

Robert Löffler

Büchereien Wien
Zweigstelle 12
Erdbergstraße 5-7
1030 Wien

**Praxis der Ausleihverwaltung und Leserberatung in der Bücherei
Erdbergstraße im Informationszeitalter**

- **Welche Abläufe gestalten sich zunehmend schwieriger und welche neuen Strategien können helfen?**

Projektarbeit im Rahmen der
hauptamtlichen Ausbildung für Bibliothekar/innen
(Ausbildungslehrgang 2004-2006/B)

13. Jänner 2006

Robert Löffler

Büchereien Wien
Zweigstelle 12

**Praxis der Ausleihverwaltung und Leserberatung in der Bücherei
Erdbergstraße im Informationszeitalter**
**- Welche Abläufe gestalten sich zunehmend schwieriger und
welche neuen Strategien können helfen?**

Hintergrund und Motivation dieser Arbeit ist die Verwandlung der traditionellen Bibliothek zu einem modernen Informations-, Kommunikations- und Technologiezentrum.

Die Bücherei Erdbergstraße, als eine von 6 großen Stützpunktbüchereien, ist davon in besonderem Maß betroffen. Der Wandel ist überall feststellbar. Die Öffnungszeiten werden ausgedehnt, die Ansprüche und Gewohnheiten der Benutzer verändern sich, das Medienangebot wird größer, neue Technologien halten Einzug, etc..

Bibliothekare sind vor neue Herausforderungen (auch technischer Natur) gestellt. Gleichzeitig herrscht, wie überall, eine knappe budgetäre Lage, d.h. im konkreten Fall, der Personalstand kann nicht beliebig in die Höhe geschraubt werden.

Wie kann nun der Büchereialltag in der Erdbergstraße unter all diesen Bedingungen für die Benutzer wie für die Bibliothekare so erfreulich wie möglich gelingen? Auf diese Frage versucht meine Arbeit ein paar praktische Antworten zu geben.

INHALT

1. VORWORT	4
2. THEORETISCHER TEIL	5
2.1. Leitbild und Grundsätzliches zur Aufgabenstellung	5
2.2. Eine Gesellschaft im Wandel bedeutet auch Veränderungs- prozesse für die Bibliotheken	9
3. PRAKTISCHER TEIL	13
3.1. Die Bücherei Erdbergstraße: Standort, Grundriss, Plan, Beschreibung	13
3.2. Angebote und Hilfsmittel für die Benutzer in der Bücherei	19
3.3. Zielbeschreibung und Suche nach zum Ziel führenden Mitteln und Strategien (Ressourcen)	20
3.3.1. Der Ist-Zustand	20
3.3.2. Das Ziel	24
3.3.3. Die Ressourcen	25
4. ANHÄNGE, ABBILDUNGEN	33
4.1. Grundriss Bücherei Erdbergstraße 5-7	33
4.2. Orientierungsplan Bücherei Philadelphiabrücke	35
4.3. PC-Recherche	37
5. LITERATUR, QUELLEN	39
5.1. Allgemeines	39
5.2. Internet	40
5.3. Zeitschriften	40
5.4. Bildnachweise	41

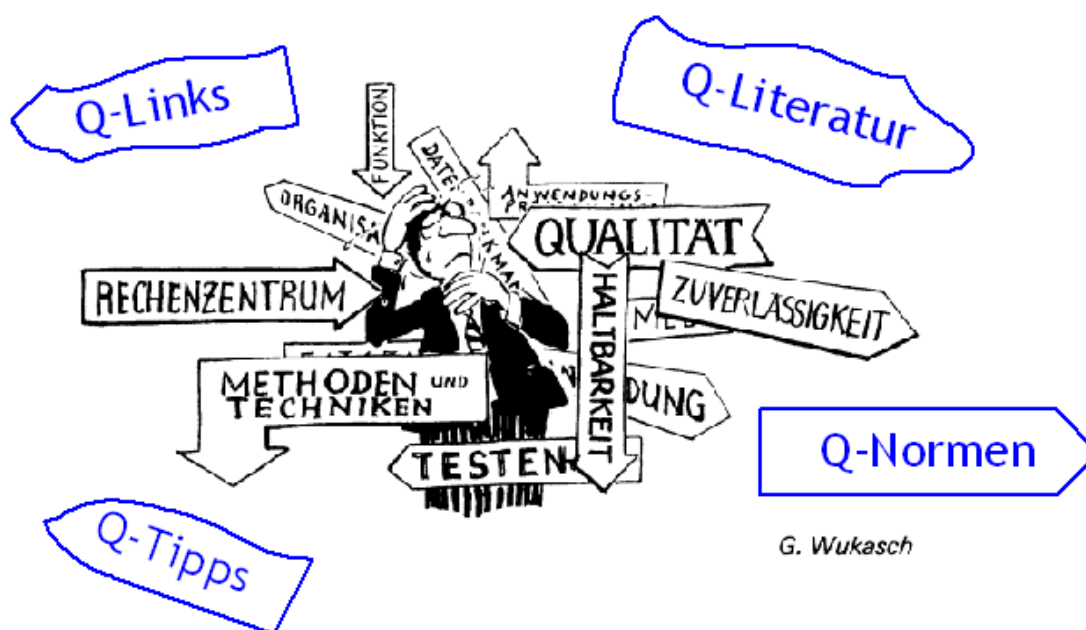
1. VORWORT

Welche Rolle spielt heute eine öffentliche Bibliothek? Welche Aufgaben hat sie sich gestellt und welche Ziele ist sie bemüht zu erreichen?

Und um den Fokus zu verschärfen: Wie gestaltet sich dies alles in einer ganz konkreten Zweigstelle im Alltag?

Vor welche Probleme sind die Beteiligten gestellt? Wie kann man sich zurechtfinden? Wie kann man **Orientierung** finden in einer mehr und mehr technisierten Bibliotheksumgebung?

Dies sind die Fragen und Themenkreise, die ich zuerst in einem eher theoretisch gehaltenen Teil und anschließend in einem praktischen Teil, ansprechen werde.



Aus Gründen des Leseflusses habe ich die männliche Anredeform verwendet, angesprochen sind selbstverständlich immer beide Geschlechter.

2. THEORETISCHER TEIL

2.1. Leitbild und Grundsätzliches zur Aufgabenstellung

Die grundsätzliche Bedeutung der Büchereien Wien liegt in ihrer Funktion als kulturelle Einrichtung und als Kommunikationszentrum. Die Büchereien Wien zählen zu den sogenannten öffentlichen Bibliotheken, was bedeutet, dass sie sich an alle Bürger (d.h. vom Kleinkind bis zum Pensionisten) wenden, und sich für einen möglichst einfachen Zugang zu Informationen allgemeiner Art bemühen. Im Gegensatz dazu wenden sich wissenschaftliche Bibliotheken vor allem an Studierende und wissenschaftlich Tätige und bedienen deren zum Großteil spezifischere Bedürfnisse nach Informationen.

Spricht man von einem Leitbild für die öffentlichen Bibliotheken, so gibt es hier vier ganz wesentliche und konkrete Punkte:

Bildung

Kultur

Soziales

Information und Kommunikation

In ihrer Funktion als **Bildungszentrum** stellt die Zweigstelle Erdbergstraße Kontakt zu den umliegenden Schulen und auch Kindergärten her und arbeitet mit den dort Tätigen zusammen um die Kulturtechnik Lesen zu fördern. So finden wöchentlich mehrere Besuche von Schulklassen und Kindergartengruppen statt, die entweder „nur“ zum Büchertausch kommen, eine Bücherei(ein)führung bekommen, oder eine Veranstaltung besuchen. Auch Animationsstunden werden angeboten, wobei Bibliothekar und Lehrer ein Programm vorbereiten. Zeitpunkt, Inhalt, Form und Dauer solcher Animationsstunden sind völlig individuell vereinbar und können somit ideal an die Bedürfnisse der Kinder angepasst werden.

Eine Zusammenarbeit besteht auch mit Organisationen, die jede Art von Weiterbildung anbieten. Zum Beispiel liegt in der Bücherei Erdbergstraße das

gesamte Angebot der nahegelegenen Volkshochschule (Hainburger Straße 29) auf.

Durch unser Angebot an CD-Roms, DVDs, 3 Publikum PCs mit Internetzugang und einem Recherche PC schaffen wir auch Zugänge zum mannigfaltigen Angebot der modernen Informationstechnologie.

Als **Kulturzentrum** stellen die öffentlichen Büchereien vor allem in kleineren Orten Österreichs oft die einzige Möglichkeit und auch den einzig verfügbaren konkreten Platz dar, an dem kulturelle Veranstaltungen (Lesungen, Vorträge, Ausstellungen, Konzerte, etc.) stattfinden können. So bieten sie damit gleichzeitig auch die Chance als Kommunikationsvermittler zwischen unterschiedlichen Benutzern zu fungieren.

In der Zweigstelle Erdbergstraße finden das ganze Jahr Ausstellungen von Künstlern statt. Die Palette reicht von Malern unterschiedlichster Stilrichtungen, deren Werke am Markt teilweise mit schon recht beachtlichen Preisen gehandelt werden, über Graphiker bis zu Aktionskünstlern, die versuchen durch die Verbindung von Bild, Text und Skulpturen auch gezielte Botschaften zu transportieren. Bei einer Ausstellungsdauer von 1 bis 2 Monaten finden pro Jahr ca. 6 bis 7 Ausstellungen statt.

Als **sozial-integratives Zentrum** fungieren die Büchereien Wien schon alleine dadurch, dass sie für alle Bürger ungeachtet ihres sozialen, materiellen, religiösen und ethischen Status da sind, und allen freien Zugang zu Informationen anbietet. Da der Zugang zu Information immer auch eine Frage des Geldes ist, und es in Wien im Jahr 2004, bei einer erwerbsfähigen Bevölkerungszahl von ca. 1.027.000 gleichzeitig 82.025 (8 %) vorgemerkte Arbeitslose¹ gegeben hat, sieht man wie wichtig und auch notwendig die Büchereien Wien in ihrer Funktion als sozial-integratives Zentrum sind. Zu der Gruppe der Arbeitslosen reihen sich noch viele andere Gruppen, deren Zugang zu Information ebenfalls durch fehlende finanzielle Mittel beschränkt ist. So gab es im Jahr 2004 schon 10.751 (Monatsdurchschnitt) Bezieher von Sozialhilfe, was im Vergleich zum Vorjahr eine

Steigerung um fast das Dreifache ist. Und im Jahr 2003 gab es 6.818 Bezieher von Mietbeihilfe des Landes Wien.² Rechnet man zu diesen drei Gruppen, deren finanzielle Lage besonders prekär ist, noch die Gruppe der Erwerbstätigen mit geringem Einkommen (z.B. Bezahlung nach Kollektivvertrag) hinzu, so zeigt sich immer deutlicher für welche hohe Anzahl von Menschen eine Einrichtung wie die Büchereien Wien eine Chance bieten kann, zu Information und Wissen zu gelangen und damit die Möglichkeit zu bekommen, an unserer Informations- und Wissensgesellschaft teilhaben zu können. Dadurch schaffen die Büchereien Wien auch einen gewissen Ausgleich zwischen der Kluft der Informations-Armen und Informations-Reichen.

In der Bücherei treffen Leser auf Leser. Vielleicht kennt man sich schon, oder man lernt sich kennen. Nicht selten helfen sich Leser gegenseitig bei ihrer Suche nach dem gewünschten Lesestoff, oder sie tauschen ihre Meinungen über das Gelesene aus. Leser treffe Gleichgesinnte quer durch alle Kulturen, und dies eröffnet meist von ganz alleine und jeden Tag aufs neue Möglichkeiten der sozialen Begegnung.

Zu guter Letzt ist die Funktion der Bücherei als **Informations- und Kommunikationszentrum** anzuführen, die eine ganz Maßgebliche ist. Dabei ist hervorzuheben, dass die Büchereien im wesentlichen bestrebt sind, für eine größere Ausgewogenheit, was den Zugang zu Information betrifft, zu sorgen. Eine finanzielle Barriere, in dieser Hinsicht, kann bedeuten, dass Menschen es

¹ Wien in Zahlen. Ausgabe 2005. MA 05, Referat Statistik und Analyse, AV + Astoria Druckzentrum GmbH

² siehe ebendort

sich einfach nicht leisten können an bestimmte Informationen und Wissensgebiete zu gelangen. Einerseits sind viele Printmedien schwer zu erwerben und daher auch teuer und somit für bestimmte Bevölkerungsgruppen kaum zugänglich. Andererseits ist der Erwerb, die Installation und die Wartung eines Computers samt Internetzugang eine mindestens ebenso kostspielige Angelegenheit, sodass man auch hier sicher nicht davon ausgehen kann, dass dies für jeden leistbar ist.

Eine Bildungs- oder Wissensbarriere kann zur Folge haben, dass man es nicht versteht, mit den vorhandenen Medien umzugehen und sie daher auch nicht erfolgreich benutzen kann. Unzureichende Bildung, fehlendes technisches Verständnis, „Schwellenangst“ oder überhaupt fehlendes Wissen über die zur Verfügung stehenden Angebote und Möglichkeiten zum Informationserwerb können Gründe dafür sein.

Es besteht also eine Kluft zwischen jenen, die Zugang zu Information haben und jenen die diesen Zugang nur sehr eingeschränkt bis gar nicht haben. Daher sind die Büchereien bestrebt, diese Barrieren abzubauen, indem sie eine Vielzahl an Medien, beginnend bei Fachzeitschriften, Zeitungen, Magazinen über Bücher, CD-Roms bis zu Internet und Bibliotheks-Recherche-PCs für ihre Leser und Nutzer anbieten.

Im Jahr 2004 haben die Büchereien Wien ihren Nutzern über 1,6 Millionen Medien in einem Netz von über 40 Zweigstellen angeboten. In der Zweigstelle Erdbergstraße betrug der Bestand ca. 35.000 Bücher, 7.000 AV-Medien und ca. 25 Zeitschriftenabos. Findet man sich im Angebot nicht zurecht, kann man die Hilfe der Bibliothekare vor Ort wahrnehmen. Ein wichtiger Teil ihrer Arbeit besteht genau darin, den Benutzern der Bücherei zu zeigen, wo und wie sie zu ihrer gesuchten Information kommen können. Wegweiser, Leitsysteme, Informationsmaterial, Orientierungspläne runden das Bestreben der Büchereien Wien ab, auch die Kluft der Wissensbarriere so gering wie möglich zu halten.

2.2. Eine Gesellschaft im Wandel bedeutet auch Veränderungsprozesse für die Bibliotheken

Unsere Gesellschaft ist einem extremen, alles umfassenden Wandel unterworfen. Begriffe, die vor noch nicht allzu langer Zeit vage Schlagwörter waren, haben sich zu einer Alltagsrealität für uns alle entwickelt: E-Mail, Google, Telebanking, Online-Händler, ebay, e-Government – wer kennt sie nicht, diese Begriffe aus dem World Wide Web, um nur einige wenige Schlagwörter aus dem Internet zu verwenden? Handys, bei denen das Telefonieren nur eine von vielen Funktionen ist; Webcams, GPS im Auto; i-Pod etc., die Aufzählung könnte man beinahe endlos weiterführen. Der in den letzten vier Jahrzehnten besonders sichtbare und rasante technische Fortschritt im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien hat uns zu einer Informationsgesellschaft gemacht. Dies betrifft die Ausbildungs-stätten unserer Kinder genauso, wie die Arbeitswelt der Erwachsenen, sowie unser Freizeitverhalten. Man kann festhalten, dass die Informations-technologien alle Lebensbereiche der Menschen erfasst haben.

Die Büchereien Wien sind in ihrer Rolle als Wissensvermittler daher besonders gefordert, der rasanten Entwicklung der neuen Kommunikations- und Informationsmedien, Rechnung zu tragen. Und sie tun dies mit großem Erfolg. In den siebziger Jahren verabschiedete man sich vom Konzept der Thekenbücherei endgültig und man ging zu einer Freihandaufstellung über, d.h. die Leser hatten ab sofort uneingeschränkten Zugang zu allen Medien. Ein großer Schritt in Richtung Autonomie der Benutzer war damit getan.

Eine andere wichtige Weiterentwicklung verlief parallel und betraf die Organisation der Entlehnungen. Am Anfang standen **Lesehefte**, in denen die von den Lesern entlehnten Bücher eingetragen wurden. Diese Lesehefte wurden 1981 durch ein sogenanntes **Ticketsystem** abgelöst, bei dem die Verbuchung der Bücher über Buchkarten abgewickelt wurde. 1970 startete dann die neu eröffnete Hauptbücherei Skodagasse mit einem **Lochkartensystem**. Alle anderen Zweigstellen hatten dieses System jedoch nicht übernommen. Im Jahr 1982 hielt schließlich das erste Computer-Programm Einzug in die Hauptbücherei Skodagasse. Es handelte sich um ein einfaches **Computer-Verbuchungssystem**, das einstweilen nur die entlehnten Medien den Entlehnern zuordnen konnte. Recherchen und andere Anwendungen waren damals noch

nicht möglich. Diese Entwicklung breitete sich im Sommer 1983 auch auf die Stützpunktbüchereien aus, also die größten Zweigstellen der Büchereien Wien. Eine Umrüstung des einfachen Computer-Verbuchungssystems fand im Jahr 1991 statt und nannte sich **URICA**. URICA war dann auch schon das Vorgängersystem von „**bibliotheka 2000**“ der Firma Bond, welches 1999 im gesamten Wiener Büchereisystem eingesetzt wurde, und seit damals zum unentbehrlichen Rüstzeug der Bibliothekare, was Arbeit und Verwaltung betrifft, gehört. Gleichzeitig wurde damit gewährleistet, dass die Benutzer von jeder Zweigstelle aus Zugriff auf den gesamten Medienbestand der Büchereien Wien hatten.

Im April 2003 ging schließlich das Internetportal der Büchereien Wien in Betrieb. Zu diesem Zeitpunkt boten 43 Zweigstellen zusammen bereits 187 Publikums-PCs an. Im Jahr 2004 waren es bereits 199 Publikums-PCs.

Der Wandel war aber auch in anderen Bereichen bemerkbar. So führte die lange geführte Diskussion über die Öffnungszeiten dazu, dass nicht nur die neue Hauptbücherei am Urban-Loritz-Platz (seit April 2003) und die neu eröffnete zweitgrößte Zweigstelle Wiens, die Philadelphiabrücke (seit September 2004), sondern auch alle Stützpunktbüchereien (seit September 2005) von Montag bis Freitag täglich für die Benutzer geöffnet haben. Der Mittwoch als Schließtag gehörte damit der Vergangenheit an. In der Hauptbücherei am Gürtel können die Benutzer sogar noch jeden Samstag von 11.00 bis 17.00 Uhr die Bücherei besuchen.

Sehr kleine Zweigstellen, die nicht mehr zeitgemäß waren und somit den Wünschen und Ansprüchen der Benutzer auch nicht mehr entsprechend adaptiert werden konnten, wurden aufgelöst. Dafür wurden an verkehrsgünstig gelegenen Standorten wesentlich größere Zweigstellen eröffnet. Zwei Beispiele solcher Neueröffnungen im Jahr 2004 sind die Zweigstelle Meidling auf der Meidlinger Hauptstraße 73 und die Zweigstelle in Liesing auf der Breitenfurter Straße 358.

Eine wesentliche Funktion aller Bibliotheken war und ist den Zugang zur Information zu gewähren, selbstverständlich unter den unterschiedlichsten

Bedingungen und für verschiedenste Zielgruppen. In den letzten Jahren nun ist eine eindeutige Tendenz auszumachen, dass diese Funktion eines „Zugangs zur Information“ immer stärker auf digitaler/virtueller Ebene stattfindet.

Jens Thorhauge, Generaldirektor der Dänischen Nationalbehörde für Bibliotheken, stellte sich in der Publikation *Büchereiperspektiven* im Jahr 2004 die Frage: „Die Bibliothek der Zukunft – Hybrid, virtuell oder real?“ Angesichts der Tatsache, dass es sich in Dänemark bei einem Drittel aller Entlehnungen im wissenschaftlichen Bibliothekssektor um heruntergeladene Daten handelt, ist die Frage hinsichtlich der Zukunft von Bibliotheken sehr relevant. In Dänemark existiert eine gut funktionierende Forschungs-datenbank, welche auf einer Vernetzung der Bibliotheken basiert und Studierenden und Forschern zur Verfügung steht. Außerdem gibt es ein landesweites Bibliothekssystem (<http://www.bibliothek.dk>), welches es den Benutzern ermöglicht, alle Medien, die von öffentlichen oder wissenschaftlichen Bibliotheken angekauft werden, zu benutzen. Die Medien können selbständig recherchiert und auch reserviert werden.

Auch wenn dieser Trend einstweilen hauptsächlich die wissenschaftlichen Bibliotheken betrifft, wird diese Entwicklung hin zur digitalen Bibliothek auch für die öffentlichen Bibliotheken unzweifelhaft seine Auswirkungen haben. So lud der „Arbeitskreis kritischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare“ (Kribibi) im Renner-Institut am 11. November 2005 zu einer Podiumsdiskussion mit hochkarätigen Gästen (u.a. Alfred Pfoser – Büchereiverband Österreich und Leiter der Büchereien Wien, Johanna Rachinger – Direktorin der Österreichischen Nationalbibliothek, Maria Seissl – Universitätsbibliothek Wien, Harald Weigel – Vereinigung österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare) über folgendes Thema ein: „Öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken in Österreich – Netzwerk als Ziel?“

Abschließend zu diesem kleinen dänischen Exkurs noch ein vorläufiges Resümee von Jens Thorhauge:³

„Trotzdem glaube ich nicht, dass wir in näherer Zukunft allein auf digitale Bibliotheken angewiesen sein werden. Noch immer gibt es viele Informationsquellen in den traditionellen Bibliotheken, die nicht digitalisiert werden. Und es wird auch weiterhin einen Bedarf an Büchern geben, die Romane und andere lineare Texte enthalten. Worauf ich eigentlich hinaus will ist, dass wir solange wir auf die gegenwärtige bekannten Technologien angewiesen sind, auch reale Bibliotheken haben werden. Und zwar in einer Form, die wir üblicherweise als Hybrid bezeichnen, wo also virtuelle und herkömmliche Quellen einander ergänzen.....“

Andere Meldungen aus der Welt der Informationstechnologien verkünden, dass die Buchwelt und das Internet zusammenwachsen werden. Überall gehen Bibliotheken daran, ihre Bücher zu digitalisieren, also im Computer abrufbar zu machen. Das heißt, die Bücher werden komplett eingescannt und als Volltext jedem Interessierten per Computer zugänglich gemacht. Unter anderem ist das Unternehmen der Suchmaschine Google gerade dabei, hunderttausende Buchseiten pro Tag zu scannen (einzulesen) und treibt damit den jahrtausendealten Bibliothekarstraum vom für alle immer und überall frei zugänglichen Weltwissen voran. Allerdings wird der sehr dynamische Alleingang des inzwischen börsennotierten Unternehmens auch mit großer Skepsis verfolgt. Urheberrechtsfragen und zuviel Macht in Händen einiger weniger sind offene Streitpunkte.

Auch wenn bis dato nur ein sehr geringer Teil der Literatur mit sogenannten Buchscannern digitalisiert wurde, und das Urheberrecht noch eine bedeutende Rolle spielt, so scheint das Potential solcher Buchsuchmaschinen doch gewaltig zu sein. Manche träumen schon von einer neuen Bibliothekszukunft. **Hilmar Schmundt** schreibt im deutschen Wochenmagazin Spiegel in der Ausgabe 34/2005:⁴

³ Büchereiperspektiven 01/2004, Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs, „Die Bibliothek der Zukunft – Hybrid, virtuell oder real?“ von Jens Thorhauge, S. 6

⁴ Der Spiegel 34/2005, Internet, „Schwatzen, Schrillen, Schreien – Buchwelt und Internet wachsen zusammen“ von Hilmar Schmundt, S. 118

„...ein erster Schritt zu einer Art Universalbibliothek, deren Portale Tag und Nacht für jedermann offen stehen, ganz gleich ob in Göttingen oder in einem Johannesburger Internet-Cafe.“

Doch es gilt zu bedenken, dass damals schon, als Radio und Fernseher auf den Markt kamen, man vom Aussterben des Buches sprach, was bis heute aber nicht passiert ist. Im Gegenteil, es werden heute mehr Bücher denn je produziert. Die größte Buchmesse weltweit, die Frankfurter Buchmesse, weitet von Jahr zu Jahr ihr Angebot an Verlagen und Büchern aus, sodass regelmäßig mehr Platz am Messegelände geschaffen werden muss. Im Jahr 2005 haben mehr als 7.000 Aussteller (Verlage) aus mehr als 100 Ländern an der 57. Frankfurter Buchmesse teilgenommen.

3. PRAKTISCHER TEIL

3.1. Die Bücherei Erdbergstraße: Standort, Grundriss, Plan, Beschreibung

Die Geschichte der Zweigstelle Erdbergstraße im 3. Wiener Gemeindebezirk beginnt ganz in der Nähe. Und zwar in der Hintzerstraße 1, wo sich seit Oktober 1940 die damalige Bücherei Nr. 1 befand. Im Jahre 1964 öffnete dann die Zweigstelle Kundmannngasse 30 ihre Tore und zwar nicht mehr als BW 1 sondern als BW 12. Man näherte sich also geografisch gesehen dem Zentrum an, der Standort war aber noch immer ein wenig versteckt. Einer Jahresstatistik von 1991, der auch eine kurze Charakteristik der Zweigstelle angehängt ist, ist knapp aber klar zu entnehmen: „Schäbige Fassaden und viel zu kleine Räumlichkeiten.“ Genaugenommen umfasste die Kundmannngasse 30 genau 170 m². Doch schon seit langem war man sich dieser engen Grenzen bewusst. Versuche, den Standort Kundmannngasse zu vergrößern wurden unternommen, scheiterten aber letztthin. Daher gab es schon seit 1977 Bestrebungen, einen neuen, größeren Standort zu finden. Im April 1977 erging vom damaligen Leiter der damals noch genannten „Städtischen Büchereien“, Dr. Franz Pascher ein Schreiben an die MD Stadtbaudirektion Referat VI, mit der Bitte um Überprüfung, ob im neuen städtischen Wohnbauvorhaben 3., Erdbergstraße 5-7, wo die Errichtung einer

Wohnhausanlage geplant war, nicht auch im Parterre Räumlichkeiten für eine neue Stützpunktbücherei mit einem Raumbedarf von ca. 350 m², inklusive einem eigenen Eingang und einer Schaufront von der Straße her, mit einzuplanen möglich wäre. Dies war der Beginn einer erfolgreichen und gelungenen Umsiedlung, die allerdings noch fast zwei Jahrzehnte Zeit brauchte, ehe sie verwirklicht war.

Wie notwendig die Übersiedlung wurde, zeigen auch folgende Zahlen. 1989 kam man bereits auf 117.579 Entlehnungen, was die 6. Stelle in Wien bedeutete. Man hatte einen Leserstamm von 2.387 und der Medienbestand lag bei 24.200. Ein großer Einzugsbereich (Donaukanal, Wienfluß, Rennweg, Neulinggasse/Wassergasse), ein dichtes Wohngebiet (Frequenz!), alles in allem war die Zweigstelle in unmittelbarer Reichweite von ca. 40.000 Einwohnern. Der U3 U-Bahn-Bau hat den Standort zusätzlich aufgewertet. (Seit dem Frühjahr 1991 ist die Station Rochusgasse in Betrieb.) Es musste gehandelt werden.

Im Zuge einer Raumprogrammbesprechung am 12. Mai 1987 wurde die Verlegung und Vergrößerung der Büchereistelle 3., Kundmanngasse 30 behandelt und genehmigt. 1989 fand eine weitere Raumprogramm-besprechung statt, diesmal schon hinsichtlich der Approbierung des neuen Standortes 3., Erdbergstraße 5-7. Ein vorliegendes Raumprogramm erhob einen notwendigen Bestand von rund 35.000 Bänden auf ca. 400 m² Gesamtfläche. Im Jahr 1990 war man bereits intensiv mit der Detailplanung der neuen Zweigstelle befasst. Zwischen dem Architekten, Hrn. Dipl.Ing. Peter Schwager und dem damaligen Leiter der Städtischen Büchereien Wien, Hrn. Senatsrat Dr. Franz Pascher, gab es einen regen Austausch von Vorentwürfen und Ergänzungen zu Vorentwürfen, wie einzelne Briefe aus dem Archiv der Büchereien Wien belegen.

Am 4. November 1996 war es dann soweit. Die BW 12, jetzt in der Erdbergstraße 5-7, nahm ihren Betrieb auf. Die offizielle Eröffnungsfeier fand einige Monate später statt, nämlich am 11. März 1997. Obwohl der Standort nur wenige Meter vom alten entfernt liegt, kann sich die Zweigstelle nun trotzdem in einem völlig neuen Licht und mit einer wesentlich besseren Außenwirkung präsentieren. Mit ca. 405 m² Raum allein für die Ausleihfläche bietet der neue Standort

phantastische Möglichkeiten der Raumgestaltung und Raumnutzung. Auch von außen tritt die neue Zweigstelle nun attraktiv und sehr gut wahrnehmbar in Erscheinung. Sie ist sowohl von der Erdbergstraße stadtein- und stadtauswärts als auch von der Kundmannngasse sehr deutlich zu sehen. Vier große Schaufenster zur Erdbergstraße und 3 kleinere Schaufenster zur Kundmannngasse bieten ausreichend Möglichkeiten, die Bücherei und ihre Angebote nach außen hin zu präsentieren.

Der Eingang liegt genau an der Ecke Erdbergstraße/Kundmannngasse und stellt einen richtigen Blickfang dar. Er ist etwas hineinversetzt und überdacht. Die Bücherei verfügt über zwei Eingangstüren, was bei einer stärkeren Besuchsfrequenz immer von Vorteil ist, da Besucher, die kommen und Besucher, die die Bücherei gerade verlassen wollen, ohne Gedränge und Stau aneinander vorbei können. An den Eingangstüren befindet sich ein Aufkleber der Büchereien Wien, der das Logo (leider noch nicht das Neue) zeigt. Weiters ist ein Plakat ausgehängt, auf dem man unsere Öffnungszeiten ablesen kann.

Seit September 2005 bietet die Zweigstelle Erdbergstraße mit den anderen fünf Stützpunktbüchereien neue, erweiterte Öffnungszeiten an. Gleichzeitig wurde die Öffnungszeit am Samstag in der Hauptbücherei am Urban-Loritz-Platz von 10.00 - 14.00 Uhr auf 11.00 – 17.00 Uhr ausgedehnt. Somit existieren seit September 2005 nun vier verschiedene Öffnungszeitmodelle. Eines für die Hauptbücherei, eines für die Bücherei Philadelphiabrücke, eines für die sechs Stützpunktbüchereien und eines für alle anderen Zweigstellen, welche die herkömmlichen Öffnungszeiten einstweilen noch beibehalten.

In guter Absicht wurde ein Plakat entworfen, welches alle vier Öffnungszeitmodelle beinhaltet und somit für jede Zweigstelle zum Aushang geeignet ist. Allerdings kann man mithilfe dieses an Informationen recht umfangreichen Plakates nicht mehr auf die Schnelle und schon gar nicht auf einen Blick erkennen, wann genau die Erdbergstraße für ihre Benutzer geöffnet hat. Erst bei genauerem Studieren erschließt sich das System der neuen Öffnungszeiten. Daher hängt bei uns ein zweites, sehr klares und markantes Plakat, das ausschließlich die Öffnungszeiten unseres Standortes zeigt.

Schreitet man durch die Eingangstüre kommt man zuerst in einen kleinen Vorraum, indem ein Schirmständer steht und der ansonsten Platz bietet um an den Wänden durch Poster auf Büchereiveranstaltungen hinzuweisen. Auch Plakate von anderen kulturellen Veranstaltungen, sofern sie einen Bezug zur Bücherei oder zum 3. Bezirk haben (z.B. Theateraufführungen von Schülern in den Schulen der näheren Umgebung), werden in diesem Vorraum ausgehängt. Dann kommt man zur zweiten Eingangstüre, die wir während der Ausleihzeit eigentlich immer geöffnet haben. Somit befindet man sich in der Bücherei Erdbergstraße.

Unübersehbar nimmt man nun eine lange und viel Platz bietende Theke in einem großen, hellen Raum wahr, auf der sich drei PCs befinden. Es handelt sich im Prinzip um drei Universalarbeitsplätze, denn bei jedem Einzelnen ist es möglich sich Einschreiben zu lassen, Medien zu entleihen, zurückzugeben, zu verlängern, vorzubestellen, zu bezahlen, Informationen und Hilfestellungen zu bekommen, etc. Jedoch ist dies nirgendwo angeschrieben, sodass Nutzer, die mit dieser Zweigstelle noch nicht so vertraut sind, immer wieder nachfragen müssen, ob sie dieses oder jenes bei einem bestimmten „Schalter“ machen können. Fast täglich kommt es zu Spitzenzeiten dazu, dass bei allen drei PCs einige Leute angestellt sind. Und natürlich will sich niemand in einer Schlange anstellen und gleichzeitig nicht wissen, ob er überhaupt, wenn er dann an der Reihe ist, die Dinge erledigen kann, wegen deren er gekommen ist und sich angestellt hat. Auch gibt es sicherlich Menschen, die, wenn sie sich ihrer Schwellenangst erfolgreich gestellt haben, und den Schritt in die Bücherei gewagt haben, sich nun unter Umständen etwas verloren vorkommen. Sie könnten sich fragen: „Wie geht es jetzt weiter? Was muss/kann ich jetzt tun? Wie benutze ich eine Bücherei? Muss ich mich anmelden? Wo mache ich das, und wie?“ Ihr Blick wird jedoch außer den drei PC-Arbeitsplätzen (an denen des öfteren recht viel Betrieb herrscht) nichts Hilfeversprechendes erkennen. Für solche Besucher ist nach dem Betreten der Bücherei keine visuelle Hilfe mehr vorhanden, aufgrund derer sie deutlich erkennen können, wo sie die benötigten Informationen bekommen. Eine entsprechende Beschilderung, oder ein klar ersichtliches „i“ für Information an der Theke angebracht, würde so manchem den nächsten Schritt anzeigen, um

mit der Bücherei und ihren Gepflogenheiten in Beziehung zu treten und vertraut zu werden.

Von hier aus, also gleich nachdem man einen Schritt in die Bücherei gesetzt hat, erblickt man nicht nur die große Theke, sondern rechts davon einen sehr geräumigen Platz, an welchem sich die AV-Medien und die Zeitungen und Magazine befinden. Ebenfalls steht hier ein Kopierer für die Benutzer zur Verfügung und eine Couchgarnitur samt Couchtisch, bei der das Essen und Trinken gestattet ist. Die restliche räumliche Anordnung sieht folgendermaßen aus: Es handelt sich um den größten Teil der Bücherei, sowie fast um die gesamte Ausleihfläche, die von den Lesern benutzt werden kann, und sie hat die Form eines Kreises, oder genauer gesagt, die Form eines Hufeisens, welches geschlossen ist.

Leicht vereinfacht dargestellt, lässt sich dieses Hufeisen in drei Bereiche gliedern. Der erste Bereich schließt sich gleich an die geräumige Entlehntheke mit den 3 PCs an, und er beinhaltet die Belletristik. In den Rundungen des Hufeisens befinden sich der Bereich der Sachbücher und der Bereich der Kinderbücher mit jeweils einigen Tischen, Sesseln und Hockern. Innerhalb des Hufeisens liegt das Büro und ein kleiner Innenhof samt Pflanzen und Sitzgelegenheiten, der auch von den Lesern der Bücherei eifrig genutzt wird, die sich in der wärmeren Jahreszeit dort gerne mit ihrer Lektüre aufhalten.

Die 405 m² Raumfläche bieten viele Möglichkeiten der Gestaltung und der Präsentation. Die fünf Bereiche, nämlich Belletristik, Sachbücher, Kinderbücher, AV-Medien und Zeitungen und Zeitschriften sind in der Erdbergstraße sehr gut im Raum platziert, d.h. sie gehen im Prinzip ineinander über und zwar in dem Sinne, dass es keine räumliche Abtrennung gibt, bilden aber gleichzeitig doch auf übersichtliche und klare Weise ihre eigene Abteilung.

So finden die Benutzer, die sich für ein Sachgebiet interessieren, gleich nach der Theke rechts die Regale mit den Sachbüchern und müssen nicht durch die anderen vier Bereiche hindurchgehen. Die Kinderbuchabteilung ist von der Theke etwas weiter entfernt, was durchaus Sinn macht, denn so ist dieser am

intensivsten frequentierte Platz nicht so stark davon betroffen, wenn es in der Kinderbuchabteilung einmal lebhafter zugeht. Vom Eingang aus betrachtet, müssen die Kinder und ihre Begleiter ebenfalls durch keine der anderen vier Bereiche gehen, sie müssen lediglich bei der Belletristikabteilung vorbeigehen. Die Belletristik befindet sich gleich im Anschluss an die Theke, bis vor zum Kinderbereich. Obwohl die gesamte Bücherei durch viele Fenster und den Innenhof sehr hell und dadurch sehr einladend wirkt, ist der Belletristikbereich mit ganz besonders viel Tageslicht versorgt, da sich dort die größten, noch dazu südseitig gelegenen Schaufenster befinden.

Einen wichtigen Punkt neben der Belletristikabteilung stellen die vier Publikums PCs dar. Drei PCs bieten Internetzugang und der vierte ist ein sogenannter OPAC (**O**nline **P**ublic **A**ccess **C**atalogue), ein öffentlich zugänglicher elektronischer Bibliothekskatalog, auf dem man den Gesamtbestand an Medien der Büchereien Wien abfragen kann. Außerdem sind beim OPAC PC noch Vorbestellungen, Verlängerungen und Benutzerkonto-Abfragen möglich.

3.2. Angebote und Hilfsmittel für die Benutzer in der Bücherei

Allen anderen Möglichkeiten voran bieten sich natürlich die Bibliothekare selbst am besten an, wenn es darum geht, sich Hilfestellung zu holen. In der Erdbergstraße arbeitet von Montag bis Freitag eine tägliche Stammbesetzung von 6 bis 7 Bibliothekaren während der Ausleihzeit. Davon sind meistens 3 bis 4 Bibliothekare hinter der Theke und in den Abteilungen für die Benutzer als Ansprechpersonen vor Ort kontaktierbar.

Das Leitsystem der Bücherei Erdbergstraße ist momentan leider nur rudimentär vorhanden und bietet daher für die Benutzer nur sehr bedingt die Möglichkeit selbständig und erfolgreich ganz bestimmte Medien zu finden. Es besteht in allen fünf Bereichen eigentlich nur aus einer Regalbeschriftung in Form von Buchstützen. Nur im Sachbuchbereich finden sich einige Schlagwörter und übergeordnete Begriffe wie z.B. Literaturwissenschaft und Sprache, Geschichte, Religion, Philosophie, Gesundheit, etc. die laienhaft an die Wand geklebt sind.

Der Benutzerkatalog OPAC steht natürlich allen zur Verfügung, fristet aber bis jetzt noch eher ein bescheidenes Dasein. Die Gründe dafür werde ich in Punkt 3.3.1. zu erörtern versuchen.

Abschließend bieten zur freien Entnahme aufgelegte Informationsbroschüren über die Büchereien Wien allgemeine Informationen zum Zweigstellennetz in ganz Wien. Sie erklären die für alle Besucher verbindlichen Benutzerrichtlinien und sie enthalten auch eine Übersicht über die Gebühren.

3.3. Zielbeschreibung und Suche nach zum Ziel führenden Mitteln und Strategien (Ressourcen)

Ich werde zuerst versuchen am jetzigen Zustand der Ausleihverwaltung aufzuzeigen, wo einzelne Probleme auftauchen und auch wo die Grenzen liegen. In einem zweiten Schritt möchte ich in kurzer Form das Ziel umreißen, um im dritten Schritt Lösungen, Strategien und Hilfsmittel zu präsentieren, mit denen man dem Ziel möglichst nahe kommen kann. Als eine Art Formel könnte man dies folgendermaßen darstellen:

$$\textit{Ist-Zustand} + \textit{Ressourcen} = \textit{Ziel}$$

3.3.1. Der Ist-Zustand

Während der Öffnungszeiten sind mindestens zwei, aber meistens alle drei Thekenarbeitsplätze besetzt. Das bedeutet, dass drei Bibliothekare von der Einschreibung über die Benutzerkontoabfrage bis zur Medienverlängerung alles anbieten, was es an Möglichkeiten im Ausleihbetrieb gibt. Dazu kommen sämtliche Informations- und Hilfsdienste, wie z.B. Recherche, Benutzer zum richtigen Regal führen bis zur Suche nach einem bestimmten Medium für den Benutzer, Hilfestellung beim Kopiergerät, bei den drei Internetbildschirmen, dem Drucker und dem Online-Benutzerkatalog. Letztendlich befinden sich an der

Theke noch 2 Telefonanschlüsse, was bedeutet, dass die gerade dort arbeitenden Bibliothekare, beinahe das gesamte Leistungsangebot auch „nebenbei“ über das Telefon anbieten und abwickeln.

Viele dieser Tätigkeiten erfordern es natürlich, dass der Bibliothekar seinen Thekenarbeitsplatz verlassen muss, um einem Benutzer weiterhelfen zu können. Die drei Bibliothekare stehen also vor sehr umfangreichen und abwechslungsreichen Aufgaben. Hier tauchen ganz konkret zwei Probleme auf:

a) Durch das nur rudimentär vorhandene Leitsystem ist es viel zu vielen Benutzern schlicht unmöglich, ihr gewünschtes Medium ohne Hilfe von Seiten eines Bibliothekars zu finden. Zusätzlich verschärft wird diese Problematik dadurch, dass die Bücherei Erdbergstraße gerade dabei ist, die vorhandene Systematik an die „neue und erweiterte Systematik für die Büchereien Wien“ anzupassen, welche gleichzeitig mit der neuen Hauptbibliothek am Urban-Loritz-Platz entstanden ist.

Die alte Systematik umfasste ungefähr 450 Gruppen. Die erweiterte Wiener Systematik bietet nun ca. 1.800 Gruppen an. Durch den jetzt schon seit einigen Monaten praktizierten maschinellen Ausdruck der Systemetiketten für jedes einzelne Medium, bedeutet dies auch, dass immer mehr Medien (hauptsächlich Sachbücher) in der Bücherei verfügbar sind, zu denen es aber noch keine entsprechenden Regale, keine Buchstützen und Beschriftungen, ja keinerlei Hinweise gibt. Als vorübergehende Notlösung stehen diese Medien in den Regalen, zu denen sie thematisch am besten passen. Ein Zustand, der für den Bibliothekar ärgerlich ist, für den Benutzer jedoch schlicht und einfach undurchschaubar. Davon sind auch jene Nutzer betroffen, die vorerst selbstständig am Online-Benutzerkatalog recherchieren, letztlich aber auch viel zu oft danach auf die Hilfe des Bibliothekars angewiesen sind, weil sie ihr recherchiertes Medium in der Bücherei dann doch nicht auffinden können.

b) Eine anders gelagerte Problematik ist, dass viele Benutzer aus Gewohnheit, Bequemlichkeit, oder weil sie es vielleicht eilig haben, sofort nach Betreten der Bücherei auf die Unterstützung eines Bibliothekars zugreifen, selbst dann,

wenn dies durch ein ausreichend übersichtlich präsentiertes Angebot überhaupt nicht notwendig wäre.

Die Hauptproblematik liegt also darin, dass zu viele Benutzer Bibliothekare quasi an sich binden, indem sie deren aktive Unterstützung beim Auffinden der Medien benötigen. Die Medien nicht selbst finden zu können und auf weitere Hilfe angewiesen zu sein, ist für die Leser sicher nicht erfreulich. Die Bibliothekare auf der anderen Seite werden sich sehr rasch gehetzt und manchmal auch überfordert fühlen, wenn die geforderte persönliche Betreuung überhand nimmt, und mehrere Personen von ihnen gleichzeitig etwas wollen. So passiert es zu Spitzenzeiten des Öffneren, dass bei allen drei Thekenarbeitsplätzen eine kleinere Warteschlange steht. Der Bibliothekar kommt dabei sehr rasch in eine missliche Lage, wenn nämlich ein Benutzer plötzlich eine länger dauernde Beratung benötigen würde, oder man den Benutzer sogar bis zum jeweils richtigen Regal führen müsste, damit ihm wirklich geholfen ist. Es entsteht eine Pattsituation. Entscheidet sich der Bibliothekar dafür, dem Leser angemessen zu helfen, lässt er dabei gleichzeitig eine Warteschlange im völlig Ungewissen zurück, weil er plötzlich verschwindet und niemand weiß, wann er denn wieder kommen wird. Noch dazu entsteht dadurch das Ärgernis, dass manche Benutzer, die sich schon länger in der Warteschlange befinden, mit ansehen müssen, wie Benutzer, die gerade eben die Bücherei betreten haben, in der vielleicht momentan flotteren Nebenschlange beinahe sofort an die Reihe kommen. Entschließt sich der Bibliothekar andererseits für die Warteschlange, so kann er seinen momentanen Arbeitsplatz nicht verlassen und daher auch nur die Wünsche und Anfragen erledigen, die man vom Thekenarbeitsplatz aus zügig erledigen kann. Durch den Rost fallen in diesem Fall die Benutzer, denen mit einer Auskunft oder Beschreibung allein nicht gedient ist.

Genau hier entsteht regelmäßig das Problem, dass der Bibliothekar außer seiner eigenen Person keine anderen Hilfsmittel anbieten kann, die er den hilfsbedürftigen Benutzern, und sei es auch nur um eine bestimmte Zeit zu überbrücken bis er sich ihnen in Ruhe widmen kann, fürs Erste geben kann. Anhand zweier konkreter Beispiele möchte ich die soeben erläuterte Problematik des mangelhaften Leitsystems zeigen.

Beispiel 1:

Als Misere muss man leider die Tatsache bezeichnen, dass die Beschilderung der Regale für den Bereich Belletristik nicht nur unzureichend, sondern eindeutig irreführend ist. Hier steht in großen Lettern zu lesen: „Romane, Erzählungen, Dramen, Gedichte und Essays von A bis Z“. Tatsächlich steht man vor lauter Neuerscheinungen aus den Bereichen Sachbuch und Belletristik, gefolgt von Hörbüchern. Die groß angeschriebenen Romane findet man erst auf der Rückseite. Die Gedichte sind sogar an einem gänzlich anderen Platz aufgestellt.

Beispiel 2:

Für oft nachgefragte Themen gibt es wie schon erwähnt neue, erweiterte Systematikgruppen. Bücher zum Thema Essstörung findet man jetzt zum Beispiel unter PI.HKE. Nach der alten Systematik hat man sie unter der Systematikgruppe VL.G gefunden. Benutzer können diese Bücher zwar im OPAC Benutzerkatalog recherchieren und dort nachlesen, dass das eine oder andere Medium zu diesem Thema in der Bücherei Erdbergstraße verfügbar ist, sie werden aber momentan in der BW 12 nirgendwo ein Regal mit der Beschriftung PI.HKE finden, weil es dieses noch gar nicht gibt.

Der OPAC PC fristet wie oben schon erwähnt bis jetzt noch ein eher bescheidenes Dasein. Das einstweilen noch recht langsame System, die immer wieder eintretenden Programmabstürze und letztlich die Schwierigkeiten, ein recherchiertes Medium dann tatsächlich im Regal zu finden, setzen momentan dem OPAC-System noch recht enge Grenzen. Auch haben manche Benutzer noch keine PC-Erfahrung und würden anfangs alleine noch nicht zurecht kommen. Der Anteil der Benutzer, die das OPAC System rigoros ablehnt, ist jedoch minimal und findet sich eigentlich nur in der Gruppe der alten Menschen. Sie haben ihr ganzes Leben noch nie mit einem Computer gearbeitet und möchten sich diese Fertigkeiten jetzt auch nicht mehr aneignen. So kann man sagen, dass der Anteil der potentiellen OPAC-Nutzer ein relativ großer ist, und die Bedeutung des OPAC in Zukunft sicherlich noch sehr steigen wird, auch wenn der OPAC PC in der Erdbergstraße zur Zeit noch nicht regelmäßig frequentiert wird.

3.3.2. Das Ziel

Was wären nun die Mittel, um Benutzern wie Bibliothekaren in unserer schnelllebigen Informationsgesellschaft möglichst optimale Rahmenbedingungen zu geben, damit die „Schätze“ an Informationen, die die Bücherei Erdbergstraße zweifelsohne anzubieten hat, so reibungslos wie möglich ihren Weg zu den Benutzern finden können?

Aufgrund der bisherigen Darstellung kristallisieren sich für mich drei maßgebliche Punkte heraus:

- a) Ein **Leitsystem**, welches zum Teil korrigiert, verbessert und erweitert werden muss, und welches optisch komplett neu gestaltet werden sollte.
- b) Ein **Orientierungsblatt**, wie es bereits in den Colleges der Hauptbücherei und der Zweigstelle Philadelphiabrücke existiert, welches den Benutzern als Information und vor allem als Wegweiser zu den einzelnen Medien dient.
- c) Der **OPAC-Benutzerkatalog**, der erst nach der praktischen Umsetzung der Punkte a) und b) alle seine Möglichkeiten so richtig zur Geltung bringen kann.

Im Zusammenwirken bieten diese drei Punkte jedem Benutzer die Möglichkeit, sich beinahe sämtliche Angebote der Bücherei selbständig erschließen zu können. Auch die Bibliothekare, welche gerade am Thekenarbeitsplatz ihren Dienst versehen, müssten dann nicht in jedem Fall, bei dem ein Benutzer Hilfe beim Auffinden eines Mediums benötigt, ihren Arbeitsplatz verlassen um behilflich sein zu können. Im folgenden Kapitel möchte ich Wege aufzeigen, wie man diese Ziele praktisch verwirklichen kann.

3.3.3. Die Ressourcen

Die Ressourcen, d.h. welche Hilfsmittel, welche Strategien und Mittel sind notwendig, um vom Ist-Zustand zum Ziel zu gelangen?

Die Zweigstelle Erdbergstraße, mit einer Gesamtfläche von 468 m² und einem Gesamtbestand von 43.051 Medien (Stand Jahresende 2004), stellt eine Größenordnung dar, die ohne Zweifel eines stimmigen **Leitsystems** bedarf. Seit

der Eröffnung im Jahr 1996 existiert jedoch nur ein recht behelfsmäßiges Leitsystem, das nun immer mehr an seine Grenzen stößt. Die „neue Wiener Systematik für öffentliche Büchereien“ und die Umstellung von einem händischen Etikettensystem auf Computeretiketten (die in einem nächsten Schritt schon vom Lieferanten auf das Buch geklebt werden, also praktisch fix und fertig geliefert werden) machten es notwendig, das Leitsystem in der Erdbergstraße komplett neu zu überarbeiten. Seit Sommer 2005 arbeite ich daher mit meinem Kollegen Norbert Freistetter daran, unser vorhandenes Systematiksystem der erweiterten Wiener Systematik anzupassen. Dies bringt nicht nur den Benutzern den Vorteil größerer Übersichtlichkeit und besserer Auffindbarkeit der Medien, sondern auch für uns Bibliothekare letztendlich eine Arbeitserleichterung, denn jede Abweichung unserer Aufstellung von der neuen Wiener Systematik bedeutet, dass angelieferte Medien erst umgearbeitet werden müssen und dadurch natürlich auch für die Benutzer vorerst nicht zur Verfügung stehen und nicht ausgeliehen werden können.

In diesem Adaptierungsprozess gilt es die bereits vorhandene, in Form von Buchstützen für die Benutzer ersichtliche, Beschriftung (Systematik) auf den aktuellen Stand zu bringen. Da die Bücherei Erdbergstraße unter der Leitung von Monika Beckmann immer schon bemüht war, den Benutzern ein möglichst differenziertes und dabei gleichzeitig praktisches Aufstellungssystem der Medien zu bieten, wurde die Möglichkeit von zweiten Standorten (oder eigens geschaffenen Untergruppen) durchaus genutzt. Diese eigens geschaffenen Untergruppen sind durch die neue Wiener Systematik nun eigentlich obsolet geworden, da jetzt offiziell gültige Untergruppen mit ihrer jeweiligen Systematik geschaffen wurden.

Eine Ausnahme jedoch bilden die englischen Romane. Hier hat die Bücherei Erdbergstraße bis heute eine Vorreiterrolle inne, indem sie ein von Monika Beckmann ins Leben gerufenes, weitaus differenzierteres Aufstellungssystem praktiziert. So gibt es in der Hauptbücherei eigentlich nur eine Trennung zwischen englischen Romanen und englischen Sachbüchern, während in der Erdbergstraße die Benutzer eine Aufstellung und Präsentation der englischen Romane vorfinden, die sich folgendermaßen gliedert: Zweisprachige (engl./dt.);

Plays; Classic Literature; Modern Literature; Poetry; Simplified; engl.
Jugendbücher/Teens; Neuheiten/New Publications; Gesellschaftsromane; Humor;
Non-Fiction; Science Fiction; Fantasy; Horror; Spannung; Krimis;
Audiobooks:Classic Literature; Audiobooks:Modern Literature.
Leider wurde bis dato von Seiten der Initiatoren der neuen Wiener Systematik auf diese vertiefte, und im Alltag sehr brauchbare Aufstellung im Bereich der englischen Literatur noch nicht reagiert.

Für meinen Kollegen Norbert Freistetter und mich bedeuten diese neuen offiziellen Untergruppen der Wiener Systematik, dass wir unser bis dahin praktiziertes System systematisch der neuen allgemein gültigen Norm anzupassen haben. Das heißt wiederum, dass wir den Bestand von bestimmten Sachgruppen völlig neu etikettieren müssen, und auch eine entsprechende neue Buchstütze schaffen müssen, auf der die Systematik und ihre Bedeutung abzulesen ist. Eine Aufgabe von nicht unbeträchtlichem Umfang, die noch dazu sozusagen nebenbei, also während des normal laufenden Betriebes, zeitlich zu integrieren ist. Nichtsdestotrotz ist diese Aufgabe eine Grundvoraussetzung für mein in Punkt 3.3.2. formuliertes Ziel.

Nach aktuellem Stand werden wir die theoretischen Vorarbeiten dazu mit Ende 2005 abgeschlossen haben. Im Anschluss daran ist eine Teambesprechung geplant und danach soll die praktische Umsetzung folgen.

Allein die Größe der Zweigstelle erfordert es jedoch, dass ein entsprechend griffiges Leitsystem von einer dafür spezialisierten Firma in die Tat umgesetzt wird. So wäre es unabdingbar, so wie bereits in der Hauptbücherei und in der Zweigstelle Philadelphiabrücke realisiert, an den Regalenden eine Auflistung in Form der Systematik und ihrer Bedeutung zu befestigen, und zwar derjenigen Medien, die sich im jeweiligen Regal befinden. Dies sollte in einer Form geschehen, die heutigen Maßstäben und dem Corporate Design der Büchereien Wien entspricht. Daher ist auch geplant, nach der Teambesprechung mit Werner Kantner in Kontakt zu treten, der als einer für die Öffentlichkeitsarbeit zuständigen Mitarbeiter der Büchereien Wien, für die Produzierung solch einer Regalbeschriftung die nötigen nächsten Schritte einleiten kann.

Als zweite wichtige Säule und als optimale Ergänzung zu einem klaren Leitsystem habe ich in Punkt 3.3.2. ein **Orientierungsblatt** genannt, das einen Wegweiser für die präsentierten Medien darstellt.

Ich habe mir selbst ein Bild von diesem Hilfsmittel in der Hauptbücherei und in der Zweigstelle Philadelphiabrücke gemacht. Ist ein ordentliches Leitsystem erst einmal realisiert, bildet solch ein „Wegweiser“ das optimale Hilfsmittel, um Benutzern das selbständige Auffinden der Medien zu ermöglichen. Auch in Situationen, in denen ein Bibliothekar im Moment keine Zeit für die bestimmte Anfrage eines Benutzers aufbringen kann, ist das Orientierungsblatt eine wunderbare Möglichkeit der ersten Hilfestellung und der Überbrückung der Zeit, bis sich jemand um das spezielle Anliegen des Benutzers persönlich kümmern kann. In diesem Zusammenhang wird ebenfalls auf die Mithilfe des Kollegen Werner Kantner zurückgegriffen werden, mit dem wir gemeinsam ein solches Orientierungsblatt für die Bücherei Erdbergstraße entwerfen wollen. Vorroraussichtlicher Zeitpunkt dafür wird Frühjahr/Sommer 2006 sein.

Für beide Ziele gilt, was Peter Zec, Autor des Buches „Orientierung im Raum“, schon in der Einleitung schreibt:⁵

„Orientierung ist für alle Lebewesen ein lebenswichtiges Prinzip. Ohne Orientierung ist es völlig unmöglich zu überleben, weil Gefahren nicht erkannt werden, Ziele unerreicht bleiben oder Wege in die Irre führen. Orientierung ist somit eine essentielle Bedingung für die Dynamik des Lebens.“

Die dritte Säule, die zur Erreichung des Zieles erforderlich ist, ist der **OPAC-Benutzerkatalog**. Momentan existiert nur ein einziger Recherche PC für die Benutzer der Bücherei Erdbergstraße, und selbst dieser Eine wird nur mäßig genutzt. Daher versuchte ich in Form eines Projektes unseren Benutzern den OPAC PC etwas näher zu bringen, ihn quasi als Möglichkeit zur Selbsthilfe vorzustellen, indem ich fünf Monate lang eine Einführung in die PC-Recherche der Büchereien Wien angeboten habe.

Das Projekt lief von Juni 2005 bis Oktober 2005. Jeden Montag hatte ich mir, nach Absprache mit meinen Kollegen, zwei Stunden reserviert, um Interessierten mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Eine Stunde am Vormittag (11.00 – 12.00 Uhr) war für diejenigen gedacht, die auch tagsüber Zeit zur Verfügung haben, und eine Stunde am Abend (18.00 – 19.00 Uhr) für alle, die untertags an andere Verpflichtungen gebunden sind. Um das Angebot der Außenwelt auch zu vermitteln, entwarf ich ein Plakat, welches ich mehrfach in unsere Schaufenster und auf die Eingangstüren klebte. Ein zentrales Schaufenster wurde zusätzlich mit dazupassender EDV-Lektüre für Einsteiger gestaltet. Außerdem war das Plakat bei den zur freien Entnahme aufliegenden Broschüren in ausreichender Stückzahl (im Format A4) vorhanden und es klebte auch direkt beim OPAC PC.

Der Erfolg, sprich die Nachfrage, war allerdings nur sehr sporadisch und zögerlich, und setzte noch dazu überhaupt erst nach drei bis vier Wochen ein. Auch der Versuch, das Angebot einem größeren Personenkreis zugänglich zu machen, indem es in dem monatlich erscheinenden Veranstaltungsfolder der Büchereien Wien aufgenommen wurde, hat nicht zu einer erwähnenswerten zusätzlichen Resonanz geführt. Streng bewertet blieb unterm Strich nur eine Benutzerin, die das Angebot intensiv genutzt hat. Sechs Personen haben sich bei mir genau darüber informiert, z.B. wie lange diese Einführung noch angeboten wird, ob es notwendig sei sich anzumelden, oder ob bei Teilnahme etwas zu bezahlen sei. Vier Personen haben sich aufgrund des Veranstaltungsfolders bei mir telefonisch gemeldet. Von den Vieren stellte eine Person allgemeine Fragen wie oben angeführt, während die drei anderen Personen eindeutig schon Kenntnisse über das OPAC System hatten. Ihnen ging es jeweils um ganz konkrete Schwierigkeiten, die wir im Zuge des Telefongespräches klären konnten. Alle anderen Personen, die man mit meinem speziellen Projekt in Verbindung bringen kann, haben jedoch nicht in der von mir geplanten Zeit das Angebot genutzt, sondern sind, wie sonst auch, bei auftretenden Schwierigkeiten während ihrer Recherche spontan zu mir oder meinen gerade anwesenden Kollegen gekommen, um sich Unterstützung zu holen. Hierbei habe ich natürlich immer auf das laufende Projekt aufmerksam gemacht und musste auch zur Kenntnis nehmen, dass trotz der zahlreichen Versuche der Bekanntmachung des

⁵ Zec, Peter: Orientierung im Raum : Eine Untersuchung zur Gestaltung von Orientierungs- und

Angebotes, dieses von vielen nicht bemerkt wurde. Eine Schwierigkeit, die letztlich wahrscheinlich einen ganzen Industriezweig beschäftigt hält, nämlich die Werbeindustrie.

Auf generelles Desinteresse stieß ich wie weiter oben erwähnt, nur in zwei Fällen, die jeweils recht betagte Pensionisten betrifft. Sie meinten beide unisono, dass sie noch nie hinter einem Computer gesessen sind, und auch nicht beabsichtigen dies zu ändern. Was jedoch nicht bedeutet, dass alle „älteren Semester“ diese Einstellung vertreten, wie uns so manche Gegenbeispiele in der Erdbergstraße zeigen.

Nun ist es ein weiter Weg von der Entwicklung solch einer speziellen Bibliothekssoftware, über den Ankauf und die laufende Adaptierung und Verbesserung derselben, bis zu einem Punkt, an dem auch ein Benutzer ohne Vorkenntnisse möglichst selbständig zu brauchbaren Ergebnissen kommt. Benutzerfreundlichkeit ist dabei ein sehr groß geschriebenes Thema, wobei es eine hundertprozentige Benutzerfreundlichkeit niemals geben kann. Das englische Wort „usability“ ist da vielschichtiger und meint nicht nur den Bedienungskomfort alleine, sondern zielt immer auch auf die Effizienz bei der Benutzung in einem spezifischen Kontext. So heißt es in einer Usability Untersuchung, die Frau Dipl.-Ing. Barbara Smrzka im Rahmen eines Universitätslehrganges für Bibliotheks- und Informationsmanagement im März 2003 gemacht hat:⁶

„Es gibt keine absolute Usability. Aber es gibt grundlegende Empfehlungen, die auf Erkenntnisse der Verständlichkeitsforschung, der Gestaltpsychologie und der Wahrnehmungsforschung basieren. Usability ist also ein interdisziplinäres Thema, mit dem sich Informatiker, Psychologen und Designer gleichermaßen beschäftigen.“

Leitsystemen / Peter Zec – 1. Aufl. – Essen : red dot edition, 2002. S. 4

⁶ Der Web-OPAC der Büchereien Wien. Usability Untersuchung. Master These. Von Dipl.-Ing. Barbara Smrzka im Rahmen des Universitätslehrgang Bibliotheks- und Informationsmanagement der Donau Universität Krems, März 2003, S. 7

Das Ergebnis ihrer Studie, die von der Frage ausging, ob die derzeitige Version des Web-OPAC der Büchereien Wien dem Anspruch des leichten Zugangs genügt, lautete, dass Benutzer mit durchschnittlichen Internetkenntnissen, die zum ersten Mal mit dem OPAC arbeiteten, einfache Aufgaben problemlos lösen können. Bei spezifischen Aufgaben stoßen sie jedoch auf fast unlösbare Probleme. Die Komplexität vieler Funktionen und die Verwendung von Bibliotheks-Jargon werden als die zwei immer wieder auftretenden Hauptursachen dafür genannt. Erfahrungen, die auch für uns Bibliothekare immer wieder in Erscheinung treten, und denen ich bei meinem OPAC-Schulungs-Projekt auch begegnet bin. Zwar wurden inzwischen so manche Kleinigkeiten weiter bereinigt, doch gewisse Hürden bestehen nach wie vor. Zu erwähnen sind dabei die Funktionen Stichwort/Schlagwort, Systematik und Interessenkreis.

Doch nicht sosehr die Usability des OPAC, der sich inzwischen wirklich recht gut präsentiert, sehe ich als den Grund der sehr dürftigen Nachfrage und Nutzung meines Projektes, sondern vor allem das unzureichende Leitsystem und den fehlenden Orientierungsplan, ohne die der OPAC ein Dasein mit nur sehr eingeschränkter Effektivität fristet, denn schlussendlich soll die Computerrecherche ja zu einem real existierenden Medium im Büchereiregal führen.

So sehe ich das in Punkt 3.3.2. formulierte Ziel erst dann erreicht, wenn ein neues, professionelles Leitsystem, plus ein Orientierungsplan schließlich zusammen mit dem OPAC für die Benutzer wirklich eine Hilfe zum Auffinden der angebotenen Medien bieten. Spätestens dann wird es sicherlich von Nutzen sein, den momentan einzigen OPAC PC um einen Weiteren, vielleicht auch um zwei weitere OPACs aufzustocken.

Weitere technische Unterstützung wird es in der Bücherei Erdbergstraße vermutlich schon 2006 geben, und zwar in Form eines Selbstverbuchungs-Rückgabe-Gerätes. Gleichzeitig damit einhergehend werden dann die Öffnungszeiten noch einmal ausgeweitet, d.h. von derzeit 26 Stunden auf 32

Stunden. In der Bücherei Philadelphiabrücke, die seit ihrer Eröffnung mit Selbstverbuchungs-Rückgabe-Geräten und Selbstverbuchungs-Entlehn-Geräten arbeiten, konnte ich mit Kollegen über ihre dabei gemachten Erfahrungen sprechen. Dabei wurden auch so manche konkreten Befürchtungen, z.B. wie mit Medien zu verfahren ist, die beschädigt zurückkommen, ausgeräumt. Auch hier gibt und muss es natürlich immer wieder Verbesserungen geben. So ist es zur Zeit noch so, dass bei dem Selbstverbuchungs-Geräten nur die Medien aufscheinen, nicht jedoch eine eventuell noch ausstehende Gebühr.

Die Welt der Büchereien Wien nutzt also, wie man sieht, intensiv die zum jetzigen Zeitpunkt existierenden technischen Möglichkeiten (siehe auch die RFIC-Technologie in der Hauptbücherei). Umso wichtiger, ja wie ein Gebot der Stunde, erscheint mir daher auch ein entsprechendes Leitsystem für die Bücherei Erdbergstraße, für das ich mich, nicht zuletzt im Zuge dieser Arbeit, weiter einsetzen werde.

4. ANHÄNGE, ABBILDUNGEN

4.1. Grundriss Bücherei Erdbergstraße 5-7

A3-Kopie der ausgedruckten Projektarbeit beigelegt.

4.2. Orientierungsplan Bücherei Philadelphiabrücke

Kopie der ausgedruckten Projektarbeit beigelegt.

4.3. PC-Recherche

Selbstgestaltetes Plakat zur Ankündigung des Einführungskurses in die OPAC-Recherche.

PC-RECHERCHE

im Katalog
der Büchereien Wien

Einführung

in Recherche, Vorbestellung, Verlängerung
und Benutzerkonto-Abfrage

jeden **Montag**

in der Erdbergstr. 5-7

von

11 – 12 und

18 – 19 Uhr



Information bei Hr. Löffler

5. LITERATUR, QUELLEN

5.1. Allgemeines

Gruber, Heimo:

Bücher aus dem Schutt : Die Wiener Städtischen Büchereien 1945-1950 / Heimo Gruber. Mit einem Vorwort von Viktor Matejka – Wien : Verlag für Gesellschaftskritik, 1987. – 76 S.

Leitner, Gerald:

Öffentliche Büchereien in Österreich : Adressen, Daten, Analysen / Gerald Leitner und Franz Pascher – Wien : Büchereiverband, Österreich, 1998. – 411 S. : graph. Darst.

(BVÖ Materialien; 5)

NE: Franz Pascher

Pfoser, Alfred:

Die Wiener Städtischen Büchereien : zur Bibliothekskultur in Österreich / Alfred Pfoser. Mit einem Nachw. Von Rudolf Richter – Wien : WUV-Universitätsverlag, 1994. – 264 S. : Ill.

Der WEB-OPAC der Büchereien Wien, Usability Untersuchung, Master These, eingereicht von Dipl.-Ing. Barbara Smrzka im Rahmen des Universitätslehrganges Bibliotheks- u. Informationsmanagement der Donau Universität Krems im März 2003

Wien in Zahlen. Ausgabe 2005. Magistrat der Stadt Wien. Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaftspolitik und Wiener Stadtwerke, MA 05, Referat Statistik und Analyse, Wien : AV + Astoria Druckzentrum GmbH, 2005. – 15 S.

Zec, Peter:

Orientierung im Raum : Eine Untersuchung zur Gestaltung von Orientierungs- und Leitsystemen / Peter Zec – 1. Aufl. – Essen : red dot edition, 2002. – 103 S., Ill.

5.2. Internet

Tageszeitung Kurier:

<http://www.kurier.at/multimedia/1192887.php>, „Wir haben Angst vor Google“

Abfrage vom 28.11.2005

Wochenzeitung Die Zeit:

<http://www.zeit.de/2003/16> Urheberrecht, „Bleiben die Regale künftig leer?“ von

Max Rauner

Abfrage vom 07.11.2005

5.3. Zeitschriften

Büchereiperspektiven 01/2004, Fachzeitschrift des Büchereiverbandes

Österreichs, „Die Bibliothek der Zukunft – Hybrid, virtuell oder real?“ von Jens

Thorhauge, S. 6

Der Spiegel 34/2005, Internet, „Schwätzen, Schrillen, Schreien – Buchwelt und

Internet wachsen zusammen“ von Hilmar Schmundt, S. 118

5.4. Bildnachweise

Google:

Suche: 07.11.2005, Bilder, Parameter: Wegweiser

<http://images.google.de/images?q=wegweiser&hl=de>