

Bibliothekarische Bestandsvermittlung und Benutzungsdienste

Eine Einführung

Wilhelm Hilpert und Sven Kuttner

© Bayerische Staatsbibliothek München
und Universitätsbibliothek München

2009⁴

Bibliotheken wollen ihre Medien einerseits möglichst vielen interessierten Benutzern zur Verfügung stellen, sie andererseits aber auch gebrauchsfähig beisammen halten.

(Günter Heischmann)

Vorwort

Die Einführung in die Bestandsvermittlung entstand im Zusammenhang mit unserem nebenamtlichen Unterricht am Münchner Fachbereich Archiv- und Bibliothekswesen der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung und Rechtspflege in Bayern. Sie versteht sich daher als praxisorientierte, der verwaltungsinternen Ausbildung dienende Handreichung; sie ist keine theoriebefrachtete, „bibliothekswissenschaftliche“ Abhandlung, zumal wir beide davon überzeugt sind, daß es eine „Bibliothekswissenschaft“ ebenso wenig gibt wie eine Wissenschaft von der Betriebsorganisation eines Landwirtschaftsamtes.

Unsere Entscheidung, die Einführung als Online-Publikation zu veröffentlichen, lag im wesentlichen darin begründet, daß wir allen Interessierten einen möglichst raschen und quasi standortunabhängigen Zugriff auf die Handreichung erleichtern sowie eine rasche Aktualisierung bei Bedarf realisieren wollten; die digitale Publikationsform bietet sich dafür geradezu an. Die Handreichung in einer Druckfassung herauszubringen, erschien uns daher nicht mehr zeitgemäß und überdies zu kostenintensiv.

Anregungen und Verbesserungsvorschläge nehmen wir gerne entgegen. Sie erreichen uns unter:

Dr. Wilhelm Hilpert
Bayerische Staatsbibliothek München
Abteilungsleitung Benutzungsdienste
Ludwigstraße 16
80539 München
E-Mail: hilpert@bsb-muenchen.de

Dr. Sven Kuttner
Universitätsbibliothek München
Abteilungsleitung Altes Buch
Geschwister-Scholl-Platz 1
80539 München
E-Mail: Sven.Kuttner@ub.uni-muenchen.de

München, im Frühjahr 2006

Dr. Wilhelm Hilpert
Dr. Sven Kuttner

Inhaltsverzeichnis

1. Grundfragen der Benutzung	7
1.1 Zweck der Bibliothek	9
1.2 Gebrauchsfunktion und Archivfunktion	10
1.3 Benutzerkreis und Einzugsbereich der Bibliothek	10
1.4 Erweiterte Aufgaben deutscher Bibliotheken vor dem Hintergrund des Fehlens einer Nationalbibliothek	11
2. Buchaufstellung und Signaturtheorie	12
2.1 Möglichkeiten der Buchaufstellung	12
2.2 Aufstellungsarten, Buchformate und Signaturen	15
2.2.1 Systematische Aufstellung	15
2.2.2 Mechanische Aufstellung	16
2.2.3 Gruppenaufstellung	16
2.2.4 Aufstellung nach dem Alphabet der Autoren oder der Titel	17
2.2.5 Buchformate	17
2.2.6 Signaturen und Signatursysteme	17
2.2.7 Aufstellungsart und Signatur	18
2.3 Magazinverwaltung: Aufbewahrung und Pflege des Bestandes	20
3. Benutzungsordnung	26
3.1 Definition	26
3.2 Inhalt und Zweck	26
3.3 Die ABOB	26

4. Benutzung von Freihand- und Lesesaalbeständen	30
4.1 Allgemeiner Lesesaal	30
4.2. Fachlesesäle und Teilbibliotheken	30
4.3 Lesesaal-Organisation	31
4.4 Zeitschriftenlesesaal und Speziallesesäle	33
4.5 Altbestandslesesaal	35
4.6 Die Lehrbuchsammlung	36
5. Benutzung von Magazinbeständen	38
5.1 Allgemein	38
5.2 Automatisiertes Bestell- und Ausleihverfahren	39
5.3 Der Ablauf eines EDV-gestützten Ausleihvorganges in Einzelschritten	41
5.4 Mahnverfahren	44
6. Auswärtiger Leihverkehr (Fernleihe) und Dokumentlieferung	46
6.1 Fernleihe	46
6.1.1 Leihverkehr am Ort	46
6.1.2 Regionaler Leihverkehr	46
6.1.3 Überregionaler Leihverkehr	46
6.2 Internationaler Leihverkehr	48
6.3 Die Online-Fernleihe des Bibliotheksverbundes Bayern	49
6.4 Verbundübergreifende Online-Fernleihe	49
6.5 Dokumentlieferung	50
6.5.1 Gründe für die Einführung von Dokument- bzw. Direktlieferdiensten	50

6.5.2	<i>Was charakterisiert die Direktlieferung?</i>	51
6.5.3	<i>Struktur von Dokumentlieferdiensten</i>	51
6.5.4	<i>Fachbezogene bibliothekarische Dokumentlieferdienste</i>	51
6.5.5	<i>Exemplarische Beschreibung des Dokumentlieferdienstes subito</i>	51
7.	Auskunftsdienst	54
7.1	<i>Formen, Arten und Ziele der Auskunft</i>	54
7.2	<i>Tätigkeiten im Auskunftsdienst</i>	55
7.3	<i>Informationsmittel</i>	56
7.4	<i>Organisation des Auskunftsdienstes</i>	56
7.4.1	<i>Dezentrale / zentrale Organisation</i>	56
7.4.2	<i>Auskunft als Haupt- oder Nebentätigkeit</i>	56
7.4.3	<i>Die Ausstattung des Auskunftsplatzes</i>	58
7.5	<i>Der Auskunftsprozess</i>	59
7.5.1	<i>Hauptkomponenten des Auskunftsgesprächs</i>	59
7.5.2	<i>Allgemeine Voraussetzungen bzw. Fähigkeiten und Kompetenzfelder des Auskunftspersonals</i>	60
7.6	<i>Neue Entwicklungen im Auskunftsbereich: Virtuelle Auskunft</i>	61

1. Grundfragen der Benutzung

Text 1:

Umberto Eco: Wie man eine öffentliche Bibliothek organisiert

aus: *Wie man mit einem Lachs verweist und andere nützliche Ratschläge.*
Carl Hanser Verlag, München 1981

- „1. Die Kataloge müssen so weit wie möglich aufgeteilt sein; es muß sehr viel Sorgfalt darauf verwandt werden, den Katalog der Bücher von dem der Zeitschriften zu trennen und den der Zeitschriften vom Schlagwort- oder Sachkatalog, desgleichen den Katalog der neuerworbenen Bücher von dem der älteren Bestände. Nach Möglichkeit sollte die Orthographie in den beiden Bücherkatalogen (Neuerwerbungen und alter Bestand) verschieden sein: beispielsweise Begriffe wie "Code" in dem einen mit C, in dem anderen mit K oder Namen wie Tschaikowski bei Neuerwerbungen mit einem C, bei den anderen mal mit Ch, mal mit Tch.
2. Die Schlagworte müssen vom Bibliothekar bestimmt werden. Die Bücher dürfen im Kolophon keinen Hinweis auf die Schlagworte tragen, unter denen sie aufgeführt werden sollen.
3. Die Signaturen müssen so beschaffen sein, daß man sie nicht korrekt abschreiben kann, nach Möglichkeit so viele Ziffern und Buchstaben, daß man beim Ausfüllen des Bestellzettels nie genug Platz für die letzte Chiffre hat und sie für irrelevant hält, so daß dann der Schalterbeamte den Zettel als unvollständig ausgefüllt zurückgeben kann.
4. Die Zeit zwischen Bestellung und Aushändigung eines Buches muß sehr lang sein.
5. Es darf immer nur ein Buch auf einmal ausgehändigt werden.
6. Die ausgehändigten Bücher dürfen, da mit Leihschein bestellt, nicht in den Lesesaal mitgenommen werden, so daß der Benutzer sein Leben in zwei Teile aufspalten muß, einen für die Lektüre zu Hause und einen für die Konsultation im Lesesaal. Die Bibliothek muß das kreuzweise Lesen mehrerer Bücher erschweren, da es zum Schielen führt.
7. Es sollte möglichst überhaupt keine Fotokopierer geben; falls doch einer da ist, muß der Weg weit und der Zugang beschwerlich sein, der Preis für eine Kopie muß höher sein als im nächsten Papiergeschäft und die Zahl der Kopien begrenzt auf höchstens zwei bis drei Seiten.
8. Der Bibliothekar muß den Leser als einen Feind betrachten, als Nichtstuer (andernfalls säße er an der Arbeit) und als potentiellen Dieb.
9. Die Auskunft muß unerreichbar sein.
10. Das Ausleihverfahren muß abschreckend sein.
11. Die Fernleihe sollte unmöglich sein oder jedenfalls Monate dauern; am besten, man sorgt dafür, daß der Benutzer gar nicht erst erfahren kann, was es in anderen Bibliotheken gibt.
12. Infolge all dessen muß Diebstahl möglichst leichtgemacht werden.
13. Die Öffnungszeiten müssen genau mit den Arbeitszeiten zusammenfallen, also vorsorglich mit den Gewerkschaften abgestimmt werden: totale Schließung an allen Samstagen, Sonntagen, abends und während der Mittagspausen. Der größte Feind jeder Bibliothek ist der Werkstudent, ihr bester Freund einer wie

- Don Ferrante, der seine eigene Bibliothek besitzt, also keine öffentliche aufsuchen muß und dieser die seine bei seinem Ableben hinterläßt.
14. Es muß unmöglich sein, sich innerhalb der Bibliothek irgendwie leiblich zu stärken, und es muß auch unmöglich sein, sich außerhalb der Bibliothek leiblich zu stärken, ohne zuvor alle ausgeliehenen Bücher zurückgegeben zu haben, um sie dann nach der Kaffeepause erneut zu bestellen.
 15. Es muß unmöglich sein, das einmal ausgeliehene Buch am nächsten Tag wiederzufinden.
 16. Es muß unmöglich sein zu erfahren, wer das fehlende Buch ausgeliehen hat.
 17. Es darf möglichst keine Toiletten geben.
 18. Ideal wäre es schließlich, wenn der Benutzer die Bibliothek gar nicht erst betreten könnte; betritt er sie aber doch, stur und pedantisch auf einem Recht beharrend, das ihm aufgrund der Prinzipien von 1789 zugestanden worden ist, aber noch nicht Eingang ins kollektive Bewußtsein gefunden hat, so darf er auf keinen Fall, nie und nimmer, außer bei seinen kurzen Besuchen im Lesesaal, Zugang zu den Bücherregalen selbst haben.

Zusatzbemerkung:

Das ganze Personal muß an irgendwelchen körperlichen Gebrechen leiden, denn es ist Aufgabe jeder öffentlichen Institution, den behinderten Mitbürgern Arbeitsmöglichkeiten zu bieten (untersucht wird zur Zeit die Ausweitung dieses Prinzips auf die Feuerwehr). Der ideale Bibliothekar muß vor allem hinken, damit mehr Zeit vergeht zwischen der Entgegennahme des Leihscheins, dem Gang ins Lager und der Rückkehr. Bei dem Personal, das auf Sprossenleitern zu Regalen von über acht Metern Höhe hinaufsteigen muß, empfiehlt sich aus Sicherheitsgründen, daß der fehlende Arm durch eine Prothese mit Greifklaue ersetzt wird. Angestellte, denen beide obere Gliedmaßen fehlen, werden den gewünschten Band mit den Zähnen herausziehen und aushändigen (was tendenziell dazu führt, daß keine Bände mehr ausgehändigt werden, deren Größe das Oktavformat übersteigt).“

Text 2:

Aus dem Buch für Anregungen, Wünsche und Kritik der Bibliothek des Historicum der UB München (2001)*

„Im Vorplatz der Bibliothek wird trotz Rauchverbot häufig geraucht. Übler Gestank und Verschmutzung durch Zigarettenkippen sind die Folge. Der Vorraum der Bibliothek ist keine Kneipe! Bitte stellen Sie das ab!!!“

„Bitte keine Juristen mehr in diese Bibliothek lassen! Die sind einfach unverschämt laut!“

„Ich bitte um qualifiziertes Bibliothekspersonal bei der Aufsicht (in puncto Freundlichkeit und Kompetenz). Eine gewisse Dame mit dem Namen (...) läßt da sehr zu wünschen übrig. Sehr ansprechend dagegen (auch optisch) ein nettes Mädchen mit nördlichem Vornamen.“

„Raumtemperatur im Historicum zu warm. Bitte Temperatur so regulieren, daß man auch im Sommer die Bibliothek benutzen kann!“

„Meiner Meinung nach sollten die Lehrpläne an einer Bibliothek für Geschichte (und Geschichtsdidaktik!) vorhanden sein!“

„Lassen Sie sich endlich ein vernünftiges System zur Aufbewahrung der Studentenausweise an der Theke einfallen. Mein Studentenausweis wurde in zwei Semestern dreimal an der Theke verschlamps!!!“

„Der Aufzug im Einzugsbereich ist nicht funktionstüchtig. Keiner möchte gerne stecken bleiben!!!“

„Leider liegen viele Bücher auf den Tischen, anstatt, daß sie in den Regalen stehen, wo sie hingehören. So muß man immer erst alle Stockwerke der Bibliothek Durchforsten, bis man findet, was man braucht (wenn mans findet). Bücher wieder ins Regal zurückstellen!!!“

„Es war toll hier – ich komme gerne wieder!“

„Längere Öffnungszeiten am Abend! Für Spätdenker (und das sind ziemlich viele) ist 20.45 erst der Beginn der Schaffensphase – und vor allem auch für Leute, die ihre Magisterarbeit schreiben!!!“

„Frauen können auch mit Absätzen leise die Treppe rauf und runter gehen! Wenn dies nicht möglich ist, Schuhe ausziehen oder Aufzug benutzen!!!“

„Eine ruhige, angenehme, zur geistigen Arbeit anregende Atmosphäre.“

„Wie wäre es, wenn Computer und Laps separiert würden? Nur dann hätte man, als ein einfacher Benutzer der Bibliothek, eine Chance, sich auf seine Arbeit konzentrieren zu können!“

* Orthographie und Interpunktion der Beiträge unverändert übernommen

1.1 Zweck der Bibliothek

Hauptzweck einer Bibliothek ist die **Benutzung** der Bestände. Dabei sollte man nicht nur den Buchbestand, sondern auch den Bestand in anderen Erscheinungsformen, wie elektronische Ressourcen, Mikroformen, Karten, Bilder und audiovisuelle Medien im Auge haben. Voraussetzungen dafür sind die Erwerbung (Bestandsaufbau) und die Katalogisierung (Bestandserschließung). Der Service, die **Dienstleistung** am Benutzer, muß grundsätzlich im Vordergrund stehen, und deshalb muß die Benutzung möglichst schnell, einfach und unbürokratisch sein. Die Benutzungsabteilung ist der Bereich der Bibliothek, mit dem der Benutzer (unmittelbar) in Kontakt kommt, somit bestimmt primär sie Erscheinungsbild und Ansehen der Bibliothek in der Öffentlichkeit. Die Benutzungsabteilung ist auch Anlaufstelle für Anfragen, Kritik und Beschwerden. Da jedoch die Benutzungsabteilung nicht der einzige Bereich ist, der den guten Service einer Bibliothek zu verantworten hat, man denke nur an so wichtige Kriterien wie Buchbearbeitungszeiten bei Erwerbung und Katalogisierung oder die Buchauswahl, sind eine enge Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen und ein guter Informationsfluß besonders wichtig.

Neben der Benutzung der Bestände wird die Vermittlung von **Informationskompetenz** ein immer wichtigeres Feld bibliothekarischer Tätigkeit. Schulungen zur Nutzung des Internets, zur Nutzung elektronischer Ressourcen oder aber die Einrichtung von Fachportalen sind typische Beispiele, sich dieser Aufgabe anzunehmen.

1.2 Gebrauchsfunktion und Archivfunktion

Neben der (aktuellen) Benutzung ist die **Archivierung** der Bestände, ihre Bewahrung für spätere Zeit, Aufgabe der (wissenschaftlichen) Bibliotheken. Dazu dienen zum einen Benutzungsbeschränkungen (beispielsweise Einschränkungen der Ausleihbarkeit oder Kopierverbote), zum anderen Maßnahmen der Buchpflege (Bibliothekseinband, Entsäuerung, Mikroverfilmung, Digitalisierung u. a.). Bibliotheken, in denen der **Gebrauchszweck** im Vordergrund steht, sind generell die Öffentlichen Bibliotheken und viele Bereiche der Universitätsbibliotheken, allen voran die Lehrbuchsammlungen. An National-, Landes- und Staatsbibliotheken steht dagegen der Archivzweck im Vordergrund, so daß sich hier nicht selten eine Dilemmasituation zwischen Gebrauchs- und Archivfunktion, zwischen kurzfristigen Ansprüchen und den Anforderungen der Bestandserhaltung ergibt. Wichtig ist, daß die Bibliotheken den Weg der „aktiven“ Bestandserhaltung gehen, z. B. durch Digitalisierung der Bestände, und nicht in einer „passiven“ Verweigerungshaltung verharren, die sie in der Öffentlichkeit in keinem guten Licht erscheinen läßt. Den Unterhaltsträgern der Bibliotheken muß klar gemacht werden, daß aktive Bestandserhaltung ein teurer, aber unumgänglicher Weg ist.

1.3 Benutzerkreis und Einzugsbereich der Bibliothek

Bibliotheken können nach ihrer **Gebrauchsöffentlichkeit** abgestuft werden:

- uneingeschränkt öffentlich sind Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien, aber auch Museumsbibliotheken u. ä.
- eingeschränkt öffentlich sind Institutsbibliotheken von Universitäten, Bibliotheken anderer Forschungseinrichtungen und von Firmen, Schulbibliotheken u. a.
- als nichtöffentliche Bibliotheken müssen die meisten Privat-, Fürsten- und Klosterbibliotheken bezeichnet werden.

Für die staatlichen Bibliotheken des Freistaates Bayern gilt entsprechend der Allgemeinen Benütznungsordnung der Bayerischen Staatlichen Bibliotheken (ABOB § 2, Abs. 1), daß sie „wissenschaftlichen Zwecken sowie der beruflichen Arbeit und der Fortbildung“ dienen. Da die Fortbildung ohne jegliche Einschränkung angeführt ist, es könnte ja auch von wissenschaftlicher oder beruflicher Fortbildung die Rede sein, ist davon auszugehen, daß in Bayern diese Bibliotheken nahezu uneingeschränkt öffentlich zugänglich sind.)

Abstufung nach dem **Einzugsbereich**, entsprechend dem Bibliotheksplan von 1973:

- Stufe 1: kleiner Einzugsbereich: Stadtteilbibliothek, Gemeindebücherei
- Stufe 2: vergrößerter Einzugsbereich: Stadtbibliothek
- Stufe 3: regionale Ergänzung: Landesbibliothek

Stufe 4: nationale Ergänzung: Nationalbibliothek oder Einrichtungen mit vergleichbaren Aufgaben

Abstufung nach dem **Versorgungsgrad**, entsprechend Bibliotheksplan von 1973 (auch bei „Bibliotheken '93“):

Stufe 1: Literatur zur Unterhaltung, populärwissenschaftliche Literatur bzw. Literatur für Hobby und Beruf (eingeschränkt), Kinder- und Jugendliteratur

Stufe 2: wissenschaftliche Literatur, überwiegend deutschsprachig, Literatur für Beruf und Freizeit

Stufe 3: wissenschaftliche Literatur, auch Spezialliteratur, deutsch- und fremdsprachig

Stufe 4: umfassende Sammlung, auch seltene und teure Literatur, deutsch- und fremdsprachig

1.4 Erweiterte Aufgaben deutscher Bibliotheken vor dem Hintergrund des Fehlens einer Nationalbibliothek

Deutschland besitzt mit der Deutschen Bibliothek zwar ein nationalbibliographisches Zentrum, aber keine Nationalbibliothek, die die weiteren Kriterien, die an eine solche Einrichtung gestellt werden (- Nationalarchiv des gedruckten kulturellen Erbes; - sammelt Literatur des Auslandes soweit wie möglich; - verfügt über hervorragende historische Bestände), auch nur annähernd erfüllt.

Dies bedeutet, daß sich entsprechend der föderalen Strukturen die Aufgaben einer Nationalbibliothek auf viele Bibliotheken und Initiativen (Sammlung deutscher Drucke; das von der DFG geförderte System der überregionalen Literaturversorgung) verteilen. Man sollte diese Situation nicht als Manko sondern als Vorteil ansehen, da dadurch auch die Herausforderungen von Archivierung und Bestandserhaltung von vielen mit größter Ernsthaftigkeit wahrgenommen werden müssen.

2. Buchaufstellung und Signaturtheorie

Die **Aufstellungsart** ist abhängig von der Größe des Bestandes, dem vorhandenen Platz bzw. der räumlichen Organisation und dem Zweck der Bibliothek.

2.1 Möglichkeiten der Buchaufstellung

Nach der Größe, nach dem Zweck, nach örtlichen Gegebenheiten, nach Benutzungshäufigkeit, nach Fächern bzw. sachlich, nach ästhetischen Gesichtspunkten.
Drei entscheidende Aspekte:

- formal (z. B. in Magazinen)
- funktional (z. B. Abtrennung der Lehrbuchsammlung)
- inhaltlich (z. B. Freihandbestand)

Freihandbestand - Magazinbestand

Betrifft den Grad der Zugänglichkeit der Bestände für den Benutzer.

Freihandaufstellung: Bücher sind für den Benutzer frei zugänglich: „offene Bestände“.

Vorteile (vor allem für den Benutzer):

- sofortiger Überblick über die vorhandene Literatur
- das Buch/Medium kann sofort auf seine Relevanz hin geprüft werden
- Bestell- und Holvorgänge entfallen
- das Vorhandensein eines Buches kann sofort festgestellt werden
- bei gleichzeitiger systematischer Aufstellung kann die Katalogbenutzung weitgehend entfallen (aber siehe unten)

Nachteile (vor allem für die Bibliothek):

- hoher Platzbedarf (Verkehrsflächen)
- bedingt meist systematische Aufstellung: aufwendig
- höhere Gefährdung der Bücher durch Diebstahl und Beschädigung
- personalintensiver: Verwaltungsaufwand ist größer (Bücher in die Systematik einarbeiten, innerhalb der Regale rücken, bei Bedarf umsignieren, spezielle Etikettierung und Beschilderung); Auskunft und Aufsicht, (möglichst) tägliche Ordnung; regelmäßige Revisionen
- Gefahr für den ungeübten Benutzer: Verzicht auf eine fundierte Katalogrecherche; ihm entgehen dadurch entliehene (oder verstellte) Bücher und solche, die zu seinem Thema relevant sind, aber an anderer Stelle in der Systematik stehen.

Vorkommen:

Öffentliche Bibliotheken, Institutsbibliotheken von Universitäten mit zweischichtigem Bibliothekssystem, Teilbibliotheken einschichtiger Universitätsbibliotheken, Lesesäle,

Lehrbuchsammlungen, Fachhochschulbibliotheken, Studentenbüchereien, Spezialbibliotheken, Ausnahmen: Altbestand, Sondersammlungen

Magazinaufstellung: Benutzer- und Buchbereich sind streng getrennt: „geschlossene Bestände“

Vorteile (vor allem für die Bibliothek):

- raumsparende Aufstellung möglich, optimale Raumausnutzung z. B. durch Kompaktmagazine
- meist mechanische Aufstellung (nach dem Zugang): geringerer Verwaltungsaufwand
- Bücher sind gegen Diebstahl und Beschädigung besser geschützt, da nur das Bibliothekspersonal (oft sogar eingeschränkt) Zutritt hat
- weniger Aufsichtspersonal nötig; statt großer Revisionen ist die Verfolgung einzelner Verlustfälle meist ausreichend

Nachteile (vor allem für den Benutzer):

- kein Zugang zu den Büchern, kein Schmökern möglich
- Zeitverlust durch Bestell- und Holvorgänge, im Negativfall wiederholte Bestellung
- Katalogarbeit in jedem Fall notwendig
- aufwendiges Ausleihverfahren mit Wartezeiten und Bereitstellung

Vorkommen:

Nationalbibliotheken, Landes- und Staatsbibliotheken, Zentralbibliotheken von Universitäten

Ausnahmen: Lesesäle, Lehrbuchsammlungen

Freihandmagazin: Frei zugängliche Bestände in meist formaler Aufstellung in magazinartigen Räumlichkeiten. Oft handelt es sich tatsächlich um ehemalige Magazine, die für die Benutzer geöffnet wurden. Eine Katalogrecherche ist für die Benutzer unabdingbar. Obwohl diese Form der Bestandspräsentation bei den Bibliothekaren nicht sehr beliebt ist, bietet sie doch viele Vorteile beider oben erwähnten grundsätzlichen Aufstellungsarten.

Präsenzbestand - Ausleihbestand

Betrifft den Grad der Ausleihbarkeit der Bestände bzw. den Ort der Benutzung.

Präsenzbestand: Die Bücher stehen zur Benutzung nur innerhalb der Bibliothek zur Verfügung.

Vorteile:

- da sich die Bücher immer im Haus befinden, können viele Benutzer kurzfristig darauf zugreifen
- Zulassungsformalitäten können entfallen

- Bestellung und Ausleihe entfallen (nicht unbedingt für Präsenzbestände, die vom Magazin in die Lesesäle bereitgestellt werden)
- keine Gefährdung der Bücher durch den Transport nach Hause; keine Verluste durch nicht zurückgegebene Bücher
- die Bedingungen unter denen die Bücher kopiert werden, können kontrolliert werden

Nachteile:

- der Benutzer ist an die Öffnungszeiten der Bibliothek gebunden
- nicht jeder Benutzer kann oder will in einem Lesesaal arbeiten
- das Platzangebot in einem Lesesaal ist beschränkt
- erhöhte Gefahr durch Diebstahl, da keine Kontrolle durch Ausleihverbuchung.
- Aufsicht (und Auskunft) notwendig
- der Benutzer kann nicht (ohne weiteres) gleichzeitig mit den Büchern aus mehreren Präsenzbeständen arbeiten

Typische Präsenzbestände:

- Nachschlagewerke und Auskunftsliteratur wie Lexika, Quellenwerke, Handbücher, Wörterbücher, Bibliographien und Kataloge
- „gefährdete“ Werke wie Altbestand, wertvolle Bücher (Kunstdrucke, Faksimile-Ausgaben), Loseblattausgaben, ungebundene Zeitschriftenhefte, Kleinschrifttum

Typische Präsenzbibliotheken:

Nationalbibliotheken, Fach- und Spezialbibliotheken, Behörden- und Parlamentsbibliotheken, Instituts- und Seminarbibliotheken. In den englischsprachigen Ländern stark verbreitet (reference libraries).

Ausleihbestand: Die Bücher werden dem Leser auf Zeit zur häuslichen Benutzung überlassen.

Vorteile:

- Benutzer kann mit Büchern zu Hause arbeiten, ist von den Öffnungszeiten und den Bedingungen im Lesesaal unabhängig
- gleichzeitige Bearbeitung von Büchern aus mehreren Bibliotheken möglich
- keine Aufsicht notwendig
- Diebstahl selten möglich (aber Unterschlagung!)

Nachteile:

- Zulassungsformalitäten
- Ausleihe muß von der Bibliothek eingerichtet und verwaltet werden
- mögliche Beschädigung der Bücher durch den Transport
- Bücher sind für die Zeit der Ausleihfrist für andere Benutzer nicht zugänglich

Typische Ausleihbestände:

Studienliteratur, Bestände der Lehrbuchsammlungen, populäre Literatur und Belletristik, Kinder- und Jugendliteratur

Typische Ausleihbibliotheken:

Universitäre Zentralbibliotheken, wissenschaftliche Allgemeinbibliotheken, Stadtbibliotheken, Büchereien

Reine Präsenz- und reine Ausleihbibliotheken sind selten; meist gibt es Mischformen aus beiden Typen, wobei der Schwerpunkt auf einer der beiden Möglichkeiten liegt. Ein großer Teil der wissenschaftlichen Literatur wird unterschiedlich behandelt und begründet weder das eine noch das andere System.

Ausnahmeregelungen, Übergangsformen:

Insbesondere an Universitätsbibliotheken findet man häufig „Präsenzbestände“, die über Nacht oder am Wochenende ausgeliehen werden dürfen.

2.2 Aufstellungsarten, Buchformate und Signaturen

Es gibt drei grundlegende **Aufstellungsarten**:

- systematische Aufstellung
- mechanische („akzessorische“) Aufstellung
- Gruppenaufstellung

2.2.1 Systematische Aufstellung

Ordnungsprinzip ist ein System der Wissenschaften. Die Bücher werden nach ihrem Inhalt einer bestimmten Systemstelle zugeordnet. Arbeitsgrundlage ist eine **Klassifikation / Systematik**. Beispiel: Regensburger Verbundklassifikation (u. a. an den neuen Universitätsbibliotheken und Fachhochschulbibliotheken in Bayern). Die systematische Aufstellung im Freihandbestand ist das Ideale für den Benutzer, aber das Aufwendigste für die Bibliotheksverwaltung.

Vorteile:

- sachliche Orientierung am Regal möglich, da die Literatur zu einem Thema weitgehend zusammengefasst ist
- schneller Überblick über die Literatur eines Faches möglich
- falls ein Buch ausgeliehen ist, kann der Benutzer meist auf ein anderes zum gleichen Thema ausweichen
- kaum Katalogarbeit notwendig (für den Benutzer)

Nachteile:

- sehr raumaufwendig, da regelmäßig Platz für Neuzugänge gelassen werden muß
- Veränderungen im Bestand erfordern regelmäßiges Rücken der Bücher

- jede Systematik unterliegt - wie die Wissenschaften - einem ständigen Wandel, so daß immer wieder umsystematisiert und entsprechend umgestellt werden muß: viel bibliotheksinterner Aufwand
- der Benutzer muß sich mehr oder weniger mit der Systematik vertraut machen, um effizient arbeiten zu können
- die Signaturen sind tendenziell lang und kompliziert

2.2.2 *Mechanische Aufstellung*

Die Bücher werden nach dem Zugang in der Bibliothek aufgestellt, ohne Rücksicht auf ihren Inhalt. Da die Aufstellung mechanisch („akzessorisch“), nach der laufenden Nummer erfolgt, spricht man auch von **Numerus currens**. Bei dieser Aufstellungsart, die nur bei Magazinbeständen vorkommen sollte, wird meist eine Unterteilung nach Formaten vorgenommen. Zeitschriften und Serien werden gewöhnlich in eigenen Gruppen mit mechanischer Ordnung zusammengefasst. Die Vorteile dieser Aufstellungsart liegen eindeutig bei der Bibliothek.

Vorteile:

- sehr Platz sparend; Neuzugang wird nur an einer Stelle angefügt
- relativ einfache Signaturen
- die am stärksten benutzte Literatur, die neuesten 10-20 Jahrgänge sind von der weniger nachgefragten Literatur getrennt (wichtig für Magazinbewirtschaftung)

Nachteile:

- für den Benutzer nicht gut geeignet (es gibt jedoch „Freihandmagazine“, die mechanische Aufstellung oder Gruppenaufstellung vorweisen)
- keine (sachliche) Orientierung am Regal möglich
- bedingt in der Regel Aufstellung in geschlossenen Magazinen
- Katalogarbeit (Signaturermittlung) unumgänglich

2.2.3 *Gruppenaufstellung*

Die Bücher werden in verschiedene sachliche Gruppen eingeordnet; innerhalb der Gruppen ist eine Aufstellung mechanisch nach dem Zugang („**offene Gruppe**“) oder alphabetisch, meist nach dem Verfassernamen („**geschlossene Gruppe**“) möglich. Oft wird auch hier die Formattrennung angewandt. Gibt es wenige große (weite) Gruppen (Größenordnung: 20-30 Gruppen), liegen die Eigenschaften mehr bei denen der mechanischen Aufstellung. Bei vielen kleinen (engen) Gruppen (200-300) ähneln die Merkmale der systematischen Aufstellung.

Vorteile:

- bei kleinerem Bestand ist am Regal eine grobe sachliche Orientierung möglich
- bei offenen Gruppen jeweils nur Neuzugang am Ende einer Gruppe (Platz sparend)

Nachteile:

- bei größerem Bestand ist keine sachliche Orientierung mehr möglich, d. h. Katalogarbeit unumgänglich
- bei geschlossenen Gruppen muß an vielen Stellen Platz gelassen werden

Vorkommen: Bibliotheken mit Magazinaufstellung, kleinere Freihandbestände

2.2.4 *Aufstellung nach dem Alphabet der Autoren oder der Titel*

In seltenen Fällen findet man neben den drei oben angesprochenen Möglichkeiten zur Aufstellung noch Sonderformen wie eine Aufstellung nach dem Alphabet der Autoren oder nach dem Alphabet der behandelten Personen (Künstler, Architekten usw.). Insbesondere in kleineren Instituts oder Lehrstuhlbibliotheken trifft man auf solche Sonderformen.

2.2.5 *Buchformate*

Es werden im Prinzip drei Formate unterschieden:

- Oktav-Format: bis 25 cm Buchrückenhöhe: 8°, 8, A
- Quart-Format: 25 bis 35 cm Buchrückenhöhe: 4°, 4, B
- Folio-Format: über 35 cm Buchrückenhöhe: 2°, 2, C
- [Sonderformate (z. B. für besondere Atlanten, spezielle Tafelwerke u. ä.)]

2.2.6 *Signaturen und Signatursysteme*

Die Signatur (auch Standortnummer oder Standortbezeichnung) bezeichnet den Standort eines Buches / Mediums im Gesamtbestand, ist Bindeglied zwischen Bestand und Katalogen und dient zur Aufrechterhaltung einer gegebenen Ordnung.

Während eine **Lokalsignatur** den Standort des Buches räumlich genau festlegt, erlaubt eine **bewegliche Signatur** die Umstellung eines Buches beispielsweise aus einer Fachbereichsbibliothek an das Magazin einer Universitätsbibliothek, wenn an beiden Standorten die gleiche Aufstellungsart gewählt wurde (im Normalfall systematische Aufstellung). Ein Lokalkennzeichen (LKZ) vor der Signatur kennzeichnet den aktuellen Standort.

Beispiel: Das „Handbuch der sonderpädagogischen Psychologie“ bekommt die (systematische) Signatur DT 1000 B726. Es erhält zunächst das LKZ „72“ (für die entsprechende Teilbibliothek). Wird es ans Magazin gestellt (weil eine Neuauflage erscheint), kennzeichnet das LKZ „0001“ den neuen Standort am Magazin.

Eine **Gruppensignatur** gilt für mehrere Bände, eine **Individualsignatur** kennzeichnet jeden Band einzeln.

Beispiel: Die 142 Bände der Weimarer Goethe-Ausgabe von 1887- erhalten für die Freihandaufstellung die (systematische) Gruppensignatur 910 d 2261. Wenn sie in

die Katalogdatenbank und ins Ausleihsystem aufgenommen werden, erhalten die Einzelbände Individualsignaturen:

910 d 2261-1

910 d 2261-2 usw.

Aufbau der Signatur:

- **reine** oder **homogene Signaturen** bestehen entweder nur aus Zahlen oder nur aus Buchstaben.

Beispiele:

4 88.1234

960-18

- **gemischte Signaturen** bestehen aus Zahlen und Buchstaben.

Beispiele:

4 Bavar. 99.99

Z 42.13-5

Arabische Zahlen sind von der Lesbarkeit her grundsätzlich besser als römische, Großbuchstaben entsprechend besser als Kleinbuchstaben.

Beispiele:

DD.I 82.72

Philol. 18 g / Philol. 18 q (handschriftliche Exponenten - ähnlich i und l)

Anforderungen an Signaturen:

Sie sollten möglichst **kurz und einfach**, **leicht zu schreiben**, zu **lesen**, **gut auszusprechen** und zu **hören**, zu **merken** und zu **ordnen** sein. Sie müssen **EDV-gerecht** sein. Probleme bereiten: Exponenten (hochgestellte Kleinbuchstaben oder Ziffern), Sonderzeichen, Bruch-Signaturen. In diesem Punkt ist ein wesentlicher Nachteil alter (v. a. handschriftlicher) Kataloge zu sehen, die nicht konvertiert, d. h. in eine Datenbank überführt worden sind (die in ihnen ermittelten Signaturen müssen dem Benutzer übermittelt, „von Hand“ bestellt und entsprechend EDV-gerecht umgeschrieben werden).

2.2.7 *Aufstellungsart und Signatur*

Systematische Aufstellung: Die Signatur besteht aus Systemstelle und Buchnummer:

Die Art und Form der „weiteren Unterscheidungen“ hängt davon ab, ob innerhalb einer Systemstelle sachlich, alphabetisch oder mechanisch aufgestellt wird.

Beispiele:

910 cc 40.500-1 (*Lesesaalsystematik der BSB, „Hirschberger“*)
 ZG 9170 P527-5(3) (*Regensburger Verbundklassifikation*)
 PHY 081k-2 (*Systematik der TUB München*)

Mechanische Aufstellung: Die Signatur besteht aus der Formatangabe (Standardformat Oktav wird häufig nicht angegeben), dem Zugangsjahr und der laufenden Nummer.

Beispiele:

4° 89.1786-5,2,a (*Numerus-Currens-Signatur mit mehrteiliger Bandzählung*)
 B 36.821,III(1) (*Numerus-Currens-Signatur mit Unterreihe und Bandangabe*)
 Z 2000.336-1990/91 (*Numerus-Currens-Zeitschriftensignatur mit Jahrgangsangabe*)

Gruppenaufstellung: Die Signatur besteht aus der Gruppenbezeichnung und einer Individualisierung, entweder durch die Verschlüsselung des Verfassernamens (alphabetisch) oder durch die Verwendung einer laufenden Nummer (bei mechanischer Unterordnung). Dazu kommt eventuell die Formatangabe.

Beispiele:

2 Eph. pol. 89 d-3,1
 Format - Fachgruppe - laufende Nummer - Exponent – Bandangabe

PVA 2000.34-1
 (Fach)Gruppe (in diesem Fall Zugangsart) - laufende Nummer (mit Jahresangabe) - Bandangabe

Philol. 25 t,NF, II-73
 Fachgruppe - laufende Nummer - Exponent - Unterreihe („Neue Folge“) - „Unter-Unterreihe“ - Bandangabe

Alphabetische Unterordnung nach der Cutter-Methode

Diese Methode wurde von dem amerikanischen Bibliothekar Charles A. Cutter (1837-1903) entwickelt. Während sie bei alphabetisch zu ordnenden Beständen (z. B. Belletristik) die Signaturgebung bestimmt, wird sie bei systematischer Aufstellung zur Untergliederung innerhalb der Systemstelle verwendet.

In der **Regensburger Verbundklassifikation** (RVK) bilden **Notation** und „**Cutterung**“ im Normalfall zusammen die Individualsignatur. Dem Anfangsbuchstaben des Verfassernamens (oder eines anderen alphabetischen Ordnungskriteriums) wird eine ein- bis dreistellige Zahl zugeordnet, die die folgenden Buchstaben ersetzt. Die jeweiligen Ziffernfolgen und ihre Verschlüsselung werden den sog. **Cutter-Tafeln** entnommen („*Cutter Sanborn Three-Figure Author Table*“). Wenn ein Name in den Ta-

fein nicht enthalten ist, so ist die Zahl des alphabetisch vorausgehenden Namens zu verwenden.

Sind innerhalb einer Systemstelle mehrere Werke eines Verfassers vorhanden, so wird z. B. auch der Sachtitelanfang „gecuttert“, damit eine Individualsignatur entsteht (sog. „**Zusatzcutterung**“).

Beispiele:

64/GM 7651 G727 (einfache Cutterung)
99/ZX 1800 A512 P2 (Mehrfachcutterung)

(Vor der systematischen Signatur steht das Lokalkennzeichen, in diesen Fällen jeweils ein Standort in einer Fachbereichsbibliothek)

Gründe für den Erfolg der RVK bei der kooperativen Sacherschließung:

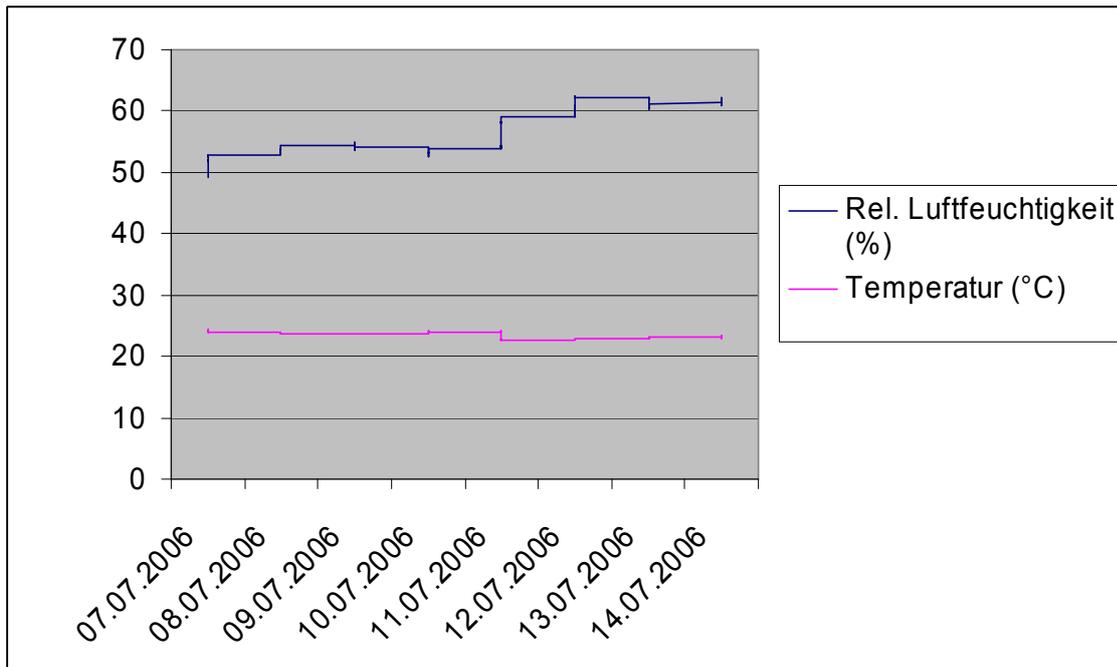
- bereits sehr große Datenmenge der bisherigen Verbundpartner vorhanden, die bei Neugründungen oder Reklassifikationsarbeiten effektiv genutzt werden kann (Fremddatenübernahme)
- thematisch umfassende und weitgehend aktuelle Universalklassifikation, die in ihrer Grundstruktur dem klassischen Fächerkanon an den bundesdeutschen Universitäten entspricht (einige Bereiche sind jedoch zu eng gefaßt, z. B. Technik und angewandte Wissenschaften; führt bei umfangreichem Bestand zu sehr langen ungeeigneten Signaturen)
- Klassifikation fußt in ihrem Inhalt aus historischen Gründen zwar auf der Einheit des deutschen Kulturraums, gleichwohl auch regionalbezogene Erschließungskomponenten vorhanden, die eigenständigen Lösungen vor Ort Raum lassen
- Koordinierungsstelle an der UB Regensburg: Kooperation und abgestufte Unterstützungsmöglichkeiten institutionalisiert und bewährt

2.3 Magazinverwaltung: Aufbewahrung und Pflege des Bestandes

Die Art der Aufbewahrung muß in wissenschaftlichen Bibliotheken sowohl der Benutzungs- als auch der Archivfunktion gerecht werden. Die Magazine müssen ausreichend **beleuchtet** und **klimatisch** so geregelt sein, daß Bücher u. a. Medien eine möglichst lange Lebensdauer haben, die Räume aber auch als Arbeitsplätze tauglich sind (Temperatur ca. 17° C, relative Luftfeuchtigkeit zwischen 40% und 60%, am besten zwischen 45% und 55%). Besonders schädlich sind große Schwankungsbreiten. In nicht oder schlecht beheizten Magazinen ist die Gefahr der Schimmelpilzbildung besonders groß. Ideal für Magazine sind Räume mit dickem Mauerwerk, das Temperatur- und Feuchtigkeitsschwankungen weitgehend verhindert. Unter diesen Bedingungen kann auf eine teure **Vollklimatisierung** verzichtet und eine im Unterhalt kostengünstigere **Be- und Entlüftungsanlage** installiert werden.

Zur Messung der Klimadaten werden sog. **Thermohygrometer** verwendet, deren Nutzung aber relativ umständlich ist. Neue elektronische Messgeräte, sog. **Datalogger**, die über Computer ausgewertet werden, sind mittlerweile in Gebrauch und verdrängen die alten Thermohygrometer mit Messblättern. Datalogger kamen bislang

vor allem zum industriellen Einsatz für Routinemessungen beim Umweltschutz, in der Hydrologie, Meteorologie, Grundwasser- und Gasüberwachung sowie der Prüftechnik. Der Messwertspeicher ist bei mobilen Geräten für 130.000 Messungen ausgelegt, die eingebaute Lithium-Batterie verfügt über eine Lebensdauer von mehreren Jahren. Die Einstellungsoptionen der Messintervalle liegen zwischen zwei Sekunden und 24 Stunden. Der Datalogger kann per Software konfiguriert und mit einer Infrarot-Schnittstelle ausgelesen werden. Die Daten werden in der mitgelieferten Software betrachtet oder als Text-Datei gespeichert. Diese können dann mit den gängigen Programmen weiterverarbeitet werden.



Beispiel: Datalogger-Messung im Tiefkellermagazin der UB München in einer extrem schwül-heißen Juliwoche mit ausgiebigen Schauern und Gewittern 2006.

Die **Regale** sind entweder aus Holz oder Metall, meist 1 m breit und zwischen 2 und 2,25 m hoch. Die Tiefe der Regalböden kann je nach der Größe der Bücher 20, 25, 30 oder 35 cm betragen. In einem Regal mit sechs Einlegeböden können durchschnittlich 200 Bände untergebracht werden. Für unvollständig besetzte Regalbretter braucht man Buchstützen. Im Magazin sind die Achsabstände gering (ca. 1,20 m), bei Freihandaufstellung müssen sie etwa doppelt so groß sein.

In (geschlossenen) **Kompaktmagazinen** können die Regale durch elektrisches oder mechanisches Verschieben an der jeweils benötigten Stelle geöffnet werden. Bei Kompaktmagazinen muß vor allem auf die **Statik** geachtet werden. Von großer Bedeutung ist hierbei der **DIN-Fachbericht 13** „Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken“, der erstmals 1988 erschien und als wichtiges Planungsinstrument für die Berechnung von Raumgrößen sowie Deckenlasten diente. Er wurde auch von Genehmigungsbehörden und Ministerien weitgehend akzeptiert. In der Neuauflage von 1998 sind die Konsequenzen für Raumbedarf und Nutzungsanforderungen berücksichtigt, die sich aus der Anwendung moderner Informationstechnologien ergeben (z. B. verschieden große Tische für die Nutzung ohne PC, mit PC oder als Multimedia-Arbeitsplatz, Verkabelung etc.); neu aufgenommen wurden ebenfalls

unter anderem Aspekte der Lagerungsbedingungen, der Fördertechnik, der Sicherungstechnik, der Akustik und der Beleuchtung.

Moderne **Kompaktmagazinanlagen** besitzen eine elektronische Steuerung. Diese gewährleistet, daß

- die Regale nicht ruckartig anfahren sondern mit einer sanften Beschleunigung,
- die Regale nicht abrupt abgebremst werden,
- die Regale nach einer definierbaren Zeit in eine „Schlafstellung“ fahren, die eine optimale Luftzirkulation sicher stellt.

Die **Beleuchtung** von Magazinen muß so ausgelegt sein, daß die Magazinmitarbeiter die Signaturen problemlos lesen können. Da andererseits das Licht den Büchern Schaden zufügt, sollte in den aktuell nicht begangenen Magazinbereichen kein Licht brennen. Ideal ist eine über Bewegungsmelder gesteuerte Lichtanlage.

Für **besondere Materialien** (Kleinschrifttum) werden Kapseln, Schachteln oder Mappen verwendet, in denen die Blätter vertikal aufbewahrt werden. Mikroformen, Diapositive, Videokassetten, Tonbänder u. ä. müssen besonders staub-, licht- und feuchtigkeitsgeschützt aufbewahrt werden. Hierfür gibt es spezielle Dosen und Kassetten aus Kunststoff oder Blech.

Reinigung: Magazinflächen und Regale sollten regelmäßig gereinigt werden; als hilfreich haben sich dabei sog. Industriestaubsauger mit entsprechenden Leistungsmerkmalen erwiesen.

Um verstellte Bücher aufzufinden und Verluste festzustellen, muß in Abständen eine **Revision** des Bestandes durchgeführt werden. Hierzu werden die Bücher im Regal mit dem Standortkatalog verglichen. In großen Bibliotheken ist es meist unmöglich, Gesamtrevisionen durchzuführen; hier sollten dann regelmäßig Teilrevisionen stattfinden, vor allem für häufig benutzte Bestände.

Für die **Sondermagazinierung des Altbestandes** gelten besondere Bedingungen. Zu den notwendigen Umweltbedingungen der Deponierung wertvoller Handschriften und Bücher zählen eine Temperatur von 16° bis 18° C, eine relative Luftfeuchtigkeit von etwa 50% bis 55% und ein Lichtschutz. Vorsorge ist ebenfalls zu treffen gegen Staub und chemische Einflüsse aus der Umwelt, gegen einen Befall von Mikroorganismen und Schadinsekten. Es ist bekannt, daß eine erhöhte Temperatur die organischen Materialien Papier, Pergament und Leder austrocknen lässt und zugleich in Gang befindliche chemische Prozesse beschleunigt. Zu hohe Feuchtigkeit begünstigt die Ansiedlung schädlicher Mikroorganismen. Durch zu lange Trockenperioden werden die Materialien brüchig. Als besonders schädlich haben sich dauerhafte Schwankungen der Temperatur und Luftfeuchtigkeit erwiesen. Ferner ist in den Sondermagazinen für eine erhöhte Objektsicherheit Sorge zu tragen; dazu zählen z. B. eine eigene Schließanlage mit Sicherheitstüren, Tresore bzw. Wertschutzschränke, Erschütterungs- oder Bewegungsmelder. Mit den Ansprechpartnern der örtlichen Feuerwehr und Polizei sollten detaillierte Notfallpläne erstellt werden. Für die Einrichtung von sicherheitssensiblen Sondermagazinen bieten zudem die Landeskriminalämter ihre Unterstützung und Beratung an.

Bestandserhaltungsmanagement:

Als Bestandserhaltung wird die systematische Langzeitsicherung der Bestände einer Sammlung bezeichnet, in erster Linie die physische Erhaltung der Originale, aber auch die Übertragung der Inhalte auf Sekundärmedien. Sie umfaßt alle Vorkehrungen und Tätigkeiten, die dazu dienen, Kulturgut allgemein, speziell Archiv- und Bibliotheksgut, vor Beschädigung und Untergang zu bewahren und seiner Zweckbestimmung gemäß die Zugänglichkeit auch noch für künftige Generationen zu sichern.

Bestandserhaltung umfaßt:

- Erkennen von Schäden und deren Ursachen
- qualitative und quantitative Beurteilung von Schäden
- Material- und Technikenntnis
- Steuerung der Lagerungsbedingungen
- objektgerechte Benutzung
- Aufklärung über Schadenspotentiale
- Maßnahmen zur Schadensbegrenzung
- Restaurierung und Konservierung
- Schutz-, Sicherheits- und Ersatzverfilmung
- Notfallplanung

Magazinverwaltung:

Die **Aufgaben des Magazindienstes** sind:

- das Einstellen der Neuzugänge
- das Aussuchen der bestellten Bücher und ihre Weiterleitung an die jeweilige Ausleihstelle
- das Wiedereinstellen der zurückgebrachten Bücher
- die Aufrechterhaltung der Ordnung im Magazin
- u. U. Wahrnehmung von Fahrdiensten (Verkehr mit Ausweichmagazinen)
- Buchpflege (Pflege der Einbände; Anbringen neuer Signaturetiketten; Einlegen schützenswerter Bücher in Kassetten aus säurefreiem Karton usw.)

Große Bibliotheken haben einen Sortierraum, in dem die Bücher gesammelt und verteilt werden. Für den Transport der Bücher werden (elektronische) Förderanlagen verwendet. Wenn noch konventionell mit Leihschein gearbeitet wird, werden diese ebenso dort sortiert und über Rohrpostsysteme verschickt, ansonsten werden die Bestellungen im Magazin ausgedruckt.

Für jedes Buch, das von seinem Standort am Magazin entfernt wird - auch zu dienstlichen Zwecken - sollte ein **Repräsentant** eingestellt werden. An großen Bibliotheken gibt es verschiedenfarbige Vertreter für Bücher, die in die Ortsleihe und in die Fernleihe gegangen sind, für Bücher, die in Handbibliotheken stehen und solche, die vermisst sind. Idealerweise ist so **jedes Buch nachweisbar**, d. h. der Magazinbeamte kann angeben, wenn das Buch nicht am Standort ist, ob es verliehen, an einem Sonderstandort oder eben nicht auffindbar ist.

Der Status eines Buches sollte auch immer im Ausleihsystem dokumentiert und jederzeit nachprüfbar sein.

Während an den Universitätsbibliotheken das wissenschaftliche Personal früher freien Zutritt zum Magazin hatte, hat heute selbst das Bibliothekspersonal keinen unbeschränkten Zutritt mehr. In den letzten Jahrzehnten wurden verstärkt **Ausweichmagazine** und **Speicherbibliotheken** (häufig weitab vom „Stammhaus“ oder auch für mehrere Bibliotheken gemeinsam) errichtet, um den riesigen Bücherzuwachs unterzubringen. In diesem Zusammenhang ist teilweise die Möglichkeit der Sofortbedienung weggefallen, die aber auch aus Gründen des Personalmangels kaum länger aufrechterhalten werden konnte.

Speicherbibliothekskonzept:

Die Idee einer Speicherbibliothek ist eigentlich nicht neu. Um die Jahrhundertwende kam aus den USA die Anregung, für die weniger benutzte oder sogar „tote“ Literatur Außenmagazine einzurichten und die zentralen Bücherspeicher auf diese Weise zu entlasten. Der Präsident der Harvard University schlug schon um 1900 vor, in einem Vorort Bostons für Harvard und die benachbarten Universitäten ein Sammelmagazin zu bauen.

1986 verabschiedete der Wissenschaftsrat seine sog. Magazinempfehlungen. Kernaussage der Empfehlungen war, daß der **lokale Magazinbedarf** der Bibliotheken durch entsprechende **bibliotheksfachliche Maßnahme begrenzt werden muß**. Eine finanzielle Förderung von neuen lokalen Magazinbauten sollte nur noch erfolgen, wenn

- für die Förderung beantragende Region/Bundesland ein regionales Magazinkonzept vorliegt, d. h. selten gefragte Literatur nur noch an einer Stelle in der Region auf Dauer gesammelt wird,
- Anstrengungen zur Schaffung einer „Speicherbibliothek“ in der Region unternommen werden,
- der künftige Magazinbedarf durch geeignete bibliothekarische Maßnahmen prospektiv begrenzt wird, d. h. bevor der Zugang bestimmter Literatur beschränkt wird, also insbesondere die Erwerbungen über Tausch und Geschenk auf das notwendige Maß reduziert werden und vor allem
- die Aussonderung entbehrlicher Literatur regelmäßig erfolgt bzw. intensiviert wird.

Ein bemerkenswertes Beispiel für eine deutsche Speicherbibliothek ist die in den 70er Jahren geplante Anlage in **Garching**, deren erster Bauabschnitt im Oktober 1989 eröffnet wurde. Sie ist nach wie vor der erste Neubau dieser Art in Deutschland. Der zweite Bauabschnitt wurde 2005 eröffnet. Ihre wesentlichen Merkmale:

- hochfunktionaler Magazinbau, der in vier Abschnitten realisiert werden soll und im Endausbau ein Fassungsvermögen von insgesamt ca. 10 Millionen Bänden aufweisen soll
- realisierter erster Bauabschnitt auf ca. 7.000 qm Hauptnutzfläche mit Platz für rund 2,7 Millionen Bände

- realisierter zweiter Bauabschnitt auf über 9.000 qm Hauptnutzfläche mit Platz für rund 3,0 Millionen Bände
- die Magazine verteilen sich in beiden Bauabschnitten auf vier Etagen; platzsparende Aufstellung der Bände nach Format; zu über 95% mit Kompaktregalanlagen ausgestattet
- sehr gutes Buchklima (18° C; 50% relative Luftfeuchte)

Ende 1995 war der erste Bauabschnitt voll belegt. Die für diesen Zeitpunkt geplante Fertigstellung des zweiten Bauabschnittes gelang erst zehn Jahre später. Zwischenzeitlich hat sich das **Konzept** der Speicherbibliothek Garching **nachhaltig geändert**:

- der Ausbau zu einer selbständig agierenden Speicherbibliothek wird nicht vorgenommen. Die Räume dienen ausschließlich als zentrales Speichermagazin für die BSB München und in sehr geringem Umfang für andere staatliche Bibliotheken in München bzw. im Bereich Südbayern
- die ursprünglich geplante Einrichtung einer Buchrestaurierungs- und Bestandserhaltungsabteilung mit dem Betrieb einer eigenen Papierentsäuerungsanlage entfällt
- ebenso entfällt der ursprünglich geplante Lesesaal. Die „Speicherbibliothek“ wird als ausschließliches Bücherdepot genutzt werden und selbst keine Benutzungsdienste anbieten
- entsprechend den neuen Planungen wird der ursprünglich geplante Baukörper verändert. Nach dem zweiten Bauabschnitt ist in Zukunft noch der Anbau von zwei weiteren Bauabschnitten gleicher Machart möglich

Im Bereich der **Speicherkonzeptionen** ist in den letzten Jahren in Deutschland eine **deutliche Abwendung** vom Gedanken **zentraler regionaler Speicherbibliotheken** zu beobachten. Die wenigen bestehenden kooperativen Modelle (z. B. in Nordrhein-Westfalen mit Bochum oder in Hessen mit Arolsen bzw. dem alten Bücherturm der Deutschen Bibliothek in unmittelbarer Nähe zur UB Frankfurt) sind gescheitert. Es gewinnt mehr und mehr die Einsicht an Boden, daß je nach den Besonderheiten einer Bibliotheksregion, nur in einer Kombination von zentral-dezentralen Archivierungskomponenten sinnvolle und effizient arbeitende Speicherlösungen entwickelt werden können. Von der zeitweilig verfolgten Idee einer mehr oder minder selbständig agierenden mit eigenem Personal ausgestatteten, regionalen Speicherbibliothek muß aufgrund der bisherigen Erfahrungen Abstand genommen werden. Eine „Speicherbibliothek“ ist derzeit nur **im Sinne einer Magazinerweiterung** bzw. eines zusätzlichen Magazinstandortes einer bereits bestehenden und mit Archivierungsfragen befaßten Bibliothek denkbar. So plant die Staatsbibliothek zu Berlin in Berlin-Friedrichshagen ein Speichermagazin für die beiden Stammhäuser der Bibliothek.

3. Benutzungsordnung

3.1 Definition

In einer Benutzungsordnung sind neben Grundfragen des Benutzungsverhältnisses vor allem der Zweck und die Aufgaben der Bibliothek, ihre Rechte und Pflichten sowie die Rechte und Pflichten des Benutzers geregelt.

3.2 Inhalt und Zweck

Eine Benutzungsordnung klärt im allgemeinen folgende **Regelungsgegenstände**:

- ihren Geltungsbereich
- den Rechtscharakter des Benutzungsverhältnisses
- Zweck und Aufgaben der Bibliothek
- Benutzerkreis / Nutzungsberechtigte
- Zulassungsmodalitäten
- Fragen des Hausrechts
- die Benutzung innerhalb der Bibliothek (v. a. Verhalten in der Bibliothek, Lesesäle, Vervielfältigungen, Auskünfte, Sondermaterialien)
- die Benutzung außerhalb der Bibliothek (v. a. Bestellung, Ausleihe, Leihfristen, Rückgabe)
- Fragen des Leihverkehrs (Fernleihe)
- ihr Inkrafttreten

Da Bibliotheken unterschiedliche Aufgaben haben und unterschiedlichen Zwecken dienen, gibt es **keine (Muster-)Benutzungsordnung** für sämtliche (bayerischen, deutschen) Bibliotheken; vor allem können Benutzungsordnungen entweder privatrechtlich oder öffentlich-rechtlich ausgestaltet sein, je nachdem, in welcher Trägerschaft die Bibliotheken stehen.

3.3 Die ABOB

Für die staatlichen Bibliotheken des Landes Bayern gilt die „**Allgemeine Benutzungsordnung der Bayerischen Staatlichen Bibliotheken (ABOB)**“ vom 18. August 1993.

Die ABOB hat den Rechtscharakter einer Verordnung.

In der ABOB sind im wesentlichen folgende Punkte geregelt (die Absätze werden nur in Auswahl aufgeführt)

- § 1 Geltungsbereich
Bayerische Staatsbibliothek, regionale staatliche Bibliotheken (Amberg, Ansbach, Aschaffenburg, Bamberg, Coburg, Dillingen, Neuburg a. d. Donau, Passau, Regensburg), Bibliotheken der Universitäten und Fachhochschulen, Biblio-

thek des Zentralinstituts für Kunstgeschichte (München), Bayerische Armeebibliothek (Ingolstadt).

- § 2 *Aufgaben*
Allgemeine Zweckbestimmung: wissenschaftliche Zwecke, berufliche Arbeit und Fortbildung. Hochschulbibliotheken: primär Aufgaben für Forschung, Lehre und Studium (1)
Spezifikation der Aufgaben: Ortsleihe; Fernleihe; Vervielfältigungen; Auskünfte; Öffentlichkeitsarbeit (2)
- § 3 (Hinweis zum) *Datenschutz*

Die §§ 4 - 12 enthalten „Allgemeine Benützungsbestimmungen“

- § 4 *Benutzungsberechtigte*
natürliche und juristische Personen
- § 5 *Benützungsantrag und Zulassung*
Zulassung nur mit amtlichem Lichtbild-Ausweis (2)
Benutzerausweis; befristete Zulassung (3)
Bibliotheksausweis für Hochschulangehörige (6)
Zulassung erst mit Volljährigkeit (7)
- § 6 *Kontrollen, Fundsachen, Hausrecht*
- § 7 *Verhalten in der Bibliothek*
Allgemeines (1)
Regelung zur Verwendung von technischen Geräten (2)
- § 8 *Sorgfalts- und Schadensersatzpflicht*
Definition des Tatbestandes „Beschädigung“ (1)
Ersatz für vom Benutzer verlorene oder beschädigte Werke (2)
- § 9 *Vervielfältigungen*
Regelung des Urheberrechts (1)
Vervielfältigungen aus „älteren, wertvollen oder schonungsbedürftigen Werken“ (2)
Vervielfältigungen für gewerbliche Zwecke (4)
- § 10 *Informationsmittel, Auskünfte*
Öffentliche Informationsmittel und Beratung der Benutzer (1)
Benutzung der Bibliothekskataloge (3)
Grenzen der Beratungs- und Auskunftstätigkeit (4)
- § 11 *Ausstellungen, Film- und Fernsehaufnahmen*
- § 12 *Benützungsgebühren und Auslagen*
Gebührenfreiheit (1)
Gebühren für Vervielfältigungen; Regelung für die Fernleihe (2)
Gebühren für Datenbankrecherchen (4)

Mahngebühren u. ä. (5)

Die §§ 13 - 18 regeln die "Benützung außerhalb der Bibliothek"

- § 13 *Ausleihe*
Ausleihe nach Hause setzt Wohnsitz im Inland voraus (1)
Buchabholung durch Dritte („Bevollmächtigte“) (2)
Bestellschein und Leihschein; EDV-Ausleihverbuchung als Nachweis für die Ausleihe (4)
Regelung der Bereitstellungsfrist (5)
Maximale Anzahl der ausgeliehenen Werke (6)
Sofortausleihe (7): *an großen Bibliotheken praktisch nicht (mehr) zu leisten!*
Einschränkung für Studenten (8): *wird de facto nicht überprüft*
- § 14 *Bestellung*
Bestellscheine (1)
„Signierzwang“ (2)
Bestellverfahren bei EDV-Ausleihverbuchung (3)
Negativscheine (5)
- § 15 *Ausleihbeschränkungen*
Definition der Bestände, die grundsätzlich nicht nach Hause ausgeliehen werden (1)
Bestände, die nur zu wissenschaftlichen oder beruflichen Zwecken ausgeliehen werden (2)
Benutzung von Pflichtexemplaren in der BSB (3)
- § 16 *Leihfrist*
Allgemeine Regelung; Rückforderung vor Ablauf der Leihfrist (1)
Verlängerung (2)
Keine Verlängerungsmöglichkeit bei vorgemerkten Werken (3)
Verbot von Dauerleihgaben; Handapparate (4)
- § 17 *Vormerkung*
- § 18 *Rückgabe*
Fristgemäße Rückgabe und vorzeitige Rückforderung (1)
Mahnung zur Rückgabe (3)
Verwaltungsverfahren zur Herausgabe der Bücher (Zwangsvollstreckung) (4) (5)
Schadensersatz anstelle von Zwangsvollstreckung (6)

Die §§ 19 - 21 regeln die Benutzung von Freihand- und Magazinbeständen in Lesesälen

- § 19 *Lesesaalbestände*
Benutzung von Präsenzbeständen (1)
Regelungen für Semesterapparate (2)
- § 20 *Bestellung*

Bestellung normaler Magazinbestände (1)
Benützung von Sonderbeständen (2)

- § 21 *Benützungsfrist*

Die §§ 22 und 23 regeln den Leihverkehr mit auswärtigen Bibliotheken (Bayerischer, Deutscher und Internationaler Leihverkehr)

- § 22 *Entleihung von auswärts* („passive“ Fernleihe)
- § 23 *Ausleihe nach auswärts* („aktive“ Fernleihe)

Die §§ 24 und 25 regeln die Benutzung von „Handschriften und andere(n) Sonderbestände(n)“

- § 24 *Benützung*
von Handschriften u. a. schutzwürdigen Beständen
- § 25 *Veröffentlichungen*
von Handschriften u. a. Sonderbeständen oder von Teilen daraus

Die §§ 26 - 28 enthalten die Schlussbestimmungen

- § 26 *Ausschluss von der Benutzung*
- § 27 *Sonderregelungen der Hochschulen*
mit Angabe der Paragraphen, von denen abweichende Regelungen getroffen werden können
- § 28 *Inkrafttreten, Außerkrafttreten*
Inkrafttreten am 1.10.1993 (1)
Außerkrafttreten der „alten“ ABOB vom 30.11.1966

Die einzelnen Bibliotheken erlassen ergänzend **Hausordnungen**, in denen Einzelheiten zum Verhalten in den Räumen der Bibliothek geregelt sind (z. B. die Hausordnung der Bayerischen Staatsbibliothek vom 4. August 1999).

4. Benutzung von Freihand- und Lesesaalbeständen

4.1 Allgemeiner Lesesaal

Vorkommen: Zentralbibliotheken der Universitätsbibliotheken alten Typs; „klassische“ Magazinbibliotheken, große wissenschaftliche Allgemeinbibliotheken (z. B. Staats- und Landesbibliotheken).

Bestandsgröße: im allg. ca. 10.000 - 50.000 Bände, in Einzelfällen auch mehr.

Art des Bestandes: Freihand-Präsenzbestand.

Profil: Nachschlagewerke (Enzyklopädien, Lexika, ein- und mehrsprachige Wörterbücher, Verzeichnisse aller Art, biographische Nachschlagewerke, Register), einführende Werke, Handbücher, Quellenwerke, Gesetzessammlungen, große Kommentare, Bibliographien und (Bibliotheks-)Kataloge.

Der Allgemeine Lesesaal als Typ befindet sich zur Zeit in einer **Umbruchphase**: Viele Nachschlagewerke und Quellen werden nicht mehr als Papirerausgaben erworben, sondern als Datenbanken; den Informationsbedürfnissen der Benutzer kann häufig nicht mehr (nur) durch am Ort vorhandene Buchbestände, sondern erst durch Recherchen in internen (CD-ROM-Netz) und externen Datenbanken entsprochen werden – dem muß sowohl das Angebot entsprechender PC- und Internet-Arbeitsplätze als auch die Auskunft entsprechen. Die Nutzung eigener elektronischer Geräte wird immer wichtiger und überlagert sich mit dem Bedürfnis nach einem ruhigen Arbeits- und Leseraum; schließlich werden (räumlich geeignete) Lesesäle zunehmend für Repräsentationszwecke bzw. „Events“ unterschiedlicher Art genutzt. Mittlerweile wird es als Standardservice angesehen, den Besuchern des Lesesaales ein WLAN anzubieten und damit den Zugang zum Internet vom eigenen Laptop aus.

4.2 Fachlesesäle und Teilbibliotheken

Vorkommen: Dezentrale Bibliotheken einschichtiger Bibliothekssysteme, zuerst an neu gegründeten Universitäten, jetzt zunehmend auch an Universitäten alten Typs durch Zusammenlegung von Institutsbibliotheken; im weiteren Sinne auch Freihandbereiche großer öffentlicher Bibliotheken.

Unterscheidung: Als *Fachlesesaal* wird ein Freihandbestand zu einem einzelnen Fachgebiet (z. B. Physik oder Jura) oder höchstens einer Gruppe von eng zusammengehörigen Fächern (z. B. Chemie u. Pharmazie) bezeichnet. Als *Teilbibliothek* bezeichnet man im allgemeinen (größere) Freihandbibliotheken zu bestimmten Fachbereichen (z. B. Naturwissenschaften, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, Pädagogik und Psychologie, Geschichts- und Altertumswissenschaften).

Bestandsgröße: sehr unterschiedlich; in universitären Teilbibliotheken etwa 20.000 - 100.000 Bände (bisweilen aber auch über 250.000 Bände), in Fachlesesälen manchmal auch weniger.

Art des Bestandes: im allg. Freihand-Präsenzbestand (Öffentliche Bibliotheken: Freihand-Ausleihbestand), teilweise mit eingeschränkten Ausleihmöglichkeiten (z. B. Wochenendausleihe).

Profil: Neben fachlichen Nachschlagewerken (Fachlexika, -wörterbücher, -adressbücher, -verzeichnisse) die gesamte sich im Bestand befindende aktuelle Fachliteratur einschließlich wichtiger Zeitschriften, d. h. neben Hand- und Lehrbüchern auch speziellere wissenschaftliche Literatur mit Ausnahme von Dissertationen, Kongressschriften u. ä. Die Bestimmung kann besser umgekehrt erfolgen: Nur veraltete Literatur, alte Auflagen und wenig gefragte Literatur wird nicht in den Teilbibliotheken aufgestellt, sondern magaziniert.

Die **Tendenz** geht von (kleineren) Fachlesesälen hin zu integrierten Teilbibliotheken, soweit es dafür organisatorische und räumliche Möglichkeiten gibt.

Zwischen dem Typus „Allgemeiner Lesesaal“ und dem „Fachlesesaal“ gibt es selbstverständlich Übergangsformen. So ist der Allgemeine Lesesaal der Bayerischen Staatsbibliothek einerseits grundsätzlich ein typischer Vertreter für einen Allgemeinen Lesesaal andererseits, aber hinsichtlich der Bavarica ein typischer Fachlesesaal.

4.3 Lesesaal-Organisation

Bestandsaufbau und -pflege:

Die **Buchauswahl** und die Arbeit am Bestandsprofil liegen im allgemeinen bei den Referenten der Erwerbungsabteilung bzw. der jeweiligen Teilbibliotheken. Allgemeine Lesesäle werden bisweilen von einem Referenten komplett betreut. Ideal erscheint ein kooperativer Bestandsaufbau von Fachreferenten und Diplombibliothekaren, die bestimmte Teile eines Allgemeinen Lesesaals bzw. eine Teilbibliothek betreuen und die Benutzerstruktur gut kennen. Die **Buchbearbeitung**, v. a. die Bestellung und Akzessionierung, die Formalerschließung und die (verbale) Sacherschließung, erfolgen entweder in den jeweiligen Abteilungen der Zentralbibliothek (so tendenziell in den integrierten Systemen der neueren Universitätsbibliotheken) oder aber dezentral in der jeweiligen Fachbereichsbibliothek (häufig noch in den alten Universitätsbibliotheken) bzw. in der Lesesaalverwaltung; die Systematisierung (für die Freihandaufstellung) obliegt meist dem jeweiligen (Fach-)Referenten.

Die laufende **Bestandspflege** (Aussonderung veralteter Bestände, Umsystematisierung einzelner Titel oder auch größerer Gruppen des Bestandes, Bearbeitung von Benutzervorschlägen, Weitergabe beschädigter Bücher an die Einbandstelle u. a. m.) ist Aufgabe der Bibliothekare und Referenten des Lesesaals bzw. der Teilbibliothek.

Im „schlimmsten“ Fall kann es also sein, daß den Erwerbungsreferenten (z. B. zuständig für bestimmte Länder oder Sprachen) die Buchauswahl, den Fachreferenten die Beschlagwortung und den Lesesaalreferenten die Systematisierung und Bestandspflege obliegt. In Universitätsbibliotheken spielt in der Regel ein Fachreferent diese drei Rollen.

Lesesaalaufteilung:

Folgende Bereiche sind grundsätzlich zu unterscheiden:

- Garderobebereich und Eingangskontrolle
- die Zulassung: falls es Teilbenutzerausweise (nur für Bestellungen in den Lesesaal) gibt
- der Handbibliotheksbestand
- die Benutzerarbeitsplätze (ggf. getrennt in reine Leseplätze und Arbeitsplätze an denen die Nutzung eines Laptop erlaubt ist)
- „technische“ Arbeitsplätze:
 - PC-Arbeitsplätze mit verschiedenen Möglichkeiten bzw. Berechtigungen: OPAC-Arbeitsplätze, Intranet-Arbeitsplätze mit Zugang zu den CD-ROM-Datenbanken und elektronischen Zeitschriften der Bibliothek, Internet-Arbeitsplätze, Multimedia-Arbeitsplätze
 - Mikroformen-Leseplätze
 - Laptop-Arbeitsplätze mit Steckdosen und WLAN (Laptops sind vom Besucher selbst mitzubringen)
- die Buchbereitstellung aus dem Magazin und die Buchausleihe
- die Buchrückgabe
- die Information
- der Katalogbereich: Lesesaal-Kataloge, verschiedene lokale - und Verbundkataloge (dieser Bereich entfällt in modernen Lesesälen, da die Kataloge an den OPAC-, Intranet- oder Internet-Arbeitsplätzen recherchiert werden können)
- ggf. Arbeitskabinen (Carrels) für Doktoranden, Gruppenarbeitsräume u. ä.
- der Kopierbereich

Das Vorhandensein, die Größe und Bedeutung sowie die räumliche Organisation der einzelnen Bereiche sind abhängig vom Lesesaaltyp und von der Art der Institution: In großen Fachbereichsbibliotheken haben der Freihandbestand und die Leseplätze (einschl. Kopierbereich) zentrale Bedeutung, in Allgemeinen Lesesälen wissenschaftlicher Magazinbibliotheken spielen die Buchbereitstellung, die Mikroformen-Arbeitsplätze und die Information eine relativ gesehen größere Rolle.

Lesesaalbestand: Die Handbibliotheks- bzw. Freihandbestände (Bücher, Zeitschriftenbände, Mikroformen, AV-Medien) werden grundsätzlich systematisch aufgestellt. Ungebundene Zeitschriftenhefte werden oft in einem eigenen Lesesaal ausgelegt. Der Bestand muß so aufgestellt und beschildert werden, daß er möglichst einfach, d. h. im allgemeinen ohne Katalogrecherche zu benutzen ist. Neben jedem Fachgebiet sollten sich ausreichend Ablage- und Leseplätze befinden. Die Bestände können normalerweise nur innerhalb des Lesesaals benutzt werden (vgl. ABOB, § 19); Ausnahmen bilden die Bestände von Lehrbuchsammlungen, Semesterapparate und Regelungen zur Ausleihe über Nacht oder über das Wochenende sowie Entnahmen zu dienstlichen und Reproduktionszwecken.

Lesesaalkataloge:

- alphabetischer Katalog
- Sachkatalog (ideal ein Schlagwortkatalog als Ergänzung zur systematischen Aufstellung)

- Standortkatalog (mindestens als Dienstkatalog; wenn kein Schlagwortkatalog geführt wird, stellt der systematische Standortkatalog neben der Aufstellung selbst die einzige Form der Sacherschließung dar)

Diese Kataloge existieren manchmal noch in Zettelform.

Die Lesesaalbestände sollten innerhalb der Hauptkataloge der Bibliothek, vor allem in den Online-Katalogen, verzeichnet sein - von besonderer Bedeutung sind dabei die Lokaldaten, d. h. die Standortsignaturen.

Kontrollen und Revisionen:

Da Freihandbestände in besonderem Maße durch Diebstahl und Beschädigung gefährdet sind, ist die **Zuverlässigkeit der Ein- und Ausgangskontrolle** von großer Wichtigkeit. Es besteht die Möglichkeit, den Personalausweis, den Studentenausweis oder die Benutzerkarte beim Betreten des Lesesaals entgegenzunehmen und/oder festzuhalten, mit welchen Materialien (eigene Bücher, Bücher aus dem Magazin, Laptop) der Benutzer in den Lesesaal kommt (durch Verwendung von Zählkarten oder Vordrucken). Aber auch im Lesesaal selbst können und sollten bei Bedarf Kontrollen durchgeführt werden, vor allem bei der Nutzung moderner Informations- und Kommunikationsmedien (Internet, E-Mail) und zu den Randzeiten (abends und am Wochenende).

Die Bestände eines Lesesaales können auch auf elektronischem Weg vor Diebstahl geschützt werden. Dazu werden magnetisierte Bimetallstreifen (oft in Verbindung mit dem Medienetikett) in die Bücher geklebt. An den Ausgängen werden sog. Antennen (Detektoren) angebracht, die beim Passieren eines „gesicherten“ Buches ein akustisches Warnsignal ausstoßen und/oder eine Kamera aktivieren. Die Magnetstreifen können für eine Ausleihe auch entmagnetisiert werden. Bei einer Anbringung des Metallstreifens unter dem Medienetikett, ist es möglich, das Einlesen (Einscannen) der Mediennummer und die Entmagnetisierung in einem Arbeitsgang vorzunehmen. An den Handscannern der Ausleihe wird dazu zusätzlich ein Permanentmagnet installiert. Bei der Rücknahmeverbuchung kann der Metallstreifen entsprechend wieder „aktiviert“ bzw. „scharf“ gemacht werden. Ausschlaggebend für Magnetisierung oder Entmagnetisierung ist in welcher Richtung der Permanentmagnet über den Metallstreifen geführt wird.

Größere Freihandbestände müssen laufend (z. B. immer morgens vor der Öffnung) geordnet und in regelmäßigen Abständen (möglichst einmal pro Jahr) revidiert werden. Eine **Revision** des Freihand-Gesamtbestandes, also das Abgleichen der Bestände mit dem Standortkatalog, kann nur sinnvoll durchgeführt werden, wenn der Lesesaal geschlossen ist. Revisionen dienen auch der Aussonderung veralteter und der Reparatur beschädigter Werke. Abhanden gekommene Bände sollten zur Wiederbeschaffung vorgelegt werden.

4.4 Zeitschriftenlesesaal und Speziallesesäle

„Alte“ Universitätsbibliotheken, d. h. duale oder zweischichtige Bibliothekssysteme bzw. große wissenschaftliche Magazinbibliotheken, verfügen bisweilen über einen **eigenen Zeitschriftenlesesaal** in der Zentralbibliothek.

Aufgaben / Funktionen:

- Verwaltung aller laufenden Zeitschriften, v. a. Bestellung und Abbestellung von Zeitschriften, Registrierung der einlaufenden Hefte, Anmahnen fehlender Hefte, Systematisierung, Signaturvergabe - soweit diese Tätigkeiten nicht bei einer Arbeitsgruppe der Erwerbungsabteilung liegen
- (systematische) Auslage aller dafür geeigneten Titel (soweit vom Platz her möglich)
- Aufbewahrung und Bereitstellung nur eingeschränkt benutzbarer Titel (sog. „Giftschrank“)
- Auslage wichtiger Tageszeitungen (national und international)
- Beschaffung und Bereitstellung elektronischer Zeitschriften in Zusammenarbeit mit der Erwerbungsabteilung oder einer speziellen Arbeitsgruppe
- Information und Beratung
- Kontrolle
- Kopiermöglichkeiten

Ein großer Teil der Fachzeitschriften einer „alten“ UB befindet sich in den jeweiligen Teilbibliotheken und Institutsbibliotheken.

Beispiel: Die UB München verfügt über ca. 5.000 laufende Zeitschriften (Zentralbibliothek u. Medizinische Lesehalle); die Teilbibliothek Wirtschaftswissenschaften über ca. 270, die Bibliothek des Klinikums Großhadern über knapp 600, die Bibliothek des Historicums über 600 lfd. Zeitschriften.

Neue Universitätsbibliotheken, d. h. einschichtige Bibliothekssysteme mit großen Freihandbeständen, stellen ihre Bestände an **gebundenen und ungebundenen Zeitschriften in den jeweiligen Teilbibliotheken** zur Verfügung: Während die gebundenen Jahrgänge in den allgemeinen Bestand integriert sind (häufig am Anfang der Systemstellen), werden die aktuellen, ungebundenen Hefte in geeigneter Form, z. B. in sog. Zeitschriften-Türmen in einem eigenen Bereich (nahe am Eingang bzw. bei der Kopierstelle), zur Verfügung gestellt. Sobald ein Jahrgang vollständig ist, wird er von der Teilbibliothek zum Binden gegeben (und anschließend katalogisiert), um danach wieder in den Fachbestand eingereiht zu werden.

Allgemeine bzw. fächerübergreifende Zeitschriften werden in der Zentralbibliothek aufgestellt, sinnvollerweise in der Nähe der allgemeinen Nachschlagewerke.

Die Sicherung der oft teuren Zeitschriftenhefte vor Diebstahl ist ein ganz besonderes Problem. Die dünnen Hefte sind sehr einfach z. B. zwischen eigenen Arbeitsunterlagen aus der Bibliothek zu schmuggeln. Eine Möglichkeit ist, die oben beschriebenen Bimetallstreifen in den Falz der Hefte einzukleben. Beim Buchbinder werden dann beim Aufschneiden des Falzes die Sicherungen wieder entfernt, und der neu gebundene Band kann wie die anderen Bücher über das Medienetikett gesichert werden.

Die **typischen Probleme** sind bei beiden Systemen dieselben:

- Zeitschriften-**Auswahl** (v. a. bei begrenztem Platzangebot)
- Zeitschriften-**Auslage** (Regalsystem, Ordnung, Aktualität)
- Zeitschriften-**Sicherung**

Spezial- oder Sonderlesesäle gibt es für

- bestimmte Publikationsformen: Zeitschriften, Handschriften, alte Drucke, Karten, Musikalien u. a.
- bestimmte Fachgebiete (oder Sprachbereiche): Osteuropa, Orient, Bavarica, Musik u. a.
- bestimmte Personenkreise: Dozenten, Richter, Blinde etc.

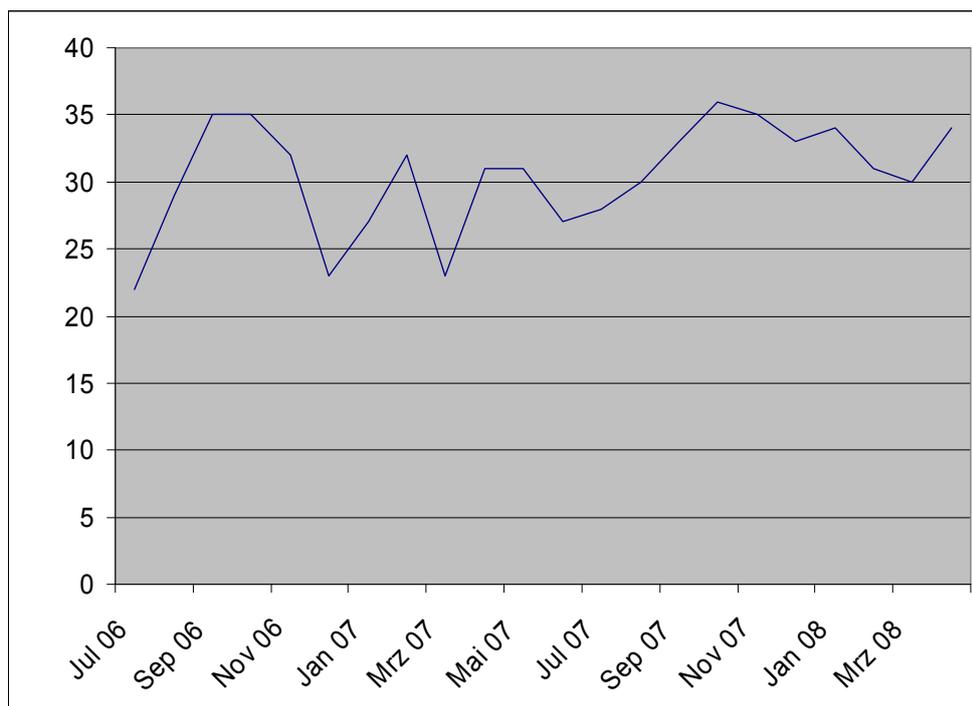
4.5 Altbestandslesesaal

Bibliotheken mit umfangreichem Altbestand unterhalten im Regelfall einen eigenen Lesesaal für den besonders wertvollen bzw. schützenswerten Bereich des Alten Buches. Idealerweise ist dabei die bisweilen noch übliche getrennte Benutzung nach Handschriften, Rara und Nachlässen einerseits, alten Drucken bis 1850 oder 1900 andererseits bereits überwunden und eine räumliche Konzentration der gesamten Altbestandsbenutzung erreicht.

Professionell geführte Altbestandslesesäle müssen bestimmte **Ausstattungsmerkmale** erfüllen. Die Räumlichkeit muß zunächst einmal ausreichend dimensioniert sein; so sind beispielsweise für 20 Lese-, vier technische Arbeits- (Lesegeräte für Mikroformen und Benutzer-PC) sowie zwei Aufsichtsplätze ca. 175 Quadratmeter zu kalkulieren. Entsprechende Sicherheitsvorkehrungen, die das Gefährdungspotential auf ein Minimum reduzieren, sollten mit einer Buchwaage und einer Videoüberwachungsanlage getroffen sein. Aus Gründen des Arbeitsschutzes und der Objektsicherheit sollten ferner die sanitären Rahmenbedingungen der Benutzung möglichst gut sein. Bei einer insuffizienten Klimatisierung des Gebäudes ist zumindest für die Sommermonate eine Luftkühlung in Erwägung zu ziehen; dies gilt auch für die Installation eines licht- wie wärmeabweisenden Lamellenvorhangs an Fensterfronten. Die für die Benutzung von Altbeständen sinnvollen Hilfsmittel wie Bücherstützen, Bleischlangen oder Baumwollhandschuhe und eine obligatorische Verwendung von Bleistiften gehören zu den selbstverständlichen Rahmenbedingungen der Altbestandsbenutzung; Reproduktionen dürfen nur vom Bibliothekspersonal unter Einsatz buchschonender Technik angefertigt werden. Für die Bereitstellung der Objekte müssen genügend Tresore bzw. Wertschutzschränke vorhanden sein. Eine größere Handbibliothek zur Buch- und Handschriftenkunde sowie Quellenkunde des Mittelalters und der Frühen Neuzeit sollte ebenfalls vor Ort zur Verfügung stehen. Als Richtschnur für die Altbestandsbenutzung kann das seit dem 1. Februar 2008 im Bibliotheksverbund Bayern eingeführte „**Altbestandszertifikat**“ angesehen werden, das verbindliche Benutzungsbedingungen auflistet.

Als ein besonderes Problem der Altbestandsbenutzung hat sich die vergleichsweise **hohe Negativquote** in der Benutzung – sprich, die ungenutzten Bestellungen – herauskristallisiert; die Quote der **Brachbestellungen** kann unter Umständen bei über 30 Prozent liegen. Die Kosten pro bestelltem Buch, das seinen Nutzer – aus welchen Gründen auch immer – nicht findet, sind gerade in der Altbestandsbenutzung nicht unerheblich. Sie ergeben sich aus den anteiligen Pauschalsätzen pro Arbeitsstunde, die im einfachen Dienst 27,- € und im gehobenen Dienst 44,- € betragen können. In der Kalkulation schlagen ferner anteilig potentielle Betriebsausgaben wie Fahrten zu Ausweichmagazinen zu Buche. Ungeachtet der Kostenfrage ist natürlich der Transport, selbst bei allen Schutzvorkehrungen gegen innerbetriebliche Schadensrisiken,

eine Belastung per se für die Wertobjekte, die bei einer Bruchbestellung ebenso ärgerlich wie unnötig ist.



Monatliche Negativquote in Prozent bei der Altbestandsbenutzung der UB München 2006-2008

4.6 Die Lehrbuchsammlung

Lehrbuchsammlungen wurden nach dem Zweiten Weltkrieg in den meisten deutschen Universitätsbibliotheken eingerichtet (entsprechende Empfehlungen des Wissenschaftsrates von 1964). Auf eine gut ausgestattete Lehrbuchsammlung können bis zu 25% der Entleihungen an einer Universitätsbibliothek entfallen.

Charakteristika:

1. Bestand: die **für das Studium meistverlangte grundlegende Literatur**, insbesondere der Massenfächer: Lehrbücher, Studienliteratur, Standardwerke
2. **Bestandsgröße:** ca. 15.000 bis 30.000 Bände mit 3.000 bis 7.000 Titeln
3. **Mehrfachexemplare** in stärkerer Staffelnung
4. nur **Studenten** als Benutzer zugelassen
5. **Freihandaufstellung**, (grob-)systematisch geordnet
6. **Günstiger Standort** im Eingangsbereich der Teilbibliothek oder in der Nähe der Ortsleihe

7. **Bedarfsfeststellung** besonders wichtig; Quellen: Wunschbuch, OPAC-Briefkasten, Abstimmung mit Lehrstühlen, Daten aus dem Ausleihsystem
8. **Ausleihbestand**, Sofortausleihe
9. (oft) **längere Leihfristen** (3 Monate, 1 Semester), Verlängerung aber häufig nicht vorgesehen
10. **eigener Katalog**, zum Teil in gedruckter oder vervielfältigter Form (im Hauptkatalog oft nur Pauschalhinweise)
11. meist **vereinfachte** (beschleunigte) **Akzessionierung und Katalogisierung** (getrennter Geschäftsgang)
12. jeweils ein Exemplar eines jeden Titels sollte als **Präsenzexemplar** in der Lehrbuchsammlung selbst und/oder im Lesesaal / in einer Teilbibliothek stehen
13. **Verbrauchsliteratur** - kein Archivcharakter
14. **Probleme:**
 - Eine zentrale Lehrbuchsammlung für alle Fächer oder jeweils eine Lehrbuchsammlung in jeder Fachbereichsbibliothek.
 - Finanzierung oft nur aus Sondermitteln. Wenn diese ausbleiben, steht kein Etat für Lehrbücher zur Verfügung. Eine nicht gepflegte Lehrbuchsammlung verliert ihren Wert jedoch sehr schnell.
15. In den Naturwissenschaften zunehmende Verlagerung auf E-Learningstrukturen bzw. **elektronische Lehrbücher**: An der TUB München z. B. Standardwerke des Harri Deutsch-Verlages als elektronische Version im Hochschulnetz, an der UB München großes Angebot elektronischer Lehrbücher und „Ausleihe“ dieser Bücher über ein entsprechendes System der Firma ciando GmbH.

5. Benutzung von Magazinbeständen

5.1 Allgemein

Magazinbestände sind nur über Bestellung und Ausleihe benutzbar (Ausnahme: Freihandmagazine).

Bei der Ausleihe unterscheidet man nach dem Zielpunkt zwischen:

- Bibliothek (Lesesäle)
- Ortsausleihe: Wohnsitz des Benutzers innerhalb des Einzugsbereichs der Bibliothek (je nach Selbstverständnis und Möglichkeiten der Bibliothek kann der Einzugsbereich auch die gesamte Bundesrepublik Deutschland sein)
- Fernleihe: Wohnsitz des Benutzers innerhalb der Bundesrepublik Deutschland
- Internationale Fernleihe: Wohnsitz des Benutzers außerhalb der Bundesrepublik Deutschlands

Es gibt auch hinsichtlich der Zeit, die für die Bereitstellung der Medien benötigt wird, unterschiedliche Möglichkeiten:

- In der Regel stellen die Bibliotheken die bestellten Medien innerhalb von 1 bis 3 Arbeitstagen zur Verfügung.
- In einigen Bibliotheken ist für den gesamten oder einen Teil des Bestandes eine **Sofortausleihe** eingerichtet. D. h. der Benutzer kann das Buch innerhalb von ca. einer Stunde (manchmal auch bis zu 3 Stunden) nach der Bestellung abholen.

Im Prinzip ergibt sich für die Lesesaal-, Orts- und Fernleihe der gleiche **Arbeitsablauf für Bestellung und Ausleihe**:

1. Bestellung durch Benutzer: früher Bestellschein, heute über das Bestellsystem des OPACs (ev. Vormerkung notwendig, falls Medium ausgeliehen)
2. Übermittlung der Bestelldaten ans Magazin (Magazindrucker)
3. Magazindienst: Medium „ausheben“
4. Buch / Medium mit Bestellschein an Ausleihstelle weiterleiten
5. „Absignieren“ (für die Ausleihe vorbereiten)
6. Bereitstellung des Mediums (bei Fernleihe: Versendung und Bereitstellung)
7. Abholung durch Benutzer
8. Ausleihverbuchung
9. Rückgabe (ev. Leihfristverlängerung)

Voraussetzungen des Benutzers:

- Der Benutzer muß in der Regel zugelassen sein (ABOB, § 5).
- Für die **Lesesaalausleihe** (manchmal „Teilbenutzung“ genannt) genügt u. U. die Vorlage eines Personalausweises oder Reisepasses und das Mindestalter; für die Zulassung zur **Ortsausleihe** („Vollbenutzerausweis“) ist in der Regel der Personalausweis (oder Reisepass mit Meldebestätigung) vorzulegen; von Bürgern aus EU-Mitgliedsstaaten ist der amtliche Lichtbildausweis und eine Meldebestätigung (zum Nachweis des Wohnsitzes in Deutschland), von sonstigen Aus-

ländern ist ein amtlicher Lichtbildausweis, eine Meldebestätigung und eine Aufenthaltsgenehmigung erforderlich.

- Für die Inanspruchnahme der Fernleihe (regional, national und international) muß der Benutzer an der Bibliothek zugelassen sein, über die er ausleihen will.

An Bibliotheken des Wohnsitzes vorhandene Werke sollten dort ausgeliehen werden (früher Muß-, heute nur noch Soll-Vorschrift).

Voraussetzungen der Bibliothek:

Um die Magazinausleihe erfolgreich und zielorientiert betreiben zu können, muß die Bibliothek einige wichtige Voraussetzungen erfüllen:

- Bei Bibliotheken ab einer gewissen Größe bzw. ab eines gewissen Ausleihvolumens (mehr als ein paar Dutzend Ausleihen pro Tag) ist ein EDV-System zu empfehlen bzw. unabdingbar, um die Personalkosten in einem vernünftigen Rahmen zu halten.
- Die Magazine **und** Kataloge müssen gut geführt sein (eine wichtige Zahl, die darüber Aufschluss gibt, ist die Zahl der nach einer Benutzerbestellung nicht „verfügbaren“ Bücher. Daß dies ein echtes Problem in deutschen Bibliotheken ist, kann man z. B. aus der subito-Statistik entnehmen. In manchen Bibliotheken können über 30% (!) der Bestellungen, die ja auf einen in Katalogen nachgewiesenen Bestand erfolgten, nicht geliefert werden. Bis zu etwas über 1% sind bei der überwiegend auf Zeitschriftenliteratur abzielenden Dokumentlieferung u. a. wegen Buchbindearbeiten unvermeidlich).
- Die Magazine müssen möglichst gut an den Ausleihbereich (die Ortsleihe, die Lesesaalleihe, die Fernleihe angebunden sein. Außenmagazine über ein Bücherauto, die Magazine im Haus über ein internes Buchtransportsystem).
- Die Medien müssen über die Mediennummer mit einem Buchdatensatz im Ausleihsystem (im Sisis-System: Ausleihclient oder AC) verknüpft sein.
- Die Bereitstellung der Medien muß organisatorisch und räumlich gut gelöst sein. Zu unterscheiden sind interne Bereitstellung (Zugang nur für Personal) und externe Bereitstellung (Zugang auch für Publikum).
- Die Ausleihe der Medien muß für die Benutzer auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten möglich sein. Dies bedeutet, daß die Bibliothek an bestimmten Tagen auch in den Abendstunden geöffnet ist.

5.2 Automatisiertes Bestell- und Ausleihverfahren

Nach erfolgreicher Recherche im OPAC möchte der Benutzer die gewünschten Publikationen auch unmittelbar bestellen und/oder sich über den Verfügbarkeitsstatus (bestellbar, ausgeliehen, im Geschäftsgang, beim Buchbinder), sowie über die Nutzungsmöglichkeiten, die über den Medientyp und Benutzergruppe gesteuert sind (Ortsleihe, Lesesaal, Präsenzbestand, Sonderstandort) und andere Daten (z. B. sein Ausleihkonto, Gebührenkonto) informieren können. Ausleihe als „Massengeschäft“ ruft geradezu nach dem Einsatz der **EDV**, weshalb in vielen Bibliotheken die Ausleihe als erster Bereich nach der Katalogisierung automatisiert wurde.

Das Ausleihsystem basiert auf der Verwaltung dreier Gruppen von Daten:

Bibliographische Daten: Bibliographische Daten müssen wenigstens in rudimentärer Form zur Identifizierung des auszuleihenden Mediums maschinenlesbar vorhanden sein. Die Daten werden aus der Titeldatei des Katalogsystems in das Ausleihsystem übernommen (Probleme, wenn Teile der Bestände noch nicht EDV-katalogisiert sind).

Buchdaten: Die Buchdaten, die wichtigsten sind **Mediennummer** und **Medientyp**, dienen der eindeutigen Identifizierung eines Mediums sowie der Steuerung der Entleihbarkeit. Für jedes Medium wird aus diesen Buchdaten und den bibliographischen Daten im Ausleihsystem ein **Buchdatensatz** angelegt (Zur Klarstellung: Oft werden auch diese Buchdaten im engeren Sinne und die bibliographischen Daten als Buchdaten bezeichnet). Damit verbunden muß eine eindeutige Identifizierung jedes ausleihbaren Mediums in Form von maschinenlesbaren Etiketten gegeben sein. Auf diesen Etiketten ist die Mediennummer entweder in OCR-Schrift [Optical Character Recognition] oder in Strichcode-Form (Barcode) abgebildet. Als identifizierendes Element werden im Ausleihsystem nicht die Signaturen verwendet, da sie vielfach zu kompliziert oder zu lang sind. Außerdem waren bzw. sind bibliographische Einheiten häufig nicht mit einer Individualsignatur gekennzeichnet.

Immer häufiger sind als Medienetiketten auch RFID-Etiketten (**Radio frequency identifier**), die auch als RFID-Tags oder Transponder bezeichnet werden, im Einsatz. Es handelt sich dabei um die Kombination eines normalen Papier- oder Kunststoffetikettes mit einem flachen Mikrochip auf dem Daten in strukturierter Form (d. h. in definierten Feldern) abgespeichert werden können und einer kleinen Mikroantenne (weiterer Name: Smart Label). Der Chip verfügt über keine eigene Energiequelle sondern wird vom jeweiligen Lesegerät über ein hochfrequentes elektromagnetisches Wechselfeld mit der notwendigen Energie versorgt.

Benutzerdaten: Auch für den Besteller ist ein eindeutig identifizierendes Element nötig: die **Benutzernummer**. Sie enthält i. d. R. einen Gruppenschlüssel, d. h. es wird die Zugehörigkeit zu einer bestimmten **Benutzergruppe** codiert, z. B.

- Bibliotheksangehörige
- Professoren / Dozenten
- Normalnutzer
- Teilnutzer (nur Lesesaalbenutzung)
- wissenschaftliche Institutionen
- Studierende

Dazu tritt eine laufende Nummer als individualisierendes Element. Bei Universitäten werden Daten der Studierenden von der Hochschulverwaltung übernommen und aktiviert, ansonsten werden die persönlichen Daten (Name, Geburtsdatum, Adresse) durch das Personal in die Benutzerverwaltung des Ausleihsystems eingegeben.

Der Medientyp und die Benutzergruppe steuern im Ausleihsystem die Nutzungskonditionen.

5.3 Der Ablauf eines EDV-gestützten Ausleihvorganges in Einzelschritten

Die Recherche im OPAC ist grundsätzlich auf zwei Arten möglich. Zum einen als anonymer Nutzer oder zum anderen als angemeldeter Nutzer der Bibliothek (Eingabe der Nutzernummer und eines Passwortes). Es empfiehlt sich immer - soweit möglich - als angemeldeter Nutzer zu recherchieren, da dem System dann die Nutzergruppe des Anfragenden bekannt ist und z. B. Statusmeldungen in korrekter auf die Nutzergruppe abgestimmter Form angegeben werden können. Anonyme Nutzer erhalten oft irrtümliche Angaben, da i. d. R. die besten Ausleihkonditionen angezeigt werden, z. B. die der Nutzergruppe „Dienstkonto“, für die in fast allen Fällen der Status „bestellbar“ oder „ausleihbar“ im System eingetragen ist.

- Eingabe der Benutzernummer (technisch möglich ist auch ein Einlesen der Benutzerkarte) und des Passwortes unter dem Menüpunkt „Kontoanzeige“.
- Die Trefferanzeige im OPAC liefert die bibliographischen Daten der Treffer entweder in Kurzanzeige oder in Vollanzeige. Soweit es sich nicht um Sammelwerke handelt wird eine kurze Statusmeldung zur Entleihbarkeit angegeben.
- Zur Vorbereitung der Bestellung kann zu jedem Treffer die Verfügbarkeitsanzeige aktiviert werden. Wenn dann wirklich eine Bestellung oder Vormerkung getätigt werden soll, muß spätestens jetzt die Authentifizierung über Eingabe der Benutzernummer und des Passwortes erfolgen. Dadurch können sich Statusanzeigen verändern, da der Status (Bestellbar; bestellbar (Lesesaal) usw.) z. T. von der Benutzergruppe abhängt.
- Ein Auswahlmenü zeigt die Liste der (für dieses Medium) möglichen Ausgabeorte an (z. B. Ausleihe nach Hause). Wahl eines Ausgabeortes.
- Kontrollbildschirm mit folgenden Angaben: Verfasser mit Kurztitel; „Das bestellte Medium liegt am ... ab ... Uhr für Sie bereit.“; Ausgabeort.
- die Bestellung erscheint sofort in der **Benutzerkontoanzeige**.
- die Bestellung löst auf dem entsprechenden Magazindrucker einen **Bestellausdruck** aus. Die Magazindruckersteuerung erfolgt über die Signatur. Die meisten großen Bibliotheken (ohne Sofortbedienung) drucken nicht laufend sondern 2-3mal pro Tag.
- das ausgehobene Medium geht mit Bestellausdruck an die jeweilige Ausgabestelle zum Absignieren. Der Bestellausdruck enthält:
Angaben zum Besteller (Benutzernummer, Nachname, Vorname);
Angaben zum Medium (Verfasser, Titel, Mediennummer, Signatur, Ausgabeort, Leihfristende, Verlängerungsmöglichkeiten).
- **Absignieren**: Feststellen und Vermerken von Schäden (gesondertes Bemerkungsfeld über Buchzustand, z. B. „Anstreichungen“ im Ausleihclient); evtl. Änderung des Medientyps; Ergänzung bibliographischer Daten, falls noch nicht vorhanden; Etikettierung und Mediennummernvergabe, wo bisher noch nicht geschehen; Verknüpfung von Mediennummer und Buchdatensatz.

- **Bereitstellung:** entweder in offen zugänglichen Regalen oder über einen Ausgabeschalter. Das Medium wird mit Bestellschein (s. o.) oder mit einem eigens ausgedruckten Leihfristzettel unter der Benutzernummer (nach einem bestimmten System) an der entsprechenden Ausleihstelle bereitgestellt.
- **Ausgabeverbuchung:** Mit Lesestift oder -pistole werden Benutzernummer und Mediennummer, die schon von der Bestellung her gespeichert sind, eingelesen und „miteinander für den Ausleihfall verknüpft“.
- **Rückgabe:** Die Buchnummer wird eingelesen und von der Benutzernummer entknüpft. Manche Bibliotheken bieten den Service einer „Rund-um-die-Uhr-Rückgabe“ in z. B. einen entsprechenden Container/Briefkasten oder noch komfortabler an eine automatisierte Sortieranlage, welche die Mediennummer selbst einliest - diese muß dazu außen am Buch angebracht sein - und die Bücher für die Rückstellung ins Magazin vorsortiert. Solche Anlagen können die Rückgabe auch quittieren. Im Ausleihsystem bleibt der letzte Entleiher eines Mediums gespeichert, so daß dieser, für später festgestellte Schäden, belangt werden kann. Dies ist für eine automatisierte Rücknahme unabdingbar.
- Ausgabe- und Rückgabeverbuchung könnten auch vom Benutzer durchgeführt werden: **Selbstverbuchung**; allerdings muß dies durch einen Belegausdruck für das Aufsichtspersonal nachgewiesen werden.

Bestellung mit Signatur:

Der Benutzer kennt bereits die Signatur bzw. hat diese in einem Mikrofiche-, Kärtchen- oder Blattkatalog ermittelt. Vorgehen:

- er geht direkt in die Ausleihfunktion („Magazinbestellung“)
- Eingabe der Benutzernummer
- Eingabe der Signatur
- weiteres Vorgehen wie oben

Leihfristverlängerung:

- wird vom Benutzer selbst durchgeführt
- nur möglich innerhalb von z. B. 7 Tagen (wird von der Bibliothek festgelegt) vor Ablauf der Leihfrist
- entweder Einzelverlängerung oder Gesamtkontoverlängerung
- Verlängerung nicht möglich, wenn Termin für Verlängerung überschritten oder zu früh, wenn der Titel von anderer Seite vorgemerkt ist oder wenn die Verlängerungsmöglichkeiten ausgeschöpft sind

Benutzerkontoanzeige:

Informiert über

- Ausleihen: Verfasser, Titel, Signatur, Leihfrist, Anzahl der möglichen u. bereits getätigten Verlängerungen
- Bestellungen: Verfasser, Titel, Signatur, Datum der Bestellung, Bereitstellungsort
- Vormerkungen: Verfasser, Titel, Signatur, Datum der Vormerkung, Stelle der Vormerkung (1., 2., ...Vormerkung)

- Gebühren: offene Gebühren und Guthaben

Vormerkung:

- Ausgangspunkt ist die Trefferanzeige: „entl. (VM an 1./2./... Stelle)“
- Wahl der Funktion „Vormerkung“
- weiteres Verfahren wie bei Bestellung
- Kontrollanzeige: Verfasser, Kurztitel, Vormerkbestätigung, voraussichtliches Leihfristende des aktuellen Ausleihers
- Benachrichtigung des Benutzers per Brief (dafür die Vormerkgebühr)

Bewertung der automatischen Ausleihverbuchung:

a) aus Sicht des Benutzers:

Nachteile:

- muß mehr selbst erledigen

Vorteile:

- schnellere und bessere Informationen
- kürzere Wartezeiten (die Bestellung geht unmittelbar ans Magazin)
- die Möglichkeit, Bestellungen von zu Hause bzw. vom Arbeitsplatz aus durchzuführen
- viele Funktionen sind unabhängig von den Öffnungszeiten der Bibliothek

(An der BSB werden zurzeit ca. 40% der Bestellungen im Haus und 60% von außerhalb getätigt.)

b) aus Sicht der Bibliothek:

Nachteile:

- Aufwand für Hard- und Software
- Aufbau für Erstellung und Betreuung der Datenbanken
- Pflege und Wartung des Systems
- Vorleistungen (Etikettieren etc.)

Vorteile:

- Informations- und Serviceverbesserung für den Nutzer
- Wegfallen von zahlreichen Routinetätigkeiten, v. a. Karteiführung
- Beschleunigung von Geschäftsgängen
- Vereinfachung der Statistik

Ein schneller, komfortabler Ausleihbetrieb ist heute ohne umfassenden EDV-Einsatz nicht mehr vorstellbar.

Signierdienst und Recherveschein

Grundsätzlich besteht Signierpflicht für den Benutzer (ABOB, § 14, Abs. 2). Findet er keine Signatur oder kann die Signatur nur in einem konventionellen, nicht öffentlich zugänglichen Katalog (z. B. früher der Quartkatalog der BSB München, 1841-1952, oder der HK der UB München, 1851-1979) ermittelt werden, so ist ein **Recherveschein** auszufüllen mit persönlichen und bibliographischen Angaben. Falls der gewünschte Titel vom „**Signierdienst**“ im eigenen Bestand ermittelt werden kann, wird der Recherveschein mit Signatur zur Abholung bereitgelegt; der Benutzer muß selbst die Bestellung vornehmen. Befindet sich der Titel nicht in der Bibliothek, wird im Verbundkatalog und, wenn nötig, in überregionalen Katalogen/Datenbanken recherchiert; das Ergebnis wird im Feld „Bearbeitungsvermerke“ eingetragen und ggf. ein Datenbank-Ausdruck angeheftet. Die bibliographischen Daten werden ggf. ergänzt oder korrigiert. Der Benutzer kann dann eine (Online-) Fernleihbestellung anschließen. Handelt es sich um einen Titel, der den Bestand der Bibliothek sinnvoll ergänzen würde, wird der Recherveschein an die Erwerbung weitergeleitet, die das Desiderat überprüft und mit entsprechendem Kommentar an die Benutzung zurückgibt.

Analog ist es auch sinnvoll, alle Erwerbungsanschläge von Seiten der Benutzer zunächst an den Signierdienst zu geben.

Alles in allem ein relativ aufwendiger, aber notwendiger Service.

5.4 Mahnverfahren

Bei Überschreitung der Leihfrist müssen Benutzer von der Bibliothek gemahnt werden. In bestimmten Fällen können Mahnungen kostenlos sein, vor allem bei Hausangehörigen (bei Hochschulbibliotheken sind dies neben den unmittelbaren Bibliotheksmitarbeitern oft auch alle Hochschulmitarbeiter), Behörden und Staatsinstituten. Grundsätzlich wird jedoch **kostenpflichtig** gemahnt (ABOB, § 18). Die **Mahngebühr** und das gesamte Mahnverfahren sollen einen geregelten Ausleihbetrieb ohne allzu hohe Buchverluste gewährleisten und einen Teil der Mahnkosten abdecken.

Ablauf des Mahnverfahrens:

Bei Überschreiten der Leihfrist werden für die Aufforderung zur Rückgabe eines entliehenen Buches Kosten nach dem Kostengesetz (KG) vom 17. 12. 1956 i. d. F. der Bekanntmachung vom 14. 4.1980 erhoben. Die Gebührenhöhe bemisst sich nach dem Kostenverzeichnis (KV) zum Kostengesetz.

1. **Aufforderung zur Rückgabe** („1. Mahnung“) im allg. 10 Tage nach Ablauf der Leihfrist: 7, 50 € Gebühr (unabhängig von der Zahl der betroffenen Medien)
2. **Aufforderung zur Rückgabe** („2. Mahnung“) im allg. 10 Tage nach der 1. Mahnung: 10, - € Gebühr
3. **Aufforderung zur Rückgabe** (1., sog. „kleiner Bescheid“) im allg. 10 Tage nach der 2. Mahnung, mit Zustellungsnachweis, Androhung des Ausschlusses von der

Benutzung und weiterer Maßnahmen zur Wiederbeschaffung 20, - € Gebühr u. 4, 30 € für Postzustellungsurkunde

- 4. Aufforderung zur Rückgabe** (2., sog. „großer Bescheid“) im allg. 20 Tage nach der 3. Mahnung, Ankündigung eines Verwaltungszwangsverfahrens, Ausschluss von der Benutzung, sofortiger Vollzug: 30, - € Gebühr u. 4, 30 € für PZU

Einzugsverfahren und **Strafanzeige** sind als als letzter Schritt (Zwangsvollstreckung) möglich. Erscheint die Zwangsvollstreckung unzweckmäßig oder nicht Erfolg versprechend, dann ist die Bibliothek nach Ablauf der in der Aufforderung gesetzten Frist berechtigt, Verlust anzunehmen und **Schadensersatz** zu fordern. Möglichkeiten: Wiederherstellung des alten Zustands durch

- Ersatzexemplar (Neukauf oder antiquarisch)
- gleichwertiges Werk (Reprint oder andere Auflage)
- Reproduktion (Kopie eines Exemplars aus anderer Bibliothek)

Auch der Schadensersatz kann über eine Zwangsvollstreckung beigetrieben werden. In großen Bibliotheken verursachen Mahnfälle einen immensen Aufwand; in nicht wenigen Fällen kommt es trotz der auflaufenden Gebühren zur Zustellung des großen Bescheides und zum Verwaltungszwangsverfahren. In diesem Zusammenhang stellt vor allem das stille Auflaufen der Gebühren auf dem Benutzerkonto ein Problem dar, ebenso die vielen Fälle von ungültigen Adressen, denen im Einzelnen nachgegangen werden muß. In manchen Fällen ist eine Adresse trotz einer Anzeige bei der Polizei nicht mehr zu ermitteln. Solche Verfahren werden „niedergeschlagen“.

In der Regel werden Benutzer ab der zweiten Mahnstufe von der Benutzung ausgeschlossen. Benutzer, die mehrmals mit Mahnstufe 3. oder 4. gemahnt werden mußten oder Nutzer bei denen einmalig eine Zwangsvollstreckung bzw. Niederschlagung erfolgte, können befristet oder dauerhaft von der Benutzung ausgeschlossen werden.

Beispiel: An der UB München fielen 2003 insgesamt 9.665 erste, 454 zweite und 147 dritte Mahnungen („kleine Bescheide“) an. Die Wirksamkeit des Mahnverfahrens ist jedoch sehr deutlich: Nach der ersten Mahnung wurden 95% der überfälligen Bücher zurückgegeben.

6. Auswärtiger Leihverkehr (Fernleihe) und Dokumentlieferung

6.1 Fernleihe

Ist vom Benutzer benötigte Literatur an „seiner“ Bibliothek nicht vorhanden, so kann sie über den Leihverkehr von anderen Bibliotheken beschafft werden. Grundsätzlich ist dabei zu sagen, daß immer die nehmende Bibliothek von der gebenden ausleiht niemals der Endnutzer. Die gebende Bibliothek hat somit nur ein Rechtsverhältnis zur nehmenden Bibliothek, die dann auch entsprechend für Schäden oder Verlust aufzukommen hat. Der englische Begriff Inter-Library-Loan bringt dies sehr gut zum Ausdruck. Unbeschadet davon kann die nehmende Bibliothek natürlich berechnigte Forderungen wieder bei ihrem Nutzer eintreiben. Man unterscheidet:

- den Leihverkehr am Ort
- den regionalen Leihverkehr
- den überregionalen Leihverkehr
- den internationalen Leihverkehr

6.1.1 Leihverkehr am Ort

Er kann zwischen verschiedenen örtlichen Bibliotheken stattfinden, z. B. zwischen einer Hochschulbibliothek und einer Stadtbibliothek oder auch innerhalb eines umfangreichen (groß-)städtischen Bibliothekssystems oder in einem hochschulinternem Bibliothekssystem; er beruht auf direkten gegenseitigen Absprachen.

6.1.2 Regionaler Leihverkehr

Er dient der Literaturversorgung in der Leihverkehrsregion (z. B. Bayerischer Leihverkehr) und kommt vor allem den Benutzern der Öffentlichen Bibliotheken zugute. Wegen der Farbe der Bestellscheine wird er auch „gelber Leihverkehr“ genannt. Der Bayerische Leihverkehr ist grundlegend in den „*Richtlinien für den Bayerischen Leihverkehr*“ vom 24. 5. 1991 geregelt. Ein wichtiges Hilfsmittel, das aktuelle Entwicklungen im Bibliothekswesen (vor allem die Nutzung des Internet) widerspiegelt, ist die „*Handreichung für die Bearbeitung von Leihscheinen im Bayerischen Leihverkehr*“ von der **Landesfachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen**. Inzwischen sind viele öffentliche Bibliotheken in den überregionalen Leihverkehr aufgenommen worden. In NRW gilt dies mittlerweile für alle öffentlichen Bibliotheken ab einer gewissen Größe. Probleme könnte noch bereiten, daß es in den Richtlinien für den Bayerischen Leihverkehr keine Kostenregelung gibt, im überregionalen Leihverkehr aber sehr wohl, auch wenn die Kostenregelung bis heute nicht angewandt wird.

6.1.3 Überregionaler Leihverkehr

Der Überregionale („rote“) Leihverkehr zwischen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland wird durch die „*Ordnung des Leihverkehrs in der Bundesrepublik Deutschland, Leihverkehrsordnung (LVO)*“ von 2003 geregelt. Er wird auch als Deutscher Leihverkehr bezeichnet. Im Gegensatz zu kommerziellen Dokumentliefer-

diensten arbeitet die Fernleihe nicht kostendeckend. Die nehmende Bibliothek erhebt aber vom Benutzer für jede Bestellung eine Auslagenpauschale, die unabhängig vom Erfolg der Bestellung ist (in Bayern bisher nur für Bestellungen nicht-rückgabepflichtiger Kopien).

Grundsätze:

- Prinzip der **Gegenseitigkeit** („nehmende“ und „gebende“ Fernleihe)
- **kooperative Einrichtung** der deutschen Bibliotheken
- hauptsächliche **Zweckrichtung**: Literatur- und Informationsversorgung für Forschung und Lehre sowie für Aus-, Fort- und Weiterbildung
- **Regionalprinzip**: Möglichkeiten der eigenen Leihverkehrsregion sind vollständig auszuschöpfen

Kriterienkatalog zur Teilnahme am Leihverkehr (LVO Anlage1):

Antragstellende Bibliothek:

- Name, Adresse, Tel., Fax, E-Mail, WWW-Homepage
- Bibliothekssigel (Vergabe durch SB zu Berlin-PK/Sigelstelle)
- Bibliotheksleitung
- Unterhaltsträger (bei Firmenbibliotheken: Sonderprüfung)
- Wissenschaftliche / Öffentliche Bibliothek
- allgemeine Zugänglichkeit
- Mitglied in einem lokalen Bibliothekssystem

Fachpersonal (Fernleihe):

- Anzahl
- Art der fachlichen Qualifikation

Elektronische Kommunikations- und Recherchemöglichkeiten:

- Internet-Anschluß
- Teilnahme am zuständigen regionalen Verbundsystem (Detailangaben)
- Zugriffsmöglichkeiten auf regionale und überregionale Datenbanken und
- Nachweisinstrumente gem. § 7, 1 LVO (Detailangaben)

Bibliographischer Apparat:

- Bibliographien und Nachweisinstrumente zur Bearbeitung von Bestellungen gem. §§ 8 und 9 LVO

Nachweissituation eigener Bestände (regional/überregional):

- Detailangaben
- Bereitschaft zur gebenden Fernleihe (Prinzip der Gegenseitigkeit, s. Präambel)

Eigener Bestand (Umfang, Schwerpunkte):

- Umfang
- Schwerpunkte
- Spezielsammlungen
- Pflichtexemplare

Technische und räumliche Ausstattung:

- allgemein zugängliche Lesesäle und Benutzungseinrichtungen
- Benutzer-PC (Internet; CD-ROM)
- Lesegeräte für Mikrofiche / Mikrofilm
- Kopiergeräte
- Tresor für Wertbestände

Ortsausleihe:

- Zahl der aktiven Benutzer
- Ausleihvorgänge / Jahr
- Benutzerstruktur
- Einzugsgebiet

Sonstiges:

- Teilnahme am Regionalen Leihverkehr (ggf. Bestellvolumen)
- erwartetes Bestellvolumen im deutschen Leihverkehr (nach Zulassung)
- weitere leihverkehrsrelevante Bibliotheken am Ort (ggf. Art und Weise der institutionellen Zusammenarbeit)

Grundlegende Neuerungen im Vergleich zur LVO von 1993:

- zentrale Stellung der elektronischen Komponente für Bestellung, Lieferwege und Kommunikationsform
- Zuständigkeitsregelung für Bestände vor 1945 nach den Zeitsegmenten der AG „Sammlung Deutscher Drucke“
- Zulassungskriterien zum Leihverkehr gelockert: veränderte Rolle der Leitbibliotheken
- abnehmende Bedeutung der regionalen Zentralkataloge
- Stärkung der Position der Verbundzentralen, in deren Händen Statistikführung und Rechnungsstellung liegt
- Bedeutung der ökonomischen Komponente: geregelte Verrechnung zwischen den gebenden und nehmenden Bibliotheken gemäß § 19, 3 der LVO (Anlage 5)

6.2 Internationaler Leihverkehr

Wenn eine Fernleihbestellung innerhalb Deutschlands nicht erledigt werden kann, so kann der Weg des Internationalen Leihverkehrs besprochen werden. Der Internationale Leihverkehr vollzieht sich nach Bestimmungen, die die IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) erlassen hat und ist mit zum Teil nicht unerheblichen Gebühren verbunden (wobei jede Bibliothek ihre eigene Gebührenaufstellung machen kann).

Die Verrechnung zwischen der gebenden und der nehmenden Bibliothek erfolgt in den meisten Fällen über Coupons. Bestellt wird nur noch teilweise über internationale Bestellscheine der IFLA, zunehmend auch per E-Mail und Fax.

6.3 Die Online-Fernleihe des Bibliotheksverbundes Bayern

Auf der Grundlage des BVB-OPAC kann der Benutzer über das Internet in den Portalen Gateway Bayern oder OPACplus (InfoGuide) direkt eine Fernleih-Bestellung aufgeben. Ein wesentliches Kennzeichen dieser Online-Fernleihe ist die **Automatisierung des Leitwegs im zentralen Fernleihserver (ZFL)**. Bei diesem automatisierten Leitweg werden Bestände übergangen, die für die Fernleihe als „nicht ausleihbar“ gekennzeichnet sind. In einem weiteren Feld des Lokalsystems dem Feld „Fernleihrelevanz“ wird der Leitweg im ZFL gesteuert. Die SISIS-Lokalsysteme werten dieses Feld aber nicht aus. Eine Fernleihe kann darüber nur unwahrscheinlicher gemacht aber nicht grundsätzlich verhindert werden.

Der Benutzer bestellt über den automatisierten Leitweg - ohne daß er die Steuerung dieses Verfahrens beeinflussen kann - das nächste verfügbare Exemplar. Der Bestellwunsch wird bei der gebenden Bibliothek sofort überprüft und als erfüllbar bestätigt oder weitergeleitet. Die Bestellung belastet sofort das Benutzerkonto.

Bestellen kann jeder Benutzer mit gültigem Benutzerausweis einer teilnehmenden Bibliothek (das sind fast alle bayerischen Hochschul- und staatlichen Bibliotheken). Es fallen dieselben Kosten an wie bei der konventionellen Fernleihe. Literatur, die am Ort der „Heimatbibliothek“ vorhanden ist, ist nicht bestellbar.

Nicht maschinenlesbare Bestände sind selbstverständlich von der Online-Fernleihe ausgenommen: Sie müssen in den konventionellen Katalogen recherchiert werden.

Vorgehen:

- das gewünschte Buch oder der Zeitschriftenband wird in einem der Portale in der Verbunddatenbank des BVB gesucht
- in der Vollanzeige bzw. der Bestandsanzeige wird der Button „Fernleihbestellung“ angeklickt
- Zuordnung zu einer Heimatbibliothek
- Eingabe der Benutzernummer und des OPAC-Kennwortes
- der Button „Fernleihe - Anmeldung“ wird angeklickt
- das Bestellformular wird ausgefüllt (Angaben zu Besteller, Lieferung, Buch / Aufsatz) und die Bestellung abgeschickt

Die Online-Fernleihe hat innerhalb des BVB schon bald nach ihrer Einführung einen großen Teil der Bestellungen im Leihverkehr abgedeckt. Für die gebende Bibliothek bietet sie den großen Vorteil, daß diese die Bestellung im Ausleihsystem nicht extra nachvollziehen muß. Die BVB-Online-Fernleihe wurde so gut angenommen, daß sehr schnell Schritte zur **Ausweitung des Systems** unternommen wurden: Hier geht es besonders um die Einbeziehung der Öffentlichen Bibliotheken und damit die Ablösung des „gelben“ Leihverkehrs sowie um die Anbindung an die Online-Fernleihe der anderen Verbünde zur automatisierten Weiterleitung der in Bayern nicht erfüllbaren Bestellungen.

6.4 Verbundübergreifende Online-Fernleihe

Auf dem Bibliothekskongreß 2000 in Leipzig fand eine Sitzung der „Arbeitsgruppe Fernleihe“ der AG der Verbundsysteme statt. Dort wurde festgelegt, daß eine ver-

bundübergreifende Online-Fernleihe in einem zweistufigen Verfahren organisiert werden soll: Nach erfolgloser Recherche im eigenen Verbund wird die Bestellung an die Zentrale des Partnerverbundes übermittelt, die sie an die eigenen Bibliotheken weiterleitet. In diesem von der AG der Verbundsysteme favorisierten Modell sollten also allein die jeweiligen Verbundzentralen miteinander kommunizieren. Als Bestellformat einigte man sich zunächst auf ein modifiziertes subito-Mailformat. Mittlerweile werden die Bestellungen zwischen den Verbänden nur noch über http-Kommunikation übertragen.

Kooperationsprojekt HBZ-BVB:

Die Entwicklung der Version 2.0 des ZFL-Servers wurde von beiden Verbundzentralen in Kooperation bei der Firma Sisis Informationssysteme GmbH in Auftrag gegeben und von beiden Verbänden gemeinsam finanziert. Die Software wurde 2003 eingeführt, wodurch die Basis für den Austausch verbundübergreifender Fernleihen zwischen dem HBZ-Verbund und dem Bibliotheksverbund Bayern geschaffen wurde. Der ZFL 2.0 sollte es ermöglichen in der eigenen Region erfolglos abgearbeitete Bestellungen nachzusignieren und an den Partnerverbund überzuleiten. Seit Dezember 2003 steht den zum Überregionalen Leihverkehr zugelassenen Bibliotheken beider Verbände die Online-Bestellung in der jeweils anderen Region frei. Von den dabei gewonnenen Erfahrungen ist beim weiteren Auf- und Ausbau der verbundübergreifenden Fernleihe profitiert worden, da sich im Rahmen der Verbündekooperation auch der KOBV Berlin-Brandenburg und der Südwestverbund, die beide zuvor nicht über ein eigenes verbundinternes Online-Fernleihsystem verfügten, für den Einsatz der Version 2.0 des ZFL-Servers entschieden haben.

6.5 Dokumentlieferung

6.5.1 Gründe für die Einführung von Dokument- bzw. Direktlieferdiensten

Der trivialste und offensichtlichste Grund für die Einführung von Dokumentlieferdiensten ist schlicht der, daß es einen Markt für - d. h. ein Bedürfnis nach - solchen Diensten gab.

Ursachen für das Bedürfnis waren:

- zu lange Laufzeiten der konventionellen Fernleihe
- Bestellung und Lieferung bei konventioneller Fernleihe nur über Bibliotheken möglich
- Fehlen von Rückmeldungen (Negativmeldungen) bei der Fernleihe

Das Angebot der rein kommerziellen Dokumentlieferdienste wendet sich somit besonders an den Nutzer aus dem beruflichen Umfeld, der **schnell** und **garantiert** an die benötigte Information zu kommen wünscht und der seinen Arbeitsplatz dazu nicht verlassen möchte.

Der von deutschen, österreichischen und schweizerischen Bibliotheken getragene Dokumentlieferdienst subito hat aber durchaus auch eine soziale Komponente, die in den Nutzergruppen zum Ausdruck kommt. Subito ist nicht primär gewinnorientiert, versucht aber annähernd kostendeckend zu arbeiten.

6.5.2 Was charakterisiert die Direktlieferung?

- **Angebot:** Die Dienstleistung wird von Bibliotheken oder kommerziellen Datenbankbetreibern zur Verfügung gestellt. Die **Dienstleistung ist definiert zu festgelegten Konditionen.**
- **Zielgruppe:** Wendet sich vorrangig an den **Endnutzer**, der im Anschluss an eine Literaturrecherche selbst über das Internet bestellt.
- **kurze und garantierte Bearbeitungszeit:** Die Lieferung bzw. Rückmeldung bei Nichtlieferung erfolgt **innerhalb garantierter Fristen** direkt an den Endkunden.
- **Lieferwege:** Konventionell (Post, Fax) oder **elektronisch** (E-Mail-Anhang bzw. Bereitstellung zum Download via Internet).
- **Kosten:** Werden dem Kunden in **Rechnung** gestellt.

6.5.3 Struktur von Dokumentlieferdiensten

lokal: z. B. einzelne Bibliotheken

regional: z. B. **GBV-Direkt:** Direktlieferdienst der Bibliotheken des gemeinsamen Bibliotheksverbundes der sieben nord- und mitteldeutschen Bundesländer Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen

überregional: z. B. **subito** (<http://www.subito-doc.de>): Direktlieferdienst deutscher (und einiger europäischer) Bibliotheken

international: z. B. **British Library Document Supply Center**

6.5.4 Fachbezogene bibliothekarische Dokumentlieferdienste

Sondersammelgebietsbibliotheken, z. B.

- SSG Philosophie und Bildungsforschung: UB Erlangen-Nürnberg
- SSG Psychologie: SULB Saarbrücken

Zentrale Fachbibliotheken, z. B.

- Technische Informationsbibliothek Hannover (TIB)
- Zentralbibliothek für Medizin Köln

6.5.5 Exemplarische Beschreibung des Dokumentlieferdienstes subito

Das Gesamtspektrum von **subito** umfasst mehrere genau definierte Services:

subito.1

subito.1 ist ein kooperativer bibliothekarischer Dokumentlieferdienst für Endnutzer, der für jedermann zugänglich ist. Er sieht die elektronische Bestellung und elektroni-

sche Lieferung (Email oder FTP) nicht rückgabepflichtiger Dokumente vor. Andere Lieferformen (Post, FAX, Selbstabholung) sind möglich. Die Recherche führt der Kunde in den subito-Datenbanken aus.

Das Angebot ist folgendermaßen charakterisiert:

- der Endnutzer ist Kunde von subito
- die Bestellung erfolgt durch den Kunden
- die Lieferung erfolgt auf direktem Weg an die vom Kunden angegebene Adresse
- der Kunde oder eine vom Kunden benannte Institution bezahlt die Rechnung
- der Service ist tantiemepflichtig

subito.3

subito.3 ist ein endnutzerorientierter, kooperativer, bibliothekarischer Dokumentlieferdienst für jedermann. Er sieht die elektronische Bestellung und postalische Lieferung rückgabepflichtiger Dokumente vor, deren Standorte über vernetzte Datenbanken elektronisch nachgewiesen sind.

Das Angebot ist folgendermaßen charakterisiert:

- der Endnutzer ist Kunde von subito
- die Bestellung erfolgt durch den Kunden
- die Lieferung erfolgt auf direktem Weg (Post) an die vom Kunden angegebene Adresse
- der Kunde oder eine vom Kunden benannte Institution bezahlt die Rechnung
- der Kunde schickt das Dokument auf eigene Kosten zurück

subito-Library Service

subito e.V. sieht vor, den Bibliotheken einen tantiemefreien Service in der Dokumentlieferung anzubieten.

Das Angebot ist folgendermaßen charakterisiert:

- die Bibliothek ist Kunde von subito
- die Bestellung erfolgt durch die Bibliothek
- die Lieferung erfolgt an die Bibliothek
- die Bibliothek zahlt die Rechnung
- der Service ist tantiemefrei

Der Vorteil für eine Bibliothek als subito-Kunde besteht darin, daß sie ihre Beziehungen zu ihren Nutzern selbst gestaltet und dennoch ein in mancher Hinsicht attraktives Angebot (Schnelligkeit der Lieferung) machen kann.

Als Voraussetzung für das reibungslose Funktionieren des subito-Dienstes sind einheitliche Rahmenbedingungen notwendig:

- Abwicklung des Bestellvorganges durch Zugangssysteme
- Elektronische Rechercheinstrumente
- Übermittlung der qualifizierten Bestellung im subito-Bestellformular
- Erledigung der Bestellung durch die Lieferbibliothek über ein DOD-System
- Rechnungsstellung über ein zentrales Abrechnungsmodul (Zentralregulierung)

Weitere Merkmale von subito:

- Alle Services werden als Normaldienst (Lieferung innerhalb 72 Stunden) oder als Eildienst (Lieferung innerhalb 24 Stunden) angeboten
- es gibt verschiedene Nutzergruppen (soziale Komponente):
 - Nutzergruppe 1:* Schülerinnen und Schüler, Studierende, Auszubildende, Hochschulangehörige, Mitarbeiter von aus öffentlichen Mitteln finanzierten Forschungseinrichtungen, Mitarbeiter von juristischen Personen des öffentlichen Rechts, gemeinnützige, kulturelle und soziale Einrichtungen
 - Nutzergruppe 2:* Firmen, Selbständige, sonstige kommerzielle Nutzer
 - Nutzergruppe 3:* Privatpersonen
 - Nutzergruppe 4:* Bibliotheken, die aus öffentlichen Mitteln finanziert werden
- Die Preise sind innerhalb des Normaldienstes für die NG`s 1,3 und 4 verbindlich festgelegt
- Die Benutzer registrieren sich selbst
- Die Geschäftsstelle erstellt entsprechende Statistiken
- Statusmeldungen für den Kunden
 - Accepted
 - Not-Accepted
 - Will-supply
 - Shipped
 - Delivery-failed
 - Unfilled
- Qualitätskontrollen

7. Auskunftsdienst

7.1 Formen, Arten und Ziele der Auskunft

Formen der Auskunft:

Die klassische Form der Auskunft ist die **mündliche Auskunft** an der Informationstheke einer Bibliothek. Bei kleinen Bibliotheken ist es dabei sehr häufig der Fall, daß der Informationsschalter zugleich auch Ausleihschalter und Rücknahmeschalter in einem ist. Daneben ist vor allem die **telefonische Auskunft** ein wichtiger Bestandteil der Auskunftstätigkeit. Bei größeren Bibliotheken muß dabei strikt darauf geachtet werden, daß mündliche Auskunft und telefonische Auskunft nicht zeitgleich von einer Person erledigt werden. Man kann in der Regel nur eine von beiden Aufgaben gut erfüllen.

Die **schriftliche Auskunft** kommt an den meisten wissenschaftlichen Bibliotheken vor. Seit einigen Jahren wird die klassische schriftliche Anfrage per Brief immer stärker durch Email-Anfragen und entsprechende **Email-Auskunft** ergänzt und ersetzt. Es gilt dabei die ungeschriebene Regel für Bibliothekare, daß man eine Anfrage immer über das gleiche Medium beantwortet, mit dem sich der Anfragende an die Bibliothek gewandt hat. In keinem Fall sollte eine briefliche Anfrage durch eine Email beantwortet werden, selbst wenn der Kunde seine Mailadresse angegeben hat. So wie die Email-Auskunft die schriftliche Auskunft ergänzt, so ergänzt an einigen wenigen Bibliotheken die **Chat-Auskunft** im Internet die telefonische Auskunft. Email- und Chat-Auskunft werden dabei oft unter dem Begriff **Online-Auskunft** subsumiert. Unter **Virtuellen Auskunftssystemen** wird meist eine Fortentwicklung der Online-Auskunft verstanden. In Kapitel 7.6 wird darauf gesondert eingegangen.

Arten der Auskunft:

Nicht alle Arten von Auskunftsanfragen werden bzw. können von Bibliotheken beantwortet werden. Die wichtigste Art von Anfragen, die eine Bibliothek jedoch immer beantwortet, sind die **Anfragen zum eigenen Medienbestand** bzw. **Katalogauskünfte** zum eigenen Bestand. Zu ihren Sammelgebieten und Sammelschwerpunkten wird sie immer versuchen, möglichst vollständige **Sachauskünfte** zu erteilen. Dabei werden von den wenigsten Bibliotheken **Literaturlisten oder Teilbibliographien** erstellt. Ziel jeder Auskunftstätigkeit muß es dabei sein, die Informationskompetenz des Kunden zu stärken und im wesentlichen Hilfe zur Selbsthilfe zu geben. Dieses Ziel verfolgen sowohl **die vermittelnde, die beratende und die technische Auskunft** (z. B. zur Handhabung von Geräten oder Programmen).

Ziele der Auskunft:

Das erste Ziel der bibliothekarischen Auskunft ist es natürlich, dem Nutzer in seinem aktuellen Problem schnelle, umfassende und kompetente **Hilfestellung** zu geben. Dabei sollte man die Stärkung der **Informationskompetenz** der Kunden unbedingt mit im Auge behalten. Dies kann man z. B. dadurch erreichen, indem man dem An-

fragenden nicht nur das Ergebnis einer Recherche mitteilt sondern ihm auch den Weg auf dem das Ergebnis erzielt wurde eingehend erläutert.

Eine Bibliothek ist für nicht wenige Menschen eine oft kaum zu durchschauende Organisation. Indem die Bibliothek Hilfe zu ihrer sinnvollen Nutzung anbietet, erweitert sie den Kreis ihrer Kunden. Das persönliche Gespräch und die persönliche Hilfestellung, die ein Kunde an einer Auskunftstheke erfährt, nimmt der Bibliothek den Charakter einer anonymen Behörde und trägt ganz erheblich dazu bei, daß Bibliothekskunden von „ihrer Bibliothek“ sprechen, d. h. sich mit ihrer Bibliothek identifizieren. Die Auskunft leistet somit auch einen wichtigen Beitrag zur **Öffentlichkeitsarbeit** einer Bibliothek.

7.2. Tätigkeiten im Auskunftsdienst

Der Auskunftsdienst ist eine der anspruchvollsten, aber auch abwechslungsreichsten Tätigkeiten in einer Bibliothek. Selbstverständlich sind die **Benutzungsaspekte** dabei im Vordergrund. Die **Beratung und Auskunftserteilung an einer Informations-theke oder am Telefon** (passive Auskunft) sowie **Benutzerschulungen und Bibliotheksführungen** (aktive Auskunft) sind die Tätigkeiten, bei denen der persönliche Kontakt zum Bibliotheksbesucher gegeben ist, und die von außen am stärksten wahrgenommen werden. Auch die **Erteilung von schriftlichen Auskünften per Brief oder Email** fällt an wissenschaftlichen Bibliotheken oft in erheblichem Umfang an.

Die **Organisation und Gestaltung des Informationsdienstes** sind leitende Aufgaben, die im optimalen Fall von Auskunftsbibliothekaren mit langjähriger Erfahrung in diesem Metier besetzt sind. Es ist sehr wichtig, daß alle im Auskunftsdienst tätigen Bibliothekare eine sorgfältige Einarbeitung und laufende Informationen über alle Neuerungen an der Bibliothek erhalten. Dabei darf nicht nur an die großen Veränderungen gedacht werden, es sind oft gerade die kleinen Dinge, die bei entsprechender Unkenntnis durch den Auskunftsbibliothekar zu unzulänglichen Auskünften führen und beim Besucher den Eindruck hinterlassen, daß in der Bibliothek die Rechte nicht weiß, was die Linke tut. Diese **Einarbeitung der Neuen und die laufende Fortbildung des gesamten „Infoteams“ (z. B. durch Info-Mails)** sind die wichtigsten Aufgaben der leitenden Auskunftsbibliothekare. Die **schriftlichen Auskunftsmittel wie Infoblätter und Kompendien zur Einführung in die Benutzung müssen laufend gepflegt** und auf einem aktuellen Stand gehalten werden. Für die **Pflege der entsprechenden Intranet- und Internet-Seiten der Bibliothek** gilt dasselbe. Hinzu kommt die **Mitarbeit in der Benutzerforschung, bei Bedarfsanalysen und bei der unvermeidlichen Statistik**.

An manchen Bibliotheken sind die Auskunftsbibliothekare auch für die teilweise **Erschließung der Auskunftsmittel** (Notations- und Schlagwortvergabe) sowie den **Bestandsaufbau (incl. Aussonderung) und Bestandspflege der Informationsbestände** zuständig. Dabei fallen viele Arbeiten aus dem Erwerbungsbereich einer Bibliothek an:

- ständige Zusammenarbeit mit den für die Auswahl zuständigen Stellen, Mitwirkung bei Anschaffungsentscheidungen (heute insbesondere bei elektronischen Informationsmitteln)

- Integration elektronisch verbreiteter Informationsangebote in OPAC, Elektronische Zeitschriftenbibliothek, Datenbankinfosystem oder Portale
- Pflege von Linksammlungen und Begutachtung kostenloser Internetangebote
- Entscheidung über Aussonderung und Ersatzbeschaffung
- Überprüfung der Verfügbarkeit und Qualitätskontrolle von elektronischen Informationsmitteln

7.3 Informationsmittel

Standen in der Vergangenheit oft dutzende Meter an gedruckten Informationsmitteln hinter oder in unmittelbarer Nähe einer Infotheke, so spielen diese gedruckten Materialien heute kaum mehr eine Rolle und können meist auf wenigen Metern untergebracht werden.

Das wichtigste und fast alleinige Arbeitsgerät ist heute der **PC**, um damit im **Online-Katalog**, dem **elektronischen und digitalisierten Bestand** der Bibliothek sowie im **Internet** zu recherchieren.

Insgesamt hat das Internet die Arbeit der Auskunftsbibliothekare verändert wie keine andere Entwicklung je zuvor. Waren umfangreiche Sammlungen von Telefonbüchern, Adressbüchern, Fahrplänen, Führer zu Informationsmitteln, Programmvorstellungen, Ratgebern, Vorlesungsverzeichnissen usw. in ihrer Gesamtheit nur an den Informationsstellen großer Bibliotheken vorhanden, so hat heute jeder von seinem heimischen PC aus Zugang zu einem Meer an Informationen, das jeden früheren Informationsmittelbestand einer Bibliothek weit in den Schatten stellt. Für den Auskunftsbibliothekar von heute ist das Sammeln und Zusammentragen und insbesondere Bewerten von Internetquellen wesentlich wichtiger als das Sammeln gedruckter Informationsmittel.

Im Bereich des fachspezifischen Informationsangebotes verfügen Bibliotheken allerdings nach wie vor über Informationsmittel, die denen des Internets zumindest hinsichtlich ihrer Qualität überlegen sind. Dazu zählen:

- Datenbanken
- Fach- und Spezialbibliographien
- Fachbiographien (auch in elektronischer Form)
- Fachencyklopädien und -lexika
- Fachwörterbücher
- Kataloge von Fach- und Spezialbibliotheken
- Lehr- und Handbücher
- Quellensammlungen

7.4 Organisation des Auskunftsdienstes

7.4.1 Dezentrale / zentrale Organisation

Eine dezentrale oder eine zentrale Organisationsform ist abhängig von:

- Baustruktur

- Bibliotheksstruktur
- Personallage der einzelnen Bibliotheken

Die Idealvorstellung ist heute eine zentralisierte Organisation in Form eines einzigen **Informationszentrums**. Man ist bestrebt, diejenigen Stellen zu einer Zentrale zusammenzulegen, die primär zur Auskunftserteilung disponiert sind:

- Allgemeine Auskunft
- Katalogauskunft und bibliographische Auskunft
- Lesesaalauskunft

Der Grund für diese Bestrebungen ist es, die immer knapper werdenden personellen Ressourcen möglichst effektiv einzusetzen. Bei sehr großen oder räumlich dislozierten Bibliotheken ist dies nicht immer möglich.

7.4.2 *Auskunft als Haupt- oder Nebentätigkeit*

Weder eine zentralisierte noch eine dezentralisierte Organisation bedingen eindeutig die eine oder andere Form der personellen Organisation:

Ein Informationszentrum kann – je nach Größe der Bibliothek – mit einem oder mehreren **hauptamtlichen Auskunftsbibliothekaren** besetzt sein, oder aber eine größere Anzahl von **Mitarbeitern aus allen Abteilungen** teilen sich die Auskunftstätigkeit in einem abteilungsübergreifend organisierten Infoteam. Im ersten Fall liegen praktisch alle Tätigkeiten des Auskunftsdienstes bei dieser Person / diesen Personen, die meistens direkt der Abteilungsleitung Benutzung unterstellt ist / sind. Die entsprechenden Mitarbeiter müssen sehr kommunikativ und belastbar sein und äußerst selbstverantwortlich arbeiten, sich weiterbilden usw.

Im zweiten Fall wird ein **Auskunftsteam** gebildet, dessen einzelne Mitglieder meist 1 - 3 Infoschichten pro Woche (ca. à 2 Std.) übernehmen. Ein(e) leitende(r) Mitarbeiter(in) übernimmt die hauptamtliche Organisation des Infoteams: Sie / er erstellt die Dienstpläne, kümmert sich um Vertretungsfälle, holt alle Mitarbeiter in Abständen zu Besprechungen (Erfahrungsaustausch) zusammen, organisiert interne und externe Fortbildungen, vertritt das Auskunftsteam gegenüber der Benutzungsabteilung oder der Direktion.

Im Falle einer dezentralen Organisation mit mehreren Informationsstellen werden zwangsläufig mehrere Mitarbeiter zur Auskunftserteilung gebraucht; aber auch in diesem Fall muß überlegt werden, ob die Auskunftsplätze (beispielsweise in der Zentralbibliothek, in den Lesesälen oder Teilbibliotheken) eher haupt- oder nebenamtlich besetzt werden sollen.

Insgesamt ist die Bildung von abteilungsübergreifenden Auskunftsteams oder Infoteams klar vorzuziehen. Die Vorteile für die Mitarbeiter sind abwechslungsreichere Arbeitsplätze und interessantere Tätigkeiten. Das Zusammengehörigkeitsgefühl aller Bibliotheksmitarbeiter wird abteilungsübergreifend gestärkt. Spezielle Kenntnisse aus allen Bereichen der Bibliothek fließen in das Infoteam ein.

7.4.3 Die Ausstattung des Auskunftsplatzes

Nur in sehr kleinen Bibliotheken darf die Auskunftstheke der einzige Arbeitsplatz des Auskunftsbibliothekars sein. In der Regel sollte jeder Auskunftsbibliothekar über **zwei Arbeitsbereiche** verfügen:

- Auskunftstheke (mit Namensschild)
- Arbeitsplatz außerhalb des für Benutzer zugänglichen Bereiches für schriftliche Arbeiten, die Telefonauskunft und Verwaltungsaufgaben usw.

Die **Technische Ausstattung des Auskunftsplatzes** sollte Folgendes enthalten:

- Rechner (mit Intranet- und Internetanschluss), Drucker
- Telefon
- höhenverstellbare Theke

Der direkte **Zugriff auf Kataloge und Datenbanken** ist unabdingbar:

- konventionelle Kataloge (Band-, Blatt- oder Zettelkataloge noch nicht maschinenlesbar erfasster Bestände)
- Mikrofiche-Kataloge
- CD-ROM-Datenbanken
- alle elektronischen Angebote (Kataloge, Zeitschriften, Datenbanken, Portale, Digitalisate ...) der Bibliothek
- Intranet: Dienstpläne, Geschäftsgänge, Geschäftsverteilungsplan usw. Telefonnummern von Mitarbeitern
- Internet:
 - Onlinezugriff (z. B. auf Verbundkataloge, kostenfreie Datenbanken, Suchmaschinen)
 - Zugriff auf Informations- und Kommunikationsdienste (E-Mail, Foren / Listen)
 - Zugriff auf Dokumentlieferdienste
 - Zugriff auf die Seiten anderer Bibliotheken, Behörden und Institutionen

Für die Benutzerinformation sollen bereitliegen bzw. vorhanden sein:

- Informationsblätter (verschiedenster Art), Formulare (z. B. für Photoaufträge, Sondergenehmigungen)
- Anschlagtafel oder Schwarzes Brett
- audiovisuelle Medien (z. B. Video zur Benutzereinführung), Homepage

Der Handapparat (meist im Intranet) soll enthalten:

- interne Verzeichnisse (Telefonliste, Hotline-Nummern, Dienstpläne) und diverse Hilfsmittel (z. B. Merkblätter zum An- und Abmelden der PCs, Hinweise zum Verhalten in Problemsituationen, etwa bei Systemausfällen ...)
- Telefonbuch
- Adressbücher (Taschenbuch des Öffentlichen Lebens, VDB-Jahrbuch, etc.)
- Abkürzungsverzeichnisse (ITA = Internationale Titelabkürzungen)
- selbst erstellte Auskunftsmittel, z. B. Register, Übersichten
- Buch für Beschwerden, Anregungen u. ä.
- Aufstellungssystematik

- Internet-Führer, Datenbankführer
- eine Sammlung der Info-Mails und Fortbildungsunterlagen

Um im Falle eines Systemabsturzes nicht völlig hilflos zu sein, empfiehlt es sich, den Handapparat auch in gedruckter Vorliege zu haben.

7.5 Der Auskunftsprozess

7.5.1 Hauptkomponenten des Auskunftsideinterviews

Für das Zustandekommen des Auskunftsideinterviews sind drei Komponenten erforderlich:

- ein Benutzer, der Hilfe benötigt
- ein(e) Bibliothekar(in), der / die helfen will
- eine Bibliothek, die für beide das Bezugssystem ihrer Beziehung ist

Einflussfaktoren der Auskunftssituation:

- Persönlichkeit und Erfahrungshorizont des Fragenden
- Persönlichkeit und Erfahrungshorizont des Auskunftsbibliothekars
- Informationsressourcen: Verfügbarkeit vor Ort, quantitativer und qualitativer Umfang, Vertrautheit im Umgang mit den Informationsressourcen
- räumliche und situative Bedingungen: Positionierung des Auskunftsplatzes innerhalb der Bibliothek, personelle Ausstattung, Nachfragesituation
- Art der Frage: Orientierungsfrage, Bestandsfrage, Faktenfrage, Beratungsfrage, Recherchefrage, „Sozialfrage“
- Auskunftphasen: Informationsbedarf - Klärungsprozess - Suchprozess - Bewertungsprozess erster Suchergebnisse - endgültige Suchergebnisse
- Kommunikationskultur am Auskunftsplatz: periodische oder dauerhafte Störquellen, Diskretionswahrung u. ä.

Die Bibliothek:

Die räumlichen und situativen Bedingungen für das Auskunftsideinterview werden durch die Bibliothek gesetzt. Funktion und Typ einer Bibliothek wirken sich auf den Auskunftsdienst aus und bestimmen schon weitgehend die Möglichkeiten, die das Personal zur Beantwortung der Auskunftsidefrage hat. Ebenfalls durch den Bibliothekstyp mitbestimmt werden die Erwartungen des Benutzers.

Der Benutzer:

Benutzertypen:

- der Spezialist
- der gebildete Nicht-Spezialist
- der Benutzer, der in seinem Sachgebiet praktische Kenntnisse hat, aber nicht mit seiner Literatur und den bibliothekarischen Möglichkeiten bzw. dem Umgang mit Büchern vertraut ist

- der Benutzer, der spärliche oder keine Kenntnisse im Sachgebiet aufweist und über sehr geringe Lesefähigkeit verfügt

Natürlich darf man den Benutzer nicht einfach routinemäßig in eine dieser Kategorien hineinzwängen, um ihm anschließend die „typ-gemäßen“ Informationen zukommen zu lassen. Eine solche Einteilung kann und soll nur Anhaltspunkte liefern.

Der **Informationsbedarf** kann

- eine erste vage Vorstellung von irgendetwas sein
- eine bewusste, aber noch diffuse Vorstellung sein
- sich klar und konkret äußern
- sich eindeutig schon auf die Bibliothek beziehen

7.5.2 *Allgemeine Voraussetzungen bzw. Fähigkeiten und Kompetenzfelder des Auskunftspersonals*

Allgemeine Voraussetzungen:

- gute Allgemeinbildung
- gutes Gedächtnis (im Zusammenhang mit bereits bearbeiteten Anfragen)
- gute Auffassungsgabe
- Einfühlungsvermögen (in den Benutzer und den Hintergrund seiner Fragen)
- Vorstellungskraft und Abstraktionsvermögen
- Gründlichkeit und Ausdauer
- Einfallsreichtum und Flexibilität
- Organisationstalent
- Kontaktfreudigkeit
- Toleranz und Bescheidenheit
- ruhiges Auftreten, akzeptables Erscheinungsbild, Haltung, Umgangsformen, Ausdrucksweise
- die Bereitschaft zur Weiterbildung

Kompetenzfelder des Auskunftsbibliothekars:

Methodisch-fachliche Kompetenzen: Kenntnisse von Nachweisinstrumenten, Auskunftsmitteln, Medien und Wissensinhalten, Recherchestrategien, Retrievalmethoden und Dokumentationsverfahren.

Soziale Kompetenzen für einen erfolgreichen Umgang mit den Benutzern, die Beherrschung von Fragestrategien zur Erkundung des Bedarfs, didaktische Qualifikationen zur angemessenen Aufbereitung und Vermittlung von Recherche-Ergebnissen und Inhalten, psychologische und pädagogische Kompetenzen insbesondere im Umgang mit Randgruppen (sehr junge und sehr alte Menschen, sozial benachteiligte Benutzer).

Technologische Kompetenzen für den Umgang mit elektronischen u. a. gerätegebundenen Medien, für die Bedienung und Pflege der Werkzeuge von Datenbanken

und Datennetzen (Browser, Retrievalsprachen, Suchmaschinen u. a.), für die elektronische Nutzung und Aufbereitung von Dokumenten.

Betriebswirtschaftliche Kompetenzen bei der Wahl geeigneter Medien und Beschaffungswege zu angemessenen Kosten, Kostenbewusstsein beim Einsatz der Kommunikations- und Informationstechnologie, Marketing-Kenntnisse bei der Wahl geeigneter Präsentations- und Vermittlungsformen für Medien und Informationen.

Wissenschaftliche und kulturelle Kompetenzen: Basiskenntnisse in den wissenschaftlichen Disziplinen aufgrund einer breiten, gepflegten Allgemeinbildung und kulturelle Kompetenzen im Rahmen der Fremdsprachenkenntnisse (zwei europäische Fremdsprachen, Englisch unerlässlich).

7.6 Neue Entwicklungen im Auskunftsbereich: Virtuelle Auskunft

Definition der Virtuellen Auskunft:

Unter einer Virtuellen Auskunft ist im weitesten Sinne eine Auskunftserteilung über Datennetze zu verstehen. Im Unterschied zur telefonischen Auskunft, die auch über Datennetze erfolgt, ist bei der Virtuellen Auskunft auf der Seite des Anfragenden wie auf Seite der Bibliothek zur Kommunikation ein Rechner (PC oder Server) eingesetzt. Die Anfragenbearbeitung wird durch eine Wissensbasis und Weiterleitungsfunktionalitäten (Tracking-System) unterstützt.

Virtuelle Auskunftssysteme haben das Ziel:

1. Den Service im Internet durch intelligente Benutzerführung zu verbessern,
2. die Nutzung moderner Kommunikationsmittel für die Auskunftserteilung zu erschließen,
3. durch die Automatisierung von Standardaufgaben Rationalisierungen zu erbringen (Anbieten von Tutorien, Workflowsteuerung, Beantwortung wiederkehrender Anfragen) und
4. Kooperationsmöglichkeiten durch zentrale Infrastruktur und arbeitsteilige Erstellung von Inhalten zu ermöglichen.

Zunächst muss klar gesagt werden, daß Virtuelle Auskunftssysteme nicht dazu geschaffen wurden, die bisherigen Formen (siehe 7.1) der Auskunft zu ersetzen. Sie sollen sie ergänzen, um sich neuen Nutzergenerationen und deren Kommunikationsformen anzupassen. Viele Bibliothekskunden arbeiten überwiegend mit den elektronischen Angeboten einer Bibliothek und kommen nur noch selten in die Bibliothek selbst. Zudem sind die elektronischen Angebote der „virtuellen Bibliothek“ 24 Stunden täglich verfügbar. Eine entsprechende Auskunft in Ergänzung der elektronischen Angebote ist nur konsequent.

Grundsätzlich unterscheidet man bei virtuellen Auskunftsdiensten zwischen vier Lösungsansätzen:

- a) **Navigationssystem mit E-Learning-Tutorien**
- b) **Virtuelle Assistenten (sogg. Chatterbots)**
- c) **E-Mail-Auskunft (oft über WEB-Formulare)**

d) Chat-Auskunft

A) und b) werden von den Nutzern ohne Interaktion mit dem Personal, rein autodidaktisch benutzt. Beide Systeme sind im Grundsatz ähnlich und werden unter dem Oberbegriff **elektronischen Fachinformationsführer** subsumiert. Bei b) wird den Bibliothekskunden zudem eine Pseudo-Kommunikation angeboten. Die elektronischen Fachinformationsführer haben den großen Vorteil, daß sie ohne Probleme rund an 24 Stunden täglich angeboten werden können.

C) ist ein asynchroner Kommunikationsdienst und d) ein synchroner Kommunikationsdienst wie VoIP oder Videokonferenzen. Synchroner und asynchroner Kommunikationsdienste können zwar rund um die Uhr angefragt werden, die Antworten erfolgen aber nur während der Arbeitszeiten des Personals.

Beispiele:

- LOTSE UB Münster
- Stella SUB Hamburg
- QuestionPoint LOC, SUB Göttingen, ZLB Berlin

Beispiele im Einzelnen:

LOTSE (Library Online Tour and Self-Paced Education):

Mit Hilfe eines Content Management Systems erstellen Fachreferenten und Diplombibliothekare kollaborativ didaktisch gut aufbereitete Webseiten, die lokale und überregionale Informationen zu Fachinformationsressourcen beschreiben. Die Eingabe der Inhalte geschieht über eine XML-Syntax. Das Konzept überzeugt durch seine Einfachheit und Flexibilität. Das Ergebnis sind Online-Tutorien zur Bibliotheksnutzung oder zur Durchführung von Datenbankrecherchen. Kooperationen mehrerer Bibliotheken sind möglich.

QuestionPoint:

Über WEB-Formulare abgesetzte, per E-Mail eingehende Anfragen werden direkt von Bibliothekaren beantwortet bzw. per automatischem Routing oder manuell an die zuständigen Personen (z. B. Fachreferenten) oder Einrichtungen weitergeleitet. Die Bearbeitung ist in lokalen oder konsortiumsweiten Arbeitsgruppen oder einem weltweiten Verbund möglich. Die automatische Weiterleitung zu anderen Partnerbibliotheken hängt von den detaillierten Selbstbeschreibungen der beteiligten Einrichtungen ab (fachliche, geografische oder sprachliche Bestandschwerpunkte, Bearbeitungszeiten, bediente Sprachen, etc.)

Antworten auf häufig vorkommende Fragen können u. U. einer lokalen oder der universalen Knowledge Base entnommen werden. Textbausteine können hinterlegt werden.

Stella ein Chatterbot der Fa. novomind AG & kiwi:

Ein Chatterbot ist ein Computerprogramm mit einer textbasierten Ein- und Ausgabe-schnittstelle, das sich mit Menschen unterhalten kann. Es basiert auf einer Wissens-

basis, die laufend gepflegt werden muss, und einer virtuellen Persönlichkeit mit Smalltalk-Fähigkeit. Die Charaktereigenschaften dieser Persönlichkeit können in einem gewissen Rahmen definiert und vorgegeben werden. Ein Verwendung externer Datenquellen und eine Verlinkung in externe Systeme ist möglich.