

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Zeitschrift:</b> | Nachrichten / Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare,<br>Schweizerische Vereinigung für Dokumentation = Nouvelles /<br>Association des Bibliothécaires Suisses, Association Suisse de<br>Documentation |
| <b>Herausgeber:</b> | Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare; Schweizerische<br>Vereinigung für Dokumentation  |
| <b>Band:</b>        | 49 (1973)   |
| <b>Heft:</b>        | 6: Die Öffentlichkeitsarbeit der Bibliotheken   |
| <b>Artikel:</b>     | Was will der Bibliotheksbenutzer? - Que lui offre son bibliothécaire? :<br>remarques d'un étudiant et d'un bibliothécaire   |
| <b>Autor:</b>       | Bauer, Richard / Courten, Régis de  |
| <b>DOI:</b>         | <a href="https://doi.org/10.5169/seals-771089">https://doi.org/10.5169/seals-771089</a>   |

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 18.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Was will der Bibliotheksbenützer?

Que lui offre son bibliothécaire?

*Remarques d'un étudiant et d'un bibliothécaire*

*Richard Bauer, Vorstandsmitglied des Verbandes der  
Schweizerischen Studentenschaften, Bern, und/et*

*Régis de Courten, bibliothécaire à la Bibliothèque nationale suisse, Berne\**

«Es ist für die Studentenschaft einer Universität eines der notwendigsten und wichtigsten Erfordernisse, daß sie für ihre wissenschaftlichen Arbeiten reichliches Material an Büchern und Zeitschriften in den geeigneten Lokalitäten und in genügender zeitlicher Verwendbarkeit besitzt. Ohne diese Voraussetzung leidet sowohl die Gründlichkeit und Universalität der wissenschaftlichen Tätigkeit als auch die Lust und Freude an der Arbeit.» – So leiteten die Studenten der Universität Bern 1926(!) eine Petition an den Regierungsrat ein, in der sie um bessere Bibliotheken bat: «Es ist eine feststehende Tatsache, daß die unzulänglichen Bibliotheksverhältnisse manchen Kommilitonen vom Besuch unserer Universität abgehalten haben.» Die glücklichen Zeiten sind allerdings vorbei, in denen man seinen Studienplatz nach Qualität der vorhandenen Bibliotheken auswählen konnte! Geblieben ist der Student, der auf eine gut ausgebauten bibliothekarische Infrastruktur an seinem Studienort angewiesen ist.

Aus der Sicht dieser einigermaßen faßbaren, mit ähnlichen Bedürfnissen auftretenden Benutzerschicht sollen einige Überlegungen angestellt werden, die das Verhältnis von studentischem Benutzer und wissenschaftlicher Bibliothek berühren. – Ich gehe dabei von Berner Verhältnissen aus, in der Annahme, daß sich die Probleme in gleicher oder ähnlicher Weise auch in anderen Bibliotheksstädten zeigen.

Ein Vergleich der Forderungen der Berner Studenten von heute mit den Postulaten aus den 20er Jahren zeigt zunächst weitgehende Übereinstimmung. Die Bedürfnisse des durchschnittlichen studentischen Bibliotheksbenützers sind danach einfach zu umschreiben: *Der Student will – im Normalfall immer dringend – ein bestimmtes Werk zu jeder Tages- und Nachtzeit sofort auf unbestimmte, möglichst lange Zeit zu sich in seine Bude ausleihen oder damit in einem Lesesaal arbeiten können.* Dieses simple Bedürfnismuster ist der getreue Spiegel der studentischen Lebens- und Arbeitsweise,

\* Pour bien montrer que le problème des langues en Suisse est un faux problème, cet article se présente sous la forme d'un dialogue bilingue: «Ce ne sont pas les langues que se doivent rencontrer, mais les esprits» (Confucius).

eines Gemisches aus menschlicher Trägheit und Impulsivität, Wille zu Leistung und Zwang zu vorgeschriebener Produktion (Arbeiten, Examen usw.). Aus diesem Bedürfnismuster lassen sich die gleich gebliebenen Ansprüche an die Bibliothek ableiten.

Gewandelt haben sich in den letzten Jahren wesentliche Randbedingungen, die die alten Forderungen der Benutzer in einem neuen Licht erscheinen lassen: Die Zahl der Studierenden ist rasant gestiegen; vermehrt gelangen Kinder aus sogenannt bildungsfernem Milieu an die Hochschule; der Leistungsdruck ist – vor allem in den naturwissenschaftlichen und den medizinischen Fächern – erhöht worden; die individuelle Betreuung des Studenten durch einen Hochschullehrer, die früher selbstverständlich war, ist heute in den Anfangssemestern die Ausnahme.

Welche Möglichkeiten haben in dieser Situation unsere wissenschaftlichen Bibliotheken, um die Bedürfnisse einer neu strukturierten Benutzerschaft befriedigen zu können? Mit welchen inneren Schwierigkeiten haben sie selber zu kämpfen?

*Avant tout je pense que la base est là, les fonds de nos grandes bibliothèques scientifiques ne doivent pas être mis en question, les acquisitions renouvellent normalement ces fonds; en outre, la situation financière devrait s'améliorer peu à peu grâce à l'aide de la Confédération aux universités, pour autant que, sans délai, la manne fédérale ait des retombées jusqu'aux bibliothèques.*

*Je pense aussi bien sûr aux collections de nos bibliothèques cantonales, de nos bibliothèques d'instituts, d'administrations, d'associations, d'entreprises, etc. Et puis il y a la Bibliothèque nationale suisse qui rassemble d'une manière exhaustive les imprimés suisses (ouvrages, périodiques, publications officielles, publications de sociétés) et d'une manière plus choisie estampes, affiches, photographies, manuscrits: sources indispensables pour celui qui s'intéresse à n'importe quelle question nationale, particulièrement dans les domaines de l'histoire, du droit, de l'économie, des lettres.*

*Quelle richesse malgré tout et malgré le problème-serpent de mer de la coordination des acquisitions! Il faudra bien un jour prochain le traquer et le harponner celui-ci. Depuis le temps que les pêcheurs en palabrent. Avec la même somme d'argent, toujours maigre à nos yeux, mettre davantage de publications scientifiques à disposition des chercheurs, n'est-ce pas la plus intelligente des économies?*

*Palliatif aux lacunes de la bibliothèque centrale universitaire: le catalogue collectif de ses fonds et de ceux de ses instituts comme il en existe à Fribourg, Neuchâtel, Lausanne et ailleurs. Un pas de plus: c'est Zurich et son «Zentral-katalog» des bibliothèques de la ville. Une étape encore – il y a près d'un demi siècle de cela: la création du Catalogue collectif suisse par l'Association des bibliothécaires suisses, géré par la Bibliothèque nationale. Ce fichier fournit*

en un instant aux chercheurs le lieu de dépôt du plus de 3 millions de titres d'ouvrages étrangers et d'ouvrages suisses antérieurs à 1900, dans près de 800 bibliothèques. Désirez-vous savoir si telle revue se trouve en Suisse: le «Répertoire des périodiques étrangers reçus par les bibliothèques suisses» 4e et 5e édition – ouvrages de référence qui se trouvent ou doivent se trouver partout à disposition des chercheurs – vous apportent la réponse en une seconde, ou alors un coup de fil au Catalogue collectif. Mais vous êtes étudiant zurichois et pressé: ouvrez le «Répertoire des périodiques, état 1972, Bibliothèque de l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich», riche de 36 000 titres. Vous désirez consulter à Lausanne et rapidement une revue médicale: compulsez le «Catalogue des périodiques médicaux reçus dans les services universitaires et bibliothèques de Lausanne». Allons plus loin. La revue que vous recherchez n'est pas en Suisse: en 5 secondes, je vous la repère dans une bibliothèque en Allemagne, en Angleterre, en France, en Italie. Je peux employer le télex pour demander une photocopie – parfois gratuite – de l'article désiré. A notre époque, Munich, Boston Spa, Lyon ou Milan ne sont pas plus éloignés, dans notre vue, que Genève, Bâle ou Lugano.

*Voici ce que je nomme la base.*

*Ne me rétorquez pas! Je sais ce que vous allez me dire: l'étudiant, le chercheur débutant sait-il tout cela? Ces fonds sont-ils suffisamment mis en valeur? Fait-on assez de propagande autour de ces outils que des bibliothécaires patients façonnent année après année? Arriverons-nous jamais dans notre Suisse à coordonner les efforts et les travaux qui, solitaires, sont insuffisants, conjugués sont ou seraient efficents. Nous sommes en général conscients de cet aspect des choses. Mais les difficultés de jaillir, les obstacles d'exister! Question de personnel insuffisant: Alors comment créer de nouveaux services ou développer des services embryonnaires? Difficultés dans le recrutement de personnes qualifiées, malgré l'effort, fructueux il faut le souligner, de l'Association des bibliothécaires suisses dans sa politique de formation professionnelle; le personnel existant, tout à sa tâche quotidienne: comment lui demander d'être davantage au service de l'usager? Et ne parlons pas des locaux nécessaires et que l'on ne peut obtenir, ni des crédits.*

Wie sehen nun die Ansprüche unseres Bibliotheksbenützers aus? Im Zentrum steht immer wieder sein einziger Wunsch, *das Buch, die Zeitschrift* in die Hand zu bekommen, die er für seine Arbeit im Studium benötigt. Dabei ist der Gang in eine Bibliothek schlechterdings erst dann möglich, wenn dem Studenten eine Bibliothek überhaupt bekannt ist, und er die Chance, das Gewünschte dort zu finden, einigermaßen hoch einschätzt.

Hier beginnen Schwierigkeiten, an die der auf seinen eigenen Betrieb fixierte Bibliothekar häufig gar nicht denkt. Wenn etwa ein ehemaliger Berner Bibliotheksdirektor in seinem Jahresbericht für 1972 schreibt, während der Streitigkeiten um die Staub aufwirbelnde Habilitation des marxistischen

Philosophen Hans Heinz Holz an der hiesigen Universität sei keines der vorhandenen Bücher dieses Autors aus der zentralen Universitätsbibliothek ausgeliehen worden und daraus folgert: die heutigen Studenten zögen dem Lesen und sachlichen Argumentieren das wilde Disputieren vor, dann wird aus der Art dieser Schlußfolgerung eine bemerkenswerte Betriebsblindheit deutlich. Der betreffende Bibliotheksleiter hat nämlich zweierlei übersehen: Erstens, daß seine Bibliothek nicht die einzige auf dem Platz ist, die in diesem Fall Holz-Schriften in ihren Beständen hat, und zweitens, daß er seine Ware offenbar zu wenig gut an den Mann zu bringen versteht. Wie wäre es sonst erklärbar, daß in Zeiten höchster Nachfrage nach dem «Konsum-Artikel» «Holz-Schriften» ausgerechnet sein «Kaufhaus» von der Kundschaft gemieden wird?

Suchen wir nach Möglichkeiten, wie der Bibliothekar seinen Dienstleistungsbetrieb besser an den Kunden herantragen, sich besser ins Bewußtsein rufen kann.

Das Bibliothekswissen des Anfängerstudenten ist annähernd null. Von dieser x-fach belegten Tatsache ist immer wieder auszugehen. Der potentielle Benutzer kennt weder die verschiedenen Bibliothekstypen mit ihren unterschiedlichen Angeboten, noch die Ausleihmodalitäten (Präsenz- oder Heimleihe), noch die möglichen und unmöglichen Dienstleistungen des Bibliothekars. Sein erster Einzug in das dem Spezialisten vertraute Reich gleicht einem Gang durch die Wüste: «lechzend» nach Studienliteratur, sucht er eine Bibliotheks-Oase auf, in der er zu finden hofft, was er benötigt. Verläßt er die Bibliothek ohne Buch, ohne Zeitschrift, läßt er in seinem Bewußtsein eine Fata Morgana hinter sich. Gerade dieses erste Mißerfolgserlebnis im Umgang mit einer Bibliothek wird häufig traumatisch sein weiteres Bibliotheksverhalten bestimmen. So kenne ich in meinem Bekanntenkreis eine ganze Reihe von Studenten, die nach ein- oder zweimaligem ergebnislosem Bibliotheksbesuch die für sie «abgeschriebene» Bibliothek so lange als es irgend möglich war, gemieden haben.

*Votre tableau est bien sombre, caricatural, ou alors, s'il est réaliste vous avez choisi comme modèle le plus timide, le plus bête, le plus impatient des étudiants.*

*Mais soyons sérieux. Il est possible qu'un nouvel usager en quête d'information bibliographique difficile ne soit pas accueilli toujours comme il avait rêvé qu'il le serait. Quand je suis de mauvaise humeur, je paradoxe volontiers: «Le rêve de certains bibliothécaires est une bibliothèque sans livre et sans lecteur» ... mais je dois confondre bibliothécaire et fonctionnaire. Mais des chercheurs, des lecteurs, des étudiants, débarquant pour la première fois dans le labyrinthe d'une grande bibliothèque, vous diront qu'ils y ont été bien accueillis et conseillés parce qu'ils ont demandé à l'être. Toute l'affaire est là. L'astuce est aussi de connaître personnellement Ariane ... Mais je reconnais*

bien volontiers que c'est de notre devoir également d'aller au devant des désirs inexprimés.

*Je résume. Primo: une grande bibliothèque scientifique est une institution complexe, ce n'est pas un cabinet de lecture. Et rendre simple une structure complexe pour la rendre accessible, cela se peut faire, mais cela se nomme simplisme.*

*Secundo: demandez à être introduit et ayez l'esprit clair et précis, curieux aussi. Ne pas dire «Avez-vous quelque-chose sur l'économie suisse ou sur l'histoire du moyen âge»? Vous vous retrouverez seul devant un fichier de milliers de titres. Par contre, si votre question est limitée, exigez davantage que deux ou trois ouvrages sur votre sujet; demandez s'il n'existe pas des articles, des sources, des rapports non publiés, etc. Nous ne serez plus seul, mais avec votre bibliothécaire heureux de vous faire découvrir une documentation cachée quelque part, une bibliographie sur fiches en préparation perpétuelle (et les dieux savent s'il y en a dans toutes nos bibliothèques!).*

*Et maintenant, afin que ce dialogue ait un sens, c'est-à-dire débouche sur du concret, je vous fais trois propositions, pour la ville de Berne, mais exemplaires. Ces idées n'ont rien d'original, elles sont dans l'air. Ces propositions sont réalisables à court terme, sur la base d'une collaboration étroite entre l'Université et les bibliothèques scientifiques de la ville, entre deux groupes de travail à créer.*

*Tout d'abord que les différents journaux et revues d'étudiants donnent régulièrement des informations pratiques, générales, répétées, sur les bibliothèques et centres de documentation à leur disposition.*

*Ensuite publication d'un Guide plus détaillé de ces mêmes bibliothèques et centres de documentation de l'Université, des administrations fédérale, cantonale et communale, des associations, des entreprises privées. Je vois très bien ce guide classé par matières, sur feuilles mobiles, sous une forme très simple pour être accessible à tous: il s'agit avant tout d'offrir les ressources d'une ville dans tel domaine particulier.*

*Enfin et c'est le plus important, organisation de «Journées: bibliothèques ouvertes aux étudiants». Ces «Journées» auraient lieu chaque année à la rentrée et seraient destinées aux nouveaux étudiants parmi lesquels se mêleraient – pourquoi pas – professeurs et assistants. Il ne s'agirait en aucun cas de visites (inutiles et fastidieuses), mais d'une introduction à la recherche documentaire, d'une présentation des ressources existantes dont je vous parlais tout à l'heure et qui sont trop souvent ignorées, d'une discussion, d'un dialogue. Je pense bien sûr en premier lieu à la Bibliothèque de la Ville et de l'Université qui ferait découvrir aux participants ses collections et celles des nombreux instituts universitaires (sans oublier celles de la Bibliothèque de la Bourgeoisie de Berne); à la Bibliothèque nationale qui le ferait pour ses fonds d'imprimés suisses et la manière dont ils sont mis en valeur par les bibliogra-*

*phies qu'elle établit et qu'elle publie; au Catalogue collectif, centre de tout le prêt interbibliothèques.*

Es lohnt sich, den Gründen nachzugehen, die diesen «Benützern» die Bibliothek zu verleiden vermochten. Aus einer kleinen Rundfrage ergaben sich folgende Motive, die abschreckende Wirkung auf den Benutzer haben können:

1. Die gewünschten Bücher waren nicht vorhanden. Der Bibliotheksbesuch sei reine Zeitverschwendung.

*Votre vœu est utopique! Aucune bibliothèque au monde ne possède tous les livres demandés par tous les lecteurs. Par contre un bibliothécaire peut et doit vous fournir n'importe quel livre, quel article, quel texte – en photocopie peut-être et pas dans l'heure qui suit.*

2. Die Bibliothek war geöffnet, die Ausleihe geschlossen. Man lasse sich doch nicht zum Narren halten!

*Ce n'est pas très heureux, je vous l'accorde. C'est une question de personnel en suffisance.*

3. Die Frage nach Büchern eines bestimmten Sachgebietes blieb unbeantwortet, da die Sachkatalogisierung undurchschaubar sei und einem niemand geholfen habe.

*L'usage des catalogues, plus encore celui des bibliographies, n'est pas facile pour nous aussi. Un jeune stagiaire-bibliothécaire suit des cours de bibliographie, effectue des recherches pratiques, passe un examen dans cette discipline et mettra encore des années à acquérir une expérience fructueuse. Comment voulez-vous qu'un lecteur s'y sente à l'aise en cinq minutes? L'étudiant doit faire l'effort de s'y initier et pour l'aider n'y a-t-il pas depuis peu un cours à l'Université de Berne, donné par le directeur de la Bibliothèque nationale, M. Franz Georg Maier qui l'a intitulé «Einführung in die Literaturermittlung. Die Benutzung von Bibliothekskatalogen, Bibliographien und allgemeinen Nachschlagewerken». Que tous les étudiants suivent ce cours et notre discussion n'a plus d'objet.*

4. Mit den Einschreibeformalitäten sei der Gipfel der Bürokratisierung erreicht!

*Non! L'inscription d'un nouveau lecteur dure quelques secondes et une caution n'est pas toujours exigée. En outre, c'est la base de tout contrôle, de toute statistique.*

5. Es sei eine Zumutung, für jedes – auch nur zur Ansicht – gewünschte Buch einen Leihchein mit überflüssigen Angaben auszufüllen.

*Peut-être, mais là aussi un contrôle est nécessaire. Nous pourrions, dans certains cas, simplifier la procédure: notice très abrégée, nom du lecteur-habitué seul, sans profession, sans adresse (ou remplace par un No), etc., bien entendu qu'une écriture, multipliée par carbone, etc.*

6. Die Behandlung durch das Bibliothekspersonal sei abweisend, ja entwürdigend, man komme sich wie ein Bittsteller, ein von-oben-herab behandelter Schuljunge vor. Das Wort vom Kunden, der da König sei, werde in der Bibliothek mit Füßen getreten.

*Au contraire, le «client» a toujours raison. Qu'ils écrivent officiellement aux bibliothèques en faisant part de leurs griefs, de leurs vœux, de leurs propositions. Très souvent ils rejoignent les nôtres, à nous bibliothécaires, et l'Administration (avec un grand A) donne plus facilement et plus rapidement raison à ses clients qu'à ses fonctionnaires.*

7. Die Bibliotheksatmosphäre sei beklemmend, man habe absolut hilflos vor den Kataloggestellen gestanden und sich nicht getraut, jemanden zu Hilfe zu holen. Aus den kärglichen Beschriftungen sei man nicht klug geworden, eine schriftliche Benützungsanleitung existiere nicht.

*Je vous promets quant à moi de m'attaquer à un «Guide de la recherche documentaire à la Bibliothèque nationale suisse». Ce petit guide sera le complément direct aux rencontres étudiants-bibliothécaires que je propose. Mais vous me promettez alors de le faire lire par tous les étudiants! Ils seront étonnés de la richesse de nos ressources bibliographiques et catalographiques, mais de leur complexité aussi.*

Woran liegt es, daß Bibliotheksbenützer nach einmaligem Besuch so reagieren? Arroganz bei Benützer und Bibliothekar ist herauszuspüren: Auf der einen Seite die Erwartung, daß eine Bibliothek eine Art Selbstbedienungsladen sei, in dem man sich ohne weitere Anleitung zurecht finde; auf der anderen Seite die Anmaßung, vom Benützer zu erwarten, daß er einen komplexen Betrieb wie den einer Bibliothek durchschaue und sich auf Anhieb darin auskenne. Tatsächlich vermißt auch der langjährige Bibliotheksbesucher bei vielen Bibliothekaren die Bereitschaft und die Fähigkeit, sich immer wieder neu in die Haut des Benützers zu versetzen, der nicht täglich seine acht Stunden in Bibliotheksumgebung verbringt.

Zugegeben: Der heutige Student als Bibliotheksbenützer ist – in den Augen des Bibliothekars – bestimmt anspruchsvoller als früher. Aber auch diese Ansprüche, die unter Umständen als «Unverschämtheiten» taxiert werden, sind durch die gewandelte Studiensituation begründet. Wenn früher mit studieren bummeln und angenehmer Zeitvertreib assoziiert wurde, so haben sich die Verhältnisse gründlich geändert. Das Studien- und damit automatisch das Bibliotheksverhalten der heutigen Studentengeneration ist unter

anderem wesentlich gekennzeichnet durch erhöhten Zeit- und Leistungsdruck, immer stärker auch durch die Notwendigkeit des einzelnen, für sich und u. U. seine Familie neben dem Studium den Lebensunterhalt zu verdienen.

An der Universität nimmt der Student hochtechnisierte Einrichtungen als Selbstverständlichkeit hin: im Unterricht kommt er in Kontakt mit audiovisuellen Lernlabors, Fernseh-, Film- und Dia-Einrichtungen zur Vermittlung des erforderlichen Lehrstoffes. Selber arbeitet er mit Rechenautomaten, Kopier- und Vervielfältigungseinrichtungen. An seinem Arbeitsplatz stehen Telefon und Schreibmaschine. In der traditionellen Bibliothek, die allzu oft (auch finanziell) abseits der prosperierenden Universität ihr Aschenbrödeldasein fristet, scheint ihm die Welt seit 20 Jahren stehen geblieben zu sein. (Den Einbruch der Kopierautomaten in die Ausleihräume hat er mit einem erlösenden: «Auch schon» oder «Endlich» quittiert und als positives Zeichen einer Neuorientierung gewertet.) Hier wird, so macht es den Anschein, noch mit Großvaters Methoden und Gemütlichkeit gearbeitet.

*N'en rajoutez pas! Vous faites rêver un bibliothécaire comme moi et comme beaucoup d'autres. C'est ce que nous voulons et pour vous et pour nous. La technique est une servante, un point c'est tout. Et une servante comme elle, non humaine, on l'engage, on la paie et on s'en sert. Elle va de l'agrafe à l'ordinateur et ne mérite pas une goutte de salive de discussion. Gardons nos forces pour les discussions sur nos objectifs, nos buts, nos tâches.*

Daß aus diesem Spannungsverhältnis Konflikte zwischen Benutzer und Bibliothekar entstehen können, scheint selbstverständlich. Daraus sind denn auch viele Vorwürfe zu erklären, die dem Bibliothekar unzumutbar langsames Arbeiten vorwerfen. So stört es den Benutzer, wenn er an der Ausleihtheke eine halbe Stunde lang warten muß, bis man ihm – im schlimmsten Fall – mitteilt, das gewünschte Werk sei zurzeit leider ausgeliehen. Oder wenn man ihm auf eine telefonische Anfrage hin kategorisch erklärt, daß müsse er schon selber in der Bibliothek vorbeikommen, wenn er diese Information wolle. Hier sei schließlich nicht der telefonische Auskunftsdiensst von Nr. 11 . . . Oder wenn Neu- und Neuesterscheinungen der wissenschaftlichen Literatur mit einer Zeitverzögerung von mehreren Monaten in den Bibliothekskatalogen nachgewiesen werden. Kann der erste Mangel noch als läßlich gelten, ist der zweite für den Außenstehenden unverständlich. Hinter dem dritten Vorwurf schließlich steckt in den meisten Fällen ein strukturelles Versagen der Bibliotheksorganisation. Man hat noch nicht überall erkannt, mit welcher Geschwindigkeit Forschungsresultate – namentlich in den exakten Wissenschaften und bei der Medizin, aber auch vermehrt in den Sozial- und Rechtswissenschaften oder in der Psychologie und der Linguistik – heute veralten. Der Begriff der «forschungsaktiven Literatur» hat in letzter Zeit

eine enge zeitliche Begrenzung erfahren. Und um den Forscher bei seiner wissenschaftlichen Arbeit zu unterstützen, dafür sind nun wissenschaftliche Bibliotheken vor allem da. Jede Literaturbeschaffung, die nicht unmittelbar forschungsaktiv werden kann, muß in den meisten Fällen als Fehlanschaffung betrachtet werden. Die Hoffnung, in späterer Zeit Grundlagenforschung damit zu nähren, ist kein betriebswirtschaftlicher Grundsatz, sondern überkommenes traditionelles Bibliotheksdenken, das der Bibliothek vorwiegend bewahrende und nicht informationsvermittelnde Funktion zuweist. (Klassischer Ausdruck dieser Mentalität ist das Wort von der Bibliothek als «Zeughaus des Geistes».)

*Là vous agitez quelques petits problèmes. Comment ne pas attendre quelques minutes des ouvrages enmagasinés sur six étages et dans des caves, même avec du personnel supplémentaire. Et le libre accès aux rayons, pour un million de volumes, c'est infaisable et ne rime à rien.*

*Un renseignement précis peut et doit être donné au téléphone – pour nous c'est aussi plus rapide qu'une lettre. Mais très souvent une discussion entre le chercheur et «son» bibliothécaire est profitable aux deux.*

*Quant au délai entre la sortie d'un livre et son accessibilité, croyez-le, c'est l'un de nos soucis. Que faire: le plus souvent commander l'ouvrage avant sa parution même, dès son annonce dans les bibliographies spécialisées? faire circuler les ouvrages importants dans les différents services de la bibliothèque avec une mention «urgent»? ne pas les relier, acheter plusieurs exemplaires, dont un seul servant au cataloguement, les autres immédiatement mis à la disposition du public?*

Ein ideales Verhältnis zwischen Bibliothekar und forschendem Benutzer – und dazu gehören beinahe alle Benutzerkategorien, die nicht mit historischen oder rein belletristischen Wünschen an den Bibliothekar gelangen – würde den Bibliothekar in die dankbare Rolle des Vermittlers zwischen die einzelnen forschenden Wissenschaftler stellen. Es würde dank seinen Kenntnissen im Verlags- und Bibliographienwesen, seinem Überblick über die Neuerscheinungen dem um Hilfe bittenden Forscher regelmäßig mit der diesen interessierenden Literatur versorgen. Natürlich bedingen derartige Hilfeleistungen entsprechend qualifiziertes Personal, dem auch entsprechend Zeit für seine Beratungstätigkeit freigestellt werden muß.

Als sinnvolle Vorstufe zu einer effizienten persönlichen Beratung des Bibliotheksbenutzers ist die Institutionalisierung von Informationszentren in allen Bibliotheken zu fördern. Das bescheidenerweise weitgehend verdeckte und sonst brachliegende akkumulierte Wissen, das in Katalogen, Bibliographien und nicht zuletzt in den Köpfen jedes einzelnen Bibliotheksangestellten potentiell vorhanden ist, müßte über eine zentrale «Zugriffseinheit», eben ein Informationszentrum, erschlossen werden. Der Aufbau und die Ausge-

staltung eines bibliotheksinternen Informationssystems, das vorwiegend dem Benutzer zugute kommt, muß den Möglichkeiten und der Phantasie jeder Bibliothek überlassen werden. Bedingung ist lediglich, daß in jedem Fall die Wünsche des Benutzers optimal erfüllt werden können.

*Vos propositions sont excellentes et j'abonde dans votre sens. Un service d'information pratique dont le seul but est d'accueillir le chercheur, de le conseiller, de l'orienter, de le diriger vers d'autres services compétents de la bibliothèque, de l'adresser à d'autres bibliothèques, à d'autres centres de documentation, de le freiner peut-être dans ses exigences, car notre devoir est de lui mettre le pied à l'étrier, non de lui faire son travail, de lui apprendre à chercher, non de trouver pour lui. Car il ne s'agit pas pour nous de tout savoir, mais de savoir où tout peut se trouver.*

Der Wunsch nach besseren Bibliotheken und Dokumentationsstellen mit immer umfassenderen Dienstleistungen ist nicht, wie nur allzu leicht vermutet wird, ein Luxusbedürfnis. Von der Qualität der Informationsvermittlung hängt immer stärker die Qualität der Forschung ab. Dies gilt bereits auf der Stufe des Mittelschülers und des Studenten, immer stärker auch des im Berufsleben stehenden Erwachsenen, der sich fortbilden muß. Je zeitgerechter alle diese Benutzer ausgebildet werden (oder häufig: sich selber aus- und weiterbilden), desto besser sind die Voraussetzungen für die Forschungs- und eigentliche Berufstätigkeit. Aus dieser Sicht und damit aus der gesellschaftlichen Verantwortung des Bibliothekars heraus, muß es im bibliothekarischen Interesse liegen, die geforderte Arbeit so zu verrichten, daß die Dienstleistungen des Bibliothekars von möglichst vielen Studenten und Forschern genutzt werden. Der Bibliothekar wird sich überlegen müssen, wie er seinen Betrieb attraktiver gestalten kann, damit dieser zu einem echten Anziehungspunkt wird. Schöngestigte Ausstellungen im distinguierten, mit Spannteppichen belegten Repräsentationsraum können u. U. auch wertvoll sein, über fehlende Präsenz und Dienstleistungsfreude bzw. -fähigkeit täuschen sie niemals hinweg. Für den Benutzer sind es ausschließlich die realen Dienstleistungen, die zählen, die aber auch im Endeffekt das Niveau von Lehre und Forschung an unseren Bildungsanstalten mitbestimmen.

Die Bibliothek attraktiver gestalten bedeutet, die Bedürfnisse des Benutzers immer wieder neu zu ermitteln, sie ernst zu nehmen und sich als Bibliothekar auf diese Bedürfnisse einzustellen, all dies in der Überzeugung, als Bibliothek ein absatzorientiertes Unternehmen zu sein.