

118

Richtlinien für Behördenbibliotheken

Sektion Behördenbibliotheken
Sektion Staatliche Information und Amtsdruckschriften

Herausgegeben von Nancy Bolt und Suzanne Burge

Vollständige Überarbeitung der deutschen Ausgabe
von Maria Göckeritz und Christine Wellems
Übersetzung von Oliver Dienelt

Richtlinien für Behördenbibliotheken / hrsg. von Nancy Bolt und Suzanne Burge.
Vollst. Überarb. der dt. Ausg. von Maria Göckeritz und Christine Wellems. Übers. von
Oliver Dienelt

The Hague, IFLA Headquarters. – II, 67p. - 30 cm (IFLA Professional Reports; 118)

Engl. Ausgabe ersch. als: IFLA Professional Reports ; 106

ISBN 978-90-77897-40-9

ISSN 0168-1931

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	
Jerry W. Mansfield.....	I
Vorwort zur deutschen Ausgabe	
Maria Göckeritz / Christine Wellems.....	II
1. Einleitung	
Nancy Bolt.....	1
2. Typen von Behördenbibliotheken	
Sanjay K. Bihani	3
3. Allgemeines Bibliotheksmanagement	
Moira Fraser	6
4. Informationsbedarf – Identifizierung des Nutzerbedarfs	
Nancy Bolt	9
5. Herausforderungen und Möglichkeiten der Arbeit in einem politischen Umfeld	
Nancy Bolt	16
6. Bestandsentwicklung	
Sanjay K. Bihani	19
7. Organisation und Management des gedruckten und elektronischen Bestands	
Hannah Fisher, Linda Sjogren.....	22
8. Erhaltung von gedruckten und elektronischen Medien	
Hannah Fisher	28
9. Personalauswahl und Personalführung	
Suzanne Burge, Moira Fraser.....	31
10. Haushalt und Ressourcen	
Moira Fraser	34
11. Die Rolle der Behördenbibliotheken und ihre Unterstützer	
Nancy Bolt, Jane Wu.....	36
12. Kooperation von Behördenbibliotheken und anderen Bibliotheken	
Maria Göckeritz.....	39

13. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	
Maria Göckeritz.....	43
14. Datenschutz und Vertraulichkeit	
Nancy Bolt.....	49
15. Trends in Behördenbibliotheken	
Jane Wu.....	52
16. Schlussfolgerungen	
Nancy Bolt.....	57
17. Liste der Mitarbeiter.....	59

Vorwort

Jahre sind vergangen mit Brainstorming, Planung, Arbeitstreffen, Textformulierung und Gedankenaustausch – jetzt liegt das Ergebnis vor: die Richtlinien für Leiterinnen und Leiter und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behördenbibliotheken.

Das wollen Richtlinien sein - Ratschläge, Beispiele und *Best Practices* (bewährte Verfahren), aber auch Modelle für Verhalten und Dienste - Anleitungen, denen man folgen sollte, wenn die Situation es zulässt oder erfordert.

Wie der Text zeigt, kann es keine allgemeingültigen Lösungen oder Verfahren geben. Es bleibt deshalb stets zu hoffen, dass die Richtlinien für Behördenbibliotheken Kreativität und Ideen für die Umsetzung im eigenen Arbeitsbereich fördern.

Allen an dieser Publikation beteiligten Bibliothekarinnen und Bibliothekaren und auch allen anderen, die Hinweise, Verbesserungsvorschläge und Unterstützung gegeben haben, sei hier gedankt.

Jerry W. Mansfield

Vorsitzender der IFLA-Sektion Behördenbibliotheken
2009-2011

Vorwort zur deutschen Ausgabe

Deutsche Bibliothekare und Informationsvermittler, die für Parlamente, Behörden und Regierungsinstitutionen arbeiten, erleben wie alle ihre Fachkolleginnen und – kollegen spannende Zeiten.

Auch und gerade für die Arbeit in Regierung und Verwaltung muss die Informationsflut künftig noch rascher und qualitativ hochwertiger gefiltert, ausgewertet, gegebenenfalls mit Metadaten angereichert und dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden. Das betrifft alle Informationsdienste, die die Sach- und Facharbeit in den Behörden unterstützen, es betrifft insbesondere aber auch die Bereitstellung von Informationen und Medien für diejenigen, die politische Entscheidungen vorbereiten, treffen und durchsetzen. Bibliotheks- und Informationsdienste in diesem Umfeld kundenorientiert, effizient und erfolgreich zu gestalten – dazu möchte diese Handreichung beitragen.

Die „*Guidelines for Libraries of Government Departments*“, die hier in der deutschen Fassung vorliegen, wollen und können keine verbindlichen Standards sein. Wohl aber sind sie, wie bereits in der englischen Fassung beschrieben, die Essenz einer langjährigen kontinente-übergreifenden Fachdiskussion in der Sektion *Government Libraries* der *International Federation of Library Associations and Institutions IFLA*², dem weltweiten Verband der Bibliotheksorganisationen, Informationsfachleute und Bibliothekare. Sie wurden durch verschiedene Lehreinrichtungen und durch Vertreter mehrerer Ständiger Ausschüsse der IFLA auf ihre Verwendbarkeit geprüft.

Anlässlich des 98. Deutschen Bibliothekartages in Erfurt im Juni 2009 wurde das Projekt der Richtlinien erstmals dem deutschen Fachpublikum vorgestellt. Wir freuen uns, die Richtlinien - die mittlerweile schon in einige andere Sprachen übersetzt wurden - nun in deutscher Sprache der behördenbibliothekarischen Öffentlichkeit vorstellen zu können.

Die Formulierungen der Autoren des Ursprungstextes wurden weitestgehend beibehalten – so ist es möglich, dass manch eine deutsche Leserin / mancher deutsche Leser sich über teilweise selbstverständliche Formulierungen wundert. Sicher ist vieles selbstverständlich für deutsche Behördenbibliothekare (wenn auch nicht immer leicht umzusetzen). Bedenken Sie bitte, dass die *Richtlinien für Behördenbibliotheken* in neu entstehenden demokratischen Staaten ebenso gültig sein sollen wie in sich entwickelnden und reifen Demokratien. Kein einfaches Ziel, das sich die Arbeitsgruppe, die aus Mitgliedern ganz unterschiedlicher Nationalitäten bestand, da gesetzt hat. Es wurden im Rahmen der redaktionellen Arbeit einige unabdingbare fachliche Anpassungen für die deutsche Fachöffentlichkeit vorgenommen. Wir meinen: das Lesen der Richtlinien lohnt sich auch für deutsche Behördenbibliothekare!

Die Richtlinien sollen Unterstützung bei der täglichen Arbeit, bei Planungen und neuen Projekten mit ihren besonderen Herausforderungen und auch bei der Kommunikation mit den Entscheidungsträgern in den Behörden bieten – eine Rolle, die ihnen von ihren Schöpfern, der Sektion „*Government Libraries*“ und der Sektion „*Government Information and Official Publications*“ der IFLA von Anfang an zgedacht wurde.

Maria Göckeritz und Christine Wellem
Erfurt, im Dezember 2009

² Internationaler Verband der bibliothekarischen Vereine und Institutionen

Kapitel 1

Einleitung

1.0 Vorwort

Bibliotheken in Behörden stellen Informationen für politische Entscheidungsträger, für Behördenmitarbeiter und in manchen Fällen auch für die Öffentlichkeit bereit. Vordringlichste Aufgabe ist es, Behördenbibliotheken so effektiv zu organisieren, dass sie für die politischen Entscheidungsträger, die Fachleute in der Behörde und bei Bedarf auch für die Öffentlichkeit die wichtigsten und am dringendsten benötigten Informationen bereitstellen können.

1.1 Wozu Richtlinien?

- um weltweit bewährte Verfahren (*Best Practices*) - die Organisation, Zuständigkeit und den Wert von Behördenbibliotheken betreffend - zusammenzutragen
- um als Handreichung für ein erfolgreiches Management von Behördenbibliotheken zu dienen
- um Entwicklungsländern ein Werkzeug für die Gestaltung, Organisation und Aufgabenverteilung der Behördenbibliotheken zur Verfügung zu stellen
- um wohlwollende Unterstützung für die Weiterentwicklung und Verbesserung von Behördenbibliotheken zu erreichen.

1.2 Definition

Behördenbibliotheken umfassen alle Bibliotheken, die von einer Behörde eingerichtet und voll finanziert werden, um diese Behörde zu unterstützen.³ Obwohl ihr Fokus auf Nutzern aus der Behörde liegt, kann ihre tatsächliche Klientel weiter gefasst werden.

Nach dieser Definition würde eine Öffentliche oder eine Universitätsbibliothek, auch wenn sie durch eine Behörde eingerichtet oder für Behördenmitarbeiter oder die Öffentlichkeit nutzbar ist, nicht als „Behördenbibliothek“ definiert, weil deren primäre Klientel nicht aus der Behörde kommt.

1.3 Schirmherrschaft

Dieses Projekt „Richtlinien für Behördenbibliotheken“ wird von zwei Sektionen der *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* unterstützt. Es sind die Sektionen *Government Libraries* und *Government Information and Official Publications*.

Mitglieder aus beiden Sektionen haben an der Entwicklung der Richtlinien mitgearbeitet. Zusätzlich hat eine weitere Gruppe die Richtlinien überarbeitet und Verbesserungsvorschläge unterbreitet.

³ In Deutschland richten Behörden auf Bundes-, Landes- oder Gemeindeebene, Anstalten des Bundes und der Länder oder Körperschaften Behördenbibliotheken ein. Sie werden in der Fachliteratur zu den wissenschaftlichen Spezialbibliotheken gezählt.

1.4 Verbindlichkeit

Die Richtlinien sind nicht verpflichtend. Die IFLA hat nicht die Autorität, Richtlinien mit Nachdruck durchsetzen zu können. Möglicherweise können nicht alle Richtlinien in jeder Behördenbibliothek angewandt werden. Auf jeden Fall können die Richtlinien als Werkzeuge für die Weiterentwicklung und den Betrieb von Behördenbibliotheken genutzt werden.

Wir hoffen, dass diese Richtlinien für Behördenbibliotheken und für Entwicklungsländer, die Behördenbibliotheken einrichten, nützlich sein werden.

1.5 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Im gesamten Text wird auf die Herausforderungen Bezug genommen, die speziell in Entwicklungsländern bei der Anwendung dieser Richtlinien auftreten können. Die vollständige Umsetzung der Richtlinien kann sich in manchen Ländern als schwierig erweisen. Dennoch geben die Richtlinien eine Beschreibung von weltweit erprobten bewährten Verfahren (*Best Practices*), deren Verwirklichung ein anzustrebendes, ein möglicherweise aber fernes Ziel sein kann.

1.6 Schlussfolgerung

Diese Richtlinien wurden aufgestellt, um den Leitungsebenen von Behörden zu helfen, die Wichtigkeit der Bibliotheken in Behörden zu erkennen. Gleichzeitig sollen Werkzeuge vorgestellt werden, mit denen die Bedürfnisse der politische Entscheidungsträger, der Behördenmitarbeiter und ggf. der Öffentlichkeit noch effektiver befriedigt werden können. Für Behördenbibliothekare, wenn sie ihren Bestandsaufbau und ihre Dienste verbessern wollen, bieten diese Richtlinien Hilfestellung und fachliche Beratung.

Kapitel 2

Typen von Behördenbibliotheken

2.0 Vorwort

Staatliches Handeln erstreckt sich im Allgemeinen auf die Verabschiedung und den Vollzug von Gesetzen, die Vorsorge für Verteidigung und Sicherheit, Gesundheit, Bildung, Sozialvorsorge, Kulturangelegenheiten, Wirtschafts-, Handels- und Außenpolitik. Die Aufgaben des Staates können drei Bereichen zugeordnet werden:

- A. Die Legislative: Gesetzgebende Körperschaften wie Parlamente, die Gesetze schaffen
- B. Die Exekutive: Ministerien/Behörden/Ämter, die für die Ausführung von Gesetzen verantwortlich sind
- C. Die Judikative: Der Bereich, der die Einhaltung von Recht und Gesetz sicherstellt.

2.1 Grundsätze

Der Staat verfügt über eine große Anzahl verschiedener Behörden und Institutionen zur Erfüllung seiner Aufgaben. Diese sollten über eine Bibliothek oder eine Informationsstelle verfügen, die sich um die Informationsbedürfnisse der jeweiligen Trägerinstitution kümmert. Diese Bibliotheken haben eine Schlüsselrolle inne und sollten daher zentral angesiedelt, also ein Herzstück der Behörde sein. In der Informationsinfrastruktur ihres Landes können sie eine wichtige Rolle übernehmen.

2.2 Die Rolle der Behördenbibliotheken

Die erste und grundlegende Funktion von Behördenbibliotheken besteht darin, den staatlichen Institutionen auf verschiedenen Ebenen alle Arten von Informationen – seien es Amtliche Veröffentlichungen, Publikationen von sonstigen Institutionen oder Privatpersonen - zugänglich zu machen. Ihre Klientel sind politische Entscheidungsträger, Volksvertreter, Verwaltungsfachleute, Wissenschaftler und andere Fachleute, in der Forschung Tätige und manchmal auch die interessierte Öffentlichkeit. Die Anzahl der Behördenbibliotheken eines Landes kann beachtlich sein, und sie können sich in ihrer Größe und in den zu betreuenden Sammelschwerpunkten erheblich unterscheiden. Die Bibliotheken sind dafür verantwortlich, die Ziele ihrer Trägerinstitutionen zu unterstützen und so an der Aufgabenerfüllung der Behörde mitzuwirken wie z. B. an der Ausarbeitung von Programmen und politischen Grundsätzen, bei administrativen und gesetzgeberischen Tätigkeiten, in einer Beratungsfunktion und bei Forschungsprogrammen.

2.3 Typen von Behördenbibliotheken

Den drei Bereichen des staatlichen Handelns sind drei Typen von Behördenbibliotheken zuzuordnen.

A. Bibliotheken der Legislative:

i) Parlamentsbibliotheken auf nationaler Ebene:

Diese wurden eingerichtet, um Mitglieder der Legislative/des Parlaments sowie die Mitarbeiter der Abgeordneten, Fraktionen und der Parlamentsverwaltung auf nationaler Ebene zu unterstützen, und sie sind in der Regel ausschließlich für das Parlament eingerichtet. Parlamentsbibliothekare haben zudem eigene Standards, die kürzlich in aktualisierter Fassung von der IFLA herausgegeben wurden.⁴

ii) Bibliotheken von gesetzgebenden Versammlungen/Landesparlamenten (in föderalen Staaten):

In manchen Staaten gibt es gesetzgebende Versammlungen/Landesparlamente bzw. regionale Parlamente. Jedes dieser Parlamente besitzt eine Bibliothek, die die Mitglieder der gesetzgebenden Versammlung und die Mitarbeiter der Abgeordneten und Fraktionen sowie die Mitarbeiter der Verwaltung unterstützt.

B. Bibliotheken der Exekutive:

Die vollziehende Gewalt des Staates umfasst zahlreiche Ministerien und andere Institutionen, die für die Umsetzung der staatlichen Aufgaben verantwortlich sind. Falls das politische Programm eine Dezentralisierung erforderlich macht, dann können verschiedene untergeordnete Behörden oder Einrichtungen, Landesbetriebe oder Projektträger eingesetzt werden.

i) Ministerialbibliotheken/Ressortbibliotheken

Diese wurden hauptsächlich geschaffen, um den Informationsbedarf von politischen Entscheidungsträgern und Fachleuten in der Verwaltung in ihren jeweiligen Ressorts zu decken. Ministerialbibliotheken sammeln Behördenveröffentlichungen und eine Vielzahl anderer Informationsquellen für den Bedarf ihrer Trägerinstitution. Da sie wichtige und spezielle Bestände zu ihrem jeweiligen Fachgebiet besitzen, können diese Bibliotheken auch für Forscher interessant sein und ihnen zugänglich gemacht werden.

ii) Bibliotheken von Regierungsbehörden/Organisationen/Projekten

Die genannten Trägerinstitutionen werden von der Regierung finanziert und sind im allgemeinen unabhängig, werden aber von der Regierung oder einer besonderen Behörde oder einem Ministerium kontrolliert. Die Bibliotheken in diesen Behörden decken hauptsächlich den Informationsbedarf von Entscheidungsträgern, Verwaltungs- und Projektmitarbeitern.

iii) Behördenbibliotheken auf der Landes-, Regional- und kommunalen Ebene

Die Regierungen unterhalb der nationalen Ebene verfügen ebenfalls über eigene Behördenbibliotheken, die die gewählten Repräsentanten und Verwaltungsfachleute unterstützen. Sie können zusätzlich auch als Depotbibliothek für die Amtlichen Dokumente ihrer Trägerorganisation fungieren oder als Öffentliche Bibliothek der Region dienen.

iv) Bibliotheken von diplomatischen Vertretungen

Diese Bibliotheken sind in diplomatischen Vertretungen eines Staates eingerichtet worden, um vor allem die Diplomaten und Botschaftsangehörigen mit Informationen zu

⁴ Cuninghame, Keith: Guidelines für Legislative Libraries / Keith Cuninghame. – 2., completely updated and enlarged edition. – Berlin : De Gruyter Saur, 2009. – 135 S. (IFLA Publications Series ; 140)

versorgen. Gleichzeitig können sie helfen, den Handel, die Kultur und die Interessen ihres Landes darzustellen. Sie können zusätzlich als Informationszentrum ihres Landes für die Bevölkerung vor Ort dienen.

v) Nationalbibliotheken

Es gibt zwei Typen von Nationalbibliotheken: Ein Typ ist die Nationalbibliothek als Depotbibliothek für das gedruckte kulturelle Erbe eines Landes, die das gesamte veröffentlichte Schrifttum sammelt. Ein anderer Typ kann fachspezifische Bibliotheken von nationaler Bedeutung umfassen wie z. B. eine Nationale Forschungsbibliothek, eine Nationale Landwirtschaftsbibliothek oder eine Nationale Medizinische Bibliothek. Abhängig von nationalen Gegebenheiten wird dieser zweite Typ in manchen Ländern als eine Art Behördenbibliothek⁵ angesehen.

C. Die Bibliotheken der Judikative:

Black's Law Dictionary⁶ definiert den Bereich der Judikative folgendermaßen: "Der Bereich der Bundes- und Landesregierungen, der die Gesetze interpretiert, anwendet, allgemein verwaltet und durchsetzt".

i) Die Bibliotheken der Obersten Gerichte

Das Oberste Gericht ist die höchste rechtsprechende Autorität in einem Staat. Ihre Bibliothek ist für die Richter und die Mitarbeiter des Gerichtes zuständig. Sie wird intensiv für Auskunftszwecke genutzt und ist ein Depot für Rechtsinformation.

ii) Andere Gerichtsbibliotheken

Auch die Gerichte anderer Instanzen haben ihre eigenen Bibliotheken, um die Richter und Mitarbeiter zu unterstützen. Diese Bibliotheken können sich in der Größe erheblich voneinander unterscheiden.

2.4 Schlussfolgerung

Die durch die Behördenbibliothek erbrachten Dienstleistungen sind unverzichtbar für die effiziente und effektive Umsetzung der behördlichen Aufgaben, unabhängig von der staatlichen Organisationsstruktur.

⁵ In Deutschland ist dies in der Regel nicht der Fall.

⁶ Black's Law Dictionary. - 6th ed. - St. Paul, MN : West Publ. Co., 1990. S. 847

Kapitel 3

Allgemeines Bibliotheksmanagement

3.0 Vorwort

Leitungsaufgaben in Behördenbibliotheken unterscheiden sich nicht sehr von Leitungsaufgaben in anderen Bibliotheken. Viele Behördenbibliotheken sind kleine Einheiten innerhalb einer großen Organisation. Die strategische Ausrichtung der Bibliothek und das Profil ihrer Klientel ergeben sich aus der Organisationsstruktur der Behörde. Obwohl die meisten Behördenbibliotheken schwerpunktmäßig für die Mitarbeiter der Trägerinstitutionen arbeiten, sind einige auch für die Öffentlichkeit zugänglich.

3.1 Leitungsaufgaben

So klein eine Bibliothek auch sein mag, so muss sie dennoch Zeit für übergreifende und grundsätzliche Verwaltungsaufgaben finden. Dazu gehören Planung, Berichtswesen, Evaluierung, Personalverwaltung, Finanzen, spezielle Dienstleistungen, Marketing/Kommunikation und der Ausbau der Beziehungen zu Nutzern und wichtigen Interessengruppen. Einige dieser Aktivitäten werden in speziellen Kapiteln in diesen Richtlinien beschrieben und werden hier nicht in aller Tiefe angesprochen.

3.1.1 Planung

Wenigstens einmal im Jahr sollte sich jede Behördenbibliothek Zeit für eine Planungsphase nehmen. Wenn die Zahl der Mitarbeiter nicht groß ist, ist es möglich, sämtliche Mitarbeiter einzubeziehen. Es ist weiterhin eine gute Idee, die Person, die dem Bibliotheksleiter vorgesetzt ist, einzubeziehen. Nutzer und die wichtigsten Vertreter von Interessengruppen könnten ebenfalls am Planungsprozess beteiligt werden - entweder direkt oder durch Interviews, Erhebungen oder Gruppendiskussionen.

Die derzeit vorhandene Dokumentation muss überprüft werden, wobei sämtliche Planungsdokumente einbezogen werden müssen, die von der Trägerorganisation erstellt wurden (Strategie- und Planungspapiere, Werte, Leitbilder, Bedarfsanalysen usw.) und welche die Handlungsrichtung der Behörde festlegen. Diese sollten auch als Richtschnur für die Planung der Bibliothek dienen.

Das Vorbereiten des Planes gibt dem Bibliothekspersonal die Möglichkeit, die Routinetätigkeiten beiseite zu stellen und in einem größeren strategischen Maßstab zu denken. Der Plan sollte mindestens ein Jahr umfassen, er könnte einen Entwurf für die nächsten 3 – 5 Jahre beinhalten. Er muss realistisch sein und sollte ein klares Bild davon geben, wo die Bibliothek am Ende der Planungsperiode stehen will. Der Inhalt des Bibliotheksplans sollte umfassen:

- Standortbestimmung
- Zielvorstellung (1 bis 3 Jahre)
- Wegbeschreibung.

3.1.2 Berichtswesen

Dies ist eine weitere Verwaltungstätigkeit, die es dem Bibliothekspersonal nahelegt, aus der täglichen Routine herauszutreten und darüber nachzudenken, was erreicht wurde. Es ist wichtig zu überlegen, über welche Punkte berichtet werden soll. Diese werden sich von Behördenbibliothek zu Behördenbibliothek unterscheiden. Schlüsselindikatoren zur Evaluierung der Aufgabenerledigung kann man durch folgende Fragestellung erhalten:

- Wie viele Nutzer haben im vergangenen Jahr die Dienste der Bibliothek in Anspruch genommen?
- Welche hauptsächlichen Angebote wurden genutzt und wie oft wurden sie in Anspruch genommen?
- Welche Teile der Bestände werden am intensivsten genutzt?
- Wie zufrieden sind die Nutzer mit den Angeboten der Bibliothek?

Statistiken sollten regelmäßig erstellt werden (entweder einmal in der Woche oder einmal im Monat und dann in einen Jahresbericht eingebracht werden) um abzuschätzen, wie gut die Dienste der Bibliothek nach Abgleich mit den Schlüsselindikatoren sind. Gleichzeitig muss geprüft werden, ob die Bibliothek den Zielsetzungen der Behörde entsprochen hat. Wenn die Bibliothek daran arbeitet, die Angebote in einem bestimmten Bereich zu verbessern, dann sollte ein Indikator gewählt werden, der die Verbesserung anzeigt.

3.1.3 Evaluierung

Bei der Überprüfung der angebotenen Dienste wird ermittelt, ob es effektivere Wege gibt, diese Angebote zu erbringen oder ob es andere Angebote gibt, die in Betracht kommen könnten. Evaluierung beinhaltet, dass man Trends aus den statistischen Daten interpretiert und dass man die Meinung der Nutzer über das derzeitige Angebot sowie über neue Angebote einholt. Externe Entwicklungen im Bereich der Bibliotheksdienstleistungen sollten unbedingt Berücksichtigung finden. Dieser Evaluierungsprozess sollte wenigstens einmal im Jahr durchgeführt werden. Dies sollte vor der Jahresplanung erfolgen.

Die Schlüsselindikatoren der Nutzung von Bibliotheksangeboten und diejenigen der Struktur der Nutzergruppe sollten jährlich überprüft werden. Ebenso wie Dienste und Produkte in der Industrie haben auch Bibliotheksdienstleistungen und -produkte eine bestimmte Lebensdauer. Es kann sein, dass sich einige Angebote überholt haben, was anhand einer nachlassenden Nutzung festgestellt werden kann. Schlüsselnutzer können Informationen darüber geben, wie Bibliotheksangebote ihre Arbeit unterstützen und wie sie Informationen (der Bibliothek) für ihre Arbeit nutzen. Es ist hilfreich für das Bibliothekspersonal, mit den Nutzern an deren Arbeitsplatz zu reden oder sie in die Bibliothek einzuladen. Fragen an die Nutzer, deren Beantwortung hierbei eine nützliche Informationsgrundlage bieten kann, sind:

- Wie benutzen Sie Informationen in einer typischen Arbeitswoche?
- Wie werden Sie durch die Informationen, die wir liefern, unterstützt?
- Welche Dienste der Bibliothek gefallen Ihnen am meisten?
- Gibt es etwas, das wir anders machen sollten?

3.2 Effektive Bereitstellung von Bibliotheksdienstleistungen

Im Informationszeitalter gibt es immer Verbesserungsmöglichkeiten, die die Bibliotheken bei der Bereitstellung von Bibliotheksdienstleistungen beachten sollten. Für die Mitarbeiter gibt es eine Anzahl von Möglichkeiten, sich über Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten – durch das Lesen von Bibliothekszeitschriften oder von Artikeln im Internet, durch die Teilnahme an Konferenzen oder beruflichen Veranstaltungen - oder durch das Besuchen anderer Bibliotheken, um zu sehen, wie dort gearbeitet wird. Diese Vergleichsprozesse (Benchmarking) erlauben es dem Personal, Ideen von anderen Organisationen zu übernehmen und zu sehen, was woanders erfolgreich eingesetzt wird. Ideen können auch von anderen Bereichen außerhalb des Bibliothekswesens übernommen werden. Der Einsatz von neuen Technologien stellt eine Möglichkeit zur effektiveren Gestaltung von Bibliotheksdiensten für eine größere Anzahl Nutzer dar und erlaubt es meist, die Kosten für Angebote zu senken.

3.3 Herausforderungen in Entwicklungsländern

Solche Konzepte des Allgemeinen Bibliotheksmanagements mögen vielen Entwicklungsländern als zu theoretisch erscheinen. Die vollständige Funktionalität einer Behördenbibliothek zu erreichen, mag eine besondere Herausforderung darstellen. Regelmäßiges Planen, das Sammeln von Daten und das Berichten könnte die Möglichkeiten vor Ort übersteigen, jedoch sollte gerade ein One-Person Librarian - um sämtliche Möglichkeiten auszuschöpfen - dies in Betracht ziehen. Dies kann grundsätzlich helfen, sich gebührend zu präsentieren oder die Angebote gegen geplanten Personalabbau, Budgetkürzungen oder Servicereduzierung zu verteidigen.

3.4 Schlussfolgerung

Dieser Abschnitt gibt einen weiten Überblick über Allgemeines Bibliotheksmanagement und Funktionen wie Planung, Berichtswesen, Evaluierung und Bereitstellung von Angeboten. Alle diese Themen werden vertieft in anderen Abschnitten in diesem Text behandelt.

Kapitel 4

Informationsbedarf – Identifizierung des Nutzerbedarfs

4.0 Vorwort

Die Prioritäten der Behörden können sich in Abhängigkeit von den politischen Zielen und Programmen der regierenden Partei sehr schnell ändern, damit verbunden ist oft auch ein Unterschied in der Lebensdauer von Behörden und Behördenbibliotheken. In der Regel sind Behördenbibliotheken langfristig angelegte Einheiten. Aufgrund ihrer Besonderheit sind sie jedoch manchen Machtwechseln ausgesetzt. Das Hauptproblem liegt darin, dass Behördenbibliotheken mit anderen, kurzfristig vordringlichen oder dringlicher erscheinenden Projekten und Aufgaben um begrenzte Mittel in einer Dienststelle konkurrieren. Bündnisse mit Hauptnutzern der Bibliothek sind deshalb für den Erfolg und das Überleben der Bibliothek äußerst wichtig. Als Schlüssel für den Aufbau dieser Allianzen hat sich das Identifizieren des Nutzerbedarfs erwiesen. Da Behördenbibliotheken oft bereits seit vielen Jahren bestehen, kann eine periodische Analyse der Nutzerbedürfnisse einer fundierten Legitimation der Existenz der Bibliothek dienen.

Dass Behördenbibliotheken den Bedarf ihrer Klientel kennen, ist Voraussetzung für Allianzen und den bestmöglichen Service. Eine spezielle Methode für die Bedarfsanalyse ist erforderlich um sicherzustellen, dass die Bibliotheken einschlägige Ressourcen für ihre Nutzer bereitstellen und die wirklich wichtigen Dienste anbieten. Falls die Trägerinstitution der Meinung ist, dass die Bibliothek die Informationsbedürfnisse nicht sachgerecht befriedigen kann, dann könnte es zu einer Kürzung von finanziellen Ressourcen und anderen Arten der Unterstützung kommen.

4.1 Identifizieren der Nutzer

In einer Behördenbibliothek gibt es normalerweise unterschiedliche Nutzergruppen. Die Prägung der Institution bestimmt, wer als Hauptnutzer bezeichnet wird, d.h. wenn die Bibliothek beispielsweise durch die Judikative eingerichtet wurde, dann sind die Hauptnutzer Mitarbeiter aus dem Bereich der Judikative.

Nicht alle Nutzer müssen in der gleichen Komplexität und Schnelligkeit durch die Bibliothek versorgt werden. Es ist wichtig, Nutzergruppen und die daraus resultierenden Anforderungen und Reaktionszeiten bei der Versorgung der jeweiligen Nutzergruppen zu definieren. Vorrang genießen gewöhnlich die Mitarbeiter der jeweiligen Behörde. Allerdings vermeidet auch das Setzen von Prioritäten nicht eine mögliche Konkurrenz von Nutzergruppen. Zum Beispiel könnte eine umfassende tieferegehende Literaturrecherche für einen Mitarbeiter konkurrieren mit dringenden Anfragen aus dem Büro eines Ministers.

Die Bibliothek kann weitere Prioritäten für Nutzergruppen definieren. Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes oder anderer Behörden können als Nutzergruppe mit 2. Priorität definiert werden. Eine dritte Ebene könnte die allgemeine Öffentlichkeit darstellen. Es gibt auch Bibliotheken, die keine Unterschiede zwischen den verschiedenen Nutzergruppen machen, d.h. jeder, der die Dienste benötigt, kann sie nutzen. Wenn wenig Geldmittel für Bestände und Personal zur Verfügung stehen, kann dies bei den nachgeordneten Nutzergruppen zu Spannungen insbesondere bei der Nutzung der Bestände führen.

Es ist unabdingbar, dass eine Bibliothek die Identifizierung ihrer Nutzergruppen und Zuordnung von Prioritäten vornimmt. Nicht nur beim Bestandsaufbau und beim Entwickeln neuer Dienste, sondern auch bei allen Marketingaktivitäten für die Bibliothek müssen solche Informationen vorliegen. Auch für die Erstellung von Benutzungsordnungen und anderen Vorschriften für den Zugang zur Bibliothek ist dies hilfreich. Zum Beispiel können einige Nutzergruppen berechtigt sein, Zugang zu *allen* Online-Diensten durch Bereitstellung seitens der Bibliothek zu erhalten, während nachgeordnete Nutzergruppen nur den Online-Katalog nutzen dürfen. Einigen Gruppen kann erlaubt sein, Materialien aus der Bibliothek auszuleihen, während andere Gruppen aus dem Bestand nur Kopien erstellen dürfen.

4.2 Bedarfsbestimmung

Der Bedarf aller Nutzergruppen soll regelmäßig und systematisch überprüft werden. Persönliche Kontakte und kontinuierliche Kommunikation, Erhebung von Daten und die Auswertung von Nutzerstatistiken sind gleichermaßen von großer Wichtigkeit. Alle diese Datenerhebungen und statistischen Auswertungen sind kein Selbstzweck, sondern dienen der Verbesserung der Qualität der Angebote für die Nutzer.

Es sollte Kontakt zu potentiellen Nutzern aufgenommen werden, um die Dienste der Bibliothek bekannt zu machen und herauszufinden, warum sie diese bisher nicht in Anspruch nehmen.

Die Bedarfsermittlung kann auf zwei Wegen erfolgen: indirekt (indem man auf vorhandene Daten zurückgreift) und direkt durch Nutzerbefragung.

4.2.1 Indirekte Methode zur Bedarfsermittlung

Die vorhandenen Daten können schon viel über den Bedarf von Nutzern aussagen.

4.2.1.1 Ausleih- und Recherchestatistik

Welche Bestände werden am häufigsten ausgeliehen? Welche Bestände der Bibliothek, die nicht sofort verfügbar sind, werden nachgefragt? Welches Material, das die Bibliothek nicht besitzt, wird nachgefragt?

4.2.1.2 Neue Projekte

Welche neuen Projekte hat die Dienststelle durchgeführt, für die nur begrenzt Bestände vorhanden oder gar keine Bestände verfügbar waren?

4.2.1.3 Rechercheanfragen

Welche Anfragen waren schwierig zu beantworten, weil die Ressourcen dafür nicht vorhanden waren?

4.2.2 Direkte Methode zur Bedarfsermittlung

Informationen über den Bedarf von Nutzern erhält man am besten durch eine direkte Befragung.

Es gibt drei Methoden zur direkten Bedarfsermittlung:

4.2.2.1 Umfragen/Fragebogenaktionen

Eine Bibliothek kann eine Umfrage bei den Bibliotheksnutzern durchführen, um auf diese Weise deren Meinung über die Dienstleistungen zu erfragen. Die Umfrage sollte relativ kurz und präzise sein und kann online oder in Papierform durchgeführt werden. Es kann die gesamte Gruppe oder eine Auswahl befragt werden. In Umfragen wird in der Regel nach der Bewertung der gegenwärtigen Angebote gefragt, und es werden Vorschläge zu künftigen gewünschten Angeboten und ein Ranking erbeten. Bewertungen geben eine Vorstellung davon, wie Nutzer einen bestimmten Dienst einschätzen, ein Ranking gibt eine Vorstellung davon, wie ein bestimmtes Angebot im Vergleich mit einem anderen bewertet wird. Es ist zwar schwierig, ein Ranking zu erhalten, dieses bietet jedoch differenziertere Informationen. Nutzer schätzen häufig sämtliche Angebote als wichtig ein, wenn sie jedoch eine Rangfolge aufstellen müssen, dann fällt es ihnen schwer zu entscheiden, welche der angebotenen Dienste wichtiger sind als andere.

Eine Umfrage bei einem repräsentativen Teil der Nutzer kann verdeutlichen, dass viele von ihnen eine positive Meinung über die Bibliothek haben. Dies kann genutzt werden, um zusätzliche Unterstützung zu erlangen. Sollten die Angebote als nicht ausreichend eingeschätzt werden, kann dies genutzt werden, um die Beschaffung neuer und besserer Ressourcen zu rechtfertigen.

4.2.2.2 Interviews und Gruppendiskussionen

Eine andere Methode besteht darin, Interviews oder Diskussionen mit Nutzergruppen durchzuführen. Interviews finden mit einer oder zwei Personen statt, Gruppendiskussionen mit einer größeren Anzahl von Personen. Der Vorteil von Interviews besteht darin, dass man ausreichend Zeit und Gelegenheit zu Nachfragen hat. Es ist möglich, eine Umfrage mit einer Gruppendiskussion zu kombinieren, indem man Ergebnisse der Umfrage durch die Gruppendiskussion erhärtet.

Der Bibliothekar sollte sicherstellen, dass der Informationsbedarf der Behördenleitung stets und umfassend erfüllt wird. Daher sollte er wichtige Entscheidungsträger in der Behörde individuell über deren jeweilige Informationsquellen, Informationsbedürfnisse und weitere Projekte, die Aufmerksamkeit benötigen, befragen.

Fragen in Gruppendiskussionen folgen oft dem Muster:

Welche Angebote der Bibliothek gefallen Ihnen am besten?

Welche der derzeitig angebotenen Dienste würden Sie verändern?

Welche neuen Dienste hätten Sie gern?

An welchen Projekten arbeiten Sie gerade, zu denen Sie in der Bibliothek nicht genügend Material gefunden haben?

Es ist auch hier möglich, die Teilnehmer zu bitten, ihren Antworten eine Rangfolge zu geben, so dass man bestimmen kann, was ihnen am besten gefällt, was sie am ehesten ändern würden und welche neuen Dienste für sie am vorteilhaftesten wären.

4.2.2.3 Rückmeldungen über die Nutzung

Eine Methode der permanenten Bedarfsanalyse besteht darin, jedem bearbeiteten Auftrag ein Rückmeldeformular (Feedback) beizulegen. Ein einfaches Formular sollte folgende Fragen beinhalten:

War dieses Material oder dieser Dienst hilfreich? (Vollständig . . . teilweise . . . überhaupt nicht)

Falls dieses Material oder dieser Dienst Ihnen nicht vollständig geholfen hat:

Warum nicht?

Was hätten wir anders oder besser machen können, um Ihnen zu helfen?

Diese unkomplizierte Art von Rückmeldung kann entweder schriftlich oder per E-Mail erbeten werden, und sie hat oft schnelle, aber sehr hilfreiche Antworten zu Folge, die für eine Verbesserung der Dienste genutzt werden können.

4.2.2.4 Informationen über potentielle Nutzer

Informationen von potentiellen Nutzern (bisherige „Nichtnutzer“) zu erhalten, ist schwieriger. Eine mögliche Methode besteht darin, eine Umfrage an sämtliche Mitarbeiter in einer Behörde zu senden. Als Einstieg sollte man auf dem Fragebogen solche Fragen stellen, mit denen aktive Nutzer von potentiellen Nutzern unterschieden werden können. Nichtnutzer können zunächst gefragt werden, ob ihnen die Angebote der Bibliothek bekannt sind. Auch ihre Gründe für das Nichtnutzen der Bibliothek sind zu erfragen. Unkenntnis darüber, dass eine Bibliothek vorhanden ist, ein Nichtwissen um den eigenen Bedarf an Bibliotheksdienstleistungen oder die Vorstellung, dass das Bibliothekspersonal nicht helfen kann, können beispielsweise Gründe für eine Nichtnutzung sein. Dann kann die Bibliothek Schritte unternehmen, um den Bekanntheitsgrad zu erhöhen, neue Quellen zu erwerben, die Mitarbeiter im Benutzungsdienst zu schulen, um nur einige Beispiele zu nennen.

Der Geschäftsverteilungsplan einer Behörde kann nützliche Informationen darüber geben, welche potentiellen Nutzer zukünftig noch durch Angebote der Bibliothek erreicht werden können. Auch persönliche Kontakte und Gruppendiskussionen mit potentiellen Nutzern können hilfreich sein.

Als Ergebnis aller dieser Gespräche und Befragungen kann sich herausstellen, dass die Bibliothek künftig mehr und neue Angebote und Ressourcen bereitstellen sollte.

Um mehr über die Nutzerbedürfnisse zu erfahren, sollten die Bibliotheken auch moderne Informationsmittel nutzen (z.B. die Website der Behörde, E-Mail, Blogs und viele andere Wege, um mit dem Nutzer zu kommunizieren). Einige Bibliotheken bieten Einzeltraining (Nutzerschulung, E-Learning-Werkzeuge, Datenbankschulung).

Einen hohen Stellenwert sollte die Anwendung von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien haben. Die Bibliothek sollte von Behördenmitarbeitern benutzte Werkzeuge (elektronische Kommunikationsmittel) unter dem Gesichtspunkt beobachten, in welcher Weise sie sie am besten in ihre tägliche Arbeit einbeziehen kann. Moderne statistische Methoden und Werkzeuge können messen, wie besondere Angebote der Bibliothek angenommen werden. Die Mitarbeiter der Behördenbibliothek sollten ihre Nutzer und auch das Umfeld der Verwaltung, in der sie arbeiten, sehr gut kennen.

4.3 Bibliothekskommission

Behördenbibliotheken können von der Einrichtung einer Bibliothekskommission (oder eines Bibliotheksausschusses) profitieren, ähnlich wie Wissenschaftliche oder Öffentliche Bibliotheken. Diese sollte sich möglichst aus Entscheidungsträgern der einzelnen Abteilungen der Behörde zusammensetzen. Kleine Behördenbibliotheken oder Behördenbibliotheken in einer ländlichen Region sollten in Erwägung ziehen, ob sie örtliche Repräsentanten wie z.B.

Bürgermeister mit in das Bibliothekskomitee integrieren können. Zu den Hauptaufgaben einer Bibliothekskommission gehört es, die Bibliothek zu unterstützen. Sie können Anregungen für die Bibliotheksarbeit geben, jedoch haben sie keine Weisungsbefugnis gegenüber der Bibliothek. Als Grundlage für eine konstruktive Zusammenarbeit sollten die Handlungsgrundlagen dieser Bibliothekskommission möglichst schriftlich fixiert werden.

Eine gute Kommunikation zwischen der Bibliothekskommission und der Bibliothek ist von entscheidender Bedeutung. Weiterhin kann die Bibliothekskommission den Bekanntheitsgrad der Bibliothek in der Behörde vergrößern und den Mitarbeitern Informationen über den Zugang zur Bibliothek und zu ihren Angeboten vermitteln. Die Bibliothekare sollten Treffen der Bibliothekskommission dazu nutzen, die Angebote der Bibliothek zu präsentieren.

4.4 Womit kann man die Bedürfnisse der Nutzer befriedigen?

Es gibt mehrere Typen von Nutzerbedürfnissen, an die die Arbeit der Behördenbibliothek angepasst werden muss.

Nutzerbedürfnisse können zum Beispiel befriedigt werden durch:

4.4.1 Medien / Ressourcen

Hat die Bibliothek die passenden Materialien (Printmaterialien, Datenbanken und Zugriff auf Quellen im WWW), die die Nutzer benötigen? Der Bestand muss auch sämtliche Dokumente umfassen, die die Behörde herausgibt, insbesondere, wenn die Bibliothek auch von der Öffentlichkeit genutzt wird.

4.4.2 Dienstleistungen

Bietet die Bibliothek die richtige Auswahl an Diensten an (Ausleihe und Fernleihe, komplexe Recherchen für die Mitarbeiter der Behörde, Internetauftritt der Behörde, Pflege des Intranets und andere Dienste zur zeitnahen Versorgung der Nutzer mit den gewünschten Informationen)?

4.4.3 Organisation der Information

Wird die Information leicht zugänglich und nutzerfreundlich angeboten? Sind alle Ressourcen leicht zu finden (egal ob gedrucktes Material, Datenbanken, Medien, Serien, Veröffentlichungen der Behörde, Informationen im Internet)?

4.4.4 Nutzerfreundlichkeit

Sind die Dienste der Bibliothek bequem zu nutzen? Sind Bibliotheksmitarbeiter anwesend, wenn die meisten Behördenmitarbeiter arbeiten? Gibt es einen Zugang zu den Bibliotheksbeständen, wenn die Bibliothek offiziell geschlossen ist? Liefert die Bibliothek Materialien direkt an die Büros der Leitungsebene und der Mitarbeiter? Es gilt herauszufinden, welche Annehmlichkeiten sich die Mitarbeiter der Behörden für die Zukunft wünschen würden. Was erschwert im Moment den Zugang und die Nutzung?

4.4.5 Bedürfnisse bestimmter Nutzergruppen

Genügen die Informationen den Bedürfnissen der jeweiligen Nutzergruppe? Ein Landwirtschaftsministerium könnte zum Beispiel Informationen über Pflanzzeiten, die besten Saatgüter, den Fischereimarkt usw. benötigen.

4.5 Fortschrittsberichte und Jahresberichte

Legen Sie den Vorgesetzten in der Behörde regelmäßig Fortschritts-, Leistungs- und Ergebnisberichte vor, und achten Sie bei der Auswahl besonders auf folgende Punkte

- den Aufbau, die Qualität, die Quellen und die Wirkung von Informationstleistungen
- die Kosten und den Nutzen
- Steigerung von Effizienz innerhalb der Behörde als Resultat der Existenz der Bibliothek
- geleistete Beiträge für die Arbeitsschwerpunkte der Behörde und ihrer Leitung
- Verbesserungen, deren Erreichung durch die Bibliothek mit unterstützt wurde
- Möglichkeiten für weiteres Wachstum und mehr Effizienz
- Ergebnisse, die durch Umfragen zur Nutzenabschätzung, Interviews und Gruppendiskussionen gewonnen wurden und was dazu nötig wäre, die Dienstleistungen zu verbessern.

4.6 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Standardisierte Umfragen und Gruppendiskussionen, wie sie hier beschrieben werden, könnten die Möglichkeiten kleiner oder neu zu gründender Behördenbibliotheken in Entwicklungsländern übersteigen. Die eher informelle Abschätzung von Bedürfnissen sollte jedoch trotzdem möglich sein. Es wäre gut, wenn die Bibliothekare von den Problemen, die die Behörde oder das Ministerium hat, ausreichend Kenntnisse besitzen. Sie sollte die Nutzer darüber befragen, welche Materialien und welche Dienstleistungen am nützlichsten wären. Auch hier kann eine kleine Bibliothekskommission zusammengestellt werden, und es können Berichte über die Dienstleistungen der Bibliothek erstellt werden. Auch mündliche Mitteilungen (z. B. Danksagungen) können sehr nützlich sein. Man kann sie in einer Vielzahl von Zusammenhängen wiederverwenden (z. B. in einem beiläufigen Gespräch mit der Leitung oder in einem Bericht).

4.7 Schlussfolgerung

Ein wichtiger Gesichtspunkt der Arbeit in einer Behördenbibliothek besteht darin zu verstehen, wer die Nutzer sind, was sie für ihre Arbeit benötigen und wie viel sie über die Bibliotheksdienste wissen. Dies kann durch die Analyse der Nutzung der Bibliothek und ihrer Bestände und durch direktes Fragen erreicht werden. Eine gut ausgestattete und funktionierende Bibliothek erfüllt die Bedürfnisse ihrer Nutzer.

Falls die Entscheidungsträger und Budgetverwalter nichts von Außenwirkung der Behördenbibliothek bemerken, wird die Bibliothek bei Budgetentscheidungen an zweiter, dritter oder vierter Stelle berücksichtigt werden. Ein Mangel an finanzieller Unterstützung wird Umfang, Qualität und Breite der Dienstleistungen einschränken und somit negativ auf die Aufgabenerfüllung der Behörde ausstrahlen. Wenn die Nutzer selbst positive Berichte über die Nützlichkeit der Bibliotheksdienste liefern, hinterlässt dies einen besseren Eindruck. Für den Beurteilungsprozess selbst ist es nötig, dass dieser sich in einer klaren und genauen Sprache und präzise auf die Behördenschwerpunkte bezieht. Fortlaufende Überprüfung von Qualität der Bibliotheksleistungen und zielgerichtete Innovationen sind somit wichtig, um die Bedürfnisse der Nutzer erfüllen zu können.

Fallstudie

Wie identifiziert und erfüllt man die Bedürfnisse der Nutzer?

Die Bibliothek im Bereich des Ministeriums für Business Enterprise and Regulatory Reform im Vereinigten Königreich erhielt mehrere Anfragen. Nach einer Prüfung erwies sich, dass sie alle zu **einer** Parlamentarischen Anfrage gehörten und an demselben Tag fällig waren. Die Bibliotheksmitarbeiter bekamen den Text der Parlamentarischen Anfrage durch einen Fachkollegen, der in das Büro des Ministers abgeordnet worden war. Aus einer Anzahl von internen und externen Informationsquellen einschließlich früherer Parlamentarischer Anfragen haben sie die benötigte Information übersichtlich in ein einziges Dokument gepackt. Das erleichterte das Lesen, sparte dem hochrangigen Nutzer Zeit, stellte sicher, dass das Amt seine Aufgabe bei der Beantwortung von Parlamentarischen Anfragen erfüllte und stellte weiterhin sicher, dass die gegebene Antwort so genau und vollständig wie möglich war und mit früheren Antworten auf frühere Anfragen übereinstimmte.

Kapitel 5

Herausforderungen und Möglichkeiten der Arbeit in einem politischen Umfeld

5.0 Vorwort

Die Arbeit in einem politischen Umfeld stellt den Behördenbibliothekar vor nicht geringe Herausforderungen, bietet aber auch diverse Möglichkeiten. Die Aufgabe einer Behördenbibliothek besteht darin, diejenigen mit den nötigen Informationen zu unterstützen, die politische Entscheidungen treffen, die die Gesetzgebung vorantreiben und die Politik bestimmen. Diese Entscheidungen müssen sich auf gesicherte Informationen stützen. Information in einer Behörde bedeutet wirklich Macht – wer weiß etwas, wann wissen sie etwas, wofür kann die Information verwendet werden? Der Bibliothekar in einer solchen Institution hat deshalb die Möglichkeit, nicht nur Dienstleistungen anzubieten, sondern auch integraler Bestandteil des Entscheidungsprozesses zu sein.

5.1 Die Dienstleistungen weiterentwickeln

Der Bibliothekar muss aktiv und mit Interesse die Hauptveränderungen in der Behördenorganisation verfolgen und sich an den strategischen Zielen der Organisation orientieren. Nur so kann er die von ihm angebotenen Dienstleistungen stets den wechselnden Anforderungen der behördlichen Agenda anpassen.

Dies ist hilfreich, um die Entscheidungsträger von der Wichtigkeit der Dienstleistung zu überzeugen und damit die Finanzierung der Dienste sicherzustellen.

Wirkungsvolle Dienste werden von Behörden eher unterstützt. Schwierig ist dabei, den genauen Beitrag der Bibliothek bei der Umsetzung politischer Ziele (z.B. geringere Kriminalität, bessere Bildungsmöglichkeiten) zu bestimmen. Es ist empfehlenswert, dass die Bibliotheksleitung sich regelmäßig mit der Behördenleitung über Bibliotheksthemen austauscht und in internen Publikationen darüber berichtet. Schnell bei dringenden Anfragen zu reagieren, ist eine Möglichkeit, die eigene Bedeutung zu unterstreichen. Optimal wäre es, wenn die Produkte und Dienstleistungen der Bibliothek mit den strategischen Zielen der Behörden in Einklang stehen. Das hilft, den Bibliothekar als ein aktives und verantwortliches Mitglied des Leitungsteams der Behörde erscheinen zu lassen und nicht als passiven Bibliotheksverwalter. Ein Beispiel könnte ein Tag der Offenen Tür oder ein Informationsbulletin anlässlich des Startes eines speziellen politischen Projekts oder der Haushaltsverhandlungen sein.

5.2 Bestandsentwicklung und Bestandsverwaltung

Die Bibliothek wird nicht die einzige Informationsquelle für die Behörde sein, aber sie sollte sich als eine der glaubwürdigsten und verlässlichsten etablieren. Deshalb muss der Bibliothekar nicht nur wissen, ob von ihm gelieferte Informationen genau und aktuell sind. Falls erforderlich muss er auch in der Lage sein zu bewerten, ob Informationen aus einer Quelle mit tendenziell politischer Richtung kommen, z. B. von einer politischen Interessengruppe, einer Regierungsorganisation oder einer wissenschaftlichen Einrichtung. Grundsätzlich muss die Bibliothek aufbereitete Informationen aus einer reichen Auswahl an

Quellen liefern, um eine möglichst umfassende Sicht zu dem gewünschten Thema zu vermitteln. Der Bibliothekar muss sicherstellen, dass im Lauf der Zeit ein umfassender und inhaltlich ausgewogener Bestand aufgebaut wird, der auch bei Regierungswechseln eine neue politische Richtung unterstützen kann.

Die Bestände der Behördenbibliothek bilden in der Regel politische Tendenzen über einen langen Zeitraum ab, sie halten statistische Daten und Forschungsergebnisse vor. Das befähigt diejenigen, die die Bestände nutzen, ein gerade anstehendes Problem in einer längeren Zeitübersicht zu betrachten.

5.3 Schnellinformation und das Reagieren auf Ereignisse

Mit der vermehrten und beschleunigten Verbreitung von Informationen (24-Stunden-Zugriff) sind die Anforderungen an die politischen Entscheidungsträger ständig gewachsen. Wenn sich in der heutigen Zeit etwas Besonderes ereignet, dann wird insbesondere von Politikern erwartet, dass sie eine rasche und doch ausgewogene Antwort parat haben. Das wiederum bedeutet, dass diejenigen, die sie beraten, einen unverzüglichen Zugang zu Informationen haben. Viele Informationen werden heute nicht nur durch die herkömmlichen Medien übermittelt, sondern auch über Blogs, Chatrooms und Social Websites im Internet. Ein Beispiel dafür sind die Bilder von der Tsunami-Katastrophe von 2005, die mit Mobiltelefonen aufgenommen und dann fast unverzüglich über das Internet verfügbar waren. Bibliotheks- und Informationsspezialisten sollen sich in diesem Bereich weiterbilden, damit sie sich in der neuen Umgebung zurecht finden. So können sie auch anderen helfen, die eingehenden Informationen zu prüfen und zu bewerten. Gleichzeitig soll die Bibliothek regelmäßig von sich aus auf neue Medien und Informationen aufmerksam machen.

5.4 Grundsätze der Informationsarbeit

Bibliotheks- und Informationsspezialisten sind manchmal auch für die Entwicklung oder Umsetzung von rechtlichen Regelungen verantwortlich, sofern sich diese auf die Praxis der Informationsarbeit oder gesetzliche Grundlagen beziehen. Es ist zum Beispiel häufig der Bibliothekar für die Einhaltung des Urheberrechts in der Behörde verantwortlich. Andere Verantwortlichkeiten des Bibliotheksleiters können die Gewährleistung des freien Zugangs zu Informationen und des Datenschutzes in der Behörde sein. Wenn der Bibliothekar im Namen seiner Behörde öffentliche Erklärungen abgeben muss, muss er sich an die Grundsätze halten, die die Behörde für diese Fälle ausgearbeitet hat, um sicherzustellen, dass deren Reputation gewahrt wird. Dabei muss er ggf. den Rat von Fachleuten (Anwälten, Berufsverband) einholen.

5.5 Dienstleistungen für die allgemeine Öffentlichkeit

Manche Bibliotheks- und Informationseinrichtungen haben direkten Kontakt mit der allgemeinen Öffentlichkeit, sei es durch Dienstleistungen oder das Vorhalten der Amtlichen Veröffentlichungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek müssen sich immer darüber im Klaren sein, dass sie die Behörden nach außen hin repräsentieren und müssen sich angemessen verhalten.

5.6 Persönliches Verhalten

Vorwiegend zwei ethische Grundsätze bestimmen die Arbeit von Behördenbibliothekaren, zum einen der Arbeitsvertrag und zum anderen ethische Verhaltensregeln des Berufsstandes. Der Arbeitsvertrag regelt die vom Arbeitgeber festgelegten allgemeinen Pflichten derjenigen, die in einer politischen Umgebung arbeiten und ihre Beziehungen zu den gewählten Volksvertretern. Ein Beispiel: in Großbritannien unterstützen alle Beamten die Arbeit der Minister in ihrer Funktion als Minister, aber nicht in ihrer Funktion als Parlamentsmitglieder. Der Arbeitsvertrag enthält oft Hinweise zur Vertraulichkeit und in einigen Fällen die Notwendigkeit, Informationen zur Nationalen Sicherheit vertraulich zu behandeln. Andere Richtlinien regeln die Handhabung von Informationen wie z.B. die Informationsversorgung der Politiker während einer Wahl und die Vereinbarkeit von beruflicher Tätigkeit in einer Behörde und Wählbarkeit für ein politisches Amt.

Der Bibliothekarsberuf unterliegt einem ethischen Verhaltenscode, zum Teil auch durch die Berufsverbände erarbeitet. Auf der Grundlage dieses Verhaltenscodes können die individuellen Mitglieder ihre jeweiligen Pflichten gegenüber der Gesellschaft und gegenüber ihren Arbeitgebern ableiten. Dabei sind Konflikte zwischen dem Verhaltenscode des Arbeitgebers und dem des Berufes nicht ausgeschlossen. In diesen Fällen sollte der Betroffene den Arbeitgeber, den Berufsverband und/oder erfahrene Kollegen um Rat fragen. Dabei können mehrere Antworten richtig sein. Regelwerke können nur als Entscheidungshilfen dienen.

5.7 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

In politisch instabilen Gesellschaften könnte es schwierig sein, Richtlinien dieser Art aufzustellen. Kommunikationsmittel sind eventuell nicht vorhanden oder zu teuer. Grundsätze der Informationsarbeit sind möglicherweise noch nicht entwickelt worden, entweder weil die Regierung zu neu ist oder weil sie eine aktive Informationspolitik nicht unterstützt. Sobald sich die Regierung etabliert hat, sollten die Richtlinien für Behördenbibliotheken angewandt und umgesetzt werden.

5.8 Schlussfolgerung

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Bibliothekare, die in einem politischen Umfeld arbeiten, selbst über politische Kenntnisse verfügen müssen. Ein Bibliothekar muss sich über den Wert und die gegebenenfalls nicht vorhandene Neutralität von Informationen im Klaren sein. Ein Bibliothekar muss weiterhin die Behörde darin unterstützen, wenn es darum geht, sich auf die sich verändernde Informationswelt einzustellen. Ein Bibliothekar muss sicherstellen, dass seine Dienstleistungen und sein persönliches Verhalten mit den vom Arbeitgeber erwarteten Standards und mit denen des Berufsbildes in Einklang stehen. Um erfolgreich zu sein, muss ein Bibliothekar auch fähig sein, spezielle Dienste zu entwickeln, die sich an die wechselnden politischen Bedürfnisse der Behörden anpassen und gleichzeitig demonstrieren, dass die Bibliothek ein wichtiger Teil der Trägerinstitution ist.

Kapitel 6

Bestandsentwicklung

6.0 Vorwort

Bestandsentwicklung als eine Kernaufgabe von Bibliotheken ist zugleich die Grundlage für gute Informationsdienste. Wie ein Bestand aufgebaut wird, hängt von der jeweiligen Bibliothek und ihrer Aufgabe ab (eigenes Bestandskonzept).

6.1 Definition

Bestandsentwicklung umfasst die Auswahl und die Erwerbung von Medien und Quellen in allen Formaten innerhalb des Rahmens eines bestehenden Bestandskonzeptes, in dem die gegenwärtigen und zukünftigen Bedürfnisse der Nutzer berücksichtigt werden.

6.2 Faktoren, die bei der Bestandsentwicklung eine Rolle spielen

Die Aufgaben und strategischen Ziele der Trägerorganisation bestimmen maßgeblich die Prioritäten bei der Bestandsentwicklung. Da die Bestandsentwicklung ein fortlaufender Prozess ist, muss das Bibliothekspersonal sie regelmäßig im Blick haben. Folgenden Faktoren sollten beim Bestandskonzept beachtet werden:

- **Die Besonderheit der Nutzergruppe** ist ein Schlüsselfaktor für das Bestandskonzept – die Bibliothek muss wissen, wer ihre Nutzer sind und worin deren Informationsbedarf besteht. Wissenschaftler zum Beispiel haben ganz andere Bedürfnisse als Entscheidungsträger in einer Behörde. Sowohl offizielle Sprachen als auch Minderheitensprachen erfordern einen Bestand, der diese Sprachen widerspiegelt.
- **Die Qualität der Inhalte:** Bibliotheken bemühen sich, autorisierte und umfassende Informationen zu Themengebieten und Sammelschwerpunkten bereitzustellen. Deshalb müssen die Dokumente, die erworben werden, hohen Qualitätsanforderungen bezüglich Autorisierung, Genauigkeit, Ausdrucksvermögen, Meinungsbreite und der physischen Beschaffenheit entsprechen. Das Prinzip „das Beste zum niedrigsten Preis“ sollte jedoch nur solange verfolgt werden, wie Aktualität und Informationswert nicht beeinträchtigt werden.
- **Relevanz:** Das Bestandskonzept muss alle für die Behörde relevanten Sachgebiete und Fachthemen berücksichtigen. Die Medien und Ressourcen, die erworben werden, sollten für die Nutzer und die Trägerinstitution unabdingbar wichtig sein. Informationsbedürfnisse zu verwandten Themengebieten können durch die Teilnahme an Netzwerken und das Teilen von Ressourcen befriedigt werden.
- **Zusammenarbeit und Networking:** Beim Auswählen der Medien sollte berücksichtigt werden, dass auch die Möglichkeit von Ressourcenteilung und Networking besteht.

- **Zugang und Eigentumsrecht:** Da die Dokumente zunehmend elektronisch verfügbar sind, verliert die physische Präsenz an Bedeutung. Elektronische Lieferdienste sind wichtig geworden (Kosten für Papierdokumente steigen, Bibliotheksetats sinken).
- **Das Verhältnis zu anderen bibliothekarischen Aufgabenbereichen:** Diejenigen, die für die Bestandsentwicklung verantwortlich sind, müssen regelmäßig und systematisch mit anderen Fachbereichen wie Inhaltserschließung, Indexierung, Übersetzung, Schriftgutverwaltung, Bestandsevaluierung, Online- und Internet-Suchdiensten zusammenarbeiten um sicherzustellen, dass sie den Informationsbedürfnissen ihrer Nutzer entsprechen können. In kleineren Bibliotheken können sich diese Aufgaben überlappen.
- **Haushalt und die schon vorhandene Bestände:** Ein entscheidender Faktor für den Aufbau des Bestandes ist in Behördenbibliotheken wie in anderen Bibliotheken die Höhe des Budgets. Es müssen Prioritäten gesetzt werden, um die Mittel vernünftig einzusetzen. Die Auswahlentscheidung muss auch im Hinblick auf die schon vorhandenen Bestände überprüft werden. Auch die Verfügbarkeit von Regalstellplatz muss bei der Erwerbung berücksichtigt werden.
- **Regelmäßige Begutachtung des Bestandskonzeptes.** Wenn ein Bestandskonzept erst einmal verabschiedet ist, muss es genau eingehalten werden, jedoch muss es regelmäßig evaluiert und an die sich ändernden Bedürfnisse angepasst werden.

6.3 Bestandspolitik

Die Strategie der Bestandsentwicklung sollte schriftlich niedergelegt sein und kann auch Teil der Informationsstrategie der Trägerinstitution sein. Sie dient der Bibliothek als Richtlinie für die Planung, die Haushaltsaufstellung, die Auswahl und Erwerbung von Medien. Die Richtlinie muss alle Arten von Informationsmaterialien erfassen (gedruckte, elektronische und andere z.B. AV-Medien). Sie kann der Verständigung zwischen Bibliotheksleitung und der Trägerinstitution dienen, denn auf diese Weise kann die notwendige Stetigkeit beim Bestandsaufbau trotz Einschnitten bei Personal und im Budget begründet werden. Sie kann auch eingesetzt werden, um gegen jede Art von Befangenheit, persönlichen Druck oder übermäßige Einflüsse von außen zu schützen. Wenn sich die äußeren Umstände ändern, muss sie überarbeitet werden. Sie muss so formuliert sein, dass sie wichtige Ziele sowohl der Entscheidungsträger als auch der Bibliothek beschreibt.

6.4. Gesichtspunkte für die Auswahl von Medien

- Relevanz für die Informationsbedürfnisse der Nutzer
- Kompetenz (Ausbildung, Ruf usw.) des Verfassers, des Herausgebers und/oder des Verlages
- Aktualität und langfristige Relevanz des Dokuments
- allgemeine Gültigkeit der Information
- Darstellung der Inhalte unter Berücksichtigung des Stiles und der Klarheit der Sprache
- besondere Merkmale wie die Qualität des Registers und des Literaturverzeichnisses
- Qualität des Inhalts
- Sprache
- Umfang der Bestände zum gleichen Thema oder zu verwandten Themen
- Nachfrage nach Dokumenten zum gleichen Thema oder zu verwandten Themen
- Preis

6.4.1 Zusätzliche Gesichtspunkte für elektronische Medien

- Zugang
- gedruckte Ausgabe vorhanden?
- Art der Dokumentlieferung durch den Herausgeber/Verkäufer
- Mehrfachlizenzen

6.4.2 Weitere Gesichtspunkte

- Verfügbarkeit von elektronischen Medien
- Mehrfachexemplare sollten nicht gekauft werden, wenn die Wahrscheinlichkeit des häufigen Gebrauchs nicht gegeben ist.
- Paperbacks dürften eher erworben werden, es sei denn ein häufiger Gebrauch des Dokuments oder eine längerfristige Bedeutung ist zu erwarten.
- Schenkungen werden gern angenommen, aber nur dann, wenn sie zur Bestandspolitik, die im Erwerbungsplan festgelegt ist, passen.

6.5 Verantwortung für die Bestandsentwicklung

Die endgültige Verantwortung für die Auswahl von Medien liegt beim Bibliothekar, der übergeordnete Prioritäten dabei in Betracht zieht wie z. B. verfügbare Mittel, Nachfragen von Nutzern, Bezug zu besonderen Projekten, Angemessenheit von Informationsmitteln zu einem bestimmten Thema, die Wahrscheinlichkeit der Nutzung und die Verfügbarkeit von Materialien in Bibliotheken der Region. Die Bibliothek baut ihre Sammlung in enger Partnerschaft mit ihrer Nutzerschaft auf. Auf dieser Grundlage geben die Bibliotheksmitarbeiter und die eingeschriebenen Nutzer Empfehlungen für den Erwerb von Informationsquellen.

6.5.1 Hilfsmittel und Methoden für einen wirksamen Bestandsaufbau

- Internetzugang zu den Katalogen und Verzeichnissen anderer Bibliotheken
- Teilnahme an Mailinglisten von Behörden, nachgeordneten Behörden und Ämtern
- Hinweise per E-Mail, Mitteilungsblätter und Listen über Neuerwerbungen von wichtigen Institutionen
- gegenseitiger Informationsaustausch über neue Veröffentlichungen mit anderen Bibliotheken aus demselben Bereich
- Listen der neuesten Veröffentlichungen der Trägerinstitution
- Informationen von wichtigen Lieferanten (wie Buchhändlern, Verlagen, Gremien und anderen Herausgebern von Grauer Literatur etc.) über neue Informationsquellen
- regelmäßige Durchsicht der Fachpresse
- Abteilungen und Gruppen innerhalb der Organisation, die regelmäßig Hinweise zum Ausbau und Aktualisieren des Bestandes geben
- Gespräche mit der Behördenleitung hinsichtlich benötigter Ressourcen.

6.6 Aussonderung

Das Aussondern von Beständen ist wichtig, um einen aktiven und nützlichen Bestand zu behalten und diesen zu pflegen. Eine gute Qualität des Bestandes wird durch das Entfernen von veralteten, inhaltlich unkorrekten und abgenutzten Büchern erreicht. Bei einigen Materialien wie z. B. bei Gesetzestexten, kann eine unbegrenzte Aufbewahrung erforderlich sein. Das Bestandskonzept muss beschreiben, welche Medien nie oder erst nach genauer Prüfung ausgesondert werden dürfen.

6.6.1 Richtlinien für das Aussondern

- Wenn keine retrospektive Nutzung zu erwarten ist, können Jahresschriften, Halbjahresschriften oder unregelmäßig erscheinende Nachschlagewerke ausgesondert werden, nachdem die neue Ausgabe erschienen ist.
- Medien, die eindeutig veraltet sind, werden regelmäßig ausgesondert.
- Wenn es sich nicht um Klassiker oder um Medien mit Langzeitwert handelt, können Medien, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes nicht benutzt wurden, nach gründlicher Prüfung der bisherigen und zu erwartenden Nutzung ausgesondert werden.
- Titel, die zwar aktuelle Informationen enthalten, die aber langfristig nicht von Nutzen sind, können nach einem bestimmten Zeitraum ausgesondert werden.
- Doppel Exemplare von Zeitschriftenheften werden häufig ausgesondert, nachdem der Jahresband gebunden wurde.
- Eine Aussonderungs- und Archivierungsrichtlinie sollte vorhanden sein.

6.7 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Besonders viele Herausforderungen beim Bestandsaufbau wird es in Entwicklungsländern geben – wegen Geldmangels für den Medienerwerb, wegen des Fehlens von oder Mangels an Kommunikationskanälen oder stabilen Internetverbindungen für den Zugang zu Online-Dokumenten, wegen Mangels an anderen Bibliotheken, mit denen Materialien zusammen genutzt werden können. Es kann wegen Mangels an Ressourcen zu Enttäuschungen beim Erstellen eines Bestandsentwicklungskonzeptes kommen. Diese „Richtlinien für Behördenbibliotheken“ schlagen bestmögliche Verfahren im Sinne eines Fernziels für den Bestandsaufbau vor.

6.8 Schlussfolgerung

Bestandsentwicklung als kontinuierlicher Prozess erfordert in jeder Bibliothek den Aufbau eines nutzerorientierten, ausgewogenen und aktuellen Bestands. Das elektronische Zeitalter mit seinen enormen Veränderungen hat hier neue Herausforderungen mit sich gebracht, da neue Medienformate entstehen. Eine gute Strategie sichert ein konsistentes Vorgehen, sie muss aber auch auf die Veränderungen reagieren und als Planungsinstrument für die Bibliothek dienen. Letztendlich muss jede dieser Strategien die Trägerinstitution mit ihren Aufgaben und Zielen im Blickfeld haben.

Fallstudie

Das Identifizieren von speziellen Informationsquellen, ihre Nutzung und preiswerter Zugang

Die Bibliothek des „*Department for Business Enterprise and Regulatory Reform*“ im Vereinigten Königreich wurde gebeten, passende Datenbanken für Finanz- und Firmeninformationen ausfindig zu machen. Nachdem eine geeignete Datenbank gefunden worden war, wurde ein 5-wöchiger Testzugang einschließlich eines Trainings für Nutzer eingerichtet. Es wurde festgestellt, dass die Datenbank von Nutzen ist. Die Bibliothek handelte einen unbegrenzten Zugang für Abonnenten zu einem erheblich unter dem Listenpreis liegenden Preis aus. Nutzer aus anderen Abteilungen des Ministeriums zeigten nun ebenfalls Interesse und es ist zu erwarten, dass weitere Lizenzen zu einer Kostenreduzierung pro Nutzer führen werden. Das Fachwissen der Bibliothek ermöglicht es ihr, das Beste aus ihren Kontakten mit kommerziellen Informationslieferanten zu machen. Sie benutzt ihre Erfahrung beim Verhandeln von Kontrakten zugleich, um einen sehr guten Beratungsdienst für Nutzer, die Zugang zu spezielleren Informationen benötigen, sicherzustellen.

Kapitel 7

Organisation und Management des gedruckten und elektronischen Bestands

7.0 Vorwort

Ein zuverlässiges Bestandsmanagement ist entscheidend, wenn es um die Optimierung des Nutzens einer Behördenbibliothek geht. Das Management erfordert organisatorische Fähigkeiten und umfasst Auswahl, Erschließung, Katalogisierung und Beschriftung / Signieren der Medien mit dem Ziel einer effizienten Informationsvermittlung. Die Fertigkeiten der Bibliotheksmitarbeiter beruhen auf *Best Practices* (bewährten Verfahren) aus verschiedenen Bereichen des Bibliothekswesens einschließlich Schriftgutverwaltung, Datenbankaufbau, Computertechnologie, Archivierung, Bestandserhaltung und Verwaltung.

7.1 Zugänglichkeit versus Erhaltung

Die Sicherung und Verbesserung der Zugänglichkeit und die Bestandserhaltung sind zwei wichtige Aufgaben, die durch Behördenbibliotheken geleistet werden; das Verhältnis zwischen beiden ist allerdings komplex. Die Verbesserung des Zugangs zu Informationen steht möglicherweise im Gegensatz zu einer Bestandserhaltung. Alternativ können die Bemühungen, den Zugang zu sichern, auch Möglichkeiten für die Erhaltung bieten (z.B. durch den Aufbau eines Kataloges).

Es gibt eine komplexe Beziehung zwischen gedruckten und elektronischen Medien („alte“ und „neue“ Medien genannt). Diese beeinflusst auch die Benutzung und Erhaltung der Medien. Behörden stellen Dokumente mehr und mehr in elektronischer Form zur Verfügung. Nach einer durch die Brown-Universität durchgeführten Studie⁷ haben im Jahre 2006 29% der Regierungsbehörden weltweit Online-Dienste angeboten. In den Jahren 2004 und 2002 waren es nur 21% bzw. 12%. Obwohl einige Behörden spezielle Dienste online anbieten, müssen Behördenbibliotheken generell noch die gedruckten Medien sammeln und zur Verfügung stellen. Die Gewichtung zwischen dem Angebot an Online-Beständen und an gedruckten Beständen muss von jeder Bibliothek wohlüberlegt werden. Einige Faktoren, die Behördenbibliotheken helfen könnten, die geeignete Balance zwischen alten und neuen Medien zu halten, könnten folgende sein:

- die Menge und die Art der Veröffentlichungen, die die Behörde herausgibt
- die Erwerbungs- und Bereitstellungskosten für alte und neue Medien
- das Ausmaß, in dem die Bibliothek die Veröffentlichungen der Behörde über die Bibliothek hinaus verbreiten will.

Behördenbibliotheken dienen oft gleichzeitig als Informationsbewahrer und Informationsversorger. Dieses Kapitel geht auf Kernaspekte des Zugangs zu Amtlichen Informationen ein, Kapitel 8 behandelt die Erhaltung und Sicherung von Informationen. Genauso wie Behördenbibliotheken die Balance zwischen Zugang und Erhaltung abwägen, so müssen sie auch die Balance zwischen gedruckten und Online-Publikationen finden.

⁷ URL: http://brown.edu/Administration/News_Bureau/2006-07/06-007.html (letzter Zugriff Dezember 2009)

7.2 Der Zugang zu gedruckten und elektronischen Beständen

Der amerikanische Staatsmann Daniel Webster hat im Jahr 1825 gesagt: „Wenn man eine Behörde als eine Einrichtung für das Allgemeinwohl ansieht, dann verlangt das Volk Wissen über ihre Handlungen und eine Beteiligung an der praktischen Ausführung“⁸. Eine Behördenbibliothek verschafft ihren Nutzern – sowohl den Behördenmitarbeitern und, an zweiter Stelle, den Bürgern – Zugang zu den Gesetzestexten, rechtlichen Regelungen und zu den internen Berichten und Ausarbeitungen. Diesen Service erbringen sie überwiegend durch gedruckte Sammlungen und die Erschließung der Bestände für die Nutzer, die in die Bibliothek kommen, obwohl inzwischen auch der elektronische Zugang täglich an Bedeutung und Einfluss gewinnt.

Es gibt zwei Möglichkeiten des elektronischem Zugangs in der Behördenbibliothek: Interner Zugang durch ein Intranet und externer Zugang über das Internet. Behördenbibliotheken können vielleicht mit einer Bibliotheksseite im Intranet beginnen, die für die Mitarbeiter sehr nützlich beim Austausch von Informationen und Quellen sein kann. Eine mögliche zusätzliche Nutzung des Auftritts der Bibliothek im Intranet könnte neben Katalog und spezifischen Bibliotheksangeboten folgende sein:

- ein geeigneter Platz zum Besprechen schwieriger Anfragen
- ein geeigneter Platz zum Ablegen gescannter Kopien oft genutzter Materialien
- ein geeigneter Platz zur Veröffentlichung, z.B. eine Liste mit den Telefonnummern der Mitarbeiter.

Das Einrichten eines solchen Auftritts (Bibliotheksseite) kann dabei helfen, relevante Inhalte für die spätere Gestaltung eines Internetangebotes vorab auszuwählen, d.h. nach dem Einrichten einer Intranetseite könnte die Bibliothek damit beginnen, das Angebot auf Inhalte, Präsentation und Struktur hin zu bewerten. Die Bibliothek kann jetzt das, was sie beim Aufbau des Intranets gelernt hat, bei der Gestaltung des Internetauftritts für ein größeres Publikum umsetzen. Dort, wo die Trägerinstitution schon eine fertige Homepage oder ein Konzept hat, wird die Bibliothek mit ihren spezifischen Angeboten normalerweise als Teil dieses Auftritts erscheinen.

Ausgebildete Bibliotheksmitarbeiter, die mit den Beständen vertraut und in der Lage sind, sich im Bestand und in den Medien zurecht zu finden, sollten einerseits an den Auskunftsplätzen eingesetzt und andererseits für Nutzer von Internet und anderer technischer Zugänge so schnell wie möglich erreichbar sein. Benutzungsordnungen einschließlich der Leihverkehrsregelungen sowie andere Wege der Informationsvermittlung müssen sowohl innerhalb der Behörde als auch im Internet für die allgemeine Öffentlichkeit kommuniziert werden.

7.3 Einrichtung eines Dokumentenarchivs

Dort, wo Programme oder Regelungen (zum Beispiel Pflichtexemplarregelungen) für die Archivierung von Dokumenten bereits existieren, liefern Regierungsbehörden nach Vereinbarung ausgewählte Amtliche Dokumente bei Behördenbibliotheken ab. So könnte z. B. eine Ministerialbibliothek von Regierungsbehörden regelmäßig Jahresberichte erhalten. Lokale Behördenbibliotheken erhalten Entwürfe von regionalen rechtlichen Regelungen (Verordnungen) regelmäßig vorab oder sobald sie veröffentlicht sind. Behördenbibliotheken können nicht über sämtliche Dokumente, die die Regierung herausgibt, informiert sein. Sie

⁸ Heath's English Classics : Webster's First Bunker Hill Oration, 1825. – Boston : D. C. Heath & Co., 1896.

sollten diese deshalb möglichst automatisch erhalten. Eine Vereinbarung mit wichtigen Regierungsbehörden hilft auch dabei, dauerhafte Kontakte zwischen Behörden - die Amtsdruckschriften und andere wichtige Veröffentlichungen herausgeben - und Bibliothekaren aufzubauen.

7.4 Einen Katalog aufbauen

Wahrscheinlich ist die Mehrzahl der Dokumente, die in einer Behördenbibliothek gesammelt wurden, nicht vorher katalogisiert worden. Um einen schnellen Zugang zu diesen Dokumenten zu ermöglichen, werden Behördenbibliotheken sie als Erste katalogisieren müssen. Sie werden auch entscheiden müssen, ob die Bibliothek einen Online-Katalog unterhalten will oder ob ein Papierkatalog angemessener ist. Falls die Bibliothek plant, einen Katalog aufzubauen oder sich an einem Online-Katalog zu beteiligen, dann würde sie sich wohl dazu entscheiden, bei diesem Projekt zusammen mit anderen Behördenbibliotheken mit ähnlicher Ausrichtung, mit der Nationalbibliothek oder mit großen Online-Katalog-Projekten wie z. B. dem WorldCat oder OCLC [<http://www.oclc.org>] zusammenzuarbeiten. Sie könnten weiterhin mit anderen Behördenbibliothekaren über die Einführung von Regelwerken zur Katalogisierung wie z.B. Dublin Core oder MARC diskutieren, die für internationalen Zugang zu Online-Katalogen sorgen könnten. Behördenbibliothekare können den Online-Katalog in das Angebot anderer Online-Dienste auf der Intranet- oder Internetseite der Bibliothek integrieren.

Orientierungshilfen für die Bibliothek und z.B. ein Bibliotheksführer/Flyer quasi als Anleitung zusammen mit einer guten Beschilderung sind für diejenigen Nutzer nötig, die den Bestand vor Ort nutzen möchten.

7.5 Zugang zu elektronischen Beständen schaffen

Auch wenn sich das Medium ändert, so sind doch die Zugangsprinzipien und die Dienste die gleichen, egal ob man den Zugang zu gedruckten oder elektronischen Medien anbieten will. Wenn die Bibliothek einen Online-Bestand aufbaut – entweder im Intranet oder im Internet – muss sie sich überlegen, ob der neue Bestand die bereits existierenden Print-Bestände verdoppelt oder ergänzt. Selbst ein Online-Bestand, der die vorhandene Sammlung verdoppelt, kann sehr hilfreich sein, weil er all denen, die nicht in die Bibliothek kommen können, Zugriff von außen ermöglicht. Der Online-Bestand kann dafür sorgen, dass häufig nachgefragte Quellen, die online zur Verfügung stehen, dadurch von vielen Interessierten gleichzeitig genutzt werden können. Medien können besser organisiert und besser zugänglich gemacht werden, indem man ihnen durch intellektuelle Erschließung, Keyword Tagging (Hinzufügen von Schlüsselbegriffen), Katalogisierung und elektronische Speicherung Mehrwert verschafft. Das Tagging tangiert auch andere Formen automatischer Erschließung, z.B. die Nutzung der Metadaten oder solcher Daten, auf die sich das World Wide Web Consortium geeinigt hat und weitere Erschließungskonzepte. Wenn ein Dokument erst einmal in ein elektronisches umgewandelt wurde, muss es auch mit Metadaten, anderen Ausgaben, allen Veröffentlichungs- und Konversionsvereinbarungen und Versionen dieses Dokumentes in unterschiedlichen Formaten verlinkt werden.

Die Wichtigkeit des Aufbaus eines Online-Bestandes kann durch die Verpflichtung der Bibliothek, die Amtlichen Dokumente verfügbar zu machen, erhöht werden. Die Bibliothek könnte z. B. ihren Auftrag zur Informationsvermittlung ausweiten, indem sie wichtige Amtliche Dokumente einscann und auf die Website stellt. Jede Bibliothek muss jedoch jedes Dokument – bevor es online verfügbar gemacht wird – prüfen um festzustellen, ob keine

Urheberrechte oder Gesetze und Regeln der Sicherheit verletzt werden. Die meisten Dokumente von Behörden sind jedoch öffentlich zugänglich.

Die Bibliothek kann angefordertes Material für die Mitarbeiter der Behörde durch die Nutzung externer Datenbanken beschaffen. Hierfür wird die Bibliothek mit den Informationsanbietern unter anderem über die Zugangsmodalitäten verhandeln müssen. Diese von externen Anbietern erhaltenen Medien können ggf. zusammen mit dem eigenen Bestand in einem einzigen Angebot angewiesen werden, wenn dies der Kontrakt erlaubt. Wenn dieses Angebot elektronisch bereitgestellt wird und über das Internet zugänglich ist, kann der Zugang zu diesen Sites durch eine einzige Schnittstelle wie z. B. ein Portal ermöglicht werden.

7.6 Zugang für behinderte Nutzer ermöglichen

Behördenbibliotheken müssen Maßnahmen ergreifen um sicherzustellen, dass sämtliche Nutzer Zugang zur Bibliothek haben. Dies könnte es erforderlich machen, dass in der Bibliothek bauliche Veränderungen vorgenommen werden wie z. B. Rampen für die Benutzer von Rollstühlen oder eher „unsichtbare“ Veränderungen wie z. B. die Bereitstellung geeigneter Software für behinderte Nutzer. Im Jahre 2005 hat der Ständige Ausschuss der IFLA-Sektion „Bibliotheken für benachteiligte Personen“ eine Checkliste für die Prüfung der Zugänglichkeit von Bibliotheken veröffentlicht.⁹

7.7 Wie hält man sich über aktuelle Ereignisse auf dem Laufenden?

Behördenbibliotheken arbeiten für eine Nutzergruppe, deren Bedarf je nach Aktivitäten der Behörde und der aktuellen Tagesereignisse steigen oder nachlassen kann. Um Dokumente von aktueller oder langfristiger Bedeutung zu erkennen, müssen Behördenbibliothekare ein klares Bild von ihrer Nutzergruppe, von deren Interessen und Aktivitäten und auch von aktuellen fachlichen und politischen Problemen besitzen.

7.8 Pflegen Sie Kontakte mit den wichtigen Dienststellen

Behördenbibliothekare müssen gute Arbeitsbeziehungen zu ihren Trägerinstitutionen aufbauen, um rechtzeitig über neue oder geplante Veröffentlichungen informiert zu werden. Bitten Sie darum, in ausgewählte Mailinglisten aufgenommen zu werden. Wenn die Veröffentlichungen von bestimmten Ämtern oder Dienststellen nicht zur Verfügung gestellt werden, muss der Bibliothekar selbst für den freien Zugang der Öffentlichkeit zu Informationen über die Behördenaktivitäten und –verlautbarungen eintreten. Er kann dabei das Bedürfnis wichtiger Nutzer aus dem öffentlichen Bereich oder ein entsprechendes Gesetz zitieren und damit den öffentlichen Zugang begründen.

7.9 Fördern Sie die Informationskompetenz für Amtliche Veröffentlichungen

Wenn der Bibliothekar Zugang zu Amtlichen Dokumenten verschafft, dann muss er die Nutzer darin unterweisen, wie sie ihre eigenen Informationsbedürfnisse bewerten und artikulieren können. Er muss sie in die Lage versetzen, diejenigen Dokumente zu finden, die diese Bedürfnisse befriedigen. Dazu sollte die Bibliothek Schulungen über ihre Bestände, ihren Katalog und ihre Dienstleistungen anbieten. Schulungen dürften besonders dann wichtig sein, wenn neue Online-Dienste angeboten werden.

⁹ Diese Checkliste ist in deutscher Übersetzung online verfügbar:

URL: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-94.pdf> (letzter Zugriff Dezember 2009)

7.10 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Diese Richtlinien mögen vielen Behördenbibliotheken in Entwicklungsländern sehr theoretisch erscheinen. Elektronischer Zugang und elektronische Bestandserhaltung sind in Entwicklungsländern kaum die Norm, und es dürfte in vielen jungen Demokratien oder Entwicklungsländern unmöglich sein, dies derzeit so umzusetzen. Dort gibt es finanzielle Probleme, Mangel an ausgebildetem Personal und Infrastrukturprobleme. Öffentlichen Zugang zu Amtlichen Publikationen durch den Aufbau einer solchen Dokumentensammlung in einer Bibliothek zu ermöglichen stellt ein neuartiges Konzept dar und bedingt auch eine Philosophie der Transparenz in Regierung und Verwaltung. Eine Behördenbibliothek in einem Entwicklungsland kann immerhin die eigenen Dokumente der Behörde oder des Ministeriums sammeln, sie kann Informationen gemäß fachlicher Bibliotheksprinzipien organisieren, und sie kann Kontakte zu anderen Behörden und Dienststellen pflegen. Der Zugang wird eher vom aktiven Handeln des Bibliothekars als von der Verfügbarkeit elektronischer Medien abhängen. Da ländliche Gemeinden mehr und mehr einen Zugang zu elektronischen Quellen erhalten, sollte sich die Bibliothek darauf einstellen, Informationen auch auf diese Weise bereitzustellen.

7.11 Schlussfolgerungen

Zugang zu Informationen zu verschaffen ist eine grundlegende Aufgabe von Behördenbibliotheken. Dabei können die Informationen entweder aus der Behörde kommen oder von außerhalb, und sie können entweder in gedruckter Form oder elektronisch vorliegen. Um erfolgreich zu sein, muss die Bibliothek stets die aktuellen Informationsbedürfnisse kennen. Sie muss wissen, wie sie die Informationen am besten organisiert und wie sie den Bibliotheksnutzern dabei hilft, unabhängig und von außen Zugang zu den Informationen zu erhalten und wie sie bei Bedarf den Nutzer persönlich unterstützt.

Fallstudie

Wie man durch Informationskompetenz am besten den Informationsfluss in einer Behörde organisiert

Die Bibliothek des Ministeriums für Kinder, Schulen und Familien in Großbritannien hat für die Mitarbeiter des Ministeriums schriftliche Anweisungen und Schulungen zu den Aktenplänen bereitgestellt. Die Entwürfe für Aktenpläne werden von der Bibliothek auf Qualität überprüft, und bei Bedarf erhält der Ersteller eine persönliche Anleitung. Ebenso gibt die Bibliothek Anleitungen und Schulungen beim Anwenden des von ihr erstellten und gepflegten Thesaurus heraus und hilft beim Vergeben von Deskriptoren. Die Anwendung des Thesaurus bei der elektronischen Aktenverwaltung, in der Bibliothek und auf der Webseite des Ministeriums und im Intranet stellt die Konsistenz von Informationspraxis innerhalb des Ministeriums sicher.

Kapitel 8

Erhaltung von gedruckten und elektronischen Medien

8.0 Einleitung

Wie bereits in der Einleitung zu Kapitel 7 besprochen wurde, sind Zugang und Bestandserhaltung zwei Dienste im Aufgabenspektrum von Behördenbibliotheken. Die meisten Behördenbibliotheken werden eher der Seite der Informationsvermittlung den Vorzug geben wollen, weil ihre Hauptaufgabe darin besteht, Informationen und Veröffentlichungen für die Mitarbeiter der Behörde und gegebenenfalls für die allgemeine Öffentlichkeit bereitzustellen. Um jedoch den Zugang zu den Medien langfristig sicherzustellen, müssen Vorkehrungen für die Bestandserhaltung getroffen werden. Dieses Kapitel geht auf diejenigen Maßnahmen ein, die eine Behördenbibliothek ergreifen muss, um ihren Bestand zu bewahren und trotzdem gleichzeitig ihrer Aufgabe der Informationsversorgung nachzukommen.

8.1 Dokumentenbeschaffenheit

Um ein Dokument langfristig zu sichern, müssen sich Behördenbibliothekare zunächst selbst fragen, welcher Teil oder welche Teile des Dokuments vorrangig erhaltenswert sind. Sie könnten zunächst die Nutzung des Dokuments, seine Wichtigkeit im Vergleich zu anderen in Betracht ziehen und prüfen, ob andere Bibliotheken wie z. B. die Nationalbibliothek Schritte unternehmen, das gleiche Dokument zu erhalten. Bevor sie ein Konzept zur Bestandserhaltung aufstellen, sollten sich Bibliothekare fragen: Gibt es Mehrfachexemplare? Falls ja, sind sie in mehreren oder nur in einer Bibliothek vorhanden? Gibt es Mehrfachexemplare in verschiedenen Formaten (z. B. ein Abonnement zu einem Exemplar online und zusätzlich ein Druckexemplar)? Die Bibliothek muss herausfinden, welche diese Methoden sich für die Erhaltung eines bestimmten Bestandes am besten eignet.

Bibliotheken mit Mehrfachexemplaren eines Dokuments möchten vielleicht nur ein Exemplar erhalten. Falls es Mehrfachexemplare in verschiedenen Formaten gibt (wie z. B. ein elektronisches Abonnement und das Abonnement einer gedruckten Ausgabe), dann werden die meisten Bibliotheken nur *ein* Format zur dauerhaften Erhaltung auswählen. Häufig entscheiden sich Bibliotheken, wenn sie die Wahl haben, ob sie ein elektronisches oder ein Printabonnement archivieren möchten, für die Archivierung der gedruckten Ausgabe. Papier ist ein lang erprobtes und auch dauerhaftes Material, wohingegen elektronische Formate sich häufig ändern. Ein archiviertes elektronisches Dokument könnte häufige Überspielungen bzw. andere Umwandlungen notwendig machen (von einem Rechner auf den anderen, von einem Format in ein anderes).

Bibliotheken sollten überlegen, ob das Übertragen von Medien eine hilfreiche Methode des Erhaltens sein kann. Mikrofilme und Mikrofiches sind für Nutzer weniger leicht zugänglich als digitalisierte Medien, aber von den Technologien, die Mikroformen unterstützen, ist zu erwarten, dass sie nicht so schnell ersetzt werden. Für einige Dokumente (wie z.B. ein Formular) kann eine Kopie, die auf dem Kopierer angefertigt wird, als Erhaltung genügen, aber für andere Dokumente (wie z. B. die Gesetze eines Landes) mag die elektronische Erhaltung über eine multinationales Projekt wie zum Beispiel das Global Legal Information Network [<http://www.glin.gov>] die bessere Methode sein.

Falls eine Bibliothek beschließt, Dokumente in elektronischer Form zu erhalten, dann sollte sie sicherstellen, dass sie ein Programm wählt, das die Verwendung von Metadaten erlaubt. Metadaten sind Daten über Daten – zum Beispiel der Titel, Autorename und Schlagworte –, die den Inhalt eines Buches beschreiben. Wenn man das Dokument mit den Metadaten kombiniert, entsteht ein mächtiges Findmittel für das Dokument. Dies kann sehr hilfreich sein, wenn das Dokument später von einer Plattform auf eine andere übertragen werden muss.

Man sollte auch einen Blick auf internationale Normen für die Archivierung werfen. Bei der International Organization for Standardization [<http://iso.org>] kann man zahlreiche Artikel über elektronische Archivierung einsehen (u.a. Normen). Einige dieser Archivierungsformate verwenden die flexible Extensible Markup Language (XML), oder das leicht zugängliche Portable Document Format (PDF), das wahrscheinlich auf lange Sicht leichter zu erhalten ist.

Wenn eine Bibliothek ein Projekt zur Bestandserhaltung plant, dann müssen Bibliothekare die Relevanz und Archivwürdigkeit der Dokumente berücksichtigen sowie den Aufwand an Ressourcen und das mögliche Veralten der gewählten Archivierungsmethode. Ein Abwägen dieser Punkte ist eine wichtige Entscheidungshilfe für die Auswahl der Archivierungsmethode.

8.2 Digitalisierung

Die Verarbeitung von Informationen durch Digitalisierung kann sowohl beim Zugang als auch bei der Erhaltung helfen. Bibliotheken, die über diese Technologien verfügen, können Amtliche Dokumente, Informationen und Formulare einscannen und sie auf die eigenen Webseiten stellen. Alternativ könnten sie mit anderen Dienststellen zusammenarbeiten, um ihnen bei der Online-Veröffentlichung von Dokumenten zu helfen. Die Bibliothekare können den Prozess des Erstellens von Online-Veröffentlichungen unterstützen, indem sie die wichtigsten Informationen identifizieren, die veröffentlicht werden sollen. Sie helfen ebenfalls den Dienststellen, Standards für Metadaten zu entwickeln.

8.3 Notfallplanung

Die Erhaltung von beschädigten Dokumenten ist wichtig, aber vorausschauend den Schaden zu verhindern, ist zunächst noch wichtiger. Als erstes sollte man einen Plan für einen möglichen Notfall entwickeln. An jedem Ort der Welt können natürliche oder von Menschen hervorgerufenen Katastrophen (von Tornados bis zum Krieg, von Überschwemmungen bis hin zum Staatsstreich) Schäden am Bibliotheksbestand anrichten. Behördenbibliothekare sollten entsprechend Zeit und Ressourcen darauf verwenden zu überlegen, welche Katastrophen auf sie zutreffen könnten, und sie sollten Antworten auf diese Katastrophenszenarios entwickeln. Bibliothekare könnten für diesen Zweck die folgende IFLA-Publikation zu Rate ziehen: *Preparing for the Worst, Planning for the Best : Protecting our Cultural Heritage from Disaster* (IFLA Publications Series ; 111).

8.4 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Auch dieses Kapitel über die Erhaltung von gedruckten und elektronischen Beständen könnte Behördenbibliotheken in Entwicklungsländern sehr theoretisch anmuten. Sie können aus dem vorliegenden Kapitel das umsetzen, was zur Zeit möglich erscheint (so wie es auch für die anderen Kapitel dieser „Richtlinien für Behördenbibliotheken“ gilt), und sie können eine weitergehende Umsetzung für später vorbereiten.

8.5 Schlussfolgerung

Unabhängig vom methodischen Vorgehen bei der Bestandserhaltung besteht das Grundprinzip darin, dass die Informationen, die von Regierung und Verwaltung herausgegeben worden sind, erhalten werden müssen. Ob im gedruckten oder im elektronischen Format - die Erhaltung ist der einzige Weg sicherzustellen, dass wertvolle historische, rechtliche und politische Informationen und Entscheidungen dauerhaft für Entscheidungsträger, Behördenmitarbeiter und die allgemeine Öffentlichkeit verfügbar bleiben.

Kapitel 9

Personalauswahl und Personalführung

9.0 Vorwort

Behördenbibliotheken variieren in der Größe von einer großen Einrichtung mit einer Anzahl von organisatorischen Einheiten bis hin zu Ein-Personen-Bibliotheken (mit einem „Solo-Librarian“). Die großen Einrichtungen verfügen möglicherweise noch über unterstützende Dienste wie z.B. Übersetzungsabteilungen und Intranet- und Internetdienste. Nichtsdestoweniger sind die meisten Probleme bei der Personalauswahl und der Mitarbeiterführung bei allen gleich.

9.1 Qualifikation und Personalstruktur

Mit der Ausnahme der Ein-Personen-Bibliothek besteht die Belegschaft in der Regel aus einer Mischung von ausgebildeten Fachkräften und unterstützenden Mitarbeitern. Das Entstehen neuer Technologien hat in vielen Fällen das Gleichgewicht zwischen den beiden Gruppen verändert und damit die Zahl der Hilfskräfte reduziert, weil mit dem Wachsen der elektronischen Ressourcen der Anteil der einfachen und körperlichen Tätigkeiten wie das Inventarisieren und das Einordnen von Büchern abgenommen hat. Die bibliothekarischen Fachkräfte benötigen weiterhin einen Support durch angelegte Kräfte, damit sie genug Zeit und Freiraum haben, um ihre Fähigkeiten voll ausschöpfen zu können. Ohne gute Unterstützung durch angelegte Kräfte besteht für die Bibliothekare sonst die große Gefahr, dass dringende Aufgaben wie z. B. der Zeitschriftenumlauf und das Fotokopieren Vorrang vor wichtigen, aber weniger dringenden Aufgaben wie die Katalogisierung erhalten. Das Katalogisieren und die Einarbeitung machen die Ressourcen erst für den Nutzer verfügbar. Das zahlenmäßige Verhältnis von ausgebildeten Fachkräften zu den angelegten Hilfskräften wird durch den Bedarf und den Aufbau einer jeden Bibliothek bestimmt, es sollte in jedem Falle regelmäßig überprüft werden.

Sämtliche ausgebildeten Mitarbeiter sollten Qualifikationen mit einem anerkannten Abschluss oder zusätzlich noch weiterreichende Qualifikationen besitzen. Falls es für die angelegten Kräfte Möglichkeiten der Weiterbildung gibt, sollten die Mitarbeiter ermutigt werden, sich für diese dann zu bewerben, wenn es sinnvoll ist. Ein Fachwissen über die Trägerinstitution und ihre Aufgabe wird bei der Einstellung nicht unbedingt ausschlaggebend sein, da Bibliothekare sich dies im Laufe der Zeit aneignen, wenn sie mit der Bibliothek und ihren Beständen vertraut geworden sind.

In manchen Ländern gibt es Programme oder Praktika als Entscheidungshilfe für den Einstieg in den Bibliothekarsberuf. Jede Bibliothek, die künftigen Bibliothekaren ein gutes Fundament an Wissen und Fertigkeiten vermitteln könnte, sollte sich überlegen, ob sie eine oder mehrere solcher Ausbildungsmöglichkeiten oder Praktika anbieten möchte. Dies stellt nicht nur einen wertvollen Beitrag für das Berufsbild des Bibliothekars und die Ausbildung dar - es gibt zugleich Gelegenheit, neuen fähigen Nachwuchs für die Behördenbibliotheken zu gewinnen.

9.2 Die Personalgewinnung

Personal ohne Führungsverantwortung sollte durch eine offene Ausschreibung gewonnen werden, indem die üblichen Kanäle für die Werbung von Behördenmitarbeitern genutzt werden. Für Tätigkeiten mit Leitungsverantwortung kann je nach Bewerberlage eine interne oder externe Ausschreibung angemessen sein. Die interne Ausschreibung bietet insofern mehr Vorteile, als man die Entwicklung eines Bewerbers langfristig beobachten und bei Bedarf fördern kann und so gute Mitarbeiter und deren Netzwerke innerhalb der Behörde hält. Auch hier ist eine genügende Anzahl von Bewerbern nötig, damit ein Wettbewerb stattfinden kann. Leider ist dies nicht immer machbar (sehr spezialisierte Stellen).

Unterstützung kann die Bibliothek auch aus dem Mitarbeiterpool der eigenen Behörden bekommen, wenn gesichert ist, dass diese eine längere Zeit in der Bibliothek verbringen werden. Wenn eine bestimmte fachliche Tätigkeit auszufüllen ist, können sie auch extern angeworben werden.

9.3 Fachliche Weiterbildung und Personalentwicklung

Kontinuierliche berufliche Weiterbildung ist zunehmend wichtig. Die Berufsverbände in manchen Ländern fordern eine Neubewertung und erneute Bestätigung des Ausbildungsgrades und bieten dazu geeignete Trainings- und Weiterbildungsmaßnahmen an. In den Etats sollten genügend Mittel für Weiterbildungskurse und -materialien vorgehalten werden. Auch sollte den Mitarbeitern dafür ausreichend Zeit eingeräumt werden. Sämtliche Mitarbeiter der Bibliothek sollten ein Einführungs- und Einarbeitungsprogramm durchlaufen und auch den Zugang zu fachlichen Publikationen erhalten, so dass sie sich bei beruflichen Themen auf dem Laufenden halten können. Weiterhin sollte ihnen die Teilnahme an beruflichen Aktivitäten ermöglicht werden (wie die Mitgliedschaft in einem Berufsverband, Teilnahme an Sitzungen mit Fachkollegen z.B. zum Zwecke der Standortbestimmung). Die Bibliothek als Einrichtung wird von diesen Aktivitäten genauso profitieren wie die einzelnen Mitarbeiter, weil sie neues Wissen in die Arbeit einbringen und über den eigenen Tellerrand geschaut haben.

Bibliotheksmitarbeiter sollten auch an allen allgemeinen Weiterbildungen teilnehmen können, die von der Trägerinstitution durchgeführt werden und sie sollten ermutigt werden, an Aktivitäten, die nicht unbedingt berufsorientiert sind, teilzunehmen, wie z. B. Mentoring und Mitgliedschaft in Ausschüssen.

9.4 Bezahlung und Konditionen

Für Behördenbibliothekare gibt es normalerweise keine Sonderkonditionen in der Trägerinstitution. Sie sollten mit denen, die gleichwertig ausgebildet sind, auf eine Stufe gestellt werden und auch insgesamt ähnliche Bedingungen und Voraussetzungen haben. Regelmäßige Überprüfungen sollten sicherstellen, dass ihre Bezahlung auf einer Höhe mit passenden Vergleichspersonen, z.B. in anderen Spezialbibliotheken, ist. Wenn andere Mitarbeiter wie z. B. Ingenieure die Mitgliedschaft in ihren Berufsverbänden bezahlt bekommen, dann sollte das auch für Bibliothekare gelten.

9.5 Mögliche Zusatzaufgaben

Behördenbibliotheken könnten eine Reihe von anderen Aufgaben haben, die ihnen zugeordnet sind. Zum Beispiel könnte eine Bibliothek einen größeren Übersetzungsservice eingerichtet haben oder die Bibliothek könnte die Verantwortung für den Webauftritt der Trägerinstitution übernehmen. Fachlich gut qualifizierte Bibliothekare übernehmen häufig Rollen, bei denen

sie ihre Erfahrung im Informationsmanagement und ihre Organisationsfähigkeit einsetzen können, auch wenn diese Tätigkeiten außerhalb der Bibliothek angesiedelt sind wie z. B. als Mitglied eines Web-Teams oder bei der Schriftgutverwaltung oder beim Management von Wissen (Knowledge Management). Dabei sollte der Bibliotheksleiter absichern, dass diese Mitarbeiter auch künftig an die Entwicklung der Bibliothek angeschlossen bleiben. Zunehmend werden einige dieser Tätigkeiten Teil des Dienstleistungsspektrums der Bibliothek.

9.6 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Auch in Entwicklungsländern muss jede Anstrengung unternommen werden, Fachkräfte einzustellen. Bibliotheksverbände sollten sich dafür einsetzen, dass Behördenbibliotheken mit professionellen Bibliothekaren ausgestattet und solche Weiterbildungen finanziell unterstützt werden, an denen Behördenbibliothekare teilnehmen können.

9.7 Schlussfolgerung

Die Mitarbeiter sind das höchste Gut einer Bibliothek. Wenn die Bibliothek von ihrer Trägerinstitution positiv wahrgenommen und geschätzt wird, wird auch der Umgang mit den Nutzern wertschätzend und professionell sein. Dies gilt auch für die Mitarbeiter, die im Hintergrund arbeiten. Dabei sollten sich die Bibliothekare grundsätzlich als wichtigen Teil der Trägerinstitution verstehen. Damit schaffen sie die Grundlage für Akzeptanz bei den Nutzern und deren regelmäßige Inanspruchnahme der Dienste.

Kapitel 10

Haushalt und Ressourcen

10.0 Vorwort

Die Haushaltsführung und Budgetverwaltung muss mit Umsicht erfolgen, unabhängig davon, wie groß die verfügbaren finanziellen Mittel sind. Die Haushaltsplanung, bei der die finanziellen Mittel auf verschiedene Ausgabenposten verteilt werden, erfolgt in der Regel einmal jährlich.

10.1 Haushaltsführung

Ausgabenposten: Wenn man die einzelnen Ausgabenposten betrachtet, dann ist es wahrscheinlich, dass auch in Behördenbibliotheken 50% bis 70% Prozent des Budgets für Personalkosten ausgegeben werden (Gehälter, Weiterbildung). Der nächstgrößere Posten ist vermutlich das Budget für den Bestandsaufbau, der je nach Bibliotheksausrichtung zwischen 12% und 30% ausmachen kann. Behördenbibliotheken sammeln in der Regel eine Vielzahl von Amtlichen Veröffentlichungen, die teilweise subventioniert sind oder im Tausch oder als Geschenk erhältlich sind. Berichte von internationalen Behörden sind oft frei verfügbar im Netz.

Prioritätensetzung: Da das Budget es in der Regel nicht erlaubt, alle benötigten Materialien zu beschaffen, steht die Bibliothek vor der Aufgabe, bei der Setzung von Prioritäten das Augenmerk auf die am dringendsten benötigten Medien zu richten. Die Materialien, die sich auf das eigene Land beziehen, werden vermutlich am meisten benutzt und sollten die höchste Priorität erhalten. Selbst dann, wenn der Bibliothek Materialien kostenfrei überlassen werden, bindet dies Arbeitszeit.

10.2 Haushaltsüberwachung

Die Ausgaben der Bibliothek müssen kontinuierlich mit dem bewilligten Budget abgeglichen werden. Die Qualität des Bibliotheksservices wird durch die Mitarbeiter garantiert. Daher hat die Bezahlung des Personals die höchste Priorität. Wenn das Geld knapp ist, kann die Erwerbung teilweise auf das folgende Jahr verschoben werden – dies darf aber nicht zur Regel werden.

Wenn der Bibliotheksetat nicht ausgegeben wird, dann könnte die Leitung der Behörde eventuell zu dem Schluss kommen, dass die Bibliothek das Geld nicht benötigt. Es ist folglich wichtig, das Budget vollständig auszugeben oder eine sehr gute Begründung zu haben, falls das nicht geschehen ist. Es ist sinnvoll, bereits drei Monate vor dem Ende des Haushaltsjahres eine Liste mit dringenden Anschaffungswünschen vorliegen zu haben, die dann realisiert werden können, sofern noch Mittel verfügbar sind. Weiterbildungen für die Mitarbeiter sind immer eine gute Investition.

10.3 Das Berichtswesen

Die Trägerinstitution hat in der Regel bestimmte Vorschriften für das Haushaltsberichtswesen. Es ist üblich, monatlich zu berichten und die Berichtsergebnisse in

einem Jahresbericht zusammenzufassen. Während für die meisten Organisationen beim Berichtswesen schwerpunktmäßig der aktuelle Stand des Gesamtbudgets abgefragt wird, ist dies bei Bibliotheken anders, da in Bibliotheken die Gelder nicht gleichmäßig über das Jahr verteilt abgerufen werden. Ein Beispiel dafür ist das Budget für Zeitschriften: hier wird die Bezahlung der Abonnements meist zu einem bestimmten, von der Agentur vorgegebenen Zeitpunkt fällig. Die Leitungsebene muss über diese zwingend notwendige ungleichmäßige Verteilung der Ausgaben informiert sein. Falls Zeitschriften und andere Materialien im Ausland gekauft werden, müssen Währungsschwankungen berücksichtigt werden.

10.4 Die Budgeterhöhung

Die meisten Behördenbibliotheken haben genaue Vorstellungen von Diensten, die sie anbieten würden, wenn sie ausreichende Mittel zur Verfügung hätten. Eine gute Wirtschaftlichkeitsberechnung vorzulegen ist Grundlage für jeden Antrag auf Erhöhung des Budgets. Dabei gilt es, der Trägerinstitution zu vermitteln, wie diese besser arbeiten und bessere Ergebnisse erzielen kann, wenn ihre Bibliothek sie durch neue Dienste noch besser unterstützen würde.

10.5 Service und Zeit

Falls eine Behördenbibliothek sehr klein ist, werden die Bibliothekare den Großteil ihrer Zeit mit der Bereitstellung von Diensten für die Nutzer verbringen. Selbst dort, wo dies der Fall ist, besteht eine wichtige Managementaufgabe darin, die angebotenen Dienstleistungen von Zeit zu Zeit zu überdenken.

10.6 Suchwerkzeuge für die Endnutzer

Im Informationszeitalter kreieren viele Behördenbibliotheken Informations- und Suchdienste – sie versetzen damit die Mitarbeiter der Trägerorganisation in die Lage, ihre Suchen selbst organisieren und durchführen zu können. Die Bibliotheksmitarbeiter könnten in der Behörde eine Vorreiterrolle beim Schreiben von elektronischen Newslettern oder beim Managen der Inhalte von Webseiten im Internet oder im Intranet spielen. Diese Aktivitäten können einen Nutzen für die gesamte Trägerinstitution darstellen, indem dadurch das Informationsmanagement der Behörde verbessert wird. Traditionelle Bibliotheksdienste können dies nicht leisten. Solche neuen Dienste sind besonders nutzbringend dort, wo Organisationseinheiten der Behörde über mehrere Standorte verteilt sind.

10.7 Schlussfolgerung

Eine umsichtige Verwaltung der finanziellen Mittel und anderer Ressourcen ist eine Schlüsselaktivität der Bibliotheksleitung – sie muss die vorhandenen Mittel effizient und effektiv einsetzen und den künftigen Finanzbedarf realistisch einschätzen.

Kapitel 11

Die Rolle der Behördenbibliotheken und ihre Unterstützer

11.0 Einleitung

Die meisten demokratischen Staaten haben eine nationale Informationspolitik bezüglich der Entscheidungen, Dokumente und Informationen der Regierung. Bei der Aufstellung und Entwicklung einer solchen Informationsstrategie für gedruckte und elektronische Amtliche Veröffentlichungen spielen Behördenbibliotheken eine wichtige Rolle. Sie sollten leitende Beamte und Regierungsvertreter bei der Entwicklung einer Informationsstrategie beraten.

Behördenbibliotheken können auch an der Formulierung von Regelungen mitwirken, die dem Bürger einen freien Zugang zu Informationen garantieren. Dabei sollten sie jedoch in Abstimmung mit ihrer Trägerorganisation und ihren Berufsverbänden handeln.

11.1 Unterstützung der Bürger beim Zugang zu Informationen

Wenn möglich, sollten Bibliothekare die Bürger beim Zugang zu offiziellen Dokumenten unterstützen. Die Bürger müssen die Handlungen, Gründe und Absichten ihrer Regierung kennen. Die Verfassungen vieler Staaten schließen das Recht des Bürgers auf Informationszugang ein, aber die Umsetzung ist oft problematisch. Wie können Bürger tatsächlich auf Amtliche Veröffentlichungen zugreifen?

Wenn die Dokumente in gedruckter Form vorliegen, sollten die Bibliotheken als erste Ansprechpartner für die von ihrer Organisation herausgegebenen Dokumente fungieren. Dazu müssen sie diese Amtlichen Veröffentlichungen regelmäßig erhalten und sollten sie dann für die Öffentlichkeit und die Behördenmitarbeiter bereitstellen.

Wenn die Information in digitaler Form verfügbar ist, dann kann die Bibliothek daran beteiligt werden, diese Veröffentlichung über die Webseite der Trägerinstitution/des Amtes öffentlich zugänglich zu machen. Wie ein öffentlicher Zugang zu Amtlichen Veröffentlichungen am besten zu gewährleisten ist, kann die Bibliothek anhand ihrer Erfahrung mit internen und externen Nutzerbedürfnissen definieren.

Die Bibliothek kann weiterhin ihre Trägerorganisation bei der Verabschiedung von Gesetzen und rechtlichen Regelungen, die den öffentlichen Zugang zu Behördendokumenten gewährleisten, unterstützen.

11.2 Unterstützung für Behördenbibliotheken

Behördenbibliothekare sollten sich dafür engagieren, dass die Leitungsebene und andere Regierungsvertreter, aber auch die Bürger und die Fachkollegen in Bibliotheken und Berufsverbänden sich für eine gute Bibliotheksarbeit einsetzen. Für das Sammeln und Archivieren der Behördeninformationen (Schrifttum etc.) ist die Existenz einer eigenen Bibliothek von grundlegender Bedeutung. Diese Rolle der langfristigen Sicherung des Schrifttums muss von der Leitungsebene akzeptiert werden. Nur so erhält die Bibliothek die notwendige Unterstützung für eine angemessene Versorgung der Behördenmitarbeiter und der Öffentlichkeit. Behördenbibliotheken sammeln, erschließen und archivieren Amtliche Veröffentlichungen, Fachliteratur jedweder Art und Informationen, um sie leicht zugänglich zu machen, sie sind andererseits auch in hohem Maße bemüht, zusätzliche Informationen und

Veröffentlichungen zu finden und anzuschaffen, die von den gewählten Regierungsvertretern und verantwortlichen Behördenmitarbeitern für Entscheidungsprozesse im politischen und rechtlichen Kontext benötigt werden.

Bibliotheken sollten beim Werben um Unterstützung behutsam vorgehen, damit nicht der falsche Eindruck entsteht, dass nur interne Interessen verfolgt werden. Helfen könnten hierbei

- die Zusammenarbeit mit Berufsverbänden
- den Wert der Bibliotheken und ihre Leistung für die Trägerinstitution herauszuheben
- und auf die Dienste, die von der Bibliothek geleistet werden, ausdrücklich hinzuweisen.

11.3 Freier und dauerhafter Zugang zu Behördeninformationen

Behördenbibliotheken müssen für den dauerhaften freien Zugang zu Amtlichen Veröffentlichungen und Informationen des jeweiligen Staates werben.

Die Bürger müssen freien Zugang zu Amtlichen Veröffentlichungen haben.

Gedruckte und elektronische Amtliche Veröffentlichungen müssen für immer erhalten bleiben.

Die Bürger müssen in der Lage sein, die Informationen bequem und ohne Einmischung oder gesonderte Zustimmung des Staates einzusehen.

Die Rechtsgeschichte eines Staates lässt sich anhand der schriftlichen Dokumente des Regierungshandelns auch später noch nachvollziehen. Wenn Regierungen wechseln, dann lassen sich in dieser Rechtsgeschichte sowohl Präzedenzfälle als auch aufgezeichnete rechtliche Entscheidungen wiederfinden, sie sind eine wichtige zeitgeschichtliche Informationsquelle. Liegen Amtliche Veröffentlichungen in gedruckter Form vor, muss eine Lösung gefunden werden, wie diese archiviert, erschlossen und zugänglich gemacht werden können, auch wenn sie sich an einem entfernten Ort befinden. Die Problemstellung ist noch komplexer, wenn es sich um elektronische Informationen handelt. Einer der Vorteile der elektronischen Informationsspeicherung besteht in der Möglichkeit, schnelle Änderungen durchzuführen und die Information aktuell zu halten. Dies ist gleichzeitig einer der Nachteile, wenn elektronische Informationen archiviert und dauerhaft und unverändert gespeichert werden sollen. Die Erhaltung von Online-Informationen erfordert archivarische Verfahren, die die Webseiten oder elektronischen Dokumente regelmäßig und mit zeitgemäßen Mitteln erfassen, so dass sie auch in der Zukunft gelesen werden können. Nicht nur aktuelle sondern auch archivierte gedruckte oder elektronische Informationen sollen frei und öffentlich für alle interessierten Nutzer zugänglich sein - dies sichern zu helfen ist eine Aufgabe der Behördenbibliotheken.

11.4 Theorie und Praxis der Abgabe von Amtlichen Druckschriften

Im Rahmen eines umfassenden Projektes zur Aufbewahrung und langfristigen Sicherung von Amtlichen Dokumenten und Informationen sollte sichergestellt werden, dass Behördenbibliotheken jederzeit und vollständig die Behördendokumente und -publikationen erhalten. Nur so können sie den dauerhaften Zugang für die Öffentlichkeit garantieren.

Viele Regierungen machen Dokumente und Informationen von Behörden auch in Öffentlichen Bibliotheken auf lokaler Ebene einsehbar, das ermöglicht den Bürgern einen

landesweiten Zugang ohne lange Anreise. Dies könnte dazu beitragen, dass sämtliche staatliche Informationen zu einem Thema an einem Ort zugänglich sind, selbst wenn sie von mehr als einer Behörde veröffentlicht wurden. Die elektronischen Veröffentlichungen auf Webseiten machen Behördendokumente und Informationen theoretisch über einen Computer in jeder Bibliothek oder von jedem anderen Platz (einschließlich jeder Wohnung) verfügbar.

Manche Informationen, die von Regierungsbehörden oder Dienststellen erarbeitet wurden, sind nicht für die Veröffentlichung bestimmt. Diese Informationen sind geheim, weil sie z.B. Sicherheitsfragen oder Personalangelegenheiten betreffen. Die zu archivierenden Dokumente sollten durch die abgebenden Dienststellen hinsichtlich ihrer Zugänglichkeit klar gekennzeichnet sein (Klassifizierung z.B. als „geheime Dokumente“).

Es sollte klare und für alle verständliche Klassifizierungsgrundsätze geben, und es sollte der Zugang zu klassifizierten Dokumenten klar geregelt sein. Informationen dürfen nicht als geheim eingestuft werden, um die Öffentlichkeit zu täuschen. Bibliotheken müssen sich streng an alle diese Regelungen bezüglich geheimer Dokumente oder Informationen halten. Grundsätzlich stehen Bibliotheken für rechtliche Regelungen, die so offen wie möglich sind.

11.5 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Ein allgemeiner Grundsatz in der vorliegenden Veröffentlichung besagt, dass die Bürger eines Landes ein Recht auf Informationen über ihre Regierung und deren Handeln haben. In manchen Ländern werden die Pressefreiheit und die Freiheit der Meinungsäußerung behindert. Die Adaption bewährter Praxiserfahrungen aus anderen Ländern kann durch die bibliothekarischen Verbände befördert werden.

11.6 Schlussfolgerungen

Behördenbibliothekare können eine wichtige Rolle bei der Entwicklung und Einführung von Regelungen für den Zugang zu Amtlichen Veröffentlichungen spielen. Diese Regelungen legen fest, wer Zugang zu Dokumenten erhält und unter welchen Umständen Informationen als geheim eingestuft werden. Für die Bibliotheksleiter als Manager des Informationsflusses in den Behörden sind solche Regelungen von großer Wichtigkeit. Insofern müssen sie von der Bibliothek mit entwickelt und umgesetzt werden. Sie können die langfristige Sicherung und den freien und dauerhaften Zugang zu Publikationen von Regierungsstellen gewährleisten. Nicht zuletzt müssen Behördenbibliothekare eine ausreichende Unterstützung für ihre Bibliotheken bekommen.

Fallstudie

Der United States Congressional Research Service (CRS), die Abteilung der Library of Congress, die als Wissenschaftlicher Dienst Anfragen und Rechercheaufträge für den Kongress bearbeitet, belegt ihren Wert als Behördenbibliothek dadurch, dass sie festhält, wenn ihre Suchergebnisse oder Berichte im Kongress Erwähnung finden. Natürlich beziehen sich Kongressmitglieder oft auf die Ergebnisse des CRS, allerdings ohne diesen zu erwähnen. Aber wenn sie erwähnt werden, dann versuchen die Mitarbeiter des CRS herauszufinden, wer den Report geschrieben hat oder wer ihn dem Kongressmitglied gegeben hat. Dieses positive Feedback wird wöchentlich als Teil der „Tuesday Morning Update“-E-Mails an die Mitarbeiter des CRS gesendet. Es wird als große Ehre angesehen, wenn sich der Kongress auf Berichte des CRS bezieht. Auf diese Weise wirkt diese Praxis sowohl als moralische Unterstützung für die Mitarbeiter des CRS und auch als Methode, die Wichtigkeit der Dienste des CRS für den Kongress der Vereinigten Staaten zu demonstrieren.

Kapitel 12

Kooperation von Behördenbibliotheken und anderen Bibliotheken

12.0 Einleitung

Kooperation und Networking zwischen Behördenbibliotheken und zwischen ihnen und anderen Bibliotheken ist von grundlegender Bedeutung, um den Ansprüchen der Nutzer im 21. Jahrhundert gerecht werden zu können. Dies umfasst sämtliche Formen der Zusammenarbeit auf regionaler, überregionaler, bilateraler oder multilateraler Ebene. Jede Bibliothek, die Teil eines umfassenden Netzwerkes ist, steigert ihre Überlebenschance. Bibliothekarische Vernetzung scheint im Informationszeitalter der Schlüssel dazu sein, auch bei unterschiedlichen individuellen Profilen der einzelnen Bibliotheken.

12.1 Definition

Im Allgemeinen umfasst die Kooperation von Behördenbibliotheken alle Prozesse, bei denen zwei oder mehrere Behördenbibliotheken derart untereinander (oder mit externen Personen oder Organisationen) zusammenarbeiten, dass die Wirkungen dieser Handlungen zum Nutzen aller Beteiligten sind. Die Grundlage für eine Kooperation ist dabei meist ein gewisses Maß an Übereinstimmung der Interessen.

Die Kooperationspartner verfolgen ein gemeinsames Ziel, erwarten eine Arbeitserleichterung, den Austausch praktischer Erfahrungen und eine Steigerung der Effizienz der eigenen Arbeit.

Zusammenarbeit wird in der Regel einen Synergieeffekt mit sich bringen. Gegenseitige Motivation und gemeinsames Beobachten langfristiger Entwicklungstrends, positive Kosteneffekte oder Qualitätseffekte sowie Zeit- und Ressourceneinsparung in Zeiten knapper Kassen können weitere Vorteile der Kooperation sein. Solche Arbeitsbeziehungen können formell oder informell ablaufen oder eine Antwort auf eine bestimmte Situation darstellen oder in einem sehr speziellen Bereich stattfinden. Die Zusammenarbeit kann zeitlich begrenzt oder dauerhaft sein - es gibt strukturierte und unstrukturierte Formen. Die Bedingungen einer solchen Kooperation sollten je nach Erfordernis durch mündliche oder schriftliche Vereinbarungen einschließlich sämtlicher Rechte und Pflichten niedergelegt werden.

12.2 Warum ist Kooperation gerade für Behördenbibliotheken wichtig?

Die Forderungen an die Behördenbibliothekare, jede Art von Informationen zu beschaffen und bereitzustellen, sind im letzten Jahrzehnt ständig gestiegen und es ist auch zu erwarten, dass sie im kommenden Jahrzehnt weiter ansteigen werden. Das Personal in Behördenbibliotheken agiert in einem ständigen Spannungsfeld zwischen den hohen Anforderungen und der oft ungenügenden Unterstützung durch die Leitungsebene der Trägerinstitution.¹⁰ Behördenbibliothekare müssen diesen Konflikt jedoch lösen und den hohen Anforderungen gerecht werden, indem sie sagen, was sie leisten könnten und dazu alle verfügbaren Werkzeuge nutzen. Ein solches Werkzeug kann die Unterstützung und Hilfe von Kollegen sein.

¹⁰ Dies ist auch eine Folge strenger hierarchischer Strukturen.

12.3 Prinzipien der Zusammenarbeit

Die in dieser Definition genannten Prinzipien der gegenseitigen Hilfe, der gegenseitigen Motivation und des gegenseitigen Vorteils gelten für alle Kooperationen von Behördenbibliotheken.

12.3.1 Nutzung schon vorhandener Strukturen für die Kooperation und die Entwicklung neuer situationsbezogener oder langfristiger Kooperationen

Arten der Kooperation:

- a) zwischen Bibliotheken von Behörden (beispielsweise informelle Kontakte, gegenseitige Hilfe und unkomplizierte Leihe, Austausch von Mehrfachexemplaren und Verzeichnissen von Zeitschriften, Problemlösungen mit Kollegen),
 - innerhalb von Regionen
 - zwischen Regionen
 - zwischen verschiedenen regionalen Arbeitsgruppen
- b) innerhalb von Berufsverbänden
- c) zwischen Behörden in gleicher Trägerschaft (Militär, Gerichte, Parlamente, Kammern, Bundesbehörden)
- d) mit anderen Körperschaften des Öffentlichen Rechts
- e) mit anderen Organisationen, die sich mit gleichen Themen befassen
- f) mit Kollegen in verwandten Disziplinen innerhalb der Trägerorganisation z. B. Schriftgutverwaltung, Pressestelle oder Dokumentation
- g) mit IT-Spezialisten.

Behördenbibliotheken oder Gruppen von Behördenbibliothekaren könnten weiterhin zusammenarbeiten mit:

- a) den Universitäten und den Universitätsbibliotheken in der Region oder überregional
- b) Öffentlichen und Spezialbibliotheken
- c) Wissenschaftlern und anderen Forschern
- d) dem Bereich der Weiterbildung
- e) Vertretern von Verlagen oder Fachinformationszentren
- f) mit geeigneten internationalen Gruppen.

Es ist jedoch sehr wichtig, dass Behördenbibliotheken eine Zusammenarbeit mit sämtlichen Abteilungen und Vertretern aller Hierarchieebenen innerhalb der eigenen Organisation sicherstellen, insbesondere mit allen Wissensdienstleistern.

12.3.2 Neue Strukturen der Zusammenarbeit

Dort wo eine passende Struktur für eine Kooperation nicht existiert, wird es notwendig sein, eine solche zu schaffen. Ein Netzwerk kann aus einem spezifischen Anlass heraus oder auch spontan entstehen. Ein Netzwerk aufzubauen und dauerhaft zu unterhalten, ist ein längerfristiger Prozess und setzt gewisse Fähigkeiten voraus, die man erlernen und einüben sollte. Geduld ist erforderlich, um ein Netzwerk aufbauen, aber auch Engagement und Enthusiasmus sind gefordert. Das Netzwerk bedarf einer ständigen sorgfältigen Pflege und gegebenenfalls einer Supervision.

Arbeitsgruppen oder –kreise können als „Organisation von Selbsthilfe“ beginnen. Von einem bestimmten Punkt an sollte die Kooperation von Behördenbibliotheken durch eine Satzung geregelt werden und es sollte ein Leitungsgremium geben. Dies lässt erwarten, dass Pläne zielorientiert aufgestellt und Entscheidungen erfolgreich durchgeführt werden. Die Kooperation kann weiterhin zu Folge haben, dass die Bibliothek von der Behördenleitung, von Verbänden, Herausgebern, Buchhändlern und Weiterbildungsanbietern ernster genommen wird.

Abgesehen von den informellen Kontakten und Netzwerken, die die täglichen Arbeiten erleichtern (Anfragen am Telefon, schnelles Ausleihen von Büchern an bibliothekarische Kollegen u.a.), bestehen seit Jahren Formen organisierter Kooperation in der Behördenbibliothekslandschaft weltweit. Bibliothekare haben erkannt, dass nur durch gemeinsame Anstrengungen solch isolierte Behördenbibliotheken wahrgenommen werden.¹¹ Nur mit vereinten Kräften können sie ihre Anliegen innerhalb der jeweiligen Trägerorganisation vorwärtsbringen. Aussagen von Bibliothekaren unterstreichen immer wieder, dass sie sich nach Beziehungen zu Fachkollegen sehnen und zwar besonders in „belastenden“ Situationen - insbesondere, weil die etablierten Berufsverbände wenig oder nichts tun für die Klientel der Behördenbibliotheken. Diese Bibliothekare sind ein potentielles Klientel für eine Behördenbibliotheks-Arbeitsgemeinschaft. Zu dieser Klientel zählen Bibliotheken von Parlamenten und Regierungen, die Bibliotheken der Obersten Bundesverwaltungen, die Bibliotheken der Obersten Bundesgerichte und der Bundeswehr, der Kammern und verschiedener spezialisierter Verwaltungen und Dienststellen.

Vielfältiger Nutzen für die Mitgliedsbibliotheken ist gegeben, insbesondere eine professionelle Unterstützung in schwierigen Situationen. Derartige Organisationen von Behördenbibliothekaren wirken im Sinne ihrer Mitglieder, falls die Politik Bibliotheksbelange tangiert. Sie können z- B. gegen eine kurzsichtige Entscheidungen und deren geplante Umsetzung (wie anstehende Schließungen von Behördenbibliotheken) intervenieren.

Weitere denkbare Aktivitäten sind Verzeichnisse von Behördenbibliotheken, Unterstützung von Studenten, die an ihrer Abschlussarbeit arbeiten, und Hilfe für diejenigen, die in der Ausbildung von Spezialbibliothekaren tätig sind. Ein weiteres Kerninteresse könnte die Unterstützung der OPL-Bewegung (One-Person-Libraries) sein, da sehr viele Behördenbibliotheken in diese Kategorie gehören und keine Lobby haben. Durch Bündelung ihrer Kräfte können Behördenbibliothekare die Veröffentlichung von speziellen Materialien für Behördenbibliotheken voranbringen. Weitere Projekte können die Pflege einer Mailingliste zum Austausch über Katalogisierungsregeln, Weiterbildung und spezielle Aufgaben im Behördenbibliotheksbereich sein. Gut ausgestattete Bibliotheken könnten z. B. mit Bibliotheken, die sich noch in einer Entwicklungsphase befinden, zusammenarbeiten.

12.4 Beispiele regionaler, überregionaler und fachlicher Kooperationsaktivitäten

Folgende Beispiele verdeutlichen, wo eine Zusammenarbeit von Behördenbibliothekaren sinnvoll ist:

- regelmäßige Treffen zu fachlichen Themen
- Verbundkatalogisierung, die den täglichen Arbeitsablauf erleichtert

¹¹ Sie werden aufgrund ihrer fachlichen Spezifizierung oft als eine Art „Außenseiter“ gesehen, sowohl in der deutschen Bibliothekslandschaft als auch in der eigenen Behörde.

- „Behördenbibliothekspolitik“: beabsichtigte Schließungen und Einschnitte im Haushalt könnten durch gemeinsame Anstrengungen und Stellungnahmen gegenüber Entscheidungsträgern verhindert werden
- Bibliotheksexkursionen
- Jahrestreffen zum Erfahrungsaustausch über Trends und Belange von Behördenbibliotheken
- Schaffung einer „Gemeinsamen Virtuellen Behördenbibliothek“ – einer „Behördenbibliothek ohne Wände“
- spezielle Unterausschüsse innerhalb eines Arbeitskreises für aktuelle Themen oder langfristige gemeinsame Vorhaben
- Schaffen und Moderieren eines Blogs für Behördenbibliotheken
- Rahmenvereinbarungen als eine probate Maßnahme, Geld zu sparen (z. B. um günstigere Preise für Software oder CD-ROMs, juristische oder andere Datenbanken, Lizenzvereinbaren usw. zu erhalten)
- Beitritt zu einem Konsortium, um günstigere Konditionen für die Subskription von elektronischen Zeitschriften oder Büchern zu erhalten
- Erstellen von Verzeichnissen (Adressbücher, Zeitschriftenverzeichnisse u.a.)
- Aufbau eines Lieferdienstes für Fotokopien und Bücher
- Teilen von Ressourcen und Fachwissen
- spezifische Projekte der Kooperation, die regional und überregional von Interesse sind, zum Beispiel Langzeitarchivierung / Digitalisierung
- Zusammenarbeit bei der Fortbildung, Anbieten von Inhouse-Fortbildungen auch mit externen privaten und öffentlichen Anbietern, maßgeschneiderte Qualifikation auch für Bibliothekspersonal ohne fachliche Ausbildung
- Kooperation bei Netzanwendungen.

12.5 Schlussfolgerung

Keine einzelne Bibliothek kann allein sämtliche erforderlichen Dienste anbieten. Kooperation und Networking haben sich zu einer unabdingbaren Voraussetzung für effizientes Arbeiten entwickelt. Nur so können sich Behördenbibliothekare schnell an die sich wandelnden Bedingungen anpassen und die neuen und herausfordernden Aufgaben im Sinne der Behörde meistern. Nur durch Kooperation werden die Mitglieder der Netzwerke mit dem unbedingt notwendigen Durchhaltevermögen ausgestattet, das der Behördenbibliothekar von heute braucht.

Fallstudie

Bibliotheken in Finnland entwickeln gemeinsam bewährte Praxisverfahren (*Best Practices*)

Finnische Behördenbibliotheken haben ein spezielles Kooperationsmodell entwickelt, um die Fachreferenten in den Ministerien bei der Arbeit an Gesetzentwürfen zu unterstützen. Sobald bekannt wird, zu welchen Themen aktuell Gesetzentwürfe erarbeitet werden, wird dem Projektverantwortlichen die Hilfe der Bibliothek angeboten. Ein Plan für die informationsseitige Absicherung des Projektes (z.B. durch einen geeigneten Profildienst) wird entwickelt und dem zuständigen Behördenbibliothekar zugewiesen. Wenn das Projekt beendet ist, wird die Qualität der bibliothekarischen Dienstleistung sowohl von den Fachkollegen als auch von den Nutzern überprüft.

Kapitel 13

Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

13.0 Vorwort

Behördenbibliotheken sind oft sehr klein und deshalb haben die dortigen Bibliothekare meist den Eindruck, dass sie in der täglichen Arbeitsroutine nicht genug Zeit und andere Ressourcen für die sehr wichtige Aufgabe des Marketings haben. Es reicht nicht, einen guten Job zu machen, wenn man anschließend nicht in der Lage ist, den Wert und das Kosten/Nutzen-Verhältnis seiner Dienste den Entscheidungsträgern zu vermitteln.¹² Gerade in Zeiten knapper Finanzen kann das Marketing für Bibliotheksdienstleistungen von entscheidender Bedeutung sein. Es ist wichtig, dass die Trägerinstitution, die Nutzer und alle Mitarbeiter erfahren, dass die Bibliothek mehr als nur Bücher, nämlich einen komplexen Informationsservice bietet.

13.1 Definition

Die Aufgabe von Marketing und Öffentlichkeitsarbeit besteht darin, der verantwortlichen Trägerinstitution, den tatsächlichen und möglichen Nutzern (normalerweise die Mitarbeiter der Behörde), den Mitarbeitern der Bibliothek und - falls notwendig - der Öffentlichkeit den Wert und die Bedeutung der Bibliothek sowie den Nutzen und Mehrwert ihrer Dienste deutlich zu machen. Sie werden dann die Dienste der Bibliothek zu schätzen wissen und diese aktiv unterstützen.

Aktive Unterstützung heisst:

- für die Dienststelle: ausreichende finanzielle Mittel und – falls nötig - weitere Unterstützung werden bereit gestellt
- für die Nutzer: Nutzung aller Bibliotheksressourcen und -dienste
- für die Mitarbeiter in der Bibliothek: aktive und selbstverantwortliche Umsetzung der fachlichen Ziele (qualitative Verbesserung der Bibliotheksarbeit)
- für die allgemeine Öffentlichkeit / fachlich interessierte Nutzer: Wertschätzung und Unterstützung der Bibliothek.

Öffentlichkeitsarbeit und Werbemaßnahmen werden an der Messlatte der oben definierten Ziele gemessen, sie sind kein reiner Selbstzweck. Der Ansatz, der den meisten Erfolg verspricht, um den in einem Marketingplan beschriebenen Zielen näher zu kommen, resultiert aus einem vorher erstellten Marketingkonzept, das Mittel und Ziele klar definiert.

13.2 Marketingkonzept und Marketingplan

Das Marketingkonzept soll der Behördenbibliothek ermöglichen, der Trägerinstitution, den Mitarbeitern und anderen Zielgruppen die Wichtigkeit ihrer Dienstleistungen zu verdeutlichen. Aus diesem Grund müssen sich Behördenbibliothekare über die Bedeutung der Rolle des Marketings in ihrer Arbeit klar werden und deshalb ist es nötig, das „Marketingkonzept“ für ihre Bibliothek schriftlich niederzulegen. Dies sollte eine Strategie beinhalten und die Vorgehensweise beschreiben, mit der die übergeordneten Ziele eines

¹²Vgl.: Vortrag zum Thema: Es reicht nicht, gut zu sein, wenn wir nicht deutlich machen können, dass wir gut sind, gehalten von Peter te Boekhorst auf dem 6. Deutschen Bibliothekskongress in Dortmund, 1994

effizienten und effektiven Marketings und einer erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit erreicht werden.

Dieses Marketingkonzept muss sowohl mit dem Leitbild der Behörde als auch mit der Behördenkultur (corporate identity, corporate culture, corporate communication, corporate design) übereinstimmen. Die Behördenbibliothek muss mit all diesen Grundsätzen vertraut sein und sie in ihre Überlegungen einbeziehen. Wenn man Marketingkonzepte für Behördenbibliotheken aufstellt, dann ist es wichtig, über gewisse Grundkenntnisse im Marketing- und Managementbereich zu verfügen - diese Kenntnisse sind unerlässlich.

Der Marketingkreislauf beginnt mit der Definition von Aufgaben und Funktionen (wie in der Behördenphilosophie festgelegt), diese sollte in einem Konsensgespräch zwischen den Entscheidungsträgern auf der einen Seite und der Behördenbibliothek auf der anderen Seite festgeschrieben werden. Jetzt folgen eine sogenannte „Marktstudie“ und eine Analyse der vorhandenen Ressourcen und die Definition des Marketingziels. Der letzte Schritt des Marketingkreislaufes ist die erfolgsbezogene Qualitätskontrolle oder Evaluation. Diese wiederum ist die Ausgangsbasis für eine neue, überarbeitete Definition der Marketingaktivitäten.

Auf der Grundlage des Marketingkonzeptes wird ein Marketing- und Promotionplan entwickelt. Seine Umsetzung ist Bestandteil der Planung bibliothekarischer Dienste und des täglichen Geschäftsganges. Solch ein Plan stellt die Konkretisierung des Marketingkonzeptes durch das Anwenden von Marketingwissen und Marketingtechniken dar. Durch ihn wird die Behördenbibliothek befähigt, das Marketingkonzept umzusetzen. Der Plan muss die Marktuntersuchung und die Ressourcenanalyse ebenso beinhalten wie letztendlich die Zielsetzung aller Marketingaktivitäten der Behördenbibliothek. Es könnte nützlich sein, den Marketingplan zu veröffentlichen.

13.3 Marktuntersuchung und Ressourcenanalyse

13.3.1 Die Marktanalyse – wer ist die Hauptzielgruppe?

Obwohl die Nutzer einer Behördenbibliothek im Allgemeinen durch die Funktion der Behörde bestimmt und deshalb meist homogen sind, kann man in den meisten Fällen noch andere Nutzergruppen identifizieren.

Die Zielgruppe (Behördenmitarbeiter) und andere Nutzer der angebotenen Dienste sollten bestimmt und die Marketingaktivitäten auf diese Zielgruppen ausgerichtet werden. Mitarbeiter der jeweiligen Behörde sollten, da sie die Hauptzielgruppe darstellen, in den Planungsprozess und die Bewertung des Marketingplanes involviert werden.

Die Bibliothek muss sich jetzt ein vertieftes Verständnis dafür zu eigen machen, wie das Suchverhalten der jeweiligen Nutzergruppen aussieht, welche Informationen sie benötigen und welche Art Dienstleistungen sie bevorzugen (siehe hierzu auch Teil 4 „Informationsbedarf – Identifizierung des Nutzerbedarfs“). Diese Information wird in der Regel durch direkte Befragung in persönlichen Interviews oder besser noch durch Fragebogenaktionen jeder Art ermittelt. Um sich verändernde Nutzerbedürfnisse rasch erfassen zu können, muss die Dienststelle die Bibliotheksleitung stets in die laufenden Entwicklungen und Themen einbeziehen. Weiterhin gibt es Statistiken, die Informationen über das Nutzerverhalten beinhalten, z. B. Auskunftsdaten. Es ist weiterhin nützlich zu wissen, wie die Nutzung anderer in der Organisation vorhandenen Informationsquellen ist (z. B. Archive, Registratur, Pressestelle und IT-Abteilungen).

Versuchen Sie, die Nutzerperspektive einzunehmen. Stellen Sie sicher, dass den Nutzern die Bibliothek als erste Ansprechpartnerin einfällt, wenn Hilfe hinsichtlich Literatur oder Informationen benötigt wird.

13.3.2 Ressourcenanalyse

Auf welche Ressourcen kann die Bibliothek beim Marketing zurückgreifen? Diese können die Bibliotheksmitarbeiter, die Bestände der Bibliothek, den Zeitfaktor (Möglichkeiten der Zeitersparnis) und sonstige Kooperationsmöglichkeiten umfassen. Alle vorhandenen Ressourcen sollten so effektiv wie möglich für Marketing und Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden.

13.4 Die Ziele des Marketings

Durch die Markt- und Ressourcenanalyse kann die Behördenbibliothek ermitteln, welche internen Arbeitsabläufe und Routinen verbessert werden sollten. Die wichtige Frage, die jetzt gestellt werden muss, lautet: „Welche Hindernisse gibt es für eine marktorientierte Arbeitsmethode?“

Die Bibliothek kann jetzt die Ziele definieren, die sie mit ihren Marketingaktivitäten erreichen will. Selbst wenn dies einzelne Ziele sind, müssen sie in ihrer Gesamtheit darauf abzielen, das Marketingkonzept zu verwirklichen. Sie sollten deshalb mit dem derzeitigen Personal sowie mit den finanziellen und organisatorischen Gegebenheiten der jeweiligen Bibliothek zu realisieren sein.

- **Verbesserung des Services:** Dies bezieht sich auf die Verbesserung des angebotenen Produktbereiches und des Services, z. B. schnellere Anschaffung von Ressourcen und von hochaktuellen Informationen, die Entwicklung neuer Datenbanken und Portale - zugeschnitten auf die Bedürfnisse der Nutzer -, die Veröffentlichung eines neuen Führers zu Informationsquellen usw.
- **Werbung:** Der wichtigste Teil des Marketingprozesses sind sicherlich die Öffentlichkeitsarbeit und Werbung. Verbesserte Abläufe und sehr gute Produkte in Bibliotheken sind für die Mitarbeiter der Organisation nutzlos, wenn sie nicht speziell beworben werden. Grundsätzlich beinhaltet dies eher eine stetige interne Öffentlichkeitsarbeit als spektakuläre Kampagnen.¹³

Die Bibliothek muss dafür sorgen, dass die Leitung der Behörde weiß, dass ihre Bediensteten ohne die Dienste der Bibliothek eine Menge Zeit damit vergeuden würden, die relevante Literatur selbst zu eruieren.

Behördenbibliotheken müssen verschiedene Werbemethoden konsequent einsetzen und ihre Präsenz und das breite Spektrum ihrer Dienstleistungen möglichst an „jedem Platz und zu jeder Zeit“ demonstrieren.

13.5 Mittel für die Vermarktung

Sie reichen von einfachen Methoden und Techniken wie das Bekanntmachen von Öffnungszeiten und Diensten in Faltschlägern bis hin zu ausgeklügelten Verfahren. Diese könnten folgendes einschließen:

¹³ Die sog. Politik der kleinen Schritte hat oft eine große Bedeutung in diesem Zusammenhang.

- **Zusammenarbeit mit der Presse / den Medien:**
Nutzen Sie gedruckte, elektronische und andere Medien, machen Sie auf diese Weise die Arbeit der Bibliothek transparent, schreiben Sie Artikel und bereiten Sie Pressemeldungen vor.
- **Nutzung hausinterner Medien:**
Schreiben Sie Beiträge zu Inhouse-Veröffentlichungen (Newsletter, Hauszeitung)
- **Erstellung von Jahresberichten:**
Erstellen Sie einen Jahresbericht, der auch Statistiken und Grafiken enthält sowie Berichte über Projekte in dem betreffenden Jahr. Er kann auch Probleme in Bezug auf die personelle und finanzielle Ausstattung ansprechen, wenn es derartige Probleme gab oder gibt. Abhängig von der Größe und der Arbeitsweise der Behörde kann es sinnvoll sein, regelmäßige monatliche Berichte zu erstellen.
- **Branding:**
Versehen Sie alle Veröffentlichungen mit dem Zeichen oder dem Slogan der Bibliothek, dies gilt für alle regulären Veröffentlichungen der Bibliothek, insbesondere für allgemeine oder themenbezogene Faltblätter, Kurznachrichten, Broschüren, spezielle Publikationen (z.B. über die Geschichte der Bibliothek) sowie für monatliche Listen von Neuerwerbungen.
Besondere Aufmerksamkeit sollte auf das Layout und den Stil der Publikationen gelegt werden, z.B. die regelmäßigen Benutzung des Logos der Bibliothek, falls es existiert.¹⁴ Falls ein eigenes Logo kreiert wird, ist es wichtig, dass es mit dem Corporate Design der Behörde in Einklang steht und auf allen Broschüren, die die Bibliothek erstellt, erscheint.
- **Verteilung von Handouts (Lesezeichen, Informationsblätter etc.):**
Nutzen Sie diese preiswerte Form, mit der sich die Bibliothek bekannt machen kann und im Gedächtnis der Nutzer verankert. Um die Einheitlichkeit des Erscheinungsbildes zu wahren, sollte eine Formatvorlage (Template) mit standardisierten Maßangaben erstellt werden, das entweder für alle Publikationen genutzt wird, oder es werden verschiedene Templates für Flyer, Lesezeichen usw. erstellt. Auch Layoutvorgaben, Schriftart und Papierstärke usw. sind im Vorfeld festzulegen. Diese einfach zu nutzenden Templates können leicht kostenlos aus dem Internet heruntergeladen werden.
- **Leitsysteme für die Nutzer:**
Führen Sie die Nutzer mit Hilfe einer aussagekräftigen Beschilderung durch den gesamten Bibliotheksbereich, nutzen Sie ein einheitliches Beschriftungssystem an den Regalen. Die Bibliothek sollte eindeutig als solche zu erkennen sein!
- **Veranstaltungen für das Zielpublikum (Marketing by training):**
Fördern Sie die Informationskompetenz der Nutzer, bieten Sie Informationsveranstaltungen, Nutzerschulungen und Bibliotheksführungen an.
- **Gespräche mit dem Zielpublikum (Marketing by walking around):**
Liefen Sie Bücher und Zeitschriften direkt an die Nutzer und nutzen Sie diese Gelegenheit, über weitere Ressourcen und Dienste zu informieren und ermutigen Sie die Nutzer, sich zu melden, wenn sie weitere Informationen wünschen. Machen Sie

¹⁴ Das Logo sollte regelmäßig in allen Produkten der Bibliothek erscheinen und sich so tief in das Gedächtnis des Nutzers einprägen.

deutlich, dass Sie komplexe Recherchen durchführen und damit dem Nutzer Zeit sparen – ein wertvolles Gut.

- **Internet – und Intranet– Angebote für das Zielpublikum:**
Gestalten Sie eine Website der Behördenbibliothek (mit Links zu nützlichen Websites und Portalen). Die Bibliotheksseite kann auch für Feedback und Kontaktaufnahme genutzt werden. Auch hier muss selbstverständlich das Corporate Design der Trägerinstitution beachtet werden. Größere Behördenbibliotheken bieten häufig virtuelle Bibliotheksführungen an. Die neuen Medien sind sehr populär bei den Nutzern und werden sehr geschätzt.
- **Fragebogen und Befragungen zur Nutzerzufriedenheit:**
Führen Sie in regelmäßigen Abständen Nutzerbefragungen zur Zufriedenheit durch und kommunizieren Sie die Ergebnisse mit den Nutzern.¹⁵ Wagen Sie es, ihre Schwachstellen offen legen zu lassen. Die Bereitschaft, sich der Bewertung durch die Nutzer zu stellen, wird in der Regel anerkannt und kann zu einer positiven Wahrnehmung beitragen.
- **Durchführung von Aktionen (Event-Marketing):**
Beteiligen Sie sich als Bibliothek an besonderen Ereignissen und Kampagnen (Jahrestage und Jubiläen), um die Aufmerksamkeit ihrer aktuellen und potentiellen Nutzer auf sich zu ziehen. Häufig gibt es einen Tag der Offenen Tür, der dazu dient, die Arbeit der Behörde transparent zu machen. Anlässlich einer Renovierung, eines Neubaus oder einer Einweihung ergibt sich häufig die Gelegenheit, die neuen Räume zu präsentieren und so die Behördenbibliothek bekannt zu machen.
- **Ausstellungen:**
Nutzen Sie Vitrinen, Stellwände und andere Ausstellungsmöglichkeiten, um die Bibliothek und ihre Dienste zu präsentieren.

Alle diese strategischen Methoden und Instrumente können zusammen oder in Auswahl von Behördenbibliotheken genutzt werden, um die in ihrem Marketingkonzept formulierten Ziele zu erreichen.

Je nach den Rahmenbedingungen können auch zusätzliche Methoden und Verfahren eingesetzt werden.

13.6 Hochmotivierte Mitarbeiter

Die Bibliotheksmitarbeiter müssen aktiv in den Planungsprozess einbezogen werden und sich mit dem Marketingkonzept identifizieren. Wenn sie dies tun, dann haben sie stets den Nutzer im Blick – das heisst, der Nutzer steht immer im Mittelpunkt. Letztendlich hängt wirklich funktionierendes Marketing in hohem Maße davon ab, wie sich das Bibliothekspersonal der Nutzerschaft präsentiert. Eine klare Nutzerorientierung wird auch deutlich durch eine persönliche Ansprache, eine komfortable Arbeitsumgebung, die Bereitschaft zur Hilfe und den angemessenen Umgang mit Beschwerden. All dies trägt zum guten Image der Behördenbibliothek bei und sollte zielgerichtet dafür eingesetzt werden, die Wertschätzung der Bibliothek zu vergrößern.

¹⁵ Resultate und Erkenntnisse aus einer Befragung sollten nach Beendigung der Aktion unbedingt mit den beteiligten Nutzern kommuniziert werden.

13.7 Budget für das Marketing

Wenn möglich sollte es ein Budget für Marketingaktivitäten geben, selbst wenn es nur klein ist. Die Verantwortlichkeit für das Marketing sollte dem Behördenbibliothekar übertragen werden.

13.8 Unterstützung

Versuchen Sie herauszufinden, wer wertvolle Unterstützung für Sie und Ihre Dienste leisten kann und wer ein positives Zeugnis ablegen kann. Finden Sie Behördenmitarbeiter, die in ihrem Bereich positiv über die Bedeutung der Bibliothek sprechen. Lobbying ist eine der wichtigsten Methoden, die Sie in Ihre Marketingstrategie aufnehmen sollten.

13.9 Evaluierung

Die Bibliothek muss ständig ihren Wert beweisen. Sämtliche Marketingaktivitäten sollten regelmäßig bewertet und auf den neuesten Stand gebracht werden, um die Botschaft aktuell und frisch zu halten und um die sich ändernde Sichtweise der Zielgruppe im Auge zu behalten. Dies gilt ebenfalls für neu eingeführte Produkte und Dienste. Nach einem Einführungszeitraum muss beurteilt werden, ob durch diese die gesetzten Ziele erfüllt und die Nutzerzufriedenheit erhöht wurde. Auch eine Befragung zur Nutzerzufriedenheit kann hierzu nützliche Daten liefern.

13.10 Schlussfolgerung

Geben Sie nicht auf! Die Leitungsebene der Behörde muss ständig an den Wert der Bibliothek für die gesamte Trägerinstitution erinnert werden. Die Behörde kann so davor bewahrt werden, die volle Leistungsfähigkeit der Bibliothek zu unterschätzen. Machen Sie deutlich, dass sich die Investition in Behördenbibliotheken in jedem Fall bezahlt macht, wenn sich die Behörde den Anforderungen des 21. Jahrhunderts stellen muss.

Fallstudie

Neue Behördenmitarbeiter frühzeitig mit den Bibliotheksdiensten vertraut machen

Wenn neue Behördenmitarbeiter in das Finnische Finanzministerium kommen, lädt die Bibliothek zu einer Einführungsveranstaltung des Informationsdienstes ein. Während dieser Veranstaltung, die einige Stunden dauert, werden den neuen Mitarbeitern sämtliche Aufgaben des Informationsdienstes vorgestellt wie z. B. die Bibliotheksdienste, die Archivierung, die Informationsdienste der Europäischen Union und die Schriftgutablage. Der Hauptvorteil einer solchen Einführung besteht darin, dass die Mitarbeiter des Informationsdienstes und der Bibliothek einen persönlichen Kontakt mit dem neuen Nutzer aufbauen.

Kapitel 14

Datenschutz und Vertraulichkeit

14.0 Vorwort

Im Hinblick auf die Wahrung der Privatsphäre müssen Behördenbibliotheken den Gesetzen ihres Landes folgen. Beim Benutzen von Behördenbibliotheken ist die Privatsphäre der Nutzer unbedingt zu wahren, gerade weil es hier Gelegenheit gibt, über die Lesegewohnheiten und eventuelle Forschungsschwerpunkte mehr zu erfahren. Der Datenschutz ist wichtig für jeden Typ von Nutzern, sei es ein gewählter Regierungsvertreter, ein Mitarbeiter der Behörde oder die interessierten Öffentlichkeit.

Die wichtigsten Schritte beim Schutz der Privatsphäre der Nutzer sind:

- die Bestimmung der nationalen Regelungen zum Datenschutz für Bibliotheksnutzer
- Das Aufstellen bibliothekseigener Regelungen für den Datenschutz: grundsätzlich sollten die Regelungen unvoreingenommen erarbeitet werden und für alle Nutzertypen gelten, seien es gewählte oder ernannte Regierungsvertreter oder Behördenmitarbeiter.
- das Entwickeln eines Prozedere für die Bibliotheksmitarbeiter zur Wahrung des Datenschutzes
- die Unterweisung der Mitarbeiter im Hinblick auf die Philosophie, die hinter den Regelungen steht, und die Einführung von entsprechenden Abläufen.
- Einige Behördenbibliotheken sind bestrebt, diejenigen Aufzeichnungen zu vernichten, die geeignet sind, die Verbindung von Nutzern zu genutzten Bibliotheksbeständen herzustellen, sobald die Bestände zurückgegeben wurden oder nicht länger genutzt werden.

14.1 Nationale Datenschutzbestimmungen für die Bibliotheksnutzung

Die Trägerinstitution besitzt vielleicht bereits Datenschutzverordnungen für die Nutzung des Bestandes und der Dienste der Bibliothek. In sämtlichen Bundesstaaten der Vereinigten Staaten existieren solche Regelungen. Diese beinhalten, dass alle Aufzeichnungen über die Bibliotheksnutzung geschützt sind. In einigen Fällen betrifft dies sogar mündliche Anfragen, bei denen der Nutzer eine mündliche Auskunft erhält. In den USA ist der Zugang zu jedweder Aufzeichnung über Nutzer und sie betreffende datenschutzrelevante Anfragen und Recherchen nur gestattet, wenn ein Richter/Gericht oder der Nutzer selbst es erlaubt.

14.2 Bibliothekseigene Datenschutzbestimmungen für die Nutzung

Datenschutzbestimmungen für die Bibliothek müssen an die entsprechenden internen Regelungen der Behörde angepasst werden. Wenn eine solche Regelung nicht existiert, muss die Bibliothek ihre eigenen Grundsätze aufstellen. Idealerweise sollte sie folgende Bestandteile umfassen:

- a. Diese Regelungen müssen auf gewählte und ernannte Regierungsvertreter, Behördenmitarbeiter und die allgemeine Öffentlichkeit anwendbar sein.
- b. Die Bibliothek darf keine Informationen darüber herausgeben, welches Bibliotheksmaterial von welchem Nutzer eingesehen oder entliehen wurde, es sei denn, dass die Anfrage zu diesen Informationen durch einen Gerichtsbeschluss oder

eine andere rechtliche Anordnung legitimiert ist oder eine besondere Erlaubnis des Nutzers vorliegt.

- c. Die Bibliothek sollte keine Informationen darüber geben, welche Anfragen an sie gestellt wurden.
- d. Eine strikt unparteiische Einstellung hinsichtlich des durch Nutzer angeforderten Materials sollte selbstverständlich sein. Umfassende Informationen müssen - sofern es die Bestände erlauben, über sämtliche Aspekte eines bearbeiteten Themas herausgegeben werden – ohne eine politische Partei, sei sie an der Macht oder nicht, zu bevorzugen. Strikter Schutz von Daten über Personen, die mit den zu bearbeitenden Themen in Verbindung stehen, ist einzuhalten.
- e. Sämtliche gedruckten oder elektronischen Aufzeichnungen, die eine Verbindung herstellen könnten zwischen einer Person und deren Nutzung der Bibliothek, sollten vernichtet werden, sobald die Person die benutzen Materialien nicht mehr benötigt.

Die Trägerorganisation sollte die durch die Bibliothek verfassten Bestimmungen zum Datenschutz prüfen, genehmigen und diese kommunizieren. Das wird sicherstellen, dass alle Behördenmitarbeiter über ihre eigenen Rechte und die der anderen Nutzer informiert sind.

14.3 Verfahren für den Umgang mit dem Datenschutz in der Bibliothek

Sobald Datenschutzbestimmungen verfasst und genehmigt sind, müssen Durchführungsbestimmungen hinzukommen. Sie sollten folgendes enthalten:

- a. eine Aussage darüber, wann diese Datenschutzbestimmungen durch die Behörde und die Bibliotheksleitung verabschiedet wurden
- b. Anweisungen an das Bibliothekspersonal über den Umgang mit Anfragen zu Nutzungsdaten einschließlich der Zuständigkeit für den Umgang mit derartigen Anfragen
- c. Anweisungen zu den rechtlichen Regelungen für Ausnahmefälle
- d. die nötigen Formulare für einen Antrag auf Auskünfte über datenschutzrelevante Sachverhalte (zum Beispiel für Ausnahmefälle wie Anfragen für Bibliotheksstatistiken oder Forschungsprojekte)
- e. Anweisungen, wann und wie die Daten über Nutzeranfragen (gedruckte und elektronische) und Nutzerverhalten vernichtet werden sollen
- f. Konsequenzen und Folgen bei einer Verletzung der Vorschriften.

14.4 Schulung der Bibliotheksmitarbeiter im Umgang mit den Datenschutz- und Durchführungsbestimmungen

Es ist wichtig, dass die Mitarbeiter der Bibliothek die Philosophie verstehen, die hinter den Datenschutzbestimmungen steht. Sie sollten nicht eigenmächtig auf Anfrage der Leitungsebene der Behörde Informationen darüber preisgeben, welche Ressourcen von welchem Nutzer genutzt wurden.

Die Mitarbeiter müssen beim Einführen der Durchführungsbestimmungen mit besonderem Nachdruck darüber aufgeklärt werden, wer auf eine Anfrage antworten darf und an wen solche Anfragen weitergeleitet werden müssen.

14.5 Umgang der Bibliothek mit personenbezogenen Daten nach Beendigung des Ausleihvorgangs

Idealerweise sollte es ein Prozedere zur Löschung von Nutzungsdaten geben. Dieses Vorgehen kann bei der Nutzung gedruckter Dokumente, an der Auskunftstheke und beim Zugriff auf elektronische Medien vor Ort in der Bibliothek oder auf Bibliotheksangebote von außen jeweils variieren.

- a. Gesetzt den Fall es gäbe nach einem abgeschlossenen Benutzungsvorgang noch Aufzeichnungen über personenrelevante Daten, so müssten diese spätestens zum jetzigen Zeitpunkt vernichtet werden.
- b. Informationen über die quantitative Bibliotheksnutzung können für Erwerbungs- oder Aussonderungszwecke aufbewahrt werden, solange sie keine personenbezogenen Daten beinhalten.
- c. Schriftliche Unterlagen über mündliche Anfragen an das Bibliothekspersonal sollten so lange nicht vernichtet werden, wie der Bibliothekar einen Nutzer bei einem längerfristigen Projekt unterstützt. In diesem Fall sollten die Aufzeichnungen erst bei Abschluss des Projektes vernichtet werden.
- d. Immer mehr Bibliotheksressourcen sind online verfügbar und werden in der Bibliothek oder von außerhalb nachgefragt. Falls es elektronische Aufzeichnungen über die Nutzung von Bibliotheksressourcen gibt – seien sie gedruckt oder elektronisch gespeichert – müssen sie nach Beendigung des Nutzungsvorganges dauerhaft gelöscht werden. Dies gilt auch für Anfragen per E-Mail. Nochmals: Statistische Daten über die Nutzung besonderer Ressourcen und über Nutzergruppen (Regierungsvertreter, Mitarbeiter der Behörde, allgemeine Öffentlichkeit) dürfen aufbewahrt werden, solange sie keine personenbezogenen Daten enthalten.

14.6 Besondere Herausforderungen in Entwicklungsländern

Die Informationspolitik der Behörde und damit der Bibliothek beeinflusst und bestimmt in hohem Maße die Regelungen zum Datenschutz. In Staaten, in denen bisher die Menschenrechte oder das Recht auf Informationsfreiheit nicht berücksichtigt worden sind, wird es problematisch sein, Datenschutz kurzfristig durchzusetzen. Die hier vorliegende Publikation unterstützt nachdrücklich Methoden, mit denen die Behördenbibliotheken die Privatsphäre ihrer Nutzer schützen.

14.7 Schlussfolgerung

Nutzer von Behördenbibliotheken haben ein ausdrückliches Recht auf Datenschutz, wenn sie die Bestände nutzen. Die schriftliche Fixierung dieser Regelung gibt den Nutzern, den Mitarbeitern und der Behörde Rechtssicherheit in dieser Angelegenheit.

Kapitel 15

Trends in Behördenbibliotheken

15.0 Vorwort

Fragen Sie einen Behördenbibliothekar, wo immer Sie sind, und er oder sie wird Ihnen verraten, dass die Ressourcen jedes Jahr knapper werden - und anschließend werden Sie Anekdoten aus den guten alten Tagen hören. Behördenbibliotheken sind seit mehr als zehn Jahren die Objekte von Kosteneinsparungen und dieser Trend setzt sich fort. In Extremfällen, wenn die Bibliothek in der Behörde beliebte Räumlichkeiten belegt, können Begehrlichkeiten entstehen und Pläne, die Bestände auseinanderzureißen und die Räume neu zu verteilen.

Normalerweise sind Regierungen für vier bis fünf Jahre im Amt und viele Entscheidungsträger an der Spitze denken nur in diesen zeitlichen Kategorien. Bibliothekare haben von Berufs wegen eine andere Zeitvorstellung und sind sich des langfristigen Wertes einer Bibliothek bewusst. Es ist sehr wichtig, den Entscheidungsträgern diesen Wert verständlich zu machen, um die Bibliothek und ihre Bestände zu sichern.

Es gibt jedoch auch ermutigende Beispiele - Trends, die Behördenbibliotheken helfen, die Risiken rechtzeitig zu erkennen, ihnen gewappnet zu begegnen und am Ende gestärkt daraus hervorzugehen. Es ist wichtig, aufkommende Trends und die ihnen innewohnenden Gefahren und Möglichkeiten zu erkennen, Trends positiv zu nutzen und – wenn immer möglich – an ihrer Entwicklung weiter zu arbeiten. Im Laufe des vergangenen Jahrhunderts waren Bibliotheken Institutionen mit geringem Veränderungspotential. Jetzt allerdings ist in Bibliotheken wie auch sonst in der Gesellschaft nichts mehr vorhersehbar außer der Wandel selbst. Bibliotheken werden die Effizienz und Effektivität ihrer Dienste dann deutlich verbessern, wenn sie auf Veränderung setzen.

Die Bereitschaft aktiv am Wandel teilzunehmen ist besonders wichtig - schließlich geht es darum, die Trägerinstitution vom Wert der Bibliothek und ihrem kurzfristigen Beitrag, aber auch dem langfristigen und nachhaltigen Nutzen für sie überzeugen.

15.1 Gefahren wie Budgetkürzungen und Bibliotheksschließungen entgegentreten

In den USA gab es dafür in den letzten Jahren bereits ein warnendes Beispiel. Die Leitung der Umweltschutzbehörde in den USA (Environmental Protection Agency - EPA) hat im Rahmen einer Kostenkürzung beschlossen, ihre Hauptbibliotheken an der Ostküste zu schließen.¹⁶ Es wurde bisher noch nicht berechnet, wie hoch die Kosten sind, die der Verlust des Kollektiven Wissens in einer solchen dezentralisierten Institution ausmacht. Anlässlich eines Wechsels in der Leitungsebene der Trägerinstitution in den Vereinigten Staaten im Jahr 2006 wurde die Schließung dieser Bibliotheken jedoch noch einmal überdacht. Dies ist ein perfektes Beispiel für die unterschiedlichen Sichtweisen und Maßnahmen, wenn die Leitung der Behörden wechselt. Ähnliche, möglicherweise weniger drastische Einschnitte finden in Behördenbibliotheken weltweit statt. Damit zeigt die Leitungsebene, dass sie ihren Schwerpunkt auf Kurzzeitsparen legt, ohne die langfristigen Konsequenzen zu bedenken.

¹⁶ Die negativen Auswirkungen auf die Arbeit der EPA wird in einer Anzahl von Veröffentlichungen beschrieben.

Entscheidungsträger sehen das Internet häufig als einen vollwertigen Ersatz für Bibliotheken an – das kann sogar zu dem fatalen Missverständnis führen, grundsätzlich Behördenbibliotheken, die Papierdokumente verwalten, als überholt anzusehen. Leider ist diese falsche Einschätzung in einer beachtlichen Anzahl von Fällen zu beobachten. Die moderne nutzerorientierte Arbeitsweise der Bibliotheken führt tatsächlich dazu, dass solche Fehleinschätzungen leicht möglich sind. Die Bedeutung umfangreicher gedruckter Ressourcen und Schätze wird dabei unabsichtlich verborgen. So scannen z.B. die meisten modernen Bibliotheken gedruckte Dokumente zur Arbeitserleichterung ein und senden sie als PDF-Dokument per E-Mail an die Nutzer. Weiterhin werden elektronische Zeitschriften und Datenbankzugänge üblicherweise durch die Bibliothek abonniert. Oft erhalten die Entscheidungsträger der Behörde – manchmal sogar auf Dienstreisen – diese Informationsleistungen der Bibliothek direkt auf ihren Computer. Bibliothekare unternehmen jede denkbare Anstrengung, um die Informationsdienste und Ressourcen nahtlos zur Verfügung zu stellen, so dass für den Endnutzer und für die Entscheidungsträger nicht sichtbar wird, von wem sie die Ressourcen erhalten. Dies trifft z.B. zu für die Beantwortung von komplexen Anfragen, das Katalogisieren und Indexieren von Materialien, das Organisieren von elektronischen und gedruckten Abonnements und die Verwaltung der Zugangsberechtigungen sowie der Lizenzen für qualitativ aufbereitete Fachinformationen.

Zentrale Entscheidungsträger stellen eine besondere Kategorie von Nutzern dar, die mit passenden, qualitativ hochwertigen und effizienten Diensten erreicht werden können. Um das Potential der Bibliotheken gegenüber den zentralen Entscheidungsträgern deutlich herauszustellen, müssen geeignete Methoden angewandt werden. Spätestens bei einem Wechsel der Leitungsebene sollte der Bibliothekar zeitnah Termine ausmachen, um den Minister und die jeweilige Behördenleitung auf die angebotenen und geplanten bibliothekarischen Dienste aufmerksam zu machen – und er sollte bereit sein, diese Präsentation auch außerhalb der Bibliothek und möglicherweise außerhalb seiner Dienstzeiten zu geben. Es kann dazu notwendig sein, sich mit den neuen Arbeitsschwerpunkten und den Fachtermini der Verwaltung vertraut zu machen. Mit Rollenspielen und Gesprächen im Kollegenkreis kann eine Präsentation eingeübt werden. Hier ist eine kleine Warnung angebracht: Man sollte nicht vergessen, dass die Hürden auf dieser Ebene sehr hoch sein können. Daher ist es nicht zu empfehlen, unrealistische Versprechen zu geben. Versprechen Sie nur das, was Sie halten können. Leisten Sie das, was Sie versprochen haben.

Der erste Eindruck ist sehr wichtig – das erste Gespräch muss überzeugen. Idealerweise ist die Bibliothek ein Ort, an dem das für das Auge Sichtbare interessant und attraktiv genug ist, um auch die Aufmerksamkeit höherrangiger Besucher auf sich zu ziehen. Die Bibliotheksarchitektur hat sich in der Regel deutlich verbessert und die Lage der Bibliothek, Präsentation der Medien und die Einrichtung sollten so modern und einladend wie möglich sein.

Nach einem Gespräch mit der Leitungsebene sollten Sie noch einmal individuell auf bestimmte Anfragen zurückkommen. Die Leitungsebene sollte in die für sie relevanten Verteiler der Bibliothek aufgenommen werden, und sie sollte Schnellinformationsdienste, Ankündigungen, Mitteilungen und Einladungen zu besonderen Ereignissen erhalten. Auf diese Weise bleibt die Bibliothek für die Leitungsebene immer präsent - das ist wichtig, wenn Entscheidungen über Mittel getroffen werden.

Politiker und Entscheidungsträger erkennen nicht notwendigerweise den Wert komplexer Rechercheergebnisse oder professionell recherchierter Literatur, auch wenn eine Vielzahl von den akademisch geschulten Nutzern das zu schätzen weiß. Hier muss Überzeugungsarbeit

geleistet werden. Zunehmend befasst sich die Literatur aus dem Bereich der Spezialbibliotheken mit Kosten-Nutzen-Analysen. Einerseits gibt es viele Beispiele von Bibliothekaren, die durch ihre Arbeit für ihre Organisation nennenswerte Geldsummen eingespart haben. Es gibt ebenfalls das Phänomen der Vergeudung finanzieller Mittel, wenn durch das Versäumen einer vollständigen Literaturrecherche unnötige Doppelarbeit geleistet wurde.

Nehmen Sie öffentliche Verpflichtungen und Termine wahr und werden Sie z.B. aktiv bei fachlich verwandten Programmen wie z.B. bei Leseförderprogrammen. Prüfen Sie, ob dies in einem dienstlichen Zusammenhang stehen kann. Gegebenenfalls muss dies mit der Dienststelle abgestimmt werden. Versäumen Sie nie eine Gelegenheit, die Bibliothek und ihre Dienste zu erwähnen.

15.2 Neue Trends und Chancen

Im Folgenden sind einige Trends aufgeführt, die in Behördenbibliotheken zu beobachten sind. Sie können die Effizienz der Dienste und die Wahrnehmung der Bibliothek steigern.

- a. Neue Kommunikations- und Suchwerkzeuge entwickeln sich ständig und erleichtern das Identifizieren und Erfüllen von Nutzerwünschen. Viele sind frei oder kostengünstig im Internet verfügbar.
- b. Trägerinstitutionen an verschiedenen Standorten profitieren von den neuen Technologien wie z. B. virtuellen Netzwerken, die es ihnen ermöglichen, kostenpflichtige Informationsquellen gemeinsam zu nutzen.
- c. Das Internet hat in gewissem Maße gleiche Chancen für alle geschaffen. Networking und Information Sharing (gemeinsamer Zugriff) machen es aber leichter, Behördeninformationen offen zu legen. Dies ist eine enorme Chance für Behördenbibliothekare.
- d. Zusammenarbeit und Mitwirkung an gemeinsamen Projekten werden künftig zunehmen. Man kann durch Networking *Best Practices* kennenlernen und durch die Teilnahme an Konsortien Wettbewerbsvorteile erzielen. *Communities of Practice* [Expertennetzwerke] geben kompetenten und fachlichen Rat. Wenn man sie wohlüberlegt benutzt, dann können sie ein Spiegel des Wissensstandes der Fachgemeinde sein und helfen, sich gegen vorschnelle Entscheidungen und Maßnahmen zu wehren.
- e. Wie in der Bibliotheksliteratur beschrieben, wird es künftig zwar einen ständigen Wandel, aber in jedem Falle mehr und bessere Informationstechnologien geben.

Behörden sehen sich mehr und mehr als Organisationen, deren Wert auf ihrem „menschlichen Kapital“ beruht. Sie sind in hohem Maße wissensbasierte Organisationen, die zugleich lernende Organisationen sind, d.h. die die Individuen zum Information Sharing (Teilen von Informationen) und zwar auf formellen und informellen Wegen ermutigen. Dies bewirkt einen ständigen Wertzuwachs in der Organisation durch das Stimulieren von Innovationen, durch effektives Information Sharing, das zur Weiterentwicklung von Wissen führt. Der Informationsfachmann sollte geeignete Verhaltensregeln entwickeln, um die lernende Organisation mit zu gestalten.¹⁷

Der Bibliothekar kann dazu beitragen, indem er

- neue Informationsquellen und den Zugang dazu bereitstellt

¹⁷ Schachter, Debbie: The Learning Organization. In: Information Outlook 10 (2006), No. 12, S. 9-10.

- die Nutzer in die Lage versetzt, diese selbst zu nutzen
- die Rückmeldung der Nutzer entgegennimmt
- die Informationsquellen verändert, verbessert und anreichert.

Der Bibliothekar muss soviel wie möglich darüber wissen, wer an welchen Projekten arbeitet, er muss aber auch selbst daran teilnehmen, indem er z.B. sein Fachwissen dazu nutzt, schnell und gezielt Verbindungen zwischen den Hauptakteuren herzustellen. In der lernenden Organisation helfen die Behördenbibliothekare mit ihren typischen bibliothekarischen und informationsvermittelnden Kompetenzen durch gemeinsames Lernen und Information Sharing eine Antwort zu geben auf den härter werdenden Konkurrenzkampf.

15.3 Schlussfolgerungen

Es lohnt sich für Bibliothekare, regelmäßig über den Tellerrand zu schauen um herauszufinden, welche Entwicklungen es weltweit gibt. Das DaVinci Institut - eine futuristische Denkfabrik - hat zum Beispiel zehn Trends aufgelistet, die die Entwicklung der Bibliothek der nächsten Generation beeinflussen werden.¹⁸

- Trend #1 – Die Kommunikationssysteme verändern ständig die Art und Weise, wie Menschen Zugang zu Informationen bekommen.
- Trend #2 – Sämtliche Technologien sind irgendwann überholt. Sämtliche Technologien, die heutzutage allgemein benutzt werden, werden durch etwas Neues ersetzt werden.
- Trend#3 – Die ultimative Verkleinerung der Speichermedien wurde noch nicht erreicht, das wird aber bald der Fall sein.
- Trend #4 – Die Suchmöglichkeiten werden zunehmend komplizierter, sie lassen zu, nach Eigenschaften wie Geschmack, Geruch, Beschaffenheit, Reflexionsvermögen, Lichtundurchlässigkeit, Masse, Dichte, Klang, Geschwindigkeit und Volumen zu suchen.
- Trend #5 – Der Zeitdruck wird die Lebensgewohnheiten der Nutzer verändern.
- Trend #6 – Im Laufe der Zeit werden wir uns hin zu einer verbalen Gesellschaft verändern. Computer werden menschenähnlicher mit Persönlichkeit, Charaktereigenschaften und anderen Eigenschaften, die uns das Gefühl geben werden, als ob wir uns in einem Raum mit anderen Menschen befinden.
- Trend #7 – Die Nachfrage nach weltweiter Information steigt exponential an. Unsere Fähigkeit, etwas über die weltweiten Kulturen zu lernen und sie zu verstehen, ist äußerst wichtig für unsere Fähigkeit, uns auf die globalen Gesellschaften der Zukunft vorzubereiten. Gleichzeitig mit dem Kennenlernen globaler Gesellschaften wird ein neues Zeitalter globaler Systeme entstehen.
- Trend #8 – Die Bühne für ein neues Zeitalter globaler Systeme wird gerade vorbereitet. Bibliotheken werden eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung globaler Systeme spielen, weil sie die Aufgabe haben werden, Basisteile von Informationen, die für ein gerade entstehendes globales System nötig sind, zu archivieren und zu verteilen. Bibliotheken selbst sind ein globales System, das wiederum einen Ankerpunkt für neue Systeme und neue Kulturen darstellt.
- Trend #9 – Wir verändern uns von einer produktorientierten Gesellschaft hin zu einer erfahrungsorientierten Gesellschaft. Bücher selbst werden sich von einem Produkt zu

¹⁸ Frey, Thomas: The Future of Libraries : Beginning the Great Transformation / Thomas Frey. The DaVinci Institute [ed.]
URL: <http://www.davinciinstitute.com/papers/>

einer Form von Erfahrung wandeln. Da Bücher sich in der Form von einfachen Wörtern auf einer Seite hin zu verschiedenen digitalen Formen der Information wandeln, werden Bücher in Zukunft nach den Erfahrungswerten, die sie vermitteln, betrachtet und bewertet werden.

- j. Trend #10 – Bibliotheken werden einen Wandel vom Informationszentrum zum Kulturzentrum erleben. Wenn eine Bibliothek sich an einer Kultur orientiert, dann ist sie Teil des Wertesystems dieser Gemeinschaft, sie nutzt deren „Geist“ und beeinflusst ihn gleichermaßen. Auf dieser Grundlage schätzt sie gegenwärtige und zukünftige Schwerpunkte ab und stellt Ressourcen für dringendste Vorhaben bereit.

Die aufgelisteten Trends zeigen, dass Behördenbibliotheken in allen Arbeitsbereichen auf Veränderungen vorbereitet sein müssen. Politiker müssen sich stets über die neuesten Entwicklungen informieren. Ihre Wahrnehmung ist wichtig. Ständige Aufmerksamkeit wird auch von guten Behördenbibliothekaren erwartet, sie müssen die Meinungen und Visionen von Politikern rechtzeitig registrieren. Dies ist für den Erfolg und die Zukunft der Behördenbibliothek und somit der Behörde selbst entscheidend. Auch wenn die Behördenbibliothekare nicht mit den Visionen der Politiker oder anderer Vordenker übereinstimmen – bereit sein ist in jedem Falle wichtig.

Wappnen Sie sich und setzen Sie auf Ihre Stärken. Stellen Sie sicher, dass Sie mit Ihren Nutzern eine gute Kommunikation pflegen und gehen Sie auf deren Wünsche ein. Freuen Sie sich über neue technologische Entwicklungen und setzen Sie sie im Sinne des Nutzers ein. Sorgen Sie dafür, dass das institutionelle Gedächtnis der Behörde für künftige Generationen bewahrt wird. Seien Sie sich des Stellenwertes der Bibliothek in der Geschichte Ihres Landes bewusst. Machen Sie bei jeder Gelegenheit deutlich, wie sehr Sie der Informationsfluss in der Behörde und die Rolle der Behördenbibliothek in diesem Prozess fasziniert – und erwarten Sie mit Phantasie und Einfallsreichtum die künftigen Veränderungen.

Kapitel 16

Schlussfolgerungen

Mit diesen „*Guidelines*“ stellen die Fachgruppen der IFLA *Government Libraries Section* und *Government Information and Official Publications Section* grundlegende Richtlinien und bewährte Verfahren (*Best Practices*) für die Erbringung von hochwertigen Bibliotheksdienstleistungen für Nutzer zur Verfügung. Zu den Nutzern zählen die Leitungsebene der Institution, die Mitarbeiter der Behörde und bei Bedarf die interessierte Öffentlichkeit. Aus diesen Richtlinien lassen sich dauerhafte und grundlegende Prinzipien ableiten. Diese Prinzipien sind zwei Themenkomplexen zuzuordnen:

1. Verwaltung einer Behördenbibliothek

- Es ist wichtig, die Dienstleistungen einer Behördenbibliothek zu planen und regelmäßig zu evaluieren.
- Behördenbibliothekare müssen ihre Ziele dem politischen Umfeld, in dem sie arbeiten, anpassen und jede Gelegenheit nutzen, Unterstützung für die Bibliothek zu erhalten und zu erweitern. Persönlich müssen sie sich ethisch verhalten.
- Die Bestände müssen sowohl in gedruckter und in elektronischer Form vorliegen, basierend auf dem Bestandsentwicklungsplan. Sie müssen derart entwickelt werden, dass sie auf die Hauptnutzer der Bibliothek zugeschnitten sind.
- Behördeninformationen, seien sie elektronisch und gedruckt, müssen langfristig erhalten werden.
- Behördenbibliotheken müssen mit bibliothekarisch ausgebildetem Personal besetzt sein, deren Tätigkeit auch entsprechend vergütet werden muss.
- Behördenbibliotheken müssen finanziell ausreichend ausgestattet werden, um die nötigen Dienste anbieten zu können, die die Informationsbedürfnisse der Nutzer verlangen.
- Behördenbibliothekarische und andere bibliothekarische Verbände des jeweiligen Landes müssen für die Unterstützung von Behördenbibliotheken und ihre Rolle in einer demokratischen Regierung und Verwaltung eintreten.
- Behördenbibliotheken müssen mit anderen Bibliotheken zusammenarbeiten, um den bestmöglichen Zugang zu benötigten Quellen anbieten zu können.
- Behördenbibliotheken sollten einen Plan für die Gestaltung und Weiterentwicklung ihrer Dienste erstellen und dann entsprechend umsetzen.

2. Nutzerorientierung

Es ist von grundlegender Bedeutung, die Sammelschwerpunkte und die darauf aufbauenden Bestände und Dienste möglichst genau auf die Bedürfnisse der Nutzer abzustimmen.

- Behördenbibliotheken müssen für einen freien, dauerhaften und öffentlichen Zugang zu den Publikationen und Dokumenten der Regierung eines Landes eintreten.
- Alle interessierten Nutzer sollten freien und kostenlosen Zugang zu Regierungsinformationen haben.

- Alle interessierten Nutzer sollten bequemen Zugang zu den gewünschten Informationen bekommen, ohne dass die Regierung sich einmischte oder eine Erlaubnis erteilen muss.
- Behördenbibliotheken sind dazu verpflichtet, die Privatsphäre ihrer Nutzer zu schützen.

Wir wissen, dass Behördenbibliothekare bestrebt sind, qualitativ hochwertige Behördenbibliotheken aufzubauen – mögen diese Richtlinien dazu beitragen.

Kapitel 17

Liste der Mitarbeiter

Nancy Bolt ist die ehemalige „State Librarian“ des Bundesstaats Colorado, USA, wo sie 18 Jahre lang gearbeitet hat. Während ihrer dortigen Arbeit hat sie u. a. das Pflichtexemplarprogramm des Staates überwacht. Momentan hat sie eine eigene bibliothekarische Beratungsfirma, Nancy Bolt & Associates. Bolt hat neun Jahre in der Sektion Behördenbibliotheken der IFLA gearbeitet und war von 2005 bis 2007 die Vorsitzende. Während dieser Zeit war sie Vorsitzende der Division Spezialbibliotheken und hat im Vorstand der IFLA mitgearbeitet. Sie hat die Arbeitsgruppe „Richtlinien für Behördenbibliotheken“ geleitet.

Sanjay K. Bihani begann seine berufliche Laufbahn als Bibliothekar im Erziehungsministerium der Regierung des Staates Rajasthan (Indien), nachdem er mit Auszeichnung seine Mastergrad in Bibliothekswissenschaft bestanden hatte. Er arbeitete für die Indische Regierung als Bibliothekar seit 1988 im Landwirtschaftsministerium und wechselte im Jahre 1990 ins Außenministerium. Er hat weiterhin von 1994 bis 1997 in der Indischen High Commission in Dhaka (Bangladesch) gearbeitet und von 2000 bis 2003 in der Indischen Botschaft in Kathmandu (Nepal). Zur Zeit arbeitet er in der Bibliothek des Außenministeriums in New Delhi. Er war Mitglied der Arbeitsgruppe für die Richtlinien für Behördenbibliotheken in der Sektion Behördenbibliotheken der IFLA. Er ist außerdem ständiges Mitglied des Lenkungsausschusses der Sektion Behördenbibliotheken der IFLA für die Zeit von 2007 – 2011.

Suzanne Burge hat ihre berufliche Laufbahn in einer Reihe von Behördenbibliotheken verbracht, wobei sie sich auf Dienste in Organisationen spezialisiert hat, die davor von Informationsspezialisten wahrgenommen wurden. Sie ist Mitglied und Gründungsmitglied der Gruppe Government Libraries and Information der CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals). Sie hat eine Anzahl von Artikeln über Behördenbibliotheken geschrieben und weiterhin ein Buch: „Broken Down by Grade and Sex“: the Career Development of Government Librarians“. Von 1996 bis 2002 war sie die Britische Vertreterin im Lenkungsausschuss der IFLA-Sektion Behördenbibliotheken. Zu diesen Richtlinien hat sie einen Beitrag geschrieben und ist Mitherausgeberin.

Hannah Fischer ist Recherche-Spezialistin in der Foreign Affairs, Defense and Trade Division des Congressional Research Service, die Abteilung der Library of Congress, die für den Congress recherchiert (Wissenschaftlicher Dienst). Ihre speziellen Fächer sind u. a. Asien und Unfallstatistik. Sie ist korrespondierendes Mitglied der Sektion Behördenbibliotheken und Mitglied in der Special Libraries Association.

Maria Goeckeritz (Master of Library Science, Humboldt Universität zu Berlin) leitet die Bibliothek des Thüringer Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur und des Ministeriums für Bau, Landesentwicklung und Verkehr in Erfurt, Deutschland. Sie ist seit 1993 Mitglied im Vorstand der Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken (APBB) und Mitbegründerin des Thüringer Arbeitskreises der Behördenbibliotheken (ThABB). Sie ist außerdem Mitglied der Arbeitsgruppe für die

Richtlinien für Behördenbibliotheken und für die Periode 2007 bis 2011 Mitglied im Lenkungsausschuss der Sektion Behördenbibliotheken der IFLA.

Christine Wellems ist Leiterin der Parlamentarischen Informationsdienste der Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg. Sie war von 1999 bis 2007 deutsche Delegierte in der IFLA-Sektion Behördenbibliotheken und hat sich an dieser Publikation durch die Mitarbeit an der deutschen Übersetzung und die Redaktion des deutschen Textes beteiligt.

Sue Westcott arbeitet zur Zeit im britischen Department of Communities and Local Government. Sie hat im Verlauf ihrer Karriere in vier verschiedenen Behörden in unterschiedlichen Funktionen im Bibliotheks- und Informationsbereich gearbeitet. Sie war weiterhin für ein Jahr als Leiterin der Informationsabteilung beim Internationalen Sekretariat von Amnesty International abgeordnet. Zur Zeit ist sie Sekretärin des Komitees für Behördenbibliotheken von CILIP, dem UK Committee of Heads of Profession of Government Departments, und sie war Beraterin in nationalen Komitee der CILIP, wo sie den Behördenbereich repräsentiert hat.

Jane Wu hat Universitätsabschlüsse der Universitäten von Manitoba (in Mathematik) und Alberta (Bibliothekswissenschaften) und der St. John's Universität, New York (NY) (Master in Business Administration). Sie ist von der Notwendigkeit des lebenslangen Lernens überzeugt und hat eine Anzahl von Kursen an Universitäten als Gasthörerin abgeschlossen. Sie war ab August 1993 Bibliotheksleiterin in der David Lubin Memorial Library (Rom, Italien). Zuvor hatte sie eine Reihe von Posten mit zunehmenden Verantwortlichkeiten in der kanadischen Bundesregierung, in der Katalogisierungsabteilung der Kanadischen Nationalbibliothek, im Kanadischen MARC-Büro, in der Abteilung Kanadiana, im Kanadischen Justizministerium und der Kanadischen Agrarbehörde inne. Sie ist in der IFLA aktiv, seitdem sie ins internationale Bibliothekswesen gewechselt hat. Sie hat eine Anzahl von Beiträgen und Poster-Sessions verfasst und eine Zusammenstellung von Beiträgen für die Government Information und Official Publications Section (GIOPS) herausgegeben; sie war für zwei Wahlperioden als Mitglied im Ständigen Ausschuss von GIOPS, zunächst als Information Officer, dann als Sekretärin und schließlich von 2005 bis 2007 als Vorsitzende. Sie wurde 2007 als Mitglied für den Lenkungsausschuss der Sektion für Behördenbibliotheken nominiert.