0 Einleitung

Die Auskunft ist eine wichtige Benutzungsabteilung in der Bibliothek. Je freundlicher und fachkompetenter das Personal, und je vielfältiger und qualitativer die erbrachten Dienstleistungen, desto zufriedener die Benutzer. Der Kunde sollte auch in der Bibliothek König sein.
Unser Interesse für kundenorientiertes Arbeiten in der Bibliothek und für das vielfältige Arbeitsfeld im Dienstleistungs- und Auskunftsbereich war Ausgangspunkt für die Erarbeitung der Projektarbeit ***„Auskunftsbibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken - vom wandelnden Brockhaus zum kundenorientierten Informationbroker“*** im Rahmen unserer Ausbildung zu Diplombibliothekaren.

Wir betrachten das Thema von verschiedenen Seiten.
Am Anfang steht ein kurzer geschichtlicher Überblick zum Verhältnis Bibliothekar - Benutzer. Weiter geht es mit den heutigen Anforderungen an Auskunftsbibliothekare und deren Arbeitsplätze. Dann wird erläutert, welche Auskunftsmittel im Bibliotheksbereich benutzt werden, warum Dienstleistung nötig ist, wie man Benutzerzufriedenheit mißt und Benutzerwünsche in Erfahrung sowie für bereits vorhandene Dienstleistungen wirbt. Auch das leidige Thema Gebühren haben wir nicht ausgelassen. Danach beschäftigen wir uns mit Möglichkeiten der Informationsvermittlung, näher betrachtet werden das Auskunftsgespräch, Arten der Benutzerschulung, Informationsblätter und Homepages. Beim Vergleich von Theorie und Praxis werden häufig die Universitätsbibliotheken Marburg und Gießen als Beispiel angeführt, da sie uns als unsere Ausbildungsbibliotheken gut bekannt sind. Am Schluß berichten wir über eine BesucherInnenbefragung an den Universitätsbibliotheken Marburg und Gießen. Wir führten diese Befragung durch, um selbst Benutzerzufriedenheit und Service in unseren Ausbildungsbibliotheken zu messen.

Um flüssiges Lesen zu gewährleisten, verwenden wir bei der Bezeichnung von Personen die plurale bzw. männliche Form. Leider gibt es noch keine ideale, lesbare Formulierung, die die weibliche und männliche Form einschließt. In der von uns genutzten Formulierung ist immer die weibliche Form eingeschlossen

Die Projektarbeit wurde im Juni 1998 begonnen und Ende September 1998 abgegeben.

Daran beteiligt waren:

Margit L. Hartung *UB Marburg*
Katrin Kaiser *UB Gießen*
Andreas Kirchmer *UB Kaiserslautern*
Damaris Pausch *UB Gießen*
Pia Lellinger *SULB Saarbrücken*
Wibke Weigand *UB Gießen*

1 Bibliothekar und Benutzer
-Verhältnis, Anforderungen und Dienstleistungen im Wandel der Zeit-

1.1 Mittelalter

Im Mittelalter existierten überwiegend Klosterbibliotheken.
Der Bibliothekar bekleidete bei den Benediktinern, Kartäusern und Zisterziensern kein eigenes Klosteramt. Die Bibliothek wurde meistens vom Singmeister oder Chorleiter betreut. Die bibliothekarische Arbeit war eine der wichtigsten und angesehensten nach dem Abt, Propst oder Prior.

Die vorhandene Literatur stand fast ausschließlich nur den Klosterangehörigen zur Verfügung. Eine äußerst seltene Benutzung der Bibliothek durch Außenstehende (Fremdbenutzung) spielte sich in einer stark eingeschränkten Form der Ausleihe ab. Vorschriften einzelner Klöster, Kirchen und Universitäten beschäftigten sich mit dem Schutz der Bibliotheken vor Verlust. Das Notieren in Ausleihverzeichnissen und die Hinterlegung von Pfändern war allgemein üblich. Als Pfand diente meistens ein gleichwertiges Buch. Es nützten jedoch die besten bibliothekarischen Sicherheitsvorkehrungen nichts, wenn eine willkürliche Ausleihe an kirchliche oder weltliche Autoritäten nicht verweigert werden konnte. Im allgemeinen führte die Liberalität in der Benutzung stets zu Verlusten. Unter Liberalität verstand man in diesem Zusammenhang die Ausweitung des Benutzerkreises über die geschlossene Gemeinschaft hinaus. Eine zeitweilige oder örtliche liberale Handhabung der Fremdbenutzung der Kloster-, Dom- und Universitätsbibliotheken bedeutete natürlich noch keine Öffentlichkeit. Der Gedanke der Bibliothek zum gemeinen Nutzen kam erst mit der Verbreitung der Universitäts- und Laienbildung im letzten Jahrhundert des Mittelalters auf.

1.2 Neuzeit (1500 - 1800)

Die Bibliothekare der mittelalterlichen Klöster bekleideten zwar eines der wichtigsten Klosterämter, traten jedoch wenig mit deutlichen Berufsmerkmalen in das Bewußtsein der Öffentlichkeit. Seit der Mitte des 16. Jahrhunderts begegnet uns in allen anderen Bibliotheksarten (Schloß-, Hof-, Ratsbibliothek, etc.) der Bibliothekar als ein neuer Typ. Dieser war von Haus aus Theologe, Jurist, Arzt, Naturwissenschaftler oder Philologe, bevorzugte die wissenschaftliche Atmosphäre der fürstlichen Höfe und wurde in der Bibliothek zum Historiker, Handschriften- und Inkunabelkenner.
Die Universitätsbibliotheken standen noch unter der nebenamtlichen Leitung eines Professors, der den Bibliotheksbetrieb mit studentischen Hilfskräften abwickelte. Eine besondere bibliothekarische Berufsausbildung war in dieser Epoche noch nicht üblich. Es galt das Prinzip der beruflichen Einarbeitung, jedoch mit der Voraussetzung eines abgeschlossenen Universitätsstudiums sowie guter literarischer und allgemeinwissenschaftlicher Kenntnisse.[1]
Bibliothekare im Nebenamt erhielten gelegentliche Entschädigungen, die in den wenigsten Fällen den qualitativen Leistungen entsprachen, welche der Unterhaltsträger forderte. Es gab jedoch eine ganze Reihe von nebenamtlichen Bibliothekaren, die sich um ihre Entschädigung wenig kümmerten, weil für sie die bibliothekarische Arbeit eine Passion war. Einige brachten sogar so viel Idealismus auf, daß sie ihr eigenes Gehalt in die Vermehrung, in die Anfertigung und den Druck von Katalogen oder in Einrichtungsgegenstände steckten.

[1] Weimann, Karl-Heinz: Bibliotheksgeschichte

Das Verhältnis des Bibliothekars zum Benutzer war eine persönliche Beziehung zu wenigen Gleichgestellten oder gar höhergestellten Standespersonen. Die von den Besuchern positiv oder negativ gewertete Dienstfertigkeit beinhaltete nicht nur Bereitwilligkeit und Höflichkeit. Auch die Fähigkeit, die wissenschaftlichen und die auf die Bestände bezüglichen Kenntnisse vorbehaltlos den Benutzern zugute kommen zu lassen, spielten eine große Rolle. Das bibliothekarische Selbstverständnis bestand darin, ein alles wissender Berater (”wandelnder Brockhaus”) und ein ”dienstbarer Katalogersatz” zu sein.

Die ständige Zunahme der Bibliotheksbestände und deren Benutzung im 18. Jahrhundert verlangten nach der Vermehrung des Bibliothekspersonals. Während im 16. und 17. Jahrhundert nur die Bibliothekare der größeren Hofbibliotheken gelegentliche Gehilfen für Schreibarbeiten hatten, bewirkte die Änderung der Verhältnisse eine Etatisierung des Personals, d. h. dessen dauernde Verankerung im Staatshaushalt. Diese Stellenetatisierung bedeutete für das Personal eine wirtschaftliche Sicherung durch dauernde Beschäftigung, Einordnung in ein festes Besoldungsgefüge und eine bescheidene Aufstiegsmöglichkeit.
Im Zuge dieser Personalausweitung entstand, zum ersten Mal in der Weltbibliotheksgeschichte, ein eigenständiger bibliothekarischer Berufsstand mit fest umrissenem Berufsbild und besonderer Fachausbildung.

Die allgemeinen Fähigkeiten und Charaktereigenschaften, welche man mit der Vorstellung von einem guten Bibliothekar verband, waren vielseitig. Sie umfaßten Urteilsvermögen, Fleiß, Genauigkeit, Ordnungssinn, Gewandtheit und Höflichkeit im Umgang, Parteilosigkeit, Ehrlichkeit, Dienstbereitschaft und Anspruchslosigkeit. Insbesondere um die Wende vom 17. und 18. Jahrhundert gab es eine Reihe von bibliothekarisch wirkenden Bibliographen (z. B. Leibniz), die diesem Berufsbild entsprachen. Diese hohen Anforderungen faßte der Göttinger Oberbibliothekar Johann Matthias Gesner († 1761) in seiner Denkschrift ”Wie ein Bibliothecarius beschaffen sein müsse” (1748) zusammen. An charakterlichen Vorzügen verlangte Gesner vom Bibliothekar ein edles, großmütiges und über die Gewinnsucht erhabenes Herz, das fähig ist, den Nutzen der Bibliothek über den eigenen Vorteil zu stellen, Leutseligkeit und Dienstfertigkeit den Benutzern gegenüber sowie Sinn für Schönheit, Ordnung und Reinlichkeit.[2] Die fachliche Qualifikation bestand für Gesner in der Beherrschung eines enormen Wissensstoffes. Der Bibliothekar mußte eine sichere Bücherkenntnis besitzen, wozu wiederum Voraussetzung war, daß er Lateinisch, Griechisch, Französisch, Italienisch und Englisch vollkommen beherrschte. Hebräisch und die übrigen biblisch-orientalischen Sprachen verstand und sich in den deutschen Mundarten und in den osteuropäischen Sprachen auskannte. Er erwartete vom Bibliothekar zudem, daß dieser nicht nur die repräsentativen Namen und Werktitel mit Angaben der besten Ausgaben kannte, sondern auch konkrete stoffliche Kenntnisse aus allen Wissensgebieten aufwies. Er übte somit auch die Funktion eines Sachkataloges aus.

Am Ende des 18. Jahrhunderts war jedoch klar, daß mit Gelehrsamkeit allein den Büchermassen nicht mehr beizukommen war. Man entdeckte die Bibliotheksverwaltung als den Kern der bibliothekarischen Bildung.
Die erste bekannte bibliothekarische Prüfung, die 1793 in Wien abgehalten wurde, verlangte sehr präzise Kenntnisse in der Bibliotheksverwaltung: Art und Weise der Ordnung und Aufstellung in Bibliotheken, Arten und Wesen der Kataloge, Regeln beim

[2] Buzas, Ladislaus: Deutsche Bibliotheksgeschichte der Neuzeit

Büchereinkauf, Vorsichtsmaßnahmen bei der Präsenzbenutzung und der Ausleihe, Verwahrung und Pflege der Bücher, Verhalten des Bibliothekars zu den Benutzern. Die Wiener Prüfung blieb für fast ein Jahrhundert die einzige ihrer Art.

Die heutige bibliotheksspezifische Ausbildung kam im 19. Jahrhundert schrittweise in Gang. Die Vorepoche stellte zwar bereits bibliothekarische Qualifikationsanforderungen, begnügte sich jedoch noch mit der Aneignung bibliothekarischer Fachkenntnisse durch bloße Einarbeitung nach Amtsübernahme.
Im letzten Drittel des 19. Jahrhunderts erfolgte die Einführung von offiziellen Bibliotheksprüfungen: zuerst in Frankreich (1879), dann in Großbritannien (1885) und später auch in Preußen (1893).[3]
Im 20. Jahrhundert setzte sich eine geregelte Bibliothekarausbildung in allen Industriestaaten durch. Ein Bibliothekspraktikum mit einem Studium an einer Bibliotheksschule bzw. einem Bibliotheks-Lehrinstitut und einer ordentlichen Abschlußprüfung gehörten dazu.

Die Bibliotheken der Neuzeit waren auch noch gegen Ende des 18. Jahrhunderts, als sie den Charakter von Gebrauchsbibliotheken anzunehmen begannen, in allen ihren Funktionen vom Willen des Unterhaltsträgers abhängig. Eine fortschreitende Liberalisierung war jedoch das Hauptmerkmal der neuzeitlichen Bibliotheken. Diese äußerte sich einerseits in der formalen Zubilligung der Öffentlichkeit und Gemeinnützigkeit, andererseits in der auf persönlicher Initiative der Bibliothekare beruhenden Ausweitung des Benutzerkreises und der technischen Benutzungsmöglichkeiten.
Der Gedanke der Öffentlichkeit bzw. Gemeinnützigkeit war sporadisch bereits in spätmittelalterlichen Bücherstiftungen aufgetaucht und trat dann als Folge des pädagogischen Denkens im Humanismus stark in den Vordergrund.
In der Renaissance weitete sich die Benutzungsfrequenz der europäischen Bibliotheken gegenüber dem Mittelalter aus. Im Mittelalter hatte sich die Benutzung jahrhundertelang nur auf geistliche Leser beschränkt (Mönche, Nonnen, Priester). Im Spätmittelalter rückten erste weltliche Benutzerschichten neben die geistlichen (Professoren und Studenten). Dazu kamen nun in der Renaissance als Benutzer der Hof- und Ratsbibliotheken Amtsträger jeder Art (Regenten, Höflinge, Verwaltungsbeamte, Gelehrte).
Allerdings blieben die Benutzerschichten noch immer exklusiv, nicht zuletzt schon wegen des überwiegenden Analphabetentums. Die Öffnungszeiten und Benutzungsformen waren immer noch sehr eingeengt. Die normale Benutzungsform blieb auch weiterhin, wie schon im Mittelalter, die Präsenzbenutzung in der Bibliothek selbst. Ausleihen außer Hauses kommen vor, bleiben aber weiterhin Ausnahmen.
Die Öffnungszeiten waren im 16. Jahrhundert noch unregelmäßig. Man mußte sich meistens beim Bibliothekar anmelden. Professoren der Universitäten besaßen oft Bibliotheksschlüssel. Es bürgerte sich jedoch bald die wöchentlich einmalige, ein- bis zweistündige regelmäßige Öffnungszeit ein, die im 17. Jahrhundert auf wöchentlich zweimalige Öffnung ausgedehnt wurde.
Erst um 1890 erreichte die Zahl der Öffnungsstunden die der Dienststunden des Personals.

Insgesamt gesehen, wird im 17. und 18. Jahrhundert noch kein Durchbruch zur generellen Benutzungsöffentlichkeit erzielt. Aber der Gedanke der öffentlichen und liberalen Benutzung tritt nun erstmals in den Vordergrund. Ein Wandel des Bibliotheksbewußtseins bahnt sich an, der im 19. und 20. Jahrhundert zur modernen Gebrauchsbibliothek führen wird.

[3] Vorstius, Joris: Grundzüge der Bibliotheksgeschichte

1.3. Neueste Zeit (1800 - 1945)

Bayern trug bereits einiges zur Entwicklung des bibliothekarischen Berufsbeamtentums bei. Von hier ging auch der entscheidende Impuls zur Schaffung der den übrigen Beamtenlaufbahnen gleichgestellten bibliothekarischen Laufbahn aus. Auf Antrag des Direktors der HuSB[4] München Karl Halm legte das Staatsministerium des Innern für Kirchen- und Schulangelegenheiten die Vorbedingungen für den Eintritt in den Dienst der HuSB als Praktikant fest (Verordnung vom 12.05.1864). Voraussetzung waren Abitur, Universitätsstudium, Staatsprüfung, Fremdsprachenkenntnisse, gute Handschrift und eine vierstündige schriftliche und mündliche Aufnahmeprüfung.

Am 15.12.1893 formulierte auch Preußen einen Erlaß. Dieser regelte die Befähigung zum wissenschaftlichen Bibliotheksdienst bei der Kgl. Bibliothek zu Berlin und den Kgl. Universitätsbibliotheken. Der Erlaß sah eine zweijährige Volontärzeit an einer der Bibliotheken und eine bibliothekarische Fachprüfung vor. Zur Zulassung zum Volontärdienst benötigte man ebenfalls ein Reifezeugnis eines humanistischen Gymnasiums sowie Promotion und Staatsexamen an einer deutschen Universität.
In der abzulegenden mündlichen Prüfung waren Kenntnisse in Bibliotheksverwaltungslehre, Bibliographie, Schrift- und Buchgeschichte sowie in der englischen, französischen und italienischen Sprache nachzuweisen.

Am 24.04.1905 ordnete Bayern an die Stelle des mühsamen Zusammenholens des für die Prüfung notwendigen Wissens durch die Praktikanten den systematischen Unterricht durch qualifizierte Beamte an. Die Ausbildung teilte sich in einen praktischen und einen theoretischen Teil. Der praktische Teil konnte an der HuSB München oder an einer der bayerischen Universitätsbibliotheken abgeleistet werden, der theoretische Teil fand an der HuSB München statt.
In den übrigen Bundesländern begnügte man sich zunächst mit der Anerkennung der Berliner oder Münchener Prüfung.

Die Manifestierung der Autonomie des bibliothekarischen Berufs, die Vermehrung der Aufgaben und die Weiterentwicklung der Arbeitsmethoden bedingten einen Zusammenschluß zur Klärung gemeinsamer Probleme.
Nach längeren Vorverhandlungen wurde 1900 auf dem ersten deutschen Bibliothekartag in Marburg der "Verein Deutscher Bibliothekare" (VDB) als Berufsverband der wissenschaftlichen deutschen Bibliothekare ins Leben gerufen.

Zu dieser Entwicklung trug nicht zuletzt der preußische Kulturpolitiker Friedrich Althoff bei, der seit 1882 durch seine Personalpolitik die Bibliotheken den Anforderungen der Zeit anzupassen versuchte. Im Vordergrund der Bemühungen Althoffs (Universitätsreferent im Kulturministerium) stand die endgültige Eingliederung der Bibliotheken in die hierarchisch gegliederte Staatsverwaltung. Dies bedeutete nicht nur die Beseitigung der nebenamtlichen Leitung, sondern auch den Einzug des fachlich gebildeten Berufsbeamtentums in das Bibliothekswesen.
Die Selbständigkeit des bibliothekarischen Berufs erkannte er als Notwendigkeit und regelte von Amts wegen Ausbildung, Prüfung und Anstellung im Sinne einer vorgeschriebenen Bibliothekslaufbahn.[5]

[4] HuSB: Hof- und Staatsbibliothek
[5] Mehl, Ernst: Deutsche Bibliotheksgeschichte

Die Einführung des mittleren Dienstes[6] im Jahr 1909 mit der Einrichtung der Diplomprüfung sollte die wissenschaftlichen Bibliothekare von der Last der immer mehr anwachsenden Arbeiten befreien.
Anfangs weitgehend unselbständige Zuarbeiter, sind die Diplom-Bibliothekare heute Verantwortung tragende Mitarbeiter. Zur Wahrung ihrer berufsständischen Interessen gründeten sie 1948 den "Verein der Diplom-Bibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken".

Im 19. und 20. Jahrhundert entstand die eigentliche Gebrauchsbibliothek.
Die Benutzung rückte jetzt in den Mittelpunkt aller Bibliotheksaktivitäten. Die Überwindung des Analphabetentums, durch Einführung der allgemeinen Schulpflicht, ließ im Industriezeitalter die Gesamtbevölkerung der Industriestaaten zu potentiellen Besuchern der Bibliothek werden. Die Zahl der Bibliotheksbenutzer nimmt im Zuge der Verwissenschaftlichung aller Lebensbereiche ebenfalls zu.

Das Prinzip der Benutzungsfreundlichkeit, der Bedarfsorientiertheit und Bedarfsdeckung wurde zur Leitlinie der Bibliothekspolitik.

Im Gegensatz zum 18. Jahrhundert wurde die Ausleihe jetzt zur allgemeinen Einrichtung und zur Hauptbenutzungsart. Nur Institutsbibliotheken und Spezialbibliotheken sowie einige Nationalbibliotheken behielten die alte obligatorische Präsenzbenutzung bei. Die Benutzung am Ort (Lesesaalbenutzung, Ortsleihe) fand jetzt auch ihre ständige Ergänzung in der Fernleihe.

Somit wurde der Leihverkehr nach der Einrichtung des Preußischen Gesamtkatalogs und des "Auskunftsbüros der deutschen Bibliotheken" zu einem einzigartig wirksamen Instrument der wissenschaftlichen Literaturversorgung (Ministerialerlaß vom 01.10.1904).
Aufgrund der Kriegslücken und der unzureichenden Mittel der meisten Bibliotheken wurde nach dem Ersten Weltkrieg das rationelle Ausschöpfen der Möglichkeiten der Fernleihe zu einem existentiellen Problem der deutschen Wissenschaft. Nach längeren Überlegungen entstand eine von den Ländern anerkannte "Leihverkehrsordnung für die deutschen Bibliotheken zur Förderung gelehrter Forschung und wissenschaftlicher Berufsarbeiten" (Preußischer Ministerialerlaß vom 01.03.1924). Zwar lag noch kein verbindlicher Leitweg vor, trotzdem trug der eingeführte Umlauf der Bestellzettel zur Beschleunigung der Fernleihe bei.
Zu den Versuchen, den großen Staatsbibliotheken durch Regelung des Laufes der Bestellungen Entlastung zu bringen, gehörte der 1925 ins Leben gerufene Südwestdeutsche Leihverkehr. Badische, württembergische und hessische Bibliotheken nahmen daran teil.

Zum Benutzungsservice des 20. Jahrhunderts gehört auch der Kopierdienst (Fotokopien, Verfilmung usw.), die Benutzerschulung (auf der Benutzerforschung basierende Anleitung zur Bibliotheksbenutzung) und der Auskunftsdienst (örtlich und zentralisiert, z. T. als aktive Informationsvermittlung).

[6] heute: Gehobener Dienst an wiss. Bibliotheken

2 Die Organisation der Auskunftsabteilung

2.1 Die räumliche Gestaltung einer Auskunftsabteilung

Die Entwicklung der Bibliotheksorganisation zeigt, daß im Laufe der Zeit in den meisten Bibliotheken eine zentrale Auskunftsabteilung entstanden ist. Diese unterscheidet sich von den anderen „offenen Abteilungen“ mit Benutzerkontakt dadurch, daß neben Fragen zu Räumlichkeiten der jeweiligen Bibliothek und deren Organisation auch weiterführende Fragestellungen (z.B. bibliographische Recherchen, Katalogbenutzung, Fernleihe, Dokumentlieferdienste etc.) bearbeitet werden müssen. Das Auskunftspersonal soll den Besuchern aber auch Hilfestellungen geben, wie sie selbst an die gewünschten Informationen gelangen können. Die Grundlage für die Vermittlung von Informationen bildet zunächst eine gute Bibliotheksorganisation und Aufgabenverteilung, die es dem Besucher ermöglicht, schnell und ohne große Umwege an die benötigten Informationen zu gelangen. Unter diesen Aspekten sollen im Folgenden die Universitätsbibliotheken Giessen und Marburg untersucht werden.

1. Universitätsbibliothek Gießen:

In der 1983 fertiggestellten Universitätsbibliothek gibt es neben der Auskunft im Freihandbereich und der Leihstelle im Erdgeschoß eine eigene Auskunftsstelle. Diese ist für die Besucher beim Betreten der UB nicht sofort erkennbar, da sie von der Eingangshalle durch eine Glaswand abgetrennt ist. In der Eingangshalle hängen zwar Hinweisschilder, diese sind aber für viele Besucher nicht sofort erkennbar, da sie an der Decke angebracht sind.
Die Bibliothek ist von Montag bis Samstag geöffnet. Die Auskunftsstelle ist immer bis 16.00 Uhr (außer Samstag) besetzt und wird anschließend bis zur Schließung der Bibliothek am Abend durch den Auskunftsdienst im Freihandbereich vertreten.
Die Auskunft ist mit dem Signierdienst kombiniert, so daß das Auskunftspersonal beide Bereiche betreut. In der Regel wird morgens festgelegt, welcher Mitarbeiter für den Auskunftsdienst zuständig ist, die übrigen helfen nach Bedarf Besuchern weiter. Durch die Kombination der Abteilungen können einerseits die Mitarbeiter beim Bearbeiten eines Leihscheines unterbrochen werden, andererseits hat diese „offene Abteilung“ aber auch ein sehr abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld. Die Verbindung von Signierdienst und Auskunft erklärt auch die Lage des Auskunftsplatzes, der sich in der Nähe des bibliographischen Apparats befindet. Somit können die für den Signierdienst erforderlichen Mittel auch bei der Auskunft zu Rate gezogen werden. Dazu gehören gedruckte Bibliographien, CD-ROM, Kataloge und das Internet. Die Mitarbeiter sind durch den Signierdienst schon mit den Auskunftsmitteln vertraut . Die Lexika und Nachschlagewerke zu einzelnen Fächern stehen jedoch meist im Freihandbereich, weil man sie den Lesesaalbenutzern direkt zugänglich machen möchte. Das bedeutet, daß man sowohl bei der Signier-, als auch bei der Auskunftstätigkeit lange Wege zum Recherchemittel in Kauf nehmen muß. Des weiteren werden die Fernleihscheine in der Auskunft abgegeben, denn somit wird durch einen ersten Blick die Vollständigkeit der bibliographischen Angaben geprüft, um die spätere Bearbeitung zu erleichtern.
Die Zimmer der Fachreferenten sind in der unmittelbaren Umgebung angesiedelt. Dadurch können sich Besucher bei komplexeren fachlichen Fragestellungen direkt an diese wenden. Neben dem Auskunftsplatz befinden sich noch einige Computerarbeitsplätze für Benutzer, an denen OPAC-, sowie CD-ROM-Recherchen durchgeführt werden können. Das Auskunftspersonal muß daher immer wieder Hilfestellungen zur

Benutzung geben. Von Mitarbeitern der Auskunft sowie anderen Abteilungen werden auch Schulungen und Einführungen zur Katalogbenutzung betreut.
Die Computerarbeitsplätze der Mitarbeiter sind so eingerichtet, daß sowohl Recherchen im Bibliotheksnetz, als auch im Verbundkatalog und im Internet durchgeführt werden können. An einigen Geräten ist außerdem Textverarbeitung möglich.

2. Universitätsbibliothek Marburg:

1968 zog die UB in das jetzige Gebäude ein. Seitdem befindet sich im ersten Stock im Katalogsaal ein zentraler Auskunftsplatz. Der Katalogsaal beinhaltet Zettelkataloge, gedruckte Bibliographien, Lexika und Computerarbeitsplätze für Besucher. Die Auskunftsmitarbeiter müssen für ihre Recherchen nur kurze Wege zurücklegen, denn selbst wenn sich ein bestimmtes Lexikon im Lesesaal befindet, kann dieser durch eine Verbindungstür sehr schnell erreicht werden.
Der Auskunftsplatz ist, bevor man den Katalogsaal betritt, als solcher kaum zu erkennen. Lediglich ein Plan des Raums, der vor der Tür hängt, kennzeichnet die Auskunftsstelle. Erst im Katalogsaal selbst wird man durch ein Schild auf sie aufmerksam gemacht.
Die Bibliothek ist an 7 Tagen geöffnet. Die Auskunft ist von Montag bis Donnerstag bis 16.00 Uhr und freitags bis 14.30 Uhr besetzt. Anschließend wird der Fachauskunftsdienst (FAD) eingesetzt. Dieser besteht aus einem Team freiwilliger Mitarbeiter aller Abteilungen. In monatlichen Treffen wird der jeweilige Dienstplan erstellt. Nach 18.00 Uhr ist die Auskunft nicht mehr besetzt. Bei Problemen können sich die Besucher an die Lesesaalauskunft wenden.
Da im Katalogsaal zahlreiche Computerarbeitsplätze für Besucher eingerichtet sind, ist das Auskunftspersonal Ansprechpartner bei Schwierigkeiten, die bei der Benutzung von OPAC, CD-ROM und Internet sowie den herkömmlichen gedruckten Bibliographien auftreten. Darüber hinaus führen sie Schulungen durch.

Im Gegensatz zur UB Gießen ist die Auskunft in der UB Marburg nicht mit dem Signierdienst kombiniert. Die Mitarbeiter der Auskunftsabteilung nehmen die Leihscheine entgegen, kontrollieren die Vollständigkeit der Angaben und geben die Leihscheine an die zuständigen Kollegen weiter.
Wenden sich Besucher mit fachspezifischen Fragen an die Auskunft, können die Besucher an die zuständigen Fachreferenten verwiesen werden. Weil sich die Zimmer der Fachreferenten im Verwaltungstrakt befinden, können Besucher nicht selbständig Kontakt aufnehmen. Das kann manchen Besucher abschrecken, so daß Fachreferenten auch nur wenig Kontakt zu den Besuchern haben.

Die Gestaltung des Auskunftsplatzes berücksichtigt, daß die Auskunftsmitarbeiter von mehreren Seiten angesprochen werden können. Es wurden mehrere Schreibtische aufgestellt, in deren Mitte der Auskunftsbibliothekar sitzt. Problematisch ist, daß dort die Mitarbeiter kaum Rückzugsmöglickeiten haben, um ohne Störungen am Computer arbeiten zu können.

Bewertung:

Es ist wichtig, daß Besucher die Auskunftsstelle leicht finden können. Dies wird entweder durch eine zentrale Lage erreicht, so daß Besucher beim Betreten der Bibliothek automatisch an der Auskunft vorbeikommen. Andernfalls muß es ein Leitsystem geben, das es möglich macht, durch eine übersichtliche und konsequente Beschilderung schnell den richtigen Weg zu finden.
Es dürfen keine Hemmschwellen zwischen Auskunftspersonal und Besuchern vorhanden sein, deshalb sollte der Auskunftsplatz sowie das zugehörige Personal immer gut erkennbar sein. Es kann hilfreich sein, wenn der diensthabende Auskunftsbibliothekar ein gut lesbares Namensschild hat, damit Besucher einen wirklichen Bezugspunkt haben und bei Rückfragen den Namen desjenigen, von dem sie die Auskunft erhalten haben, nennen können. Dadurch kann sich die Bibliothek transparenter darstellen.
Von Vorteil ist es, wenn Besucher von verschiedenen Richtungen an die Auskunft herantreten können, weil dadurch bereits ein gewisses Entgegenkommen seitens der Bibliothek symbolisiert wird. Daher sollte sich der Auskunftsplatz zentral im Raum befinden. Ein gutes Beispiel hierfür ist die Auskunftsstelle der Stadtbücherei Frankfurt. Betritt man die Bücherei und geht durch die Sperre, läuft man an der Informationstheke vorbei. Die Theke ist von mehreren Seiten zugänglich und gut erkennbar, weil die Auskunftsperson etwas erhoben sitzt.
Die Vorteile einer zentralen Auskunftsstelle, die sowohl für Katalog-, Literatur- und Sachauskünfte zuständig ist, liegen darin, daß der Besucher für verschiedenartige Fragen einen Ansprechpartner hat. In der Auskunftsstelle werden zunächst alle Fragen gesammelt, bei speziellen Anfragen kann man die Besucher dann aber an die dafür zuständige Abteilung verweisen. Gibt es keine zentrale Auskunftsstelle, sind die Besucher verwirrt, wenn sie von Abteilung zu Abteilung geschickt werden, bis ihre Fragen beantwortet werden können.[5]
Es bietet sich an, die Auskunftsstelle in der Nähe der Fachreferentenzimmer einzurichten, denn dadurch können Besucher sich bei komplexeren Fragestellungen an diese wenden.
Die zentrale Auskunftsstelle hat daher auch einen guten Überblick über die Fragen der Besucher und kann diese auswerten bzw. Impulse für Veränderungen der Bibliotheksorganisation oder des Serviceangebots geben.
Der Nachteil einer solchen Auskunftsstelle besteht darin, daß man nicht alle benötigten Auskunftsmittel in unmittelbarer Nähe aufstellen kann, so daß in einigen Fällen längere Wege zurückzulegen sind, um ein bestimmtes Auskunftsmittel benutzen zu können. Die Voraussetzung für eine derart gestaltete Abteilung ist, daß das dort eingesetzte Personal gut über sämtliche Zusammenhänge im Haus informiert ist und stets über Änderungen unterrichtet wird. In der Praxis sind diesem Ziel Grenzen gesetzt, da eine Person nicht alles Wissen speichern kann, aber man kann zumindest versuchen, sich dem Idealzustand zu nähern.

Es ist außerdem zu überlegen, ob diese Mitarbeiter ausschließlich in der Auskunft arbeiten, oder ob eine Art Schichtdienst, in den Mitarbeiter verschiedener Abteilungen miteinbezogen werden, eingerichtet wird. Dadurch können auch Mitarbeiter aus Abteilungen ohne Publikumsverkehr Benutzerkontakt bekommen. Dieser ist wichtig, da ansonsten die Gefahr besteht, daß man den Bezug zum Nutzen der eigenen Arbeit verliert.
Sicherlich gehört zu einem „guten Auskunftsplatz“ auch eine gute technische Ausrüstung, die dem Bibliothekar ein breites Rechercherepertoire bietet. Die EDV sollte

[5] Vgl. Zum Auskunftsdienst an wissenschaftlichen Bibliotheken

möglichst auf dem neusten Stand sein, in der Praxis sind diesem Ziel aber durch die knappe Finanzlage Grenzen gesetzt.
Es stellt sich natürlich die Frage inwieweit man bereits bestehende Auskunftsstellen umbauen oder verändern kann. Beschilderungen lassen sich relativ problemlos erneuern, aber eine Auskunftsabteilung zentraler anzulegen, dürfte mit weit mehr Aufwand verbunden sein.

2.2 Das derzeitige Berufsbild des Auskunftsbibliothekars

Bauliche und technische Aspekte bilden die Grundlage für den Auskunftsplatz. Aber welche Anforderungen werden an den Menschen gestellt, der dort seine Arbeit verrichtet? Daher versuchen wir, die Eigenschaften, Kenntnisse und Verhaltensweisen, die dazu von Bedeutung sind, aufzuzeigen:

Die Veränderungen in der Medienwelt haben dazu geführt, daß auch Bibliothekare sich nicht mehr nur mit Print-Medien auseinandersetzen müssen. Heute gibt es eine Vielzahl von Medienarten, angefangen vom guten alten Buch, über CD-ROM bis hin zu elektronischen Publikationen via Internet. Bibliothekare müssen daher auch mit einer Menge unterschiedlicher Medienarten vertraut sein. Die Aufgabe der Auskunftsbibliothekare ist daher auch, einen Weg durch den Informationsdschungel zu finden, und einen guten Überblick über die zahlreichen Angebote zu haben, damit man Informationsquellen für verschiedenste Fragestellungen hat und diese auch benutzen kann.
Voraussetzung für die Erfüllung dieser Aufgaben sind gute Kenntnisse der EDV und in den verschiedensten Datenbanken. Durch die schnellen Veränderungen in der Informationswelt ist es unerläßlich, daß sich Auskunftsbibliothekare ständig weiterbilden, damit sie mit diesen Mitteln vertraut werden und bleiben können. Das muß auch bei der Arbeitsplatzorganisation berücksichtigt werden, so daß den Auskunftsbibliothekaren Zeit eingeräumt wird, in der sie auf noch unbekanntem Gebiet (z.B. im Internet) „rumstöbern“ können.
Weil die Kenntnisse beim Recherchieren in einer unbekannten Datenbank erst durch Ausprobieren erlangt werden, ist eine gewisse Neugierde und Experimentierfreudigkeit des Bibliothekars notwendig, um Ergebnisse zu erzielen. Von den Bibliothekaren selbst muß die Initiative zum Aneignen neuer Kenntnisse ausgehen, sie müssen sich offen gegenüber Neuem zeigen und Flexibilität beweisen.

Auskunftsbibliothekare müssen sich immer wieder vor Augen halten, daß sie für die Besucher da sind. Daraus resultiert auch das Verhalten gegenüber den Besuchern, deren Bedürfnisse im Vordergrund stehen und denen man gerecht werden muß.[6] Da man durch die Routine im Berufsleben dazu neigt, nicht mehr aus der Besuchersicht, sondern von bibliothekarischer Seite zu sehen, muß man sensibel für die Fragen der Besucher sein. Man sollte versuchen, sich in die Rolle des Besuchers hineinzuversetzen, statt eine aus bibliothekarischer Sicht „dumme Frage“ mit Arroganz oder Besserwisserei zu beantworten. Denn durch solches Verhalten wird der Besucher abgeschreckt.
Die Art und Weise, wie ein Auskunftsgespräch geführt wird, ist entscheidend, denn Auskunftsbibliothekare repräsentieren ihre Institution und sind für das Bild, das sich die Öffentlichkeit über diese macht, mitverantwortlich. Das Ziel sollte jedoch sein, daß Besucher selbständiger werden und sich in grundlegenden Dingen selbst helfen kön-

[6] Vgl. Heinrich, Kirsten: „Auskunfts-Bibliothekar“ - „Bestands-Bibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst

nen. Dazu muß den Besuchern die evtl. vorhandene Angst, sich an die Auskunft zu wenden, genommen werden. Das sollte sich auch auf die Art, wie ein Auskunftsgespräch geführt wird, auswirken. Man muß aufpassen, daß die Benutzer nicht durch den Gebrauch von bibliothekarischen Fachbegriffen verschreckt werden. Gutes Zuhören sowie gezieltes Nachfragen gehören demnach zu den Aufgaben der Auskunftsbibliothekare (vgl. Kap. 3.1.).
Die „Hilfe zur Selbsthilfe“ kann vor allem durch Benutzerschulungen erreicht werden, so daß Besucher Schritt für Schritt mit den wichtigen Recherchemitteln vertraut werden. Haben sie in diesem Gebiet eine gewisse Sicherheit erlangt, scheuen sie sich vielleicht auch nicht mehr davor, Bibliothekare nach weiteren Dingen zu fragen. Für die Bibliothekare bedeutet das, daß sie mehr Zeit haben, sich weiterführenden und zeitaufwendigeren Problemen und Aufgaben zu widmen. Das könnte sogar zu einer Erweiterung des Serviceangebots führen.[7]
Entscheidend ist auch, daß Bibliothekare immer in Kontakt zueinander sind. Und zwar nicht nur die Bibliothekare einer Bibliothek untereinander, sondern auch verschiedener Bibliotheken. Dadurch können neue Ideen ausgetauscht werden. Für solche Zwecke sind Tagungen, Berufsverbände oder Diskussionslisten hilfreich und wichtig. Speziell für Auskunftsbibliothekare gibt es seit einigen Monaten eine neue Diskussionsliste namens RABE. Hier können z.B. bisher ungelöste Recherchen an andere Bibliothekare weitergegeben werden, um mit deren Hilfe eine Lösung zu finden.[8]

[7] Vgl. Hobohm, Hans-Christoph: Vom Leser zum Kunden
[8] Um sich in die Liste einzutragen, muß man eine e-mail mit dem Text „subscribe RABE“ an folgende Adresse schicken: <maiser@hbz-nrw.de>

2.3 Auskunftsmittel

Die Besucher einer wissenschaftlichen Bibliothek wenden sich mit unterschiedlichsten Fragen an die Auskunft. Es geht darum, ihnen die richtige Beantwortung ihrer Fragen, die richtige Hilfestellung zur Benutzung der Bibliothek zu geben. Dazu gibt es verschiedenste Mittel, die sich mit der Entwicklung der Datenverarbeitung auch gewandelt haben. Ebenfalls ist zu überlegen, welche Informationen die Auskunft in einer wissenschaftlichen Bibliothek geben sollte, die weniger oder gar nicht von Benutzern an dieser Stelle erfragt wird. Könnte sich die Informationsaufgabe auch über bibliothekarische Fragestellungen hinaus erstrecken? Sollte sich die Bibliothek nicht an dieser Stelle als eine zentrale Informationseinrichtung darstellen, die mit verschiedenen Mitteln auch Fragen z.B. zu Stellenanzeigen, Firmenprofilen und Adressen aller Art beantwortet? Die Motivation dazu könnte sein, daß Besucher der Bibliothek diese als einzige Anlaufstelle sehen, wo sie zumindest Auskunft bekommen können, wo sie nach den gewünschten Informationen recherchieren können. Es geht also darum, mehr als nur Literatur zu vermitteln, sondern in unserer mobilen Informationsgesellschaft auch Anleitung zur eigenständigen Informationsermittlung zu geben. Gerade Studenten brauchen vielfältige Information für die Arbeit in ihrem Studium, für Praktika und Bewerbungen. Das Internet bietet zu vielen aktuellen Fragestellungen Informationen an, wenn man sich als Informationsvermittler damit gut auskennt.
In die Überlegungen zur Gestaltung der Auskunftsarbeit sollte auch die Frage nach den Grenzen dieser Tätigkeit in der Bibliothek gestellt werden. Dabei ist unbedingt die Klientel der Bibliothek im Auge zu behalten, für die man seine Arbeit gestaltet. Wissenschaftliche Bibliotheken können da auch auf die Arbeit von öffentlichen Bibliotheken und ihren Auskunftsmitteln verweisen. Dazu muß man aber genau wissen, wie diese aussieht. Auch muß man als Auskunftsbibliothekar sehen, wo die Kompetenz zu Beantwortung gerade von nicht-bibliothekarischen Fragen aufhört, und man besser auf Institutionen verweist, die hier die richtigen Ansprechpartner sind. Auch hier gilt, daß das Wissen über diese vorhanden sein muß. Im Bereich der Universität können dies Fragen zu Studieninhalten oder Prüfungsordnungen sein.

In dem folgenden Abschnitt soll die momentane Arbeit einer Auskunftsstelle und die angewandten Mittel dargestellt werden. Diese Situationsbeschreibung basiert auf eigenen Erfahrungen in der Auskunft, sowie Erfahrungen von Kollegen und auf Ergebnissen der Benutzerumfrage. Somit haben wir vor allem die Arbeit in den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg vor Augen, wenn ich Fragestellungen und die Anwendung von Auskunftsmitteln beschreibe. Diese Darstellung ist keinesfalls eine vollständige Wiedergabe der Auskunftstätigkeit, sondern es wird die Anwendung von Auskunftsmitteln genannt und exemplarisch einige genauer ausgeführt.
Darüber hinaus sollen Ansätze aufgezeigt werden, wie man neue Mittel für die Auskunft einsetzen kann, und in welchen Bereichen neuer Informationsbedarf bestehen könnte, dem dann durch die notwendigen Auskunftsmittel Rechnung getragen werden sollte.

Die Fragen der Benutzer an das Bibliothekspersonal fangen bei technischen Belangen an. Dazu gehören Fragen nach den Räumlichkeiten, wie die oft vernommenen:
-"Wo ist denn hier die Toilette?"
-"Wie sind die Öffnungszeiten?"
-"Wie benutzt man denn dieses Gerät (Mikrofichegerät)?"
Diese Fragen sind oftmals durch das eigene Wissen, was im Gedächtnis gespeichert ist, zu beantworten.

Der Fragenkomplex “Sachfragen” kann Informationswünsche nach z.B. Ausleihmodalitäten, der Anmeldung, nach Dienststellen oder Personen oder nach Erwerbungswünschen beinhalten. Auch hier sind viele Dinge aus dem Gedächtnis heraus beantwortbar oder andere Person werden zu Rate gezogen. Doch auch hier gilt es, bei Details zu Ausleihmodalitäten oder Fernleihe könnte man – sofern vorhanden – auf Informationsblätter, die Benutzungsordnung oder die Homepage der Bibliothek verweisen. Es kann rationeller gearbeitet werden, so daß der Benutzer die gewünschten Informationen gut präsentiert bekommt und damit die Auskunft entlastet wird.

Worauf wir nun eingehen möchten sind die bibliothekarischen Fragen, die sich auf Literatur oder Sachinformationen beziehen.
Besucher der Bibliothek wenden sich häufig mit der Frage nach einem bestimmten Titel an die Auskunft. Zuerst recherchiert man in den Formalkatalogen der eigenen Bibliothek, ob nun in Zettelform oder Online oder auf CD-ROM. Hier kann man ermitteln, ob das Buch in der eigenen Bibliothek vorhanden ist oder in dem Bibliothekssystem der Universität. Hier ist es wünschenswert, auch gleich eine Auskunft über den Ausleihstatus erhalten zu können. Dies wird jedoch gerade in einem zweischichtigen Bibliothekssystem nicht leicht zu verwirklichen sein, jedoch für die eigene Bibliothek. Bei einem negativen Ergebnis kann auf Wunsch der Benutzer in dem Verbundkatalog des eigenen Verbundes und deutschlandweit über den KVK oder den DBI-VK oder auch die einzelnen Verbundkataloge gesucht werden. Dann können die Benutzer entscheiden, ob und wo sie eine Bestellung machen möchten. Dafür gibt es heute neben der Fernleihbestellung auch die Möglichkeit der Online-Bestellung.

Man sollte die Benutzer darauf hinweisen, wie sie selber Titel ermitteln können, so daß sie damit eine Anleitung zur Selbsthilfe haben. Hier wäre auch eine Informationsbroschüre angebracht.

In den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg gestaltet sich momentan die Situation bei der Recherche zu bestimmten Themen schwierig. In Gießen besteht noch der Sachkatalog nach der Methode Eppelsheimer. Dieser kann ein Einstieg für die Suche nach Monographien zu einem Thema sein. Er wurde jedoch in Gießen mit Jahresende 1997 abgebrochen. In Marburg ist kein Sachkatalog vorhanden. In den OPAC werden Schlagwörter mit eingegeben, jedoch ist dieser Datenpool noch zu klein. Man hofft, mit der Übernahme von Fremddaten der Deutschen Bibliothek mit der Verschlagwortung nach den RSWK ein geeignetes Instrument zu haben.
Ein anderer Weg ist die Recherche in fachspezifischen Bibliographien ob nun in gedruckter Form oder heute oftmals auf CD-ROM. Dort ist meistens die Zeitschriftenliteratur ausgewertet und durch einen Thesaurus erschlossen. Für eine effektive Suche auf CD-ROM oder auch in gedruckten Bibliographien benötigen die Besucher, die diese zum erstenmal benutzen, eine Einführung. Dies bedeutet für die Mitarbeiter der Auskunft, daß sie eine Kurzeinführung in die Datenbankrecherche geben müssen. Hilfreich dazu sind Infoblätter zu den einzelnen Datenbanken, die dann ohne weitere Erklärungen weiterhelfen sollen. Eine weitere Möglichkeit wären fachspezifische Informationsveranstaltungen (vgl. Kap. 3.3). Um nun diese Hilfestellungen geben zu können, muß eine Auskunftsabteilung so gut besetzt sein, daß diese zeitaufwendige Aufgabe übernommen werden kann, und weiterhin ein Ansprechpartner für andere Besucher da ist.

Man kann die Besucher auch darauf hinweisen, daß, wenn sie ein Buch oder einen Zeitschriftenartikel oder eine Dissertation zu ihrem Thema gefunden haben, sie dort weitere Literaturangaben finden können.
Bei schwierigen thematischen Fragen kann auch der zuständige Fachreferent hinzugezogen werden.
Auch hier könnte man kurz in einem Faltblatt diese Möglichkeiten zur sachlichen Recherche für die Besucher der Bibliothek darstellen.

Speziell möchten wir hier noch kurz die Mittel zu Beantwortung von Fragen nach Rezensionen, DIN-Normen und Urteilen nennen, da dies Bereiche sind, die öfter gefragt sind, und nicht immer so leicht zu beantworten sind.

Bei Rezensionen sind meistens die von belletristischen Werken gefragt. Diese findet man in Zeitschriften und Zeitungen. Hier muß man das Register benutzen oder sich durch die Zeitschriftenhefte blättern.

DIN-Normen müssen beim Beudt-Verlag in Berlin bestellt oder abonniert werden. Sie sind sehr teuer, aber auf keinem anderen Wege zu erhalten. Eine Fernleihe ist nicht möglich. Oftmals können Bibliotheken sich DIN-Normen nicht leisten oder sie passen nicht in das Erwerbungsprofil. In Gießen können wir auf die Bibliothek der Fachhochschule verweisen, die die DIN-Normen abonniert hat. Was jede Bibliothek aber vorrätig haben sollte, ist das Verzeichnis der DIN-Normen, so daß sich die Benutzer informieren können und über die DIN-Nummer die Norm bei dem Verlag bestellen können.

Im Bereich von Gesetzen und Urteilen wäre für das Auffinden eines Gesetzes zuerst das Werk von Schlegelberger “Recht der Gegenwart” ein guter Einstieg. Man wird über Stichwörter auf die einzelnen Gesetze verwiesen. Für das Finden von Urteilen eignet sich die NJW-Leitsatzkartei, die in Gießen und Marburg auf CD-ROM vorhanden ist. In Marburg kann man auch in der Datenbank “Juris” und der “Leitsatzkartei des deutschen Rechts” recherchieren.
In den Bibliotheken selbst sind zudem Entscheidungen von Gerichten vorhanden, wo man Urteile nachlesen kann. Nur einfach zu einem Thema eine Gerichtsentscheidung zu finden, ist so nicht gut möglich, aber bei genaueren Angaben wird man meistens fündig.

Viele Besucher kommen in die Bibliothek mit konkreten Sachfragen, zu denen sie Informationen suchen. Dies können Adressen, Fragen zur Biologie oder zu Gemälden oder Geschlechtsregistern und vieles mehr sein. Es ist notwendig als Bibliothekar die wichtigsten Nachschlagewerke zu kennen, dann kann man den Fragenden darauf verweisen. Dies können z.B. Adreßbücher wie das “Taschenbuch des öffentlichen Lebens”, Adreßverzeichnisse der einzelnen Bundesländer oder Nachschlagewerke zur Biologie oder im Fach Geschichte die Geschlechtsregister einzelner adliger Familien sein. Manches mal muß man genauer überlegen und kreativ werden. Es erfordert auch einfach einiges an Erfahrung.
Für viele Fragestellungen ist das Internet ein gutes Informationsmittel. Für eine effektive Nutzung des Internets ist ein gutes Einarbeiten in den Umgang mit Suchmaschinen unbedingt nötig, um sich so in der Informationsflut zurechtzufinden. Eine aktuelle Liste von “bookmarks”, den sogenannten Lesezeichen auf den Seiten im WWW, kann sehr hilfreich sein. Man hat dann einen besseren Einstieg. Für diesen geübten Umgang mit der Suche im Internet, sind Schulungen und Zeit zur persönlichen Fortbildung

unerläßlich. An diesem Punkt wäre auch über Schulungen für Benutzer im Internet nachzudenken. In Marburg geschieht dies schon.

Bei der Fülle von Auskunftsmitteln und vielen Alternativen in der Beantwortung von Benutzerfragen, bleibt die Kommunikation das wichtigste (vgl. Kap. 3.1). Auch sollte man auf die unterschiedlichsten Bedürfnisse der verschiedensten Besucher eingehen. Wichtig ist bei der Informationsvermittlung ein fundiertes Wissen über die Auskunftsmittel und etwas Kreativität und detektivischer Spürsinn.

2.4 Dienstleistungen im Bereich der Auskunft

Bibliotheken als öffentlich-rechtliche Einrichtungen in der Bundesrepublik Deutschland befinden sich auf dem Weg zum Dienstleistungsanbieter. Doch immer noch spricht man von einer Servicewüste in Deutschland gerade im öffentlich-rechtlichen Bereich. Wir möchten nach der Motivation fragen, warum Bibliotheken einen guten Service anbieten sollen, was für ein Marketingverständnis im Bereich von Dienstleistungsunternehmen in der freien Markwirtschaft besteht, welche Dienstleistungen in Bibliotheken angeboten werden und welche in Zukunft wünschenswert sind. Dabei beziehen wir uns auf die Universitätsbibliotheken in Gießen und Marburg.

Zu Anfang die Frage: Aus welcher Motivation heraus sollten wissenschaftliche Bibliotheken - gerade auch Universitätsbibliotheken - ihren Besuchern einen guten Service bieten und auch um neue Dienstleistungen erweitern?

Zum einen existiert die Bibliothek einer Universität nicht zum Selbstzweck, sondern dient der Lehre und Forschung von Studenten und Lehrenden. Durch die Arbeit der Bibliothek soll dies möglich gemacht werden. Dieser Auftrag sollte Motivation zur Verbesserung von Diensten direkt für die Benutzer sein.
Für Dienstleistungen im Bereich der Informationsentwicklung besitzen Bibliotheken nicht mehr ein Monopol, sondern haben in letzter Zeit durch kommerzielle Informationsdienste auch im Bereich von Lehre und Forschung echte Konkurrenz bekommen. Darum gilt es, das Serviceangebot bei der Literatur- und Informationsbeschaffung immer wieder zu überprüfen und zu verbessern.
Darüber hinaus müssen sich Bibliotheken im Kampf um die Mittelzuweisungen seitens des Trägers gegenüber anderen Einrichtungen der Universität behaupten. Die Bibliothek muß somit immer wieder ihren Wert und ihre Wichtigkeit unter Beweis stellen. Ein gutes Dienstleistungsangebot, von dem man spricht, steigert eben diesen Wert auch gegenüber dem Geldgeber.
Dies sind alles Motivationsgründe, um eine Verbesserung aller Dienstleistungen der Bibliothek anzustreben, zu planen und umzusetzen.

Grundsätze aus dem Bereich des Marketing angewandt in Bibliotheken

Will sich eine Bibliothek zu einem Dienstleistungsunternehmen entwickeln, gibt es einige grundsätzliche Dinge für ein gutes Marketing zu bedenken. Nach Max Otte gibt es Eigenschaften, die ein Unternehmen haben muß, um die eigenen Dienstleistungen gut zu vermarkten:
Über allem steht ein strategisches Konzept, in dem sehr genau die Zielvorstellungen und die Marktforschungsergebnisse festgehalten sind. Auch Bibliotheken sollten sich klare Ziele stecken, an denen sie sich selbst messen können. Die Ergebnisse von Benutzerforschungen – vielleicht auch die der Nicht-Nutzerforschung - sind die Grundlage dafür. Es gilt auch immer wieder neu diese zu erfahren.
Ein erarbeitetes Konzept muß den Mitarbeitern aber auch den Kunden vermittelt werden. Durch eine "überlegene" Kommunikation zwischen den Mitarbeitern können diese für ein Denken aus Sicht der Kunden und für den Service gewonnen werden. Denn erst wenn alle sich der Orientierung hin zum Kunden verschrieben haben, gelingt ein guter zufriedenstellender Service. Die Kunden selbst müssen von den neuen und alten Serviceleistungen, die ihm die Bibliothek bietet, erfahren, denn sonst nehmen sie sie nicht in Anspruch.
Ein strategisches Konzept ist nicht in Kürze umgesetzt und ein gutes Niveau ist nicht leicht zu halten. Deshalb müssen sich ein Dienstleistungsunternehmen und alle Mitarbeiter langfristig zu Qualität und Leistung verpflichten. Das Produkt, das sie verkaufen, ist immateriell und hat als wichtigste Eigenschaft Qualität. Diese gilt es zu halten und zu verbessern und zwar über einen langen Zeitraum[9].

Leistungsmessung im Benutzungs- und Auskunftsbereich der Bibliotheken

Wir wollen hier das Thema Leistungsmessung aufgreifen, da es eine Bewertung von Dienstleistungen ist. Es geht dabei nicht darum, Erwerbungs-, Ausleih- und diverse andere Statistiken zu erstellen, sondern sie bilden die Grundlage für eine Bewertung des Service und der Benutzerfreundlichkeit. Amerikanische und englische Bibliotheken nutzen dazu seit mehr als 20 Jahren die Methoden der Leistungsmessung. Auch in Deutschland wollen immer mehr Bibliotheken die Qualität ihres Service messen. Im Bereich der öffentlichen Bibliotheken gibt es dafür viele Beispiele.[10] "Leistungsmessung soll sichtbar machen, was die Bibliothek tut und wies sie es tut."[11]
Da derzeit vermehrt von Bibliothekskunden gesprochen wird, sollte Leistungsmessung gerade im Benutzungs- und Auskunftsbereich regelmäßig erfolgen. Solche Leistungsdaten sind wichtig. Die Bibliothek zeigt, z.B. dem Unterhaltsträger, wie sie mit ihren Ressourcen umgeht und was sie damit erreicht. Sie verdeutlicht, wie nötig und erwünscht Serviceerhalt und Serviceverbesserungen sind, und wie man diese erreichen kann. Im Benutzungs- und Auskunftsbereich sollte das Bemühen um optimale Kundenbetreuung vor dem Rationalisierungsgedanken stehen, darum sind hier Ziele, Durchführung und Ergebnisse der Leistungsmessung anders als in Betriebsabteilungen.
Wie gut der Service ist, bewertet der Kunde. Mit Hilfe von regelmäßigen Besucherbefragungen kann die Bibliothek Wünsche und Erwartungen der Benutzer feststellen und den Erfolg durchgeführter Maßnahmen überprüfen.
Leistungsmessung kann also auch ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit sein.

[9] Vgl. Otte, Max: Marketing
[10] Vgl. Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken
[11] Poll, Roswitha: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken

Um zu überprüfen, ob gesetzte Ziele erreicht wurden, muß Leistungsmessung in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden.[12]

Es gibt verschiedene Formen der Leistungsmessung, mit denen die unterschiedlichsten Kriterien gemessen werden. Am weitesten verbreitet sind Zählungen (Ausleihen, Besucherzahlen), die mit den heutigen technischen Mitteln leicht durchführbar sind. Im Servicebereich sind Fragebögen und Interviews eine nötige Erweiterung zu diesen statistischen Erhebungen. Sie können mehr über Meinungen, Wünsche sowie Gründe für das Verhalten der befragten Personen aussagen. Mittels brieflicher und telefonischer Befragung kann man auch Nicht-Benutzer der Bibliothek erreichen. Eine weitere Methode ist die Beobachtung, bei der eine außenstehende Person Kundenverhalten beobachtet und auswertet. Dies dient dann dazu, Veränderungen für einen besseren Service in Bibliotheken durchzuführen.

<u>"Service-Level-Agreements" als ein Arbeitsinstrument zur Serviceverbesserung</u>

Um Konzepte im Dienstleistungsbereich zu strukturieren, könnten "Service-Level Agreements" eine Möglichkeit sein. "Ein "Service-Level-Agreement" ist ein formelles Dokument, das zwischen den Anbietern einer Dienstleistung und einer Gruppe von Kunden vereinbart wird."[13] Ziel ist, angebotene Dienstleistungen mit den Rechten und Pflichten beider Partner zu beschreiben und quantitative Meßgrößen für eine Kontrolle anzugeben, um diese dann auch durchführen zu können. Hier wird eine Dienstleistungsvereinbarung aufgestellt.
Anlaß für solche Vereinbarungen können Rechenschaftsberichte sein, die vom Finanzgeber verlangt werden oder verwaltungstechnische Gründe, wie Mittelzuweisung für die einzelnen Bereiche in der Bibliothek, oder öffentlichkeitswirksame Gründe, die Mißverständnisse über angebotenen Dienstleistungen ausschließen sollen.

Im Bereich von Bibliotheken können solche Vereinbarungen zwischen der Zentralbibliothek und Institutsbibliotheken oder zwischen Fachbereichen und der Bibliothek oder zwischen der Bibliothek und anderen bibliothekarischen und dokumentarischen Einrichtungen geschlossen werden.
Es sollten auch "Vereinbarungen" zwischen der Bibliothek und den Besuchern erarbeitet werden, selbst wenn dies hier nicht auf der Ebene eines Vertrags, so aber doch in der Bekanntgabe von angebotenen und von Benutzern einforderbaren Dienstleistungen geschieht und in der Information über die Pflichten, die sie als Benutzer gegenüber der Bibliothek erfüllen müssen. Die Benutzungsordnung der Bibliothek kann als "Service-Level-agreement" angesehen werden.

"Service-Level-Agreements" werden zu allererst durch eine Diskussion unter den Mitarbeitern der Bibliothek erarbeitet. Allein dies kann schon Früchte tragen. Danach werden mit dem Partner die genauen Vereinbarungen festgelegt, und gegebenenfalls nach einer Umstrukturierung durchgesetzt.

"Service-Level-Agreements" sollten Aussagen über folgende Punkte machen:
- den Kreis der Nutzer,
- die Dauer der Vereinbarungen,
- die Entgelte und die Zahlungsmodalitäten,

[12] Heidtmann, Frank: Materialien zur Benutzerforschung
[13] Ford, Geoffrey: Sevice Level Agreements – Vereinbarungen über das Dienstleistungsniveau

- die jeweiligen Rechte und Pflichten der Partner,
- die Dienstleistungsentwicklung und –ziele,
- die Überprüfungsmodalitäten,
- und als Hintergrundmaterial Qualitätserklärung und Informationen über die Bibliotheksstruktur[14].

Inhaltlich können allgemein Öffnungszeiten und Dienststunden angesprochen werden, im Bereich der Literaturbereitstellung Bearbeitungszeiten von Monographien und Zeitschriften; ebenfalls können Ausleihfristen, Kopierdienst, das Zurückstellen von Büchern und im Auskunftsbereich Online-Recherchen, Telefonauskünfte und Schulungen thematisiert werden. Auf der Seite der Benutzer muß es Verständigung über die bibliographischen Angaben, Rückgabe der entliehenen Medien und die rechtzeitige Anfrage zur Einrichtung von Semesterapparaten geben.
Das wichtigste jedoch ist, daß beide Seiten den Nutzen und den Wert von klaren Absprachen sehen, und sich beide zur Einhaltung dieser verpflichtet wissen. Ansonsten bleibt es bei internen Absprachen, die willkürlich definiert werden und die zu Unzufriedenheit und Mißverständnisse auf beiden Seiten führen, was heute oftmals der Situation in Universitätsbibliotheken entspricht.
“Service-Level-Agreements” sind ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit und sie schaffen eine gute Arbeitsgrundlage und Überprüfungsarbeit für eine Dienstleistungseinrichtung.

Dienstleistungsangebote der Universitätsbibliotheken Marburg und Gießen

Wie sieht nun das Dienstleistungsangebot in den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg aus? Welche neuen Dienstleistungen könnte oder sollte man in den Bibliotheken einführen? Wie vermittelt man das Angebot von Dienstleitungen den Benutzern?
Die Beantwortung und der Blick in die Praxis sind Inhalt des nun folgenden Punktes.

In der UB Gießen ist wochentags für die Zeit bis 20 Uhr Fachpersonal für die Beantwortung von Fragen da. In der UB Marburg steht das Fachpersonal wochentags von 9.00 – 18.00 Uhr Rede und Antwort.
Anfragen werden in der Bibliothek mündlich vor Ort oder am Telefon, aber auch schriftlich per Brief oder e-mail beantwortet. Dazu gehören auch Fragen zu CD-ROM-Datenbanken.
Die Fachreferenten stehen zur Verfügung, wenn es um die Beantwortung von schwierigeren fachspezifischen Fragen geht.
Das Auskunftspersonal führt Schulungen für Benutzer für den OPAC, Medline-Datenbank und die Zeitschriftendatenbank durch. Die Bibliotheken bieten allgemeine und fachspezifische Führungen an. Recherchemöglichkeit in dem OPAC und anderen Bibliothekskatalogen bietet das Internet. Hier erhalten die Benutzer wichtige Informationen zur Bibliothek und können von der Homepage aus im OPAC und z.B. durch einen Link auch im Karlsruher-Virtuellen-Katalog recherchieren. Der Magazinbestand der UBs kann hierüber auch bestellt werden.
Die Homepage wird durch Mitarbeiter der Auskunftsabteilung und durch Fachreferenten betreut. Im Aufbau befindet sich die Gießener Elektronische Bibliothek und in Marburg wird im Zusammenhang mit der Marburger Bibliographie eine elektronische Volltextspeicherung angeboten. Hier liegen z.B. Volltexte von Dissertationen auf. Somit ist auch ein Zugriff auf Volltexte über die Homepage möglich, wie auch auf einige elektronische Zeitschriften.

[14] Vgl. Ford, Geoffrey: Service Level Agreements – Vereinbarungen über das Dienstleistungniveau

Neben der Homepage erhält der Besucher der Bibliothek Informationen zur Benutzung und zur Auskunft in der Benutzungsordnung und durch Aushänge.

Welche Dienstleistungen wären nun ganz konkret für die Benutzer der UB in Gießen und Marburg von Interesse?

Eine Grundvoraussetzung für einen guten Service sind lange Öffnungszeiten und eine gute personelle Besetzung des Benutzungsbereichs. Wir wissen, daß daran gerade in Gießen und Marburg mit hohem Einsatz der Mitarbeiter gearbeitet wird, obwohl eine personelle Knappheit besteht. Es ist weiterhin auch schwierig für die Mitarbeiter im Auskunftsbereich, sich selbst immer wieder so mit Neuerungen zu befassen und die Entwicklung im Auskunftsbereich zu verfolgen, daß sie für die Informationsvermittlung genug geschult sind[15].
Gerade im Bereich der Datenverarbeitung und der Nutzung der EDV gibt es eine ständige Weiterentwicklung in Bibliotheken. Ob es nun der OPAC, CD-ROM-Datenbanken oder das Internet ist. Für den Benutzer bedeutet dies jedoch in Gießen momentan noch ein ständiges Wechseln zwischen den Arbeitsplätzen und den verschiedenen Anwendungsoberflächen.
Als Benutzer hat man aber nicht die Kenntnis und die Routine, um sich ohne Schwierigkeiten und auch bequem in allen Datenpools zu bewegen. Hier gilt es einfache, bequeme und effektive Wege zu finden. Es geht darum, einen multifunktionalen Arbeitsplatz zu schaffen. In der DDB wurde dies mit dem Multimediabereitstellungssystem fast erreicht. Auch in der UB Marburg ist es möglich, unter einer Oberfläche zwischen dem eigenen Bibliothekskatalog, CD-ROMs und dem Internet zu wechseln. Dies bedeutet eine Vereinfachung für die Benutzer, auch wenn die Oberflächen der einzelnen Anwendungen sich noch sehr unterscheiden. Das ist jedoch seitens der Bibliothek nicht zu beheben, da die CD-ROMs von verschiedenen Firmen hergestellt werden, die verschiedene Retrievalsoftware entwickelt haben.
Für den Besucher der UB wäre es weiterhin wünschenswert, wenn ein Abgleichen zwischen der Literaturdatenbank und den Bibliothekskatalogen erfolgen könnte und dann auch die Möglichkeit bestünde, sowohl aus dem OPAC der jeweiligen Bibliothek als auch aus dem Verbundkatalog oder z.B. “subito” heraus die Bestellung aufgeben zu können.
Ein noch weiterführender Schritt wäre, wenn dies alles im Netz der Universität möglich wäre, so daß Universitätsangehörige nicht den Weg zur Bibliothek machen müßten, sondern die Bibliothek zu ihnen käme[16]. Eine Lieferung an den Arbeitsplatz könnte bei Zeitschriften per Post, Fax oder FTP und bei Büchern als Paketlieferung geschehen. Dazu müßte dann auch ein System für die Rechnungsstellung erarbeitet werden. Dies alles wäre ein effektiver Weg für die Benutzer, um ihre Literatur und Informationen zu erhalten.

Ein weiteres Dienstleistungsangebot sind Publikationen im Netz. Dies könnten elektronische Zeitschriften und weitere Volltexte - im Universitätsnetz verbreitet - sein. Diese Volltexte sollten gut zu recherchieren sein, was allerdings am Anfang einige Mehrarbeit für die Formal- und die Sacherschließung bedeutet. Hier muß zuerst noch eine bundesweite Regelung gefunden werden, die mit dem DFG-Projekt über Metadaten geschaffen werden soll.

[15] Vgl. Neißer, Horst: Informationsdistribution – aktuelle Anforderungen für Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken
[16] Vgl. Niggemeyer, Elisabeth: From HELL to HEAVEN oder Der Himmel ist nicht lokal

Einige Kunden der Bibliothek können oder wollen eine Literaturrecherche nicht selbst durchführen. Für sie könnte das Angebot bestehen, eine Literaturzusammenstellung bei Mitarbeitern des gehobenen und höheren Dienstes in Auftrag zu geben. Hier könnte man die Angebote auch variieren, indem man zusätzlich einen Bestellservice anbietet[17].

Der Bereich der Sacherschließung in Gießen und Marburg befindet sich auf dem Weg hin zur RSWK. Damit wird dann eine Schlagwortsuche in den OPAC integriert, die jetzt noch von Benutzern sehr vermißt wird.
Gleichzeitig ist aber jetzt parallel über eine Sacherschließung von Volltexten und Homepages im Internet nachzudenken. Dies geschieht auch schon durch ein DFG-Projekt, an dem Die Deutsche Bibliothek, die Bayerische Staatsbibliothek und die Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen beteiligt sind. Untersucht wird z.B. die Verwendung des Dublin Core als Erschließungsschema dafür. Dieses Projekt Metadaten soll die Grundlage für ein Regelwerk für die Formal- und Sacherschließung bieten. Doch auch jetzt schon wäre es für Kunden der Bibliothek wichtig, Links zu wichtigen fachspezifischen Informationsseiten im Internet mit einer Erschließung und Bewertung von der Homepage der Bibliothek zu erreichen.

Zu bedenken gilt es auch immer, nicht nur neue Serviceleistungen einzuführen, sondern alte und neue Dienstleistungsangebote auch zu kommunizieren. Die Kunden müssen zuerst wissen, was die Bibliothek ihm alles bietet, bevor sie diesen Service nutzen können. Dies kann durch Aushänge in der Bibliothek aber auch in den Fachbereichen geschehen, wo Neuigkeiten angekündigt werden. Ebenfalls könnten Artikel darüber in universitätseigenen und lokalen Zeitungen erscheinen oder durch die Fachbereiche der Universität verbreitet werden. In der Bibliothek selbst sollte auf Dienstleistungen auch in der Benutzungsordnung hingewiesen werden, auch wenn dies nicht immer aktuell gehalten werden kann.
Zu den einzelnen Bereichen, wie z.B. die Literaturrecherche in CD-ROM-Datenbanken wären spezielle Informationsblätter ein gutes Kommunikationsmittel. Dies wurde von Teilnehmern der Umfrage in Gießen und Marburg gewünscht (vgl. Kap. 4.4). Dies entlastet den laufenden Auskunftsdienst. Alle Informationen sollten ebenfalls über die Homepage der Bibliothek verbreitet werden. Das Internet ist hervorragend geeignet, immer aktuell zu sein. Darüber können nicht nur die Besucher der Bibliothek, sondern auch die Mitarbeiter immer aktuell informiert sein, wenn dieses Anliegen aufgenommen wird in der Gestaltung und von den Mitarbeitern als Informationsmedium anerkannt wird.

Weiterhin wichtig sind Schulungen in den verschiedenen Bereichen, wie z.B. Fachdatenbanken, OPAC und Internet. Denn hier erfährt der Benutzer praktische Hilfe zur Literatur- und Informationsermittlung (vgl. Kap. 3.3).

Viele Bibliotheken gehen schon Schritt für Schritt den Weg hin zum Dienstleistungsanbieter. Sie fühlen sich jedoch gebremst durch fehlende Finanzmittel, die es schwierig machen, einen guten Service zu halten und zu erweitern. Zum einen fehlt das Geld für die Anschaffung und Einrichtung von Informationswegen, zum anderen die Mittel um die Personalkosten zu decken und neues Personal in dem Bereich der Auskunft einstellen zu können. Manchmal wäre auch ein mutiger Schritt zu einer Umstrukturierung gut, die Kräfte im Benutzungsbereich freisetzt.

[17] Vgl. Jüngling, Helmut: Bibliothekar für die Zukunft – zwischen Kultur- und Informationsmanagement

Ansonsten gilt es, Mitarbeiter im Benutzungsbereich immer wieder zu motivieren, denn sie sind es, die Informationen an die Benutzer weitergeben und vermitteln, denn ein guter Service kann nur bestehen, wenn Mitarbeiter im Umgang mit den Benutzern freundlich sind, und sensibel bleiben für die Wünsche und die Kritik ihrer Kunden. Durch das Protokollieren von nicht positiv beantworteten Anfragen über einen gewissen Zeitraum hinweg, kann ebenfalls die Arbeit der Auskunft neu gestaltet werden, wenn eine gute Auswertung und die Umsetzung dazu erfolgt.

Es ist immer zu bedenken, daß Besucher der Bibliothek die gesamte Einrichtung über die Auskunftsarbeit und Informationsvermittlung durch die Mitarbeiter bewerten und danach auch in Anspruch nehmen. In Gesprächen mit Benutzern kann man vieles erklären und den Besuchern die bestmögliche Nutzung der Bibliothek und ihrer Dienstleistungen für ihre Zwecke vermitteln.

2.5 Gebühren im Auskunftsdienst in wissenschaftlichen Bibliotheken

Die Erhebung von Gebühren in Bibliotheken wird immer wieder diskutiert und immer mehr in die Praxis umgesetzt. Gerade dann, wenn es um die Einführung neuer Dienstleistungsangebote auch im Bereich der Auskunft geht, kommt das Thema Gebühren zu Sprache. Es stellt sich nun die Frage, ob Gebühren im Bereich der öffentlich-rechtlichen Informationsvermittlung überhaupt zulässig sind, und wenn wofür und in welcher Form.

Das Grundgesetz der Bundesrepublik garantiert die Informationsfreiheit: “Jeder hat das Recht, ...sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten.”[18] Gebühren, die man nun für den Erhalt von Informationen zahlen muß, können als Hinderungsgrund für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen angesehen werden. Dies setzt einer Gebührenerhebung für Dienstleistungen der Informationsentwicklung eine eindeutige Grenze. Auch Dr. Horst Neißer fordert in seinem Artikel “Informationsdistribution – aktuelle Anforderungen für Bibliothekare”, daß Basisdienste gebührenfrei bleiben sollen[19]. Die Grundfinanzierung für die Vermittlung von Informationen sollte durch die öffentliche Hand und die Wirtschaft geschehen, da diese an einem Informationstransfer und der Verbreitung von Wissen interessiert sind[20].
Die Bibliothek auf dem Weg zu einem Dienstleistungsbetrieb bietet neue Serviceangebote, die eine Verbesserung der Informationsvermittlung darstellen. Es ist jedoch weiterhin möglich, auf einem anderen kostenfreien bzw. kostengünstigeren Weg an die gewünschte Information zu gelangen. Hier öffnet sich der Bereich, in dem Bibliotheken für “value-added-services” dies dem Benutzer in Rechnung stellen können.

> Im Bereich der Informationsvermittlung bedeutet dies, daß die Voraussetzungen für eine bibliographische Recherche durch die Grundfinanzierung des Trägers der Bibliothek geschaffen werden sollen. Dabei ist der Faktor, ob es sich um gedruckten Bibliographien oder CD-ROM-Datenbanken handelt, nicht bestimmend. Der Informationssuchende erhält somit eine kostenlose Informationsquelle.

[18] Art. 5 GG
[19] Neißer, Horst: Informationsdistribution – aktuelle Anforderungen für Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken
[20] Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?

> Anders verhält es sich bei der Online-Datenbankrecherche durch Mitarbeiter der Informationsabteilung. Hier verschiebt sich der Aufwand der Informationsbeschaffung von dem Benutzer, der sonst selber recherchieren würde, zur Bibliothek. Dies ist eine zusätzliche Dienstleistung, die dem Benutzer aufgrund ihrer Zeit- und Kostenintensität in Rechnung gestellt werden kann und sollte, da die Benutzer sich bewußt entschieden haben, eine Dienstleistung in Auftrag zu geben.

Als Informationsbeschaffungsstelle muß die Bibliothek die Kosten sogar berechnen, da sie sonst in einen unlauteren Wettbewerb mit privaten Informationbrokern tritt[21]. Es sollte eine Angleichung an die branchenüblichen Preise erfolgen.
Dies ist auch für die Bereitstellung von bibliothekseigenen Datenbanken im Internet oder über Online-Verbindungen zu überlegen; spätestens dann wenn eine umfangreiche Sacherschließung erfolgt, oder es eine fachspezifische Datenbank mit besonderer Literatur ist. Die kommerzielle Nutzung könnte über einen Host laufen, über den dann auch die Abrechnung erfolgt.
Der Trend hin zum bequemen recherchieren via Internet von zu Hause aus und das Online-Ordering darf den Kunden schon etwas kosten. Er genießt einen Service der Bibliothek oder mehrerer Bibliotheken ohne diese überhaupt zu betreten. Als zusätzliche Dienstleistung gegenüber der Recherche vor Ort und auch gegenüber anderen kommerziellen Datenbankanbietern kann diese dem Endnutzer in Rechnung gestellt werden. Heute ist es schon sehr bequem geworden über "subito" oder den Verbundkatalog oder über die Kataloge einzelner Verbünde die gewünschte Literatur zu ermitteln und auch auf diesem Weg zu bestellen. Dies alles bedeutet aber auch einen Mehraufwand für die Bibliotheken und die betreuenden Stellen, so daß auch Mehrkosten entstehen. Hier kann man nicht mehr von einer grundlegenden Informationsvermittlung sprechen, die durch die Grundfinanzierung gedeckt werden sollte, sondern von einem "value-added-service", der durch Gebühren zwar nicht ganz gedeckt, so aber doch mit finanziert werden soll.
Dabei muß die Bibliothek sich auch bewußt sein, daß Gebühren auch als Steuerungselement wirken[22]. Der Benutzer hat nämlich die Wahl zwischen nebeneinander bestehenden Informationsbeschaffungswegen. Die Bibliothek, die Gebühren einführt, muß sich vorher bewußt machen, in welche Richtung sich die Nachfrage nach den Angeboten entwickeln wird, und ob dies das von ihnen gewünschte Ziel ist. Danach muß über eine Gebührenregelung entschieden werden.

Die Frage nach mehr Gebühren im Bereich der Dienstleistungen von öffentlichen Institutionen wird heute von den Trägern an die Bibliotheken gestellt. Dies geschieht aus der Finanznot und der Mittelknappheit heraus. Bibliotheken sind heute oftmals schon nicht mehr in der Lage, eine Grundversorgung ihrer Benutzer zu garantieren, da dazu die Finanzmittel fehlen. In diesen Zeiten ist es deshalb schwierig, noch einen erweiterten Service zu bieten, der von vielen Kunden gewünscht wird. Viele Bibliotheken wollen nicht nur "Buchaufbewahrungsstelle" und "Buchverwaltungstelle" sein, sondern eben auch Informationszentrum und Bildungsstätte. Vielerorts ist dies jedoch nur mit öffentlichen Mitteln kaum möglich, so daß sich die Frage stellt, ob man nicht Gebühren einsetzen sollte, um eben die Informationsfreiheit weiterhin zu gewährleisten[23]. Oftmals wird der Weg über die Gebührenerhebung für die Gewährleistung und den Ausbau auf dem Informationssektor als verträglicher

[21] Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?
[22] Vgl. Beyersdorff, Günter: Entgelte in Bibliotheken
[23] Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?

angesehen. Eine Bibliothek, die nicht die Bedürfnisse ihrer Kunden befriedigen kann, ist da die schlechtere Alternative. Problematischer als eine Einführung von Gebühren an sich, ist dann eher die verträgliche Ausgestaltung dieser. Beachten sollte man dabei regionale Unterschiede im Bereich der Wirtschaftskraft, die soziale Schicht und die Kaufkraft der Bibliotheksbesucher.
Auf Verständnis für eine Gebührenerhebung stößt man bei Benutzern, wenn man ihnen sagen kann, daß die eingenommenen Gebühren zu Gunsten der Benutzer direkt in die Arbeit der jeweiligen Bibliothek fließen. In den UBs Gießen und Marburg dürfen die Gebühren, die z.B. in der Abteilung Ausleihe anfallen, dem eigenen Etat hinzugefügt und ausgegeben werden.

Bibliotheken sollten als Informationsvermittlungseinrichtung immer wieder vor Augen haben, daß sie ein Produkt anbieten, das jedem Bürger durch das Grundgesetz gewährleistet, frei zugänglich sein muß. Wenn diese Informationsfreiheit in der heutigen Finanzlage weiterhin nur über zusätzliche Einnahmen gewährleisten sein wird, finden Gebühren hier einen berechtigten Platz[24]. Ziel ist es nicht, einen Gewinn zu erwirtschaften. Auf dem Weg hin zu einer Dienstleistungseinrichtung sollten Bibliotheken sich nicht scheuen, für einen erweiterten Service ihren Preis zu verlangen.

[24] Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?