

**WORKSHOP – QUALITÄTS- UND WISSENSMANAGEMENT AN
UNIVERSITÄTSARCHIV UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK:
BESTANDSAUFNAHME UND ZUKUNFTSPERSPEKTIVEN (DEFINITIONEN,
METHODEN, STRATEGIEN)**

**Susanne Kogler¹, Gerd Grupe², Robert Schiller³, Paul Harm⁴, Julia Mair⁵,
Ingeborg Harer⁶, Hermann Götz⁷**

¹ Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich
E-Mail: susanne.kogler@kug.ac.at

² Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich
E-Mail: gerd.grupe@kug.ac.at

³ Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich
E-Mail: robert.schiller@kug.ac.at

⁴ Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich
E-Mail: paul.harm@kug.ac.at

⁵ Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich
E-Mail: j.mair@kug.ac.at

⁶ Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich
E-Mail: ingeborg.harer@kug.ac.at

⁷ Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich
E-Mail: hermann.goetz@kug.ac.at

DOI 10.3217/978-3-85125-706-9-3

Graz, 06. Mai 2019

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	37
Abstract.....	37
1. Einleitung	39
2. Gerd Grupe, Vorstand Institut für Ethnomusikologie und KUG-Beauftragter für das Ressort Forschung: Einige Überlegungen zu Open Access und Langzeitarchivierung.....	39
3. Robert Schiller, Bibliotheksdirektor: Qualitäts- und Wissensmanagement in universitären Dienstleistungseinrichtungen	40
4. Paul Harm, Repositoriumsmanager: Phaidra – Langzeitarchivierung und prozessproduzierte Daten.....	42
5. Julia Mair, Universitätsassistentin Universitätsarchiv: Die Zugänglichkeit von Archivalien	43
6. Ingeborg Harer, Wissenschaftlerin und Lehrende Alte Musik und Aufführungspraxis: Wissens- und Qualitätsmanagement in der Lehre im Zeitalter der Digitalisierung. Ein Erfahrungsbericht	44
7. Hermann Götz, Leiter Öffentlichkeitsarbeit: Qualitäts- und Wissensmanagement im Kontext der Zusammenarbeit von Archiv und Public Relations im Hochschulbereich.....	47
8. Fazit	49
9. Literaturverzeichnis	50

Workshop – Qualitäts- und Wissensmanagement an Universitätsarchiv und Universitätsbibliothek: Bestandsaufnahme und Zukunftsperspektiven (Definitionen, Methoden, Strategien)

**Susanne Kogler, Gerd Grupe, Robert Schiller, Paul Harm, Julia Mair,
Ingeborg Harer, Hermann Götz**

Universität für Musik und darstellende Kunst, Graz, Österreich

DOI 10.3217/978-3-85125-706-9-3

Kurzfassung

Mit dem Qualitätsmanagement ist die Gesamtheit aller technischen und sozialen Maßnahmen gemeint, die zur Sicherstellung einer Mindestqualität in Bezug auf betriebliche Leistungsprozesse unternommen werden. In Bezug auf das Wissensmanagement an Archiven und Bibliotheken bedeutet dies ein gezieltes Prozess- und Datenmanagement, das sowohl abteilungsintern wie universitätsweit aufgebaut und ständig aktualisiert werden muss. Gerade im Zeitalter zunehmender Digitalisierung sind zahlreiche Bereiche auszumachen, die traditionell Informationswissenschaft und -praxis betreffen, in denen sich aktuell aber auch Schnittstellen für Wissens- und Qualitätsmanagement ergeben:

- Wissensintegration und Dokumentation, Umgang mit Forschungsdaten
- Information Retrieval, Bereitstellen von Suchmaschinen
- Elektronisches Publizieren, Open Access für Dokumente und Open Content in der Wissenschaft, Rechtslage im digitalen Umfeld, Lizenzierung
- Normung und Standardisierung, Datenspeicherung und Langzeitarchivierung
- Generierung benutzerzentrierter Erschließungsverfahren, Einsatz von Semantic Web, Linked Open Data
- Ausbau lokaler Dienstleistungen und Social-Web-Möglichkeiten, Lernen mit Medien

Wie alle diese Bereiche, die aktuell in unterschiedlichen (nicht nur universitären) Kontexten diskutiert werden und auch neue Berufsfelder hervorbringen, in die Prozessorganisation und damit in das Qualitäts- und Wissensmanagement einzubeziehen sind, wurde in diesem Workshop diskutiert.

Schlagwörter: Archiv, Bibliothek, Langzeitarchivierung, Information Retrieval, Open Access, Open Content, Datenspeicherung, Wissensintegration, E-Learning, Social Web.

Abstract

The term quality management implies the entire technical and social measures necessary to ensure a minimum quality in relation to operational processes. When applied to knowledge management in archives and libraries, this requires a focused effort in the fields of process and data management, which should be developed and constantly updated within the department and also university-wide. In our age of increasing digitalization in particular, a wide range of areas has opened up in which

information science can establish interfaces in the context of knowledge and quality management, such as:

- knowledge integration and documentation, handling of research data
- information retrieval, providing search engines
- electronic publishing, open access for documents and open content, legal issues in the digital setting, licensing
- standardization, data storage and long-term archiving
- generating user-defined indexing practises, semantic web, linked open data
- enhancing local services and social web possibilities, e-learning.

The means by which all the above mentioned areas are discussed in various (but not exclusively academic) contexts, generates new fields of work and also essential insights into how these are to be integrated into the processes of quality and knowledge management are discussed in this article.

Keywords: Archive, Library, Long-term Archiving, Information Retrieval, Open Access, Open Content, Data Storage, Knowledge Integration, E-Learning, Social Web

1. Einleitung

Als universitäres Gedächtnis und Wissensspeicher sind Universitätsarchiv und -bibliothek mit den Aufgaben der Verzeichnung und Erschließung, Sammlung und Katalogisierung verschiedenster Archivalien und Bestände in diversen medialen Formen betraut. Während die Hauptfunktion der Bibliotheken in der Bewirtschaftung der Dokumente und der Produktion von Services liegt, widmen sich Archive in erster Linie dem Sammeln, der Dokumentation und der wissenschaftlichen Auswertung.

Ziel ist aber nicht nur, die Dokumente, Akten, Bücher, Noten, Ton- und Datenträger sowie online-Ressourcen für die Zukunft zu bewahren und stetig zu aktualisieren, sondern auch, sie den unterschiedlichsten InteressentInnen- und BenutzerInnengruppen in jeweils geeigneter Weise zur Verfügung zu stellen. Im Zeitalter zunehmender Digitalisierung stellt das ArchivarInnen und BibliothekarInnen vor eine Fülle neuer Aufgaben und Herausforderungen, die auch die Frage nach Notwendigkeit und Möglichkeiten eines professionellen Informations- und Wissensmanagements im Kontext des gesamtuniversitären Qualitäts- und Wissensmanagements aufwerfen.

Der von Susanne Kogler in ihrer Funktion als Leiterin des Universitätsarchivs konzipierte Workshop lud vor diesem Hintergrund ExpertInnen aus den Bereichen Archiv, Bibliothek, Informationstechnologie, Öffentlichkeitsarbeit, Forschung und Lehre in Kunst und Wissenschaft zu einem Informationsaustausch im Rahmen eines offenen Round Tables ein. Erfahrungsberichte, Erhebungen des Status quo, Projektberichte und geplante Vorhaben wurden vorgestellt und die sich ergebenden Fragen gemeinsam mit allen WorkshopteilnehmerInnen diskutiert, um mögliche Strategien, Best Practice Modelle und Zukunftsperspektiven zu definieren.

Die hier nachzulesenden Statements geben einen Überblick über die Perspektiven der jeweiligen Fachbereiche.

2. Gerd Grupe, Vorstand Institut für Ethnomusikologie und KUG-Beauftragter für das Ressort Forschung: Einige Überlegungen zu Open Access und Langzeitarchivierung

Die Forderung nach einem möglichst ungehinderten Zugang zu Forschungsergebnissen ist sicherlich nicht neu. Dies impliziert aber auch, dass keine finanziellen Hürden im Weg stehen sollten, die finanzielle Mittel binden würden, die sonst für die Forschung zur Verfügung stünden. Insbesondere im Fall von Publikationen, die auf mit öffentlichen Mitteln geförderter Forschung beruhen (und sei es durch die Beschäftigung der Forschenden an einer staatlich finanzierten Einrichtung), sollte eine weitgehend freie Verfügbarkeit (sog. goldener oder grüner Weg) nicht damit erkaufte werden, dass statt der LeserInnen der Publikationen die AutorInnen, ihre Forschungsinstitutionen (z. B. Universitäten) oder die FördergeberInnen (z. B. der FWF) die Kosten tragen. Sogenannte *article processing charges* oder ein *author pays*-System sollten vermieden werden, auch wenn dies das Geschäftsmodell großer internationaler Wissenschaftsverlage wie Springer, Elsevier, u. a. in Frage stellt.

Gleichzeitig wären verstärkte Anstrengungen notwendig, innerhalb der Scientific Community anerkannte Plattformen zu etablieren, die wissenschaftliche Standards der Publikationen sicherstellen und ein individuelles Online-Stellen unnötig machen. Von der öffentlichen Hand getragene institutionelle Repositorien wären hier jedenfalls privaten, kommerziellen Anbietern wie Google Scholar, Mendeley, ResearchGate, academia.edu (deren Verwendung der Top-Level-Domain edu übrigens nach heutigen Regeln

unberechtigt ist), aber auch YouTube, etc. deutlich vorzuziehen. Der vermeintlich „freie“ Zugang wird dort in der Regel durch die Sammlung von NutzerInnen-Daten kompensiert, über deren weitere Verwendung man keine Kontrolle hat. Zudem ist nicht gewährleistet, dass hochgeladenes Material tatsächlich dauerhaft zur Verfügung stehen wird (stable URLs).

Öffentliche, nach den Regeln guter wissenschaftlicher Praxis arbeitende Plattformen würden auch helfen, dubiose Praktiken wie *predatory journals* und *vanity press*-Verlage einzudämmen. Zweifellos hilfreich für die Akzeptanz von Open Access-Publikationen dürfte sein, dass die Verwertungsgesellschaft LiterarMechana neuerdings die Meldung von online publizierten Texten (z. B. in eJournals) erlaubt.

Ein in diesem Zusammenhang nach wie vor nicht ausreichend gelöstes Problem stellt das Urheberrecht dar. Insbesondere im Fall von musikalischen Transkriptionen, die in der Musikforschung eine wichtige Rolle spielen können und für deren Veröffentlichung selbstverständlich die Zustimmung der KünstlerInnen nötig ist, bleibt allerdings bei MusikerInnen, die bei einem Verlag unter Vertrag stehen, derzeit oft nur die Hoffnung, dass dieser an den zu wissenschaftlichen Zwecken erstellten und publizierten Transkriptionen keinen Anstoß nimmt. Dafür Tantiemen zu zahlen, würde in der Regel das Budget solcher Forschungsvorhaben sprengen oder wiederum über Gebühr belasten. Bei längeren Beispielen wäre nicht einmal ein Zitatrecht ausreichend.

Hinsichtlich der Langzeitarchivierung ist sicherzustellen, dass eine rechtzeitige Migration von Dateien in jeweils aktuelle Formate gewährleistet ist. Die Speicherung auf besonders langlebigem Material wie im *Memory of Mankind*-Projekt (MOM), das mit bedruckten Steinzeugplatten arbeitet, die in einem Salzbergwerk gelagert werden, kann für die aktuellen Bedürfnisse höchstens eine zusätzliche Maßnahme sein.

3. Robert Schiller, Bibliotheksdirektor: Qualitäts- und Wissensmanagement in universitären Dienstleistungseinrichtungen

Die Bibliothek und das Archiv der Kunstuniversität Graz sind Abteilungen einer von drei Dienstleistungseinrichtungen dieser Universität. Archive und Bibliotheken werden unter dem Begriff Gedächtnisinstitution subsumiert; es ist dies ein Sammelbegriff für Institutionen, die - in übertragenem Sinn „Wissen“ - oder besser Informationen sammeln, erschließen und bewahren. Denn, was sich epistemologisch als Wissen qualifiziert, erklären uns die ErkenntnistheoretikerInnen und PhilosophInnen. Ich spreche in der Folge also nur mehr von Informationen und Daten.

Beim Diskutieren über Wissensmanagement läuft man bei Gedächtnisinstitutionen Gefahr, zweierlei Wissen zu verwechseln: einerseits jene Informationen und Daten, wie sie in den Beständen der Bibliotheken und Archive in unterschiedlich codierten Formen vorliegen; diese Informationen werden – abgesehen von den Metadaten, mit denen sie (bestenfalls) von den BibliothekarInnen und ArchivarInnen beschrieben werden – üblicherweise nicht von diesen selbst produziert, sondern lediglich verwaltet (sofern Bibliothek und Archiv nicht selber Gegenstände ihrer Sammlungen zu Forschungsobjekten machen). Andererseits jene impliziten oder expliziten Daten und Informationen, alles sogenannte „Wissen“ und alle Fähigkeiten, über die die Institutionen bzw. MitarbeiterInnen zur Lösung der ihnen aufgetragenen Aufgaben verfügen oder verfügen sollten. Es ist dieses Wissensmanagement – oder genauer – dieses

geschäftsprozessorientierte Wissensmanagement und die in das Qualitätsmanagementsystem der Institution integrierten informationsbasierten Gestaltungsvorgänge von Geschäftsprozessen, auf die ich kurz mein Augenmerk legen möchte.

Die genannten Dienstleistungseinrichtungen der Kunstuniversität Graz waren von 2013 bis 2015 mit dem EFQM-Qualitätszertifikat Committed to Excellence ausgezeichnet. Gemäß Universitätsgesetz 2002 und Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz haben die Universitäten zur Qualitäts- und Leistungssicherung ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen, welches das gesamte Leistungsspektrum der Universität umfasst und in periodischen Abständen einem Audit zu unterziehen ist.

Verhältnismäßig früh wurde an der Kunstuniversität Graz – interessanterweise zuerst in der Verwaltung und der Administration und erst danach in Lehre, Forschung und Entwicklung und Erschließung der Künste – mit Qualitätsmanagement begonnen. Bereits 2006 wurden für die Universitätsverwaltung eine Balanced Score Card und ein Prozesshandbuch erstellt, Prozessanalysen und Qualitätskonferenzen durchgeführt. 2007 hat die Universitätsbibliothek ebenfalls mit Prozessanalysen und einer Balanced Score Card qualitätssichernde Maßnahmen ergriffen. Die Bemühungen um Qualitätsmanagement haben 2011 nach einem externen Audit mit der Verleihung des Qualitätszertifikats der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) nach außen sichtbare Früchte getragen.

Für die Zertifizierung der Dienstleistungseinrichtungen erschien das EFQM-Excellence-Modell als sehr gut geeignet. Es ist dies ein Qualitätsmanagementsystem, das 1988 in Brüssel von der European Foundation for Quality Management (EFQM) entwickelt wurde. Es ist ein Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen ermöglicht und den Rahmen für eine ganzheitliche Bewertung bietet. Alle Elemente, die das Funktionieren einer Organisation ausmachen, werden in Beziehung zueinander gesetzt und daraufhin überprüft, ob sie reibungslos ineinandergreifen.

Folgende Komponenten des EFQM-Modells sind besonders bedeutsam:

- die Selbstbewertung der Organisation auf der Grundlage des EFQM-Kriterienmodells,
- das aus neun Kriterien bestehende Kriterienmodell.
Fünf der Kriterien beziehen sich auf die Managementebenen: 1. Führung, 2. Strategie, 3. MitarbeiterInnen, 4. Ressourcen und Partnerschaften, 5. Prozesse, Produkte und Dienstleistungen.
Vier beziehen sich auf die Ergebnisse.
Diese insgesamt neun Kriterien werden jeweils durch Teilkriterien erläutert, die bei der Selbstbewertung bzw. bei einem externen Assessment als Indikatoren untersucht und nach der RADAR-Logik bewertet werden.
- die **RADAR**-Logik als Managementinstrument und Bewertungsrahmen.
„RADAR“ ist ein Akronym für **R**esults, **A**pproach, **D**eployment, **A**ssessment und **R**efinement
Ergebnisse: Definition der Ergebnisse, die die Organisation mit ihrem Strategieprozess erzielen möchte.
Vorgehen: Planung und Erarbeitung der Vorgehensweisen, um die Ergebnisse zu erzielen.
Systematische Umsetzung der Vorgehensweisen.
Bewertung und Verbesserung der Vorgehensweisen und deren Umsetzung.

Für das Qualitäts- und Wissensmanagement sind insbesondere das Kriterium 4 Ressourcen und Partnerschaften und das Kriterium 5 Prozesse, Produkte und Dienstleistungen mit ihren Indikatoren von Bedeutung:

Indikator 4e durchleuchtet die Bereitstellung von Informationen und Wissen in der Organisation, Indikator 5a die strategiekonforme Gestaltung, Steuerung und Verbesserung von Prozessen.

Für die Prozessoptimierung wurden in den Dienstleistungseinrichtungen Prozesslandkarten und Prozessdokumentationen erstellt, für das Wissensmanagement dienen das Universitätsintranet und ein CMS-System sowie ein von der Universitätsbibliothek betreutes institutionelles Repositorium KUG-Phaidra für digitale Objekte aus den Dienstleistungseinrichtungen und den Lehr-, Kunst- sowie Forschungseinrichtungen.

Eine EFQM-Rezertifizierung des nur für zwei Jahre gültigen Qualitätszertifikats wird seitens der Dienstleistungseinrichtungen weiterhin angestrebt, umso mehr als der Administration und den Dienstleistungseinrichtungen der Kunstuniversität Graz beim gesamtuniversitären Audit gemäß Hochschul-Qualitätssicherungsgesetz der Universität im November 2017 ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt wurde. Eine AKMB-Rezertifizierung – hierbei werden die Bibliotheken an der Erfüllung von ca. 100 Qualitätsstandards beurteilt – ist für die Bibliothek der Kunstuniversität Graz für 2020 geplant.

4. Paul Harm, Repositoriumsmanager: Phaidra – Langzeitarchivierung und prozessproduzierte Daten

Am Horizont der Wissenschaften zeichnet sich schon seit Jahren ein neues Verständnis von öffentlicher Zugänglichkeit ab. Vorreiterrolle hatte hier das 1998 ins Leben gerufene *new journal of physics*. Die Quintessenz dieses Umdenkens besteht darin, dass wissenschaftliches Wissen aus öffentlichen Geldern finanziert wird und dieser Öffentlichkeit auch kostenfrei zur Verfügung gestellt werden soll. Einerseits soll dies über die OA-Verlage geschehen und andererseits über digitale Repositorien.

Als man damit begann, sich Systeme zu überlegen, welche diesen Anforderungen gerecht werden können, entschied man sich dafür, in Wien nicht nur digitale Publikationen aufzubewahren, sondern ein Digital Assessment Center zu schaffen, welches auch multimediale Inhalte aufbewahren kann. Man spricht hier von Bild-, Audio-, Videodateien sowie Dokumenten, aber auch Daten, welche den ForscherInnen, MitarbeiterInnen und Studierenden aufbewahrungswürdig erscheinen. Der Umfang der Aufbewahrung umfasst:

- universitätsweite Archivierung mit einem permanenten Link
- dauerhafte Sicherung
- systematische Erfassung
- Beschreibung durch Metadaten
- zeitlich und örtlich uneingeschränkte Abrufbarkeit

An der Kunstuniversität Graz sind Audio- und Videodateien mittlerweile nicht mehr aus dem täglichen Geschehen wegzudenken. In einer Zeit, in der *digital born data* den Großteil der neu entstehenden Bestände der Bibliotheken und in Zukunft auch der Archive ausmachen wird, kann man sich nicht früh genug damit auseinandersetzen, welche Strategien man einsetzt, um diese Daten zu strukturieren. KUG Phaidra arbeitet

mit den Dublin Core Metadatenrichtlinien, um auch für Außenstehende die Auffindbarkeit unserer mittlerweile über 15.000 digitalen Objekte zu ermöglichen.

Genau hier schließt sich der Kreis. ForscherInnen und MitarbeiterInnen nutzen das Phaidra-Repository, um ihre Inhalte auf Dauer aufzubewahren. Dies stellt einerseits sicher, dass Wissen und Informationen für Interessierte zugänglicher werden, und andererseits sammelt man systematisch institutionelles Datenmaterial. Für die Zukunft unserer Institution bedeutet das, dass wichtige digitale Objekte für die Nachwelt erhalten bleiben. Speziell für Kunstschaffende und WissenschaftlerInnen stellt Phaidra darüber hinaus auch noch die institutionelle Alternative zu Plattformen wie Youtube, Dropbox, Soundcloud etc. dar. Das KUG-Scholar Modul bietet eine institutionelle Möglichkeit für OA-Publikationen alternativ zu Dotcom Unternehmen wie zum Beispiel academia.edu.

5. Julia Mair, Universitätsassistentin Universitätsarchiv: Die Zugänglichkeit von Archivalien

Um die Informationen, die in Archiven und Bibliotheken gespeichert sind, zugänglich zu machen, müssen adäquate Suchmaschinen vorhanden sein. Am Universitätsarchiv der Kunstuniversität Graz zum Beispiel steht das Onlineportal findbuch.net als Suchmaschine zur Verfügung. Das Findbuch bietet einen ersten Überblick über die im Archiv vorhandenen Bestände. Es wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert. Man findet dort zu den Archivalien auch teilweise Details wie biographische Daten, Archivsignatur, Datum, bei Fotos Bildbeschreibungen, die audiovisuelle Dokumentation bietet die Möglichkeit nach Titeln zu suchen. Die Plakatsammlung des Archivs bildet einen komplementären Teil der Veranstaltungsdokumentation, hier kann online nach Titel oder Datum der Veranstaltungen gesucht werden. Neben der Recherche im jeweiligen Bestand kann online auch eine Volltextsuche in den PDF-Dateien durchgeführt werden. Sämtliche Dokumente sind urheberrechtlich geschützt. Bilddateien stehen online in eingeschränkter Qualität zur Verfügung, dies war eine bewusste Entscheidung, um die Ladezeiten so gering wie möglich zu halten und den UserInnen ein bestmögliches Navigieren in den Beständen zu ermöglichen.

Für ausführliche Recherchen sowie bei Interesse an einer Verwendungsgenehmigung für einzelne Dokumente im Rahmen von wissenschaftlichen Publikationen muss im Archiv angefragt werden. Das Archiv wählt die online zugänglichen Bestände sehr sorgfältig aus und sensible Bestände scheinen deshalb auch nicht in Findbuch.net auf. Aus diesem Grund stehen den Studierenden und anderen Interessierten vor Ort zusätzlich noch weitere analoge Findmittel und Recherchemöglichkeiten zur Verfügung. Auch hat die Archivrecherche direkt vor Ort den Vorteil, dass die ArchivarInnen, Bibliotheks- und InformationsassistentInnen mit ihren Fachkenntnissen behilflich sind und die Suche erleichtern. Sie haben einen Überblick über alle im Archiv vorhandenen Materialien und können dadurch die Recherche, das Auffinden von Forschungsthemen und -ergebnissen sowie das Finden relevanter Bestände professionell unterstützen. Online einsehbar sind beispielsweise Konzertprogramme, Plakate und Fotos; nur auf Anfrage zur Verfügung stehen Tondokumente und Teile von Nachlässen.

Das leichtere und schnellere Auffinden von relevanten Archivalien ist für Studierende eine große Hilfe bei der Recherche, beim Zitieren und beim Finden von wissenschaftlichen Forschungsthemen und -ergebnissen. Es besteht jedoch nach wie vor ein Bedarf einer neuen, mit einheitlichen Standards versehenen Forschungsdatensammlung, bei der die gesammelten Daten auf lange Zeit gespeichert, bei Bedarf aktualisiert und abgerufen werden können. Ob eine digitale Plattform jedoch

ein gleichwertiger Ersatz für einen zumindest in Teilen analogen Rechercheprozess sein kann oder soll, ist fraglich und wird in Einzelfällen sicher variieren.

6. Ingeborg Harer, Wissenschaftlerin und Lehrende Alte Musik und Aufführungspraxis: Wissens- und Qualitätsmanagement in der Lehre im Zeitalter der Digitalisierung. Ein Erfahrungsbericht

Im Folgenden werden drei Überlegungen zur Diskussion gestellt, die aus meiner langjährigen Erfahrung mit der Entwicklung von innovativen Ansätzen in der Lehre entstanden sind. Es geht dabei um eine Reflexion über die bereits erprobten Möglichkeiten, die Neuen Medien didaktisch zu nützen.

Erstens: e-learning und innovative Lernansätze

Nach knapp 15-jähriger Praxis im Einsatz von e-learning in der musikbezogenen Lehre an unserer Universität zeigt sich folgende Entwicklung: Damals, in den Jahren nach 2000, war der Einsatz der Neuen Medien ein neuer und ausgesprochen innovativer Ansatz in der Lehre und wurde auch so von den Studierenden wahrgenommen. Das heißt, die Bereitschaft sich auf ein Blended-Learning-System einzulassen, war von der Studierenden-Seite her sehr hoch. Dies ist aus heutiger Sicht umso bemerkenswerter, da damals der Zugang zu Computer und Internet im privaten Bereich noch nicht selbstverständlich für die Teilnehmer und Teilnehmerinnen war. Aus der Sicht der Lehrenden war der „Umstieg“ zu Blended-Learning eine reizvolle Variante und zugleich eine große Herausforderung, die eine Reise ins Ungewisse darstellte. So mussten beispielsweise die Einrichtung einer entsprechenden Infrastruktur inklusive einer funktionstüchtigen Lernplattform erst bewerkstelligt sowie Überzeugungsarbeit bei den EntscheidungsträgerInnen geleistet werden. Auch war die Benützung sowie Füllung der Lernplattform mit Inhalten bzw. Aufgaben mit der Absolvierung von Kursen und Einschulungen verbunden. Jedoch wurde rasch klar, dass die Mischung zwischen regulärem face-to-face-Unterricht und davon unabhängigen selbständigen, aber interaktiven Aufgaben, die via e-learning-Plattform zu absolvieren waren, ein spannendes Experiment für beide Seiten, für die Lehrenden und die Studierenden, darstellte. Letztere zeigten eine hohe Motivation, sich auf die Neuen Medien einzulassen und die e-learning-Aufgaben im Sinne des eigenständigen sowie zeit- und ortsunabhängigen Lernens zu erfüllen. Im Prinzip ging es zumeist um Recherche-Aufgaben im Internet sowie um Beiträge in Diskussionsforen zu bestimmten Themen, wohlgerne unter der Anleitung und Moderation der Lehrenden. Das Engagement der Studierenden war – auch quantitativ – beeindruckend. Dies ist heute leider nicht mehr in diesem Ausmaß der Fall.

Es erscheint paradox: Heute haben die Studierenden zwar rund um die Uhr Zugang zu den Medien und zum Internet, doch die Bereitschaft, diese so zu nützen, wie es im idealen Fall wünschenswert und pädagogisch sinnvoll wäre, ist dramatisch gesunken. Das noch vor 10 Jahren propagierte und praktizierte eigenständige, orts- und zeitunabhängige Lernen ist daher offensichtlich für die heutigen Studierenden nicht mehr, zumindest nicht mehr uneingeschränkt, positiv besetzt. Erledigt wird – so scheint es – nur was unbedingt sein muss, der Hang zum Minimalismus ist begleitet von Oberflächlichkeit und zunehmenden qualitativen Schwächen. Ausnahmen bestätigen zwar erfreulicherweise die Regel, aber es stellt sich trotzdem die Frage: Haben wir bereits eine Übersättigung des medialen Angebots erreicht? Und: Warum sind Diskussionen mit Pro- und Kontra-Argumenten in den die Lehrveranstaltung

begleitenden Diskussionsforen kaum mehr in Bewegung zu setzen? Was aber muss geschehen, damit gerade durch die Neuen Medien das Lernen wieder attraktiv wird und ein positiv besetztes eigenständiges Lernen die Qualität des Wissenserwerbs steigert?

Zweitens: Quantität der Informationen versus Qualität

Anders als noch vor rund 10 Jahren verlaufen Abwicklungsprozess und Betreuung von Aufgaben, die via e-learning gestellt und ausgeführt werden sollen, verhältnismäßig einfach und unkompliziert. Das Prozedere beim Erfüllen der Aufgaben und die Ergebnisse sind dennoch deutlich verschieden. Als konkretes Beispiel sei die Vorlesung „Musikbezogene Frauen- und Geschlechterforschung“ genannt, in der eine der Online-Aufgaben aus der eigenständigen Suche nach einer selbst gewählten Komponistin oder/und Musikerin aus einem bestimmten vorgegebenen Jahrhundert besteht. Diese ist nach vorgegebenen Kriterien und Fragestellungen unter Angabe der benützten Literatur vorzustellen. Während früher der Rechercheprozess und die vielleicht eher spärlichen Ergebnisse aus dem Internet in der Lernplattform dokumentiert und diskutiert werden konnten, fallweise auch die Universitätsbibliothek aufgesucht werden musste, verläuft eine Suche wie diese heute vollkommen anders: Die Funde und Informationen zum gewählten Thema sind im Web zwar zahlreich, jedoch: Es werden zu viele Ergebnisse zu schnell gefunden, diese wiederum weisen nicht unbedingt wissenschaftliche Qualität auf und sind somit unbrauchbar für die universitäre Lehre. Schnell und mit Copy/Paste erfolgt zumeist die Präsentation der Ergebnisse in der Lernplattform. Das rasche Erfüllen einer Aufgabe ist zur stärksten Motivation für die Studierenden geworden. Selbst klare Anweisungen zur Vorgangsweise und eine Einführung in „wie finde ich forschungsrelevante Literatur zu meinem Thema im Internet“ tragen wenig zur Qualitätssteigerung bei.

Wie finden Studierende sich in Zukunft in den sich täglich vermehrenden digitalisierten Quellen und in der Download-Literatur zurecht? Täuscht das Überangebot an Digitalisaten zunehmend dahingehend, dass nur mehr „existiert“, was auch im Netz vorhanden ist? Motto: Downloaden statt lesen?!

Drittens: Grundwissen für Wissensvermittlung

Im Rückblick auf die langjährige universitäre Lehrerfahrung zeigt sich unter den Studierenden – unabhängig von e-learning – ein deutliches Absinken der Allgemeinbildung, speziell des Wissens zu kulturellen Hintergründen und Selbstverständlichkeiten, die notwendig sind, um beispielsweise musikgeschichtliche Zusammenhänge zu begreifen. Eigenständiges Denken im Zusammenhang mit sinnerfassendem Lesen von wissenschaftlicher Literatur zu fördern, daraus resultierende Fragen entwickeln zu können, sich dem Dialog mit anderen Meinungen zu stellen – das wäre der Sinn, der hinter der Vermittlung von Lehrinhalten stehen sollte und könnte, gerade weil die Inhalte heute leicht zugänglich und auf „Klick“ verfügbar sind. Wie sollen jedoch die Studierenden zu kritischem Denken aufgefordert werden, wenn grundlegende Fertigkeiten, das sich Einlassen auf Unbekanntes und Schwieriges, vor allem aber Basiswissen fehlen. Und noch einen Schritt weiter gedacht: Auf welchem kulturellen Grundwissen können wir im geisteswissenschaftlichen Bereich in der Lehre aufbauen, wenn die Zusammensetzung der Studierenden immer multikultureller wird? Es ist ganz deutlich zu bemerken, dass bisher selbstverständliches historisches Wissen nicht mehr vorauszusetzen ist, dass Sprach- und Verständnisbarrieren (auch unter den Studierenden mit deutscher Muttersprache) der Vermittlung von tiefer greifendem Wissen, wie es ja die Aufgabe der Universität wäre, entgegenstehen. Anders als in

naturwissenschaftlichen Fächern, wie z. B. Mathematik, kann dieses Grundwissen in den Geisteswissenschaften weder exakt definiert werden noch durch beispielsweise einen schnellen Einführungskurs nachgeholt werden. Die hohe Mobilität der Studierenden bei manchmal kurzer Verweildauer an ein und derselben Universität verhindert auch letztendlich die Identifikation mit dem jeweiligen Ort und der jeweiligen Kultur, was sich besonders drastisch als klares Defizit an Kunstuniversitäten auswirkt. In dieser Hinsicht wäre zu fragen: Wie kann die inhaltliche Qualität der Lehre gesichert werden, wenn nicht klar ist, auf welchem Grundwissen die universitäre Lehre aufbauen soll? Müssten nicht auch Kunstuniversitäten darüber nachdenken, wie Wissensdefizite auszugleichen wären?

Zuletzt sei noch angemerkt, dass die hier vorgebrachten Argumente, Fragen und vielleicht sogar schon erkennbaren zukünftigen Probleme nicht durch herkömmliche Evaluierungsverfahren abgedeckt oder gelöst werden können. Das Instrument der Evaluierung soll und wird auch in manchen Bereichen zur Qualitätssteigerung der Lehre beitragen. Jedoch kann in Anbetracht der hier vorgebrachten Punkte eine gefährliche Situation entstehen:

Sinkt das Bildungsniveau unter den Studierenden sukzessive, so sind die Lehrenden nach und nach versucht, die Anforderungen in der Lehre weiter herunterzuschrauben oder/und Milde bei der Benotung walten zu lassen. Denn der umgekehrte Weg – also das Anheben des Lernniveaus einer bestimmten Lehrveranstaltung – würde sich ja ziemlich sicher negativ auf das Evaluierungsergebnis und somit potentiell zum Nachteil für die Lehrenden auswirken. Unter Berücksichtigung von aktuellen gesellschaftlichen Prozessen sowie der multikulturellen Zusammensetzung der Studierenden einer Universität müsste die Qualität der jeweiligen universitären Lehre neu definiert werden. Kritisches und eigenständiges Denken und Handeln sollte in den Vordergrund gestellt werden, dies umso mehr als die Wissensinhalte zum Teil im Übermaß vorhanden und leicht zugänglich sind. Als Ergebnis dieses Umdenkungsprozesses muss es wohl zu einem „Neustart“ in Bezug auf den Einsatz und die Bewertung Neuer Medien kommen, damit sie wieder jenes Potential, das zweifellos in ihnen steckt, freimachen können.

7. Hermann Götz, Leiter Öffentlichkeitsarbeit: Qualitäts- und Wissensmanagement im Kontext der Zusammenarbeit von Archiv und Public Relations im Hochschulbereich

„Die Rache der Journalisten [an den Politikern] ist das Archiv.“
(Robert Hochner)

Das Ziel der Kommunikationsarbeit für eine Kunstuniversität ist im ersten Schritt einfach definiert: Es geht um eine Steigerung der Bekanntheit dieser Institution. Wichtige Ergänzung: einer Bekanntheit im positiven Sinne. Einem etwas angestaubten Werbe-Wording folgend ließe sich letzteres als Image-Optimierung bezeichnen. Image (eigentlich: Corporate Image) ist das Bild, das andere von uns haben.

Das Bild unserer Institution entsteht durch das, was andere über sie wissen, genauer: an Wissen zur Verfügung (gestellt) bekommen. Um das Bild, das sie sich machen, positiv zu prägen, müssen wir wahrnehmbar, also sichtbar, sein – in Form jenes Bildes, das wir von uns zeichnen wollen. Um die Komplexität und Multidimensionalität dieses Bildes zu unterstreichen, wird es auch gerne als eine große Erzählung – als Narrativ – bezeichnet. Als Öffentlichkeitsarbeiter will ich die Erzählung/das Narrativ meiner Institution selbst bestimmen. Diese Erzählung steuere ich u. a.:

- Auf lange Sicht: durch Wissen, das ich sammle und archiviere (daher intensive Zusammenarbeit mit dem Archiv).
- Auf kurze Sicht: dadurch, wann und wie ich welches gespeicherte Wissen ans Tageslicht hole (Nutzung des Archivs durch die ÖA).

Fazit: Auch im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, der scheinbar durch die Schnelllebigkeit und das mediale Primat der Aktualität beherrscht ist, stellt sich eine intensive Zusammenarbeit mit den Agenden des Archivs im Bereich Wissensmanagement als ganz wesentlich dar. An der Kunstuniversität Graz wird daher auf die Bereitstellung umfassender, vor allem aber gut selektierter und aufbereiteter Materialien durch die Öffentlichkeitsarbeit an das Archiv größter Wert gelegt. Und das lohnt sich. Ein Beispiel: 2015 feierte das Institut Jazz der Kunstuniversität Graz sein 50-jähriges Jubiläum. Die 1965 in Graz gegründete Einrichtung war das europaweit erste selbstständige Institut zur Jazzausbildung auf akademischer Ebene. Institutsjubiläen sind im universitären Kontext schon fast etwas Alltägliches und deren mediale Resonanz ist daher überschaubar. Es gelang jedoch, den visionären Charakter der damaligen Entscheidungen durch Material aus dem Archiv greifbar zu machen. Dies wurde nicht etwa durch eine Gründungsurkunde oder eine Fotografie von beteiligten HonoratorInnen möglich, sondern durch eine alte Radioaufnahme: Heinz Conrads hatte den ersten Institutsvorstand Friedrich Körner unter anderem gefragt, ob der Jazz auch so etwas wie eine Melodie kenne. Conrads, der einem breiten Publikum vor allem durch seine Sonntagvormittagsrevue „Was gibt es Neues?“ sowie durch eine Reihe unterhaltsamer Spielfilme aus den 1950er-Jahren ein Begriff war, kann als Personifikation des damals herrschenden konservativen Kultur- und Unterhaltungsbegriffs gesehen werden. Seine damalige Bedeutung zeigt sofort, welches Wagnis es war, den Jazz bzw. die Jazzausbildung angesichts dieses geistigen Umfeldes in Österreich auf akademische Ebene zu heben. Seine Interviewführung untermauert dies dann auch nachdrücklich. Stellen wir eben dieses durch das Interview generierte Bild zum Jahr 1965 den aktuellen Erfolgen des Instituts Jazz, das zahlreiche Jazz-Größen hervorgebracht hat und regelmäßig renommierte internationale Preise „abräumt“, gegenüber, so erhält das

Jubiläum plötzlich Gewicht: Das Interview macht deutlich, was in diesen 50 Jahren geleistet wurde.

Geschichten wie diese sammeln wir auch heute, um sie in kommenden Jahren für das Narrativ unseres Hauses nutzbar machen zu können. Dabei eröffnen sich durch neue mediale Öffentlichkeitsformen völlig neue Möglichkeiten, aber auch Herausforderungen.

Die sozialen Medien auch für die institutionelle PR zu nutzen, ist zunehmend unumgänglich. Denn sehr viele Menschen sind medial beinahe ausschließlich auf diesem Weg zu erreichen. Zugleich eröffnen soziale Medien die Möglichkeit, themenspezifisch sehr gut selektierte Gruppen zu adressieren und Netzwerke effizient zu nutzen. Für eine Musikuniversität (und ihre Nischenthemen, die in entsprechenden „Blasen“ aber internationale Relevanz haben) ist das essenziell.

Das alles liegt auch daran, dass Wissensmanagement ein systemimmanent wesentlicher Bestandteil von Social-Media-Plattformen ist. Daten werden gespeichert und nutzbar gemacht – allerdings nach Regeln, die ausschließlich den kommerziellen Interessen der großen Plattformen folgen. Davon zu profitieren, in dem die Möglichkeit genutzt wird, eigene Inhalte in den auf Basis umfassender Datenerhebungen als zielgruppennah identifizierten AdressatInnengruppen – also mit sehr geringem Streuverlust – zu verbreiten, erscheint für professionelle Unternehmenskommunikation verlockend. Umso naheliegender ist es, Kommunikationsaktivitäten schwerpunktmäßig in diesen Bereich zu verlagern. Dies stellt uns allerdings vor bislang unbekannte Herausforderung im Bereich der Datensammlung und -selektion. Dies liegt vor allem an einem Paradigmenwechsel im Bereich unseres Dokumentationsverhaltens. Besonders in der privaten Nutzung von Social-Media-Kanälen gilt: Erzählen/Dokumentieren wird zu einem bestimmenden Bestandteil von Leben/Sein/Erleben. Dokumentation und Erlebnis sind immer öfter eins.

Dem Prozess der Dokumentation liegt hier daher kaum mehr inhaltliche Selektion zugrunde (außer jener, die sich im Rahmen medial initiiertes Selbstoptimierung unmittelbar auf das Leben und Erleben auswirkt). Daraus folgt:

Die Menge des dokumentierten Geschehens explodiert und die Relevanz des Dokumentierten in seiner Gesamtheit schwindet, es ist – mit Blick auf die Gesamtheit des dokumentierten Materials – ein Nivellierungsprozess zu erleben.

Für die Datensammlung und -selektion im Sinne einer fruchtbringenden Zusammenarbeit zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Archiv bedeutet das, dass immer mehr spannende Informationen greifbar werden, die auch viele Jahre später, wie das oben zitierte Interview, dazu beitragen könnten, die Erzählung der Institution treffend und farbenreich zu gestalten.

Zugleich ist es praktisch nicht möglich, die viral verbreiteten, zunehmend ephemeren Inhalte im Sinne einer traditionellen Medienbeobachtung zu verfolgen und zu selektieren. Versteckt zwischen Geburtstagsvideos, Urlaubs- und/oder Essensfotos findet sich dann die Nachricht, dass ein Lehrender in Bayreuth debütiert hat, eine Absolventin einen Wettbewerb in Tokyo gewann – oder eben nicht. Denn die Logik, was mir gezeigt wird, steuert vor allem die Plattform.

Auch heute findet wie anno 1965 Revolutionäres statt an der KUG – ob in der Gender- oder der Orgelforschung, in der elektronischen, der Neuen oder der Alten Musik. Auch heute wird all das ausführlich diskutiert: mit größter Wahrscheinlichkeit in den sozialen Medien. Und auch wir dürfen hoffen, dass unsere Leistungen in 50 Jahren gewürdigt werden. Ob es uns aber gelingt, exakt jenes Material zu sammeln, das dann wirken wird wie Heinz Conrads' Interview, ist leider ungewiss.

8. Fazit

Als ein Fazit dieses Workshops, der als Bestandsaufnahme aus Sicht der Angehörigen einer Kunstuniversität gedacht war, kann die Vielfalt der Perspektiven auf das Thema genannt werden, die sich sowohl in den Impulsreferaten als auch der anschließenden Diskussion zeigte. So ist es der Wissenschaft besonders wichtig, dass von Universitäten getragene, qualitätsvolle, unabhängige Publikationsmöglichkeiten im digitalen Raum verfügbar gemacht werden. Aus Sicht der Lehrenden ist die Frage der Definition von Qualität dringlich, die angesichts der Möglichkeiten neuer Technologien universitätsweit neu zu definieren und zu diskutieren wäre. Für Universitätsarchiv und Bibliothek wiederum steht die Frage nach geeigneten Serviceleistungen im Vordergrund. Diese schließt auch universitätsweite Abstimmung, Kooperation und Prozessdefinition in Hinblick auf Dokumentation, Generierung, Langzeitspeicherung und Archivierung von unterschiedlichen Wissensformen ein. Bei dieser Prozessdefinition sind Datenschutz und Urheberrecht in den unterschiedlichen Bereichen je adäquat zu berücksichtigen. Nachhaltigkeit, Formen der internen und externen Kommunikation, Zugänglichkeit, Selektion und Bewertung von Wissen stellen sich als abteilungsübergreifende Agenden dar, die für eine zukunftsorientierte Wissenschafts- und Universitätskultur als unabdingbar einzuschätzen sind. Als die größte Herausforderung erscheint daher die Notwendigkeit, universitätsweit eine digitale Strategie partizipativ zu entwerfen und in geeigneter Form schrittweise umzusetzen, wobei sich Qualität als ein beständig zu adaptierendes und zu diskutierendes dynamisches Ziel darstellt. Dem Wissensmanagement als Teil des Qualitätsmanagements kommt als strategisch-organisatorische Schnittstelle dabei eine entscheidende Rolle zu.

9. Literaturverzeichnis

Ball, R. (2003): Eulen nach Athen? Wissenschaftsmanagement für Universitäten, in: Wissenschaftsmanagement. Zeitschrift für Innovation, Jg. 9, Nr. 3, S. 8-14.

Becker, T. (2003): Knowledge-Management – ein Instrument für Öffentliche Bibliotheken?, in: Bibliothek, Jg. 27, Nr. 3, S. 181-188.

Däßler, R. & Schreyer, A. (2016): Aus „Information und Dokumentation“ wird „Informations- und Datenmanagement“ – zur Neuausrichtung des dokumentarischen Studiengangs an der FH Potsdam, in: Information. Wissenschaft & Praxis, Jg. 67 (5–6), S. 317-323.

Kuhlen, R., Semar, W. & Strauch, D. (Hrsg.) (2013): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und –praxis, 6. Aufl., München: De Gruyter Saur.

Marty, S. (2016): Schweizer Dokumentationslandschaft im Wandel: die Suche nach einem Berufsverständnis, [online] <https://bop.unibe.ch/iw/article/view/2686/3996> [19.06.2019].

Pompe, H. & Scholz, L. (Hrsg.) (2002): Archivprozesse: die Kommunikation der Aufbewahrung, in: Jäger, L. (Hrsg.): Mediologie. Eine Schriftenreihe des Kulturwissenschaftlichen Forschungskollegs »Medien und kulturelle Kommunikation«, Bd. 5, Köln: DuMont Literatur und Kunst Verlag.