
**Arbeitsgemeinschaft
der Parlaments-
und Behördenbibliotheken**

Arbeitshefte

**Behördenbibliothek der
Zukunft –
Zukunft der Behörden-
bibliothek**

**Podiumsdiskussion
am 09.06.2011 auf dem
100. Deutschen Bibliothekartag
in Berlin**

Nr. 62 Oktober 2011

Impressum

APBB-Arbeitshefte

Herausgeber: Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und
Behördenbibliotheken

Anschrift: Hessischer Landtag
Bibliothek
65022 Wiesbaden

Vorsitzender: Dr. Jürgen Kaestner

Redaktion: Bettina Nottebrock
Amt für Stadtentwicklung und Statistik, Köln

Druck: Weimarlanddruck, Kromsdorf

ISSN 0518-2220
ISBN 978-3-925779-25-1

**Arbeitsgemeinschaft
der Parlaments-
und Behördenbibliotheken**

Arbeitshefte

**Behördenbibliothek der
Zukunft –
Zukunft der Behörden-
bibliothek**

**Podiumsdiskussion
am 09.06.2011 auf dem
100. Deutschen Bibliothekartag
in Berlin**

Nr. 62 Oktober 2011

Inhaltsverzeichnis

Begrüßung und Einführung.....	5
Vorstellungsrunde der Podiumsmitglieder	7
1. Thesenrunde: „Kontinuität oder grundsätzliche Neuausrichtung“	11
2. Thesenrunde: „Small is beautiful oder Vorteile der zentralen Behördenbibliothek“	25
3. Thesenrunde: „Sind die großen wissenschaftlichen Bibliotheken im Hochschulbereich für uns ein Vorbild?“	36
Ausblick: Die zukünftige Behörden- und Parlamentsbibliothek, Anspruch und Wirklichkeit	41
Fazit, Schlußwort und Verabschiedung	49

Begrüßung und Einführung

Dietrich Pannier (Moderator):

Ich freue mich, dass Sie so zahlreich erschienen sind. Und die Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken (APBB) würde sich freuen, wenn unter Ihnen nicht nur Mitglieder, sondern auch Gäste sind.

Später möchten wir unsere Mitglieder auch gerne noch nach ihren Wünschen befragen. Deswegen möchte ich Sie noch um ihre Anwesenheit bei der Mitgliederversammlung bitten, damit wir Sie mal etwas zielgerichteter befragen können. Das halte ich für besser, als dass der Vorstand sich immer im kleinen Kreis überlegt, was er alles Gutes für Sie tun könnte.

Herzlichen Dank, dass Sie heute hier sind. Ich darf mich zunächst einmal vorstellen. Mein Name ist Dietrich Pannier. Auf der Vorlage steht Karlsruhe. Da war ich einmal. Ich wohne jetzt in Bretten, etwa 25 km von Karlsruhe entfernt. Für Karlsruher ist das eine ziemliche Entfernung. Für Berliner ist das Estrel Convention Center schon in der Stadt, für sie ist das keine Distanz.

Früher war ich einmal Leiter einer großen Gerichtsbibliothek. Inzwischen bin ich im Ruhestand und freue mich, dass ich für die Veranstaltung heute noch mal eingeladen wurde. Es ist schön, in Berlin zu sein und es ist schön, Sie alle hier zu sehen. Ich darf diese Veranstaltung moderieren. Das heißt, ich werde versuchen, mich zurückzuhalten. Ich werde versuchen, den Teilnehmern ein ordentliches Gehör zu verschaffen und Sie sind später auch aufgefordert, Fragen zu stellen.

Wer ist heute bei uns? Wir haben uns vorhin auf eine bestimmte Reihenfolge geeinigt, die wir einhalten wollen. Die stimmt jetzt nicht mit der Reihenfolge auf Ihrer Vorlage überein. Als Erste finden Sie auf jeden Fall Frau Doris Antener von der Bibliothek am Guisanplatz in Bern. Danach folgt Herr Holger Scheerer von der Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin. Er ist dort Bereichsleiter Benutzung und Information. Dann wird Frau Annette Grunert zu uns sprechen. Sie ist Leiterin der Zentralen Behördenbibliothek in Hamburg. Danach folgt – wenn ich mal in der Sprache des Fußballs sprechen darf – als Libero Herr Tobias Möller-Walsdorf vom Niedersächsischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur in Hannover. Herr Möller-Walsdorf ist zwar kein Bibliothekar, hat aber ein sehr gutes Verhältnis zu uns, was Sie später ganz bestimmt merken werden.

(Heiterkeit)

Als Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft hat sich Herr Dr. Kaestner höflicherweise ausbedungen, den letzten Platz einzunehmen. Ich denke aber doch, er wird auch auf diesem Platz die gewichtige Stimme des Vorsitzenden zu Gehör bringen.

Was haben wir vor? Ich denke, Sie wissen es bereits. Das Motto des Bibliothekartages ist ein wenig abgewandelt. Unser Thema lautet: „Die Behördenbibliothek der Zukunft – Zukunft der Behördenbibliothek“

Wie soll das Ganze ablaufen? Vorgesehen ist, dass sich die Teilnehmer zunächst vorstellen und danach soll es verschiedene Runden geben, in denen die Beteiligten ihre Meinung zu diesen Themen vorstellen und gegebenenfalls untereinander diskutieren. Sollten Sie bei dieser Gelegenheit Fragen zu den einzelnen Blöcken haben, werde ich die auch zulassen. Falls die Diskussion aber etwas zu weit führen oder zu detailliert werden sollte, möchte ich sie gegebenenfalls unterbrechen und zum nächsten Block weitergehen.

Zunächst soll es um die Frage gehen, ob es eine Kontinuität in den Bibliotheken geben soll oder ob eine grundsätzliche Neuausrichtung erforderlich ist, wofür die Teilnehmer plädieren. Das wäre der eine Bereich. Der nächste Bereich wäre: „Small is beautiful oder Vorteile der zentralen Behördenbibliothek“. Dann käme als nächster Block mit „Der ideale Weg zum Nutzer und sind die großen wissenschaftlichen Bibliotheken im Hochschulbereich ein Vorbild? Was können wir von Universitäts- und Hochschulbibliotheken lernen?“ Danach folgt noch ein Ausblick: „Die zukünftige Behörden- und Parlamentsbibliothek – Anspruch und Wirklichkeit“. Anschließend müssen wir sehen, wie wir mit der Zeit hinkommen. Festgelegt ist 15:30 Uhr, denn die Mitgliederversammlung beginnt um 16 Uhr. Sollten wir noch Zeit benötigen, können wir auch gerne bis 15:45 Uhr weitermachen.

Gestatten Sie mir zunächst noch eine kurze Bemerkung. Sie alle arbeiten in irgendwelchen Bibliotheken und machen sich möglicherweise Gedanken über die Zukunft Ihrer Bibliothek. Einige von Ihnen können sagen, dass die Zukunft Ihrer Bibliothek gesichert ist, bei anderen wird dies unter Umständen fraglich erscheinen. Sie werden heute bestimmt keine Lösungen erfahren, die für jeden von Ihnen passen. Wir wollen dennoch das Ganze heute diskutieren, damit wir aus verschiedenen Blickwinkeln Anregungen erhalten und daraus vielleicht Vorstellungen entwickeln können, wie wir zukünftig mit dem Thema umzugehen haben. Mehr kann die Veranstaltung, denke ich, Ihnen nicht vermitteln. Wenigstens einige Anregungen wollen wir Ihnen mit auf den Weg geben, weil Sie ja auch unter den Zwängen des Tagesgeschäfts nicht sehr häufig die Gelegenheit haben werden, über den Tellerrand hinauszuschauen. Manchmal bietet ja auch der Blick zu den Nachbarn ungeahnte Möglichkeiten, die man dann in seiner Behörde propagieren und durchsetzen kann.

Damit will ich es jetzt fürs Erste genug sein lassen, und ich möchte Frau Antener bitten, mit Ihrem Vortrag zu beginnen.

Vorstellungsrunde der Podiumsmitglieder

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Vielen Dank. Gerne stelle ich Ihnen unsere Bibliothek vor. Sie heißt Bibliothek am Guisanplatz und ist eine Behördenbibliothek. Gleichzeitig ist sie aber auch ein Dokumentations- und ein Archivdienst. Die Wurzeln dieser Bibliothek finden sich in der Eidgenössischen Militärbibliothek. Sie haben seit 170 Jahren Bestand. Seit Anfang 2006 bin ich in der Eidgenössischen Militärbibliothek als stellvertretende Chefin tätig und seit Mitte Juli 2006 habe ich dort die Leitung unseres Reformprojekts übernommen. Hier gilt es, einen Beschluss des Bundesrates umzusetzen, der vorgibt, insgesamt 44 Bibliotheken und Dokumentationsdienste des Großraums Bern möglichst an einem Standort zu konzentrieren und dabei 20 % Sachmittel und 25 % Personalmittel abzubauen.

Ich erlaube mir, Ihnen hier einen Flyer unserer Bibliothek auszulegen. Dort finden Sie auch die URL-Adresse www.guisanplatz.ch und alle Informationen über das von mir angesprochene Reformprojekt aber auch einige Informationen über unsere Bibliothek. Ich wurde beauftragt, Ihnen auch etwas über die Größe und die Kennzahlen unserer Bibliothek mitzuteilen. Es ist eine kleine Behördenbibliothek. Wir beschäftigen 34 Mitarbeiter auf 26 Stellen. Davon sind sechs Auszubildende und zwei Hochschulpraktikanten. Unser Beschaffungsbudget beträgt 1,5 Millionen Schweizer Franken pro Jahr. Davon werden ungefähr 600.000 Franken in Bücher und etwa 900.000 Franken in Zeitschriften investiert.

Um Ihnen einen kurzen Einblick zu geben, wie dieses Reformprojekt Einfluss auf uns genommen hat, erlaube ich mir, Ihnen nur eine Zahl rauszupicken. Im Jahr 2006 haben wir noch 900 Zeitschriften in unserem Bestand gehabt. Diese Zahl hat sich heute auf aktuell 4.000 Zeitschriften erhöht. – So weit zunächst meine Ausführungen. Vielen Dank.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank, Frau Antener. Sie werden an dem Räuspern des Publikums bemerkt haben, dass bei der Frage, was eine kleine Behördenbibliothek ist, wir freundschaftlich über die Grenze schauen und sagen: Ja, das ist in der Schweiz halt so.

(Heiterkeit)

Herr Scheerer arbeitet, wie ich weiß, auch in einer Behördenbibliothek, wenn man vergessen hat, dass der Deutsche Bundestag ja ein Verfassungsorgan ist. Das sollte man berücksichtigen. Deswegen wird der Herr Scheerer es mir nicht übel nehmen, wenn ich feststelle, dass Sie nicht so ganz vergleichbar sind. Sie sind halt Verfassungsorgan. Ich freue mich auf Ihren Vortrag.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Ja, wir sind nicht nur Verfassungsorgan, insbesondere sind wir natürlich Parlamentsbibliothek. Unsere Kennzahlen sind 85 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zum Teil in Teilzeit tätig. Ich kann das jetzt aber nicht exakt in Planstellen beziffern. Die Bibliothek ist eine Gründung aus dem Jahr 1949, begonnen mit einer Büchersammlung für den Parlamentarischen Rat, 1.000 Bände umfassend. Die Reichstagsbibliothek ist in den letzten Kriegstagen vollständig zerstört worden. Da ist praktisch nichts übrig geblieben. Wir sind eine Bibliothek mit 1,4 Mio Bänden, die nicht nur für die Bundestagsverwaltung da ist, sondern in erster Linie für die 622 Abgeordneten und ihre Mitarbeiter sowie die Mitarbeiter der Fraktionen. Die Bibliothek ist in vier Bereiche organisiert: Wir haben zwei Erwerbungsbereiche, und zwar deshalb, weil wir amtliches Schrifttum des Bundes und der Länder sammeln sowie Depositarbibliothek für internationale und supranationale Organisationen sind. Das ist in einem Erwerbungsbereich zusammengefasst. Außerdem ist dort die IT-Koordination der Bibliothek angesiedelt. Ein zweiter Erwerbungsbereich kümmert sich um Buchhandelschrifttum, was ich mal als das normale Erwerbungsgeschäft bezeichnen möchte. Darüber hinaus gibt es eine Katalogabteilung und letztendlich die Benutzungsabteilung, die ich leite. Außerdem bin ich der stellvertretende Leiter der Bibliothek. – Vielen Dank.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. Das war ein Schnelldurchgang, der dennoch umfassend und vollständig war.

Frau Grunert wird jetzt sagen: Na ja, wir sind kein Verfassungsorgan, aber wir sind eine zusammengelegte zentrale Behördenbibliothek – so nehme ich es wenigstens an. Bitte schön, Frau Grunert.

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Zentrale Bibliothek Behörden Hamburger Straße, ein etwas sperriger Begriff. Er ist dem Umstand geschuldet, dass wir für mehrere Behörden zuständig sind. Als Bibliothek sind wir

noch recht jung, 1983 gegründet. Der Gründung lag ein Beschluss der Hamburger Bürgerschaft von 1982 zugrunde, in dem es hieß, dass drei Bibliotheken fusionieren sollten, um Sach- und Personalmittel einzusparen. Die Stelle eines Leiters wurde dadurch auch eingespart. Aktuell betreuen wir fünf Behörden mit einem Etat von 380.000 Euro; das Ganze mit sieben Mitarbeitern: drei Vollzeitkräfte und vier Teilzeitkräfte. Die Zentrale Bibliothek befindet sich an zentraler Stelle in Hamburg-Barmbek, die Zweigstelle Bibliothek Gesundheit ist in Rothenburgsort angesiedelt. Unser Bestand umfasst ca. 130.000 Bände, etwa 640 laufend gehaltene Zeitschriften und ungefähr 400 Loseblattsammlungen. Außer uns gibt es in Hamburg fünf weitere Behördenbibliotheken. Wir sind allerdings die einzige Bibliothek, die für fünf Behörden zuständig ist. Das wäre die Vorstellung unserer Bibliothek in aller Kürze. – Vielen Dank.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank Frau Grunert. Ich hätte noch eine Nachfrage dazu. Wir hatten uns vor einigen Jahren mal über das Problem der Österreicher mit ihren Clusterbibliotheken in Wien unterhalten. Daraufhin hatte ich mich mit dem Stadtplan von Berlin beschäftigt und mir angeschaut, an welchen Orten welche Ministerien und an welchen Orten welche Bibliotheken liegen. Da kamen natürlich ganz andere Entfernungen zustande. Können Sie uns bitte noch einmal erläutern, wie Ihre Wege zu den Behörden sind, zumal Sie ja – wie gesagt – für fünf Behörden zuständig sind?

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Für uns ist die ausgesprochen zentrale Lage gemeinsam mit den Verwaltungen der Behörde für Schule und Berufsbildung, Behörde für Wissenschaft und Forschung und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in einem Einkaufszentrum unter der Kantine sehr wichtig. Die vierte Behörde, die Kulturbehörde, ist in den Neunzigerjahren umgezogen. Trotzdem wird sie weiter von uns betreut. Wir schicken die Bücher mit der Behördenpost. Im Allgemeinen erhalten die Kunden ihre Werke am nächsten Tag, da wir 2 x täglich mit der Behördenpost beliefert werden. Wir buchen mit dem PICA-Ausleihmodul OUS. Eine weitere Behörde, die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, befindet sich ca. 20 Minuten (mit der Bahn) von der Zentralen Bibliothek entfernt, in Rothenburgsort.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. – Herr Möller-Walsdorf bitte.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Mein Name ist Tobias Möller-Walsdorf. Ich komme aus Niedersachsen vom Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur in Hannover. Ich denke, ich bin sozusagen in zwei Rollen hier in dieser Runde. Zunächst bin ich Nutzer der Behördenbibliotheken. In Hannover haben wir die Situation, dass es einmal eine Landtagsbibliothek gibt und die einzelnen Ministerien jeweils selber auch noch kleine Behördenbibliotheken unterhalten, meistens One Person Libraries unterschiedlicher Ausprägung. Das ist sozusagen die eine Seite, ich bin Nutzer dieser Infrastruktur. Die andere Seite ist, dass ich im Ministerium zuständig bin für die wissenschaftlichen Bibliotheken in Niedersachsen, also der klassische Bibliotheksreferent eines Ministeriums für Wissenschaft und Kultur. Hinzu kommt der gesamte Bereich des Informationsmanagements an Hochschulen, also Informationsinfrastruktur, Mediennutzung an Hochschulen bis hin zu den Fragen des E-Learning-Einsatzes. Das heißt, dass ich in dieser zweiten Rolle vielleicht zu dem Aspekt des möglichen Know-how-Transfers von anderen Bibliothekstypen auf die Fragen der Behördenbibliotheken beitragen kann.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. Damit haben wir die Vorstellungsrunde beendet. – Entschuldigung, Herr Dr. Kaestner kommt noch.

(Heiterkeit)

Das war jetzt nicht geplant, aber es macht sich trotzdem ganz gut. Herr Dr. Kaestner, bitte schön.

Dr. Jürgen Kaestner (Hessischer Landtag, Wiesbaden):

Ich bin Bereichsleiter für Archivbibliothek und Dokumentation im Hessischen Landtag und dort auch zuständig für die Parlamentsbibliothek. Wir sind eine kleine Bibliothek mit zweieinhalb Mitarbeiterinnen. Unser Bestand umfasst ca. 55.000 Bände. Wir versuchen, unser Profil einmal durch aktive Informationsversorgung, durch E-Mails, RSS-Feeds zu stärken, aber auch durch elektronische Informationen, die Sie im Internet im Landtagsinformationssystem finden und dann natürlich auch durch einen normalen Bestandsaufbau.



Podiumsmitglieder (v.l.) Tobias Möller-Walsdorf - Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover ; Dr. Jürgen Kaestner - Vorsitzender der APBB, Wiesbaden ; Annette Grunert - Zentrale Behördenbibliothek, Hamburg ; Holger Scheerer - Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin ; Doris Antener - Bibliothek am Guisanplatz, Bern ; Dietrich Pannier - Moderator

1. Thesenrunde: „Kontinuität oder grundsätzliche Neuausrichtung“

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank, Herr Dr. Kaestner.

Wir wollen nun mit einer einführenden Thesenrunde fortfahren. Jede der Teilnehmerinnen und jeder der Teilnehmer möge jetzt bitte zu der Frage „Kontinuität oder grundsätzliche Neuausrichtung“ ein Statement abgeben und darlegen, wofür sie bzw. er plädiert. Wir haben nur lose Fragen gestellt und nicht jede Referentin oder Referent muss auch darauf antworten. Jeder von Ihnen hat möglicherweise auch andere Erfahrungen oder Ausprägungen. Es geht zunächst einmal um die These: Brauchen wir relativ schnell einen Paradigmenwechsel in den Behörden- bzw. Parlamentsbibliotheken? Sind die Dinge, die elektronisch aus dem Internet und woher auch immer auf uns einströmen, schneller als wir? Müssen wir uns anpassen? Was muss da passieren? Kann man sich zurücklehnen?

Es wäre schön, wenn wir Beispiele dazu aus dem Erfahrungsschatz der Teilnehmer hören würden. Alle Sachverhalte, die Ihnen dazu einfallen, würden wir jetzt gerne von Ihnen erfahren. Wir beginnen in der gleichen Reihenfolge. – Bitte schön.

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Vielen Dank. Für mich ist eine kontinuierliche Neuausrichtung der Weg, den wir beschreiten müssen, eine kontinuierliche Neuausrichtung insbesondere in der Ermittlung der Kundenbedürfnisse aber auch in der vernetzten Bereitstellung von zukunftsfähigen Dienstleistungen. Dabei ist der Aspekt relevant, dass wir diese Aufgabe mit immer knapper werdenden Ressourcen erledigen müssen. Wenn wir uns nicht kundenorientiert entwickeln und neu ausrichten, werden wir unsere Kunden verlieren und damit eigentlich auch unsere Daseinsberechtigung. Beispielgebend könnte unser in die Presse gelangtes Reformprojekt sein, welches wir kundenorientiert umgesetzt haben. Das heißt, alle 44 Vertragspartner haben selbst individuell bestimmt, welche Dienstleistungen sie im I- und D-Bereich benötigen. Aufgrund ihrer Entscheidung haben wir kundenorientiert mit allen Hierarchiestufen Verhandlungen geführt, auch mit der politischen Ebene und den Personalverbänden usw. Es wurde ein Konsens auf allen politischen und hierarchischen Stufen erzielt und schließlich umgesetzt. Auch die Personal- und Sachmittel wurden uns auf Grundlage der Entscheidung der Vertragspartner zugewiesen. – Danke schön.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank, Frau Antener. – Herr Scheerer, bitte.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Frau Antener, Sie haben zwei Dinge genannt, denen ich sofort zustimmen möchte. Das A und O ist die Ermittlung von Kundenbedürfnissen und darüber hinaus der Gedanke von Neuausrichtung in Kontinuität. Ich denke, in einer Bibliothek, die gewachsen ist, ist es sehr schwer, ein Ruder ganz plötzlich herumzureißen. Wenn Sie ein Schiff auf hoher See steuern und ein abruptes Wendemanöver einleiten, drohen Sie zu kentern. Das heißt, Sie können eigentlich nur in einer Kontinuität arbeiten, aber in einer Kontinuität, die durch die rasante Entwicklung der uns umgebenden Medienlandschaft immer stärker herausgefordert wird. Wir alle sind dabei, in unseren Bibliotheken die elektronische Revolution zu verdauen. Das heißt auch, dass wir die Möglichkeiten, die uns das Internet und die neuen Medien geben, in unser Dienstleistungsangebot aufnehmen müssen. Das ist das Erste. Das Zweite ist, dass wir

Kundenbedürfnisse evaluieren müssen, dass wir versuchen müssen, zu Möglichkeiten des Direktmarketings zu kommen, wo immer uns das möglich ist. Ich sage das auch vor dem Hintergrund von Erfahrungen, die wir in der Bundestagsbibliothek gesammelt haben.

Sie wissen, dass nach der Bundestagswahl 2009 ein Drittel der Parlamentarier nicht mehr wiedergekommen ist, ein Drittel der gewählten Abgeordneten also neu im Parlament waren. Bis dahin war es üblich, dass die Bibliothek nach einer Wahl alle neuen Abgeordneten angeschrieben, eine Info-Mappe geschickt und dann darauf gewartet hat, dass jemand kommt. Wenn man sich vor Augen hält, wie viel Post in einem Abgeordnetenbüro täglich eingeht, verwundert es nicht, dass dies in den allermeisten Fällen nicht beachtet wurde. Nachdem sich die Büros einigermaßen konsolidiert hatten, haben wir daraufhin im Januar 2010 in über 200 Büros hineintelefoniert und haben, je nachdem über welches Zeitbudget ein Büro verfügte, individuelle Besichtigungen außerhalb unserer regulären wöchentlichen Führungen angeboten. Der Vorteil individueller Termine liegt darin, dass man ganz anders auf inhaltliche Fragen eingehen kann. Auf unsere 200 Telefonate haben wir eine sehr positive Resonanz bekommen, auch von denjenigen, die gesagt haben, dass sie bereits Mitarbeiter in einem anderen Büro waren und sie die Bibliothek kennen würden. Es sind immerhin 40 Termine vereinbart worden und bei einigen waren auch Abgeordnete selbst dabei.

In der bestehenden Informationslandschaft konkurrieren wir mit vielen Anbietern. Dabei haben wir die Erfahrung gemacht, dass es am Anfang sehr wichtig ist, dem Nutzer Wege aufzuzeigen. Merkt ein neuer Nutzer, dass er diesen Weg mit Hilfe der Bibliothek erfolgreich zurückgelegt hat, dann wird er auch bereit sein, diesen Weg ein zweites und drittes Mal zu gehen. Auf diese Art und Weise können wir uns im Vergleich zu anderen Anbietern einen Wettbewerbsvorteil verschaffen, wenn ich jetzt mal in der Sprache des Marktes sprechen darf.

Das Zweite, was wir erst kürzlich gemacht haben, ist eine Nutzerumfrage. Dies ist das erste Mal in 60 Jahren Bundestagsbibliothek geschehen. Wir haben dabei die Zufriedenheit mit Öffnungszeiten, mit Ausleihsituationen, mit dem Medienbestand, mit den Räumlichkeiten vor Ort, mit dem DV-Angebot usw. abgefragt. Dadurch haben wir sehr, sehr wichtige Rückschlüsse erlangt einmal zu den Punkten, bei denen die Nutzer mit dem Angebot zufrieden sind aber auch zu den Punkten, bei denen die Zufriedenheit nicht ganz so hoch ist und wir merken, da müssen wir ansetzen. Der Hintergedanke bei der Durchführung der Umfrage war natürlich auch, dass die Bibliothek damit nach außen signalisiert: Wir sind bereit, als lernende Organisation und vor allem als dienstleistende Institution aufzutreten.

Und das ist auch das, was wir gemeinsam, Frau Antener, sehen, nämlich Nutzerbedürfnisse zu erfassen und zu versuchen, das eigene Profil einfach dahingehend zu schärfen. Ich den-

ke, das ist der einzige Weg, eine Daseinsberechtigung auch in einigen Jahrzehnten noch nachzuweisen.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank, Herr Scheerer. Das war schon sehr dezidiert. – Frau Grunert, bitte.

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Ich würde gerne das Stichwort Kontinuität aufnehmen. Der Begriff Paradigmenwechsel erscheint mir doch ein wenig zu hart. Ich präferiere eher eine Weiterentwicklung des Ganzen, und zwar eine kontinuierliche Weiterentwicklung, in der wir versuchen, uns unseren Kunden als Informationspool zu präsentieren, um ihnen Arbeit abzunehmen. Gerade in den Verwaltungen wird in Sparrunden oft der Weg beschritten, immer mehr Arbeit auf den einzelnen Mitarbeiter zu verlagern. Deren Suche nach Information führt aber nicht immer zum Erfolg. Es gibt z.B. in der Behörde für Schule und Berufsbildung regelmäßig Informationsveranstaltungen für neue Mitarbeiter, wo auch auf das Informationsangebot der Bibliothek hingewiesen und der Flyer der Bibliothek ausgelegt wird. Wir versuchen mit unseren Angeboten, die Mitarbeiter mitzunehmen und ihnen die gewünschten Informationen schnell zu liefern. Das heißt aber nicht zwingend, dass die Mitarbeiter immer zu uns kommen müssen. Gleichwohl sind wir, im Rahmen unserer Öffnungszeiten und darüber hinaus immer präsent und ansprechbar.

Die Freie und Hansestadt Hamburg bietet allen ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, in JURIS und Beck Online zu recherchieren. Bei Beck Online stehen aber nicht alle Module zur Verfügung.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. Ich denke, an dem Punkt werden doch noch einige Fragen vorhanden sein, die wir aber nach den Ausführungen der Herren Möller-Walsdorf und Dr. Kaestner formulieren. – Bitte schön, Herr Möller-Walsdorf.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Zunächst möchte ich noch eine Anmerkung machen. Vor meiner Tätigkeit im Ministerium habe ich in einer Universitätsbibliothek gearbeitet. Dort war es Alltag für mich, an die Bücher

zu gehen und mit den Beständen zu arbeiten, auch wissenschaftlich zu arbeiten. Nachdem ich in das Ministerium gewechselt bin, hat es mich schon verwundert, dass es da eben nicht Arbeitskulturstätte ist und dass die Infrastruktur dort nicht zur Verfügung steht. Ich denke, das ist in vielen Behörden so. Das geht natürlich einher mit der Veränderung des Informationsverhaltens und der Informationsnutzung insgesamt. Das ist ja auch bekannt. Mit dem Internet und mit Google hat sich auch die Art der Informationsnutzung verändert. Ich denke, was man tun muss ist, das Informationsverhalten zu analysieren. Wie wird Information genutzt? Wie viele Wege führen nicht zur Bibliothek, sondern zu anderen Informationsquellen? Da muss man vielleicht auch in den Behörden vor Augen führen, zu was das führt. Führt das zu schlechterer Informationslage? Führt das zu ineffizienterer Recherche? Das sind Fragen, die man dann vielleicht mal analysieren müsste. Der andere Aspekt ist, dass in all diesen Strukturen um Modernisierung, E-Government, elektronische Akten, elektronische Dateisysteme, EDV-Einführung in vielen Bereichen der Verwaltung, viele Aspekte des Informations- und Wissensmanagements weiterentwickelt und verändert wurden. Oftmals ist dies aber ohne Beteiligung der Bibliothekare und der Behördenbibliotheken geschehen. Wissensmanagement und Informationsstrukturierung ist doch eigentlich Kerngeschäft der Bibliothekare. Ich frage mich also, warum diese Veränderungs- und Modernisierungsprozesse oftmals ohne Beteiligung der Bibliotheken durchgeführt werden. An diesem Punkt muss man wieder zurück. Da müssen wir dabei sein. Also wenn E-Government-Modernisierung passiert, müssen die Bibliotheken eine Rolle spielen. Ich weiß auch, wo da die Hemmnisse sind. Natürlich ist es sehr schwierig, moderne elektronische Bibliotheksangebote, wie wir sie an den Hochschulen kennen, in die IT-Strukturen einer Verwaltung mit sehr hohen Sicherheitsaspekten und einer starken Zentralisierung der EDV einzubinden. Das genau sind die Hemmnisse. Das Problem ist: Der Nutzer ist es gewohnt, an Informationen einfach und komfortabel über Google zu kommen. Das funktioniert sehr gut im privaten Alltag, da bekommen Sie alle Ihre täglichen Fragen mit einer Google-Recherche beantwortet. Oftmals wird erwartet, dass man auch die dienstlichen Belange über diesen Weg erfasst und ausführlich informiert wird. An dieser Stelle muss man vermitteln, dass dem nicht so ist. Das ist Beratung, das ist Innenmarketing, das ist Kommunikation mit den Nutzern, um ihnen vor Augen zu führen, was man besser machen kann.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank! – Herr Dr. Kaestner.

Dr. Jürgen Kaestner (Hessischer Landtag, Wiesbaden):

Die jetzige Behördenbibliothek steht meines Erachtens vor zwei Konfliktsituationen, die zum einen den Benutzer, zum anderen die Erwerbung betreffen. Auf der einen Seite gibt sich der Benutzer der unerträglichen Leichtigkeit des Seins hin, indem er googelt, sich dann aber nur die erste oder zweite Seite des Google-Ergebnisses ansieht. Auf der anderen Seite beharrt er – zumindest in der Bibliothek, in der ich bin – weiterhin zum größten Teil auf dem Papier. Insgesamt führt sein Verhalten zu einer Komplexitätsreduktion, d. h., er nimmt bestimmte Dinge oder Dienstleistungen, die wir anbieten, gar nicht zur Kenntnis. Am Ende führt das zu einem Informationsverlust für ihn. Wir müssen uns klarmachen, dass es nicht einfach ausreichend, erneut Angebot auf Angebot zu häufen, sondern es geht darum, für den Benutzer eine Komplexitätsreduktion ohne Informationsverlust herbeizuführen. Das wird eine sehr große Herausforderung sein.

In Sachen Erwerbung haben wir es mit ständig steigenden Preisen zu tun, müssen demgegenüber aber stagnierende oder sinkende Etats zur Kenntnis nehmen. Auf der anderen Seite stehen wir vor der absurden Situation, dass wir für bestimmte Arten von Dokumenten, die im Internet teilweise sogar gratis vorhanden sind, mehrfach zahlen. Das betrifft z. B. die Gesetze oder die Gerichtsurteile. Wie kommen wir aus dieser Situation heraus? Wenn wir uns die Frage stellen, ob wir einen Paradigmenwechsel brauchen, würde ich als Erstes mal etwas provokativ sagen: Wir müssen zurück zu den Wurzeln! Ich habe da einen Aufsatz im Zentralblatt für Bibliothekswesen im Kopf, der 1910 erschienen ist. Dort wird beschrieben, wie ein Hochschulbibliothekar eine Behördenbibliothek besichtigt und begutachtet und dabei ziemlich irritiert feststellt, was dort vor sich geht. Ständig klingelt das Telefon, der Bibliothekar springt auf und ist sofort zu Diensten. Er eilt hurtig hin und her und erfüllt die Wünsche seiner Benutzer. Was in dem Aufsatz mit einer gewissen Fassungslosigkeit geschildert wird, ist eine aktive Informationsdienstleistung. Und an der müssen wir auf jeden Fall anknüpfen. Es wäre völlig falsch, wenn selbst eine kleine Bibliothek sich damit bescheiden würde, lediglich den Zeitschriftenumlauf in Gang zu halten und die Loseblattsammlung einzulegen oder den Zugriff auf ein Angebot von Beck Online anzubieten.

Zum Zweiten, den Punkt hat Frau Antener bereits angesprochen, brauchen wir die Vernetzung. Diese aktive Informationsdienstleistung können wir aufgrund der Menge der Informationen kaum alleine stemmen. Wir brauchen die Vernetzung. Und wir brauchen als dritten Punkt die Kooperation mit anderen Bibliotheken.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. Das waren schon viele Punkte und ich würde sagen, da war auch schon jede Menge Sprengstoff drin. – Vielleicht sollten jetzt auch mal unsere Zuhörer zu Wort

kommen. Darum frage ich: An welcher Stelle sagen Sie: Ja, genau das ist mein Punkt!, und wo sagen Sie: Hier hätte ich gerne noch eine Ergänzung durch die jeweilige Referentin oder den Referenten! – Bitte schön.

Frau Böttcher, Teilnehmerin:

Ich möchte gerne anknüpfen an das, was Herr Dr. Kaestner soeben zum Punkt Kooperation gesagt hat und das gleichzeitig verbinden mit einer Frage an Frau Antener und Frau Grunert. Wir werden um das Thema Kooperation nicht herumkommen, die Frage ist letztendlich, in welcher Form das geschieht. Innerhalb der Obersten Bundesbehörden in Deutschland haben wir das gelöst, indem wir ein Portal gegründet haben. Wir haben gehofft, dass wir damit viele Probleme erledigen können. In Ihrem Fall ist das ja etwas anders. Sie haben einfach Konzentration herbeiführen müssen, und sie haben es ja in beiden Fällen aus finanziellen Gründen mehr oder weniger von oben herab diktiert bekommen. Mich interessiert jetzt: Sehen Sie das im Nachhinein auch als günstig für die Nutzer bzw. für die Dienste insgesamt an?

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank, Frau Böttcher.

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Ich möchte darauf hinweisen, dass wir mit diesem Projekt auch die Zukunftsfähigkeit anpacken müssen. Das Projekt fordert nicht nur auf, zu konzentrieren und abzubauen, sondern wir müssen das Ganze am Ende auch zukunftsfähig machen; d. h., einen besseren Service mit Blick auf die Optimierung der Informatikmittel erreichen. Ich bin am Ende des Teilprojektes Konzentration und kann feststellen, dass an einigen Stellen die Zentralisierung eigentlich eine Bereicherung für die Bibliothekswelt darstellt, weil einige Bestände waren wunderbar gepflegt, an anderen Orten wurde eigentlich keine richtige Bibliothek mehr geführt. Ich denke, ich darf es hier sagen, dass solche Institutionen der zweiten Art unserem Beruf schaden. Wenn es uns gelingt, das Ganze zukunftsfähig zu machen und einen guten Service in Richtung Kundenorientierung bereitzustellen, werden wir alle eine Win-Win-Situation haben.

Dietrich Pannier (Moderator):

Das hört sich hoffnungsvoll an. – Frau Grunert, bitte.

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Ich halte die Betreuung mehrerer Behörden durch eine Bibliothek für den richtigen und in die Zukunft weisenden Weg, da es gerade nach Wahlen oftmals zu neuen Behördenzuschnitten kommt und damit z.B. die Problematik der Verlagerung von Beständen reduziert werden kann.

Es existiert eine enge Kooperation zwischen den Behördenbibliotheken, die Katalogisierung erfolgt mit PICA unter der gleichen ILN in den GBV in den Gemeinsamen Katalog der Behördenbibliotheken, alle haben auch ihren Teil-OPAC. Wir sind natürlich mit den Gerichts- und den Kunst- und Museumsbibliotheken vernetzt. Alle diese Hamburger, „quasi Behörden-„Bibliotheken und die Parlamentsbibliothek sind im Intranet der Behörden in dem gemeinsamen Bibliotheksportal „Bibliothek Online“ zu finden, das jedem Mitarbeiter der FHH zur Verfügung steht.

Dietrich Pannier (Moderator):

Ist dieses Bibliotheksportal für jeden oder nur für die angeschlossenen Behörden zugänglich? Ist das ein internes Portal?

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Ja, das ist ein internes Portal, das von jedem Behördenmitarbeiter eingesehen werden kann.

Dietrich Pannier (Moderator):

Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann pflegen Sie dort die Zugänge zu elektronischen Medien für alle Benutzer in all diesen Behörden. Haben Sie eine zentrale Benutzerverwaltung?

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Das gemeinsame Bibliotheksportal „Bibliothek Online“ wird von 2 Kolleginnen betreut, die eingestellten Inhalte sind mit den anderen Behördenbibliotheken abgestimmt worden. Dort finden die Mitarbeiter beispielsweise Links zu Juristischen- und Verwaltungsdatenbanken, zu den Katalogen der Bibliotheken der Freien und Hansestadt Hamburg, d.h. zu Parlament, Gerichten, Fachbehörden und Institutionen, Lexika, externen Katalogen, zu Suchmaschinen usw. Der Zugriff auf JURIS erfolgt automatisch über einen Link im „Hamburger Rechtsportal“, einer weiteren Informationsplattform. Beck Online wird über die Eingabe der jeweiligen Be-

hördenkennung angesteuert. Der gesamte Intranetauftritt der Freien und Hansestadt Hamburg wird gerade umgestaltet, der Zugriff erfolgt zukünftig über Sharepoint. Das eröffnet neue und interessante Möglichkeiten für die Präsentation der Bibliotheken und ihrer Angebote.

Eine gemeinsame Benutzerverwaltung haben wir mit dem Ausleihsystem OUS, wo ein Bibliotheksausweis für alle Behördenbibliotheken gilt, dieses Ausleihsystem nutzen aktuell die Zentrale Bibliothek und die Bibliothek Gesundheit.

Dietrich Pannier (Moderator):

Das hätte Frau Böttcher auch für das Bibliotheksportal des Bundes gesagt. Das ist auch intern und es wird nicht gemeinsam katalogisiert, leider, sage ich jetzt mal. Aber ich wollte mich ja zurückhalten und ansonsten ist offensichtlich manches doch ziemlich ähnlich.

Herr Möller-Walsdorf hat gerade genickt. Sie würden gerne etwas zu dem Punkt sagen?

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Vielleicht zu dem Punkt Kooperation. Insgesamt sehe ich, dass das Bibliothekswesen ein hoch kooperatives ist, was ich sehr erfreulich finde. Wenn ich es mit anderen Bereichen vergleiche, z. B. in der Wissenschaft, dann ist es wirklich vorbildlich. Es zeigt sich an vielen Stellen auch bei den wissenschaftlichen Hochschulbibliotheken, natürlich auch bei den öffentlichen Bibliotheken und bei den kommunalen Bibliotheken, dass man gerade die Anforderungen der elektronischen Bibliothek, der Hybridenbibliothek nur gemeinsam bewerkstelligen kann. Ich denke, es muss auch bei den Behördenbibliotheken so sein, dass man eben gerade solche Services gemeinsam kooperativ entwickelt und vorantreibt. Das kann eine Bibliothek alleine nicht mehr schaffen.

Dietrich Pannier (Moderator):

Genau, dafür sind die personellen Ressourcen in kleinen Bibliotheken gar nicht hinreichend vorhanden und ausgebildet. Wie auch immer, ob sie nicht vorhanden oder ob sie nicht hinreichend ausgebildet sind, es kommt am Ende auf das Gleiche hinaus.

Gibt es vom Podium noch weitere Bemerkungen zu der Frage von Frau Böttcher? – Nein. Gibt es noch Fragen aus dem Kreis der Zuhörer? – Bitte.

Teilnehmerin:

Ich kann Ihnen nur zustimmen wenn Sie, Herr Pannier, sagen, dass eine gemeinsame Katalogisierung sehr effektiv ist. Wir haben eine gemeinsame Datenbank für den Verbund der Bibliotheken der Ordentlichen Gerichtsbarkeit. Dabei haben wir allerdings die Krux, dass seit einigen Jahren eine dezentrale Erwerbung, die bis vor Kurzem zentral war, stattfindet. Das führt dazu, dass die Gerichtsbibliotheken an den Landgerichts- und Amtsgerichtsstandorten völlig ausbluten. Es werden praktisch nur noch Texte gekauft, die im Internet oder in Beck Online und JURIS-Datenbanken verfügbar sind. Die haben die Richter kostenlos am dienstlichen und am häuslichen Arbeitsplatz. Und es werden unendlich viele Standardkommentare von Palandt oder Zöller, teilweise in zweifacher Ausführung, gekauft. Das führt dazu, dass man verstärkt auf den Bestand des Kammergerichts zugreifen will, was wir zu verhindern versuchen, weil dann unsere Richter, Rechtsanwälte und Referendare keinen Zugriff mehr haben. Wir haben einen stetigen Zuwachs an Benutzern insbesondere im Rechtsanwalts- und Referendarbereich, weil die Bibliotheken das gar nicht mehr leisten können, was dort gebraucht wird.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank für diesen Beitrag, der mich natürlich sehr an meine frühere Tätigkeit erinnert. Ich habe unlängst in BIB-JUR auch mal eine Frage gestellt, die in diese Richtung ging, habe aber leider nicht sehr viele Antworten bekommen. Anlass war die Begegnung mit einer Richterin an einem Landesarbeitsgericht eines nördlichen Bundesgerichts, die mir die Frage gestellt hat, wie hoch denn bei uns der Etat eines Richters für Bibliothekserwerbungen sei, also für Bucherwerbungen. Ich habe sie etwas erstaunt angeschaut und gefragt: Wieso, wofür brauchen Sie das? Sie haben doch eine Bibliothek, die erledigt das. Bei diesem Landesarbeitsgericht hat wohl jeder der Richter einen eigenen Etat und kauft genau das, was Sie eben geschildert haben. Aber das war eigentlich nicht ihr Problem. Das Problem, welches sie mir schilderte, bestand eigentlich in der Frage: Was mache ich denn mit meinen Etatresten? Kann ich die tauschen? So, als wenn ich Emissionswerte verhökere, verschiebe oder sonst irgendetwas.

(Heiterkeit)

Das ist eine sehr interessante Entwicklung. Ich habe dann mal versucht, die Lage bei anderen Landesarbeitsgerichten zu erfragen. Sie war Gott sei Dank genau konträr. Aber, vielleicht können Sie ja aus Ihrem Bereich solche Dinge noch schildern. – Da sehe ich noch eine Wortmeldung. – Bitte.

Frau Weiß, Teilnehmerin:

Mein Name ist Weiß, ich komme aus dem Landesarbeitsgericht Berlin. Bei uns hat kein Richter einen Handetat, weil wir einfach gar kein Geld dafür haben. Ich habe ein Anschaffungs-etat von ungefähr 70.000 € für über 80 Richter. Die normale Standardliteratur umfasst vier oder fünf Exemplare, die müssen sich die Richter von Hand zu Hand weiterreichen oder selbst kaufen. Mehr ist nicht drin.

Dann habe ich noch ein Frage an Frau Antener: Was heißt denn kundenorientiert? Ich kann damit überhaupt nichts anfangen. In so einer Behördenbibliothek wie bei uns wird doch nach dem „Heinzelmännchenprinzip“ gearbeitet. Das stellt sich so dar: Die wollen etwas und wir bringen es. Kundenorientierter geht es doch gar nicht. Also, können Sie den Begriff mal etwas genauer erläutern?

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Ja, sehr gerne. Für mich bedeutet Kundenorientierung offen sein für wirklich alle Anliegen des Kunden, egal ob es ein Schlüsselkunde ist oder ob er in der Hierarchie weiter unten angesiedelt ist. Jeder Kunde wird ernst genommen. Für jeden Kunden wird eine gute Dienstleistung erbracht. So können wir unsere Kunden binden. Es entsteht eine Vertrauensbildung, eine Kundenbindung. Und wenn wir wirklich überzeugend auf den Kunden eingehen, können wir Gespräche führen, ähnlich wie das meine Kolleginnen und Kollegen hier schon erwähnt haben. Hier finden Sie die blinden Flecken, die wir in der Bibliothek oder im Dokumentationsdienst haben, die nicht funktionieren. Die können Sie nur im persönlichen Kontakt, im kundennahen Kontakt beseitigen. Ich halte davon viel mehr als von so vielen wissenschaftlichen Kundenbefragungen, die sich gelegentlich widersprechen. Die tägliche Arbeit, sei es digital oder im persönlichen Kontakt, ist der Prüfstein und beantwortet eigentlich auch die Frage, wohin es gehen soll. Welche Bedürfnisse hat der Kunde? Wichtig ist auch, dass die Bibliothek darüber nachdenkt, welche Aufgaben die Behörde oder das Amt hat, welche Projekte oder Ziele sind zu verwirklichen. Die Bibliothek muss also proaktive Überlegungen anstellen. Was kommt auf uns zu? Einige Bestände werden sicher sehr gut sein, aber sie werden zurzeit nicht gebraucht. Dann nützt es einem Kunden nichts, dass wir beispielsweise Tausende von Büchern über ein Spezialgebiet haben, die er aber im Moment nicht braucht. Das ist für mich die Kundenorientierung, etwas sehr Dynamisches.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. Das klingt sehr gut. Aber die Kollegin wollte gerne auch ein Ja oder Nein. Ich hätte gerne zu ihr gesagt, das, was Sie gesagt haben – ich werde angerufen und ich lie-

tere das –, ist gut, das ist ein Ja, das fällt auch unter Kundenorientierung. Sollte ich damit im Publikum jetzt keine Zustimmung haben, bitte ich um Widerspruch. Das Problem möchte ich jetzt einmal etwas provokativ beschreiben: Sie, Frau Antener, hatten die Aufgabe, in der Eidgenössischen Militärbibliothek eine Zentralisierung durchzuführen. Wenn ich die Presse der letzten Jahre zu diesem Projekt richtig verfolgt habe, dann gab es da auch kritische Stimmen. Ich stelle mir jetzt mal vor, dass man ein solches Projekt mit den Argumenten, wie Sie sie gerade vorgetragen haben, sehr gut verkaufen kann. Das Publikum sagt aber vielleicht: Und jetzt noch ein bisschen konkreter! Ihre Antwort wird möglicherweise lauten: Ja, alles das, was sie in den Bibliotheken tun und was sie dem Benutzer sofort und gleich tun, das ist auch in Ordnung. Kann das so sein?

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Nein, das ist nur ein Standbein. Ein Standbein ist wirklich die tägliche Arbeit, der tägliche Kontakt mit dem Kunden, um eben das auszuwerten. Aber übergeordnet ist sicher eine Strategie, die die Frage beantwortet, wohin wir wollen. Wo sind die Zielsetzungen des Amtes, der Behörden, einzelner Abteilungen oder wichtiger Projekte, woran das Amt gemessen wird? Bei uns gibt es daneben noch den politischen Aspekt der Behörde, also: Welcher Sachverhalt könnte kritisch werden? oder: Was wird kritisch verfolgt und was nicht? Liefern wir gute Argumente für die Oberste Regierung oder nicht? Auf der einen Seite steht also die Strategie in der Geschäftsleitung bzw. bei den Bereichsleitern: Wie setze ich meine Mitarbeiter und Mittel ein, damit wir auch in der Zukunft kundennah agieren? Auf der anderen Seite steht – und das ist für mich sehr wichtig – die Kundenbindung dank guter Betreuung. Ich habe gestern das große Vergnügen gehabt, Frau Prof. Ursula Georgy von der Fachhochschule Köln mit ihrem Vortrag „Emotion Selling in Bibliotheken – Kunden wünschen positive Emotionen“ zu hören. Auch dabei wurde explizit auf die Kundenbindung dank guter Betreuung hingewiesen.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herr Scheerer hat eine Anmerkung.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages):

Ich möchte zu der Frage noch etwas ergänzen. Ich denke, wir vertreten hier alle Bibliotheken, die gewisse Ressourcen haben, über die sie entscheiden können. Das heißt Bibliotheken, in denen nicht die blanke Not herrscht, wie in dem soeben gehörten Beispiel aus dem

Landesarbeitsgericht in Berlin, wo Sie 70.000 € haben, um damit 80 Richter zu versorgen. Da ist es – denke ich – vollkommen klar, dass Sie nur reagieren können nach der Devise: Besorg mir das Buch, bring es mir und das tue ich dann. Selbstverständlich ist das kundenorientiert. Aber sowohl Frau Antener, Frau Grunert als auch Herr Dr. Kaestner und ich kommen ja aus Bibliotheken, in denen wir die Möglichkeit haben, sowohl A als auch B zu tun. Da ist es natürlich ganz wichtig, dass wir versuchen, die Entscheidungsmöglichkeiten, die wir haben, an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten, so wie Frau Antener es gerade beschrieben hat. Beispielsweise können wir Ausleihhistorien analysieren, indem wir schauen, ob Bestände genutzt oder nicht genutzt werden. Oder: was ist mit den eingestellten PDF-Dokumenten, was ist mit den Neuerwerbungslisten, werden sie genutzt oder bleiben sie unbeachtet. Wie häufig wird darauf zugegriffen? Wann wird darauf zugegriffen? Daraus können wir Rückschlüsse auf die Bedürfnisse der Nutzer ziehen und im Idealfall den Service daraufhin optimieren. Ich denke, das war der Punkt.

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Ja.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Vielleicht noch ein Aspekt. Wenn man Kundenorientierung betriebswirtschaftlich betrachtet, finde ich es wichtig, dass man sich auch die Nichtkunden anschaut, dass man sich fragt, welche Leute kommen nicht in die Bibliotheken und warum tun die das nicht. Ich denke, das muss man analysieren. Ich habe vorhin schon gesagt, dass die Analyse des Informationsverhaltens eine wichtige Aufgabe ist. Eine diesbezügliche Auswertung, eventuell mit einer Umfrage in den Bibliotheken oder einer Befragung des Benutzers wie er recherchiert oder zu einer Information gelangt, kann vielleicht auch zu einer Änderung in den Entscheidungsstrukturen führen. Wir müssen für die Problematik sensibilisieren. Im schlimmsten Fall ist die Behördenbibliothek sozusagen die letzte Zufluchtsstätte, wenn die Information auf keinem anderen Weg zu bekommen ist. Das ist so der Worst Case. Zuerst versuche ich es mal über Google, dann schaue ich mal, wie ich noch von meinem Arbeitsplatz aus komfortabel an die Information dran komme. Erst wenn ich gar nichts finde, mache ich mich auf und gehe in die Behördenbibliothek. Mit Blick auf die Nichtkunden würde ich deswegen fragen: Was muss man ihnen anbieten? Wie muss man sie ansprechen, damit sie kommen? Wie kann man ihnen in einem modernen Service Qualität bis an den Arbeitsplatz liefern? Das sind die Erwartungen, die auch in vielen Vorträgen der letzten Zeit immer wieder thematisiert wurden.

Die Nutzer erwarten eine Servicequalität wie bei Google, wie bei Amazon oder eBay, also mit wenig Informationskompetenz eine einfache Nutzung ohne große Anleitung. An dieser Stelle muss man sich natürlich von beiden Seiten entwickeln. Man muss dem Nutzer erklären, wie richtige Informationsversorgung, wie Recherche funktioniert. Man muss aber auch sehen, dass die Systeme und die Strukturen dem Nutzer entgegenkommen. Da ist es nicht hilfreich Bibliothekskataloge zu benutzen, weil sie völlig unverständlich und so anders als die Googlewelt sind. Auch die Bibliothekservices müssen nutzerfreundlich gestaltet werden und die Bibliotheken sollten an Orten sein, an denen sie erreichbar sind. Zu dem Aspekt Zentralisierung oder nicht kommen wir ja noch. Alles das sind solche Dinge. Man muss sehen, dass man von beiden Seiten Brücken baut, um die Informationsversorgung zu verbessern.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. – Jetzt haben wir eine weitere Wortmeldung.

Teilnehmerin (Polizeibibliothek, Berlin):

Vor einigen Jahren haben wir in persönlichen Gesprächen versucht herauszubekommen, welche Mitarbeiter unsere Bibliothek nicht benutzen. Da wurde einmal der zeitliche Aspekt genannt, also, dass die Polizeibeamten immer unter hohem Zeitdruck sind und es nicht immer schaffen über das Intranet auf unsere interne Homepage zu gehen und schon gar nicht die Zeit haben, regelmäßig in unseren Katalog hineinzuschauen, was wir an neuer Literatur haben. Auch die Einsichtnahme in die Neuerwerbungslisten sei zu zeitaufwendig, ebenso seien die Zeitschriftenaufsatzdienste mit etwa 90 Artikeln pro Monat zu umfangreich. Ich bin dann ins Grübeln geraten und vor etwa fünf Jahren auf das eBay-System gekommen, als ich meinen Mann beobachtete und mich erkundigte, was er denn da machen würde. Er antwortete mir, dass er bei eBay einige Anfragen gestartet hätte und er jetzt die Antworten bekommen würde. Ich bin am nächsten Tag zu unserem Programmierer und habe ihn gebeten, ein Programm zu erstellen, dass mein Bibliothekskatalog in das interne System der Polizei, in das Outlook-System, eingestellt werden konnte. So können unsere Benutzer Stichworte eingeben und am Ende des Tages erhalten sie alle Veröffentlichungen, die zu ihrem Thema neu hereingekommen sind. Bei der Polizei sind die Themen natürlich sehr weit gefasst. Je nachdem, wo der Mitarbeiter eingesetzt wird, ändert sich der Informationsbedarf. Dann kann man natürlich seine Stichwortliste wie bei eBay wieder löschen und seinen neuen Informationsbedarf wieder eingeben.

Das war das eine, was ich gemacht habe. Das andere war, dass ich mir die internen Netze, die es eigentlich in jeder Behördenbibliothek oder in den Behörden gibt, näher angeschaut habe. Dort gibt es thematische Seiten. Auf diese thematische Seiten gehen wir und stellen dort explizit wichtige Zeitschriftenaufsätze, Urteile oder neue Bücher vor. Das ist ganz bewusst auch für die Mitarbeiter gemacht, die nicht regelmäßig in die Bibliothek kommen. Gerade da haben wir einen großen Zulauf bekommen.

Die dritte Variante ist, in Besprechungen zu gehen. Wir sind eine sehr große Behörde mit fast 20.000 Mitarbeitern, das lohnt sich. Dort sprechen wir die Dienstleistung ganz konkret für diese jeweilige Gruppe und den Informationsbedarf zu ihrem speziellen Thema an. Zum Beispiel waren wir einmal mit dem Polizeipsychologen zusammen und haben ihm nur psychologische Datenbanken vorgestellt.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank für Ihren Beitrag. Ich denke, da haben ganz viele sehr genau zugehört und würden das anschließend gerne irgendwo nachlesen, z. B. in den Mitteilungen der APBB. Die Frau Redakteurin sitzt hier vorne im Publikum. Ich möchte sie Ihnen vorstellen. Solche Anregungen hätte man natürlich gerne etwas genauer. Wir haben auch ein wenig unter der Akustik gelitten, vielleicht die Firma nicht verstanden und ähnliche Dinge. Herzlichen Dank, ich freue mich, Sie als neue Autorin begrüßen zu dürfen.

(Heiterkeit)

2. Thesenrunde: „Small is beautiful oder Vorteile der zentralen

Behördenbibliothek“

Wir fahren dann einfach einmal hier vorne fort. Eigentlich hatten wir hier stehen „Small is beautiful oder Vorteile der zentralen Behördenbibliothek“. Aus dem Leben wissen wir alle, dass small und beautiful manchmal schon sehr differenziert zu betrachten sind, aber wir haben im Moment schon eine gemeinsame Basis. Wir sprechen von der kleinen Behördenbibliothek, die sich auch herausschmücken kann. Auch wenn Herr Möller-Walsdorf gesagt hat, die muss nicht alles, aber sie sollte schon so viel wie möglich können, geht es vielleicht auch etwas konkreter. Ist small beautiful?

Kann es das sein? Oder kann es das nur sein, wenn es mit anderen vernetzt zusammenarbeitet?

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Ich denke, man muss an dieser Stelle differenzieren. Betrachtet man das Ganze unter dem Stichwort Zentralisierung und Dezentralisierung, dann gibt es sicherlich in den einzelnen Behördenbibliotheken Aspekte, die man zusammenführen und gemeinsam erledigen kann. Ich denke aber, der Service vor Ort ist immer noch das Kerngeschäft einer Bibliothek. Natürlich ist es wichtig, Informationen unmittelbar an den Arbeitsplatz zu liefern, trotzdem sollte man den klassischen Wert einer Bibliothek, dass es nämlich auch ein Ort ist, nicht verkennen, ein Ort, an dem man arbeitet und an dem man sozusagen die Atmosphäre des Arbeitsortes vorfindet. In diesem Zusammenhang finde ich es wichtig, dass der Service zu den Nutzern kommt, dass es also auch in der Nähe der Behörden ein Angebot gibt. Ob das von der Organisationsform her dann Außenstellen einer Zentrale sind oder ein Einzelstandort ist, ist letztendlich egal. Auf jeden Fall sollte es kooperativ oder gemeinsam organisiert sein, sich aber auf alle Fälle nahe am Nutzer befinden. Ich finde den Aspekt der Veränderung der Arbeitskultur wichtig. Im Kontext der Hochschulen ist es sehr üblich, dass ein Professor, ein Studierender sowieso, sich in die Bibliothek setzt und die Atmosphäre der Bibliothek als Arbeitsort für seine Forschung, für seine Lehre und sein Lernen nutzt. In den Behörden ist das nicht so üblich oder wird unterschiedlich gehandhabt. Warum kann ein Mitarbeiter nicht sein Dienstzimmer verlassen und einfach für ein paar Stunden in der Bibliothek sitzen und dort in Ruhe an etwas arbeiten? Warum nutzt man nicht die nach meiner Meinung beflügelnde Atmosphäre einer Bibliothek für die Arbeit? Damit, finde ich, ist dann auch der Ort Bibliothek ein sehr wichtiger. Der kann dann auch viel offener beworben und viel zentraler sein. Er kann Kommunikationsort sein, er kann ein Ort für Besprechung und Informationsaustausch und er kann ein Ort der Begegnung für die Mitarbeiter sein. Ich denke, die Arbeitskultur in den Verwaltungen müsste sich dahingehend ändern, dass man einen solchen Ort Bibliothek als Zentrum fast versteht. Das wäre meines Erachtens ein interessanter Weg.

Dietrich Pannier (Moderator):

Ich denke, ich muss Ihnen nicht widersprechen. Wir haben da ganz bestimmt einen Konsens. Ich muss zugeben, ich habe es nie geschafft, einen Kaffeeautomaten in einer Bibliothek aufzustellen; es wäre aber bestimmt ein sinnvoller Beitrag gewesen. – Haben Sie dazu eine Meinung oder wollen Sie nur sagen: Das würde ich alles gerne tun, aber ich habe nur

ein Zimmer, in dem muss ich arbeiten und da kann ich nicht auch noch Gäste beherbergen?
– Herr Scheerer.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages):

Ich wollte dazu Folgendes sagen. Natürlich ist das ideal, was Sie beschreiben. Wir wissen aber alle, dass wir abhängig sind von den Unterhaltsträgern, die uns letztendlich die Räume zur Verfügung stellen, in denen die Bibliotheken untergebracht sind. Der Bundestag hat jetzt hier in Berlin natürlich eine sehr schöne Situation, aber in Bonn war das ein Lesesaal, der noch den Charme des Provisoriums von 1949 atmete mit entsprechendem Mobiliar usw. Das war kein angenehmer Ort, um sich dort aufzuhalten. Letztlich sind wir abhängig von der Politik, unseren Unterhaltsträgern, welchen Stellenwert sie der Bibliothek geben, wie sie sie architektonisch ausstatten wollen und was sie bereit sind, zu investieren. Ich denke, Herr Pannier, Sie können das bestätigen. Sie haben in Ihrer Dienstzeit beim Bundesgerichtshof ja auch einen Neubau bekommen. Das sind einfach Entscheidungen, die letztendlich auf Ebenen stattfinden, die normalerweise hierarchisch für uns in der Bibliothek nicht zu erreichen sind. Leider Gottes.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Ich darf mal etwas beschreiben. Ich arbeite im Ministerium für Wissenschaft und Kultur in Hannover. Von der Infrastruktur ist das sozusagen ein ganz normales Ministerium. Wir haben eine kleine Behördenbibliothek, eine Person im Keller. Also genau das klassische Bild, wie es sich die meisten vorstellen, hinten am Ende links im Keller. Aber wenn man sich das unter dem Gesichtspunkt der Informationsversorgung anschaut, stellt man fest, dass wir im Ministerium auch noch andere Orte der Informationsversorgung haben. Wir haben eine Pressestelle, die einmal Pressemitteilungen erstellt und herausgibt, die aber auch in einem bestimmten Bereich die aktuelle Tagespresse auslegt, sozusagen eine Zeitschriftenauslage hat. Wir haben einen größeren repräsentativen Besprechungsraum, in dem sich ein großes Bücherregal mit Belegexemplaren der geförderten Projekte des Ministeriums befindet. Wir haben die Tagespresse, die ausliegt, und wir haben Buchbestände in den einzelnen Referaten und Abteilungen. Das heißt, wir haben eigentlich diesen Aspekt Bibliothek an allen möglichen Stellen. Sie heißen nur nicht Bibliothek. Wir haben eine Behördenbibliothek im Keller und an vielen anderen Stellen etwas, was mit Informationsversorgung zu tun hat. Und das ist doch letztlich der Fehler.

Dietrich Pannier (Moderator):

Aber wer hat dafür gesorgt, dass die Zeitschriften da oben liegen und die Bibliothek sich nicht daneben befindet?

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Das hat mit Organisationsstrukturen zu tun. Die Bibliothek ist den Zentralen Diensten zugeordnet und nicht der Presse und Öffentlichkeit, auch nicht den Wissensmanagementstrukturen. Das heißt, das läuft parallel. Man muss das wieder zusammenführen. Man muss alles Mögliche, was Bibliothek eigentlich ist, wieder zusammenfassen. Dann wäre eine Möglichkeit zu sagen: Okay, wir nennen das nicht mehr Bibliothek. Herr Dr. Kaestner hat einmal so schön geschrieben: Eine Bibliothek sollte man auch Bibliothek nennen. Schaut man sich den Aspekt Informationsversorgung bzw. Informationsmanagement aber an, dann ist vieles andere auch dazugehörig. Deswegen glaube ich schon, wenn man diesen bibliothekarischen Aspekt mit EDV-Fragen, mit E-Government-Fragen mit Fragen der PR und der Öffentlichkeitsarbeit vernetzt, dann kommt man auf einmal wieder zu einer Gesamtheit, die es eigentlich doch gibt. Die Frage ist, wie führt man das so zusammen, dass es am Ende wieder Bibliothek ist.

Dietrich Pannier (Moderator):

Ich gebe Ihnen da völlig recht. Als wir in unseren Neubau umgezogen sind, habe ich meiner Bibliothekauskunft gesagt, ihr heißt jetzt nicht mehr Bibliothekauskunft, ihr heißt jetzt Information. Die haben sich heftig dagegen gewehrt; aber ich habe mich durchgesetzt. – Herr Dr. Kaestner, Sie hatten sich gemeldet.

Dr. Jürgen Kaestner (Hessischer Landtag, Wiesbaden):

Es kann sein, dass eine kleine Bibliothek natürlich kreativ ist und sich der Verwaltungskultur sehr gut anpassen kann. Es kann aber genauso gut sein, dass sie im Alltagsgeschäft ertrinkt und gar nicht mehr zur Innovation kommt. Das heißt, die Größe allein kann nicht entscheidend sein.

Mich würde jetzt aber auch mal der Aspekt der Kreativität interessieren. Wie sieht das in den Bibliotheken aus, die zusammengelegt sind? Wie sieht das in der Bibliothek des Bundestages aus? Gibt es da noch Spielräume, Neues auszuprobieren oder ist man da doch eher in ein vorgegebenes Korsett eingezwängt?

Dietrich Pannier (Moderator):

Frau Antener, möchten Sie anfangen?

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Meine Erfahrung ist eigentlich die Bestätigung dessen, was Herr Scheerer bereits gesagt hat. In einem Amt oder einer Behörde ist Wissen eigentlich nur gefragt, wenn die vielen Mitarbeiter wissenschaftlich tätig sind oder wenn Information bzw. Wissen als Produkt nach Außen „verkauft“ wird, z. B. Beratung, Auskunftsstelle usw. Da wird das I- und D-Wesen gefördert und es werden auch Mittel bewilligt. Deshalb ist Ihre Idee wunderbar (Herr Möller-Walsdorf), die Realität ist allerdings eine andere. Wenn die Direktoren eines Amtes sich entscheiden konnten, Personal und Zulagen vom Bibliothekswesen in einen anderen Bereich zu verlagern, dann haben sie das auch getan und haben 7,5 Laufkilometer Bestände in unserer Bibliothek zügeln lassen. Klar ist, dass viele Ämter sparen wollten und die Bibliothekarenwelt interessierte sie nicht besonders. Der zweite Aspekt ist, dass wir nicht loslassen. Bei denjenigen Mitarbeitern, die in unserem Sinne aktiv sind, ist es wirklich so, dass sich eine Kundenorientierung einstellt und wir unseren Nutzern eine gute Lösung anbieten können.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Ich denke, es ist bei der Bibliothek ähnlich wie bei den Immobiliengeschäften, es zählt Lage, Lage, Lage. Die Bibliothek muss an einem guten Ort gelegen sein. Sie muss strategisch günstig erreichbar sein, sonst kann man sich auf den Kopf stellen und es wird nichts.

Ein weiterer Aspekt. Wenn sich ein Prominenter als besonders intellektuell präsentieren will, dann lässt er sich heutzutage immer noch vor einem Bücherregal fotografieren. Daran hat sich nichts geändert. Das heißt, warum ist eigentlich der Bibliotheksraum nicht gleichzeitig ein Besprechungsraum, ein repräsentativer Ort. Dann holt man ihn in der Wichtigkeit auch nach vorne. Dann wird auch in der Entscheidungsstruktur bei der Frage, was aus der Bibliothek wird, ein ganz anderes Vorgehen zu erwarten sein. Gerade dann wird die Bibliothek nicht mehr der verstaubte Kellerraum, sondern ein Ort der Repräsentation, der Besprechung und der Kommunikation sein.

Dietrich Pannier (Moderator):

Also ich gebe Ihnen da völlig recht, aber nicht jeder hat die Chance dazu. – Herr Scheerer hat sich zu Wort gemeldet.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Ich wollte etwas aus der Praxis erzählen. Wer das neue Gebäude der Bundestagsbibliothek kennt, sieht, dass es auf der Ostseite der Spree liegt, sprich: auf der falschen Seite. Warum liegt das auf der Ostseite der Spree? Das hat sich die Bibliothek so bestimmt nicht gewünscht. Als der Umzugsbeschluss gefasst war, wurde eine Unternehmensberatung beauftragt, idealiter festzulegen, wohin welche Verwaltungsteile des Bundestages sollten. Und die Unternehmensberatung hat Mitte der Neunzigerjahre gesagt, die Bibliothek gehört als zentrale Dienstleistung so dicht wie möglich an die Abgeordneten. Was macht eine Verwaltung mit einem solchen Gutachten? Die Bibliothek in den Reichstag, das war klar, war wegen der Raumverteilung nicht möglich. Sie hat die Bibliothek dann in das Paul-Löbe-Haus gesteckt, zunächst einmal planerisch. Dann hat man festgestellt: Oh Gott, die brauchen für ihre 1,3 Millionen Bücher so viel Platz. Ach, wir bauen lieber ein neues Gebäude auf der Ostseite der Spree. Das bedeutet, dass alle Abgeordneten und ihre Mitarbeiter grundsätzlich über eine Brücke oder durch einen Tunnel gehen müssen, um in das Hauptgebäude der Bibliothek zu kommen. Um darauf zu reagieren, wurde eine Außenstelle im Jakob-Kaiser-Haus, in dem sich die Büros der meisten Abgeordneten befinden, eingerichtet. Das ist die Realität.

Insofern möchte ich zu der Frage von Herrn Dr. Kaestner nach den Einflussmöglichkeiten sagen: Wir hängen nicht an Z, wir hängen an einer Abteilung I. Aber natürlich ist die Bundestagsbibliothek aus der Sicht der Bundestagsverwaltung nichts anderes als **ein** Referat von mehr als 70 Referaten. Zwar ist es eines der größten, aber da drüber ist ein Unterabteilungsleiter, da sind noch alle Schwesterreferate versammelt: Archiv, Presse, und Parlamentsdokumentation. Da drüber gibt es eine Abteilungsleiterin, da hängt die Öffentlichkeitsarbeit mit drin und die IT. Da drüber gibt es einen Direktor beim Deutschen Bundestag, der den Rang eines Staatssekretärs wie in einem Ministerium hat. Und über dem ist der Präsident. Jetzt können Sie sich vorstellen, wie Entscheidungswege ablaufen. Natürlich versuchen wir, mit entsprechenden Vorschlägen Einfluss zu gewinnen und unseren Teil festzuhalten. Aber in kritischen Konfliktsituationen machen wir immer wieder die Erfahrung, dass Sach- und Fachargumente letztendlich nicht zählen.

Deshalb, Herr Möller-Walsdorf, finde ich das Bild, das Sie entwerfen, wunderschön und man wünschte, so möge es sein. Aber nach meiner bisherigen Erfahrung funktioniert es leider Gottes so nicht. Sie haben eben Glück, wenn Sie einen schönen Raum haben oder, wie Frau Grunert sagen kann: Wir sitzen zentral, wir sitzen direkt an der Kantine, da kommt jeder vorbei, ergo sieht jeder die Bibliothek, ergo werden wir benutzt. Das sind glückliche Situationen. Wir haben das im Jakob-Kaiser-Haus. Da sind wir auch auf der Laufstrecke in die Kantine. Das ist ganz herrlich, das merken wir immer zwischen halb zwölf und ein Uhr. Dann kommen ganz viele da vorbei. Sie verbinden das mit einem Besuch in der Bibliothek, und wir können uns dort präsentieren mit einem Schaufenster, einer Buchausstellung usw. usf.

Dietrich Pannier (Moderator):

Liebe Kolleginnen und Kollegen, Sie merken, nicht nur im Publikum wird Frust abgebaut, um das mal etwas salopp zu sagen. Ich denke, man sollte das positiv sehen und sagen: Richten Sie daraus den Blick nach vorne, falls Sie mal das Glück haben sollten, eine Planung machen zu dürfen. – Bitte, Herr Scheerer.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Mir fällt gerade noch etwas zu den Fotos ein, die vorhin angesprochen wurden. Auch wir haben viele Abgeordnete, die kommen furchtbar gerne in die Bibliothek, um sich vor den repräsentativen Regalen fotografieren zu lassen, bei besten Belichtungsverhältnissen usw. Das sind im Allgemeinen **nicht** die Nutzer der Bibliothek.

(Heiterkeit)

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Aber dann muss man vielleicht wirklich überlegen, wie man die Entscheider bzw. die Entscheidungsstrukturen sensibilisieren kann für die Fragen und die Wichtigkeit der Informationsqualität und die Wichtigkeit der Effizienz der Informationsrecherche. Denn es ist doch so, dass die Nutzer die Behördenbibliotheken in ihrer Arbeitszeit für ihre Arbeit nutzen. Das heißt, es müsste dem Arbeitgeber doch wichtig sein, dass dieses informationskompetent und effizient passiert. Wie kann man dafür sensibilisieren?

Dietrich Pannier (Moderator):

Frau Böttcher.

Frau Böttcher, Teilnehmerin:

Ich möchte noch einmal kurz auf das zurückkommen, was Herr Scheerer eben gesagt hat. Sie haben mir aus der Seele gesprochen. Es ist genau unser Konflikt, dass unsere Entscheider nicht diejenigen sind, die die Bibliothek nutzen. Ich möchte Ihnen ein kleines Beispiel geben. Zu meinem Erstaunen hatte ich irgendwann mal eine E-Mail von einem Abteilungsleiter folgenden Inhalts: Ich habe Ihre Bibliothek noch nie genutzt, könnten Sie mir bitte dieses und jenes zuschicken? Natürlich hat er unsere Bibliothek genutzt, aber nicht direkt, sondern

über seine Vorzimmerdame oder über seine Referatsleiter oder wen auch immer. Als ich ihm in einer kurzen Mail zurückgeschrieben habe, wie er die Bibliothek über unseren Online-Auftritt im Intranet nutzen kann, war er höchst erstaunt und sofort kam eine große Liste per Mail an. Das ist allerdings der absolute Ausnahmefall. Ansonsten möchte ich sagen, dass wir so viele sachliche Argumente auf unserer Seite haben und wir schon jetzt sehr viel für die Kundenorientierung tun. Kommt es aber im Zweifelsfall darauf an und man hat plötzlich eine Person an der Spitze, die das nicht will und die andere Dinge im Blickfeld hat, ist das alles nicht mehr wichtig und wird einfach vom Tisch gefegt. Ich würde mir für uns wünschen, es gäbe die Möglichkeit eines Bibliotheksgesetzes oder etwas Ähnliches. Inzwischen haben wir zwar die schönen Richtlinien der IFLA. Wunderbar! Aber wenn ich die im Hause vorlege, dann lachen die uns aus. Ich habe jetzt nach vielen, vielen Berufsjahren, in denen man wirklich alles versucht hat, sogar gesagt bekommen: Sie sind doch keine wissenschaftliche Spezialbibliothek. Was wollen Sie da noch antworten?

Dietrich Pannier (Moderator):

Danke. – Frau Hoffmann und das Landesarbeitsgericht Berlin? – Nein, davor.

Teilnehmerin:

Ich würde gerne ganz direkt darauf antworten. Das Wichtigste für den Stellenwert der Bibliothek ist eigentlich die Kundenbindung. Wir versuchen das auf direktem Wege über die persönliche Ansprache, genau wie der Bundestag. Wir sprechen unsere Richter direkt an. Ich bin seit einem Jahr auch Leiterin der Bibliothek der Senatsverwaltung, weil man dort die Leitung eingespart hat. Dort wurden bei Neuauflagenerscheinungen Handexemplare z. B. einfach nur so fortlaufend gekauft. Wir sprechen die an. Plötzlich weiß die Senatsverwaltung, dass sie eine Bibliothek hat und die Leute kommen jetzt auch verstärkt dort hin. Manchmal haben wir auch leichten Zwang ausgeübt, z. B. indem wir Umläufe, nicht zuletzt auch aus Personalnot, eingestellt haben. Das gab ein halbes Jahr lang einen Aufstand. Inzwischen haben sich die Leute aber daran gewöhnt. Wir scannen die Inhaltsverzeichnisse der Zeitschriften ein und verlinken sie. Der Benutzer kann also direkt über den Katalog, den er am Arbeitsplatz hat, auf dieses Inhaltsverzeichnis gehen und sieht dann, dass das neue Heft da ist und ob darin etwas ist, was ihn interessiert und was er sich dann in der Bibliothek holen kann.

Ich muss sagen, das klappt nicht immer bei den Richtern. Nach Hausmeinung sind die Richter unsere wichtigsten Kunden. Ich muss sagen: Sie sind es nicht! Von ca. 130 Richtern haben wir vielleicht 30, die regelmäßig kommen und noch 20, die ab und zu kommen. Den Rest

sehen wir nur, wenn sie ihre Handexemplare abholen. Durch die direkte Ansprache sind sie aber trotzdem in Kontakt. Ich finde, das ist ein gutes Beispiel für eine gute Kundenbindung und, dass die Richter die Bibliothek zu schätzen wissen. Das wird dann auch weitergegeben, auch wenn unsere Präsidentin das manchmal nicht ganz so wahrnehmen will, wie wichtig wir sind. Allenfalls in der Außenwirkung nimmt sie es wahr, wenn sie hört, wie gut wir sind.

Wichtig ist auch, dass wir es zum dritten Mal geschafft haben, eine Bibliothekskommission abzublocken, weil der Richter sagt, die Bibliotheksleitung macht das so gut und die Bibliothek ist top und das Team dort ist so top. Wir brauchen das nicht, wir sind mit der Bibliothek sehr zufrieden. Und ich denke, etwas Besseres kann nicht passieren. Ich kann also jedem nur empfehlen, die direkte Ansprache zu suchen. Das ist zwar zeitintensiv aber Sie sind immer im Gespräche und Sie haben auch den direkten Ansprechpartner und der kennt Sie dann auch irgendwann.

Dietrich Pannier (Moderator):

Danke. Der alte Spruch heißt: Viel Feind, viel Ehr. Ich glaube, ein bisschen geht es in diese Richtung. Aber Sie haben auch etwas Verräterisches gesagt, nämlich Sie scannen die Inhaltsverzeichnisse. Und das wäre doch so ein Punkt für Kooperation mit anderen. Oder müssen wir alle, jeder für sich jede Woche diese Inhaltsverzeichnisse scannen? – Okay, hier vorne sehe ich noch eine Wortmeldung, dann da hinten und dann kommen Sie.

Annette Fürste (Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt des Landes Sachsen-Anhalt, Magdeburg):

Ich möchte gerne anknüpfen an das, was Herr Möller-Walsdorf gesagt hat. Bei uns ist durch den Weggang des Referatsleiters Innerer Dienst, bei dem die Bibliothek angesiedelt war, diese dem Referat Fortbildung zugeordnet worden. Die Referatsleiterin dort möchte sich profilieren und hat sich darlegen lassen, was wir in der Bibliothek eigentlich so machen, worauf sie sagte: Das ist doch Wissensmanagement, was sie da machen. Das habe ich bejaht. Jetzt heißt das Referat Fortbildung, Wissensmanagement und Innere Dienste. Das habe ich schon einmal in der Ressortbibliothek in London gesehen. Da gehörte Öffentlichkeitsarbeit, Bibliothek und IT zusammen, und die hatten enorme Synergieeffekte. Ich denke, wir müssen den Entscheidungsträgern das nahebringen. Man muss ihnen wahrscheinlich über Kennziffern sagen, welche Vorteile eine Zusammenlegung bringen würde. Denn die meisten Bibliotheken sind, denke ich, dem Inneren Dienst zugeordnet.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank für ihren Beitrag. – Eine weitere Wortmeldung kommt von der Kollegin vom Landesarbeitsgericht.

Teilnehmerin:

Wir scannen übrigens auch unsere Inhaltsverzeichnisse. Bei uns fand das große Begeisterung, weil die einen Richter immer gejamert haben, dass die Zeitschriften bei den anderen liegen. Jetzt liegen sie alle in der Bibliothek und damit bekommen wir die Leute eben zu uns, weil sie kommen müssen, um sie anzusehen.

Ich möchte noch eine grundsätzliche Anmerkung machen. Ich habe festgestellt, dass viele Kollegen bei ihrer Arbeit viel zu bescheiden sind, dass sie vor sich hin wuseln und allen Leuten alles zutragen, dabei aber gar nicht so recht in Erscheinung treten. Vor einigen Jahren schon habe ich damit angefangen, dass nichts die Bibliothek verlässt, was nicht den Stempel „Bibliothek“ trägt. Also wenn mich jemand aus dem Haus anruft und sagt: Besorgen Sie mal ein Rundschreiben von 1893 über xyz. Da kommt ein fetter Stempel drauf, dass wir das besorgt haben und jeder sieht, dass es von uns gekommen ist. Und siehe da, man bekommt viel mehr Aufmerksamkeit. Das dauert natürlich eine gewisse Zeit und funktioniert nicht über Nacht, aber jeder weiß, dass er in der Bibliothek alle Informationen bekommt, denn die kennen sich damit aus und wissen, wie es geht. Das hat bei uns wirklich wunderbar funktioniert.

Dietrich Pannier (Moderator):

Fein, das sind diese kleinen Kniffe, auf die man in solchen Veranstaltungen wartet. Und wenn Sie noch mehr von diesen Kniffen haben, nimmt sie die Redakteurin der Mitteilungen herzlich gerne auf, um sie zu verbreiten. Sollte Ihnen heute Nachmittag in der S-Bahn oder heute Abend noch etwas einfallen, dann schreiben Sie es ihr bitte auch.

Das bringt mich jetzt darauf, dass z. B. bei einer Gerichtsbibliothek in Karlsruhe ein elektronisches Zeitschriftenverzeichnis existiert, welches auf alle diese Inhaltsverzeichnisse der Verlage direkt verlinkt. Und sofern die Verlage so nett sind, das aktuelle Inhaltsverzeichnis auch immer „aktuelles Inhaltsverzeichnis.html“ zu nennen, braucht man da gar nichts zu tun. Die Leute können da selber hingehen, nur für den Fall, dass Sie mal was abkupfern wollen. Wir haben eine weitere Wortmeldung.

Anja Emmerich, Teilnehmerin: (Bibliothek des Landeskirchenamtes Evangelische Kirche Westfalen, Bielefeld):

Anja Emmerich ist mein Name: Ich komme von der Bibliothek des Landeskirchenamtes der Evangelischen Kirche Westfalen in Bielefeld. Ich wollte noch einmal auf das Stichwort Inhaltsverzeichnisse im Intranet eingehen. Da schließt sich auch so ein bisschen der Kreis zu einer Bemerkung von Herrn Dr. Kaestner, die ich sehr treffend fand. Er sagte, dass es ein Widerspruch sei, dass einerseits die Behördenmitarbeiter ihr Informationsverhalten auf das Internet ausrichten, also dass sie googeln, sie gleichzeitig aber auf dem Papier beharren. Das haben wir jetzt nämlich auch festgestellt. Wir haben die Inhaltsverzeichnisse ebenfalls ins Intranet gestellt. Das war vor allem zugunsten der Sachbearbeiter, die ganz unten standen und die jetzt endlich mal nicht mehr erst nach einem halben Jahr die Information bekommen, sondern sofort. Jetzt haben wir aber gemerkt, dass die Juristen, die eine Papierversion jetzt nicht mehr bekommen, überhaupt nicht mehr lesen. Da gibt es einen Juristen, der sagt: Ach, eigentlich hätte ich das ja gerne wieder gedruckt. Als meine Kollegin fragte, wie sie denn jetzt damit umgehen, erhielt sie die Antwort, dass es eigentlich gar nicht mehr gelesen wird. Da haben wir jetzt wirklich ein Problem. Einerseits will man es gedruckt haben, auf der anderen Seite soll es auch sofort verfügbar sein. Das scheint mir ein Widerspruch zu sein, den wir im Moment wohl nicht lösen können und wo wir nach einer Lösung schauen. Und wenn hier jemand eine ähnliche Erfahrung gemacht und eine Lösung gefunden hat, wäre ich natürlich für einen Hinweis sehr dankbar.

Dietrich Pannier (Moderator):

Ja, das kann ich Ihnen für die Juristen bestätigen. Es soll nichts kosten aber sie wollen es gleich haben und sie wollen es elektronisch haben aber auch auf dem Papier und wer bezahlt, ist Ihnen völlig egal.

Herr Möller-Walsdorf, Sie müssen es vielleicht nicht bezahlen, aber wie sieht es denn aus mit ihrer Fürsprache für die Bibliotheken beim Finanzminister?

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Für die Behördenbibliotheken?

Dietrich Pannier (Moderator):

Ja.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Also da bin ich ja tatsächlich Nutzer und nicht zuständig. Ich setze mich für solche Konzepte ein und hoffe, wir können etwas modernisieren. Als Prototyp haben wir sozusagen den Fall einer kleinen Behördenbibliothek im Hause. Ich hoffe, dass man zu solchen modernen Formen kommt. Wir haben auch mal versucht, im Zuge eines E-Government-Projektes für den E-Government-Masterplan voranzukommen. Aber da kommt man natürlich sehr schnell an die bereits beschriebenen Hemmnisse. Wenn man versucht, elektronische Informationskanäle, moderne Services, für Behördenbibliotheken zu adaptieren, dann diskutiert man das eben mit zentralen IT-Dienstleistern des Landes. Und das ist schon einigermaßen schwierig. Das werden alle bestätigen. Das ist nicht einfach. Da sind Fragen nach Sicherheitsstandards oder IP-Adressen zu berücksichtigen. Das ist ein sehr, sehr konkretes Problem, dass eben aufgrund der Sicherheit in Landesnetzen an vielen Orten die Landesbediensteten über die gleichen IP-Adressen nach außen sichtbar sind, man aber für IP-gestützte Verlagsangebote einen abgegrenzten IP-Raum braucht. Den gibt es aber gar nicht. Das sind so ganz konkrete Probleme, die man im bibliothekarischen Bereich hat, wenn man mit Behördenbibliotheken zu tun hat. Die sind auch lösbar, wenn man sich modernen Strukturen zuwendet, die ja auch auf dem Bibliothekartag alle diskutiert werden. Nur, das diskutiert man dann eben nicht mit einem Hochschulrechenzentrum, das vielleicht im Zuge von Forschungskontext es auch gewohnt ist, moderne Dienstleistungen auszuprobieren, sondern mit einem serviceorientierten Behördenrechenzentrum. Das ist ein großes Problem, denn es ist sehr schwierig, diese Aspekte da umzusetzen. Ich kann das nachvollziehen, weil natürlich die Sicherheitsaspekte ganz andere sind und auch ganz andere Anforderungen bestehen. Aber das sind so die Hemmnisse, die es schwer machen, Dinge zu adaptieren und auf Behördenbibliotheken zu übertragen. Man kann sich dafür nur einsetzen. Man kann versuchen, die Strukturen voranzubringen. Aber es ist tatsächlich ein schwieriger, mühsamer Prozess.

3. Thesenrunde: „Sind die großen wissenschaftlichen Bibliotheken im Hochschulbereich für uns ein Vorbild?“

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. Wir können jetzt in unserer Tagesordnung fortfahren.

Ein weiterer Punkt war: „Sind die großen wissenschaftlichen Bibliotheken aus dem Hochschulbereich für uns ein Vorbild? Können wir von ihnen etwas lernen?“ Was können wir

uns abgucken? Verbundgedanken, Schulungskonzepte, Konsortialverhandlungen, welches Know-how von diesen Bibliotheken ist für uns brauchbar und welches nicht? Kann und soll ein Transfer von den wissenschaftlichen Hochschulbibliotheken auf die Behördenbibliotheken erfolgen? – Frau Antener?

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Vielen Dank. Unsere Bibliothek schätzt und pflegt den Austausch von Fachinformationen mit verschiedenen I- und D-Institutionen sowie mit verschiedenen Fachgremien sehr. Wir schätzen das vernetzte Anpacken von zukunftssträchtigen Dienstleistungen. Angesichts des anderen Kundensegmentes – universitäres Umfeld, Behördenumfeld – plädiere ich hier in diesem Fall dafür, dass Sie sich auf Ihre eigene Kunden fokussieren und deren Bedürfnisse aufnehmen und umsetzen.

Dietrich Pannier (Moderator):

Das war kurz und knapp. Herzlichen Dank.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Ich kann mich dem, was Frau Antener gesagt hat, nur anschließen. Ich denke, alles das, was für die eigene Einrichtung sinnvoll ist, egal, ob es aus einer wissenschaftlichen Hochschulbibliothek, aus einer anderen behördlichen Bibliothek oder aus einer öffentlichen Bibliothek kommt, kann fruchtbar sein. Und warum sollten wir es dann nicht übernehmen? Ich denke, an dieser Stelle ist jedes Spartendenken völlig verfehlt. Vollkommen klar ist aber auch, dass viele Lösungen, die es für Universitätsbibliotheken gibt, nicht ohne Weiteres zu übertragen sind. Dort muss z. B. einen Massenbetrieb zu bewältigt werden, der bei uns überhaupt nicht gegeben ist und folglich kein Problem darstellt. Insofern würde ich immer sagen: Gucken – natürlich – und verfolgen, was stattfindet und das sich anschauen und übernehmen, was man für sinnvoll hält.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. – Bevor der nächste Referent fortfährt, hätte ich eine ergänzende Bitte. Zum Stichwort Konsortialverhandlungen zu sagen, man macht so was, ist das eine. Zu sagen, damit haben wir auch Erfolg gehabt, das würde mich noch näher interessieren. Manchmal hat man den Eindruck, der Bundestag spielt in einer besonderen Liga. Was der für einen

Vertrag mit Beck Online hat, wird er uns nie erzählen und den Betrag, den er bezahlt, schon gar nicht. Mir geht es um die Tendenz. Macht es nicht nur Sinn, sich bei Konsortialverhandlungen zu beteiligen, sondern hat man damit auch was erreicht? Das wäre vielleicht noch eine sinnvolle Zusatzinformation, die wir von den Diskutanten bekommen könnten.

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Gegenwärtig führen wir selbst keine Konsortialverhandlungen. Ich persönlich bin der Meinung, dass eine zentrale Behördenbibliothek sicher mehr Gewicht hat in solchen Verhandlungen und sich damit eher Chancen ergeben. Ich denke aber, es umzusetzen ist angesichts der bestehenden IT-Sicherheitsauflagen sehr schwierig. Bei uns in der Schweiz haben nicht nur die Departements, sondern auch die einzelnen Ämter ihre Firewalls.

Dietrich Pannier (Moderator):

Aber das ist doch eine gute Gelegenheit, den Behördenchefs oder den Technikern dieses Bereichs zu sagen: Wenn ihr das wollt, dann müsst ihr was dafür tun. Dann müsst ihr mit der Bibliothek kooperieren. Und umgekehrt ist das doch eine gute Gelegenheit, den Lieferanten zu sagen: Ihr wollt doch kundenorientiert arbeiten. Dann liefert uns doch mal die Konzepte, die wir brauchen, weil wir eben in diesem sicherheitsrelevanten Bereich arbeiten.

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Ich habe die Chance gehabt, heute Morgen eine Firma zu entdecken, die mir vielleicht Lösungen bietet. Sicher gibt es technische Lösungen, wie z. B. Open Access. Aber in einer Behördenbibliothek ist das wieder problematisch.

Dietrich Pannier (Moderator):

Ja gut. Ich wollte ja auch nur auf den Aspekt kommen nach dem Motto: Wenn der Verkäufer sich kundenorientiert verhält, kann er ja in bestimmten Fällen möglicherweise auch sein Verhalten, was er sonst an den Tag legt, für diesen speziellen Kunden verändern. Denn es sind ja seine Bedingungen, die er stellt. Und die sind nicht gottgegeben, die kann er auch verändern. Wenn er uns als Kunde haben will, muss er auch auf uns als Kunde zugehen. So wie Sie, Frau Antener, sagen, wir möchten uns doch kundenorientiert verhalten, erwarten wir das von den Verlegern und von den Buchhändlern ja auch. Vielleicht hat man da Erfolge, vielleicht aber auch nicht. - Herr Scheerer.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Zum Thema Konsortialverhandlungen. Der Bundestag ist nicht Teil eines Konsortiums. Das hat ganz einfach etwas mit dem Selbstverständnis des Deutschen Bundestages zu tun. Herr Pannier hat einleitend gesagt, der Bundestag ist ein Verfassungsorgan. Er ist ein Verfassungsorgan neben der Bundesregierung und nach dem Prinzip der Gewaltenteilung die Legislative, und die Regierung ist Exekutive. Das ist ein Grundverständnis, welches die Politik des Hauses, des Bundestages, der Bundestagsverwaltung durchzieht. Ich habe vorhin gesagt, dass wir ein Referat von mehr als 70 sind. Und bestimmte Grundsatzentscheidungen können von der Bibliothek nicht einfach bestimmt werden. Genauso hat es sich mit dem Verbundgedanken verhalten. Die Bundestagsbibliothek war mit einigen Ministerialbibliotheken von Mitte der Achtziger- bis Mitte der Neunzigerjahre in einem Verbund der Bibliotheken der Obersten Bundesbehörden. Das waren fünf oder sechs Ministerialbibliotheken, die dort mitgemacht haben und eben die Bundestagsbibliothek. Die Erfahrungen waren so, dass es eigentlich sehr, sehr viele Zielkonflikte gab. Zum einen darüber, wohin soll der Weg dieses Verbundes eigentlich gehen. Denn da war ein sehr großer Partner, die Bundestagsbibliothek, mit einigen kleineren Partnern zusammen. Der zweite viel entscheidendere Punkt für die Bundestagsverwaltung war, dass die IT, die dieser Verbund aufgebaut hatte, in keiner Weise mit der IT des Hauses kompatibel war. Das hatte letztendlich Sprengwirkung entfaltet und das Ganze war nicht mehr zu halten. Und deshalb ist dieser Verbund schließlich auseinandergegangen. Als die Portalidee des Bundes diskutiert wurde, kam ganz deutlich zum Ausdruck, dass die meisten Handelnden, die damals noch in der Bundestagsverwaltung aktiv waren, eine Wiederholung der Verbunderfahrungen um jeden Preis vermeiden wollten. Die allgemeine Stimmung war: Das wollen wir bitte kein zweites Mal. Der Bundestag steht für sich alleine.

Ich stehe hier nur und erkläre das. Ich verteidige es damit nicht. Ich möchte nur transparent machen, wie es dazu gekommen ist.

Dietrich Pannier (Moderator):

Das nehmen wir gerne auch so entgegen. – Frau Grunert, bitte.

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Wir sind, wie Frau Antener sagt, auf unseren primären Kundenkreis, die Behörden, fokussiert. Wir katalogisieren fast alle in den GBV und sind damit dort für alle sichtbar und in die Hamburger Bibliothekslandschaft eingebunden.

Eine Anmerkung noch zu behördenübergreifenden Verhandlungen. Verhandlungen, die behördenübergreifende Nutzung von JURIS und Beck Online-Modulen betreffend, werden von der Finanzbehörde geführt.

Dietrich Pannier (Moderator):

Das heißt, die zahlen das auch, das ist nicht in Ihrem Etat?

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Es zahlt die Finanzbehörde für JURIS und für die Nutzung bestimmter Beck Online-Module. Wenn es bei einzelnen Behörden darüber hinausgehende Bedarfe an Beck-Modulen gibt, die nicht in dem mit der Finanzbehörde abgeschlossenen Paket enthalten sind, dann wird dies aus dem Bibliotheksetat oder dem IT-Etat der jeweiligen Behörde gezahlt. Das bedeutet aber auch eine deutlich geringere Nutzerzahl, das variiert zwischen 1 bis 8 Nutzern. Mehr ist definitiv nicht finanzierbar.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herr Möller-Walsdorf, falls Sie zu dem Thema noch eine Anmerkung haben. Sonst geben wir an Herrn Dr. Kaestner weiter.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Zur Kooperation habe ich ja schon etwas gesagt. Ich denke, im Bereich der neuen Dienste, der elektronischen Dienste, ist Kooperation unumgänglich. Natürlich gibt es unterschiedliche Nutzerkreise bei wissenschaftlichen Hochschulbibliotheken und bei Behördenbibliotheken. Dass Sie alle gesagt haben, Sie katalogisieren in PICA, in Verbünde hinein und nutzen eben die Meta-Daten, die dort vorhanden sind, zeigt natürlich, dass es sinnvoll, ist zu kooperieren. Und ich denke, das ist eben auch wichtig, damit nicht überall das Rad neu erfunden wird. Das ist insgesamt im Bibliothekswesen leider immer wieder zu entdecken. Man sieht es hier natürlich auch auf dem Bibliothekartag. Ganz vieles ist sehr ähnlich. Sehr vieles wird immer wieder neu gemacht, dabei gibt es das alles schon. Deswegen halte ich Kooperation und Austausch sowie Know-how-Transfer für sehr wichtig, damit man halt eben die Dinge nicht immer wieder neu erfindet.

Dietrich Pannier (Moderator):

Ich denke, das wird uns Herr Dr. Kaestner jetzt bestätigen.

Dr. Jürgen Kaestner (Hessischer Landtag, Wiesbaden):

Ich kann mich an meinen Vorredner durchaus anschließen. Die Hauptelemente, welche zu übernehmen wären, sind der Verbundgedanke und die Kooperation. Wir müssen uns eigentlich angewöhnen, eine eigene Kultur der Kooperation und der Verbünde zu entwickeln. Dabei haben wir natürlich ein Problem. Wenn wir uns die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB) in Regensburg anschauen, käme niemand auf den Gedanken, zu sagen: Jetzt haben die Regensburger diese Funktion übernommen, also kann die Universitätsbibliothek Hamburg aufgelöst werden. Uns allen ist dieser Gedanke aber nicht fremd. Wenn wir eine Leistung von einer anderen Bibliothek, einer Behördenbibliothek übernehmen, besteht zuweilen die Befürchtung, dass jemand kommt und sagt: Aha, die haben ja jetzt eigentlich eure Arbeit gemacht und deswegen brauchen wir nun keine eigene Bibliothek mehr. Das ist ein Konflikt, den wir irgendwie auflösen müssen, sonst können wir unseren Aufgaben nicht mehr gerecht werden. Herr Pannier hat zu Recht gesagt: Warum scannt denn jede Bibliothek die Inhaltsverzeichnisse der Zeitschriften ein? An Hunderten von Stellen wird genau das gleiche Inhaltsverzeichnis eingescannt. An genauso vielen Stellen werden auch Inhaltsverzeichnisse von Gesetzesblättern aktiviert, verlinkt oder in anderer Weise aufbereitet. Wenn man als Behördenbibliothek eine Dienstleistung machen möchte, kommt man eigentlich da nicht drum herum. An all diesen Stellen wird die gleiche Arbeit geleistet, statt es kooperativ zu lösen und die gewonnene Arbeitszeit für neue Dienstleistungen zu nutzen. An dieser Stelle sollten wir überlegen, wie wir eine solche Verbunds- oder Kooperationskultur entwickeln können.

Ausblick: Die zukünftige Behörden- und Parlamentsbibliothek, Anspruch und Wirklichkeit**Dietrich Pannier (Moderator):**

Herzlichen Dank, Herr Dr. Kaestner. Das sind dann, denke ich, schon die überleitenden Worte zu dem, was wir uns für den Schluss vorgenommen haben. „Welche Vision von einer zukunftsfähigen Bibliothek haben wir? Können wir Reformen bewirken? Wenn ja, welche sind sinnvoll? Haben wir überhaupt die Kompetenz, derartige Vorschläge zu machen?“

Ich denke, das, was Sie eben gesagt haben, ging ja in die Richtung nach dem Motto, noch mehr Kooperation und Ähnliches. Weiter steht da noch: „Wie können die Bibliotheken die notwendige IT-Unterstützung einfordern, um mit modernen Tools zu agieren.“ Einiges davon

haben wir eben schon von Herrn Möller-Walsdorf zu den Firewall-Problemen und den Lizenzverwaltungen, den IP-Ranges und anderen Dingen gehört. Brauchen wir bei den Bibliotheken CIOs? Brauchen wir andere Gremien innerhalb der Landesverwaltung mit Vertretern aus der Bibliothek? Und: Müssen wir neue Dienste profilieren oder müssen wir andere Dinge neu kreieren, die unsere Nutzer weiterbringen und die das gegenseitige Verhältnis stärken und stützen?

Frau Antener, würden Sie bitte wieder anfangen?

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Meine Vision ist genauso wie meine These. Für mich steht die kontinuierliche Neuausrichtung, konzentriert auf die Kundenbedürfnisse und insbesondere die vernetzte Bereitstellung einer zukunftsfähigen Dokumentation absolut im Vordergrund. Dies muss auch mit knapper werdenden Ressourcen zu erreichen sein. Der Dienst am Kunden nimmt für mich einen besonders hohen Stellenwert ein. Wenn wir uns dort verbessern, werden wir auch eine größere Kundenbindung erreichen. Unter diesen Voraussetzungen werden wir uns auch in einer veränderten I- und D-Landschaft positionieren können, vielleicht in einer etwas anderen Form als bisher, aber wir werden aktiv am Puls der Zeit bzw. unserer Kunden sein. Ich sehe in den kommenden Veränderungen nichts Dramatisches. Wenn wir uns ständig neu ausrichten, erhalten wir die Chance, uns unseren Kunden auch fortlaufend neu zu präsentieren. Damit vermeiden wir nicht zuletzt eine grundlegende Reorganisation, die zeitaufwendig sowie kräfteraubend ist und unter Umständen mit der Möglichkeit verbunden wäre, dass einige Kunden abspringen. Wir sehen immer wieder neu aus, wir präsentieren uns aktiv und zeigen dem Kunden den Gewinn auf, der für ihn damit verbunden ist, wenn er unsere Dienste nutzt. Der Dienst am Kunden steht für mich also absolut im Vordergrund.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. – Herr Scheerer, bitte.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Ich bin mir mit Frau Antener absolut einig. Den Gedanken der kontinuierlichen Weiterentwicklung teile ich absolut, genauso wie die unbedingte Orientierung an der Kundenbindung. Ich denke, das dritte ganz große Thema, mit dem wir uns alle in irgendeiner Form beschäftigen, ist, dass wir diese Vielzahl von elektronischen Informationen, die wir ja alle anbieten,

auch in einer vernünftigen Art und Weise suchbar machen. Das ist das ganz große Thema, welches wir haben, dass wir auf der einen Seite die Printwelt und auf der anderen Seite die E-Welt haben. Die E-Welt wird natürlich in den nächsten Jahren immer weiter an Bedeutung zunehmen. Irgendwann wird aber der Zeitpunkt kommen, ab dem die Bedeutung der Printwelt nicht mehr weiter abnimmt. Ich bin mir absolut sicher, dass uns die Printwelt erhalten bleiben wird.

Wir brauchen Einstiege, die praktisch übergreifend möglich sind. Egal, woher eine Datenquelle kommt, es muss in dem Angebot unserer Institutionen einfach zu recherchieren sein. Das sind die entscheidenden Stellschrauben, die wir alle justieren müssen, um von Haus zu Haus angepasste Lösungen zu finden. Das ist letztendlich auch das, was der Kunde von uns wünscht. Insofern plädiere ich also für eine Orientierung an der Kundenbindung und daraus abgeleitet, die komplette Einbindung der elektronischen Ressourcen in das suchbare Angebot.

Dietrich Pannier (Moderator):

Frau Grunert, bitte.

Annette Grunert (Zentrale Behördenbibliothek Hamburger Straße, Hamburg):

Meine Vision ist, dass ich an einen Kunden glaube, der die Bibliothek als Informationspool findet und auch nutzt. Unter dem Stichwort Service verstehe ich, dass wir ihm die Information liefern, nicht sagen: Schauen Sie auf unsere Web-Site! sondern aktiv auf ihn zugehen. Wie schon Herr Scheerer gesagt hat, halte ich das Parallelangebot von Online- und Print für wichtig, aber man muss auch nicht jeder neuen Online- Vision hinterherrennen. denn für die wissenschaftliche oder juristische Arbeit ist es wichtig in Büchern auch quer zu lesen zu können, Post-it-Notes für Anmerkungen zu nutzen zu können. Zumindest für viele unserer Kunden sind Bücher unabdingbar.

Und es muss natürlich in den behördlichen Verwaltungsstrukturen die Bereitschaft dafür vorhanden sein, sich diesen Service weiter leisten zu wollen.

Ich wünsche mir, dass die Position der Bibliothek innerhalb der Verwaltung anerkannt und so gefestigt ist, dass sie als unverzichtbar gilt.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herr Möller-Walsdorf.

Tobias Möller-Walsdorf (Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur, Hannover):

Zunächst möchte ich mal den Aspekt CIO, Chief Information Officer oder CIO-Gremien aufgreifen. Das ist eine Thematik, die vor vielen Jahren schon aus der Wirtschaft auch an die Hochschulen übergeschwappt ist. Da wurde sie unterschiedlich bearbeitet und umgesetzt. Aus den dort gemachten Erfahrungen würde ich sagen, dass man das nicht verallgemeinern sollte. Ob ein Chief Information Officer die Probleme löst oder ob ein CIO-Gremium die Lösung der Probleme ist, hängt ganz stark von den Organisationsstrukturen der jeweiligen Einrichtung ab. Die Einrichtung einer solchen Person oder einer solchen Stelle löst auch nicht automatisch das Problem. Das hat dann auch viel damit zu tun, wie diese Person oder dieses Gremium hierarchisch eingebunden ist. Haben sie überhaupt die Kompetenz und die Macht, Änderungen durchzusetzen? Das ist aber nur so ein Randaspekt.

Im Behördenkontext ist es auf jeden Fall wichtig und richtig, dass man die Bereiche der Informationsversorgung und des Informationsmanagements zusammenführt. Wir haben ja schon gesagt, dass das eben noch mehr ist als nur die Bibliothek. Das ist der Pressebereich, das ist der IT-Bereich, der EDV-Bereich, vielleicht E-Government noch usw. Diese Bereiche müssen kooperieren oder vielleicht unter CIO-Strukturen zusammenarbeiten. Das ist sicherlich wichtig, dass man an dieser Stelle Synergien nutzt, weil die Bibliothekswelt heutzutage sehr viele EDV-Aspekte hat. Andererseits kann das Wissensmanagement und Projekte des E-Governments von dem Know-how und den Kompetenzen der Bibliothek profitieren. Also, diese Bereiche müssen sicherlich enger zusammenarbeiten.

Zur Frage der Visionen. Helmut Schmidt hat einmal gesagt: Wer Visionen hat, soll zum Arzt gehen. Vision ist immer schwierig. Ich würde aber sagen, eine wichtige Herausforderung ist internes Marketing. Man muss für die Belange und die Wichtigkeit der Bibliothek in den Häusern Werbung machen. Man muss sensibilisieren für die Wichtigkeit von Informationskompetenz und der Rolle und Bedeutung von Bibliotheken. Ich denke auch, dass die gedruckte Information, das Buch, die Zeitschrift, seine Bedeutung behalten wird. Gerade auch deshalb, weil die furchtbare Hypertextualität der Online-Medien zu einem oberflächlichen abschnappen von Informationen und zu einer enormen Zerstreung und Oberflächlichkeit führt. An dieser Stelle müssen wir die Bibliothek mit klassischen Werten herausstellen und sagen: Hier ist der Ort, an dem man vertiefte Informationen bekommt, an dem man strukturiert Informationen bearbeitet und nicht die Oberflächlichkeit der Internetflut hat.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. – Herr Dr. Kaestner, bitte schön.

Dr. Jürgen Kaestner (Hessischer Landtag, Wiesbaden):

Ich möchte Ihnen drei Punkte nennen, die ich für besonders wichtig halte.

Zum einen ist weiterhin eine aktive Informationsdienstleistung mit neuer Technik erforderlich. Für diese neue Technik müssen wir uns natürlich die entsprechende Kompetenz aneignen. Dies werden wir weitestgehend nur in Kooperation machen können. Gerade die kleinen Bibliotheken werden damit zumindest teilweise überfordert sein. Sie werden zwar bestimmte Neuerungen entwickeln können, aber diese müssen ja auch zur Serienreife entwickelt werden, sie müssen von den Mitarbeitern gehandhabt werden können, auch dann noch, wenn der „Entwickler“ nicht mehr da oder erkrankt oder aus anderen Gründen abwesend ist.

Der zweite Punkt ist, dass wir einen elektronischen Arbeitsplatz für den Benutzer entwickeln müssen. Überlegen wir einmal genauer, was wir dem Benutzer zumuten, dann kommt da eine ganze Menge zusammen. Er soll *Word* können, er soll *Excel* können, er soll *Adobe* können, er soll *Internet-Explorer* können, er soll googeln können, er soll alternative Suchmaschinen können, er soll im OPAC suchen und dies und das und jenes können. Das ist teilweise eine Überforderung vieler Nutzer. Und wenn ich an die aktuelle Entwicklung bei den Tablet-PCs denke, wird die Situation wohl nicht besser werden. Zum Beispiel scheint das iPad eine Wunschmaschine zu sein, bei der ich nur meinen dicken Finger benötige, mit dem ich auf einem Touchscreen herumfuhrwerke, und schon liegt die gewünschte Information vor mir. Ob diese Wunschmaschine tatsächlich geeignet ist, Zugang und Zugriff zur Information zu gewährleisten, sehe ich eher skeptisch. Aber es ist Ausdruck einer Sehnsucht nach einem Arbeitsplatz, der noch beherrschbar ist. Ich denke, dem müssen wir uns auch stellen. Es müsste ein Arbeitsplatz sein, wo natürlich Informationen in der Bibliothek liegen, wo der Link zum Dokumentenmanagementsystem liegt, vielleicht auch der Link zum Speiseplan oder zu sonstigen handfesten Informationen.

Als dritten Punkt möchte ich nennen: Die Verwaltung braucht als Gesprächspartner ein Gesicht und braucht eine Sprache. Das heißt, wenn wir uns in der Verwaltung durchsetzen wollen, muss auch eine Person da sein, die konzeptionelle Sachen innerhalb der Verwaltung vorträgt und versucht durchzusetzen und auch einen entsprechenden Aktenvermerk in einer Sprache macht, die die Verwaltung versteht. Zum Beispiel könnte man OPAC auch Katalog nennen oder den Begriff RSS-Feed in eine für den Vorgesetzten verständliche Sprache übersetzen.

Das heißt natürlich auch, wenn eine Bibliothek alleine steht, bleibt ihr nichts anderes übrig, als es selbst zu machen. Im Verbund mit anderen Bibliotheken muss sich jemand finden, der das Konzept erarbeitet und vielleicht auch mal einen Brief an einen Staatssekretär oder ein entsprechendes Gremium schreibt und dann natürlich auch die Verantwortung dafür trägt. Wir brauchen also ein Gesicht, und wir brauchen eine Sprache.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank, Herr Dr. Kaestner.

Vielleicht hätte ich das schon vorhin sagen sollen, trotzdem darf ich sie auffordern, noch mal dazu Stellung zu nehmen. Das mit der Kundenorientierung hört sich ja ganz gut an. Es ist noch nicht so lange her, da hatten wir auf unserem Bibliothekartag das Motto: „Nur was sich ändert bleibt.“ Das darf ich an dieser Stelle nur mal in Erinnerung rufen. Und wir bekamen auch einmal gesagt: Stellt doch mal Leitbilder auf. Was wollt ihr eigentlich?

Das Leitbild haben aber wir aufgestellt. Vorhin hieß es, du musst dich am Kunden orientieren und der ändert sich jeden Tag. Muss ich mich jeden Tag mit meinem Leitbild ändern? Etwas provokativ in die Schweiz gefragt: Soll ich nur noch die Renner kaufen, die das Publikum haben möchte oder darf ich auch noch irgend etwas als Erwerbungs idee hinter meine Erwerbungen bringen? Ein praktisches Beispiel hat mir vorhin eine Kollegin aus dem Bundestag gepetzt. Sie haben vor zehn Jahren auf die elektronische Version des Deutschen Statistischen Bundesamtes gesetzt. Die haben jetzt ihre Software geändert. Sie bekommen noch die letzten drei Jahre rückwärts als PDF aber die letzten sieben Jahre davor, die fehlen jetzt selbst im Deutschen Bundestag. Ich frage das, weil Sie sagten, das Alte muss weg und wir brauchen nur noch das, was der Kunde heute braucht und den Rest kann man in den Müll werfen. So haben Sie das aber nicht gemeint, nicht wahr?

Doris Antener (Bibliothek am Guisanplatz, Bern):

Nicht ganz.

(Heiterkeit)

Wir sind in der komfortablen Lage, dass wir das Leitbild der Bibliothek so gestaltet haben, dass es allgemeine Gültigkeit hat. Wir sind damit Trends nicht unterworfen. Da wird ganz deutlich Dienst am Kunden gefordert. Wie dieser Dienst aussieht, das ist unserer freien Gestaltung überlassen. Die umfassende Kultur der Bibliothek am Guisanplatz findet sich außerdem in einem Papier, welches der Chef der Bibliothek verfasst hat. Darin ist beschrieben,

wie das Team eigentlich seine Aufgabe zu verstehen hat. Auch hier wird festgestellt, dass wir eine Dienstleistung am Kunden erbringen. Eigentlich werden im Leitbild und in der Generalkultur die Themen beschrieben, die in der Bibliothek am Guisanplatz allgemein gelten.

Heute ist vielleicht Wissensmanagement in der Beschaffung ein Renner. Jeder will wissen, wie geht das und was macht man da. So beschafft man jetzt sicher sehr viel mehr Bücher über dieses Thema.

Haben Sie keine Angst. Wir sind Archivbibliothek und haben einen langfristigen Archivierungsauftrag, den wir auch erfüllen. Alte Bestände werden also nicht weggeworfen, sondern die Bestände von 160 Jahren oder die noch älteren Spezialsammlungen werden sorgfältig aufbewahrt.

Ganz klar ist, wir haben einen Verbundkatalog mit etwa 1,2 Millionen Einträgen, und das Ganze ist auf das Internet aufgeschaltet. Wir sind eine Behördenbibliothek, die neben den Behörden auch die Armee und die Öffentlichkeit bedient. Unser Katalog ist deshalb öffentlich und jedermann kann daraus bestellen. Wir gehen nicht nur auf einzelne Kunden ein, etwa den einzelnen Schweizer Bürger oder das jeweilige Amt, sondern wir haben auch Fachreferate gebildet, weil einige Institutionen uns zusätzliche Aufträge zu den kostenlosen Dienstleistungen gegeben haben. Kostenlose Dienstleistungen bedeuten, die bei ihnen vorhandenen Bestände zu übernehmen, aufzubewahren, auszuleihen und langfristig zu archivieren.

Alles andere war kostenpflichtig. Haben wir z. B. ein Fachreferat für Finanzen und Wirtschaft, betreiben wir proaktiv eine selektive Auswahl an Bestandserhaltung oder in Fällen von neuen Fachgebieten auch einen Bestandsaufbau.

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank. – Herr Scheerer, bitte.

Holger Scheerer (Bibliothek des Deutschen Bundestages, Berlin):

Ich habe ja eben auch für die Kundenbindung plädiert. Ungesagt war in meinem Plädoyer natürlich auch enthalten: Die Vernunft des Bibliothekars ist dabei selbstverständlich nicht ausgeschaltet. Das ist doch ganz klar. Das Ganze bedeutet doch nicht, dass wir jetzt das Kind mit dem Bade ausschütten und der Nutzer uns ab sofort diktiert, was wir tun. Das heißt, dass natürlich unsinnige Erwerbungsanschläge auch unsinnig bleiben und als solche behandelt werden. Auch wir hatten damit zu tun und sollten beispielsweise die Bis(s)-Bücher von Stephanie Meyer kaufen. Da haben wir gesagt, dass die nicht in unsere Bibliothek gehö-

ren, weil sie eben nicht unserem Sammelauftrag entsprechen. Natürlich müssen wir darauf achten, dass die Identität der Bibliothek als solche auch erhalten bleibt.

Kundenorientierung meint ganz einfach auch, auf Hinweise zu reagieren. Ich habe vorhin von dieser Umfrage gesprochen. Wir haben dabei den Hinweis bekommen, dass wir in Nichtsitzungswochen freitags offenkundig zu früh geschlossen haben. Ein Hinweis, den wir ernst genommen haben, weshalb wir nach der Sommerpause die Öffnungszeiten um zwei Stunden verlängern werden.

Oder dass man beispielsweise auf Hinweise reagiert, Textverarbeitungssoftware auf den Benutzer-PCs aufzuspielen, die bisher aus Gründen des Datenschutzes von der Datenverarbeitung nicht installiert worden ist. Natürlich ist das mit Kämpfen verbunden, und manchmal müssen sie dabei regelrecht Schwarzbrot essen. Aber all das sind Baustellen, bei denen sie das Ziel haben, es dem Nutzer einfacher zu machen, unsere Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Nichts anderes steckt hinter Kundenorientierung.

Fazit, Schlußwort und Verabschiedung

Dietrich Pannier (Moderator):

Herzlichen Dank, Herr Scheerer.

Ich sehe keine Wortmeldungen mehr, weder auf dem Podium noch im Saal.

Ich denke, ich muss an dieser Stelle kein großes Fazit ziehen. Sie haben es soeben bei Herrn Scheerer gehört. Er wollte etwas konkreter werden. Frau Antener ist das auch geworden. Man muss nicht alles aufheben, aber man muss auch nicht alles tun, was der Benutzer will. Es gilt: Was er will, das tut man sofort, sofern man es kann.

Sie alle werden in Ihren Bibliotheken mit unterschiedlichen Aspekten, gelegentlich auch mit der Frage des Fortbestandes oder der Weiterentwicklung der Bibliothek zu kämpfen haben. Bei Ihnen allen kommen von den Aspekten, die wir hier diskutiert haben, einige vor, wenn auch nicht immer alle. Und nicht immer können Sie alle Vorschläge, die Sie heute gehört haben, auch umsetzen. Das kann in der Hierarchie begründet sein, das kann aber auch technische oder haushälterische Gründe haben. Es gibt alle möglichen denkbaren psychologischen und tatsächlichen Gründe, die wir an dieser Stelle vorbringen könnten. Ich denke aber, wir haben Ihnen eine Palette von Argumenten an die Hand gegeben, mit denen Sie diese Veranstaltung verlassen können. Vielleicht sind Sie auch zu der Erkenntnis gelangt, dass es Andere mit ähnlichen Problemen gibt, die auch dort nicht alle sofort gelöst werden können. Für die zukünftige Richtung können Sie aber vielleicht doch etwas mit nach Hause nehmen.

Ich danke Ihnen und wünsche einen schönen Tag.

(Allgemeiner Beifall)