

# Learning Services – die Bibliothek als Service Hub

Karin Ilg

» Viele Bibliotheken haben in den letzten Jahren einen Relaunch ihrer Services auf den Weg gebracht, z.B. im Zuge der relativ zahlreichen Hochschul- und Bibliotheksneubauten oder von breit ausgerichteten Förderprogrammen wie der BMBF-Förderlinie „Qualitätspakt Lehre“<sup>1</sup>, in das vielfach auch Bibliotheken einbezogen sind. Der Auf- und Ausbau von Angeboten geschieht dabei längst über den eigenen Tellerrand hinaus und im Rahmen von Dienstleistungs Kooperationen mit anderen.

Drei Anknüpfungspunkte bieten sich hier als erste an:

- Unterstützung wissenschaftlichen Arbeitens, von der Vermittlung von Informationskompetenz bis zur Lernberatung
- Unterstützung im Umgang mit Technik und Technologien, von Laptopberatung bis zu Forschungsinformationssystemen
- Unterstützung im Bereich digitaler Lehre, von Open Educational Resources bis zum Einsatz sozialer Medien in der Lehre.

Bei den Bibliotheken und ihren Partnern wird der Anspruch deutlich, Lehr-, Lern- und Arbeitsprozesse umfassend und bruchlos durch Schaffung eines „Servicekontinuums“ zu unterstützen: Optimalerweise sollen Studierende, Lehrende und Forschende mit unterschiedlichsten Fragen und an verschiedenen Stationen ihres Arbeits- und Studienverlaufs an einer einzigen (physischen oder virtuellen) Anlaufstelle Unterstützung finden. Diese Anlaufstelle, der „Service Hub“, kann eine „Lernforum“, „Kompetenzzentrum“ oder ähnlich genannte Einrichtung der Hochschule sein<sup>2</sup> oder aber die Bibliothek selbst, ggf. unter qualitativer Ausweitung der eigenen Angebote und Kompetenzen. Die Hochschulbibliothek der FH Bielefeld ist als Teil der Medien- und Informationsdienste der FH einige Schritte in Richtung Service Hub gegangen und hat ihre Services entsprechend neu aufgestellt.

Die Hochschulbibliothek der FH Bielefeld hat ihr Servicespektrum in den letzten Jahren erweitert in Richtung lern- und lehrunterstützende Dienste oder: „Learning Services“. Um welche Services es dabei geht, wird im Folgenden ebenso beschrieben wie die Hintergründe dieser Entwicklung und die ersten Erfahrungen mit ihr.

## Learning Services – The Library as a Service Hub

The library of the Bielefeld University of Applied Sciences has been expanding its services towards supporting services in teaching and learning, in brief: „Learning Services“. The services involved, the background of the development and first experiences are described below.

## FH Bielefeld: Relaunch einer Hochschulbibliothek

An der FH Bielefeld studieren im Wintersemester 2016/17 rund 10.000 Studierende in fünf Fachbereichen an drei Stand- und Studienorten (Bielefeld, Minden, Gütersloh). Angesichts einer zunehmend heterogenen Studierendenschaft wurden die Studienformate in den letzten Jahren stark differenziert, und neben hergebrachten Präsenzstudiengängen sind grundständige und weiterbildende Verbundstudiengänge, ein Teilzeitstudiengang sowie duale und praxisintegrierte Studiengänge eingerichtet worden, bei denen Praxisphasen in Unternehmen und Theoriephasen an der Hochschule abwechseln. Tutorien, Propädeutika und digitale Lehrmedien sollen den Wissenserwerb unterstützen und Unterschiede von Kenntnissen und Kompetenzniveaus bei Studienbeginn auszugleichen helfen.

Seit September 2015 ist die FH Bielefeld systemakkreditiert. Als weitere Maßnahme zur Verbesserung von Studium und Lehre startete 2012 das Qualitätspakt-Lehre-Projekt „Optimierung von Studienverläufen“ (OvS), in dem die FH Bielefeld Maßnahmen zur Identifizierung und zum Abbau von Hindernissen in Studienverläufen ergreift und in dem die Hochschulbibliothek mit zwei Mitarbeitenden vertreten ist.<sup>3</sup> Hier unterstützt die Hochschulbibliothek die Projektnetzwerke Angewandte Mathematik und Informations-

1 [www.qualitaetspakt-lehre.de/](http://www.qualitaetspakt-lehre.de/)

2 Z.B. House of Competence des KIT: [www.hoc.kit.edu/](http://www.hoc.kit.edu/); Wissensbar an der SLUB Dresden: [www.slub-dresden.de/service/wissensbar/](http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/); Lernforum der PH Zürich: <https://phzh.ch/de/Dienstleistungen/Lernforum/> [Alle Links wurden am 18.09.2016 besucht].

3 [www.fh-bielefeld.de/ovs](http://www.fh-bielefeld.de/ovs)

und Schreibkompetenz bei der Entwicklung digital gestützter Lehr- und Lernkonzepte, setzt neue und zusätzliche Angebote zur Vermittlung von Medien- und Informationskompetenz um und erarbeitet derzeit weitere Beratungs- und Unterstützungskonzepte im Bereich wissenschaftliches Schreiben und Lernen für Studierende.

Im Herbst 2015 bezog die FH Bielefeld ihre neuen Campusbauten in Bielefeld und Minden. Die 1971 gegründete, aus verschiedenen Vorgängereinrichtungen hervorgegangene FH ist seitdem Campushochschule, mit den meisten Fachbereichen unter einem Dach und gravierend verbesserter Ausstattung, Infrastruktur und Lernraumsituation.<sup>4</sup> Auch die Hochschulbibliothek hat in Bielefeld und Minden neue Räumlichkeiten bezogen und die Anzahl ihrer Standorte von sechs auf drei reduziert.

### Das Lernzentrum – gemeinsam betrieben von Bibliothek und zentraler IT

Im neuen Hauptgebäude der FH Bielefeld am Campus Bielefeld betreibt die Hochschulbibliothek gemeinsam mit der zentralen IT-Einrichtung der Hochschule (Datenverarbeitungszentrale) einen völlig neuen Servicebereich, den es in dieser Form an den bisherigen Standorten der FH nicht gab: das Lernzentrum. Für die Gestaltung der zentralen Lernflächen in Bibliothek und Lernzentrum war die Ausstattung mit Tischen, Stühlen und Technik lediglich ein erster Schritt, ausgerichtet auf das Ziel, ein Dienstleistungskonzept zur wirksamen und innovativen Unterstützung von Studium, Lehre, Forschung und Weiterbildung zu realisieren.<sup>5</sup> In dieser Vision sind die zentralen Lernflächen ein Serviceknoten zur Unterstützung wissenschaftlichen Selbststudiums und informellen Lernens und Austauschs, sie bieten Raum für projektbezogene Gruppen- und konzentrierte Einzelarbeit, sie sind Drehscheibe für Trainings, Beratung, Schulungen und Events. Ein Teil des Lernzentrums ist räumlich in die Hochschulbibliothek integriert. Grundlegend ist der Charakter eines Zusatzangebots: die Dienstleistungen, die hier geboten werden, ergänzen die grundständige Lehre und Angebote in den Fachbereichen und weiteren Einrichtungen, ohne mit ihnen zu konkurrieren. Viele Services sollten oder können gar nur nach engen Absprachen oder in Kooperation mit Fachbereichen und Einrichtungen wie der Zentralen Studienberatung erbracht werden.

<sup>4</sup> [www.fh-bielefeld.de/bauprojekte](http://www.fh-bielefeld.de/bauprojekte)

<sup>5</sup> S. auch Karin Ilg: Zentrale Lernflächen im Neubau der FH Bielefeld: Zukunftskonzepte für die Campushochschule. In: ZfBB 60 (2013), Heft 3-4. S. 176-183.

### MIND: Medien- und Informationsdienste als kollegialer CIO

Die Entwicklung der Bibliothek zum Service Hub steht im Kontext der Neustrukturierung der Services der zentralen Informationseinrichtungen der FH Bielefeld und der Bildung des Serviceverbunds MIND (Medien- und Informationsdienste) aus Hochschulbibliothek und zentraler IT. 2011 zunächst als Projekt initiiert und seit 2013 im Regelbetrieb dient die Zusammenarbeit in MIND dazu, die Dienstleistungen beider Einrichtungen nutzerorientiert auszubauen, zu verbessern und ein gemeinsames Serviceverständnis zu entwickeln. Die Keimzelle von MIND ist der Bereich E-Learning, der seit 2004 inhaltlich und zunächst auch technisch (Serverbetrieb der hochschulweiten Lernplattform) an der Bibliothek angesiedelt ist. Im Anschluss an die Empfehlungen der Hochschulrektorenkonferenz hat sich MIND seit 2013 zum Ziel gesetzt, die Entwicklung einer umfassenden Informations- und Medienkompetenz auf Basis einer modernen Informationsinfrastruktur zu unterstützen.<sup>6</sup> Aktuell nimmt MIND, insbesondere die Hochschulbibliothek, das Thema Forschungsdatenmanagement in den Fokus.

Als kollegialer CIO koordiniert die dreiköpfige MIND-Leitung (Bibliotheksdirektorin, Leiter der zentralen IT, als wissenschaftlicher Leiter ein Professor für Wirtschaftsinformatik) seit 2016 das auf fünf Jahre angelegte Strategieprogramm „Digitalisierung der FH Bielefeld“ mit. Zum Programm gehören neben Vorhaben wie der Einführung eines Campus-Management-Systems oder dem Aufbau eines Mediaservers auch der Ausbau digitaler Beratungs-, Unterstützungs- und Kompetenzentwicklungsangebote.

### Learning Services: lehr- und lernunterstützende Dienste

Das Verständnis von Flächen und Raum als „Drehscheibe“ für Dienstleistungen ist die konzeptionelle Grundlage der Learning Services. 2014 ins Leben gerufen, bezeichnet „Learning Services“ einerseits ein neu geschaffenes Team in MIND, dessen Arbeit konzeptionell und personell in der Hochschulbibliothek angesiedelt ist. Andererseits steht der Begriff für Dienstleistungen von MIND für Studium, Lehre, Forschung und Weiterbildung. Mit den Learning Services schafft MIND einen neuen Dienstleistungsbereich, der die Optimierung virtueller wie physischer Lernumgebungen und damit verbundener Services zum Gegenstand hat mit dem Ziel, die Lernprozesse

<sup>6</sup> Entschließung der 13. Mitgliederversammlung der HRK am 20. November 2012 in Göttingen: Hochschule im digitalen Zeitalter: Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern. [www.hrk.de/themen/hochschulsystem/informationskompetenz](http://www.hrk.de/themen/hochschulsystem/informationskompetenz)

und Kompetenzentwicklung FH-Angehöriger, v.a. Studierender, wirksam und innovativ zu unterstützen. Lernunterstützende Dienstleistungen können in online-gestützten wie auch in physischen Lernumgebungen („Lernorten“ oder „-räumen“) erbracht werden. So wird einerseits der Ausbau von Dienstleistungen im Bereich digitalen Lehrens und Lernens, andererseits der Auf- und Ausbau von lernunterstützenden Angeboten in den neuen zentralen Lernflächen in den Campusneubauten der FH angegangen, insbesondere im Lernzentrum am Campus Bielefeld. Damit bringt MIND die Verzahnung virtueller und physischer Lernumgebungen voran. Die Abstimmung von digitalen Lehr-Lernszenarien und Lernzentrums-/Lernraumkonzepten folgt der Vision einer Lernlandschaft aus physisch-räumlichen und digitalen Angeboten im Servicekontinuum. Eine solche integrierende Sicht ist für MIND und seine Services erfolgskritisch, weil sie der medien- und lernweltübergreifenden Arbeitsweise der Studierenden entspricht.

Aufgaben und Handlungsfelder im Bereich Learning Services sind demnach:

- Konzeption, Realisierung und permanente Verbesserung physischer und virtueller Lernumgebungen
- Entwicklung und Realisierung von innovativen An-

geboten für disziplin- und medienübergreifende Learning Communities

- Koordination der Kontakte zu Nutzergruppen und kooperierenden Einrichtungen
- Ermittlung des Unterstützungsbedarfs der grundständigen Lehre durch lernunterstützende Angebote
- Vernetzung mit verwandten Dienstleistungsanbietern anderer Einrichtungen, z.B. Hochschulen.

Mit Gründung der Learning Services wurden die Kernaufgaben der Hochschulbibliothek strategisch neu profiliert in Richtung Unterstützung wissenschaftlichen Lernens und Lehrens. Im Gegenzug hat die Bibliothek den Betrieb eigener IT-Basisdienste (z.B. den Serverbetrieb für das hochschulweite Lernmanagementsystem ILIAS) im Rahmen von Service Level Agreements an die zentrale IT übergeben.<sup>7</sup>

Für das Team Learning Services wurde eine zusätzliche Stelle in der Hochschulbibliothek implementiert. Es setzt sich aus Bibliotheksmitarbeiterinnen und

<sup>7</sup> S. Karin Ilg: Service Level Agreements: Spielräume für neue Kernaufgaben der Bibliothek. Vortrag auf dem 103. Bibliothekartag Bremen 2014. <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/1609>

# Unendlich viele Geschichten

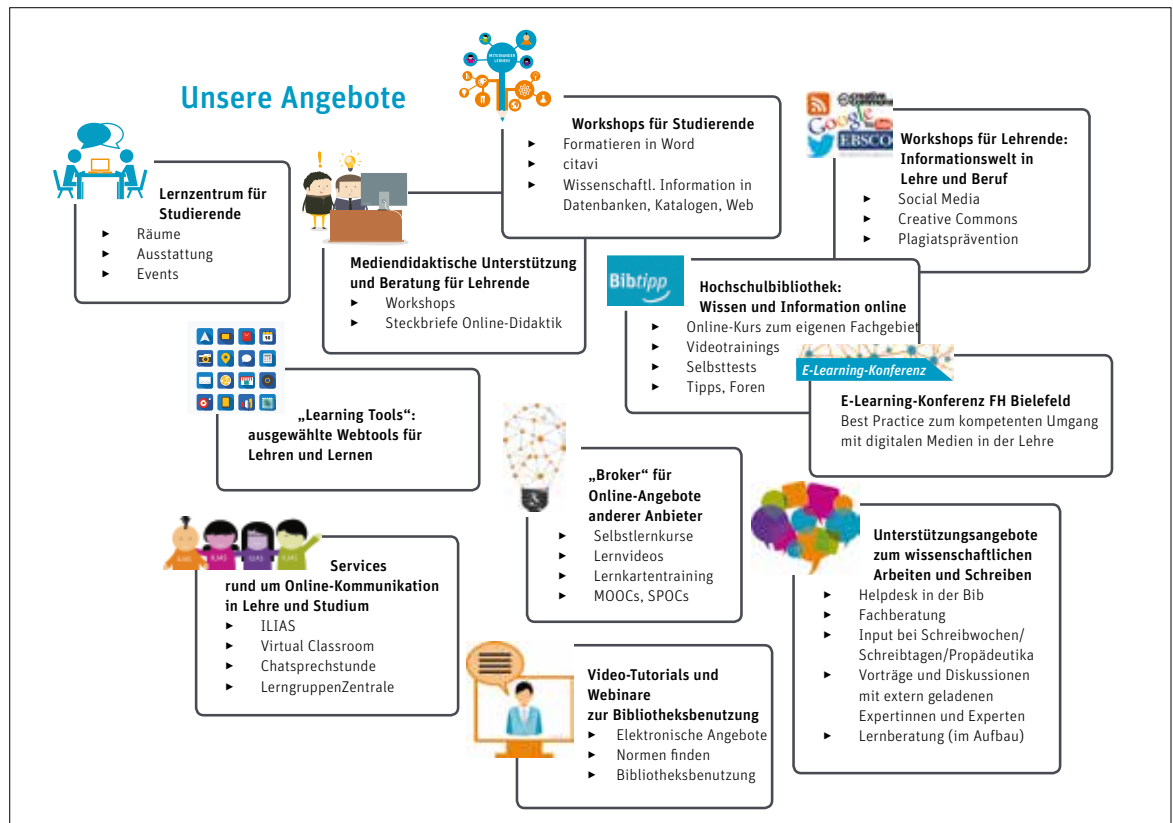
Gemeinsam Freiräume schaffen. Für ein neues Kapitel an Kundennähe.

**easy**  **check**  
library technologies

Ein Unternehmen der **ekz** Gruppe

[www.easycheck.org](http://www.easycheck.org)

Lehr- und  
lernunterstützende  
Dienste an der  
FH Bielefeld  
Bildnachweis:  
freepik,  
www.flaticon.com



-mitarbeitern zusammen, deren Arbeitsbereiche in besonderer Weise mit Aspekten der Lehr- und Lernunterstützung verbunden sind. Enge Beziehungen bestehen vor allem zur bibliotheksinternen AG Informationskompetenz und zum Technikteam, das die IT-Basisdienste für Lehren und Lernen zur Verfügung stellt und zu dem auch Mitarbeiter aus der zentralen IT gehören. Die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter der Bibliothek im OvS-Projekt arbeiten ebenfalls mit. Lediglich zur Hälfte besteht das Team aus Mitgliedern mit bibliothekarischem Hintergrund. Auch eine Linguistin und Geografin sind dabei, ein externer Medienpädagoge berät die Gruppe, eine Mitarbeiterin bildet sich zur Zeit zur Medienwissenschaftlerin weiter.

### Service Hub – die Angebote im Einzelnen

Seit 2014 hat das Team eine Reihe von Services ausgebaut, weiterentwickelt oder neu auf den Weg gebracht.<sup>8</sup>

Wie ein Service den Weg in dieses Portfolio findet, ist unterschiedlich. Dies kann z.B. auf Nutzerwünsche, Initiativen aus Projekten oder eigene MIND-Initiativen zurückgehen. In der Regel wird zunächst ein Service-Prototyp erstellt und im Pilotbetrieb mit Anwenderinnen und Anwendern getestet, bevor das Angebot als implementiert gilt – und selbstverständlich weiterhin beobachtet, evaluiert und ggf. modifiziert wird.

**Lernzentrum:** das Lernzentrum bietet Gruppenräume für Studierende, die über ein eigens programmiertes Raumbuchungstool buchbar sind. Basisausstattung sind flexibles Mobiliar, Flipcharts, Magnetwände etc., z.T. auch Medienpulte mit SMART Podium™. Weitere Utensilien (mobile Beamer, Stifte, Magnete) sind ausleihbar. Im Lernzentrum finden Workshops für Studierende und Lehrende ebenso statt wie größere und kleinere Events, z.B. im Juni 2016 die „Learning-Lounge“ in Kooperation mit dem Fachbereich Ingenieurwissenschaften und Mathematik, eine Nachmittagsveranstaltung für Studierende mit dem Ziel, Lehrende mal anders, im informellen Austausch, zu erleben. Im Dezember 2016 gibt es erstmals den „Tag des Lernens“ in Kooperation mit dem AStA, der Zentralen Studienberatung, dem OvS-Projekt, dem Projekt IST<sup>9</sup> (Interdisziplinäre Schlüsselkompetenz-Tutorien) und der Lehreinheit Pflege und Gesundheit. An diesem Tag werden u.a. die Themen Prüfungen meistern, Umgang mit Stress, Prokrastination, gesunde Ernährung, Gruppenarbeit adressiert.

**Workshops für Studierende:** neben „klassischen“ Schulungen zur Recherche nach wissenschaftlicher Information werden regelmäßig Citavi-Workshops und Workshops zum Formatieren in Word angeboten. Weitere Inhalte sind in Planung. Neu sind seit 2016 die 15minütigen Kurzworkshops zu verschiedenen Themen, die als niedrigschwelliger Teaser für längere

8 [www.fh-bielefeld.de/learningservices/lehrende](http://www.fh-bielefeld.de/learningservices/lehrende); [www.fh-bielefeld.de/learningservices/studierende](http://www.fh-bielefeld.de/learningservices/studierende)

9 [www.fh-bielefeld.de/ist](http://www.fh-bielefeld.de/ist)



Kontaktformate und digital gestützte Vertiefungen fungieren. Das Angebot wird nachfrageorientiert verbessert und erweitert.

**Lehrunterstützende Angebote für Lehrende:** Lehrende werden beim methodisch zielführenden Einsatz von Medien in der Lehre beraten und unterstützt. Neben mediendidaktischen Workshops vermittelt Learning Services Kenntnisse zur Informationswelt in Lehre und Beruf, v.a. in den Fragen Lizenzen von Lehrmaterialien/Creative Commons, Social Media im Lehralltag, Plagiatsprävention.

**Wissen und Information Online:** hochschuloffener Online-Kurs der Bibliothek im Lernmanagementsystem ILIAS. Materialien zu den Präsenzworkshops werden zusammen mit Videotrainings, Selbsttests und weiteren Informationen zur wissenschaftlichen Information im Fach online zugänglich gemacht.

**E-Learning-Konferenz:** seit 2014 richtet MIND zusammen mit dem Vizepräsidenten für Studium und Lehre die hochschulweite E-Learning-Konferenz aus, um Impulse für die digitale Lehre zu geben und Aktive und Interessierte zum Thema miteinander zu vernetzen. Die Organisation liegt beim Team Learning Services. 2016 wird die Konferenz in den größeren Kontext der Veranstaltung „Lehre und Digitalisierung“ gestellt

und zusammen mit der Hochschuldidaktischen Weiterbildung Nordrhein-Westfalen (hdw nrw) und dem Hochschulforum Digitalisierung veranstaltet.<sup>10</sup>

**Unterstützungsangebote zum wissenschaftlichen Arbeiten und Schreiben:** diese reichen vom Helpdesk in der Hochschulbibliothek über Beratungen zum wissenschaftlichen Informationsangebot und unterschiedlichsten Inputs bei Lehrveranstaltungen in den Fachbereichen bis zu Workshops mit Ansprechpersonen, die im Berufsleben stehen, um die berufspraktische Bedeutung z.B. von Schreib- und Kommunikationskompetenzen oder urheberrechtlichem Basiswissen zu verdeutlichen. Im Zuge des OvS-Projekts sind spezielle Lernberatungsangebote im Aufbau.

**Video-Tutorials und Webinare:** zur Nutzung verschiedener Bibliotheksangebote vom Online-Katalog über E-Books und Normendatenbanken und für unterschiedliche Adressatengruppen („Ich bin neu hier!“, „Normen finden“).

**„Broker“ für Online-Angebote anderer Anbieter:** Learning Services macht ein Basisangebot von fachübergreifenden digitalen Selbstlernangeboten (Sprachkurse, Kurse zum wissenschaftlichen Arbei-

<sup>10</sup> [www.fhl\\_elk16.de](http://www.fhl_elk16.de)



**papersave**

*Originalen eine Zukunft schenken!*

**PAPIERENTSÄUERUNG**

- Nachhaltige Papierentsäuerung
- Homogene und tiefenwirksame Behandlung
- Beibehaltung der Signaturreihenfolge
- ISO zertifiziertes Qualitäts- und Umweltmanagement
- Akkreditiertes Prüflabor
- Individuelle Beratung

[www.papersave.de](http://www.papersave.de)

ten, Lernvideos) verfügbar. Wollen Lehrende weitere digitale Formate externer Anbieter wie MOOCs, SPOCs, Online-Tutorien, digitale Lernkartentrainings etc. für die Lehre nutzen oder ein zusätzliches Selbstlernangebot schaffen, begleitet Learning Services den Auswahlprozess bis hin zum Vertragsabschluss mit dem externen Anbieter und berät bei der technischen und methodischen Einbindung in die Lehre.

**Services rund um Online-Kommunikation in Lehre und Studium:** Learning Services besorgt die Anwendungsadministration der Lernplattform ILIAS in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und berät zu dort angebotenen Formaten wie Chatsprechstunde, Web-Conferencing mit Adobe Connect und LerngruppenZentrale. Die LerngruppenZentrale unterstützt Studierende dabei, Lernpartner zu finden und Lerngruppen zu gründen; dafür steht jeweils ein geschützter virtueller Arbeitsbereich zur Verfügung. Die Anschaffung und Implementierung eines Media-servers für die rechtegesteuerte und sicherheitskonforme Distribution videobasierter Materialien, der mit ILIAS wie auch mit anderen Hochschulsystemen (z.B. Webauftritt) verlinkt sein wird, steht unmittelbar bevor. Im Zusammenhang damit steht das Vorhaben, Lehrveranstaltungsaufzeichnungen und die Eigenproduktion von Lehrvideos verstärkt zu unterstützen. Hier greifen die zentralen Einrichtungen auf Vorerfahrungen aus früheren Pilotprojekten zurück.

**LearningTools:** Learning Services recherchiert und evaluiert z.B. unter den Aspekten Usability und Datenschutz frei verfügbare Webservices und Software zur Erleichterung des Lern-Lehralltags wie Learning-Apps.org, FreeMind, Kahoot! oder Evernote.

### Erste Erfahrungen: Chancen, Herausforderungen, Erfolgsfaktoren

Die ersten Erfahrungen nach gut zwei Jahren Learning Services sind überwiegend positiv, der Service-Relaunch hat die Hochschulbibliothek an der FH Bielefeld und darüber hinaus gut ins Gespräch gebracht. Die Workshops für Studierende und Lehrende werden von diesen als hervorragend evaluiert. Das Lernzentrum mit seinen buchbaren Gruppenräumen ist regelmäßig übertoll besetzt. Der offene Bibliothekskurs „Wissen und Information online“ hat, obwohl er relativ wenig beworben wurde und bislang keine ECTS, Zertifizierungen o.ä. mit ihm verbunden sind, aktuell fast 200 Mitglieder, was der Teilnehmerzahl in einer mittelgroßen Lehrveranstaltung der FH entspricht. Auf gute Resonanz stößt auch die E-Learning-Konferenz, die in den ersten Jahren hochschulintern jeweils um die 70 Gäste zusammenbrachte. Jedes Mal bieten sich FH-Lehrende gern an, die von ihnen praktizierten

Ansätze und Konzepte digitaler Lehre mit anderen zu diskutieren – darunter auch solche, die von Learning Services unterstützt werden. Andere Angebote bleiben bisher eher Service-Prototypen, so die Unterstützungsdienste bei der Einbindung von MOOCs in die Lehre, die noch im Status der Willensbekundung v.a. eines Fachbereichs verblieben sind. Wie andernorts ist die Akzeptanz gegenüber Online-Ansätzen in der Lehre auch an der FH Bielefeld unterschiedlich ausgeprägt – sei es, weil der damit verbundene Mehrwert nicht bekannt ist oder nicht für bedeutsam befunden wird, sei es, dass schlicht die Zeit oder Kompetenz fehlt, zielführende digitale Lehr-Lernszenarien zu planen und umzusetzen. Hier können im Rahmen des Digitalisierungsprogramms der FH künftig neue Anreize entstehen, wobei sich die nicht-klassischen Studiengänge (praxisintegrierte, duale, Verbundstudiengänge) besonders anbieten, da sie von ihrem Gesamtkonzept her in höherem Maße auf distance learning angelegt sind als die klassischen Präsenzstudiengänge der FH. Immer wieder stellt sich heraus, dass die Integration digitaler Angebote in die Lehrkonzepte entscheidend ist für die Nutzung, Motivation und den Lernerfolg seitens Studierender; ein technisch verfügbares Angebot allein ist nicht ausreichend und wird vielfach nicht genutzt. Erfolgskritisch ist daher für viele der Learning Services ihre Integrierbarkeit in die Lehre. Die strategische Kooperation und Vernetzung mit den Fachbereichen und mit weiteren Akteuren im Feld Lehr- und Lernunterstützung innerhalb und außerhalb der FH gehört somit zu den Schlüsselaufgaben.

Und auch die Teamentwicklung ist ein Erfolgsfaktor: Die Heterogenität des Teams Learning Services bildete am Anfang eine Herausforderung, hier musste sich ein gemeinsames Verständnis der Arbeit und Ziele erst einstellen. Teamreflexionen, Ziel- und Rollendefinitionen standen daher zunächst wiederkehrend auf der Tagesordnung, bis das Team sein Gleichgewicht fand. Die Teammitglieder schätzen die Dynamik, die innovative Kraft und auch die oftmals experimentellen Ansätze ihrer Arbeit.

Insgesamt weisen die Learning Services für die Hochschulbibliothek der FH Bielefeld in die Zukunft – auf dem Weg zum Service Hub. ■



#### Dr. Karin Ilg

Leiterin der Hochschulbibliothek der FH Bielefeld  
Leitungsteam Serviceverbund MIND – Medien- und Informationsdienste  
karin.ilg@fh-bielefeld.de