

# **Vier Wochen Informationskompetenz in den USA – Service, Service, Service!**

**Librarian in Residence 2012**  
Informationskompetenz stärken – Anspruch und  
Wirklichkeit der Teaching Library

Gefördert durch  
Bibliothek & Information International  
und Goethe-Institut New York

Maren Krähling M.A.  
Badische Landesbibliothek

Leitung Teaching Library  
Pressereferat  
Fachreferate Soziologie, Politik und Wirtschaft

Tel. 0721 – 175 2262  
E-Mail: [kraehling@blb-karlsruhe.de](mailto:kraehling@blb-karlsruhe.de)  
Erbprinzenstr. 15  
76133 Karlsruhe

## Vier Wochen Informationskompetenz in den USA – Service, Service, Service!

Als „Librarian in Residence“ 2012 habe ich vier Wochen in US-amerikanischen Bibliotheken verbracht – vier Wochen voll interessanter Gespräche, überraschender Erfahrungen und beeindruckender Bibliotheken. Das „Librarian in Residence“-Motto 2012 war „Informationskompetenz stärken – Anspruch und Wirklichkeit der Teaching Library“. Aus dem Motto spricht bereits, dass die Vermittlung von Informationskompetenz mittlerweile keine ganz neue Tätigkeit innerhalb von Bibliotheken mehr ist – die letzten zehn bis fünfzehn Jahre haben ihre Spuren hinterlassen. Auch in deutschen Bibliotheken finden sich ausgefeilte Schulungsprogramme, Bibliotheken haben sich als Kooperationspartner für die Lehre etabliert und neue Themen kommen neben der reinen Recherchekompetenz hinzu. Zeit, in das Ursprungsland der Teaching Library „zurück“ zu fahren und zu schauen, wie sich dort die Informationskompetenzvermittlung entwickelt hat.

### 1. Programm

Bibliothek und Information International sowie das Goethe-Institut New York haben mir im September 2012 einen vierwöchigen Aufenthalt in den USA ermöglicht.

Zwei Wochen verbrachte ich in Berkeley, Kalifornien, mit folgendem Programm:

- Bibliothek der University of California, Berkeley  
Ansprechpartner: Jennifer Dorner, Cody Hennessy, <http://www.lib.berkeley.edu>
- Bibliothek der California State University - East Bay  
Ansprechpartnerin: Diana Wakimoto, <http://library.csueastbay.edu>
- San Francisco Public Library  
Ansprechpartner: Jon Worona, <http://sfpl.org>
- Bibliothek der Golden Gate University  
Ansprechpartnerin: Margot Hanson, <http://www.ggu.edu/libraries/university-library>
- J. Paul Leonard Library der San Francisco State University  
Ansprechpartnerin: Nicole Allensworth, <http://www.library.sfsu.edu>

Gemeinsam mit der zweiten Stipendiatin, Nicole Krüger (ZBW), verbrachte ich im Anschluss weitere zwei Wochen in New York City mit folgendem Programm:

- New York Public Library inklusive der Mid-Manhattan Library sowie der Science, Industry and Business Library  
Ansprechpartnerin: Marzena Ermler, <http://www.nypl.org>, <http://www.nypl.org/locations/mid-manhattan-library>, <http://www.nypl.org/locations/sibl>
- Bibliothek des Maritime College, State University of New York  
Ansprechpartnerin: Constantia Constantinou, <http://www.sunymaritime.edu/stephenblucelibrary>
- John Cotton Dana Library der Rutgers University, Newark  
Ansprechpartnerin: Roberta Tipton, <http://www.libraries.rutgers.edu>
- Brooklyn Public Library  
Ansprechpartner: Richard Reyes-Gavilan, <http://www.brooklynpubliclibrary.org>
- Queens Public Library  
Ansprechpartner: Fred Gitner, <http://www.queenslibrary.org>

## **2. Berkeley, San Francisco und die Bay Area**

### **2.1. Selbstverständnis**

Am „Ursprungsort“ des Begriffs der Teaching Library begann ich meinen Aufenthalt. Die Bibliothek der University of California, Berkeley (UCB), hat diesen Begriff für ihr Kurs- und Schulungsangebot geprägt – und war daher der ideale Ort, um zu starten. Auffallend war sofort, dass heute, da auch im europäischen Raum zahlreiche Bibliotheken ihr Schulungsangebot in eine Teaching Library um- und ausgebaut haben, man eine Weile nach dem Begriff „Teaching Library“ auf der UCB-Homepage sucht. So war eine meiner ersten Fragen: „Verwendet ihr den Begriff gar nicht mehr?“ Erstaunlicherweise wird er intern immer noch für die Abteilung verwendet – in der größeren Campus-Öffentlichkeit spricht man jedoch eher von „Instruction“ bzw. „Research Methods“. Die Angebote zielen also weniger auf ein eigenständiges, von der Bibliothek besetztes Thema als auf die Unterstützung von Studierenden und der Fakultät im Forschungsprozess.

Auch auf die Frage nach dem eigenen Selbstverständnis habe ich für mich erstaunliche Antworten erhalten: „Definitely: instructor!“ Nicht als Bibliothekar oder Fachreferentin definierten sich die meisten, mit denen ich über ihre Schulungstätigkeiten gesprochen habe, sondern als Dozentin, als Lehrer, als Unterrichtende. Das gesamte Selbstverständnis der beteiligten Bibliothekare und Bibliothekarinnen ist sehr serviceorientiert und richtet sich an den Bedürfnissen der Universität aus. Obwohl natürlich generelle strategische Entscheidungen getroffen werden und eine einheitliche Angebotsstruktur existiert, sind die einzelnen „Instructors“ in der spezifischen Gestaltung ihrer Beratung – ob in Schulungen oder Auskunftsservices – frei und gehen auf die spezifischen Wünsche ihrer jeweiligen Klientel ein.

Herz des Berkeley-Campus und des über 20 Bibliotheken umfassenden Bibliothekssystem der UCB ist die Doe Library, die in diesem Jahr ihren hundertsten Geburtstag feiert. Ursprünglich war sie nur für Graduate Students und Fakultätsangehörige zugänglich, heute ist sie über die 3 Millionen Bände umfassenden Magazine mit der Mofitt Library, der Bibliothek für die Bachelor-Studierenden, verbunden. Die Doe Library beeindruckt durch ihre ehrwürdigen Lesesäle, die mit langen schweren Tischen, prachtvollen Gemälden und klassischen Tischlampen aufwarten. Wer an diesen Tischen studiert, fühlt, dass er oder sie Teil einer der bekanntesten Universitäten der Welt ist. Diese Bibliothek schafft es, die Studierenden an sich zu binden und für sich einzunehmen. Nicht zuletzt sind dafür wahrscheinlich auch Programme wie der „Library Prize for Undergraduate Research“ verantwortlich, der für herausragende forschungsorientierte Bachelorarbeiten, die mithilfe von Bibliotheksmaterial erarbeitet wurden, vergeben wird.

In der Organisationsstruktur der UCB finde ich besonders auffallend, dass Educational Services, Public Services und Collection Services drei gleichwertige Abteilungen darstellen. Meine Nachfrage, ob dies den hohen Stellenwert der Teaching Library abbildet, wird bejaht – allerdings ist unklar, wie sich die Organisationsstruktur weiterentwickeln wird. Wie die gesamte Universität auch, muss die Bibliothek seit der Finanzkrise mit immensen Budgetkürzungen leben und hat daher die „Re-Envisioning the UC Berkeley Library“-Initiative ins Leben gerufen.

### **2.2. Re-Envisioning the Library**

Die „Re-Envisioning the Library“ Initiative ist ein Prozess, der 2011 aufgrund der in Folge der Finanzkrise auftretenden Budgetkürzungen begonnen wurde; er hat die Umstrukturierung

des gesamten UCB-Systems zum Ziel.<sup>1</sup> Das Bibliothekssystem besteht momentan aus über 20 Bibliotheken – durch die Budgetkürzungen konnten ca. 25% der z.B. durch Pensionierung freiwerdenden Stellen nicht wiederbesetzt werden. Ein großer Einschnitt und eine tägliche Herausforderung für die verbleibenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Aus meiner Perspektive ist die „Re-Envisioning the Library Initiative“ ein ausgezeichnetes Beispiel für gelingendes Kommunikationsmanagement in schwierigen Zeiten. Die Bibliothek hätte versuchen können, die organisatorischen Schwierigkeiten mit kleinen Reparaturen zu meistern oder eine ausschließlich top-down organisierte Umstrukturierung umzusetzen. Stattdessen wurden innerhalb der Bibliothek verschiedene Gruppen gegründet, die Modelle erarbeiteten, wie sich die Bibliothek organisatorisch verändern könnte. Zwei Modelle wurden ausgewählt und diese in einer breiten Umfrage, die alle Studierenden und die Fakultät einbezogen hat, vorgestellt.<sup>2</sup> Die endgültige Entscheidung über die Umstrukturierung liegt bei der Universität. Durch die Umfrage wurde dem gesamten Campus verdeutlicht, dass die Bibliothek nicht umhinkommen wird, kleinere Institutsbibliotheken zu schließen und Services zu zentralisieren. Gleichzeitig hat die UCB wertvolle Hinweise über die Sicht verschiedener Campusgruppen auf die Bibliothek gewonnen – die Ergebnisse zeigen zum Beispiel deutlich, dass die hervorragenden Bestände DAS Merkmal der Bibliothek sind, das am höchsten geschätzt wird. Für Undergraduates sind Arbeitsplätze ebenfalls zentral, was hoffentlich zu einem neuen An Schub der Renovierung der Moffitt Library führt – zu der die Pläne bereits vorliegen, die aber aufgrund der Finanzkrise gestoppt werden musste.<sup>3</sup>

Aber nicht nur für die Campusmitglieder wurde die Umstrukturierung so „weicher“ gestaltet – auch die Mitarbeiter der Bibliothek sind durch die Beteiligung in Arbeitsgruppen sowie regelmäßige Veranstaltungen zur „Re-Envisioning the Library Initiative“ offen für die kommenden Veränderungen. Dieses gelungene Beispiel für Veränderungs- und Kommunikationsmanagement nehme ich gerne mit nach Deutschland.

### **2.3. Formen von Informationskompetenzvermittlung**

Der Fokus der Teaching Library der UCB liegt auf kursintegrierten Seminaren, die verschiedene Modelle annehmen können. Was gewählt wird, hängt von den Dozenten ab – die Bibliothek bevorzugt neben Online-Kursen Präsenz-Workshops, da so ein intensives Arbeiten und tiefergehende Themen möglich sind. Die Kurse werden für alle Seminare und Levels angeboten, bis hin zu PhD-Studierenden. Sie werden individuell für jedes Seminar zusammengestellt und haben alle eine Online-Präsenz („Research Guide“) über das Open Source-Programm „Library a la Carte“. Ein weiteres Programm zur Erstellung von sogenannten „Research Guides“ ist „LibGuides“ vom Hersteller Springshare. Die Software findet sich mittlerweile auf vielen Homepages angloamerikanischer Bibliotheken – ich habe sie intensiver an der J. Paul Leonard Library der San Francisco State University kennengelernt. Diese Bibliothek war eine der „Pionierbibliotheken“ für LibGuides und ihre Homepage beherbergt mittlerweile sehr viele Research Guides. Diese können allgemein ausgelegt werden oder spezifisch für einen Kurs zusammengestellt werden. Die offenen oder passwortgeschützten Seiten können dann ähnlich wie die hierzulande üblichen E-Learning-Programme eingesetzt werden – allerdings sind sie sowohl im Frontend als auch im Backend um einiges intuitiver zu bedienen.

---

<sup>1</sup> Homepage: [http://www.lib.berkeley.edu/AboutLibrary/re\\_envision.html](http://www.lib.berkeley.edu/AboutLibrary/re_envision.html), letzter Aufruf am 11.11.2012; Blog: <http://blogs.lib.berkeley.edu/re-envisioning.php>, letzter Aufruf am 11.11.2012

<sup>2</sup> [http://www.lib.berkeley.edu/AboutLibrary/Hart\\_Survey\\_Report\\_Re-Envisioning\\_UC\\_Berkeley\\_Library.pdf](http://www.lib.berkeley.edu/AboutLibrary/Hart_Survey_Report_Re-Envisioning_UC_Berkeley_Library.pdf), letzter Aufruf am 11.11.2012

<sup>3</sup> [http://www.lib.berkeley.edu/wikis/Moffitt\\_Project/](http://www.lib.berkeley.edu/wikis/Moffitt_Project/), letzter Aufruf am 12.11.2012

Die erst kürzlich neu eröffnete J. Paul Leonard Library der San Francisco State University beeindruckt durch ihr Design, ihre klare Ausrichtung als Lernort und ihre technische Ausstattung, wie zum Beispiel das vollautomatisierte Magazin, das Library Retrieval System, sowie das Digital Media Studio. Das Library Retrieval System wurde bei der Renovierung der Bibliothek eingeführt, um mehr Platz für die Studierenden zum Lernen und Arbeiten zu schaffen – ein klares Bekenntnis zum Lernort Bibliothek. Es beherbergt seit dem Umzug 75% des Bibliotheksbestands.<sup>4</sup> Das Digital Media Studio ist nur einer der vielen Orte in der Bibliothek, die Studierenden sinnvolle Unterstützung bei ihrem Studium bietet. Dort haben sie einen Ort, um Audio- und Videoschnitt, Designprojekte sowie Multimediaproduktionen durchzuführen. Mir gefällt, wie selbstverständlich diese Bibliothek (und viele der anderen, die ich besuche) Serviceaufgaben übernimmt, die über den traditionellen bibliothekarischen Horizont herausgehen. Hier wird nicht nur theoretisch übernommen, was der Trend ist, sondern wirklich an den Sinn von technisch hochwertig ausgestatteten Räumen und vielfältigen Lernmöglichkeiten geglaubt. Dieser Eindruck bestätigt sich auch bei vielen Gesprächen zum Thema Informationskompetenz. Informationskompetenz ist an einigen der Bibliotheken, die ich besuche – und häufig gerade an den „kleineren“ – schon lange verbindlich für alle Studierenden eingeführt. Bevorzugt ist der Bereich – neben den kursintegrierten Seminaren, wie ich sie für Berkeley beschrieben habe – in „General-Education“-Kursen, die jeder Studierende absolvieren muss, eingebunden. Welchen Formen der Informationskompetenz begegnete ich noch? One-on-One-Beratung wird von fast allen „Instructors“ in den besuchten Bibliotheken als sehr sinnvoll betrachtet. In Berkeley wird in meinen Gesprächen immer wieder der „Research Advisory Service“ für Bachelor-Studierende sowie die fachspezifische Beratung durch einen Subject Specialist genannt. Während des Semesters können Studierende einen Reference Specialist für eine halbe Stunde buchen und bekommen auf das Fach zugeschnittene Beratung zu Recherchefragen. Ein Service, der insbesondere gegen Ende des Semesters, wenn die Hausarbeiten geschrieben werden, gefragt ist. An der Bibliothek der Golden Gate University in San Francisco wird One-on-One-Beratung unter anderem innerhalb eines Seminars für Studierende angeboten, die einen berufsbegleitenden Abschluss machen. Was ich kaum noch antreffe, sind offene Schulungen, die seminarunabhängig angeboten werden. Drop-in-Schulungen sind – wie bei uns auch – weniger gut besucht und sehr personalintensiv. Besonders an Bibliotheken, die mit deutlichen Budgetkürzungen zurechtkommen müssen, werden solche Services zurückgenommen. Beratung von Dozenten durch Bibliothekare in Bezug auf forschungsorientierte Prüfungsaufgaben – diesem Thema hat sich die UCB seit 2002 vermehrt zugewendet. Sie hat ein von der Mellon Foundation finanziertes Großprojekt ins Leben gerufen, mit dem sie sich von 2004-2008 als Zentrum für Lehr- und Lernexpertise am Campus positioniert hat: Mellon Library/Faculty Fellowship on Undergraduate Research.<sup>5</sup> Forschungsbezogenes Arbeiten beginnt in Berkeley nicht erst mit der Doktorarbeit, sondern wird bereits von Undergraduates eingefordert. Es erfordert ein breites Wissen im Umgang mit primären und sekundären Ressourcen – und diese sind nicht selten durch die Bibliothek verfügbar. Gemeinsam haben Fakultäten und die Bibliothek von 2004-2008 neue Zugänge zu forschungsbasiertem Lernen erarbeitet. Ziel war es auch, den Studierenden aktiv Wissen über Strukturen und Mechanismen des jeweiligen akademischen Felds zu vermitteln. Jedes Jahr haben verschiedene Bibliothekare als „Library Fellows“ gemeinsam mit „Mellon Faculty

---

<sup>4</sup> <http://youtu.be/6hnAEIubfIY>, letzter Aufruf am 11.11.2012.

<sup>5</sup> <http://www.lib.berkeley.edu/mellon/>, letzter Aufruf am 11.11.2012.

Fellows“ Lehrmaterialien und –techniken, die in sehr großen und wichtigen Vorlesungen verwendet werden, neu gestaltet. Diese werden nun als best practice-Beispiele verwendet. Auf der Homepage des Projekts finden sich die Module, die als hervorragende Inspiration für das eigene Kursdesign dienen können.

#### **2.4. Medienkompetenz an der San Francisco Public Library**

An der San Francisco Public Library bin ich bei einem Tagesausflug auf ein spannendes Projekt getroffen, das mein Verständnis von Informationskompetenz erheblich erweitert hat.<sup>6</sup> Jon Worona, Digital Initiatives Manager, versteht Informationskompetenz als eine sehr viel breitere Fähigkeit, in einer von digitalen Medien und Information geprägten Gesellschaft sein Leben zu meistern. Die San Francisco Public Library bietet Workshops an, die verschiedene „Skills“ im Blick haben und auch technology literacy, environmental literacy, civic engagement und ähnliche Fähigkeiten fördern. Das Bild dahinter ist der mündige Bürger. Ein großes Zukunftsprojekt, an dem Jon Worona arbeitet, soll die Medienkompetenz von Jugendlichen sehr kreativ fördern. Gesponsert von der MacArthur Foundation und in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, wie z.B. bavc (Bay Area Video Coalition) und der California Academy of Sciences wird im Jahr 2013 ein realer und virtueller Raum eingerichtet, in dem Medien von Jugendlichen hergestellt werden können. Die Expertise im Bereich Video, Audio, Programmieren, Grafikdesign und Information kommt von allen beteiligten Einrichtungen, der Raum wird in der San Francisco Public Library sein. Ziel des Projektes ist es auch, Jugendlichen einen neuen Blick auf die Bibliothek zu geben und zu zeigen, dass sie ein Platz ist, an dem jugendliche Themen eine Rolle spielen. Medien nicht nur zu konsumieren und anzuwenden, sondern auch zu produzieren, steht hier im Vordergrund.

### **3. New York**

#### **3.1. Information Literacy? – Alle Formen von Literacy!**

Gesellschaftliche Prozesse genau zu beobachten und auf diese mit spannenden Online- und Veranstaltungsprogrammen zu reagieren – diese Fähigkeit habe ich an allen Public Libraries meines vierwöchigen Aufenthalts bestaunen können. Neben der an Medienkompetenz ausgerichteten San Francisco Public Library habe ich dies besonders an der New York Public Library, der Queens Public Library sowie der Brooklyn Public Library beobachten können. Im Großraum New York sind Einwanderung, Kreativwirtschaft sowie die Finanzkrise Themen, denen man auf Schritt und Tritt begegnet. Darauf reagieren die Public Libraries mit Veranstaltungen zur Financial Literacy an der Science, Industry and Business Library der New York Public Library<sup>7</sup>, mit Programmen wie dem „New Americans Program“<sup>8</sup> an der Queens Public Library sowie dem geplanten „Shelby White and Leon Levy Information Commons“<sup>9</sup> für Kreativarbeiter an der Brooklyn Public Library. Die Bibliotheken positionieren sich in ihrer Rolle als Community Centers so immer wieder neu und gesellschafts-politisch auf dem neuesten Stand.

New Yorks Bibliotheken und insbesondere die New York Public Library habe ich besucht, um als Bibliothekarin an einer wissenschaftlichen Bibliothek, die immer häufiger als Landesbibliothek ein „nicht-wissenschaftliches“ Publikum bedient, mir die

---

<sup>6</sup> <http://sfpl.org/>, letzter Aufruf am 11.11.2012.

<sup>7</sup> <http://www.nypl.org/locations/sibl>, letzter Aufruf am 12.11.2012

<sup>8</sup> <http://www.queenslibrary.org/services/multilingual-services/new-americans-program>, letzter Aufruf am 12.11.2012

<sup>9</sup> <http://www.brooklynpubliclibrary.org/locations/central/infocommons>, letzter Aufruf am 12.11.2012

Informationskompetenzvermittlung an einer ähnlichen Bibliothek anzuschauen. Der Blick über den eigenen Tellerrand hinaus ist für eine Landesbibliothek besonders wertvoll – ein „einfaches“ Übertragen der Konzepte für Universitätsbibliotheken trägt der Heterogenität der Benutzer und der Medien nicht Rechnung.

Als Landesbibliothekarin fand ich denn auch besonders die Vermittlungsprogramme zu regionalen Beständen spannend – und hätte sie in dieser Intensität nicht erwartet: Wie bei uns wird Wert auf regionale Bestände und regionale Forschung gelegt. Die Ausstellung „lunch hour“<sup>10</sup> an der New York Public Library greift zum Beispiel ein Thema auf, das typisch für die Stadt und ihre Geschichte ist, und präsentiert dieses Thema so ansprechend, dass die Ausstellung während meiner Besuche immer voll war. Auch an den anderen Public Libraries werden Themen der Regionalgeschichte ausgewählt, zu denen die breite Öffentlichkeit einen klaren und aktuellen Bezug hat. Regionale Künstler stellen in den Bibliotheken aus, Ausstellungen werden mit Workshops mit aktuellen Inhalten für unterschiedliche Zielgruppen kombiniert und digitalisierte Quellen werden durch innovative Projekte im Web bekannter gemacht. Die starke Identifikation der Einwohner New Yorks mit ihrer Stadt oder ihrem Borough Brooklyn bzw. Queens kommt den Bibliotheken an dieser Stelle natürlich entgegen.

### **3.2. Innovative Projekte – nicht ganz Informationskompetenz, aber irgendwie doch auch...**

An der New York Public Library habe ich gemeinsam mit Nicole Krüger verschiedene Projekte besucht, die im Themenfeld „Informationskompetenz“ anzusiedeln sind, die jedoch nicht dem klassischen Bild der Schulung entsprechen. Selbstverständlich gibt es an der New York Public Library Schulungen, die im Veranstaltungsprogramm aufgeführt sind und die man bei Interesse einfach so besuchen kann – die Projekte jenseits dieses klassischen Formats fand ich jedoch weitaus spannender. Zwei Projekte möchte ich an dieser Stelle kurz darstellen: den Chatdienst sowie die Onlineservices der New York Public Library. Die Web Services und Labs der New York Public Library kümmern sich einerseits um die Homepage der New York Public Library, andererseits werden innovative Projekte im Online-Bereich entwickelt. Zur Homepage gehören auch eigene Seiten für Kinder, Online-Ausstellungen sowie das Bibliotheksintranet. Die wichtigste Richtlinie der Homepage ist Benutzerfreundlichkeit. Um diese immer wieder von neuem zu verbessern, werden sowohl quantitative als auch ausführliche qualitative Daten erhoben; alle Inhalte und Unterseiten werden immer wieder auf dieses Kriterium hin überprüft. Die NYPL Labs bauen auf der Grundlage der in der Digital Gallery vorhandenen Digitalisate innovative Webservices auf. Im Projekt „What’s on the menu?“<sup>11</sup> wurden und werden mit Hilfe der „crowd“ Hunderttausende von Gerichten, die auf digitalisierten Speisekarten New Yorker Restaurants aus 160 Jahren, transkribiert. Auch im Projekt Map Warper<sup>12</sup>, das alte New Yorker Stadtpläne mit aktuellen Kartenmaterial und historischen Personendaten interaktiv zusammenbringt, sowie im Projekt Stereogramimator<sup>13</sup>, in dem stereographisches Material online in 3D verwandelt wird, wird auf die „crowd“ gesetzt. Bei solch spannenden und technologisch hochwertigen Projekten ist es kein Wunder, dass Stadtgeschichte die Beteiligung von tausenden Freiwilligen findet. Viele der Projekte werden in enger

---

<sup>10</sup> <http://www.nypl.org/audiovideo/lunch-hour-nyc>, letzter Aufruf am 12.11.2012.

<sup>11</sup> <http://menus.nypl.org/>, letzter Aufruf am 12.11.2012.

<sup>12</sup> <http://maps.nypl.org/warper/>, letzter Aufruf am 12.11.2012.

<sup>13</sup> <http://stereo.nypl.org/>, letzter Aufruf am 12.11.2012.

Zusammenarbeit mit den Spezialisten aus den historischen Beständen und verschiedenen Sammlungen erarbeitet.

Der Chatdienst „Ask“<sup>14</sup> der New York Public Library war ebenfalls ein beeindruckendes Format zur Vermittlung von Informationskompetenz. Das Team der New York Public Library bearbeitet in der Regel mehrere Chat-Anfragen gleichzeitig und macht ebenfalls Telefonauskunft. Dies kann selbstverständlich nicht an der „normalen“ Infotheke nebenher geschehen. Ein festes Team garantiert zudem eine gleichbleibend hohe Qualität sowie feste Zeiten, in denen der weltweite 24/7-Chat-Kooperation von QuestionPoint von der New York Public Library bedient wird. In der New York Public Library werden monatlich zwischen 8.000 und 10.000 Anfragen via Telefon, Chat, SMS und E-Mail von 9 Personen beantwortet.

#### 4. Fazit

Welche der vielen Eindrücke werden bleiben, was werde ich in meinem bibliothekarischen Alltag umsetzen können, was kann man hierher mitnehmen? Das wird sich erst in einiger Zeit wahrscheinlich in Gänze beantworten können. Denn ich habe nicht nur viel über Informationskompetenzvermittlung in Bibliotheken gelernt, sondern mit vielen Menschen über so unterschiedliche Themen wie Fachreferat, Ausbildung, Budget- und Etatorganisation, Strategieplanung, Webseitengestaltung, Lernorte, Veranstaltungsprogramme und vieles weiteres gesprochen. Eine Fülle an Meinungen und Bibliotheken, die sich nur schwer in einem Fazit unterbringen lässt.

Als alles einrahmender Eindruck stehen mir in erster Linie die Serviceorientierung und das Engagement der Bibliothekare und Bibliothekarinnen, die ich getroffen habe, vor Augen. Das strategische Herangehen an Services und auch an die Vermittlung von Informationskompetenz habe ich als sehr professionell erlebt: Welche Dienstleistungen und Angebote stützen unsere benutzerorientierten Ziele? Diese Frage habe ich immer im Hintergrund gesehen – sie musste eindeutig beantwortet werden können, damit eine Idee innerhalb der Bibliothek umgesetzt wird. Die unterschiedlichen Herangehensweisen der Public und Academic Libraries habe ich in den USA eher sogar noch ausdifferenzierter als in Deutschland erlebt – dient man im einen Fall vollkommen der „Community“ vor Ort, wird im anderen Fall ganz klar die Hochschulöffentlichkeit in den Blick genommen. Das hat mir noch einmal verdeutlicht, wie wichtig es ist, die eigene Kundschaft sehr genau zu kennen und zu wissen, an wem man die eigenen Services ausrichten soll.

Dass die Vermittlung von Informationskompetenz sich in den USA schon gänzlich im virtuellen Raum abspielt (eine Vermutung, über die ich vor meinem Aufenthalt mit Kolleginnen und Kollegen durchaus diskutiert habe), stimmt nicht. Sicher ist die Einbindung von Online-Medien jeder Art selbstverständlich, die Präsenzlehre und die Ansprechbarkeit vor Ort werden dadurch jedoch nicht ersetzt. Bibliotheken als Orte sind auch in den USA ein zentrales Zukunftsthema.

So kann ich nach vier Wochen Informationskompetenz in den USA das Fazit ziehen: Ob Forschungsmethoden, Instruction, Media and Financial Centers, Online-Projekte oder ganz klassische Schulungen in Recherchekompetenz – Informationskompetenzvermittlung findet sich im Zentrum des bibliothekarischen Geschehens an Public und Academic Libraries in den USA wieder. Dem Motto „Anspruch und Wirklichkeit der Teaching Library“ kann ich also ein ganz klares „Der Anspruch wird erfüllt – Teaching und Learning Libraries sind die Zukunft der Bibliotheken“ hinzufügen.

---

<sup>14</sup> <http://www.nypl.org/ask-nypl>, letzter Aufruf am 12.11.2012.