



Auskunftsdienste

Kommunikation und Beratung in Bibliotheken

schrittweise vorwärts

Ein Praxisbericht des ersten Audits

Bibliotheksrecht

Internet-Arbeitsplätze



Liebe Kolleginnen und Kollegen,

in einem der letzten Hefte haben wir über das Projekt „Die deutsche Internetbibliothek“ berichtet. Unter anderem ist von den Projektpartnern ein elektronischer Auskunftsdienst eingerichtet worden.

Auskunftsdienst, Beratungstätigkeit, Vermittlung von Informationskompetenz waren immer schon integrale Bestandteile der bibliothekarischen Tätigkeit und gewinnen zunehmend mehr Bedeutung im bibliothekarischen Alltag. Daher haben wir diese Thematik zum Schwerpunktthema der April-Ausgabe gemacht.

Mit einer Gruppe von rund 40 Bibliothekarinnen und Bibliothekaren waren wir vor wenigen Tagen auf einer der größten Beratungsveranstaltungen im deutschsprachigen

Raum: der Leipziger Buchmesse. Unter den zahlreichen Begegnungen und erfrischenden Eindrücken haben viele von uns die Hörbücher besonders beeindruckt, wie Ihr im Heft nachlesen könnt.

Während es auf der Buchmesse um Beratungsangebote für Bibliothekarinnen und Bibliothekare ging, wollen wir in unserem Praxisteil die Beratung für den Kunden in den Mittelpunkt stellen. Kundenbeziehungen kommen jedoch nicht nur in Bibliotheken vor. Ein neugieriger Blick über den Tellerand gewährt uns Einblicke in verwandte Bereiche, wie etwa den Buchhandel oder den Auskunftsdienst in einem Stadtmuseum, das neben Archiv- und Museumsbeständen noch über eine Fachbibliothek verfügt.

Um Beratung in einem ganz anderem Sinne geht es im Bibliothekskonzept. Im Februar hat die erste Auditorenschulung stattgefunden, die mit der erfolgreichen Zertifizierung der ersten Öffentlichen Bibliothek in Südtirol abgeschlossen werden konnte. Herzlichen Glückwunsch sowohl an die Mitarbeiterinnen der Bibliothek Partschins als auch an die beiden Auditorinnen.

Alle haben ihre „Reifeprüfung“ mit Bravour bestanden. Ch@t haben wir das virtuelle Interview mit allen Beteiligten genannt. Hier schildern Auditorinnen und Audiitierte ihre Erfahrungen und erläutern uns noch einmal, worum es da eigentlich geht.

schrittweise vorwärts

steht als Motto über unserer Hauptversammlung in diesem Jahr. In den letzten Monaten ist auch nach außen deutlich sichtbar geworden, dass sich das Bibliothekssystem Südtirol auf den Weg gemacht hat: Selten sind so viele Stellenausschreibungen für den Bibliotheksbereich zu lesen gewesen, neue Bibliotheksbauten entstehen, die mit Aktivitäten bespielt werden müssen, ein neues EDV-Programm wird schrittweise eingeführt und vor allem füllt sich unser Bibliothekskonzept zunehmend mit Leben, wie Eure Teilnahme an den Fortbildungsangeboten und Informationstreffen zeigt.

In dieser Frühlingssonne lässt es sich gut vorwärtsschreiten. Die Richtung haben wir bereits gemeinsam festgelegt. Machen wir uns auf den Weg.

Johannes Andresen

Inhaltsverzeichnis

Chat – ein virtuelles Interview	3/5
Rückblick auf die Leipziger Buchmesse	6/7
Bibliotheksrecht: Internet-Arbeitsplätze	8/9
Kommunikation in der bibliothekarischen Beratung	11/13
Interkulturelle Kommunikation mit Händen und Füßen	14
Beratung in der ÖB Dorf Tirol	15
Darf es noch ein Buch mehr sein?	16
Auskunftsdienst in einer UB	17/18
Beratung für Forschungseifer	19

Impressum **zum lesen**

Infoblatt des bvs
**Ermächtigung Landesgericht
 Bozen Nr. 24/2001
 vom 27.11.2001**
 Neue Folge - 10. Jahrgang
 Nr. 1, April 2003
 Lay-out: Atelier Grafico, Bozen
 Druck: A. Weger, Brixen
 Herausgeber:
bibliotheks verband südtirol
 Penegalstraße 17/b
 39100 Bozen
 Tel.: 0471 / 28 57 30;
 Fax: 0471 / 40 95 53;
info@bvs.bz.it
www.bvs.bz.it

Ch@t

Ein virtuelles Interview zur Auditorenschulung und zur ersten zertifizierten Bibliothek!

Zur Vorgeschichte

Ende Februar fand in den Öffentlichen Bibliotheken Naturns und Partschins die erste südtirolweite Auditoren-ausbildung statt. Unter der Leitung von Meinhard Motzko (Praxisinstitut Bremen) wurden 15 gespannte Bibliothekare bzw. Vertreter der Zentralen Stellen zwei Tage lang auf ihre neue Rolle als „Qualitätssicherer“ im Rahmen des Bibliothekskonzeptes vorbereitet. Künftig werden sie auf Wunsch der Bibliotheken vor Ort im Gespräch und durch Beratungen sicherstellen, inwieweit eine Bibliothek die im Konzept festgelegten Standards erfüllt. Das Ziel eines erfolgreich durchgeführten Audits ist ein drei Jahre gültiges Zertifikat, das der Bibliothek ihre Leistungen bescheinigt.

Integriert in der praxisbezogenen Ausbildung war zugleich das erste Audit in der Südtiroler Bibliotheksgeschichte! Die Leiterin der Öffentlichen Bibliothek Partschins, Barbara Rechenmacher (zugleich auch Teilnehmerin an der Auditschulung und Mitglied der Steuerungsgruppe), ließ sich rund dreieinhalb Stunden lang von den frisch gebackenen Auditorinnen Sylvia Hofer (Amt für Bibliothekswesen) und Irene Demetz (Öffentliche Bibliothek Girlan, Mitglied der Steuerungsgruppe) zu ihrer Arbeit und den Bibliotheksangeboten befragen.

Wir wollten von den drei Beteiligten in einer E-Mail-Umfrage wissen, welche Erfahrungen, Eindrücke und Einsichten sie in dem Audit gewonnen haben.



Noch einmal herzliche Glückwünsche an Euch alle: Dir, Barbara zum verdienten Zertifikat und Euch, Irene und Sylvia, zum erfolgreichen Auditoren-Debüt!

Warum habt Ihr Euch entschlossen, an der Auditorenausbildung teilzunehmen?

Sylvia: Weil es wichtig ist, dass sich für die Qualitätssicherung genügend Leute zur Verfügung stellen, denn dieser Schritt ist einer der entscheidendsten zur Umsetzung des Bibliothekskonzeptes!

Irene: Ehrlich gesagt wollte ich anfangs nur mal „schauen“, denn ich war mir gar nicht so sicher, Auditorin werden zu wollen. Aber während der Schulung fand ich mich bestätigt, dass es doch tatsäch-



lich nichts mit „Kontrolle von oben“ zu tun hat. Auditoren sind unter anderem auch Berater und genau das hat mich überzeugt, diese Funktion

zu übernehmen.

Barbara, Du hast Dich bereit erklärt, Deine Bibliothek auditieren zu lassen. Was waren Deine Beweggründe?

Barbara: Für mich war es interessant zu erfahren, wie die von uns in der Steuerungsgruppe ausgearbeiteten Aufgaben und Standards an einem konkreten Beispiel in der Praxis überprüft und nachgewiesen werden können.

Wie hast Du Dich konkret auf das Audit vorbereitet? Gab es irgendwelche Hilfsmittel?

Barbara: Ich habe mich im Februar einige Male mit Verena Pernthaler (Amt für Bibliothekswesen, Mitglied der Steuerungsgruppe) zur Diskussion und zum Testen einzelner Standards und deren

Hilfsmitteln wie z.B. Zielgruppenraster und Gemeindeanalyse getroffen. Im Rahmen dieser Treffen sind wir auch die ganze Liste der Standards durchgegangen. Wir haben uns überlegt, wie welcher Standard nachgewiesen werden könnte. Und das hat mir für die Vorbereitung des Audits wirklich sehr viel gebracht!

Hat Euch die Schulung auf die Auditorenrolle genügend vorbereitet?

Irene: Ja, meiner Meinung nach war die Schulung mit Herrn Motzko außerordentlich gut. Allerdings steht, wie überall im Leben, die Praxis vor der Theorie.

Sylvia: Schrittweise wurden wir auf die neue Aufgabe vorbereitet. Später bei der Umsetzung kommt es dann auf die Erfahrungen und Kenntnisse an, z.B. in den Bereichen Kommunikation, Management, Methodik und auf persönliche Fähigkeiten wie Beobachtungsgabe, Zuhören können, Offenheit und trotzdem Zurückhaltung im Gespräch.

Was waren Eure wesentlichen Überlegungen in der Planungsphase zum Verlauf Eures ersten Audits?

Sylvia: Wichtig war uns, am Anfang einen möglichst zwanglosen Rahmen zu schaffen. Viele Überlegungen galten in der Planungsphase auch der Form der Fragestellung bzw. deren Vermeidung, denn das Audit sollte idealerweise wie ein Gespräch gestaltet sein.

Irene: Die Sylvia und ich haben uns etwa drei Stunden lang

zusammen gesetzt, um dieses Audit vorzubereiten. Wir haben dabei alle Punkte, die im Konzept vorkommen, noch einmal „durchgeackert“ und die gemeinsame Vorgangsweise abgesprochen. Um es genauer zu sagen, wir haben klar definiert, wer für welchen Bereich zuständig ist.

Barbara, mit welchen Erwartungen, vielleicht auch Unsicherheiten, bist Du ins Auditgespräch gegangen?

Barbara: Erwartet habe ich mir, vor allem nach dem ersten Tag der Auditorenschulung, das Audit als ein interessantes Gespräch mit Sylvia und Irene zu empfinden, ihnen meine Bibliothek und meine Arbeit vorzustellen sowie Informationen und Tipps auszutauschen und natürlich auch eine gute Auswertung zu erhalten. Anfangs nervös und auch etwas unsicher, war ich vor allem wegen der ganzen „Auditsituation“. Das Audit fand ja im Rahmen der Auditerschulung vor allen TeilnehmerInnen an dieser Fortbildung statt. Meine Sorgen waren allerdings unbegründet.

Wie empfindet Ihr die Gesprächsatmosphäre?

Barbara: Sehr angenehm. Wir haben auch viel gelacht. Es war für mich ein anregendes Gespräch unter Kolleginnen. Auf keinen Fall die vielfach befürchtete und gefürchtete Kontrolle!

Sylvia: Da Barbara, Irene und ich von den anderen Teilnehmern beobachtet wurden, standen wir anfänglich unter Druck, denn 13 Augenpaare waren „unbarmherzig“ auf uns gerichtet. Mit Fortschrei-

ten des Gespräches ist die Atmosphäre immer lockerer geworden.

Frage an die Auditorinnen: Verließ das Gespräch nach Euren Vorstellungen bzw. konntet Ihr Eure Planung umsetzen?

Irene: Ich denke schon, dass wir unsere Planung umsetzen konnten. Allerdings hat Barbara viele Konzeptpunkte schon locker im Gespräch einfließen lassen, ohne dass wir dann Punkt für Punkt nachhaken mussten.

Sylvia: Wir konnten das Gespräch dank unserer guten Abstimmung ziemlich nach unseren Vorstellungen leiten. Wir hätten uns allerdings nicht gedacht, dass für die vielen Fragen so viel Zeit draufgeht, weshalb wir empfehlen, eine „Pufferzeit“ in jedes Audit einzubauen.

Welches Fazit zieht Ihr im Nachhinein? Haben sich Eure Erwartungen bestätigt?

Barbara: Meinem nächsten Audit sehe ich sicherlich gelassener entgegen, und ich freue mich schon darauf, selber als Auditorin eine Bibliothek zu besuchen. Ich sehe das Audit jetzt mehr denn je als eine Möglichkeit, die eigene Bibliothek und die geleistete Arbeit bewusst(er) wahrzunehmen und weiterzuvermitteln (an den Bibliotheksrat, den Träger, an Nutzer und Noch-Nicht-Nutzer...).

Sylvia: Die Vision einer „einheitlichen Bibliothek in Südtirol“ ist ein hohes Ziel. Eine kontinuierliche Verbesserung kann nur durch ein Qualitätssicherungsverfahren erfolgen.

Es ist meine Überzeugung, dass dies der beste Weg ist, um die Bibliotheken konkurrenzfähig zu halten und sich auch selbst abzusichern. Ein Gespräch über die Arbeit, die tagtäglich in der Bibliothek geleistet wird, braucht kaum eine Bibliothekarin bzw. einen Bibliothekar zu erschrecken. Schlussendlich soll der gezielte Gedankenaustausch beide Seiten befriedigen und eventuelle Fehleinschätzungen bei der Bibliotheksarbeit als Anregung für Verbesserungen verstanden werden. Fazit: Bringt den Mut auf, euch für ein Audit anzumelden! Spannend ist das Ergebnis allemal!

Von welchen Faktoren hängt ein erfolgreiches Auditgespräch ab?

Irene: Meiner Meinung nach kommt es bei einem erfolgreichen Auditgespräch immer auf beide Seiten an, d.h. sei es auf die zu auditierende Bibliothek als auch auf die zwei Auditoren. Wenn sich alle bewusst sind, gemeinsam auf die Durchführung des Konzeptes hinzuarbeiten, kann eigentlich nichts schiefgehen.

Würdet Ihr bei künftigen Audits etwas anders machen?

Sylvia: Man macht immer etwas anders, da kein Zusammentreffen unter den gleichen Voraussetzungen zustande kommt. Außerdem muss man bereit sein, sich auf die verschiedensten Umstände einzulassen.

Irene: Aber nachdem das Audit bei Barbara so gut verlaufen ist, würde ich mir wünschen, dass auch die nächsten Audits in dieser Form ablaufen.



Besprechung des Auditorensystems während des Infotreffens zum BiKo in der Stadtbibliothek Meran

Barbara, bringst du Veränderungen für Deine künftige Bibliotheksarbeit mit sich?

Barbara: Ich denke, dass ich nach jedem Audit meine Bibliotheksarbeit ändern werde: Nach dem einen Audit kann ich vielleicht erhaltene Tipps und Ideen einbauen, ein anderes Mal können es vielleicht Standards sein, die es noch zu erfüllen gilt...

Derzeit arbeite ich gemeinsam mit einigen meiner MitarbeiterInnen an der Vorbereitung für das Audit-Abschlussgespräch in der Zweigstelle Rabland.

Was gibt Ihr anderen Bibliotheken als Empfehlung mit auf den Weg?

Irene: Sich anhand des Bibliothekskonzeptes gut vorzubereiten damit es auch tatsächlich zu einem lockeren, fließenden Gespräch kommen kann.

Sylvia: Wichtig erscheint mir vor allem, dass die BibliothekarInnen von der Sache überzeugt sind. Ein Audit ist ein hilfreiches Gespräch auf dem Weg, es hilft Gutes zu ver-

bessern und gemeinsam herauszufinden, wie Dinge, die noch nicht so gut laufen, optimiert werden können. Auf alle Fälle sollten im Vorfeld die Qualitätsstandards der eigenen Funktionsstufe im Bibliotheksteam und/oder im Bibliotheksrat besprochen werden.

Barbara: Ich empfehle meinen Kolleginnen und Kollegen, das „Biko“ mit all seinen Aufgaben, Standards und Audits als CHANCE für sich und die eigene Bibliothek zu sehen und auf keinen Fall als lästigen Zusatz zum ohnehin schon ausgefüllten Bibliotheks(all)tag!

Herzlichen Dank für das „virtuelle Gespräch“ trotz der arbeitsintensiven Frühjahrszeit!

Wer durch das Interview auf den Geschmack gekommen ist, sich zum Auditor bzw. zur Auditorin ausbilden zu lassen: Der nächste Kurs findet im Herbst statt! Anmeldungen werden jederzeit im Amt entgegengenommen!

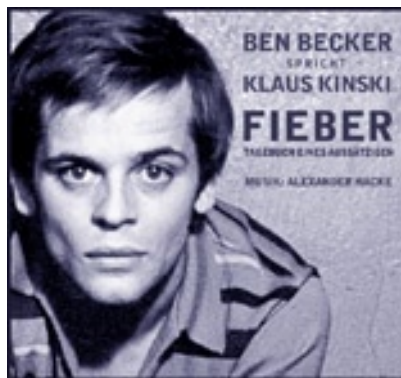
Mit den Ohren lesen. Hörbücher im Vormarsch Rückblick auf die Leipziger Buchmesse

„Der Deutsche liest nicht laut, nicht fürs Ohr, sondern bloß mit den Augen; er hat seine Ohren dabei ins Schubfach gelegt.“ Nietzsches spöttische Diagnose ist gleichzeitig die Forderung nach einer neuen Kunst des Redens und Hörens. Auf fruchtbaren Boden fiel Nietzsches Forderung erst hundert Jahre nach seinem Tod, in den 80er Jahren. Mustert man heute den Hörbuchmarkt, so wird man den Eindruck nicht los, das Lesepublikum würde sich nun allmählich in ein Hörpublikum verwandeln. Denn das Angebot an Aufnahmen ist mittlerweile schier unübersehbar. Die Zahl der auf das Hörbuch spezialisierten Verlage nimmt ständig zu, und was immer man sucht, ob Roman oder Gedicht, Drama oder Novelle, Krimi oder Science-Fiction, Kindergeschichte oder Fantasy, das Hörbuch umfasst nunmehr sämtliche Gattungen und Sparten.

Dies ist nicht nur seit der diesjährigen Leipziger Buchmesse so, sondern entspricht einer stetigen Entwicklung der letzten zehn Jahre. Dank der technischen Möglichkeiten, der Entwicklung handlicher Abhörgeräte und des Autoradios können wir uns alle einen Genuss leisten, der ehemals viel kostete, weil man dafür einen Vorleser brauchte. Ein Beruf, dem auch mancher deutsche Dichter

sein Auskommen verdankte, so etwa Wieland oder Klingner. Ein untrügliches Zeichen für die neue Bedeutung der Erzähl- und Vortragskunst ist die Schnelligkeit, mit der auf das Buch die Hörproduktion folgt. Noch bevor ein Erfolg als Taschenbuch vermarktet wird, können wir ihn auf CD erwerben.

Ich möchte den Lesern nun eine kleine Auswahl gut gelungener Aufnahmen vorstellen, die mir anlässlich der Leipziger Buchmesse 2003 aufgefallen sind. Dazu gehört das „Fieber Tagebuch eines Ausätzigen“ von Klaus Kinski.



Die von Ben Becker gesprochene CD mit Musik von Alexander Hacke ist im Berliner Freibank-Musikverlag herausgekommen. Die CD vereint eine Reihe von Gedichten Kinskis. Wer kennt schon den Charakterdarsteller aus „Nosferatu“ oder „Fitzcarraldo“ als einen Dichter, der seine Lyrik als intimes Bekenntnis eines sich in seinem Leben breit machenden Gefühls geschaffen hat? Fieber wird

hier zum heilsamen Chaos im Innern des Körpers, ein Schwebезustand, der verschiedene Möglichkeiten eröffnet. Was den 1991 verstorbenen Schauspieler zu einem herausragenden Charakterdarsteller gemacht hat, lässt sich auch an seinen Gedichten abhören: faszinierende Intensität, kantige Sprache, lustvoll schwankend zwischen Besessenheit und Ironie, mit einer zuweilen hart an der Grenze zur Unerträglichkeit tänzelnden Sensibilität.

Ganz im Gegensatz zu Kinski ist Woody Allen frech, witzig und ironisch. Radio Bremen hat vor kurzem eine CD produziert, auf der Wolfgang Draeger sechs Geschichten Woody Allens aufgenommen hat. Wolf Draeger ist kein Unbekannter, seine Stimme kennen Millionen Kinofans, denn er hat die meisten Filme Woody Allens synchronisiert. Die CD trägt den Titel einer dieser Kurzgeschichten: „Zwischenspiel mit Kugelmaß“, aus der ich Sie den Anfang hören lassen möchte: Die Titelgeschichte ist genauso skurril wie alle anderen, etwa „der Falke im Malteser“, „Meine Ansprache an die Schulabgänger“ und „So war Nadelmann“.

Henning Mankell, der Schöpfer des legendären Kommissars Wallander, ist ein



vielgelesener und faszinierender Krimiautor. Der Audio Verlag präsentiert nun in Zusammenarbeit mit dem NDR die Hörspielfassung seines Krimis „Der gewissenlose Mörder Hasse Karlsson“. Gesprochen wird der Text von Christian Brück-

ner und Eva-Maria Hagen, bekannte deutsche Schauspieler, die dieser CD ihre eigenen Sprechqualitäten aufdrängen.

Ferruccio Delle Cave

Fazit Buchmesse: Der bvs fährt auch 2004 nach Leipzig 37 Studienreisende aus Südtirol im Messegetümmel



Jugendliteraturpreis 2003 stammt aus dem Bereich Buchillustration und heißt Wolf Erlbruch. Bei den Hörbüchern machte „Der kleine Prinz“

Geduldiges Warten („Ossis“) bis nervöses Gedränge („Wessis“) zwischen den Messeständen in Halle zwei und drei, endlose Kassenschlangen in den Messebuchhandlungen, überfüllte Straßenbahnen... Die Meldungen über den Publikumsrekord von rund 88.000 Besuchern der Leipziger Buchmesse können die Teilnehmer der kürzlich stattgefundenen Studienfahrt vom 20. bis zum 23. März 2003 aus eigener Erfahrung nachempfinden. Das tat der Begeisterung jedoch keinen Abbruch: Sowohl die vielfältigen Begegnungen mit Autoren beim Literaturfestival „Leipzig liest“ als auch der Flair der Kulturstadt selbst sorgten für viel Lob, und das umfangreiche Material der Verlage für volle Taschen.

Die vier Messtage waren von zahlreichen Preisverleihungen begleitet. Der 2002 aus der Taufe gehobene Deutsche Bücherpreis – vergeben vom Börsenverein des deutschen Buchhandels - ging in diesem Jahr unter anderem an Ian McEwan für seinen Roman „Abbitte“ (Diogenes), in der Kategorie Biographie/Zeitgeschichte an Peter Merseburger für die Biographie über Willy Brandt (DVA) und in der Sparte Kinderbuch an Paul Maar für sein Buch „Sams in Gefahr“ (Oetinger). Die Wahl zum „Publikumsliebbling des Jahres“ erfuhr Henning Mankell mit der „Rückkehr des Tanzlehrers“ (Zsolnay), während Peter Härtling für sein Lebenswerk geehrt wurde.

Der Preisträger des Sonderpreises des Deutschen

(Patmos), gelesen von Ulrich Mühe, im Rahmen des Publikumspreises „HörKules“ das Rennen. Außerdem wurde zum zweiten Mal der Leipziger Buchpreis zur Europäischen Verständigung verliehen, den der belgische Schriftsteller Hugo Claus erhielt.

Die vielen positiven Rückmeldungen der Fahrtteilnehmer überzeugten uns, dass wir im nächsten Jahr nicht wie geplant zur Frankfurter Buchmesse fahren werden, sondern die Studienfahrt nach Leipzig wiederholt anbieten – auch für diejenigen, die in diesem Jahr beim Sturm auf die Plätze nicht zum Zuge kamen.

Termin für die Leipziger Buchmesse 2004: 25. bis 28. März

Bibliotheksrecht: Internet-Arbeitsplätze in Öffentlichen Bibliotheken

Aus den meisten Öffentlichen Bibliotheken sind allgemein zugängliche Internet-Arbeitsplätze nicht mehr wegzudenken. Auch in Südtirol bieten viele Bibliotheken seit einigen Jahren diesen Service ihren Benutzern an. Surfen im weltweiten Netz und Kontaktpflege via E-mail sind stark nachgefragte Dienstleistungen. Doch im Vorfeld der Inbetriebnahme sind einige Punkte zu beachten, wie die in den letzten Monaten in Bibliotheken durchgeführten Kontrollen der Postpolizei - als für diesen Bereich zuständige Behörde - gezeigt haben. Vereinzelt sind auch bereits Geldstrafen ausgestellt worden. Von bibliothekarischer Seite ist sowohl das Amt für Bibliothekswesen als auch der Verband aktiv geworden. Der Großteil der Bibliotheken in Südtirol ist in Gemeindetragerschaft. Daher hat auch der Gemeindenverband versucht, die Rechtslage zu klären.

In enger Zusammenarbeit mit dem Gemeindenverband und in Absprache mit dem Amt für Bibliothekswesen wollen wir in diesem Artikel die wesentlichen Bestimmungen nennen und erläutern. Zusätzlich legen wir zur Arbeitserleichterung das notwendige Formular als Vorlage diesem Heft mit weiteren Hinweisen bei. Sie können aber auch im Verband in elektronischer oder gedruckter Form angefordert werden. Dieser Artikel und das Formular stehen zusätz-

lich auf der Homepage des Amtes zum Download bereit.

Es sind vor allem zwei Fragestellungen, mit denen viele Bibliotheken konfrontiert werden. 1) Zum einen sind gewisse Bestimmungen einzuhalten, wenn ein Internet-Dienst in der Bibliothek angeboten wird, 2) zum anderen muss die technische Anlage, d.h. der Router und die Netzverbindung ans öffentliche Telefonnetz unter Umständen kollaudiert werden. Auf beide Punkte wollen wir im Folgenden eingehen.

Punkt 1: Rechtliche Bestimmungen für das Anbieten von Internet-Diensten in öffentlichen Institutionen

In der Delibera Nr. 467 vom 19.07.2000 werden die Bestimmungen aufgezählt, die auch den Internet-Dienst in der Bibliothek regeln. Aus dem Gesetzestext ist der Hintergrund der Rechtsprechung und der verschärften Kontrollen nicht mehr erkennbar. Ziel ist die Eindämmung der Pädophilie. In einer Übersicht sind die wesentlichen Punkte mit Verweis auf den jeweiligen Gesetzesparagrafen zusammengestellt.

- Vor der Inbetriebnahme eines Internet-Dienstes und bei jeder etwaigen Änderung der technischen Geräteausstattung ist an die zuständige Behörde in Rom, die „autorità per le

garanzie nelle comunicazioni“ eine Erklärung zu schicken (allegato A, siehe beiliegenden Vordruck) (Art 3, comma 1, lett. a). Hierbei sind neben den anagraphischen Angaben vor allem einige Daten zu den benutzten technischen Geräten anzugeben. **Diese Erklärung ist unbedingt als Einschreiben mit Rückantwort aufzugeben!** Ab dem Zeitpunkt der verschickten Erklärung kann der Dienst aufgenommen bzw. fortgesetzt werden (Art 2, comma 1, lett. 3). **Den Versandbeleg bitte unbedingt für etwaige Kontrollen aufbewahren, da wahrscheinlich kein Bestätigungsschreiben aus Rom erfolgen wird.**

- In der Bibliothek ist unbedingt ein Benutzer-Register zu führen, das neben dem Vor- und Zunamen des Kunden auch den Zeitraum enthält, zu welchem der Kunde das Internet benutzt hat. Dieses Register ist bei Kontrollen der Postpolizei vorzulegen (Art 5, comma 2).
- Sollte der Internet-Dienst kostenpflichtig sein, ist ein deutlich sichtbares Schild mit den genauen anfallenden Kosten am Internet-Arbeitsplatz anzubringen.
- Sollte einmal ein PC ausfallen, muss das nicht funktionierende Gerät mit einem Schild gekennzeichnet werden.

- Die Bibliothek ist für die Wartung und Pflege der Internet-Arbeitsplätze verantwortlich.
- Auf einen behindertengerechten Zugang zu den Geräten ist zu achten.

In den Gesprächen mit Vertretern der Postpolizei ist klar geworden, dass vor allem auf den Nachweis der abgegebenen Erklärung und auf das geführte Register geachtet werden wird.

**Punkt 2:
Kollaudierung einer Anlage, die mehrere Arbeitsplätze mit dem Internet verbindet**

Seit mehr als zehn Jahren gibt es schon Bestimmungen, die den Zugang zum öffent-

lichen Telefonnetz regeln (D.M. Nr. 314, v. 23.05.1992). Wenn eine Internetverbindung über einen Router erfolgt, d.h. wenn mehrere Arbeitsplätze mit dem Internet verbunden sind, muss die technische Geräteausstattung kollaudiert werden. Dies kann neben Gemeindeämtern und anderen Institutionen auch Bibliotheken betreffen. Alle Gemeinden sind vom Gemeindenverband über diese Notwendigkeit informiert worden und haben bereits nähere Informationen erhalten.

Wenn in Ihrer Bibliothek mehrere Internet-Arbeitsplätze vorhanden sind, wenden Sie sich bitte an die Gemeinde und weisen Sie nochmals auf die Notwendigkeit hin. Die

Kollaudierung darf nur von zertifizierten Firmen durchgeführt werden. Für jede Anlage, die mehrere PCs mit dem Internet verbindet, ist ein eigenes Formular auszufüllen und von der Firma zu unterschreiben. Eine Liste dieser Firmen in Südtirol kann sowohl beim bvs als auch beim Gemeindenverband angefordert werden.

Wer sich ausführlich über die oben aufgeführten Bereiche informieren möchte, findet weitere Informationen auf folgenden Internetseiten:

www.comunicazioni.it
(Ministero delle Comunicazioni)

www.agcom.it
(Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni)

J. A.

ATEMÜHLE

ATEMÜHLE Buchhandlung Meran

www.buchnet.com

Via G. Cesare, 1
 39100 Merano (Südtirol)
 Tel. 0463/461111
 Fax 0463/461112
 E-Mail: info@buchnet.com

Der Bibliotheksverband Südtirol, die Universitätsbibliothek Bozen, das Amt für Bibliothekswesen und die Associazione Biblioteche Italiane/ Sezione Trentino-Alto Adige veranstalten zusammen mit den Partnerverbänden in Österreich (BVÖ, VÖB), Deutschland (BIB, VDB) und der Schweiz (BBS) im Herbst 2003 eine mehrtägige Fortbildungsveranstaltung in Bozen unter dem Titel:

Die lernende Bibliothek: Fortbildung und Innovationsmanagement in Bibliotheken und Bibliothekssystemen

Termin: 17. – 20. September 2003

Ort: Freie Universität Bozen, Hörsaal C 2.3

Teilnehmer: Zu der Veranstaltung werden bis zu 130 Personen erwartet.

Referenten und Teilnehmer aus Südtirol, Italien, Österreich und Deutschland werden sich in vier Themenkreisen in Referaten und Publikumsdiskussionen mit den vielfältigen Facetten von Fortbildung auseinandersetzen. Dabei spannen sie den Bogen von kleinen Öffentlichen Bibliotheken über Schulbibliotheken bis hin zu wissenschaftlichen Bibliothekssystemen.

Themenkreis 1: Fortbildung in Bibliotheken: Ziele, Konzepte, Programme

Fortbildung wird häufig für Bibliotheks-Netzwerke geplant. Fortbildungsprogramme sind Indikatoren für das Entwicklungspotential einer Institution. Daher stehen einleitend Fortbildungskonzepte für Regionen und in größeren Einrichtungen im Zentrum der Referate.

Themenkreis 2: Fortbildung in Bibliotheken: Inhalte, Themen, Angebote

Was sind die Trends in der bibliothekarischen Fortbildung? Wie können MitarbeiterInnen auf die sich verändernden Aufgaben in den Bibliotheken vorbereitet werden? Ein Ländervergleich bietet interessante Einblicke in unterschiedliche Bibliothekslandschaften.

Themenkreis 3: Fortbildung in Bibliotheken: Formen, Methoden, Modelle

Die Welt wächst zusammen. Neue Vermittlungsformen machen ortsunabhängige Fortbildung möglich. Berufsbegleitende Angebote fördern die Umsetzung der „life-long-learning-society“.

Themenkreis 4: Fortbildung in Bibliotheken: Innovationsmanagement

Bibliotheksneubauten oder –schließungen, Änderungen in der Verwaltungseinteilung bieten Chancen und Notwendigkeiten über inhaltliche und organisatorische Neustrukturierungen nachzudenken. Der „Faktor Mensch“ ist dabei das größte Kapital.

Zeitgleich zur Tagung kann die thematisch ausgerichtete „Hermann-Hesse-Ausstellung „WeltFlechtWerk“ in den Räumen der Universität besichtigt werden.



Schweigen ist nicht immer Gold...

Grundlegendes zur erfolgreichen Kommunikation in der bibliothekarischen Beratung

Überall dort, wo Menschen aufeinander treffen, kommunizieren sie miteinander – mehr oder weniger direkt, privat oder beruflich, freiwillig und produktiv. In Dienstleistungseinrichtungen, die Kundenberatungen anbieten, spielt Kommunikationskompetenz als Schlüsselqualifikation eine besonders große Rolle, weil der Kunde schließlich zufrieden seiner Wege gehen und ein weiteres Mal wiederkommen soll – vorausgesetzt, man hat seine Wünsche erkennen und erfüllen können.

Dass dies manchmal gar nicht so einfach ist, kann man zum Beispiel bei **Konrad Beikircher** nachlesen, der sich in seinem Buch „Et kütt wie't kütt“ einmal umgehört hat, welche Fragen Kunden in Buchhandlungen so stellen:

„...Manchmal ist in der Frage auch ein neues Literaturkonzept enthalten, das überdenkenswert scheint: „Ich suche Gedichte, so 'ne Anthologie, aber keine Lyrik“, dicht gefolgt von der Gegenposition: „Wo haben Sie Gedichtbände – so lyrische?“ In dieser Abteilung sind denn auch die Autoren anders sortiert: „Wo steht denn Fontane? Unter T?“ und: „Herder, Piper, Fischer ... wo sind denn die anderen Autoren?“ Manchmal ist er [der Kunde] ratlos. Da steht er im Laden, er will sich ein Buch abholen, weiß aber nicht, wo, er schaut sich verzweifelt um und fragt: „Können Sie mir sagen, wo ich mich hinrichten kann?...“

Konrad Beikircher

Da ist guter Rat teuer. Fakt ist jedenfalls, dass kommunikative Fertigkeiten in Stellenaus-

schreibungen als sogenannte „soft skills“ häufig verlangt werden. Bisher ist es aber weitgehend so, dass solche Fertigkeiten kaum in einer Ausbildung vermittelt, sondern lieber dem Naturtalent des Einzelnen überlassen werden. Je nach persönlicher Veranlagung darf man sich darüber freuen, wenn man Kommunikationsstrategien mühelos beherrscht. Aber zum Glück bleibt für alle Nicht-Begünstigten die Chance, sich diese Verhaltensweisen anzutrainieren. Ein Blick in die Weiterbildungsbroschüren unterstreicht, dass dem Angebot nach zu urteilen reichlich Nachfrage vorhanden ist. Dieser Beitrag möchte vor dem Hintergrund persönlicher Kurserfahrungen zum Nachdenken anregen, wie wir in der Bibliothek unserer Aufgabe als Informationsvermittler besser gerecht werden können und uns das tägliche Miteinander erleichtern. Damit wir zukünftig leichter Antworten finden auf Anliegen wie **„Ich suche von Lessing: Nato der Weise!“**.

Was ist kommunikative Kompetenz?

Unter kommunikativer Kompetenz versteht man die Fähigkeit, Sprache in der zwischenmenschlichen Beziehung gekonnt anzuwenden. Wer in der Lage ist, mittels bestimmter Fragetechniken zielführende Gespräche zu führen, wer seine Worte mit nonverbalen Methoden wie Gestik und Mimik zu unterstreichen weiß und über ein positives,

den anderen wertschätzendes Menschenbild verfügt, ist kommunikativ kompetent, sofern er alle diese Eigenschaften mit seinem Sachwissen in Einklang zu bringen vermag. - An diesem „Bandwurmsatz“ werden zwei Grundeigenschaften geglückter Gesprächsführung deutlich: Idealerweise zeichnet sich Kommunikation durch Kürze und Verständlichkeit aus...

Der Kommunikationsprozeß allgemein und in der Bibliothek

Am Anfang war die Frage und auf diese folgt in der Regel eine Antwort, die wiederum eine erneute Reaktion des Gegenübers aufwirft: Kommunikation zwischen mindestens zwei Gesprächspartnern (die sog. Interaktionale Kommunikation) geschieht im Rahmen vom Senden und Empfangen einer Nachricht mit anschließender Rückkopplung. Jeder Gesprächspartner trägt im Wechsel die Rolle des Senders und des Empfängers.

Nach diesem vereinfachten Schema spielt sich auch die Beratung in der Bibliothek ab. Nicht jeder Benutzer kommt mit einer klaren Vorstellung seiner Wünsche zur Tür herein oder es gelingt ihm nicht, seinen Wunsch in einer entsprechenden Frage auszudrücken (**„Ist hier die Tagebuchabteilung?“**).

Als Bibliothekar kann ich aber erst dann nach Antworten suchen, wenn ich überhaupt weiß, was der Kunde genau möchte. Mit Hilfe bestimmter Fragestellungen gilt es daher

zunächst, seinen genauen Informationsbedarf zu ermitteln. Durch offene Fragen, gekennzeichnet durch die Fragewörter „wie“, „was“, „welche“ versuche ich, mehr Informationen zu erhalten, den Kunden „zum Reden zu bringen“. Dabei gilt es, sich bei komplizierten Benutzerfragen nicht aus der Ruhe bringen zu lassen. (**„Ich brauche eine Weltkarte, auf der hauptsächlich die asiatischen Länder sind.“**) Man muss nicht alles wissen, sollte aber auch gar nicht erst so tun. Erst wenn man über genügend Informationen verfügt, um sich ein erstes Bild zu verschaffen, kann mit geschlossenen Fragen, deren Antwort idealerweise „ja“ oder „nein“ lautet, die Annahme abgesichert werden. Doch Vorsicht: Um sich in diesem Klärungsprozess zu vergewissern, dass man sich mit seinen Interpretationen nicht auf dem Holzweg befindet, sollten unbedingt sogenannte „Spiegelungsfragen“ angewendet werden in der Art: „Verstehe ich Sie richtig, **Sie möchten also wissen, wo die Raubdrucke stehen..**“ Indem die Aussagen des Gesprächspartners sinngemäß wiederholt werden, räumt man Missverständnisse aus und signalisiert gegenseitiges Verständnis. Bei diesem sogenannten Paraphrasieren lautet die Botschaft im Hintergrund „Stimmt das?“. Der Kunde hat die Möglichkeit, seine geäußerten Inhalte noch einmal zu überdenken und zu überprüfen, ob sie richtig und vollständig beim anderen angekommen sind. Der Bibliothekar hat neben den bereits oben genannten Absichten außerdem die Möglichkeit, sich eine Denkpause zu verschaffen.

Erst wenn Sicherheit über die gewünschten Inhalte besteht, beginnt der eigentliche Suchprozess: Der Bibliothekar entwickelt eine Suchstrategie, wobei er abwägt, welche der ihm zur Verfügung stehenden Hilfsmittel geeignet für die Suche erscheinen: Bücher, Zeitschriften, CD-ROMs, Internet-Recherchen, ein Anruf bei einer anderen Institution etc. Auch hier gilt wieder das Rückkopplungsprinzip: Die gefundenen Antworten werden bewertet und mit dem Benutzer abgeglichen, bis das Ergebnis stimmig ist.

Beispiel für ein Auskunftsgespräch. Der Kunde verfügt bereits über konkrete Wünsche:

„Guten Tag, haben Sie Fäden?“
„Bitte?“
„Fäden, verstehen Sie, Fäden!“
„Nein, nur Bücher!“
„Danke, Wiedersehen!“

Die vier Seiten einer Nachricht

Um dem fragenden Benutzer weiterhelfen zu können, bedarf es Fachwissen und Allgemeinbildung. Damit ein Auskunftsgespräch aber rundherum erfolgreich und positiv für alle Beteiligten geführt wird, ist mehr als reine Informationsvermittlung nötig. Bei einer situationsgerechten Kommunikation geht es immer, so der Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun, „um das richtige WAS und das angemessene WIE“. Im Laufe seiner Forschungen über das Thema hat er die Grundeigenschaften der Kommunikation

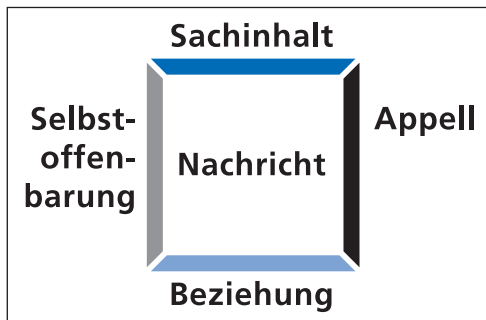
analysiert und in einem – mittlerweile klassischen - Schema dargestellt. Ausgangspunkt ist, dass im Kommunikationsprozess Nachrichten übermittelt werden. In dem Schema zeigt Schulz von Thun nun auf, dass eine Nachricht immer aus vier Seiten besteht: Sie enthält einen Sachinhalt, drückt eine Beziehung aus, sendet einen Appell und verkündet eine Selbstoffenbarung. Was ist damit gemeint?

Der Sachinhalt

Der Sachaspekt ist am einfachsten zu verstehen: Er enthält die Sachinformationen. Damit eine Information aber klar und deutlich beim Empfänger ankommt, muss sie verständlich sein. Kurze und bündig formulierte Inhalte, die sich auf das Wesentliche konzentrieren, verpackt in kurze Sätze mit wenigen Fremdwörtern. Informationen sollten logisch gegliedert sein, das Wichtigste hervorgehoben und mit Beispielen veranschaulicht sein („Hamburger Verständlichkeitskonzept“). Oberstes Gebot für eine zielführende Kommunikation ist aktives Zuhören, das dem anderen Interesse an seinen Belangen signalisiert und ihn ermutigt, seine Inhalte darzustellen. Bei der Formulierung von Inhalten sollte immer das Niveau des Gesprächspartners berücksichtigt werden - hier befindet sich die Schnittstelle zur Beziehungsseite.

Die Beziehung

Über die Beziehungsseite drückt sich das Verhältnis zwischen den Gesprächspartnern aus. Es tritt meistens zwischen den Zeilen zutage durch non-verbale Kommuni-



kation. Schon an der Art zu sprechen lässt sich oft leicht erkennen, wie die Gesprächspartner zueinander stehen. Eine Kommunikation verläuft nur dann ungestört und erfolgreich, wenn sich Partner in einer entspannten Atmosphäre gegenseitiger Achtung befinden. Um ein positives Gesprächsklima zu schaffen, sollte der Sender sein Gegenüber partnerschaftlich und mit persönlicher Wertschätzung behandeln. Dies ist jedoch nur möglich, wenn er über eine innerliche Bereitschaft zur Akzeptanz des anderen verfügt.

Eine gute Beziehung kann durch das Einfühlungsvermögen (Empathie) des Senders aufgebaut werden. Wer sich in die Situation des anderen hineinversetzt und sich innerlich mit ihm auf eine Stufe stellt, gibt dem anderen das Gefühl, als Partner anerkannt zu werden.

Der Appell

Mit der Appellseite lässt der Sender die Absicht und den Zweck seiner Nachricht erkennen. Der Appell – mehr oder weniger deutlich hervorgebracht, meistens jedoch unterschwellig formuliert – soll den Empfänger zu einer bestimmten Handlung oder Verhaltensweise veranlassen. Gerade Appelle unterliegen der Gefahr, vom Empfänger falsch interpretiert zu werden

und führen dann leicht zu einer gestörten Kommunikation. Um sicherzugehen, dass man einen Appell richtig versteht, sollte

man ihn offen aussprechen, d.h. die erlebten Gefühle des Gesprächspartners zur Sprache bringen („verbalisieren“) und Rückfragen stellen. Indem man sich bemüht zeigt, die verbalen und nonverbalen Äußerungen des anderen zu verstehen, können Gesprächssituationen entschärft werden.

Die Selbstoffenbarung

Die Selbstoffenbarungsseite ist die Nachricht des Senders über seine Persönlichkeit. In ihr werden seine Einstellungen gegenüber seiner Umwelt und seinen Mitmenschen mitgeteilt. Ähnlich wie bei Beziehung und Appell wird auch bei der Selbstoffenbarung viel zwischen den Zeilen geseendet. Eine Möglichkeit, die Selbstoffenbarung in Worte zu fassen, bilden Ich-Botschaften, in denen ich ausdrücke, welche Gefühle und Empfindungen das Verhalten des anderen in mir auslöst. Dadurch helfe ich dem Empfänger meiner Nachricht, mein Innenleben zu verstehen und gebe ihm in kritischen Situationen die Möglichkeit, sein Verhalten zu ändern. Eine mangelnde Selbstoffenbarung erschwert die Kommunikation und kann zu Kommunikationsstörungen führen. Ich-Botschaften bieten andererseits die Möglichkeit, auf aggressive Kommunikation und persönliche Angriffe zu reagieren.

So theoretisch dieser Ansatz auch ist, er hilft doch dabei, sich über Kommunikationsabläufe bewusst zu werden, das zwischenmenschliche Verhalten besser zu verstehen und auf Gesprächssituationen angemessen zu reagieren. Es wird deutlich, dass sich Dreiviertel der Kommunikation im unsichtbaren Raum abspielen. Das erklärt zum einen, warum Kommunikationsprobleme leicht entstehen können, hilft aber zum anderen, Fehler zu vermeiden oder Konflikte auszuräumen. Eine Kommunikation, bei der ein Gesprächspartner „ganzheitlich“ als Mensch mit Bedürfnissen und Interessen wahrgenommen wird, und den beide Gesprächspartner als einen wechselseitigen Prozess gestalten, kann im Grunde genommen gar nicht mehr so viel schiefgehen. Entscheidend ist eigentlich nur eines: Bereitschaft, Geduld und Spucke, Theorie in Praxis umzusetzen! Dann kann Sie beim nächsten Mal nichts aus der Fassung bringen, auch nicht Fragen nach der [göttlichen Kommode von Dante](#) oder nach [Mutter Theresa von Bertolt Brecht](#).

B.R.

Literatur:

- Schulz von Thun, Friedemann: *Miteinander reden 1-3*, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 1988-2000
- Beikircher, Konrad: *Et kütt wie't kütt : das rheinische Grundgesetz*, Köln: Kiepenheuer & Witsch, 2002
- Huesmann, Anna-Maria: *Kommunikation mit dem Bibliothekskunden*, Juni 1996

Ein Plädoyer für mehr Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken

Welchen Stellenwert hat eigentlich der „Auskunftsdienst“ in Ihrer Bibliothek? Wenn es darum geht, die charakteristischen Aufgaben einer Bibliothek zu beschreiben, fällt schnell das Wort „Informationszentrum“. Aber was meinen wir überhaupt damit? Wer informiert wen und über was? In der Regel informiert der Benutzer sich selbst über Neuerscheinungen und Themen, die ihn interessieren. Dagegen ist nichts zu sagen, wir leben schließlich in einer demokratischen Gesellschaft selbständiger Freigeister. Doch was bietet die Bibliothek als gezielten Service an, der ihr hehres Ziel als Informationszentrum rechtfertigt? In den 70er Jahren gab es im deutschsprachigen Raum erste Bestrebungen, den Auskunftsdienst als neue Dienstleistung einzuführen. Hans-Peter Thun (Ehemaliges Deutsches Bibliotheksinstitut) kritisierte schon damals den „Entwicklungsland-Status“ hierzulande, denn in den angelsächsischen Ländern gehört dieser Ser-

vice seit Jahrzehnten zum selbstverständlichen Angebot. Wir haben hingegen unseren Vorbildern nicht nacheifern können oder wollen. Die Bibliothek als allgemeines Informations- und Auskunftsbüro für Fragen aller Art – diesen Anspruch haben wir bis heute wohl nur ansatzweise erreicht. Denn Auskunftsdienst ist mehr als die Empfehlung eines guten Buches, er umfasst auch ganz allgemeine Informationen, die mit Literatur überhaupt nichts zu tun haben. Oder soll uns dieser Dienst der Schuldner oder die Bar nebenan abnehmen? In welchem Ausmaß ein Auskunftsdienst geleistet werden kann, hängt natürlich von der Größe und Ausstattung einer Bibliothek ab und davon, ob sie haupt- oder ehrenamtlich geführt wird. Dass Ansätze, Engagement und Bedarf vorhanden sind, zeigen die verschiedenen Praxisbeispiele Südtiroler Bibliotheken in diesem Heft.

Interkulturelle Kommunikation mit Händen und Füßen

Als öffentliche Orte sind Bibliotheken für jedermann und –frau frei zugänglich. Da ist es selbstverständlich, dass sie auch von ausländischen Benutzern besucht werden. Nicht immer aber ist eine Beratung im Umgang mit ausländischen Kunden ganz unproblematisch. Scheitert inhaltliche Auskunft bereits an sprachlichen Barrieren? Auf der anderen Seite besitzt jede Bibliothek auch einen sozialen Auftrag und sollte die Chance wahrnehmen, einen „integrativen“ Beitrag innerhalb ihres Ortes zu leisten.

Der Anteil der nicht deutsch oder italienisch sprechenden Bibliotheksbenutzer ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Die Nutzung dieser Besucher beschränkt sich allerdings fast ausschließlich auf das Internet, auf Videos und CDs, da unser Buchbestand sich neben wenigen englischen nur aus deutsch- und italienischsprachigen Titeln zusammensetzt. Neben Immigranten aus dem Maghreb und Flüchtlingen aus dem ehemaligen Jugoslawien benutzen vor allem Saisonarbeiter aus

dem ehemaligen Ostblock – Tschechen, Slowaken, Polen und Ungarn – das Angebot. Aber auch pakistanische Köche, ein kanadischer Eishockeyspieler sowie Laura, die amerikanische Weltenbummlerin, die sich in einen einheimischen Leser verliebte, gehören zum Publikum unserer Bibliothek.

Die Kommunikation mit diesen Benutzern erfolgt meistens in Deutsch oder Italienisch, da der Großteil dieser Leute aufgrund ihrer Berufserfahrung eine dieser Sprachen zumindest bruch-

stückhaft beherrscht. Mit einzelnen Benutzern ist die (beiderseitige) Kommunikation nur mit einigen wenigen englischen Begriffen möglich; ebenso mit den wenigen englischen und amerikanischen Touristen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es im Umgang mit fremdsprachigen Bibliotheksbenutzern kaum Schwierigkeiten gibt. Der Anteil von „Problemnutzern“ ist bei dieser Gruppe nicht größer als bei den einheimischen Lesern.

Raimund Rechenmacher



Beratung in ehrenamtlich geführten Bibliotheken – Beispiel Dorf Tirol

Gerade in kleineren Orten ist die Bibliothek die einzige Institution, die strukturell geeignet ist, als Auskunftsbüro zu fungieren. Der Informationsbedarf des Umfeldes kann noch überblickt und ermittelt werden – man kennt viele Leute noch persönlich. Ein grundlegender Baustein jedes Auskunftsdienstes ist auch eine genaue Kenntnis der sonstigen örtlichen Einrichtungen. Welche Institutionen gibt es in der näheren Umgebung, welche Informationen bieten sie an (die in der Bibliothek dann nicht mehr angeboten werden brauchen) und wie bürgerfreundlich sind sie (Öffnungszeiten, freie Zugänglichkeit usw.)? Wie schnell sich Schnittstellen zu Themen anderer Institutionen in der Beratung ergeben, zeigt der folgende Artikel über die Beratung in der Öffentlichen Bibliothek Dorf Tirol.

„Die Beratung spielt in unserer Bibliothek eine große Rolle. Obwohl sich in unserer rund 200 m² großen und übersichtlichen Bibliothek jeder leicht zurechtfinden kann, was unsere Leser immer wieder gerne bestätigen, lassen sich doch sehr viele gerne und häufig beraten. Dabei geht es um Themenwünsche, schöne Inhalte, Neuerscheinungen, Bücher mit geschichtlichem Hintergrund und vieles anderes mehr. Da wir unsere Leser und ihren Geschmack recht gut kennen und selber viel und auch Verschiedenes lesen, fällt uns die Beratung leicht. Somit können wir dem Leser helfen, in unserem Bestand von über 7.600 Medien das treffende Buch zu finden.

In der Saison nimmt unser Beratungsfeld noch zu. Touristen fragen nicht nur nach den Tirolensien, sondern möchten sich von uns auch gleich über die Attraktionen und Sehenswürdigkeiten im Dorf und in der Umgebung beraten lassen: Wie man wohin kommt usw. Es geht zu wie in einem Verkehrsbüro, mit dem Unterschied, dass wir auch am Sonntag geöffnet haben!

Kinder legen weniger Wert auf Beratung. Zum einen sicher deshalb, da wir unser reichhaltiges und pädagogisch wertvolles Angebot an Kinderbüchern kindgerecht in Kisten präsentieren, zum anderen vielleicht auch, da sie offen für neue Themen sind und nicht so an einen Buch-

oder Erzähltyp gebunden wie die Erwachsenen.

Beratung nehmen die Kinder erst in Anspruch, hauptsächlich Mittelschüler, wenn sie etwas für die Schule brauchen. Oft wissen sie gar nicht, in welchem Buch oder unter welchem Sachgebiet sie etwas zu ihrem Thema finden könnten.

In der Art, wie sich Benutzer bei uns für einen guten Buchtipp bedanken oder z.B. loben, bei uns sei alles persönlich, uns könnten sie alles fragen... etc. merken wir, dass der Beratungsdienst unserer Bibliothek sehr geschätzt wird - und wir acht MitarbeiterInnen machen es auch gerne!“

Brigitte Lanthaler

Wie bereits in der Dezemberausgabe 2002 vom Zum Lesen angekündigt, veranstaltet der Bibliotheksverband Südtirol in Zusammenarbeit mit der Bayerischen Staatsbibliothek eine Fortbildung zum Thema

Regeln für die Alphabetische Katalogisierung von NichtBuchMaterialien (RAK-NBM)

- Inhalt:** Katalogisierung von Tonträgern (außer Musiktonträgern!), Bildtonträgern (DVD, Videos), Elektronischen Ressourcen (CD-ROMs, DVD-ROMs), Spielen, Büchern mit NichtBuchMaterialien
- Referent:** Dipl.-Bibl. Manfred Müller
- Termin:** 6. Juni 2003
9.00 – 12.30 Uhr, 14.00 – 16.00 Uhr
- Ort:** Universitätsbibliothek Bozen, Sernesistr. 1, 39100 Bozen
- Anmeldung:** bis zum 31. Mai 2003 im bvs bei Hildegard Gruber
Tel.-Nr.: 0471/28 57 30
E-mail: hildegard.gruber@bvs.bz.it

Darf es noch ein Buch mehr sein?

Gute Beratung entscheidet in den Buchhandlungen oft über die Kundenzufriedenheit. Ein Blick über den „bibliothekarischen Tellerrand“ zeigt uns Ähnlichkeiten und Unterschiede zum Auskunftsdienst in der Bibliothek.

Die Beratung eines Kunden gestaltet sich manchmal wie eine Abenteuerreise. Gleich zu Beginn bedarf es eines beträchtlichen Maßes an Intuition und Fachkenntnis, um seinen Wünschen gerecht zu werden, denn zwischen Unterhaltungsliteratur und anspruchsvoller Lektüre können Welten liegen.

Sehr oft haben Kunden nur eine sehr vage Vorstellung von dem, was sie wirklich suchen. Sie vertrauen sich ganz dem Buchhändler an und verlassen sich darauf, dass dieser das Richtige für sie aussucht. Es kommt aber auch vor, dass anspruchsvolle Literatur verlangt wird, doch fragt man dann den Kunden unverfänglich nach dem letzten Buch, das er so in letzter Zeit gelesen habe, schwärmt dieser von einem Schmöker in Richtung Danielle Steel. Erst von diesem Augenblick an weiß der Buchhändler genau, in welche Richtung die Beratung gehen soll.

Wenn die Anfrage etwas spezifischer wird, benützt der Buchhändler oft den Computer, denn es ist nahezu unmöglich, alle lagernden Bücher im Kopf zu behalten. Ein gepflegtes Warenwirtschaftssystem hilft ihm dann sehr, den Überblick über die lagernden Bücher zu bewahren.



Im Falle, dass nicht ausreichend Bücher zu einem speziellen Fachgebiet vorrätig sind, ist die Bibliografie im PC unverzichtbar. Über die Datenbanken der verschiedenen Lieferanten findet man schnell heraus, wie viele Titel zu welchem Zeitpunkt lieferbar sind. Bei manchen großen Auslieferern sind die Bücher binnen ein oder zwei Tagen erhältlich und sogar elektronisch bestellbar. Das erleichtert die Arbeit, denn der Kunde ist meistens damit einverstanden, dass der Buchhändler das Buch in seinem Auftrag bestellt. Gerade bei der Bestellung sammeln wir oft wertvolles Wissen, denn durch den Kunden wird man auf lesenswerte Titel und neue Trends aufmerksam gemacht. Überhaupt sind die Kunden unsere besten Souffleure, vor allem in Bezug auf Neuerscheinungen, die der Buchhändler auch bei bestem Willen nicht alle lesen könnte.

Auch das Hilfsmittel Internet ist heutzutage aus einer modernen Buchhandlung

nicht mehr wegzudenken. Da fast jeder Verlag eine eigene Website hat, lässt sich auf diesem Weg nahezu jedes Buch finden und es besteht die Möglichkeit, Bücher zu bestellen, die im Handel nicht erhältlich sind, also offiziell als vergriffen gelten.

Da sich die technologischen Hilfsmittel im Buchhandel immer rasanter entwickeln, sind Fortbildungsseminare ein Muss. Auch in vielen anderen Bereichen wie etwa im Einkauf oder Verkauf werden eine Vielzahl an Schulungen angeboten.

In einer Zeit, in der sich die Welt kontinuierlich ändert und immer globaler wird, wächst auch der Anspruch des Kunden zunehmend und dadurch auch die Notwendigkeit, als Buchhändler immer auf dem neuesten Stand zu sein, und sich Tag für Tag über aktuelle und oft konfliktive Themen wie Krieg, Krankheiten, Rassismus, Umweltverschmutzung, um nur einige zu erwähnen, zu informieren. Denn nur so kann er die Auswahl eines breiten und ansprechenden Sortiments treffen, das den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden wirklich gerecht wird.

Vanessa Gómez-Salas Steinhäusl



Auskunftsdienst in einer UB

In einem Fachartikel war vor wenigen Monaten zu lesen, dass zwischen der Informationskompetenz der Bibliotheksbenutzer und den für das Auffinden von Informationen eigentlich notwendigen komplexen Recherchestrategien eine immer breiter werdende Kluft entsteht. Wie die UB Bozen sich zwischen „Google-Prinzip“ und „information overkill“ behauptet, können Sie im folgenden Artikel nachlesen.



Seminarraum in der UB

Wie recherchiert der zeitgenössische Student für seine Studienarbeiten? Er „googelt“! Weiß er, was ihm entgeht? Natürlich nicht! Lernt er es, indem man ihm lediglich Bibliothek, OPAC und Systematik zeigt? Wohl kaum! Was also tun?

Die Universitätsbibliothek der Freien Universität Bozen bietet ihren Kunden Informationen in immer größerer Menge, Vielfalt und Form. Heutzutage reicht es aber nicht mehr aus, die Informationen lediglich verfügbar zu machen. Der Bibliothekskunde muss auch in die Lage versetzt werden, die Informationen anzuwenden. Im Hinblick auf diese neuen Anforderungen an Bibliotheken will die Universitätsbibliothek den autonomen,

informationskompetenten Kunden ausbilden.

Dieser soll in der Lage sein,

1. selbst Art und Umfang der benötigten Informationen zu bestimmen
2. sich effizienten und effektiven Zugang zu ihnen zu verschaffen
3. die Informationen samt ihren Quellen kritisch zu evaluieren
4. Informationen effektiv zu nutzen, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen und
5. viele der ökonomischen, rechtlichen und sozialen Streitfragen zu verstehen, die mit der Nutzung von Informationen zusammenhängen.

Um dieses Ziel zu erreichen, werden seit Oktober 2002

an den Standorten Bruneck und Brixen, ab 2003 auch in Bozen, Kurse zur Informationskompetenz angeboten. Darin werden z.B. Fähigkeiten zur Recherche in Bibliothekskatalogen, zur Datenbankrecherche, zum Auffinden wissenschaftlicher Fachinformation im Internet, zur Evaluation von Information, aber auch Grundlagen des wissenschaftlichen Arbeitens und der EDV vermittelt. Die Erfahrungen in Brixen und Bruneck zeigen, dass die Motivation zu aktiver Mitarbeit in den Kursen am höchsten ist, wenn die Studierenden den Nutzen der vermittelten Kompetenzen plastisch vor Augen haben, sprich das Gelernte sofort in ihrem Studium anwenden können. Daher soll in den Veranstaltungen direkt Bezug

auf Studienarbeiten wie Referate, Haus- und Laureatsarbeiten genommen werden.

Die Studierenden sollen anhand von Übungen soviel wie möglich selbst erarbeiten und nicht in Form einer Vorlesung vorgesetzt bekommen. Im Vordergrund steht das Lernen lassen, nicht das Lehren. Wir möchten unsere Kunden so gut schulen, dass sie allein in der Bibliothek und im Informationsdschungel „klarkommen“. So wird etwa im Modul „Wissenschaftliche Fachinformation im Internet“ die zielgerichtete und strukturierte Recherche vermittelt. Zu Beginn erhalten die Studierenden eine Rechercheaufgabe. Diese sollen sie mit den ihnen bekannten Werkzeugen lösen. Das mündet i.d.R. in eine schlichte Google-Recherche. Die Ergebnisse werden dann gemeinsam ausgewertet, z.B. nach Trefferzahl, nach verwertbaren Treffern, durch die Beurteilung der Qualität durch den Informationssuchenden etc.

Im Anschluss wird in der Gruppe eine Beispielrecherche durchgeführt, in der die wichtigsten fachspezifischen Online-Tools kurz präsentiert werden (z.B. Metakataloge, Fachportale, Virtuelle Bibliotheken, Directories, Forschungsinstitute etc.).

Schließlich führen die Studierenden an einem weiteren Beispiel selbst eine Recher-

che durch, bei der wir ihnen hilfreich zur Seite stehen. Die Ergebnisse werden abschließend in der Gruppe diskutiert.

Angst davor, dass sie uns dann nicht mehr benötigen, haben wir übrigens nicht.

Durch die Entlastung werden schließlich Ressourcen frei, die an anderer Stelle sinnvoll eingesetzt werden können. Zum Beispiel für weitere und neue Marketingaktivitäten.

Thomas Bartholomé



Entspannt zurücklehnen - wenn andere schwitzen!

„Zum Glück haben wir uns für BIBLIOTHECA 2000 entschieden!“

Darüber können sich mittlerweile **über 2700 Bibliotheken** freuen. Denn ihre Zukunft ist gesichert. Und das nicht nur, weil BIBLIOTHECA 2000 wirklich in allen Arbeitsbereichen das **Leben leicht macht...**

BOND-Kunden sind auch auf alle Wünsche ihrer Benutzer bestens vorbereitet!

- ↳ **24-Stunden-Benutzer-Service - ohne Mehrarbeit**
ganz einfach mit dem **Web-OPAC** von BOND
- ↳ **Ihre Bibliothek als Informationsanbieter im Web**
mit dem **WebPortal** öffnen Sie Ihren Lesern alle Pforten zur Information
- ↳ **Ihren Medienbestände effektiver erschließen**
Der BOND Assoziativ-OPAC bietet sensationelle Suchmöglichkeiten ...und vieles mehr!

Fordern Sie gleich Ihre Informationsunterlagen an:

Tel.: 0049-6324-9612-0

**BIBLIOTHECA
2000**

Mit über 2700 Anwendern
führend im deutschsprachigen Raum!

bond

Weitere Infos unter **www.bond-online.de**

BOND GmbH & Co. KG, Am Bahnhofplatz 1, 67459 Böhl-IGgelheim, E-Mail: bond@bond-online.de



Beratung für stadtgeschichtlichen Forschungseifer

Wer die MitarbeiterInnen im Stadtmuseum Meran aufsucht, möchte nicht allein die umfangreiche Studienbibliothek konsultieren. Die meisten Fragestellungen führen weiter zu Archivalien und Museumsobjekten aus den Beständen. Um den Benutzern mit Rat und Tat beizustehen, sind sowohl fachwissenschaftliche Kenntnisse als auch Informationskompetenz notwendig. Benutzer sind in erster Linie Forscher, die mit gezielten Fragestellungen kommen. Um alle Fragen beantworten zu können, werden zahlreiche Auskunftsmittel angeboten, die in elektronischer Form (OPAC, Datenbanken) oder als Handapparat (Fachlexika) vorliegen.

Das Stadtmuseum Meran wurde auf Initiative von Dr. Franz Innerhofer im Jahre 1900 gegründet. Innerhofer war ein begeisterter Kunstsammler und „Leser“. Man kann ihn getrost als Leser bezeichnen, weil seine Bibliothek alle Bereiche und Zeiten abzudecken versucht. Diese Privatbibliothek hat Innerhofer bereits im Jahre 1897 der Gemeinde Meran vermacht, aber testamentarisch verfügt, dass die Bibliothek immer mit dem Museum vereint bleiben muss.

Eine Bibliothek vereint mit einem Museum soll den Forschenden die Arbeit erleichtern. So interpretieren wir heute diese testamentarische Verfügung unseres Museumsgründers. Das bedeutet, dass die wissenschaftlichen Publikationen laufend nachgekauft werden müssen, aber auch die Forschungsarbeit unterstützt werden soll. Die Gemeinde Meran hat dieser Situation Rechnung getragen, als sie bei der letzten Ämterorganisation das Museum mit seiner Studienbibliothek und das Stadtarchiv unter einer Führung vereint hat.

Wer kommt also in unsere Bibliothek? Diese Frage lässt sich relativ leicht und eindeutig beantworten: Es sind Forschende; natürlich nicht nur Wissenschaftler, sondern auch Heimatforscher, Familienforscher oder einfach nur

interessierte Bürger. Sie suchen gezielt nach bestimmten Informationen und benötigen meist eine fachliche Beratung. Diese Beratung setzt voraus, dass die Mitarbeiter nicht nur die Bestände im Haus kennen, sondern auch mit der Geschichte der Stadt gut vertraut sein müssen. So eindeutig die Benutzergruppe definierbar ist, um so schwieriger ist es in unserem Fall, das Gesuchte einzugrenzen. Von Informationen zu Personen, Ereignissen, Gebäuden bis zu Vereinsstatuten ist alles vertreten. Meist wird von etwas ausgegangen und im Laufe der Recherche wechselt man von Büchern zu Objekten, Dokumenten, Fotos, Zeitschriften, Plakaten, um vielleicht wieder in einem anderen Buch fündig zu werden. Diese Betreuung ist natürlich sehr zeitaufwendig, auch wenn wir bei der Durchsicht der Bücher oder Dokumente kaum helfen, sondern nur beim Auffinden der richtigen Quelle. Teilweise begleiten wir Kunden über Jahre, wenn sie zum Beispiel unsere umfangreichen Zeitschriftenbestände systematisch nach bestimmten Ereignissen durchsuchen.

Die Arbeit hört aber mit dem Auffinden des Gesuchten noch nicht auf, denn nun heißt es, Fotokopien oder Reproduktionen anzuferti-

gen. In diesem Bereich hat die Gemeinde in den letzten Jahren viel investiert, damit von der Farbkopie bis zur Digitalfotografie auf CD alles geboten werden kann.

Eine große Hilfe bei der Suche ist die spezifische Software (M-Box für Museumsobjekte; Libro für die Bibliothek; Augias für die Archivalien). Durch die systematische Suche im PC werden die enormen Informationsmengen überhaupt erst überschaubar. Wir haben zwar noch nicht alle Bestände mit EDV erfasst, doch wird die Suche von Tag zu Tag effizienter. Man sollte aber durch die EDV-Euphorie nicht die Bedeutung von klassischen Nachschlagewerken unterschätzen. Die Lebensdaten eines Künstlers sind immer noch schneller im „Thieme Becker“ nachgeschlagen als in einer Online-Datenbank. Deshalb werden die Nachschlagewerke weiterhin in Buchform angekauft.

Leider ist das neue Museum erst im Entstehen begriffen und die Studienbibliothek in räumlich sehr begrenzten Verhältnissen untergebracht. Trotzdem versuchen wir unserem Anspruch, Ansprechpartner für alle an der eigenen Geschichte Interessierten zu sein, gerecht zu werden. Über 700 Anfragen im Jahr belegen die rege Tätigkeit unserer Institution.

Elmar Gobbi