

## Dienstleistungskommission des DBV: ein Fazit der ersten Sitzungsperiode vom 1. März 2003 bis 31. März 2006

Die Dienstleistungskommission traf sich zu insgesamt neun Sitzungen:

1. Sitzung am 11./12.3.2003 in der BSB München
2. Sitzung am 16.10.2003 im HBZ Köln
3. Sitzung am 26./27.1.2004 in der SUB Göttingen
4. Sitzung am 22.3.2004 in der UB Leipzig
5. Sitzung am 5.10.2004 in der DDB, Frankfurt
6. Sitzung am 15.2.2005 in der SBPK Berlin
7. Sitzung am 14.3.2005 im HBZ Köln (mit der KZK)
8. Sitzung am 24./25.8.2005 in den Öffentlichen Bücherhallen Hamburg
9. Sitzung am 14.12.2005 in der Verbundzentrale Göttingen (mit der KZK und der AG Fernleihe der AG Verbundsysteme zur Gründung der AG Leihverkehr).

Die Protokolle aller Sitzungen sind auf den Webseiten des DBV zu finden.

Mitglieder der Dienstleistungskommission waren:

Dr. Claudia Fabian (Vorsitzende), Bayerische Staatsbibliothek

Ulrike Scholle, Universitätsbibliothek Duisburg-Essen

Dr. Silke Schomburg, Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen

Hella Schwemer-Martienßen, Hamburger Öffentliche Bücherhallen (1. Sitzung)

Jürgen Seefeldt, Landesbibliothekszentrum Rheinland-Pfalz

Wolfgang Tiedtke, Hamburger Öffentliche Bücherhallen (2.–9. Sitzung)

Als Protokollantin nahm Ursula Straub, Bayerische Staatsbibliothek, an allen Sitzungen teil. Das war eine große Unterstützung für die termin- und sachgerechte Berichterstattung, erlaubte aber auch allen Mitgliedern eine von Mitschreibern unbelastete Teilnahme an den Diskussionen. Unser herzlicher Dank dafür gilt Frau Straub und dem DBV für die dafür nötige finanzielle Unterstützung.

Folgende Veranstaltungen wurden von der Dienstleistungskommission durchgeführt:

2004:

- März:
- Präsentation der Informationsplattform „Forum Benutzung“ auf dem Bibliothekskongress in Leipzig.
  - Aktuelle Informationen zur verbundübergreifenden Online-Fernleihe (Referenten: Herr Dr. Gillitzer, Bayerische Staatsbibliothek, Frau Mrowka, HBZ) auf dem Bibliothekskongress in Leipzig.
- November:
- Präsentation von „Forum Benutzung“ auf der Inet-Bib-Sitzung.

2005:

- März:
- Mitwirkung bei zwei halbtägigen Veranstaltungen zum Thema Informationskompetenz auf dem Düsseldorfer Bibliothekartag. Anliegen der DLK war, die Kontinuität dieses Themas zwischen öffentlichem und wissenschaftlichem Bibliothekswesen zu begleiten und zu kommunizieren.
  - Gestaltung einer Postersession auf dem Düsseldorfer Bibliothekartag die die Initiativen unterschiedlicher Bibliotheken zum Thema Informationskompetenz dokumentierte. Als Beispiele für konkrete Umsetzungen der Praxis fand dieses Angebot breites Echo.
  - Präsentation der Informationsplattform „Forum Benutzung“ auf dem Düsseldorfer Bibliothekartag. Zu vorher mitgeteilten Zeiten standen Mitglieder der DLK am Stand des DBV zu Gesprächen zur Verfügung.

2006:

- März:
- Dienstleistungsmarkt der Bibliotheken auf dem Bibliothekartag in Dresden: Postersession und Präsentation von Dienstleistungen verschiedener Bibliotheken mit eigenem Stand der Kommission und Vorführung von Forum Benutzung.

Im folgenden werden die Schwerpunkte unserer Diskussionen kurz umrissen. Ausführlicheres findet sich in den Protokollen und den im Anhang genannten Veröffentlichungen.

### **Forum Benutzung ([www.forum-benutzung.de](http://www.forum-benutzung.de))**

Die Kommission konzipierte und pflegte laufend die Informationsplattform Forum Benutzung, die vom HBZ gehostet wird. Zu allen Fragen und Aspekten der Benutzung sollen hier Informationen und Anregungen zusammengetragen werden, die die Themenfülle der interessierenden Fragestellungen berücksichtigen und erste Anlaufstation für alle in der Benutzung Tätigen werden könnte. Die erste inhaltliche Füllung ist gelungen. Die Definition von formalen Vorgaben zur einheitlichen Präsentation ist in einem Formblatt festgehalten. Forum Benutzung muss weiter bekannt gemacht, gepflegt, bestückt und genutzt werden. Diskussionslisten (Inet-Bib, Forum ÖB, Rabe, netbib weblog), DBV-Newsletter und der ZKBW-Dialog wurden systematisch ausgewertet. Vom *Bibliotheksdienst* liegt die offizielle Erlaubnis vor, Artikel in den Rubriken Benutzung und Leihverkehr auf der Web-Site des Forum Benutzung duplizieren zu dürfen. Bei anderen Zeitschriften wird auf die Online-Version verlinkt bzw. ein bibliographischer Hinweis

gegeben (CT und Bit-Online, D-Lib Magazine, Bibliothek Forschung und Praxis, regionale Fachstellen-Zeitschriften). Meldungen weiterer Beiträge durch Externe kommen über das Meldeformular an den für die jeweilige Rubrik Zuständigen. Dabei wird die Einwilligung in die Veröffentlichung abgefragt. Interne Papiere werden als solche gekennzeichnet. Die für Benutzungsfragen relevante Füllung des Forums kann die Dienstleistungskommission nur mit breiter Unterstützung leisten. Vor allem sollten Diskussionsbeiträge zu offenen und aktuell interessierenden Themen und eigene Arbeitspapiere bereitgestellt werden. Das gelang aus verschiedenen Gründen nicht in überzeugender Fülle, meist auch aufgrund einer verständlichen, aber eben nicht sachdienlichen Scheu im Kollegenkreis unausgereifte Papiere im Internet zu publizieren. In Vorbereitung des Dresdner Bibliothekartags und als Abschluss der Kommissionsarbeit wurden die Struktur der Informationsplattform gestrafft, die Links auf Aktualität überprüft und neue Informationen ergänzt. Die Vernetzung von Forum Benutzung mit dem Informationsserver des Kompetenznetzwerks wird nachdrücklich unterstützt. Die Kooperation war über Herrn Seefeldt gewährleistet, jetzt steht Herr Tiedtke als Ansprechpartner für die Konzeption von Forum Benutzung zur Verfügung. Ich danke allen, die am Aufbau dieser Informationsplattform mitgewirkt hat. Es ist allen deutlich geworden, dass hierfür nicht nur gute Ideen, Enthusiasmus und technischer Support sondern auch ein verlässlicher und dauerhafter Einsatz von Arbeitszeit nötig ist, der das Engagement der Mitglieder der Dienstleistungskommission immer wieder herausforderte.

### **Leihverkehr (in Zusammenarbeit mit der Konferenz der Zentralkataloge)**

Die Zusammenarbeit der Dienstleistungskommission mit der ehemaligen Konferenz der Zentralkataloge (KZK) ist besonders hervorzuheben. Es fanden drei gemeinsame Sitzungen zu Fragen der neuen Leihverkehrsordnung und der verbundübergreifenden Online-Fernleihe statt. Diese Zusammenarbeit wurde von allen Beteiligten, darunter auch Vertreter der AG Verbundsysteme, begrüßt. Empfehlungen zur Fernleihe konnten in breiter Sachkompetenz ausgesprochen werden. Die neue Leihverkehrsordnung wurde in allen Bundesländern ab 1. Januar 2004 zu unterschiedlichen Terminen erlassen. Die einschlägigen offiziellen Veröffentlichungen sind in Forum Benutzung gesammelt. Die Ergebnisse sind in den Empfehlungen für den Leihverkehr im *Bibliotheksdienst* 39 (2005), S. 804–809, zusammengefasst. Inhaltlich sind diese Diskussionen in breitem Kontext zur Zeit besonders wichtig, da die Praxis der verbundübergreifenden Online-Fernleihe, die durch die LVO festgeschriebene Einführung von Gebühren zu Gunsten der gebenden Bibliotheken und die rechtliche Problematik elektronischen Kopienversands neue Absprachen und Verfahren erfordern. Das Gebiet des Leihverkehrs und der Dokumentlieferung kann von den Mitgliedern der Dienstleistungskommission

mission allein nicht sachkompetent abgedeckt werden. Vielmehr ist der Dialog mit den Leihverkehrszentralen der Regionen und Verbände unverzichtbar. Die institutionalisierte Fortführung der Aktivitäten ist gewährleistet. Die KZK geht in einem neuen Gremium, der der AG Verbundsysteme zugeordneten AG Leihverkehr auf, in der auch die Verbundzentralen als Betreiber der Online-Fernleihe vertreten sind. Eine Geschäftsordnung wurde unter Beteiligung der DLK auf einer gemeinsamen Sitzung im Dezember 2005 festgelegt und im *Bibliotheksdienst* 40 (2006), H. 2, S. 221–222, veröffentlicht.

Folgende Themen sind Beratungsgegenstand der AG Leihverkehr:

- Koordination von Nachweis- und Bestellsystemen in der verbundübergreifenden Fernleihe
- Zulassung zum Leihverkehr
- Abwicklung des Leihverkehrs (technisch, inhaltlich, logistisch)
- Gebühren im Leihverkehr
- Umsetzung und Entwicklung der Leihverkehrsordnung.

Die konstituierende Sitzung findet am 13.6.2006 in Göttingen statt.

Das von der DLK in der Praxis eingeführte Modell wird damit offiziell sanktioniert. Der enge Konnex mit der DLK wird durch die Entsendung eines Vertreters der DLK in die AG Leihverkehr fortgeführt. Es können auch gemeinsame Sitzungen durchgeführt werden, die sich sehr bewährt haben.

### **Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS)**

Die Dienstleistungskommission war aufgefordert, zu den von der Arbeitsgruppe DBS, Öffentliche Bibliotheken entwickelten Erläuterungen zum Fragebogen Stellung zu nehmen, und hat sich diesem Thema intensiv und detailliert gewidmet. Die Pflege der DBS bedarf einer kontinuierlichen Zuständigkeit, die zum einen die sinnvolle Auswertung der Ergebnisse, die Vergleichbarkeit und Aussagekraft der so gewonnenen Zahlen sowohl im Bereich ÖB wie auch Bereich WB sicherstellt. Auch andere statistische Aussagen der Bibliotheken bleiben im Blick, z.B. BIX. Die Dienstleistungskommission kann beratend bei einer konkreten Aufgabe wie den Erläuterungen mitzuwirken, jedoch nicht alle Bereiche des Fragebogens sachkompetent würdigen. Für Aspekte der Dienstleistungen steht sie der Steuerungsgruppe für die DBS-WB als Ansprechpartner zur Verfügung. Sie berät über die Fortentwicklungen der DBS besonders im Hinblick auf die Harmonisierung von DBS-ÖB und DBS-WB, um die Vergleichbarkeit der Aussagen im Dienstleistungsbereich sicherzustellen. Die DBS ist für Außenwirkung und Profilierung der Bibliotheken bedeutend. Die Auswertung der DBS durch Softwareangebote auf CDROM und Online-Angebote wird von der DLK begleitet.

### **Stellungnahme zu den IFLA-Guidelines for OPAC displays**

Die Stellungnahme der Kommission wurde an die IFLA Task Force for the Review of Guidelines for OPAC displays verschickt. Es wurde darauf hingewiesen, dass eine Vermischung der Funktionen von Katalog, Bibliographie und Internet nicht hilfreich ist, die Funktion des Katalogs soll klar herausgearbeitet werden.

### **Virtuelle Auskunft**

Die modernen Formen der Auskunft (kooperative Auskunft, Chatbot) werden beobachtet und in ihrer Modellhaftigkeit kommuniziert. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf dem Aspekt der Barrierefreiheit.

### **Informationskompetenz**

Auf dem Düsseldorfer Bibliothekartag 2005 widmete sich die Dienstleistungskommission diesem Thema. Eine Konzentration auf den reinen Hochschulaspekt erschien der Kommission nicht der richtige Ansatz zu sein. Vielmehr sollten alle Aspekte der Kooperation zwischen Bildungseinrichtungen und Bibliothek zur Sprache kommen: Öffentliches Bibliothekswesen und seine Angebote für Kindergärten und Schulen (hier wurde Kontakt mit der DBV-Kommission für Schulbibliotheken aufgenommen), Fachhochschulen und Universitäten: Herausforderungen von BA und MA für die Bibliotheken, die Ansprüche der Universität an die Bibliotheken.

### **Bibliothekartag in Dresden 2006**

Der Vorschlag der DLK, nach den positiven Erfahrungen in Düsseldorf 2005 in Dresden einen Dienstleistungsmarkt als offene Präsentationsform für die verschiedensten Dienstleistungen der Bibliotheken anzubieten, konnte durch persönliche Gespräche und einen Besuch vor Ort im Dezember 2005 festgestellt werden. Seither wurden auf verschiedenen Wegen möglichst viele Bibliotheken über diese Absicht informiert. Die Rückmeldungen waren zahlreich genug, um das Projekt umsetzen zu können, aber nicht so vielfältig, wie erwartet. Gerade das Echo aus den sehr benutzerorientierten und in diesem Bereich innovativen öffentlichen Bibliotheken war eher gering. Stattdessen war ein gewisses Interesse von kommerziellen Anbietern festzustellen, das von der DLK so nicht antizipiert war. Der Dienstleistungsmarkt war gut besucht und konnte sich in seiner Wirkung und Besucherattraktivität durchaus mit der Firmenausstellung messen lassen. Die Aussteller äußerten sich erfreut über die Möglichkeit, hier in einem kollegialen Rahmen und in persönlichen Gesprächen auch Themen kommunizieren zu können, die auf einer Firmenausstellung nicht ihren Platz haben. Für den immensen

Einsatz von Herrn Tiedtke für die Realisierung dieses Konzepts sei hier nochmal besonders Dank gesagt.

### **Fortführung der Kommissionsarbeit**

Die für die Selbstevaluierung der Kommissionsarbeit gestellten Fragen des DBV wurden diskutiert. Die DLK sieht sich vor allem als Fokussierungspunkt für die verschiedenen praktischen Ansätze im Dienstleistungsbereich, die durch dieses Gremium in geeigneter Weise (Forum Benutzung, Veranstaltungen auf dem Bibliothekartag) in ihrer Mannigfaltigkeit und mit bester Aktualität in die breite Öffentlichkeit gebracht werden. Im Zusammenwirken mit der KZK war sie im Bereich des Leihverkehrs wesentlich an der Erarbeitung der Empfehlungen für den Leihverkehr beteiligt, ein Dokument, das aufgrund der praktischen Erfahrungen, der technischen Möglichkeiten und der juristischen Vorgaben kontinuierlich fortzuschreiben ist.

Neue wichtige Themen ergeben sich im Bereich von E-Learning und im Bereich der Gebührenpolitik.

Die Kommission müsste in ihrer Mitgliedschaft erweitert werden, um die Vielfalt der Dienstleistungsaspekte abdecken zu können. Folgende Merkmale wären zusätzlich abzudecken:

- Neue Bundesländer
- Benutzungsleitung aus dem Bereich ÖB.

Die Verfahren zur Fortführung der Kommissionsarbeit und Ernennung von Mitgliedern wurden auf der DBV-Sitzung in Weimar 2005 angesprochen. Durch die erneute Ausschreibung hatten alle Mitglieder der DLK die Möglichkeit, sich für eine zweite Amtszeit zu bewerben. Wichtig erscheint uns, die Beteiligung der bisherigen Kommission an der Benennung neuer Mitglieder und vor allem an der Formulierung der Ausschreibung der Kommissionsarbeit besser zu institutionalisieren. Die neue Kommission setzt sich aus zwei alten und drei neuen Mitgliedern zusammen. So ist die Kontinuität der Aktivitäten gewährleistet. Die Einbindung möglichst vieler Institutionen in einen regen Austausch von Informationen, Praxiserfahrungen und offenen Überlegungen in diesem stets sich wandelnden, innovativen und kundenorientierten Bereich bleibt eine wichtige Herausforderung für die Arbeit der DLK. Das (dienstlich bedingte) Ausscheiden von drei ehemaligen Mitgliedern der DLK und die erklärte Bereitschaft der Leiter der Benutzung der Staatsbibliothek zu Berlin und der Bayerischen Staatsbibliothek, sich an den Diskussionen und Aktivitäten der DLK auch außerhalb der Mitgliedschaft zu beteiligen, legen eine Erweiterung der Kommissionsbeteiligung durch „assoziierte Mitglieder“ nahe.

Ich möchte enden mit herzlichem Dank an meine Kollegen und Kolleginnen in der Dienstleistungskommission. Es war eine erfreuliche und – so meine ich – erfolgreiche Zusammenarbeit. In der kurzen Zeit von drei Jahren ist einiges gewachsen und entstanden. Wir alle haben voneinander gelernt: die Vielfalt dessen, was Dienstleistung umfasst, wurde in unserem kleinen Kreis deutlich. Es ist uns gelungen, alle Sitzungen in Vollbesetzung durchzuführen und harmonisch in kollegialem Einvernehmen zusammenzuarbeiten. Ich wünsche der neu besetzten DLK die gleiche Freude am gemeinsamen Arbeiten.

### *Veröffentlichungen*

„Forum Benutzung“: [www.forum-benutzung.de](http://www.forum-benutzung.de)

Fabian, Claudia: Bericht der DBV-Dienstleistungskommission. – In: *Bibliotheksdiens*t 38 (2004), S. 1470–1475

Fabian, Claudia und Silke Schomburg: Forum Benutzung – eine Informationsplattform der Dienstleistungskommission des DBV. – In: *Information, Macht, Bildung*. – Wiesbaden: Dinges u. Frick, 2004. – S. 301–306

Empfehlungen der Dienstleistungskommission des DBV und der Leihverkehrszentralen zum Leihverkehr. – In: *Bibliotheksdiens*t 39 (2005), S. 804–809

Neugründung der AG Leihverkehr. – In: *Bibliotheksdiens*t 40 (2006), S. 221–222

*Claudia Fabian*

