

Positive Signale

Gleich zwei positive Signale gibt es für Bibliothekare in dem Bereich, der ihnen derzeit am meisten zu schaffen macht: das unsichere digitale Umfeld. Zum einen hat das Bundeswirtschaftsministerium einen Referentenentwurf vorgelegt, durch den das elektronische Buch zumindest bei der Preisbindung dem gedruckten gleichgestellt wird (Nachrichten auf Seite 353). Das ist kein Durchbruch auf breiter Front, aber immerhin ein erster Schritt in die richtige Richtung. Der dickste Brocken liegt allerdings noch im Weg: die massive Einschränkung beim Verleihen von elektronischen Büchern. Hier müssen die Bibliothekare mit Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit weiterhin Druck machen.

Über den zweiten Erfolg freuen sich vor allem wissenschaftliche Bibliothekare. In dem seit Jahren schwelenden Rechtsstreit, den der Eugen-Ulmer-Verlag gegen die TU Darmstadt angestrengt und über den BuB immer wieder berichtet hatte, sprach der Bundesgerichtshof nun ein unerwartet klares Urteil: Ja, Bibliotheken dürfen Bücher aus ihrem Bestand digitalisieren und an sogenannten »elektronischen Leseplätzen« in der Bibliothek zur Nutzung anbieten. Die digitalen Inhalte können sogar heruntergeladen beziehungsweise ausgedruckt werden. Die Konsequenzen aus diesem Urteil erläutert der dbv-Vorsitzende Frank Simon-Ritz in einem Kommentar auf Seite 344.

Digitale Angebote in Bibliotheken werden immer wichtiger, welchen Stellenwert sie insgesamt haben, bleibt unter Bibliothekaren freilich umstritten. Für manche spielen elektronische Angebote bereits die zentrale Rolle in der Bibliothek, für viele bleibt dagegen der direkte Kontakt mit den Besuchern weiterhin das Herzstück der bibliothekarischen Arbeit. Aus diesem Grund haben wir den Schwerpunkt der vorliegenden Ausgabe dem traditionellen Thema »Auskunftsdienst« gewidmet. Ab Seite 356 stellen wir unterschiedliche Modelle vor, mit denen Bibliotheken ihr Zusammentreffen mit den Nutzern – oder Kunden, schon hier unterscheiden sich die Ansichten ganz wesentlich – organisieren.

Bernd Schleh, Leitender BuB-Redakteur

Foto: Dufelsiek

SCHWERPUNKT

AUSKUNFTS- DIENST

Digitale Angebote oder direkter Kontakt mit dem Kunden? Beides. In unserem Schwerpunkt zeigen wir, wie Bibliotheken ihr Zusammentreffen mit den Nutzern organisieren.

Für den Auskunftsdienst gibt es dabei viele Modelle: zum Beispiel die Wissensbar in Dresden (S. 374) oder die mobile Infotheke in Würzburg (S. 370). Und in Köln haben Studierende per Video festgehalten: »Auskunft ist Jazz« (S. 376).

Foto Titelseite: Matthias Enter – Fotolia.com

Fotos Inhaltsverzeichnis:
hanohiki – Fotolia.com, Peter Slegers,
milenaVignali – Fotolia.com

FOYER

DIGITALE INFORMATION

- 340 Offenes Datenset sucht Entwickler**
Viele Software-Tüftler und noch mehr Ideen beim zweiten »Kulturhackathon« in Berlin (Lydia Koglin)

ÖFFENTLICHE BIBLIOTHEK

- 342 Zumba zwischen Bücherregalen**
»Nacht der Bibliotheken« in NRW mit »bewegendem« Programm / Mehr als 50 000 Besucher (Susanne Larisch)

KOMMENTAR

- 344 Und wieder einmal droht der Untergang des Abendlands**
dbv-Vorsitzender Frank Simon-Ritz kritisiert Börsenverein / Konträre Ansichten zur Entscheidung des Bundesgerichtshofs über elektronische Leseplätze (Frank Simon-Ritz)

LESEFÖRDERUNG

- 346 Erfolg durch strategische Bildungspartnerschaften**
Zehn Jahre »Netzwerk Lesen« in Biberach an der Riß / Mehr als 40 Medien- und Serviceangebote für alle Altersstufen (Frank Raumel)

PRAXIS

- 350 Der Mensch – ein offenes Buch**
50 Mal »My Life – Erzählte Zeitgeschichte« in der Stadt- und Regionalbibliothek Frankfurt (Oder) (Dirk Wissen)

352 LESERBRIEFE

353 NACHRICHTEN

355 MARKT

LESESAAL

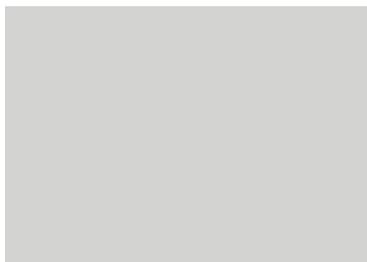
SCHWERPUNKT: AUSKUNFTSDIENST

- 356 Publikumsservice: Ein stetiger Prozess**
Das Drei-Anker-Konzept der Stadtbibliothek am Neumarkt in Bielefeld (Harald Pilzer)
- 360 Auf der Suche nach der Informationsquelle der Zukunft**
Das Projekt »we_search« soll die Informationssuche intuitiver machen / Visualisierung als zentrale Funktion (Brian Switzer, Simon Zirkunow)
- 363 Interkulturelle Kompetenz kann man lernen**
Eineinhalbtägiger Intensivkurs für Mitarbeiter an der Auskunft (Claudia Holzmann)
- 364 Morgen – heute – sofort**
Zeitdruck als ständiger Begleiter / Der Auskunftsdienst der Bibliothek des Bundestages (Ulrike Zeh)
- 368 Wissenstransfer von Bibliothek zu Bibliothek**
Bibliotheksverbund Bayern sammelt im Ideenpool »Auskunft und Information« neue Ideen zum Auskunftsdienst (Evelinde Hutzler u.a.)
- 370 Moderne Marketing-Instrumente an der Hochschule**
Mit mobiler Infotheke und Social Media-Kanälen modernisiert die FH Würzburg-Schweinfurt den Auskunftsdienst (Roland Greubel, Katja Seyerlein)

373 Alles neu
Entwicklung eines Dienstleistungskonzepts für den Neubau der Hochschulbibliothek Niederrhein am Standort Mönchengladbach (Franziska Weber)

374 Experten beraten passgenau
SLUB Dresden bietet mit der Wissensbar ein personalisiertes Beratungsangebot (Jens Mittelbach, Antonie Muschalek)

376 »Auskunft ist Jazz«
Ein Lehrfilm zum Thema bibliothekarische Auskunft als Studienprojekt an der Fachhochschule Köln / Eine Bilanz (Olaf Guercke u.a.)



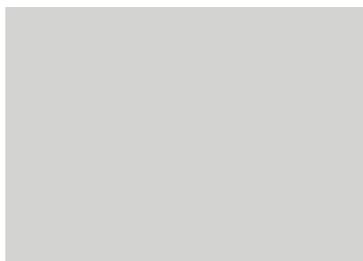
378 Die Hotellerie als Vorbild
Was Bibliotheken in Sachen Service von Hotels lernen können (Ursula Georgy, Tanja Hirsch)

AUSLAND

380 Handy statt Buch
Literatur- und Leseförderung findet in Afrika mithilfe von Mobiltelefonen statt (Brigitte Döllgast)

MEDIEN

384 »Bang Bang« statt »Shhh«
Von wegen Mauerblümchen! Im Comic treten Bibliothekare selbstbewusst und sexy auf (Ann Eichelbaum)



PRAXIS

387 Die Bibliothek als Einsatz-, Fund- und Tatort
Neuköllner Bibliothek bekommt Wachschutz / Tipps bei Amokalarm und herrenlosen Gepäckstücken (Martin Eichhorn)

WISSENSCHAFTLICHE BIBLIOTHEK

390 Kleine Hochschulbibliothek mit großem Spezialbestand
Die Bibliothek der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin (Margarete Roßmann)

KINDER- UND JUGENDBIBLIOTHEK

394 Bibliothekspädagogik – ein etwas anderer Zugang
Networking statt Qualitätsmanagement, Kooperation statt Benchmarking (Jochen Dudeck)

SPEZIALBIBLIOTHEK

397 Die elektronische Bibliothek des Instituto Cervantes
Eine innovative Möglichkeit, die spanische Sprache und Kultur im digitalen Format zu entdecken (Cristina Barón, Arturo Munguía)

MAGAZIN

FACHLITERATUR

400 Handlungsempfehlung für ein umfassendes Qualitätsmanagement
Das Qualitätsmanagement-Modell »Ausgezeichnete Bibliothek« im Überblick (Benjamin Decker)

401 NEUE FACHLITERATUR

AUS DEM BERUFSVERBAND

402 vorgeMERKT

403 Mitgliedernachrichten

337 EDITORIAL

363 IMPRESSUM

404 SUMMARY / RESUME

406 STELLENMARKT

408 KLEINANZEIGEN

Offenes Datenset sucht Entwickler

Viele Software-Tüftler und noch mehr Ideen beim zweiten »Kulturhackathon« in Berlin

»Coding da Vinci« geht in die zweite Runde: Nachdem schon im vergangenen Jahr eine positive Bilanz gezogen werden konnte, fiel am 25. April 2015 erneut der Startschuss für den zehnten Wochen dauernden Kulturhackathon, der von der Deutschen Digitalen Bibliothek, der Open Knowledge Foundation Deutschland, der Servicestelle Digitalisierung Berlin und von Wikimedia Deutschland gemeinsam organisiert wird.

Zu der zweitägigen Auftaktveranstaltung kamen mehr als 150 kultur-, computer- und kollaborationsbegeisterte Menschen zusammen, um gemeinsam neue Einsatzmöglichkeiten von frei nutzbaren Kulturdaten zu entwickeln. Denn darum geht es bei einem (Kultur-) Hackathon, einer Wortkreation aus »Hacken« und »Marathon«: Über den spielerisch kreativen Umgang mit Technik sollen in einem abgesteckten Zeitrahmen gemeinschaftlich neue Anwendungen erfunden werden. Bei »Coding da Vinci« liegt der Fokus auf den Daten des gemeinsamen Kulturerbes. Dazu gehören neben gemeinfreien Bildern, Texten oder Objekten auch solche Kulturzeugnisse, die von ihren Urhebern unter eine Creative Commons Lizenz gestellt wurden und damit eine Nachnutzung erlauben.

Die Daten, auf die sich die Kulturhacker bei dieser zweiten Auflage von »Coding da Vinci« stürzten, kommen nicht irgendwoher. 33 Vertreter sogenannter GLAM-Institutionen, also von Galerien, Bibliotheken, Archiven und Museen, sorgten für eine beeindruckende Vielfalt an Daten: Von digitalisierten Maya-Handschriften, Stoffmusterbüchern und Notenrollen bis hin zu Tausendfüßerpräparaten war alles

Denkbare dabei. Aus der Bibliothekswelt wurden B3Kat-Titeldaten in großem Umfang beigesteuert, Normdaten aus der GND oder, wie im Fall der UB Weimar oder der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, Digitalisate der eigenen historischen Bestände.

Der Umfang der einzelnen Datensets reichte dabei von mehrere Terabyte umfassenden Festplatten bis hin zu kleinen, aber feinen Sammlungen. So hatte die Datenpräsentation des Landesarchivs Baden-Württemberg zu 168 Patenten aus dem 19. Jahrhundert mit Abstand das größte Publikum. Und wenn die Entwickler um Kulturhackerin Annika Blohm erfolgreich sind, werden Patente wie beispielsweise das einer Brezel-Walzmaschine¹ bald in einer App für jeden interaktiv und spielerisch nachvollziehbar.

Start mit Ideen-Pitch

Doch davor stand der Ideen-Pitch. Dabei kamen alle Kulturhacker am Ende des ersten Tages zusammen und präsentierten ihre Idee: Ein »Language Quiz« auf der Basis von Beispielsätzen aus vielen Sprachen? Ein Kurbel-Interface zur manuellen Geschwindigkeitssteuerung beim Abspielen früher Filme? In dem einen Fall fehlte ein Programmierer oder ein Designer, im anderen Fall ein Game-Entwickler, ein Android-Spezialist oder jemand, der einfach begeistert mitarbeiten und Ideen liefern möchte. In den Projekten werden Webseiten oder Apps entwickelt, aber auch Objekte wie der Arduino-basierte Roboterkäfer Cyberbeetle² von Kati und Tomi Hyypä, der 2014 zu einem der Gewinnerprojekte gekürt wurde. Kati Hyypä hat ihre Arduino-Kenntnisse zusammen mit

Niklas Roy beim diesjährigen Hackathon im Rahmen eines Hardware-Workshops weitergegeben, der am zweiten Tag der Auftaktveranstaltung stattfand. Dann war für die Teilnehmer Gelegenheit, in Inputsessions und Workshops neue Anwenderkenntnisse zu erwerben: Zum Beispiel wie man über eine Schnittstelle Inhalte aus der Deutschen Digitalen Bibliothek oder aus Wikidata in eine Anwendung einbinden und so bestehende Datensets mit Informationen anreichern kann. Eine Beitrag der Deutschen Digitalen Bibliothek auf dem Kurznachrichtendienst Twitter kommentierte die Inputsession zu Datenvisualisierung: »Visualisierungsworkshop mit Florian Kräutli, mitprogrammierendes Publikum begleitet Erfolgserlebnisse mit Verzückungslauten«³.

Vor allem aber herrschte am zweiten Tag eine anregende und motivierende Stimmung. Gut versorgt mit einem Frühstück wurde dieser Tag vor allem zur Weiterentwicklung von Ideen genutzt. Gruppen formierten sich, man konnte sich noch mal mit den Datenlieferanten austauschen und auf die vorhandenen Experten zurückgreifen. »Beschränkt euch nicht, denkt nach vorn!« – mit diesen Worten hatte Tim Renner, der Kulturstaatssekretär Berlins, den Hackathon eröffnet, und das gilt, bis alle umgesetzten Anwendungen abschließend bei der Projektpräsentation und Preisverleihung am 5. Juli im Jüdischen Museum in Berlin vorgestellt werden.

Lydia Koglin, UB Weimar

1 www.deutsche-digitale-bibliothek.de/item/CGOAT64WLCGFGBOBMDPDPQVOFYFKSIZI3I

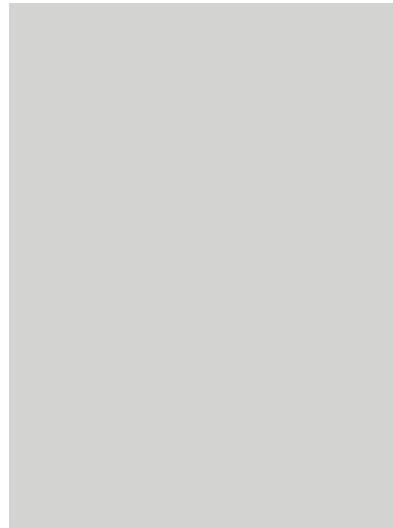
2 <http://katihyypa.com/cyberbeetle/>

3 <http://bit.ly/1L4KcSi>



Konzentriertes Arbeiten mit Laptop und Mate-Tee-haltigen Getränken: Ein eindeutiges Zeichen für Kulturhacker. Fotos: Heiko Marquardt, CC BY 3.0

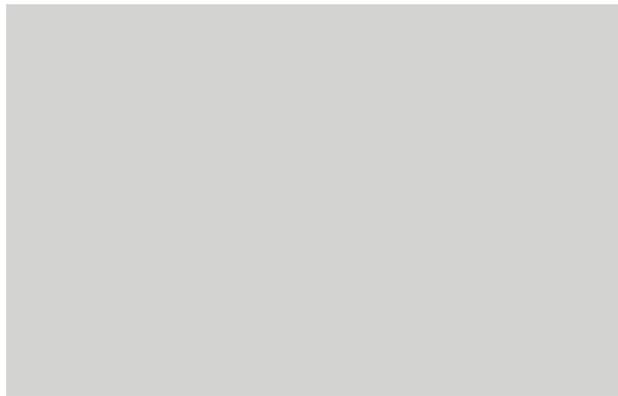
Selbst Äpfel kamen am zweiten Tag bei der Projektentwicklung zum Einsatz.



Einer nach dem anderen – die Datenlieferanten stellen ihre Datensets vor.

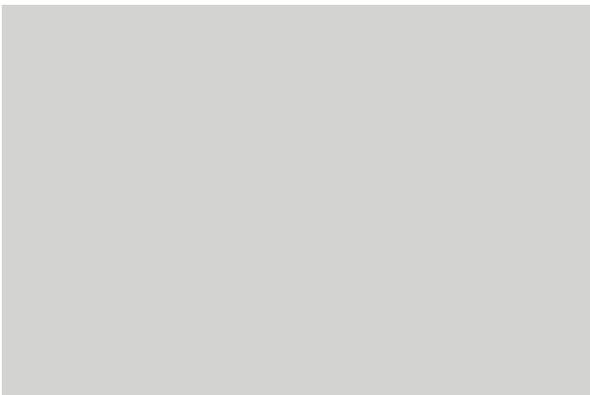


»Coding
da
Vinci«

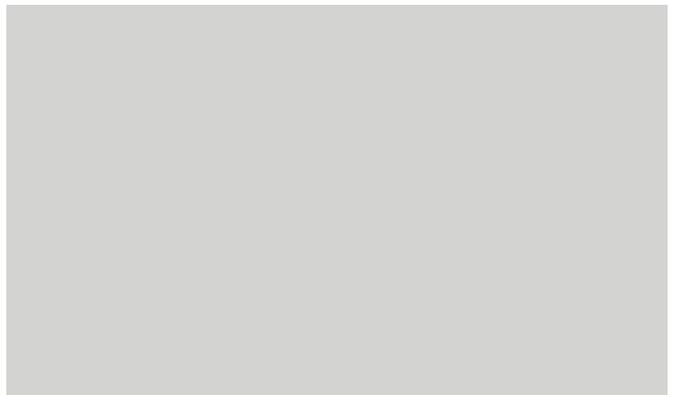


Brezelwalze: Die Spiele-App mit baden-württembergischen Patenten aus dem 19. Jahrhundert nimmt Gestalt an. Quelle: Tweet von @e_kunst – 26. 4. 2015

Projektbesprechung mit einem Datenlieferanten aus Speyer.



Ideenfindung in der Gruppe »imperii-viz«.



Zumba zwischen Bücherregalen

»Nacht der Bibliotheken« in NRW mit »bewegendem« Programm /
Mehr als 50 000 Besucher

Die »Nacht der Bibliotheken« ist für die Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen mittlerweile zur Institution geworden. Alle zwei Jahre organisiert der Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen (vbnw) diese Großveranstaltung, an der regelmäßig rund 200 Bibliotheken, vorwiegend Öffentliche und Kirchliche, und weit mehr als 50 000 Besucherinnen und Besucher teilnehmen. Alle zwei Jahre setzen die Teams der Bibliotheken mit großem Einsatz ihre oft verblüffenden Programmideen um.

Seit zehn Jahren gibt es die »Nacht der Bibliotheken«, am 6. März fand die sechste landesweite Veranstaltung unter dem Motto »eMotion – Bibliotheken bewegen!« statt. Ziel jeder »Nacht der Bibliotheken« ist es, die modernen Angebote der vielbesuchten Kultur und Bildungseinrichtungen bekannter zu machen, Nicht-Nutzer anzulocken und mit überraschenden Aktionen vielfach noch bestehenden Klischees entgegenzuwirken.

Dabei ist der Schwerpunkt immer ein etwas anderer. Dieses Mal sollten sich Bibliotheken vor allem als attraktive

Treffpunkte für Erwachsene, Jugendliche, Kinder und Familien präsentieren, als Orte, an denen diese gemeinsam Spaß haben, Neues entdecken und ausprobieren können. »Dass Bibliotheken mehr sein können, als eine »Ausleihstation« für Bücher, hat der Aktionstag am Freitag einmal mehr unter Beweis gestellt«, schrieb die »WAZ« Neuenrade über die »Nacht der Bibliotheken« und brachte damit den Tenor des erfreulich großen Medienechos auf den Punkt: Überraschung über Atmosphäre, Angebote und Engagement der Bibliotheken.



Spektakuläre Vorführung vor begeisterten Zuschauern: Breakdance in der Stadtbibliothek Mönchengladbach. Foto: Stabi MG

Akrobatik mit dem Skateboard in der Stadtbibliothek Hattingen. Foto: Dino Kosjak

Tanz-Workshops und Parcours-Vorführungen

Schwerpunkte des »bewegenden« Programms waren einerseits die modernen Angebote der Bibliotheken (Onleihe, E-Book-Reader, Konsolenspiele, Hybrid- oder App-Games), die zum Ausprobieren und Mitmachen angeboten wurden. Andererseits erlaubte das Motto »Bewegung«, die unterschiedlichsten sportlichen Angebote zwischen Medienregalen zu präsentieren (vor allem Tanz-Workshops, Zumba, Parcours-Vorführungen) – eine Möglichkeit, die von den Bibliotheken ganz intensiv genutzt wurde. Passend zum Konzept wurden sie auf Wunsch außerdem mit speziell für die »Nacht« designten Crossboccia-Sets ausgestattet. Bei den Turnieren mit den »Granulat-Säckchen«, die in vielen Häusern ausgetragen wurden, entdeckten alte und junge, sportliche und weniger sportliche Fans ganz neue Perspektiven ihrer Bibliothek.

Die »Nacht der Bibliotheken« wird von einer kleinen, überwiegend

ehrenamtlich arbeitenden, Planungsgruppe des vbnw organisiert. Kostenfreie Werbematerialien (Flyer, Plakate), deren Design und Vertrieb sowie die Crossboccia-Sets konnten dank der Unterstützung des Landes NRW und weiterer Sponsoren finanziert werden. Ebenso wurde mit Sponsorengeldern der professionelle Web-Auftritt weiterentwickelt, auf dem unter anderem die Veranstaltungen aus ganz NRW eingepflegt wurden. In der Woche vor dem 6. März wurden Hörfunkspots auf WDR2 geschaltet, die die Bibliotheken NRW als attraktive Treffpunkte bewarben und auf die »Nacht der Bibliotheken« hinwiesen. Medienpartner WDR5 ließ ebenfalls einen Spot produzieren, der zwischen den Hörfunkprogrammen geschaltet wurde.

Sponsorengelder machten es auch möglich, in der Mediothek Krefeld einen kurzen Imagefilm für die Öffentlichen Bibliotheken in NRW zu produzieren, den diese von der Internetseite www.bibliotheken-nrw.de herunterladen und für ihre Werbung in den Kommunen verwenden können. So besteht

die Möglichkeit, auch über die »Nacht der Bibliotheken« hinaus auf die Bibliothek als einen Treffpunkt, der moderne Medien bietet, aufmerksam zu machen.

Intensiv wurde diesmal die Facebook-Seite »Nacht der Bibliotheken« in die Öffentlichkeitsarbeit eingebunden, sodass die Seite mit der Veröffentlichung des Imagefilms schließlich eindrucksvolle 4 592 Besucher erreichte. Auch die sonstige Öffentlichkeitsarbeit (unter anderem über den Kurznachrichtendienst Twitter) zeigte Wirkung: Das Medienecho war außerordentlich groß. Es reichte von Berichten in der Aktuellen Stunde (WDR Fernsehen), über WDR2-Reportagen bis zu einer sehr breiten lokalen Berichterstattung vor und nach der Veranstaltung vor allem in den Printmedien. Mehrere Filmteams (WDR-Landesstudios und Privatfernsehen) berichteten von der Veranstaltung. »Takt«, das Kundenmagazin der Deutschen Bahn kündigte die »Nacht der Bibliotheken« ebenfalls an.

*Susanne Larisch,
Öffentlichkeitsarbeit vbnw*

Und wieder einmal droht der Untergang des Abendlands

dbv-Vorsitzender Frank Simon-Ritz kritisiert Börsenverein / Konträre Ansichten zur Entscheidung des Bundesgerichtshofs über elektronische Leseplätze

Der Börsenverein des Deutschen Buchhandels war mit seiner Stellungnahme schnell zur Stelle: »Ein schwarzer Tag für Forschung und Lehre«, so ließ er die Medien schon einen Tag später wissen, sei dieser 16. April gewesen. Was war passiert? In einem seit Jahren schwelenden Rechtsstreit, den der Eugen-Ulmer-Verlag gegen die TU Darmstadt angestrengt hatte, sprach der Bundesgerichtshof ein unerwartet klares Urteil: Ja, Bibliotheken dürfen Bücher aus ihrem Bestand digitalisieren und an sogenannten »elektronischen Leseplätzen« in der Bibliothek zur Nutzung anbieten.

Und: Ja, sie dürfen es ihren Nutzerinnen und Nutzern ermöglichen, diese digitalisierten Inhalte auch herunterzuladen beziehungsweise auszudrucken. Genauso hatten Bibliothekarinnen und Bibliothekare die strittige Rechtsnorm, den Paragraph 52b des Urheberrechtsgesetzes, immer verstanden und genau das wurde jetzt – man möchte sagen: endlich – bestätigt.

Studierende und andere Besucher der Bibliothek dürfen diese elektronischen Leseplätze in genau dem gleichen Umfang nutzen, wie sie es schon lange an den Fotokopierern oder öffentlichen Kopierern tun dürfen: Zum eigenen wissenschaftlichen Gebrauch dürfen Teile von Büchern oder Aufsätze kopiert oder abgespeichert werden. Nicht mehr und nicht weniger.

Schweres Geschütz

Dagegen fährt der Börsenverein richtig schweres Geschütz auf. Nicht nur, dass man den Bundesgerichtshof kritisiert, nein, man droht gleich auch mit

Verfassungsbeschwerde. Und man wendet sich mit einer Haltung, die dem Zeitungsleser aus diversen Rettungsschirm-Diskussionen vertraut ist, unmittelbar an den Gesetzgeber: »Die Bundesregierung muss nun erklären«, so verlautet der Vorsteher des Börsenvereins, Heinrich Riethmüller, »ob sie die Zukunft der universitären Lehre in Deutschland in immer weitergehenden Urheberrechtsschranken sieht«.

Um was geht es bei der ganzen Aufregung? Im Kern haben Verlegerinnen und Verleger Sorge, dass vor allem der Lehrbuch-Markt nach dieser Gerichtsentscheidung gleichsam implodieren wird. Dieser Lehrbuch-Markt ist tatsächlich

Anstatt an den Gesetzgeber sollten sich die Verleger vielleicht lieber an die Bibliotheken wenden, um mit denen gemeinsam über solche Modelle nachzudenken.

aus Verlagsicht bis heute ein Endkundenmarkt – und genau dieses Endkundengeschäft sehen die Verlage bedroht, wenn die Universitäts- und Hochschulbibliotheken jetzt im großen Stil ebendiese Lehrbücher scannen und die Digitalisate an Rechnern in der Bibliothek zur Nutzung anbieten.

Vergessen wird dabei allerdings, dass dieser Service in jedem Fall sehr teuer für die Bibliotheken ist: Nicht nur die Digitalisierung selber sowie die Einrichtung der Leseplätze müssen bezahlt werden, sondern pro digitalisiertem Buch ist zusätzlich eine Abgabe an Verlage und Autoren zu bezahlen.

Auch wenn es allen Beteiligten sehr schwer fallen dürfte, eine ernsthafte Prognose zur Nutzung von Paragraph 52b Urheberrechtsgesetz unter diesen nun klar definierten Rahmenbedingungen abzugeben, zeigt die ganze Diskussion

eines sehr deutlich: Gerade bei den Lehrbüchern hinken die Angebote der Verlage oftmals den Bedürfnissen der Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer, also vor allem der Studierenden, hinterher. Bibliotheken sind – genauso wie auf anderen Marktsegmenten auch – bereit, einen angemessenen Preis für attraktive Angebote zu bezahlen. Im Bereich der Lehrbücher sucht man diese attraktiven Angebote nur leider oft vergebens.

Akzeptable Modelle kreieren

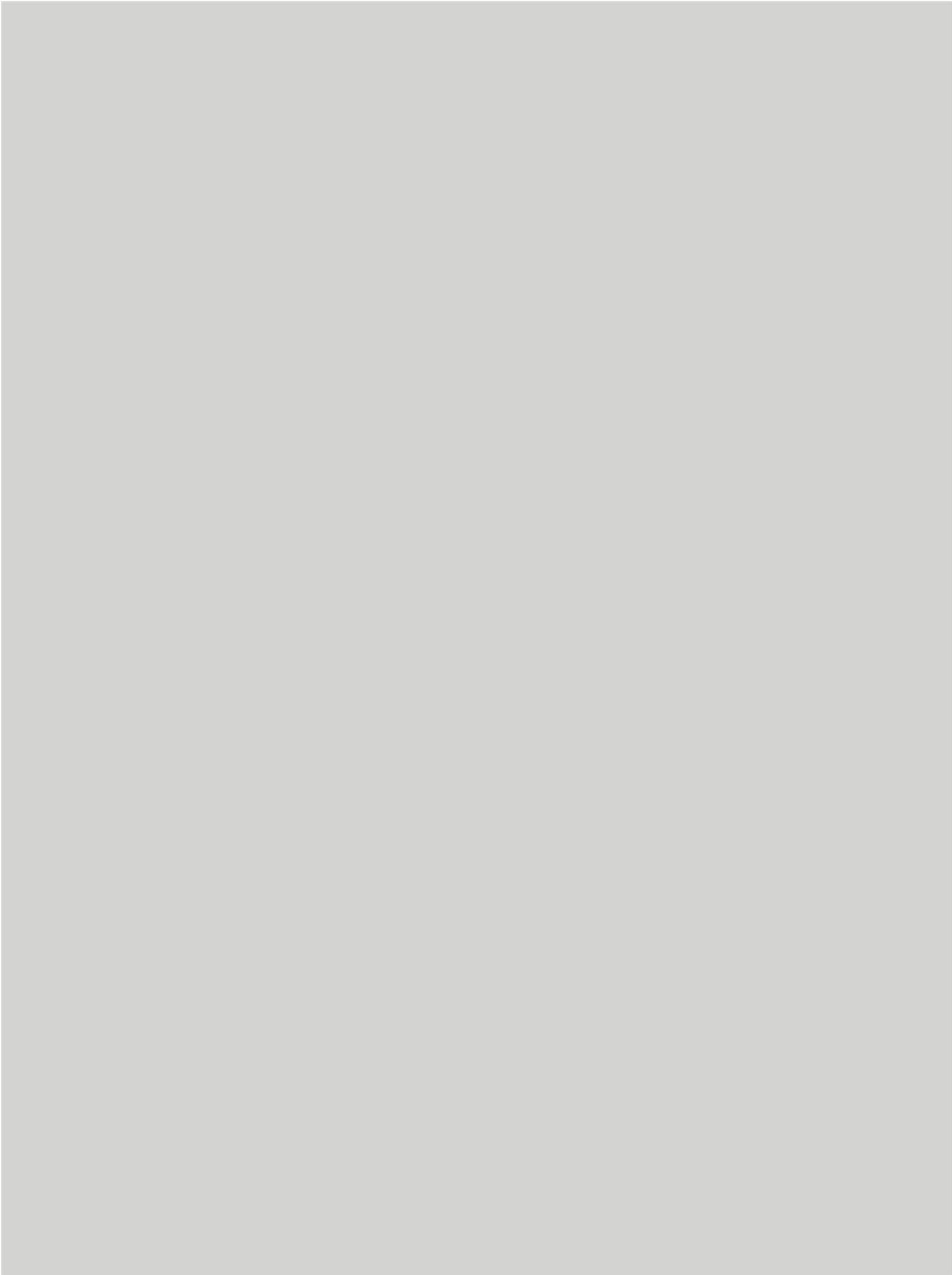
Der Paragraph 52b wurde deshalb vor zehn Jahren in das Urheberrecht eingeführt, weil es noch keine flächendeckenden E-Book-Angebote gab. Das hat sich heute geändert. Heute geht es weniger darum, diese Angebote zu schaffen. Aus Sicht der Bibliotheken geht es vielmehr darum, attraktive beziehungsweise akzeptable Modelle zu kreieren, unter denen diese Angebote lizenziert werden können. Anstatt an den Gesetzgeber sollten sich die Verleger vielleicht lieber an die Bibliotheken wenden, um

mit denen gemeinsam über solche Modelle nachzudenken.

Aber natürlich birgt der Hinweis auf »immer weitergehende Urheberrechtsschranken« politischen Zündstoff. Die Bundesregierung hat es sich zum Auftrag gemacht – so steht es im Koalitionsvertrag – »ein bildungs- und forschungsfreundliches Urheberrecht und eine umfassende Open-Access-Politik« in Angriff zu nehmen.

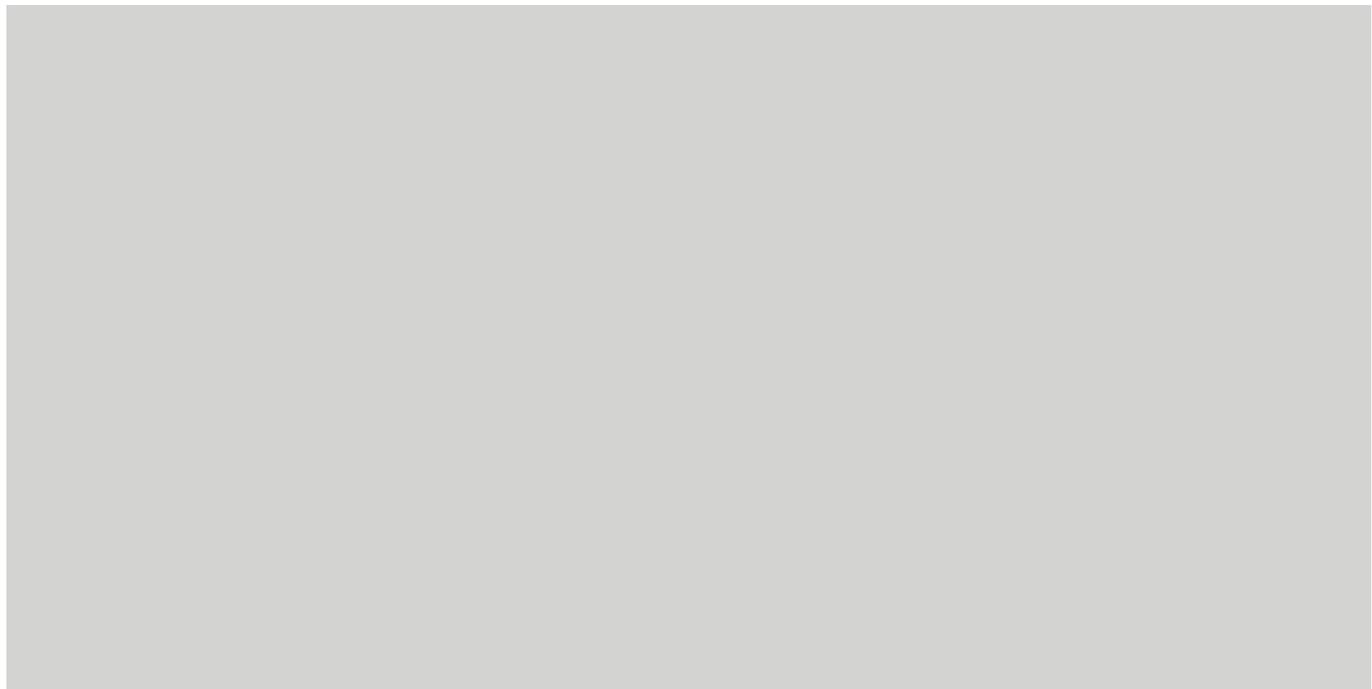
Davon ist bislang wenig zu spüren. Sowohl die Rechts- als auch die Bildungs- und Wissenschaftspolitiker der Koalitionsfraktionen haben jetzt die Aufgabe, sehr schnell zu (er-)klären, was sich hinter diesen Ankündigungen verbergen soll. Zu oft galt leider in den zurückliegenden Jahren: Der Berg (nämlich der Bundestag) kreiße ...

Dr. Frank Simon-Ritz, Vorsitzender des Deutschen Bibliotheksverbands



Erfolg durch strategische Bildungspartnerschaften

Zehn Jahre »Netzwerk Lesen« in Biberach an der Riß / Mehr als 40 Medien- und Serviceangebote für alle Altersstufen



Die Einrichtung lehnt sich in ihrer Farbsprache an die Außenfassade an: Grün und Orange dominieren die Schulbücherei im Heinz H. Engler-Forum. Bunte Sitzwürfel wurden flexibel in die Bücherregale integriert. Fotos: ekz / Stadtbücherei Biberach

In der Folge des PISA-Schocks 2001 entstand im Medien- und Informationszentrum Stadtbücherei Biberach (MIZ) die Idee, die Leseförderung aus punktuellen Aktionen der »Veranstaltungsarbeit« in ein strukturiertes und flächendeckendes Netzwerk zu überführen. Dazu sollten alle an der Erziehung von Kindern beteiligten Bildungseinrichtungen sowie die Eltern eingebunden werden. Nach zehn Jahren kontinuierlichen Ausbaus kann man in der oberschwäbischen Stadt mit 32 000 Einwohnern eine positive Bilanz ziehen: 100 Prozent aller staatlichen und privaten allgemeinbildenden Schulen sowie 84 Prozent aller Kindertagesstätten sind inzwischen

ins »Netzwerk Lesen« eingebunden. In diesem Jahr sollen die restlichen Förderschulen und Kindergärten das »Netzwerk Lesen« auf 53 Partner aufstocken und vervollständigen.

Das Thema Leseförderung hat im Verlauf der letzten Dekade einen enormen Bedeutungszuwachs für Bibliotheken erfahren. Das MIZ hat die Medien- und Serviceangebote zur Leseförderung nach PISA kontinuierlich ausgebaut, wobei zunächst »Holangebote« den Schwerpunkt bildeten.

Heute liegt unter dem Titel »Lesen und Lernen: ein Leben lang. Mit Ihrer Stadtbücherei« (<http://miz.biberach-riss.de/Lesefoerderung>) ein Katalog

mit mehr als 40 Medien- und Serviceangeboten vor, die vom Kleinkind bis zum Senioren zielgruppenspezifische Möglichkeiten zur Förderung des Spracherwerbs, der Leselust, der Lesefähigkeit, der Medien-, Recherche- und Informationskompetenz beinhaltet:

1. Angebote für Eltern zur Lesefrüherförderung
2. Medienboxen für Ärzte, Logopäden, Kindergärten, Schulen und andere Multiplikatoren
3. 24 nach Alter und Kenntnissen differenzierte Führungsangebote für Kindergärten, Schulen und Erwachsene
4. Bilderbuchkinos, Experimentierboxen,

- Hörkoffer und
Veranstaltungen
5. Vorträge zur Leseförderung allgemein, zur Mediennutzung von Kindern und zu empfehlenswerten Büchern
 6. Spezielle Angebote für Senioren, Migranten und Menschen mit Handicap

Von der zufälligen zur systematischen Erschließung der Bildungspartner

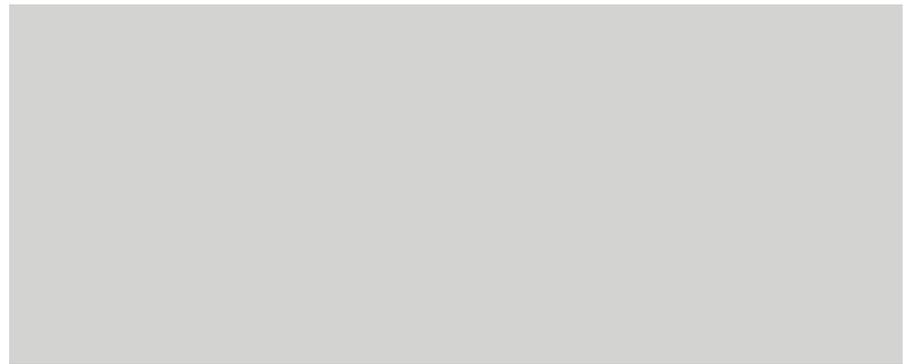
2005 entstand die Idee des Netzwerkes und 2007 wurde die Arbeit mit Bildungspartnern explizit im Leitbild der Stadtbücherei verankert (<http://miz.biberach-riss.de/ueber-uns/Unser-Leitbild>). Ein strategischer Entwicklungsplan skizzierte in der Folge eine flächendeckende Betreuung der Bildungspartner auf lokaler Ebene. Mit der Ernennung zur »Bibliothek des Jahres 2009« durch den Deutschen Bibliotheksverband (dbv) und die ZEIT-Stiftung ergab sich die Chance, die Zielerreichung zu beschleunigen.

Mit dem Preisgeld von 30 000 Euro ließ sich ein attraktives Angebot entwickeln: Kindergärten und Schulen, die sich in zweijährigen Kooperationsverträgen verpflichteten, gemeinsam mit der Stadtbücherei Leseförderung zu betreiben, erhielten ein Stück vom »Preiskuchen« in Form von Büchern. Die Partner vereinbarten schriftlich regelmäßige Führungen in der Stadtbücherei. Dafür wurden sie bei Autorenlesungen, Kindertheatern und anderen Veranstaltungen bevorzugt berücksichtigt und erhielten Unterstützung durch Vorträge zur Leseförderung an Elternabenden, die Vermittlung von Lesepatzen beziehungsweise Lesementoren, die Ausleihe von Medienboxen, die Hilfe beim Aufbau beziehungsweise Ausbau von Kindergarten- und Schulbüchereien et cetera. Alle Mitarbeiter des Bildungspartners bekamen auf Wunsch kostenfreie Leserausweise mit erweiterten Möglichkeiten und Ausleihfristen.

Leseförderung im weitesten Sinne ist eine wichtige gesellschaftliche und bildungspolitische Aufgabe und politischer Auftrag des MIZ. Darüber hinaus sichert

sie langfristig die Bedeutung der Bibliothek innerhalb der Kommune:

1. Bei schrumpfender Geburtenrate wird es immer wichtiger, einen möglichst hohen Anteil jedes Jahrgangs zu Bibliotheksnutzern zu machen. Um dies erreichen zu können, benötigt die Bücherei Verbündete und verlässliche Organisationsstrukturen.
2. Erkenntnisse der Hirn- und Leseforschung zeigen, dass Leseförderung möglichst früh erfolgen muss. Um zukünftige Leser »zu generieren« ist die Förderung von Lesemotivation und Le-



sefähigkeit notwendig. Dazu bedarf es der Unterstützung durch (vor-)lesende Familien, Lesepatzen und Einrichtungen der vorschulischen Bildung.

3. Bildung und Betreuung sind wichtige (kommunal-)politische Themenfelder, in die auch zukünftig noch investiert werden wird. Im Hinblick auf den wachsenden Konkurrenzkampf der Kommunen um Einwohner und qualifizierte Arbeitskräfte, sichern Aktivitäten in diesem Bereich auch das finanzielle Überleben von Bibliotheken.

4. Die Zahl der schnellen und kostengünstigen Medienanbieter nimmt zu. Ob steigende Ausleihzahlen noch lange als Existenzberechtigung für Bibliotheken erhalten können, ist fraglich. Ein zusätzliches Standbein, das zum bisherigen Portfolio passt, verbessert das kommunalpolitische »standing«.

5. Die Lernfähigkeit der Einwohner wird im globalisierten Wettbewerb noch wichtiger werden. Das lebenslange Lernen wird zukünftig strukturierter stattfinden müssen und an Bedeutung gewinnen.

Um Partner zu gewinnen, muss man den beruflichen Elfenbeinturm

verlassen. Selbstverständlich bestanden seit langem Kontakte zu einzelnen Schulen und Kindergärten. Diese entstanden jedoch spontan und meist als Reaktion auf schriftliche Werbemaßnahmen der Stadtbücherei. Für eine systematische und flächendeckende Ausweitung der Zusammenarbeit war es wichtig, die möglichen Partner zu listen, ihre Arbeits- und Kommunikationsstrukturen kennen und verstehen zu lernen sowie Rückmeldungen über die Qualität und Passgenauigkeit der eigenen Angebote zu erhalten.

Dies wurde auf mehreren Ebenen und von mehreren Personen angegangen und bleibt ein ständiger Prozess. Zu unterschiedlich sind die Sicht- und Denkweisen der handelnden Personen, zu »eigenartig« die unterschiedlichen Aufgabenstellungen und Organisationsformen. Entscheidend ist deshalb, in regelmäßigen Einzel- und Gruppengesprächen nicht nur die Inhalte der Kooperationen, sondern auch die jeweiligen Rahmenbedingungen zu beleuchten und voneinander zu lernen. Auf diesem Weg ist es der Bibliothek gelungen, pädagogische Grundkenntnisse zu erwerben und in didaktische Standards bei Führungen und Workshops einfließen zu lassen, die Angebotsstruktur den Bedürfnissen anzupassen und deren Qualität über Feedback-Maßnahmen abzusichern.

Kurze Beine – kurze Wege: Lesenester

Je früher Kinder mit Büchern in Kontakt kommen und ihnen die unerschöpfliche Welt der Geschichten und Bilder erschlossen wird, desto stärker ist ihre Motivation, später selber Lesen zu lernen.

Aber kleine Kinder sind von ihrer Umwelt abhängig und haben in buchfernen Haushalten keine Chance auf diese Frühförderung. Bibliotheken können bei der Motivierung der Eltern ansetzen, erreichen dann aber oft nur jene Mütter und Väter, die bereits die Bibliothek besuchen.

Erfolgreicher scheint uns die Herangehensweise über die Kindertagesstätten. Dort die Erlebniswelt Bücher anzubieten und dort die Eltern anzusprechen ist wesentlich effizienter und effektiver. Eine Umfrage unter den Erzieherinnen hatte ergeben, dass zwar alle Kindertagesstätten über einen Buchbestand

wir die Einrichtung von zwei Kindergartenbüchereien mit fachlichem Rat und mit regelmäßigen Blockausleihen unterstützen können. Deren Medienausleihe an »geschulte« Kinder führt immer häufiger zum Vorlesen auch in »buchfernen« Haushalten und zu Gesprächen der Erzieherinnen mit den Eltern über Leseförderung.

Bibliotheken und Schulen haben gemeinsame Ziele

Für Bibliotheken und Schulen liegt die Schnittmenge gemeinsamer Aufgaben

in Eigenregie (mit/oder ohne Unterstützung der Stadtbücherei),

- sie wird Standort einer Zweigstelle der Stadtbücherei (als reine Schulbibliothek beziehungsweise kombinierte Schul- und Öffentliche Bibliothek),
- die Schule kauft sich einzelne Dienstleistungen der Bibliothek ein, die in ihren Räumen erbracht werden (zum Beispiel Workshops zur Informationskompetenz).

Schul- und Kindergartenbüchereien: Vor-Ort-Versorgung mit Mehrwert

Der Ausbau der Ganztagsangebote, das verstärkte Bewusstsein notwendiger Lesekompetenzförderung und die Betonung des eigenverantwortlichen, selbstständigen Lernens brachte das Thema Schulbücherei auch in Biberach voran. Professionell betrieben bieten sie zahlreiche Möglichkeiten der pädagogischen Unterstützung:

- Förderung der Leselust durch ein attraktives Medienangebot
- Unterstützung des selbstständigen Lernens an Arbeitsplätzen in der Bibliothek
- Förderung der Medien- und Informationskompetenz in Workshops
- Einübung der sinnvollen und effizienten Nutzung digitaler Informationsmedien
- die Möglichkeit, persönliche Lernmethoden zu entwickeln
- Recherchetechniken zu trainieren und in der Gruppe und mit Lehrern gemeinsam Wissen zu erarbeiten

Entscheidend für die effektive Nutzung der Mediothek im Hinblick auf die neuen Lehrparadigmen ist deren konzeptionelle Verankerung im Schulcurriculum, die eine regelmäßige Nutzung in allen Fächern verbindlich vorgibt.

Sieben Grundschulbüchereien in Eigenbetrieb der Schulen und zwei in Regie von Kindergärten werden momentan durch das MIZ unterstützt. Zusätzlich betreibt das MIZ zwei Schulbüchereien mit je 300 Quadratmeter Fläche als nicht-öffentliche Zweigstellen. Während sich die Schulbücherei im Heinz H. Engler-Forum für etwa 1 700 Schüler und Lehrer einer Realschule

Die Zweigstelle »Mediothek der Gymnasien« sichert auf 300 Quadratmetern die Informationsversorgung für 2 000 Schüler und bietet vielseitige Leseanreize.

verfügen, aber ihre Bücher teilweise vor dem »Begreifen« schützen und nur im Stuhlkreis beim Vorlesen zeigen.

Bilderbücher an Kindergärten

Das ist aus Sicht geringer Kindergartenbudgets zwar nachvollziehbar, aber für die Kinder entfällt die selbstgesteuerte haptische Erfahrung mit Büchern. Deshalb werden regelmäßig von unserem Freundeskreis »Lust auf Lesen e.V.« neue Bilderbücher an die Kooperationskindergärten verschenkt. Außerdem haben

und Ziele in der Leseförderung, der Versorgung mit Informationen sowie der Förderung der Medien- und Informationskompetenz. Dabei sind verschiedene Formen denkbar, die in Biberach in unterschiedlichen Kombinationen umgesetzt werden:

- Die Schule nutzt die Stadtbücherei als außerschulischen Lernort (zum Beispiel für Führungen, Recherchen, Informationsbeschaffung usw.),
- sie holt sich dort bestimmte Angebote ab (zum Beispiel Medienboxen für den Unterricht),
- sie unterhält eine Schulbücherei

und einer Gemeinschaftsschule noch in der Aufbauphase befindet, liegen für die Mediothek der beiden staatlichen Gymnasien für 2 200 Schüler/Lehrer schon Erfahrungen vor. Beide Einrichtungen sind bezüglich Technik und Organisation an das System des MIZ angepasst, der Bestandsaufbau läuft dezentral und die Betreuung kostengünstig in einer Mischung aus Bibliothekspersonal und ehrenamtlichen Aufsichten.

Netzwerk Lesen: Ein Erfolgsmodell?

Als entscheidender Mehrwert haben sich neben der unterrichtsnahen Medienversorgung vor allem die Medienkompetenzbausteine herausgestellt. Die mit den Lehrern ausgearbeiteten Workshops sind an jährlich wiederkehrende Unterrichtsinhalte angepasst und erzielen durch die Verknüpfung von

lehrplangenaue Wissensaneignung mit der Recherche-Kompetenzförderung Synergieeffekte für Lehrer und Schüler. Der Arbeitsaufwand für die Vernetzung ist groß und nur leistbar durch Automatisierungen im Kerngeschäft. Das Projekt hat viele Jahre kontinuierlicher Arbeit in Anspruch genommen und die Kooperationen müssen kontinuierlich gepflegt und bedient werden. Zwar lässt sich (noch) kein qualitativer Nachweis steigender Lesekompetenz führen, doch die steigenden Leistungszahlen belegen den hohen Nutzen:

Das MIZ hat 2014 das beste Ergebnis seiner fast fünfzigjährigen Geschichte erzielt. Die vielfach befürchtete Verdrängung zwischen Stadt- und Schulbüchereien findet nicht statt. Im Gegenteil, es ist eine gegenseitige Befruchtung und eine deutliche Zunahme der Lesefreude festzustellen.

Frank Raumel, Biberach an der Riß

Frank Raumel leitet seit 1990 das Medien- und Informationszentrum der Stadtbücherei im ober-schwäbischen Biberach an der Riß. 2009 wurde diese von dbv und Zeit-Stiftung zur »Bibliothek des Jahres« gewählt. Er ist Mitglied der dbv-Kommission »Kundenorientierte Services« und der Fachkommission »Bibliothekspädagogik« im Landesverband Baden-Württemberg des dbv. – Kontakt: frank.raumel@biberach-riss.de

ANZEIGE



Der Mensch – ein offenes Buch

50 Mal »My Life – Erzählte Zeitgeschichte« in der Stadt- und Regionalbibliothek Frankfurt (Oder)

Im Mai hat der Verein »My Life – Erzählte Zeitgeschichte« Frankfurt (Oder) zum 50. Mal zur Veranstaltung »Das Leben erzählen« eingeladen, eine seit 2009 etablierte Veranstaltungsreihe der Frankfurter Stadt- und Regionalbibliothek (SRB).

Monatlich wird die Veranstaltung »My Life – Erzählte Zeitgeschichte« zu einem bürgernahen Erzählnachmittag, bei dem Zeitgeschichte unmittelbar zu erleben ist. Hier werden biografische Erlebnisse von Bürgern beiderseits der Oder vor Publikum vorgestellt und damit zur Diskussion eingeladen. Jeder kann mitmachen, der Eintritt ist frei.

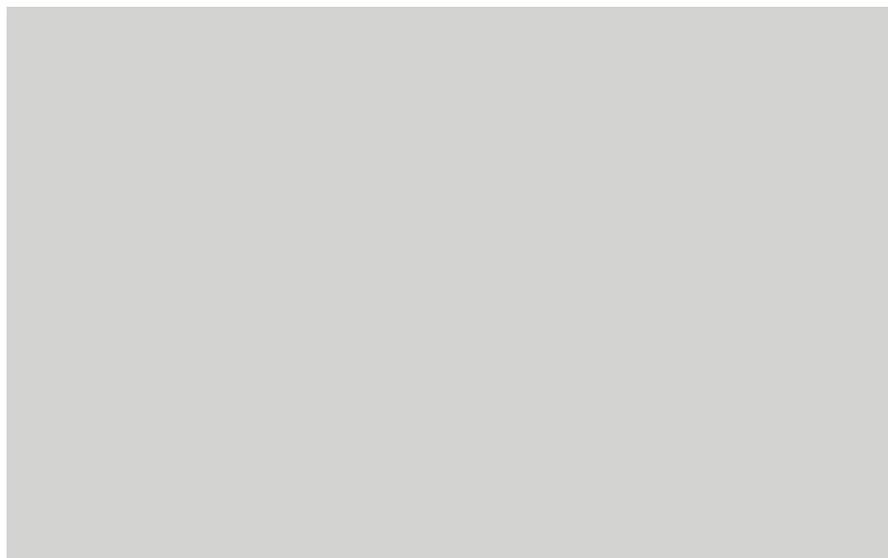
Bevor die biografischen Erlebnisse öffentlich vorgestellt werden, erfassen ehrenamtliche Vereinsmitglieder die Erlebnisse in einem narrativen Interview und verschriftlichen sie. Das Ganze

wird auch, wenn gewünscht, vom Verein »MyLife – erzählte Zeitgeschichte« als Buch veröffentlicht.

Der jeweilige Erzähler erhält für seine Familie ein Belegexemplar, ein weiteres Exemplar geht in den Bestand des Vereinsarchivs im Collegium Polonicum in Słubice, der polnischen Nachbarstadt von Frankfurt an der Oder. So sind die Biografien sowohl ein persönliches Stück Erinnerung für die eigene Familie und für folgende Generationen, werden aber auch ein Stück Stadt- und

Regionalgeschichte. Wenn der Interviewte sein Einverständnis gibt, können diese ganz persönlichen Lebensgeschichten von Schülern und Studenten, Journalisten, Heimatforschern und Stadthistorikern genutzt werden.

Bei den Erzählnachmittagen wurden nun bereits 50 Lebensbiografien in der Frankfurter Bibliothek vorgestellt, und im übertragenen Sinne wurde hierbei jeder einzelne Mensch zum offenen Buch, in dem das jeweilige Leben von allen Sei-



Erzählte Zeitgeschichte vor interessiertem Publikum in der Stadt- und Regionalbibliothek Frankfurt (Oder). Fotos: Helga Grune

ten betrachtet wurde. Das Besondere: Jedes dieser 50 Leben wurde ganz individuell betrachtet, jede Erzählung zu einem Ereignis und jede Veranstaltung zu einem einmaligen Erlebnis.

Der Verein »My Life – erzählte Zeitgeschichte« wurde nicht nur durch das zahlreiche Publikum zu einem der wichtigsten Partner der Bibliothek, sondern schuf auch grenzübergreifende Bürgernähe. Gemäß dem Motto »Stärken bündeln und Kooperationen ausbauen« ist es der Bibliothek sehr wichtig, sich durch

solche Kooperationen zu vernetzen und einen intensiven Informations- und Erfahrungsaustausch zu ermöglichen; und welcher Ort könnte passender sein, als »Bücher« und »das Leben« im Ambiente einer Bibliothek vorzustellen?

Wie beliebt die Veranstaltungsreihe »Das Leben erzählen« bei den Bürgern ist, zeigen immer wieder auch die positiven Rückmeldungen aus dem Publikum und durch die Presse, die darüber regelmäßig berichtet. Hierdurch hat die Veranstaltungsreihe einen vorbildhaften Charakter erhalten: Die Veranstaltung bietet lebendige Zeitgeschichte, die in keinem Geschichtsbuch nachzulesen ist, aber im Lesecafé der Bibliothek spürbar wird. Jede dieser bisher 50 Veranstaltungen war geprägt vom persönlichen Charakter des Erzählenden und von ganz individuellen Erlebnissen, ohne den Anspruch auf Vollständigkeit

oder Allgemeingültigkeit. Persönliche Erlebnisse werden vor dem Vergessen bewahrt und in Erinnerung gerufen. Beim Zuhörer werden eigene Erinnerungen wach. Empathie und die Kultur des Zuhörens werden gepflegt.

So berichtete Christian Gehlsen als ehemaliger Sozialdezernent und Sozialarbeiter der Stadt Frankfurt (Oder) zum Beispiel von seiner schweren Arbeit mit Behin-

deten zur DDR-Zeit, und Karl-Ludwig von Klitzing, der den Bürgern Frankfurts nicht nur als Arzt vertraut ist, erzählte eindrucksvoll von seinen Erlebnissen beim Neuen Forum und seinen Eindrücken als Redner am 1. November 1989 auf dem Brunnenplatz in Frankfurt (Oder) – acht Tage vor dem Mauerfall.

Jochen Stern, Schauspieler und unter anderem bekannt durch seine Rolle im Film »Good by Lenin«, berichtete auf emotionale Weise, wie er 1947 vom NKWD verhaftet und zu 25 Jahren

Zwangsarbeit in der Justizanstalt Bautzen verurteilt wurde. Ursula Krüger hingegen erzählte von ihrer unbeschwerten Kindheit – und wie der Zweite Weltkrieg ihr Leben veränderte und sie in Gefangenschaft geriet.

Manche Erzähler thematisierten hautnah die Umbrüche der deutschen Geschichte, wie Rudolf Ramm, der von seiner Zeit als Direktor der Frankfurter Sportschule erzählte und auch mit Anekdoten über seine ehemaligen Schüler, den Boxstar Henry Maske und den Profischützen Manfred Kurzer, unterhielt.

Oft ging es bei den Themen zu den Umbrüchen der deutschen Geschichte auch um das politische Engagement einzelner Personen, wodurch immer wieder rege Diskussionen entstanden. Der Mediziner Klaus Eichler beispielsweise berichtete eindrucksvoll vom regionalen Geschehen zwischen 1945 und 1949 und vom Heimkehrerlager in Gronenfelde, welches für etwa fünf Millionen

Beim Zuhörer werden eigene Erinnerungen wach. Empathie und die Kultur des Zuhörens werden gepflegt.

aus dem Osten heimkehrende Kriegsgefangene als erster Anlaufpunkt auf deutschem Boden diente.

Zudem wurden immer wieder einzelne Berufe eindrucksvoll vorgestellt. So berichtete Gilda Bereska, Witwe des 2005 verstorbenen Autors und Übersetzers polnischer Literatur Henryk Bereska, spannend von ihren Erlebnissen als Sendetechnikerin im Fernsehen der DDR und Sigrid Albeshausen, die als Architektin stadtbekannt ist, von ihrer Zeit nach der Wende, als damals erste und frei gewählte Beigeordnete für die Bauverwaltung und den damit verbundenen städtebaulichen Entwicklungen der Oderstadt.

Einen besonderen Teil der Stadtentwicklung thematisierte auch Hans-Dieter Finger, der eine Filmdokumentation des Nachbargebäudes der Bibliothek, der Frankfurter Marienkirche, vorstellte. Es war Freitag der 18. August 1984, als er zum ersten Mal seine Kamera zückte, seither nimmt er die Restaurierungsarbeiten der bedeutenden Marienkirche auf, diese Aufgabe wurde

zu seiner Lebensgeschichte.

Der ehemalige Oberbürgermeister und heutige Bundestagsabgeordnete Martin Patzelt erzählte sehr persönlich von seiner großen Familie, mit der er in Frankfurt (Oder) aufwuchs. Neben dem ehemaligen Oberbürgermeister gab es auch den ein oder anderen weiteren bedeutenden Besuch, wie zum

Beispiel vom damaligen Präsidenten der Frankfurter Europa Universität Viadrina, Gunter Pleuger, der spannend über seine frühere Tätigkeit als Diplomat bei den Vereinten Nationen in New York und im Weltsicherheitsrat erzählte, oder dem Leiter der Außenstelle Frankfurt (Oder) der Behörde zur Aufarbeitung der Stasi-Unterlagen, Rüdiger Sielaff, der unter anderem über seine zwischenmenschlichen Erlebnisse in seinem Archiv berichtete.

Auch der Sohn des Schriftstellers Günter de Bruyn, Wolfgang de Bruyn, der seit 2007 das Kleist-Museum in Frankfurt (Oder) leitet, berichtete sehr authentisch, wie er als einziger parteiloser Lehrer am Institut für Sprachintensivausbildung in Berlin mit sogenannten Westkontakten »belastet« wurde, 1986 sein Arbeitsverhältnis auflösen musste und deshalb zunächst zum freiberuflichen Autor, Herausgeber und Übersetzer wurde. Ebenfalls authentisch erzählte Mark Perelman, der sich, geboren als sowjetischer Staatsbürger, 1995 entschloss, nach Deutschland auszureisen

und in Frankfurt (Oder) zum Vorstandsvorsitzenden der wiedergeborenen jüdischen Gemeinde und Mitglied im Direktorium des Zentralrats der Juden Deutschlands wurde.

Und der 93-jährige Gerhard Stockenberg, der in verschiedenen Großhandelsbetrieben in leitender Funktion tätig war, hat nach Anfrage des Vereins »MyLife« sein Leben gleich selber aufgeschrieben, »weil«, wie er sagte »einfach alles raus musste«.

Auch alle weiteren Persönlichkeiten, die bei »Das Leben erzählen« in den letzten Jahren aus ihrem Leben berichteten, beeindruckten mit ihren persönlichen Lebensgeschichten, mit ihren Erinnerungen und ihren individuellen, aber authentischen Erzählungen.

Dank Krzysztof Wojciechowski, Leiter des Collegium Polonicum in Słubice und Vorstandsvorsitzender des Vereins »MyLife – erzählte Zeitgeschichte«, und dem Vereinsmitglied Helga Grune, die sich um alles Organisatorische kümmert, gibt es nicht nur die Veranstaltungsreihe, sondern bereits mehrere Publikationen über die 300 »Lebensbände« hinaus, wie zum Beispiel das 2012 erschienene Buch »Andersdenkende – Oppositionelle aus dem Raum Frankfurt (Oder)-Gorzów Wielkopolski berichten« und den 2014 erarbeiteten Ausstellungsbegleitband »Katholiken in der DDR zwischen Abgrenzung, Anpassung und Opposition«. Dazu erschien 2014 auch der Jubiläumsband »In Erinnerung bleiben« zum zehnjährigen Bestehen des Vereins.

Dr. Dirk Wissen, Leiter der Stadt- und Regionalbibliothek Frankfurt (Oder)

Sonntags nie!

Kritik an Positionsänderung des BIB: Vogestriges, neoliberalles Gedankengut

Das Thema »Sonntagsöffnung« wird im Berufsstand weiter intensiv diskutiert, wie der folgende Leserbrief zeigt:

Im Jahr 321 hat Kaiser Konstantin verfügt, den Sonntag arbeitsfrei zu halten: »Alle Richter und Einwohner der Städte, auch die Arbeiter aller Künste, sollen am ehrwürdigen Tag der Sonne ruhen.« Damit hat der Kaiser der Menschheit einen der wichtigsten Dienste überhaupt erwiesen: Nämlich einen Ruhetag, der der »geistigen Erhebung« dienen soll. Ein Tag, an dem man aus dem fünf- bis sechstägigen Hamsterrad aussteigt und etwas tut, was der heutigen Gesellschaft immer mehr abhandenkommt, nämlich: sich besinnen und sich erholen.

Auch dem BIB scheint eine gewisse »geistige Erhebung« zu fehlen, fordert er doch eine Änderung des Bundesarbeitszeitgesetzes, um in Bibliotheken auch sonntags öffnen zu können. Dass jede Form der Sonntagsöffnung arbeitnehmer- und familienfeindlich ist, übersieht der Verband geflissentlich. Bibliotheken auf die gleiche Stufe zu stellen wie lebensnotwendige Dienste wie ärztliche Versorgung, Wasser- und Stromversorgung, zeugt von extremer gesellschaftspolitischer Skrupellosigkeit.

Hier wird ein vogestriges, neoliberalles Gedankengut vertreten und einer 24-Stunden-Gesellschaft das Wort geredet, in der jederzeit alles verfügbar sein soll. Und das sofort. Natürlich auf Kosten anderer. Denn diejenigen in den Führungsetagen, die solche Forderungen aufstellen, werden den Rest ihres Arbeitslebens in keinen Sonntagsdienst eingeteilt werden.

Wollen wir wirklich, dass unsere ganze Lebenszeit zu Arbeitszeit wird und aus einer Sechs-Tage-Woche eine

Sieben-Tage-Woche machen? Ist das zivilisatorisch erstrebenswert? Ist unser Arbeitsleben nicht sowieso schon lang genug?

Auch der Hinweis auf »zwischen Arbeitgeber und Personalvertretung auf Augenhöhe zu schließenden Dienstvereinbarungen« bezüglich Freizeitausgleichs ist eine Verhöhnung der Arbeitnehmerinteressen. Wie dieser »Ausgleich auf Augenhöhe« aussieht, weiß

Wenn in Finnland die Büchereien am Sonntag und gar an Weihnachten offen haben, dann ist das kein Fortschritt, sondern möglicherweise ein Armutszeugnis der finnischen Gesellschaft.

man spätestens seit der Mutation des Samstags zu einem »normalen« Arbeitstag: In vielen Familien sind gemeinsame Aktivitäten – und sei es nur ein gemeinsames Essen – auch am Samstag nicht mehr möglich, weil die Arbeitszeiten »flexibilisiert« wurden. Bleibt nur noch der Sonntag. Bis jetzt.

In diesem Zusammenhang sehen wir auch die Aussage von Olaf Zimmermann (BuB Heft 2-3/2015), Geschäftsführer des »Deutschen Kulturrates«, wonach »es sich von selbst versteht«, dass »hierfür entsprechend Personal« zur Verfügung gestellt werden muss, mit allergrößtem Erstaunen. Gerade in Öffentlichen Büchereien ist es bekanntermaßen alles andere als selbstverständlich, dass überhaupt für eine halbwegs vernünftige Personalausstattung gesorgt wird. Eher werden Bibliotheken geschlossen oder vollautomatisiert, als dass mehr Personal eingestellt wird.

Diese Aussage von Herrn Zimmermann stellt eine grobe Verharmlosung der tatsächlichen Lage dar. Auch die Gleichstellung von Museen und Schwimmbädern mit Bibliotheken ist

mehr als holprig: Eine Mona Lisa kann ich mir am Freitag nicht nach Hause holen, eine Lektüre fürs Wochenende sehr wohl.

Es ist bedauerlich, dass der eigene Berufsverband sich nur noch durch die Brille des Bertelsmann Think Tank definiert. Herrn Pfeil und Frau Kaltenbach (BuB Heft 4/2015) möchten wir in ihren Positionen bestärken und uns für ihre klaren Worte bedanken, auch in der Forderung, dass Herr Becker zurücktreten sollte.

Dieser Berufsverband hätte die Aufgabe, die Interessen seiner Mitglieder zu vertreten (was er nicht mal ansatzweise tut), statt ihre Arbeitsbedingungen durch die Sonntagsöffnung noch mehr zu verschlechtern.

Seit Jahrzehnten ist die Bezahlung des Bibliothekspersonals auf gleichbleibend schlechtem Niveau. Hier gäbe es

eine Menge zu tun. Wieso setzt sich der Verband nicht für eine angemessene Bezahlung von FaMIs und Bibliothekaren ein, wo bleibt die Forderung nach einer zeitgemäßen Entgeltordnung, wo der Einsatz für berufliche Perspektiven?

Und wenn in Finnland die Büchereien am Sonntag und gar an Weihnachten offen haben, dann ist das kein Fortschritt, sondern möglicherweise ein Armutszeugnis der finnischen Gesellschaft. Sollen Bibliotheken wirklich zur Kompensation sozialer Verwerfungen missbraucht werden?

Übrigens: Wer sich für die gesellschaftlichen und gesundheitlichen Auswirkungen von Sonntagsarbeit im Detail interessiert, findet in der Bücherei seines Vertrauens bestimmt eine Menge Literatur zum Thema. Von Montag bis Freitag. Und manchmal auch samstags. Und wer das gerne sonntags recherchieren möchte, dem bleibt ja noch das Internet.

*Wolfgang Bachschneider,
Gabriele Malek, Walter Leisering, Helga
Feiner, Brigitte Lanfermann, Claudia
Hofmann, Claudia Bruch*

Nachrichten

dbv begrüßt Buchpreisbindung für E-Books

Berlin. Der Deutsche Bibliotheksverband (dbv) begrüßt den Referentenentwurf des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie, durch den das elektronische Buch dem gedruckten Buch zumindest bei der Buchpreisbindung

gleichgestellt wird. Für diese grundlegende und in ihrer Bedeutung weitreichende Festlegung bedurfte es nur wenig, nämlich der expliziten Nennung der elektronischen Bücher in der Aufzählung der unter die Buchpreisbindung fallenden Produkte. Damit sei, so der dbv, ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung getan worden, um die bestehende Rechtsunsicherheit bezüglich elektronischer Bücher zumindest in einem Bereich zu beseitigen. Nun müsse der Gesetzgeber zügig die weiteren notwendigen Schritte unternehmen und auch bei der Verleihbarkeit von elektronischen

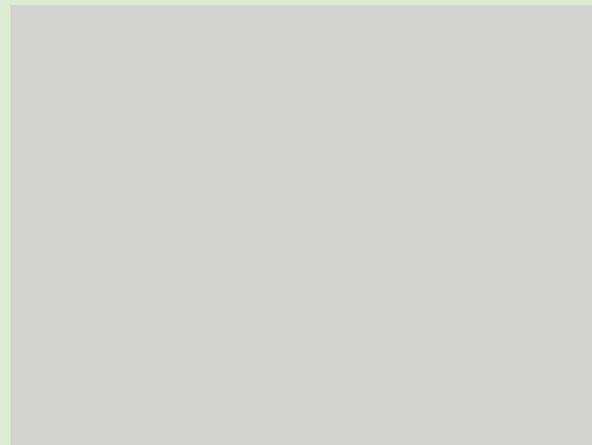
Büchern durch Bibliotheken endlich Rechtssicherheit schaffen.

Publizistenpreis vergeben

Berlin. Der mit 5 000 Euro dotierte Publizistenpreis der deutschen Bibliotheken (Helmut-Sontag-Preis) geht in diesem Jahr an Hilmar Schmundt. Schmundt wurde von einer unabhängigen Jury bestehend aus Vertretern von Bibliotheks- und Berufsverbänden sowie von Medien und Verlagen aus elf Nominierungen und Bewerbungen ausgewählt. In seinen Veröffentlichungen zeichnet der Journalist ein zeitgemäßes Bild moderner Bibliotheken. Mit bibliotheksrelevanten Themen sei ihm, so die Jury, eine herausragende und tiefe Auseinandersetzung gelungen.

Paul Raabe Archiv in Oldenburg eröffnet

Mit einem Festakt und zahlreichen geladenen Gästen und Mitgliedern der Familie Raabe ist am 10. April das Paul Raabe Archiv in der Landesbibliothek Oldenburg eröffnet worden. Der in Oldenburg geborene Paul Raabe begann seine außerordentliche berufliche Laufbahn 1946 als Praktikant an der Landesbibliothek Oldenburg. Ihr vermachte er noch zu Lebzeiten seinen wissenschaftlichen Nachlass. Die Landesbibliothek Oldenburg widmet dem Paul Raabe Archiv einen eigenen Raum, der alle



Erste Recherchen im neuen Archiv (von links): Staatssekretärin Andrea Hoops (niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft, und Kultur), Bibliotheksleiterin Corinna Roeder (Landesbibliothek) und Katharina Raabe. Foto: Landesbibliothek Oldenburg

Archivalien und Bücher enthält und zur Forschung an seinen Materialien einlädt.

Als herausragender Bibliothekar, namhafter Forscher, Publizist und erfolgreicher Kulturmanager hat Paul Raabe (1927 – 2013) ein beeindruckendes Lebenswerk vollbracht, das in Deutschland seinesgleichen sucht.

Besonders hervorzuheben sind seine Verdienste beim Aufbau der Bibliothek des Deutschen Literaturarchivs Marbach am Neckar von 1958 bis 1968, bei der Leitung der Herzog August Bibliothek Wolfenbüttel von 1968 bis 1992 und ihrer Entwicklung zum internationalen Forschungszentrum für Mittelalter und Frühe Neuzeit und nach 1992 bei der Rettung der Franckeschen Stiftungen in Halle (Saale) sowie sein Einsatz für den Erhalt der ostdeutschen Kulturlandschaft als Autor des Blaubuchs »Kulturelle Leuchttürme«.

Alois Klotzbücher wird 85

Dortmund. Alois Klotzbücher, ehemaliger Direktor der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, feiert am 6. Juni seinen 85. Geburtstag. Der gebürtige Tübinger studierte nach Tätigkeit im Buchhandel und nach dem sogenannten Begabtenabitur Geschichte und Germanistik. Berufliche Stationen waren nach Prüfungen für Öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken die Universitätsbibliothek Tübingen, die Stadtbibliothek Essen und die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund. Aktiv, auch als Vorsitzender, war Klotzbücher in den damals für wissenschaftliche und Öffentliche Bibliotheken wichtigen Fachgremien zum auswärtigen Leihverkehr, zur Benutzerforschung und zur Fusion von Bibliotheken. Etwa 100 Veröffentlichungen liegen von ihm vor, viele davon sind in BuB erschienen. Der erste Beitrag im Jahrgang 1969 mit dem Titel »Öffentliche Bücherei – Wissenschaftliche Bibliothek«, ein Thema, das Klotzbücher immer beschäftigt hat.

Filmangebot ausgeweitet

Hannover. Vor einem Jahr ging das TIB|AV-Portal der Technischen

Informationsbibliothek (TIB) unter <http://av.getinfo.de> online. Seit dem Start des Videoportals hat sich die Zahl der wissenschaftlichen Videos von 1 800 auf 4 720 erhöht. Zwei Mitarbeiter des Kompetenzzentrums für nicht-textuelle Materialien (KNM) an der TIB akquirieren derzeit Videos für das Portal. Durchschnittlich 25 qualitätsgeprüfte Filme werden wöchentlich neu in das Portal hochgeladen, in dem die Nutzer über die automatische Analyse von Sprache, Bild und Text zielgenau nach einzelnen Filmsequenzen suchen und diese auch zitieren können.

Pilotprojekt zu Open Access an Kölner ZB MED

Köln. Die ZB MED – Leibniz-Informationszentrum Lebenswissenschaften setzt sich für Open Access ein: freier Zugang zu Forschungsergebnissen. Um dieses Ziel auch durch eigene Projekte voranzutreiben, hat das Informationszentrum ein Pilotprojekt gestartet: Auf der Plattform Living Handbooks unter www.gms-books.de können Wissenschaftler

gemeinschaftlich Handbücher erstellen. Die erste dieser Monografien ist das »Living Textbook of Hand Surgery«.

Neues Lern- und Informationszentrum

Oldenburg. Das niedersächsische Ministerium für Wissenschaft und Kultur investiert 600 000 Euro für die Einrichtung eines modernen Lern- und Informationszentrums in der Landesbibliothek Oldenburg. Das Zentrum soll sich als offener Bibliotheksraum über drei Etagen erstrecken und flexible Arbeitsmöglichkeiten bieten. Ein Schulungsraum mit Laptops, ein Seminar- und ein Arbeitsraum sind ebenfalls vorgesehen. Die Baumaßnahmen sollen im November beginnen und Ende 2016 abgeschlossen sein.

Fachtagung »Bildungswege gestalten«

Nürnberg. Vom 12. bis 13. November wird Nürnberg zum Treffpunkt für

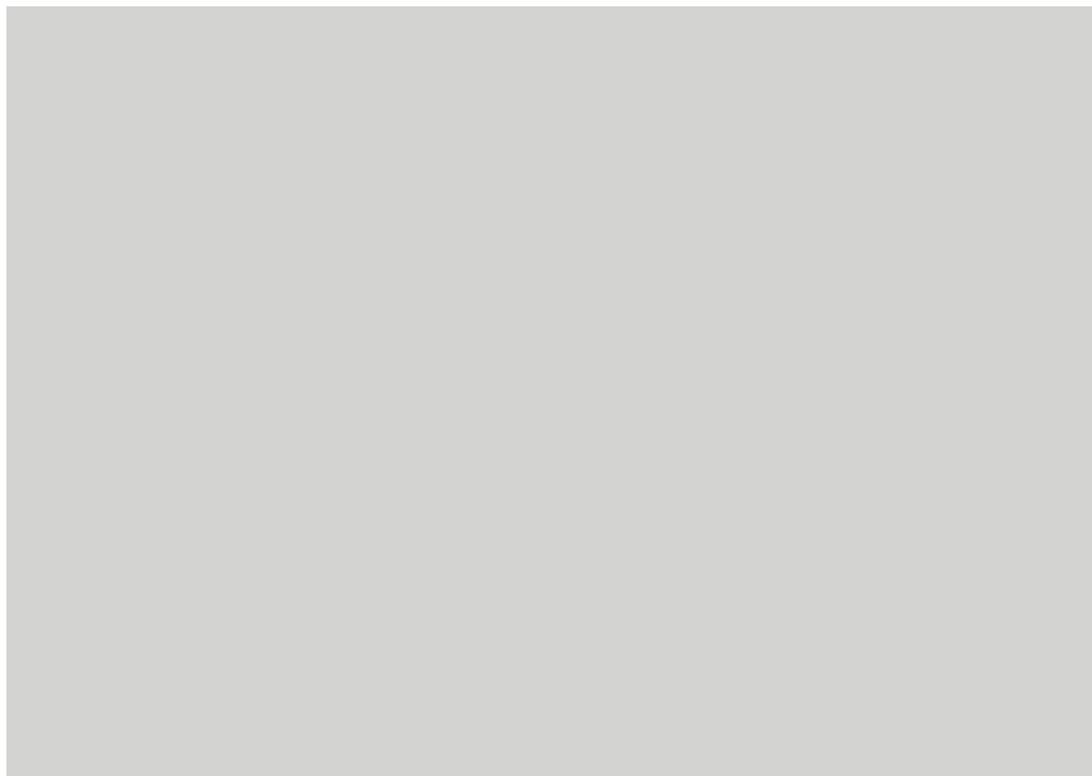
kommunale Entscheidungsträgerinnen und -träger sowie Expertinnen und Experten der Weiterbildung und des Bibliothekswesens aus dem deutschsprachigen Raum. Auf der Fachtagung »Bildungswege gestalten« werden neue Wege der Vernetzung in der kommunalen Bildungslandschaft vorgestellt und diskutiert. Etwa 150 Teilnehmer werden zu der zweitägigen Veranstaltung erwartet, die vom Bildungscampus der Stadt Nürnberg in Kooperation mit der Hochschule der Medien, Stuttgart, und dem Deutschen Institut für Erwachsenenbildung, Bonn, ausgerichtet wird.

Zweitägiges Symposium: Innovation und RFID

Wildau. Am 8. und 9. September findet auf dem brandenburgischen Hochschulcampus südlich von Berlin das Wildauer Bibliothekssymposium zu »Innovation und RFID« statt. Diesjährige Themen von Referenten aus Zürich, Konstanz, Göttingen, Hamm, Bielefeld, Berlin und Hamburg sind: Innovationsmanagement, ETHorama, agiles

Projektmanagement, Serendipität in Discovery-Systemen, Open Source Burnout, Streaming-Dienste, iBeacon-orientierte Indoor-Lokalisierung, Hochschule ohne Bibliothek, Einrichtung eines berufsbegleitenden Masterstudien-ganges Bibliotheks-informatik, Web-Shop als Erwerbungsstool, chaotische Lagerhaltung; und hinsichtlich der RFID-Technologie der Umstieg auf das Dänische Datenmodell inklusive Systemwechsel, 24/7 Öffnung und Manipulationschutz von RFID-Etiketten. Programm-details gibt es unter: <http://bit.ly/1JHbRIE>

ANZEIGE



MARKT

EasyCheck Partnerschaft mit Nedap Librix

EasyCheck bietet Bibliotheken seit Jahresbeginn einen deutlich erweiterten Service und ein breiteres Produktspektrum. Möglich ist das durch die Partnerschaft mit Nedap, einem führenden Lieferanten für Bibliothekstechnologie (<http://www.nedaplibrary.de>).

Die Sparte Nedap Librix des niederländischen Unternehmens Nedap N.V. hat in den vergangenen Jahren seinen Tätigkeitsschwerpunkt auf die Entwicklung und Herstellung neuer Produkte für Bibliotheken verlagert. Vertrieb, Service und Wartung werden seither nur noch von ausgewählten Partnerunternehmen durchgeführt.

EasyCheck bietet seinen Kunden seit Januar 2015 zusätzlich zum bisherigen Portfolio auch Teile des Nedap-Produktsortiments an. Dazu gehören Sicherungsgates, »intelligente« Rückgaberegale und Rückgabeklappen. Außerdem integrierte EasyCheck die Nedap-Hardware zuvor in die eigene Software. Darüber hinaus wird der Göppinger Spezialist für Bibliothekstechnologie als Entwicklungspartner gemeinsam mit Nedap an der weiteren Optimierung der Hardware arbeiten.

Bestandskunden von Nedap können neue Geräte und Artikel aus dem Nedap-Portfolio sowie deren Software nun direkt über EasyCheck beziehen.

In der Rubrik »Markt« werden Pressemitteilungen von Unternehmen und Dienstleistern – ohne redaktionelle Bearbeitung – veröffentlicht. Die Redaktion behält sich vor, Beiträge auszuwählen und zu kürzen.

Feig Electronic Inventur-Praxistest bestanden

pr. – Die Inventur der Lehrbuchsammlung der TH Wildau mit fast 15 000 Medien gleicht einer logistischen Mammutaufgabe. Die größte Fachhochschule Brandenburgs ist die erste Institution, die die Einführung von RFID in Bibliotheken wissenschaftlich begleitet hat. Bei einer Teilinventur im Jahr 2014 hat sie den Handheld ID ISC.PRH200 Blade Reader von Feig Electronic auf Herz und Nieren getestet und ein gutes Zeugnis ausgestellt: Ein einziger Mitarbeiter führte die Inventur in 17 Stunden dank der stabilen WLAN-Anbindung und der zuverlässigen mobilen Erfassung durch.

Der Handheld RFID Reader zeichnet sich durch sein geringes Gewicht und ergonomisches Design aus. So liegt das Gerät auch über einen längeren Zeitraum gut in der Hand. Zum anderen lässt sich das Lesegerät drahtlos via WLAN vernetzen, sodass sich Bibliothekare frei bewegen können.

Für die Erfassung von CDs, DVDs oder dicht nebeneinander stehenden Fachzeitschriften gibt es einen zuschaltbaren Boost Mode. Er erhöht die Sendeleistung von 1,5 Watt auf 4 Watt und erfasst diese als problematisch geltenden Medien.

Der Feig Reader verfügt über zwei Sonderfunktionen, die sich in Bibliotheken als besonders praktisch erweisen: Das Lesegerät findet bis zu 150 Medien anhand der Medien- oder der Seriennummer des Transponders im Vorbeigehen und kann ausgeliehene von vorhandenen Büchern anhand des AFI (Application Family Identifier)-Bytes unterscheiden. Dadurch können bei der Rückgabe große Mengen von Büchern alle auf einmal als »im Bestand« gekennzeichnet werden.

Aus Sicht des Bibliotheksteams waren die Mobilität durch die weitreichende, stabile WLAN-Verbindung und die Akkustärke die Hauptvorteile der Anwendung. Über das Software Development Kit konnten sie die eigene Inventursoftware anschließen, die den Medienbestand visualisiert. So konnte

ein einziger Mitarbeiter während der Inventur im Schnitt 39 Medien in der Minute bearbeiten.

STN International / FIZ Karlsruhe Life-Science-Datenbanken auf der STN-Plattform

pr. – Die STN-Partner Chemical Abstracts Service (CAS) und FIZ Karlsruhe haben die großen internationalen Datenbanken zu Biomedizin, Agrar- und Lebensmittelwissenschaften auf die neue STN-Plattform gebracht und damit das Angebot an weltweiter Patentinformation signifikant erweitert. Das aktuelle Release bringt nicht nur neue Inhalte, sondern auch neue Funktionen für noch präzisere Suchen mit.

Das moderne, neue STN bietet Inhalte und Funktionen, die speziell auf die Bedürfnisse von Informationsprofis und Patentexperten ausgerichtet sind. Wichtigen Content liefern die neu hinzugekommenen, führenden Biomedizin-Datenbanken BIOSIS, MED-LINE und Embase, ergänzt durch die Datenbanken CABA und FSTA zu Agrar- und Lebensmittelwissenschaften. Die Datenbanken mit Patentvolltexten aus Deutschland, Frankreich und Kanada bieten zusätzlichen Mehrwert zu dem Angebot an weltweiter Patentinformation.

Hinzugekommen sind neue Funktionen und eine optimierte Nutzeroberfläche. Zusätzliche Thesauri wie Emtree in Embase und MeSH in Medline stellen Suchbegriffe und Synonyme für umfassendere Suchen zur Verfügung. Zwei Highlights, die auf vielfachen Kundenwunsch realisiert wurden: Hervorhebung der gesuchten chemischen Strukturen und CAS Registry Numbers in den Treffermengen – dies erleichtert und beschleunigt die Prüfung und Auswertung der Suchergebnisse; neue INPA-DOC-Funktionen, zum Beispiel bei der Darstellung von Patentfamilien – damit sind die Patentinformationen nochmals klarer interpretierbar und von hohem Nutzen bei der Beantwortung geschäftskritischer Fragen. »

www.fiz-karlsruhe.de

Gelegenheit und Raum für das ausführliche Auskunftsgespräch bietet der kompakte Schalter »Information und Publikumservice« im ersten Obergeschoss. Foto: Düfelsiek

Harald Pilzer

Publikumsservice: Ein stetiger Prozess

Das Drei-Anker-Konzept der Stadtbibliothek am Neumarkt in Bielefeld

Die Stadtbibliothek Bielefeld setzt in Sachen Auskunft auf ein Drei-Anker-Konzept: Selbstbedienungstechnik, personalbetreutes Kundenfoyer und einen kompakten Schalter »Information und Publikumservice«. Die positiven – und auch einige negative – Erfahrungen beschreibt der Direktor der Stadtbibliothek Bielefeld, Harald Pilzer, im Folgenden.

Will man die stetigen Veränderungen der Publikumsdienste in der Zentralbibliothek der Stadtbibliothek Bielefeld der letzten Jahre nachzeichnen und Schwerpunkte herausarbeiten, dann muss man zunächst den zu betrachtenden Zeitraum simplerweise in ein Vor und ein Nach dem Umzug der Zentralbibliothek im Frühjahr 2012 einteilen.

Vor dem Umzug

Sicherlich nicht nur der Not gehorchend sondern auch dem eigenen Triebe sind die Publikumsdienste in der Zentralbibliothek der Stadtbibliothek Bielefeld seit 2001 kontinuierlich umstrukturiert, vereinheitlicht und konzentriert worden. Damit verband sich häufig das berühmt-berüchtigte »Abschneiden alter Zöpfe«.

So, wenn die sich von den regelmäßigen Öffnungszeiten der Bibliothek unterscheidenden Sprechzeiten der Fernleihe abgeschafft und der Fernleihservice in den allgemeinen Aufgabenkanon der bibliothekarischen Information integriert wurde. Oder wenn die Mittagsschließung der im gleichen Gebäude, aber räumlich getrennten Musikbibliothek aufgehoben wurde oder die als eigener Servicepunkt mit eigenen Tresen und speziellen Öffnungszeiten ausgestattete »Videoausleihe«, die zu Zeiten der Einführung von Videos (»Kassetten vor der Rückgabe zurückspulen!«) ihre Berechtigung gehabt haben mag, nunmehr in den Aufgabenbereich des zentralen Ausleih-tresens rückte.

Doch räumliche Veränderungen induzieren nicht zwangsläufig Einstellungsänderungen. Selbst in der Landschaft eines multifunktionalen Zentraltresens, an dem das Kundengeschäft überwiegend abgewickelt wurde, hielten sich Spezialisierungen. Da wurde die Beherrschung eines Bildschirmformulars zum Herrschaftswissen; man spezialisierte sich auf spezifische Prozesse wie die Neukundenanmeldung oder die Verbuchung und die korrekte Interpretation der Kontodarstellung.

Beginnt man, Spezialisierungen und angestammte Einsatzgebiete aufzubrechen, so sind Routinisierung und Verallgemeinerung von Verfahren unbeliebt, bedeuten sie doch häufig auch die Entzauberung der als kompliziert und nahezu nicht erlernbar kommunizierten Abläufe. Sie implizieren die Entwertung eines zuvor wenigen vorbehaltenen Spezialistenwissens. Wir machen im Prozess der technologischen Veränderungen wiederholt diese Erfahrungen und erleben sie häufig als narzisstische Kränkungen, wenn das, was uns vorbehalten war, von allen beherrscht wird. Oder nicht mehr gefragt ist.

Die Autonomisierung der Bibliothekskundinnen und Bibliothekskunden – fachpolitisch favorisiert und propagiert – haben wir seit 2007 mit der sukzessiven Einführung der Selbstbedienungstechnologie (Ausleih- und Rückgabeautomaten, Kassenmaschinen) betrieben und sind bei der »perfektionierten Ausleihbibliothek« gelandet. Zudem wurde am alten Standort die Zahl der regelmäßig während der Öffnungszeiten geöffneten Counter von sechs auf vier reduziert und mit der Einführung der Selbstverbuchung der zentrale Ausleih-tresen nicht ab- aber zurückgebaut. Erhalten blieben ab 2010 die zwei

Informationspunkte Kinderbibliothek und die Auskunft im ersten Obergeschoss, der zurückgebaute Ausleih-tresen mit Lese-ranmeldung und Kundendienstfunktion und ein kombinierter Ausleih- und Informationscounter in der räumlich abgetrennten Musikbibliothek.

Am neuen Standort: Stadtbibliothek, Stadtarchiv und Landesgeschichtliche Bibliothek am Neumarkt

Vor die Frage gestellt, wie einerseits die Kundenbewegungen gelenkt werden können und zum anderen die Zahl der personalgestützten Anlaufstellen reduziert werden kann, haben wir uns angesichts der Architektur des neuen Hauses für eine Drei-Anker-Lösung entschieden: Im Foyer mit der Selbstbedienungstechnik (Ausleihe, Rückgabe, Kassenautomaten, Kopierer, RFID-Karten gesteuerte Schließfächer, digitaler Gebäudeplan) ist der Empfang platziert, ebenfalls im Erdgeschoss die Auskunft der Kinderbibliothek; im ersten Obergeschoss dann der Counter »Information und Publikumservice«.

Durchaus gängigen Mustern folgend wurden im ebenerdig gelegenen und barrierefrei erreichbaren Erdgeschoss die Kinderbibliothek, Veranstaltungsflächen, das Zeitschriften- und Zeitungsangebot nebst Lesetisch, 20 Internet-PCs, die »schnell-drehenden« (das heißt ausleihintensiven) Filme und Musik auf CD und DVD und weniger beratungsintensive Angebote wie die Belletristik, Comics und Geographica platziert. Im ersten Obergeschoss befinden sich die Sachliteratur, Bestände für junge Erwachsene, zahlreiche Arbeitsplätze, 30 PC-Arbeitsplätze und rund 50 000 Bände der Landesgeschichtlichen Bibliothek.

In dem sich an diese Aufstellung anschließenden Gebäude-trakt befindet sich der Lesesaal des Stadtarchivs mit eigenem Publikumscounter. Die Idee eines Kundendienstbüros des Forderungsmanagements in der Nähe zum Eingangsfoyer ließ sich leider nicht verwirklichen.

Ein »neues Bild« der Bibliothek: offen, proaktiv, kundenorientiert

In diesem räumlichen Konzept kommt dem Empfang eine Schlüsselfunktion zu. Architektonisch und ergonomisch ist er unter Mitarbeiterbeteiligung mit einem Tresen und zwei höhenverstellbaren Computerarbeitsplätzen einschließlich RFID-Untertischreadern ausgestattet. Er hat für den »Kundenfluss« im Eingangsbereich zu sorgen, dient als erste Anlaufstelle für orientierende Informationen und zum schnellen »Troubleshooting«.

Er ist als Stützpunkt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konzipiert, die Kundinnen und Kunden bei der Automatenbedienung unterstützen, und zwar von der Idee her proaktiv: Vor dem Tresen agieren, möglichst immer ansprechbar sein und schnell weiterhelfen, Störungen und Bedienungsunsicherheiten bereits im Ansatz erkennen, Kundinnen und Kunden ansprechen, möglichen Enttäuschungen und Frustrationen im Maschinenumgang vorbeugen, so wie es in vielen Bahnhöfen

die Servicekräfte der Deutschen Bahn, die hier explizit einmal nicht gescholten werden soll, beherrschen.

Eine technische Hilfestellung wird auch bei der Konfektionierung der Bibliothekskarten für die digitale Schließfachanlage und die elektronischen Zugangssperren der Sanitärbereiche benötigt. Ein anderes Aufgabenfeld ist die kompetente, zielgerichtete und Akzeptanz spiegelnde Weitervermittlung an den Counter der Information und des Publikumsservice im ersten Obergeschoss, an die Information des Stadtarchivs oder an das Forderungsmanagement.

In jedem Fall sollen Warteschlangen und Indiskretionen vermieden werden. Zeitintensive Auskunftsfragen und umfangreiche Bestands- oder Kontoauskünfte sollen hier nicht gegeben oder emotional unterlegte Debatten über Kontostände und Gebührenforderungen hier nicht geführt werden. Der Empfang beaufsichtigt auch die räumlich unmittelbar angrenzend untergebrachte Sortieranlage; die für den Empfang zuständige Koordinatorin regelt den jeweils aktuell notwendigen Personaleinsatz. Soweit Idee und Anforderung.

Nach drei Jahren praktischer Erfahrung von März 2012 bis März 2015 lässt sich ein prinzipielles Funktionieren mit episodischen Störungen und an- und abschwelenden Gegenströmungen konstatieren. Es interessieren hier naturgemäß eher die Anlässe, die die reibungslose Umsetzung der oben beschriebenen Intentionen behindern. Diese ergeben sich aus vorübergehenden technischen Störungen, wenn zum Beispiel die an die Rückgabeautomaten angeschlossene Sortieranlage streikt oder alle Verbuchungsautomaten infolge zum Beispiel unvollständiger Updates oder Netzwerkstörungen den Dienst quittieren und mit der Tresenverbuchung gearbeitet werden muss. Dieser Fall ist eher selten, der zuvor geschilderte mehrfach aufgetreten.

Dann fallen wir zurück in die Zeiten der »alten Tresenherrlichkeit« als Dreh- und Angelpunkt des Hauses. Mit ihr korrespondieren virulente Verhaltensweisen, wie die in vielen Häusern beliebte Sitzauskunft oder die Bereitschaft, relativ lange Kundengespräche zu führen, die ihre inhaltliche Berechtigung haben mögen, aber nicht an diesem Ort geführt werden sollen. Zudem haben uns »Mitnahmen ohne Verbuchung« dazu veranlasst, trotz Mediensicherung nur die Hüllen neuer Filme und Spiele zu präsentieren und die Datenträger am Empfang herauszugeben. Ein nicht von allen als störend empfundener Rückschritt in frühere Zeiten und Zustände.

Kompakt: Information und Publikumsservice

Mit dem Wandel von der klassischen Ausleihbibliothek zur »perfektionierten Ausleihbibliothek« entfallen zahlreiche personalgestützte Arbeitsprozesse. Und mit der Ergänzung der »perfektionierten Ausleihbibliothek« um die Bibliothek als »dritter Ort« und als Ort des Lernens und der Begegnung kommen neue Aufgaben hinzu, genauso wie mit der umfänglichen Digitalisierung von »content«.

Es gibt hier keinen Stillstand, und was vor zehn Jahren gelehrt und gelernt wurde, hat heute womöglich keine Relevanz mehr. Die Lösungen von heute sind morgen keine mehr und

Harald Pilzer M.A.

Direktor der Stadtbibliothek Bielefeld seit 2001, seit 2006 auch Leiter des Amtes Stadtbibliothek, Stadtarchiv und Landesgeschichtliche Bibliothek. Stellvertretender Direktor der Lippischen Landesbibliothek in Detmold 1993 bis 2001. Leiter der Stadtbibliothek Wilmersdorf von Berlin 1988 bis 1993. Bibliotheksreferendariat an der Amerika-Gedenkbibliothek Berlin. Studium der Geschichte, Politikwissenschaft, Germanistik, Pädagogik und Soziologie in Konstanz und Berlin. Veröffentlichungen vornehmlich zur Bibliotheksgeschichte und zur Situation der Öffentlichen Bibliotheken. 2012 bis 2014 Vorsitzender des Vereins des Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen (vbnw), seit 2015 Vorsitzender für die Öffentlichen Bibliotheken im Vorstand des vbnw. – Kontakt: harald.pilzer@bielefeld.de

wie sich die Bibliothek vom analogen Ideal entfernt, so werden ihre Instrumente digital. Was nicht bedeutet, dass nunmehr »die EDV-Abteilung« für alles zuständig ist. Zuvor analog abgewickelte Verfahren werden digitalisiert, die individuelle Beherrschung dieser Verfahren muss aber gewährleistet bleiben.

Aus der betrieblichen Soziologie wissen wir, dass Spezialisierungen, funktional differenziert erbrachte Arbeitsprozesse und Hierarchien den einzelnen entlasten. Wir haben zumindest auf den zuletzt genannten Aspekt reagiert und die Rolle der Koordinatorinnen eingeführt, die die drei Bereiche Empfang, Kinderbibliothek und Information managen.

Die zuvor als klassische Auskunft und Beratung geführte »bibliothekarische Information« wurde allerdings um nahezu alle kundenbezogenen Prozesse im Sinne eines »job enrichments and enlargements« aufgewertet. Es entstand ein mehrdimensionales Aufgabenfeld um alle sich um die »Mitgliedschaft« rankenden Prozesse der Anmeldung und Erneuerung¹, um Auskunft über Verfahren wie die Endnutzerfernleihe, die Onleihe oder den Zugriff auf lizenzierte Inhalte oder Trivia wie die Ordnung im Abholregal.

Die zuvor als klassische Auskunft und Beratung geführte »bibliothekarische Information« wurde allerdings um nahezu alle kundenbezogenen Prozesse im Sinne eines »job enrichments and enlargements« aufgewertet. Es entstand ein mehrdimensionales Aufgabenfeld um alle sich um die »Mitgliedschaft« rankenden Prozesse der Anmeldung und Erneuerung¹, um Auskunft über Verfahren wie die Endnutzerfernleihe, die Onleihe oder den Zugriff auf lizenzierte Inhalte oder Trivia wie die Ordnung im Abholregal.

1 Vermutlich ein in seiner Bedeutung unterschätzter Vorgang der »Initiation« der Bibliothekskundin/des Bibliothekskunden.

2 Dass dies eine Chimäre ist und die Komplettierung unseres digitalen Schattens nur eine Frage der Fähigkeiten des Algorithmus und der Maschinen ist, wir mithin nicht mehr, sondern weniger autonom sind, soll hier nicht diskutiert werden.

3 Die im November 2014 veröffentlichte Studie ICILS zu den Computerkompetenzen deutscher Achtklässler stellt diesen nur ein mittelmäßiges Zeugnis aus. Vgl. www.bmbf.de/press/3691.php (abgerufen am 3.4.2015)

Zugleich hat sich das technische Aufgabenportfolio von der »Stunde Eins« der neuen Bibliothek an deutlich erweitert, wodurch sich auch der Inhalt der Betreuung ändert. Allein die Anzahl der computergestützten Kundenarbeitsplätze wurde in der neuen Zentralbibliothek auf rund 50 erhöht, das Haus ist mit einem Kunden-W-LAN ausgeleuchtet, Drucken und Kopieren erfolgt an MultiFunctionPrinters mit einem FollowMe-System für Kunden und anderes mehr.

In einem laufenden Prozess wurden und werden »Standardprozesse« definiert und fortgeschrieben. Darunter verstehen wir die täglich zu erbringenden und zu beherrschenden Routinen, wobei wir das Ideal eines von allen im Publikumsdienst tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beherrschten Aufgabenkatalogs verfolgen.

Damit verbindet sich die Verpflichtung zur kontinuierlichen Fortbildung als institutionelle Daueraufgabe. Ein täglich kurz

örtlich unabhängige Verfügbarkeit erlauben dem »autonomen Leser«² qualifizierte und überlegene Zugriffsmöglichkeiten. Unsere Kunden sind mit einer OPAC-App auf dem Handy eher am Ziel als die klassische Bibliotheks-EDV.

Eine kompetente Beherrschung der Quellen und der Instrumente bilden aber nicht die gleichsam naturgegebene Begleitung dieses Prozesses.³ Somit wird es vermutlich zunächst auch weiterhin einen personalgestützten Publikumsservice geben. Aber einen solchen, der die betrieblichen Prozesse beherrscht und medien- und informationskompetent handeln kann.

Fazit

Unser Drei-Anker-Konzept funktioniert abgesehen von den oben beschriebenen episodischen oder systemischen

Sorgt für den »Kundenfluss« im Eingangsbereich: Der Empfangstresen dient als erste Anlaufstation für orientierende Informationen und zum schnellen »Troubleshooting«. Foto: Dürfelsiek

vor Öffnung der Bibliothek von den Koordinatorinnen durchgeführtes Briefing vermittelt tagesaktuelle Informationen und garantiert die pünktliche Besetzung der Dienstposten, zudem gibt es eine regelmäßige Dienstbesprechung zwischen der Leitung der Zentralbibliothek, der Leitung der Publikumsdienste und den Koordinatorinnen.

Der klassische Auskunfts- und Beratungsprozess verändert sich in Zeiten des Internets kontinuierlich und temporeich. Die Digitalisierung aller Informationen und ihre zeitlich und

Störungen. Nach unseren Erfahrungen benötigen wir neben der Selbstbedienungstechnik ein personalbetreutes Kundenfoyer, das das freundliche und kundenorientierte Bild der Bibliothek präsentiert. Der kompakte und konzentrierte Counter »Information und Publikumsservice« hat sich als umfassend informierende und informierte Einrichtung des Publikumsservice etabliert. Dass nicht alles reibungslos läuft, nehmen wir als Wiederholung einer ohnehin im Leben eines jeden anzutreffenden Erfahrung.

Brian Switzer, Simon Zirkunow

Auf der Suche nach der Informationsquelle der Zukunft

Das Projekt »we_search« soll die Informationssuche intuitiver machen / Visualisierung als zentrale Funktion

Der Auskunftsdienst der Zukunft ist digital. Davon sind die beiden Kommunikationsdesigner Brian Switzer und Simon Zirkunow überzeugt. Aus diesem Grund beschäftigen sie sich derzeit in einem Forschungsprojekt intensiv mit der Aufbereitung von Suchergebnissen.

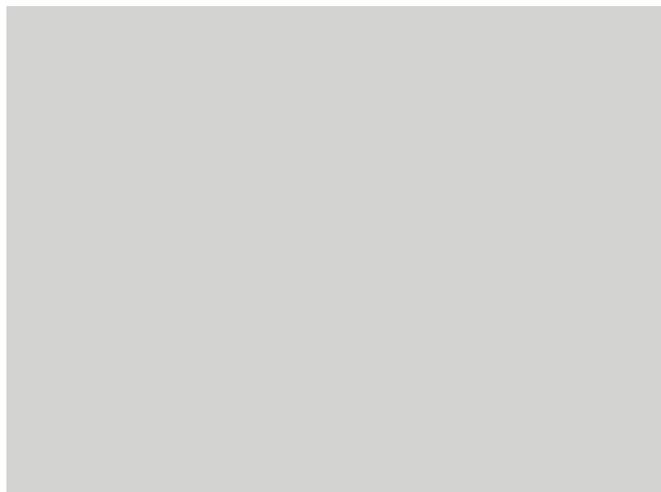
Die primäre Informationsquelle der Zukunft und in vielerlei Hinsicht auch der heutigen Zeit ist der Personal Computer oder das Notebook. Keine Bibliothek verfügt mehr über Karteikarten – außer vielleicht aus nostalgischen oder historischen Gründen. Doch wie wird diese Informationsquelle der Zukunft in den meisten Fällen aussehen? Fast alle digitalen Informationssysteme wie »Opac«, »eContent« oder »Google Scholar« basieren auf Text. Das setzt bei der Suche voraus, dass der Nutzer die richtigen Schlüsselwörter, Titel oder Autoren bereits kennt. Doch wer neue Gebiete erschließen möchte oder zu den Rändern der eigenen Disziplin vordringen will, dem hilft ein solches System nicht unbedingt weiter. Die Sorge bleibt: Was fehlt? Was wurde vergessen? Das Projekt »we_search« zielt darauf ab, neue Methoden der Suche anzubieten und Nutzer in Communitys zu vernetzen. Die bislang gängige Art, Informationen im Netz zur Verfügung zu stellen, soll so ergänzt werden.

»we_search« ist ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt, das vom Land Baden-Württemberg gefördert und an zwei

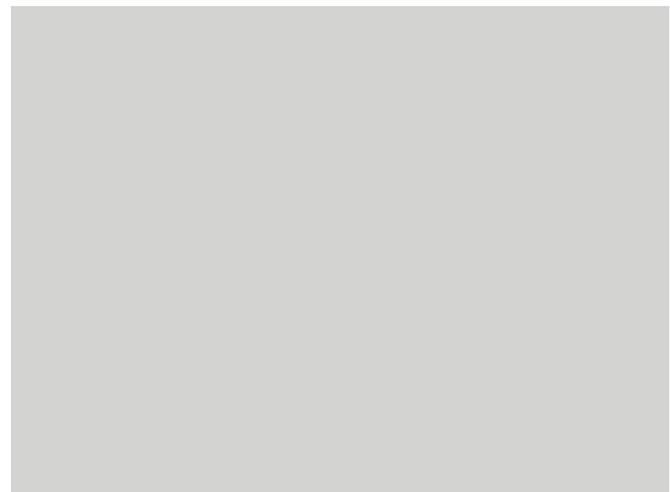
Hochschulen betrieben wird: der HTWG Konstanz und der HfG Schwäbisch Gmünd. Das Projekt zielt auf die Entwicklung eines konkreten Resultats ab. Der Förderzeitraum begann 2011 und endet im Sommer 2015 (weitere Infos zum Projekt unter www.we-search.eu). Ein Ziel des Projekts ist es, die Informationssuche in für die Nutzer weniger vertrauten Disziplinen intuitiver zu machen und sie in die Lage zu versetzen, Momente von »Serendipity« zu erleben. Momente also, in denen sie über Schlüsselinformationen »stolpern« – nicht weil sie gezielt einen Suchbegriff eingegeben haben, sondern weil sie zufällig unter den Suchergebnissen aus ihrem Themengebiet das Richtige finden.

Das Projekt durchlief Stadien, in denen untersucht wurde, wie mit bestimmten Quellen umgegangen wird und wie Nutzer im Internet suchen (Such-Architektur). Außerdem wurde untersucht, wie Forscher arbeiten – sei es in Gruppen oder individuell. Nachdem wir herausgefunden haben, dass es zunehmend mehr neue Forschungsbereiche gibt, und dass das Bedürfnis nach neuen Schlüsselbegriffen entsprechend steigt, haben wir im nächsten Schritt entschieden, mit einer neuen Datenbasis zu arbeiten. Diese NoSQL-Datenbank oder »Graph Databases« sind in ihrer Architektur flexibler und schneller.

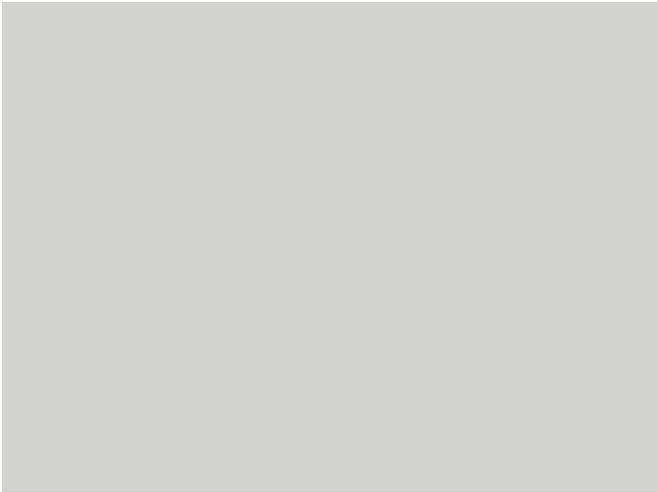
Sie erlauben es im weiteren Entwicklungsprozess, neue Parameter und Verbindungen hinzuzufügen oder diese zu präzisieren. Das visuelle Interface wurde mehr oder weniger



Jeder Benutzer bekommt eine persönliche Ablage namens »Pocket«. Dort können Publikationen und Suchergebnisse abgelegt werden. Von da aus kann man sie an anderen Stellen im eigenen Arbeitsprozess wieder abrufen oder mit anderen aus der Community teilen.



»Term Ratio« zeigt an, wie oft die gesuchten Begriffe in dem Artikel, der Zusammenfassung oder dem Titel der Publikation erscheinen, während die Grafik das Verhältnis von einem Begriff zum anderen repräsentiert.



Die »Keyword«-Option zeigt an, ob eingegebene Schlüsselwörter gefunden wurden oder nicht. Zudem schlägt die Funktion weitere Schlüsselbegriffe vor oder empfiehlt, Begriffe wegzulassen.



»References and Citations« stellt die Suchergebnisse mit Bezug zu ihrem Erscheinungsdatum dar. Die Größe der Kreise zeigt an, wie viele Referenzen zu anderen Artikeln gefunden wurden. .

gleichzeitig entwickelt und beinhaltet zwei Teile. Der erste visualisiert die Daten nicht (nur) in Form einer Liste, sondern auch als Informationsgrafik, die spontan aus den Suchergebnissen generiert wird. Zum zweiten gibt es ein Interface, das die gesuchte Information beinhaltet und den Kontakt zur Community erlaubt. Derzeit wird der Prototyp ausgebaut und erweitert. Bis zum Beginn des Sommers soll er vorliegen.

»Serendipity«-Effekte

Wie soll nun also diese digitale Informationsplattform aussehen? Das Interface von »we_search« ist in vier Bereiche eingeteilt: Suche (»Search«), Sammlung (»Collection«), Arbeitsplatz (»Workspace«) und Gemeinschaft (»Community«). Jeder dieser Bereiche ist klar durch einen Menüpunkt gekennzeichnet. Für den Prototyp wurde vor allem die Suchfunktion ausgearbeitet, weil es bereits andere Systeme und Plattformen gibt, die die anderen Bereiche sehr gut abdecken. Zudem sind neue Entdeckungen oder »Serendipity«-Effekte für einen Wissenschaftler vor allem während der Recherchephase möglich.

Der Prototyp folgt elementaren Design-Prinzipien. Von Anfang an sollte das Interface so weit wie möglich reduziert werden. Daher sind die Navigationsmenüs ausschließlich in Schwarz, Weiß und Grau gehalten. Funktionen werden einfach herausgestellt, Schlüsselbegriffe werden mithilfe von Piktogrammen zusätzlich verdeutlicht. Visualisierungen und andere Funktionen

sollen im Zentrum stehen, was sowohl durch ihre Position als auch die Farbwahl verdeutlicht wird.

Die Mitarbeiter des Projekts hielten es außerdem für wesentlich, dass die Daten visuell so kompakt wie möglich dargestellt werden, um gleichzeitig möglichst viele Ergebnisse anzeigen zu können. Nicht zuletzt darin besteht auch ein klarer Vorteil visuell dargestellter Ergebnismengen im Vergleich zu Listen. Außerdem ist »we_search« räumlich konzipiert. Suchergebnisse werden direkt unter der Navigationsleiste angezeigt. Wenn Wissenschaftler einen interessanten Artikel finden, haben sie die Möglichkeit, sich detaillierte Informationen anzeigen zu lassen. Diese Option erscheint am unteren Bildschirmrand. Wird sie aktiviert, rückt sie ins Zentrum. Wenn ein ganzer Text zur Verfügung steht, wird auch diese Option am unteren Bildschirmrand angezeigt – und wiederum rückt der Text ins Zentrum, wenn die Option gewählt wird. Die vier Bereiche (Suche, Sammlung, Arbeitsplatz, Community) stehen nebeneinander, sodass der Nutzer sich frei zwischen ihnen bewegen kann.

Im Folgenden soll erläutert werden, wie genau Recherche und Anzeige von Ergebnissen vonstatten gehen. Der Wissenschaftler kann am oberen Bildschirmrand Begriffe eingeben und mithilfe gängiger Operatoren (»and«, »or«, »and not«, »xor«) filtern, wie diese Begriffe kombiniert werden sollen beziehungsweise unter verschiedenen Optionen wählen, welche Art Information (Autor, Ort, Publikation, et cetera) er sucht. Wenn die Suche läuft, erscheinen neben den klassischen Ergebnissen in Listenansicht fünf weitere Optionen. Drei von ihnen sollen hier näher betrachtet werden:

»Term Ratio« zeigt an, wie oft die gesuchten Begriffe in dem Artikel, der

Schwerpunkt

Themenschwerpunkte in BuB

Heft 02-03/2015:
Sonntagsöffnung

Heft 04/2015:
Inklusion und Integration

Heft 05/2015:
Bibliothekartag Nürnberg

Heft 06/2015
Auskunftsdienst

Heft 07/2015
Die Bibliothek als dritter Ort

Heft 08-09/2015
Flüchtlinge

Zusammenfassung oder dem Titel der Publikation erscheinen, während die Grafik das Verhältnis von einem Begriff zum anderen repräsentiert. Wenn man mit der Maus über ein Element drübergeht, wird eingeblendet, wie oft die Begriffe im entsprechenden Artikel erscheinen. Zudem erhält er die bibliografischen Angaben zu Titel, Autor und Veröffentlichungsdatum. Von jedem Punkt der Ergebnisanzeige aus kann der Nutzer per Mausclick mehr Informationen erhalten oder die Publikation speichern.

Schnelles Auffinden von Schlüsselpublikationen

Die »Keyword«-Option funktioniert ganz ähnlich, indem sie anzeigt, ob eingegebene Schlüsselwörter gefunden wurden oder nicht. Zudem schlägt die Funktion weitere Schlüsselbegriffe vor oder empfiehlt Begriffe wegzulassen. Auch hier werden zusätzliche Informationen durch »Mouseover« aktiviert. Außerdem können Publikationen für eine spätere Auswertung gespeichert werden.

Eine weitere Option ist »References and Citations«. Sie stellt die Suchergebnisse mit Bezug zu ihrem Erscheinungsdatum dar. Die Größe der Kreise zeigt an, wie viele Referenzen zu anderen Artikeln gefunden wurden. Und per Mausclick können diese Referenzen als Verbindungen angezeigt werden. Das erlaubt es Wissenschaftlern schnell, andere Schlüsselpublikationen zu einem bestimmten Thema zu finden und ihre Suche nach und nach zu verfeinern.

Wenn sich ein Wissenschaftler für den Prototyp registriert, kann er das sogenannte »Pocket« nutzen. Im »Pocket« können Forscher Artikel oder Suchergebnisse für eine spätere Lektüre oder Referenz speichern. Vor allem, wenn es darum geht, mit vielen Informationen umgehen zu müssen, ist diese Funktion sehr hilfreich. Die einzelnen Artikel können zum Speichern in

Simon Zirkunow erwarb seinen Abschluss als »Master of Arts« in Kommunikationsdesign an der HTWG Konstanz mit einer Arbeit über die Geschichte des Grafikdesigns im zwanzigsten Jahrhundert. Seitdem arbeitet er selbstständig für nationale und internationale Auftraggeber sowie an selbst initiierten Projekten mit anderen Designern zusammen. Diese Tätigkeit schränkte er ein, um als wissenschaftlicher Mitarbeiter »we_search« mit zu entwickeln.

das »Pocket« gezogen werden, ohne dass sich dabei die Ergebnisanzeige verändert. Um die Verwaltung der Publikationen zu erleichtern, werden diese nicht nur mit einer Nummer, sondern auch um eine visuelle Identifikation oder »Visual ID« ergänzt. Diese kleinen Grafiken erleichtern es dem Forscher, sich an bestimmte Artikel zu erinnern und eine Ordnungsstruktur zu bilden.

»we_search« wird ohne eine gut strukturierte Community nicht funktionieren. Plattformen wie »ResearchGate« oder »Mendeley« zeigen ebenso wie zahllose Webseiten von Universitäten, dass das so genannte »Crowd Sourcing« eine effektive Ressource in der wissenschaftlichen Arbeit darstellt. Schließlich lebt wissenschaftliches Arbeiten vom Informationsaustausch. Mit der entsprechenden Software – ein Beispiel ist »Bibtex« – wäre es unterdessen problemlos möglich, viele wissenschaftliche Publikationen zu finden und zu sammeln. Durch die Automatisierung erhält der Nutzer viele Ergebnisse in kurzer Zeit.

Allerdings gibt es dort auch Nachteile. Nicht alle »Bibtex«-Dateien sind gleich – manche enthalten mehr Information als andere. Zudem können Fehler in den Datensätzen, die sehr wohl vorhanden sind, nur schwer gefunden werden. Die Forschergemeinschaft kann dafür sorgen, Fehler zu korrigieren, Dinge auf den neuesten Stand zu bringen und neue oder zusätzliche Informationen hochzuladen.

Dies ist auf mehrere Arten möglich: Sogenannte »Super Editors« können andere einladen, ihnen bei der Korrektur von Informationen im Hinblick auf Exaktheit und Vollständigkeit zu helfen. Forscher können zudem erlauben, dass ihr Suchverhalten gespeichert und dazu benutzt wird, die Datenbank zu verbessern.

Während der Entwicklungsphase des Prototyps wurde das Team immer wieder mit Fragen aus dem Umfeld konfrontiert: Wie wichtig ist den Nutzern ihre Privatsphäre auf der Plattform? Wie können in einer digitalen Umgebung Experten definiert werden? Wie kann die Verlässlichkeit der Informationen überprüft werden? Solche Fragen betreffen nicht nur den Prototypen von »we_search«. Sie werden in einer Zukunft digitaler Informationen und digitalen Informationsaustauschs immer wieder neu beantwortet werden müssen.

Brian Switzer, M. Des., B.F.A., ist Professor für Kommunikationsdesign an der HTWG Konstanz und Gründungsmitglied des IPS (Institut für professionelles Schreiben). Er erwarb den Titel eines »Bachelors of Fine Arts« in Grafikdesign an der University of Illinois in Champaign-Urbana und den Titel als »Master of Design« in »human centered design« und in strategischer Designplanung am Institute of Design des Illinois Institute of Technology in Chicago. Seine internationale Karriere als Designer und Markenstrategie führte ihn zu »MetaDesign« in London und Berlin, zu »Future Brand« in London, zu »Icon Medialab« in London und Mailand, zur »Siemens design group« in München und zu »WGBH Design« in Boston.

Interkulturelle Kompetenz kann man lernen

Eineinhalbtägiger Intensivkurs für Mitarbeiter an der Auskunft

Durch die zunehmende Heterogenität der Gesellschaft sind auch beim Auskunftsdienst der Bibliotheken immer häufiger interkulturelle Kompetenzen gefragt. Die Bibliothek des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) hat sich deshalb auf diesem Gebiet fortgebildet und berichtet über die Erfahrungen:

»Interkulturell kompetente Menschen besitzen ein fundiertes Wissen über Kulturen und die Funktionsweise von Kulturen. Sie sind einerseits selbstreflexive Menschen und andererseits in der Lage, die Perspektive des Anderen zu übernehmen. Zudem haben sie eine grundsätzlich positive Haltung und Einstellung gegenüber interkulturellen Kommunikationssituationen. Ausgestattet mit einem hohen empathischen Bewusstsein nehmen sie Widersprüche zwischen dem eigenen und fremden Werte- und Normsystem sowie der Gefühlswelt und Denkweise wahr und akzeptieren diese.«

So steht es zu lesen auf der Website von Sibel Ulucan, Trainee für Kommunikation und Interkulturelle Kompetenz. Genau an dem Punkt wollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KIT-Bibliothek gerne dazu lernen, um für Auskunftsgespräche zu profitieren. Sehr oft – so die einhellige Erfahrung des Personals mit viel Kundenkontakt – erlebt man das Verhalten von Personen aus anderen Kulturkreisen als rätselhaft und fremd. Dadurch kann man

manche Dialoge nicht zu dem guten Ende bringen, das man sich für das Gegenüber und auch für sich selbst wünscht.

In eineinhalb Tagen intensiver, interessanter, stellenweise auch lustiger Arbeit lernten wir mehr dazu, als wir zu hoffen gewagt hatten:

Darüber, warum eine chinesische Studentin immer lächelt, egal, was wir sagen oder dass ein muslimischer Mann nicht zwangs-

Zusätzlich gab es für den Notfall universelle Konfliktlösungsstrategien, von denen man nicht nur bei interkulturellen Konflikten profitiert.

läufig chauvinistische Gründe hat, wenn er in der Bibliothek nur ungern mit einer Frau sprechen möchte. Viele bereits erlebte Situationen an der Information wurden analysiert und aus einem anderen Blickwinkel betrachtet. Schon bei den ersten Auskunftsgesprächen nach der Veranstaltung wurde sehr deutlich, dass man anders agiert, wenn man die Hintergründe kennt, weil man offener für das Gegenüber ist und sich besser einfülen kann. Zusätzlich gab es für den Notfall universelle Konfliktlösungsstrategien, von denen man nicht nur bei interkulturellen Konflikten profitiert.

*Claudia Holzmann,
KIT-Bibliothek, Karlsruhe*

BuB Forum Bibliothek
und Information

(Bis 2000: »Buch und Bibliothek«)
Fachzeitschrift des BIB
Berufsverband Information Bibliothek e.V.
(www.bib-info.de)
67. Jahrgang, Nr. 6, Juni 2015 · ISSN 1869-1137

Herausgeber (institutionell)

Berufsverband Information Bibliothek (BIB)
Gartenstraße 18 · 72764 Reutlingen

Herausgeber (fachlich)

Olaf Eigenbrodt, Hamburg
Dr. Carola Schelle-Wolff, Hannover

Redaktionsbeirat

Dale S. Askey, Mc Master University Library, Hamilton, Ontario · Dr. Jürgen Lodemann, Schriftsteller, Freiburg im Breisgau und Essen · Dr. Gerhard W. Matter, Kantonsbibliothek Baselland, Liestal · Prof. Dr. Elmar Mittler, Göttingen · Walburgis Fehners, Bibliothek der FH Oldenburg/Ostfriesland/Wilhelmshaven · Dr. Georg Ruppelt, Gottfried Wilhelm Leibniz Bibliothek/Niedersächsische Landesbibliothek, Hannover · Barbara Schleihaugen, Deutscher Bibliotheksverband, Berlin · Dr. Harald Weigel, Voralberger Landesbibliothek, Bregenz

Redaktion

BuB
Postfach 13 24 · 72703 Reutlingen
Telefon (071 21) 34 91-0
Telefax (071 21) 34 91-34
E-Mail: bub@bib-info.de
Redaktion: Bernd Schleh (verantwortlich, slh) und Steffen Heizereder (hei);
Rezensionen: Dr. Jürgen Plieninger
Aus dem Berufsverband: Katrin Lück

Anzeigen

Norbert Dietz
Mail: dietz@bib-info.de, Tel: 07121/3491-16

Druck und Vertrieb

Winkhardt Print & Mail
Ernstthalenstraße 53, 70565 Stuttgart

Erscheinungsweise

zehn Hefte jährlich (Doppelhefte:
Februar/März und August/September)

Preis

je Heft € 14, jährlich € 94, Studierende sowie Mitglieder des VDB jährlich € 47,-
Preise einschließlich Mehrwertsteuer und zuzüglich Versandgebühr.
Für Mitglieder des BIB ist der Bezug im Mitgliedsbeitrag enthalten. BuB ist kündbar bis jeweils 15. November.

Redaktionsschluss für Heft 8-9/2015: 23. Juni
Anzeigenschluss für Heft 8-9/2015: 30. Juni

Seit 2004 befindet sich die 1949 gegründete Bibliothek des Deutschen Bundestags im Marie-Elisabeth-Lüders-Haus in Berlin. Das Gebäude liegt im Regierungsviertel und befindet sich in unmittelbarer Nachbarschaft zum Reichstag. Foto: hanohiki – Fotolia .com

Ulrike Zeh

Morgen – heute – sofort

Zeitdruck als ständiger Begleiter / Der Auskunftsdienst
der Bibliothek des Bundestages

»Hier ist der elektronische Katalog, bitte recherchieren Sie selbst« ist ein Hinweis, den man vom Team des Auskunftsdienstes der Bundestagsbibliothek nicht hören wird; denn das widerspricht dem Servicegedanken dieser Einrichtung, die Ulrike Zeh im Folgenden vorstellt.

Der Auskunftsdienst ist Teil des Bereichs Benutzung und Information, dem auch die Ausleihe und das Magazin der Bibliothek angehören. Mit einem Bestand von circa 1,4 Millionen Printmedien und circa 24 500 elektronischen Medien ist die Bibliothek des Deutschen Bundestages eine der größten Parlamentsbibliotheken weltweit. Ihre primäre Aufgabe besteht in der Informations- und Literaturversorgung des Parlaments. Das hierfür relevante Material – selbst- und unselbstständig, in Print und in elektronischer Form – wird formal sowie inhaltlich erschlossen.

Der Bereich Benutzung und Information bildet die Schnittstelle zwischen Medienbestand und Nutzern. Mit 24

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- und Teilzeit stellt er mehr als ein Viertel der Bibliotheksbelegschaft. Neben dem Magazindienst mit sechs und der Ausleihverwaltung mit fünf Beschäftigten kümmern sich im Auskunftsdienst dreizehn Bibliothekarinnen und Bibliothekare um die vielfältigen Informationsbelange sehr heterogener Benutzergruppen.

Die wichtigste Gruppe stellen die 631 Mitglieder des 18. Deutschen Bundestages und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Jede Fraktion unterhält zusätzlich Arbeitsstäbe, die den Abgeordneten zuarbeiten und die, wie die Belegschaft der Bundestagsverwaltung, zum Nutzerkreis der Bibliothek gehören. Circa 6 000 Personen verfügen über ein aktives Benutzerkonto.

Bedingt durch die Größe des Bundestages, der sich räumlich auf 24 Liegenschaften rund um das Reichstagsgebäude verteilt, erfolgen Auskunft und Beratung zu einem beträchtlichen Teil telefonisch oder per E-Mail. Im Zusammenhang mit Plenardebatten, Ausschusssitzungen, Delegationsreisen oder der

Erstellung von Gutachten werden die Dienstleistungen der Bibliothek ebenso nachgefragt wie für Reden und Wahlkreisveranstaltungen aller Art. Es wird ein der Fragestellung entsprechend relevantes und prägnantes Ergebnis erwartet, das zeitnah zur Anfrage zur Verfügung gestellt wird.

Um diesem Anspruch zu genügen und das hohe Niveau der bibliothekarischen Informationsvermittlung und Beratung sicherzustellen, gibt es Standards und damit Festlegungen für die einheitliche Bearbeitung aller Anfragen. Elementare Basis für die Arbeit ist absolute Neutralität und Ausgewogenheit. Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt nach dem Prinzip »first come first served«.

Der Benutzungsbereich der Bibliothek ist im Marie-Elisabeth-Lüders-Haus in einer Rotunde auf mehreren Ebenen untergebracht, mit einem Lesesaal sowie einer thematisch geordneten Auslage von mehr als 600 Zeitschriften mit den aktuellen Heften. Die Benutzerarbeitsplätze mit Zugang zum Internet beziehungsweise Intranet sind alle mit einem eigenen Drucker ausgestattet. An den Auskunftsplätzen auf jeder Ebene, die in einem Zweischichtsystem besetzt sind, steht das Team jederzeit für sofortige Beratung, Unterstützung bei Recherchen und Bestellungen zur Verfügung.

Im Folgenden werden die Serviceleistungen vorgestellt, die sich aufgrund der Aufgabenstellung einer Parlamentsbibliothek von den Dienstleistungen anderer Bibliotheken unterscheiden.

**Immer gelassen bleiben:
Auch der schwierigste Auftrag lässt sich bearbeiten**

Kernaufgabe des Auskunftsdienstes ist die Bearbeitung von Anfragen nach thematischen Literaturrecherchen und Materialsammlungen. Die Aufträge werden meist nicht von den Abgeordneten selbst, sondern von Mitarbeitern oder Praktikanten übermittelt und oftmals recht vage umschrieben. Vor der Bearbeitung eines Auftrags findet deshalb ein ausführliches Beratungsgespräch statt, das Auskunftsgespräch, um herauszufinden, welche Informationen exakt benötigt werden, aber auch um den Auftrag optimal einzugrenzen und sich über den Erledigungstermin zu verständigen.

Die Kolleginnen und Kollegen des Auskunftsteams müssen sehr gut zuhören können, fachlich kompetente Rückfragen stellen, mit ruhiger und sachlicher Gesprächsführung überzeugen und sehr flexibel sein, um auch alternative Lösungen anzubieten.

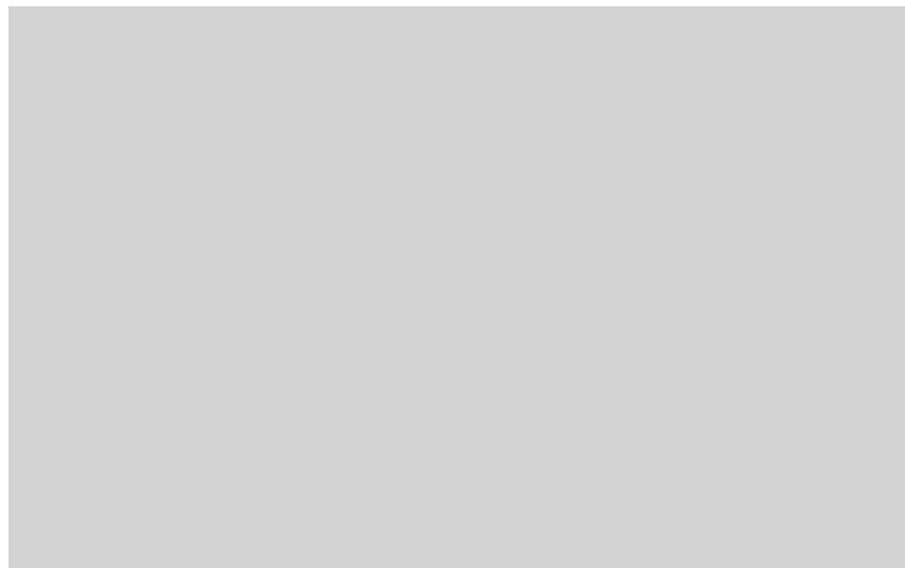
So kann sich am Ende eines Gesprächs herausstellen, dass der ursprünglich sehr komplex wirkende Auftrag mit einigen gut lesbaren Zeitschriftenartikeln erfüllt werden kann. Für die

In einer Parlamentsbibliothek spielt das Auffinden von Grauer Literatur, also Publikationen amtlicher Art, aber auch Veröffentlichungen von Thinktanks, politischen Stiftungen, wissenschaftlichen Instituten, von Parteien, Verbänden, Bürgerinitiativen, eine zentrale Rolle

Anfrage »Informationen zum Thema 100 Jahre Erster Weltkrieg« wurde letztendlich nicht eine Zusammenstellung der historischen Fakten und der aktuellen Sekundärliteratur erwartet, sondern vielmehr Musterreden, und der Auftrag konnte in kürzester Zeit passgenau erfüllt werden.

Andererseits kann sich eine anscheinend einfache Bitte um Auskunft im Resultat als überaus vielschichtig darstellen, wie zum Beispiel der Auftrag »Die Lebensläufe von DAX-Vorständen, die in den letzten zwei Jahren berufen wurden«. Hierbei wurden umfangreiche Recherchen in verschiedensten Quellenmaterialien erforderlich.

Neben einer sehr guten Kommunikationskompetenz sind fundierte Kenntnisse des Parlamentsbetriebes, überdurchschnittliche Allgemeinbildung, vor allem aber breites, stets aktuell gehaltenes Wissen und ein deutliches Interesse an politisch-parlamentarischen, historischen und gesellschaftspolitischen Fragestellungen sowie an tagesaktuellen Ereignissen Voraussetzung. Das sichere Beherrschen des »bibliothekarischen Werkzeugkastens« ist unabdingbar, um zügig ein optimales Ergebnis zu erzielen. Wegen der häufig engen Terminsetzung ist ein sehr gutes Zeitmanage-



Moderne Architektur zeichnet das Gebäudeensemble an der Spree aus. Foto: Alexander Reitter – Fotolia.com

ment unerlässlich, noch mehr aber die Fähigkeit, in kurzer Zeit konzentriert komplexe Sachverhalte zu erfassen.

In einer Parlamentsbibliothek spielt das Auffinden von Grauer Literatur, also Publikationen amtlicher Art, aber auch Veröffentlichungen von Thinktanks, politischen Stiftungen, wissenschaftlichen Instituten, von Parteien, Verbänden, Bürgerinitiativen, eine zentrale Rolle, um – falls gewünscht – die vorliegende Meinungsvielfalt zu einem Thema mit einzubeziehen. Eine hohe Technikkompetenz hilft bei der Nutzung der vielfältigen DV-gestützten Dienstleistungen und bei der Aufbereitung

von Rechercheergebnissen. In einem rollierenden System sind jeweils zwei Personen des Teams pro Woche für die Auftragsbearbeitung verantwortlich; bei einem sehr eiligen und schwierigen Auftrag werden auch weitere Teammitglieder oder die Fachreferentinnen und Fachreferenten mit ihrer Expertise eingebunden.

Literatur, die nicht in der Bundestagsbibliothek vorhanden ist, beschafft der Auskunftsdienst auf dem schnellstmöglichen Wege. Aktuelle und thematisch relevante Bücher werden auf Nutzerwunsch hin angeschafft.

Ergebnis einer Literaturrecherche ist eine Titelliste; für Materialsammlungen werden Bücher bereitgestellt, einzelne Aufsätze herausgesucht und in Kopie oder als Scan geliefert. Die Auftragsthemen werden in eine Datenbank eingepflegt, damit zeitnah Auskunft über den Fortgang und den Abschluss des Vorgangs gegeben werden kann. Zwei Drittel der Anfragen sind innerhalb von zwei Stunden bis zu maximal zwei Tagen zu erledigen, ein Drittel innerhalb von ein bis vier Wochen.

Das Spektrum der Aufträge ist breit gefächert: »Arzneimittelzulassung in den USA«, »Deutsche Gesetze vor 1933, die aktuell noch in Kraft sind«, »Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte zum Umweltschutz«, »Aktuelle politische Lage in Vietnam« oder »Welche Abgeordnete sprach als erste Frau im Reichstag«. Eine besondere Bedeutung nimmt die Verifizierung von Zitaten für Reden ein. So wollte ein Abgeordnetenbüro aufgrund der Aufschrift auf einem Bauzaun das dort zu lesende Kennedy-Zitat »Es gibt nur eins, was auf Dauer teurer ist als Bildung: keine Bildung« verifizieren

lassen. Die Recherche im Bestand führte ebenso wenig wie ein Anruf beim Kennedy-Museum Berlin zur Klärung. Schließlich ergab die E-Mail-Anfrage bei der Kennedy Library in Boston, dass das Zitat nicht von John F. Kennedy stammt.

Literaturtipps für die Sitzungswochen

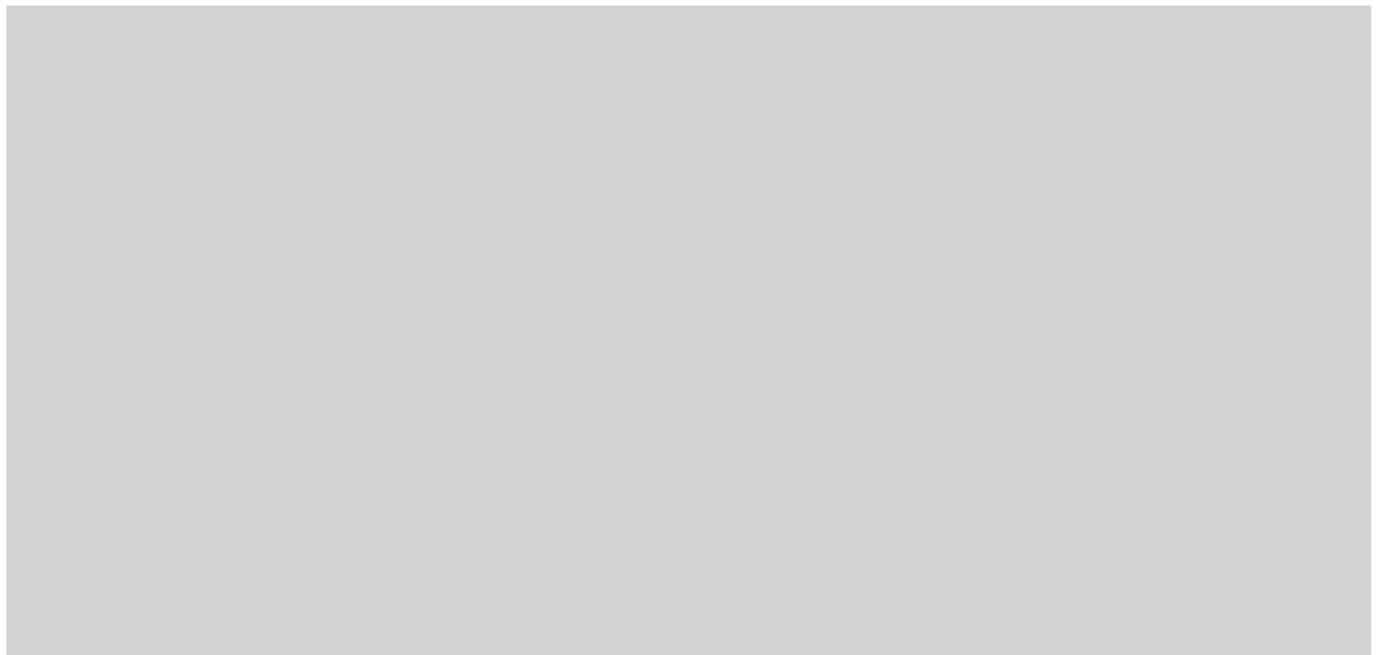
Neuerwerbungsverzeichnisse sind ein bewährtes Instrument aus der bibliothekarischen Praxis. Mit seinem Angebot thematischer Literaturverzeichnisse, den Literaturtipps, geht der Auskunftsdienst der Bundestagsbibliothek einen Schritt darüber hinaus.

Jeweils zu den parlamentarischen Sitzungswochen werden in Zusammenarbeit mit den Fachreferentinnen und Fachreferenten Literaturtipps zu ausgewählten Themen erstellt, die sich an der Kernzeitdebatte des Plenums am Donnerstag orientieren. So können sich Abgeordnetenbüros und Fachausschüsse vor Beginn der Sitzungswoche gezielt und zeitnah mit aktueller Literatur vorbereiten. Die Verzeichnisse sind auch im Internet unter <http://www.bundestag.de/literatur> abrufbar.

Doch noch eine Fernleihbestellung?

Literatur, die nicht in der Bundestagsbibliothek vorhanden ist, beschafft der Auskunftsdienst auf dem schnellstmöglichen Wege. Aktuelle und thematisch relevante Bücher werden auf Wunsch hin angeschafft; bei sofort lieferbaren Titeln dauert es nicht länger als drei Tage, bis das Buch abholbereit ist.

Aber auch sehr spezielle Publikationen älteren Datums werden zur zeitlich befristeten Nutzung beschafft. Hierzu hat das



Vor allem Bundestagsabgeordnete beanspruchen die Dienste der Bibliothek des Deutschen Bundestags. Die Bibliothek hat aber insgesamt etwa 6 000 Nutzer mit einem aktiven Benutzerkonto. Foto: Tobias Arhelger – Fotolia.com

Team über Jahre ein Netzwerk unterschiedlichster Einrichtungen aufgebaut: Die Werke werden bei Bibliotheken aus dem Raum Berlin und Brandenburg per lokaler Fernleihe bestellt und können dank dieser hilfreichen Unterstützung sehr rasch bereitgestellt werden. Die Beschäftigten aus dem Magazin holen einmal pro Woche die bestellten Bücher ab. Der herkömmliche Weg über den Fernleihverkehr spielt eine untergeordnete Rolle.

Schulung – wenn möglich, dann individuell

Wie in anderen Bibliotheken gehören wöchentliche Einführungen in die Dienstleistungsangebote zum Tätigkeitsprofil. Der Schwerpunkt liegt nicht auf der Vermittlung von Informationskompetenz zur Selbstrecherche, sondern darauf, die Benutzerinnen und Benutzer mit der Serviceeinrichtung der Bibliothek bekannt zu machen und auch zu werben. Seit der Konstituierung des 17. Deutschen Bundestages bietet der Auskunftsdienst erstmals spezielle Termine für neu gewählte Abgeordnete und deren Beschäftigte an.¹ In individuell vereinbarten Gesprächen zeigt so die Serviceeinrichtung »Auskunftsdienst« im persönlichen Kontakt auch »ein Gesicht«. Die vorgestellten Dienstleistungen werden dem politisch-inhaltlichen Profil des jeweiligen Abgeordnetenbüros genau angepasst.

Auch die Arbeitsweise der Nutzerinnen und Nutzer hat sich in den letzten Jahren verändert. Viele Abgeordnete und ihre Beschäftigten verfügen über hohe Technikaffinität und erwarten ein Mehr an elektronischen Dienstleistungen. So sieht sich das Auskunftsteam zunehmend mit der Erwartungshaltung konfrontiert, dass jegliche Information – wie beim Googeln – in Sekundenschnelle recherchierbar ist.

Auch den im Laufe einer Wahlperiode nachrückenden Mitgliedern des Bundestages und ihren Beschäftigten werden die individuellen Einführungen angeboten. Für diejenigen Benutzerinnen und Benutzer, die aufgrund ihrer täglichen Verpflichtungen nicht persönlich in die Bibliothek kommen können, bietet der Auskunftsdienst einen Rechercheleitfaden für den OPAC an sowie demnächst ein Online-Tutorial, das an allen Arbeitsplätzen des Bundestages aufgerufen werden kann.²

Schaufenster für die Bestände

Da es sich bei der Bundestagsbibliothek um eine geschlossene Magazinbibliothek handelt, ist der größte Teil der Bestände für die Nutzer weder direkt zugänglich noch sichtbar. Daher holt der Auskunftsdienst regelmäßig Bestände ins Blickfeld und stellt in den Lesesälen – in mehrwöchigem Rhythmus wechselnde – Buchausstellungen in Vitrinen zusammen zu Themen

wie »Krise, Skepsis, Rechtsruck: Europa vor der Wahl«, »Der Erste Weltkrieg im Spiegel der Zeitgenossen«, »Unser Kalifat kennt keine Grenzen« – Dschihadisten auf dem Vormarsch« oder »Migration und Integration in Deutschland«. Außerdem werden regelmäßig Neuerwerbungen präsentiert. Alle Bücher sind direkt aus der Vitrine ausleihbar.

Immer am Ball bleiben

Der Service unterliegt einer ständigen Evaluation. Um sich ein besseres Bild von den Wünschen ihrer Kunden machen zu können, führte die Bibliothek vor einigen Jahren eine Online-Umfrage mit insgesamt erfreulich positivem Feedback durch und verlängerte auf Wunsch die Öffnungszeiten in den Sitzungswochen und generell an den Freitagen.

Auch die Arbeitsweise der Nutzerinnen und Nutzer hat sich in den letzten Jahren verändert. Viele Abgeordnete und ihre Beschäftigten verfügen über hohe Technikaffinität und erwarten ein Mehr an elektronischen Dienstleistungen. So sieht sich das Auskunftsteam zunehmend mit der Erwartungshaltung konfrontiert, dass jegliche Information – wie beim Googeln – in Sekundenschnelle recherchierbar ist und extrahiert und aufbereitet zur Verfügung steht. Auch wenn Google diese Ansprüche, insbesondere hinsichtlich Vollständigkeit und Qualität, nicht erfüllen kann, bedeutet dies doch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auskunftsdienstes eine ständige Herausforderung, die diesen Arbeitsplatz in der Bibliothek des Deutschen Bundestages gerade darum anspruchsvoll und interessant zugleich macht.

¹ Vgl. hierzu Piel, Mario: Catch them if you can. In: APBB aktuell 65 (2014), S. 19 - 23

² Vgl. hierzu Zeh, Ulrike; Michel, Ilja: Das Online-Tutorial der Bundestagsbibliothek; Vortrag in der öffentlichen Fachsitzung der APBB am 4. Juni 2014 in Bremen

Ulrike Zeh arbeitet seit 2001 bei der Bibliothek des Deutschen Bundestages, seit 2002 im Bereich Benutzung und Information. Sie studierte Bibliotheks- und Dokumentationswesen an der Fachhochschule für Bibliotheks- und Dokumentationswesen in Köln sowie Geschichte und Neuere deutsche Literaturwissenschaft an der FernUniversität in Hagen. Bisherige Einsatzorte: Bibliothek des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen; Stadtbücherei Bochum; Verwaltungsbücherei Bochum; Parliamentary Library of New South Wales; Library of the International Criminal Court. – Kontakt: ulrike.zeh@bundestag.de

Evelinde Hutzler, Stephan Schwarz und Thomas Stöber

Wissenstransfer von Bibliothek zu Bibliothek

Bibliotheksverbund Bayern sammelt im Ideenpool »Auskunft und Information« neue Ideen zum Auskunftsdienst

Auskunftsservices zählen nach wie vor zu den Kernaufgaben von Bibliotheken. Sie bieten eine gute Möglichkeit, Nutzerinnen und Nutzer zielgerichtet über die Bibliotheksdienstleistungen zu informieren und individuell ausgerichtete Unterstützung bei deren Nutzung zu geben. Gleichzeitig sind Auskunftsservices ein wichtiges Marketinginstrument zum Aufbau und Erhalt langfristiger Kundenbeziehungen. Gegenwärtig steht dieser »klassische« bibliothekarische Aufgabenbereich allerdings vor einer Reihe neuer Herausforderungen:

Erweiterung und Spezialisierung der Auskunftsinhalte

Der Weg zu relevanter Literatur und Information ist in den letzten Jahren komplexer geworden: Bedingt durch neue Publikationsformen und Lizenzangebote steht den Nutzerinnen und Nutzern mittlerweile eine große Bandbreite von gedruckten, elektronischen und hybriden Medien mit unterschiedlichen Lizenzmodellen und Zugangswegen zur Verfügung. Zudem bieten Bibliotheken zahlreiche neue Dienste an, wie etwa Publikationsmöglichkeiten auf institutionellen Repositorien oder Unterstützung bei der Publikation im Open Access.

Durch diese Entwicklungen entstehen neue Anforderungen an die Auskunftsdienste, da eine qualifizierte Auskunft teilweise sehr spezialisiertes Fach- beziehungsweise Expertenwissen erfordert. Dies hat Auswirkungen auf Art, Umfang und Organisation der Informationsangebote. Wer soll in welchem Umfang und in welcher Form welche Auskunft geben? Wie gestaltet sich der Austausch zwischen den verschiedenen Personen, die an den Auskunftsdiensten beteiligt sind?

Ausdifferenzierung der Kommunikationsformen

Das Kommunikationsverhalten der Nutzerinnen und Nutzer – vor allem der Studierenden – hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert. Bei den digital natives sind schon längst Dienste wie WhatsApp das wichtigste Kommunikationsmedium. Damit differenzieren sich die Kommunikationskanäle

für den Auskunftsservice weiter aus: Nach der Professionalisierung der E-Mail-Kommunikation durch Dienste wie QuestionPoint und OTRS sowie dem Aufbau von Facebook- und Twitter-Accounts durch die Bibliotheken müssten nun eigentlich auch die neuen Chat-Kanäle bedient werden. Daher stellt sich die Frage, welche Formen der Kommunikation in der Auskunft angeboten werden sollen.

Anforderungen an Organisation, Ressourcenplanung und Qualitätssicherung

Die genannten Veränderungen stellen erhöhte Anforderungen an die Bereitstellung von Auskunftsservices. Auskunft erfordert Personal, Zeit und Knowhow. Bibliotheken müssen sich entscheiden, welche Auskunftsservices sie zu welchen Zeiten anbieten und welche personellen Ressourcen sie dafür einsetzen. Häufig werden Auskunftsdienste in einem Querschnittsteam von Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern, teilweise unterstützt durch studentische Hilfskräfte, geleistet.

Dies erfordert eine gute Organisation und wirft die Frage auf, wie die Qualität in einem Auskunftsteam dauerhaft gesichert beziehungsweise weiterentwickelt werden kann. Angesichts immer engerer Verknüpfungen zwischen Bibliotheksangeboten und IT-Dienstleistungen sind zudem neue Formen der Zusammenarbeit mit anderen zentralen Einrichtungen wie Rechen- und Medienzentren in Hochschul- und Universitätsbibliotheken in der Diskussion.

In den Ideenpool sollten Praxisbeispiele aufgenommen werden, die auf andere Bibliotheken gut übertragbar sind und von diesen nachgenutzt werden können.

Auf diese Veränderungen und neuen Anforderungen haben zahlreiche Bibliotheken bereits reagiert und ihre Auskunftsdienste mit größeren oder kleineren Projekten verbessert. Die Optimierungen reichen von strukturellen Änderungen über die Verbesserung des Informationsflusses im Info-Team und die Einführung technisch unspektakulärer, aber erfolgreicher

Auskunftschats bis hin zur Aufteilung in einen First- und einen Second-Level-Support. Ohne Zweifel wurden bei diesen Projekten bereits viele positive Erfahrungen gesammelt, von denen andere Bibliotheken profitieren können.

Ideenpool Auskunft und Information ist gestartet

Genau an diesem Punkt wollte die Kommission für Service und Information des Bibliotheksverbands Bayern (KSI)¹ mit dem Aufbau des »Ideenpool Auskunft und Information« ansetzen. Die KSI hat sich im Rahmen ihres Schwerpunktthemas Auskunftsservice über die bereits im Jahr 2013 organisierte Fortbildungsveranstaltung² hinaus zum Ziel gesetzt, mit einer solchen Plattform den Wissenstransfer von Bibliothek zu Bibliothek in diesem Bereich zu stärken.

In den Ideenpool sollten Praxisbeispiele aufgenommen werden, die auf andere Bibliotheken gut übertragbar sind und von diesen nachgenutzt werden können. Wissenschaftliche Bibliotheken sollten – so das Vorhaben – aus den Projekten und Innovationen anderer Bibliotheken möglichst konkrete Anregungen für die Weiterentwicklung ihrer eigenen Auskunftsservices erhalten. Hierfür sollten die Projekte in einer einheitlichen, klar strukturierten Form präsentiert werden, die auch Informationen zum Profil der jeweiligen Bibliothek enthält. Dadurch sollte für die interessierte Bibliothek möglichst leicht erkennbar sein, welche der dokumentierten Projekte und Innovationen für sie überhaupt relevant sind.

Die Sammlung soll laufend um weitere Praxisbeispiele ergänzt werden. Daher können alle interessierten Bibliotheken eigene geeignete Projekte im Ideenpool präsentieren.

Umgesetzt wurde dieses Vorhaben durch eine Arbeitsgruppe der KSI. Die Mitglieder dieser Arbeitsgruppe³ haben in der Aufbauphase konkrete Praxisbeispiele wissenschaftlicher Bibliotheken eingeworben und in den Ideenpool eingepflegt. Technisch liegt dem Ideenpool das von der Verbundzentrale des Bibliotheksverbands Bayern betreute Content-Management-System Liferay zugrunde. Dank der Unterstützung der Verbundzentrale konnte das Wissensdatenbank-Modul dieses Systems so angepasst werden, dass die Sammlung über eine Volltextsuche erschlossen ist und die Auswahl der Praxisbeispiele zudem auf das Profil der eigenen Hochschule eingegrenzt werden kann (einschichtiges vs. zweischichtiges Bibliothekssystem, hauptamtliches vs. nebenamtliches Infoteam et cetera). Auch eine Filterung nach Themen ist möglich. Der Ideenpool ermöglicht den interessierten Bibliotheken so eine rasche Orientierung in den dokumentierten Praxisbeispielen.

Anfang März ist der Ideenpool mit den ersten Praxisbeispielen gestartet. Er bietet aktuell beispielsweise Informationen zum Service der Wissensbar an der SLUB Dresden, zur mobilen Infotheke der Bibliothek der FH Würzburg-Schweinfurt sowie zur E-only-Auskunftsstrategie der UB der TU München. Zudem

gibt es Anregungen zu Leitlinien und Standards für den Auskunftsdienst. Auch Erfahrungen zu einem gemeinsamen ServicePoint von Rechenzentrum und Bibliothek in einer Hochschulbibliothek sind enthalten.

Weitere Praxisbeispiele erwünscht

Die Sammlung soll laufend um weitere Praxisbeispiele ergänzt werden. Daher können alle interessierten Bibliotheken eigene geeignete Projekte im Ideenpool präsentieren. Vorschläge nimmt die KSI per E-Mail (ideenpool-auskunft@bib-bvb.de) entgegen. Mit dem Ideenpool sollen Anregungen, Inspirationen und neue Ideen für die Gestaltung und Weiterentwicklung moderner bibliothekarischer Auskunftsservices vermittelt werden. Der Ideenpool Auskunft und Information ist zugänglich unter: <http://www.bib-bvb.de/web/ksi/ideenpool>

- 1 Die KSI ist ein Fachgremium des Bibliotheksverbundes Bayern (BVB) und befasst sich sowohl mit Dienstleistungs- und Benutzungsfragen als auch mit Themen wie Informationsdienste und der Bibliothek als Lernort. Weitere Informationen zu den Tätigkeiten und Aufgaben der KSI stehen bereit unter: <http://www.bib-bvb.de/web/ksi/home>
- 2 Die Präsentationen zu der Fortbildungsveranstaltung »Auskunft professionell gestalten – strukturelle und konzeptionelle Aspekte« am 16.03.2013 ist zu finden unter: <http://www.bib-bvb.de/web/ksi/fortbildung-auskunft>
- 3 Mitglieder dieser Arbeitsgruppe sind: Ute Drechsler, Bibliothek der Hochschule Aschaffenburg; Simone Höldrich, Bibliothek der Hochschule Weihenstephan-Triesdorf; Evelinde Hutzler, Universitätsbibliothek Regensburg; Stephan Schwarz, Bayerische Staatsbibliothek; Thomas Stöber, Universitätsbibliothek der LMU München.

Dr. Evelinde Hutzler ist Leiterin der Benutzungsabteilung in der Universitätsbibliothek Regensburg und derzeit auch Vorsitzende der Kommission für Service und Information im BVB. – Kontakt: Evelinde.Hutzler@bibliothek.uni-regensburg.de

Dr. Stephan Schwarz, Jahrgang 1973, arbeitet seit 2003 in der Bayerischen Staatsbibliothek in München, aktuell als Leiter des Referats Informationsdienste und Ortsleihe und als stellvertretender Leiter der Abteilung Benutzungsdienste. – Kontakt: Stephan.Schwarz@bsb-muenchen.de

Dr. Thomas Stöber ist nach einer Tätigkeit als Fachreferent und Projektleiter an der UB Augsburg seit 2011 Leiter der Abteilung Benutzungsdienste an der UB der LMU München. – Kontakt: thomas.stoeber@ub.uni-muenchen.de

Roland Greubel , Katja Seyerlein

Moderne Marketing-Instrumente an der Hochschule

Mit mobiler Infotheke und Social Media-Kanälen modernisiert die Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt den Auskunftsdienst

Seit geraumer Zeit versucht die Bibliothek der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt (FHWS) neue Marketing-Instrumente in ihr strategisches Management zu implementieren. Ziel ist es, eine größere Nutzerbindung bei der Kommunikation mit der Bibliothek zu erreichen, und auf diese Weise eine bessere öffentliche Wahrnehmung der Bibliothek zu bewirken. Die Teilnahme an verschiedenen Events der Hochschule und die Kommunikation über soziale Medien werden als Bestandteile des operativen Marketings gesehen. Handlungsleitend war auch der Marketingbaukasten des »Bibliotheksportals«.¹ Hieraus erwachsen zwei Projekte, die von einer Mitarbeiterin der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit initiiert und im Team umgesetzt wurden. Das erste Projekt war die Beschaffung eines Messestandes als mobile Infotheke, das zweite die Implementierung von Social Media in den Informations- und Kommunikationsprozess mit den Nutzern.

1. Projekt: »Mobile Infotheke«

Die Idee entstand unter anderem auch wegen der starken Dislozierung der FHWS. Die Hochschule hat mehrere Standorte in Würzburg und Schweinfurt. Mit insgesamt etwa 9 200 Studierenden gehört sie zu den großen Hochschulen für angewandte Wissenschaften in Bayern. Am Standort Würzburg studieren etwa 5 900, am Standort Schweinfurt etwa 3 300 Studentinnen und Studenten. Neben der Zentralbibliothek gibt es am Standort Würzburg zwei Teilbibliotheken für mehrere Fakultäten. Am Standort Schweinfurt gibt es eine zentrale Bibliothek und eine weitere Teilbibliothek am Campus II.

Auch die Veranstaltungen der Hochschule, bei denen die Bibliothek seit Längerem vertreten ist, finden an den verschiedenen Standorten statt. Anfangs wurden zur Präsentation der Bibliotheksdienstleistungen

einfache Tische oder kleine Bistrotische genutzt. Seit 2013 wird ein mobiler Infostand, der aus mehreren Komponenten besteht, aufgebaut. Das Thekenelement besteht aus einem Scherengerüst auf das eine massive Holzplatte gelegt wird, und einer vorderen Verkleidung. Dazu stellen die Bibliotheksmitarbeiter ein Roll-up auf, das die Bibliothek im Design der Hochschule selbst entwickelt hat. Auf dem Fußboden wird ein Bodendisplay, ein sogenanntes Floor Windo, gelegt. Auf der Infotheke kann man Informationsmaterial auf Ständern und Mitnahmeartikel präsentieren. Das Standpersonal ist mit Laptop oder Tablet ausgerüstet und kann bei Fragen auch online Auskünfte,

Die mobile Infotheke ersetzt bei der FHWS provisorisch organisierte Tische. Die Theke war bereits mehrfach im Einsatz und ist leicht in der Handhabung. Foto: FHWS/Fella

zum Beispiel zum Bibliothekskatalog, zu Datenbanken oder zum E-Book-Angebot der Bibliothek, geben. So kann sich die Bibliothek im orangenen FHWS-Design optimal präsentieren, was zusätzlich durch FHWS-T-Shirts verstärkt wird.

Der Auf- beziehungsweise Abbau des Standes ist sehr einfach und dauert etwa 15 Minuten. Der mobile Infostand kann für alle Aktionen und Veranstaltungen außerhalb und innerhalb der Bibliotheksräume genutzt werden. Er wird zerlegt in mehrere Taschen verstaut und kann so leicht an die verschiedenen Standorte der Hochschule transportiert

werden. Zum Einsatz kam er bisher unter anderem bei Tagen der offenen Tür, bei der langen Nacht der Wissenschaften oder bei Studien- und Masterinformationstagen. Der Stand erleichtert es, bei den verschiedenen Veranstaltungen fundierte bibliothekarische Auskünfte zu geben und Kontakte zu neuen Bibliotheksnutzern aufzubauen. Außerdem wirkt er deutlich professioneller als die vorher genutzten einfachen Tische.

2. Projekt: »Auskunft via Social Media«

Gerade die primäre Nutzergruppe von Hochschulbibliotheken, die Studierenden, sind viel im Internet unterwegs. Oft fällt es ihnen leichter, über die verschiedenen Online-Plattformen Kommentare, Kritik und Wünsche zu äußern. Die Hochschulbibliothek Würzburg-Schweinfurt betreut deshalb seit 2008 einen Blog und seit 2012 einen Facebook- sowie einen Twitter-Auftritt, um neben der »klassischen Auskunft« vor Ort, die Auskunft via Web über verschiedene Kanäle sicherzustellen.

Über den Bibliotheksblog, dessen Überschriften als aktuelle Meldungen auf der Bibliothekshomepage eingeblendet sind, werden verschiedene Mitteilungen, wie zum Beispiel Änderungen der Öffnungszeiten, aber auch die Lizenzierung neuer Datenbanken, kommuniziert. Auf dem Blog werden ausführliche Texte veröffentlicht. Er kann per RSS-Feed abonniert werden. Außerdem gibt es die Möglichkeit, den Blog thematisch über eine Schlagwortwolke zu durchsuchen.

Wichtige Meldungen werden auf Facebook von der allgemeinen Facebook-Seite der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt geteilt und so weiterverbreitet.

Neben dem Blog betreibt die Bibliothek eine Seite bei Facebook. Facebook ist derzeit das soziale Netzwerk mit den meisten aktiven Nutzern. Laut Unternehmensangaben nutzen 1,39 Milliarden Menschen² weltweit das Netzwerk, in Deutschland sind es etwa 28 Millionen Nutzer³. Ursprünglich als soziales Netzwerk zum privaten Austausch angelegt, hat sich die Nutzung seit der Gründung im Jahr 2006 stark verändert: Facebook hat sich zu einem wichtigen Marketing-Instrument für Unternehmen gewandelt, auch um direkt mit Kunden in Kontakt zu treten. In Bibliotheken, egal ob öffentlich oder wissenschaftlich, gehört es heute häufig zum Tagesgeschäft, eine eigene Facebook-Seite zu betreuen.

Während über den Bibliotheksblog vor allem wichtige Termine, Mitteilungen und Neuerungen für Benutzer gepostet werden, werden von der Bibliothek der FHWS in Facebook daneben unter anderem auch aufmunternde Sprüche während der Prüfungszeiten veröffentlicht oder unterhaltsame Bibliothekscomics und launische Fundstücke rund um die Bibliotheks- und Buchwelt geteilt. Besonders beliebt sind Beiträge, die einen Einblick in spezielle Momente des Alltages in der Bibliothek geben, beispielsweise Bilder von einer Katze, die sich in den Lesesaal verirrt hat oder ein Quittungsdrucker, der nach

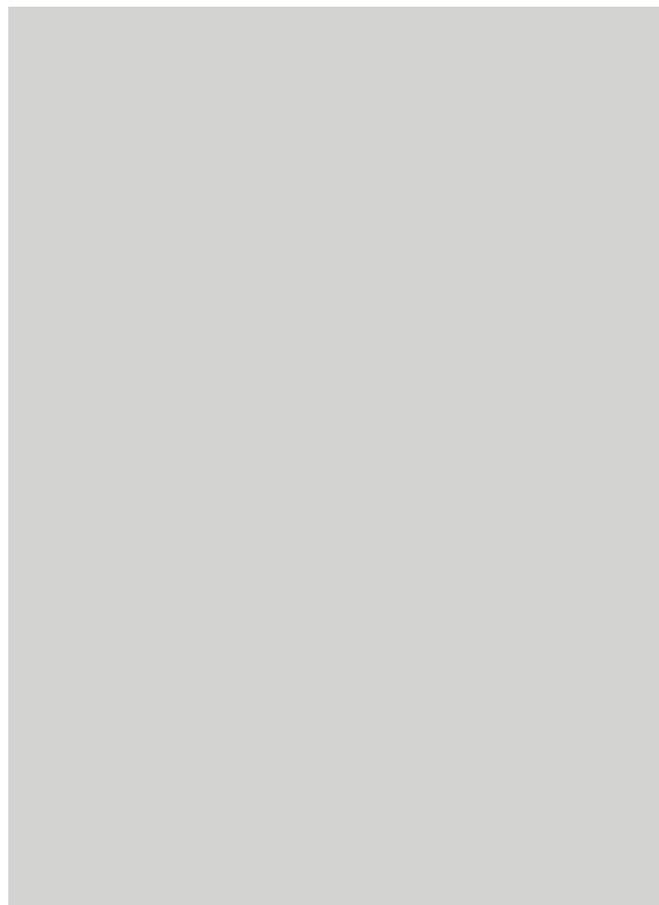
der Schließung an Weihnachten über 100 Fernleihbestellungen am Stück ausgab und unter der Papierschlange kaum noch zu sehen war. Auf Mitteilungen des Blogs wird auf Facebook verlinkt.

Wichtige Meldungen werden auf Facebook von der allgemeinen Facebook-Seite der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt geteilt und so weiterverbreitet. Auch Personen die nicht bei dem sozialen Netzwerk registriert sind, können die Posts der Bibliothek auf der Facebook-Fanpage ansehen.

Auch über die Kommentarfunktion im Blog treten Benutzer gelegentlich mit der Bibliothek in Kontakt, äußern Wünsche und Verbesserungsvorschläge.

Als dritten Social Media-Kanal nutzt die Bibliothek der FHWS den Kurznachrichtendienst Twitter. Dort können nur kurze Textnachrichten von maximal 140 Zeichen veröffentlicht werden. Bei Twitter wird eine solche Nachricht Tweet genannt. Es wird geschätzt, dass es weltweit etwa 280 Millionen aktive Nutzer⁴ (als aktive Twitter-Nutzer gelten Personen, die sich mindestens ein Mal pro Monat einloggen) gibt. Die eigentliche Reichweite dürfte höher sein, da man keinen Twitter-Account

ANZEIGE



benötigt, um Tweets zu lesen. In Deutschland nutzen etwa eine Million Menschen Twitter aktiv⁵, wobei keine konkreten Zahlen des Unternehmens dazu veröffentlicht werden, weshalb es sich hierbei nur um geschätzte Werte handelt.

Blogeinträge und Facebook-Posts der Bibliothek werden automatisch in Twitter übertragen, so fällt keine zusätzliche Arbeit bei den allgemeinen Informationen für den Twitter-Account an und er bleibt trotzdem aktuell und ist mit neuen Inhalten gefüllt. Zusätzlich twittet die Bibliothek, zum Beispiel wenn ein stark nachgefragtes Buch als E-Book lizenziert werden konnte.

Gerade bei Twitter werden Beiträge etwa von Professoren der Hochschule »retweeted«, das heißt, die Nachricht wird von einer anderen Person übernommen und so weiterverbreitet. So erreichen diese Beiträge eine höhere Reichweite und werden auch von Personen wahrgenommen, die nicht selbst das (Social Media-)Angebot der Bibliothek nutzen.

Benutzeranfragen über die Chatfunktion von Facebook oder bei Twitter kommen eher selten vor. Auch über die Kommentarfunktion im Blog treten Benutzer gelegentlich mit der Bibliothek in Kontakt, äußern Wünsche und Verbesserungsvorschläge beziehungsweise freuen sich über neue Angebote. Diese Informationen wären ohne Social Media an der Bibliothek vorbeigegangen.

Die Links zu den jeweiligen Social Media-Seiten der Bibliothek sind mit Weiterleitungen griffig umbenannt worden (Beispiel: www.bibliothek.fhws.de/twitter) und so einfach im Netz zu finden.

Die Social Media-Kanäle der Bibliothek werden von einem Team aus drei Mitarbeitern betreut. Da die Bibliothek auf zwei Standorte, Würzburg und Schweinfurt, verteilt ist, setzt sich das Team aus einer Person aus Schweinfurt und zwei Personen aus Würzburg zusammen, um alle Bereiche möglichst gut abzudecken. Dadurch, dass mehrere Leute in einem Team für

den Auftritt verantwortlich sind, können Anfragen schnell beantwortet und Posts aktuell online gestellt werden. Das Team spricht sich untereinander ab und kann sich so die Arbeit gut aufteilen. Kollegen können jederzeit Ideen oder Vorschläge äußern. So ist es möglich, in einem eher kleinen Bibliotheksteam die Betreuung eines Social-Media-Auftrittes zu gewährleisten.



Mehr als 250 Nutzer folge den Nachrichten der FHWS auf Twitter. Screenshot: https://twitter.com/FHWS_Bib

Integration der Projekte

Die Kommission für Service und Information des Bibliotheksverbundes Bayern (BVB) beschäftigt sich unter anderem auch intensiv mit Informationsdiensten und Methoden der Informationsvermittlung. Im Sinne der kollegialen Beratung und Nachnutzung von Ideen und Dienstleistungen der Bibliotheken wurde ein Ideenpool initiiert, der inzwischen im Internet allgemein zugänglich ist.

Beide Projekte der FHWS sind dort neben weiteren zusammenfassend beschrieben.⁶ Alle Projekte und Ideen können auch als pdf-Datei aufgerufen und heruntergeladen werden.

- 1 www.bibliotheksportal.de/themen/marketing.html [2015-03-27]
- 2 Facebook Reports Third Quarter 2014 Results. <http://investor.fb.com/releasedetail.cfm?ReleaseID=878726> [2015-04-07]
- 3 Anzahl der aktiven Nutzer von Facebook in Deutschland von Januar 2010 bis Mai 2014 (in Millionen). In Statista - Das Statistik-Portal. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/70189/umfrage/nutzer-von-facebook-in-deutschland-seit-2009/> [2015-04-07]
- 4 Twitter. Anzahl der monatlich aktiven Nutzer von Twitter vom 1. Quartal 2010 bis 4. Quartal 2014 (in Millionen). In Statista - Das Statistik-Portal. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/232401/umfrage/monatlich-aktive-nutzer-von-twitter-weltweit-zeitreihe/> [2015-04-07]
- 5 ARD/ZDF-Onlinestudie 2013. <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=397> [2015-04-07]
- 6 siehe www.bib-bvb.de/web/ksi/wissensdatenbank [2015-03-27]

Roland Greubel ist seit 1977 Leiter der Bibliothek der Hochschule Würzburg-Schweinfurt. Von 2000 bis 2008 war er Mitglied des Sprecherteams der Bayerischen Fachhochschulbibliotheken. Er ist in zahlreichen bibliothekarischen Gremien tätig und ist langjähriges Mitglied im IT-Beirat des BVB. – Kontakt: roland.greubel@fhws.de

Katja Seyerlein studierte bis 2013 an der FHVR München Bibliothekswesen. Sie arbeitet seit 2013 als Bibliothekarin mit den Schwerpunkten Informationskompetenzvermittlung und Öffentlichkeitsarbeit an der Bibliothek der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt. – Kontakt: katja.seyerlein@fhws.de

Franziska Weber

Alles neu

Entwicklung eines Dienstleistungskonzepts für den Neubau der Hochschulbibliothek Niederrhein am Standort Mönchengladbach

Für das Wintersemester 2015/2016 steht für die Campusbibliothek Mönchengladbach der Umzug in ein neues Bibliotheksgebäude¹ bevor. Zeitgleich nutzt die Hochschulbibliothek Niederrhein die Gelegenheit, nicht nur die physischen Bestände und die technische Ausstattung zu erneuern, sondern auch auf eine RFID-gestützte Verbuchung umzusteigen und einige Änderungen innerhalb der Auskunft vorzunehmen.

Damit die Hochschulbibliothek Niederrhein auch in Zukunft innovativ aufgestellt ist und vor allem, um den Kunden einen idealen Service bieten zu können, reifte der Wunsch nach einem einheitlichen Dienstleistungskonzept mit passenden Qualitätsstandards. Trotz der heterogenen Rahmenbedingungen an den drei Standorten² und der unterschiedlichen technischen Gegebenheiten, soll den Kunden ein gleichbleibend hoher Servicelevel geboten werden. Mithilfe eines Dienstleistungskonzepts, das im Rahmen einer Bachelorarbeit³ entwickelt wurde, soll dieses Ziel erreicht werden.

Pilotprojekt für Campusbibliothek

In einem ersten Schritt wurde das Konzept für den Neubau in Mönchengladbach entwickelt und dient somit als Pilotprojekt für diese Campusbibliothek. Auch die beiden Standorte in Krefeld und die dortigen Rahmenbedingungen wurden berücksichtigt, sodass eine Anwendbarkeit für alle drei Standorte gewährleistet ist. Das Konzept deckt alle Serviceangebote der Bibliotheken ab und endet mit den Qualitätsstandards, die anhand der Anforderungen des Konzeptes entwickelt wurden.

Durch den Einsatz des Konzepts, sollen sowohl den Mitarbeitern als auch den Kunden der Campusbibliothek Mönchengladbach ideale Arbeitsvoraussetzungen geboten und das Qualitätsniveau gesteigert werden.

Der zentrale Anlaufpunkt im Neubau soll die gemeinsame Theke der drei Abteilungen Information, Verbuchung und Zeitschriften bilden. Für eine optimale »Grundauskunft«, die

den ersten Teil des Konzepts bildet, soll direkt beim ersten Kontakt zwischen Kunde und Bibliothekar ein positiver und professioneller Eindruck beim Nutzer entstehen. Dafür ist es notwendig, dass der Besucher aufmerksam und freundlich begrüßt wird und sein Anliegen ernstgenommen wird.

Außerdem sollte er, wenn möglich, nicht sofort an eine andere Abteilung verwiesen werden, sondern ihm direkt weitergeholfen werden können. Um dies realisieren zu können, muss das Personal an der Informationstheke stets bestens informiert und geschult sein. Aufbauend auf die Grundauskunft folgt das »Auskunftsinterview«⁴ mit seinen spezifischen Fragetechniken. Darüber hinaus ist ein Feedbackmanagement für eine hohe Servicequalität notwendig. Anhand dessen kann nicht nur die Bibliotheksleitung Fehlerquellen feststellen und diese beheben, auch den Mitarbeitern wird so ein effektives Arbeiten ermöglicht und der Kunde erhält einen positiven Eindruck von der Bibliothek.

Möglichkeiten der Informationskompetenzvermittlung

Um die Angebote der Hochschulbibliothek Niederrhein weiter auszubauen und um die räumlichen Rahmenbedingungen⁵ ideal zu nutzen, behandelt der zweite Teil des Konzepts die Möglichkeiten des »Roving Reference«. Durch eine festgelegte Struktur und mithilfe von Tablets können die Besucher so direkt vor Ort beraten werden.

Abschließend werden die Möglichkeiten der Informationskompetenzvermittlung näher erläutert. Neben dem bereits bestehenden Schulungsangebot könnte durch eine Terminvereinbarung mit einem Experten eine optimale Beratung für die Hochschulangehörigen geboten werden. In der sogenannten Sprechstunde kann dann neben der Literaturbeschaffung zu speziellen Themen auch bei EDV-Problemen geholfen werden.

Durch den Einsatz des Konzepts, sollen sowohl den Mitarbeitern als auch den Kunden der Campusbibliothek Mönchengladbach ideale Arbeitsvoraussetzungen geboten und das Qualitätsniveau gesteigert werden.

1 siehe <http://www.hs-niederrhein.de/home/news-detailseite/blauhaus-symbol-fuer-die-gute-verbinding-zwischen-hochschule-niederrhein-und-new-9461/>

2 Zwei Bibliotheken befinden sich in Krefeld, eine Campusbibliothek in Mönchengladbach

3 Die Autorin dieses Artikels verfasste ihre Bachelorarbeit mit dem Titel: »Entwicklung eines Dienstleistungskonzeptes mit Qualitätsstandards für die Hochschulbibliothek Niederrhein | Campusbibliothek Mönchengladbach «

4 Siehe zum Beispiel den Lehrfilm »Auskunft ist Jazz« unter: https://www.youtube.com/channel/UCnjHtz_911sqOy3jYyNF8UQ

5 Insbesondere an den Standorten Mönchengladbach und Krefeld Süd, da diese auf mehrere Stockwerke verteilt sind, aber nur eine Theke vorhanden ist.

Die SLUB Dresden bietet einen benutzerorientierten Ansatz nach dem Grundsatz »Service mit Gesicht«. Foto: SLUB Dresden

Jens Mittelbach, Antonie Muschalek

Experten beraten passgenau

SLUB Dresden bietet mit der Wissensbar ein personalisiertes Beratungsangebot

Mit unterschiedlichen Informationsbedürfnissen und individuellen Interessen kommen täglich tausende Nutzerinnen und Nutzer in die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB). Sie wollen hier zielsicher und unkompliziert Informationen finden und erwarten eine attraktive Lernumgebung sowie eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Servicestruktur. Zu solch einer Struktur gehört eine professionelles Beratung, die fundierte Antworten auf zum Teil sehr spezifische Fragen garantiert und die die unterschiedlich ausgeprägte Informationskompetenz, die individuellen Vorkenntnisse,

Auszeichnung bei Best-Practice-Wettbewerb

Bei dem 2014 zum ersten Mal vom Deutschen Bibliotheksverband (dbv) und vom Verein Deutscher Bibliothekare (VDB) veranstalteten Best-Practice-Wettbewerb (<http://is.gd/yaXfcr>) überzeugte die Wissensbar der SLUB Dresden die Fachjury und wurde als innovativstes praxistaugliches Konzept zur Vermittlung von Informationskompetenz an Studierende und Wissenschaftler ausgezeichnet.

die verschiedenen Arbeitsweisen und Erwartungshaltungen der Nutzerinnen und Nutzer berücksichtigt. Um dem breiten Spektrum der Voraussetzungen gerecht zu werden und bedarfsgerecht Hilfestellung zu geben, ist eine intensive Auseinandersetzung mit den Anliegen der Hilfesuchenden notwendig. Wenn das ad hoc an der Informationstheke geschehen soll, stellt es eine große Herausforderung für Bibliothekare dar. Oft fehlt die Zeit für ein ausführliches Beratungsgespräch, weil der Andrang an der Theke groß ist.

Seit Mai 2013 unterstützt die SLUB ihre Nutzerinnen und Nutzer mit einem sehr individuellen, persönlichen Service-Angebot – der Wissensbar. Dahinter verbirgt sich eine im Grunde traditionelle bibliothekarische Dienstleistung, die allerdings in neuartiger, zeitgemäßer und nutzerorientierter Form dargeboten wird: die individuelle Beratung durch Spezialisten.

Herkömmlicherweise listen Bibliotheken auf ihren Webseiten und in ihrem Informationsmaterial Ansprechpartner in den verschiedenen Fächern beziehungsweise Disziplinen auf, die von Nutzern kontaktiert werden können. Üblicherweise sind das Fachreferenten. Hinzu kommen Zuständige für bestimmte bibliothekarische Fachaufgaben wie zum Beispiel die Betreuung des Hochschulschriftenservers. Die Aushandlung eines Beratungstermins ist, wenn nicht gerade explizit »Sprechstunden« angeboten werden, immer mit viel Kommunikationsaufwand verbunden. Insbesondere müssen die Hilfesuchenden, die ja jeweils ein spezifisches sachliches Problem bewegt, erst den dafür zuständigen Ansprechpartner ausfindig machen, um einen Termin vereinbaren zu können. Statt die Bedürfnisse der Benutzer serviceorientiert vorn anzustellen, müssen diese sich mit betriebsorganisatorischen Strukturen der Bibliothek auseinandersetzen, um den richtigen Ansprechpartner zu kontaktieren und Unterstützung zu erhalten.

Anders der Wissensbar-Ansatz, der an dem aus dem amerikanischen Raum bekannten Research-Consultation-Modell

ausgerichtet ist: Er stellt stärker die Benutzer und deren Workflows im wissenschaftlichen Prozess in den Vordergrund. Statt pauschal Fach- und Sachzuständigkeiten zu postulieren, wird versucht, konkrete Probleme und Fragestellungen zu antizipieren, zu verbalisieren und die passenden Experten mit ihren verfügbaren Terminen dazu anzubieten. Das Buchen eines kompetenten Beratungspartners ist dann nur die Sache eines Mausklicks. Wesentliche Bestandteile unseres Konzeptes sind zum einen ein moderner, weiter Begriff von Informationskompetenz und zum anderen die Einbettung der konkreten Beratungsthemen in ein Servicegesamtangebot, das auf den idealtypischen Forschungs- beziehungsweise Informationsverarbeitungsprozess zugeschnitten ist. Auf diese Weise können die Benutzer den Zusammenhang ihrer Frage mit anderen Themenbereichen erkennen, die ebenfalls relevant für sie sind und zu denen sie die Hilfe der SLUB in Anspruch nehmen können.

Die Terminbuchung erfolgt unkompliziert über eine im Haus entwickelte Erweiterung für das im Einsatz befindliche Content-Management-System TYPO3. Beratende können Termine für Beratungsgespräche im sogenannten Backend eintragen und Themen festlegen, zu denen sie in diesen Gesprächen beraten können. Auf der Internetseite der Wissensbar (<http://slubdd.de/wissensbar>) erscheinen die Termine in den verschiedenen Themenbereichen. Wenn ein Interessent einen Termin in einem der Themenbereiche auswählt und bucht, steht dieser Termin in keinem anderen Bereich mehr zur Verfügung. Sowohl dem Beratenden als auch der Nutzerin beziehungsweise dem Nutzer wird automatisch per Mail eine Terminanfrage mit dem Beratungsthema und allen weiteren Detailinformationen zugesendet, aus der eine entsprechende Kalendersoftware (zum Beispiel MS Outlook) für beide Termineinträge generiert.

Service mit Gesicht

Um bereits vor dem 30-minütigen Termin eine persönliche Bindung zwischen Nutzern und Bibliothekaren zu fördern, vermittelt ein Beraterportrait mit kurzer Personenbeschreibung und Foto dem Interessenten schon im Vorfeld ein »Bild« des Gesprächspartners. »Das erleichtert die erste Begegnung«, sagt Petra Metzelthin, Expertin für Normen und IEEE-Standards. »Idealerweise ergänzen die Nutzer bereits bei der Terminanfrage online ihre Fragen und Anliegen zum gewünschten Thema, damit wir uns optimal auf das Gespräch vorbereiten können« berichtet sie weiter. »Je nachdem, welche Interessen der Anfragende hat, vor welchen Herausforderungen er steht und an welcher Stelle er sich gerade im Forschungsprozess befindet, können wir dann ganz gezielt im Dialog unterstützen.«

Der Servicegedanke wird an der SLUB groß geschrieben. Den Nutzern sollen die bestmöglichen Dienstleistungen geboten werden. Das Bibliotheksteam stellt sich immer wieder die Frage, wie es den Service besser und bedarfsgerechter weiter entwickeln kann. Nach dem Motto »Wir führen Wissen«, geht es dabei stets darum, Informations- und Wissensvermittlung so passgenau wie möglich zu gestalten. Denn wie beim Kauf eines Kleidungsstücks, bei dem das maßgeschneiderte Exemplar

gewöhnlich am besten sitzt, profitieren die Nutzer bei der Wissensbar von der auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Beratung. Die Wissensbargespräche ermöglichen eine ausgesprochen intensive und qualifizierte Beratung auf einer systematischeren Basis als früher. Sie setzen allerdings auch ein noch höheres Maß an Fachwissen der Expertinnen und Experten voraus, beziehungsweise deren Bereitschaft, sich ständig fortzubilden. Damit auch die Meinung der SLUB-Benutzer besser in die weitere Ausgestaltung des Services einbezogen werden kann, werden die Benutzer seit Kurzem im Anschluss an eine Beratung um eine Evaluation per Online-Fragebogen gebeten.

Flexibler Ressourceneinsatz

In einer Welt mit stetig zunehmenden Informationsmengen, einer steigenden Anzahl analoger und digitaler Quellen sowie einem rasanten Wachstum komplexer Wissensgebiete können und müssen nicht alle Kolleginnen und Kollegen in jedem Thema gleichermaßen auskunftsfähig sein. Die hochkomplexe Wissenswelt erfordert eine Spezialisierung des beratenden Personals. Das legt ein mehrstufiges Beratungskonzept nahe, als dessen integraler Teil die Wissensbar fungieren kann: Breite Basisberatung durch gut ausgebildetes Fachpersonal an den Auskunftstheken und im Call Center wird komplementiert durch tiefe themenspezifische Beratung durch Informationsspezialisten mit besonderen Kenntnissen und Interessen. Nutzer, die nicht hinreichend spezifisch in der jeweiligen Ad-hoc-Situation beraten werden können, werden an die Wissensbar vermittelt.

Auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht hat die Verlagerung individueller Spezialberatung in die Wissensbar positive Effekte. Im betriebsinternen Monitoring lassen sich Wissensbarberatungen statistisch besser erfassen und für betriebswirtschaftliche Planungsprozesse auswerten. Das Expertentum der Beratenden wird effizient eingesetzt, da es ganz gezielt bei speziellen Beratungswünschen abgefragt wird.

Dr. Jens Mittelbach ist seit 2010 Leiter der Abteilung Benutzung und Information der SLUB Dresden. Zuvor war er an der SUB Göttingen beschäftigt. Er studierte Anglistik und Germanistik, promovierte im Fach Englische Literatur und absolvierte ein postgraduales Studium der Bibliotheks- und Informationswissenschaft im Rahmen seines Bibliotheksreferendariats an der UB der FU Berlin. Seine Interessen gelten den Themen Openness und Open Data, Informationstechnologie und Datenmanagement sowie Bibliotheksservices der Zukunft. – Kontakt: Jens.Mittelbach@slub-dresden.de

Als Pressesprecherin leitet **Antonie Muschalek** seit einem Jahr die Stabstelle Öffentlichkeitsarbeit der SLUB Dresden. Vorher war sie als PR-Beraterin für den Freistaat Sachsen und das Universitätsklinikum Dresden tätig und arbeitete zehn Jahre lang als Leiterin für Kommunikation und Organisationsentwicklung beim Deutschen Roten Kreuz in Sachsen. Sie studierte Soziologie, Psychologie und Anglistik an der TU Dresden. – Kontakt: Antonie.Muschalek@slub-dresden.de

Olaf Guercke, Susanne Jungkamp, Franziska Weber

»Auskunft ist Jazz«

Ein Lehrfilm zum Thema bibliothekarische Auskunft als Studienprojekt an der Fachhochschule Köln / Eine Bilanz

Die Protagonisten des im letzten Jahr im Rahmen eines Studienprojektes veröffentlichten Lehrfilms »Auskunft ist Jazz« zum Thema Auskunftsdienst sind nun größtenteils im Berufsleben angekommen und berichten rückblickend über den Projektlauf und das erstellte Produkt.

Rückblende

Lehrveranstaltung »Dienstleistungen an Bibliotheken, Auskunftsdienst, Informationsvermittlung«, Wintersemester 2012/13. Herrmann Rösch, Professor an der Fachhochschule Köln, führt einen US-amerikanischen Lehrfilm¹ zum Thema Auskunftsgespräch vor. Der dröge Charme eines Lehrfilms verbreitet sich und zieht uns für geschlagene 30 Minuten in seinen Bann. Die transportierten Informationen sind solide und gut veranschaulicht, beziehen sich jedoch auf die USA im Jahr 2004. Bei einigen von uns wächst die Idee, eine aktuelle Version für den deutschsprachigen Raum zu entwickeln.

Im Sommersemester 2013 reift die Idee und wird an den Dozenten herangetragen. Nach anfänglicher Skepsis seinerseits werden in einführenden Gesprächen die Ziele des Projekts formuliert. Der Film soll »sämtliche Aspekte des bibliothekarischen Auskunftsgesprächs exemplarisch zeigen«². Auch die Recherche im Internet mit besonderem Augenmerk auf den bibliothekarischen Umgang mit Wikipedia soll mit einbezogen werden. Genutzt werden soll der Film in der beruflichen Aus- und Fortbildung sowie in der universitären Lehre. Im besten Falle soll er nicht belehrend wirken und sich von der modellhaften Ausführung eines Auskunftsgesprächs lösen, sprich, den Arbeitsalltag eines Bibliothekar mit all seinen Tücken berücksichtigen.

Vorspulen zum Wintersemester 2013/14

Das endgültige zwölfköpfige Projektteam hat sich gefunden und die zu vermittelnden Inhalte eines Auskunftsgesprächs sind grob definiert. Dazu zählen die Erzeugung einer einladenden

Grundstimmung, die Fragetechniken, die Recherche selbst und die Qualitätskontrolle. Als Ergänzung sollen Tipps für den Umgang mit Störfaktoren im Auskunftsgespräch gezeigt werden.

Und Action...

Die Umsetzung des Plans beginnt. An der Produktion eines Films war bisher niemand von uns beteiligt. Daher schwankt unsere Stimmung zwischen aufrichtiger Neugierde und ernsthafter Furcht. Wir teilen uns in drei Gruppen auf, die sich mit den Aufgabengebieten Drehbuch, Technik und Organisation befassen werden. Schnell ist mit der Stadtbibliothek Köln ein Drehort gefunden.³ Unser Organisations-Team verabredet Drehtermine für das Frühjahr 2014, und wie von selbst ergibt sich die Grobstruktur unseres Projekts: vor dem Dreh – während des Drehs – nach dem Dreh.

Vor dem Dreh ist zunächst das Drehbuchteam gefordert. Wir beschließen, dass die Phasen des Auskunftsgesprächs anhand einer idealtypischen Recherchefrage gezeigt werden sollen. Beispielhaft sollen negative und positive Gesprächsverläufe einander gegenübergestellt werden. Für Orientierung und Information soll ein Moderator sorgen. Während vor diesem Hintergrund die Geschichte einer Schülerin auf der Suche nach Informationen zum Thema Erdöl entwickelt wird und Drehbuch sowie Storyboard allmählich Gestalt annehmen, bereitet sich das Technikteam mit Hilfe eines Medientechnikers auf seine kommenden Aufgaben in den Bereichen Regie,ameratechnik und Schnitt vor. Zuerst werden passende Ton- undameratechnik sowie Schnittprogramme ausgewählt. Erste Probeaufnahmen finden statt. Schließlich wird das Drehbuch im Rahmen eines akribischen Gruppenlektorats Satz für Satz unter die Lupe genommen und abgeseget.

Das Drehen selbst nimmt zwei Tage in Anspruch. Unvorhersehbare Problemszenarien wie bohrende Handwerker und stark erkältete Hauptdarstellerinnen werden umspielt. Am Ende wundern wir uns, wie schnell wir alles einigermaßen im Kasten haben.

Die Postproduktion erweist sich als echte Herausforderung für unser Technikteam. So stellt sich zum Beispiel heraus, dass auf der Tonspur sämtlicher Aufnahmen des ersten Drehtages ein deutliches Brummen zu hören ist. Zwar kann dieses Problem durch den Einsatz von Filtersoftware beseitigt werden, diese macht jedoch den Wechsel der Bildbearbeitungssoftware notwendig, was wiederum zu neuen ernsthaften Schwierigkeiten führt.

Abspann:

Nach Wochen des Sichtens, Schneidens und Überarbeitens kann im Juni 2014, etwa acht Monate nach Projektstart, an der Fachhochschule Köln die Premierenfeier stattfinden. Es wird mittels einer zuvor produzierten DVD die komplette Version des Auskunftsgesprächs mit einer Länge von etwa 20 Minuten gezeigt. Die Kritik der etwa 30 Gäste fällt überwiegend positiv

Zwei Tage dauerten vergangenes Jahr die Dreharbeiten zu dem Lehrfilm »Auskunft ist Jazz«. Foto: Peter Slegers

aus. Das Publikum zeigt ebenfalls großes Interesse an der Vorgehensweise, Ideenfindung und Produktion des Films.

Nach der Premiere entscheiden wir im internen Kreis, den Film auf YouTube zu veröffentlichen. Unter einem eigens dafür angelegten Account⁴ stellen wir dann insgesamt drei Versionen ins Netz.⁵ In den seitdem vergangenen neun Monaten wird der Film etwa 2 300 und die Kurzversion mehr als 1 100⁶ mal aufgerufen. Darüber hinaus wird das Projekt auch über die Mailingliste Inetbib bekanntgegeben und erhält ebenfalls überwiegend positive Kritik. Nennenswert ist auch die Erwähnung auf dem Blog bibliothekarisch.de.⁷ Der Projektbericht, in dem der gesamte Projektverlauf dargestellt wird, kann auf PuBLIS Cologne, dem Repositorium des Instituts für Informationswissenschaft, eingesehen werden.⁸

Unsere Bilanz aus heutiger Sicht lässt sich so zusammenfassen: Der Film zeigt nachvollziehbar die Struktur des Auskunftsinterviews. Man kann daher tatsächlich viel aus ihm lernen und inhaltlich gibt es kaum Kritikpunkte. Die Qualität einer professionellen Produktion erreicht der Film nicht. Als realistische Film-Amateure hatten wir jedoch von Anfang an nicht den Anspruch, ein solches Profi-Produkt herzustellen. Ein Lehrfilm ist aber kein Blockbuster, und für einen Lehrfilm scheint uns »Auskunft ist Jazz« ganz erstaunlich jazzig geworden zu sein.

1 Birkmeyer, C.; Card, B.; Gilbert, J.: *Conducting the reference interview*. Towson, Md., Library Video Network, 2004

2 *Auskunft ist Jazz: Projektbericht zur Erstellung eines Lehrfilms zum Auskunftsinterview in Bibliotheken; Lehrveranstaltung BBPD1 Projekt Auskunftsinterview des Bachelorstudiengangs Bibliothekswesen im Wintersemester 2013/14 und Sommersemester 2014, S.1*

3 *An dieser Stelle nochmal vielen Dank an Leitung und Mitarbeiter der Stadtbibliothek Köln*

4 *Auskunft ist Jazz:*

https://www.youtube.com/channel/UCnjHtz_9l1sqOy3jYYNF8UQ

5 *Neben dem kompletten zwanzigminütigen Interview wurden hier auch die Kurzversion, in der nur das positive Auskunftsinterview zu sehen ist, sowie eine Checkliste für ein gelungenes Auskunftsinterview hochgeladen.*

6 *Stand Mai 2016*

7 <http://blog.bibliothekarisch.de/blog/2014/07/02/auskunft-ist-jazz/>

8 <http://publiscologne.fh-koeln.de/frontdoor/index/index/docId/457>

Olaf Guercke, Jahrgang 1968, lebt in Bonn. Von 2011 an studierte er Bibliothekswesen an der FH Köln. Seit 2015 arbeitet er in der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung Bonn an der Retrodigitalisierung des »Vorwärts« bis 1933.

Susanne Jungkamp ist gelernte Buchhändlerin. Ab 2011 studierte sie an der FH Köln im Studiengang Bibliothekswesen. Seit 2015 arbeitet sie als Auskunftsbibliothekarin an der Technischen Universität Kaiserslautern.

Franziska Weber ist gelernte Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste und arbeitete acht Jahre lang an der Universitätsbibliothek in Gießen, bevor sie 2011 das Studium Bibliothekswesen an der FH Köln aufnahm. Darüber hinaus ist sie seit 2014 Mitglied der New Professionals Special-Interest-Group des BIB. Seit Studienbeginn arbeitet sie in der Stadtbibliothek Siegburg.

Freundlich, hilfsbereit, kompetent: So sollte das Gespräch an der Auskunftstheke verlaufen, wie hier in der Bibliothek der Hochschule Trier. Orientieren können sich Bibliotheksmitarbeiter auch an anderen Branchen. Foto: Hochschule Trier – Umwelt Campus

Ursula Georgy, Tanja Hirsch

Die Hotellerie als Vorbild

Was Bibliotheken in Sachen Service von Hotels lernen können

Service- und Kundenorientierung sowie Kundenbindung stellen in der Privatwirtschaft zentrale Erfolgsfaktoren dar. Inzwischen besteht breiter Konsens darüber, dass diese auch für Bibliotheken Gültigkeit haben. Bereits im Projekt »Bibliothek 2007« wurde Kundenorientierung als einer der »Erfolgsfaktoren für das deutsche Bibliothekswesen« formuliert.¹

In Anlehnung an Manfred Bruhn bezeichnet Kundenorientierung die grundsätzliche Ausrichtung aller Aktivitäten eines Unternehmens/einer Einrichtung an den Kundenbedürfnissen und -wünschen.² Diese sind bei der Planung, Erstellung und Erbringung aller (Dienst-)Leistungen zu berücksichtigen, um langfristige Kundenbeziehungen zu realisieren, ohne dabei die unternehmerischen³ Ziele außer Acht zu lassen. Dann leisten Services einen wesentlichen Kernbeitrag zum Unternehmenserfolg. Services werden zu Gewinntreibern. Dies setzt jedoch voraus, dass sich eine Einrichtung und damit alle Beschäftigten

ständig selbst bezüglich Einstellung, Verhalten, Kompetenzen und Organisationsstruktur hinterfragen, um die angebotenen Dienstleistungen zu optimieren.

Die Hotellerie ist eine klassische Dienstleistungsbranche; daher ist eine Abgrenzung allein durch die Ausstattung eines Hotels aufgrund der härter werdenden Wettbewerbsbedingungen, der Sättigung des Marktes und der ständig steigenden Kundenerwartungen nicht mehr ausreichend. Die Personalqualität, insbesondere ihre Serviceorientierung, wird zum entscheidenden Erfolgsfaktor im Wettbewerb. Zur Veranschaulichung: In knapp der Hälfte der Hotels stehen 75 Prozent der Mitarbeiter in direktem Kundenkontakt und knapp die Hälfte dieser verwenden über 75 Prozent ihrer Arbeitszeit auf den direkten Kundenkontakt.⁴ Liest man Stellenanzeigen aus dem Bereich der Hotellerie, so finden sich daher als Voraussetzungen für Stellen zum Beispiel Formulierungen wie:

- Sie begeistern sich für die Dienstleistung am Gast,
- Sie haben Freude daran, den Gast positiv zu überraschen,
- Ihnen gelingt es, die Erwartungen der Gäste zu übertreffen,
- Sie sind in der Lage, Wünsche der Gäste zu erfüllen, bevor sie ausgesprochen wurden.

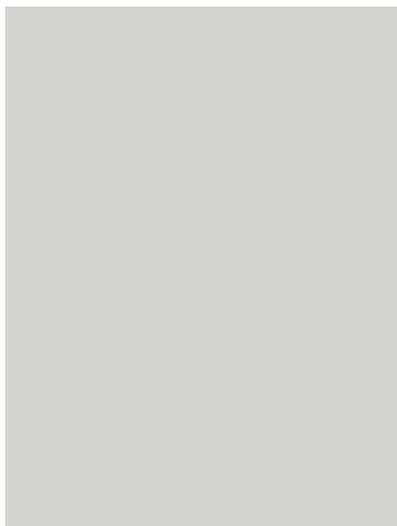
Die Hotelgruppe Best Western etwa zählt zu den stärksten und erfolgreichsten Hotelketten. Die Unternehmensleitidee »Stay at people who care!«⁵ wird mithilfe von Standards und Qualitätsrichtlinien an sämtlichen Customer-Touchpoints erfolgreich umgesetzt. Zudem hat die Best Western Deutschland GmbH eine außergewöhnliche und sehr gute Servicequalität

als entscheidenden Differenzierungsfaktor erkannt und bereits 2007 die Servicestrategie »Service von Herzen anders«⁶ als festen Bestandteil in ihre Qualitätsrichtlinien integriert. Kern dieser Strategie ist es, das Serviceangebot zu optimieren sowie bestehenden Service sympathisch und aufmerksamkeitsstark zu inszenieren: Der Gast ist nicht nur zufriedenzustellen, sondern zu überraschen und nachhaltig zu beeindrucken. So wird er nicht nur rational, sondern vor allem auch emotional angesprochen.

Die Rezeption als Herzstück

Das Herzstück eines jeden Hotels ist die Rezeption als Hauptanlaufstelle für jeden Gast. Dort entscheidet sich vielfach die Zufriedenheit des Gastes. Best Western hat daher für alle Mitarbeiter unter anderem folgende Standards verpflichtend gemacht:

- Jeder Gast wird sofort bemerkt sowie angemessen und freundlich (im gesamten Haus) begrüßt.
- Jeder Gast wird jederzeit höflich und zuvorkommend behandelt.
- Jeder Mitarbeiter signalisiert dem Gast zu jeder Zeit seine Aufmerksamkeit, mittels verbaler oder nonverbaler Kommunikation.
- Alle Mitarbeiter im Kundenkontakt tragen einheitliche Dienstkleidung inklusive Namensschild und sehen akkurat und gepflegt aus.
- Das Hotel ist 24 Stunden erreichbar; Anfragen werden in einem angemessenen Zeitrahmen bearbeitet.
- Eine mindestens zweisprachige Kommunikation ist an sämtlichen Customer-Touchpoints verpflichtend.
- An der Rezeption befindet sich eine Concierge-Info, die sämtliche üblichen Informationsanfragen beantwortet; jeder Mitarbeiter verfügt über umfassende inhaltliche Kenntnisse.
- Zusätzliche Serviceangebote werden dem Gast aktiv angeboten.
- Zusätzliche Serviceideen beziehungsweise Verblüffungen wie zum Beispiel das Bereithalten von Lese- und Sonnenbrillen, Handyladestationen oder ein Blumenstrauß zum Geburtstag et cetera ergänzen den bestehenden Service.^{7,8}



Sieht aus wie ein Vogeläuschen: Die Handyladestation in der Stadtbücherei Würzburg. Foto: Stadtbücherei Würzburg

erfüllt werden. Viele Bibliotheken haben sich zu lange auf ihrer Quasi-Monopolposition ausgeruht, doch vor allem das Internet hat die Situation in den letzten Jahren drastisch verändert, denn aus Kundensicht ergeben sich inzwischen Alternativen zu den Bibliotheksdienstleistungen.

Bibliotheken befinden sich heute in einer ähnlichen Wettbewerbssituation wie viele Unternehmen. Um auch künftig für alle Herausforderungen gerüstet zu sein, könnten/sollten sich Bibliotheken gezielt an einer Branche – zum Beispiel der Hotellerie – orientieren, die bedingt durch ihren intensiven Wettbewerb und die permanent steigenden Ansprüche ihrer Kunden gezwungen ist, höchste Standards im Bereich Serviceorientierung zu garantieren. Die Hotellerie als Benchmark-Partner.

1 Bertelsmann Stiftung, Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände e.V. (Hrsg.): *Bibliothek 2007: Internationale Best-Practice-Recherche*, 2004, S. 92 ff.

2 Bruhn, Manfred: *Integrierte Kundenorientierung: Implementierung einer kundenorientierten Unternehmensführung*, Gabler, 2002, S. 21 ff.

3 Der Begriff Unternehmen umfasst in diesem Aufsatz privatwirtschaftliche und öffentliche Einrichtungen/Firmen gleichermaßen.

4 Vgl. Gardini, Marco A.: *Grundlagen der Hotellerie und des Hotelmanagements. Hotelbranche – Hotelbetrieb – Hotelimmobilie*. München: Oldenbourg, 2010.

5 Vgl. zum Beispiel <http://www.bestwestern.com/about-us/stay-with-people-who-care/> [Zugriff: 18.04.2015]

6 Vgl. zum Beispiel Imagefilm Best Western: <https://www.youtube.com/watch?v=EkeHEP4dVGk> [Zugriff: 18.04.2015]

7 Vgl. Best Western Hotels Deutschland GmbH, Homepage: *Qualitätsrichtlinien 2014*. <http://www.bestwestern.de/download/hotelentwicklung/Qualitätsrichtlinien.pdf> [Zugriff: 14.04.2015]

8 Vgl. Hirsch, Tanja: *Entwicklung eines Markenführungskonzeptes für Bibliotheken mit Fokus auf die Marketinginstrumente Kommunikation und Personal, orientiert an Strategien des Hotelgewerbes*. Bachelorarbeit. Köln, 2014, S. 43 ff.

Ausblick

Eine Bibliothek sollte als Dienstleister die gleichen internen Voraussetzungen für die Kundenorientierung schaffen wie erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen, das heißt alle Mitarbeiter müssen den Gedanken der Kundenorientierung verinnerlichen, sodass alle Anforderungen der Kunden an Dienstleistungen

Ursula Georgy ist seit 2000 Professorin an der Fachhochschule Köln für Informationsmarketing mit den Schwerpunkten Kundenorientierung und –bindung sowie Qualitäts- und Innovationsmanagement. – Kontakt: ursula.georgy@fh-koeln.de

Tanja Hirsch studierte Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln. Vergangenes Jahr erlangte sie den Bachelor-Abschluss. – Kontakt: tanja.hirsch-koeln@web.de

Die Teilnehmer des ersten Netzwerktreffens des Goethe-Instituts Johannesburg. Fotos: Goethe-Institut

Brigitte Döllgast

Handy statt Buch

Literatur- und Leseförderung findet in Afrika mithilfe von Mobiltelefonen statt

In einem unterscheidet sich das Straßenbild afrikanischer Städte wie Accra, Abidjan und Johannesburg kaum von dem in Athen, New York oder München: Fast jeder hat ein Mobiltelefon in der Hand. Laut Statistik hatten vergangenes Jahr etwa 65 Prozent der afrikanischen Haushalte südlich der Sahara mindestens ein Mobiltelefon. Und die Zuwachsraten lagen in den letzten Jahren bei 25 Prozent und mehr. Afrika hat damit die höchste Steigerung im mobilen Bereich weltweit.¹ Demgegenüber haben nur 7 Prozent der Haushalte in Afrika einen stationären Internetzugang – in Europa sind es 77 Prozent.²

Es ist davon auszugehen, dass Afrika die Phase des Zugangs zum Internet über stationäre Endgeräte überspringt und gleich zum mobilen Zugriff übergeht. Noch sind allerdings viele der Mobiltelefone keine Smartphones, sondern entweder sogenannte »feature phones« mit eingeschränktem Internetzugang oder sogenannte »dumb phones«, mit denen man lediglich

telefonieren und SMS schreiben kann. Die Mehrzahl der Nutzer hat keinen unlimitierten Vertrag, sondern kauft je nach Bedarf und Finanzkraft »air time«. Die Möglichkeiten der Mobiltelefone werden schon in vielen Bereichen phantasievoll und bedarfsgerecht eingesetzt, so zum Beispiel um Geld von Endnutzer zu Endnutzer zu überweisen. Die rasant fortschreitende Verbreitung von Mobiltelefonen in Afrika und die zunehmenden Möglichkeiten, die diese Mobiltelefone bieten, haben das Potenzial zu einem Neuanfang zu werden. Das Mobiltelefon könnte die Chance eröffnen, den Teufelskreis der desolaten Abwärtsspiralen, die den Kontinent im Griff halten, zumindest in einigen Bereichen zu durchbrechen.

Welche Bedeutung hat diese mobile Revolution für die Literatur- und Leseförderung?

Um diese Frage drehte sich ein erstes Netzwerktreffen von Interessensvertretern, das das Goethe-Institut Johannesburg im Januar 2015 organisierte. Ausgangspunkt des Treffens war die Studie »Reading in the Mobile Era«, die die UNESCO im Herbst 2014 veröffentlichte.³ Die Studie zeigt zum einen die deprimierende Ausgangslage: Die Versorgung mit gedruckten Büchern in Afrika ist vollkommen unzureichend. In Südafrika müssen sich oft 20 Schüler ein Textbuch teilen. Bücher sind in Afrika für einen großen Teil der Bevölkerung unerschwinglich und Buchhandlungen selbst in den großen Städten eine Rarität. Zudem sind Bibliotheken viel zu selten: In Nigeria kommt

eine Bibliothek auf 1,35 Millionen Menschen. Zum Vergleich: in Japan gibt es eine Bibliothek pro 47 000 Einwohner und in Deutschland kommt eine Bibliothek auf 8 000 Einwohner. Während weltweit die Analphabetenrate sinkt, steigt sie in Afrika weiter an. Während die Versorgung mit gedruckten Materialien desolat ist, nähert sich die Versorgung mit Mobiltelefonen schon fast europäischen Verhältnissen.

Wie kann diese Entwicklung für Literatur- und Leseförderung genutzt werden?

Während in Deutschland Leseförderung auf mobilen Endgeräten oft auf Tablets zielt, für die aufwendige Apps entwickelt werden, besteht die Herausforderung in Afrika darin, Texte auf einfache Mobiltelefone zu bringen, die nicht »smart« sind. Ein Beispiel ist das Angebot von MxitReach (www.mxitreach.org). Dabei handelt es sich um eine Zusatzfunktion der in Afrika weit verbreiteten Social-Media-Plattform Mxit. MxitReach, das 2012 als eine Non-profit-Stiftung gegründet wurde, bietet kostenlosen Zugang zu Gesundheitshinweisen, Hilfestellungen im landwirtschaftlichen Bereich, aber auch zu Lesematerial für Jugendliche. Das besondere an Mxit ist, dass es nicht nur auf Smartphones, sondern auch auf »feature phones« installiert werden kann. MxitReach erreicht somit potenziell die große Zahl von Nutzern (mehr als 6,3 Millionen), die sich bei dem sozialen Netzwerk angemeldet haben.

Eine weitere wichtige Initiative, die Texte auf unkomplizierte Weise zur Verfügung stellt, ist Worldreader (www.worldreader.org). Worldreader wurde 2011 ins Leben gerufen und hat sich zur Aufgabe gemacht, mit Verlagen (derzeit über 140) die Bereitstellung von Titeln zu verhandeln, die in Entwicklungsländern als Download zu dramatisch verringerten Kosten oder kostenfrei zur Verfügung gestellt werden können. In der Zwischenzeit werden von Worldreader mehr als 15 000 Titel zur Verfügung gestellt. Worldreader versucht (ebenso wie einige der Literaturprogramme, die über MxitReach aufgerufen werden können), auch Titel in afrikanischen Sprachen zur Verfügung zu stellen. In der unüberschaubaren Zahl an indigenen Sprachen ist es besonders schwierig, entsprechendes Lesematerial zu finden – ein großes Problem bei der Leseförderung. Die Zahl der Lesenden pro Sprache ist oft sehr gering, es gibt kaum ausgebildete Übersetzer und die meisten Autoren in Afrika schreiben lieber in Englisch oder Französisch, um ein größeres Publikum zu erreichen.

Gerade im Bereich Kinder- und Jugendliteratur gibt es allerdings auch Initiativen die besonderen Wert darauf legen, Geschichten in möglichst vielen Sprachen zur Verfügung zu stellen. Das Kinderliteraturportal Nali'bali (www.nalibali.co.za) ging 2012 online und zielt darauf, Eltern zu erreichen, damit diese auf Nali'bali veröffentlichte Geschichten ihren Kindern vorlesen. FunDza (www.fundza.co.za), 2011 etabliert, richtet

sich mit seinem Angebot von Geschichten direkt an Jugendliche und möchte diese dazu bringen, selbst Beiträge für die Internetseite zu verfassen. Auch Wikipedia sieht sich übrigens dem Problem gegenüber, dass nicht genug über Afrika im Netz zu finden ist – ganz zu schweigen von Materialien in afrikanischen Sprachen. »WikiAfrica« ist eine 2007 gegründete Non-profit-Organisation, die sich zum Ziel gesetzt hat, mehr Artikel für Internet-Enzyklopädien zum Thema Afrika zu schaffen.

Neben den Inhalten ist eine der größten Hürden die Höhe der Kosten für den mobilen Zugang. Hier ist vor allem die 2012 gestartete WikiZero-Initiative interessant. In einigen Ländern in Afrika haben Netzbetreiber den Aufruf von Wikipedia-Seiten mit einem kostenlosen Zugang versehen.

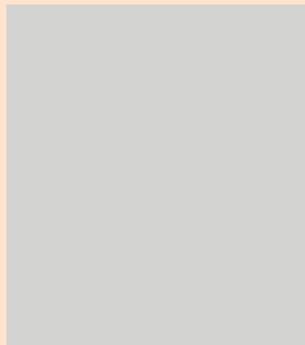
Ebenfalls zu dem eingangs erwähnten Netzwerktreffen eingeladen war eine Vertreterin von Creative Commons. Dabei handelt es sich um eine neue Form der Lizenzierung, die schon in vielen Bereichen das alte Copyright ersetzt. Sie ist gerade in Afrika wichtig. Viele der in afrikanischen Sprachen veröffentlichten Texte haben jeweils zahlenmäßig

kleine Zielgruppen, die in diesen Sprachen erreicht werden können. Eine Veröffentlichung unter einer Creative-commons-Lizenz erleichtert es, diese Inhalte zu verbreiten und möglichst vielen Mitgliedern der Zielgruppe zugänglich zu machen. So sehen es zumindest viele der Aktivisten auf diesem Gebiet.

Doch wie sehen es die Autoren? Um auch deren Sichtweise auf die Dinge in die Diskussion einfließen zu lassen, waren zwei Autoren zu dem Netzwerktreffen eingeladen. Und was wünschen sich eigentlich

die Nutzer? Sie sind schließlich der Fokus all dieser Ansätze und Initiativen. Um diese naturgemäß diffuse Gruppe auch zu Wort kommen zu lassen, haben wir die Projektbetreiber gebeten, sogenannte »power user« zu identifizieren, die auf den

Die optimale Literatur- und Leseförderung findet immer noch über gedruckte Bücher statt. Doch in Afrika kann man nicht darauf warten, dass der optimale Weg zur Literatur- und Leseversorgung umgesetzt werden kann. Man muss mit dem arbeiten, was vor Ort zur Verfügung steht.



Brigitte Döllgast (Foto: privat) ist seit Oktober 2013 Leiterin des Bereichs Bibliothek und Information mit regionalem Fachauftrag für Subsahara Afrika am Goethe-Institut in Johannesburg. Davor hatte sie den regionalen Fachauftrag für Information und Bibliothek an den Goethe-Instituten in New York, Athen,

Mexiko-Stadt und Melbourne. Sie hat einen Magister Artium in Neuerer deutscher Literaturgeschichte, Theaterwissenschaft und Kunstgeschichte von der Universität Erlangen und ein Diplom in Bibliothekswissenschaft von der Fachhochschule Stuttgart. – Kontakt: doellgast@johannesburg.goethe.org

einzelnen Plattformen besonders aktiv sind. Wie man an den Jahreszahlen sieht, sind die meisten Projekte erst in den letzten Jahren entstanden. Durch die Studie der UNESCO ist die generelle Bedeutung dieser Initiativen stärker in den Blick einer Fachöffentlichkeit gerückt. Ein Ziel des Treffens war es, das gesamte Spektrum der Thematik zusammenzubringen, gleichsam das Ökosystem der sich gegenseitig beeinflussenden und miteinander vernetzten Elemente. Mobile Literatur- und Leseförderung ist ein relativ neues Thema, das sich womöglich in seiner Vielschichtigkeit nicht unmittelbar erfassen lässt. Um einen einfachen Bezugspunkt zu schaffen, wurde am Ende des Netzwerktreffens, quasi als öffentliches Protokoll, ein Wikipedia-Artikel zu dem Thema verfasst inklusive einer grafischen Darstellung.⁴

Eine vollständige Versammlung aller Interessensvertreter konnte bei dem ersten Netzwerktreffen nicht geleistet werden. So wurden zum Beispiel die vielen Überschneidungen zwischen informellen und formellen Leseförderungsprogrammen nicht miteinbezogen. Auch Vertreter von Bildungsbehörden waren

mobilen Variante die Vermittlung. Projekte wie zum Beispiel Nali'bali, die über MxitReach zugänglich sind, haben einen immensen Standortvorteil, weil die Wahrscheinlichkeit sehr groß ist, dass der Nutzer des sozialen Netzwerks früher oder später auf dieses Angebot stößt. Die Texte anderer Projekte, wie zum Beispiel FunDza, werden im Unterricht eingesetzt. Welche weiteren Wege gibt es um Lehrer, Eltern, Jugendliche und Kinder auf diese Angebote hinzuweisen? Bibliotheken können als Multiplikatoren eine wichtige Rolle spielen.

Arbeit mit Tablets

Wie so etwas aussehen könnte, berichteten Vertreter des kenianischen Bibliotheksnetzes, die zu dem Treffen eingeladen wurden. Bei dem Projekt »Kids on the tab« wurden mit finanzieller Hilfe der Stiftung Electronic Information for Libraries (EIFL) für zwei Bibliotheken, die sich in Slumgebieten befinden, Tablets angeschafft. Bibliothekare unterstützen nun Schüler, die zur Hausaufgabenbetreuung in die Bibliothek kommen, dabei, mithilfe der Tablets geeignete Materialien im Internet zu finden.

Die Arbeit mit Tablets, so wie sie auch in Deutschland bei »Lesen macht stark« unterstützt wird, ist nicht nur zeitgemäß, sondern fördert neben der Lesefähigkeit auch den Erwerb von Kenntnissen in Informations- und Kommunikationstechnologie. Eine Kernqualifikation auch in Afrika. Freilich hat die Versorgung mit Tablets letztlich dasselbe Problem wie die Versorgung mit Büchern: Die Beschaffungskosten sind hoch und eine flächendeckende Versorgung wird – gerade im Bereich des informellen Lernens – womöglich nie zu gewährleisten sein.

Nach drei Tagen intensiver Diskussion hat das Goethe-Institut Johannesburg daher beschlossen, mit Partnern in Südafrika in einem Pilotprojekt auszuprobieren, wie Literatur- und Leseförderung auf Mobiltelefonen durch Bibliotheken gefördert werden können. In einem ersten Schritt startet das Insti-

tut in diesem Jahr ein Pilotprojekt in der Provinz Gauteng, in der auch Johannesburg liegt. 30 Bibliothekare aus Öffentlichen Bibliotheken sollen zu einer Fortbildung in Sachen Literatur- und Leseförderung eingeladen werden und dafür ihre eigenen Mobiltelefone mitbringen. An den unterschiedlichen Telefonen können sie Erfahrungen sammeln, wie der Zugang zu verschiedenen Projekten und Programmen möglich ist. Nach der Schulung sollen sie in ihren Bibliotheken verschiedene Zielgruppen (Lehrer, Eltern, Jugendliche) dabei unterstützen, mit den Geräten, die die Nutzer schon selbst haben, Informationen und Texte zu finden. Die Unterstützung bei den Workshops würde dann nicht in der Bereitstellung teurer Hardware liegen, sondern nur in Gutscheinen für »air time«. Das Schulungskonzept wird mit Vertretern einiger der oben erwähnten Projekte, aber

In kleinen Gruppen wurden Möglichkeiten der Leseförderungsprogramme diskutiert.

nicht involviert, ebenso wenig wie die zahlreichen großen und kleinen Stiftungen, die sich mit dem Thema beschäftigen. Das positive Feedback aller Beteiligten und das große Interesse, auf das das Treffen gestoßen ist, hat das veranstaltende Goethe-Institut jedoch ermutigt, am Thema dran zu bleiben. Bei Folgetreffen soll der Kreis der Beteiligten ausgedehnt werden.

Die Bereitstellung von Literatur ist noch keine Leseförderung, und auch wenn Texte kostenlos auf dem Mobiltelefon erhältlich sind, heißt das noch lange nicht, dass sie dort auch von den Zielgruppen gefunden werden, dass sie genutzt, vorgelesen und gelesen werden. Wie bringt man das mobile Buch zum Leser? Wie finden Eltern geeignete Lesematerialien für ihre Kinder? Wie werden Mobiltelefon-Nutzer zu Lesern? Ein kritischer Punkt bei der Literatur- und Leseförderung bleibt auch bei der

auch mit Vertretern des südafrikanischen Ministeriums für die Grundausbildung, des Erziehungsministeriums und den Bibliotheksausbildungsstätten entwickelt. Die Ergebnisse werden durch eine wissenschaftliche Arbeitsgruppe evaluiert. Wenn der Ansatz erfolgreich ist, kann er für andere Teile Südafrikas und Nachbarstaaten adaptiert werden.

Literatur- und Leseförderung über das Mobiltelefon – die Vertreter aller Organisationen, von WikiAfrica über Worldreader bis MxitReach waren sich darin einig, dass die optimale Literatur- und Leseförderung immer noch über gedruckte Bücher stattfindet und viele der Organisationen unterstützen auch zusätzlich die Versorgung von Kindern und Jugendlichen mit echten Büchern. Doch in Afrika kann man nicht darauf warten, dass der optimale Weg zur Literatur- und Leseversorgung umgesetzt werden kann. Man muss mit dem arbeiten, was vor Ort zur Verfügung steht. In der Studie »Reading in the mobile era« wird das ebenso knapp wie überzeugend zusammengefasst: »Why mobile phones? Because people have them!«.

1 <http://www.gallup.com/poll/168797/africa-continues-going-mobile.aspx>

2 »Reading in the mobile era«. UNESCO 2014, <http://www.unesco.org/new/en/unesco/themes/icts/m4ed/mobile-reading/reading-in-the-mobile-era/>

3 »Reading in the mobile era«. UNESCO 2014, <http://www.unesco.org/new/en/unesco/themes/icts/m4ed/mobile-reading/reading-in-the-mobile-era/>

4 http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_Literacy_in_South_Africa

Erfahrungsbericht des Netzwerktreffens

Einer der sogenannten »power user«, Anathi Nyadu, schrieb über seine Erfahrung bei dem Netzwerktreffen in dem FunDza Blog: »It was really impressive to sit amongst people who were championing a struggle against illiteracy all around the world in unconventional guerrilla tactics. (...) I was lucky enough to sit in the midst of them and listen in as they spoke excitedly about their failed projects, their current projects, the challenges they faced and their pipeline dreams.

(...) When I left the meeting, I felt a sense of purpose. I knew I had to find a project that advocates reading and to dedicate myself to it. The Mobile Literacy meeting made me join the revolution that is striving to make everyone a reader.

(...) Let's make them read. Read before they fall asleep! Read when they eat! Read, read, and read on their mobile phones! So, no more jam-smearred newspapers scrambled out of dustbins... Stories are not scarce anymore. I just have to press a few buttons on my phone and then a whole library opens in my palm. Mobile Literacy – the way to go!«.¹

1 www.fundza.co.za/mobile-literacy-the-next-big-thing/

Ann Eichelbaum

»BANG BANG«

statt »Shhh«

Von wegen Mauerblümchen! Im Comic treten Bibliothekare selbstbewusst und sexy auf

Es gibt zahlreiche Publikationen zum Berufsbild des Bibliothekars in den Medien. Comics, als eigenständige Kunstform, finden hierbei kaum Erwähnung. Aus diesem Grund hat Ann Eichelbaum ihre Bachelorarbeit zum Thema »Das Image von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren im Comic« an der Fachhochschule Potsdam verfasst. Anhand ausgewählter Beispiele untersucht sie, wie der Bibliotheksberuf im Comic dargestellt wird. Welche Botschaft vermitteln die Zeichner?

Es ist kein Geheimnis, dass Comics in Deutschland Imageprobleme haben. Bibliothekare sind hieran nicht unbeteiligt. In den 1950er-Jahren hat der Berufsstand unter dem Motto »Was an Schmutz und Schund ich hab', fort damit ins Schmöckergrab« Umtauschaktionen und sogar Verbrennungen von Comics organisiert.¹ Die Wende brachte Art Spiegelman, dessen Maus-Comic über die Geschichte eines Überlebenden des Holocausts 1992 erstmals mit dem Pulitzer-Preis ausgezeichnet wurde.² Seitdem rücken Graphic Novels als Informationsträger für Zeitgeschichte zunehmend bei Schulen in den Fokus. Neueste Theorien erfassen den Comic gar als literarische Untergattung der Literatur.³ Auch Öffentliche Bibliotheken setzen, nicht unumstritten, Comics zur Leseförderung ein.

Um die populärkulturelle Darstellung von Bibliothekaren im Comic zu analysieren, hat die Autorin der Bachelorarbeit zwölf Anschauungsobjekte ermittelt. Neben einer Privatsammlung kamen hierbei vor allem Exempel aus Doug Highsmiths Beitrag von der California State University in Hayward zum Einsatz.⁴ Namentlich handelt es sich um: Lena Thorul (DC Comics), Leonora Martin (Archie Comics), Lara Lor-Van (DC

Comics), Lucien (Vertigo), Marjorie Brink (Marvel Comics), Miss Tanaka (Marvel Comics), The Page Sisters (Vertigo), Stanislaus Johns/Librarian (DC Comics) sowie Adam Blake/Captain Comet (DC Comics), Barbara Gordon/Batgirl/Oracle (DC Comics), Rex Libris (Slave Labor Graphics) und Xi'an Coy Manh/Karma (Marvel Comics).

Wie vorurteilsbehaftet ist die Darstellung von Bibliothekaren im Comic? Comics haben oft einen Realitätsbezug, sodass aus einer Visualisierung des Bibliotheksberufes auf dessen Fremdwahrnehmung in der Öffentlichkeit geschlossen werden kann. Die Autorin hat ein Bewertungsschema mit folgenden Merkmalen konzipiert: Optik (Illustration, zum Beispiel Kleidungsstil oder Frisur, auch Accessoires wie Brille), Persönlichkeit (Auftreten; Selbstaussagen), bibliothekarische Tätigkeiten (Bibliotheksroutrinen, sofern erkennbar), Rolle (Funktion innerhalb des Comics) und Sonstiges (Spezifika des Genres zum Beispiel Kampferfahrung; Titel).

Sexy Bücherwurm statt alter Jungfer

Beim Aussehen der Bibliothekare im Comic ließen sich zwei große Kategorien bilden: Männer in Anzügen und Frauen mit Dekolleté. Mode ist bekanntlich Trends unterworfen und liefert somit ein Spiegelbild des jeweiligen Zeitgeistes. Dies ließ sich klar in den unterschiedlichen Beispielen nachweisen, deren Ursprung von den 1930er-Jahren über die 1960er- und 1980er-Jahre bis in die Gegenwart reicht. Alle Protagonisten sind auffallend gutaussehend. So spielt Hillary von den Page Sisters mit dem sexy Image ihres Berufes und trägt im Jack Of Fables

#9-Comic neben Jeans und Stiefeln ein rosa T-Shirt mit dem Aufdruck »Hot Librarian«. ⁵ Bibliothekare im Comic widerlegen das gängige Klischee alter Jungfern innerhalb des Berufsbildes. Aber wie sieht es beispielsweise mit der an einer Kette befestigten Brille aus, über welche die Bibliothekarin streng ihre Benutzer mustert? Hier fällt auf, dass Brillen im Comic neben ihrer Funktion als Sehhilfe optische Signale setzen. In der vorliegenden Liste kamen unter anderem Brillen mit schwarz-weiß gewürfeltem Muster und großen, rosa gefärbten Gläsern vor. Auch Brillen ohne Bügel, welche nur auf der Nase gehalten werden.

Nachdem die Kleidung der Bibliothekare im Mittelpunkt der Betrachtung gestanden hat, widmete sich die Autorin der Persönlichkeit der ausgewählten Figuren, wie dem beliebten Motiv des Außenseitertums. Die Bibliothekarin Brink, die in einem der untersuchten Comics vorkommt, bezeichnet sich zum Beispiel selbst als »eccentric« und »socially awkward«⁶, weil sie so viel Zeit allein mit ihren Büchern verbracht habe. Dem Stereotyp eines Büchernerds zu entsprechen, erscheint im Comickontext nicht negativ, da es durch das attraktive Äußere der Figuren relativiert wird. Wissen macht sexy.

Bücher in den Hintergrund

Um einen Bibliothekar im Comic anzuzeigen, wird er ins Umfeld von Büchern gerückt. Es kann, muss jedoch nicht, in den Räumlichkeiten einer Bibliothek passieren. Der Standardbibliothekar trägt Bücher von A nach B. Die Autorin mutmaßt, dass dies vor allem der Identifikation des jeweiligen Bibliothekars im Comic dient. Bücher einzustellen, noch dazu ohne technische Hilfsmittel, stärkt das negative Image des Berufsbildes. Zwar bewegen sich die Bibliothekare hierbei, allerdings bleibt dem Betrachter der Sinn ihrer Tätigkeit verborgen. Vertreiben sie sich nur die Zeit?

Bücher zurückräumen ist aber nicht die einzige Handlung von Bibliothekaren im Comic. Auskunft und Recherche bildet bei allen ein Schlüsselement. Auch Spezifika bibliothekarischer Arbeit wie Martins Schulbibliothek werden behandelt. Dies ist angesichts geläufiger Stereotype besonders hervorzuheben. In Schulbibliotheken richten sich die Projekte zentral an Schüler. Der Betty & Veronica Double Digest #157-Comic liefert hierfür aussagekräftige Beispiele. Als letzte Routine wird der Ausleihprozess im Comic dargestellt. Ein Nutzer erkundigt sich nach einem Buch und nimmt es im Anschluss mit aus der Bibliothek. Dabei ist die Darstellung meist ungenau, da der Benutzer keinen Bibliotheksausweis vorzeigt. Nur im Libris-Comic wird explizit nach einem Identitätsnachweis gefragt. Bei der Ausleihe endet das Tätigkeitsfeld von Bibliothekaren im Comic aber nicht. Manchmal müssen fällige Bücher auch vom jeweiligen Benutzer zurückgefordert werden. Der Libris-Comic stellt besagte Situation Öffentlicher Bibliotheken realitätsnah nach: Der

Bibliothekar ruft beim Benutzer an und weist auf die Ausleihbedingungen hin. Die ausstehende Mahngebühr wird genannt. Vergleichbar mit dem Einstellen von Büchern dient der Vorgang des Entleihens allein der Identifikation des Bibliothekars im Comic. Visualisierte Tätigkeiten bleiben oberflächlich und auf die Handhabung von Büchern beschränkt. Im Comic geht es nicht vorrangig um eine Abbildung bibliothekarischer Praxis. Bücherregale werden zur Kulisse. Ähnlich einem Theaterstück spielt der Bibliothekar nur die ihm zugedachte Rolle. Der Status des Bibliothekars tritt hinter der Handlung zurück.

Aber wie sieht die Funktion von Bibliothekaren im Comic aus? In erster Linie sind Bibliothekare im Comic Wissenshüter. Dies kann explizit geschehen wie bei der Comic-Bibliothekarin Lor-Van. Sie pflegt das Datenbanksystem Kryptons. Oder indirekt wie bei Tanaka, die über die Geschichte ihrer Heimat wacht. Protagonisten wenden sich an Bibliothekare, wenn sie bei einem Problem nicht weiterkommen. Die Bibliothekare nehmen somit eine Schlüsselrolle als Vermittler im Comic ein.

Wissen macht sexy: Bibliothekarinnen werden in Comics häufig durch ein attraktives Äußeres gekennzeichnet. Foto: milenaVignali – Fotolia.com

Sie wissen Rat, geben Auskunft, weisen den Weg. Dabei kann schnell der Eindruck entstehen Bibliothekare wären allwissend.⁷ Um Suchenden bei ihrer Recherche zu helfen sind Bibliothekare nicht an die Bibliothek als Ort gebunden. Alle Bibliothekare der vorliegenden Sammlung beweisen ein überdurchschnittliches Geschick im Umgang mit Computersystemen. Bei Oracle sind die Grenzen zum Hacker fließend. Neben informatikbegabten Bibliothekaren gibt es auch Bibliothekare, die ihr Wissen nutzen, um zu unterrichten.

Im Jack Of Fables #6-Comic schaltet sich Priscilla von den Page Sisters zwischen die Geschichte, um wichtige Hintergrundinformationen zu liefern. Für ihre Ausführungen nutzt sie einen Zeigestock und eine aufgestellte Karte. Insbesondere ein vorne links platzierter roter Apfel fällt dem Betrachter ins Auge. Nach amerikanischer Tradition wird er von Schülern

überreicht und drückt Wertschätzung gegenüber dem Lehrpersonal aus. Fest steht, dass bei Bibliothekaren im Comic ihr Status als Bibliothekar zu jeder Zeit im Vordergrund steht. Selbst die Superhelden der vorliegenden Beispielsammlung sind Bibliothekare mit extra Fähigkeiten und keine Helden, die in ihrer Freizeit so tun, als wären sie Bibliothekare, wie beispielsweise Superman es mit seinem Alter Ego Clark Kent hält.

Die Möglichkeiten des Comics als Massenmedium werden auch dazu genutzt, um bibliothekarische Hilfsmittel wie den Bücherbus zu porträtieren. Die Zeichner des *Jack of Fables #46-Comics* führen dessen Funktion ad absurdum, indem sie das Book Mobile im Stil eines massiven, schwarzen Einsatzwagens darstellen, mit dem die Page Sisters zu einem Auftrag nach Alexandria, Virginia, fahren. Des Weiteren wird das Stereotyp der »Psst« flüsternden Bibliothekarin parodiert. Im selben Comic geht Hillary von den Page Sisters an der Seite ihrer Schwestern mit Waffengewalt gegen die gegnerischen Bibliothekare vor, welche sich hinter einem »Quiet please!« Schild verschanzt haben. Das Wort »graue Maus« widerspricht dabei Hillarys Auftreten und Taten derartig, dass der Leser die Ironie des Comics erkennen muss. Hier wird das negative Image des Berufsbildes im wahrsten Sinne des Wortes mit einem Maschinengewehr durchlöchert.

Generell fiel der Autorin Wehrhaftigkeit bei Bibliothekaren im Comic auf. Viele Beispiel-Bibliothekare aus der Bachelorarbeit verfügen über Kampferfahrung und sind gewillt, diese in gewohnt comichafter Manier gegen ihre Feinde einzusetzen: Brink versteht es, mit Schusswaffen umzugehen, ebenso wie die Page Sisters. Johns ist beim Finale gegen Batman mit einem Revolver bewaffnet, die Bibliothekarin Gordon demonstriert im Showcase, *94 #12-Comic* trotz ihres Rollstuhls Escrima eine philippinische Kampfkunst mit Stöcken. Libris ist selten ohne Pistole zu sehen, und die Comicheldin Manh zeigt sich trotz ihrer Mutantenfähigkeit begabt im unbewaffneten Kampf. Ein sogenanntes Kick-Ass-Image tritt an die Stelle von Passivität und Langeweile. »Bang Bang« ersetzt bei den Bibliothekaren im Comic das »Shhh«.

Zuletzt soll der Aspekt bibliothekarischer Abschlüsse thematisiert werden. Die Mehrzahl an Bibliothekaren im Comic

scheint sich autodidaktisch dem Berufszweig genähert zu haben. Zwei Beispiele der Comicsammlung besitzen eine nachgewiesene Lehre. Hierbei handelt es sich um die Hauptrollen Gordon und Manh. Gordon führt den Titel eines Doctors of Philosophy im Fach Library Science.⁸ Manh hat zumindest einen Bachelorabschluss in Library Science.⁹ Wie ist zu erklären, dass neben dem reinen Unterhaltungswert bibliothekarisches Fachwissen in Comics auftaucht? Zumindest in Bezug auf Gordon lässt sich eine Querverbindung zur Comicautorin Barbara Kesel ziehen, die einen Abschluss in Library and Information Science besitzt.¹⁰

Bibliothekare sind Vorbilder

Das Image von Bibliothekaren im Comic unterscheidet sich signifikant von anderen Medienformaten. Bibliothekare werden im Comic als Vorbilder porträtiert. Sie wissen, was sie tun. Dies nahm die New Jersey State Library zum Anlass, mit einer eigenen Super Librarian-Initiative für ihre Dienste zu werben: »Like other super heroes, the Super Librarian is powerful, bold, high tech, and a problem solver«, heißt es auf der Webseite.¹¹ Hier liegt die Antwort auf die Frage, weshalb Bibliothekare im Comic so gut wegkommen: Weil sie es können. Im Comic ist das Unmögliche möglich. So dienen Comics bei aller Übertreibung der Aufklärung des Berufszweiges. Eine solche Entwicklung ist von der Autorin nur zu begrüßen. Zu lange haben es deutsche Bibliothekare verpasst, ihr Potenzial als Informationsspezialisten im Sinne von Oracle zu entfalten. Comics bieten Bibliothekaren die Möglichkeit, auf Augenhöhe mit den Digital Natives zu kommunizieren und Bibliotheken wieder für sie interessant zu machen. Die New Jersey State Library hat es vorgemacht: Bibliothekare brauchen kein Kostüm, um super Taten zu vollbringen. Sie müssen nur ihr angestaubtes Image richtig in Szene setzen.

1 Matthias Harbeck: Comics in deutschen Bibliotheken – Ressourcen für Forschung und Fans. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 34(2010)3, S. 283

2 <http://www.pulitzer.org/awards/1992>, zuletzt geprüft am 28.03.2015

3 Monika Schmitz-Emans: *Comic und Literatur - Literatur und Comic. Zur Einführung.* In: Monika Schmitz-Emans (Hrsg.): *Comic und Literatur. Konstellationen.* Berlin: De Gruyter, 2012 (Linguae & litterae; 16), S. 3

4 Doug Highsmith: *The Long, Strange Trip of Barbara Gordon. Images of Librarians in Comic Books.* In: Wendi Arant und Candace R. Benefiel (Hrsg.): *The image and role of the librarian.* Binghamton, NY: Haworth Information Press, 2002

5 *Jack Of Fables #9.* New York: Vertigo, 2007

6 Charlie Huston: *Wolverine. The Best There Is #4.* New York: Marvel Comics, 2010

7 Highsmith (Anm. 5) S. 75

8 Highsmith (Anm. 5) S. 77

9 Chris Claremont: *Mekanix.* New York: Marvel Comics, 2002

10 Highsmith (Anm. 5) S. 81

11 <http://www.njlibraries.org/Resources/faqs.htm> (28.03.2015)

Ann Eichelbaum, Jahrgang 1985, hat Bibliotheksmanagement an der Fachhochschule Potsdam studiert. Seit Juni 2015 ist sie als stellvertretende Leiterin der Leihstelle im Haus Potsdamer Straße der Staatsbibliothek zu Berlin tätig. Comics sind ihre große Leidenschaft. So ist sie regelmäßige Besucherin des »Gratis-Comic-Tags« und verschiedener Festivals zum

Thema. Im Sommer dieses Jahres erscheint eine Publikation ihrer Arbeit im Verlag BibSpider. – Kontakt: ann.eichelbaum@mailbox.org

Martin Eichhorn

Die Bibliothek als Einsatz-, Fund- und Tatort

Neuköllner Bibliothek bekommt Wachschutz /
Tipps bei Amokalarm und herrenlosen
Gepäckstücken

2007 kam »Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken« des Berliner Autors Martin Eichhorn auf den deutschen Buchmarkt. Jetzt erscheint das Buch in einer dritten, überarbeiteten und erweiterten Auflage. Exklusiv druckt BuB hier zwei gekürzte Kapitel ab. Der Autor nimmt in seinem Artikel auch auf aktuelle Entwicklungen Bezug.

Bibliotheken wollen freundliche und friedliche Informations- und Dienstleistungszentren sein. Niemand kann Negativmeldungen brauchen, weder in den politischen Raum hinein noch in Richtung der Nutzerinnen und Nutzer oder in Richtung der Presse. Man kann sich also vorstellen, wie groß der Leidensdruck des Bibliothekspersonals in Berlin-Neukölln gewesen sein muss. Das Kollegium war derart belastet von herausfordernden Kundenkontakten, dass die Tagespresse berichtete: »Die Liste der Zumutungen ist lang: Sex auf der Toilette, Brandstiftung, Beleidigungen und unflätiges Benehmen lassen die Neuköllner Helene Nathan Bibliothek zu einem schwer erträglichen Ort werden. Jetzt haben die 29 Mitarbeiter einen Wachschutz gefordert.«¹ Im selben Stadtbezirk sorgte 2006 die Rütli Hauptschule bundesweit für Aufsehen, nachdem das Lehrpersonal einen Brandbrief verfasst hatte, in dem Gewaltvorfälle durch Schüler angeprangert wurden. In der Folge flossen finanzielle Mittel, und die Schule gilt heute als Vorzeigeprojekt. Jetzt also ist die Helene-Nathan-Bibliothek betroffen. Die Problemlage dort ist wahrlich nicht neu, hat aber offenkundig eine Zuspitzung erfahren. Getitelt wurde im Tagesspiegel: »Eine Bücherei zum Gruseln: Neuköllner Bibliothekare in Angst vor Übergriffen.«² Es komme »immer wieder zu sexistischen Beleidigungen

weiblicher Mitarbeiter, vereinzelt auch zur Androhung von Tätlichkeiten oder sogar zu Rempelen gegenüber Mitarbeitern«. Da unter den 29 Mitarbeitern nur fünf Männer sind, kann der Einsatz angesichts des erforderlichen Schichtdienstes nicht so organisiert werden, dass immer ein Mann vor Ort ist. Die Situation sei aber bei Anwesenheit von nur weiblichen Mitarbeitern verschärft, da insbesondere die männlichen Jugendlichen (mit Migrationshintergrund) sich von Frauen nicht in die Schranken weisen lassen.«³

Dieser Punkt soll im konkreten Fall gar nicht in Abrede gestellt werden. Allgemein jedoch: Bei heftigeren Konflikten werden in Bibliotheken gern männliche Kollegen oder Hausmeister zur Hilfe geholt. Männer sind doch geschickter im Umgang mit Konflikten oder Gewalt, und sie sind mutiger! Ist das so? Keineswegs: »Einig sind sich sämtliche Untersuchungen darin, dass Mädchen und Frauen eine weitaus größere Bereitschaft haben, sich selbst Ängste zuzuschreiben, sich diese zuzugestehen und auch zu artikulieren. Womöglich sind also nicht die Gefühle der Angst bei den Geschlechtern unterschiedlich, sondern ihre Mitteilung und Bewertung.«⁴ Falls Sie einen Kollegen herbeiholen, bedeutet das nicht unbedingt, dass er bereit ist, die Kastanien aus dem Feuer zu holen. Es bedeutet auch nicht, dass er darin mehr Geschick hat. Es bedeutet auch nicht, dass jeder Mann in eskalierenden Situationen – gerade auch mit männlichen Jugendlichen oder Männern

1 Tagesspiegel vom 8.2.2015, Seite 9

2 ebd.

3 ebd.

4 Christine Kanz. »Gender-Theorie der Angst«. Angst. Hg. Lars Koch. Stuttgart, 2013, Seite 117

– besser abschneidet als eine Frau. Denn auch hier spielen das Auftreten und die Körpersprache, weniger die körperliche Erscheinung, eine Rolle. Springt ein männlicher Kollege zur Seite, kann es schnell zu einem »Hahnenkampf« kommen, aus dem sich zwei Kontrahenten allein schwer wieder lösen können. Außerdem: »Die Neigung von Männern, einen Kampf anzufangen, steigt im Beisein von Frauen.«⁵

Doch zurück nach Neukölln. Anlässe sind für Medienvertreter wichtig. Darüber berichten sie. Daher wird über ein für die Medien relevantes Ereignis auch gern mehrfach geschrieben, nämlich bei jeder neuen Entwicklung. Der Einsatz des Sicherheitspersonals tauchte in den Medien ein paar Mal auf. »Die blauen Uniformen des Wachschutzes prägen seit Anfang März das Bild in der Helene Nathan Bibliothek«, übertreibt die »Berliner Woche« und zitiert die Stadträtin: »Vor allem wurde [in der Bibliothek] gelärmt und gepöbelt. Die Hälfte ihrer Arbeitszeit haben die 29 Bibliotheksangestellten damit zugebracht, die Hausordnung wieder herzustellen.«⁶ Das lässt sich delegieren. Sicherheitsdienste sind in größeren Bibliotheken mittlerweile verbreitet. Durch die öffentliche Diskussion über die teilweise (!) gestiegene Kriminalität ist auch das Bedürfnis der Bibliotheksnutzer nach Sicherheit gestiegen. Wenn Sie es erstmalig mit dem Personal von Sicherheitsdiensten zu tun haben, so behalten Sie im Blick, dass es meist schlecht bezahlt und zu oft schlecht ausgebildet ist. Dessen Arbeitsbedingungen sind nicht vergleichbar mit denen im öffentlichen Dienst. Sie können hier großes Glück, aber auch einiges Pech haben. Das hängt von den einzelnen Mitarbeitern ab.

Im Gegensatz zur Polizei, die im Rahmen der Gefahrenabwehr beziehungsweise der Strafverfolgung aufgrund hoheitlicher Befugnisse tätig wird, handeln Angehörige privater Sicherheitsdienste als Beauftragte im Rahmen des Hausrechts. Wie jeder andere Bürger können sie Notwehr- und Nothilfe-rechte wahrnehmen, mehr jedoch nicht.

Koffer öffnen oder Bombenalarm auslösen?

Wenden wir uns weiteren besonderen Problemen zu, Problemen, die nicht alltäglich sind. Stellen Sie sich vor, dass Sie in der Bibliothek auf einen Koffer oder einen Karton aufmerksam werden. Das Auftauchen unbekannter Gepäckstücke ist gar nicht bibliotheksuntypisch. Auch wohnungslose Menschen betreten das Haus häufig mit Gepäck. In den letzten Jahrzehnten hat sich sicherlich eine Sensibilität in der Öffentlichkeit herausgebildet, was mögliche Sprengstoffanschläge und herrenloses Gepäck angeht. Wer also sein Gepäck über längere Zeit unbeaufsichtigt im öffentlichen Raum zurücklässt und niemanden

darüber informiert, der hat die Verantwortung zu tragen, wenn sich ein größerer Apparat in Bewegung setzt. Was also ist zu tun bei Verdacht auf einen sprengfähigen Gegenstand in Ihrer Bibliothek? Wir wissen, dass Bibliotheken nicht als primäres Angriffsziel für Terroristen gelten. Doch es birgt stets ein Risiko, von der Vergangenheit auf die Gegenwart zu schließen.

Der Fachmann sagt ganz klar: »Jeder verdächtige Gegenstand ist so lange als gefährlich anzusehen, bis die Ungefährlichkeit eindeutig nachgewiesen ist. Dieser Nachweis wird ausschließlich durch entsprechend geschultes Fachpersonal erbracht.«⁷ Sperren Sie den Fundort weiträumig ab – und das lieber einmal zu viel als einmal zu wenig. Rufen Sie die Polizei. Sie interessiert sich dafür, wie das Gepäckstück beziehungsweise der Gegenstand aussieht, wo er sich befindet, wie lange er schon am Ort liegt, ob Geräusche oder Gerüche wahrnehmbar sind, welche Versorgungsleitungen in der Nähe des Fundorts sind, welche anderen Gefahrenquellen sich in seiner Nähe befinden und ob sich verdächtige Personen in der Nähe aufhalten. Interessant könnte hierbei sein, ob sich das Verhalten eines Anwesenden von dem der anderen unterscheidet.

Personenschutz – also auch der Eigenschutz – geht vor Sachschutz, was besonders dem Bibliothekspersonal ins Stammbuch geschrieben werden muss. Lassen Sie die Inkunabel Inkunabel sein.

Beim Sprengstoffanschlag auf den Marathon in Boston im Jahr 2013 beispielsweise verließ einer der Täter gemächlich den Tatort, wohl in dem Glauben, er verhalte sich unauffällig – während um ihn herum das Chaos tobte und die Menschen panisch in alle Richtungen rannten. Videoaufnahmen belegen dies.

Positionieren Sie Einweiser, die den eintreffenden Polizeibeamten schnell den Weg zeigen können. Bitte glauben Sie nicht, dass Sprengsätze zu ticken haben, auch wenn das in Zeichentrickfilmen immer der Fall ist. Sie können durchaus ticken, müssen es aber nicht. Die Größe des Gegenstandes sagt auch nichts über seine Gefährlichkeit. Berühren Sie das Fundstück nicht und verändern Sie nicht seine Lage. Packen Sie es schon gar nicht »zur Sicherheit« in eine Schublade oder in einen Schrank. Solcherlei verdämmende Behältnisse würden im Ernstfall die Druckwelle bei einer Detonation stark erhöhen.

Anders als bei einem Brand sollten die Fenster und Türen im Gebäude geöffnet werden, um gegebenenfalls einen Druckausgleich zu ermöglichen. Unterlassen und unterbinden Sie die Kommunikation mit Mobiltelefonen in der Nähe des Gegenstandes. Er darf keinen unnötigen Umwelteinflüssen ausgesetzt werden (Temperatur, Licht, Funk- oder elektromagnetischen Wellen).

Personenschutz – also auch der Eigenschutz – geht vor Sachschutz, was besonders dem Bibliothekspersonal ins Stammbuch geschrieben werden muss. Lassen Sie die Inkunabel Inkunabel sein. Überlassen Sie alles Weitere den Profis, gerade auch die Risikoeinschätzung.

Wie reagieren auf Amoklagen?

Hochschulen müssen heutzutage auf Amoklagen vorbereitet sein. Wenn Sie in einer Bibliothek arbeiten, die auf einem

⁵ Randall Collins. *Dynamik der Gewalt*. Hamburg, 2011, Seite 196
6 11.3.2015, Seite 2

⁷ Thomas Preuß. *Sprengstoffe und Sprengstoffanschläge*. Stuttgart [u. a.], 2012, Seite 116

Campus errichtet wurde, so wissen Sie im Idealfall bereits über Ihre Hochschule, was zu tun wäre. Unter Umständen haben Sie dann sogar schon mal an einer Übung teilgenommen.

Bis Ende der 1990er-Jahre schien es sich bei Amok um ein Thema zu handeln, das vor allem die USA betraf. Ins kollektive Gedächtnis eingebrannt haben sich dann Taten in Deutschland, zum Beispiel in Erfurt, Emsdetten und Winnenden.

Wer stünde Ihnen gegenüber? Bei Amokläufern »handelt [es] sich fast ausschließlich um männliche Täter mit einer (sich entwickelnden oder bereits ausgeprägten) Persönlichkeitsstörung, selten jedoch um psychisch kranke Täter.«⁸ Nicht selten haben sie ihre Tat jahrelang durchdacht und geplant. In ihrem äußeren Erscheinungsbild ähneln sie sich: Sie bevorzugen (mindestens zur Tatzeit) schwarze Kleidung, manchmal Uniformen. Freilich ist das Tragen schwarzer Kleidung kein hinreichendes Merkmal. Leider gibt es sonst aber kaum Augenfälliges, was bei Außenstehenden auf eine Tat hinweisen könnte.

Wie bei einem Brand, so stehen Sie bei einem Amoklauf in der Verantwortung, sich sowohl um die Nutzer zu kümmern als auch dafür zu sorgen, dass Ihnen selbst nichts passiert. Das ist ein Spagat. Wie in allen Notsituationen wäre blinder Aktionismus fehl am Platz. Wenn Ihnen ein Kunde glaubhaft einen Amoklauf meldet, gibt es keinen Grund, das zu überprüfen. Vertrauen Sie ihm und handeln Sie, denn Sie haben wenig Zeit. Falls Sie es sind, der die Polizei anruft, so informieren Sie darüber: Von wem geht die Bedrohung aus? Kennen Sie die Anzahl der Täter? Wie verhält sich der Täter? Gibt es Erkenntnisse zur Bewaffnung? Gibt es Auffälligkeiten des Täters (Maskierung, Kleidung, Gepäck)?

Zu hoffen bleibt, dass Sie ein solches Szenarium nie erleben müssen. Die Chance ist recht gering: Amokläufe sind sehr seltene Ereignisse.

Fordern Sie die Nutzer nicht auf, das Gebäude zu verlassen. Sie könnten dem Täter in die Arme getrieben werden. Ein Amok-alarmsignal im Haus muss sich daher von einem Feueralarmsignal unterscheiden und mit anderen Handlungsanweisungen einhergehen. Leiten Sie die Nutzer in sichere Räume, die abgeschlossen und verbarrikiert werden können. Sie sollten ins Kalkül ziehen, dass Holz- oder Gipskartonwände nicht schussicher sind. Bringen Sie große, leserliche Zettel an den Fenstern an mit Hinweisen für die Polizei (Raumnummer, mögliche Erreichbarkeit, Personen und Verletztenanzahl, Schwere der Verletzungen). Alle Personen, auch Sie, sollten sich schließlich auf den Boden legen. Warten Sie ab, verhalten Sie sich still, aber kommunizieren Sie weiterhin mit den Anwesenden.

Polizeibeamte, die vor Ort eintreffen, schreiten sofort ein. Sie warten nicht auf die Ankunft parallel alarmierter Spezialeinheiten. Sie können also auf schnelle Hilfe hoffen. Polizeibeamte in Zivil können Sie von etwaigen Tätern unterscheiden, da diese unter Umständen Westen beziehungsweise Schutzwesten oder Armbinden mit dem Aufdruck »Polizei« tragen. Damit das Netz nicht zusammenbricht, sollten nur im Ausnahmefall Telefonate mit dem Mobilgerät geführt werden. Um nicht

selbst versehentlich für einen Täter gehalten zu werden, sollten Sie Polizeibeamten gegebenenfalls mit sichtbaren, leeren Händen begegnen. Nehmen Sie keine herumliegenden Waffen auf, da Sie sonst ebenfalls für einen Täter gehalten werden könnten. Einzig die Polizei darf eine Evakuierung des Gebäudes anordnen.

Zu hoffen bleibt, dass Sie ein solches Szenarium nie erleben müssen. Die Chance ist recht gering: »Amokläufe sind sehr seltene Ereignisse. In Deutschland wird statistisch etwa eine vollendete Tat pro Jahr durch junge Männer begangen.«⁹

8 Britta Bannenberg. »Amok«. Gewalt. Hg. Michaela Christ und Christian Gudehus, Stuttgart [u. a.] 2013, Seite 99

9 Britta Bannenberg: Amok. Gütersloh, 2010, Seite 25

Dr. Martin Eichhorn ist zertifizierte Fachkraft für Kriminalprävention und freiberuflicher Trainer. Im gesamten deutschsprachigen Raum bietet er Seminare zur Konflikt- und Gewaltprävention für die unterschiedlichsten Berufsgruppen an.

ANZEIGE

Der Eingangsbereich der Bibliothek der Katholischen Hochschule für Sozialwesenin Berlin mit der zentralen Auskunft. Foto: KHSB

Margarete Roßmann

Kleine
Hochschulbibliothek mit
großem
Spezialbestand

Die Bibliothek der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin hat zunehmend E-Books und E-Journals im Angebot

Eine Hochschule in katholischer Trägerschaft in Berlin ist etwas Besonderes. Das Erzbistum Berlin mit circa 400 000 Gläubigen umfasst Berlin, den zentralen und nördlichen Teil Brandenburgs sowie Vorpommern. 80 Prozent aller Katholiken des Erzbistums leben in der Hauptstadt, das sind 9 Prozent der Einwohner. Zum Vergleich: In München gehören circa 35 Prozent der Einwohner der römisch-katholischen Kirche an, in Köln sind es sogar 37,7 Prozent. Keine der drei Universitäten Berlins hat eine katholische Fakultät. An der Freien Universität Berlin gibt es ein Seminar für katholische Theologie, die evangelische Fakultät der Humboldt-Universität unterhält eine Stiftungsprofessur für Religionsphilosophie und katholische Weltanschauung. So ist die Bibliothek der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB) in Berlin die einzige Bildungseinrichtung in katholischer Trägerschaft mit Hochschulniveau.

Auch das Gebäude, in dem sich die Hochschule seit ihrer Gründung im Jahr 1991 befindet, ist etwas Besonderes. Mit Stilelementen der Bauhausarchitektur errichtet und 1930 von Bischof Christian Schreiber eingeweiht, zählte das St. Antonius Krankenhaus der Marienschwestern zu seiner Zeit zu einer der modernsten Gesundheitseinrichtungen Berlins. 1945 besetzte die Sowjetische Militäradministration das Gebäude. Von 1964 bis 1990 diente es als Sitz des Ministeriums für Land-, Forst- und Nahrungsgüterwirtschaft der DDR.

Nach der Wende erfolgte die Rückübertragung an die früheren Eigentümer, welche es an das Erzbistum Berlin für die Nutzung durch die Katholische Hochschule für Sozialwesen vermieteten. Die Hochschule verfügt über vier Institute: das Deutsches Institut für Community Organizing (DICO), das Institut für christliche Ethik und Politik (ICEP), das Institut für Soziale Gesundheit (ISG) und das Institut für Gender und Diversity in der sozialen Praxisforschung (IGD).

Der Lehrbetrieb wurde im Oktober 1991 mit 160 Studierenden aufgenommen. Heute hat die Hochschule circa 1 300 Studierende in den Bachelorstudiengängen Soziale Arbeit, Heilpädagogik, Bildung und Erziehung und Schulische Religionspädagogik. Hinzu kommen die berufs begleitenden Studiengänge unter anderem in Kunst- und Gestaltungstherapie (BA) Soziale Arbeit (MA), Heilpädagogik (MA) und Klinische Sozialarbeit (MA). Zum Sommersemester 2015 startet der Bachelorstudiengang Soziale Gerontologie.

Mit dem Beginn der Lehre wurde auch die Hochschulbibliothek eröffnet, die sich in zwei langgestreckten Räumen im Souterrain des Gebäudes befindet. Sie bietet alles, was heute von einer wissenschaftlichen Bibliothek erwartet wird. Neben 71 000 Medieneinheiten gibt es zahlreiche Datenbanken, einen stetig wachsenden Bestand an

E-Books und eine Reihe von E-Journals. Die Grenzen, die der Bibliotheksetat hier setzt, können durch die weit verzweigte Berliner Bibliothekslandschaft kompensiert werden.

Der gedruckte Buchbestand ist in drei große Bereiche unterteilt. Im Lesesaal ist die aktuelle Literatur zu den verschiedenen Studiengängen zu finden. Sie ist nach einer Systematik aufgestellt, die sich an die Regensburger Verbundklassifikation (RVK) anlehnt.

In einem Freihandmagazin steht die ältere Literatur und der Bestand der Wissenschaftlichen Diözesanbibliothek (circa 35 000 Medieneinheiten), der 1996 der Hochschulbibliothek angegliedert wurde. Ende 2012 kamen die ersten E-Books des Anbieters Ciando hinzu, 2013 das Lizenzmodell von UTB-studi-e-books und seit letztem Jahr werden über deGruyter hauptsächlich E-Books des transcript-Verlags per pick and choose-Verfahren bereitgestellt.



Mit Stilelementen der Bauhausarchitektur errichtet: das Gebäude der Katholischen Hochschule für Sozialwesen in Berlin. Foto: Nicole Thomas

Einrichtung eines VPN-Client

Mit der Anschaffung der E-Books war die Einrichtung eines VPN-Client verbunden, der es den Mitgliedern der Hochschule zusätzlich ermöglicht, die Datenbanken, die die Bibliothek anbietet, außerhalb des Campus der KHSB zu nutzen. Das Angebot der Datenbanken umfasst wiso-Sozialwissenschaften und wiso-Psychologie, statista und RKE, eine Datenbank zur Religionspädagogik, Juris und beck-online.

Die Arbeit in einer kleineren Hochschulbibliothek unterscheidet sich sehr von jener in großen Einrichtungen. Bei vier festangestellten Mitarbeitenden (drei BibliothekarInnen und eine Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste/FaMI, die sich 3,1 Stellen teilen) gibt es flache Hierarchien und nur wenige Arbeitsbereiche, die speziell von einer einzelnen Person ausgeführt werden. Um einen reibungslosen Ablauf zu

Zum Bibliotheksteam zählen auch acht studentische Mitarbeitende. Zu deren Hauptaufgaben gehören die Ausleihe und die Buchpflege. Jedem Studierenden steht bei seiner Arbeit ein Bibliothekar zur Seite, um eine klare Regelung der Arbeitsabläufe zu schaffen, aber auch um einen festen Ansprechpartner bei Fragen und Problemen zu haben. Zur besseren Kommunikation untereinander wurde sowohl für die hauptamtlichen als auch für die studentischen Mitarbeitenden im Frühjahr 2010 jeweils ein Weblog eingerichtet. So ist sichergestellt, dass jeder über Veränderungen und Neuerungen zeitnah informiert wird. Die Hauptamtlichen treffen sich darüber hinaus regelmäßig einmal in der Woche zu einer Teamsitzung.

Im Frühjahr 2006 fiel die Entscheidung, Mitglied im Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV) zu werden. Bis zum Semesterbeginn im Oktober des gleichen Jahres war die Migration der Daten von Bislok nach Pica abgeschlossen. Ein OPAC für den Gesamtbestand und zwei Teilkataloge, die die Bestände der studentischen Abschlussarbeiten und der elektronischen Publikationen nachweisen, wurden eingerichtet. Die Umstellung des Ausleihsystems verlief Dank der Unterstützung des GBV unproblematisch.

Konsortium mit anderen Bibliotheken

Der Bibliotheksbestand ist ebenfalls im Kooperativen Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV) und im Verbund Theologischer Bibliotheken (VThK) nachgewiesen. Da sich für kleine Einrichtungen wie die unsere ein Publikationsserver nicht rechnet, schlossen sich die Mitgliedsbibliotheken des Arbeitskreises der Kirchlichen Hochschulbibliotheken (AKKH) zusammen und bildeten ein Konsortium. In Kooperation mit dem Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg wurde der Kirchliche Dokumentenserver (KiDoks) der Arbeitsgemeinschaft der Katholisch-Theologischen Bibliothek (AKThB) und des

Verbandes kirchlich-wissenschaftlicher Bibliotheken (VkwB) eingerichtet. Zurzeit beteiligen sich 13 kirchliche Hochschulbibliotheken an KiDoks.

Die Homepage als Web-Visitenkarte der Bibliothek bietet einiges, das über die gewohnten Informationen hinausgeht.

In den letzten Jahren lag das Hauptaugenmerk auf der Erarbeitung eines Schulungskonzeptes. 2006 fanden für alle Studienanfänger dreißigminütige Bibliothekseinführungen statt, und bei Interesse konnten sich die Studierenden zu OPAC-Schulungen anmelden. Heute gibt es im ersten Semester eine Einführung in Bibliothek und OPAC (Dauer 120 Minuten) und bei Bedarf eine Einführung in die Recherchestrategien (Dauer 60 Minuten). Im zweiten Semester folgt eine Datenbankschulung (90

Mehr als 70 000 Medien stehen zur Verfügung: Blick in den Lesesaal. Foto: Nicole Thomas

gewährleisten, muss jeder Kenntnisse über die wichtigsten Arbeiten haben, um bei Urlaub und im Krankheitsfall die anfallenden Aufgaben übernehmen zu können.

Für die Erwerbung, die in Zusammenarbeit mit den Dozierenden erfolgt, wurden die einzelnen Fachbereiche auf die drei Bibliothekare verteilt. Hier konnte auch auf die speziellen Kenntnisse einzelner eingegangen werden. Eine Mitarbeiterin mit langer Berufserfahrung in der Bibliothek einer Rechtsanwaltskanzlei übernahm den Rechtsbereich und ist nicht nur für die Neuerwerbungen der Bücher, sondern auch für die Rechtsdatenbanken zuständig. Schulungen werden zukünftig auch von der FaMI durchgeführt, die nach einer Hospitation in einer Bibliothek in England schon die englischsprachigen Führungen für unsere Erasmusstudierenden und Gäste der Hochschule übernommen hat. Obligatorisch sind für alle der Auskunftsdienst und die Kenntnis sämtlicher Funktionalitäten in der Ausleihe.

Minuten) und im sechsten Semester eine Wiederholungsschulung für alle, die vor der Aufgabe stehen, ihre Abschlussarbeit zu schreiben (60 Minuten). Im Wintersemester 2014/15 fanden 21 Schulungen mit circa 400 Teilnehmenden statt. Außerdem werden von Einzelschulungen angeboten, die sich ganz nach den aktuellen Bedürfnissen der Studierenden richten.

Die Homepage als Web-Visitenkarte der Bibliothek bietet einiges, das über die gewohnten Informationen hinausgeht. Ein Link führt zum Beispiel zu den »virtuellen« Handapparaten. Die Medien der Handapparate werden nicht mehr an einem speziellen Ort aufgestellt, sondern verbleiben im Regal und können als Literaturliste über den OPAC eingesehen werden.

In Zusammenarbeit mit einer Dozentin wird eine Bibliografie zum Thema Kinder- und Jugendhilfe erstellt. Dafür werden regelmäßig alle von der Hochschulbibliothek abonnierten Zeitschriften ausgewertet und die Aufsätze katalogisiert. Eine weitere Bibliografie entsteht in Zusammenarbeit mit dem Institut für christliche Ethik und Politik.

Seit 2013 wird von der Bibliothek eine Presseschau zu den hochschulrelevanten Themengebieten erarbeitet. Täglich beziehungsweise wöchentlich werden zahlreiche Artikel aus der »Süddeutschen Zeitung«, der »Zeit« und regionalen Berliner und Brandenburger Zeitungen übernommen. Ende 2012 ging die Facebook-Präsentation an den Start. Hier findet sich nicht nur Aktuelles aus der Hochschulbibliothek, sondern auch Informationen rund um die Themen Bücher und Lesen.

Von der Hochschulleitung wird sehr viel Wert auf Fortbildung gelegt. Dazu zählt zum Beispiel der jährliche Besuch des Bibliothekartages, aber auch Weiterbildungen innerhalb und außerhalb Berlins, die in den letzten Jahren ihren besonderen Schwerpunkt auf Veranstaltungen zur Vorbereitung auf und Durchführung von Schulungen hatte. Dank der Förderung durch das Erasmusprogramm bot sich 2011 einer Mitarbeiterin die Möglichkeit, für drei Wochen an der Bibliothek der Erziehungswissenschaften in Bologna zu hospitieren. Eine weitere Mitarbeiterin verbrachte 2013 ebenfalls für drei Wochen einen Arbeitsaufenthalt an der Universitätsbibliothek Portsmouth in England.

Korrektur

In BuB Heft 5/2015 haben wir die 6. EMEA-Regionalkonferenz von OCLC in Florenz in die Biblioteca Nazionale Centrale verlegt. Die Veranstaltung fand jedoch im Kongresszentrum Firenze fieri statt. Die Redaktion bittet für das Versehen um Entschuldigung.

Margarete Roßmann, geboren 1962, studierte 1992 bis 1995 Bibliothekswesen an der FU-Berlin und arbeitete unter anderem im Kleistmuseum in Frankfurt (Oder), in der Stiftung Topographie des Terrors und im Institut für Menschenrechte. Seit Oktober 2005 ist sie Leiterin der Bibliothek der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin.
– Kontakt: Rossmann@khsb-berlin.de

Gemeinsame Interessenvertretung

Neben der Mitgliedschaft im Deutschen Bibliotheksverband (dbv) gehört die Hochschulbibliothek auch der Arbeitsgemeinschaft der Katholisch-Theologischen Bibliotheken (AKThB) an.

Die AKThB wurde 1947 in Frankfurt am Main begründet mit dem Ziel der gemeinsamen Interessenvertretung und zur Erleichterung und Förderung der wissenschaftlichen Arbeit. Ihre Mitglieder, deren Zahl zurzeit bei 138 Einrichtungen liegt, kommen jährlich an wechselnden Orten zu einer Tagung zusammen. 2015 wird sie erstmals in Berlin stattfinden und gemeinsam von den Bibliotheken der Evangelischen und der Katholischen Hochschule orga-

nisiert werden. Daneben trifft sich ebenfalls jährlich seit dem Frühjahr 2009 der Arbeitskreis der Kirchlichen Hochschulbibliotheken (AKKH), um über deren Aufgaben und Probleme zu sprechen. Zu dem Arbeitskreis zählen sowohl katholische als auch evangelische Bibliotheken.

Ort der Kommunikation

Die Herausforderung für die Zukunft wird sein, auch eine kleine Hochschulbibliothek mit Spezialbestand so zu gestalten, dass sie sich den ändernden Ansprüchen der Nutzer anpasst. Wenn ein großer Teil der Bücher, Zeitschriften und anderer Informationen von zu Hause aus gelesen werden kann, sollte überlegt werden, die Bibliothek noch stärker zu einem Ort der Kommunikation umzugestalten.

Zukünftig muss es mehr Möglichkeiten geben, sich in der Bibliothek zu treffen, gemeinsam an einem Thema zu arbeiten und sich auszutauschen, in enger Nachbarschaft zu allen dazu benötigten Medien und ohne die ständigen Ermahnungen nach Ruhe. Daneben müssen natürlich Arbeitsplätze, die ein ruhiges und konzentriertes Arbeiten ermöglichen, zur Verfügung stehen. Diese beiden Seiten in der Hochschulbibliothek der KHSB in Einklang zu bringen, ist auf Grund der räumlichen Situation nicht einfach zu realisieren, es ist aber auch nicht unmöglich. Durch diese Öffnung der Bibliothek zu einem Ort der Kommunikation könnten auch andere Gruppen, wie zum Beispiel kirchliche Arbeitskreise für ihre Nutzung gewonnen werden.

Jochen Dudeck

Bibliothekspädagogik – ein etwas anderer Zugang

Networking statt Qualitätsmanagement, Kooperationen statt Benchmarking / Nur wo das Leben einer Gemeinde Einzug hält, kann die Bibliothek aufblühen

Jochen Dudeck, Vorsitzender der dbv-Kommission für Kinder- und Jugendbibliotheken, hielt die Eröffnungsrede auf dem 2. Forum Bibliothekspädagogik in den Bücherhallen Hamburg. Seine Rede in gekürzter Form zum Nachlesen:

Ich möchte mit einer Kritik am gegenwärtigen Diskurs im Bibliothekswesen einsteigen. Es ist richtig, dass wir uns ganz offensichtlich in einer Umbruchsituation befinden. Der »digitale Wandel« ist Realität. Irritierend ist aber die Atemlosigkeit, mit der hier agiert wird. Der Jenaer Soziologe Hartmut Rosa hat mit seiner Habilitationsschrift mit dem kurzen Titel »Beschleunigung« eine erhellende Zeitdiagnose geliefert, die manches relativiert und in einem anderen Licht erscheinen lässt.

»Die Fähigkeit der sozialen Teilsysteme, unterschiedlich stark zu beschleunigen, führt zu ihrer potenziellen Desynchronisation und gefährdet [...] die Modi ihrer zeitstrukturellen Kopplung (und damit ihrer Kopplung überhaupt). Synchronisationsprobleme treten in sich verschärfender Form sowohl innerhalb als auch zwischen den sozialen Funktions-sphären auf, vor allem aber zwischen der wissenschaftlich-technologischen und ökonomischen Entwicklung auf der einen und der Politik (und dem Bildungssystem) auf der anderen Seite.«¹

In einer komplexen Gesellschaft, die sich in bestimmten Sektoren sehr schnell entwickelt, entsteht ein chronisches Abstimmungsproblem. Manche Bereiche wandeln sich langsamer als andere. Das Rechtssystem – man denke an »Right to E-Read« oder an den Datenschutz – hinkt notorisch hinter der technischen Entwicklung hinterher. Wir haben es hier mit einem systemischen Problem unserer Gesellschaft zu tun. Es ist nicht ausgemacht, ob eine solche Struktur in der Zukunft politisch überhaupt beherrschbar ist. Sie könnte sowohl zu einer

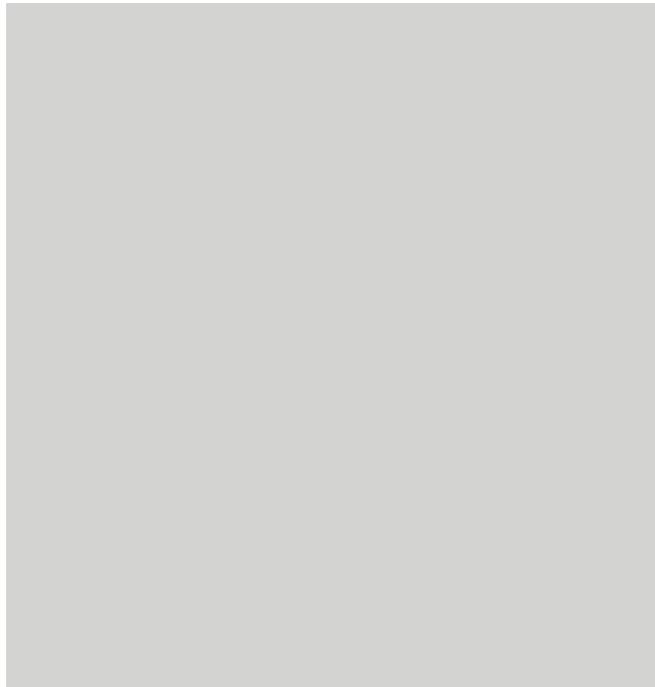
Dauerkrise oder zu einer Art »rasendem Stillstand« führen, in dem sich unser Schulsystem wohl schon befindet.

Diese Synchronisierung, also die Anpassung an Veränderungen, wird von den Akteuren als Notwendigkeit erlebt. Selbst wer sich diesem Anschlusszwang zu entziehen vermag, erlebt sich als hoffnungslos veraltet. Außerdem entstehen bei diesem Prozess spezifische Debatten, Erklärungsversuche und Sprachregelungen. Die Anpassung an den »digitalen Wandel« wird gegenwärtig auch im öffentlichen Bibliothekswesen als oberste Handlungsmaxime behauptet, während die vordringliche pädagogische Aufgabe in der Ermöglichung der »Teilhabe an der digitalen Welt« gesehen wird. Es bildet sich eine Art Meister-

erzählung, welche die Entwicklung verbindlich interpretieren will. Hinter Formeln wie »Informationsgesellschaft« oder »digitale Teilhabe« stehen ganz bestimmte Vorstellungen und Szenarien, die erstaunlicherweise kaum hinterfragt werden. Aber es ist doch sehr zweifelhaft, dass Menschen ständig kreativ sein möchten (Makerspaces), andauernd auf der Suche nach (digitaler) Information sind oder bildungsbenachteiligte Kinder gerade digitale Teilhabe dringend benötigen.

Doch auch die einzelnen Menschen sind von diesem Beschleunigungsprozess betroffen, bei dem Wissen sehr schnell zu altern scheint. Was brauchen sie, um trotzdem selbstbestimmt und verantwortlich handeln zu können?

Die Antwort ist ein pädagogisches Modell, das in den vergangenen Jahren Karriere gemacht hat. Die Vermittlung von Kompetenz, ob als Medien-, Informations- oder Sozialkompetenz. Dieses Konzept passt sehr gut in ein politisches Klima, das die Eigenverantwortung des Einzelnen betont, gleichzeitig legitime Schutzbedürfnisse als bürokratisch abtut. So vermehrt die Gesellschaft – sprich einzelne Akteure, die oft sehr genau wissen, was sie damit tun – ständig



Das Dreiecksmodell der Themenzentrierten Interaktion (TZI).

Quelle: wikipedia.de

die Risiken und überlässt es dann den Einzelnen, sie zu bewältigen. So erfahre ich kurz vor der Tagesschau, dass ich gefälligst hinzuschauen habe, was meine Kinder mit Fernsehen, Internet und Smartphone treiben. Medienkompetente Eltern helfen medienkompetenten Kindern mithilfe von Medienpädagogen die Risiken der modernen Mediengesellschaft zu vermeiden. Jeder, der in diesem Bereich arbeitet, weiß, dass dies eine Illusion ist, zumal zwar Projektmittel, aber kaum Personalmittel für Medienpädagogen fließen. Diese Privatisierung der Risikobewältigung schafft ganz zwangsläufig Verlierer! Die Bibliothekspädagogik wird ohne das Konzept Kompetenz nicht auskommen. Trotzdem würde ich gerne einen etwas anderen Ausgangspunkt wählen.

Der andere Zugang

Zuerst einmal: zurück zu den Inhalten. Zu gestalteter Sprache, bedeutungsvollem Bild und guten Geschichten. Sprache – Geschichten – Bilder – Tanz – Musik – Spiel. Diese Kulturtechniken finden sich in allen menschlichen Gesellschaften. Sie waren entscheidend für unsere Menschwerdung, denn sie stärkten den sozialen Zusammenhalt und schufen damit den entscheidenden evolutionären Vorteil. Aber sind wir an den (medialen) Inhalten in unserem Beruf eigentlich noch interessiert? Oder nur noch an den Vermittlungskanälen? Leseförderung hat inzwischen möglichst mit digitalen Medien zu erfolgen, um von der Fachöffentlichkeit wahrgenommen zu werden. Durch die Fixierung auf die digitalen Kanäle scheint außerdem das Gefühl verloren zu gehen, dass alle erwähnten Universalien menschlicher Kultur auch körperliche Ausdrucksformen sind. Unser Körper ist aber kein zu optimierendes Objekt, sondern das Medium unserer Welterfahrung und unseres sozialen Lebens. Halten wir daher als weiteren Ausgangspunkt fest: Wir als konkrete Personen mit all unseren Möglichkeiten und Grenzen stehen im Mittelpunkt bibliothekspädagogischer Arbeit.

Die Kombination aus starren Hierarchien, einem ähnlich unflexiblen Besoldungssystem, faktischer Unkündbarkeit und einem wachsenden Spar- und Rechtfertigungsdruck bilden im gesamten öffentlichen Dienst eine problematische Mischung.

Und damit zu einer Definition: Bibliothekspädagogik ist ein begrenztes Beziehungsangebot auf Zeit. Neben der methodisch durchdachten Vermittlung lebensrelevanter Inhalte geht es auch immer um lebendige Begegnung, Austausch und gemeinsames Lernen an einem einladenden Ort. Ich greife gerne auf das altbekannte Dreiecksmodell der Themenzentrierten Interaktion (TZI) zurück. Es drückt sehr gut die innere Spannung von Kommunikation aus. Es gibt neben der Sachebene immer auch die Beziehungsebene und die manchmal stark einschränkenden Rahmenbedingungen. Bei uns steht die Sachebene

deutlich im Vordergrund. Sie dominiert die bibliothekspädagogischen Curricula. Dabei ist pädagogische Arbeit auch immer Arbeit an sich selbst, Entwicklung der eigenen Fähigkeiten und eine bewusste Reflektion der eigenen inneren Haltung. Es bedeutet die Bereitschaft zu lernen, Vorstellungen und Einschätzungen zu revidieren. Denn:

»Letztendlich spielt bei allen Vermittlungsformen die Präsenz, Authentizität und Glaubwürdigkeit des Vorlesers oder Erzählers in der Beziehung zu den Kindern eine zentrale Rolle.«² Für die Institution Bibliothek würde das bedeuten, das persönliche Potenzial der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gezielt zu fördern, eine Ermutigungskultur zu schaffen. Doch diese Rahmenbedingungen fehlen weitgehend.

Überforderte Leitungen und mangelnde Kollegialität

Die mangelnde Anerkennung der bibliothekspädagogischen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen durch Leitungen und Kollegen war ein großes Thema auf unserer viertägigen Konferenz in Remscheid 2014 (siehe BuB-Heft 7-8/2014). Ein Problem, das wir als Kommission nicht erwartet hatten. Die Kombination aus starren Hierarchien, einem ähnlich unflexiblen Besoldungssystem, faktischer Unkündbarkeit und einem wachsenden Spar- und Rechtfertigungsdruck bilden im gesamten öffentlichen Dienst eine problematische Mischung.

Wer die Rede von der Bibliothek als »dritter Ort« ernst nimmt, muss auch die damit verbundene Ausrichtung am Gemeinwesen und am Gemeinwohl ernst nehmen.

Auch im Bibliothekswesen gibt es zu viele überforderte Leitungen, zu viele über Jahre nicht gelöste Konflikte, zu viel offen ausgelebte Frustration im Kollegenkreis, eine kontraproduktive Besoldungsstruktur, die die direkte Arbeit mit Kunden geradezu bestraft, zu viele Ängste, zu wenig Mut. Wie produktiv und heilsam kann dagegen die offene und respektvolle Austragung von Konflikten sein. Wir haben in den Bibliotheken viele gute, hoch engagierte und kreative Leute. Wir müssen sie nur ermutigen, fördern und machen lassen. Wir werden keine Bibliothekspädagogik in unseren Einrichtungen etablieren können, wenn diese Arbeit nicht wertgeschätzt wird, von Leitungen und Kollegen, finanziell und institutionell. Das gilt auch in der universitären Ausbildung, die zunehmend auf das wissenschaftliche Bibliothekswesen ausgerichtet ist und die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen immer weniger im Blick hat.

Ich habe keine Angst vor den gesellschaftlichen Herausforderungen, zu denen natürlich auch der digitale Wandel gehört. Ich habe jedoch Angst vor der neuen Lust an Hierarchien, einem erstickenden Kontrollwahn und einer wachsenden Selbstbezogenheit der Einrichtungen. Teams und Teamleitungen und Leitungen von Teamleitungen und diverse Stabsstellen – und ewig dreht sich das Besprechungskarussell. Die Bibliotheken müssen sich verändern. Für den anstehenden Veränderungsprozess

sind sie mit diesen Strukturen im Augenblick ganz schlecht gerüstet. Ich glaube nicht, dass uns Qualitätsmanagement und Benchmarking hier wirklich weiterbringen. Manches ist hilfreich, vieles ist Selbstbeschäftigung und Zahlenhuberei.

Beziehungen verändern uns, das gilt auch für Institutionen. Networking wird heute eher als Marketinginstrument gesehen, als Suche nach Kooperationspartnern für Projekte mit dem Ziel einer besseren Außendarstellung. Ich verstehe es hier allerdings ganz im Gegenteil als ein Handeln, das sich auf andere Perspektiven einlassen kann, offen für neue Einsichten ist und die Weiterentwicklung der eigenen Einrichtung zum Ziel hat. Wer ein wenig in den Schuhen eines Sozialarbeiters gelaufen ist, nimmt die Realitäten unserer Gesellschaft anders wahr. Arbeitszusammenhänge ergeben sich dann von selbst. So haben zum Beispiel in der Stadtbücherei Nordenham der Pflegeelternverein, das »Haus der kleinen Forscher« und die Sprachförderung des Landkreises eigene Bestandsgruppen.

Networking sollte nicht nur die Aufgabe der Leitungen oder spezieller Stellen sein. Je mehr das Leben einer Gemeinde Platz in einer Bibliothek findet, desto eher wird die Bibliothek ihren Platz in der Kommune behaupten. Wer die Rede von der Bibliothek als »dritter Ort« ernst nimmt, muss auch die damit verbundene Ausrichtung am Gemeinwesen und am Gemeinwohl ernst nehmen. Der im letzten Oktober erschienene Report des US-amerikanischen Aspen-Instituts »Rising to the Challenge.

Re-Envisioning Public Libraries« fasst es in der Formel »People – Place – Platforms« zusammen: »The public library is a hub of civic engagement, fostering new relationships and strengthening the human capital of the community. Librarians are actively engaged in the community. [...] A great library platform is a ›third place‹ — an interactive entity that can facilitate many people operating individually and in groups — and supports the learning and civic needs of the community.«³

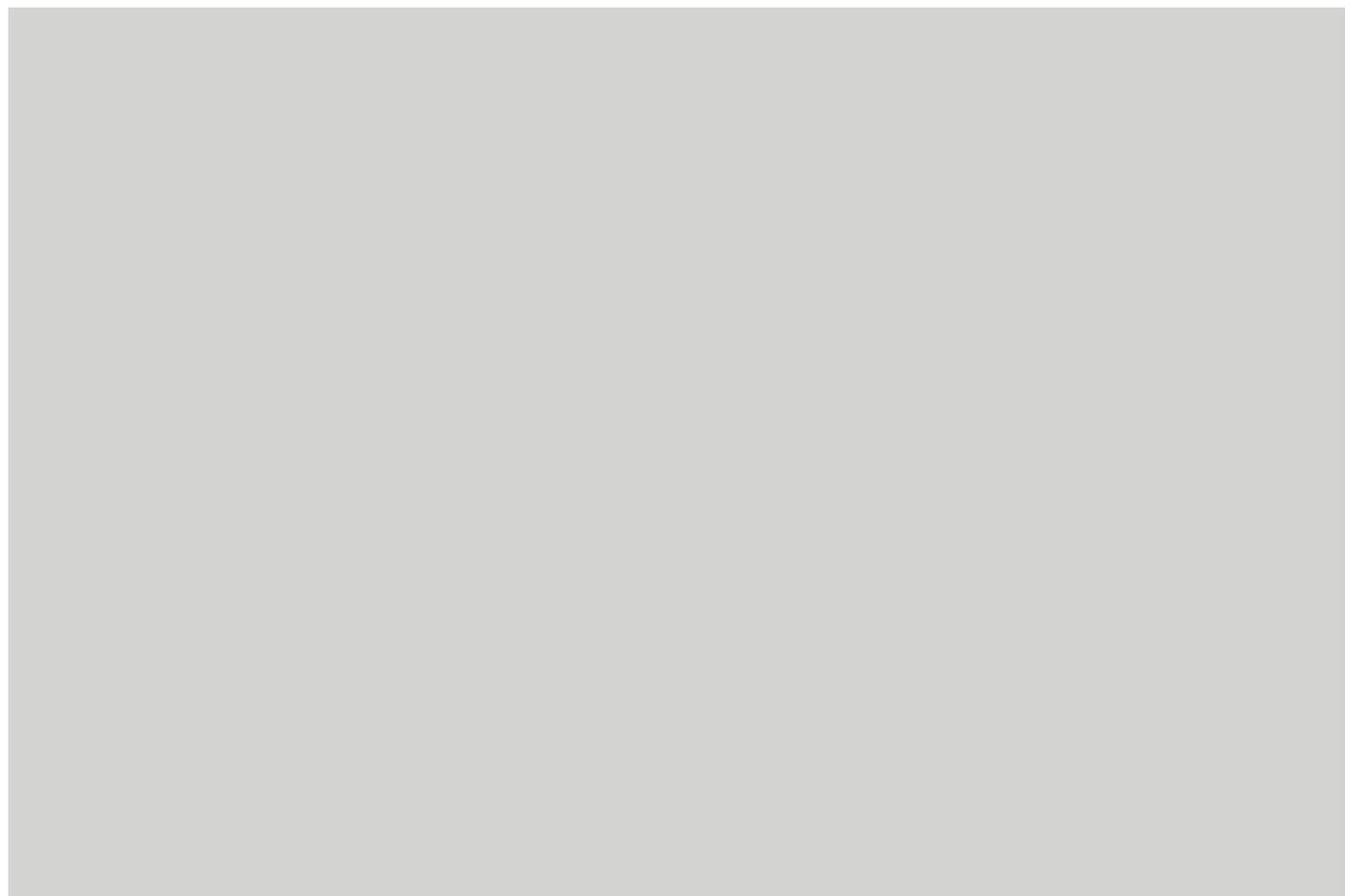
Ein hoher Anspruch, aber auch eine gute Kur gegen Betriebsfixiertheit. Wir wissen nicht, was die Zukunft bereithält, deshalb ist es unsere Aufgabe, möglichst viele Zugänge und Perspektiven offen zu halten. Das können wir nicht alleine, dafür brauchen wir die feste Verwurzelung in unseren Kommunen. Generell gilt aber auch für die Bibliothekspädagogik das Wort des Pädagogen Paul Goodman: »Fundamentally, there is no right education except growing up into a worthwhile world.« Es gibt im Grunde keine gute Pädagogik, außer eine Welt zu schaffen, in der es sich zu leben lohnt.

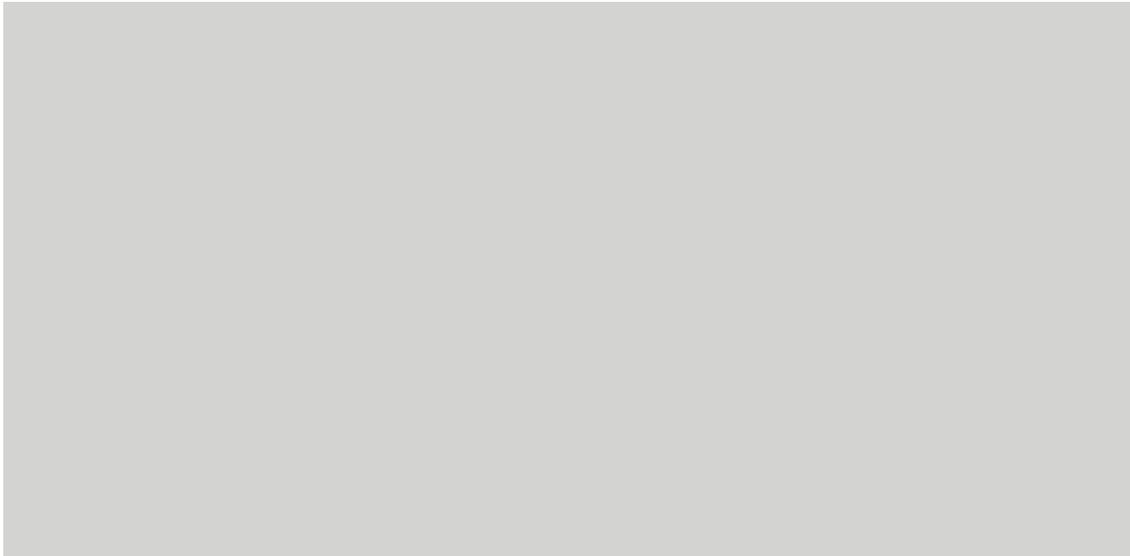
1 Siehe Rosa, H. (2005): *Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne* (1. Aufl. ed.). Frankfurt am Main. Suhrkamp, S. 485

2 Vgl. Susanne Brandt (Keller-Loibl, K., Brandt, S.); 2015: *Leseförderung in Öffentlichen Bibliotheken*. Berlin/Boston. De Gruyter, S. 59

3 Siehe <http://csreports.aspeninstitute.org/documents/AspenLibrariesReport.pdf>

ANZEIGE



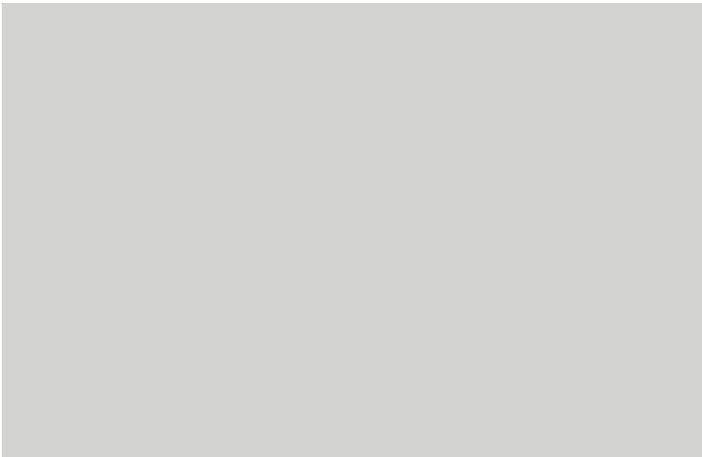


Cristina Barón, Arturo Munguía

Die elektronische Bibliothek des Instituto Cervantes

Eine innovative Möglichkeit, die spanische Sprache und Kultur im digitalen Format zu entdecken

Die Bibliothek des Instituto Cervantes Hamburgo befindet sich im berühmten »Bug« des Chilehauses und ist sowohl ein Ort der gemütlichen Lektüre als auch der engagierten Diskussion. Fotos: Instituto Cervantes



Es steht außer Frage, dass sich die Bibliothekswelt mit dem Aufkommen der elektronischen Medien und den neuesten technischen Entwicklungen sehr schnell verändert hat. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass sich die Angebote der Bibliotheken an die neuen Bedürfnisse der Leser anpassen und die Medien ortsungebunden und 24 Stunden am Tag zur Verfügung gestellt werden können. Aus dieser Idee heraus entstand die elektronische Bibliothek des Netzes der Bibliotheken des Instituto Cervantes (Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes – RBIC).

Derzeit besteht das RBIC aus 60 Bibliotheken, die auf allen fünf Kontinenten zu finden sind. Insbesondere diese weltweite Verteilung fördert die Aktivitäten des Netzwerkes sowie die Online-Services der elektronischen Bibliothek und ergänzt den Bibliotheksbestand vor Ort. Aktuell verfügt das RBIC über etwa eine halbe Million Titel.

Inzwischen ist die elektronische Bibliothek ein wichtiger Bestandteil der Bibliotheken des spanischen Kulturinstituts Instituto Cervantes. Das Projekt wird kontinuierlich aktualisiert und weiterentwickelt und verfügt über eine Reihe von Merkmalen, die es zu einem einzigartigen Modell machen:

- Die Auswahl der digitalen Medien wird Titel für Titel vorgenommen, um so eine passende und ausgewogene Sammlung zusammenzustellen, die den Ansprüchen der Nutzer und der Institute gerecht wird.

- Die vorhandenen Dokumente werden eingekauft oder als Spende entgegengenommen, wodurch das Instituto Cervantes Eigentümer dieser Dateien ist.

- Das Angebot beinhaltet die Ausleihe von geschützten Medien und den kostenfreien Download von frei zugänglichen Medien wie E-Books oder Hörbüchern sowie den Zugang zu wichtigen E-Ressourcen, die von großem Interesse für die Zielgruppe sind.

- Es wurde eine nachhaltige Bibliothek geschaffen, die dauerhaften Zugang zu digitalen Medien gewährleistet.

- Aufgenommen werden alle Arten von Verlagen, ohne Einschränkungen bezüglich der Herkunft: Verlage mit hohem Bekanntheitsgrad, akademische Verlage, spezialisierte Verlage, institutionelle Verlage et cetera. Die Vielfalt und der Abwechslungsreichtum des Bestands stehen klar im Vordergrund (Bibliodiversität).

- Um die größtmögliche Anzahl an Verlagen in das Projekt zu integrieren, werden im bibliografischen Register Links zu deren Webseiten angegeben. So kann die Verbreitung der E-Books auf Spanisch auf internationalem Niveau unterstützt werden. Mit diesem Vorgehen konnten bereits gute Erfahrungen gesammelt werden, beispielsweise in der Öffentlichen Bibliothek von New York.

- Die Bücher werden von der spanischen Plattform »Odilo« verwaltet, die vergleichbar ist mit dem amerikanischen System »Overdrive«. Es handelt sich um ein System, das mit dem Programm AbsysNet kompatibel ist, der spanischen Software, die von den Bibliotheken des RBIC genutzt wird.

E-Books

Von jeder Bibliothek des Instituto Cervantes in Deutschland kann über das Internet direkt auf den Ausleih- und

Downloadservice für E-Books zugegriffen werden.

Derzeit befinden sich in der elektronischen Bibliothek des Instituto Cervantes etwa 4 000 Werke. Unter ihnen zeitgenössische und klassische Literatur von spanischen und lateinamerikanischen Autoren, Bücher zu den Themen Sprachwissenschaft, Geschichte, Kunst, Didaktik des Spanischen sowie Kinder- und Jugendliteratur in Form von Videoerzählungen. Die Sammlung der elektronischen Bücher wird kontinuierlich aktualisiert und erweitert.

Für die Ausleihe der E-Books gibt es drei Möglichkeiten: der freie Download (Publikationen ohne rechtliche Beschränkung, Publikationen des Instituto Cervantes), der Stream (Videoerzählungen) und die Ausleihe (Medien mit Urheberrecht können für 15 Tage

Das Instituto Cervantes ist eine 1991 gegründete öffentliche Einrichtung, deren Hauptaufgaben die Förderung und Vermittlung der spanischen Sprache und die Verbreitung der spanischen und hispanoamerikanischen Kultur sind.

ausgeliehen werden, mit Option auf Verlängerung).

Das System ist mit der höchstmöglichen Anzahl an Lesegeräten kompatibel. Die Lektüre kann über Computer, Tablets und Smartphones erfolgen.

Hörbücher

Ein weiteres Angebot der elektronischen Bibliothek ist der Zugang zu Hörbüchern. Sie werden von den Nutzern sehr geschätzt, da sie vollständige Versionen von originalen Werken im Audioformat bieten. Die Bereitstellung der Medien erfolgt über den MP3-Download, womit sie über den Computer/MP3-Player wiedergegeben oder auf eine CD gebrannt werden können. Hörbücher sind praktisch für all jene, die gerne mehr Lesen möchten und keine Zeit dafür haben, da man sie auf Bahnfahrten, im Auto oder während des Sports hören kann.

Darüber hinaus sind Hörbücher für blinde und sehbehinderte Menschen geeignet und ebenso für fortgeschrittene Spanischschüler interessant.

Die Hörbuchsammlung verfügt derzeit über zeitgenössische Erzählungen, klassische Werke, Kinder- und Jugendliteratur sowie philosophische Werke. Die Aktualisierung und Erweiterung des Katalogs erfolgt, genauso wie die der E-Books, kontinuierlich.

Elektronische Ressourcen

Die Sammlung der E-Ressourcen setzt sich aus mehr als 60 Titeln zusammen, die das Ziel haben, Informationen und spezialisierte Daten aus unterschiedlichen Themengebieten bereitzustellen.

In erster Linie besteht die Sammlung aus Nachschlagewerken (Wörterbüchern und Enzyklopädien), Datenbanken von hohem kulturellen und akademischen Interesse (sie bieten

Zugang zu Aufsätzen aus unterschiedlichen Themenbereichen), digitale Presse und elektronische Zeitschriften zu Themen wie Kunst, Literatur, Sprachwissenschaft, Geschichte, Rechtswissenschaft, Gesetzgebung, Kino und so weiter.

E-Books und Hörbücher, ebenso wie alle anderen elektronischen Medien sind im Katalog des RBIC zu finden und unter folgender Adresse abrufbar: <http://catalogo-bibliotecas.cervantes.es/>

Der Katalog des RBIC ist auf die Nutzung mit mobilen Endgeräten ausgerichtet (<http://catalogo-bibliotecas.cervantes.es/movil/>). Dies erlaubt den Nutzern den direkten Zugang zu den verfügbaren Angeboten über ihre Smartphones oder Tablets. Darüber hinaus ist durch die Anpassung an mobile Geräte keine Installation von Programmen notwendig, die den direkten Zugang zu den Inhalten ermöglichen sollen.

Ein Ort der Begegnung

Das Instituto Cervantes ist eine 1991 gegründete öffentliche Einrichtung, deren

Cristina Barón

Martin, in Madrid geboren, ist Bibliothekarin und arbeitet seit 1995 in den Bibliotheken des Instituto Cervantes. Zurzeit leitet sie die Bibliothek Mario Vargas Llosa in Berlin. Kontakt: bibber@cervantes.es

Hauptaufgaben die Förderung und Vermittlung der spanischen Sprache und die Verbreitung der spanischen und hispanoamerikanischen Kultur sind. Es handelt sich um eine recht junge Institution, die die hispanische Welt aus einer internationalen Perspektive betrachtet und ihre Ziele mittels eines weltweiten Netzes von Instituten verfolgt: 90 Städte in 43 Ländern auf allen 5 Kontinenten.

Um seinem Auftrag gerecht zu werden, fördert das Instituto Cervantes eine intensive Lehrarbeit, bildet Spanischlehrer aus, bescheinigt Sprachkenntnisse, organisiert eine Vielzahl von kulturellen Veranstaltungen (Konferenzen, Filmvorführungen, Diskussionen, Konzerte, Buchvorstellungen) und bietet ein Bibliotheksnetzwerk, das insgesamt über eine Million Dokumente zur Verfügung stellt.

Das Interesse an der spanischen Sprache und der spanischsprachigen Kultur in Deutschland ist groß, sodass das Instituto Cervantes dort über insgesamt fünf Standorte verfügt: Bremen, Hamburg, Frankfurt, München und Berlin.

Die Cervantes-Institute in Deutschland arbeiten in enger Kooperation mit deutschen Kulturinstitutionen, die ähnliche Interessenschwerpunkte haben. Sie fördern den kulturellen Dialog und sind frei zugängliche Einrichtungen, die die Arbeit von Hispanisten und Spanischlehrern unterstützen, Schülern und Studenten helfen und allen Personen, die an der spanischen Sprache und Kultur interessiert sind, offen stehen.

Eine der grundlegenden Aufgaben

des Instituto Cervantes ist es, der Öffentlichkeit Bibliotheken zur Verfügung zu stellen, die mit den fortschrittlichsten technischen Medien ausgestattet sind. Diese Bibliotheken verfolgen das Ziel, Zugang zu Wissen und zur Verbreitung der spanischen Sprache und der spanischsprachigen Kultur zu bieten.

Trotz ihrer Standorte außerhalb Spaniens sind die Bibliotheken des Instituto Cervantes Mitglieder des spanischen staatlichen Bibliothekennetzwerkes und unterliegen somit denselben rechtlichen Vorgaben wie alle anderen staatlichen spanischen Bibliotheken.

Die Bibliotheken des Instituto Cervantes befinden sich in zentraler, gut erreichbarer Lage und bieten großzügige, gemütliche und gut ausgestattete Räumlichkeiten, die sowohl zum Lernen als auch zum Verweilen und Schmökern einladen.

Der Umfang des kulturellen Angebots ist eines der wichtigsten Merkmale der Bibliotheken. Lesungen, Ausstellungen, Literaturcafés, literarische Zirkel, Buchvorstellungen, Geschichtenerzählen und Schreibwerkstätten sind regelmäßige Veranstaltungen, die eine andere Art des Zugangs zur spanischsprachigen Kultur ermöglichen.

Wie geht es weiter?

Die Arbeit der Bibliotheken des RBIC orientiert sich in zwei Richtungen:

- Die Unterstützung der Bestandsbibliothek als interkulturelle Begegnungsstätte, die einem neuen Publikum offen steht und deren Angebot ständig aktualisiert und erweitert wird.
- Die Weiterentwicklung der Online-Arbeit, die von der Erfahrung des RBIC profitiert und deren geografische Verteilung einen großen Vorteil für die Erweiterung und Konsolidierung des Angebots darstellt.

Das Instituto Cervantes unterstützt ausdrücklich den Ausbau der elektronischen Bibliothek, da sie ein wichtiges Werkzeug zur Verbreitung von Kultur und akademischen Inhalten darstellt, den aktuellen Interessen der Nutzer entspricht und die internationale Dimension der Institution gewährleistet (zum

Arturo Munguía

wurde in Burgos geboren, ist Bibliothekar und arbeitet seit 2005 in den Bibliotheken des Instituto Cervantes. Zurzeit ist er als Bibliothekar im der Bibliothek des Instituto Cervantes in Hamburg tätig. Kontakt: bibham@cervantes.es

Beispiel werden Länder erreicht, in denen keine Cervantes-Institute vertreten sind).

Es wird fortlaufend daran gearbeitet, eine Plattform zu schaffen, die die Vielfalt und den Reichtum der hispanischen Welt aus verschiedenen Blickwinkeln darstellt. Aus diesem Grund werden Institutionen und Anbieter von Inhalten auf hohem kulturellem Niveau miteinbezogen. So wurden zum Beispiel kürzlich Publikationen in den Katalog aufgenommen, die von der Universidad Autónoma in Mexiko-Stadt veröffentlicht worden sind. Darüber hinaus sollen in Zukunft auch Medien in anderen Sprachen wie Baskisch oder Englisch in der elektronischen Bibliothek zu finden sein.

Zuletzt soll noch darauf hingewiesen werden, dass die digitale Entwicklung nicht nur Einfluss auf die Sammlung, sondern auf das gesamte Angebot hat. 15 Bibliotheken des Instituto Cervantes (unter ihnen Hamburg und Berlin) nehmen an einem neuen Projekt teil: einem virtuellen Leseclub, der den Nutzern der deutschen Bibliotheken Diskussionen über Bücher mit den Nutzern der Bibliotheken von Sydney, Athen, Rabat oder Chicago ermöglicht.

Als Quelle für diesen Beitrag wurde verwendet: Gonzalo Iglesia, Ana Cristina: La biblioteca digital del Instituto Cervantes: modelo de selección para el libro electrónico y gestión de la colección. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, juny, núm. 30. <http://bid.ub.edu/es/30/gonzalo.htm>

Handlungsempfehlung für ein umfassendes Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement-Modell
»Ausgezeichnete Bibliothek« im Überblick

Jaksch, Ursula: Auf dem Weg zur »Ausgezeichneten Bibliothek«: effizientes Qualitätsmanagement in Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2014. 101 Seiten: grafische Darstellungen. 978-3-934997-64-6 – kartoniert, 24,50 Euro

Anfang Februar 2015 erhielten die Stadtbüchereien Fellbach und Ostfildern erstmals das Qualitätszertifikat »Ausgezeichnete Bibliothek«, und die Einrichtungen der Städte Geislingen an der Steige und Neckarsulm erreichten als erste Bibliotheken überhaupt die Rezertifizierung nach diesem Qualitätsmanagementverfahren. Damit führen zehn Bibliotheken in Deutschland den Titel »Ausgezeichnete Bibliothek«. Ursula Jaksch, Bibliotheksleiterin der Mediathek Neckarsulm, beschreibt in ihrem Buch, welches Qualitätsmanagementmodell die »Ausgezeichnete Bibliothek« verwendet, schildert dessen Vor- und Nachteile und gibt eine konkrete Handlungsempfehlung zur Einführung dieses komplexen Verfahrens.

Verschiedene Modelle des Qualitätsmanagements

Nach einer kurzen Einführung über die Entwicklung von Qualitätsmanagement in deutschen Bibliotheken werden die Begriffe Qualität, Qualitätsmanagement (QM) und Total Quality Management (TQM) erläutert. Ganz bewusst wird TQM mit einer eigenen Definition vom

Qualitätsmanagement unterschieden, da das im späteren Verlauf des Buches vorgestellte Modell »Ausgezeichnete Bibliothek« als TQM-Modell gelten kann. Welchen internen und externen Nutzen Qualitätsmanagement in Bibliotheken hat, aber auch welche grundsätzlichen Schwierigkeiten bei der Implementierung von QM auftreten können, wird anschaulich dargestellt.

Danach vergleicht die Autorin die unterschiedlichen QM-Ansätze in deutschen Bibliotheken: Branchenlösungen wie »Qualität mit Brief und Siegel«, DIN EN ISO 9001 und das EFQM-Excellence-Modell (European Foundation for Quality Management) mit ihren jeweiligen Vor- und Nachteilen. Dabei kommt sie zu dem Schluss, dass das EFQM-Modell den umfassendsten Ansatz im Sinne von TQM darstellt und sich gerade für die besondere Situation von Kultur- und Non-Profit-Organisationen am besten eignet. Nachfolgend wird geschildert, wie die Hochschule der Medien in Stuttgart (HdM), auf Basis des EFQM-Modells und der dazu speziell für den öffentlichen Sektor geschaffenen Weiterentwicklung CAF (Common Assessment Framework), das QM-Modell »Ausgezeichnete Bibliothek« entwickelt hat.

Auftraggeber der HdM waren die Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen, Stuttgart, und sieben Projektbibliotheken. Das Buch berichtet dann von den Erfahrungen dieser Projektbibliotheken bei der ersten Umsetzung des Modells »Ausgezeichnete Bibliothek«. Dabei wird deutlich, dass die »Ausgezeichnete Bibliothek« aufgrund der Komplexität des Verfahrens nicht ohne Schwierigkeiten implementiert werden kann – nicht alle Bibliotheken, die die Arbeit an dem QM-Verfahren

begonnen haben, konnten dieses auch erfolgreich bis zu einer Zertifizierung umsetzen. Gleichwohl dokumentiert das Buch aber auch die von den zertifizierten Bibliotheken benannten positiven Auswirkungen, die sich durch die Einführung des QM-Verfahrens bislang ergeben haben.

Die Umsetzung des Modells

Der Autorin gelingt es hervorragend, in ihrem Buch eine konkrete Handlungsempfehlung für die schrittweise Einführung des Modells »Ausgezeichnete Bibliothek« zu liefern. Dazu werden fünf Phasen der Umsetzung mit ihrem jeweiligen Zeitaufwand und den einzelnen Arbeitsschritten beschrieben. Dabei kann Ursula Jaksch gerade auch auf ihre Erfahrungen als Bibliotheksleiterin der Mediathek Neckarsulm zurückgreifen. In dieser Position hat sie die Pilotphase des QM-Modells »Ausgezeichnete Bibliothek« miterlebt und weiß um die Schwierigkeiten, die gerade bei der erstmaligen Umsetzung des Modells auftraten. Die von ihr entwickelten Phasen zur Einführung sind sinnvoll und zielführend.

Der Rezensent teilt als Leiter der Stadtbücherei Geislingen an der Steige die Erfahrungen der Autorin und kann daher feststellen: Einige der Probleme, von denen die Pilotbibliotheken betroffen waren, können durch die von der Verfasserin vorgeschlagene Vorgehensweise eliminiert werden. Bibliotheken, die sich aktuell auf den Weg zur »Ausgezeichneten Bibliothek« machen, erhalten hier eine klare Planungsgrundlage für ihr QM-Projekt, bei der nicht nur die einzelnen Arbeitsschritte und

Anschrift des Rezensenten: **Benjamin Decker**, Stadtbücherei in der MAG, Geislingen an der Steige, benjamin.decker@geislingen.de

der realistische Zeitaufwand beschrieben werden. Zusätzlich dazu geht Ursula Jaksch auch auf mögliche Sorgen und Vorbehalte ein, die gegenüber dem Thema Qualitätsmanagement bei Mitarbeiter/innen in Bibliotheken vorhanden sein können, und darauf, wie diesen begegnet werden kann.

Bei der Beschreibung der Phase »Umsetzung« bietet Ursula Jaksch zudem noch eine neue und praktikable Methode zur Identifikation von Maßnahmen und Instrumenten zur Qualitätsverbesserung an, die sich perfekt in das Modell »Ausgezeichnete Bibliothek« einpasst und die umfangreichen Materialien der HdM für die Projektbibliotheken sinnvoll ergänzt. Vor dem Hintergrund, dass EFQM-Modelle zwar eine umfassende Sicht auf das Unternehmen, die Behörde oder Einrichtung bieten, aber keine konkreten Handlungsanweisungen beinhalten, wie die Qualität verbessert werden kann, ist dieser Teil des Buches von besonderer Bedeutung.

Die Autorin hat dazu acht Handlungsfelder identifiziert, die sie zu den vom Modell vorgegebenen Kriterien und Indikatoren der Qualitätsmessung in Beziehung stellt. Dabei macht sie deutlich, welche Handlungsfelder am stärksten auf die Kriterien und Indikatoren des QM-Modells wirken. Für jedes Handlungsfeld bietet sie ihren Leser/innen eine Auswahl an Instrumenten, wie zum Beispiel Bibliotheksprofil, Prozessbeschreibungen, Lebensstilanalyse oder Kooperationsvereinbarungen sowie Maßnahmen, wie Schulungen oder Workshops, an, mit denen den identifizierten Qualitätsmängeln der eigenen Einrichtung begegnet werden kann. Dieser Abschnitt macht das Buch auch für die zehn Bibliotheken interessant, die bereits als »Ausgezeichnete Bibliothek« zertifiziert sind, denn TQM erlaubt keinen Stillstand und motiviert dazu, laufend Schwächen der eigenen Einrichtung zu identifizieren und neue Verbesserungsprojekte zu starten.

Entscheidungs- und Umsetzungshilfe

Das Buch ist somit für alle geeignet, die sich für das Thema Qualitäts-

Neue Fachliteratur

Crowdsourcing: Ein Leitfaden für Bibliotheken / Ursula Georgy (Hrsg.). Wiesbaden: Dinges & Frick, 2015. 144 Seiten 978-3-934997-68-4 – Broschiert, 24,50 Euro

Digitale Archivierung von Film und Video: Grundlagen und Orientierung / Agathe Jarczyk; Reto Kromer; David Pfluger. Hrsg. Memoriav (Bern, CH). Bern: Memoriav, Verein zur Erhaltung des audiovisuellen Kulturgutes der Schweiz, 2015. 63 Seiten: Illustrationen (Memoriav: Empfehlungen) – Online unter: http://memoriav.ch/wp-content/uploads/2015/04/Empfehlungen_Digitale_Archivierung_Version1.0.pdf

Engels, Melanie: Personal Digital Archiving. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft, 2015. 60 Seiten (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 76) – Online unter: <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band076.pdf>

Ethical Dilemmas in the Information Society: How Codes of Ethics Help to Find Ethical Solutions; Papers from the IFLA/FAIFE Satellite Meeting 2014 / Editors: Amélie Vallotton Preisig; Hermann Rösch; Christoph Stückelberger. Geneva: Globethics.net, 2014. 218 Seiten. (Globethics.net Global; 11) 978-2-88931-024-1 – Broschiert 17,29 Euro. Online verfügbar unter: http://www.globethics.net/documents/4289936/13403236/GE_Global_11_web_final.pdf

Felicitas Isler: Inklusion von Mitarbeitenden mit einer Beeinträchtigung in Bibliotheken. Chur: HTW Chur / Arbeitsbereich Informationswissenschaft, 2015. 90 Seiten (Churer Schriften zur Informationswissenschaft; 73) – Online unter: http://www.htwchur.ch/uploads/media/CSI_73_Isler.pdf

Informed agitation: library and information skills in social justice movements and beyond / Morrone, Melissa, (ed.) Sacramento, CA: Library Juice Press, 2014. VII, 316 Seiten 978-1-936117-87-1 – Paperback, USD 35,-

Kuth, Martina: Praktisches Management in One-Person Libraries. Berlin (u.a.): De Gruyter Saur, 2015. X, 140 Seiten (Praxiswissen) 978-3-11-033883-6 – Broschiert, 49,95 Euro. Auch als E-Book erhältlich.

Musiksammlungen in den Regionalbibliotheken Deutschlands, Österreichs und der Schweiz / Im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft der Regionalbibliotheken herausgegeben von Ludger Syré. Frankfurt/Main: Klostermann, 2015. 446 Seiten. (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie: Sonderband; 116) – Gebunden 119 Euro

Palfrey, John: BiblioTech: Why libraries matter more than ever in the age of Google. Philadelphia, PA: Basic Books, 2015. 288 Seiten. 978-0-465-04299-6 – Hardcover, USD 26,99. Auch als E-Book erhältlich.

management interessieren. Es bietet eine grundsätzliche Einführung in das Thema und beleuchtet die unterschiedlichen Ansätze für Qualitätsmanagement in deutschen Bibliotheken. Wer eine Entscheidungshilfe für ein bestimmtes QM-Verfahren sucht, wird durch das Werk über das Modell »Ausgezeichnete Bibliothek« fundiert und kompakt

informiert. Die Leser/innen die konkret die »Ausgezeichnete Bibliothek« umsetzen möchten, bekommen eine gelungene Handreichung zur Umsetzung des Modells, die die Materialien der HdM sinnvoll ergänzt und die auch den Bibliotheken, die bereits zertifiziert sind, neue Impulse gibt.

Benjamin Decker

VorgeMERKT Vandalismus in Bibliotheken

Beim Durchforsten der BIB-Homepage (ein besonderer Dank an die Mitarbeiter der WEB-Kommission) nach Neuigkeiten stolperte ich die Tage über folgenden Hinweis »Die Petite Bibliothèque Ronde in Clamart wurde zerstört« und dies machte mich zuerst zornig, dann nachdenklich und inspirierte mich schließlich zu dieser Glosse.

Zunächst eine Vorbemerkung, dass die ostgermanischen Vandalen immer wieder für den Begriff des Vandalismus erhalten müssen und mit »verheerender Zerstörung« in Verbindung gebracht werden. Und dies höchstwahrscheinlich nur, weil ihr Auftreten den Weströmern so gar nicht gefiel. Wobei sich deren Ressentiments nachvollziehen lassen, immerhin musste das römische Imperium eine entscheidende Schlappe hinnehmen.

Vandalismus und Zerstörung durchzieht sich durch die gesamte Bibliotheksgeschichte und steht immer wieder im Zusammenhang mit einem Gefühl der Ausübung von kultureller Überlegenheit.

In den Bereich der Mythen verbannt lässt sich seit dem 18. Jahrhundert die Zerstörung der Bibliothek von Alexandria im Jahre 642 durch die Araber, höchstwahrscheinlich entstanden im frühen 13. Jahrhundert. Wer diesen Aspekt näher beleuchten möchte, dem sei das Buch »Alexandria« des französischen Astrophysikers Jean-Pierre Luminet hier

sehr ans Herz gelegt. Nicht aus dem Bereich der Legenden entsprungen ist die Behandlung der Bibliotheksbestände von Klöstern im Zuge der Französischen Revolution. Was nicht dem Feuer und der Zerstörung zum Opfer fiel, wurde annektiert und den Beständen anderer Bibliotheken zugeführt – blieb somit jedoch der Nachwelt erhalten.

Wo fängt Vandalismus an?

Ein unrühmliches Kapitel deutscher Bibliotheksgeschichte stellt die in die »Aktion wider den undeutschen Geist« eingebettete Bücherverbrennung vom 10. Mai 1933 dar. Die sogenannten »schwarzen Listen« sind von einem jungen (29 Jahre) Bibliothekar schon lange Jahre vor dem Ereignis erstellt worden und wurden dann im Zusammenhang mit der Aktion auch im Fachorgan des Verbandes Deutscher Volksbibliothekare und im Börsenblatt des deutschen Buchhandels veröffentlicht.

Sicher stellt solch eine mehrfache Zerstörungsaktion wie in Clamart den Gipfel der Unmöglichkeiten dar, ist allerdings leider bittere Realität.

Zum Schluss noch eine etwas provokative These: Fängt der Vandalismus nicht auch schon im unvorsichtigen, nicht schonenden Umgang mit Büchern an? Eselsohren gehörten ins Reich der Fantasie, ebenso die Rotweinflecken. Erstens ist es um die Vergeudung des eventuell teuren Tropfens schade und zweitens stellen die Flecken nicht

wirklich eine hübsche Buchverzierung dar. Im Winter – bei Schnee – und auch bei Regen, muss ich mich jedes Mal zusammenreißen, wenn die Bücher fast ungeschützt beim Rücktransport in die Bibliothek Wind und Wetter ausgesetzt sind. Um vor dem Kunden nicht die Fassung zu verlieren, denke ich dann an das Winterlied »Schneeflöckchen, Weißbröckchen«, aber manchmal hagelt es auch ironische Kommentare. Ich kann halt nicht anders. Dafür schätze ich persönlich das Kulturgut Buch viel zu sehr.

*Frank Merken
(Stadtbücherei Wipperfürth),
Vorsitzender Landesgruppe
Nordrhein-Westfalen*

Impressum »Aus dem Berufsverband«

Herausgeber: BIB - Berufsverband Information Bibliothek e. V., Postfach 13 24, 72703 Reutlingen
www.bib-info.de

Redaktion:
Katrin Lück, Europa-Institut / Bibliothek Universität des Saarlandes, Postfach 151150, 66041 Saarbrücken
Telefon: 0681 / 302-2543
E-Mail: lueck@bib-info.de

Redaktionsschluss für Verbandsmitteilungen
BuB Heft 08-09/2015: 23. Juni

Mitglieder

Neue Mitglieder

Arndt, Nils

Leipzig, Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur (Studium)

Böhme, Peter

Köln, Fachhochschule, Institut für Informationswissenschaft (Studium)

Dechert, Niklas

Marbach (Neckar), Deutsches Literaturarchiv

Gößner, Isabel

Berlin, Ibero-Amerikanisches Institut, Bibliothek

Gostomsky, Tobias

München, Fachhochschule für öffentliche Verwaltung und Rechtspflege in Bayern (Anwärter)

Jung, Sandra

Dossenheim, Gemeindebücherei

Konrad, Rebecca

Köln, Fachhochschule, Institut für Informationswissenschaft (Studium)

Ligl, Stephan

Pforzheim, Stadtbibliothek

Seefeldt, Daniela

Schwäbisch Gmünd, Stadtbibliothek

Schemm, Karin

Stuttgart, Hochschule der Medien (Studium)

Turowski, Elke

Greifswald, Universitätsbibliothek

Ullmann, Nadine

Düsseldorf, Universitäts- und Landesbibliothek

Vaas, Dorothee

Frankfurt (Main), Staatliche Hochschule für Bildende Künste – Städelschule, Hochschulbibliothek

Zitzmann, Tanja

Stuttgart, Hochschule der Medien (Studium)

Änderungen

Chen, Esther

früher: Braunschweig, Georg-Eckert-Institut für Internationale Schulbuchforschung, Bibliothek

jetzt: Berlin, Max-Planck-Institut für Wissenschaftsgeschichte, Bibliothek

Frommer, Julia

jetzt: Altemüller, Julia

Groth, Julia

früher: Berlin, Technische Universität, Universitätsbibliothek

jetzt: Berlin, Freie Universität, Universitätsbibliothek

Klingbeil, Karin

früher: Hagen, Fernuniversität, Universitätsbibliothek

jetzt: Karlsruhe, Badische Landesbibliothek

Mertes, Nathalie

früher: Berlin, Humboldt-Universität, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Studium)

jetzt: Berlin, Merincos (selbstständig)

Mizonov, Isabel

früher: Siegen, Universitätsbibliothek

jetzt: Gerhardshofen (n.D.)

Mühlenjost, Hanna

jetzt: Weber, Hanna

früher: Köln, Fachhochschule, Institut für Informationswissenschaft (Studium)

jetzt: Münster, Universitäts- und Landesbibliothek

Panebažis, Lisa

früher: Offenbach, Stadtbibliothek

jetzt: Heddesheim, Gemeindebücherei

Patzelt, Ronny

jetzt: Sternecker, Ronny

Reckenbeil, Bianca

früher: Sofia (Bulgarien), Goethe-Institut; Berlin, Humboldt-Universität, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Fernstudium)

jetzt: Göttingen, Verbundzentrale des GBV (VZG); Berlin, Humboldt-Universität, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Fernstudium)

Schmitz, Mona

früher: Köln, Fachhochschule (Studium)

jetzt: Erkelenz, Europaschule

Spieseke, Patrick

jetzt: Jonas, Patrick

Träger, Nina

früher: Köln (n.D.)

jetzt: Siegen, Universitätsbibliothek

Warkus, Annette

früher: Bonn, Bundeswehr, Streitkräfteamt, Fachinformationszentrum

jetzt: München, Bundeswehr, Sanitätsakademie

Zimmermann, Malin

früher: früher: Stuttgart, Hochschule der Medien (Studium)

jetzt: Böblingen, Stadtbibliothek

Verstorben

Bull, Maria

* 27.04.1954 † 31.03.2015

Menzdorf, Renate

* 19.12.1936 † 18.02.2015

Summary



Service to the Public – A Continual Process / The Three-Anchor Concept of the Bielefeld Public Library's Neumarkt Branch (Harald Pilzer)

(pp. 356 – 359)

The City Library of Bielefeld has established a three-anchor concept for its reference services: self-service technology, a lobby with staff ready to help visitors, and a convenient »Information and Customer Services« desk. In this layout the reception area takes on a key role. Architecturally and ergonomically it is equipped with a counter and a height-adjustable computer workspace, in accord with suggestions from staff members. Its function is to facilitate the »visitor flow« at the library entrance, to be a first stop for information seekers, and to lead to quick »trouble-shooting«.

It is also the liaison point for staff members who support customers who are using self-service machines and is intended to be pro-active. This involves moving about in front of the counter, always being approachable and quick to help, readily anticipating problems or insecurities, helping customers avoid possible disappointment or frustration with the technology. Another of the duties is to direct users to the information counter and the reference desk on the 2nd floor, or even to the help-desk of the city archives, in a competent, goal-oriented, and accepting manner. In any case every effort is made to avoid waiting lines or indiscreetness. Time-consuming reference questions and extensive information about the media collection or a user's account are not dealt with here and any emotionally-laden debates about overdue or fines are also not conducted at this point. The staff also takes care of the nearby media sorting system. The coordinator of the reception area is responsible for assigning staff to whatever tasks need attention at any given time.

Africa on the Go / Promoting Literature and Reading With the Help of Mobile Telephones in Africa (Brigitte Döllgast)

(pp. 380 – 383)

In at least one way the streets of African cities like Accra, Abidjan and Johannesburg are hardly any different than those of Athens, New York, or Munich. Nearly everyone has a mobile phone in their hand. Statistically, about 65% of all households in sub-Saharan Africa have at least one mobile phone. And the annual growth rate in recent years has been at least 25%. Hence, Africa has the highest growth rate in mobile technology in the world.

It can be assumed that Africa is simply skipping the phase of using desktop devices to access Internet and moving directly to mobile access. The mobile phone offers the opportunity to break out of the vicious circle of downward-spiralling desolation that has gripped the continent for so long – at least in some fields. While Germany is aiming to promote reading with mobile devices such as laptops, the challenge facing Africa is to get texts onto simple mobile devices. For example, MxitReach is beginning to provide free access not only to health-related information, assistance for agricultural concerns, but also reading material for young people. Especially in the field of children's and youth literature, however, there are initiatives that put emphasis on providing stories in as many languages as possible. The children's literature portal »Nali'bali« which went online in 2012 is attempting to reach parents in the hope that they will read their stories aloud to their children. Making literature available is, of course, not the same as reading promotion. Critical to literature and reading promotion remains, even in the mobile form, the role of mediation. Libraries can play an important role as multipliers.

»Bang Bang« Instead of »Shhhh« / On the Image of Librarians in Comics (Ann Eichelbaum)

(pp. 384 – 386)

In 2014 Ann Eichelbaum wrote her Bachelor's thesis at the Technical University of Potsdam on the topic »The Image of Librarians in Comics«. Using a selection of examples, she investigated the portrayal of the profession in comic books and comic strips.

Librarians' physical appearance in comics can be divided into two general categories: men in suits and women with low-cut necklines. In all cases they were strikingly attractive. The librarians in comics debunk the usual cliché of a profession full of old-maids. The author also dealt with the personality of selected figures, such as the popular motif of the outsider. Matching the stereotype of a bookworm or book nerd does not seem to be negative within the context of comics, since this is offset by the character's attractiveness.

In order to portray a librarian in a comic, he or she is placed against the background of books. Since the standard librarian is seen carrying books from point A to point B, Eichelbaum suspects that this serves primarily to identify the character as a librarian. Although librarians are shown in motion, the comic viewer is given no information about the purpose of their activity. Above all librarians in comics are protectors of knowledge. The comic's protagonists turn to the librarian when they are stuck with a problem. Hence, librarians play a key role as facilitator in comics. They have good advice or information and point others in the right direction. The stereotype of a librarian whispering »shhhh« is shown in parody. Many of the examples presented in this thesis show librarians with battle skills. A so-called kick-ass image replaces one of passivity or stuffiness. For the comic librarians »shhhh« is replaced with »bang bang«.

Translated by Martha Baker

Résumé



Services au public, un processus continu / Le concept de triple ancrage à la Bibliothèque municipale am Neumarkt à Bielefeld (Harald Pilzer)
(pp. 356 – 359)

En matière d'information, la Bibliothèque municipale de Bielefeld s'appuie sur un concept dit de triple ancrage: d'une part des techniques de libre-service, d'autre part un espace-conseil tenu par des professionnels, enfin un automate baptisé «Information et services au public». L'accueil est, dans ce concept, la fonction-clé de l'organisation spatiale. D'un point de vue architectonique et ergonomique, l'espace est organisé sous le contrôle des agents autour d'un comptoir sur lequel se trouvent deux places de travail informatiques. Cet espace œuvre à la gestion des flux dès l'entrée et sert de premier centre de coordination pour apporter une information précise et une aide au dépannage. Il a été conçu comme base arrière par les agents afin d'accompagner les usagers dans l'emploi des automates de prêt et dans l'idée d'être davantage pro-actif. Il faut agir dès avant l'arrivée au comptoir, être toujours le plus possible disponible et apporter rapidement une aide, savoir identifier les difficultés et les manques potentiels du service dès le début de l'échange avec l'utilisateur, oser aborder l'utilisateur, éviter les éventuelles déceptions ou frustrations dans l'usage des appareils. Autre champs d'action, le transfert – professionnel et avec un but précis – vers l'accueil d'information et de services au public du premier étage ou bien vers le service d'information des archives municipales.

Dans tous les cas, les queues et toutes les formes d'indiscrétion doivent être impérativement évitées. Les demandes de renseignement nécessitant beaucoup de temps, les renseignements relevant des collections ou des comptes des lecteurs ne doivent pas être acceptés en ce lieu, pas plus que les débats émotionnels sur les statuts des comptes et les niveaux de tarification. L'accueil nécessite de prendre en considération les espaces limitrophes consacrés aux flux de sortie. Sur ce point, la coordinatrice en charge de la mission de l'accueil des publics traite actuellement l'aspect des ressources humaines.

Plutôt Bang Bang que Chut! De l'image des bibliothécaires dans la bande dessinée (Ann Eichelbaum)
(pp. 380 – 383)

En 2014, à l'Institut d'études pratiques de Potsdam, l'auteure a traité dans son mémoire de diplôme de bachelor le sujet suivant: »De l'image des bibliothécaires dans la bande dessinée.« A l'appui d'exemples savamment choisis, l'objectif était d'analyser la manière selon laquelle les professionnels des bibliothèques sont représentés dans la bande dessinée.

De cette étude ressortent deux catégories principales: les hommes en costume et les femmes avec de grands décolletés. Tous les protagonistes sont extrêmement avenants. Dans les bandes dessinées, les bibliothécaires sont aux antipodes du cliché habituel de la vieille fille. L'auteure consacre une part de son travail à la personnalité des personnages retenus, par exemple le motif récurrent de la marginalité. Le stéréotype du rat de bibliothèque n'est pas vécu comme négatif dans le contexte de la bande dessinée, étant donné qu'il est relativisé par un physique agréable.

Pour représenter un bibliothécaire dans une BD, l'environnement des livres est inévitable. Le bibliothécaire traditionnel porte des livres du point A vers le point B. L'auteure subodore que cela contribue à l'identification du bibliothécaire en tant que tel. Le bibliothécaire se meut d'un endroit à un autre mais la signification de ce déplacement demeure bien entendu mystérieuse ou incon nue au lecteur.

Dans la bande dessinée, les bibliothécaires sont avant tout les gardiens du savoir. Les héros se tournent vers eux lorsqu'ils ne parviennent pas à surmonter une difficulté. De la sorte, les bibliothécaires se voient attribuer un rôle clé en tant qu'intermédiaires. Ils peuvent en effet apporter un conseil ou un renseignement, et indiquent le chemin. Ainsi, le stéréotype du »Chut !« prononcé par une bibliothécaire murmurante s'efface-t-il. De nombreux bibliothécaires-exemples dans le cadre de ce mémoire ont par ailleurs une expérience du combat. De cette façon l'image de la passivité et de l'ennui est remplacée par celle du »coup de pied«. Pour ainsi dire, le »Bang Bang« remplace le »Chut!« dans le monde des bibliothèques en bandes dessinées.

L'Afrique en mouvement / Accompagnement au livre et à la lecture par les téléphones portables en Afrique (Brigitte Döllgast)
(pp. 384 – 386)

D'un côté, l'image urbaine de villes africaines comme Accra, Abidjan ou Johannesburg ne semble pas vraiment se distinguer de villes comme Athènes, New York ou Munich: quasiment tout le monde a un téléphone portable à la main. D'un point de vue statistique, près de 65 % des foyers de l'Afrique subsaharienne possède au moins un téléphone mobile. Par ailleurs, les taux de croissance annuelle se situaient, au cours des dernières années, autour de 25 % voire davantage. En d'autres termes, l'Afrique connaît la plus forte croissance au monde dans le domaine des outils de mobilité numérique.

Nous pouvons en déduire, que l'Afrique passe outre la phase de l'accès à Internet par le biais des postes fixes pour se diriger plutôt vers l'accès mobile. Le téléphone portable pourrait ainsi contribuer à rompre, au moins dans certains domaines, le cercle vicieux de la misère dans lequel se trouve le continent.

Tandis qu'en Allemagne, l'accompagnement à la lecture est régulièrement assuré par le biais de tablettes, le grand défi qui s'impose à l'Afrique est la mise à disposition de textes sur de simples téléphones portables. Il existe à titre d'exemple l'offre de Mxit-Reach qui propose un accès gratuit à un ensemble de conseils de santé, de coups de pouce dans le domaine agricole ainsi que du matériel documentaire pour la jeunesse.

Relevons par ailleurs que, dans le secteur de la littérature de jeunesse, de nombreuses initiatives sont prises pour mettre à disposition des récits dans le plus de langues possibles. Le portail de littérature pour enfants Nali'bali a ouvert ses portes en ligne en 2012 et tente de toucher les parents afin que ceux-ci lisent à leurs enfants les histoires que propose Nali'bali.

La proposition d'une offre de lecture n'est bien évidemment pas encore un accompagnement à la lecture. Dans l'espace numérique mobile, la difficulté pour l'accompagnement au livre et à la lecture réside, là aussi, dans la transmission. C'est ici que les bibliothèques, en tant que démultiplicateurs, peuvent pleinement jouer leur rôle.

Traduit par David-Georges Picard