

Jens Ilg

Lernraum Hochschulbibliothek als Managementaufgabe

Abstract: Seit etwa ein bis zwei Jahrzehnten nutzen vor allem studentische Bibliotheksbesucher ihre physische Hochschulbibliothek intensiver als zuvor, wodurch die physische Bibliothek nun auch als Lernraum sichtbar wird. Und viele Hochschulbibliotheken reagieren darauf, indem sie ihre Services auf den Lernraum konsequenter abstimmen und ausbauen. Der Beitrag versucht die Folgen aus der Perspektive des Bibliotheksmanagements zu beschreiben: Nach einer thematischen Hinführung und Definition des Lernraums Hochschulbibliothek folgen konzeptionelle Schlussfolgerungen für das Kennzahlenmanagement, Serviceportfolio, Personalausbildung, Aufbauorganisation, hochschulweite Kooperation, Nutzerbeteiligung und Etablierung.

1 Einleitung: Raumwende

Das Bibliotheksgebäude lebt (wieder)! Galt es noch bis vor gar nicht so wenigen Jahren auch unter Bibliothekskollegen und -wissenschaftlern als etwas mit unsicherer bis gar keiner Zukunft: So erlebt es seit genau so vielen Jahren ein Comeback, zumindest als Hochschulbibliothek. Äußere Belege dafür sind nicht nur zahlreiche jüngst fertiggestellte und geplante Bibliotheksneubauten; auch das, was inzwischen als „Lernraum Hochschulbibliothek“ bezeichnet wird,¹ dokumentiert das (siehe nächster Abschnitt). Und das trotz oder wegen der sog. Digitalisierung bzw. Digitalen Wende, die den Hochschulbetrieb genauso beeinflusst wie unseren Alltag. Neben jener Digitalen Wende² schleicht sich

1 Etwa seit der Jahrtausendwende findet sich die Bezeichnung „Lernort“ auch in fachbibliothekarischen Diskursen, doch dessen Zukunftsrelevanz galt damals als überschaubar. In den ersten beiden Auflagen des Bandes „Portale zu Vergangenheit und Zukunft“ (Seefeldt & Syrè, 2003a; dies., 2003b), wurden auch Ergebnisse einer Expertenbefragung abgebildet: Gefragt wurde nach Visionen für die Bibliothek der Zukunft. Während an erster Stelle die Vision von einer Bibliothek als „Callcenter/Mediathek/Document Center“ stand, rangierte weit abgeschlagen an neunter Stelle die Bibliothek als Lernort (Seefeldt & Syrè, 2003a, S. 100).

2 Die Digitale Wende in Bibliotheken zeitlich zu markieren, ist komplex, d. h. *den* zeitlichen Beginn der Digitalen Wende in Bibliotheken gilt es nicht zu suchen. Wollte man ihn z. B. mit dem Beginn der – so wurde das damals bezeichnet – EDV basierten Katalogisierung zusammenfallen lassen, dann stünden Hochschulbibliotheken seit ca. 50 Jahren in diesem Wendeprozess.

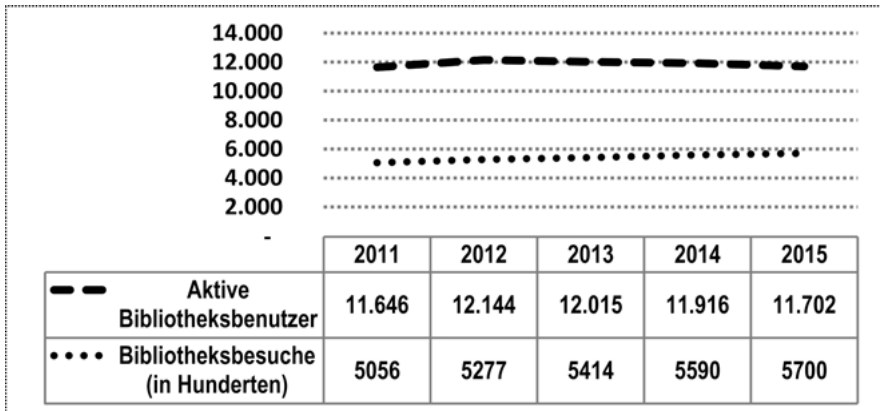


Abb. 1: Korrelation Bibliotheksbesuche und aktive Bibliotheksnutzer.³

nahezu unbemerkt eine – so möchte ich es bezeichnen – Raumwende in unseren Alltag, d. h. ein Trend zur verstärkten Hinwendung zu Räumen, Raumatmosphäre und darauf bezogene Dienstleistungen, z. B. Kaufhäuser, in denen Kunden übernachten dürfen, Bäckereien, die in Interieur investieren und kaum von Cafés unterscheidbar sind, Shopping Malls, die Raumatmosphäre und Behaglichkeit inszenieren, Buchläden, die inzwischen wie selbstverständlich neben Medien auch Kaffee- und Loungeangebote machen usw. Und selbst der Discounter ALDI erprobt inzwischen ansprechende Ladenatmosphäre mit hellem Holz und Kaffeesitzdecken (Binder, 2015). Das scheint mit den in der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS) erfassten Daten zu korrelieren:⁴ Während in den letzten fünf Jahren (2011 bis 2015) sogar die durchschnittliche Anzahl der sog. aktiven Bibliotheksnutzer leicht zurückging (Mittelwerte), stieg dennoch die Anzahl der Bibliotheksbesuche in den wissenschaftlichen Universal- und Hochschulbibliotheken (Mittelwerte, siehe Abb. 1). Auch die Bedeutung der Öffentlichen Bibliothek als Ort und Raum ist inzwischen sehr hoch: Laut einer repräsentativen Untersuchung durch das Institut für Demoskopie Allensbach im November 2015 (2016, S. 11) antworteten 71 % – und damit am zweithäufigsten – auf die Frage „Wie sollte eine öffentliche Bibliothek sein, die Sie gerne nutzen?“ mit „Es sollte eine angenehme Atmosphäre herrschen, man sollte sich dort wohlfühlen“ als eine von 21 vorgegebenen möglichen Antwortalternativen.

³ DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik.

⁴ Deutsche Bibliotheksstatistik (o. J.).

tiven.⁵ Das Bibliotheksraumangebot war den Interviewten damit wichtiger als z. B. längere Öffnungszeiten (54 %) oder Leseförderung (56 %).

2 Bibliotheksatmosphäre heißt jetzt Lernraum

Die Wertschätzung dessen, was Bibliotheksatmosphäre genannt wird, ist besonders bei studentischen Bibliotheksnutzern greifbarer denn je. „Ich komme in die Bib nur wegen der Arbeitsatmosphäre.“⁶ Solche oder ähnliche O-Töne von Studierenden wurden vermutlich an vielen Hochschulbibliotheken inzwischen registriert. Und zur erwünschten Arbeitsatmosphäre trägt neben den zugleich anwesenden Kommilitonen überraschenderweise auch die „Lerntapete“ bei, d. h. die in Sichtweite mit Bänden reichlich bestückten Regale, deren Anmutung offenbar konzentrationsfördernd wirkt.

Die Bedeutungszunahme der Hochschulbibliothek als Lernraum, die hier als mittelbare Folge des Bologna-Prozesses verstanden wird, kann zum einen auf die gestiegene Wertschätzung der Bibliotheksatmosphäre (als eine Voraussetzung für erfolgreiches studentisches Lernen) zurückgeführt werden, zum anderen auf folgende Beobachtungen:

- Zunahme von Gruppenarbeit in der Bibliothek: Wie selbstverständlich arbeiten und lernen Studierende in kleinen oder mittelgroßen Gruppen in der Bibliothek, was Hochschulbibliotheken zu bisweilen kreativen Lärmmanagementmaßnahmen für eine „friedliche Koexistenz“ mit den übrigen Bibliotheksnutzern zwingt. Hochschulbibliotheken sind zudem mittlerweile in der Regel die einzigen Anbieter von Selbstlernarbeitsplätzen auf dem Campus.
- Zunahme nicht-formalen Lernens in der Bibliothek: Wollte man den studentischen Campusalltag in formales und nicht-formales Lernen unterscheiden⁷ – Teilnahme an Lehrveranstaltungen (formal) und selbstgesteuertes Vor- und Nachbereiten von Lehrveranstaltungen sowie Erarbeiten und Vorbereitung auf Prüfungsleistungen (nicht formal) – lässt sich ein Trend so beschreiben: Die Hochschulbibliothek ist überwiegend ein Ort des nicht-formalen Lernens, weniger ein Ort für freie, explorative und von Lehrveranstaltungen unabhängige Lektüre geworden.

⁵ Diese Untersuchung basierte auf Face-to-Face-Interviews mit einem repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung ab 16 Jahren.

⁶ Zitat eines Studenten im 2. Fachsemester im Masterstudiengang Wirtschaftsinformatik der Universität Rostock; geäußert am Rande eines Bibliotheksprojekts am 21. 01. 2016.

⁷ Die Bezeichnung „Informelles Lernen“ wird in verschiedenen Bedeutungen gebraucht; zur Unterscheidung in formales, nicht-formales und informelles Lernen siehe Ladenthin (2016).

- Erweiterung des Beratungsbedarfs: Das Spektrum nachgefragter Beratung im Lernraum Hochschulbibliothek hat sich erweitert um Bedarfe, mit denen der gesamte Prozess des studentischen Lernens und Arbeitens abgedeckt werden kann, was z. B. die inzwischen weit verbreiteten „Langen Nächte aufgeschobener Hausarbeiten“ – die übrigens eine studentische Initiative sind – belegen. Neben den nun klassisch zu nennenden Beratungsangeboten werden u. a. auch angeboten: Technikberatung (z. B. Laptop- oder WLAN-Sprechstunde), formal-technische Schreibberatung (z. B. Einführung in Textverarbeitungsprogramme), Einführungen ins Zitieren, ins Urheberrecht, in die Literaturverwaltung oder Beratungsangebote zur Internetsicherheit oder zum digitalen Publizieren. Wenn auch nicht häufig von, so doch in Hochschulbibliotheken werden z. B. im Rahmen Langer Nächte aufgeschobener Hausarbeiten ferner Lernberatung, Ernährungsberatung oder allgemeine Prüfungsberatung angeboten.
- Hohe Verweildauer: Studierende verweilen besonders in der vorlesungsfreien Zeit – je nach Fachkulturzugehörigkeit – immer häufiger ganztags in der Hochschulbibliothek.⁸ Mit einer hohen Verweildauer erweitern sich nicht nur deren Erwartungen an die Cateringinfrastruktur bzw. die Mitnahme von Getränken und Snacks an ihre Bibliotheksarbeitsplätze. Die hohe Verweildauer wirkt sich auch auf die Arbeitsplatzbedürfnisse aus: Wünsche wie die nach mehr informellen Arbeitsplatzangeboten, nach flexiblem Mobiliar, nach ergonomischem Mobiliar, nach Bewegungs- und Entspannungsoptionen (z. B. für Power Naps, Yogamatten) und nach mehr Behaglichkeit sind die logische Folge und nicht mehr absurd.⁹

Verfestigen sich diese Beobachtungen zu einem stetigen Trend, können sich Hochschulbibliotheken künftig diesem Ideal annähern.¹⁰ Der Besucher einer Hochschulbibliothek bekommt künftig

- jede Raumatmosphäre, die er möchte,
- jeden Arbeitsplatztyp, den er benötigt,
- jede Beratung, die er braucht,
- jede Inspiration, die er noch nicht hat,
- jede technische Ausstattung, derer er bedarf,
- jedes Catering-Angebot, das wir zulassen.

8 Diese Aussage basiert auf eigenen Beobachtungen verschiedener Bibliotheksstandorte.

9 Vgl. z. B. Befragungsergebnisse der UB Rostock (Ilg, 2014).

10 Das ist eine Paraphrase eines Zitats von Elmar Mittler, das er auf die Bibliothek der Zukunft bezogen hatte (1996, S. 259).

3 Definition Lernraum Hochschulbibliothek

Mein Vorschlag ist, mit „Lernraum Hochschulbibliothek“ nicht konkrete Räume in einer Hochschulbibliothek zu bezeichnen, sondern diesen Raum stattdessen abstrakt so zu definieren: Lernraum Hochschulbibliothek ist die physische Bibliothek als Bestandteil der studentischen Lernumgebung auf einem Campus.

Das heißt auch, dass Hochschulbibliotheken lange schon zumindest potenziell Lernräume waren, nur seit ein bis zwei Jahrzehnten werden sie erst als solche intensiv genutzt, was an den oben beschriebenen Beobachtungen sichtbar wurde. Die vorgeschlagene Definition deckt sich auch mit unserer Redepraxis, in der wir oft von Hochschulbibliothek „als Lernraum“ oder „als Ort für selbstgesteuertes Lernen“ reden. Hochschulbibliotheken, die sich explizit ihren Studierenden gegenüber als Lernraum anbieten, haben folglich ihrem Selbstverständnis nach ihre Services konsequenter als bisher dem Lernraum Hochschulbibliothek angepasst (Serviceschwerpunktverlagerung).

Hier methodisch ausgeklammert wurden die virtuellen digitalen Lernumgebungen an Hochschulen (asynchrones Online Distance Learning, z. B. in Gestalt von Tutorials im je eigenen Lernmanagementsystem); auch diese setzen einen physischen Raum voraus, von dem aus Studierende sie nutzen (z. B. in Räumen auf dem Campus, in der Bibliothek oder zu Hause).

4 Lernraum als Managementaufgabe

Hochschulbibliotheken, die sich konsequent und bewusst als Lernraum begreifen, optimieren ihre Services und stimmen sie auf die Hochschulbibliothek als Teil der studentischen Lernumgebung ab. Wird die Hochschulbibliothek als Lernraum auch zum strategischen Serviceschwerpunkt erklärt, beeinflusst das den Bibliotheksbetrieb ebenso wie die Bibliothekskonzeption. Wo sich das wie im Einzelnen auswirken kann, wird in den folgenden Abschnitten beispielhaft beschrieben.

4.1 Kennzahlenmanagement

Der Erfolg der auf den Lernraum Hochschulbibliothek abgestimmten Services muss sich auch quantitativ messen lassen (Kennzahlen). Bisher eingesetzte – und auch für das Benchmarking verwendete – Kennzahlen aus dem Benutzungsbereich wie Anzahl der (aktiv) Entleihenden, Auskunftsanfragen oder

„sofortige Medienverfügbarkeit“¹¹ decken das Lernraumservicespektrum allein nicht ab und eignen sich nicht allein als Indikatoren für den Erfolg des (je eigenen) Lernraums Hochschulbibliothek. Sie gilt es weiterzuentwickeln und zu erweitern, zum Beispiel um diese oder ähnliche und zunächst nur quantitative Indikatoren (Auswahl)¹² und Zielwerte (Vorschlag):

Indikator	Erläuterung	Zielwert
Aufenthaltsdauer	Gemessen wird stichprobenartig die durchschnittliche Dauer eines Aufenthalts eines studentischen Nutzers an allen Tagen einer typischen Woche je in der Vorlesungs- und vorlesungsfreien Zeit in Stunden (Mittelwert), nach Möglichkeit differenziert nach Fachkulturen.	<i>keinen</i>
Anteil Vor-Ort-Nutzer	Ins Verhältnis gesetzt wird der Anteil studentischer Nutzer, die die physische Bibliothek ausschließlich aufsuchen zur Rückgabe/Abholung physischer Medien oder zur Nutzerkontenklärung zu denjenigen studentischen Nutzern, die dort weitere physische, Arbeiten/Lernen bezogene Services nutzen (z. B. Einzelarbeit, Regalbrowsing, Beratungen, konventionelle Semesterapparate). Unterschieden wird auch hierfür die Vorlesungszeit von der vorlesungsfreien Zeit. Stichprobenartig erhoben wird der prozentuale Anteil. ¹³	> 50 % ¹⁴ in der Vorlesungszeit

11 Das ist ein Indikator aus dem Bereich (Bibliotheks-)Nutzung des Bibliotheksindex (für Wissenschaftliche Bibliotheken) und steht für den Anteil der ausgeliehenen Medien einer Hochschulbibliothek, der keine Vormerkung oder Fernleihe erforderte.

12 Hier nicht aufgeführt werden Kennzahlen des Facility Managements, z. B. Gebäudebetriebskosten, Reinigungskosten.

13 Eine ähnliche Kennzahl benutzt der stationäre Einzelhandel. Die dort sog. Konversionsrate drückt den Anteil der Käufer an Ladenbesuchern aus (Weis, 2016).

14 In einer Studie der Hochschulinformationssystem GmbH (HIS) aus 2012 wurde für die Vorlesungszeit ein Anteil von 49 % (Universitätsbibliotheken) bzw. 40 % (Fachhochschulbibliotheken) gemessen (Vogel & Woisch, 2013, S. 22f.). Einen ähnlichen Wert hat die Stadtbibliothek Biberach 2014 gemessen: Hier lag der Anteil bei 52 % (Raumel & Ullrich, 2015, S. 702).

Indikator	Erläuterung	Zielwert
Nutzerarbeitsplatzdiversität	Gemeint ist eine breite Vielfalt von Angeboten, die sich mindestens einem dieser Arbeitsplatztypen zuordnen lassen: Kreativitätsförderndes Arbeitsplatz-/Raumangebot, konzentrationsförderliche Arbeitsplätze, Raumangebote für nicht-formales Lernen, freie Kommunikationsbereiche (z. B. Angebote für Sprach- oder Bildtelefonate), Steharbeitsplatz, Stehrecherche-arbeitsplatz, Lernen in Bewegung (z. B. Walkoffice), Kleingruppenarbeitsplatz, Einzelarbeitsplatz, Veranstaltungsraum, Rechercheberatung (für intensive Beratung), Anleseplatz, (Bibliotheks-)Cafeteria bzw. Speisen-Einnahmeraum, Eltern-Kind-Arbeitsplatz, Carrel, Arbeitskabine, barrierefreier Arbeitsplatz.	<i>keinen</i> ¹⁵
Energieverfügbarkeit	Ins Verhältnis gesetzt wird die Anzahl der Mindeststandards erfüllenden Nutzerarbeitsplätze (alle Typen) und der dort potenziell nutzbaren und unfallfrei zugänglichen Stromanschlüsse für mobile Endgeräte.	> 85 %
Anteil Gruppenarbeitsplätze an Nutzerarbeitsplätzen gesamt	Während es Standards für die Anzahl von (Standard-)Einzelnutzerarbeitsplätzen gibt, stehen diese für Gruppenarbeitsplätze noch aus. Gruppenarbeitsplätze ergänzen Einzelarbeitsplätze, ersetzen jene nicht.	> 25 % ¹⁶
Anteil stationäre PC-Nutzerarbeitsplätze an Nutzerarbeitsplätzen gesamt	Auch für diese Anzahl stehen noch Standards aus. Entgegen anfänglichen Erwartungen ist der Bedarf an PC-Nutzerarbeitsplätzen nicht durch flächendeckende WLAN-Verfügbarkeit verringert worden.	> 25 %

Naheliegender wäre auch die Kennzahl Arbeitsplatzverfügbarkeit (Auslastung), d. h. das Verhältnis von angebotenen zu nachgefragten Nutzerarbeitsplätzen. Sie fehlt hier, da das Zeitintervall bezogene Messen der Nachfrage sowie die Ursachen des Nachfragebedarfs m. E. komplexer sind als der damit erreichbare (Daten-)Nutzen.

Oben genannt wurden quantitativ ermittelbare Daten (als Kennzahlen), die schließlich ergänzt werden müssen um qualitative, z. B. bezogen auf Behag-

¹⁵ Hier wird auf einen Zielwert verzichtet, angestrebt werden sollte zunächst eine maximale Typenvielfalt.

¹⁶ Dieser Wert basiert auf eignen Beobachtungen an anderen Hochschulbibliotheken sowie auf einer Befragung der UB Rostock aus 2013 (Ilg, 2014, S. 234). Er ist ein Mittelwert, d. h. der Gruppenarbeitsplatzbedarf hängt von der Fachkultur ab, z. B. bestehen zwischen Jura- und Maschinenbaustudierenden signifikante Unterschiede.

lichkeit, Kundenpartizipationsoptionen, Inspirationserfolg, Lernatmosphäre, Lärmwahrnehmung oder Privatsphäre-Bedürfnisse.

4.2 Personal: Ausbildung

Die Hochschulbibliothek, die sich konsequent (auch) als Lernraum definiert, erfordert entsprechende erweiterte Tätigkeiten¹⁷ und vor allem Fachkenntnisse ihrer Teams und Mitarbeiter. Weil die Hinwendung zum Lernraum Hochschulbibliothek ein relativ junges Phänomen ist, konnten auch entsprechende Fachkenntnisse und Praxis gesättigte Expertise noch nicht flächendeckend mitwachsen und in allen Ausbildungsordnungen Platz finden. Das betrifft alle drei Ausbildungsbereiche und könnte – Stand heute – diese Richtungen einschlagen:¹⁸

Ausbildungs- bereich ¹⁹	Tätigkeiten	Fachkenntnisse für ...
Fachange- stellte für	Durchführung Lernraum bezogenes Servicemarketing	Grundlagen des Lernraums Hoch- schule und Hochschulbibliothek
Medien- und Informations- dienste	Durchführung Lernraum bezogener Evaluationen, z. B. Möbeltests oder Auslastungsmessungen Anpassung, Aktualisierung (technischer wie physischer) Gebäudenavigation und traditioneller Leitsysteme Durchführung ethnografischer Nutzer- forschungen	Grundlagen Partizipatives Gestal- tens, ethnografische Nutzerfor- schung Visuelle Kundenkommunikation, Ge- bäudeleit- und Navigationssysteme
Bibliothekar	Planung und Durchführung lernbezoge- ner Beratungen und <i>allgemeiner</i> Schreibberatung Planung und Durchführung ethnografi- scher Nutzerforschungen Arbeits- und lernförderliche Anpassung von Nutzerarbeitsplatzangeboten	Lerntheoretische Grundlagen Grundlagen der allgemeinen Schreibberatung Grundlagen Partizipativen Gestaltens ethnografischer Nutzerforschung Grundlagen aus der Architekturpsy- chologie zur Farb- und Raumgestal- tung und zur Raumakustik

¹⁷ Auch aus der Perspektive des Lernraums Hochschulbibliothek erscheint die auch für Tätigkeitsdarstellungen und Personalausreibungen verwendete AVWB anpassungsbedürftig (Jedwabski, 2000).

¹⁸ Hier aufgeführt sind *zusätzliche* Ausbildungsinhalte, d. h. die übrigen sind vorausgesetzt. Ausgenommen wurden Ausbildungsinhalte für die m. E. bereits etablierten Lernraum bezogenen Services wie Einführungen in Literaturverwaltungsprogramme oder digitale Semesterapparate.

¹⁹ Das ist eine vereinfachte Darstellung, weitere Differenzierungen wie Fachwirt/in für Informationsdienste wurden ausgeklammert.

Ausbildungs- bereich ¹⁹	Tätigkeiten	Fachkenntnisse für ...
Wissen- schaftlicher Bibliothekar	Konzeptionelle Weiterentwicklung des Lernraums Hochschulbibliothek Hochschulweite operative und strategi- sche Abstimmung und Verankerung von Lernraum bezogenen Services und Leis- tungszielen Konzeption und Koordination Lernraum bezogener Projektarbeit Konzeption und Koordination lernraum- bezogener Serviceevaluation	Wie oben sowie: Methodik der partizipativen Lern- raumforschung und -gestaltung Methodik der Evaluation Lernraum bezogener Services „Studentischer Lebenszyklus“ i. w. S.: Das betrifft u. a. Konzepte der Prüfungsleistungen, Phasen des Selbststudiums, virtuelle Lern- räume/E-Learning-Strategie der Hochschule ebenso wie Zeitbudget- messungen ²⁰ und Typen der Campusnutzungen. ²¹

Die Jugendlichkeit des Lernraumphänomens und damit die geringe Verbreitung und Tiefe entsprechender Fachkenntnisse spricht für eine *un*vermittelte Fachwissensvermittlung; z. B. das Wissen um die Farb-, um die Raumwirkungs-, um die Raumgestaltungsgrundsätze sollte in erster Linie direkt von Innenarchitekten, Fachplanern o. Ä. vermittelt werden.

4.3 Erweitertes Serviceportfolio

Lernraum bezogene Services sind der nach außen sichtbare Ausdruck der strategischen Schwerpunktverlagerung auf jenen Lernraum und der systematischen Unterstellung von einzelnen Services unter das „Prinzip“ Lernraum Hochschulbibliothek. Damit sind Einzelservices aufeinander abgestimmt und folgen allesamt konsequent dem Ziel der Lernraumertüchtigung und -pflege.

Welche Einzelservices sind das? Ein daraus final ableitbares Serviceportfolio konzept bzw. Bündel von Services bleibt unmöglich, nicht zuletzt deshalb, weil sich auch Lernraum bezogene Services weiterentwickeln oder eingestellt werden können oder weil die Rahmenbedingungen an den Hochschulbibliotheken uneinheitlich sind. Zudem trifft jede Hochschulbibliothek individuell die Unterscheidung in Kern- oder Zusatzservices (sowie in Teil- oder Subservi-

²⁰ Hilfreich hierfür ist die Auswertung von Studien wie König (2014), Schulmeister (2011) oder Vogel und Woisch (2013).

²¹ Hilfreich hierfür ist die Auswertung von Studien wie Škerlak, Kaufmann und Bachmann (2014) oder Gothe und Pfadenhauer (2010).

ces). Im Folgenden werden daher abstrakt Service-Kategorien beschrieben von physischen Services, deren Bedeutung im Lernraum Hochschulbibliothek zugenommen hat oder die – damit – neu hinzugetreten sind. Die Übersicht erhebt keinen Vollständigkeitsanspruch.

Servicebereich	Services	Erläuterung
Bibliotheksatmosphäre	/	Sie ist ein wichtiger Rohstoff und ein Alleinstellungsmerkmal von Bibliotheken, ein Kern-Service des Lernraums Hochschulbibliothek. Auch wenn die Mechanismen, wodurch sie entsteht und welche Faktoren sie positiv (z. B. „Lerntapete“) bzw. negativ (z. B. Lärm) heute beeinflussen, nicht gänzlich bekannt sind, gehört ihre Wahrung zur täglichen und strategischen Aufgabe und Serviceleistung.
Beratung/ Teaching Library	Technische Schreibberatung und -einführungen	Das sind z. B. Einführungen, Sprechstunden oder Kurzworkshops zu Literaturverwaltung oder zu Textverarbeitungsprogrammen (z. B. WORD); Letztere werden auch in Zusammenarbeit mit den Rechenzentren oder Medienzentren realisiert.
	Lernberatung i. w. S.	Das kann reichen von Ernährungsberatung (u. a. zum Thema Hirndoping) über Vermittlung von Mnemotechniken bis zur allgemeinen Prüfungsberatung (z. B. Umgang mit Prüfungsstress). Beratungen wie diese werden in Zusammenarbeit mit Studentenwerk, Allgemeiner Studienberatung oder über Dritte angeboten, z. B. Ärzte, freiberufliche Trainer. Das durch Dritte erbrachte regelmäßige Beratungsangebot setzt idealerweise dafür vorgehaltene Beratungsräume voraus.
	Technikberatung	Dieser Beratungsbedarf hat auffällig zugenommen; gefragt sind anwendungsbezogene Auskünfte zu Themen wie Druckaufträge, Download, Zugriff auf E-Books, Einwahl in WLAN-Netze, Internetsicherheit. Beratungen wie diese werden auch in Zusammenarbeit mit Rechenzentren angeboten, z. B. als Laptop-Sprechstunde (in der Hochschulbibliothek).
	Begleitete Erstberatung	Das sind Beratungen und (solitäre) Nutzerarbeitsplätze in unmittelbarer Nähe zu Beratungs- bzw. Service- theken. An diesen Übungsarbeitsplätzen wird die intensivere Erstberatung unter punktueller Aufsicht und Anleitung des Servicethekenpersonals ermöglicht, sodass First-Level- und Second-Level-Beratungen getrennt bedient werden können.

Servicebereich	Services	Erläuterung
	Floor Walks	Ein häufig gewordenes Phänomen ist die Zunahme „orientierungslos“ wirkender Studienanfänger („Erstis“) in Hochschulbibliotheken: Vor allem zu Beginn des Wintersemesters bieten Floor Walks durch Mitarbeiter der Servicetheken (in bestimmten Zeitintervallen) wertvolle Erstauskünfte.
Nutzerarbeitsplätze ²²	Raumatmosphäre	Die von der Bibliotheksatmosphäre zu unterscheidende Raumatmosphäre besteht hier aus den Faktoren Licht, Begrünung, Raumklima sowie Lärmmanagement-, Farb-, Möblierungs- und Raumstrukturkonzept. Über diese beeinflussbaren Faktoren wird Raumatmosphäre gesteuert, die wiederum auf Lern- und Arbeitsleistung nachweisbaren Einfluss nimmt. Aus der Nutzerforschung ist z. B. bekannt, dass allgemein Tageslicht und ein hoher Begrünungsanteil bevorzugt werden und die Behaglichkeit dadurch am stärksten positiv beeinflusst wird.
	Gruppenarbeitsplätze	Diese Arbeitsplätze dienen dem gemeinsamen Lernen sowie Vor- und Nachbereiten von Lehrveranstaltungen. Neben Gruppenarbeitsräumen gehören dazu offene, akustisch abgeschirmte Gruppenarbeitsflächen, die individuell kombinierbare Settings erlauben, z. B. flexibel verräumbar und nach Möglichkeit auch runde (!) Tische und Sichtschutzstellwände, sodass auch Kleingruppenarbeit raumeffizient möglich wird. Sie sind ebenfalls mit ausreichend Stromanschlüssen und – besonders zum Einüben ins Präsentieren – sowie digitalen wie analogen Präsentationsmöglichkeiten (z. B. Kreidetafel(!), Flipchart) ausgestattet.

²² Die vorgeschlagenen Nutzerarbeitsplatztypen basieren neben der Analyse von Lernraumuntersuchungen anderer Hochschulbibliotheken auch auf empirischen Ergebnissen der UB Rostock, die in einem zweijährigen Projekt (2013 bis 2015) u. a. Befragungen, Design-Workshops und Best-Practice-Studien durchgeführt hat. Ein Ergebnis ist, dass die bisher standardisierten Arbeitsplatzangebote nicht mehr dem Bedarf entsprechen; erforderlich sind: a) eine konsequente Nutzerarbeitsplatzdiversifikation, d. h. eine möglichst breite Vielfalt von Arbeitsplatztypen, b) eine Individualisierbarkeit (z. B. anpassbar an „anatomische“ Voraussetzungen), c) Flexibilität, d. h. schadhlose Verräumbarkeit und Anpassbarkeit von Mobiliar an verschiedene Nutzungsszenarien und änderbare Raumkonzepte.

Servicebereich	Services	Erläuterung
	Ablenkungsarme, konzentrationsförderliche Nutzerarbeitsplätze	Diese Arbeitsplätze gelten lerntheoretisch als ideale Lernplätze, da sie nicht nur ablenkungsarm sind, sondern auch zu allen anderen Tätigkeiten (außer Lernen und Arbeiten) nicht anregen (sollen) (Schott, 2015, S. 55 f.). Bei der Nutzung dieser Arbeitsplätze ist von einer hohen Verweildauer auszugehen; sie sind daher auch maximal ergonomisch (z. B. höhenverstellbare Drehstühle, individualisierbare Tischbeleuchtung) und arbeitsplatzkomfortabel (z. B. kurze Laufwege zu WC, Beratungstheken, mobile Rollcontainer/Schließfächer). Ablenkungsreduktion wird u. a. erreicht durch Sichtblenden (Carrels), Einhausung (Arbeitskabine), unterbrochenen Sichtkontakt zu Laufwegen, akustische Abschirmung. Diese Arbeitsplätze sind in der Regel Einzelarbeitsplätze und werden z. B. auch als klassischer Lesesaal angeboten.
	Inspirationsförderliche Nutzerarbeitsplätze	Angebote dieser Art – auch als „Brainstorming Space“ (Gläser, 2015) bezeichnet – sind Umgebungen, die lern- und arbeitsstimulierende Effekte über ein darauf ausgerichtetes Licht- und Farbkonzept wahrscheinlicher machen.
	Entspannungsförderliche Angebote	Dieses Arbeitsplatzangebot folgt lerntheoretisch zwingend aus dem konzentrationsförderlichen, ablenkungsarmen Arbeitsplatzangebot, das jegliche andere Tätigkeit außer Lernen und Arbeiten ausschließt – lernförderliche Pausen sollten anderswo eingelegt werden können. D. h., wer konzentrationsförderliche Arbeitsplätze anbietet, muss – davon räumlich getrennt – entspannungsförderliche Angebote schaffen. Diese werden in der Regel regelmäßig, aber tendenziell kurzzeitig genutzt. Sie kommen z. B. für Lernpausen ins Spiel und erfüllen den Zweck Entspannung, Körperhaltungswechsel, Ablenkung (z. B. via Publikumszeitschriften, Zeitungen), Erholung, Ruhe. Diese Arbeitsplätze werden z. B. als Lounge umgesetzt. Besonders Power-Nap unterstützende Angebote haben eine hohe Nachfrage; auch nicht abwegig sind Nachfragen nach Räumen für Yogamatten.
	Freie Kommunikationsbereiche	Freie Kommunikationsbereiche sind moderne Parlato-rien: Sie werden z. B. umgesetzt in Gestalt von Bild- und Sprachtelefonie-Inseln und -hauben oder akustisch abgeschirmten „Talk Spaces“. Idealerweise liegen sie nicht nur in zentralen oder Eingangsbereichen des Gebäudes, sondern auch in unmittelbarer

Servicebereich	Services	Erläuterung
		Nähe zu Ruhe-Arbeitsplätzen, sodass dort auch ein spontanes Kommunikationsbedürfnis eine Chance hat.
	Unkonventionelle lern- und arbeitsförderliche Nutzerarbeitsplätze	<p>Die bis vor wenigen Jahren unhinterfragt geltende Standardarbeitsplatzgestaltung entspricht nicht mehr dem Bedarf, nicht der heutigen Nutzung der Bibliothek als Lernraum, wozu auch ein breit gefächertes individuelles Arbeits- und Lernverhalten gehört. Für nicht wenige Studierende sind diese Arbeitsplatztypen (punktuell) erfolgreiche Lernsettings:</p> <p>Bewegtes Lernen: Lerntheoretisch gelten körperlicher Ausgleich oder körperliches Bewegen als geeignetes mnemotechnisches Verfahren.²³ Hierfür fehlen noch Erfahrungen mit bereits für Büros zahlreich angebotenen stationären Arbeitsplätzen wie Hochtische, in denen das je eigene Bike eingehängt und (stationär) getreten werden kann, bewegtes Sitzen unterstützendes Sitzmobiliar, bewegtes Stehen unterstützendes Zusatzmobiliar (z. B. sog. Balance Boards), Fahrradergometer als Sitz-Tisch-Arbeitsplatz, Laufbänder unter Stehpulten u. a. m. An Bibliotheken angrenzende Außenflächen mit Beachvolleyballplätzen, Tischtennisplatten oder Kicker-Tischen sind schon verbreitet und eine Alternative.</p> <p>Steh-Lernarbeitsplätze: Dazu gehören thekenartige Hochstühle und -tische, freie Stehpulte oder Stehpultflächen, die an Balustraden montiert werden. Gelegentlich werden sie für das sog. laute Lernen bevorzugt (z. B. mnemotechnisch wirksame Selbstgespräche).</p> <p>Peer-to-peer-Workshopräume: Noch wenig verbreitet in Hochschulbibliotheken sind Räume für das studentische selbstgesteuerte formale Lernen, z. B. für studentische Tutorien.</p>
	Privatsphäre maximal unterstützende Nutzerarbeitsplätze	Das sind Arbeitsplätze, die zumindest die visuelle (frei von Blicken Dritter) und die akustische Abschirmung ermöglichen. Das ist z. B. mit sog. Separee-Sitz-einheiten möglich.

²³ Das belegen auch Entwürfe zum idealen Lernarbeitsplatz im Rahmen des bundesweiten studentischen Wettbewerbs „Lebendige Lernorte“ (Deutsche Initiative für Netzwerkinformation, 2010, S. 24).

Servicebereich	Services	Erläuterung
	24/7-Betrieb unterstützendes Arbeitsplatzangebot	24/7-Zonen unterstützen auf quantitativ geringem und qualitativ mindestens basalem Niveau Lernen und Arbeiten. Auch unbemannte 24/7-Zonen können (rudimentäre) Medienausleihe, (First Level-)Auskunft (z. B. humanoide Roboter) oder die Nutzung technischer Peripheriegeräte (z. B. Scanner) bieten.
	Medienlabor	Das ist häufig außerhalb von Bibliotheken untergebracht. Besonders kreative Studiengänge wie Architektur, Fotografie benötigen andere Arbeitsumgebungen im Selbststudium, z. B. größere Ablage- und Tischflächen, größere und Mehrfach-Monitore, spezielle Drucker und Software.
	Offenes Testlabor/Makerspaces	Makerspaces haben auch eine Innovationen förderliche und daher strategisch bedeutende Funktion; sie stehen hier in ihrer ursprünglichen Bedeutung von „Prototyping Space“, d. h. für ein auch räumliches Angebot, das der Bibliothek und ihren Nutzern ermöglicht, neue oder erwogene neue Services testweise oder spielerisch zu nutzen, z. B. Teststellung für neue ergonomische Sitzhocker, Einführung eines neuen Schließsystems für Schließfächer, einer neuen Datenbank, eines neuen Beratungsangebots.
	Zonierung	Zonieren wird als Service betrachtet, Nutzerarbeitsplätze i. w. S. und ihre Räume nach einem erwünschten Nutzungsverhalten (Raumnutzungskonzept) oder nach einem erwarteten Nutzungsverhalten zu gliedern. Arbeitsplätze werden dann – in Abhängigkeit von projiziertem Nutzerverhalten, Laufwegen, Stromanschlüssen-, IT-Infrastruktur u. a. – beispielsweise in Gruppen-, Einzel-, PC- und informellen Arbeitsplätzen sinnvoll im Raumkontinuum angeordnet und gegliedert (Arbeitsplatzzonen). Das zonierende Element kann auch Akustik sein, d. h. dass Bibliotheksgebäude nach Ruhe-, mittellauten und lauten Zonen gegliedert werden. Unauflöslich damit verwoben ist ein Leitsystem, das dort durchnavigiert. Beides wird regelmäßig evaluiert und ggf. an veränderte Rahmenbedingungen (z. B. verändertes Nutzungsverhalten) angepasst.
Catering	Verzehr am Arbeitsplatz	Lernphysiologisch ist es belegt: Regelmäßiges Trinken, Snacks wie sog. Studentenfutter oder anregende Getränke unterstützen den Lernerfolg und kreatives Arbeiten. Der Lernraum Hochschulbibliothek unterstützt das, indem an den Arbeitsplätzen oder arbeits-

Servicebereich	Services	Erläuterung
		platznah die Einnahme von Getränken und Snacks zugelassen wird. Das kann z. B. auch in Gestalt von Wasserspendern in unmittelbarer Nähe zu den konzentrationsfördernden Arbeitsplätzen umgesetzt werden.
Medien-präsentation	Präsentation digitaler Medien im physischen Raum	Wie inzwischen auch mehrfach empirisch belegt, ²⁴ ist das Browsen am physischen Regal nach wie vor eine bedeutende Strategie für die Literatursuche Studierender. Im Lernraum Hochschulbibliothek wird dieser Service auch für digitale Medien adaptiert, indem E-Books oder Artikel aus digitalen Zeitschriften visualisiert und thematisch sortiert regaliert und schließlich z. B. auf Touchscreens als Tischplatte oder auf einem Monitor an Wänden oder Stelen im physischen Raum präsentiert werden.
Peripherie-services	/	Das sind ergänzende Serviceangebote, d. h. Services, die andere voraussetzen, auf die sie aufbauen. Das können beispielsweise sein: Lernraumnavigation: Das ist ein Service, der Nutzern Auskunft gibt, für welches seiner Arbeitsplatzbedürfnisse gibt es wo welche Arbeitsplatzangebote in der Bibliothek und ggf. auf dem Campus (z. B. umgesetzt als Beratungsleistung an Servicetheken oder als Datenbank ²⁵ oder als App). Arbeitsplatz- oder Raumreservierungen ²⁶ Powerbankverleih (mobile Steckdose) Verleih mobiler Endgeräte (v. a. Tablets) Einsatz von Zusatz-Sitzmobiliar (z. B. sog. Balance Boards, spezielle Sitzkissen) Kopfhörerleih (oder kostenlose Abgabe von Einwegkopfhörern), Yogamattenverleih, USB-Stick-Verleih Rollcontainerverleih (mobiler Minischrank für Ablage und Verschluss von Arbeitsmaterialien) Büromaterialverkaufsautomaten

²⁴ Vgl. z. B. das Ergebnis im Rahmen des Konstanzer Projektes „Mensch-Computer Interaktion“ (Kleiner, Rädle & Reiterer, 2013).

²⁵ Das bietet z. B. die UB Nürnberg-Erlangen an; der *Lernraumnavigator* steht Bibliotheksnutzern auf den Webseiten der UB zur Verfügung.

²⁶ Diesen Service haben viele Hochschulbibliotheken zwar lange schon im Portfolio; er wird hier aufgeführt, da er sich wachsender Beliebtheit erfreut und mit dem oben genannten Nutzerarbeitsplatzangebot verwoben ist.

Mit Arbeitsplatzangeboten sind auch entsprechende Gestaltungs- und Farbkonzepte verbunden, die individuell auf die Gebäude- bzw. räumliche Situation vor Ort abgestimmt werden. Zwar stehen noch verallgemeinerbare Grundsätze bzw. Untersuchungen und Empfehlungen für den Lernraum Hochschulbibliothek aus, Anregungen bieten jedoch vergleichbare Untersuchungen, z. B. zur Nutzerzufriedenheit in Bürogebäuden (Wagner et al., 2015) oder zur Psychologie des Wohnens (Harloff, 1993).

4.4 Aufbauorganisation: Lernraumteam

Wird der Lernraum zu einem Serviceschwerpunkt – neben anderen – erklärt, hilft, diese Entscheidung auch aufbauorganisatorisch abzubilden, indem dafür ein Lernraumteam in der Benutzungsabteilung gebildet wird, das sich operativ oder/und konzeptionell Lernraumbetrieb und -weiterentwicklung zur Aufgabe macht. Zwei strukturelle Varianten für das Lernraumteam bieten sich an: Das Lernraumteam ist

- virtuell, d. h. es ist ein bestehende (bewährte) Abteilungen übergreifendes virtuelles Team, das aus Kollegen besteht, die in anderen Abteilungen oder Teams „ihre Heimat“ und die die Aufgabe haben, wie in einer AG konzeptionell den Lernraum Hochschulbibliothek zu ertüchtigen und die Umsetzung der Konzeptionen anzustoßen;
- real, d. h. es hat als Team, das andere ganz oder teilweise ersetzt, einen eigenen Personalstamm, der überwiegend nun auch die operative Erbringung der Lernraumservices verantwortet.

Ob virtuelles oder reales Team – in beiden Fällen liegt die Zuordnung zur Benutzungsabteilung nahe.

Wenngleich die einzelnen Aufgaben und (Leistungs-)Ziele eines Lernraumteams zu einem Teil nicht neu wären, so bräuchte eine aufbauorganisatorische, d. h. strukturelle Verankerung diese Vorteile (Auswahl):

- Kompetenzaufbau: Die strategische Hinwendung zum Lernraum Hochschulbibliothek begründet folgerichtig einen entsprechenden Kompetenzaufbau und eine entsprechende Kompetenzpflege. Der zielgerichtete Kompetenzaufbau wird durch ein Lernraumteam erleichtert, u. a. weil die umfangreich benötigten theoretischen Fachkompetenzen arbeitsteilig aufgebaut werden können. An der UB Rostock wurde erfolgreich mit einem virtuellen Lernraumteam „experimentiert“, das arbeitsteilig und fortlaufend u. a. Kompetenzen für die Bereiche Thekendesign/Thekenservicedesign, Akustik/Lärmmanagement und Lerntheorie/Lernpsychologie aufbaut.

- Strategisches Handeln: Mit der Bildung eines Lernraumteams werden personelle und organisatorische langfristig wirkende Voraussetzungen geschaffen, um die Schwerpunktsetzung auf den Lernraum Hochschulbibliothek erfolgreich auf Dauer bedienen zu können und die Verbindlichkeit der Schwerpunktsetzung auf Leitungsebene zu erhöhen.
- Lernraum ganzheitlich: Ein übergreifendes Lernraumteam unterstützt die einzelnen Services und die einzelnen Prozess-Schritte der Serviceerbringung ganzheitlich, d. h. unter dem übergeordneten Ziel die Weiterentwicklung der eigenen Hochschulbibliothek zum Lernraum wahrzunehmen.
- Systematische Lernraumertüchtigung: Ein Lernraumteam ist eine starke organisatorische und personelle Gewähr für die systematische Umsetzung der mit dem Lernraumserviceschwerpunkt verbundenen Leistungsziele. Das Geschäft eines virtuellen Lernraumteams wird sich auf konzeptionelle und solche Aufgaben, wofür in anderen Teams die Fachexpertise fehlt, beschränken. Das betrifft z. B. die konzeptionelle Weiterentwicklung des Lärmmanagementkonzepts, des Flächenmanagements (z. B. gezielte Flächenrückgewinnung und -umnutzung infolge von Regal-, Theken- oder anderen Rückbauten), der Lernraumforschung (z. B. Möbeltests, Planung von Nutzerforschungsvorhaben), Planung und Umsetzung eines auf Lernraumservices abgestimmten Evaluationskonzepts. Das operative Geschäft eines realen Lernraumteams erledigt darüber hinaus auch z. B. die regelmäßige Nutzungsdatenerhebung (z. B. Kennzahlenmanagement), Planung und Umsetzung Lernraum bezogener Nutzerberatungen, Planung, Umsetzung und Pflege des Nutzerarbeitsplatzangebots, Planung und Umsetzung von Makerspace-Angeboten, Planung, Umsetzung und Überwachung des Lärmmanagementkonzepts, Planung und Umsetzung von Peripherieservices (siehe Abschnitt Erweitertes Serviceportfolio) und nicht zuletzt die Lernraumentat-Bewirtschaftung (siehe Abschnitt Etatisierung).
- Hochschulweites Handeln: Die mit einem eigenen Lernraumteam gebündelten Praxiserfahrungen und Kompetenzen können andere vergleichbare Aktivitäten auf den Campus unterstützen, was wiederum eine campusweite abgestimmte Lernraumentwicklung begünstigt.

Das Lernraumteam umfasst idealerweise alle Ausbildungsbereiche (siehe oben) und ist verknüpft mit der Bibliotheksleitung, sodass sowohl die Umsetzungs- als auch die Leitungsebene zusammenwirken können. Zu Beginn der Einführung eines solchen realen oder virtuellen Teams ist der Status einer zunächst strukturell unverbindlichen AG empfehlenswert, um lokale Rahmenbedingungen zu definieren und erste Erfahrungen zu sammeln und diese schließlich später in verbindliche Strukturen ummünzen zu können.

4.5 Hochschulweite und verbundweite Kooperationen

Die Hochschulbibliothek ist Teil der studentischen Lernumgebung auf dem Campus – aber eben nur *ein Teil*. Nicht nur aus studentischer Sicht müssen die Rahmenbedingungen und Angebote für das selbstgesteuerte Lernen campusweit abgestimmt sein. Lernraum als hochschulweites Ziel begünstigt auch den Erfolg des Lernraums Hochschulbibliothek hinsichtlich²⁷

- Bedarfserhebung: Für welche Fächer oder Fachkulturen besteht welcher Bedarf an welchen Campus? Im Idealfall liegt die Antwort darauf vor, bevor die Konzeption der eigenen Hochschulbibliothek als Lernraum finalisiert wird;
- Abstimmung, Ressourcenteilung und Kooperation: Die an einer Hochschulbibliothek erbringbaren Lernraumservices sind nur der Teil, den sie personell und fachlich leisten kann. Doch z. B. das breite Spektrum lernbezogener Beratungen (z. B. Prüfungsstressprävention) oder campusbezogene Lernraumforschungen sind erst kooperativ und hochschulweit abgestimmt realisierbar. Viele Lehrstühle kämen zudem als natürliche Lernraumgestaltungspartner ins Spiel, z. B. als Experten für didaktisch-methodische Beratungs- oder Lehrkonzepte, als Experten für qualitative Sozialforschung für Nutzerforschungsprojekte, als Experten für Arbeitssicherheit und Brandschutzprävention bei Raumneustrukturierung und Neumöblierungen;
- Marketing: Hochschulweites Agieren kann auch unterstützen, die Angebote des Lernraums Hochschulbibliothek als diese und als Teil der Hochschule insgesamt sichtbar zu machen.

Hier nicht konkreter beschrieben werden kann das Potenzial bibliotheksverbundweiter Kooperationen, die sich nicht nur auf gemeinsame Fortbildungen erstrecken, sondern innovativ auf standortübergreifender Ebene die lokalen Lernräume weiterentwickeln helfen können, z. B. mit einem verbundweiten Rahmenvertrag für einen darauf spezialisierten Innenarchitekten, mit einem ständigen Musterbibliothekslernraum, mit regelmäßigen studentischen wie bibliothekarischen Ideenwettbewerben oder mit einem allgemeinen, hochschulbibliotheksübergreifenden Toolkit.²⁸

²⁷ Hier fasse ich zusammen und erweitere ich Empfehlungen der DINI AG Lernräume (Deutsche Initiative für Netzwerkinformation, 2013, S. 15 ff.).

²⁸ Siehe vergleichbare Toolkits für den angloamerikanischen Raum, z. B. Universities and Colleges Information Systems Association (2015).

4.6 Partizipative Lernraumentwicklung und -gestaltung

Wie sollte ein Lernraumserviceportfolio schließlich im Einzelnen in Raum und Zeit und angepasst an die eigenen örtlichen Rahmenbedingungen umgesetzt, kontinuierlich gepflegt und weiterentwickelt werden? Mit den Bibliotheksnutzern, mit Studierenden! Dafür spricht:

- Zielgruppenorientierung: Sie sind Zielgruppe und damit diejenigen, die das Lernraumangebot nutzen sollen und auf die es abgestimmt werden muss.
- Bedürfnisse und Anforderungen verstehen lernen: Anliegen jeglicher Nutzerforschung ist, Bedürfnisse, Wünsche und aktuelle Rahmenanforderungen der Zielgruppe zu erheben und verstehen zu lernen, um zumindest ein aktuelles und klares Bild davon zeichnen zu können.
- Lösungsspektrum erweitern: Das eigene Studium der Kollegen im Lernraumteam liegt lange zurück (zudem weit vor dem Bologna-Prozess) und die unvermeidliche arbeitsalltägliche Gleichförmigkeit kann unbemerkt zum „Tunnelblick“ führen. Schon allein das ist Grund genug, Studierende aktiv einzubeziehen, um das Lösungsspektrum für die auch mit Lernraumserviceumsetzung unvermeidbaren Hürden erweitern zu können.
- Lösungsakzeptanz erhöhen: Die aus der partizipativen Lernraumgestaltung hervorgehenden Lösungen haben eine hohe Akzeptanz bei den Studierenden.
- Marketing: Die aktive Beteiligung Studierender hilft, dass auch räumlich sichtbar wird, dass Kundenorientierung nicht nur auf dem Strategiepapier, sondern auch schließlich im Raum steht.

Dafür stehen inzwischen mehrere Methoden zur Verfügung. Die unten genannten und nur cursorisch beschriebenen Methoden²⁹ haben sich für die (Bibliotheks-)Lernraumgestaltung und -forschung bewährt. Allgemein hilft vor der Methodenauswahl, sich das in Erinnerung zu rufen:

- Qualitative Methoden sind Mittel der Wahl: In erster Linie sind dafür ethnografische Methoden geeignet, die helfen, den je eigenen bibliothekarischen alltäglichen Blick (der nicht selten einem „Tunnelblick“ gleicht) zu hinterfragen und die Perspektive Studierender einzunehmen.

²⁹ Sie basieren überwiegend auf dem an der UB Rostock durchgeführten zweijährigen Projekt „Lernraum Bibliothek 2015“ (2013 bis 2015), das u. a. Experimentierprojekt war: Welche Methoden eignen sich für die Lernraumgestaltung und -forschung? Eine ausführliche Methodendarstellung gibt Ilg (2016).

- Methodische Vielfalt ist ein Muss: Weil qualitative Methoden keinen Repräsentativitätsanspruch haben können und die Wünsche und Bedürfnisse von der Zielgruppe (Studierende) verschieden ausgedrückt werden, sollten Methodenmonotonie vermieden und mehrere verschiedene Methoden eingesetzt werden.
- Auf Zielgruppe abstimmen: Die Zielgruppe bestimmt die Methodenauswahl, d. h. die für studentische Bibliotheksnutzer wird abweichen von (qualitativen) Methoden z. B. für studentische Nichtbibliotheksnutzer, für Forschende oder für Bibliotheksnutzer unter 16 Jahren.

Für die Lernraumkonzeption und -weiterentwicklung bieten sich diese Methoden für studentische Bibliotheksnutzer an (Auswahl):

- *Walking in your customers' shoes*: Nach Möglichkeit fremde Studierende, z. B. die einer anderen Hochschule, werden gebeten, an einem Tag die Hochschulbibliothek (bzw. den Standort) erstmals zu nutzen, indem sie einem bestimmten typischen Nutzungsszenario folgen (z. B. Suche nach einem bestimmten Buch) und dabei sensibel alles ihres Erachtens Auffällige dokumentieren (inkl. Fotodokumentation). Das Ergebnis wird anschließend dem Kollegium der besuchten Bibliothek präsentiert und erläutert.
- *Innenarchitekt auf Zeit*: Studentische Bibliotheksnutzer erhalten die Gelegenheit, einen bisher wenig genutzten, aber potenziell als Lernraum tauglichen Raum oder Raumabschnitt nach ihrer Vorstellung konzeptionell zu gestalten, d. h. Antworten zu geben u. a. auf Fragen wie: Wo sollten welche Arbeitsplätze wie beschaffen sein? Wie sollten Wände, wie die Beleuchtung, wie die „Raumatmosphäre“ beschaffen sein? Die Hochschulbibliothek lässt ihnen dafür vollständig freie Hand und setzt das Konzept ohne Abstriche um, sofern basale (und zuvor kommunizierte) Bedingungen hinsichtlich Brandschutz, Arbeitssicherheit, Praktikabilität erfüllt sind. Die UB Rostock hat diese Methode erfolgreich getestet.
- *Möbelcasting*: Der Erfolg des Lernraums Hochschulbibliothek wird über das Nutzerarbeitsplatzangebot wesentlich mitentschieden, das wiederum von der Möblierung mitbestimmt wird. Die Methode besteht darin, geplante Arbeitsmöbel dort und von denen testen zu lassen, die sie später nutzen sollen, d. h. hier von studentischen Bibliotheksnutzern, denen verschiedene Möbel bzw. Möbelensembles zum Testen befristet zur Verfügung gestellt werden. Deren Feedback liefert im Idealfall sogar eine Art Kriterienkatalog, wie ein aus deren Sicht geeigneter Nutzerarbeitsplatz gestaltet sein muss. Anschließend wird das positiv evaluierte Mobiliar beschafft.
- *Design-Workshops*: Studentische Bibliotheksnutzer werden in Mini-Workshops (z. B. im Rahmen einer 30-minütigen „kreativen Kaffeepause“) gebe-

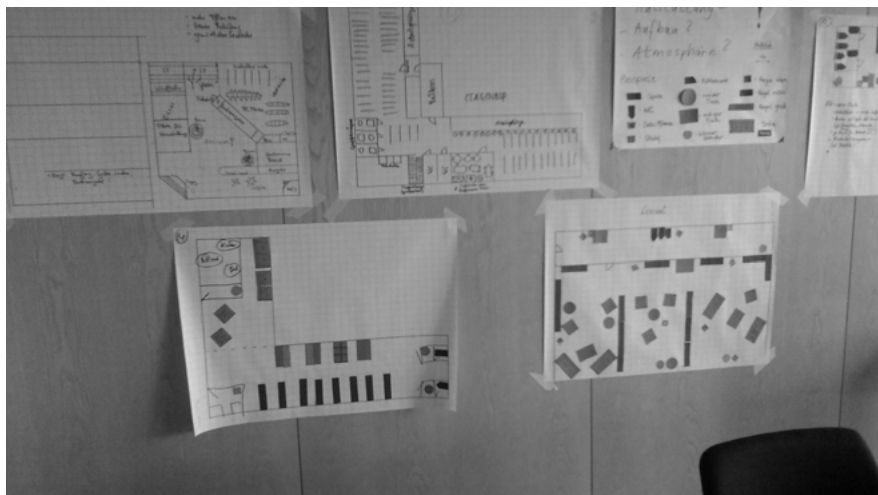


Abb. 2: Schnappschuss aus einem Design-Workshop der UB Rostock:
Zu sehen ist der „ideale Bibliotheksarbeitsplatz“ © UB Rostock.

ten, anhand eines fiktiven oder realen Grundrisses dort die aus ihrer individuellen Sicht ideale Lernarbeitsplatzkonzeption einzuzeichnen (z. B. mit Hilfe von Möbelschablonen, Abb. 2). Im Anschluss daran werden sie anhand eines Leitfadeninterviews gebeten, die Skizze zu erläutern.

- *Rundganginterviews:*³⁰ In einem Gebäuderundgang (durch den öffentlichen Bereich) werden Bibliotheksnutzer in allen verschiedenen Nutzerarbeitsplatzbereichen anhand eines kurzen Leitfadeninterviews mit offenen Fragen animiert, ihre Erfahrungen und ggf. Wünsche, Probleme an und mit jenem Arbeitsplatztyp zu schildern. Der Interviewleitfaden umfasst auch Themen, auf die bibliotheksseitig der Fokus gelegt werden soll und die von den Nutzern nicht ohne Weiteres angeschnitten würden.

4.7 Etatisierung

Der hochschulbibliothekarische Auftrag der Literatur- und Informationsversorgung für die je eigene Hochschule impliziert auch die der Literatur- und Informationsvermittlung, die z. B. in Form von Katalogisierungsarbeit, Einsatz von Discoverysystemen über Teaching Library und inzwischen auch bis zu Lern-

³⁰ Diese Methode wird u. a. für die Zufriedenheitsmessung in Bürogebäuden eingesetzt (Wagner et al., 2015, S. 180 f.).

raumservices erbracht wird. Während für die Literaturbeschaffung ein – bibliotheksgeschichtlich mühsam errungener – regelmäßiger jährlicher Erwerbungs-etat eingerichtet wird, ist das für den Lernraum Hochschulbibliothek noch Neuland, aber folgerichtig. Dieser Etat stünde regelmäßig und jahresbezogen zur Verfügung für (Auswahl):

- Erneuerungsbedarf Mobiliar: Auf Grund vieler Nutzerarbeitsplätze und der vergleichsweise hohen Anschaffungskosten lassen sich nur Teile von Neuananschaffungsbedarfen jährlich realisieren. Verbunden mit Abschreibungsregelungen macht das einen regelmäßigen jährlichen Etat dafür sinnvoll. Besonders bewährt hat sich eine intensive Abstimmung mit der eigenen Beschaffungsstelle, die für die neue Entwicklung (Lernraum Hochschulbibliothek) sensibilisiert und dafür gewonnen werden muss, dass bisherige Standardmöblierung nicht mehr bedarfsgerecht ist.
- Erweiterungs- und Erneuerungsbedarf der Peripherieservices (siehe oben): Der Umfang bzw. die Menge der Peripherieservices ist nicht absehbar. Nicht zuletzt verschleißbedingt entsteht dafür ein regelmäßiger jährlicher Finanzierungsbedarf.
- Externe Beratungen: Steht z. B. die Lösung eines akustischen Problems unter schwierigen baulichen Bedingungen an, stößt man auch hochschulweit rasch an Expertise-Grenzen. Hierfür sollte für die Finanzierung der Expertise Dritter (Honorar, Werkverträge, Dienstleistungsverträge), z. B. für Gutachten eines Akustikers oder eine komplexe Servicethekenkonzeption durch einen Innenarchitekten, ein Etat reserviert bleiben.
- Projektunterstützung: Lernraumservices umzusetzen, zu evaluieren und weiterzuentwickeln, erfordert auch Personaleinsatz. Nicht nur zur Unterstützung, sondern letztlich auch für den aktiven Einbezug Studierender ist der Einsatz von lernraumprojektbezogenen studentischen Hilfskräften hilfreich. Auch deren Finanzierung sollte gesichert werden.
- Personalentwicklungsmaßnahmen: Der Fortbildungsbedarf ist im Lernraumbereich überdurchschnittlich hoch (siehe oben).

Vorgeschlagen wird, einen jährlichen Lernraumetat einzurichten und regelmäßig zu bewirtschaften. Die Höhe ist abhängig von den lokalen Rahmenbedingungen. Als Richtgröße scheinen zwei Euro pro aktivem Bibliotheksnutzer und Jahr mindestbedarfsdeckend.

5 Fazit

Ausgehend von der These, dass sich neben der Digitalen auch die hier postulierte Raumwende in unser aller Alltag einschleicht, die neben dem Bologna-

Prozess die intensive Nutzung der Hochschulbibliothek als und zum Lernraum beschleunigt, kann von einem inzwischen stabilen Trend hin zum intensiv genutzten Lernraum Hochschulbibliothek ausgegangen werden. Viele Hochschulbibliotheken haben darauf – bewusst oder unbewusst – reagiert und ihre Services darauf abgestimmt und weiter ausgebaut. Es lohnt sich, nun auch den nächsten Schritt zu gehen, d. h. den Lernraum Hochschulbibliothek im Bibliothekskonzept zu verankern, und zwar mit allen Konsequenzen. Hier wurde versucht, einen Teil davon systematisch darzustellen. Das betrifft z. B. Anpassungen für das Kennzahlenmanagement, für die Berufsausbildung i. w. S., für die Entwicklung des Service-Portfolios, für die Nutzerforschung, für die Etablierung oder für das hochschulweite Agieren. Investitionen in die physische Bibliothek und in die aktualisierte Bibliothekskonzeption sind so lohnenswert wie folgerichtig.

Literatur

- Binder, E. (2015, 23. Dezember). Man gönnt sich ja sonst nichts: Discounter ahmen Supermärkte nach. *Frankfurter Rundschau*, S. 2.
- Deutsche Bibliotheksstatistik. (o. J.). [Flexible Auswertungsplattform]. Abgerufen von <https://www.bibliotheksstatistik.de>
- Deutsche Initiative für Netzwerkinformation. (2010). *Studentischer Ideenwettbewerb „Lebendige Lernorte“ 2009: Betrachtungen der DINI-Arbeitsgruppe „Lernräume“*. Kassel: kassel university press.
- Deutsche Initiative für Netzwerkinformation. (2013). *Die Hochschule zum Lernraum entwickeln: Empfehlungen der DINI Arbeitsgruppe „Lernräume“*. Kassel: kassel university press.
- Gläser, C. (2015). Lernräume in Bibliotheken: Von den Anforderungen zum Konzept. *ABI Technik*, 35(3), 166–170. doi:10.1515/abitech-2015-0034
- Gothe, K. & Pfadenhauer, M. (2010). *My Campus – Räume für die „Wissensgesellschaft“?: Raumnutzungsmuster von Studierenden*. Wiesbaden: Springer.
- Harloff, H. J. (Hrsg.). (1993). *Psychologie des Wohnungs- und Siedlungsbaus*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Ilg, J. (2014). Lernen wie Wohnen? Ergebnisse einer Befragung zum Lernraum Bibliothek. *BIT online*, 17(3), 231–239. Abgerufen von <http://www.b-i-t-online.de/heft/2014-03-fachbeitrag-ilg.pdf>
- Ilg, J. (2016). Mehr Spielräume: Methoden der partizipativen Lernraumgestaltung. *Bibliothek: Forschung und Praxis*, 40(3), 347–360. doi:10.1515/bfp-2016-0064
- Institut für Demoskopie Allensbach. (2016). *Die Zukunft der Bibliotheken in Deutschland*. Abgerufen von http://www.ifd-allensbach.de/uploads/tx_studies/11048_Bericht_ekz_Bibliotheken.pdf
- Jedwabski, B. (2000). *Arbeitsvorgänge in wissenschaftlichen Bibliotheken (AVWB): Beschreibung und Bewertung nach dem Bundes-Angestelltentarifvertrag*. Berlin: Ehemaliges Deutsches Bibliotheksinstitut.

- Kleiner, E., Rädle, R. & Reiterer, H. (2013). *Blended Shelf: Ein realitätsbasierter Ansatz zur Präsentation und Exploration von Bibliotheksbeständen; Vortrag auf dem 5. BID-Kongress*. Leipzig. urn:nbn:de:0290-opus-14101
- König, K. (2014). *Zeithandeln von Bachelorstudierenden im Kontext von organisationalen Anforderungen: Wie Studierende mit den organisationalen Zeitpolitiken der Hochschule umgehen*. Hildesheim: Universität Hildesheim.
- Ladenthin, V. (2016). Informelles Lernen aus philosophischer Perspektive. In M. Rohs (Hrsg.), *Handbuch Informelles Lernen* (S. 165–206). Weinheim: Beltz Juventa.
- Mittler, E. (1996). Die Bibliothek der Zukunft: Überlegungen aus Anlaß der Planungen zu einem Informations- und Kommunikationszentrum in Adlershof (Berlin). *Bibliothek: Forschung und Praxis*, 20(2), 259–261. Abgerufen von <http://www.goedoc.uni-goettingen.de/goescholar/bitstream/handle/1/4473/mitt96-zukunft.pdf?sequence=1>
- Raumel, F. & Ullrich, J. (2015). Der Kunde als Partner: Kundenbefragungen als Basis kundenorientierter Services am Beispiel des MIZ Biberach. *BuB – Forum Bibliothek und Information*, 67(11), 700–703. Abgerufen von <http://b-u-b.de/archiv/>
- Schott, F. (2015). *Lernen, verstehen, Prüfungen meistern*. Münster: utb.
- Schulmeister, R. & Metzger, C. (Hrsg.). (2011). *Die Workload im Bachelor: Zeitbudget und Studierverhalten; Eine empirische Studie*. Münster [u. a.]: Waxmann.
- Škerlak, T., Kaufmann, H. & Bachmann, G. (Hrsg.). (2014). *Lernumgebungen an der Hochschule: Auf dem Weg zum Campus von morgen*. Münster: Waxmann.
- Seefeldt, J. & Syré, L. (Hrsg.). (2003a). *Portale zu Vergangenheit und Zukunft: Bibliotheken in Deutschland*. Hildesheim: Olms.
- Seefeldt, J. & Syré, L. (Hrsg.). (2003b). *Portale zu Vergangenheit und Zukunft: Bibliotheken in Deutschland* (2., durchges.Aufl.). Hildesheim: Olms.
- Universities and Colleges Information Systems Association. (2015). *The UK Higher Education Learning Space Toolkit*. Abgerufen von https://www.ucisa.ac.uk/bestpractice/Copy_of_publications/learningspaces
- Vogel, B. & Woisch, A. (2013). *Orte des Selbststudiums: Eine empirische Studie zur zeitlichen und räumlichen Organisation des Lernens von Studierenden* (Forum Hochschule, 7/2013). Hannover: HIS, Hochschul-Informations-System. Abgerufen von http://www.dzhw.eu/pdf/pub_fh/fh-201307.pdf
- Wagner, A., Höfker, G., Lützkendorf, T., Moosmann, C., Schakib-Ekbatan, K. & Schweiker, M. (2015). *Nutzerzufriedenheit in Bürogebäuden: Empfehlungen für Planung und Betrieb*. Bonn: Fraunhofer IRB Verlag.
- Weis, J. (2016). Aufenthalt und Aufenthaltsermessung im physischen Bibliotheksraum. In P. Hauke & K. U. Werner (Hrsg.), *Praxishandbuch Bibliotheksbau* (S. 432–444). Berlin/Boston: De Gruyter Saur.

Alle Internetquellen wurden zuletzt am 11. 01. 2017 aufgerufen.