

Nutzen und Nutzung einer Spezialbibliothek : ein Beitrag zu den Kostengrundlagen praktischer Dokumentationsarbeiten

Autor(en): **Baer, Hans**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Nachrichten / Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare,
Schweizerische Vereinigung für Dokumentation = Nouvelles /
Association des Bibliothécaires Suisses, Association Suisse de
Documentation**

Band (Jahr): **42 (1966)**

Heft 3

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-771146>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

NACHRICHTEN - NOUVELLES NOTIZIE

VSF - SVD ABS - ASD

1966

Jahrgang 42 Année

Nr. 3

NUTZEN UND NUTZUNG EINER SPEZIALBIBLIOTHEK*

Ein Beitrag zu den Kostengrundlagen praktischer Dokumentationsarbeiten
von Hans Baer,
Bibliothek des Betriebswissenschaftlichen Instituts der ETH Zürich

I. Vom Nutzen

Die Frage nach dem Nutzen einer Bibliothek konnte vernünftigerweise erst dann gestellt werden, als die moderne Gebrauchsbibliothek entstanden war.

«Die Bibliotheken», schrieb Goethe, «waren wirkliche Schatzkammern, anstatt daß man sie jetzt, bei dem schnellen Fortschreiten der Wissenschaften, bei dem zweckmäßigen und zwecklosen Anhäufen der Druckschriften, mehr als nützliche Vorratskammern und zugleich als unnütze Gerümpelkammern anzusehen hat. . . .»

Und nach einem Besuch in der Göttinger Universitätsbibliothek 1801 richtete er sein Augenmerk auf den Ertrag eines solchen Betriebes:

«Man fühlt sich wie in der Gegenwart eines großen Kapitals, das geräuschlos unberechenbare Zinsen spendet.»

Ganz anderer Meinung war die Marschallin Lefèbre, «Madame sans Gêne». Sie hatte ein Schloß gekauft und ließ sich herumführen. In einem Saal waren längs der Wände leere Regale.

«Wozu ist das»? fragte die Marschallin. «Das ist die Bibliothek.» «Ach dummes Zeug! Ich lese nicht, mein Mann liest nicht — daraus machen wir die Speisekammer.»

Schlußfolgerung?

Nutzen und Nutzung hängen voneinander ab. Eine ungenutzte Bibliothek hat keinen Nutzen. Sie hat weder einen unveränderlichen noch einen dauernden Wert,

* Vortrag auf der 10. Tagung der Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken (ASpB) in Düsseldorf, im Hause der Wissenschaften am 31. März 1965. — Autorisierter Nachdruck aus «Nachrichten für Dokumentation», 16, 1965, H. 2, S. 50—56.

etwa nach der Bedeutung, die ihr insgesamt für die menschliche Wohlfahrt zukommt.

Aber sie hat einen *Gebrauchswert*, weil sie unserer Bedürfnisbefriedigung zu dienen vermag.

Die Allgemeinbibliothek ist auf die Bedürfnisse einer Allgemeinheit abgestimmt. Die Spezialbibliothek muß die Wissensbedürfnisse einer Gruppe dieser Allgemeinheit befriedigen, die an besonderen Ergebnissen und Sachverhalten interessiert ist.

Die Wissensbedürfnisse der Allgemeinheit sind unausgeprägt. Darum folgt die Allgemeinbibliothek im Bestandsaufbau dem Angebot auf dem Büchermarkt. Die Wissensbedürfnisse einer Gruppe aber sind durch das Gruppenziel vorgegeben. Auswahlmerkmal für ein Dokument in der Spezialbibliothek ist sein mutmaßlicher Beitrag zur Verbesserung des Informationsstandes im Hinblick auf das Gruppenziel. Die Allgemeinbibliothek führt den Bestandsnachweis mit allgemeingültigen Ordnungen und überläßt dem Benutzer die Ermittlung einschlägiger Dokumente. Sie kommt nur für die Nachweiskosten auf, alle Recherchierkosten wälzt sie auf den Benutzer ab. In der Spezialbibliothek fallen aber neben den Nachweiskosten auch Recherchierkosten an: denn es recherchieren entweder der Bibliothekar und sein Stab oder die Mitarbeiter des Instituts der Forschungsgruppe, des Betriebes. Die Gehälter aller dieser Leute werden aus ein und derselben Tasche bezahlt. Hier liegt ein oft übersehener Grund zur Entwicklung der Dokumentation.

Unter den Spezialbibliotheken scheint gerade die Werkbibliothek zum Nachweis des Nutzens einer Bibliothek geeignet, weil sie als Teilbetrieb innerhalb eines Betriebes grundsätzlich dem Rechnungssystem der Unternehmung unterworfen ist (1).

Die betriebliche Wirtschaftlichkeit ist immer das Verhältnis zwischen Aufwand und Ertrag. Auf beiden Seiten wirken Faktoren mit, die wertmäßig vollständig, teilweise, gar nicht erfaßbar sind.

Ein Unternehmer kann für tausend Franken Fachbücher kaufen. Kann er messen, wieviel tüchtiger seine Mitarbeiter geworden sind, nachdem sie die Bücher gelesen? Er kann hundert Zeitschriften durch den Betrieb schleusen lassen. Kann er aber darauf zählen, daß seinem Konstruktionsleiter wirklich «etwas einfällt», wenn dieser den Aufsatz eines führenden Fachgelehrten liest? Weil der Unternehmer das nicht kann, muß die Erfolgsrechnung für die Werkbibliothek fragwürdig bleiben. Doch gibt es zuweilen glückliche Umstände, die den Nachweis eines Dokumentationserfolges erlauben.

Beispiel für Kostensenkung:

Es war die Aufgabe gestellt, Verlustzeitstudien in einer Flugzeugwerft durchzuführen. Das übliche Verfahren der Zeitaufnahme hätte den beratenden Ingenieur rund 65 Tage beansprucht. Die durch Literaturstudium angeregte Multimomentmethode brachte eine Einsparung von 53 Tagen oder 80% der Planzeit (1).

Beispiel für Vermeidung eines Verlusts:

Zur Entkräftung eines Musterschutzanspruchs wurden 50 Arbeitsstunden zur Unterlagenbeschaffung und Literaturverwertung aufgewendet — eine auf 1400 Konstruktions- und Werkstattstunden geschätzte Änderung wurde dadurch hinfällig. Oder in Geld ausgedrückt: mit dem Einsatz von 1000 Fr. ließen sich 20 000

Fr. Verluste vermeiden (2). Ein gleiches Muster, jedoch ohne Wertangabe, weil vermutlich höhere Werte auf dem Spiel standen, hat *Schloesser* vorgelegt (3).

Beispiel für eine schöpferische Leistung

Hier der Zeitablauf einer Neuentwicklung eines schweizerischen Textilbetriebes:

- 1960 Erste Meldung des Dokumentars an die Geschäftsleitung über die neuartige Verwendung eines Erzeugnisses, das zum Fabrikationsassortiment des Hauses gehört. Quelle: eine amerikanische Zeitschrift.
- 1961/62 Sechs weitere Meldungen. Marktforschung und Produktentwicklung.
- 1963 Prototyp, Erprobung. Auf Jahresende erste Verkäufe.
- 1964 Große Verkaufserfolge.

Der Unternehmer wird vielleicht trotzdem an seiner Meinung festhalten, die Werkbibliothek sei ein Luxus. Warum in aller Welt sollte er für seine Mitarbeiter — von denen einige lesen wollten, die meisten aber nicht —, warum sollte er für diese wenigen eine Bibliothek einrichten? Er übersieht nur, daß er mehr erfinderische Menschen unter seinen Mitarbeitern hat, als er vermutet. Schöpferische Menschen sind in der Werkstatt, im Büro, im Labor, überall im Betrieb anzutreffen, und sie verlangen oft nach Information.

II. Von der Nutzung

Man wird zugeben, daß der zweifelnde Unternehmer recht hat: Wer nicht liest, braucht keine Bibliothek. Daraus folgt aber nicht nur, daß Leser eine Bibliothek brauchen, sondern auch, daß eine Bibliothek Leser braucht.

Um die Jahrhundertwende, als die Spezialbibliotheken als Wildwuchs unter den gepflegten Spalieren der Universalbibliotheken zu wuchern begannen, hat *Armin Graesel* weder Güte noch Größe noch systematische Ordnung noch wissenschaftliches Ziel als notwendige Bestimmungsstücke des Begriffs Bibliothek betrachtet, sondern die *Definition darauf beschränkt*,

«daß sie unter Bibliothek lediglich eine zum Zwecke öffentlicher oder privater Benutzung aufgestellte Sammlung von Büchern versteht» (4).

Im heutigen Handbuch der Bibliothekswissenschaft heißt es:

«Der grundlegenden Bedeutung, die dem Benutzungsvorgang theoretisch zukommt, entspricht nicht überall die Stellung, die er im praktischen Bibliotheksbetrieb innehat.» ... «Man ist davon abgekommen, den wissenschaftlichen Bibliothekar wie früher seinen Befähigungsnachweis in der Benutzung erbringen zu lassen (5).»

Der Spezialbibliothekar steht in seiner Praxis der Bibliothekstheorie näher als der Allgemeinbibliothekar in seinem Alltag, er erbringt noch heute seinen Befähigungsnachweis in der Benutzung. Er bedient eine Kundschaft. Er trifft aus der literarischen Produktion eine zweckbestimmte Auswahl und setzt diese an den Nutzer ab, und zwar mit um so höherem Nutzen, je besser das Inhaltsprofil der Dokumentensammlung dem Interessenprofil der Kundschaft entspricht.

Natürlich gibt es genug Einwände. Die Entnahme eines Dokuments aus dem Speicher ist kein Beweis dafür, daß darin die gewünschte Information gefunden

werden kann. Auch wenn es eine wertvolle Information birgt, ist nicht sicher, daß diese gelesen wird. Wird sie gelesen, ist noch nicht belegt, daß sie so verstanden wird, daß die Worte zu Taten werden, die sich in der Bilanz des Unternehmens auswirken.

Trotz allem: die übliche Benutzungsstatistik kann Hinweise auf die Nutzung einer Spezialbibliothek geben. Die Benutzungsgrade (in Prozent des Bestandes) kennzeichnen in gewissen Grenzen die Bibliotheksart: für unsere Universitätsbibliotheken in der Schweiz liegen sie bei etwa 10%, für die Bibliothek der ETH bei rund 20%. Die Benutzung der rund 25 000 Bände umfassenden Bibliothek des Betriebswissenschaftlichen Instituts der ETH liegt seit 1950 bei 40%. In manchen Werkbibliotheken werden mehr als die halben Bestände umgesetzt. Wo aber eine Firmenbibliothek mit einem Bestand knapp unter 5000 Bänden einen Benutzungsgrad von nur 15% aufweist, muß sie als sterbensmatt bezeichnet werden.

Die Benutzerarmut der Spezialbibliotheken scheint aber eine weitverbreitete Krankheit zu sein, faßt doch *Hanson*, Forschungsleiter der ASLIB, die Ergebnisse von Benutzungsstudien in folgenden Satz zusammen:

«In general, . . . we have a long way to go before we can say, that scientific and technical libraries are being used, literally, for all they are worth' (6).»

Die ASLIB-Untersuchungen, die *Martyn* (7) bearbeitet hat, zeigen — wie *Toernudd* (8) sagt, «etwas Deprimierendes, und zwar den geringen Umfang, in welchem Dokumentationsdienste benutzt werden». Die Hälfte der Wissenschaftler, denen Dokumentationsstellen zugänglich sind, haben dort niemals Literaturrecherchen durchführen lassen. Zwei Drittel der Forscher gewinnen einschlägige Informationen durch Zurückverfolgen der in einem relevanten Artikel zitierten Referenzen, sie befragen ihre Kollegen und lesen einige laufende Zeitschriften. «Nur 8% hatten jemals unter der zur Zeit laufenden Forschungsarbeit einen Bibliothekar gefragt, und nur 10% hatte jemals einen Bibliothekskatalog gebraucht.»

Könnten an der schlechten Benutzung der Fachbibliotheken Mängel schuld sein?

Ist etwa die Literatur, die dort angeboten wird, minderwertig, veraltet? Wird die Auswahl ohne genügende Marktübersicht und ohne Rücksicht auf die Benutzerwünsche getroffen? Treibt der Dokumentar Dokumentation ins Blaue hinaus, reitet er ein Steckenpferd anstatt als Kärner im Dienste seiner Gruppe zu wirken?

Diese und noch viele ähnliche Fragen sind leicht zu stellen, aber schwer zu beantworten. Wir haben uns bemüht, einige davon für unsere Bibliothek und Dokumentation zu klären.

Ausbildung, Forschung und Beratung sind die Kernaufgaben des Betriebswissenschaftlichen Instituts (BI). Die Bibliothek — ursprünglich reine Forschungsbibliothek — ist im Laufe der Jahre einem erweiterten Leserkreis zugänglich gemacht worden. Sie betreibt Dokumentation und Information für einen inneren Kreis von 60 Betriebsingenieuren und Betriebswirtschaftern, von der auch der äußere Benutzerkreis von rund 600 Einzelpersonen und Firmen Nutzen zieht. Die Spannung zwischen den internen Bedürfnissen des Instituts und den Bedürfnissen externer Benutzer prägt unsere Dienstleistungen. Sie kennzeichnet auch unsere Bestände: neben der hochgezüchteten Spezialliteratur für den forschenden

Betriebswissenschaftler bedürfen wir auch des Werkstattbuches für den Betriebspraktiker.

Um festzustellen, ob die Neuerwerbungen das Interessenprofil unserer Kundschaft zu decken vermögen, führen wir seit vielen Jahren eine Statistik, auf der Zuwachs und Benutzung jeder Fachgruppe verglichen werden.

Für das Jahr fünf 1959 bis 1963 betragen die Abweichungen zwischen Erwerb und Benutzung 0,2 bis 4%, im Durchschnitt bei den untergenutzten Fachgruppen 0,8%, bei den überbeanspruchten Abteilungen 1,7%. Wir entnehmen aus dieser Statistik, daß wir das unserer Kundschaft angemessene Sortiment anbieten.

Weist einerseits die Benutzung auf die Brauchbarkeit der Sammlung, so belegt andererseits der Nichtgebrauch keineswegs ihre Minderwertigkeit. Denn es ist fast unmöglich, eine schlechte Spezialbibliothek zusammenzutragen. Weil Fachliteratur von Fachleuten geschrieben wird, und zwar von den besten. Die guten Fachleute begnügen sich damit, Aufsätze und Bücher und Forschungsberichte ihrer schreibenden Kollegen zu lesen. Will einer in die Kopfgruppe vorstoßen, so muß er sich an den Schreibtisch setzen: Er weiß, daß die Verleihung eines Ordinarats mit fünf Pfund bedruckten Papiers verdient werden muß.

Eine Spezialbibliothek, die ihren Benutzern auf den Fersen zu bleiben trachtet, wird auch keine Gefahr laufen, veraltete Bestände aufzuweisen. Selbstverständlich hat sie in ihrem Kerngebiet Archivfunktion. Archivbestände dürfen aber nie die aktuellen Bestände überwuchern.

Neben den Archivbestand und neben den informationsaktiven aktuellen Bestand gehört auch der informationspotentielle Bestand. Mit einem auserwählten Teil der Dokumentation bewährt sich der Spezialbibliothekar als Unternehmer, wenn er zukünftigen Bedarf zu erkennen vermag und sich für zukünftigen Absatz eindeckt.

Je besser der Dokumentar die Interessen seiner Kunden kennt, desto wahrscheinlicher wird er gut dokumentieren. Grundsätzlich kann er auf zweierlei Wegen den Überblick über die Informationsbedürfnisse der Gruppe gewinnen: durch Deduktion und durch Induktion.

Er faßt das Interessenprofil als Abbildung des Aufgabenbereichs eines Mitarbeiters, einer Arbeitsgruppe, einer Abteilung auf. Interessant sind dann alle Informationen, die ein Mitarbeiter für seine Arbeit notwendig braucht. Auf deduktivem Wege werden aus der Organisationsstruktur die Interessenprofile für die einzelnen Instanzen abgeleitet.

Umgekehrt lassen sich auf induktivem Wege aus individuellen Interessenprofilen Gruppen- und Abteilungsinteressenprofile gewinnen. Zur Bestimmung des Einzelprofils müssen sich Benutzer und Bibliothekar auf eine gemeinsame Sprache einigen: vorteilhaft umreißen sie die Interessengebiete mit den in der Sachkatalogisierung verwendeten Schlagwörtern oder Klassifikationsbegriffen.

Informationsbedürfnisse — und damit auch Interessenprofile — ändern sich dauernd in bezug auf die fachliche Erstreckung wie auch hinsichtlich ihrer Intensität und zeitlichen Begrenzung.

Immer wieder muß der Bibliothekar überprüfen, ob er und seine Kunden gleiche Vorstellungen von der möglichen Nützlichkeit von Neuerscheinungen besitzen. Wir haben versucht, die Streuung dieser «Nützlichkeitsvorstellungen» zu ermitteln.

Die Beurteilung einer *Stichprobe von 100 Neuerscheinungsanzeigen mit Kurzreferaten* lieferte folgende Ergebnisse: Im Durchschnitt fand jeder der 6 wertenden Abteilungsleiter 32 interessante und 68 uninteressante Titel. Unter den 15 erstrangigen Titeln unserer Stichprobe sind 6 einstimmig gewählt worden und 9 mit je 5 Stimmen einschließlich der des Bibliothekars.

35%	waren für alle 6 Mitarbeiter uninteressant
30%	waren für 1—2 Mitarbeiter interessant
20%	waren für 3—4 Mitarbeiter interessant
15%	waren für 5—6 Mitarbeiter interessant

An einer *Stichprobe von 200 Referaten* versuchten wir herauszufinden, ob und in welchem Ausmaß unser Literaturnachweis den Informationsbedarf der Institutsmitarbeiter zu decken vermöge.

Es gab kein Referat, das alle Mitarbeiter interessierte, es gab aber auch keines, das von allen als uninteressant abgelehnt worden wäre.

50% der Referate wurde von mindestens 20 (= 40%) der 47 befragten Mitarbeiter als interessant bezeichnet, ein Referat erhielt im Mittel 18 (= 37%) zusagende Stimmen.

50% der Referate wurden von mindestens 12 (= 25%) der Mitarbeiter für ihre Handkarteien gewünscht, im Durchschnitt wird ein beliebiger Titel von 10 (= 20%) Mitarbeitern für ihre Handkarteien verlangt.

Aus solchen Prüfungen könnte also hervorgehen, daß die Voraussetzungen für eine ersprießliche Benutzung bestehen. Wir haben 1961 versucht, einige Hinweise auf die Wirksamkeit des traditionellen Literaturnachweises und auf die Ausnutzung literarischer Quellen durch unsere interne und externe Kundschaft zu gewinnen. Die Angaben wurden mittels Fragebogen im *Anschluß an mehr als 500 Entleihungen* erhoben.

Zur *Kennzeichnung des Benutzerkreises* mögen folgende Zahlen dienen:

Produktionsbetriebe	43%
Dienstleistungsbetriebe und öffentliche Dienste	22%
Mitarbeiter BI	10%
Studenten	25%

Als *Wege zur Ermittlung der gewünschten Literatur* wurden genannt:

Sachkatalog der BI-Bibliothek	23%	
Dokumentationsdienste der BI-Bibliothek	13%	
Buchbesprechungen der BI-Zeitschrift «Industrielle Organisation»	5%	
<i>Somit BI-eigene Informationsmittel</i>		41%
Literaturangaben in Büchern und Zeitschriften	17%	
Persönliche Empfehlung	13%	
Buchbesprechungen in Zeitschriften	5%	
Private Literaturkartei	5%	
Zeitschriftenschauen, Referateblätter	4%	
Hinweise von öffentlichen Bibliotheken	4%	
Hinweise von Firmenbibliotheken	3%	
Verschiedene oben nicht genannte Wege	8%	

Die Umfrage beschränkte sich absichtlich auf Entleihungen von Unterlagen, die der Benutzer in eigener Verantwortung ermittelt und ausgeliehen hatte. Sie enthielt keine Literaturoauswertung im Anschluß an mündlich oder schriftlich erteilte Auskünfte.

Nützlichkeitsbeurteilung der Quellen durch die Benutzer:

- 71% der vermittelten Veröffentlichungen enthielten die gewünschte Sachinformation,
- 16% enthielten nicht genau die gesuchte, aber dennoch wertvolle Sachinformation,
- 6% enthielten nicht die gewünschte Sachinformation, aber weiterführende wertvolle bibliographische Auskunft,
- 6% der vermittelten Veröffentlichungen enthielten keine brauchbare Sachauskunft, wobei offenbleiben darf, in wie vielen Fällen die Frage ungenau oder unrichtig gestellt oder die Vorwahl mangelhaft war,
- 1% der vermittelten Veröffentlichungen waren für den vorgesehenen Zweck nicht mehr brauchbar, weil sie zu spät beim Benutzer eintrafen.

Der festgestellte Wirkungsgrad von 71% unter Einrechnung der Teilerfolge von 87% oder sogar von 93% liegt in der Nähe der von *Hanson* (6) angeführten Erfolgsraten von 90%. Ebenso wichtig wie der hiermit belegte Nutzen der Bibliothek ist die Tatsache, daß Leute in den Betrieben draußen informationsbewußt waren und ihre Fragen an unsere Bibliothek herantrugen.

So waren denn die Fälle «*auftragsgebundener Literaturbenutzung*» zahlreicher (65%) als die Entleihungen bei «*freigewählter Literaturbenutzung*» zur Vorbereitung von Vorträgen, wissenschaftlichen Arbeiten ohne direkten Zusammenhang mit betrieblichen Aufgaben (35%). An dieser sind größtenteils die Studenten beteiligt, die ein Viertel der Benutzer in unserer Stichprobe ausmachen.

Die Benutzer suchten — und fanden — Informationen für folgende *Verwendungszwecke*:

Anregung zur Lösung aktueller Probleme der Betriebsorganisation	24%
der Verwaltungsorganisation und des Absatzbereichs	21%
der Forschung, Entwicklung, Fabrikationstechnik	11%
Überprüfung bereits erarbeiteter Lösungen aktueller Probleme der Betriebsorganisation	9%
Auftragsgebundene Literaturbenutzung	65%

Somit ist alles zum besten bestellt: guter Bestand, Nachweis mit hoher Treffsicherheit — folglich guter Wirkungsgrad der Ausnutzung. Und daraus ergibt sich: hoher Nutzen. Keineswegs. Denn nun kommt der Unternehmer und überschlägt in einer Kopfrechnung die Trefferkosten seiner Dokumentation und stellt sie dem Trefferertrag gegenüber. Er ist durchaus willens, seiner Bibliothek für jeden Treffer den Gegenwert einer ersparten Kopfarbeiter-Arbeitsstunde gutzuschreiben, da er aus eigener Erfahrung weiß, wie rasch eine Stunde durch Suchen verloren, oder aber durch die Belegbereitschaft gewonnen ist. Die *Trefferkosten* sind

$$\frac{\text{Bibliothekskosten}}{\text{Benutzungszahl} \times \text{Wirkungsgrad}}$$

also etwa

$$\text{TK} = \frac{100\,000}{10\,000 \times 0,8} = \text{Fr. } 12,50$$

Der *Treffernutzen* TN betrage bei Trefferkosten von Fr. 12.50 = 100%

Nun wird der Unternehmer, um des Gewinns sicher zu sein, seinem Dokumentar nahelegen, die Trefferkosten zu senken. Er wird ihm keineswegs raten, an den Arbeitsstunden zu sparen, um Nachweis- und Recherchekosten zu mindern. Er wird aber auch nicht verlangen, daß der Materialaufwand verringert werde. Hingegen wird er ihm den freundschaftlichen Rat geben, die Benutzung zu fördern. Aufgrund des nächsten Jahresberichts seines Dokumentars wird der informationsbewußte Unternehmer vielleicht folgende Kopfrechnung machen können:

$$\text{TK} = \frac{120\,000}{15\,000 \times 0,8} = \text{Fr. } 10.—$$

Der *Treffernutzen* beträgt jetzt

$$\text{TN} = \frac{\text{TK}_1}{\text{TK}_2} = \frac{12,50}{10,00} = 125\%$$

Und darob wird er seinen gelehrigen Schüler loben.

III. Von den Benutzern

Die Steigerung des Umsatzes muß der Werkbibliothekar genau so wie der Kaufmann durch die Überwindung mancherlei Widerstände im Publikum verdienen.

Der Bibliothekar ist zum Beispiel davon überzeugt, daß die Fülle seiner Sammlung und die Güte der gespeicherten Spezialliteratur im großen und ganzen ausreiche zur Beantwortung der meisten Fragen seiner Kundschaft. Der Benutzer behauptet aber vielleicht, die Bibliothek leide an Stoffmangel, weil die Unterlagen, nach denen er fragt, fehlen. Warum er gerade die fehlenden Dokumente will und nicht die vorhandenen, das fragt niemand.

Viele Benutzer kommen zur Bibliothek mit einigen zufällig gefundenen Zitaten zu ihrem Thema. Sie denken nicht daran, daß bei Fehlen der gerade zitierten Literatur in den meisten Fällen einschlägiger Ersatz aus dem vorhandenen Bibliotheksgut ermittelt werden könnte. Etliche wollen allerdings von «Ersatzliteratur» nichts wissen, denn sie sind fest davon überzeugt, daß ihre zufällige Auswahl aus der gesamten wissenschaftlichen Weltliteratur die einzig richtige Auswahl sei. Es ist gut, solche Benutzer zuweilen auch jenen gegenüberzustellen, die rundweg behaupten, die Hälfte aller Literatur sei Makulatur — ein Autor schreibe dem anderen ab, und ein Gedankenfündlein oder ein neues Sachverhältlein, das einen im Original freue, langweile einen im zehnten Aufguß.

Gehört darum etwa die Ansicht, eine umfassende Literaturrecherche sei unerläßliche Voraussetzung für eine Forschungsarbeit, zu den von den Bibliothekaren zur Wahrung ihrer Berufsinteressen ausgestreuten Gerüchten? Glücklicherweise nicht. Denn manche Bibliotheksbenutzer beginnen nicht auf Grund theoretischer Überlegungen, sondern auf Grund praktischer Eigenerfahrung ihre Untersuchungen mit der Literaturarbeit, und sie erfreuen sich dabei der bereitwilligen Mithilfe des Bibliothekars.

Aber viel zahlreichere und vor allem eher *gelegentliche Bibliotheksbenutzer begnügen sich mit einem raschen Beschnuppern der Literatur*. Aufgrund des flüchtigen Augenscheins stellen sie fest, daß mit einer «eleganten Lösung des Problems» Lorbeeren zu holen wären. Denn sie wollen sich um keinen Preis von ihren glänzenden Einfällen abbringen lassen — um das Erfundene nochmals zu erfinden. Ebenso zahlreiche Gelegenheitskunden fürchten die Literaturflut. Oft genug haben sie für eine Untersuchung vier Wochen Zeit — der Bibliothekar ermittelt im Nu einschlägigen, brauchbaren, wertvollen Lesestoff — als hätten sie vier Monate Zeit. Weil diese Kunden die Anfangsgründe bibliographischer Arbeitstechnik nicht beherrschen, bestreiten sie die Nützlichkeit des Ermittlungsverfahrens und erklären die Ergebnisse einer Literaturrecherche für zu allgemein für ihren speziellen Bedarf. Warum aber sich Nachfrager und Anbieter so schlecht verständigen, wagt niemand zu fragen.

Andere Bibliotheksgäste betrachten ihren *Informationsbedarf als ureigenstes Geheimnis*. Sie entleihen zwar in der Bibliothek zuweilen bestimmte Dokumente oder holen sich einfache Auskünfte. Je schwieriger aber ihre Untersuchungsarbeit ist, desto weniger sind sie bereit, dem Bibliothekar ihr Geheimnis anzuvertrauen. Wenn sie trotzdem zur Bibliothek kommen, versuchen sie selbst mit ihren Amateurmethode zu recherchieren. Sie sind von der Mühsal bedrückt und vom mageren Ergebnis enttäuscht. Wie genau sie sich selbst das Ziel zu bezeichnen vermochten, wie klar sie sahen, was sie suchen sollten, bleibt — ihr Geheimnis.

Etliche meist bloß einmalige Benutzer suchen in der Bibliothek sozusagen *Geheimnisse anderer Menschen*: die Geschäftsgeheimnisse der Konkurrenz, die Berufskniffe des Betriebsberaters in hundert Daumenregeln, die unfehlbare Anweisung, wie man einen Nobelpreis gewinnt.

Für uns wäre wichtig, das Geheimnis zu entdecken, wie man die Dienstleistungen einer Bibliothek an das Publikum verkauft. Informationstechnik ist nämlich Voraussetzung, aber keineswegs Gewährleistung für den Nutzen der Spezialbibliothek. Verbürgt wird der Nutzen erst durch gute Beziehungen zwischen Benutzern und Bibliothekar: die «Informationspsychologie» tritt ebenbürtig neben die Informationstechnik».

IV. Von den Beziehungen des Bibliothekars zur Umwelt

Gute Beziehungen zwischen Benutzer und Bibliothekar sind nur eine Art der vier denkbaren Beziehungsmöglichkeiten.

1. Möglichkeit:

Benutzer und Bibliothekar halten sich beide für unabhängig und jeder glaubt sich seiner Aufgabe ohne den andern gewachsen. Beide halten Bibliotheksführung für eine Geheimwissenschaft: der eine glaubt, alles sei viel zu kompliziert für

Laien, der andere kann die Perfektion der Dokumentation nur unter Ausschluß des Publikums verwirklichen.

2. Möglichkeit:

Der Bibliothekar versucht den Benutzer zu überreden, Notwendigkeit und Nutzen der Bibliothek anzuerkennen. Solche Überredungskunst mag zuweilen Erfolg haben, doch nicht auf die Dauer. Der Mann im Betrieb und der Mann im Labor sind nämlich durch Taten allein zu überzeugen.

3. Möglichkeit:

Der Bibliothekar versucht, das Vertrauen des Benutzers zu gewinnen. Er hält es für wichtig, nicht nur Dienste zu leisten, sondern auch durch ernsthafte Aufklärung dafür zu sorgen, daß diese Dienste vom Publikum angenommen werden. Seine Werbung um Vertrauen hat nichts mit Überredung zu tun, wenig mit Propaganda und Reklame, auch wenn er sich der neuzeitlichen Hilfsmittel der Meinungspflege bedienen muß.

4. Möglichkeit:

Das gegenseitige Verständnis, das zur gegenseitigen Unterstützung führt. Es beruht auf der Einsicht wechselseitiger Abhängigkeit und wird getragen von der Erkenntnis einer umfassenden Einheit von Wissenden, Wissensvermittlern und Wißbegierigen.

Der Bibliothekar versucht, den Vorgang der Wissensvermittlung durch die Literatur als besondere Form der menschlichen Kommunikation zu verstehen. Sein Verständnis wird ihn zu einer Dienstleistung führen, die noch mehr als bisher benutzerbezogen sein wird. Der Benutzer aber, der die Bibliothek als Informationssystem zu erkennen trachtet, wird dieses Werkzeug vertrauender benutzen und besser handhaben können. Sein Verständnis des Bibliotheksbetriebes wird ihn zur Entwicklung einer zuverlässigen und rationellen Benutzungstechnik führen.

Es wird noch geraume Zeit vergehen, bis uns die Hochschulen den *informationbewußten Wissenschaftler* liefern, bis wir genauere Kenntnisse seiner literarischen Arbeitsverfahren und umfassende Einsichten in sein schöpferisches Denken erworben haben werden. Inzwischen können wir die Tage bis zum Anbruch des goldenen Zeitalters noch nützen: Es kann nicht schaden, wenn wir das Vertrauen unserer Kunden schon morgen gewinnen, auch wenn wir sie erst übermorgen ganz verstehen lernen.

Public Relations begin at home, sagen die Amerikaner. Das dem Bibliothekar nächste Publikum sind die eigenen Mitarbeiter. Ob der Stab aus zwei, zehn oder zwanzig Leuten besteht: gut instruierte, gut informierte, gut behandelte und gut bezahlte Mitarbeiter sind zufriedene Mitarbeiter. Der alte Kaufmannsspruch gilt durchaus:

Wer zufriedene Kunden vor dem Ladentisch will, muß dafür sorgen, daß seine Leute hinter dem Ladentisch zufrieden sind.

Das größte Publikum des Bibliothekars ist die *Kundschaft der Benutzer*. Ein gelegentlicher Besucher, der rasch, verläßlich, zuvorkommend bedient wird, kann zum Kunden werden. Wichtig ist also, besonders im Hinblick auf die Benut-

zungssteigerung der Bibliothek, daß der mögliche Kunde den Weg in die Bibliothek findet. Vom Anschlag am Schwarzen Brett bis zum Zeitschriftenumlauf können alle betriebsüblichen Bekanntmachungsformen für die Bibliothekswerbung eingesetzt werden. Den überzeugendsten Erfolg aber bringt die aktive Dokumentation, die «Information». Viele Bibliothekare gleichen allerdings Männern, die einem Mädchen im Dunkeln zuzwinkern. Besser ist, wenn sie sich am helllichten Tage in die Werkstätten und Büros begeben, um den Leuten die Fragen von den Augen abzulesen.

Jede Hilfe sollte jedem gegeben werden: dem Lehrbuben, dem Kaufmann, dem Ingenieur, dem Forscher, dem Generaldirektor — und auch dessen Frau. Selbstverständlich sind diese letzten wichtige Leute, aber mir scheint der Lehrling ebenso wichtig zu sein: dieser hat den Aufstieg vor sich, jener die Pensionierung.

Sehr wirksam sind Einführungen in die Bibliotheksbenutzung für die nächsten Mitarbeiter, Assistenten und Sekretärinnen von leitenden Leuten. Denn diese klugen Helfer der Vielbeschäftigten denken im entscheidenden Augenblick oft daran, daß die Antwort auf irgendeine Frage in der Bibliothek liegen könnte, während der Boß selbst nicht daran denkt.

Den *nächsten Beziehungskreis* bildet die *Kundschaft der Firma*: Lieferanten, Kunden, Verbände, Behörden. Einige dieser Beziehungen entstehen unmittelbar aus Anfragen, andere durch Vermittlung zuständiger Firmeninstanzen. Der Bibliothekar muß seine Meinungspflege den Public Relations der Firma anpassen. Auch wenn es ihn schmerzen sollte, anstatt mit einem Wagen voller Literatur vors Publikum zu fahren, wie ein Hausierer mit einem Bauchladen aufzutreten — er sollte sich überwinden. Er kann sich ruhig mit einer Fünfminutenführung durch seine Bibliothek einverstanden erklären, wenn der Zeitplan für eine zweistündige Betriebsbesichtigung nur einen Blitzbesuch erlaubt.

Zum letzten hat der Bibliothekar *Beziehungen zu seinen Berufskollegen*: zum einzelnen unmittelbar, zu vielen mittelbar über Fachverbände und Berufsvereinigungen. Keiner von uns kann autark sein. Er ist manchmal weniger, manchmal mehr auf das gediegene Wissen und den guten Willen seiner Kollegen angewiesen. Daß einer der Hilfe gewiß sein darf, ist die Folge davon, daß er selber als zuverlässiger Helfer gilt. So steht der Bibliothekar vor der Bibliothek, und vor der Dokumentation der Dokumentar. Wenn sie einander kennen und schätzen lernen, verfügt jeder über den Schlüssel zur Vorratskammer des andern. Auch die kleine Bibliothek gebietet über ein großes Informationspotential, solange der Bibliothekar gute Beziehungen hat und die Gabe besitzt, sie zu pflegen.

V. Zusammenfassung

Auf den Nutzen einer Bibliothek läßt sich schließen aus der Nutzung. Nutzung ist abhängig vom guten Bestand und vom sorgfältigen Nachweis mit hoher Treffsicherheit, der einen guten Wirkungsgrad der Benutzung verbürgt. Je größer unter diesen Umständen die Benutzung ist, desto größer der zu erwartende Nutzen. Bei vergleichbarem Stand der «Informationstechnik» in zwei Bibliotheken ist diejenige nützlicher, die der Gestaltung ihrer Benutzerbeziehungen ein Quentchen «Informationspsychologie» zu Grunde legt, weil zu erwarten ist, daß sie dann bis zu ihrem vollen Leistungsvermögen ausgenutzt wird.

Literaturhinweise

- (1) Baer, H.: Die Wirtschaftlichkeit von Dokumentationsarbeiten. Nachr. Dok. 4 (1953) S. 55—61.
- (2) Baer, H.: Dokumentation als Hilfsmittel der Betriebsführung. Schweiz. Bauzeitung 72 (1954) S. 610—612.
- (3) Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken. Bericht über die 9. Tagung in München 1963. Braunschweig 1964, S. 115.
- (4) Graesel, A.: Grundzüge der Bibliothekslehre. Leipzig 1890, S. 6.
- (5) Handbuch der Bibliothekswissenschaft. Bd. 2: Bibliotheksverwaltung. Wiesbaden 1961, S. 357—358.
- (6) Hanson, C. W.: Research on users' needs: where is it getting us: ASLIB Proc. 16 (1964) p. 64—78.
- (7) Martyn, J.: Report on an investigation on literature searching by research scientists. London: ASLIB Research Department 1964.
- (8) Toernudd, E.: Dokumentation und Forscher als ihre Benutzer. Nachr. Dok. 15 (1964) S. 182—186.

NATIONALE INFORMATIONSZENTREN

von Max Boesch, Chef der Bibliothek des Eidg. Statistischen Amtes

Die gegenwärtige Diskussion über die Organisation der Forschung in der Schweiz und die Bestrebungen zu einer besseren Koordination der in der Wissenschaft Tätigen läßt auch die Forderung nach einer vermehrten Zusammenarbeit auf dem Gebiete der Information neu aufleben.

Wir haben uns daher die Mühe genommen, ein paar Beispiele aus dem Ausland zusammenzustellen, und aufgrund von Literatur der letzten Zeit die in den Ländern USA, England, Belgien, Frankreich und der Bundesrepublik Deutschland bestehenden Einrichtungen für Forschungsinformationen kurz zu betrachten. Für ein weiteres Studium der Verhältnisse in den einzelnen Ländern sei auf die angeführten Quellen verwiesen.

*Die Vereinigten Staaten von Amerika*¹

Die USA besitzen in ihrer Kongreßbibliothek ein wissenschaftliches Zentrum, dessen Aufgabe in einer Sammlung der wichtigsten Literatur der Welt besteht. Eine Auswertung und Erschließung dieses riesigen Materials kann ihr daher nicht auch noch zugemutet werden und würde auch technisch eine unlösbare Aufgabe

¹ Stearns, John F.: The National Referral Center. In: Libri. 15, 1965. Nr. 4, S. 353—359.