**Beratung an Informationstheken in Universitätsbibliotheken:
Evaluation der Einführung einer Online-Plattform zur
Umsetzung einheitlicher Beratungsstandards**

von

Katrin Falkenstein-Feldhoff

Duisburg, den 02. September 2011

Vorbemerkung:

Bei dem nachfolgenden Text handelt es sich um den unveränderten Nachdruck meiner Masterarbeit, die am Lehrstuhl von Herrn Prof. Michael Kerres im Rahmen des Online-Studiengangs „Educational Media“ entstanden ist.

Herrn Prof. Kerres und seinem Lehrstuhl sei an dieser Stelle noch einmal herzlich für die Unterstützung gedankt, vor allem meinem Lerngruppentutor, Herrn Dr. Jan P. Ehlers.

Der Leitung der UB Duisburg-Essen danke ich besonders für die Unterstützung des Themas und der Möglichkeit, die Umfrage durchführen zu können, natürlich auch allen teilnehmenden Kolleginnen und Kollegen.

Duisburg, 12. Mai 2012

Katrin Falkenstein-Feldhoff

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	v
1. Einleitung	1
2. Theorie	3
2.1. Die Beratungstätigkeit in einer Universitätsbibliothek.....	3
2.1.1. Die Informationsrecherche.....	3
2.1.2. Informationskompetenz.....	3
2.1.3. Beratungskompetenz	5
2.2. Vom Internet über Web 2.0 zu Library 2.0 und Bibliothek 2.0	6
2.2.1. Library 2.0	7
2.2.2. Bibliothek 2.0	8
2.3. Wissensmanagement und Bibliotheken	9
2.4. Wissensmanagement – Lernen mit PLE oder LMS?.....	11
2.5. Wissensmanagement in Bibliotheken mit Web 2.0	13
2.5.1. Wiki als Instrument des Wissensmanagements	13
2.5.2. Das UBWiki in der UB Duisburg-Essen	15
2.6. Web 2.0 – die Antwort aller Fragen?	15
2.7. Die Folgerungen	16
3. Methode	18
3.1. Die Zielgruppe	18
3.2. Der Fragebogen	19
3.2.1. Einführungsfilm	20
3.2.2. Die Themenbereiche.....	21
3.3. Durchführung der Online-Befragung	26
3.3.1. Pretests.....	26
3.3.2. Die Auswertung.....	27
4. Die Auswertung der Fragebogenaktion.....	28
4.1. Einleitung.....	28
4.2. Teilnehmende.....	28
4.2.1. Zugehörigkeit zur UDE.....	28
4.2.2. Teilzeit / Vollzeit und Teamzugehörigkeit	29
4.3. Tätigkeiten an der Informationstheke	30
4.3.1. Das UBWiki und Benutzeranfragen	30
4.3.2. Vorbereitung und Schulung für die Informationstätigkeit	30
4.4. Der Beratungsstandard	31
4.4.1. Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz	32
4.4.2. Erarbeitung eines Beratungsstandards.....	33
4.5. Das UBWiki	34
4.5.1. Benutzung des UBWiki	34
4.5.2. Nutzen des UBWiki	34
4.5.3. Aktive Mitarbeit am UBWiki.....	35

4.6.	Die Mailinglisten des Informationsbereichs	37
4.6.1.	Verwaltung der Mailinglisten	37
4.6.2.	Auffindbarkeit von Informationen über die Mailinglisten	38
4.6.3.	Gemeinsame Mailingliste	38
4.7.	Lernen mit Moodle und Mixxt	39
4.7.1.	Moodle versus Mixxt	39
4.7.2.	Lernen mit Moodle	39
4.7.3.	Lernen mit Mixxt.....	40
4.7.4.	Lernen mit einem Lernprogramm.....	41
4.7.5.	Social Software und Web 2.0.....	42
4.8.	Weiterführende Ergebnisse	45
4.8.1.	Sicherheit bei Benutzeranfragen in Bezug zu Teamzugehörigkeit	45
4.8.2.	Zugehörigkeit zur UDE nach Campus	46
4.8.3.	Auswirkungen der Zugehörigkeit auf die Lernbereitschaft.....	47
4.8.4.	Zugehörig zur UDE und Web 2.0/Social Software.....	48
4.8.5.	Die Übersichtlichkeit des Wiki und das Interesse an Social Software und Web 2.0	49
5.	Diskussion und Ausblick	51
5.1.	Teilnehmende.....	51
5.2.	Tätigkeiten an der Informationstheke	51
5.3.	Beratungsstandard	52
5.4.	Das UBWiki	53
5.5.	Mailinglisten.....	58
5.6.	Lernen mit Moodle und Mixxt	58
5.6.1.	Moodle und Mixxt.....	58
5.6.2.	Social Software und Web 2.0.....	59
5.7.	Weiterführende Ergebnisse	63
5.7.1.	Auswirkungen der Zugehörigkeit zur UDE auf die Lernbereitschaft ...	64
5.7.2.	Wikis, Social Software und Web 2.0	64
5.8.	Ergebnisse und Perspektive.....	64
6.	Zusammenfassung.....	67
7.	Abstract.....	69
8.	Literaturverzeichnis	70
9.	Abbildungsverzeichnis	78
10.	Tabellenverzeichnis	79
11.	Anhänge	80
11.1.	Anhang 1 – Fragebogen.....	80
11.2.	Anhang 2 – Drehbuch zum Einführungsfilm des Fragebogens	89
11.3.	Anhang 3 – Originaldatenexport oFb.....	96
	Zu guter Letzt... ..	97

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Auflösung
Abb.	Abbildung
bzw.	beziehungsweise
dsbzgl.	diesbezüglich
evtl.	eventuell
FL	Fernleihe
ggf.	gegebenenfalls
k.A.	keine Angabe
LMS	Lernmanagementsystem
lt.	laut
m.W.	meines Wissens
Medienbearb.	Medienbearbeitung
Mio.	Million
Mrd.	Milliarde
PLE	Personal Learning Environment
PLCMC	Public Library of Charlotte and Mecklenburg County
s.o.	siehe oben
sog.	sogenannt
Tab.	Tabelle
UB	Universitätsbibliothek
UDE	Universität Duisburg-Essen
WWW	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel

1. Einleitung

In the nonstop tsunami of global information, librarians provide us with floaties and teach us how to swim.

(Weeks 2001)

Die Arbeit an den Informationstheken einer Universitätsbibliothek ist vielfältig. Sie bringt eine ganze Reihe an Informationen mit sich, die zum Teil in kurzer Zeit verarbeitet und vor allem weitergegeben werden müssen. Da in der Regel eine Vielzahl von Mitarbeitenden stundenweise ihren Dienst an einer Informationstheke versehen, ist es eine Kernaufgabe, alle Kolleginnen und Kollegen auf einem gleichen Wissenstand zu halten (Putz 2008).

Das „Wie“ sollte eigentlich kein Problem sein, „waren doch die 1990er Jahre *das* Jahrzehnt des Wissensmanagements“ (Reinmann & Mandl 2009:1049). „Wissensmanagement bezeichnet den systematischen und begründeten Umgang mit Wissen als Wirtschafts-, Arbeits- oder Humanressource, wobei „Umgang“ sowohl die Bereitstellung und Gestaltung von Rahmenbedingungen, Methoden und technischen Werkzeugen als auch die Optimierung von technischen, organisationalen und mentalen Prozessen meint“ (Reinmann & Mandl 2009:1050).

Und auch im Bibliothekswesen wird über Wissensmanagement und Bibliotheken diskutiert: Wissensmanagement einerseits im Sinne der Definition von Reinmann (s.o.) und andererseits als Informationsmanagement, den Umgang mit Wissen (Gläser & Schoenbeck 2005).

Die Programme der „Bibliothekartage“ der vergangenen Jahre, der größten deutschen Kongresse im Bibliothekswesen, lassen erkennen, dass die Veränderungen in der Informationslandschaft auch in den Bibliotheken angekommen sind.

Da gibt es Themenbereiche wie:

- Hochschulbibliotheken als Partnerinnen der Lehre (Leipzig 2010)
- Welches Rüstzeug brauchen Bibliothekare von heute für morgen? (Erfurt 2009)
- Bibliotheken als Akteure auf dem Informationsmarkt (Erfurt 2009)
- Wissenschaftskommunikation im Wandel: Bibliotheken sind mitten drin (Mannheim 2008)

(*Bibliothekartage: Archiv* 2011)

Dabei wird intensiv Bezug zu der Entwicklung des Web 2.0 genommen, die Möglichkeiten der Interaktivität und der Zusammenarbeit, darin wird eine große Chance für die Weiterentwicklung der Dienstleistungen in Bibliotheken gesehen. Dadurch stehen eine ganze Reihe an Instrumenten zur Verfügung, die für die Arbeit in einer Bibliothek genutzt werden können, wie Weblogs, Wikis, RSS oder auch Twitter und Facebook. Hierfür hat sich der Ausdruck Bibliothek 2.0 etabliert (Heller 2002a).

Doch wie sieht die Realität aus?

Die Universität Duisburg-Essen, im Folgenden UDE, ist mit ca. 32.000 Studierenden die zehntgrößte Universität in Deutschland (Statistisches Bundesamt 2010). Die Universitätsbibliothek Duisburg-Essen, im Folgenden UB Duisburg-Essen, hat 176 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, von denen rund 90 Dienst an den Informationstheken versehen.

Wie wird dort mit den Anforderungen Informations- und Beratungskompetenz umgegangen? Die vorliegende Arbeit geht der Frage nach, ob die Mitarbeitenden der UB Duisburg-Essen eine Notwendigkeit für einen einheitlichen Beratungsstandard sehen. Wie sieht die Bereitschaft aus, diesen Beratungsstandard mit zu entwickeln und dafür, eine Lernplattform für die Einführung dieses Standards zu akzeptieren oder ob die bislang genutzte Infrastruktur ausreichend ist. Gibt es eine Wissenskultur in der UB Duisburg-Essen?

Was noch zu sagen wäre:

„Zur Optimierung des Leseflusses wurde in dieser Arbeit für das Zitieren die Harvard-Methode statt Fußnoten verwendet [...] Geschlechtsneutrale Formulierungen wurden angestrebt, waren aber nicht immer möglich. Die Verwendung der männlichen Form bedeutet keine Herabsetzung des weiblichen Geschlechts, sondern schließt die weibliche Form mit ein.“ (Ehlers 2009:4)

Das „Paradebeispiel“ dafür ist der „Benutzer“, in der bibliothekarischen Literatur ein weit verbreiteter Begriff, der selten in der gleichzeitigen Nennung der weiblichen und männlichen Personenbezeichnung verwendet wird. Ich bitte um Nachsicht...

2. Theorie

In seiner aktuellen Juli-Statistik spricht der Internetdienstleister Netcraft von 358 Mio. Webseiten im Internet, davon allerdings „nur“ 107 Mio. aktive Webseiten, also Webseiten die auch genutzt und aktualisiert werden (Netcraft 2011). Die Marke von 1 Mrd. an das Internet angeschlossener Computer ist wohl überschritten, auch wenn diese Zahl mittlerweile nur noch geschätzt werden kann (Braun 2010:206).

Die Auswirkungen auf die Hochschulen und ihre Universitätsbibliotheken sind gravierend. Im Folgenden wird zunächst einmal auf die Entwicklung der klassischen Informations- und Beratungskompetenz eingegangen und die Veränderung durch das World Wide Web angesprochen.

In einem zweiten Schritt werden die Auswirkungen des Web 2.0 auf die bibliothekarischen Tätigkeiten näher betrachtet.

2.1. Die Beratungstätigkeit in einer Universitätsbibliothek

2.1.1. Die Informationsrecherche

Die Informationsrecherche hat sich durch die Entwicklung des Internets stark verändert. Weg von dem statischen Internet im WWW, in dem Informationen konsumiert wurden, hin zum Web 2.0 mit seinen Möglichkeiten zum kollaborativen Miteinander, Mitgestalten und auch Mitbestimmen (Schadt, Euler & Eichel 2010)

Studierende und andere Informationssuchende möchten losgelöst von der Erreichbarkeit einer Bibliothek möglichst rund um die Uhr weltweit recherchieren können, dabei allerdings auch nicht auf professionelle Unterstützung verzichten (Schmidt & Tappenbeck 2004).

Im Hinblick auf bibliothekarische Kompetenzen sind für die Tätigkeit an den Informationstheken zwei von entscheidender Bedeutung: die Beratungskompetenz des Personals an den Informationstheken und die damit verbundene Vermittlung von Informationskompetenz seitens der Studierenden (Fischer & Diez 2006). Auf beide und auf ihre Entwicklungen von der klassischen Begriffsdefinition bis zu den Veränderungen durch das Internet wird im Folgenden eingegangen.

2.1.2. Informationskompetenz

Die Informationskompetenz betrachtet die Fähigkeiten der Informationssuchenden. Damit war zunächst einmal die Fähigkeit gemeint, im Bibliothekskatalog oder evtl. mit Hilfe eines Experten aus der Bibliothek in Datenbanken recherchieren zu können (Heller, Kretschmann & Linten 2011).

Eine Bibliothekarin oder Bibliothekar war noch vor wenigen Jahren in der Rolle eines Lehrers, es wurden „Standards und Qualifikationen zum Umgang mit Informationen“ (Hapke 2007:141) vermittelt, der Informationsprozess verlief linear in aufeinanderfolgenden Stufen, bei der Bibliothek handelte es sich um ein „Warenhaus für Wissen und Information“ (ebd.:141).

Zu Übungen zur Informationskompetenz gehörte eine Palette einzelner starrer Übungen ohne die Möglichkeit zur Kollaboration oder gar Mitbestimmung (Parkes & Walton 2010).

Mittlerweile gehört zur Informationskompetenz die „Kenntnis relevanter Literaturdatenbanken, Fachportale, Informationssysteme und Zeitschriften – besonders von Zeitschriften, die den Open-Access-Gedanken realisiert haben“ (Heller, Kretschmann & Linten 2011:2)

Es ist wichtig, die Suchbegriffe eingrenzen zu können, relevante Ressourcen ermitteln, lokalisieren und nutzen zu können, Ergebnisse evaluieren und bewerten zu können (Lor & Britz 2007). Es besteht die Gefahr, dass nur Ergebnisse berücksichtigt werden, die schnell und vor allem digital zu ermitteln sind und dann für vollständig gehalten werden (ebd.): „Many students assume that if something cannot be found using Google, it does not exist.“ (Lor & Britz 2007:120).

Dies drückt auch Michaela Selbach aus, wenn sie davon spricht, dass Bibliotheken die immense Informationsflut für ihre Nutzer vorselektieren müssen: „Durch die Komplexität und die enorme Vielfalt der entstandenen und entstehenden Informationen ist dem Bibliotheksbenutzer oftmals gar nicht bewusst, welche Qualität seine Recherchen haben und dass beispielsweise Suchmaschinen wie Google das „Deep Web“ nicht durchsuchen.“ (Selbach 2009:44)

Zur Informationskompetenz gehören:

- „1. Informationskompetenz 2.0 umfasst ein ganzheitliches Verständnis von Informations- und Lernprozessen.
2. Informationskompetenz 2.0 ist eine von vielen Schlüsselkompetenzen.
3. Informationskompetenz 2.0 ist eine „Lernerfahrung“.
4. Informationskompetenz 2.0 ist im Web 2.0 ein Prozess, umfasst nicht nur Lernen mit und durch Information, sondern verstärkt Lernen über Information und Wissen.
5. Informationskompetenz-2.0-Förderung nutzt Hilfsmittel des Web 2.0.“

(Hapke 2007:139)

Diese Informationskompetenz zu vermitteln, wird als Kernaufgabe der modernen Informationstätigkeit angesehen: „Es mag auf den ersten Blick paradox wirken, aber Bibliothekare können an Bedeutung gewinnen, gerade wenn sie ihre Rollen als Behüter „gesicherter“ Informationen, Torwächter zugangsbeschränkter Medien etc. aufgeben. Bibliothekare können zu vertrauenswürdigen und professionellen Lotsen der Informations-Ozeanen werden“ (Heller 2002b:7).

Zusammengefasst kann festgehalten werden: „Die klassische Informationskompetenz kann man definieren als "eine Reihe von Fähigkeiten, die dem Einzelnen den kompetenten, effizienten und verantwortungsbewussten Umgang mit Informationen ermöglichen“ [sic].“ (Hauschke & Stabenau 2010:354)

2.1.3. Beratungskompetenz

Die Beratungskompetenz ist das Gegenstück zur Informationskompetenz. Hier sind die Bibliothekarinnen und Bibliothekare gefordert, sich den verändernden Bedürfnissen ihrer Benutzer zu stellen. Die traditionellen Aufgaben z.B. bei der Studieneinführung werden ihre Wichtigkeit behalten, Studienanfängerinnen und -anfänger werden weiterhin die gleiche Erstinformation benötigen: Wo bekomme ich einen Benutzerausweis, wie arbeite ich mit dem Katalog der UB, wie sind die Medien im Haus aufgestellt, wer sind meine Ansprechpartner, wo bekomme ich bei Fragen Unterstützung (Hütte 2010). Im Verlaufe des Studiums verändern sich dann die Ansprüche der Benutzenden und damit verändert sich auch die Rolle der Bibliotheksinformation:

Eine Bibliothekarin oder ein Bibliothekar wandelte sich vom Lehrenden zu einem „Lernberater und Moderator von Informations- und Lernprozessen“ (Hapke 2007:141).

Außerdem nehmen sie eine zentrale Position ein, „die an der Schnittstelle „zwischen technologischer („conduit“) und inhaltlicher Unterstützung („context“) liegt und für Sammlung, Zugang, Verbreitung und Verwertung des (fach-)wissenschaftlichen Contents verantwortlich sind.“ (Pampel, Bertelmann & Hobohm 2010:9)

Abb. 1 Entwicklung von Informationsspezialisten (Pampel, Bertelmann & Hobohm 2010:10)

Zur Beratungskompetenz gehören nicht nur Auskunft und Wissen, sondern auch das Wissen um zugehörige Technologien und die Benutzeransprüche (Sarrafzadeh, Martin & Hazeri 2006). In der US-amerikanischen Blogosphäre wird mittlerweile dafür der Begriff „Community Technology Steward“ verwendet (Christensen 2007)

Der Informationsprozess wird als nicht-linear, komplexer Prozess angesehen, die Bibliothek wird zu einem Lernort für individuelles oder kollaboratives Lernen (ebd.)

Wenn auch die Entwicklung des Internets große Veränderungen für die Beratungstätigkeit an den Informationstheken bedeutete, so hat das Web 2.0 Veränderungen ungleich größerer Dimensionen mit sich gebracht (Heller 2002b).

2.2. Vom Internet über Web 2.0 zu Library 2.0 und Bibliothek 2.0

Unter Web 2.0 ist nicht etwa die zweite Version des WWW zu verstehen, sondern die Bereicherung und Ergänzung durch den Einsatz von Social Software und die rasante Ausbreitung von „sozialen Vernetzung- und Austauschplattformen, sog. Social Media“ (Hasler Roumois 2007:100). Es gibt mittlerweile kaum eine Sparte, in der die Ergänzung „2.0“ nicht verwendet wird, sei es Enterprise 2.0, Wissensmanagement 2.0 (ebd.) oder auch E-Learning 2.0. Im bibliothekarischen Bereich trifft man auf Auskunft 2.0, OPAC 2.0 oder Informationskompetenz 2.0 (Danowski & Heller 2007)

Gerade an die Social Software werden große Erwartungen gestellt: Sie verändert die Mediennutzung: Studierende sind aktive Teilnehmende, sie sind vernetzt, arbeiten gemeinsam, „können Inhalte neu erstellen (Stichwort user generated content) oder neu kombinieren (Stichwort Mash-Ups)“ (Schiefner 2011:309).

Deltina Hay hat die Veränderungen im Web veranschaulicht (Hay 2010):

Abb. 2 Web 1.0 nach Hay 2011

Im Gegensatz dazu besteht das Web 2.0 nicht mehr nur aus statischen Webseiten, sondern bietet Interaktivität über Widgets, Tagging, RSS oder Zusammenarbeit:

Abb. 3 Web 2.0 nach Hay 2011

Die daraus folgenden Veränderungen in der Bibliothekslandschaft werden geprägt vom Begriff Library 2.0 (Casey & Savastinuk 2007) bzw. Bibliothek 2.0 (Danowski & Heller 2006).

2.2.1. Library 2.0

Michael Casey prägte 2005 in seinem Weblog (www.librarycrunch.com) den Begriff „Library 2.0“, der in der angloamerikanischen Bibliothekswelt schnell aufgegriffen wurde und zum Sinnbild der Auswirkungen der neuen Web 2.0-Technologien auf Bibliotheken und ihre Benutzer wurde (Casey & Savastinuk 2007).

Er beschreibt in seinem Eingangskapitel die Auswirkungen der sich verändernden Informationslandschaft recht drastisch:

„Here's the truth:

- We are losing the interest of our users.
- We no longer consistently offer the services our users want.
- We are resistant to changing services that we consider traditional or fundamental to library service.
- We are no longer the first place many of our current and potential customers look for information.“ (Casey & Savastinuk 2007:XXIV)

Seine Antwort darauf ist Library 2.0: konstante und zielgerichtete Veränderung, Einbeziehung von Bibliotheksbenutzern durch kundenorientierte Services und den Blick auch auf potentielle Nutzer. Dabei wird der Fokus allerdings nicht nur auf die technische Seite von Web 2.0 gerichtet, sondern auch die Notwendigkeit von Veränderungen innerhalb der Organisationen gesehen.

Die Mehrzahl der Veröffentlichungen zum Thema Library 2.0 beschäftigt sich allerdings eher mit der konkreten Anwendung von Web 2.0-Tools. Phil Bradley etwa beschreibt ausführlich einzelne Bereiche wie RSS-Feeds und ihre Anwendungsmöglichkeiten in Bibliotheken (Bradley 2007), Michael Stephens, der auch im deutschsprachigen Raum bekannt ist, hat sich in den Library Technology Reports in 2 großen Themenheften mit Web 2.0 auseinandergesetzt (Stephens 2006, 2007).

Die Forderungen, die an Bibliotheken gestellt werden sind häufig identisch (Barman & Kalita 2010):

- Benutzerorientierung
- Bestand und Services beinhalten Multimedia-Anwendungen
- Einbindung der Benutzer und Benutzerinnen in die Web-Services ein (Messaging, Wikis)
- Ständige Verbesserung der Services, auch im Hinblick auf neue Techniken

Diese Ansätze beschäftigen sich immer mit den Anforderungen, die eine Bibliothek für Ihre Benutzerinnen und Benutzer attraktiver macht, allerdings selten mit den Mitteln, wie diese Ziele erreicht werden sollen.

2.2.2. Bibliothek 2.0

Auch im deutschsprachigen Raum wird diese Diskussion geführt, hier sind es z.B. Lambert Heller und Patrick Danowski, die sich für den Einsatz von Web 2.0-Technologien in Bibliotheken stark machen.

Bereits 2006 haben sie die Diskussionen im angloamerikanischen Raum aufgegriffen und die „konsequente Ausrichtung der Dienste und Angebote auf die Benutzer“ gefordert (Danowski & Heller 2006:1261).

Die dabei formulierten Forderungen ähneln denen der Library 2.0 (ebd.):

- Offener OPAC mit Möglichkeiten für Anwendungen und Verbindungen Dritter
- Benutzer an Dienstleistungen teilhaben lassen
- Benutzer sollen die Möglichkeit haben, diese Dienstleistungen auch an eigene Bedürfnisse anpassen zu können.
- Die Bibliothek 2.0 ist ein offenes Konzept
- Es gibt nicht nur Updates, sondern permanente Verbesserungen
- Auch die Dienstleistungen werden permanent überprüft, ggf. verbessert oder durch neue, bessere ersetzt

Was bleibt ist die Frage, wie denn dieses Wissen erworben werden soll, welche Voraussetzungen geschaffen werden müssen, damit sich Bibliotheken so präsentieren können.

2.3. Wissensmanagement und Bibliotheken

Die Diskussion um Wissensmanagement hatte ihre Hochzeit in den 90er Jahren (Reinmann & Mandl 2009), in den Bibliotheken schien dieses Thema erst später angekommen zu sein:

In einer der Hauptzeitschriften des Bibliothekswesens „bub“ (Bibliotheken & Bibliotheksportal) erschien erst 2010 ein Artikel über Wissensmanagement in der Schweiz, in dem ausführlich auf die Wissenstreppe von North eingegangen wird, explizites, implizites und tazites Wissen erläutert wird und die Möglichkeiten eines internen Wissensmanagements mit Wissenskarten, Yellow Pages oder Story Telling vorgestellt werden (El-Saad u.a. 2011).

Yolanda Käppeli und Clemente Minonne befassen sich in einem Artikel mit „Bibliothekarischer Wissensarbeit“ und erläutern Wissenskarten, Skill Inventories, Blogs oder Wikis als ein Mittel, um das Know How von Mitarbeitern aufzuzeichnen und Wissenslücken vorzubeugen (Käppeli & Minonne 2010).

Auch im angloamerikanischen Raum wird in jüngerer Zeit über Wissensmanagement in Bibliotheken diskutiert, wobei von einem sehr komplexen Konzept gesprochen wird, bei dem es „almost as many defintions as knowledge management theorists“ gibt (Cortez & Colon-Aguirre 2009:2). Auch hier werden als Anwendungsbeispiele Communities of Practice, Storytelling oder kooperative Datenbanken erläutert.

Sarrafzadeh et.al. (Sarrafzadeh, Martin & Hazeri 2006) befassen sich allerdings mit der Diskussion darum, dass Knowledge Management nur ein neuer Name für etwas wäre, was Bibliothekarinnen und Bibliothekare schon lange unter der Bezeichnung „library information“ betrieben und beziehen sich dabei auf Gorman (Gorman 2004).

Bibliotheken waren schon immer Vermittler zwischen denen, die Wissen besitzen und denen, die das Wissen benötigen (Sarrafzadeh, Martin & Hazeri 2010).

Allerdings arbeiten sie den Unterschied zwischen „information management“ und „knowledge management heraus:

- **information management** als integraler Bestandteil bibliothekarischer Tätigkeit, allerdings auf das Objekt Information bezogen, während beim
- **knowledge management** Menschen die Informationsnutzenden sind , ihrerseits aber auch Wissen mitbringen und neues kreieren, Lernen gilt als elementarer Bestandteil (ebd.)

Information wird dabei nicht nur auf die physische Information in Form von Büchern oder Zeitschriften bezogen, sondern auch darauf, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Informationen auch Wissensexperten in virtuellen Räumen sein sollten, um dort Hilfe anzubieten, wo sich auch ihre Benutzer befinden (Makani 2008).

„Libraries are still in the early stage of understanding the potential implications of KM“ (Sarrafzadeh, Martin & Hazeri 2006:209)

Im Sinne des vorher genannten Unterschieds zwischen knowledge und information management wird das Wissensmanagement als große Chance für Bibliotheken angesehen: Effizienz, Genauigkeit und Konsistenz der Informationsnutzung innerhalb der Organisation werden verbessert, Wissensmanagement kann dazu beitragen, dass Bibliotheken in Zeiten eines ständigen Wandels wettbewerbsfähig bleiben, indem sie eine rasche Weitergabe von Informationen ermöglichen (Kille 2010:8).

„Ohne hier den wichtigen Unterschied zwischen explizitem und implizitem Wissen ausführen zu können [...] zeigt sich, dass das Wissen, welches Unternehmen zur Wertschöpfung benötigen, nur zu einem geringeren Teil in Datenbanken und anderen formalisierten Wissenssammlungen dokumentiert ist. Der größere Teil des Wissens ‚ruht‘ in den Mitarbeitern selbst, z.B. in Form von Erfahrungswissen. Aus Unternehmenssicht ist es damit eine wichtige Aufgabe des Wissensmanagements, das individuelle Wissen der Arbeitskräfte in ein Wissen der Organisation umzuwandeln“. (Döbler 2010:389)

2.4. Wissensmanagement – Lernen mit PLE oder LMS?

Um Wissen zu bewahren, muss auch ein Raum zur Aufbewahrung geschaffen werden. Im Hochschulbereich haben sich LMS (Lernmanagementsysteme oder Learning Management Systems) oder PLE (Personal Learning Environments) durchgesetzt, vor allem LMS haben die Lernlandkarte dominiert (Mott 2010). An dieser Stelle soll auf die aktuellere Entwicklung eingegangen werden.

Die Entwicklung von LMS brachte für Lehrende und Studierende viele neue Möglichkeiten. In einem abgeschlossenen Bereich konnten Tools und Dienstleistungen wie Chats, Foren, Übungen und Onlinetests zur Verfügung gestellt werden (Coutinho & Bottentuit Junior 2010).

Viele Hochschulen entschieden sich in den vergangenen fünf Jahren für die Einführung einer Lernplattform (Petschenka & Engert 2011). Allerdings wurden LMS vielfach als zu starr empfunden, so dass nach Alternativen für die tägliche Kommunikation oder Kollaboration gesucht wurde; Blogs, Wikis, Social Media, Microblogging Tools und andere webbasierte Applikationen verdrängten die Lehr- und Lerntools der LMS (Mott 2010).

„Die Konzeption von Organisation in Kursen und Klassen, sowie insbesondere die Rolle der Lehrenden als diejenigen, die über Zugänge und Lehrmaterial wesentlich bestimmen können, entspricht nur eingeschränkt den aktuellen Vorstellungen des technologiegestützten Lernens und Lehrens“ (Kalz u.a. 2011:3).

Damit führte die Entwicklung von den Lernplattformen hin zu persönlichen Lernumgebungen, den PLE. Studierende möchten aktiv teilnehmen und mitgestalten, nicht nur „verwaltet“ werden (Martindale & Dowdy 2010).

Ein LMS bot die Möglichkeit, traditionelles Unterrichten auf das Internet zu übertragen, vom einem PLE wird die Schaffung von Werkzeugen für offene und lernerzentrierte Unterrichtspraktiken erwartet (Schaffert & Kalz):

„Aktuelle Realisierungen von Lern-Management-Systemen (LMS) agieren an der Schnittstelle vom Web 1.0 und Web 2.0. Mit diesen Versionsnummern wird der Wandel des Internets bezeichnet, der unter anderem auch maßgeblich durch die neuen Social-Software-Anwendungen bestimmt ist. Technologische Grundlage des PLE-Konzepts sind schließlich genau diese ganz neuen Entwicklungen.“ (Schaffert & Kalz:12)

Kerres sieht in Web 2.0-Anwendungen eine hohe Anziehungskraft:

„Die universitär betriebenen LMS tun sich dagegen vielfach schwer, eine solche Begeisterung auszulösen und es bleibt die Frage, wie auf diese Herausforderung eingegangen werden kann.“ (Kerres u.a. 2010:145)

Ehlers sieht ein LMS nur als einen Startpunkt „für die eigene Suche und Verwendung von Materialien aus dem Internet, ihre Weiterentwicklung und Verknüpfung mit Werkzeugen, die flexibel zu persönlichen Lernportalen arrangiert werden können.“ (Ehlers 2011:4) Als ein „Tor zum Web“ (ebd.)

Mott fasst in seinem Aufsatz über die „Post-LMS Era“ die Vor- und Nachteile zusammen (Mott 2010):

LMS	PLE
Vorteile: <ul style="list-style-type: none"> • Einfach, konsistent, strukturiert • Automatische Übernahme von Studierenden in ihre Kurse • Nicht öffentlich, sicher • Bereits integrierte Tools 	Vorteile: <ul style="list-style-type: none"> • Sehr flexibel und variabel • Keine „Zeitgrenzen“ • Auf die Studierenden zentriert • Offen für Zusammenarbeit und Vernetzung
Nachteile: <ul style="list-style-type: none"> • Zeitgebunden an ein Semester • Eher auf die Lehrenden zentriert • Vernetzung der Kurse ist nicht möglich • „eigene“ Lernerfahrungen können nicht gemacht werden 	Nachteile: <ul style="list-style-type: none"> • Für unerfahrene Anwender oder Dozenten schwierig zu benutzen • Evtl. Probleme mit Datensicherheit und Privatsphäre • Hoher Supportaufwand wegen unterschiedlich einzubindender Tools

Tab. 1 Vor- und Nachteile LMS und PLE nach Mott 2010

Seine Lösung wäre ein „OLN“, ein open learning network (ebd.):

- Sicher und gleichzeitig offen
- Integriert und modular
- Privat und öffentlich
- Betriebssicher und flexibel

Auch im Bibliotheksbereich wird das Thema LMS diskutiert. Heller beschreibt diese Entwicklung: „Seminare innerhalb der virtuellen Welten scheinen für Pädagogen, Dozenten und Lernende eine zunehmend interessante Erweiterung traditioneller Kursmanagement- und Learning Management-Systeme (LMS) zu werden.“ (Heller 2002a:23).

Plieninger sieht ein großes Potential in der Weiterentwicklung von LMS und nicht in der Ablösung durch PLE und führt dabei die Einbindung von Web 2.0-Instrumenten im Moodle an, somit bleiben die Aktivitäten von lernenden im geschützten Raum und verlieren sich nicht im offenen Netz, was in seinen Augen Vertrauen schafft (Plieninger & Thieme 2010).

Die Universitätsbibliothek Duisburg-Essen setzt die Lernplattform Moodle für die Vermittlung von Informationskompetenzen, für Selbstlernkurse und für den sog. Bibliotheksschein (Petschenka & Engert 2011) ein.

Im internen Wissensmanagement in Universitätsbibliotheken kommen allerdings eher Web 2.0-Instrumente wie Wikis zum Tragen (Kaiser 2008).

2.5. Wissensmanagement in Bibliotheken mit Web 2.0

Web 2.0-Technologien haben ihren Einzug auch in das Wissensmanagement gehalten. Die Vorteile liegen in der ortsunabhängigen und zeitflexiblen Zusammenarbeit, Social Software fördert intensive Zusammenarbeit durch einen meist einfachen Aufbau, Open Source und die einfache Einbindung vieler Nutzer oder Daten (Döbler 2010).

RSS und Weblogs, die in der bibliothekarischen Literatur auch schon ausführlicher besprochen wurden (Caesar 2007; Dudeck & Voß 2005; Figge & Kropf 2007), sind in den Bibliotheksalltag integriert: Die UB Duisburg-Essen führt den sog. Ersti-Blog für die Erstsemesterstudenten, den Bib-Blog, einen Blog Aktuelles mit allen Neuigkeiten aus UB und den Baublog mit allen Informationen über laufende oder anstehende Baumaßnahmen (*Die Bibliothek von A-Z* 2010). Alle Blogs können auch über RSS abonniert oder über Twitter abgerufen werden.

Für das interne Wissensmanagement haben sich allerdings vor allem Wikis durchgesetzt. Die Aleph-Konsortialgruppe, in der sich die Betreuer des Bibliothekssystems Aleph 500 in Nordrhein-Westfalen zusammengeschlossen haben, tauschen sich schon seit Jahren in einem abgeschlossenen Aleph-Wiki aus (*Alephwiki - Hauptseite* 2009).

Das interne Wissensmanagement für alle Mitarbeitenden in der UB Duisburg-Essen wurde bis 2006 über eine Dokumentation im Intranet betrieben. 2006 wurde auf Basis des MediaWiki dieses Intranet durch das „UBWiki“ abgelöst (Baurmann 2011). Blees beschreibt ein Wiki als ein Kernmodul der Web 2.0-Instrumente, das wie geschaffen ist für einen erfolgreichen Lernprozess (Blees & Rittberger 2009).

2.5.1. Wiki als Instrument des Wissensmanagements

In der UB der Wirtschaftsuniversität Wien führten folgende Probleme im Infocenter zur Einrichtung eines Wiki (Putz 2008):

-
- Teile der Kommunikation liefen über Post-its oder kleine Notizzettel
 - Viele Informationen waren redundant vorhanden, auf Webseiten, in Ordnern im Infocenter, Foldern
 - Wichtige Informationen wurden z.T. nur über Email-Verteiler weitergegeben

Wikis können als persönliche Wikis (als concept map, Tagebuch oder Ideensammlung) angelegt werden, aber eben auch als strukturiertes kooperatives Instrument zur Sammlung und Strukturierung wichtiger Informationen innerhalb einer Organisation (Grace 2009). Sie sind einfach zu benutzen, stellen ein zentrales Repository dar, ermöglichen eine Versionskontrolle und bewahren vor einer Informationsflut via Email (ebd.)

Bei der Nutzung als Referenzdatenbank für „Frequently Asked Questions“ bietet ein Wiki die Möglichkeit, dass jeder Mitarbeitende jederzeit neue Informationen einstellen kann oder vorhandene schnell ergänzen und aktualisieren kann (Kille 2010). Wenn Wikis dann auch noch mit ergänzenden Technologien kombiniert werden, werden sie zu einem wertvollen Wissensmanagementwerkzeug (ebd.).

Der Einsatz von Wikis ist nicht nur auf den internen Austausch beschränkt: „Ein Wiki für Fachfragen und ein gegliedertes Forum zum Austausch über laufende Projekte und Erfahrungen mit neuen Technologien, neuen Organisationsstrukturen etc. könnte in diesem Kontext dem Wissensfluss zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken anregen und Redundanzen vermeiden“ (Käppeli & Minonne 2010:22).

In der aktuellen, vor allem in der aktuellen bibliothekarischen Literatur werden die Vorteile vielfach ausgeführt:

- Sie ermöglichen organisationales und persönliches Lernen, Diskussionen über kontroverse Darstellungen und bieten einen Aufbewahrungsort für kollektives Wissen (Kimmerle, Cress & Held 2010).
- Die Zusammenarbeit fördert ein „Wir“-Gefühl (DiPietro u.a. 2010).
- Ein Wiki ist nicht abgeschlossen, es gibt einen Überblick über den aktuellen Wissensstand, der permanent verändert wird (Kimmerle, Cress & Held 2010; Kaden 2009)
- „Die in ihr vernetzten Textelemente sind demzufolge immer vorläufig, reorganisierbar und können ergänzt, korrigiert und revidiert werden. Die Voraussetzung für diese Verfahren liegt in der lückenlosen Dokumentation jeder Änderung, die es ermöglicht, jede Version eines Eintrags nachzuvollziehen und gegebenenfalls wiederherzustellen.“ (Kaden 2009:124)
- Außerdem sind alle Veränderungen durch die Versionierung eindeutig nachvollziehbar (Beck 2007).

Durch die rasche Veränderung von Wissen in Abhängigkeit von Lebenszyklen von neuen Medien, Programmen oder Benutzeroberflächen, ist die „Notwendigkeit, dieses Wissen in der Bibliothek gleichmäßig an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verteilen, größer geworden.“ (Malo 2006:230)

Wenn dann auch noch zentrale Dokumente, wie Dienstpläne, Formulare wie Urlaubs- oder Gleitzeitanträge eingebunden sind, ist zumindest eine passive Akzeptanz eines Wikis sehr wahrscheinlich (Malo 2006).

Wenn ein Wiki über einen längeren Zeitraum genutzt wird, ist festzuhalten: „Diese radikale Offenheit macht öffentliche Wiki-Projekt zu nützlichen Wissensspeichern. Wenn Wikis auf viele Seiten anwachsen, dann wird die Qualität, in der die Seiten untereinander verlinkt sind, immer wichtiger, um strukturiert innerhalb des Wissens navigieren zu können.“ (Heller 2002b:9)

2.5.2. Das UBWiki in der UB Duisburg-Essen

Im Zuge der Fusion der beiden Universitäten Duisburg und Essen diente in der Universitätsbibliothek längere Zeit ein Intranet als zentraler Aufbewahrungsort für alle Dokumente, Formulare und Entwürfe für Prozessveränderungen. Da sich das als zu statisch und unhandlich erwies, wurde 2006 das UBWiki auf Grundlage der Software MediaWiki gegründet. Rund 75 Dokumente aus dem Intranet zogen in das Wiki um (Baurmann 2011).

Die internen Statistiken des UBWiki geben einen Aufschluss über die aktuelle Nutzung des Wikis:

- 349 Inhaltsseiten mit 1070 hochgeladenen Dateien
- 135 registrierte Nutzer, davon in den vergangenen 7 Tagen 34 aktiv
- Die meist besuchten Seiten sind neben der Hauptseite Dienstpläne, die Übersicht über die Mailinglisten und die Startseite der Benutzung

(Stand 13.08.2011 Quelle: <http://132.252.176.15/ubwiki/index.php5/Spezial:Statistik>)

Hier bestätigt sich die Aussage von Malo über die zumindest passive Akzeptanz eines Wiki, s.o. (Malo 2006).

2.6. Web 2.0 – die Antwort aller Fragen?

In dem halbjährlich stattfindenden Gesprächsforum „Info- und Erfahrungsaustausch für die Vertretung an der Info-Theke“ (zuletzt am 14.07.2011) kann anhand der internen Protokolle verfolgt werden, dass immer wieder über ein Thema diskutiert wird: In welcher Form und besonders wo sollen aktuelle Informationen abgelegt werden, damit ein schneller Zugriff gewährleistet werden kann, vor allem, wenn ein

Benutzer mit einer dringenden Anfrage vor einem Mitarbeitenden an der Informationstheke steht. Dabei wird häufig am UBWiki bemängelt, dass sich über die Jahre hinweg eine Unübersichtlichkeit eingestellt hat, die es schwer macht auf dem Laufenden zu bleiben.

Außerdem wird die Frage diskutiert, welches Wissen für die Tätigkeit an den Informationstheken benötigt wird, steht dieses allen Mitarbeitenden zu Verfügung bzw. sind alle Mitarbeitenden auf einem einheitlichen Wissensstand.

2.7. Die Folgerungen

Eigentlich sind alle Bausteine vorhanden. Das Wissensmanagement bietet einige Ansätze, die analog zu den Kernprozessen vom Probst Möglichkeiten zur Wissensidentifikation, zum Wissenserwerb, zur Wissensentwicklung und – (ver)teilung, zur Wissensnutzung und Wissensbewahrung (Probst, Raub & Romhardt 2010) in Bibliotheken bieten.

Die Web 2.0-Instrumente sind vielfältig und vor allem vielfältig einsetzbar. Wikis, RSS und die Kommunikation über Twitter und Facebook sollten fast schon selbstverständlich sein. In jedem halbjährlichen Fortbildungsprogramm des ZBIW (Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung), dem zentralen Anbieter für externe Fortbildungen in Nordrhein-Westfalen), wird zumindest eine Veranstaltung zum Thema Web 2.0 angeboten (Institut für Informationswissenschaft 2011).

Die Forderungen an moderne Bibliotheksservices werden diskutiert und mit dem Schlagwort „Bibliothek 2.0“ benannt. Bereits 2007 erschien dazu in einer der führenden deutschen Bibliothekszeitschriften, *Bibliothek – Forschung und Praxis*, ein komplettes Themenheft „Bibliothek 2.0“ (*Themenheft "Bibliothek 2.0"* 2007).

Wikis sind wegen ihrer vielseitigen Einsatzmöglichkeiten ein wichtiges Werkzeug des Wissensmanagements. Sie finden im internen Wissensmanagement Verwendung, können aber auch als Suchportale (Ebersbach & Glaser 2009) oder als ein offener, übergreifender Austausch genutzt werden, wie z.B. das amerikanische LIS Wiki (Library Science and Information) (*LISWiki -- Main Page* 2011) oder das deutsche NetbibWiki (*NetbibWiki : StartSeite*).

Lernmanagementsysteme und Personal Learning Environments bieten die Möglichkeit zum eigenständigen, aber auch zum kollaborativen Lernen.

Am konkreten Beispiel der UB Duisburg-Essen soll die vorliegende Arbeit aufbauend auf diesen Betrachtungen in der einschlägigen Literatur die Frage

aufgreifen, ob für die Tätigkeit an einer Informationstheke ein einheitlicher Beratungsstandard als notwendig und wünschenswert erachtet wird. Insbesondere sollen folgende Fragestellungen bearbeitet werden:

Welche Bereitschaft bringen die Mitarbeitenden mit, sich daran zu beteiligen und im Sinne des lebenslangen Lernens auch dafür zu lernen?

Sind alle technischen Voraussetzungen dafür geschaffen, haben die Mitarbeitenden die Möglichkeiten, sich entsprechend weiterzubilden?

Zu fragen ist auch, ob denn der Umgang mit Web 2.0-Werkzeugen überhaupt als wichtig für Beratungskompetenz angesehen wird, wobei davon auszugehen ist, dass durch das Nachrücken jüngerer Kolleginnen und Kollegen das Interesse an Web 2.0-Instrumenten wächst.

Als Ergebnis kann erwartet werden, dass ein einheitlicher Beratungsstandard in hohem Maße von den Mitarbeitenden unterstützt wird und auch eine entsprechende Lernbereitschaft vorhanden ist.

Allerdings wird die Akzeptanz für die Einführung einer Lernplattform für diesen Zweck nicht in allen Gruppen vorhanden sein, es ist zu vermuten, dass mit steigender Zugehörigkeit zur UDE und damit auch steigendem Alter der Mitarbeitenden die Bereitschaft dazu sinkt.

Dabei ist auch zu klären, ob ein Wiki als Instrument des Wissensmanagement ausreicht bzw. welchen Einfluss andere Methoden des Wissensmanagements haben können.

Außerdem sollen auf Basis dieser Ergebnisse allgemeingültige Vorschläge oder Empfehlungen für die Tätigkeit an Informationstheken in einer Universitätsbibliothek abgeleitet werden.

3. Methode

3.1. Die Zielgruppe

Untersucht werden sollte die Akzeptanz einer Lernplattform bei den Mitarbeitenden der UB Duisburg-Essen. Die UB Duisburg-Essen ist in 6 Fachbibliotheken an 2 Campi unterteilt: Hauptbibliothek LK mit den kleineren Fachbibliotheken BA und MC, am Campus Essen die Hauptbibliothek GW/GSW mit den kleineren Fachbibliotheken MNT und Medizin.

Campus Duisburg	Hauptbibliothek LK	Schwerpunkt Geistes-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften, Mathematik und Informatik, Geowissenschaften
	Fachbibliothek BA	Schwerpunkt Elektrotechnik, Angewandte Materialtechnik
	Fachbibliothek MC	Schwerpunkt Naturwissenschaften, Maschinenbau
Campus Essen	Hauptbibliothek GW/GSW	Schwerpunkt Geistes- und Gesellschaftswissenschaften, Kunst, Sprach- und Wirtschaftswissenschaften
	Fachbibliothek MNT	Schwerpunkt Mathematik, Naturwissenschaften, Technik
	Fachbibliothek Medizin	Medizin

Tab. 2 Übersicht über die Fachbibliotheken und den dort vorgehaltenen Literaturschwerpunkten

Insgesamt arbeiten in der UB Duisburg-Essen 176 Personen (<http://www.uni-due.de/ub/mitarbaz.shtml>, Stand 12.07.2011).

Da das Thema auf die Einführung eines einheitlichen Beratungsstandards an Informationstheken eingegrenzt wurde, kamen hierfür alle Personen infrage, die entweder im Stammteam der Information oder im Spätdienst arbeiten. Somit ergab sich letztendlich eine Zielgruppe von 88 Personen.

In der UB Duisburg-Essen wird der Dienst an den Informationstheken unter der Woche bis 16.00 Uhr vom Stammpersonal versehen, von 16.00 bis 19.00 Uhr gibt es einen freiwilligen Dienst, der von Mitarbeitern aus allen Dezernaten des Hauses bestritten wird.

Somit gliederte sich die Zielgruppe wie folgt: 31 Mitarbeitende gehören zum Stammpersonal des Info-Teams, weitere 57 Mitarbeitende beteiligen sich am Spätdienst. 38 Personen arbeiten am Campus Duisburg, 50 Personen am Campus Essen. Die detaillierte Aufteilung auf die einzelnen Fachbibliotheken ist in Tab. 3 dargestellt.

	Campus Duisburg			Campus Essen			
	LK	BA	MC	GW	MNT	Medizin	Gesamt
Information	9	3	2	7	5	5	31
Spätdienst	24			20	11	2	57
Gesamt	33	3	2	27	16	7	88

Tab. 3 Aufteilung der Zielgruppe nach Fachbibliothek und Dienstform (Abkürzungen s. Tab. 2)

3.2. Der Fragebogen

Um innerhalb kurzer Zeit möglichst viele Kollegen zu erreichen und zu befragen, fiel die Entscheidung auf eine Web-Survey (Schnell, Hill & Esser 2008).

Folgende Kriterien sollte das Tool für die Erstellungen des Fragebogens erfüllen:

- Umfangreiche Auswahl an Fragetypen
- Anpassungsmöglichkeit des Layouts an das Layout der UB Duisburg-Essen
- Anonymisierung der Ergebnisse
- Datenexport nach Abschluss der Umfrage als CSV oder SPSS
- Kostenfrei

Die Wahl fiel auf „oFb - der onlineFragebogen“ (<https://www.soscisurvey.de/>). oFb wurde in einer Zusammenarbeit der Universitäten München und Zürich entwickelt, das Programm steht mittlerweile in der Version 2.0 auf den oFb-Servern zur Verfügung. Somit war keine Programminstallation notwendig.

Folgende Fragetypen (Terminologie oFb) wurden in dem Fragebogen verwendet:

- *Auswahl-Fragen*, in Form von geschlossene Fragen mit Einfach- oder Mehrfachnennung (Porst 2009) bzw. Mischformen mit vorgegebenen Antwortkategorien und einer zusätzlichen offenen Kategorie
- *Fragen mit Skalen*, in der Regel Ordinalskalen in der Form von endpunktbenannten 5er-Skalen (Porst 2009)
- Fragen mit einer Intervallskala
- *Polaritätenprofile*, ebenfalls Ordinalskalen in der Form von endpunktbenannten 5er-Skalen
- *Offene Frage* für eine mögliche Abschlussbemerkung

Das Layout des Fragebogens wurde so angepasst, dass auf den einzelnen Bildschirmseiten möglichst wenig gescrollt werden musste (*Online-Umfrage* 2010).

Darüber hinaus wurde mit Camtasia Studio 7 ein kurzer Einführungsfilm erstellt, da nicht bei allen Mitarbeitern die notwendige Medienkompetenz insbesondere zu Lernplattformen und ihren Möglichkeiten vorausgesetzt werden konnte. Die Lizenz hierzu wurde von der E-Competence-Agentur zur Verfügung gestellt.

3.2.1. Einführungsfilm

Der Einführungsfilm behandelt kurz die Begriffe instruktives und konstruktives Lernen. Um eine Vorstellung vom Arbeiten mit einer Lernplattform oder einer Online Community zu geben, wurden Szenarien auf der Lernplattform Moodle und auf Mixxt erstellt.

Moodle wurde ausgewählt, da diese Lernplattform an der UDE verwendet wird, Kollegen des Info-Teams haben bereits Einführungskurse in einzelnen Bereichen der UB Duisburg-Essen erstellt. Für das Moodle-Szenario wurden 9 mögliche Themenbereiche und ein Forum angelegt. Der erste Themenbereich VPN wurde mit einem Quiz mit 3 Testfragen versehen, um den Teilnehmenden der Umfrage einen Einblick in die Arbeit mit Moodle zu ermöglichen.

Themen dieses Kurses

Fit für die Infotheke?

Hier finden sich die ultimativen Fragen zu jedem Bereich der UB.
Jeweils 10 Fragen zu Ausleihe, Fernleihe, Erwerbung, Zeitschriften, VPN, Katalognutzung usw.

Wieviele Fragen können Sie richtig beantworten?

- 1 Hier kommt der Bereich VPN-Zugang! ☐
☒ VPN-Zugang
- 2 Hier kommt der Bereich Bucherwerbung! ☐
- 3 Die Ausleihe ist ein stark gefragtes Feld! ☐
- 4 Wissen Sie alles über die Fernleihe? ☐
- 5 Schließfach gefälltig?? ☐
- 6 Die leidige Technik: die Druckstationen ☐
- 7 Alles rund um Zeitschriften! ☐
- 8 Gewusst wie und wo: Das UBWiki! ☐
- 9 Der Katalog: Hätten Sie es gewusst? ☐
- 10 Nachrichtenforum ☐

Abb. 4 Moodle-Kurs "Fit für die Infotheke"

Bei den Testfragen handelte es sich um Multiple Choice-Fragen, die kurz die Anwendung der Quiz-Funktion und die Möglichkeiten zum Feedback und zur direkten Auswertung demonstrierten.

Als Gegensatz dazu wurde Mixxt als Beispiel für ein soziales Netzwerk bzw. eine Online-Community gewählt. Auch hier wurde ein Szenario entwickelt, das einen

News-Bereich, ein Forum und Redaktionssystem beinhaltet, in dem sich die Quizereinheit aus dem Moodle-Kurs wiederfindet.

Abb. 5 Mixxt-Oberfläche "ubdue"

Die einzelnen Bereiche wurden in dem Film kurz eingeblendet und vorgestellt, da nicht vorausgesetzt werden konnte, dass dieses Netzwerk bzw. überhaupt ein soziales Netzwerk dieser Art bekannt ist.

Das Drehbuch zu diesem Film befindet sich in Anhang 2. Auf der Einstiegsseite des Fragebogens wurde auf den Film verlinkt und die Teilnehmenden gebeten, sich diesen Film vor Beantwortung der Fragen anzusehen.

3.2.2. Die Themenbereiche

Für den Fragebogen wurden mehrere Themenbereiche entwickelt. Die Auflistung der Fragen enthält alle zunächst entwickelten Fragen. Im Fragebogen selbst wurden diese Fragen nach Pretests und Überarbeitung zum Teil verworfen oder in abweichender Reihenfolge verwendet:

3.2.2.1. Beratungsstandard (17 Fragen)

In diesem Themenbereich ging es um die Notwendigkeit eines einheitlichen Beratungsstandards und die Bereitschaft, an der Entwicklung dieses Standards

mitzuarbeiten und dafür zu lernen. Darüber hinaus wurden in Bezug zu dem Einführungsfilm das Wissen und die Einstellung zu Lernplattformen und Online Communities erfragt.

Die Fragen fanden Verwendung auf den Seiten 5-6 und 14-18 des Fragebogens.

Variable	Frage	Antwortformat*
BS01	Sehen Sie eine Notwendigkeit für einen einheitlichen Beratungsstandard?	1
BS02	Haben Sie die Bereitschaft, für diesen Beratungsstandard auch zu lernen?	1
BS03	Finden Sie an Ihrem Arbeitsplatz oder an der Infotheke die Zeit zu lernen?	5
BS04	Denken Sie an das Lernprogramm auf der Moodle-Plattform:	3
<i>BS05</i>	<i>Haben Sie Interesse, ein solches Lernprogramm zu nutzen?</i>	6
BS06	Wenn Sie an das Lernen mit Mixxt denken:	3
<i>BS07</i>	<i>Haben Sie Interesse, eine Plattform wie Mixxt zu nutzen?</i>	5
<i>BS08</i>	<i>Meinen Sie, dass ein Beratungsstandard von den Teamleitern gewünscht wird?</i>	5
BS09	Haben Sie schon mit Moodle gearbeitet?	1
BS10	Haben Sie schon einmal etwas über Moodle gehört?	1
BS11	Haben Sie schon mit Mixxt gearbeitet?	1
BS12	Haben Sie schon einmal etwas von Mixxt gehört?	1
BS13	Wie fanden Sie den Film:	3
BS14	Welche Lösung würden Sie lieber nutzen?	1
BS15	Wären Sie bereit, an der Entwicklung eines Beratungsstandards mitzuarbeiten?	1
BS16	Wer sollte einen Beratungsstandard erarbeiten?	2
<i>BS17</i>	<i>Wenn Sie an das Lernen mit Moodle denken:</i>	3

Tab. 4 Themenbereich Beratungsstandard
(Kursiv gedruckte Fragen waren in der Endfassung des Fragebogens nicht enthalten.)

***Legende Antwortformat**

- 1 = Auswahl-Frage, geschlossen
- 2 = Auswahlfrage, Mischform
- 3 = Fragen mit Ordinalskala
- 4 = Fragen mit einer Intervallskala
- 5 = Polaritätenprofile
- 6 = Offene Frage

3.2.2.2. Informationstheke (5 Fragen)

Die Fragen zur Informationstheke befassten sich mit der Beschäftigung mit dem UBWiki, Benutzerfragen und der Schulung für die Informationstätigkeit und sind in die Fragebogenseiten 2-3 geflossen.

Variable	Frage	Antwortformat
IN01	Beschäftigen Sie sich an der Infotheke mit dem UBWiki, UB A-Z oder den Mailinglisten?	1
IN02	Beschäftigen Sie sich an der Infotheke mit möglichen Fragen, die auf Sie zukommen könnten?	1
IN03	Fühlen Sie sich für die Tätigkeit an der Infotheke gut gerüstet?	1
IN04	Fühlen Sie sich für die Tätigkeit an der Infotheke gut geschult?	1
IN05	<i>Ergreifen Sie selbst die Initiative, um geschult zu werden?</i>	3

Tab. 5 Themenbereich Informationstheke
(Kursiv gedruckte Fragen waren in der Endfassung des Fragebogens nicht enthalten.)

3.2.2.3. Lernen (4 Fragen)

Diese Fragen befassten sich mit der Sicherheit im Umgang mit den Benutzern und der Bereitschaft, ein Lernprogramm zu verwenden und auch regelmäßig zu wiederholen. Sie befanden sich auf den Fragebogenseiten 4 und 19.

Variable	Frage	Antwortformat
LL01	Wie hoch schätzen Sie Ihre Sicherheit im Umgang mit Benutzeranfragen ein?	3
LL02	Wären Sie bereit, eine regelmäßige Schulung mitzumachen?	1
LL03	Wären Sie bereit, regelmäßig ein Lernprogramm zu nutzen?	1
LL04	Wären Sie bereit, regelmäßig dieses Lernprogramm zu wiederholen?	1

Tab. 6 Themenbereich Lernen

3.2.2.4. Mailingliste (4 Fragen)

Hierbei ging es um die Verwendung der Mailinglisten im Informationsbereich, die Fragen hierzu sind auf den Fragebogenseiten 11-13.

Variable	Frage	Antwortformat
EM01	Verwalten Sie die Mails, die über die Infolisten geschickt werden, zusätzlich in eigenen Unterordnern?	1
EM02	Können Sie Informationen, die über die Mailinglisten verschickt werden, schnell wiederfinden?	5
EM03	Finden Sie die Informationen aus den Emails im UBWiki wieder?	1
EM04	Es gibt für jeden Campus eine eigene Info-Mailingliste. Halten Sie eine gemeinsame Liste für beide Campi für sinnvoll?	1

Tab. 7 Themenbereich Mailingliste

3.2.2.5. Mitarbeiter (6 Fragen)

Um einzelne Gruppen bilden zu können, wurde die Zugehörigkeit zu Campus, Fachbibliothek, Teil- oder Vollzeit, Info-Team oder Spätdienst sowie die Dauer der Zugehörigkeit zur UDE erfragt. Diese Fragen befanden sich im Fragebogen auf den Seiten 22-24.

Variable	Frage	Antwortformat
MA01	Sie arbeiten	1
MA02	Sie sind Mitarbeiter	1
MA03	Sie arbeiten	1
MA04	Wie lange sind Sie in der UB Duisburg-Essen tätig?	1
MA05	In welcher Fachbibliothek sind Sie im Info-Dienst tätig?	1
MS06	Haben Sie noch Ergänzungen oder Anmerkungen zu dem Fragebogen?	6

Tab. 8 Themenbereich Mitarbeiter

3.2.2.6. Neue Medien (4 Fragen)

Auf den Fragebogenseiten 20-21 ging es um die Einstellung zu Social Software und die Verwendung im dienstlichen oder privaten Bereich.

Variable	Frage	Antwortformat
NM01	Ich bin an Social Software, bzw. an der Vernetzung mit anderen wie z.B. über Facebook, interessiert.	3
NM02	Ich bin an Web 2.0 Anwendungen wie Google Kalender oder Dropbox interessiert.	3
NM03	Ich habe bereits an einer oder mehreren Fortbildungen zum Thema Web 2.0/Social Software teilgenommen.	1
NM04	Ich nutze bereits (dienstlich oder privat) folgende Anwendungen:	2

Tab. 9 Themenbereich Neue Medien

3.2.2.7. Wiki (10 Fragen)

Aus dem Intranet hervorgegangen, ist das bibliotheksweite Informationsmedium das UBWiki, das auf dem MediaWiki beruht. In diesem Themenblock ging es um Nutzung und Nutzen des Wikis, das schnelle Auffinden von Information und die Frage nach der aktiven Teilnahme an der Weiterentwicklung des Wikis. Die Fragen waren im Fragebogen auf den Seiten 7-10 zu finden.

Variable	Frage	Antwortformat
WI01	Wie oft benutzen Sie das UBWiki?	1
WI02	Wie schätzen Sie den Nutzen des UBWiki für Ihre Arbeit ein?	3
<i>WI03</i>	<i>Hilft Ihnen das Wiki bei der direkten Beantwortung von Benutzerfragen?</i>	<i>1</i>
WI04	Hilft Ihnen das Wiki bei der direkten Beantwortung von Benutzerfragen?	1
<i>WI05</i>	<i>Wenn Sie etwas im UBWiki suchen, in wie viel Prozent der Fälle finden Sie auf Anhieb die gesuchte Antwort?</i>	<i>4</i>
WI06	Haben Sie schon einmal einen Artikel für das UBWiki verfasst?	1
WI07	Haben Sie schon einmal einen Artikel im UBWiki ergänzt oder korrigiert?	1
WI08	Geben Sie Informationen z. B. an die Internet-AG zur Einstellung in das UBWiki weiter?	1
WI09	Wenn Sie bisher keinen Artikel für das UBWiki geschrieben, korrigiert oder ergänzt haben: Woran liegt das?	2
WI10	In wie viel Prozent der Fälle hat Ihnen das UBWiki auf Anhieb geholfen?	4

Tab. 10 Themenbereich Wiki
(Kursiv gedruckte Fragen waren in der Endfassung des Fragebogens nicht enthalten.)

Die letzte Seite enthielt den Dank für die Teilnahme an der Befragung und den Hinweis, dass die Ergebnisse des Fragebogens für Interessierte gern nach Abschluss der Masterarbeit vorgestellt werden. Dies wird voraussichtlich im Rahmen einer internen Fortbildung im letzten Quartal 2011 erfolgen.

3.3. Durchführung der Online-Befragung

3.3.1. Pretests

Nach Entwicklung und grober Strukturierung des Fragebogens wurden drei Pretests durchgeführt. Der erste erfolgte im April 2011 mit einer Gruppe von fünf fachfremden Testpersonen, der zweite und dritte jeweils im Mai 2011 mit drei Testpersonen aus der UB Duisburg-Essen (die eine Gruppen waren die Dezernenten der Benutzung und eine Fachreferentin, die zweite Kolleginnen aus Information und Spätdienst). Die Pretests wurden online durchgeführt, so dass auch ein erster Test des Datenabzugs erfolgen konnte.

Bei den Pretest wurde zwar nicht mit „der Instruktion des lauten Denkens“ (Raab-Steiner 2010:59) gearbeitet, aber durch die räumliche Nähe der Testpersonen des zweiten und dritten Pretests war ein intensiver Austausch über die vorgesehen Fragen und den Aufbau des Fragebogens möglich. Im Zuge der Pretests wurden die Fragen angepasst und die Auswahl der Fragen noch einmal geändert, die nach dem Pretest aus dem Fragebogen entfernten Fragen sind in den Tabellen 4 bis 10 kursiv gedruckt. Die für die Durchführung des Tests endgültige Fassung ist im Anhang 1 zu finden.

In den Fragebogen fanden nach dieser Phase 42 Fragen und ein abschließendes Bemerkungsfeld Eingang. Außerdem wurde auf der Startseite des Fragebogens noch ein technischer Hinweis auf die Benutzung des in der UB Duisburg-Essen gebräuchlichen VLC-Players für den Einführungsfilm gegeben, da nicht alle Teilnehmenden mit der Verwendung des Programms vertraut waren.

Als Befragungszeitraum wurden 21 Tage festgelegt, um möglichst viele Personen trotz der beginnenden Urlaubszeit zu erreichen. Am 1. Juni 2011 wurde per Mail an die 88 ausgewählten Personen die Fragebogenaktion erläutert, um Teilnahme gebeten und der entsprechende Link zum Fragebogen geliefert.

Eine weitere Mail am 14. Juni 2011 erinnerte noch einmal an die Befragung, bevor am 20. Juni 2011 der Dank an die bisher erfolgte Teilnahme und die Erinnerung an die am 21. Juni endende Aktion den Endpunkt markierte.

3.3.2. Die Auswertung

Am 22. Juni 2011 wurde mit der Auswertung der Daten begonnen. Dabei wurde der von oFb angebotene CSV-Export genutzt, die Datei mit dem Originaldatenexport befindet sich auf dem beigefügten Datenträger (s. auch den Hinweis im Anhang 3). Aufgrund der Datenmenge und der umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten erfolgte die Auswertung mit SPSS in der Version 19. Bei der Auswahl des Fragebogentools war das eine wichtige Option.

Die Weiterverarbeitung der Daten und die graphische Aufbereitung erfolgte anschließend mit Microsoft Excel und PowerPoint.

4. Die Auswertung der Fragebogenaktion

4.1. Einleitung

Nach Abschluss der Fragebogenaktion waren 63 Fragebögen als Rücklauf im oFb verzeichnet. Ein Fragebogen wurde als ungültig aus der Auswertung genommen, da eine Person nur einmal durch den Fragebogen gelaufen ist, ohne eine Frage zu beantworten.

Somit ergaben 62 gültige Fragebogen für die Auswertung, bei 88 versendeten Emails ergab das eine Rücklaufquote von 70,45%.

4.2. Teilnehmende

Die Teilnehmenden verteilten sich wie folgt auf die Campi und Fachbibliotheken:

Abb. 6 Teilnehmende der Umfrage, (n=62)

4.2.1. Zugehörigkeit zur UDE

Außerdem wurde die Dauer der Zugehörigkeit zur UDE erfragt. Dabei konnte festgestellt werden, dass 50 % der Personen bereits 21 und mehr Jahre an der UDE arbeiten, weitere 29 % mehr als 10 Jahre und nur 20 % der Kollegen in den vergangenen 10 Jahren an die UDE gekommen sind (s. Abb. 7).

Darüber hinaus ist festzuhalten, dass bei den Personen mit mehr als 21 Jahren Zugehörigkeit 21 Personen am Campus Duisburg arbeiten, nur 10 am Campus Essen.

Abb. 7 Dauer der Zugehörigkeit zur UDE, (n=62)

Außerdem wurde die Zugehörigkeit zu Spätdienst bzw. Info-Team erfragt sowie die Frage nach Teilzeit oder Vollzeittätigkeit. Von den Befragten arbeiteten 71% in Vollzeit an der Bibliothek, 29% in Teilzeit (s. Tab. 11).

4.2.2. Teilzeit / Vollzeit und Teamzugehörigkeit

Art der Tätigkeit: Vollzeit / Teilzeit		
	Häufigkeit	Prozent
Teilzeit	18	29,0%
Vollzeit	44	71,0%

Tab. 11 Art der Tätigkeit, (n=62)

Weiterhin gehörten 63,3% der Teilnehmenden dem Spätdienst an, 36,7% sind Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus dem Info-Team (s. Tab. 12)

Zugehörigkeit zum Info-Team / Spätdienst		
	Häufigkeit	Prozent
des Info-Teams	22	36,7%
des Spätdienstes	38	63,3%

Tab. 12 Info-Team / Spätdienst, (n=60)

4.3. Tätigkeiten an der Informationstheke

Zu Beginn des Fragebogens wurde nach der Tätigkeit an der Informationstheke gefragt.

4.3.1. Das UBWiki und Benutzeranfragen

Dabei ging es eine generelle Beschäftigung mit dem UBWiki bzw. möglicher Benutzeranfragen.

Beschäftigen Sie sich an der Informationstheke mit dem UBWiki, UB A-Z oder den Mailinglisten bzw. beschäftigen Sie sich mit möglichen Fragen, die auf Sie zukommen könnten (s. Abb. 8)?

Abb. 8 Tätigkeiten an der Informationstheke, (n=62) bzw. (n=61)

Hier stellte sich heraus, dass die Vorbereitung auf mögliche Themen sehr ernst genommen wurde, (83,6 % beschäftigen sich mit möglichen Fragen) und die vorhandenen Informationsquellen (95,2% beschäftigen sich mit dem UBWiki) genutzt wurden.

4.3.2. Vorbereitung und Schulung für die Informationstätigkeit

Bei der Frage eigener Vorbereitung und Schulung für die Tätigkeit an der Informationstheke sah das Bild lt. Abb. 9 etwas anders aus:

Abb. 9 Tätigkeit an der Informationstheke, (n=61)

Auch wenn sich 82,0 % der Personen gut vorbereitet sahen, fühlten sich nur 55,7 % gut für die Tätigkeit geschult.

Bei der Frage nach der Sicherheit im Umgang mit Benutzern fühlten sich 70,5 % der Personen sicher oder eher sicher im Umgang mit Benutzeranfragen, trotzdem waren 83,9 % bereit, an regelmäßigen Schulungen teilzunehmen (s. Tab. 13 und 14).

Sicherheit im Umgang mit Benutzeranfragen					
	unsicher	eher unsicher	neutral	eher sicher	sicher
Anzahl	1	1	16	36	7
Prozent	1,6%	1,6%	26,2%	59,0%	11,5%

Tab. 13 Sicherheit bei Benutzeranfragen, (n=61)

Bereitschaft zur Teilnahme an regelmäßigen Schulungen		
	Anzahl	Prozent
Ja	52	83,9%
Nein	10	16,1%

Tab. 14 Schulungsbereitschaft, (n=62)

4.4. Der Beratungsstandard

Das führte zu Fragen über einen einheitlichen Beratungsstandard. Die Frage: „Sehen Sie eine Notwendigkeit für einen einheitlichen Beratungsstandard?“ haben 53 Teilnehmende, also 85,5% bejaht (s. Abb. 10).

Abb. 10 Notwendigkeit eines einheitlichen Beratungsstandards, (n=62)

Für diesen Beratungsstandard auch lernen zu wollen, beantworteten 56 Personen, also 90,3% mit „Ja“, nur 9,7%, also 6 Personen verneinten die Frage.

4.4.1. Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz

Allerdings waren bei der Frage nach Lernmöglichkeiten am Arbeitsplatz 22 Personen der Meinung, keine oder wenig Zeit dafür zu haben, 33 waren unentschieden und nur 7 Teilnehmende sahen etwas oder ausreichend Zeit, um an ihrem Arbeitsplatz lernen zu können (s. Tab. 15):

Zeit zum Lernen am Arbeitsplatz		
	Häufigkeit	Prozent
Keine Zeit	5	8,1%
Wenig Zeit	17	27,4%
Unentschieden	33	53,2%
Etwas Zeit	2	3,2%
Ausreichend Zeit	5	8,1%

Tab. 15 Lernen am Arbeitsplatz, (n=62)

4.4.2. Erarbeitung eines Beratungsstandards

Bei der Frage „Wer sollte einen Beratungsstandard erarbeiten“ wurde neben vorgegebenen Antworten auch ein Freitextfeld für eigene Antworten zur Verfügung gestellt. Die dort geäußerten Antworten ergaben eine Mischung aus den drei vorgegeben Antworten, also eine Kombination aus Experten der Fachabteilungen und des Info-Teams bzw. der Spätdienstmitarbeiter (s. Abb. 11).

Abb. 11 Wer sollte einen Beratungsstandard erarbeiten? (n=62)

So lautete z.B. eine Antwort „Arbeitsgruppe aus Infoleuten, Spätdienstlern und je einen Vertreter aus den Abteilungen um abteilungsbezogene Fragen/Antworten zu erarbeiten“, eine andere „Ich schwanke zwischen Antwort 1 und 3, da sich unter den Spätdienstlern ja bereits viele Kollegen der Medienbearb. befinden, dsbzgl. Fragen also ggf. geklärt werden könnten. Allerdings ist die FL m.W. im Spätdienst nicht vertreten, wobei die Mitarbeiter der Information bereits über detaillierteres Wissen bzgl. FL verfügen (sollten?)“.

Bei der Frage nach der Bereitschaft, an der Entwicklung dieses Standards mitzuarbeiten, antworteten 40 Teilnehmende mit „Ja“, das entspricht 65,6%. 21 Teilnehmende verneinten die Frage, also 34,4%, eine Person beantwortete die Frage nicht (n=61).

4.5. Das UBWiki

4.5.1. Benutzung des UBWiki

Abb. 12 Wie oft benutzen Sie das UBWiki? (n=62)

Wie in Abb. 12 ausgewiesen gaben in der Eingangsfrage zum Themenbereich „UBWiki“ 51 Teilnehmende an, das UBWiki täglich oder mehrmals in der Woche zu nutzen, 10 Teilnehmende nutzen es einmal in der Woche bzw. mehrmals im Monat, nur ein Teilnehmender gab an, es noch seltener zu benutzen.

4.5.2. Nutzen des UBWiki

Das UBWiki ist zurzeit das kollaborative Nachschlagewerk der UB Duisburg-Essen. Dementsprechend ist die Akzeptanz zwar hoch, allerdings zeigte die Beantwortung der Frage nach dem Nutzen des UBWiki, dass nur 25,0% der Teilnehmenden das UBWiki für übersichtlich halten, 75% der Teilnehmenden waren unentschieden bzw. hielten es eher für unübersichtlich (n=56).

Noch deutlicher war die Frage nach dem schnellen Auffinden einer Information im UBWiki: nur 18,3% der Teilnehmenden hatten eine positive Einschätzung, 81,7% waren unentschieden oder eher ablehnend eingestellt (s. Abb. 13).

Abb. 13 Übersichtlichkeit und Schnelligkeit bei der Antwortfindung im UBWiki

Auf die Frage: „Hilft Ihnen das Wiki bei der direkten Beantwortung von Benutzerfragen?“ antworteten 27 Teilnehmende, also 44,3% mit „Eher ja“, 34 Teilnehmende bzw. 55,7% antworteten mit „Eher nein“, ein Teilnehmender hat die Frage nicht beantwortet (n=61).

Entsprechende Antworten lieferte die Frage: „In wie viel Prozent der Fälle hat Ihnen das UBWiki auf Anhieb geholfen?“. 37 Teilnehmende äußerten, dass ihnen das UBWiki in maximal 50% der Fälle geholfen hat, 20 Teilnehmende antworteten, dass ihnen das Wiki in 60% und mehr direkt geholfen hätte, 5 Personen haben die Frage nicht beantwortet (s. Tab. 16).

Direkte Hilfe bei der Beantwortung von Benutzerfragen									
	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Häufigkeit	5	8	10	10	4	7	8	4	1
Prozent	8,8	14,0	17,5	17,5	7,0	12,3	14,0	7,0	1,8

Tab. 16 Direkte Hilfe in Prozent (n=57)

4.5.3. Aktive Mitarbeit am UBWiki

Auf die Fragen, ob denn die Teilnehmenden schon einmal einen Artikel für das UBWiki verfasst bzw. ergänzt oder korrigiert hätten, bezeugten knapp zwei Drittel eine aktive Teilnahme (s. Abb. 14):

Abb. 14 Aktive Mitarbeit im UBWiki

Die Frage, ob schon einmal Informationen zur Einstellung in das UBWiki z.B. an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Info-Teams weitergegeben wurden, beantworteten 29 Teilnehmende bzw. 46,8% mit „Ja“, 33 Teilnehmende bzw. 53,2% antworteten mit „Nein“.

Die letzte Frage in dem Themenbereich UBWiki befasste sich mit den Gründen für die aktive bzw. passive Einstellung zur Mitarbeit, die sehr breit gestreut von Zeitmangel bis technische Unsicherheit ausfielen (s. Abb. 15).

Abb. 15 Mitarbeit im UBWiki

4.6. Die Mailinglisten des Informationsbereichs

In diesem Themenbereich ging es um die Vorabinformationen, die über die Mailinglisten, an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Informationsbereichs geschickt werden.

4.6.1. Verwaltung der Mailinglisten

Das Ziel der UB ist, dass alle Informationen aus dem Mailinglisten Eingang in das UBWiki finden, so dass ein Aufbewahren der Mails überflüssig sein sollte. Darüber hinaus existiert über das Zentrum für Informations- und Mediendienste ein Sammelordner, der die Mails archiviert werden.

Trotzdem sahen über die Hälfte der Teilnehmenden eine Notwendigkeit, die Informationen noch einmal selbst aufzubereiten (s. Abb. 16).

Abb. 16 Aufbewahrung der Mails in eigenen Unterordnern

4.6.2. Auffindbarkeit von Informationen über die Mailinglisten

Die Auffindbarkeit von Informationen aus den Mailinglisten wurde von den Teilnehmenden eher positiv beurteilt:

Auf die Frage: „Können Sie Informationen, die über die Mailinglisten verschickt werden, schnell wiederfinden?“ antworteten 49,2% der Teilnehmenden mit „Eher ja“, 34,4% waren unentschieden und 16,4% äußerten sich mit „Eher nein“ (n=61).

Auf die Frage: „Finden Sie die Informationen aus den Emails im UBWiki wieder?“ antworten 26 Teilnehmende bzw. 45,6% mit „Ja“, 31 Teilnehmende bzw. 54,4% mit „Nein“ (n=57).

4.6.3. Gemeinsame Mailingliste

Die Frage nach einer gemeinsamen Mailingliste für beide Campi wurde von den Teilnehmenden mit 30 Antworten mit „Ja“ und 32 Antworten mit „Nein“ beantwortet.

In persönlichen Kommentaren nach der Fragebogenaktion wurde ein „Nein“ mehrfach mit campusspezifischen Informationen begründet, die für andere einen zu geringen Informationswert enthielten.

4.7. Lernen mit Moodle und Mixxt

Der Eingangsfilm wurde von über 83,9% der Teilnehmenden als verständlich eingestuft, 58,1% hielten ihn Neugier weckend und und 67,7% (jeweils n=62) für interessant. Der Eingangsfilm sollte als Grundlage für die folgende Befragung zu Moodle und Mixxt dienen.

4.7.1. Moodle versus Mixxt

In der Hochschule wird als Lernplattform Moodle angeboten, einzelne Kurse seitens der UB Duisburg-Essen sind dort enthalten. Bei der Frage danach, ob die Teilnehmenden schon einmal über Moodle oder Mixxt gehört hätten oder mit Moodle oder Mixxt bereits gearbeitet hätten, gaben 60 Teilnehmende an, schon von Moodle gehört bzw. 26 bereits damit gearbeitet (s. Abb.17) zu haben. Im Gegensatz dazu hatten nur 4 Teilnehmende etwas von Mixxt gehört, nur eine Person hat bereits damit gearbeitet (ebd.).

Abb. 17 Kenntnis über Moodle und Mixxt

4.7.2. Lernen mit Moodle

Die Frage nach dem Interesse, eine Lernplattform wie Moodle überhaupt zu nutzen bzw. Sie zum regelmäßigen Lernen zu benutzen, wurde wie folgt beantwortet:

Die Teilnehmenden äußerten zu 60% eine generelle Bereitschaft, ein Lernmanagementsystem zu nutzen (s. Tab. 17).

Interesse an der Nutzung eines LMS wie Moodle		
	Anzahl	Prozent
Nein	6	10,0%
Eher nein	7	11,7%
Unentschieden	15	25,0%
Eher ja	21	35,0%
Ja	11	18,3%

Tab. 17 Interesse an der Nutzung eines LMS (n=60)

53,2% der Teilnehmenden äußerten die Bereitschaft, ein Lernprogramm auf Moodle auch regelmäßig zu benutzen (s. Tab. 18).

Interesse an der regelmäßigen Nutzung eines Moodle-Lernprogramms		
	Anzahl	Prozent
Nein	6	9,7%
Eher nein	9	14,5%
Unentschieden	14	22,6%
Eher ja	26	41,9%
Ja	7	11,3%

Tab. 18 Regelmäßige Nutzung eines Lernprogramms auf Moodle (n=62)

4.7.3. Lernen mit Mixxt

Entsprechende Fragen wurden zum Interesse der Verwendung von Mixxt bzw. eines Lernprogramms in der Community Mixxt gestellt.

Hier äußerten 53,3% der Teilnehmenden ein Interesse, ein PLE wie Mixxt zu nutzen (s. Tab. 19).

Interesse an der Nutzung von Mixxt		
	Anzahl	Prozent
Nein	5	8,3%
Eher nein	10	16,7%
Unentschieden	13	21,7%
Eher ja	20	33,3%
Ja	12	20,0%

Tab. 19 Interesse an der Nutzung von Mixxt (n=60)

Interesse an der regelmäßigen Nutzung eines Mixxt-Lernprogramms		
	Anzahl	Prozent
Nein	6	9,8%
Eher nein	10	16,4%
Unentschieden	14	23,0%
Eher ja	19	31,1%
Ja	12	19,7%

Tab. 20 Regelmäßige Nutzung eines Lernprogramms auf Mixxt (n=61)

Außerdem antworteten 50,8%, das sie sich vorstellen könnten, regelmäßig einen Kurs auf Mixxt zu absolvieren (s. Tab. 20).

4.7.4. Lernen mit einem Lernprogramm

Auf die Frage: „Welche Lösung würden Sie lieber nutzen?“ entschieden sich die meisten Teilnehmenden (28 = 45,9%) für Moodle (s. Abb. 18):

Abb. 18 Bereitschaft zur Nutzung von Lernprogrammen (n=61)

Immerhin 19,7% der Teilnehmenden möchten überhaupt kein Online-Lernprogramm nutzen.

Ein ähnliches Bild ergaben die Fragen nach der Bereitschaft, ein Lernprogramm zu nutzen und auch regelmäßig zu wiederholen:

Abb. 19 Nutzung eines Lernprogramms (n=62 bzw. n=61)

82,6% der Teilnehmenden waren bereit, überhaupt ein Lernprogramm zu nutzen, und 75,4% waren bereit, dieses Lernprogramm auch regelmäßig zu benutzen (s. Abb. 19). Von den 12 Teilnehmenden, die überhaupt nicht online lernen wollten, waren jeweils 3 Teilnehmende bereit, ein Lernprogramm zu nutzen bzw. dieses Lernprogramm dann regelmäßig zu nutzen.

4.7.5. Social Software und Web 2.0

Mit diesem Themenbereich sollte auf die Bereitschaft eingegangen werden, sich mit Social Software und Web 2.0 auseinanderzusetzen und entsprechende Anwendungen auch zu nutzen.

Auf die Frage: „Ich bin an Social Software bzw. einer Vernetzung mit anderen z. B. über Facebook interessiert“ antworteten 22 Teilnehmende, also 35,5% mit „Eher ja“ oder „Ja“, 8,1% waren unentschieden und 45,2% äußerten wenig oder kein Interesse an Social Software (s. Abb. 20).

Eine Person hat diese Frage nicht beantwortet, 6 Teilnehmende nutzten die Option: „Ich weiß darüber zu wenig.“

Abb. 20 Interesse an Social Software

Bei der Frage nach dem Interesse an Web 2.0 Anwendungen wie Google Kalender oder Dropbox antworteten hingegen 45,2%, dass sie Interesse an Web 2.0-Anwendungen haben (s. Abb. 21). Hier nutzten 13 Teilnehmende die Option: „Ich weiß darüber zu wenig“.

Abb. 21 Interesse an Web 2.0-Anwendungen

Außerdem wurde nach der Teilnahme an Schulungen zum Thema Social Software und Web 2.0 gefragt.

„Ich habe bereits an einer oder mehreren Fortbildungen zum Thema Web 2.0/Social Software teilgenommen“ wurde beantwortet:

Abb. 22 Web 2.0/Social Software Fortbildungen

Neben den Teilnehmenden, die bereits an Fortbildungen zu diesem Thema teilgenommen haben, haben weitere 33,9% der Teilnehmenden Interesse an einer solchen Fortbildung (s. Abb. 22).

Den Abschluss bildete die Frage nach den Anwendungen, die bereits genutzt werden. Dabei waren Dropbox, Facebook, Google Docs, Google Kalender, Twitter und RSS vorgegeben, ein freies Eingabefeld bot die Möglichkeit, weitere Web 2.0-Anwendungen einzutragen.

Hier wurde u.a. Literaturverwaltung, eigene Blogs, flickr, meinVZ, netvibes, Stayfriends, Thunderbird-Kalender und Delicious genannt, sowie der vom gesamten Infoteam am Campus Essen für die Tagesdienstplan genannte Google-Kalender (s. Abb. 23).

Abb. 23 Nutzung von Web 2.0-Anwendungen

4.8. Weiterführende Ergebnisse

Bei der Auswertung der Fragebögen war es interessant, einzelne Fragen in Bezug zu anderen zu setzen, um weiterführende Ergebnisse zu erhalten. Die Auswertung dieser gekreuzten Ergebnisse wird im Folgenden dargestellt.

4.8.1. Sicherheit bei Benutzeranfragen in Bezug zu Teamzugehörigkeit

Wurden die Sicherheit bei Benutzeranfragen in Bezug zu der Zugehörigkeit zu Info-Team oder Spätdienst gesetzt, so stellte sich heraus, dass die Mitarbeiter des Info-Teams aufgrund ihrer höheren Routine auch größere Sicherheit im Umgang mit Benutzeranfragen hatten (s. Abb. 24).

Abb. 24 Sicherheit bei Benutzeranfragen

4.8.2. Zugehörigkeit zur UDE nach Campus

Bei der Betrachtung der Zugehörigkeit zur UDE im Verhältnis zur Campuszugehörigkeit war festzustellen, dass am Campus Duisburg deutlich mehr Teilnehmende schon 16 und mehr Jahre zur UDE gehörten (s. Abb. 25).

Bei 30 Teilnehmenden vom Campus Duisburg waren 24 Personen (80%) bereits 16 und mehr Jahre an der UDE, am Campus Essen waren es 16 Teilnehmende, also 51,6%.

Abb. 25 Zugehörigkeit zur UDE nach Campus

4.8.3. Auswirkungen der Zugehörigkeit auf die Lernbereitschaft

Hat eine lange Zugehörigkeit zur UDE Auswirkungen auf die Lernbereitschaft?

Dazu ließ sich festhalten, dass durchschnittlich zumindest 75% der Befragten ihre Bereitschaft äußerten, ein Lernprogramm zu nutzen, es regelmäßig zu wiederholen oder an regelmäßigen Schulungen teilzunehmen. Stärker abweichend waren nur einzelne Werte, etwa dass die Gruppe der Befragten, die 0-5 Jahre an der UDE sind, zu 100% bereit waren, ein Lernprogramm zu nutzen (s. Tab. 21).

Zugehörigkeit zur UDE in Jahren	Anzahl	Wären Sie bereit,					
		überhaupt ein Lernprogramm nutzen		ein Lernprogramm regelmäßig zu wiederholen		an regelmäßigen Schulungen teilzunehmen	
		ja	nein	ja	nein	ja	nein
0-5	7	7*	0	5	1	6	1
6-10	6	5	1	4	2	6*	0
11-15	9	8	1	8	1	5*	4
16-20	9	7	2	7	2	7	2
über 21	31	23	8	22	9	28	3

Tab. 21 Zugehörigkeit zur UDE / Lernbereitschaft (*abweichenden Werte)

4.8.4. Zugehörig zur UDE und Web 2.0/Social Software

Weiterhin wurden die Zugehörigkeit zur UDE und das Interesse an Social Software in Bezug gesetzt. Hier war festzustellen, dass mit steigender Zugehörigkeit, also auch steigendem Alter der Teilnehmenden das Interesse an Social Software sank (s. Abb. 26). 7 Teilnehmende antworteten auf die Frage mit der Option „Ich weiß zu wenig darüber“.

Abb. 26 Zugehörigkeit zur UDE/Social Software

Andere Ergebnisse erzielte die Verbindung zwischen Zugehörigkeit zur UDE und Interesse an Web 2.0 (s. Abb. 27).

Abb. 27 Zugehörigkeit zur UDE/Web 2.0

Hier ließ sich ein deutlich höheres Interesse an Web 2.0-Anwendungen ablesen, auch bei den Teilnehmenden mit langer Zugehörigkeit zur UDE.

4.8.5. Die Übersichtlichkeit des Wiki und das Interesse an Social Software und Web 2.0

Wenn ein Mitarbeitender dem Wiki positiv gegenüber steht und es für übersichtlich hält, wird dann auch ein Interesse an Social Software bzw. Web 2.0 geäußert?

Wie in Tab. 22 zu sehen, war das Interesse an Social Software nicht abhängig von der Einschätzung der Übersichtlichkeit des Wiki.

Übersichtlichkeit des Wiki	Interesse an Social Software			
	Nein	Unentschieden	Ja	k.A.
Nein/Eher nein	6	2	9	1
Unentschieden	5	3	10	5
Eher ja/Ja	8	0	6	0

Tab. 22 Übersichtlichkeit des Wiki und Interesse an Social Software

Ähnlich verhielt es sich mit dem Interesse an Web 2.0-Anwendungen, das in allen 3 Gruppen ähnlich war. Jeweils 8 bzw. 10 Teilnehmende hatten ungeachtet ihrer Einschätzung der Übersichtlichkeit des Wiki Interesse an Web 2.0-Anwendungen.

	Interesse an Web 2.0			
Übersichtlichkeit des Wiki	Nein	Unentschieden	Ja	k.A.
Nein/Eher nein	3	4	8	3
Unentschieden	5	5	8	6
Eher ja/Ja	2	1	10	1

Tab. 23 Übersichtlichkeit des Wiki und Interesse an Web 2.0

Da der oFb die Verweildauer auf jeden einzelnen Seite in der Auswertung mitliefert, ließ sich auch die Bearbeitungsdauer ermitteln: Die Beantwortung des Fragebogens hat insgesamt durchschnittlich 15:25 Minuten gedauert.

5. Diskussion und Ausblick

In diesem Kapitel soll zunächst noch einmal Bezug auf die Ergebnisse genommen werden. Aus der Diskussion dieser Ergebnisse werden dann Perspektiven für die Entwicklung eines einheitlichen Beratungsstandards gebildet. Einerseits sollen die Services der UB Duisburg-Essen verbessert werden, andererseits sollen die Mitarbeitenden mehr Sicherheit im Umgang mit der sich permanent verändernden Informationslandschaft gewinnen können.

Die Ergebnisse lassen sich anschließend nicht nur auf die Beratungskompetenz anwenden, sondern können auch in anderen Fachabteilungen Verwendung finden (s.a. Abschnitt 5.4.)

5.1. Teilnehmende

Die Rücklaufquote lag bei 70,45%, es haben sich Teilnehmende aus allen Fachbibliotheken daran beteiligt. Damit liegt die Quote nach Thielsch und Weltzin (Thielsch & Weltzin 2009) im Rahmen, der bei Mitarbeiterbefragungen eine Rücklaufquote zwischen 50% und 80% ausweist, oft über 70%, was bei dieser Umfrage erreicht wurde. Mit einer durchschnittlichen Beantwortungszeit von 15:25 Minuten lag die Zeit auch im geschätzten Rahmen. Bei der Zeitdauer handelt es sich um einen unkorrigierten Wert, bei dem stark abweichende Zahlen, die darauf schließen lassen, dass nach der Beantwortung des Fragebogens vergessen wurde, das letzte Fenster zu schließen, oder doch ein Telefonat die Beantwortung unterbrach, nicht aus der Berechnung genommen wurden.

5.2. Tätigkeiten an der Informationstheke

Die Zeit, die die Mitarbeitenden an den Informationstheken verbringen, bietet zwischen den Benutzeranfragen auch immer die Möglichkeit, eigene Arbeiten zu erledigen oder sich weiterzubilden.

Dabei bleibt es den einzelnen Mitarbeitenden überlassen, welche Informationen sie für wichtig für ihre Tätigkeit an der Informationstheke ansehen. Die Bereitschaft sich weiterzubilden ist eindeutig vorhanden, da 95,2% der Teilnehmenden sich während ihrer Zeit an den Informationstheken mit dem UBWiki beschäftigen, 83,6% befassen sich mit möglichen Fragen. In den persönlichen Gesprächen nach der Fragebogenaktion kam aber auch zum Ausdruck, dass eine Struktur fehlt, an der man sich orientieren könnte. Diese Aussagen spiegeln sich in den Antworten wieder, denn 82,0% der Teilnehmenden fühlen sich für die Informationstätigkeit gut gerüstet, allerdings nur 55,7% fühlen sich gut geschult. Hier besteht also Bedarf, der

sich auch in den Fragen nach der Sicherheit im Umgang mit den Benutzern und der Bereitschaft, regelmäßige Schulungen mitzumachen, niederschlägt.

Die Bereitschaft zur Weiterbildung in der UB Duisburg-Essen lässt sich durch die Teilnehmerzahlen bei den internen Fortbildungen bestätigen. Im Jahr 2010 fanden 66 in der Regel einstündige, interne Fortbildungsveranstaltungen statt, die von durchschnittlich 24 Teilnehmenden am Campus Duisburg und 18 Teilnehmenden am Campus Essen besucht wurden (*Ubwiki* 2011). Interne Veranstaltungen bieten die Möglichkeit, ohne große Reisezeiten Fortbildungen in den Arbeitsablauf zu integrieren, außerdem senken sie die Weiterbildungskosten (Bayerisches Landesjugendamt 2007).

5.3. Beratungsstandard

Das ein einheitlicher Beratungsstandard notwendig ist, ist bei einer Zustimmung von 85,5% der Teilnehmenden nicht fraglich, darüber hinaus waren 90,3% der Teilnehmenden auch bereit für diesen Standard zu lernen, nur 7 Personen sahen sich aber imstande, dies an ihrem Arbeitsplatz zu machen.

Hier zeigt sich, dass die notwendigen Rahmenbedingungen teilweise fehlen. Die Mitarbeitenden sind bereit, „Lernbereitschaft und -motivation einzubringen. Die Organisation ist dagegen gefordert, Lernentwicklungs- und Lernunterstützungssysteme (insbesondere strategische Personal- und Potenzialentwicklung) bereitzustellen.“ (Feld 2010:92)

Wie solche Systeme aussehen könnten, wird noch einmal unter den Punkten „5.4. Das UBWiki“ und „5.6. Lernen mit Moodle und Mixxt“ aufgegriffen.

Einen Ansatz bietet die Einbeziehung aller Kollegen in die Entwicklung eines Beratungsstandards, was in der Befragung von 43,5% der Teilnehmenden vorgeschlagen wurde, 65,6% äußerten die Bereitschaft, an der Entwicklung eines Beratungsstandards mitzuarbeiten. Hier könnte im Bereich Beratungskompetenz das Fundament einer Wissensbasis gelegt werden, da alle Mitarbeitenden als Individuen und als Teams eingezogen werden:

Abb. 28 Wissensbasis nach Probst (Probst, Raub & Romhardt 2010:15)

5.4. Das UBWiki

Das UBWiki ist seit 5 Jahren in Betrieb (Baurmann 2011) und hat sich als Instrument zur Zusammenarbeit bewährt. 51 Teilnehmende haben angegeben, dass UBWiki täglich bzw. mehrfach in der Woche zu benutzen. Allerdings wurde deutlich, dass eine Unüberschaubarkeit eingetreten ist, nur 25% der Teilnehmenden hielten es übersichtlich, noch deutlicher fiel ein weiteres Ergebnis aus: nur 18,3% der Teilnehmenden fanden, dass sie Informationen im UBWiki schnell finden konnten.

Die Frage nach direkter Hilfe bei der Beantwortung von Benutzeranfragen in Prozent spiegelt das ebenfalls wider, da nur 22,8% der Teilnehmenden antworteten, dass sie Informationen zu mehr als 70% direkt gefunden hätten. Auch wenn die Mitarbeitenden der UB Duisburg-Essen neue Kategorien nur beantragen und nicht selbst vergeben können, macht sich bemerkbar, dass das UBWiki nicht durch ein Team begleitend betreut wird (Dahlmann u.a. 2010).

Eine Abweichung hat sich bei der Beantwortung der folgenden Fragen ergeben. Einerseits wurde gefragt, ob die Teilnehmenden bereits einen Artikel in das UBWiki eingestellt hatten, was 39 Personen bejahten. Andererseits wurde die Frage nach den Gründen der passiven Mitarbeit am UBWiki, bei der nur 33 Teilnehmende antworteten, dass sie aktiv am UBWiki mitarbeiten würden. Diese Diskrepanz lässt sich eigentlich nur damit erklären, dass von einzelnen Teilnehmenden ein einmaliges Einstellen eines Artikels oder eine Korrektur eines Artikels nicht als aktive Mitarbeit eingeschätzt wird.

Eine weitere Art der passiven Teilnahme ist die Weitergabe von Informationen an die „Fachleute“ z.B. die Internet-AG, um Artikel in das UBWiki einstellen zu lassen, was 46,8% der Teilnehmenden bejahten. Diese Diskrepanz zwischen aktiver, gestalterischer Nutzung und einem rein passiven Konsumieren von Informationen wird immer wieder in der Literatur beschrieben (Malo 2006; Michelson 2010).

Um das UBWiki wieder attraktiver zu gestalten, sollte überlegt werden, aus jeder Fachabteilung des Hauses einen „Wiki-Beauftragten“ oder eine kleine Arbeitsgruppe aus zwei bis drei Kolleginnen und Kollegen mit der Aufgabe zu betrauen, die angelegten Artikel noch einmal durchzugehen, die Aktualität der Artikel zu überprüfen und die Kategorisierung ggf. zu überarbeiten. Vielleicht kann auch noch einmal auf eine grundlegende Einführungsschrift wie die Checkliste „Wikis erstellen“ zurückgegriffen werden, die sich allerdings stärker an One-Person-Libraries orientiert (Stabenau & Plieninger 2006).

Wenn der Einsatz des Wikis nicht ausreichen sollte, dann sollte über ein breiter gefächertes Wissensmanagement nachgedacht werden. Wie sollte das gestaltet werden?

Wenn man die Inhalte des Bachelor-Studiengangs Bibliothekswesen (Fachhochschule Köln 2008) oder des Masterstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“ (Fachhochschule Köln 2010) betrachtet, so wird man in den Modulhandbüchern den Bereich Wissensmanagement nicht finden. Dieses Wissen wird aber eigentlich in den kommenden Jahren zumindest an der UB Duisburg-Essen benötigt.

Angesichts der Tatsache, dass bereits in der für die Umfrage eingegrenzten Zielgruppe in UB Duisburg-Essen 31 Teilnehmende mehr als 21 Jahre an der UB tätig sind, davon 21 am Campus Duisburg, kann man sich die Veränderungen vorstellen, die in den kommenden fünf Jahren auf die UB zukommen werden.

Viele Mitarbeitende werden in den Ruhestand gehen, wichtiges implizites Wissen und Erfahrung können dabei verloren gehen. (Probst, Raub & Romhardt 2010).

Das Wissensmanagement hat nicht nur Modelle zum Wissensmanagement wie die Bausteine des Wissensmanagements (Probst, Raub & Romhardt 2010) oder die Wissensspirale (Hasler Roumois 2007) entwickelt, sondern auch eine Vielzahl an Methoden, die eingesetzt werden können. Einen guten Überblick gibt die Sammlung „Wissen teilen und Lernen“ (DEZA Wissensmanagement 2010). Einige Methoden, die sich alle auf Arbeit im Team beziehen, sollen hier exemplarisch vorgestellt werden.

Warum nicht „Story Telling“ ausprobieren, eine instruktive, überzeugende, historische oder reflektierende digitale Geschichte (ELI 2007) erzählen? Diese

Eine weitere interessante Methode ist „Lesson Learned“ oder auch „Lessons Learnt“. Eher reflektierend werden hier alle Vorteile und Nachteile von Arbeitsabläufen oder bei Projekten alle Details zusammengetragen, was lief gut, wo wurden Fehler gemacht. Diese Methode setzt großes Vertrauen voraus, einerseits der Mitarbeitenden, Fehler auch zu benennen, andererseits des Managements, Fehler zu tolerieren (El-Saad u.a. 2011).

Als letztes soll hier noch die Community of Practice erwähnt werden.

Abb. 30 Schematische Darstellung einer Community of Practice (Allen)

Wenger definierte sie folgendermaßen: „Communities of practice are groups of people who share a concern or a passion for something they do and learn how to do it better as they interact regularly.“ (Wenger 2009)

Sie sind stark themenorientiert, ihre Mitglieder sind aktiv und die Zusammensetzung ist nicht unbedingt an Abteilungen ausgerichtet, sondern funktioniert übergreifend (DEZA Wissensmanagement 2010). Gemeinsamer Faktor ist die Lösung praxisorientierter Probleme.

In der Literatur wird auch immer wieder vom Job Rotating gesprochen: „Die Mitarbeiter können für einen begrenzten Zeitraum in wechselnden Arbeitsbereichen der Organisation tätig sein. Sie erhalten auf diese Weise Einblick in verschiedene

Aufgabenfelder, lernen ihre besonderen Stärken und eventuellen Schwächen besser kennen und sind flexibel einsetzbar.“ (Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V. 2004:73) Das klingt in der Theorie sehr gut, allerdings machen enge Arbeitsverträge, fehlende Mittel und der zeitliche Mehraufwand für diese Maßnahme eine praktische Umsetzung sehr schwer (Käppeli & Minonne 2010).

Das ist auch das Entscheidende an diesen Methoden und Vorschlägen: Wie können oder sollen sie praktisch umgesetzt werden?

Sicher können einzelne Maßnahmen in kleineren Teams getestet werden, im Info-Team könnten z.B. Mitarbeitende, die in den kommenden Jahren ausscheiden, gemeinsam an Wissenslandkarten zu einzelnen Bereichen ihrer Tätigkeit z.B. „Beratung zum Umgang mit der Digitalen Bibliothek“ arbeiten, damit ihr Fachwissen nicht verloren geht.

Allerdings kann das nicht eine umfassende Lösung sein. Die UB Duisburg-Essen hat sich in den vergangenen Jahren der Fusion der beiden Hochschulen und der Zentraleinheiten gestellt und diesen Prozess exzellent bewältigt (Vogt u.a. 2007). Im Bericht der externen Gutachter wurde allerdings auch in Hinsicht auf die interne Kommunikation bemerkt, dass ein Konzept entwickelt werden müsste „das zielgerichteter als bisher die Informationsbedürfnisse und die Kommunikationsbedarfe aufgreift“ (Vogt u.a. 2007:8).

Diese Anregung könnte auch auf ein internes Wissensmanagement übertragen werden. Die Rolle des Wissensmanagers, so kein externer damit beauftragt wird, wird hier eher als eine Gruppe verstanden, nicht als Einzelperson, denn die Anforderungen nach Probst et. al. sind hoch:

- „Zusammenarbeit mit internen Partnern“
- Einbeziehung des „Top-Managements“, also der Leitungsebene
- Selektiver Umgang mit „hierarchischem Einfluss“, ein Wissensmanager ist eher in der „Funktion eines Beraters, Dienstleisters oder Problemlösers“
- Nutzung bestehender Initiativen und Förderung von Querverbindungen
- „Vernetzung interner Initiativen“, hier kommen auch wieder die Communities of Practice zum Tragen
- Bedeutung von Wissensmanagement kommunizieren“, d.h. den Nutzen in der gesamten Organisation von Flyern bis hin zu Roadshows dokumentieren
- „Konzentration auf verschiedene Zielgruppen“, nämlich Topmanagement, Business-Ebene und die einzelnen Mitarbeitenden
- „Konzentration auf den konkreten Nutzen“

(Anm.: Die Auflistung und die wörtlichen Zitate stammen aus Probst, Raub & Romhardt 2010:268–270, der besseren Lesbarkeit wird die Quellenangabe ans Ende gestellt.)

Eine kleine Gruppe vom Mitarbeitenden könnte einzelne Kompetenzen und Stärken einbringen, denn um die Funktion eines Wissensmanagers wirklich ausfüllen zu können, sollte er ein detailliertes Wissen um die infrastrukturellen Anforderungen besitzen (Martin & Rice 2009).

Die Alternative zu einer von Mitarbeitenden geführten Maßnahme wäre die Beauftragung eines externen Wissensmanagers, denn Wissensmanagement „require a balance of KM principles and methods, together with implementation examples and measures, as part of their learning“ (Martin & Rice 2009:160).

5.5. Mailinglisten

Auch in dem Umgang mit den Mailinglisten zeichnet sich ab, dass das UBWiki als alleiniges Instrument nicht mehr ausreichend ist. Die Teilnehmenden äußerten zu 51,6%, dass sie die Mails aus den Sammlisten zusätzlich noch einmal in eigenen Unterordner aufbewahren. Darüber hinaus waren für 54,4% der Teilnehmenden die Informationen aus den Mails nicht schnell wieder im UBWiki auffindbar.

Das birgt die Gefahr der Mehrfachverwaltung: „Nach kurzer Zeit entstehen unabhängige, individuelle Welten der Dokumentation. Die Beteiligten müssen sich hier und dort um Informationen kümmern, der Aufwand um „up to date“ zu sein ist beträchtlich. (Hirzel & Rüdric 2008:153)

Der Zeitaufwand für eine Mehrfachverwaltung könnte z.B. dadurch reduziert werden, dass im Betreff die Information so aussagekräftig formuliert wird, dass sie unter der gleichen Bezeichnung im UBWiki zu finden sein sollte.

Das führt dann zu einem der Kernpunkte der Untersuchung: Wenn die vorhandenen Mittel nicht als ausreichend angesehen werden, sind die Teilnehmenden dann bereit, neue Werkzeuge zu akzeptieren und zu nutzen?

5.6. Lernen mit Moodle und Mixxt

5.6.1. Moodle und Mixxt

An der UDE wird Moodle als LMS angeboten, durch die Arbeit an den Informationskompetenzkursen für die Bachelor-Studiengänge und den Einführungskursen in die Fachbibliotheken ist Moodle fast allen Teilnehmenden

bekannt. Insgesamt 26 Befragte gaben an, schon einmal mit Moodle gearbeitet zu haben. Mixxt hingegen ist weitgehend unbekannt.

Trotz dieser Unterschiede in der Bekanntheit stehen die Teilnehmenden Lernprogrammen in Form einer LMS oder PLE aufgeschlossen gegenüber: Jeweils über 50% würden Moodle oder Mixxt nutzen wollen, etwas über 20% sind jeweils unentschieden. Auch die Frage nach der Bereitschaft, ein Lernprogramm in Moodle oder Mixxt zu nutzen, fiel in der Beantwortung ähnlich aus. Das Interesse an diesen Lernformen ist also messbar vorhanden. In der Literatur wird von einem großen Potential von PLEs und ihren Anwendungen gesprochen (Ebner & Taraghi 2010:629; Drexler & W 2010; Kerres u.a. 2010).

Entsprechend hoch ist mit 82,6% die Bereitschaft, überhaupt ein Lernprogramm zu nutzen, und ähnlich hoch, nämlich 75,4% der Teilnehmenden, ist auch die Bereitschaft, ein solches Lernprogramm regelmäßig nutzen zu wollen.

5.6.2. Social Software und Web 2.0

Für den Fragebogen wurden die Begriffe „Social Software“ als Synonym für Vernetzung und Web 2.0-Anwendungen im Sinne von Google Kalender oder Dropbox verwendet.

Es ließ sich feststellen, dass das Interesse an Social Software in diesem Sinne nicht so stark vorhanden ist, denn nur 35,5% der Befragten äußerten Interesse an Social Software. Allerdings antworteten auch 9,7% der Teilnehmenden, dass sie zu wenig über das Thema wüssten, um sich hier entscheiden zu können.

Bei den Web 2.0-Anwendungen sieht das Bild ein wenig anders aus: hier antworten 45,2% der Befragten, dass sie Interesse an Web 2.0-Anwendungen hätten und 21% nutzten die Option, dass sie zu wenig über dieses Thema wüssten.

Das spiegelt sich auch in dem Interesse an entsprechenden Fortbildungen: 21 Teilnehmende haben noch nicht an einer Fortbildung zum Thema Web 2.0/Social Software teilgenommen, haben aber Interesse daran. Bereits 24 Teilnehmende haben an internen Fortbildungen zum Thema Web 2.0/Social Software teilgenommen haben und 11 Teilnehmende an externen Fortbildungen.

An dieser Stelle könnte die Empfehlung von Heller stehen: „Wichtig ist es daher, zumindest die Mitarbeiter zu ermutigen, sich mit den neuen Themen zu beschäftigen.“ (Heller 2002a:12)

Wie könnte eine solche Beschäftigung aussehen? Dazu soll noch einmal auf die Entwicklung in Bibliotheken eingegangen werden.

Die Diskussion über notwendige Veränderungen ist nicht neu. Bereits 1931 schrieb Ranganathan seine „Five Laws of Library Science“, die an Aktualität wenig eingebüßt haben und nach wie vor zitiert werden (Hobohm 2007; Umstätter 2009):

- „Books are for use.
- Books are for all
- Every book ist reader
- Save the time of the reader
- A library is a growing organism”

(Ranganathan 1931:1, 74, 299, 337, 382)

Bei der aktuellen Diskussion sollte nicht aus den Augen verloren werden, ob über Informationswissenschaft oder Information im Sinne von Informationstechnik gesprochen wird (Hobohm 2007). Laura Cohen schreibt in ihrem „Librarian 2.0 Manifesto“ „von einer neuen Unternehmenskultur, die auf Kundenorientierung, Kreativität und Vertrauen setzt.“ (Hobohm 2007:2).

Das Manifesto wurde viel diskutiert und zitiert (Partridge, Lee & Munro 2010; Preer 2008) und soll hier in vollständiger Form zitiert werden, da es für eine der wichtigsten Grundlagen der bibliothekarischen Diskussion um die Veränderungen in der Informationswissenschaft gehalten werden kann:

“A Librarian's 2.0 Manifesto

I will recognize that the universe of information culture is changing fast and that libraries need to respond positively to these changes to provide resources and services that users need and want.

I will educate myself about the information culture of my users and look for ways to incorporate what I learn into library services.

I will not be defensive about my library, but will look clearly at its situation and make an honest assessment about what can be accomplished.

I will become an active participant in moving my library forward.

I will recognize that libraries change slowly, and will work with my colleagues to expedite our responsiveness to change.

I will be courageous about proposing new services and new ways of providing services, even though some of my colleagues will be resistant.

I will enjoy the excitement and fun of positive change and will convey this to colleagues and users.

I will let go of previous practices if there is a better way to do things now, even if these practices once seemed so great.

I will take an experimental approach to change and be willing to make mistakes.

I will not wait until something is perfect before I release it, and I'll modify it based on user feedback.

I will not fear Google or related services, but rather will take advantage of these services to benefit users while also providing excellent library services that users need.

I will avoid requiring users to see things in librarians' terms but rather will shape services to reflect users' preferences and expectations.

I will be willing to go where users are, both online and in physical spaces, to practice my profession.

I will create open Web sites that allow users to join with librarians to contribute content in order to enhance their learning experience and provide assistance to their peers.

I will lobby for an open catalog that provides personalized, interactive features that users expect in online information environments.

I will encourage my library's administration to blog.

I will validate, through my actions, librarians' vital and relevant professional role in any type of information culture that evolves. (Cohen 2008)

Eine deutsche Übersetzung dazu hat Patrick Danowski dazu angefertigt (Danowski 2006).

Das Ziel lässt sich darüber definieren, aber wie soll es erreicht werden? Um Benutzern zu folgen, müssen erst einmal eigene Kenntnisse erworben werden.

Wie das praktisch aussehen kann, zeigte Helene Blowers, die 2006 an der Public Library of Charlotte & Mecklenburg County im Rahmen eines Learning 2.0 Projects einen Lehrgang für die Mitarbeitenden entworfen hat, der sich „The 23 Things“ nannte (*Learning 2.0 - 23 Things* 2011).

Welcome to the **original Learning 2.0 Program**. This site was created to support [PLCMC's](#) Learning 2.0 Program; a discovery learning program designed to encourage staff to explore new technologies and reward them for doing *23 Things*. Since the program's launched, it has fostered Learning 2.0 programs all over the world. If you are interested in duplicating or modifying this program for your organization, please see Program Notes on [About Page](#) and contact Helene Blowers for information.

23 Things

[23 Things](#)

[Recording Progress](#)

Listed below are 23 Things (or small exercises) that you can do on the web to explore and expand your knowledge of the Internet and Web 2.0. Staff are encouraged to complete all 23 items on this list by October 31st in order to receive a free USB/MP3 player. Those staff that complete all items by October 6th will also qualify for the laptop drawing and other prizes that will be awarded on All Staff Day.

23 Learning 2.0 Things*

(Note: Details about each task will be activated every week with posts related to each item)

Week 1: Introduction (official start of week August 7th)

1. [Read this blog & find out about the program.](#)

[Home](#)

[About this Project](#)

[The Participants](#)

[Learning 2.0 @ ...](#)

Here are some other libraries doing Learning 2.0:

[My Delicious Bookmarks](#)

[Medical Library Association - Learning 2.0](#)
[23Things Warwick](#)
OWP and Project DIRECT:

Abb. 31 The 23 Things - Helene Blowers

Hierbei handelte es sich um einen neunwöchigen Lehrgang, der sich nach einer Einführung und Vorbemerkungen zu lebenslangem Lernen dann mit den wichtigsten Web 2.0-Instrumenten befasste:

- Blogging
- Photos and Images
- RSS News Reader
- Play Week
- Tagging, Folksonomies & Technorati
- Wikis
- Online Application & Tools
- Podcasts, Video & Downloadable audio

Der Lehrgang war als Selbstlernkurs für die Mitarbeitenden der PLCMC (Public Library of Charlotte & Mecklenburg County) konzipiert, jede Woche wurde eine neue Lektion freigeschaltet, als Anreiz für die Teilnahme diente ein USB-MP3-Spieler für eine abgeschlossene Teilnahme und die Chance auf ein Laptop in der Abschluss-Verlosung (*Learning 2.0 - 23 Things* 2011).

Helene Blowers hat diesen Lehrgang öffentlich gestellt und zur Nachahmung empfohlen (Blowers 2007).

Das haben im deutschsprachigen Raum Edlef Stabenau und Christian Hauschke aufgegriffen und eine übersetzte Version angeboten (*Lernen 2.0*):

Abb. 32 Lernen 2.0 – ein Selbstlernkurs für Bibliothekswesen

Eine Neuauflage dieses Selbstlernkurses erfolgte dann ein Jahr später unter dem Titel „Die 13 Dinge“ (*13 Dinge - ein Selbstlernkurs für Bibliothekswesen*). Mittlerweile ist die 3. Auflage als „Bibliothek 2.009“ im Januar 2010 abgeschlossen worden (*bibliothek 2.009*).

In diesen Selbstlernkursen wurden „Bibliothekswesen“ ermutigt, „mehr über die Techniken des Internets zu lernen, die die Art verändern, in der Menschen, die Gesellschaft und Bibliotheken Zugriff auf Informationen haben und miteinander kommunizieren“ (*13 Dinge - Über die 13 Dinge*).

Den dritten Kurs haben 110 Teilnehmende absolviert, eine Zahl die angesichts der Zahl von ca. 20.000 Bibliothekarinnen und Bibliothekaren in Deutschland nicht ermutigend ist (Bibliotheken & Bibliotheksportal).

Bezogen auf die Antworten aus der eigenen Fragbogenaktion wäre ein solcher Selbstlernkurs ein guter Weg, allen Kollegen eine Möglichkeit zu geben, Wissen über Web 2.0-Instrumente zu erlernen. Wenn sich alle Kolleginnen und Kollegen aus den Informationsdiensten der UB Duisburg-Essen daran beteiligten, wäre nach 13 Wochen ein gleichmäßiges Grundwissen gelegt, auf dem mit weiteren Fortbildungen aufgebaut werden könnte. Diese Maßnahme hätte den großen Vorteil, dass sie mit wenig Aufwand umgesetzt werden könnte und in den Arbeitsalltag eingepasst werden könnte, außerdem würden keine Reise- oder weiteren Fortbildungskosten anfallen.

Allerdings: „Hierfür ist es wichtig, dass die Einführung von SocialMedia von der Führungsebene akzeptiert und unterstützt wird und die Strategieentwicklung und deren Umsetzung als wichtiges Element zum Aufbau eines eigenen Netzwerkes und zur Gewinnung von sozialem Kapital verankert wird“ (Schadt, Euler & Eichel 2010:168).

Eine entsprechende Maßnahme muss also von der Führungsebene getragen werden, um erfolgreich sein zu können.

5.7. Weiterführende Ergebnisse

Die weiterführenden Ergebnisse bestätigten und ergänzten die bisherigen Feststellungen.

Herausgenommen werden hier noch einmal die Themen Zugehörigkeit zur UDE, Lernbereitschaft, Übersichtlichkeit des Wikis und das Interesse an Social Software und Web 2.0.

5.7.1. Auswirkungen der Zugehörigkeit zur UDE auf die Lernbereitschaft

Die Lernbereitschaft ist nicht von der Zugehörigkeit zur UDE abhängig. In allen Altersgruppen äußerten mindestens 75% der Teilnehmenden ihre Lernbereitschaft. Unter Lernbereitschaft war hier sowohl die Nutzung eines Lernprogramms, als auch die Bereitschaft, ein Lernprogramm regelmäßig zu wiederholen und an regelmäßigen Schulungen teilzunehmen zu verstehen.

Somit bestätigt sich was Alheit und Dausien beschrieben haben: „Bildung und Qualifikation sind nicht mehr auf die „Vorbereitung“ des Erwerbslebens [...] beschriebenen Sinn beschränkt, sondern werden zu einem dauerhaften Begleitfaktor im Berufsverlauf. (Alheit & Dausien 2009:725).

5.7.2. Wikis, Social Software und Web 2.0

Die letzte Kreuzauswertung beschäftigte sich mit der Frage, ob die Einschätzung des Wikis als übersichtliches Instrument auch eine entsprechend positive Einschätzung zu Social Software und Web 2.0 bedeutet. Dies ließ sich nicht anhand der Auswertung bestätigen. Im Rückschluss war auch kein gesteigertes Interesse an Social Software oder Web 2.0 zu ermitteln, wenn das Wiki als Instrument des Wissensmanagement nicht als besonders übersichtlich eingestuft wurde.

Somit sollten beide Bereiche auch getrennt betrachtet werden. Was in Bezug auf Web 2.0-Kompetenzen unternommen werden könnte, wurde bereits unter Punkt 5.6.2. diskutiert.

Ein Wiki als Werkzeug des Wissensmanagements einzusetzen hat durch seine Gestaltungsprinzipien positiver Aspekte.

5.8. Ergebnisse und Perspektive

Diese Betrachtungen führen uns nun zu den für diese Arbeit abschließenden Ergebnissen.

Die Mitarbeitenden der UB Duisburg-Essen bringen eine große Bereitschaft mit, sich den Herausforderungen ihrer Tätigkeit zu stellen. Sie sehen eine Notwendigkeit, gemeinsam einen Beratungsstandard zu erarbeiten und sind bereit für diesen Standard zu lernen. Die Akzeptanz für eine Lernplattform ist gegeben, die Arbeit mit einem Lernprogramm ist ebenfalls weitgehend akzeptiert. Hier müssten die Kollegen, die noch Vorbehalte haben, „mitgenommen“ werden.

Somit sollte überlegt werden, einen Moodle-Kurs tatsächlich umzusetzen, unter Einbeziehung der Fachabteilungen für jeden Themenbereich die wichtigsten Fragen zusammenzustellen und den Mitarbeitenden anschließend zur Verfügung zu stellen, oder eine Community wie Mixxt zu nutzen und neben dem Lernbereich auch noch eine Plattform zum kollaborativen Austausch anzubieten. In beiden Fällen wäre eine Nachnutzung durch andere Institutionen möglich.

Da das geäußerte Interesse an Web 2.0 hoch ist, sollte es ausgenutzt werden, um die Mitarbeitenden weiter zu schulen, was durchaus als interne Fortbildung geschehen kann. Der Kurs „bibliothek2.009“ wäre eine Ansatzmöglichkeit, er kann direkt genutzt werden, da er immer noch offen im Netz steht. Auch wenn die Lektionen komplett frei geschaltet sind, kann man zu Beginn einer Woche die Teilnehmenden auf die neue Lektion einstimmen und könnte den Kurs auch unverzüglich starten und nutzen. Eine Absprache mit den beiden Initiatoren sollte im Vorfeld allerdings noch stattfinden.

Zu berücksichtigen ist dabei, dass eine solche Maßnahme immer nur dann erfolgreich sein kann, wenn alle Teilnehmenden wirklich davon überzeugt sind: „Implementierung und Verwaltung von Social Software-Anwendungen funktionieren in Unternehmen nur dann wirklich gut, wenn sie auch in passende soziale Strukturen eingebettet sind. Starre Hierarchien, geringe Partizipation und Offenheit werden kein noch so technisch beeindruckendes Social Software-Tool zum Erfolg werden lassen.“ (Döbler 2010:394)

Auch hier könnte man mit weiteren Institutionen zusammenarbeiten, vielleicht durch einen „Wettstreit“ der Universitätsbibliotheken der UAMR (Universitätsallianz Metropole Ruhr)?

In Bezug auf das Wissensmanagement müssen beide Seiten betrachtet werden: das persönliche und das organisatorische Wissensmanagement. Auf der einen Seite geht es um die Weiterbildung des Einzelnen, der mit seinen Benutzern Schritt halten und ihnen nach Cohen folgen möchte (Cohen 2008), andererseits auch darum, dabei das betriebliche Interesse nicht aus den Augen zu verlieren.

In den kommenden Jahren werden einige Mitarbeitende in den Ruhestand gehen, wichtiges implizites Wissen und Erfahrung können dabei verloren gehen. (Probst, Raub & Romhardt 2010). Hier sollte über ein Wissensmanagementkonzept nachgedacht werden, das einen solchen Wissensverlust verhindert.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass in den kommenden Jahren große Herausforderungen auf die Universitätsbibliotheken zukommen werden.

Im speziellen Fall der UB Duisburg-Essen kann festgehalten werden, dass in der Vergangenheit durch die Fusion der beiden Universitäten bereits einige Erfahrung im Umgang mit Herausforderungen gewonnen werden konnte.

Die vorliegende Untersuchung hat gezeigt, dass das Potential, damit erfolgreich umgehen zu können, in jedem Fall vorhanden ist.

6. Zusammenfassung

Die Veränderungen in der Informationslandschaft durch das World Wide Web und speziell das Web 2.0 stellen große Anforderungen an die Mitarbeitenden in Universitätsbibliotheken. Die Beratungstätigkeit umfasst nicht mehr nur die Information über die eigenen Bestände, sondern umfasst in großem Umfang die Vermittlung von Informationskompetenz.

Die Informationssuche ist weltweit rund um die Uhr möglich, losgelöst von den Öffnungszeiten einer Bibliothek. Trotzdem möchten die Recherchierenden dabei nicht auf professionelle Unterstützung verzichten.

Somit stellt sich Frage, welches Wissen die Mitarbeitenden von Bibliotheken erwerben müssen, um sich diesen Anforderungen zu stellen. Die Veränderungen durch Social Software bedeuten auch, dass sich die Benutzer vernetzen und zusammenarbeiten. In diese sozialen Netze sollten ihnen die Bibliotheken folgen, um Kompetenzen zu vermitteln und zu ergänzen.

Doch nicht nur die Frage danach, welches Wissen Mitarbeitende erwerben sollten, sondern auch welche Wissensmanagementwerkzeuge dieses Wissen für eine Universitätsbibliothek bewahren und verwalten sollen, muss in diesem Zusammenhang gefragt werden.

Am Beispiel der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen wurde diese Fragen untersucht. Die Mitarbeitenden des Informationsbereiches haben sich in einer Onlinebefragung zu folgenden Themenfeldern geäußert.

- Beratungsstandard
- Tätigkeit an der Informationstheke
- Lernbereitschaft
- Mailinglisten
- Neue Medien
- Wiki speziell das UBWiki

Es wurde eine Rücklaufquote von 70% erreicht.

Es stellte sich eine breite Zustimmung für die Entwicklung eines einheitlichen Beratungsstandards heraus, sowie ebenfalls für die Bereitschaft, sich an dieser Entwicklung zu beteiligen.

Auch die Akzeptanz einer Lernplattform zur Umsetzung eines Standards war gegeben. Ein einheitliches Verfahren für das Lernen für diesen Beratungsstandard wurde von den Mitarbeitenden gewünscht, da das bislang genutzte UBWiki,

basierend auf dem MediaWiki, nicht mehr als übersichtlich und ausreichend empfunden wurde.

Interesse an Social Software war nur bei einem Drittel der Befragten vorhanden, anders als bei Web 2.0-Anwendungen, bei denen fast die Hälfte der Befragten Interesse äußerten. Auch das Interesse an Schulungen in diesem Bereich war hoch. Hier könnte mit internen Fortbildungsmaßnahmen begonnen werden. Ein Ansatz wäre ein Selbstlernkurs wie „bibliothek2.009“, der in die grundlegenden Anwendungen des Web 2.0 einführt und die Möglichkeit zur praktischen Anwendung bietet. Innerhalb weniger Wochen könnte so eine breite Wissensbasis auf diesem Gebiet gelegt werden.

Insgesamt sollte über ein umfassendes Wissensmanagementkonzept nachgedacht werden. Durch die Altersstruktur vor allem am Campus Duisburg wird in kommenden Jahren eine größere Anzahl an Kollegen in den Ruhestand gehen, wodurch ein großer Wissensverlust droht.

Hierbei stellt sich die Frage, ob mit eigenen Mitteln ein Konzept aufgestellt werden kann oder besser auf professionelle externe Beratung aufgebaut werden sollte. Diese Frage kann allerdings nur vom Bibliotheksmanagement beantwortet werden.

Die Arbeit soll enden, wie sie begonnen hat, mit einem Zitat...

Those who declared librarians obsolete when the Internet rage first appeared are now red-faced. We need them more than ever. The Internet is full of 'stuff' but its value and readability is often questionable. 'Stuff' doesn't give you a competitive edge, high-quality related information does.

(Schroeder)

7. Abstract

Deutsch

Die Veränderungen in der Informationslandschaft durch das Web 2.0 stellen große Anforderungen an Universitätsbibliotheken. Vernetzung, Kollaboration und ein Überangebot an Information haben das Benutzerverhalten stark geändert. Am Beispiel der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen wurde untersucht, wie weit sich Bibliotheken und ihre Mitarbeitenden diesen Anforderungen stellen.

Mit einer Online-Befragung wurden alle Mitarbeitenden des Informationsbereiches zu Themen wie der Notwendigkeit eines einheitlichen Beratungsstandards, Lernbereitschaft, den vorhandenen Informationsinstrumente und zur Einstellung zu neuen Medien befragt.

Dabei stellte sich eine große Bereitschaft heraus, Veränderungen zu unterstützen und sich dafür einzusetzen. Für eine Umsetzung ist ein Zusammenwirken aller Mitarbeitenden bis zum Bibliotheksmanagement gefragt, um eine einheitliche Wissensbasis zu schaffen.

English

Changes in the information landscape, due to web 2.0, pose major challenges to university libraries. Networking, collaborative work and abundant information have changed customer behaviour dramatically. To what extent libraries and their staff respond to these challenges is the topic of research conducted at the Duisburg-Essen University Library.

In an online-survey including all members of staff working at information desks, topics such as the necessity for a standardised support, the existing information tools, their readiness for further education and their attitude towards new media are evaluated.

Results show a high degree of willingness to commit to changes and to actively support them. To make changes happen and create a unified knowledge base the collaboration of all staff members including the library management is required.

8. Literaturverzeichnis

- 13 Dinge** - ein Selbstlernkurs für Bibliothekswesen. URL: <http://13dinge.wordpress.com/> [Stand 2011-08-21].
- 13 Dinge** - Über die 13 Dinge. URL: <http://13dinge.wordpress.com/uber-lernen-20/> [Stand 2011-08-21].
- Alephwiki** - Hauptseite 2009. URL: <http://132.252.176.31/alephwiki/index.php/Hauptseite> [Stand 2011-08-22].
- bibliothek 2.009**. URL: <http://bibliothek2009.wordpress.com/> [Stand 2011-08-21].
- Die **Bibliothek** von A-Z. URL: <http://www.uni-due.de/ub/abisz/abisz.shtml> [Stand 2011-08-31].
- Bibliothekartage**: Archiv 2011. URL: <http://www.bibliothekartag.de/archiv/> [Stand 2011-08-21].
- DEZA** Wissensmanagement 2010: Methodensammlung "Wissenteilen und lernen" [Stand 2011-02-01].
- Learning 2.0** - 23 Things 2011. URL: <http://plcmcl2-things.blogspot.com/> [Stand 2011-08-21].
- Lernen 2.0**. URL: <http://lernen20.wordpress.com/page/3/> [Stand 2011-08-21].
- LISWiki** -- Main Page 2011. URL: http://liswiki.org/wiki/Main_Page [Stand 2011-08-22].
- NetbibWiki** : StartSeite. URL: <http://wiki.netbib.de/coma/StartSeite> [Stand 2011-08-22].
- Online-Umfrage**. URL: http://www.e-teaching.org/didaktik/qualitaet/online_umfrage/ [Stand 2011-08-09].
- Themenheft "Bibliothek 2.0"** 2007. (31). Online im Internet: URL: <http://www.reference-global.com/toc/bfup/31/2> [Stand 2011-08-20].
- Ubwiki** 2011. URL: <http://ubwiki.uni-due.de/ubwiki/index.php5/Hauptseite> [Stand 2011-08-23].
- Alheit**, Peter & Dausien, Bettina 2009. Bildungsprozesse über die Lebensspanne: Zur Politik und Theorie lebenslangen Lernens, in Tippelt, Rudolf & Hippel, Aiga von (Hg.): *Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss., 713–734.
- Allen**, Belinda. *Professional Development for Chinese National Teachers of English*. URL: http://masters.bilbea.com/extras/Chinese_teacher_PD/Chinese_teacher_PD_final.html [Stand 2011-08-26].
- Barman**, Dhiru & Kalita, Ripid J. 2010. *Library 2.0: Moving towards new generation*. Ahmedabad. URL: <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/dxml/handle/1944/985> [Stand 2011-03-15].
- Baurmann**; Beate 2011. Persönliche Mitteilung, 1. August 2011.

-
- Bayerisches** Landesjugendamt 2007. *Leitfaden zur Durchführung Interneter Fortbildungen* [Stand 2011-08-24].
- Beck**, Astrid 2007. Web 2.0: Konzepte, Technologie, Anwendungen. *HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik* Jg. 2007-06-19(255), 5-16.
- Bibliotheken**, Kompetenznetzwerk f. & Bibliotheksportal, Redaktion.
Bibliotheksportal: Bibliothekarische Fachkommunikation im Internet. URL:
<http://www.bibliotheksportal.de/bibliotheken/bibliothekarische-fachkommunikation.html#c1761> [Stand 2011-08-09].
- Blees**, Ingo & Rittberger, Marc 2009. Web 2.0 Learning Environment: Concept, Implementation, Evaluation. *eLearning Papers*(15), 1–18 [Stand 2011-03-10].
- Blowers**, Helene 2007. Steal This Idea. *Library Journal* 132, 22. Online im Internet: URL:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=24388540&sit e=bsi-live>.
- Bradley**, Phil 2007. *How to use web 2.0 in your library*. London: Facet Publ.
- Braun**, Torsten 2010. Geschichte und Entwicklung des Internets. *Informatik Spektrum* 33(2), 201–207.
- Bundesvereinigung** Deutscher Bibliotheksverbände e. V. 2004. *Bibliothek 2007: Internationale Best-Practice-Recherche*. Gütersloh [Stand 2011-07-26].
- Caesar**, Ingo 2007. Web 2.0 aus Nutzer- und Bibliothekssicht: Vorrang für Kernaufgaben der Bibliothek. *Libreas* 10-11(03-04) [Stand 2011-08-15].
- Casey**, Michael E. & Savastinuk, Laura C. 2007. *Library 2.0: A guide to participatory library service*. 2. printing. Medford, NJ: Information Today.
- Christensen**, Anne 2007. Auskunft 2.0: Vom Wie und Wo der bibliothekarischen Antwort im Web 2.0. *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis* 31(2), 2.
- Cohen**, Laura 2008. *Library 2.0: An Academic's Perspective: A Librarian's 2.0 Manifesto*. URL:
http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html [Stand 2011-08-21].
- Cortez**, Edwin-Michael & Colon-Aguirre, Monica. What Libraries and Information Professionals Can Learn from Project and Knowledge Management: *17th annual BOBCATSSS symposium (Bobcatsss 2009), Porto (Portugal), 28-30 January 2009*. URL: <http://hdl.handle.net/10760/12948> [Stand 2011-02-13].
- Coutinho**, Clara P. & Bottentuit Junior, João B. 2010. From Web to Web 2.0 and e-Learning 2.0, in Yang, Harrison H. & Yuen, Steve C.-Y. (Hg.): *Handbook of research on practices and outcomes in e-learning: Issues and trends*. Hershey, Pa: Information Science Reference, 19–37.
- Dahlmann**, Thomas, u.a. 2010. *Wissensmanagement mittels Wiki-Systemen*. Wismar: Hochschule Wismar, Fakultät für Wirtschaftswiss. (Wismarer Diskussionspapiere, 03).
- Danowski**, Patrick 2006. *Manifest des Bibliothekars 2.0 (dt. Übersetzung) | Bibliothek 2.0 und mehr*. URL:
<http://www.bibliothek2null.de/2006/11/13/manifest-des-bibliothekars-20-dt-ubersetzung/> [Stand 2011-08-21].

-
- Danowski, Patrick & Heller, Lambert** 2006. Bibliothek 2.0: Die Zukunft der Bibliothek? *Bibliotheksdienst* 40(11).
- Danowski, Patrick & Heller, Lambert** 2007. Bibliothek 2.0 - Wird alles anders? *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis* 31(2), 130–136.
- DiPietro, Joseph C., u.a.** 2010. Using Wikis to Collaboratively Prepare for Qualifying Examinations. *TECHTRENDS TECH TRENDS* 54(1), 25–32.
- Döbler, Thomas** 2010. Wissensmanagement: Open Access, Social Networks, E-Collaboration, in Schweiger, Wolfgang & Beck, Klaus (Hg.): *Handbuch Online-Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss., 385–408.
- Drexler, Wendy & W** 2010. AJET 26(3) Drexler (2010) - The networked student model for construction of personal learning environments: Balancing teacher control and student autonomy. *Australasian journal of educational technology* 26(3), 369–385. Online im Internet: URL: <http://ascilite.org.au/ajet/ajet26/drexler.html> [Stand 2011-08-24].
- Dudeck, Jochen & Voß, Jakob** 2005. Kooperation als wichtigster bestandteil des konzepts. weblogs, wiki & co: social software in bibliotheken. *Bub. forum für bibliothek und information* Jg. 2005(3), 221-224.
- Ebersbach, Anja & Glaser, Markus** 2009. Wiki als zentrales Suchportal. Das Beispiel bluepedia. *Information - Wissenschaft und Praxis* 60(4), 197–201 [Stand 2011-08-22].
- Ebner, Martin & Taraghi, Behnam** 20100629. Personal Learning Environment for Higher Education – A First Prototype. *EDMEDIA 2010* 2010(1), 1158–1166. Online im Internet: URL: <http://editlib.org/p/34779>.
- Ehlers, Jan P.** 2009. *Peer-to-Peer-Learning in der tiermedizinischen Lehre: Am Beispiel von CASUS-Fällen*. Hamburg: Diplomica-Verl.
- Ehlers, Ulf-Daniel** 2011. Qualitätssicherung im E-Learning - Veränderungen durch derzeitige Technologien und Konzepte, in Schön, Sandra & Ebner, Martin (Hg.): *Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien*, 1–8 [Stand 2011-08-20].
- ELI** 2007. *7 Things You Should Know about Digital Storytelling*. URL: <http://www.educause.edu/ELI/7ThingsYouShouldKnowAboutDigit/156824> [Stand 2011-08-25].
- El-Saad, Mohamed, u.a.** 2011. "Ich weiß etwas, was du nicht weißt": Wissensmanagement in der wissenschaftlichen Bibliothekslandschaft der Schweiz. *Bub. forum für bibliothek und information* 63(1).
- Fachhochschule Köln** 2008. *Bachelor-Studiengang Bibliothekswesen: Modulbuch*. URL: <http://www.fbi.fh-koeln.de/studium/pruefungen/BIB-Modulbuch.pdf> [Stand 2011-08-25].
- Fachhochschule Köln** 2010. *Modulhandbuch Master in Library and Information Science (MA LIS)* [Stand 2011-08-24].
- Feld, Timm C.** 2010. Entwicklung von Organisationen als organisationspädagogische Gestaltungsaufgabe. *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft* 13(1), 83–98.
- Figge, Friedrich & Kropf, Katrin** 2007. Chancen und Risiken der Bibliothek 2.0: Vom Bestandsnutzer zum Bestandsmitgestalter. *Bibliotheksdienst* 41(2).

-
- Fischer**, Michael & Diez, Anke 2006. *Hochschuldidaktische Qualifizierung von Diplombibliothekaren/-innen und Fachreferenten/-innen für die Hochschuldidaktische Qualifizierung von Diplombibliothekaren/-innen und Fachreferenten/-innen für die Durchführung didaktisch fundierter Bibliotheksveranstaltungen für Studierende*. URL: http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2006/220/pdf/Veroeffentlichung_Dresden_Fischer_Diez.pdf [Stand 2011-08-09].
- Gläser**, Christine & Schoenbeck, Oliver 2005. Information Commons: Neue Strukturen des Informationsmanagements. *Bub. forum für bibliothek und information* 57(7-8).
- Gorman**, G.E 2004. The uniqueness of knowledge management - or the emperor's new clothes. *Library management and information services* 19(1), 17–32 [Stand 2011-09-08].
- Grace**, Tay P. 2009. Wikis as a knowledge management tool. *Journal of Knowledge Management* 13(4), 64–74.
- Hansen**, Morten T. & Oetinger, Bolko von 2001. Introducing T-Shaped Managers. *Harvard Business Review* 79(3), 106–116. Online im Internet: URL: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=4147420&site=bsi-live>.
- Hapke**, Thomas 2007. Informationskompetenz 2.0 und das Verschwinden des "Nutzers". *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis* 31(2).
- Hasler Roumois**, Ursula 2007. *Studienbuch Wissensmanagement: Grundlagen der Wissensarbeit in Wirtschafts-, Non-Profit- und Public-Organisationen*. Zürich: Orell Füssli. (UTB, Bd. 2954 : Wirtschaftswissenschaften, BetriebswirtschaftlehreBd).
- Hauschke**, Christian & Stabenau, Edlef 2010. Lernen 2.0 - Bericht aus der Praxis, in Bergmann, Julia & Danowski, Patrick (Hg.): *Handbuch Bibliothek 2.0*. München: De Gruyter Saur. (Bibliothekspraxis, 41).
- Hay**, Deltina 2010. *Vom Web 1.0 zum Web 3.0: Drei Grafiken zur Entwicklung des Internet | SMO14 - New Media Excellence*. URL: <http://www.smo14.de/2010/11/08/vom-web-1-0-zum-web-3-0-drei-grafiken-zur-entwicklung-des-internet/> [Stand 2011-08-06].
- Heller**, Lambert 2002a. Bibliothek 2.0 – Perspektiven, Probleme, Handlungsbereiche, in Hobohm, Hans-Christoph (Hg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen: Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hamburg: Dashöfer, Kap. 9/3.7, S. 1-30.

-
- Heller**, Lambert 2002b. Social Software – Bausteine einer „Bibliothek 2.0“, in Hobohm, Hans-Christoph (Hg.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen: Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hamburg: Dashöfer.
- Heller**, Lambert, Kretschmann, Rolf & Linten, Markus 2011. Literatur und Information: Datenbanken, Fachliteratur, Literaturrecherche und -verwaltung, in Schön, Sandra & Ebner, Martin (Hg.): *Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien* [Stand 2011-02-16].
- Hirzel**, Tobias & Rüdric, Martin 2008. Groupware für Prozessmanagement, in Hirzel, Matthias, Kühn, Frank & Gaida, Ingo (Hg.): *Prozessmanagement in der Praxis*. Wiesbaden: Gabler, 153–162.
- Hobohm**, Hans-Christoph 2007. Bibliothek(swissenschaft) 2.0. Neue Auflage oder Wende in Forschung und Lehre?: Vortrag auf dem 2. gemeinsamen Bibliothekstag Berlin/Brandenburg am 29. September 2007 in Frankfurt/Oder. *Libreas* 03-04(10-11), 1–14 [Stand 2011-06-03].
- Hütte**, Mario 2010. Inhalte und Methoden von Informationskompetenz. *Bibliotheksdienst*(10), 973–985.
- Institut** für Informationswissenschaft 2011. *ZBIW - Programm*. URL: <http://www.fbi.fh-koeln.de/zbiw/zbiw-programm-uebersicht.htm> [Stand 2011-08-22].
- Kaden**, Ben 2009. *Library 2.0 und Wissenschaftskommunikation*. Berlin: Simon Verl. für Bibliothekswissen.
- Kaiser**, Ronald 2008. *Bibliotheken im Web 2.0 Zeitalter: Herausforderungen, Perspektiven und Visionen*. Wiesbaden: Dinges & Frick. (BIT online : Innovativ, 20).
- Kalz**, Marco, u.a. 2011. Systeme im Einsatz: Lernmanagement, Kompetentmanagement und PLE, in Schön, Sandra & Ebner, Martin (Hg.): *Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien* [Stand 2011-02-16].
- Käppeli**, Yolanda & Minonne, Clemente 2010. Bibliothekarische Wissensarbeit: Informationen nicht nur bereitstellen, sondern interpretieren. *wissensmanagement*(8), 22–23. Online im Internet: URL: http://www.wiso-net.de/webcgi?START=A60&DOKV_DB=ZECO&DOKV_NO=WIM954D4D15634F863BAF658779002C43A3&DOKV_HS=0&PP=1.
- Kerres**, Michael, u.a. 2010. Digitale Lernwelten in der Hochschule, in Hugger, Kai-Uwe & Walber, Markus (Hg.): *Digitale Lernwelten: Konzepte, Beispiele und Perspektiven*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss., 141–156.
- Kille**, Angela 2005. *Wikis in the Workplace: How Wikis can help manage knowledge in Library Reference Services*. URL: http://www.ischool.utexas.edu/~i385q/archive/kille/kille_wikis.html [Stand 2011-01-07].
- Kimmerle**, Joachim, Cress, Ulrike & Held, Christoph 2010. The interplay between individual and collective knowledge: technologies for organisational learning and knowledge building. *Knowl Manage Res Pract* 8(1), 33–44.

-
- Lor, P. J. & Britz, J. J.** 2007. Challenges of the Approaching Knowledge Society: Major International Issues Facing LIS Professionals. *Libri* 57(3), 111–122.
- Makani, Joyline** 2008. Knowledge Management and International Organizations: Perspectives on Information Professionals' Role. *Libri* 58(3), 144–154.
- Malo, Markus** 2006. Wiki als Werkzeug für das Wissensmanagement in Bibliotheken. *ABI-Technik* 26(4), 230–237 [Stand 2011-01-07].
- Martin, Nigel & Rice, John** 2009. Concept maps: a technique for assessing knowledge manager learning needs. *Knowledge Management Research & Practice* 7(2), 152–161.
- Martindale, Trey & Dowdy, Michael** 2010. Personal Learning Environments, in Veletsianos, George (Hg.): *Emerging technologies in distance education*. Edmonton: AU Press, 177–193.
- Michelson, Martin** 2010. Wikis im organisationalen Wissensmanagement: Anforderungen und Gestaltungsoptionen. *IM Information Management & Consulting*(04), 14–20. Online im Internet: URL: http://www.wiso-net.de/webcgi?START=A60&DOKV_DB=ZECO&DOKV_NO=IMC9635FF70B8A702A965B4CF84D7A83000&DOKV_HS=0&PP=1.
- Mott, Jonathan** 2010. Envisioning the Post-LMS Era: The Open Learning Network. *Educause Quarterly Magazine* 33(1). Online im Internet: URL: <http://www.educause.edu/EDUCAUSE+Quarterly/EDUCAUSEQuarterlyMagazin/volum/EnvisioningthePostLMSEraTheOpe/199389> [Stand 2011-03-11].
- Netcraft** 2011. *July 2011 Web Server Survey*. URL: <http://news.netcraft.com/archives/2011/> [Stand 2011-08-02].
- Pampel, Heinz, Bertelmann, Roland & Hobohm, Hans-Christoph** 2010. "Data Librarianship" ... *Rollen, Aufgaben, Kompetenzen* [Stand 2011-03-15].
- Parkes, Dave & Walton, Geoff** 2010. *Web 2.0 and libraries: Impacts, technologies and trends*. Oxford: Chandos Publ. (Chandos Information Professional Series).
- Partridge, Helen, Lee, Julie & Munro, Carrie** 2010. Becoming "Librarian 2.0": The skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a Web 2.0 world (and beyond). *Library Trends* 59(1-2), 315–335 [Stand 2011-02-18 MUSE Database].
- Petschenka, Anke & Engert, Steffi** 2011. Einsatz von Lernplattformen in wissenschaftlichen Bibliotheken und Universitäten. *VDB-Mitteilungen*(1), 19–24.
- Plieninger, Jürgen & Thieme, Wolfgang** 2010. Welche Vorteile bringen Anwendungen des Web 2.0 für Weiterbilder in Bibliotheken?, in Bergmann, Julia & Danowski, Patrick (Hg.): *Handbuch Bibliothek 2.0*. München: De Gruyter Saur. (Bibliothekspraxis, 41), 371–396.
- Porst, Rolf** 2009. *Fragebogen: Ein Arbeitsbuch*. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss. (Studienskripten zur Soziologie).
- Preer, Jean L.** 2008. *Library ethics*. Westport, Conn: Libraries Unlimited.
- Probst, G., Raub, S. & Romhardt, K.** 2010. *Wissen managen: Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen*. 6., überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: Gabler. Online im Internet: URL: <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-8349-8597-2> [Stand 2011-08-03].

-
- Putz, Michaela** 2008. Wikis als Wissensmanagementtool für Bibliotheken : ein Praxisbericht, in Pipp, Eveline (Hg.): *Informationskonzepte für die Zukunft: ODOK '07*. Graz: Neugebauer. (Schriften der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VÖB), 5), 103–112.
- Raab-Steiner, Elisabeth** 2010. *Der Fragebogen: Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. 2. Aufl. Wien, Wien: UTB/BRO; Facultas Universitätsverlag. (UTB L (Large-Format), 8406).
- Ranganathan, Shiyali R.** 1931. *The Five Laws of Library Science*. London: Goldston. Online im Internet: URL: <http://hdl.handle.net/10150/105454> [Stand 2011-08-21].
- Reinmann, Gabi & Mandl, Heinz** 2009. Wissensmanagement und Weiterbildung, in Tippelt, Rudolf & Hippel, Aiga von (Hg.): *Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss., 1049–1066.
- Sarrafzadeh, Maryam, Martin, Bill & Hazeri, Afsaneh** 2006. LIS professionals and knowledge management: some recent perspectives. *Library Management* 27(9), 621–635 [Stand 2011-02-23].
- Sarrafzadeh, Maryam, Martin, Bill & Hazeri, Afsaneh** 2010. Knowledge management and its potential applicability for libraries. *Library Management* 31(3), 198–212 [Stand 2011-02-23].
- Schadt, Anastasia, Euler, Jessica & Eichel, Dierk** 2010. Raus in die Öffentlichkeit mit Facebook & Co, in Bergmann, Julia & Danowski, Patrick (Hg.): *Handbuch Bibliothek 2.0*. München: De Gruyter Saur. (Bibliothekspraxis, 41), 167–183.
- Schaffert, Sandra & Kalz, Marco**. Persönliche Lernumgebungen: Grundlagen, Möglichkeiten und Herausforderungen eines neuen Konzepts, in Hohenstein, Andreas (Hg.): *Handbuch E-Learning*. Köln: Dt. Wirtschaftsdienst. (Handbuch Personalentwicklung), 1–24.
- Schiefner, Mandy** 2011. Social Software und Universitäten: eine kritische Analyse des Status quo, in Meyer, Torsten, u.a. (Hg.): *Medien & Bildung: Institutionelle Kontexte und kultureller Wandel*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwiss., 307–323.
- Schmidt, Birgit & Tappenbeck, Inka** 2004. Elektronischer Auskunftsdienst im globalen Netzwerk: Die SUB Göttingen startet im Juni mit QuestionPoint. *Bibliotheksdienst* 38(6), 801–804.
- Schnell, Rainer, Hill, Paul B. & Esser, Elke** 2008. *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 8., unveränd. München [u.a.]: Oldenbourg.
- Schroeder, Patricia**. *Library Quotes*. URL: <http://log.netbib.de/archives/2011/04/19/zitate/> [Stand 2011-08-29].
- Schütt, Peter** 2000. Die Macht der Geschichten. *wissensmanagement*(5), 10–14. Online im Internet: URL: http://www.wiso-net.de/webcgi?START=A60&DOKV_DB=ZECU&DOKV_NO=WIM200005003&DOKV_HS=0&PP=1.

-
- Schuhbauer**, Heidi & Schwinghammer, Jörg 2005. Anwendung von Wissenslandkarten im Wissensmanagementprozess. *HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik*(246), 67–75.
- Selbach**, Michaela 2009. Bibliothek 2.0 – Neue Perspektiven in wissenschaftlichen Bibliotheken und Erfahrungen in Deutschland. *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis* 33(1), 25–48.
- Stabenau**, Edlef & Plieninger, Jürgen 2006. *Wikis erstellen und nutzen*. 1. Aufl. [Stand 2011-08-25].
- Statistisches Bundesamt** 2010. *Bildung und Kultur - Studierende an Hochschulen: Fachserie 11 Reihe 4.1, Wintersemester 2009/2010* [Stand 2011-08-16].
- Stephens**, Michael 2006. Web 2.0 & Libraries: Best Practices for Social Software. *Library Technology Reports* 42(4), 66 S. [Stand 2011-01-13].
- Stephens**, Michael 2007. The Ongoing Web Revolution. *Library Technology Reports* 43(5).
- Thielsch**, Meinold T. & Weltzin, Simone 2009. Online-Befragungen in der Praxis, in Brandenburg, Torsten & Thielsch, Meinold (Hg.): *Praxis der Wirtschaftspsychologie: Themen und Fallbeispiele für Studium und Anwendung*. Münster: MV-Wiss, 69–85.
- Umstätter**, Walther 2009. Bibliothekswissenschaft im Wandel, von den geordneten Büchern zur Wissensorganisation. *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis* 33(3), 327–332.
- Vogt**, Renate, u.a. 2007. *Bericht der Externen GutachterInnen im Rahmen des Evaluationsverfahrens der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen 2006/07*. URL: http://www.uni-due.de/imperia/md/content/intranet/hochschulevaluation/ub_externes_gutachten.pdf [Stand 2011-08-28].
- Weeks**, Linton 2001. The Old-Fangled Search Engine; In a Digital Age, Do Libraries Still Count? *Washington Post* 13. Januar, C01.
- Wenger**, Etienne 2009. *Communities of practice*. URL: <http://www.ewenger.com/theory/index.htm> [Stand 2011-08-26].

9. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Entwicklung von Informationsspezialisten (Pampel, Bertelmann & Hobohm 2010:10).....	6
Abb. 2 Web 1.0 nach Hay 2011	7
Abb. 3 Web 2.0 nach Hay 2011	7
Abb. 4 Moodle-Kurs "Fit für die Infotheke"	20
Abb. 5 Mixxt-Oberfläche "ubdue"	21
Abb. 6 Teilnehmende der Umfrage, (n=62)	28
Abb. 7 Dauer der Zugehörigkeit zur UDE, (n=62).....	29
Abb. 8 Tätigkeiten an der Informationstheke, (n=62) bzw. (n=61)	30
Abb. 9 Tätigkeit an der Informationstheke, (n=61).....	31
Abb. 10 Notwendigkeit eines einheitlichen Beratungsstandards, (n=62).....	32
Abb. 11 Wer sollte einen Beratungsstandard erarbeiten? (n=62).....	33
Abb. 12 Wie oft benutzen Sie das UBWiki? (n=62)	34
Abb. 13 Übersichtlichkeit und Schnelligkeit bei der Antwortfindung im UBWiki.....	35
Abb. 14 Aktive Mitarbeit im UBWiki.....	36
Abb. 15 Mitarbeit im UBWiki	37
Abb. 16 Aufbewahrung der Mails in eigenen Unterordnern	38
Abb. 17 Kenntnis über Moodle und Mixxt	39
Abb. 18 Bereitschaft zur Nutzung von Lernprogrammen (n=61)	41
Abb. 19 Nutzung eines Lernprogramms (n=62 bzw. n=61)	42
Abb. 20 Interesse an Social Software	43
Abb. 21 Interesse an Web 2.0-Anwendungen	43
Abb. 22 Web 2.0/Social Software Fortbildungen	44
Abb. 23 Nutzung von Web 2.0-Anwendungen	45
Abb. 24 Sicherheit bei Benutzeranfragen	46
Abb. 25 Zugehörigkeit zur UDE nach Campus	47
Abb. 26 Zugehörigkeit zur UDE/Social Software	48
Abb. 27 Zugehörigkeit zur UDE/Web 2.0	49
Abb. 28 Wissensbasis nach Probst (Probst, Raub & Romhardt 2010:15)	53
Abb. 29 Klassifikationen von Wissenslandkarten.....	55
Abb. 30 Schematische Darstellung einer Community of Practice (Allen)	56
Abb. 31 The 23 Things - Helene Blowers	61
Abb. 32 Lernen 2.0 – ein Selbstlernkurs für Bibliothekswesen	62

10. Tabellenverzeichnis

Tab. 1 Vor- und Nachteile LMS und PLE nach Mott 2010	12
Tab. 2 Übersicht über die Fachbibliotheken und den dort vorgehaltenen Literatur- schwerpunkten	18
Tab. 3 Aufteilung der Zielgruppe nach Fachbibliothek und Dienstform (Abkürzungen s. Tab. 2)	19
Tab. 4 Themenbereich Beratungsstandard.....	22
Tab. 5 Themenbereich Informationstheke	23
Tab. 6 Themenbereich Lernen.....	23
Tab. 7 Themenbereich Mailingliste	24
Tab. 8 Themenbereich Mitarbeiter	24
Tab. 9 Themenbereich Neue Medien.....	25
Tab. 10 Themenbereich Wiki	25
Tab. 11 Art der Tätigkeit, (n=62)	29
Tab. 12 Info-Team / Spätdienst, (n=60)	29
Tab. 13 Sicherheit bei Benutzeranfragen, (n=61)	31
Tab. 14 Schulungsbereitschaft, (n=62)	31
Tab. 15 Lernen am Arbeitsplatz, (n=62)	32
Tab. 16 Direkte Hilfe in Prozent (n=57).....	35
Tab. 17 Interesse an der Nutzung eines LMS (n=60)	40
Tab. 18 Regelmäßige Nutzung eines Lernprogramms auf Moodle (n=62)	40
Tab. 19 Interesse an der Nutzung von Mixxt (n=60).....	40
Tab. 20 Regelmäßige Nutzung eines Lernprogramms auf Mixxt (n=61)	41
Tab. 21 Zugehörigkeit zur UDE / Lernbereitschaft (*abweichenden Werte)	47
Tab. 22 Übersichtlichkeit des Wiki und Interesse an Social Software	49
Tab. 23 Übersichtlichkeit des Wiki und Interesse an Web 2.0	50

11. Anhänge

11.1. Anhang 1 – Fragebogen

0% ausgefüllt

Willkommen und danke für Ihre Unterstützung!

Die Beantwortung des Fragebogens wird nicht mehr als 20 Minuten in Anspruch nehmen. Bitte schauen Sie sich zum Einstieg diesen [Film](#) an, der Sie kurz in das Thema Lernplattformen einführt.

Dafür öffnet sich der VLC Media Player. Sollte der Player seinen "font cache erneuern" wollen, einfach einen Moment warten.

Anschließend beantworten Sie bitte die Fragen.

Vielen Dank und viel Spaß!

Katrin Falkenstein-Feldhoff

Weiter

Den Anfang machen einige Fragen zur Tätigkeit an der Infotheke.

1. Beschäftigen Sie sich an der Infotheke mit dem UBWiki, UB A-Z oder den Mailinglisten?

- ☐ Ja
☒ Nein

2. Beschäftigen Sie sich an der Infotheke mit möglichen Fragen, die auf Sie zukommen könnten?

- ☐ Ja
☒ Nein

Weiter

3. Fühlen Sie sich für die Tätigkeit an der Infotheke gut gerüstet?

- ☐ Ja
☒ Nein

4. Fühlen Sie sich für die Tätigkeit an der Infotheke gut geschult?

- ☐ Ja
☒ Nein

Weiter

5. Wie hoch schätzen Sie Ihre Sicherheit im Umgang mit Benutzeranfragen ein?

unsicher ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ sicher

6. Wären Sie bereit, eine regelmäßige Schulung mitzumachen?

- ☐ Ja
☒ Nein

Weiter

Nun folgen einige Fragen zu einem einheitlichen Beratungsstandard.
Sollten alle Mitarbeiter einen einheitlichen Wissenstand zu den einzelnen Themenbereichen haben, z.B. zum Thema Fernleihe oder Druckstationen?

7. Sehen Sie eine Notwendigkeit für einen einheitlichen Beratungsstandard?

- ☐ Ja
☒ Nein

8. Haben Sie die Bereitschaft, für diesen Beratungsstandard auch zu lernen?

- ☐ Ja
☒ Nein

9. Finden Sie an Ihrem Arbeitsplatz oder an der Infotheke die Zeit zu lernen?

Keine Zeit ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Ausreichend Zeit

Weiter

10. Wer sollte einen Beratungsstandard erarbeiten?

- ☐ Alle Kollegen aus der Information und den Spätdiensten
☒ Eine kleine Gruppe von „Experten“ aus den Infoteams
☐ Alle Kollegen, da die Fachabteilungen wie Fernleihe oder Medienbearbeitung für korrekte Antworten einbezogen werden sollten.
☐ Anderes:

11. Wären Sie bereit, an der Entwicklung eines Beratungsstandards mitzuarbeiten?

- ☐ Ja
☒ Nein

Weiter

Weiter geht es mit Fragen zur Nutzung des UBWiki.

12. Wie oft benutzen Sie das UBWiki?

- ☐ täglich
- ☒ mehrmals in der Woche
- ☐ einmal in der Woche
- ☐ mehrmals im Monat
- ☐ einmal im Monat
- ☐ seltener

Weiter

13. Wie schätzen Sie den Nutzen des UBWiki für Ihre Arbeit ein?

Ich finde das UBWiki sehr übersichtlich.

Ich kann schnell eine Antwort im UBWiki finden, wenn ein Benutzer vor mir steht.

14. Hilft Ihnen das Wiki bei der direkten Beantwortung von Benutzerfragen?

- ☐ Eher ja
- ☒ Eher nein

15. In wie viel Prozent der Fälle hat Ihnen das UBWiki auf Anhieb geholfen?

10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Weiter

16. Haben Sie schon einmal einen Artikel für das UBWiki verfasst?

- ☐ Ja
- ☒ Nein

17. Haben Sie schon einmal einen Artikel im UBWiki ergänzt oder korrigiert?

- ☐ Ja
- ☒ Nein

18. Geben Sie Informationen z. B. an die Internet-AG zur Einstellung in das UBWiki weiter?

- ☐ Ja
- ☒ Nein

Weiter

19. Wenn Sie bisher keinen Artikel für das UBWiki geschrieben, korrigiert oder ergänzt haben: Woran liegt das?

- ☐ Ich hatte bislang keinen Bedarf, aktiv im UBWiki zu arbeiten.
- ☒ Ich bin mir unsicher im Umgang mit der Bearbeitungsfunktion.
- ☐ Ich habe keine Zeit.
- ☐ Ich benutze das Wiki zu selten, um aktiv daran mitzuarbeiten.
- ☐ Anderer Grund:
- ☐ Trifft bei mir nicht zu, ich arbeite aktiv im UBWiki mit

Weiter

Jetzt folgen einige Fragen zu den Mailinglisten.

20. Verwalten Sie die Mails, die über die Infolisten geschickt werden, zusätzlich in eigenen Unterordnern?

- ☐ Ja
- ☒ Nein

Weiter

21. Können Sie Informationen, die über die Mailinglisten verschickt werden, schnell wiederfinden?

Eher nein Eher ja

22. Finden Sie die Informationen aus den Emails im UBWiki wieder?

- ☐ Ja
- ☒ Nein

Weiter

23. Es gibt für jeden Campus eine eigene Info-Mailingliste. Halten Sie eine gemeinsame Liste für beide Campi für sinnvoll?

- ☐ Ja
- ☒ Nein

Weiter

Zurück zu dem Film, den Sie eingangs gesehen haben.
Hier wurde Ihnen ein Lernprogramm auf Moodle vorgestellt, das eher instruktiv, also belehrend ist. Parallel dazu wurde Ihnen die Kommunikationsplattform Mixxt vorgestellt, mit der eher konstruktiv miteinander gearbeitet wird.

24. Wie fanden Sie den Film:

	Nein	Ja	Weiß nicht
Ich fand den Film verständlich.	☐	☐	☐
Der Film hat mich neugierig gemacht.	☐	☐	☐
Ich fand den Film interessant.	☐	☐	☐

Weiter

25. Haben Sie schon einmal etwas über Moodle gehört?

- ☐ Ja
☒ Nein

26. Haben Sie schon mit Moodle gearbeitet?

- ☐ Ja
☒ Nein

Weiter

27. Haben Sie schon einmal etwas von Mixxt gehört?

- ☐ Ja
☒ Nein

28. Haben Sie schon mit Mixxt gearbeitet?

- ☐ Ja
☒ Nein

Weiter

29. Wenn Sie an das Lernen mit Mixxt denken:

	Nein					Ja
Hätten Sie Interesse daran, eine Lernplattform zu benutzen?						
Können Sie sich vorstellen, eine Lernplattform regelmäßig zum Lernen zu benutzen?						

30. Denken Sie an das Lernprogramm auf der Moodle-Plattform:

	Nein					Ja
Hätten Sie Interesse, ein solches Lernprogramm zu benutzen?						
Könnten Sie sich vorstellen, einen Kurs auf Moodle regelmäßig zu absolvieren?						

Weiter

31. Welche Lösung würden Sie lieber nutzen?

- ☐ Ein Lernprogramm auf Moodle
- ☐ Eine Kommunikationsplattform wie Mixxt
- ☐ Ich möchte gar nicht online lernen

Weiter

32. Wären Sie bereit, regelmäßig ein Lernprogramm zu nutzen?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

33. Wären Sie bereit, regelmäßig dieses Lernprogramm zu wiederholen?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

Weiter

Wie stehen Sie zu Social Software und Web 2.0 ?

34. Ich bin an Social Software, bzw. an der Vernetzung mit anderen wie z.B. über Facebook, interessiert.

					Ich weiß darüber zu wenig	
Nein	☐	☐	☐	☐	☐	Ja
					☐	

35. Ich bin an Web 2.0 Anwendungen wie Google Kalender oder Dropbox interessiert.

					Ich weiß darüber zu wenig	
Nein	☐	☐	☐	☐	☐	Ja
					☐	

Weiter

36. Ich habe bereits an einer oder mehreren Fortbildungen zum Thema Web 2.0/Social Software teilgenommen.

- ☐ Ja, interne Fortbildungen in der UB
- ☐ Ja, externe Fortbildungen wie z.B. ZBIW
- ☐ Nein, aber ich habe Interesse daran
- ☐ Nein, ich habe kein Interesse daran

37. Ich nutze bereits (dienstlich oder privat) folgenden Anwendungen:

Mehrfachauswahl ist möglich

☐	Dropbox
☐	Facebook
☐	Google Docs
☐	Google-Kalender
☐	Twitter
☐	RSS-Feeds
☐	andere, nämlich <input type="text"/>

Weiter

Die letzten Fragen!

38. Sie arbeiten

☐ Teilzeit

☒ Vollzeit

39. Sie sind Mitarbeiter

☐ des Infoteams

☒ des Spätdienstes

40. Sie arbeiten

☐ am Campus Duisburg

☒ am Campus Essen

Weiter

41. In welcher Fachbibliothek sind Sie im Info-Dienst tätig?

☐ BA

☒ GW/GSW

☐ LK

☒ MC

☐ Medizin

☒ MNT

42. Wie lange sind Sie in der UB Duisburg-Essen tätig?

☒ 0 – 5 Jahre

☐ 6 – 10 Jahre

☒ 11 – 15 Jahre

☐ 15 – 20 Jahre

☒ über 21 Jahre

Weiter

43. Haben Sie noch Ergänzungen oder Anmerkungen zu dem Fragebogen?

Weiter

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Ich möchte ganz herzlich für Ihre Mithilfe bedanken.

Für Interessierte werde ich nach Abschluss meiner Masterarbeit gern die Ergebnisse dieser Umfrage vorstellen!

Katrin Falkenstein-Feldhoff

[Katrin Falkenstein-Feldhoff](#), UB Duisburg-Essen - 2011

11.2. Anhang 2 – Drehbuch zum Einführungsfilm des Fragebogens

Screenshot	Zeit	Beschreibung (die Textpassagen sind blau unterlegt)
00,00 – 19,06	<p>Bild 1 „offenes Buch“.</p> <p>Quelle: http://www.forum-generationen-unna.de/bildung.htm</p> <p>Hallo!</p> <p>Bevor es mit dem eigentlichen Fragebogen losgeht, möchte ich noch eine kurze Einführung geben. Die Entwicklung des Internets von statischen Webseiten hin zum Web 2.0</p> <p>Überblendung zu</p>
19,06 – 38,00	<p>Bild 2 „Bildung“</p> <p>Quelle: http://www.studis-online.de/HoPo/art-994-bildungsgipfel.php</p> <p>mit seinen Communities und interaktiven Webseiten hat auch in unserem Berufsumfeld deutliche Spuren hinterlassen.</p> <p>Wir können nicht stehenbleiben, sondern müssen uns den veränderten Bedingungen anpassen.</p> <p>In meinem Studium habe ich mich intensiv mit den Themen Bildungs- und Wissensmanagement auseinander gesetzt und bin dabei auf Begriffe</p>

		Überblendung zu
38,00 – 1.14,29	<p>Bild 3 „Lebenslanges Lernen“ und „Lernende Organisation“</p> <p>Quellen: http://loveitorchangeit.com/2009/04/18/weblogs-fuer-lebenslanges-lernen/ http://www.els-institut.de/index.php/tqm-und-lernende-organisation.html</p> <p>wie „Lebenslanges Lernen“ und „Lernende Organisation“ gestoßen. Nicht nur jeder einzelne lernt jeden Tag Neues, sondern auch unsere Organisation ist darauf angewiesen, dass das Wissen der Mitarbeiter bewahrt, aufbewahrt, gepflegt und aktualisiert wird und vor allem anderen zur Verfügung gestellt wird.</p> <p>Unser Hauptinstrument, das UBWiki, ist ja jedem bekannt, aber ich möchte hier noch 2 anderen Möglichkeiten präsentieren, mit denen gelernt werden könnte, nämlich Moodle und Mixxt.</p>
1.14,29 – 1.51,00	<p>Screen Startseite www.moodle.de</p> <p>Beginnen wir mit Moodle. Moodle ist ein sogenanntes Lernmanagementsystem, eine Software für Online-Plattformen. Sie arbeiten in Kursräumen mit anderen Teilnehmern zusammen. Dort können Lerninhalte, Kommunikations-, Kooperations- und Prüfungswerkzeuge zur Verfügung gestellt werden. So erklärt es zumindest Moodle. Einzelne, nach Bedarf abgeschlossene Kurse können hier angeboten werden. So sieht Moodle bei uns an der Universität aus.</p>

1.51,00 – 2.12,10

Screen Startseite Moodle Testkurs Informationskompetenz

Wie wäre es mit einem Kurs „Fit für die Infotheke?“. 9 Lerneinheiten mit den jeweils 10 ultimativen Fragen zu einem Themenbereich wie Ausleihe oder Fernleihe. Und einem abschließenden Nachrichtenforum, im sich darüber auszutauschen. Jede einzelne Lerneinheit könnte z. B. 10 Fragen zu den einzelnen Themenbereichen beinhalten.

2.12,10 – 3.30,02

Screen Testquiz VPN-Nutzung, Anhaken mehrerer Antworten zur Demonstration

So könnte die Lerneinheit VPN aussehen: Ein Quiz mit Multiple Choice-Fragen. Nach der Beantwortung der Fragen erhält jeder Teilnehmer direkt ein Feedback und eine Auswertung. Dann werde ich es mal versuchen.

So, ich habe die Fragen beantwortet. Jetzt kann ich meine Seite bewerten lassen. Richtige Antworten werden mit grünen Häkchen, falsche mit einem roten X gekennzeichnet. Hm, nur ein Teil der Fragen richtig beantwortet? Vielleicht sollte ich den Kurs noch einmal wiederholen.

Der Test kann abgeschlossen werden und bei Bedarf natürlich wiederholt werden.

3.30,02 – 3.35,24

Screen Testauswertung

Jederzeit kann man sich eine Übersicht geben lassen, wann man einen Test bearbeitet

3.35,24 - 3.44,22

Screen Testauswertung und Anzahl der Versuche

und wie erfolgreich man ihn abgeschlossen hat. Und natürlich kann der Test auch jederzeit wiederholt werden.

3.44,22 – 4.03,22

Screen Startseite Moodle Testkurs Informationskompetenz

Moodle folgt eher dem instruktiven Lernen, ein vorgegebener Kurs wird absolviert, es gibt keine eigenen Einflussmöglichkeiten, keine eigene Gestaltungsmöglichkeit. Dafür kann man nach eigenem Tempo und eigener Zeiteinteilung selbstständig damit arbeiten.

4.03,22 – 4.29,11	<p>Screen Startseite Mixxt „ubdue“ Testumgebung</p> <p>Bei dem zweiten Beispiel handelt es sich um Mixxt, eine Lernplattform für konstruktives, kollaboratives Lernen. Eine Online-Community, also jeder kann und jeder muss mitmachen. Und so könnte das Ganze aussehen. Eine Startseite mit verschiedenen Bausteinen, z. B. der Baustein Veranstaltungen.</p>
4.29,11 – 4.39,26	<p>Screen Veranstaltungen</p> <p>Hier erfolgen Bekanntgaben von internen oder externen Schulungen zu den einzelnen Themenbereichen. Hier z. B. eine Schulung zum Thema Erwerbung.</p>
4.39,26 – 4.51,08	<p>Screen News</p> <p>Das hier wäre der Baustein News mit Hinweisen auf Veränderungen auf der Lernplattform, z. B. dass die 10 Fragen zur Fernleihe aktualisiert wurden.</p>

4.51,08 – 4.58,22	<p>Screen Übersicht Foren</p> <p>In den Foren könnten aktuelle Fragen aus dem Spätdienst diskutiert werden, z.B.</p>
4.58,22 – 5.06,13	<p>Screen Einzeleintrag im Forum</p> <p>ob denn ein Studierender auch innerhalb der Uni testen kann, ob seine VPN-Verbindung funktioniert oder nicht.</p>
5.06,13 – 5.19,20	<p>Screen 10 Fragen</p> <p>Unter dem Baustein 10 Fragen findet sich unser Moodle-Quiz wieder, diesmal etwas anders aufgebaut. Klickt man auf VPN-Nutzung, erhält man dieses Bild.</p>

5.19,20 – 5.28,09	<p>Screen 10 Fragen – Seite VPN-Nutzung</p> <p>Hier sind wieder die Fragen, die wir schon gesehen haben. Und auf dem Link Hier“ würde man dann die Antwort finden:</p>
5.28,09 – 5.40,15	<p>Screen 10 Fragen – Seite VPN-Nutzung Antwort 1</p> <p>Nämlich das die Information zur VPN-Nutzung sowohl auf den Seiten der UB als auch den des ZIM zu finden ist. Das wäre Mixxt.</p>
<p>Moodle versus oder plus Mixxt?</p>	5.40,15 – 6.14,06	<p>Bild 4 Moodle versus Mixxt</p> <p>Das waren jetzt 2 Beispiele für Lernmöglichkeiten. Somit stellt sich nun die Frage: Moodle oder Mixxt oder vielleicht beides? Instruktives Lernen mit einem Lernmanagementsystem oder konstruktives, kollaboratives Lernen in einer Online-Community? Oder besser beides nicht?</p> <p>Das soll der folgende Fragebogen erhellen, bitte kehren Sie zum Frageboden zurück und starten die Beantwortung der Fragen.</p>

11.3. Anhang 3 – Originaldatenexport oFb

Der Originaldatenexport befindet sich als Dateien:

- data_master_fafe_2011-06-22.csv
- values_master_fafe_2011-06-22.csv
- variables_master_fafe_2011-06-22.csv

auf der dieser Arbeit beigelegten CD.

Ein Ausdruck der Daten an dieser Stelle wäre zu umfangreich und unübersichtlich gewesen.

Zu guter Letzt...

Es hat einige Momente bei dieser Masterarbeit gegeben, da habe ich nicht daran geglaubt, diesen Punkt hier zu erreichen. Allerdings haben mir zuverlässige Quellen dann versichert, dass dies völlig normal sei.

Es gilt Dank zu sagen:

Zunächst einmal bei Professor Michael Kerres für die Überlassung meines Themas und bei ihm und seinem Lehrstuhl für die freundliche, kompetente und zuverlässige Betreuung während der letzten beinahe 30 Monate, vor allem bei unserem Tutor Dr. Jan P. Ehlers.

Ich danke der Bibliotheksleitung der UB Duisburg-Essen für die Unterstützung bei meiner Online-Befragung. Und natürlich den Kollegen, die mir bei dem Pretest und bei der Online-Befragung mit ihren Antworten diese Arbeit ermöglicht haben.

Des Weiteren danke ich meinen Korrekturlesern, die auch unter großem Zeitmangel Buchstabendrehern, vermissten Satzzeichen und doppelten Wörtern nachgespürt haben, damit diese Arbeit gut lesbar wird.

Last but not least danke ich meiner Familie, meinen Freunden und Kollegen, die sich geduldig viele meiner Überlegungen angehört haben, mich immer wieder angespornt haben und mich auch immer wieder einmal daran erinnert haben, dass ich das alles selbst gewollt habe.

Und ganz besonders danke ich ...

... Martin.