Die Bibliothek im Spiegel zweier Welten

Ein Ort des Wandels – wo technologische Innovation auf menschliche Begegnung trifft

Andreas Grossmann

Abstract

Bibliotheken sind Wegbereiterinnen des digitalen Wandels. Im gegenwärtigen Techno-logiehype sollten die physischen Aufgaben einer Bibliothek allerdings nicht automatisch als historisch und die digitalen nicht in jedem Fall als zukunftsgerichtet betrachtet werden. Wie wichtig ein ganzheitlicher Service für Studierende ist, zeigen Filmaufnahmen der Pädagogischen Hochschule Zürich. Die Bibliothek präsentiert sich als einzigartiger öffentlich-diskursiver Raum, in dem Konzepte beider Welten spielerisch zusammenkommen.

Libraries are pioneers of digital transformation. In the current technology hype however, one should not automatically regard the physical tasks of a library as historical and the digital ones as future-oriented. The importance of a holistic service for students is demonstrated by film recordings from the Zurich University of Teacher Education. The library presents itself as a unique public-discursive space where concepts from both worlds come together playfully.

Die meisten Bibliotheken verfügen im beginnenden 21. Jahrhundert über einen großen E-Bestand und unterhalten ein breites digitales Serviceangebot. Die physische Seite der Bibliotheksarbeit droht in den Hintergrund zu rücken, erscheint nicht selten als zu Überwindendes – akzeleriert durch die jüngsten Entwicklungen rund um künstliche Intelligenz und einen noch nie da gewesenen Hype, ja regelrechten Fetisch für technische Lösungen.

In der Konzeptionierung eines neuen Imagefilms (Abb. 1) stellte sich auch die Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Zürich die Frage nach der erwünschten Außenwirkung. Wie so viele andere vollzog die Hochschulbibliothek in den letzten Jahren in ihrem Erscheinungsbild und in ihrem Dienstleistungsangebot einen tiefgreifenden Wandel – mit dem Ziel einer beschleunigten Erneuerung in diversen Bereichen, hin zu einem umfangreichen hybriden Portfolio mit Schwerpunkt Digitaltechnik und Selfservices: Pepper-Roboter, Online-Beratung, Videotutorials, Fernkurse, Handyausleihe, virtuelle 360-Grad-Raumtour, automatisierte Abholstation und anderes mehr.

Sollte sich das Bild, das heißt Image des zu produzierenden Films somit auf das digitale Angebot beschränken, da sich hier viele der neueren Services verorten lassen? Die Antwort lautete: Nein. Der Auftrag einer modernen Bibliothek kommt ganzheitlicher daher. Als Seismograf nimmt sie digitale wie physische Entwicklungen in der Informationsgesellschaft auf, verarbeitet und verändert sie, spielt sie in den öffentlichen Diskurs- und Hochschulraum zurück. Nur hybride Konzepte bilden den «Tanz beider Welten» vollständig ab. Die Produktion macht deutlich, dass die Nutzenden diese Perspektive teilen.

Aussagen aus dem Imagefilm im Spiegel zweier Welten

Der Imagefilm wollte nicht erklären, sondern zeigen (und sich damit gegenüber den Videotutorials der Bibliothek abgrenzen). Das Konzept sah vor, die Bibliothek als offenen

Imagefilm der Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Zürich. Urhebernachweis: Pädagogische Hochschule Zürich
Link auf kompletten Imagefilm: https://youtu.be/6RUBFdwZ7TA?si=wg4bX_b7LrsMu-tP [6. März 2025]

Arbeitsort und sozialen Treffpunkt zu präsentieren, als Raum der Innovation und Evolution hybrider Konzepte, der auch in Zeiten der E-Medien, des Internets und künstlicher Intelligenz seine Daseinsberechtigung behält. Die gewünschten Imagebotschaften wurden über Spontaninterviews mit Nutzenden vor Ort auf natürliche Art und Weise transportiert. Sie zeigen implizit auf, wie sich Entwicklungen in der digitalen und physischen Welt verbinden und daraus neue Deutungszusammenhänge entstehen.

Als erstes Beispiel können die Aussagen zu den Selfservices, deren Rahmen die Open Library bildet, dienen. Die Pandemie war einerseits ein wichtiger Treiber der Digitalisierung: In der ersten Phase im Lockdown stellte die dauerhafte Verfügbarkeit des digitalen Angebots eine Schlüsseldienstleistung dar, nicht nur von Bibliotheken. Entsprechend groß gestaltete sich der Nachholbedarf an Aufklärung und Beratung im Bereich «E-Bestand». Zugleich erhielten neue zeitlich und örtlich flexiblere Lern- und Arbeitsmodelle wie Fernstudium und Homeoffice Auftrieb. In einer zweiten Phase nach der Wiedereröffnung stieg dann erneut das Bedürfnis nach einem Zugriff auf die örtliche Infrastruktur – und ebenso nach geteilten Lern- und Arbeitsräumen. Letzteres verdeutlichen Aussagen aus dem Imagefilm, wonach nun schon die physische Anwesenheit anderer Menschen (und Bücher) – ob man mit ihnen interagiert oder nicht – der eigenen Arbeit einen Motivationsschub verleiht: Es entsteht «ein Workflow und man sieht, dass andere auch am Arbeiten sind». Besonders unter Studierenden wollte man die Bibliothek nach Wiedereröffnung wieder intensiv vor Ort nutzen. Diese Rückbesinnung nach einer Phase des Social Distancing ging mit neuen Erwartungen an den Dienstleister «Bibliothek» einher, die sich aus der ersten Phase speisten: Da sich die Nutzenden im Lockdown daran gewöhnt hatten, jederzeit (und überall) auf die digitalen Bibliotheksangebote zuzugreifen[1], stellten sie die gleichen Forderungen nun auch an die analogen Dienstleistungen wie Arbeitsplätze und physische Medien. Mit der Open Library und den vielen Selfservices, die von 7.30 Uhr bis 22 Uhr abends zur Verfügung stehen, kam die Bibliothek der PH Zürich der 24/7-Erwartung ihrer Nutzenden entgegen. Die veränderte Erwartungshaltung spiegelt sich in einer Aussage im Imagefilm zum elektronischen Bestand, demgemäß hier keine «Öffnungszeiten» gelten würden (was ihn als vorteilhaft erscheinen und implizit die Erwartung an den physischen Bestand mitschwingen lässt). Ein international etabliertes Konzept aus der physischen Welt, i.e. die Open Library, erfuhr in der Bibliothek der PH Zürich also eine Neuinterpretation und -legitimation, geprägt durch gesellschaftliche Entwicklungen im digitalen Bereich (Fernnutzung während Pandemie-Lockdown).

Ein weiteres Beispiel ist der humanoide Roboter Pepper, der Nutzende seit Ende 2020 im Eingang der Bibliothek begrüßt. Auch er erscheint im Imagefilm. Erneut klingt damit implizit die innovative Verbindung analoger und digitaler Konzepte in der Bibliotheksnutzung an: Der Roboter ist Teil eines umfangreichen Beratungsportfolios der Bibliothek, das sich in persönliche, unpersönliche, digitale und örtliche Services unterteilen lässt. Während Hochschulstudierende und -mitarbeitende andere unpersönliche und digitale Beratungsservices wie Videotutorials und Lerneinheiten online nutzen können, ist Pepper ein interessantes Beispiel für eine unpersönliche und digitale Beratung vor Ort. Gleichzeitig imitiert er durch sein humanoides Äußeres eine menschlich-persönliche Beratung – und soll diese seit Wegzug der bedienten Informationstheke aus dem Eingangsbereich der Bibliothek ein Stück weit ersetzen. Darüber hinaus macht der Roboter Digitaltechnik im öffentlichen physischen Raum diskursiv erlebbar. Durch seinen Einsatz werden Nutzende verschiedenen Alters an entsprechende Diskurse herangeführt wie «Ersetzen uns Roboter dereinst?», «Was können sie bereits?» etc.

Die genannte Open Library oder der humanoide Roboter sind Beispiele für die Übersetzung digitaler Gewohnheiten und Angebote in den physischen Raum: Der dauerhafte elektronische Bestandszugriff spiegelt sich in den erweiterten Öffnungszeiten der Open Library, die elektronische Selbsthilfe erhält im humanoiden Äußeren des physischen Roboters ein persönliches Gesicht. In die umgekehrte Richtung gehen die Sammlungen[2], die seit 2023 den digitalen Bestand auf der Startseite des Katalogs überblicksartig abbilden. Sie ermöglichen den physischen Prozess des Stöberns nun auch im Digitalen. Interessierte können in sämtlichen lizenzierten digitalen Medien, geordnet nach Medienart wie E-Books, E-Journals, Streamingfilme und Datenbanken, «schmökern», ohne direkt eine Suche absetzen zu müssen. Dass dieses Bedürfnis bei Jungen gleichermaßen besteht, macht die Aussage eines Studenten im Imagefilm deutlich, wonach gerne einfach nur «in Büchern geblättert» werde. Hier und an anderer Stelle klingt die hybride Zusammenführung beider Welten an, wenn zum einen auf die für angehende Lehrpersonen relevanteste digitale Sammlung, nämlich diejenige zum Unterrichtsmaterial («[es gibt] ganz viel Unterrichtsmaterial») verwiesen wird, andererseits wie erwähnt auf die physische Nutzungsgewohnheit des «Durchblätterns».

1 Sie konnten es theoretisch natürlich vorher schon. Schließlich gab es den digitalen Bestand schon lange vor der Pandemie – sie taten es nur in viel geringerem Ausmaß. Die Pandemie trieb die allgegenwärtige digitale Verfügbarkeit und die entsprechende 24/7-Erwartungshaltung massiv voran.

2 https://tiny.phzh.ch/digitale-bibliothek [3. März 2025]

Formale Überlegungen zum Imagefilm

Zunächst war geplant, die Reise einer einzelnen Bibliotheksbesucherin durch die Bibliotheksräumlichkeiten zu begleiten, während sie die wichtigsten Dienstleistungen nutzt. Der Imagefilm sollte dabei echte Studierende ohne Schauspielerfahrung zeigen und damit eine persönlich-authentische Atmosphäre vermitteln. Schnell stellte sich heraus, dass die direkte Ansprache in die Kamera Laien schwer natürlich gelingt – gleichzeitig fehlte es an Anwärterinnen und Anwärtern für ein ausgedehntes Casting. Nachdem man in einer weiteren Drehbuchvariante den Einsatz einer professionellen Off-Stimme diskutiert und aufgrund der dadurch entstehenden Distanz zu den Rezipierenden wieder verworfen hatte, fand man schließlich die endgültige Form des Imagefilms: Spontane Kurzinterviews mit möglichst vielen Besuchenden vor Ort, ohne Einblenden des Interviewenden oder der Fragen, aber mit sanfter Steuerung der Antworten, damit alle gewünschten Aussagen abgedeckt werden können. Als Vorbild hierfür diente eine alte Fielmann-Werbung[3]. Auch sie hob sich vom damaligen Werbeumfeld erfrischend ab, indem die interviewten Personen ihre Bewertung des Optikdienstleisters scheinbar spontan formulierten, keine Slogans wiederholten – und zumindest nicht sichtbar Schauspieler/-innen waren, womit sich kleine natürliche Versprecher und Pausen bemerkbar machten.

Zum Einsatz kamen eine Kamera und ein Angelmikrofon. Insgesamt setzten drei Mitarbeitende des Digital Learning der Hochschule während eines Drehtages die Aufnahmen inhouse um, begleitet durch zwei Mitarbeitende der Bibliothek als Regisseur und Interviewer sowie fürs Recruiting vor Ort. Vorausgingen das Ausarbeiten des Fragekatalogs, die Sichtungen der Drehorte und umfangreiche Drehbuchentwürfe. Die Postproduktion übernahm ebenfalls das Digital Learning – die Bibliothek gab lediglich die Visionierung vor, das heißt, welche Aussagen in welcher Reihenfolge verwendet werden sollten. Der Inhalt kam genügend allgemein daher, so dass der (doch recht aufwendig produzierte) Film in naher Zukunft nicht gerade wieder veralten würde – mit dem Vorteil, dass sich der ganzheitliche Auftrag einer modernen Hochschulbibliothek als hybrider Dienstleister der digitalen und physischen Informationsgesellschaft so viel umfassender darstellen ließ, ohne sich im Klein-Klein einzelner Dienstleistungen zu verlieren.

Nebst den offensichtlichen Vorteilen lauerte eine Gefahr in diesem Konzept: Es lastete sehr viel auf der Idee, die Kern-Imageaussagen so authentisch wie möglich zu vermitteln, womit sich die Bibliothek massiv auf die Kooperationsbereitschaft und Authentizität der Interviewpartner/-innen verlassen musste. Da doch diverses Equipment und hohe personelle Ressourcen (wenn auch inhouse) in das Projekt flossen, stand die Befürchtung im Raum, an dem vereinbarten Drehtermin – der durch die verschiedenen beteiligten Hochschuleinheiten nicht ganz einfach zu finden war – zu wenig Nutzende vor Ort akquirieren zu können, die zudem etwas Substanzielles zum Aufgabenspektrum der Bibliothek zu sagen hatten. Insbesondere da keine Bezahlung, sondern nur eine Verlosung von Online-Einkaufsgutscheinen als Entschädigung infrage kam. Zum Glück erwiesen sich die Bibliotheksbesucher/-innen an diesem Tag als äußerst mitteilungsfreudig und gewitzt in ihren Aussagen.

Fazit

Der Imagefilm fasst die Aufgaben und das Selbstverständnis der Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Zürich konzis zusammen. Die Aussagen der interviewten Personen sind dabei einerseits genügend allgemein gehalten, um das vielfältige hybride Serviceprofil einer modernen Hochschulbibliothek, insbesondere aber auch ihre physische Existenzberechtigung im digitalen Zeitalter zum Ausdruck zu bringen. Andererseits sind sie in Zusammenschau mit den präsentierten Bildern hinreichend spezifisch, um den direkten Bezug zur gezeigten Hochschulbibliothek herzustellen und ihr damit ein konkretes Gesicht, das heißt Image, zu verleihen. Damit gelingt es, die physische und digitale Bibliothekswelt spielerisch-diskursiv zusammenzuführen und die anhaltende Legitimation der Bibliotheksarbeit in nur gerade zwei Minuten zu vermitteln. ▌

Andreas Grossmann, M.A.
ist studierter Sprachwissenschaftler und arbeitete mehrere Jahre als Redakteur, Wissenschaftsjournalist und freier Werbetexter. An der PH Zürich ist er seit 2019 für die Kommunikation der Bibliothek sowie die Vermarktung des Dienstleistungsportfolios zuständig. Neben seiner Mitarbeit im Bereich Informationskompetenz entwickelt er das Innovations- und Eventmanagement sowie die Kommunikationsstrategie der Bibliothek weiter. Er ist hauptverantwortlich für Pepper und Mitglied der erweiterten Hochschulkommunikation sowie der KI-Kerngruppe der Hochschule.
andreas.grossmann@phzh.ch
https://phzh.ch/ueber-die-phzh/organisation/verwaltungsdirektion/bibliothek/

3 https://youtu.be/cNOmHu0sKjY?si=eMr94jbnOSOHuH8p [3. März 2025]