

Jahresbericht 2021

ZBIW.

Zentrum für Bibliotheks- und
Informationswissenschaftliche
Weiterbildung

**Technology
Arts Sciences
TH Köln**

Impressum

ZBIW.

Zentrum für Bibliotheks- und
Informationswissenschaftliche
Weiterbildung
Jahresbericht 2021

Download digitale Version

<https://www.th-koeln.de/zbiw>

Herausgeber

ZBIW.
Zentrum für Bibliotheks- und
Informationswissenschaftliche
Weiterbildung

TH Köln
Claudiusstraße 1
50678 Köln

0221 8275-3691 bis -3695 sowie -5314

zbiw@th-koeln.de

<https://www.th-koeln.de/zbiw>

Konzeption und Redaktion

Prof. Dr. Ursula Georgy (verantwortlich)
Marvin Lanczek
Meik Schild-Steiniger
Bettina Schumacher
Konstanze Sigel
Britt Tegtmeyer
Franziska Weber

Layout

Marius Barzynski
Prof. Andreas Wrede

Layoutanpassung und Satz

Inge Paeßens

Fotos

Copyright ZBIW der TH Köln,
sofern nicht anders angegeben.
Bei den Portraitaufnahmen liegt das
Copyright bei der abgebildeten Person,
sofern nicht anders angegeben.

Titelbild

Copyright ZBIW

Inhalt

ZBIW – Blick hinter die Kulissen

Vorwort	6
Das Team des ZBIW	8
Zusammenarbeit mit dem ZBIW - Statements der Kooperationspartner	12
Befragungen und strategisches Handeln	18
Das Jahr 2021 im Überblick	22
Realisierung von Open Badges als Micro-Credentials am ZBIW – sinnvoller Leistungsnachweis für die Weiterbildung in Bibliotheken	30
Qualitätsmanagement in der Qualitätsgemeinschaft der TH Köln – Ein Jahr von Audit zu Audit	36
Die Neue im ZBIW – Onboarding in Zeiten von Corona	40
Statistik	44
Ein Zertifikatskurs entsteht Einblick in die Entwicklung eines Angebots im ZBIW der TH Köln	52
Das Geschäftszimmer als Troubleshooter	56
Strategische Ziele	60
Gremien des ZBIW	66
Die Dozent*innen im Jahr 2021 „Fußzeilen“	

ZBILWW

Blick hinter die Kulissen

Vorwort



Prof. Dr. Ursula Georgy
Leiterin des ZBIW

Der Jahresbericht 2021 steht unter dem Motto: „Blick hinter die Kulissen“; ergänzen könnte man „des ZBIW“. Seit 2012, also seit nunmehr zehn Jahren, gibt das ZBIW einen Jahresbericht heraus, üblicherweise zu Themen beziehungsweise Mottos, die in dem Jahr besondere Bedeutung hatten, vor allem unter Weiterbildungsperspektiven. Dazu gehörten Themen wie Digitalisierung, Informationskompetenz, Lernen, Open, Personal, Qualität etc. Nur ein einziger Jahresbericht widmete sich jedoch in vollem Umfang dem ZBIW: es war der erste aus dem Jahr 2012, in dem ausführlich der Profil- und Markenprozess des ZBIW beschrieben wurde. Dieses Jahr 2012 war in vielfacher Hinsicht der Grundstein für das ZBIW, so wie es sich Ihnen heute präsentiert.

Nach einer Phase der Konsolidierung nach der Integration des ZBIW in das Institut für Informationswissenschaft der TH Köln, war es an der Zeit, dass das ZBIW noch stärker eigene Akzente setzte und nicht mehr mit der „alten Weiterbildung des hbz“ gleichgesetzt wurde. Daher war der Profil- und Markenprozess für das ZBIW so wichtig. Das ZBIW sollte und musste zu einer Marke der TH Köln werden. Gleichzeitig mit der Integration der Weiterbildung des hbz in die TH Köln war klar, dass es in den nächsten Jahren zu einigen personellen Veränderungen kommen würde, insbesondere durch Verrentung und Pensionierung. Ein gutes Wissensmanagement ist für das Gelingen von personellen Veränderungen die beste Versicherung. Damit war auch die Idee geboren, im ZBIW ein umfassendes Qualitätsmanagement aufzubauen, wobei Wissensmanagement notwendiger Bestandteil eines solchen Qualitätsmanagements ist. Das ZBIW lebt Qualität inzwischen täglich, es ist zum Alltag im ZBIW geworden. Vieles funktioniert dadurch im ZBIW „geräuschlos“. Daher ist es aus unserer Sicht einmal wieder Zeit für einen Jahresbericht über das ZBIW, um Ihnen das näherzubringen, was so „geräuschlos“ abläuft. Es ist jedoch nicht nur ein Jahresbericht über das ZBIW sondern vor allem vom ZBIW. Zwar gab es in den vergangenen Jahresberichten immer mal wieder Beiträge von ZBIW-Mitarbeiter*innen, doch sie ergänzten eher die externen Beiträge. Darin genau unterscheidet sich der diesjährige Jahresbericht von allen zuvor. Alle Mitarbeiter*innen des ZBIW kommen zu Wort – vom Geschäftszimmer über das Seminarmanagement bis hin zur Leitung. Im Mittelpunkt des „Blicks hinter die Kulissen“ stehen vor allem Aspekte, die für einen Dienstleistungsanbieter aus Kund*innensicht völlig selbstverständlich erscheinen. Doch hinter diesem Alltag verbergen sich unter anderem standardisierte Prozesse, die nach außen hin möglichst „geräuschlos“ ablaufen sollen und müssen.

In diesem Jahresbericht berichten Bettina Schumacher und Britt Tegtmeyer aus dem Alltag des Geschäftszimmers, Konstanze Sigel berichtet über die komplexe Planung neuer Angebote am Beispiel von Zertifikatskursen und Franziska Weber schreibt über ihr Onboarding zum denkbar ungünstigsten Zeitpunkt – während der Pandemie. Dass all dies gelingt, ist dem guten Qualitätsmanagement des ZBIW zu verdanken.

Marvin Lanczek beschreibt eindrucksvoll, dass Qualitätsmanagement eine Daueraufgabe ist, Pausen oder Unterbrechungen werden nicht verziehen. Daher: begleiten Sie uns durch ein Jahr Qualitätsmanagement – von einem Audit bis zum nächsten. Und last but not least berichtet Meik Schild-Steiniger über ein Projekt der Zukunft: die Vergabe von digitalen Badges. Auch die Zukunft will geplant werden. Ich als Leiterin des ZBIW bringe Ihnen im Rahmen des Jahresberichts noch einmal die Bedeutung von strategischen Zielen nahe, mit denen das ZBIW ebenfalls seit 2012 arbeitet. Nicht alles wurde erreicht, doch strategische Ziele sind trotzdem unverzichtbar. Für das ZBIW haben Befragungen in diesem Kontext eine wichtige Bedeutung. Daher wird auch auf das Thema der Primärerhebungen und ihre strategische Bedeutung für das ZBIW eingegangen. In beiden Beiträgen nehme ich Sie mit in die Vergangenheit, aber auch die Zukunft.

Das ZBIW lebt auch von seinen Kooperationen. Wir bedanken uns recht herzlich für die Statements von unseren Kooperationspartner*innen, die noch einmal verdeutlichen: Zukunft funktioniert nur über Kooperationen, Netzwerke und gegenseitiges Vertrauen.

Der vorliegende Jahresbericht gibt Ihnen somit einen hoffentlich interessanten Einblick hinter die Kulissen der strategischen und operativen Arbeit des ZBIW. Wir hoffen, Sie erfahren einiges Neues über das ZBIW und wünschen Ihnen eine angenehme Lektüre.

Leiterin des ZBIW



Prof. Dr. Ursula Georgy

ist seit dem Jahr 2000 Professorin für Informationsmarketing mit den Schwerpunkten Qualitäts- und Kundenmanagement sowie Innovationsmanagement am Institut für Informationswissenschaft der TH Köln.

Seit September 2011 leitet sie das ZBIW und ist damit zuständig für die strategische Ausrichtung des ZBIW sowie den Ausbau und die Pflege hochschulinterner und externer Netzwerke. Der Profilbildungs- und Markenprozess des ZBIW, die Initiierung und Etablierung innovativer Ansätze zukunftsorientierter Weiterbildung sowie die Entwicklung eines strategischen Qualitätsmanagements mit dem Ergebnis der DIN ISO-Zertifizierung nach 9001 und 29990 prägten ihre bisherigen Amtszeiten. Darüber hinaus ist sie selbst in regelmäßigen Abständen als Dozentin für das ZBIW zu verschiedenen Themen rund um ihr Lehrgebiet tätig.



Konstanze Sigel

ist als Diplom-Sozialpädagogin Absolventin der TH Köln sowie Kommunikations- und Organisationsmanagerin mit langjähriger Berufserfahrung bei „Bildungspartner NRW – Bibliothek und Schule“.

Seit November 2017 ist sie im Team des ZBIW für alle Fort- und Weiterbildungsangebote für die Öffentlichen Bibliotheken in NRW verantwortlich. Darüber hinaus betreut sie umfangreiche Qualifizierungsangebote des ZBIW, wie beispielsweise den Zertifikatskurs „XPRTN für das Lesen“. Als Teamleitung koordiniert sie die Prozesse im Tagesgeschäft und vertritt die Leitung des ZBIW.

Das Team des ZBIW.



Marvin Lanczek

ist Bibliothekar und studierte Bibliothekswesen an der TH Köln.

Seit März 2015 gehört er zum Team des ZBIW. Er ist zuständig für die Planung und Organisation von Seminaren für Beschäftigte in Wissenschaftlichen Bibliotheken vorwiegend der Themengebiete Bibliothekarische Fachaufgaben/Grundlagenschulungen, Bibliotheksorganisation und -management sowie Informationskompetenz. Darüber hinaus ist er für die Pflege der Webseiten des ZBIW verantwortlich und seit November 2017 Qualitätsmanagementbeauftragter des ZBIW.



Meik Schild-Steiniger

ist Bibliothekar und studierte Bibliothekswesen an der FH Potsdam und an der TH Köln. Erste Berufserfahrung sammelte er in der Bibliothek Monheim am Rhein und absolvierte berufsbegleitend den Master Educational Media | Bildung und Medien an der Universität Duisburg-Essen. Er engagiert sich ehrenamtlich für den Landesverband des BIB in NRW.

Seit Januar 2019 gehört er zum Team des ZBIW. Zu seinen Aufgaben gehören die Planung und Organisation von Seminaren für Beschäftigte in Wissenschaftlichen Bibliotheken und die Einführung neuer digitaler Angebotsformate im Gesamtprogramm des ZBIW.



Franziska Weber

ist Bibliothekarin, sie studierte nach ihrer Ausbildung zur Fachangestellten für Medien und Informationsdienste Bibliothekswesen an der TH Köln. Berufserfahrungen sammelte sie bereits in der Universitätsbibliothek Gießen, im hzb NRW und zuletzt in der Stadtbibliothek Köln. Darüber hinaus engagiert sie sich seit 2015 ehrenamtlich im BIB, dem Berufsverband Information Bibliothek.

Seit Januar 2021 verstärkt sie das Team des ZBIW. Zu ihren Aufgaben gehören die Planung und Organisation neuer Angebote für Beschäftigte Öffentlicher und Wissenschaftlicher Bibliotheken sowie Öffentlichkeitsarbeit und Social Media.



Bettina Schumacher

ist Europasekretärin und hat in verschiedenen Unternehmen als Office Assistant sowie im Kundenservice gearbeitet, bevor sie im Februar 2016 Mitarbeiterin der TH Köln wurde.

Seit Januar 2018 ist sie im Geschäftszimmer des ZBIW tätig und dort Ansprechpartnerin für alle Themen rund um die Seminarverwaltung und die Bearbeitung von Anmeldungen. Das Geschäftszimmer ist erste Anlaufstelle für alle Fortbildungsinteressierten.



Britt Tegtmeyer

hat ihre kaufmännische Ausbildung bei der Sparkasse KölnBonn absolviert und verfügt über langjährige Berufserfahrung im Bereich Weiterbildung.

Sie ergänzt das ZBIW-Team seit Februar 2020 und ist gemeinsam mit Bettina Schumacher im Geschäftszimmer für den reibungslosen Ablauf der Seminarverwaltung und die Kommunikation mit allen Fortbildungsinteressierten zuständig.



Jasmin Weiser

ist Studentin des Masterstudiengangs „Markt- und Medienforschung“ an der TH Köln.

Seit Dezember 2021 verstärkt sie als wissenschaftliche Hilfskraft das Team des ZBIW. Zu ihren Aufgaben zählt die Unterstützung der Erarbeitung von institutsbezogenen Lösungsansätzen für die externe Kommunikation sowie der Aufbau eines Informationsverteiler.



Johannes Achten
Bezirksregierung Köln; Themen:
Coaching, Disability-Manager, Moderator



Prof. Dr. Ursula Arning
TH Köln, Institut für Informationswissen-
schaft und ZB MED – Informationszen-
trum Lebenswissenschaften; Lehr- und
Forschungsgebiet: Open Access und
Management Digitaler Ressourcen



Kordula Attermeyer
Referatsleitung Referat „Digitale
Gesellschaft, Medienkompetenz“ der
Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen;
Themen: Netzpolitik und Rechtsentwick-
lung, Initiierung und Koordinierung von
Projekten zur Medienkompetenz, Netz-
werkarbeit mit Bildungsakteuren und
Wissenschaft-Praxis-Transfer, Ausbildung
Design Thinking, Changemanagement
und agile Verwaltung, Mitglied in Gremi-
en des Grimme-Instituts und des Center
for Advanced Internet Studies (CAIS)



Heike Baller
Freiberufliche Forscherin und Semi-
narleiterin; seit 2015 Lehrbeauftragte für
Internet- und Literaturrecherche an der
Universität zu Köln

Statements



Copyright privat

Petra Büning
Leiterin der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW

Weiterbildung – Fundament für die Zukunft

In den vergangenen beiden Jahren mussten Bibliotheken in einem bis dahin nicht gekannten Ausmaß flexibel und schnell auf immer neue Rahmenbedingungen reagieren. Zeitweilig auf die Zeiten der Thekenbüchereien zurückgeworfen, haben die Beschäftigten den Zugang zur Bibliothek und ihren Angeboten durch Ideenreichtum und Mut zum Ausprobieren auf digitalem Wege ermöglicht.

Die aktuellen gesellschaftlichen Veränderungen erfordern immer schnellere Reaktionen der Bibliotheken auf neue Rahmenbedingungen. Reale, digitale und hybride Zugänge und Angebote müssen entsprechend der Zielgruppenbedarfe entwickelt und eingeführt werden. Die Weiterbildung der Mitarbeitenden wird deshalb entscheidend sein, ob und wie Bibliotheken ihre Zukunft gestalten können.

Mit der Umstellung auf Online-Fortbildungen haben das ZBIW und die Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW bei der Gestaltung ihres gemeinsamen Fortbildungsprogramms 2020 schnell auf die Pandemie-Bedingungen reagiert. Welche Formate sich für welche Weiterbildung in Zukunft am besten eignen, wird jetzt ausgewertet. Austausch - real oder digital, digitale Selbstlerneinheiten oder mehrtägige reale Fortbildungen - auch im Bereich der Weiterbildung sind Ideenreichtum und Mut zum Ausprobieren gefragt. Und natürlich gilt auch hier – die aktuellen Themen und aufkommenden Trends müssen im Blick gehalten werden. ZBIW und Fachstelle sind hier ein eingespieltes Team. Während das ZBIW Profi bei der Organisation des Fortbildungsprogramms ist, hat die Fachstelle ihr Ohr „am Puls der Zeit“. Gemeinsam sind wir immer offen für neue Ideen. Eine gute Grundlage, um auch künftig das Fortbildungsprogramm für die Öffentlichen Bibliotheken in NRW erfolgreich zu organisieren.



Copyright Thomas Hartmann

Stephan Jung
Ausbildung; Personal - Universitätsbibliothek Mainz

Professionelle Ausbildung; Personal - Universitätsbibliothek Mainz Organisation bei der Fortbildungsplanung für Rheinland-Pfalz

Eine der Hauptaufgaben in der Landesgruppe Rheinland-Pfalz des BIB besteht darin, die Kolleg*innen mit anspruchsvollen, zielgruppengerechten Fortbildungen zu unterstützen. Dabei haben wir sowohl die aktuellen Entwicklungen in Öffentlichen wie auch bei Wissenschaftlichen Bibliotheken im Blick. „Was gefällt unseren Mitgliedern und was könnte für die anderen rheinland-pfälzischen Bibliothekar*innen interessant sein?“ – Diese Frage ist nicht immer leicht zu beantworten. Bei etwa 260 BIB-Mitgliedern in Rheinland-Pfalz sind die Interessen breit gestreut. Aber dank der Unterstützung durch das ZBIW gelingt es uns in den meisten Fällen, ein entsprechendes Angebot zu unterbreiten. Ob es um Fake News oder Gesprächsführungen geht, um digitale Auskunftsdienste oder die grüne Bibliothek – wir versuchen, den Kolleg*innen ein möglichst vielseitiges, an aktuellen Themen orientiertes Programm anzubieten. Dass das Online-Format die digitalen Auskunftsdienste gut abbildet und gleichzeitig ein gangbarer Weg zur grünen Bibliothek ist, das kann man als schönen Nebeneffekt sehen.

Ein großer Dank gilt natürlich den Dozent*innen, die ihre Kurse nun online durchführen. Und auch wenn es digital super läuft, so freuen wir uns doch auf die Zeit nach der Pandemie. Bis dahin schicken wir einen herzlichen Dank an das Team des ZBIW, das uns nicht nur bei der Themenfindung und der Wahl der Dozent*innen unterstützt, sondern auch das ein oder andere Mal geduldig auf die Rückmeldungen aus der Landesgruppe gewartet hat.

Dozent*innen im Jahr 2021



Irene Barbers
Zentralbibliothek des Forschungszentrums Jülich – Fachbereichsleitung Literatuerwerbung; Monitoring des DFG-Förderprogramms Open Access Publikationskosten, Mitglied im Board of Directors und im Executive Committee von Project COUNTER; Themen: Open Access Transformation, Monitoring, Publikationsgebühren, Electronic Resource Management, COUNTER Nutzungsstatistiken, Erwerbung



Prof. Dr. Tom Becker
Bis August 2021 Professor an der TH Köln, seit September 2021 Direktor der Stadtbibliothek Hannover; Themen: Bibliothekspädagogik und Informationskompetenz, Coaching, Demokratiearbeit, Dienstleistungs- und Auskunftsstandards, Kollegiales Feedback, Kundenzufriedenheitsmanagement, Prozessoptimierung, Wissensmanagement



Julia Bergmann
Trainerin, Beraterin, Buchautorin; Themen: Begleitung von Veränderungsprozessen in Bibliotheken, kundenorientierte Methoden der Produkt- und Serviceentwicklung, Design Thinking für Bibliotheken, Kanban für Bibliotheken, Informations- und Wissensvermittlung, Recherchekompetenz, Makerspaces, digitale Wandel in Organisationen



Daniel Beucke
Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen; Sprecher der DINI AG Elektronisches Publizieren, Mitglied in der DINI AG Forschungsinformationssysteme



Ute Schäfer-Klar, Universitätsbibliothek Bonn und Fortbildungsbeauftragte

Am Pulsschlag der Zeit

Wir sind, was die bibliothekarische Fort- und Weiterbildung angeht, Glückskinder.

Seit Jahrzehnten gibt es in Nordrhein-Westfalen eine zentrale Einrichtung, die die Bibliotheken bei der Wahrnehmung ihrer Kernaufgaben, der Personalentwicklung und den strategischen Neuausrichtungen unterstützt. Und es gibt viele involvierte Personen mit unterschiedlichen Aufgaben und Rollen: Beschäftigte, Fortbildungsbeauftragte, Vorgesetzte, Personalverantwortliche, Dozent*innen, Mitglieder des wissenschaftlichen Beirats und last but not least seit 2007 das Team des ZBIW.

Als jemand, die die Ausbauphase der hbz-Fortbildung mitgestalten durfte und schon mehrere Rollen in dem obigen Szenario innehatte, freue ich mich sehr, dass es im Laufe der Zeit gelungen ist, den Fokus auf Weiterbildung und Zertifizierung zu legen. Die Seminarteilnahmen und Qualifizierungsmaßnahmen erhalten so die ihnen zustehende Verbindlichkeit, als wichtige Bausteine einer systematischen Personalentwicklung.

Die Programme leben, was die inhaltliche Vielfalt und den Spezialisierungsgrad angeht, von den konkreten, sich ständig ändernden, oft kurzfristigen Anforderungen aus der Praxis. Mit eingespielten Kommunikationswegen und transparenten Prozessen, aber auch mit Mut zur Erprobung neuer Formate und Tools, gelingt es dem ZBIW immer wieder, zusammen mit dem Dozent*innen-Netzwerk passgenaue Angebote in allen Themensegmenten zu erarbeiten.

Dafür gebührt ihm große Anerkennung und Dank.

Auch in den nächsten Jahren wird der Spagat zwischen Weiterbildungsprogramm und Zertifikatskursen, Präsenz- und Onlineseminaren, Flipchart und Lernplattform zu meistern sein. Das gelingt. Gemeinsam.



Eva Rantamo, Inklusive Kulturarbeit, Dortmund

Zusammen für Inklusion in der Bibliothek

2017 nahm das ZBIW meinen Seminar-Vorschlag „Inklusive und barrierefreie Bibliothek“ gern in das Programm auf. Dabei ging es um allgemeine Grundlagen zu diesem Thema für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken.

Ich bin eine Kulturwissenschaftlerin, seit über 20 Jahren, mit Expertise zur Inklusion. Dazu pflege ich eine enge Zusammenarbeit mit finnischen Kultur- und Bildungsexpert*innen und Einrichtungen.

Seitdem haben das ZBIW und ich dieses Seminar mehrfach durchgeführt. Auch wenn es in den Bibliotheken immer schon das Bemühen gab, auf neue Nutzer*innen-Kreise zuzugehen, ist das Interesse an Themen wie Inklusion oder Diversität inzwischen stark gewachsen. Das ZBIW trägt diese Dynamik mit. Darüber freue ich mich sehr. Auch die intensiven Diskussionen und praktischen Entwicklungsideen der Teilnehmer*innen führten zu neuen Themen. Respektvoller Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen, Intensivworkshop Leichte und Einfache Sprache, Gestaltung von inklusiven Bibliotheksführungen sind Titel aus den letzten Jahren. Sie zeigen, dass es nicht nur Aufmerksamkeit für die Bedürfnisse einer diversen Gesellschaft gibt, sondern dass Barrierefreiheit, Inklusion und Integration inzwischen auch als Schritte zur eigenen Entwicklung verstanden werden.

Bibliotheken wollen so weit wie möglich auf die Bedürfnisse der Nutzer*innen eingehen. Die Beteiligung und aktive Teilnahme von Nutzer*innen am Entwicklungsprozess sind wichtige Schritte.

Eine gemeinsame erfolgreiche Arbeit für praktische Gleichberechtigung in Bildung und Kultur macht die Welt ein wenig besser und ist für alle Beteiligten eine Freude. Deshalb bedanke ich mich gern bei den vielen Mitarbeiter*innen der Bibliotheken und beim ZBIW.

Ich wünsche mir, dass wir zusammen noch viel bewegen können, und ich bin mir hier sicher, dass ich damit nicht allein bin.



Katarzyna Biernacka
Humboldt Universität zu Berlin, Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Doktorandin; Gründerin von discipline workshops; Diplom-Informatikerin; Mitglied und Sprecherin mehrerer AGs zur Förderung von Schulungen/Trainings im Bereich Forschungsdatenmanagement



Tom Birke
Geschäftsführer von Akki e.V.; Akki ist ein kulturpädagogischer Dienstleister und die einzige Jugendkunstschule in NRW, die nicht in einem Kurssystem, sondern ausschließlich in Projektform arbeitet



Sonja Bluhm
Coaching & Beratung, Würzburg; Diplom-Bibliothekarin, tftZl-Gruppenpädagogin, Business Coach (DFC), Freie Trainerin, Referentin und Coach in der Erwachsenenbildung; Themenschwerpunkte im bibliothekarischen Bereich: Konzept- und Strategieentwicklung, Begleitung von Bibliotheksteams in Veränderungsprozessen, Methodentrainings



Stefanie Blum-Effenberger
Technische Universität München – Universitätsbibliothek; Teamleitung für das virtuelle Auskunftsteam



Prof. Dr. Mirjam Blümm
TH Köln, Institut für Informationswissenschaft und Advanced Media Institute;
Themen: e-Science und Forschungsdatenmanagement



Regina Brehm
selbstständige Organisationsberaterin, Fach- und Führungskräftecoach, langjährige Führungserfahrung in Unternehmen sowie in der Fachhochschullehrtätigkeit im Bereich Sozialethik; Themen: Seminare, Beratung und Coaching zum Thema „Führung“ (Führung der eigenen Person, Personalführung, Strategische Führung)



Christiane Brockerhoff
Kommunikationstrainerin, Buchautorin und Coach; Begleitung von Veränderungsprozessen als Moderatorin und Beraterin, Coaching von Führungskräften und Konfliktberatung, Trainerin für Präsentation, Stimmgebung, professionelle Gesprächsführung



Dr. Margarete Busch
Leiterin Hochschulbibliothek der TH Köln;
Vorsitzende der Arbeitsgemeinschaft der Fachhochschulbibliotheken

Befragungen und strategisches Handeln

Ursula Georgy

Kund*innenbefragungen¹ gehören zu den zentralen Managementinstrumenten, um Kund*innenbedürfnisse zu ermitteln. Für das ZBIW sind sie schlechthin der Schlüssel zu den Bedürfnissen und vor allem zum Verständnis der Bedürfnisse seiner (potenziellen) Kund*innen. Befragungen sind auf der einen Seite eine geeignete Möglichkeit, an schwer erreichbare Personen heranzukommen, auf der anderen Seite ermöglichen sie neben der Erhebung qualitativer Daten auch die Erhebung quantitativer Daten. Somit stellen Befragungen auch ein gutes Instrument zur Messung der Kund*innenzufriedenheit sowie der Dienstleistungs-/Produktqualität aber auch zur Erhebung der Markenbekanntheit und des Images dar.

Blick in die Vergangenheit und Gegenwart

Im Jahr 2016 hat das ZBIW erstmals eine große Online-Befragung unter dem Motto „(Noch) Besser werden“ durchgeführt bzw. durchführen lassen.² Das Jahr 2016 war nicht beliebig gewählt, nein es war das Jahr nach der ersten Strategieperiode 2012-2015. Diese war insbesondere geprägt durch den Profil- und Markenprozess des ZBIW, in dem unter anderem auch Leitbild und Mission Statement formuliert wurden. Daher war es damals sehr wichtig, im Rahmen der Befragung, unter anderem Profil, Bekanntheit und Image des ZBIW zu erfragen.

Die Gefahr bei jeder großen Befragung ist, dass die Ergebnisse nicht spezifisch genug sind. Man kann dies mit einer Klausur in Schule oder Hochschule vergleichen: der Notendurchschnitt bewegt sich üblicherweise zwischen gut und befriedigend. Ein solches Ergebnis mag zufriedenstellend sein, liefert aber kaum Ansatzpunkte für konkretes Handeln. Um also hinreichend spezifische Ergebnisse zu erzielen, bedarf es zunächst einer genauen Festlegung des Befragungsgegenstands mit seinen Themenblöcken und eine wohlgedachte Festlegung der zu erhebenden demographischen Daten.

Das ZBIW hat sich damals dazu entschieden, die Befragung nicht selbst durchzuführen. Dies hatte zwei Gründe: zum einen verfügt das Institut für Informationswissenschaft über hervorragende Kompetenzen im Bereich der Datenerhebung und -auswertung, zum anderen ist die Gefahr groß, bedingt durch

den eigenen Tunnelblick, wesentliche Aspekte falsch, zu wenig oder gar nicht zu berücksichtigen. Mögliche Wunschergebnisse können zum Beispiel die Fragestellungen beeinflussen.

Aus den Beweggründen wird aber auch deutlich, dass derartige Befragungen eines größeren Vorlaufs bedürfen, um die richtige(n) Zielgruppe(n) anzusprechen und auch das richtige Befragungsdesign festzulegen. Wichtig ist, dass am Ende nicht nur Häufigkeiten und Mittelwerte ermittelt werden, sondern auch verschiedene Verknüpfungen zwischen den Antworten unterschiedlicher Fragen möglich sind und Korrelationen ermittelt werden (können). Die professionelle Datenanalyse als Ergebnis der Befragung diente dem ZBIW als Standortbestimmung seiner strategischen Ausrichtung und gab zudem Anregungen und Input für das weitere strategische und operative Handeln. Damit wird auch deutlich, dass es nicht sinnvoll ist, derartige Befragungen in kürzeren Abständen durchzuführen; zum einen wären Aufwand und Kosten zu hoch, zum anderen böte eine weitere Befragung innerhalb eines kurzen Zeitraums keine Hinweise auf den Erfolg des Erreichens der strategischen Ziele, da diese üblicherweise auf drei bis fünf Jahre – im ZBIW auf vier Jahre – ausgerichtet sind.

2021 – also sechs Jahre nach der ersten Befragung hat sich das ZBIW zu einer zweiten großen Befragung unter dem Motto „Digital. Persönlich. Weiter.“ entschlossen.³ Zum einen erschien der Abstand von fünf bis sechs Jahren geeignet, um reale Veränderungen im Weiterbildungsverhalten feststellen zu können, zum anderen hat nicht zuletzt die COVID-19-Pandemie zu einer extrem schnellen Veränderung der Angebotsformate geführt und last but not least macht es Digitalisierung als wesentlicher Komplexitätstreiber und Beschleuniger von Entwicklungen notwendig, noch stärker auf die Zukunft zu fokussieren.

Nicht alle Erkenntnisse aus den Befragungen waren und sind neu, doch sie stützen die bisherige strategische Ausrichtung des ZBIW, ermöglichen eine spezifischere Anpassung der Strategien und geben damit dem ZBIW in ihrem Handeln Sicherheit.

Blick in die Zukunft

Zentrales Ergebnis der aktuellen Befragung ist, dass der Weiterbildungsbedarf in den nächsten Jahren wachsen wird, mindestens aber gleich bleiben wird. Das ist einerseits ein beruhigendes Ergebnis, doch andererseits darf ein solches Ergebnis nicht darüber hinwegtäuschen, dass Wachstum auch Innovation bedeutet, ja bedeuten muss. Ein „weiter so“ wäre die falsche Schlussfolgerung; vielmehr muss es heißen „anders weiter“. Weiterbildungsziele müssen mit den marktgerechten Zweckbestimmungen von Bibliotheken und Informationseinrichtungen in Einklang gebracht werden, und da sich die Geschäftsbereiche von Bibliotheken seit einigen Jahren wesentlich verändert haben, muss auch der strategische Nutzen von Weiterbildung für die Einrichtungen langfristig sichergestellt werden. Das ist keine leichte Aufgabe, dem gerecht zu werden.

Strategische Weiterbildung besteht aus den Bereichen Bedarfsanalyse, Zieldefinition, Gestaltung, Durchführung, Lerntransfer und Controlling. Die zentralen Felder eines Weiterbildungsanbieters liegen in der Gestaltung und Durchführung sowie in Teilen in der Bedarfsanalyse. Ein wichtiges Feld, das sich der Durchführung von Weiterbildung anschließt, ist der Lerntransfer in die Praxis. Hierauf haben Weiterbildungsanbieter nur bedingt Einfluss bzw. sie können den Lerntransfer nur indirekt im Rahmen der Weiterbildung unterstützen. Diese Unterstützung geschieht üblicherweise durch praxisorientierte Aufgaben, kleinere Projektarbeiten aus der Praxis – idealerweise der eigenen Einrichtung – und Transferaufgaben. Doch Persönlichkeits- und Führungsentwicklung sowie Arbeitsorganisation und Zeitmanagement können im Rahmen von Weiterbildung nur bedingt oder indirekt gefördert bzw. entwickelt werden. Coaching ist dafür eine geeignete Methode; ein gezieltes Transfer-Coaching wäre zum Beispiel eine Möglichkeit, um sichtbare Effekte im (beruflichen) Alltagshandeln zu bewirken.

Die Befragung hat gezeigt, dass Coaching durchaus eine Anforderung an das ZBIW darstellt, denn immerhin gaben knapp 60 % der Befragten an, Coaching einmal ausprobieren zu wollen. Coaching wurde bereits vor der Befragung als strategisches Ziel vom ZBIW definiert, doch ist es nicht leicht, sich einem gänzlich neuen Geschäftsfeld zuzuwenden, bedarf es doch eines systematischen Business Development Managements, da es sich nicht um eine Weiterentwicklung der bisherigen Dienstleistungen handelt, sondern um eine gänzlich neue Dienstleistung.

Und zu dieser sind Kompetenzen im ZBIW nur in geringem Umfang vorhanden, weshalb es auch einer sorgfältigen Vorbereitung dieses neuen Geschäftsfeldes bedarf. Zudem bedeutet ein neues Geschäftsfeld nicht nur Dienstleistungsentwicklung, sondern möglicherweise oder sogar wahrscheinlich gleichzeitig Marktentwicklung, womit sich das ZBIW im strategischen Wachstumsfeld der Diversifikation bewegen würde. Die Chancen einer Diversifikation liegen klar auf der Hand: das ZBIW ist gegebenenfalls zunächst einer der Marktführer in dem Bereich und gilt als innovativ. Aber es entsteht auch ein nicht unerhebliches Risiko: möglicherweise wird das neue Angebot gar nicht ausreichend nachgefragt. Hier kann das Image ein entscheidender Faktor sein: wird dem ZBIW zugetraut, ein kompetenter Coaching-Anbieter zu sein? Ein gutes Marketing ist notwendig, um im Sinne einer Profil- und Markenbildung das Image aktiv in diese Richtung zu formen. Dabei ist es vor allem wichtig, das Fremdbild positiv zu beeinflussen, sodass es auch nachhaltig erinnert wird – eine große Herausforderung. Das Image ist eine subjektive Wahrnehmung der Zielgruppe(n). Charakteristisch für ein Image ist zudem, dass es spontan entsteht, häufig mit dem ersten Kontakt oder Eindruck. Im Falle eines positiven Images setzt es sich zusammen aus Bekanntheit, Sympathie, Vertrauen und Treue. Dazu bedarf es aber auch der richtigen Assoziationen. Im Falle neuer Geschäftsfelder müssen genau diese von Anfang an positiv besetzt werden, da sich ein Image schnell stereotyp verfestigt, auch negativ. Die meiste Arbeit liegt nach der Befragung also noch vor dem ZBIW.

Fazit

Der Beitrag zeigt die Vorgehensweise und Vorteile von umfangreicheren Befragungen auf. Gleichzeitig soll der Beitrag aber auch deutlich machen, dass es einer sehr intensiven Beschäftigung mit den Ergebnissen bedarf, um aus ihnen den maximalen Nutzen zu ziehen. Am Beispiel des möglicherweise neuen Geschäftsfeldes Coaching wird dies aufgezeigt.

Eine große Befragung kann immer nur ein (Hilfs-)Instrument unter vielen sein, um Strategien besser zu entwickeln und zu erweitern. Und es muss auch erlaubt sein, sich möglicherweise wieder von einer Strategie zu „verabschieden“, wenn eine sorgfältige Prüfung ergibt, dass die Risiken oder der Aufwand zu hoch sind, das Ziel zu erreichen. Diese (strategischen) Entscheidungen können Befragungen Einrichtungen und Unternehmen nicht abnehmen.

¹ Im Folgenden als Befragung bezeichnet.

² Nähere Informationen zu der Befragung aus dem Jahr 2016 liefert die Publikation: Albers, M.; Fühles-Ubach, S.; Georgy, U. (2016). Fortbilden, aber wohin? – Über Initiative, Motivation und Inhalt bibliothekarischer Fortbildung. In: b.i.t.online 19 Nr. 6, S. 502-506.

³ Nähere Informationen zu der aktuellen Befragung aus dem Jahr 2021 liefert die Publikation: Fühles-Ubach, S.; Georgy, U.; Albers, M. (2022). Digital. Persönlich. Weiter – Veränderungen in der bibliothekarischen Weiterbildung seit 2016. In: Bibliothek, Forschung und Praxis 46 Nr. 1, S. 174-182. <https://doi.org/10.1515/bfp-2021-0078>



Marion Creß
Kommunikationstrainerin, Sprecherzieherin und Dozentin in der Erwachsenenbildung; Themen: Präsentation und Persönlichkeit, professionelle Gesprächsführung, kundenorientierte Kommunikation, Sprech- und Stimmtraining



Ania Dornheim
Partnerin bei Textwende.de, Dornheim & Krippel Partnerschaft, Düsseldorf; Kommunikationsberaterin, Texterin und Schreibtrainerin; Themen: Webtexte, Content- und Social-Media-Strategie, Beschwerdemanagement



Katrin Falkenstein-Feldhoff
Universitätsbibliothek Duisburg-Essen – Leiterin der Publikationsdienste und Open-Access-Beauftragte; ab 2022 Leiterin im Projekt Landesinitiative openaccess.nrw



Benjamin Felis
Als ehemaliger Graffiti-Künstler im Seminar- und Workshopbereich aktiv; langjährige Moderations- und Konzeptionserfahrung; ob soziales Demokratieprojekt in Schulen oder internationales Management-Meeting, überall haben seine Visualisierungskünste die Aufmerksamkeit der Teilnehmer*innen auf sich gezogen

Das Jahr 2021 im Überblick



Copyright Behnam Norouzi über unsplash.com

JANUAR

Das Jahr beginnt mit einer neuen Kollegin: Seit dem 1. Januar verstärkt Franziska Weber das Team des ZBIW. Sie ist Mitarbeiterin im Seminarmanagement und organisiert Fort- und Weiterbildungen für die Beschäftigten der Öffentlichen Bibliotheken. Darüber hinaus ist sie für die Öffentlichkeitsarbeit und die Social-Media-Kanäle zuständig. Die Einarbeitung erfolgt mitten im zweiten Lockdown der Corona-Pandemie vor allem anhand der Prozess- und Arbeitsanleitungen aus dem Qualitätsmanagement des ZBIW.

Das Weiterbildungsjahr beginnt am 11. Januar mit dem Seminar „Im Umfeld der Bibliotheksleitung klar kommunizieren: Effektive Rhetorik für die Mitarbeiter*innen im Geschäftszimmer“ als Online-Seminar. Aus dem ZBIW nimmt Bettina Schuhmacher an diesem Seminar teil. Es ist die erste von insgesamt 123 ein- und mehrtägigen Veranstaltungen im Jahr 2021.

Vom 22. bis 25. Januar besucht Franziska Weber online das ALA Midwinter Meeting, um sich über aktuelle Entwicklungen im Bibliothekswesen zu informieren und neue Impulse für das ZBIW zu sammeln.

FEBRUAR

Publikation von Prof. Dr. Ursula Georgy zum Thema „Digitale Transformation – Herausforderungen in der Personalentwicklung Wissenschaftlicher Bibliotheken“. In: DUZ – Personal in Hochschulen und Wissenschaft entwickeln, Nr. 1, S. 37-51, 2021

Am 1. Februar findet ein zusätzliches Planungsgespräch zum Programm 2.2021 zwischen ZBIW, vertreten durch Konstanze Sigel und Franziska Weber, mit der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW, vertreten durch Andrea Kasper und Sarah Hollendiek statt. Das Treffen diente insbesondere dem Kennenlernen der neuen Kolleginnen auf beiden Seiten und dem Austausch zu digitalen Seminarangeboten.

Ab 23. Februar bietet die TH Köln im Rahmen der Gesundheitsförderung ein „PausenFit“-Programm digital an. Mit Trainer

Markus Schneider kommt das gesamte ZBIW-Team nun jeden Dienstagmittag für zehn Termine von jeweils 20 Minuten über Zoom zusammen, um direkt am Arbeitsplatz (Büro oder Homeoffice) Sport zu machen und die Gesundheit zu stärken.

Am 24. Februar startet der neue Zertifikatskurs „E-Learning für Bibliotheken“ mit 14 Teilnehmer*innen. Der Kurs wird aufgrund der Corona-Pandemie digital durchgeführt, der erste Tag schließt mit einem virtuellen Social-Event ab.

Am 26. Februar startet die Qualitätsgemeinschaft der TH Köln mit dem internen Kick-off-Gespräch in die Vorbereitungen zum externen Audit im Juli. In dieser Sitzung werden die aktuellen Aufgaben für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems besprochen.

MÄRZ

Am 3. und 4. März starten zehn Öffentliche Bibliotheken aus NRW in einen Strategieentwicklungsprozess mit Unterstützung des Kurses „Den Roten Faden – wir entwickeln eine Bibliotheksstrategie“, den das ZBIW gemeinsam mit der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken anbietet. Bis Dezember 2021 durchlaufen die Bibliotheken vier Workshops und drei Arbeitsphasen zur Erstellung des Bibliothekskonzeptes, die Auftaktveranstaltung findet online statt.

Abschluss und Auftakt zugleich: Nachdem die 14 Absolvent*innen des Zertifikatskurses „XPRTN für das Lesen 2020/21“ bei der Live-Online-Abschlussveranstaltung am 10. März ihre Projektideen präsentiert haben, treffen sie in einem Speed-Dating auf die 17 neuen Teilnehmer*innen des Kurses 2021/22 und geben ihre Erfahrungen weiter.

Am 15. März nimmt Franziska Weber online an dem Seminar „Bibliothekspersonal: Identifizieren, qualifizieren, einstellen, fortbilden“ teil.

Digital. Persönlich. Weiter. - Am 16. März startet die Befragung zur Weiterentwicklung des Weiterbildungsangebotes für Bib-



Prof. Dr. Konrad Förstner
TH Köln, Institut für Informationswissenschaft und ZB MED – Informationszentrum Lebenswissenschaften; Lehr- und Forschungsgebiet: Daten- und Informationskompetenz sowie Bioinformatik; zertifizierter Trainer zur Ausbildung von Carpentry-Instruktor*innen



Dr. Linda Freyberg
Wissenschaftlerin am Urban Complexity Lab (UCLAB) – FH Potsdam; Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Museum für Naturkunde; Dozentin mit den Schwerpunkten Visualisierung, Smart Libraries und Augmented Reality



Christian Friedrich
Podcaster, Freier Berater und Trainer; Themen: Podcasting, Open & Networked Learning, Digitalstrategien für Non-Profit-Organisationen



Thomas Frowein
Universitäts- und Landesbibliothek Bonn; Staatlich geprüfter Informatiker (Wirtschaft)

Das Jahr 2021 im Überblick

liotheken durch Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach und Dr. Miriam Albers. Es handelt sich nach sechs Jahren um die zweite große Befragung des ZBIW unter Teilnehmer*innen und Interessent*innen.

Am 24. März nehmen Konstanze Sigel und Franziska Weber an der Live-Online-Sitzung der AG Bibliothek und Schule der Bildungspartner NRW teil. Nach einem Austausch zu den vergangenen Monaten der Pandemie stehen digitale Bibliotheksangebote für Schulen im Mittelpunkt der Sitzung. Die AG ermöglicht einen regelmäßigen Austausch des Bildungspartner-Teams mit allen für Öffentliche Bibliotheken in NRW relevanten Stellen.

Am selben Tag schließen 14 Personen den zweiten Zertifikatskurs „Fit für die Zukunft – Führung in Öffentlichen Bibliotheken“ ab. In fünf Modulen haben die Teilnehmer*innen Managementkenntnisse erworben und Trainingseinheiten zur eigenen Persönlichkeitsentwicklung durchlaufen. Der Kurs wurde ab dem dritten Modul auf digitale Formate umgestellt. Insbesondere die Einzelcoachings, die durchgehend buchbar waren, wurden im Live-Online-Format gut angenommen.

Im März gab Prof. Dr. Ursula Georgy für die TH Köln ein Interview zu den aktuellen Funktionen von Bibliotheken: Georgy, Ursula: Interview zur Funktion von Bibliotheken. Bibliotheken: Mehr als Bücher. TH Köln, März 2021 https://www.th-koeln.de/hochschule/bibliotheken-mehr-als-buecher_83193.php

APRIL

Am 26. April findet das erste von neun FaMI-Trainings für die Auszubildenden aus Archiven, Bibliotheken und Informations-einrichtungen statt. Unter dem Titel „Fit für Präsentationen und Fachgespräche – Nicht nur, aber auch eine Prüfungsvorbereitung“ erhalten alle Auszubildenden des Abschlussjahrgangs zwischen schriftlicher und mündlicher Prüfung dieses Trainingsangebot vom ZBIW in Kooperation mit der für die FaMI-Ausbildung zuständigen Stelle bei der Bezirksregierung Köln. Das erstmalig in digitaler Form angebotene Training wird 2021 von 65 Auszu-

bildenden (14 aus den wissenschaftlichen Bibliotheken, 32 aus den öffentlichen Bibliotheken – gefördert von der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW, 19 aus anderen Informationseinrichtungen) wahrgenommen.

Am 30. April findet das interne Audit der Qualitätsgemeinschaft der TH Köln statt. Es dient beiden Einrichtungen der Qualitätsgemeinschaft der TH Köln – der Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung und dem ZBIW – der internen Prüfung der Wirksamkeit ihrer Qualitätsmanagementsysteme sowie der Vorbereitung des Überwachungsaudits nach DIN ISO 9001 und 29990 durch CERTQUA.

MAI

Franziska Weber besucht das Seminar „Suchmaschinenoptimierung – wie werden die Angebote meiner Bibliothek gut im Internet gefunden?“

Für die erste Bildungsmesse für weiterbildende und berufs begleitende Angebote der Konferenz der informations- und bibliothekswissenschaftlichen Ausbildungs- und Studiengänge – KIBA findet am 7. Mai eine Kick-Off-Veranstaltung statt. Das ZBIW wird von Prof. Dr. Ursula Georgy und Franziska Weber vertreten.

Am 10. Mai wird das Weiterbildungsprogramm des ZBIW für das zweite Halbjahr 2021 veröffentlicht. Das ZBIW bietet auch im 2. Halbjahr 2021 ausschließlich Online-Seminare an, um auch in Zeiten der COVID-19-Pandemie ein verlässliches Angebot zu garantieren. Das Seminar „Instagram für Bibliotheken“ erhält die erste Buchung nach Veröffentlichung, das Seminar „Escape Games in der Bibliotheksarbeit“ wird in den ersten Tagen zum meistgebuchten Angebot des Halbjahres.

Traditionsgemäß findet im Mai, dieses Jahr am 12. Mai, der Erfahrungsaustausch der Ausbildungsleitungen der Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken statt. Themenschwerpunkt ist diesmal das innovative Auswahlverfahren mit Gastdozent Danilo Vetter - erstmalig trafen sich die 56 Teilnehmer*innen Live-Online anstatt in der Rotunde der TH Köln.



Dozent*innen im Jahr 2021



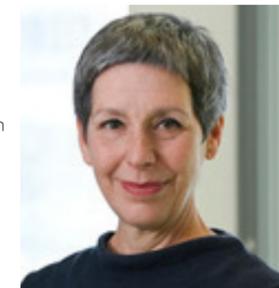
Dr. Agathe Gebert
GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften Köln; Teamleitung Bibliothek & Open Access; verantwortet das Fachrepositorium für die Sozialwissenschaften SSOAR; Mitglied in zahlreichen AGs und Gremien zur Umsetzung von Open Access, unter anderem im Steuerungsgremium der ENABLE!-Community



Prof. Dr. Frank Oliver Glöckner
Universität Bremen – Zentrum für Marine Umweltwissenschaften (MARUM); Professor für Erdsystem-Datenwissenschaften; Leiter des Bereichs Daten am Alfred-Wegener-Institut Helmholtz Zentrum für Polar- und Meeresforschung in Bremerhaven; Vorstandsvorsitzender des Vereins GFBio e.V. – Gesellschaft für Biologische Daten e.V., Gesamtleiter des Informationssystem PANGAEA



Dorothee Graf
Universitätsbibliothek Duisburg-Essen, Campus Essen; Themen: Gemeinschaftliche Organisation von regelmäßigen Treffen zum Erfahrungsaustausch geisteswissenschaftlicher Fachreferent*innen



Stefanie Haacke-Werron
Universität Bielefeld; Schreibberaterin im Zentrum für Lehren und Lernen (ZLL), Dozentin für Fort- und Weiterbildungen zum Schreiben und Schreibenlehren in den Wissenschaften; Mitglied der deutschen Gesellschaft für Schreibdidaktik und Schreibforschung (gefsus)

Das Jahr 2021 im Überblick

JUNI

Am 7. Juni erscheint der ZBIW-Jahresbericht 2020, diesmal mit dem Themenschwerpunkt Digitalisierung. Was bedeutet der Digitalisierungsschub für Bibliotheken? Welche Auswirkungen hat das auf die Weiterbildung und Personalentwicklung in Bibliotheken? Neben einem Interview mit Prof. Dr. Sören Auer (TIB Hannover) und ersten Erfahrungsberichten aus dem Zertifikatskurs Data Librarian enthält der Bericht zahlreiche Statements und gibt einen Einblick in die Arbeit des ZBIW während der Pandemie. Der Jahresbericht wird digital an etwa 1.000 Personen verschickt und ist zudem in einer blätterbaren PDF-Version auf der Homepage des ZBIW verfügbar.

Britt Tegtmeyer besucht am 8. Juni das Seminar „Arbeiten auf Distanz - Vereinbarkeit von Beruf und Familie“. Am 15. Juni wird sie zur Ersthelferin ausgebildet und steht in dieser Funktion der TH Köln zur Verfügung.

Das Seminarmanagement (Marvin Lanczek, Konstanze Sigel, Meik Schild-Steiniger, Franziska Weber) nimmt vom 16. bis 18. Juni am 109. Bibliothekartag „buten un binnen – wagen un winnen“ digital teil. Prof. Dr. Ursula Georgy hält im Rahmen dessen einen Vortrag zum Thema „Die Herausforderungen der Personalentwicklung in wissenschaftlichen Bibliotheken in Zeiten der Digitalisierung“.

In der Zeit vom 21. bis 30. Juni bittet das ZBIW die Dozent*innen sich an der Befragung zur Zukunft der Lehrformen zu beteiligen.

Zum Ende des Monats, am 24. Juni, steht für Konstanze Sigel und Franziska Weber ein Planungsgespräch mit der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW zum Programm 2022 auf dem Plan.

Zudem erscheint ein Beitrag von Prof. Dr. Ursula Georgy zu Digitalen Weiterbildungsangeboten: Georgy, Ursula (2021): Digitale Weiterbildungsformate und ihre Herausforderungen – Eine Übersicht sowie Hilfestellungen für die Transformation. In: BuB 73 Nr. 6, S. 313-315

JULI

Am 13. Juli ist es wieder Zeit für das externe Überwachungsaudit. Der Auditor stellt keine Abweichungen von den beiden Normen fest, er formuliert fünf Verbesserungspotentiale, die bis zum nächsten Audit bearbeitet werden sollen.

Zudem erscheint in der Zeitschrift Bibliotheksdienst ein Beitrag von Prof. Dr. Ursula Georgy zur Wissenschaftlichen Weiterbildung während und nach der Pandemie: Georgy, Ursula (2021): Wissenschaftliche Weiterbildung während und nach der COVID-19-Pandemie – der Versuch einer theoretischen Annäherung. In: Bibliotheksdienst 55 Nr. 8, S. 495-509 <https://doi.org/10.1515/bd-2021-0075>

AUGUST

Die 45. Sitzung der Fortbildungsbeauftragten der Hochschulbibliotheken in NRW findet gemeinsam mit dem gesamten ZBIW-Team am 18. August digital statt. Präsentiert werden die Ergebnisse der Dozent*innenbefragung, das digitale Anmelde- und Einladungsverfahren sowie Neuigkeiten zu den Zertifikatskursen „E-Learning für Bibliotheken“ und „Forschungsdatenmanagement“.

39 Teilnehmer*innen des Erfahrungsaustausches Informationskompetenz erhalten am 27. August die ersten digitalen Teilnahmebescheinigungen.

SEPTEMBER

Am 30. September trifft sich der ZBIW-Beirat online zu seiner jährlichen Sitzung. Themenschwerpunkte sind dieses Jahr, neben dem Ausblick auf das neue Programm, die bundesweite Befragung des ZBIW und die Ergebnisse der Dozent*innen-Befragung. Außerdem werden mögliche neue Dienstleistungen des ZBIW diskutiert.

Marvin Lanczek, Meik Schild-Steiniger und Franziska Weber besuchen das 13. Wildauer Bibliothekssymposium zu den

Themen „Besonderer Raum Bibliothek“ und „Curriculum eines KI Micro-Degrees für BibliothekarInnen“ am 14. und 15. September.

Das Thema „Open Space 2021: Hybride Potentiale nutzen – Lehre öffnen und gestalten“ ist Schwerpunkt der Weiterbildung, die Marvin Lanczek am 23. September besucht.

OKTOBER

Britt Tegtmeyer nimmt an der internen Einführung in das Konteninformationssystem KIS der TH Köln am 26. Oktober teil.

Am 28. Oktober beginnen Prof. Dr. Tom Becker und Prof. Dr. Ursula Georgy gemeinsam mit der Bundeszentrale für politische Bildung die Planung eines neuen Zertifikatskurses „Demokratiepolitik“.

NOVEMBER

Der November startet mit der Veröffentlichung des Weiterbildungsprogramms für das erste Halbjahr 2022.

Franziska Weber nimmt vom 8. bis 26. November am Seminar „Bibliothek für Quereinsteiger*innen – Grundwissen Bibliothek“ teil, da sie diesen Kurs ab 2022 betreuen wird.

Am 19. November treffen sich Petra Büning, Sarah Hollendiek und Andrea Kasper von der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW mit Prof. Dr. Ursula Georgy, Konstanze Sigel und Franziska Weber vom ZBIW an der TH Köln zu einer Kooperationsitzung.

Gemeinsam mit Frau Prof. Dr. Ursula Georgy nutzt das gesamte ZBIW-Team die sonnige Mittagspause am 29. November für einen Besuch des Weihnachtsmarktes in der Nähe der TH Köln.

„Aktivierende Methoden und Tools in der E-Moderation“ sind Thema einer Weiterbildung, die Franziska Weber vom 30. November bis zum 3. Dezember besucht.

DEZEMBER

Am 1. und 2. Dezember findet der virtuelle Bibliothekskongress #vBIB21 statt. Vom ZBIW nehmen Marvin Lanczek, Meik Schild-Steiniger, Konstanze Sigel und Franziska Weber teil. Am zweiten Kongresstag hält Meik Schild-Steiniger einen Vortrag zum Thema „Leistungsnachweise durch Open Badges – ein Thema für die Wissenschaftliche Weiterbildung von Bibliotheken?“

Am 9. Dezember findet der virtuelle Bibliotheksleitungstag von OCLC statt. Meik Schild-Steiniger und Franziska Weber besuchen unter anderem Impulsvorträge von Sascha Lobo zum Thema „Warum sich Bibliotheken digital nicht (ab)hängen lassen sollten“ sowie Ute Engelkenmeier und Prof. Frauke Schade zum Thema „Veränderung beginnt im Kopf – So werden Bibliotheken jetzt attraktiver für Berufsinteressierte“.

Das alte Jahr schließt auch mit einer neuen Kollegin. Am 15. Dezember begrüßt das ZBIW die wissenschaftliche Hilfskraft Jasmin Weiser.

Das Weiterbildungsjahr endet am 21. Dezember mit dem Online-Seminar „Kund*innen und Mitarbeiter*innen schriftlich begeistern“.



Dr. Ulrike Hanke
Privatdozentin für Erziehungswissenschaft und freiberufliche Dozentin in der Hochschuldidaktik und Bibliotheksdidaktik an zahlreichen Institutionen in Deutschland, der Schweiz und Österreich; Autorin verschiedener Lehrbücher zur Hochschul- und Bibliotheksdidaktik



Christiane Hansel
Universitätsbibliothek Duisburg-Essen; Diplom-Bibliothekarin, Aleph-Systembibliothekarin, Teamleiterin Fernleihe am Campus Essen, zuständig für Dokumentliefersysteme



Thomas Hartmann
FIZ Karlsruhe – Leibniz-Institut für Informationsinfrastruktur, Wissenschaftlicher Mitarbeiter; Themen: Urheberrecht und Lizenzierung, Datenschutz, Recht bei Forschungsdaten, Open Access



Dr. Jan-Ocko Heuer
Forschungsdatenzentrum (FDZ) Qualiservice; Beratung und Schulung von Forschenden, Entwicklung von FDM-Workshops/Curricula und Entwicklung von FDM-Tools und Workflows; seit 2021 Koordination der Entwicklung eines FDM-Portfolios für die qualitative Sozialforschung im Rahmen des NFDI-Konsortiums KonsortSWD



Oliver Hinte
Volljurist; Dozent für Rechtsthemen rund um das Bibliothekswesen; Themen: Urheberrecht; Freund von Klarheit von Regelungen und Flexibilität in der täglichen Praxis; Rechtsberater vbnw



Dr. Christiane Hoffrath
Universitäts- und Stadtbibliothek Köln; Diplom-Bibliothekarin, Diplom-Verwaltungsbetriebswirtin (VWA) und Historikerin; Leiterin des Dezernats Historische Bestände und Sammlungen, Bestandserhaltung und Digitalisierung; Themen: Sammlungsmanagement, Provenienzforschung, Kulturelles Erbe, Digitalisierung und Prozessmanagement



Dr. Carolin Jansen
Hochschule der Medien Stuttgart; Wissenschaftliche Mitarbeiterin im BMBF-Projekt „Dynamo – Fake News in Messengerdiensten erkennen und bekämpfen“; Dozentin für Seminare zur Aufdeckung und Verhinderung der Weiterverbreitung von Desinformation



Miloš Jovanović
Fraunhofer-Institut für Naturwissenschaftlich-Technische Trendanalysen INT; Gruppenleiter Technology Foresight and University Hub (TFU), Promotion zu Bibliometrie und technologische Vorausschau, Koordinator und Projektmanager von EU-Projekten im FP7 und H2020 (InnoSec, EvoCS, SmartResilience); in diesen Bereichen auch lehrend tätig an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf und an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

Realisierung von Open Badges als Micro-Credentials am ZBIW – sinnvoller Leistungsnachweis für die Weiterbildung in Bibliotheken

Meik Schild-Steiniger

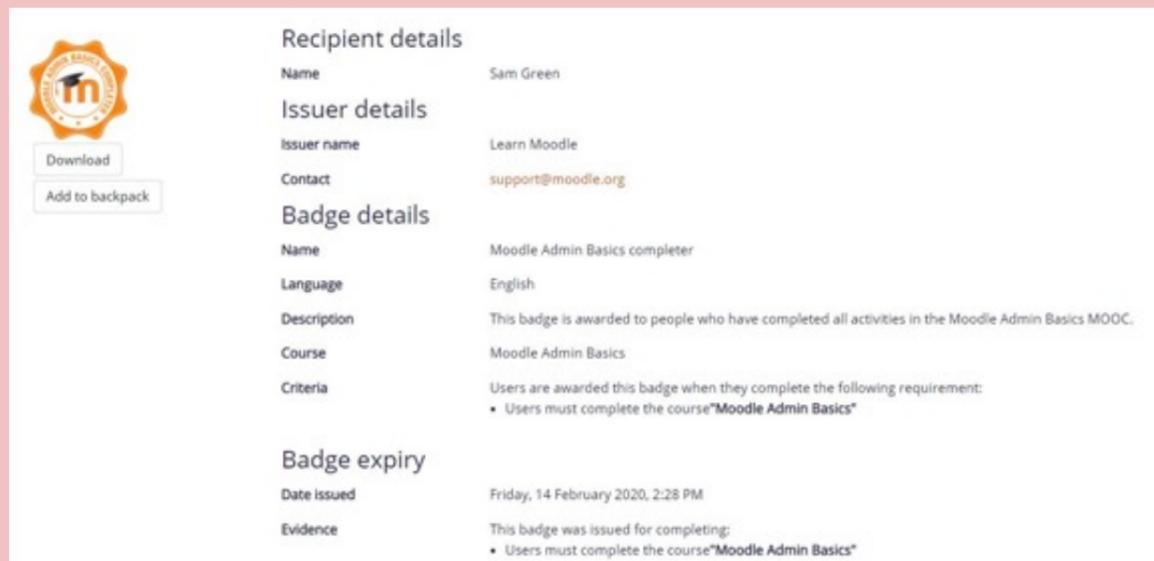


Abb. 1: Beispiel für einen Badge in Moodle¹

Einleitung

Durch den Koalitionsvertrag 2021 der Bundesregierung sind Badges im Kontext von Micro-Credentials bildungspolitisch in den Mittelpunkt gerückt. Die Leitung des ZBIW, Prof. Dr. Ursula Georgy, hat schon 2017 einen Artikel zur Zukunft der Wissenschaftlichen Weiterbildung veröffentlicht, wo Badges eine zentrale Rolle einnehmen.² 2021 kam das Thema ins Rollen, als die Akademie für Wissenschaftliche Weiterbildung der TH Köln an uns herangetreten ist, um das Thema gemeinsam anzugehen. Im Dezember 2021 haben wir einen Vortrag auf dem virtuellen Bibliothekskongress #vBIB21 gehalten, auch um ein Stimmungsbild in der bibliothekarischen Community einzuholen.³ Wir sind der Frage nachgegangen, ob Badges ein Instrument für Leistungsnachweise sind, für formell und informell erworbene Qualifikationen und kompetenzorientierte Lerninhalte. Das Anliegen wurde positiv aufgenommen. Bei ZBW MediaTalk folgte im März 2022 ein Interview, wo wir auf Theorie und Praxis eingegangen sind.⁴ Der folgende Beitrag soll einen Einblick liefern, wie die Realisierung von Badges aussehen kann. Einzelne Schritte müssen jedoch geprüft und analysiert werden.

² <https://www.b-i-t-online.de/heft/2017-06/fachbeitrag-georgy.pdf>

³ <https://www.vbib.net/vbib21-programm/>

⁴ <https://www.zbw-mediatalk.eu/de/2022/03/open-badges-sinnvoller-leistungsnachweis-fuer-die-weiterbildung-in-bibliotheken/>

Gründe

Die Digitalisierung macht auch vor der Wissenschaftlichen Weiterbildung nicht Halt. In den letzten zwei Jahren haben wir erfolgreich die Online-Angebote ausgebaut, die bei Teilnehmer*innen und Dozent*innen gleichermaßen gut angekommen sind. Online-Seminare sind zu einem festen Bestandteil der Weiterbildungsangebote geworden, die wir ausbauen werden, wo es Sinn macht und Mehrwerte geschaffen werden können. Auch Teilnahmescheinigungen werden inzwischen digital nach Seminaren verschickt, die man zum Beispiel für Bewerbungen verwenden kann. Sie geben allerdings nur unzureichend erworbene Kenntnisse wieder und informelles Lernen spielt praktisch keine Rolle, obgleich bildungspolitisch lebenslanges und informelles Lernen gerne postuliert wird.

Für den Arbeitsmarkt wird es wichtig, dass Lernerfolge, Kompetenzen und Fertigkeiten gut präsentiert und sichtbar werden. Längst suchen die Arbeitgeber*innen proaktiv in sozialen Netzwerken nach neuen Mitarbeiter*innen, etwa über Xing oder LinkedIn. Damit sich zusätzliches informelles Lernen lohnt und gewürdigt wird, bedarf es einer Anerkennungspädagogik, die nicht nur die Wissensaneignung, sondern auch die freiwillige Wahrnehmung von Bildungsangelegenheiten fördert. Und die Anerkennung ist erfolgreich, wenn andere in glaubwürdiger Weise Anerkennung gewähren. Für die Badges als Leistungsnachweise bedeutet dies für Anerkennung und Glaubwürdigkeit, dass Badges im Sinn der Wissenschaftlichen Weiterbildung nicht beliebig vergeben werden dürfen. Für das ZBIW bedeutet dies wiederum: Badges benötigen Anerkennungsregeln; nur dies schafft für Lernende, Prüfer*innen und weitere Stakeholder die nötige Klarheit.

Einsatzszenarium

Es gibt viele Wege, einen Badge technisch umzusetzen. An erster Stelle sollte aber die Frage stehen, für welche Weiterbildungsangebote das ZBIW einen solchen Badge vergeben wird? Viele Seminare haben eine kurze Laufzeit, sind zeitlich und inhaltlich eng getaktet und bieten kaum die Möglichkeit, informelles Lernen zu fördern oder gar zu bewerten.

Anders sieht es bei Zertifikatskursen und anderen neuen Formaten aus. So sind wir etwa dabei, Formate wie Microlearning einzuführen. Zertifikatskurse schließen mit einer formativen Be-

urteilung ab, man erhält ECTS, die für ein Studium angerechnet werden können. Haben sich Teilnehmer*innen im Verlauf tiefer mit speziellen Inhalten beschäftigt, die über die reinen Inhalte der Kurse hinausgehen, so tauchen die Inhalte nicht als Zusatz im Zertifikat auf; dabei wäre es aus Teilnehmer*innenperspektive schön, wenn man diese besondere Leistung gewürdigt bekäme. Man würde es dann aber nicht umgehen können, diesen zusätzlichen Input durch eine besondere Leistung zu sichern, zumal aus Sicht des Arbeitsmarktes der Badge erst an Wert gewinnt, wenn die Leistung konkret in den Metadaten des Badges beschrieben wird. Dies würde aber für die ZBIW-Dozent*innen einen zusätzlichen Aufwand bedeuten, der gegenüber den Dozent*innen auch gewürdigt werden müsste.

Lernmanagementsystem Moodle

Eine erste Prüfung und Analyse zeigt, dass wir das Lernmanagementsystem Moodle nutzen werden. Für die Online-Seminare und Zertifikatskurse hat sich Moodle bewährt und ist Dozent*innen und Teilnehmer*innen vertraut und einfach in der Handhabung. Wichtig ist auch, dass bereits seit 2013 Badges-Funktionen in Moodle vorhanden sind. Der Vorteil ist zudem, dass Badges in Moodle kompatibel mit Mozilla Open Badges sind und in Badgr überführt werden können. Badgr ist eine Open-Source-Plattform. Nutzer*innen erstellen einen kostenlosen Zugang und können dort ihre Badges aus verschiedenen Quellen speichern und in Kategorien ordnen. Über die Backpack-Einstellungen kann der Badge freigeschaltet werden. Dadurch können die Badges in das persönliche Netzwerk des Lernenden überführt werden. Umgekehrt werden die Badges aus Badgr zum Beispiel in Moodle angezeigt, etwa um ihn zur Begutachtung freizugeben und anerkennen zu lassen. Da wir Neuland betreten, müssen datenschutzrechtliche Aspekte geklärt werden. Außerdem muss definiert werden, wie lange ein Badge gespeichert bleiben soll. Zeitlich limitierte Badges machen Sinn, wenn der Lernende dazu angehalten wird, ihn rechtzeitig ins persönliche Netzwerk zu übertragen oder wenn Badges vergeben werden, die bewusst erneuert werden müssen. Dies ist immer dann sinnvoll, wenn Fertigkeiten nach einer bestimmten Frist erneut nachgewiesen werden müssen, wie beispielsweise im Rahmen von Erste-Hilfe-Kursen.

¹ <https://moodle.com/de/news/zertifizieren-sie-ihre-lernenden-mit-offenen-abzeichen-auf-moodle/>

Realisierung von Open Badges als Micro-Credentials am ZBIW – sinnvoller Leistungsnachweis für die Weiterbildung in Bibliotheken

Design und Umsetzung

Ziel ist ein Design, das einerseits einen ZBIW-spezifischen Wiedererkennungswert hat, andererseits das Corporate Design der TH Köln widerspiegelt.

Da ein Badge nicht beliebig vergeben werden soll, muss eine Leistung in Moodle über den „Aktivitätsabschluss“ erbracht werden. Dies kann eine Aufgabe, ein Forumsbeitrag oder ein Quiz sein. Klare Vergaberegeln steigern die Glaubwürdigkeit und den Wert für die Qualitätssicherung; zudem sind sie nachvollziehbarer für Lernende, Prüfer*innen und sonstige Stakeholder.

Für die Vergabe benötigt man in Moodle ein Badge-Design (Format zum Beispiel jpg, png, svg). Auf Animationen sollte man verzichten und ein quadratisches Seitenverhältnis nutzen, da das Bild automatisch beschnitten wird. Das Corporate Design richtet sich am Design der TH Köln und an Spezifika des ZBIW aus. Es gibt eine Reihe von Tools, mit denen man Badges gestalten kann: Badge Builder, Adobe Creative Cloud oder Open Badge Factory. In der Erfassungsmaske wird der Badge mit Metadaten beschrieben: Name, Version, Sprache, Beschreibung, Name des Bildautors, E-Mail des Bildautors (Mail des ZBIW), Verleiher*in, Gültigkeitsfrist und Evidenz. Mit einer hinterlegten URL kann man auf die Webseite des ZBIW verweisen, wo Stakeholder Qualitätsregeln prüfen können; so wird Vertrauen für die Anerkennung geschaffen. Nach Verleihung kann der Badge in Badgr und andere cloudbasierte Systeme überführt werden. Er bleibt im persönlichen Netzwerk gesichert, auch wenn er in Moodle gelöscht ist. Stakeholder haben wiederum die Möglichkeit, einen Badge mit externen Tools zu prüfen.

Fazit und Ausblick

Ziel war es, Ihnen einen Blick hinter die Kulissen unserer aktuellen Arbeit zu Badges zu geben und auf einige Fragen sind wir eingegangen: Was ist erforderlich, um einen Badge zu erhalten? Wie sehen die Vergaberegeln aus? Wer verleiht den Badge und wie? Welche Plattform ist geeignet?

Geklärt werden sollte ferner, ob wir Backpack und Open Badges Factory nutzen und wie die Schnittstellen datenschutzrechtlich zu bewerten sind.

Wir gehen davon aus, dass 2023 die ersten Badges durch das ZBIW vergeben werden, wahrscheinlich zunächst im Rahmen von Zertifikatskursen. Mit Badges ergeben sich Einsatzmöglichkeiten, die noch nicht voll ausgelotet und erschlossen sind. Beispielsweise kann man Badges für verschiedene Lernpfade einsetzen und so auf Basis der Lernpräferenz vergeben. Was manuell vergeben wird, kann durch das System erfolgen, sobald der Lernende ein E-Assessment erfolgreich abschließt. Was vonseiten des ZBIW zu beobachten ist, sind übergreifend-politische Projekte zu Badges, die sich mit der Einführung in der Erwachsenenbildung und Hochschulbildung befassen. Mit dem Projekt MircoHE sollen Badges bzw. Micro Credentials in der europäischen Hochschulbildung eingeführt und die Auswirkungen untersucht werden. Der nächste Schritt wäre, Badges mit Blockchain-Technologien zu kombinieren, um sie sichtbar und fälschungssicherer zu machen. Und es gilt zu analysieren, wie der Arbeitsmarkt die Badges bewerten wird. Die Zukunft wird jedenfalls spannend.





Iris Karp
 Universitätsbibliothek Hagen; Diplom-Bibliothekarin, Aleph-Systembibliothekarin, Projektleiterin & Wavemanagerin Alma



Gabriele Kemper
 Universitäts- und Landesbibliothek Münster; Diplom-Bibliothekarin, Dezernat Medienbearbeitung, Monografien, Kauf-Zentral



Ira Kokavec
 IK People Development; Beraterin und Coach; Gestaltung und Unterstützung von Veränderungsprozessen, Führungskräfteentwicklung, Seminare und Coachings zu den Themen Führung, Change Management, Team- und Konfliktmanagement sowie Durchführung von Potential-Analysen und Management-Audits



Dr. Malte Kramer
 Leiter der Landesinitiative CRIS.NRW an der Westfälischen Wilhelms-Universität – WWU Münster; Wirtschaftsinformatiker; beschäftigt sich mit den verschiedenen Perspektiven der Forschungsberichterstattung, aus zentraler Perspektive in der täglichen Arbeit in der Abteilung 6.4 für Forschungsinformationen und -berichterstattung der WWU

Qualitätsmanagement in der Qualitätsgemeinschaft der TH Köln – Ein Jahr von Audit zu Audit

Marvin Lanczek

Seit 2016 verfügt das ZBIW über ein zertifiziertes Qualitätsmanagement (QM) nach DIN EN ISO 9001:2015. Dafür hat sich das ZBIW mit der internen Schwestereinrichtung, der Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung der TH Köln, zur Qualitätsgemeinschaft der TH Köln zusammengeschlossen. Das identische Geschäftsfeld der Wissenschaftlichen Weiterbildung, ähnliche Prozessabläufe und gemeinsame Themen rund um die Weiterbildung haben zu dieser Zusammenarbeit geführt, und beide Einrichtungen haben bis heute vom Aufbau des gemeinsamen Qualitätsmanagementsystems (QMS) profitiert und ihre Prozesse im Sinne des PDCA-Zyklus (P = Plan, D = Do, C = Check, A = Act) kontinuierlich verbessert. Damit dies auch so bleibt, werden beide Einrichtungen jährlich gemeinsam auditiert.

Dieser Bericht stellt exemplarisch die QM-Aktivitäten im Jahresablauf dar.

Monat 1

Unmittelbar nach einem externen Audit startet die Vorbereitung für das nächste Audit im Folgejahr. Nachdem der Auditor seinen Auditbericht veröffentlicht hat, werden die ersten Weichen gestellt, um die angesprochenen Empfehlungen oder auch Auflagen zur Verbesserung des QM umzusetzen. Zunächst erstellen die beiden Qualitätsmanagementbeauftragten (QMBs) einen Jahresplan bis zum nächsten externen Audit. Darin werden die anzugehenden Arbeitspakete eingetragen. Einige Arbeitsbereiche wiederholen sich jährlich, so wie das interne Audit, die Lieferantenbewertung und die Managementbewertung, das heißt, es werden vor allem die längerfristig angelegten Aufgaben geplant. Im ZBIW finden regelmäßig Termine statt, etwa alle vier Wochen, um das QM noch tiefer im Arbeitsalltag zu verankern, um im Sinne des PDCA-Zyklus immer besser zu werden.

Monat 2

Außerhalb der Urlaubszeiten gibt es regelmäßige Treffen und Gespräche der QMBs. Bestimmte Dokumente und Teile des QMS sind in Akademie und ZBIW bewusst gleich gestaltet oder sogar für beide Einrichtungen gleichermaßen gültig. Dies bringt Vorteile mit sich, bedeutet auf der anderen Seite aber auch, dass Änderungen nur in enger Absprache durchgeführt werden können.

Monat 3

Auch in Zeiten mit weniger intensiver Beschäftigung mit dem QMS gibt es Aufgaben, die erledigt werden müssen. Dokumentvorlagen und Arbeitsanleitungen müssen immer aktuell gehalten und bei Bedarf angepasst werden. Dies erfordert von den QMBs erhöhte Aufmerksamkeit, besonders bei der Versionierung der Dokumente und der Übersicht im Dokumentenmanagement.

Monat 4

Offiziell begonnen wird das nächste QM-Jahr mit einem Kick-off-Meeting rund acht Monate vor dem nächsten Audit, bei dem sich die Leitungen, die QMBs und die stellvertretenden QMBs beider Einrichtungen treffen und die anstehenden Aufgaben besprechen. Die Bearbeitung der Aufgaben wird durch die QMBs überwacht und sichergestellt.

Monat 7

Wesentlich für die Beurteilung der Qualität ist die Aufbereitung der Daten und Analyse der Kennzahlen, zum Beispiel zur Zufriedenheit der Kund*innen. Die statistischen Ergebnisse liefern einen Überblick über die Leistung der Prozesse, den Erfolg von Akademie und ZBIW und werden in den Teams diskutiert.

Monat 9

Nicht nur die QMBs sind im regelmäßigen Austausch, auch die Leitungen der beiden Einrichtungen tauschen sich regelmäßig aus und treffen sich zu Gesprächen. Besonders wichtig sind die gemeinsamen Besprechungstermine von QMBs und den Leitungen, die sogenannten Reviews, bei denen sich zum aktuellen Stand der Themenbearbeitung ausgetauscht wird. Diese finden im Jahresverlauf zu langfristig festgelegten Terminen statt.

Monat 10

Rund drei Monate vor dem externen Audit steht das interne Audit auf dem QM-Terminplan. Das interne Audit ist eine Art Selbstinspektion des QM. Dabei auditieren sich Akademie und ZBIW in der Regel gegenseitig, wobei die regulatorischen Anforderungen an die Norm 9001 und die konforme Umsetzung bewertet werden. Die Qualitätsgemeinschaft hat zudem das Glück, bei internen Audits auch auf das Hochschulreferat Qualitätsmanagement der TH Köln zurückgreifen zu können, die mit einem

intern-externen Blick noch einmal eine neue Perspektive in das interne Audit mit einbringen. Zu wichtigen Re-Zertifizierungsaudits werden gelegentlich auch Schnittstellenpartner*innen aus der Hochschulverwaltung integriert.

Monat 11

Die Managementbewertung ist ein Instrument, mit dessen Hilfe die Leitung einer Organisation die Funktionsfähigkeit des QM-Systems überprüft und bewertet. Sie wird in der Regel zwei Monate vor dem externen Audit erstellt. Als Basis dienen vor allem die aufbereiteten statistischen Daten und die Ergebnisse des internen Audits. Aber auch regulatorische oder systembedingte Änderungen fließen mit ein. Die Betrachtung der Managementbewertung ist zentraler Aspekt des externen Audits. Die Managementbewertung soll kritisch erstellt werden und auch Verbesserungspotentiale beinhalten. Mit der Bearbeitung dieser Verbesserungspotentiale kann unmittelbar nach Freigabe der Managementbewertung begonnen werden, also schon vor dem nächsten externen Audit.

Monat 12

Vor dem externen Audit müssen noch einmal alle Dokumente auf Vollständigkeit geprüft werden. Ein lückenloses und gut strukturiertes Dokumentenmanagement hilft dabei, den Überblick zu behalten.

Monat 13 gleich Monat 1

In Monat 13 – gleichzeitig Monat eins des QM-Jahres, erfolgt das externe Audit durch den Auditor. Alle drei Jahre erfolgt eine umfangreichere Prüfung des QM-Systems, die sogenannte Re-Zertifizierung. In den beiden Jahren dazwischen wird das QM-System in sogenannten Überwachungsaudits stichprobenartig geprüft und auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse weiterentwickelt. Ist ein Audit gut verlaufen, wird der Auditor nur Verbesserungspotentiale vorschlagen. Die Umsetzung der Verbesserungspotentiale ist zunächst nicht zwingend verpflichtend. Sie zeigen aber üblicherweise sinnvolle Verbesserungen auf, sodass diese Hinweise auch konsequent von beiden Einrichtungen aufgegriffen werden. Es können vom Auditor aber auch Abweichungen von der Norm festgestellt werden, die bis zu einem bestimmten Zeitpunkt, spätestens aber bis zum nächsten Audit behoben werden müssen.

Die Akademie und das ZBIW sehen in den Audits jedoch nicht nur einen Prüfprozess, sondern sie schätzen die Diskussionen mit dem Auditor sehr, da sie auch der Weiterentwicklung der Einrichtungen dienen. Da der Auditor bereits seit Einführung des QM-Systems beide Einrichtungen begleitet, kennt er die Schnittstellen und Entwicklungen innerhalb und außerhalb der TH.

An das externe Audit schließt sich der Auditbericht des Auditors an und damit beginnt der QM-Kreislauf nach PDCA von Neuem.



Elisabeth Kräuter
Selbständige Trainerin, Prozessbegleiterin und Coach; Themen: Agil arbeiten und agil führen, Führungskräfteentwicklung, Selbstmarketing und souveränes Auftreten; langjährige Erfahrung in der Industrie, in öffentlichen und Non-Profit-Organisationen sowie im Bereich Wissenschaftlicher und Öffentlicher Bibliotheken und Verbände



Dr. Harald Kusch
Institut für Medizinische Informatik der Universitätsmedizin Göttingen (UMG), wissenschaftlicher Mitarbeiter zum Forschungsdatenmanagement; promovierter Biologe, zuvor Forscher für mikrobiologische Omics-Studien; Themen: langfristige Nachhaltigkeit von Forschungsdaten, Mitglied im Steuerungsgremium der Göttinger Veranstaltungen, Tutorien und Workshops für UMG-Forscher*innen für ein modernes Datenmanagement und eResearch



Andreas Langer
Büchereizentrale Schleswig-Holstein, Leiter der Stabsstelle Medienpädagogik; Diplom-Medienpädagoge; Fachreferent für das Thema Games und Jugendmedienkultur bei der Bundeszentrale für politische Bildung



Michelle Lindlar
TIB – Leibniz-Informationszentrum Technik und Naturwissenschaften, Technical Analyst und Teamleitung Digitale Langzeitarchivierung; Thema: Digitale Langzeitarchivierung

Die Neue im ZBIW – Onboarding in Zeiten von Corona

Franziska Weber

Ausgestattet mit einem Dienst-Laptop und jeder Menge Informationen im Gepäck ging es in meiner zweiten Arbeitswoche ins Homeoffice. Nachdem in den ersten Tagen im Büro organisatorische Dinge, ein Fototermin und die technische Ausstattung erledigt wurden, ging die inhaltliche Arbeit direkt aus dem heimischen Büro los.

Über das gemeinsame Wiki – auf das alle Teammitglieder Zugriff haben – wurden erste Termine zur Einarbeitung für die ersten drei Monate, von Januar bis März, festgelegt. Darüber hinaus konnten wir hier erste Aufgabenpakete bestimmen und dokumentieren, zu welchen Bereichen ich von den Teammitgliedern bereits geschult wurde.

Da das ZBIW seit einigen Jahren Teil der Qualitätsgemeinschaft der TH Köln und ISO 9001 zertifiziert ist, wurde meine Einarbeitung nicht nur dokumentiert, sondern fand auch äußerst strukturiert statt. So durchlief ich, aufeinander aufbauend, die unterschiedlichen Arbeitsprozesse und konnte durch die mitgeltenden Dokumente und Arbeitsanleitungen, die im Rahmen des Qualitätsmanagements erstellt wurden und regelmäßig aktualisiert werden, jederzeit alle Einzelheiten nachlesen. In regelmäßigen Teambesprechungen, die über Zoom stattfanden, erhielt ich zusätzlich spannende Einblicke in die alltägliche Arbeit der Kolleg*innen und konnte diese, wenn auch nur digital, besser kennenlernen.

Die Einarbeitung in die einzelnen Themen erfolgte dann ebenfalls über Zoom. Selbstverständlich standen mir aber alle Kolleg*innen jederzeit über den TH-internen Cisco-Jabber-Client, der es ermöglicht, das Diensttelefon über den PC zu bedienen und für Chats zu nutzen, für Fragen zur Verfügung. Der große Vorteil bei den Terminen über Zoom war, dass man durch die „Bildschirm freigeben“ Funktion jederzeit einen sehr guten Blick auf Dokumente, Datenbank und die übrigen Inhalte hatte und sich nicht – wie früher – zu zweit vor einen Bildschirm drängen musste. So konnte ich bereits sehr früh selbstständig erste Aufgaben erledigen und die Kolleg*innen konnten sehen, welche Schritte ich ausführe. So starteten die Teamleitung Konstanze Sigel und ich mit einer allgemeinen Einführung in die Aufgaben und die Historie des ZBIW, bevor Themen wie Arbeitsorganisation, Einführung in die hauseigene Datenbank Seminario, die Lernmanagementplattform Moodle und weitere TH-interne

Dienste auf dem Programm standen. Danach folgten weitere unterschiedliche Einführungen und erste Aufgaben in den Bereichen Weiterbildungsmanagement, Strategie/Marketing und Qualitätsmanagement. Ebenfalls wurde, gemeinsam mit der Teamleitung, mein persönlicher Weiterbildungsbedarf ermittelt und ich konnte mich für erste Seminare anmelden und auch im Januar bereits an einer Online-Konferenz teilnehmen.

Zu meinen allerersten Aufgaben gehörte die Unterstützung des Geschäftszimmers in den Anmeldeprozessen. Hier erhielt ich nicht nur einen guten Einblick in die Aufgaben und die tägliche Arbeit der Kolleginnen, sondern lernte auch die Datenbank Seminario besser kennen. Über Seminario, eine Access-Datenbank, die extra für das ZBIW konzipiert wurde, findet nicht nur die komplette Seminarverwaltung statt, sondern auch das Seminarmanagement arbeitet zu großen Teilen mit diesem Tool.

Außerdem erschloss sich so der Zusammenhang zwischen den einzelnen Arbeitsschritten, die das Seminarmanagement durchführen muss, damit sich unsere Teilnehmer*innen erfolgreich online anmelden, abmelden und letztendlich teilnehmen können.

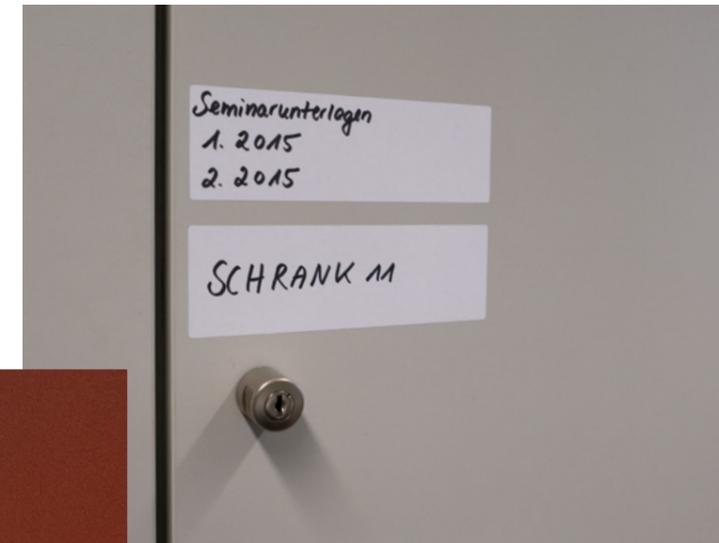
Leider ließen die hohen Corona-Fallzahlen zu diesem Zeitpunkt immer nur eine Person pro Büro in der TH zu (drei Büros bei sechs Mitarbeiter*innen). So rotierte die Anwesenheit vor Ort und wir legten einzelne Termine entsprechend, dass man bestimmte Themen persönlich besprechen konnte. Dafür arbeiteten wir auch physisch mit der „Zwei-Bildschirm-Variante“, sodass man jederzeit mehr als zwei Meter Abstand zueinander einhalten konnte.

So übernahm ich dann bereits im Januar, nachdem ich von den Kolleg*innen eingearbeitet wurde, zwei Projekte. Erstens stand das jährliche Prüfungstraining für die Auszubildenden als Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste (Fit für Präsentationen und Fachgespräche – Nicht nur, aber auch eine Prüfungsvorbereitung) an, die im Sommer ihre Abschlussprüfung ablegen würden. Zweitens konnte ich die Planung und Organisation erster Inhouse-Schulungen übernehmen, die das ZBIW in Kooperation mit der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken in NRW anbietet. Diese beiden Projekte gehören auch weiterhin zu meinem Aufgabengebiet.

Durch den Remotezugriff auf den Rechner im Büro und das gemeinsame Laufwerk hatte ich selbstverständlich jederzeit Zugriff auf alle Akten, Dokumente und Unterlagen. Da das ZBIW seit 2019 (fast) papierlos arbeitet, konnte ich auch von zu Hause aus auf die Dokumente aus den Jahren zuvor ohne Probleme zugreifen, um beispielsweise die Historie von Projekten nachvollziehen zu können. Außerdem war es mir so natürlich möglich, jegliche Planung der Seminare zu dokumentieren.

Durch die hervorragende Organisation und technische Ausstattung sowie das papierlose Büro war eine Einarbeitung, trotz Corona und Hygienemaßnahmen, absolut kein Problem – im Gegenteil. Sicher war es teilweise etwas einsam, „alleine zu Hause im Büro“, wenn man eigentlich einen hektischen Bibliotheksallday gewöhnt ist, aber die spannenden Aufgaben im ZBIW und die freundlichen Teammitglieder haben diese Momente immer wieder schnell verstreichen lassen.

So fühlte ich mich nach meiner Onboardingzeit von drei Monaten als Teil des Teams und war angekommen im ZBIW.



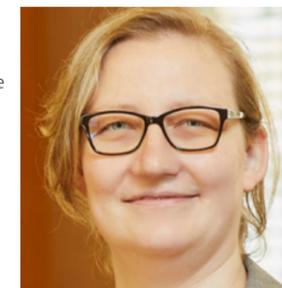
Birte Lindstädt
ZB MED – Informationszentrum Lebenswissenschaften; stellvertretende Leiterin Open Science, Leiterin Forschungsdatenmanagement; vormals Projektleiterin und Verbundkoordinatorin von Goportis Leibniz-Bibliotheksverbund Forschungsinformation; Themen: Forschungsdatenmanagement, Open Science



Katrin Lück
Bibliothek des Europa-Instituts und Europäisches Dokumentationszentrum Saarland; Historikerin, Diplom-Bibliothekarin



Prof. Dr. Gudrun Marci-Boehncke
Technische Universität Dortmund, Forschungsstelle Jugend-Medienbildung; Professorin für Neuere Deutsche Literatur, Elementare Vermittlungs- und Aneignungsprozesse; Themen: Leseforschung und -förderung, Vermittlungs- und Anwendungsforschung zur Literaturpädagogik und Interkulturalität



Prof. Dr. Brigitte Mathiak
Universität zu Köln – Philosophische Fakultät, Institut für Digital Humanities; Themen: Information Extraction, Retrieval and Modelling, Forschungsdatenmanagement

Im Jahr 2021 hat das ZBIW 123 Veranstaltungen mit insgesamt 1.822 Teilnehmer*innen durchgeführt, davon:

122 Online-Seminare und ein Präsenzseminar

73 Seminare und Workshops, die sich vorrangig an Beschäftigte in Wissenschaftlichen Bibliotheken richten

11 Inhouse- und Regionalschulungen – davon ein Präsenztermin

9 Trainingsseminare für Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste (FaMIs)

21 Seminare und Workshops, die sich vorrangig an Beschäftigte in Öffentlichen Bibliotheken richten

3 Seminare für das Bundesland Rheinland-Pfalz

Ein Zertifikatskurs „XPRTN für das Lesen“

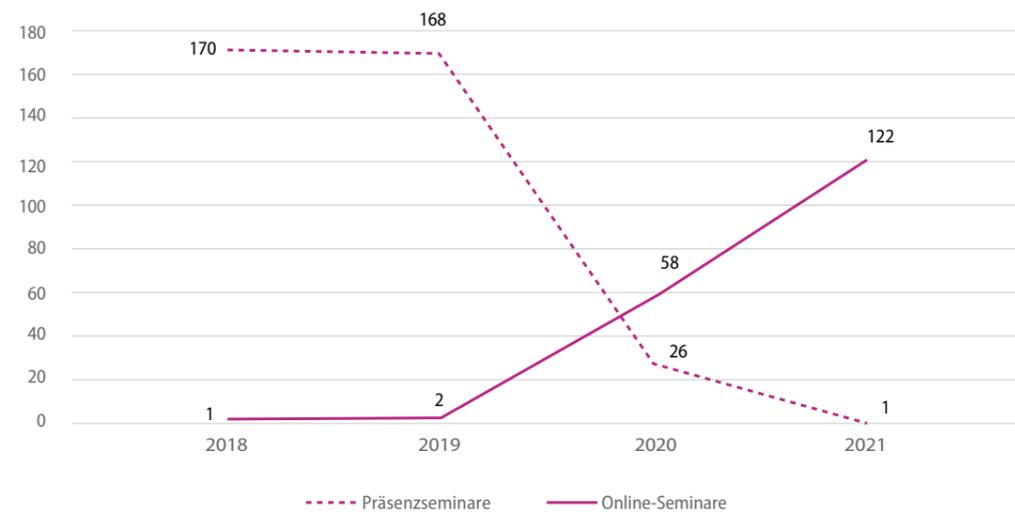
Ein Zertifikatskurs „Data Librarian“

Ein Zertifikatskurs „E-Learning für Bibliotheken“

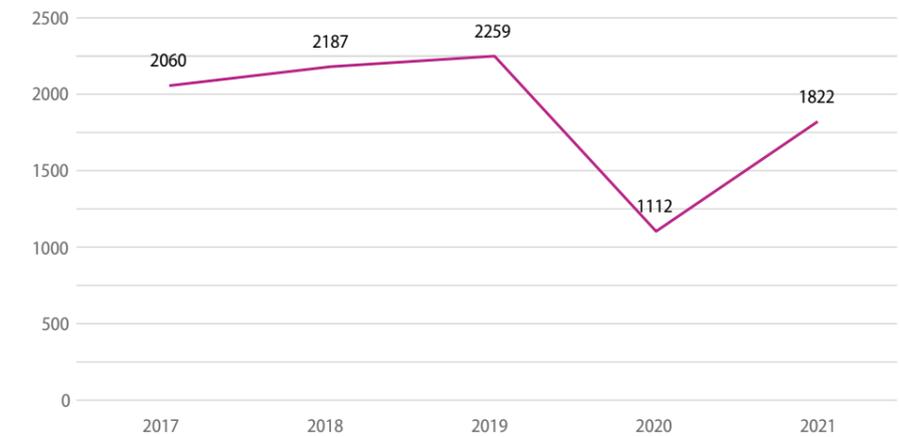
Ein Zertifikatskurs „Forschungsdatenmanagement“

2 MALIS-Semester (SoSe 2021 und WiSe 2021/22): 22 Teilnehmer*innen belegten im Durchschnitt 2 Module

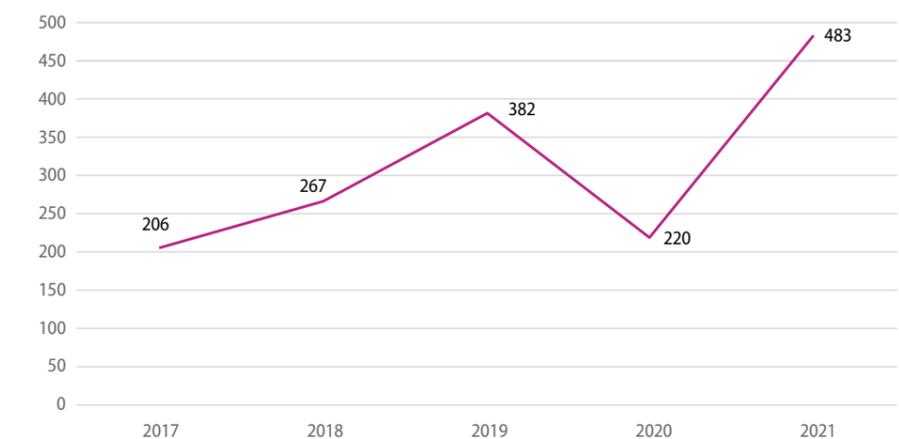
Entwicklung der Anzahl der Präsenz- und der Online-Seminare in den letzten 4 Jahren



Anzahl der Teilnehmer*innen im 5-Jahres-Vergleich



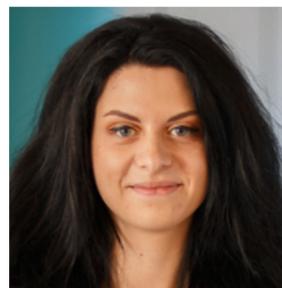
Teilnehmer*innen, die sich erstmalig zu ZBIW-Weiterbildungsangeboten angemeldet haben im 5-Jahres-Vergleich



Dozent*innen im Jahr 2021



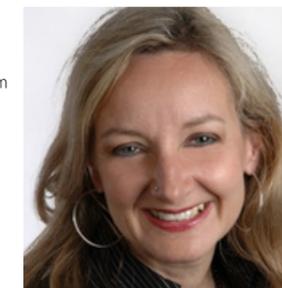
Andreas Mittrowann
Diplom-Bibliothekar und freier Berater im Bildungsbereich; Themen: Strategie- und Organisationsberatung, Beteiligungsprozesse, Raumprogramme, Digitale Services, Marketing und Innovationsmanagement



Rabea Müller
ZB MED – Informationszentrum Lebenswissenschaften; Library Carpentry-Instructor

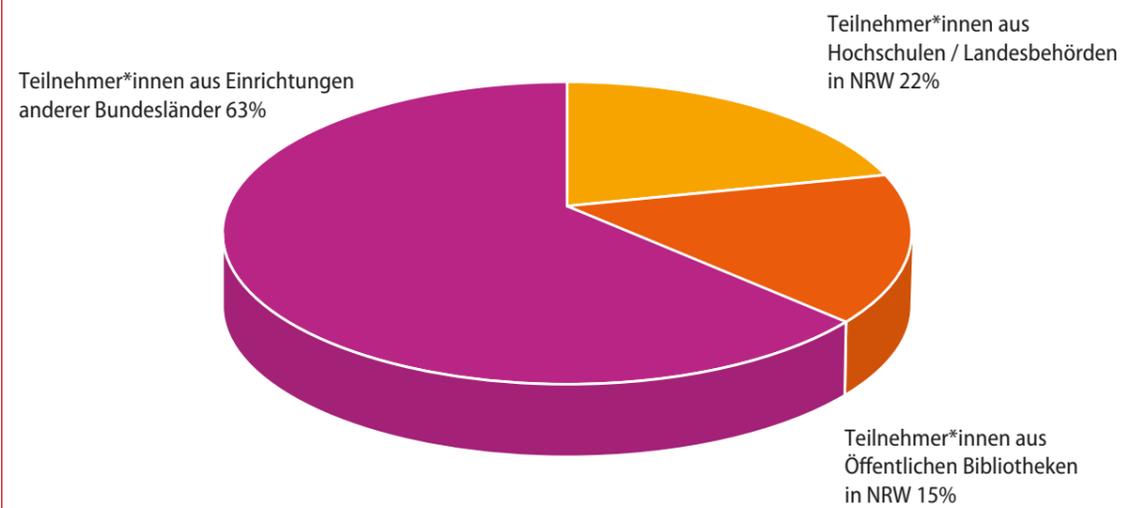


Dr. Jochen Ortmeier
RWTH Aachen University – Institut für Anorganische Chemie; Themen: Forschungsdatenmanagement, NFDI4Chem



Birgit Pawelzik
TH Köln – International School of Design (KISD); Diplom-Übersetzerin; Themen: Training for Qualified Staff, auch zum Thema Refugees Welcome to the Library

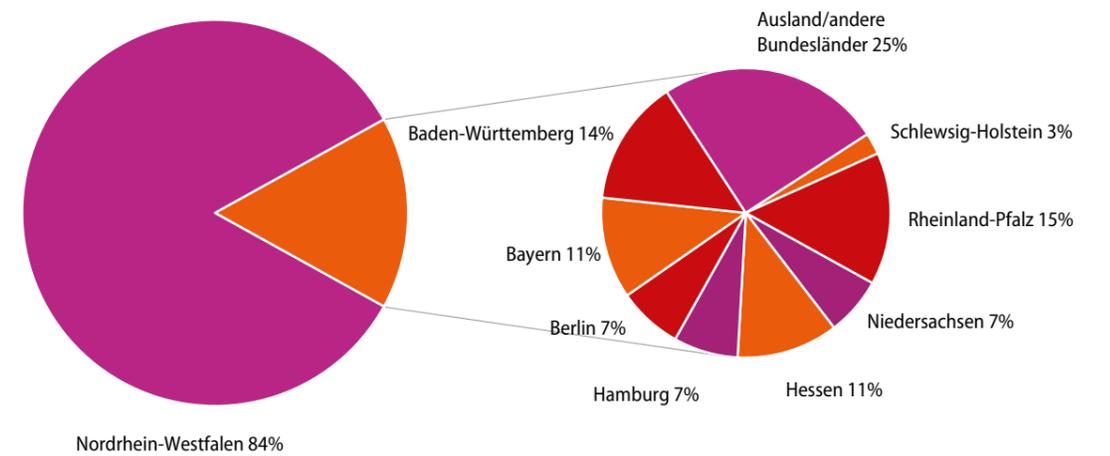
Aus welchen Einrichtungen stammen Teilnehmer*innen, die sich 2021 erstmalig an ZBIW-Weiterbildungsangeboten angemeldet haben



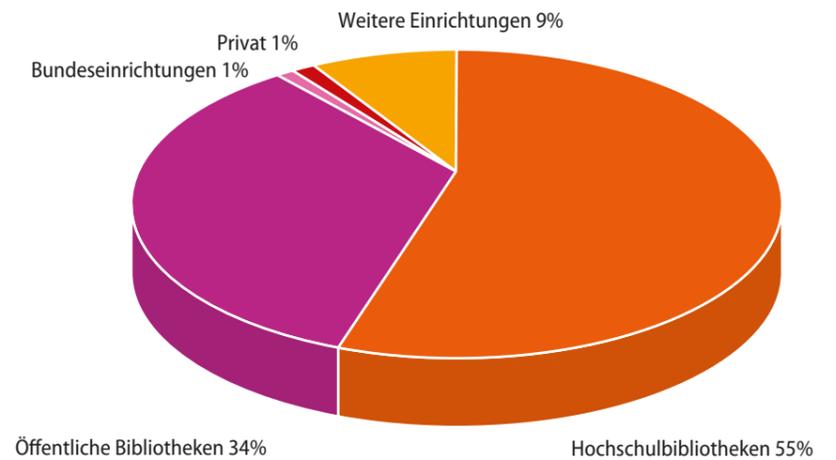
Beschäftigte, die sich 2021 erstmalig zu ZBIW-Weiterbildungsangeboten angemeldet haben, waren besonders an Seminaren zu RDA, Recht, Erfahrungsaustauschen und an innovativen Themen interessiert. Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie ist besonders die Anzahl der Erstanmeldungen aus anderen Bundesländern im Vorjahresvergleich von 49% auf 63% gestiegen. Durch die Umstellung von Präsenz vor Ort auf digitale Formate wurde das Angebot des ZBIW verstärkt für diese Zielgruppe interessant, da zeit- und kostenaufwändige Reisen entfallen.

Die folgenden Statistiken beziehen sich ausschließlich auf Seminare und Workshops für Beschäftigte der Hochschulbibliotheken und Zentraleinrichtungen des Landes NRW sowie die speziell für Öffentliche Bibliotheken angebotenen Seminare und Workshops. Diese Angebote, zugeschnitten auf den Bedarf in NRW, werden vor allem von Teilnehmer*innen aus NRW gebucht. Welche Bundesländer darüber hinaus vertreten sind und in welchen Einrichtungen die Teilnehmer*innen dieser Angebote arbeiten, zeigen die folgenden Statistiken.

Woher kommen die Teilnehmer*innen der ZBIW-Seminare 2021?



In welchen Einrichtungen arbeiten die Teilnehmer*innen der ZBIW-Seminare 2021?



Sandra Peters
TV-Redakteurin und Social-Media-Coach; individuelle Social-Media-Beratung für Firmen, Einrichtungen und Institutionen; Grundlagenvermittlung für Instagram, Facebook und Twitter und deren Sichtbarmachen auf Plattformen; Strategieberatung bei Hatespeech



Dr. Anke Petschenka
Universitätsbibliothek Duisburg-Essen, Wissenschaftliche Mitarbeiterin; Fachreferentin für Psychologie & Angewandte Kognitionswissenschaft, Kunst & Design; Themen: Digitaler Lernraum, E-Learning



Dr. Alice Rabeler
Universitäts- und Landesbibliothek Bonn; stellvertretende Direktorin und Dezernentin für die dezentralen Bibliotheken, Fachreferentin für verschiedene Philologien, Schwerpunkt Bibliotheks- bau, Informationskompetenz und Weiterentwicklung der Fachreferatsarbeit



Dr. Solveig Randhahn
Universität Duisburg-Essen; Geschäftsführerin der Fakultät für Gesellschaftswissenschaften; Referentin für Wissenschaftsmanagement, Change-Management und Qualitätsmanagement an Hochschulen

Kundenzufriedenheit

Das ZBIW evaluiert jedes Seminar anhand standardisierter Online-Fragebögen. Die Grafik zeigt eine Zusammenfassung der Bewertungsergebnisse der vom ZBIW 2021 durchgeführten Seminare für Wissenschaftliche und Öffentliche Bibliotheken.

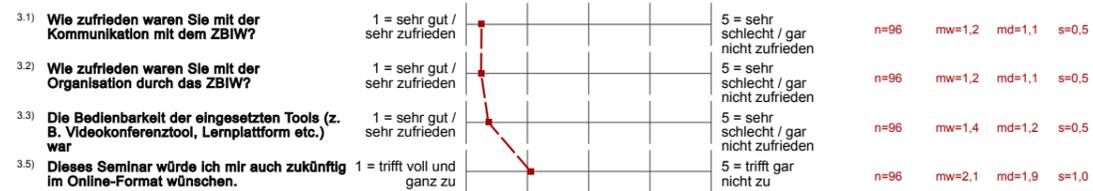
Im Jahr 2021 wurden die Seminare des ZBIW durchweg sehr positiv bewertet, wie folgende Grafiken zeigen.

Profilinie

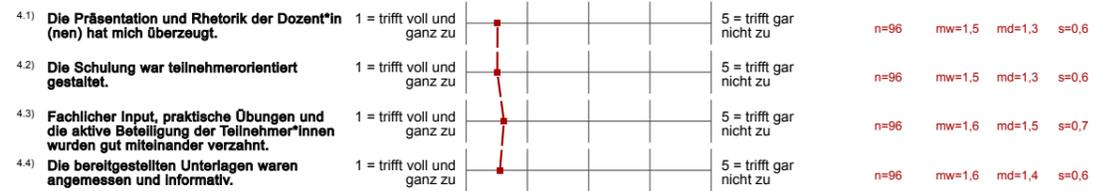
Zusammenstellung: ZBIW - Gesamtergebnis Onlinebefragungen - 2021

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

3. Bewertung der Rahmenbedingungen



4. Lehre und Didaktik



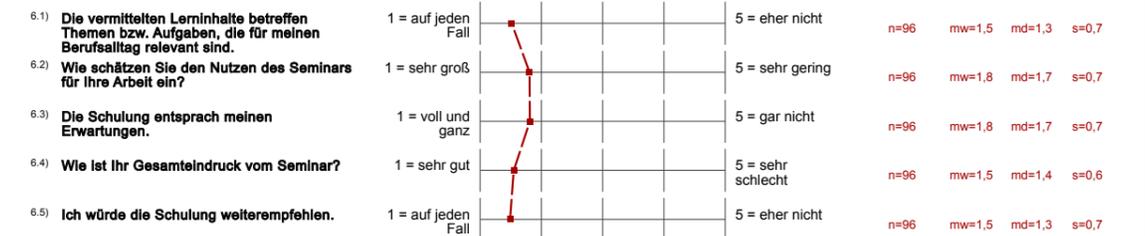
5. Inhalte, Interaktion und Dauer



Erläuterung zur Profillinie

n = bei Papierbefragungen: Anzahl der ausgewerteten Fragebögen, die im Zusammenhang mit der jeweiligen Fragestellung berücksichtigt werden konnten; bei Onlinebefragungen: Anzahl der ausgewerteten Seminare
 mw = arithmetischer Mittelwert (Durchschnittswert);
 md = Median, der Wert, der nach 50% der auf- bzw. absteigend sortierten Werte erreicht wird;
 s = Standardabweichung, Streumaß, das anzeigt, wie homogen (= kleinerer Wert) oder heterogen (= größerer Wert) die Bewertungen ausgefallen sind.

6. Zufriedenheit mit dem Seminar





Eeva Rantamo
Kulturwissenschaftlerin, Kulturprojekte – Inklusive Kulturarbeit, Dortmund; Projektkoordinatorin, Dozentin und Beraterin; Themen: Inklusion, Barrierefreiheit; Unterstützte und interkulturelle Kommunikation; Leichte und Einfache Sprache; kulturelle Vermittlung



Kathrin Reckling-Freitag
Büchereizentrale Schleswig-Holstein des Büchereivereins Schleswig-Holstein e.V.; Diplom-Bibliothekarin, Kultur- und Bildungsmanagerin, zertifizierte e-Trainerin, freiberufliche Referentin, Autorin



Julia Rittel
Stadtbibliothek Euskirchen, Bibliotheksleiterin; AG Schulbibliotheken im vbnw; Themen: Medienpädagogik in Bibliotheken, Bibliothek & Schule, Bibliothek & Bildung, Schulbibliotheken, Digitale Services von Bibliotheken



Pia Rudnik
TIB – Leibniz-Informationszentrum Technik und Naturwissenschaften; Koordinatorin für Themen: Digitale Langzeitarchivierung und -verfügbarkeit

Ein Zertifikatskurs entsteht - Einblick in die Entwicklung eines Angebots im ZBIW der TH Köln

Konstanze Sigel

Einleitung

Data Librarians, Teaching Librarians, Expert*innen für das Lesen – im Wandel der Tätigkeitsfelder von Bibliotheken spielen Zusatzqualifizierungen eine große Rolle. Beschäftigte in Bibliotheken benötigen zahlreiche neue Kenntnisse und Kompetenzen, die oftmals Jahre zuvor nicht zu den Ausbildungs- und Studieninhalten gehörten. So gewinnt die berufsbegleitende Qualifizierung für viele Mitarbeiter*innen an Bedeutung und eröffnet Bibliotheken zudem die Möglichkeit, passgenaue und zertifizierte Personalentwicklung zu betreiben.

2014 wird der erste Zertifikatskurs in das ZBIW-Programm aufgenommen, im Jahr 2021 gibt es bereits fünf Angebote in dieser Rubrik, die eigenständig oder mit Kooperationspartnern durchgeführt werden.

Von der Idee zum Konzept

Am Anfang einer Kursentwicklung stehen die fachliche Idee zu einem neuen Weiterbildungsthema und Überlegungen, welche Kompetenzen dazu in Bibliotheken jetzt und zukünftig benötigt werden. Der Impuls kommt in der Regel von der strategischen Leitung des ZBIW, aus den Gremien des ZBIW oder wird von Kooperationspartnern an das ZBIW herangetragen. Ob die Idee trägt und auch der Bedarf vorhanden ist, kann durch Befragungen der zukünftigen Zielgruppe in Expert*inneninterviews oder auch Online-Befragungen geprüft werden. Bestätigt sich der Bedarf, startet die konzeptionelle Ausarbeitung. Ergibt die Bedarfsanalyse keinen hinreichend großen Markt, wird die Idee auf Wiedervorlage gelegt. So können innovative Themen zu einem späteren Zeitpunkt erneut aufgegriffen und neu bewertet werden.

In der Konzepterstellung werden die Kriterien eines Zertifikatskurses der TH Köln berücksichtigt:

- eindeutige Zielgruppenorientierung
- Teilnahmevoraussetzung: einschlägige Berufsausbildung oder Hochschulabschluss sowie mindestens ein Jahr Berufserfahrung
- Dauer: mindestens ein Semester
- curricular festgelegtes und modularisiertes Programm
- wissenschaftliche Leitung durch Professor*in aus dem Institut für Informationswissenschaft
- Dozent*innen verfügen über einschlägige Lehrerfahrung und Hochschulabschluss sowie mehrjährige Berufserfahrung
- Abschluss mit qualifiziertem Hochschulzertifikat nach erfolgter Prüfung mit Nachweis über erbrachte Credit Points.

Nachdem eine Person mit der wissenschaftlichen Leitung betraut wurde, startet mit dem ZBIW die Zielgruppenanalyse und die gemeinsame inhaltliche Planung, in der unter anderem die Lernziele festgelegt werden. Auch Überlegungen zum Format und dem modularen Aufbau finden in dieser Phase statt und fließen in das Konzept ein. Je nachdem, ob der Kurs vom ZBIW eigenständig angeboten wird oder in Kooperation, ist das Konzept mit den Partnern abzustimmen, auch hinsichtlich der Finanzierung.

Feinplanung im Dialog mit den Dozent*innen

Gemeinsam mit der wissenschaftlichen Leitung des Zertifikatskurses werden mögliche Dozent*innen für den jeweiligen Kurs identifiziert und vom ZBIW akquiriert. Je nach Umfang sind drei bis etwa 20 Dozent*innen an der Gestaltung und Durchführung eines Kurses beteiligt. Die Verständigung über das Gesamtkonzept des Kurses und die Ausgestaltung der einzelnen Module – beispielsweise in Form von Teamteaching – erfolgt in einem vom ZBIW moderierten Dozent*innentreffen. Die Erstellung des Modulhandbuch erfolgt mittels eines Kollaborationstools. Für jedes Modul werden dort alle wichtigen Informationen zusammengestellt:

- Titel des Moduls
- Inhalt
- Lernziele¹
- Veranstaltungsformen/Methoden
- Dozent*innen
- Arbeitsaufwand für Präsenz und Selbstlernphasen
- Ort/Format
- Termine.

In dieser Phase kann über ein Community-Feedback erneut geprüft werden, ob die Inhalte zum erhobenen Bedarf passen oder ob es inhaltliche Lücken oder Redundanzen gibt. Am Ende der Feinplanung steht die Fertigstellung des Modulhandbuches sowie die Ermittlung des Kurspreises auf Grundlage einer Vollkostenkalkulation der TH Köln.

Veröffentlichung und Werbung

Mit der Veröffentlichung eines Zertifikatskurses mit Modulhandbuch auf der Website des ZBIW wird dieser über die vom ZBIW genutzten Kommunikationskanäle beworben: Bildungsmessen,

¹ Formulierungshilfe des ZBIW: Orientiert an den Lernergebnissen: https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/allgemein/zbiw_orientiert_an_lernergebnissen_th_koeln.pdf

Fachpublikationen, Mailinglisten, Newsletter, Programmheft und Social Media. Das Titelbild des Modulhandbuches wird dabei als Fotomotiv für die Werbung genutzt.

Für einen einheitlichen Auftritt nach dem Corporate Design der TH Köln und des ZBIW werden allen Dozent*innen entsprechende Vorlagen zur Verfügung gestellt, die auch die Logos der Kooperationspartner enthalten.

Durchführung

Ist die Mindestteilnehmer*innenzahl erreicht, werden die Teilnehmer*innen spätestens sechs Wochen vor Kursstart eingeladen. Die weitere Kommunikation mit den Teilnehmer*innen erfolgt ausschließlich über die Lernplattform Moodle des ZBIW. Sie startet etwa zwei Wochen vor Beginn mit einer schriftlichen Vorstellung aller Dozent*innen und Teilnehmer*innen im Forum, da viele Dozent*innen erst im späteren Kursverlauf die Teilnehmer*innen persönlich kennenlernen – und umgekehrt.

Das ZBIW, als Anlaufstelle für alle organisatorischen Fragen rund um den Kurs, betreut den Moodle-Kursraum über die gesamte Laufzeit und stellt sicher, dass die Informationen zum Ablauf der Module, zu den Kursmaterialien und zur Evaluation über das Austauschforum alle Teilnehmer*innen erreichen. Weiterhin werden die Dozent*innen vonseiten des ZBIW durchgängig betreut und begleitet.

Neben der Vermittlung von Inhalten spielt die Netzwerkbildung der Teilnehmer*innen untereinander eine große Rolle; sie trägt wesentlich zum Erfolg des Kurses bei. Finden Kurse im Online-Format statt, unterstützt das ZBIW die Netzwerkbildung beispielsweise durch die Moderation virtueller Come-Together-Termine. Den Abschluss mit Zertifikat bietet das ZBIW fakultativ an: bei Anfertigung einer Facharbeit erfolgt eine Benotung und die Vergabe von ECTS. Alternativ wird nach Kursende eine Teilnahmebescheinigung ausgestellt. Damit geht das ZBIW auf die unterschiedlichen Ziele der Teilnehmer*innen ein, einen Zertifikatskurs zu absolvieren. Ein Abschluss mit Zertifikat ist vor allem dann empfehlenswert, wenn ein (weiteres) Studium angestrebt wird und der Kurs als Prüfungsleistung anerkannt werden soll.

Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Alle Zertifikatskurse werden umfassend vom ZBIW evaluiert. Eine Eingangsbefragung der Teilnehmer*innen vor Kursstart und eine Befragung zum Abschluss lassen eine Selbsteinschätzung des Kompetenzzuwachses während des Kurses zu. Während des gesamten Kursverlaufs wird zudem jedes Modul einzeln evaluiert (Verlaufsevaluation). Ein halbes Jahr nach Kursende findet darüber hinaus eine Postevaluation statt, die eine rückblickende Einschätzung zum Kurs und Transfer in die Praxis liefert.

Nach Abschluss des Kurses werden alle Feedbacks und Erfahrungen zusammengetragen; diese fließen im Dialog mit der wissenschaftlichen Leitung, den Dozent*innen sowie den Kooperationspartnern in die Weiterentwicklung des Kurses ein.

Die Planung, Durchführung und Dokumentation von Zertifikatskursen ist im Qualitätsmanagement des ZBIW fest verankert und orientiert sich an dem Kernprozess.

Fazit und Ausblick

Die Planung, Erstellung und Durchführung von Zertifikatskursen gehören zu den anspruchsvollen Tätigkeiten des ZBIW. Die hohe Nachfrage und das positive Feedback der Teilnehmer*innen bestätigen das ZBIW jedoch darin, mit diesem Format einen wesentlichen Beitrag für die Personalentwicklung in der Praxis zu liefern, da mit den erlangten Kompetenzen üblicherweise anspruchsvolle(re) Tätigkeiten in der Praxis übernommen werden können. Die Anschlussfähigkeit der Zertifikatskurse zu Studiengängen des Institutes für Informationswissenschaft machen sie zu einem passenden Baustein im Angebotsportfolio des ZBIW der TH Köln.

Die Themen der Zertifikatskurse unterliegen einem steten Wandel. So ist nach jedem Durchlauf eines Kurses zu prüfen, ob ein Kurs nur aktualisiert, grundlegend überarbeitet oder auch zugunsten eines neuen innovativen Themas eingestellt werden muss.



Copyright Andreas Weinhold



Dr. Christine Rühling
Lippische Landesbibliothek – Theologische Bibliothek und Mediothek, Detmold; Fachreferentin, Teamleitung, Publikumservice; Themen: Handschriften und Alte Drucke, Bestandserhaltung, Digitalisierung und die Regionaldokumentation Lippe



Frank Salmon
Bibliothek der Hochschule Niederrhein; Bibliotheksleiter, Diplom-Physiker



Michael Schaarwächter
Universitätsbibliothek Dortmund; Leiter der Bibliotheks-IT; Themen: Digitale Workflows, Nutzung elektronischer Medien mit dem Schwerpunkt effiziente Kommunikation



Björn Robert Schmidt
Ehrenamtlicher Webdesigner und Administrator; von 2012 bis 2016 Mitwirkung am Projekt Informationskompetenz der ULB Münster

Das Geschäftszimmer als Troubleshooter

Bettina Schuhmacher und Britt Tegtmeyer

Als Troubleshooter wird jemand bezeichnet, der versucht, Konflikte auszuräumen und Probleme aus der Welt zu schaffen. Häufig wird dieser Begriff auch in der IT verwendet, wo Fehlersuche und Problemlösung wichtige Aspekte der Arbeit darstellen. Das Geschäftszimmer in Unternehmen, Einrichtungen der Wirtschaft oder in der öffentlichen Verwaltung ist der Ort, an dem zentrale Verwaltungsaufgaben und Kommunikationstätigkeiten durchgeführt werden. Diese umfassen ein diverses Potpourri an unterschiedlichsten Bürotätigkeiten und Aufgaben, die für einen reibungslosen Ablauf der verwaltungstechnischen Vorgaben des jeweiligen Geschäftes notwendig sind.

Doch so trocken und unspektakulär, wie diese Beschreibung oder Definition im ersten Augenblick erscheinen mag, sind die Aufgaben, die diesen Raum „Geschäftszimmer“ mit Leben füllen, keineswegs. Aufgrund des „papierfreien Büros“ ist ein Geschäftszimmer heute auch optisch nicht mehr mit der mit Aktenbergen gefüllten Stube von einst vergleichbar.

Grundlage und Notwendigkeit für einen reibungslosen Ablauf der Arbeiten im Geschäftszimmer sind eine logische Ordnung sowie Strukturiertheit der zu erledigenden Abläufe. Ohne diesen roten Faden besteht die Gefahr, dass die oft kleinteilig und auf Genauigkeit angelegten Schritte und Arbeitsabläufe sowie eine große Anzahl nicht planbarer, weil spontan entstehender Anforderungen, in Chaos und „Trouble“ münden würden. Dies hätte höchstwahrscheinlich zur Folge, dass man den Überblick über die erledigten und noch zu erledigenden Aufgaben verliere. Und genau dort, in einem strukturierten Ablauf, liegt das Fundament eines gut funktionierenden Geschäftszimmers, welches es ermöglicht, schnell und effektiv Probleme zu erkennen und zu lösen.

Das Geschäftszimmer des ZBIW ist im Campus Südstadt der TH Köln angesiedelt und besteht aus einem freundlichen, hellen Altbau-Büro mit Blick auf den Römerpark. Als Anlaufstelle für alle Seminarmanager*innen des ZBIW liegt es räumlich zwischen den beiden Büros und ist somit eine Art Umschlagplatz und Raum für Austausch und Kommunikation. Bildlicher dargestellt könnte es die Wohnküche in einem Haus sein, dort wo man sich austauscht, plötzlich auftauchende Fragen bespricht und im Hamsterrad des Alltags immer wieder zusammenfindet. Ebenso werden dort sämtliche, die Seminarverwaltung sowie -vorbereitung betreffende Aufgaben und Tätigkeiten besprochen und

durchgeführt. Es ist ein Ort der Kommunikation, nicht nur intern innerhalb des ZBIW-Teams, sondern auch extern zwischen Teilnehmer*innen, Fortbildungsbeauftragten und Mitarbeiter*innen der Schnittstellen zur Verwaltung innerhalb der TH Köln. Für die Interessent*innen und Kund*innen des ZBIW ist das Geschäftszimmer die erste Anlaufstelle, der sogenannte First Level Support, wenn organisatorische oder grundsätzliche Fragen zu den vom ZBIW angebotenen Seminaren auftauchen. Dies können zum Beispiel rein formale Fragen und Probleme zu den Themen Anmeldung und Einladung oder auch Fragen zu technischen Problemen, die vor dem Seminar auftreten, sein. Ebenso werden hier kurzfristige Absagen aufgrund von Krankheit entgegengenommen. In diesem Fall gilt es, schnellstmöglich einen Ersatz von der häufig bestehenden Warteliste ausgebuchter Veranstaltungen, zu finden und der nachrückenden Person alle seminarrelevanten Unterlagen inklusive der Zugänge zu Zoom oder der Lernplattform Moodle zeitnah zukommen zu lassen. Hin und wieder gibt es noch Platzanfragen nach Anmelde-schluss. Dann versucht das Geschäftszimmer, sofern noch Plätze im Seminar frei sind, eine kurzfristige Teilnahme unkompliziert möglich zu machen.

Bei sämtlicher Kommunikation mit den Teilnehmer*innen der Hochschul- und Universitätsbibliotheken in NRW ist es wichtig, die entsprechenden Fortbildungsbeauftragten mit in die Vorgänge einzubeziehen, da sie das Anmelde- und Genehmigungsverfahren zu Fortbildungsveranstaltungen in ihren Einrichtungen koordinieren.

Zu Beginn der Umstellung von der Papier- auf die reine Online-Anmeldung war noch ab und zu Hilfestellung von Seiten des Geschäftszimmers notwendig, da den meisten Kund*innen nur die schriftliche Papieranmeldung über einen Vordruck geläufig war. Doch alles in allem betrachtet erfolgte diese Umstellung fast reibungslos. Hier sind die durchweg freundlichen und verständnisvollen Kund*innen des ZBIW hervorzuheben, die sehr viel dazu beigetragen haben, dass, trotz der herausfordernden Pandemiezeit, aufkommende Probleme mit einem guten Gefühl bearbeitet werden konnten. Danke dafür.

Eine der Hauptaufgaben des Geschäftszimmers ist die Funktion als erste Anlaufstelle bei Komplikationen und Fragen während des Anmeldevorgangs, teils verursacht durch digitale Probleme

mit Spamfiltern und die dadurch beim Empfänger „nicht ankommenden“ E-Mails. Ebenso gibt das Geschäftszimmer Hilfestellung bei Fragen zu der Zuordnung zum passenden „Status“ der anmeldenden Person, welcher auf den ersten Blick nicht immer eindeutig zuzuweisen ist.

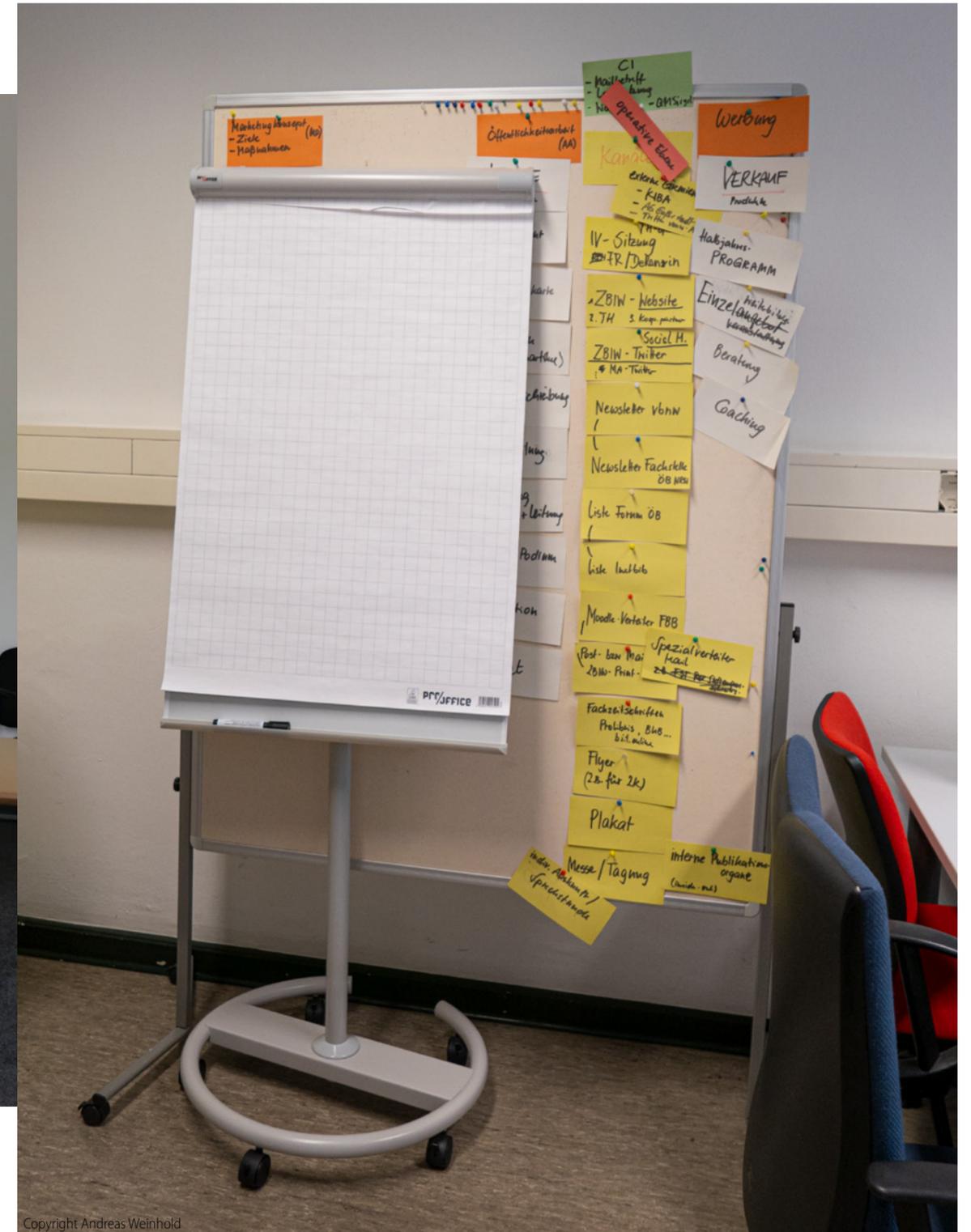
Die, besonders seit Beginn der Pandemie, stark ausgeweitete Digitalisierung hat auch im Geschäftszimmer zur Folge, dass die Technik jederzeit funktionieren und auf dem aktuellsten Stand sein muss. Die Mitarbeiter*innen im Geschäftszimmer benötigen mehr Wissen rund um das Thema Digitalisierung; sie müssen sich mit den vom ZBIW in den Seminaren genutzten Tools auskennen, um bei aufkommenden Fragen den Teilnehmer*innen im Umgang mit digitalen Plattformen wie Zoom oder Moodle helfen und mögliche Probleme lösen zu können. Die Mitarbeiter*innen des Geschäftszimmers müssen somit jederzeit offen für anstehende neue Herausforderungen sein, denn oft liegt der Teufel im Detail. Gelingt zum Beispiel Teilnehmer*innen nicht der Zugang in Zoom, dann gilt es unter Zeitdruck den Grund hierfür und die entsprechende Lösung zu finden. Zudem kann es sein, dass es zu Problemen mit der Bilddarstellung des Anmeldeformulars auf mobilen Geräten kommt oder dass Schwierigkeiten durch die Nutzung von unterschiedlichen Browsern und deren Darstellung der verschiedenen digitalen Tools entstehen. Auch hier muss dementsprechend nachgegangen und eine Lösung gefunden werden.

Das Seminargeschäft ist sehr terminabhängig, alles muss „just in time“ funktionieren und notwendige Unterlagen wie Skripte, Namensschilder und andere Seminarunterlagen immer rechtzeitig vor Ort im Seminarhaus oder bei den Teilnehmer*innen sein. Gerade in Pandemiezeiten ist auch eine gute und gegenseitig verständnisvolle Kommunikation mit Seminarhäusern und Hotels notwendig. Häufige Terminänderungen und Absagen aufgrund der aktuellen Coronasituation sowie komplizierte, detaillierte und aufwendige Vorgaben bezüglich der Hygienekonzepte erschweren einen reibungslosen Ablauf – trotz akribischer Planung.

Eine große Rolle nimmt das Geschäftszimmer auch bei der Kommunikation rund um ein „geschmeidiges“ coronabedingtes Hin- und Herwechseln zwischen Online- und Präsenzseminaren und den damit verbundenen Aufgaben und Erledigungen ein.

Aufgrund der aktuellen Pandemie fehlt ein wenig die direkte face-to-face Kommunikation mit den Teilnehmer*innen und Dozent*innen, hat man sich doch vor der Pandemie bei Seminaren, die in den Räumen der TH stattgefunden haben, gelegentlich im Flur oder vor dem Seminarraum getroffen, kurz begrüßt und ausgetauscht.

Besonders hervorzuheben sind aber auch die positiven Rückmeldungen, wenn das Geschäftszimmer als Troubleshooter erfolgreich war. Dies motiviert besonders und zeigt, dass sich das manchmal mühevollen Suchen nach der richtigen Lösung, die alle Seiten zufrieden stellt, absolut lohnt und dazu führt, dass man die Arbeit im Geschäftszimmer gerne und mit viel Engagement ausübt.



Copyright Andreas Weinhold



Theresa Schlang
RWTH Aachen – Universitätsbibliothek; Abteilung Informationskompetenz und Abteilung Virtuelle Dienste; Themen: Organisation und Durchführung von Bibliothekskursen, Literaturverwaltung, Betreuung der sozialen Medien (Öffentlichkeitsarbeit) und Erstellung von E-Learning-Angeboten



Dr. Jasmin Schmitz
ZB MED – Informationszentrum Lebenswissenschaften; Programmbereich Open Science, Leitung Abteilung PUBLISSO – Publikationsberatung



Michèle Seidel
TH Köln – Zentrum für Lehrentwicklung; Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Trainerin (IHK) und Erwachsenenbildnerin; Themen: Digitale Hochschullehre, Digitale & Hybride Lehre, Soziale Lernumgebungen, E-Moderation



Clara Simon
Bücherhallen Hamburg; Social-Media-Managerin; Themen: Social Media insbesondere Foto- und Video-Content, Instagram und TikTok

Die strategische Ziele des ZBIW: Rückblick und Ausblick

Prof. Dr. Ursula Georgy

Erstmals hat das ZBIW im Rahmen seines Profil- und Markenprozesses im Jahr 2012 strategische Ziele formuliert. Seitdem hat es sich das ZBIW zu eigen gemacht, in regelmäßigen Abständen seine strategischen Ziele neu zu definieren oder zu überarbeiten und zu erneuern; jedes Jahr werden die Ziele zumindest überprüft und unter Umständen angepasst.

Klare Unternehmensziele und -strategien werden auch heute vielfach noch nicht systematisch in kleineren Unternehmen und Einrichtungen erstellt und überprüft. Für das ZBIW waren und sind sie aber die wichtigste Voraussetzung, um erfolgreich im Markt der Wissenschaftlichen Weiterbildung zu sein. Eine klare und eindeutige Zieldefinition ist die Grundlage für die richtigen Strategien und letztendlich für das operative Handeln. Klare strategische Ziele ermöglichen es dem ZBIW, seine Ressourcen zielgenau bereitzustellen, einzusetzen und auch weiter zu entwickeln.

Das ZBIW hat strategische Ziele für die Zeiträume 2012-2015, 2016-2019 und 2020-2023 definiert. Sie waren und sind wichtige Orientierungsmarken für die Arbeit des ZBIW in diesen Perioden. Die Zeiträume waren und sind orientiert an den Wahlperioden der Leitung des ZBIW. Gleichzeitig standen die Amtsperioden jeweils unter einer Art „Hauptthema“: in den Jahren 2012-2015 stand die Profil- und Markenbildung im Mittelpunkt, in den Jahren 2016-2019 war es insbesondere das Qualitätsmanagement, während die aktuelle Amtsperiode insbesondere auf das Marketing in Kombination mit neuen (digitalen) Lehr- und Lernformen und Unterstützungsangeboten wie Coaching fokussiert.

Im Folgenden werden einige der bisherigen strategischen Ziele rückblickend kritisch betrachtet. Gleichzeitig wird ein kurzer Blick in die Zukunft gegeben.

Zertifikatskurse / neue Lehr- und Lernformen

Die Einführung von Zertifikatskursen wurde als eines der ersten strategischen Ziele des ZBIW 2012 definiert. Kaum eine Strategie konnte so schnell und langfristig so erfolgreich umgesetzt werden. Bereits 2013 wurde der erste Zertifikatskurs „Experten für das Lesen“ in das reguläre Programm des ZBIW aufgenommen; gleichzeitig wurde mit der Planung des Zertifikatskurses „Tea-

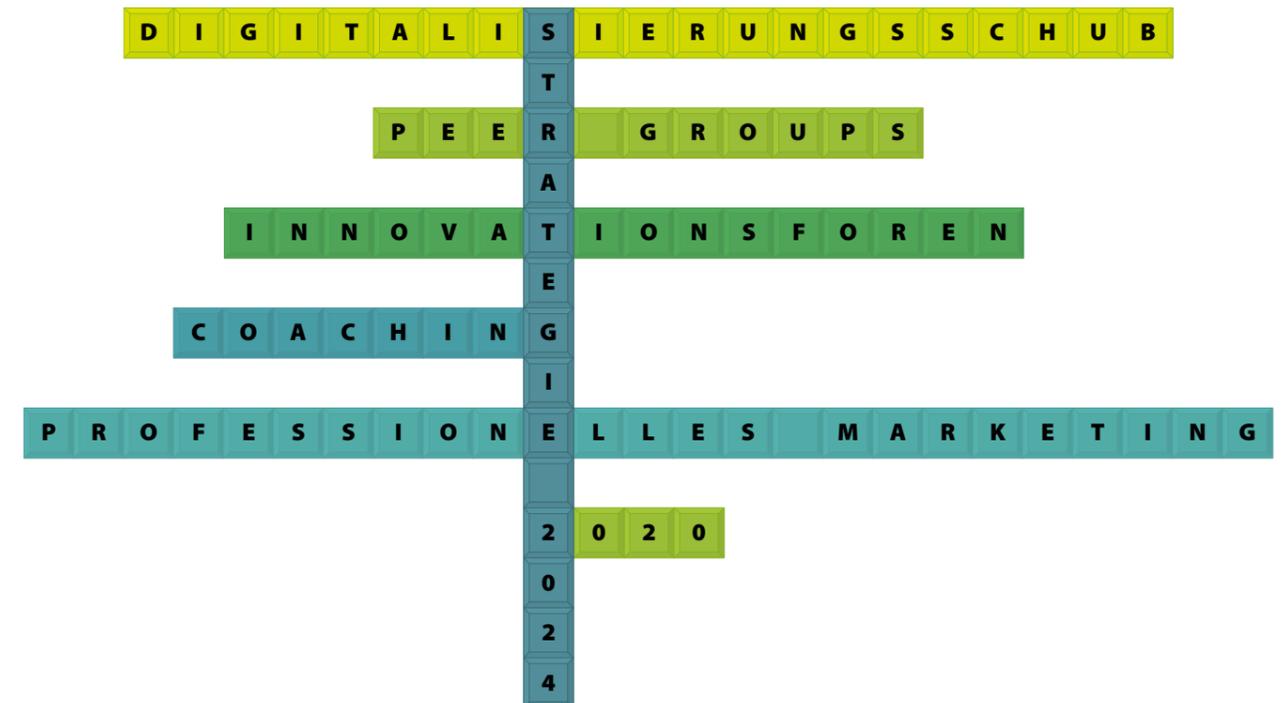
ching Librarian“ begonnen. Inzwischen sind die Zertifikatskurse nicht mehr aus dem Dienstleistungsportfolio des ZBIW wegzudenken. Gleichzeitig war die Einführung von Zertifikatskursen auch der Start, systematisch (weitere) neue Weiterbildungsformate zu entwickeln, die nicht zuletzt durch die COVID-19-Pandemie eine ganz neue Dimension erreicht und Bedeutung erlangt haben. Trotzdem bleibt eine kritische Betrachtung der Themen und Angebote unverzichtbar. Zum einen ist das ZBIW gefordert, sowohl Trends aufzugreifen als auch Trends selbst zu setzen, andererseits müssen sich die Angebote am Markt, das heißt, den Bedürfnissen und Erfordernissen der Zielgruppen orientieren. Das ist vielfach ein Spagat zwischen Weiterbildungsangeboten für das aktuelle Tagesgeschäft und Weiterbildung, die die Zukunft der Bibliotheken und Informationseinrichtungen mit prägen können.

Dieser Aspekt wurde als strategisches Ziel für die Jahre 2016-2019 aufgegriffen, aber umfassender definiert: „Mitarbeiter*innen in Bibliotheken und Informationseinrichtungen sind zu befähigen, in ihrem Tätigkeitsfeld aktuell zu bleiben und auf zukünftige Anforderungen / Aufgaben vorzubereiten. Dabei ist es zentrales Ziel, dass das ZBIW als Innovationstreiber im Bereich Weiterbildung agiert.“¹ Dieses Ziel war auch Ausgangspunkt für die erste große Befragung des ZBIW unter dem Motto „(Noch) Besser werden“, deren Ergebnisse die Basis für eine noch stärkere Ausrichtung des Angebotes an gesellschaftlichen und beruflichen Anforderungen, den Einsatz ziel(gruppen)adäquater Lehr- und Lernformen sowie die begleitende Beratung von Interessent*innen und Teilnehmer*innen waren. Dieses Ziel wird sich möglicherweise auch durch die nächsten Strategieperioden ziehen, betreffen sie doch das zentrale Geschäftsfeld des ZBIW.

Qualitätsmanagement

Bereits 2012 hat das ZBIW das Qualitätsmanagement zu einem strategischen Ziel erklärt. „Das ZBIW will Qualitätsmanagement als kontinuierliche Daueraufgabe verstehen. Damit bietet es sich nach jetzigem Stand an, das QM-System basierend auf dem PDCA-Zyklus aufzubauen. Dieses Konzept verpflichtet zu

¹ ZBIW (2013): Qualitätsmanagement. In: Jahresbericht 2012, S. 51 <https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/allgemein/jahresbericht2012.pdf>



Dozent*innen im Jahr 2021



André Spang
Referent im Referat „Digitale Gesellschaft, Medienkompetenz“ der Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen; Themen: Medienkompetenzförderung, Lernen und Lehren, Social Media, EDtech, Scrum Master, Design Thinking, Digitale Medien, Musik; Dozent an der Universität zu Köln



Julia Spenke
Universitäts- und Landesbibliothek Münster; Diplom-Bibliothekarin, tätig in den Bereichen: Information, Schulungen, E-Learning, Erstellung von Video-Tutorials, Literaturverwaltungsprogramme



Prof. Dr. Eric Steinhauer
Universitätsbibliothek Hagen; Honorarprofessor für Bibliotheksrecht an der Humboldt-Universität zu Berlin



Annette Strauch-Davey
Universität Hildesheim – Universitätsbibliothek; Themen: Open Science, Forschungsdatenmanagement und Soziale Interoperabilität

Strategische Ziele des ZBIW

kontinuierlicher Verbesserung und enthält somit ein zentrales Element für ein zukunftsweisendes Qualitätsmanagement.² So wurde es im Jahresbericht 2012 formuliert. Die Qualitätsentwicklung sowie -verbesserung sollten zu einem Qualitätssicherungssystem des ZBIW führen. Wie oben geschrieben, standen die Jahre 2016–2019 unter dem zentralen Thema des Qualitätsmanagements. Die Dimension des Aufbaus eines Qualitätsmanagementsystems macht jedoch eine deutlich längere Vorlaufphase notwendig, als dies bei einem Ziel wie der Einführung eines neuen Weiterbildungsformates der Fall ist. Der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems dauert je nach Ausgangslage in einem Unternehmen/einer Einrichtung unterschiedlich lange, in der Regel aber mindestens ein bis zwei Jahre, gilt es doch zunächst alle Mitarbeiter*innen davon zu überzeugen, dass der Aufbau eines Qualitätsmanagements zwar zunächst einen extrem hohen zusätzlichen Aufwand bedeutet, es aber auch einen „Return on Investment“ geben wird. Oder sollte man besser von einem „Return on Quality“ sprechen? Doch bis dieser messbar bzw. überhaupt wahrnehmbar ist, bedarf es eines langen Durchhaltevermögens. Qualität ist kein kurzfristig erreichbares Ziel und in vielen Bereichen wirtschaftlich auch nicht unmittelbar messbar.

Die Planung der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems führte aber auch dazu, dass Wissensmanagement zum Führungsprozess erklärt wurde. Das Wissensmanagement des ZBIW hat zum Ziel, den Erfolg des ZBIW maßgeblich zu unterstützen. Dabei ist das strategische Wissensmanagement an den strategischen Zielen ausgerichtet; das operative Wissensmanagement orientiert sich dagegen an konkreten Prozessen. Dabei legt das ZBIW großen Wert darauf, dass alle Informationen für alle verfügbar sind. Dem Wissensmanagement kommt somit eine wichtige Unterstützungsfunktion hinsichtlich des künftigen Erfolgs des ZBIW zu. Alle Mitarbeiter*innen werden motiviert, ihre Informationen, ihr Wissen und ihre Erfahrungen im gesamten Team zu teilen und werden somit zu aktiven Wissensarbeiter*innen.

Spätestens seit der Erstzertifizierung nach den Normen DIN ISO 9001 und 29990 gehört das Qualitätsmanagement und das

² ZBIW (2016): Strategiepapier 2016–2019. Internes Papier, unveröffentlicht.

Handeln danach zum Alltag des gesamten Teams. Im Sinne des PDCA-Zyklus (Plan – Do – Check – Act) steht die kontinuierliche Verbesserung jeglichen Handelns im Mittelpunkt.

Strategisches Marketing

Nicht alle strategischen Ziele des ZBIW konnten in der gewünschten Weise erreicht werden. Dazu gehört u.a. die konsequente Ausrichtung an einem strategischen Marketing.

Bereits für die Zeit 2012–2015 wurde Kommunikation als strategisches Ziel definiert, und es wurde in den letzten Jahren auch viel erreicht: u.a. ein professioneller Webauftritt im Rahmen des allgemeinen Web-Relaunches der Fachhochschule / TH Köln im Frühjahr 2014. Seitdem sind alle Informationen rund um das Thema Weiterbildung schnell und übersichtlich abrufbar. Das ZBIW hat damals eigene Kommunikationsziele formuliert, die damals vor allem auf den Webauftritt ausgerichtet waren. Technologie (CMS), Design, Inhalte und Angebote sind ein homogenes Gefüge im Rahmen einer umfassenden Internetlösung geworden. Zudem wurden im Laufe der Zeit verschiedene Kommunikationsinstrumente neu erstellt bzw. gestaltet: dazu gehören Jahresbericht, Weiterbildungsprogramm, Powerpoint-Vorlagen, etc. Später kam u.a. als Social-Media-Plattform Twitter hinzu.

Doch bisher gelang es zu wenig, das Marketing als strategisches Instrument zu verstehen; vielmehr wurden viele operative Maßnahmen umgesetzt, ohne sie hinreichend mit den strategischen Zielen zu verknüpfen. So muss zum Beispiel der Wettbewerbsanalyse eine deutlich wichtigere Rolle zukommen, da sich der Wettbewerb durch die Digitalisierung der Weiterbildungsangebote wesentlich verändert hat. Mit möglicherweise neuen Geschäftsfeldern wie dem Coaching werden auch Zielgruppenanalysen notwendig, denen das ZBIW aufgrund seiner Stellung in Nordrhein-Westfalen nicht die große Bedeutung zukommen lassen musste.

Dies bedeutet für eine so kleine Einrichtung wie das ZBIW eine große Herausforderung, aber das ZBIW muss sich ihr stellen, will sie weiterhin eine führende Position im Bereich der bibliothekarischen und informationswissenschaftlichen Weiterbildung einnehmen.

Ausblick

Für die Jahre 2020–2023 hat das ZBIW als Hauptziel definiert, dass es für Bibliotheken und Informationseinrichtungen in Nordrhein-Westfalen und darüber hinaus zu einem attraktiven Partner im Bereich der Personalentwicklung werden möchte.³ Dafür bedarf es wahrscheinlich eines ähnlich langen Atems wie beim Qualitätsmanagement. Angebote wie veranstaltungsbegleitende Coachings oder Expert*innenzirkel bedeuten auch eine Erweiterung und Veränderung des zentralen Geschäftsfeldes des ZBIW und dafür bedarf es einer aktiven externen Kommunikation, damit das ZBIW auch als geeigneter Partner wahrgenommen und akzeptiert wird.

Fazit

Das ZBIW arbeitet als kleine Einrichtung innerhalb der TH Köln und des Instituts für Informationswissenschaft seit rund zehn Jahren mit strategischen Zielen und strategischen Instrumenten wie der SWOT-Analyse. Verzichten möchte und kann das ZBIW darauf nicht mehr.

³ ersetzen durch: ZBIW (2021): Strategische Ziele. In: Jahresbericht 2020, S. 62 https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/weiterbildung/zbiw/allgemein/zbiw_jahresbericht_2020.pdf



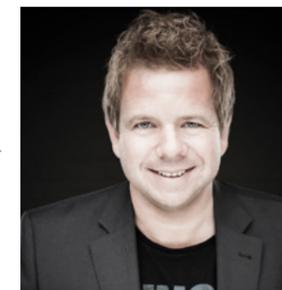
Ute Strunk
Universitätsbibliothek Wuppertal; Diplom-Bibliothekarin; stellvertretende Sachgebietsleiterin der Abteilung Informationsdienste und Digitale Bibliothek; langjährige Mitarbeiterin im Schulungsteam



Wesley Szymlet
Content Creator, Social-Media-Experte; Strategie, Planung und Organisation der Social-Media-Plattformen mit den Schwerpunkten Facebook, Instagram, TikTok und LinkedIn; Dozent für neue Medien, Headcoach einer Social-Media-Agentur und eines Social-Media-Schulungszentrums



Prof. Dr. Inka Tappenbeck
TH Köln, Institut für Informationswissenschaft; Themen: Informationsressourcen, Informationsdienstleistungen und Vermittlung von Informationskompetenz; Studiengangsleiterin des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS)



Marc Torke
Journalist, Radiomoderator und Social-Media-Experte; Planung, Organisation und redaktionelle Pflege der Social-Media-Plattformen mit den Schwerpunkten Facebook, Instagram und LinkedIn; Dozent für neue Medien, Geschäftsführer einer Social-Media-Agentur und eines Social-Media-Schulungszentrums



Dr. Jan Ullmann
Trainer & Berater für E-Learning;
Geschäftsführer von Lernhandwerk;
Themen: Sinnhafte digitale Bildung,
Gestaltung moderner Lernmethoden mit
intelligenten Technologien, Entwick-
lung von Kompetenzen für das 21.
Jahrhundert



Birgit Unkhoff-Giske
Universitätsbibliothek Trier; Dip-
lom-Bibliothekarin, Leitung Meta-
datenmanagement, Mitglied in der
Fachgruppe Erschließung, Vorsitzende
der Expertengruppe „Erschließung“ des
Beirats des hbz



Tatjana Vogel
Technische Universität Dortmund; Dok-
torandin an der Forschungsstelle Jugend
– Medien – Bildung; Themen: Digital
Literacy, Literaturdidaktik, Medienfor-
schung, Vermittlungs- und Anwen-
dungsforschung zur Literaturpädagogik,
Bildungsk Kooperationen mit Bibliotheken



Christine Warneke
TH Köln – Hochschulbibliothek; Themen:
Benutzungs- und Informationsservice,
Schwerpunkte im Bereich Informations-
kompetenz und Fernleihservice

Gremien des ZBIW

Die unmittelbare Nähe zu den in Bibliotheken vertretenen Berufsgruppen ist für die erfolgreiche Gestaltung eines fachbezogenen und zukunftsgewandten Weiterbildungsprogramms sowie die Entwicklung neuer Angebote unabdingbar. Das ZBIW kann hier unter anderem auf die Unterstützung und Beratung durch seinen wissenschaftlichen Beirat und die Gruppe der Beauftragten für die bibliothekarische Fortbildung zurückgreifen. Die langjährige Zusammenarbeit mit beiden garantiert, dass neue Trends und Anforderungen zeitnah in geeignete Weiterbildungsangebote umgesetzt werden können.

Der wissenschaftliche Beirat

Der wissenschaftliche Beirat berät das ZBIW insbesondere in Fragen der Zusammenarbeit mit den Bibliotheken, der Priorisierung der Aufgaben sowie der Weiterentwicklung des ZBIW. Darüber hinaus unterstützt er das ZBIW bei der Entwicklung und Einführung neuer Dienstleistungen und Produkte sowie bei der Evaluierung des bestehenden Dienstleistungs- und Produktangebots.

Laut Satzung des ZBIW repräsentiert der Beirat in seiner Zusammensetzung die Bibliotheklandschaft NRW und wird für jeweils vier Jahre berufen. Zum 1. September 2019 wurde der Beirat 2019 bis 2023 berufen. Vorsitzender des Beirates ist Dr. Hubertus Neuhausen, Leitender Bibliotheksdirektor der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln.

Die Mitglieder der Amtszeit 01.09.2019 bis 31.08.2023:

Für die Universitätsbibliotheken NRW:

- Ltd. Bibliotheksdirektor Dr. Hubertus Neuhausen, Universitäts- und Stadtbibliothek Köln
- Ltd. Bibliotheksdirektor Dipl.-Soz. Wiss. Uwe Stadler, Universitätsbibliothek Wuppertal

Für die Fachhochschulbibliotheken NRW:

- Bibliotheksleiter Sören Niehäuser, Hochschulbibliothek der Hochschule Ruhr West
- Bibliotheksleiterin Elke Reher, Hochschulbibliothek Hochschule Düsseldorf

Für die Öffentlichen Bibliotheken NRW:

- Bibliotheksleiterin Claudia Schmidt, Stadtbibliothek Dormagen
- Bibliotheksleiterin Ursula Wiltch, Stadtbibliothek Moers

Für das Institut für Informationswissenschaft der TH Köln:

- Prof. Dr. Ursula Arning
- Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach

Mit beratender Stimme nehmen teil:

- der geschäftsführende Direktor des Instituts für Informationswissenschaft
Prof. Dr. Tobias Galliat
- die Leiterin des ZBIW
Prof. Dr. Ursula Georgy
- als ständiger Gast für den Bereich Informationswissenschaft/-wirtschaft
Prof. Ragna Seidler-de Alwis, MBA
- als ständiger Gast mit internationaler Perspektive
Torsten Reimer, British Library
(Head of Content and Research Services, seit 2022 University Librarian and Dean of the University Library, University of Chicago)



Foto: Der ZBIW-Beirat 2019-2023, v.l.n.r. Neuhausen, Niehäuser, Stadler, (Sigel, ZBIW) Arning, Georgy, Seidler de-Alwis, Fühles-Ubach, Schmidt, Wiltch

Die Fortbildungsbeauftragten

Die Arbeit des ZBIW wird seit 1995 in zwischenzeitlich 39 Hochschulbibliotheken und bibliothekarischen Zentraleinrichtungen des Landes Nordrhein-Westfalen durch Beauftragte für die bibliothekarische Fortbildung begleitet. Fortbildungsbeauftragte und ihre Stellvertretungen werden von den Bibliotheksleitungen benannt oder in einigen Fällen auch selbst durch die Bibliotheksleitung gestellt. Die Fortbildungsbeauftragten sind geschätzte Ansprechpartner*innen für die Beschäftigten ihrer Bibliothek. Sie informieren über die Programmangebote und beraten Interes-

sierte hinsichtlich der Veranstaltungsauswahl. Sie unterstützen das ZBIW bei der Nennung und Bewertung von Themenvorschlägen für das Fortbildungsprogramm, der Gewinnung neuer Dozent*innen sowie durch ihre Mithilfe bei der Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen. Regelmäßiger Austausch mit den Fortbildungsbeauftragten erfolgte im Jahr 2021 über die Lernplattform Moodle des ZBIW sowie das gemeinsame Wiki zur Seminarplanung.



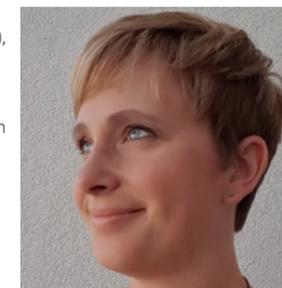
Oliver Watteler
GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften, Team Data Acquisition and Access, wissenschaftlicher Mitarbeiter; Themen: Datenakquisition, Beratung zu allen Bereichen des sozialwissenschaftlichen Forschungsdatenmanagements; rechtliche Fragen des FDM



Andrea Wedegärtner
Hochschulbibliothek der Fachhochschule Münster, Bereichsbibliothek Steinfurt; Diplom-Bibliothekarin



Dr. Klaus Ulrich Werner
Bibliotheksdirektor a.D. (ehem. FU Berlin), freiberuflicher Dozent, Mitglied der DIN-Fachkommission Bibliotheks- und Archivbau; Lehr-, Publikations-, Gutachter- und Vortragstätigkeit zu den Themen Bibliotheksbau und -management, Grüne Bibliothek



Janina Wiegand
Freiberufliche Dozentin, Diplom-Medienpädagogin (ARS); Themen: Aktive Medienarbeit, Coding & Making, Escape Games in der Bildungsarbeit, Medienpädagogik in Bibliotheken, Pädagogischer Jugendmedienschutz



Dr. Christine Wilhelm
Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf, Dezernatsleitung Benutzung



Ulrike Wunder
IU Internationale Hochschule GmbH; Trainerin und Coach; Themen: Agilität in Bibliotheken, Digital Mindset, Agiles Mindset, Mitarbeiter*innen Buy-In bei Change, Umgang mit Digitalisierung



Elke Zitzke
LüschowZitzke GbR, Krefeld; Beraterin, Coach, Moderatorin, Trainerin; Themen: Change-Prozesse, Gesprächskommunikation, Konfliktlösung, Persönlichkeitsentwicklung, Projektmanagement, Rhetorik, Selbst- und Zeitmanagement, Stressbewältigung, Telefoncoaching, insbesondere für Führungskräfte und Projektleitungen

ZBIW.

Zentrum für Bibliotheks- und
Informationswissenschaftliche
Weiterbildung

TH Köln
Claudiusstraße 1
50678 Köln

0221 8275-3691 bis -3695 sowie -5314

zbiw@th-koeln.de

<https://www.th-koeln.de/zbiw>

ZBIW.

Zentrum für Bibliotheks- und
Informationswissenschaftliche
Weiterbildung

Technology
Arts Sciences
TH Köln