

**Zeitschrift:** Arbido-R : Revue

**Herausgeber:** Vereinigung Schweizerischer Archivare; Verband der Bibliotheken und der Bibliothekarinnen/Bibliothekare der Schweiz; Schweizerische Vereinigung für Dokumentation

**Band:** 5 (1990)

**Heft:** 2

**Artikel:** Der moderne Bibliotheksbenutzer

**Autor:** Hug, Hannes

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-771746>

### **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:** 25.01.2026

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

## Der moderne Bibliotheksbenutzer

Hannes Hug

*Auf der Basis funktioneller Änderungen der ETH-Bibliothek sowie der damit gemachten Erfahrungen lassen sich verschiedene Entwicklungstendenzen ableiten, die zumindest für Bibliotheken vom Charakter technisch-naturwissenschaftlicher Zentren gelten dürfen:*

*Die abnehmende Bedeutung der «Papierinformation»; die Verlagerung der Bibliotheksbenutzung auf die Fernbenutzung; der Wandel der Kataloge zu universellen Informationsbasen; die immer enger werdende Vernetzung; die neue Orientierung der Informationsbibliothekare sowie die Verlagerung der funktionellen Schwerpunkte der Bibliothek führen hin zu einer «Informationsdrehscheibe».*

*Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung lassen sich aus heutiger Sicht zwei Benutzertypen der sich strukturell ändernden Bibliotheken ausmachen: der Inhaus-Benutzer, der Wert auf eine optimale Versorgung mit konventioneller sowie CD-ROM-gestützter Information legt und somit seinen Arbeitsplatz temporär in die Bibliothek verlegt sowie den «Outdoor-Benutzer», der die Bibliothek nie betritt und auf Online-Recherchen bzw. die Online-Bestellung von Dokumenten angewiesen ist.*

*Für die Zukunft ist damit zu rechnen, dass Indoor- und Outdoor-Benutzer in der Bibliothek mehr und mehr eine Verbindungsstelle zu beliebigen Informationsanbietern sehen, so dass die Bibliothek und ihr funktioneller Kern, der Online-Katalog, zu einer elektronischen Informationsdrehscheibe ausgebaut werden müsste.*

Sur la base d'expériences faites à la Bibliothèque de l'Ecole polytechnique fédérale de Zurich, l'auteur dégage quelques tendances dans le développement des services fournis par les bibliothèques, tendances qui sont au moins valables pour les services spécialisés dans le domaine des sciences naturelles et des techniques. La bibliothèque est appelée à devenir une véritable «plaque tournante de l'information» pour diverses raisons: le papier, en tant que support, perd de son importance; l'utilisation de la bibliothèque se fait de plus en plus à distance; les catalogues se transforment en bases de données; les réseaux d'information s'étendent de plus en plus; les bibliothécaires s'orientent vers le concept de «reference librarian»; la bibliothèque se voit attribuer de nouvelles compétences. Ces constatations amènent à définir aujourd'hui deux types d'usagers. D'une part, ceux qui utilisent les services de la bibliothèque «de l'intérieur», et qui attendent d'elle la fourniture d'informations sur des supports conventionnels comme sur des CD-ROM, et qui n'hésitent pas à venir y travailler temporairement. D'autre part, ceux qui ne se rendent jamais à la bibliothèque, mais qui utilisent ses services «de l'extérieur», par l'intermédiaire des recherches et des demandes de documents effectuées en ligne. A l'avenir, il faudra compter sur le fait que la bibliothèque deviendra, pour tous ces usagers, une centrale permettant de les diriger vers la source d'informations désirée, ce qui signifie que la bibliothèque et son catalogue en ligne devront être transformés en une véritable «plaque tournante de l'information».

*Fondandosi sulle esperienze registrate presso la Biblioteca della Scuola politecnica federale di Zurigo, l'autore indica alcune tendenze nello sviluppo dei servizi forniti dalle biblioteche, tendenze presenti soprattutto nei settori specializzati delle scienze naturali e delle tecniche. Sono molteplici le ragioni che portano la biblioteca a diventare un vero e proprio «luogo privilegiato dell'informazione»: la carta, come supporto, sta perdendo molta importanza; l'utilizzazione delle biblioteche che più si intensifica è quella a distanza; i cataloghi si trasformano in una sorta di banca dati; le reti informative si estendono un po' dappertutto; i bibliotecari si orientano verso il concetto di «reference librarian»; la biblioteca si vede attribuire nuove competenze. Tutte queste considerazioni spingono a individuare, nel momento attuale, due tipi di utenti. Da una parte, quelli che utilizzano i servizi della biblioteca «dall'interno», ovvero quelli che non esitano a venirci di tanto in tanto per lavorare e che*

*sollecitano la fornitura di informazioni ancora contenute in supporti convenzionali, sul genere dei CD-ROM. Dall'altra, quelli che non si recano mai sul posto, ma che utilizzano i servizi della biblioteca «dall'esterno», tramite ricerche e domande d'informazioni online. La biblioteca del futuro si sta oramai delineando come una centrale in grado di smistare tutti gli utenti verso la fonte d'informazione desiderata, come dire che la biblioteca e il suo catalogo online devono prepararsi sin d'ora a diventare un vero «centro dell'informazione».*

Wenn ich im folgenden vom «modernen» Bibliotheksbenutzer spreche, so bitte ich den Leser, das Adjektiv «modern» nicht etwa mit «modisch» oder «kurzlebig» zu verwechseln. Wir Bibliothekare stehen ja eher im Ruf, uns mit allzu raschen Veränderungen etwas schwer zu tun. Gleichwohl möchte ich von Trends berichten – und ich beziehe mich dabei auf die ETH-Bibliothek (und ihr integriertes Bibliothekssystem ETHICS), die sicher nicht ganz atypisch für technisch-naturwissenschaftliche Bibliotheken mit überregionalen Versorgungsaufgaben ist.

Zunächst gehe ich auf weitgehend technisch verursachte Trends im Funktionswandel der Bibliotheken ein, um daran anschliessend auf den jetzt schon beobachtbaren und vermuteten Wandel des Benutzerverhaltens zu kommen.

Vieles dabei wird sich aus (begründeten) Vermutungen zusammensetzen. Manches wird dem Leser als nüchterne, kühle oder gar despektierliche Behauptung erscheinen. Der Grund dieser Nüchternheit röhrt vielleicht daher, dass wir als Gebrauchsbibliothek im durchschnittlichen Buch nicht mehr als einen Informationsträger sehen.

## Der Wandel der Informationsträger

Es gibt vielerlei Gründe für den stetigen Verlust an Bedeutung des Papiers als Informationsträger. Da ist zunächst einmal der Zerfall moderner, säurehaltiger Papiere. Wir werden an der ETH-Bibliothek demnächst ein Verfilmungsprogramm im grösseren Stil starten müssen, um nicht unwiederbringliche Informationen zu verlieren. Der zweite Grund liegt wohl im Platzverbrauch der papiernen Informationen. Die ETH-Bibliothek birgt 1,6 Millionen Reports auf Microfiches, die sicher nicht mehr Platz einnehmen als etwa 30 000 Bände papierener Information. Schliesslich wächst die Produktion der Non-Books, und wir sehen nicht ein, warum ein «Sound-Sheet» weniger wichtige Informationen enthalten soll, nur weil der Informationsträger ungewöhnlich ist.

Vermutlich wird die ETH-Bibliothek in einigen Jahren mehr Non-Books als Druckwerke beherbergen. Hinzu tritt ein ständig wachsender Gerätelpark zur Visualisierung und Hörbarmachung der Medien.

Die Entwicklung hin zu Non-Books setzt sich fort bei den Informationsträgern, welche die Benutzer nach

Hause tragen oder zugesandt erhalten: Fertigten die Benutzer früher handschriftliche Exzerpte an, so versendet die ETH-Bibliothek heute weit über eine Million Kopien pro Jahr. Abzusehen ist, dass Kopien mehr und mehr per Telefax übermittelt werden. Auch Microfiches werden per Versand ausgeliehen. Seit der Aufstellung von CD-ROM-Informationsmitteln passiert es nicht selten, dass die Benutzer Informationen auf Diskette kopieren und davontragen.

### **Von der «Besuchsbibliothek» zur «Versandbibliothek»**

Es mag mit der Kühle und Sachlichkeit und letztlich den extrem beengten Raumverhältnissen der ETH-Bibliothek zusammenhängen, dass sie immer mehr «per Post» benutzt wird. Wir glauben jedoch auch, dass dem Bibliotheksbesuch als solchem noch kein didaktischer Wert zukommt. Wenn es nicht sein muss, so wollen wir dem Bibliotheksbenutzer den Weg in die Bibliothek ersparen. Unsere Kataloge, das Bestellverfahren und die gesamte Bestellorganisation soll die Fernbenutzung so bequem wie möglich machen. Die Zahl der versandten Kopien steigt jährlich. Die Benutzung verlagert sich immer mehr auf eine Fernbenutzung. Wir passen uns diesem offensichtlichen Bedürfnis unserer Benutzerschaft an und versuchen, diese Fernbenutzung im Sinne des Bestellverfahrens und des funktionellen Ablaufs der Postausleihe zu erleichtern.

### **Der Wandel der Kataloge**

Katalysator des Trends zur Fernbenutzung ist sicher der frei zugängliche Online-Katalog sowie die integrierte Online-Dokumentenbestellung. Mit Sicherheit ist der Online-Katalog ein Meilenstein in der Entwicklung des Bibliothekswesens, dessen Bedeutung noch nicht voll realisiert ist. Er wird wohl zur massgeblichen Informationsdrehscheibe der künftigen Bibliotheken werden. Selbstverständlich wird er sich inhaltlich stark ausweiten: Wir diskutieren nicht nur eine Hinzufügung von weiteren Informationen zu den Dokumenten wie Abstracts oder Inhaltsverzeichnisse, wir sind auch überzeugt, dass der Online-Katalog über kurz oder lang Träger von Vollinformationen sein wird. Schon heute bestehen beachtliche Angebote zur Übernahme von Referenzinformationen in eigene Datenbanken. Es wäre jedoch für die ETH-Bibliothek auch sehr nützlich, wenn wichtige, häufig kopierte Zeitschriftenartikel direkt online gespeichert und vom Endbenutzer abgefragt und übertragen werden könnten.

### **Die engerwerdende Vernetzung**

Ebenfalls zur «Bibliotheksbenutzung ausser Haus» passt die immer engmaschiger werdende Vernetzung zwischen den Informationsanbietern und -nachfragern. ETHICS zum Beispiel ist nicht nur zugänglich über das Wählleitungs- und Telepac-Netz der PTT sowie die Hochschulnetze in Zürich (Kometh der ETH und NUZ der Universität), es wird auch zunehmend durch private Netze erschlossen. So ist ETHICS beispielsweise über das IBM-Network erreichbar, ein privates Netzwerk der Computerfirma. Der ISDN-Anschluss ist in Erprobung, ein Anschluss an das Hochschulnetz SWITCH ist geplant. SWITCH wird den Zugang zum ETHICS-Onlinekatalog sprunghaft erweitern. Gerade durch die Entwicklung von Hochleistungsnetzen werden die Verbindungen nicht nur engmaschiger, sondern auch wesentlich leistungsfähiger. Daten, zum Beispiel Volltext-Daten aus Onlinekatalogen, werden damit immer leichter und kostengünstiger zum Endbenutzer transportierbar sein.

### **Vom Auskunftsbeamten zum Reference Librarian**

Selbstverständlich bringt diese Vernetzung auch immer vielfältigere Informationen in die Bibliothek. Wir planen in der ETH-Bibliothek den kräftigen Ausbau unserer Informationsabteilung, die sich völlig neuen Aufgaben gegenüber sieht. Sie berät nicht mehr nur über die Wege zur Information, sie stellt die Verbindungen zwischen Informationslieferanten her. So ist in der ETH-Bibliothek mittlerweile selbstverständlich, dass die Beratung mit der optimalen Lösung unterschiedlichster Informationsprobleme enden muss. Wir fördern massiv die Recherche in kommerziellen Datenbanken, indem wir Kurzrecherchen zu stark subventionierten Preisen (zwischen Fr. 5.– und Fr. 50.–) anbieten. Die Informationsabteilung führt zunehmend Auftragsrecherchen durch, und sofern es gelingt, das Brutto-Prinzip der öffentlichen Hand zu durchbrechen, indem Gebühreneinnahmen zur Finanzierung von Serviceleistungen verwendet werden dürfen, werden wir diese Art Dienstleistungen gerne ausweiten.

### **Die Bibliothek als «Informationsknoten»**

Es wurden kürzlich Stimmen unserer Benutzer laut, die forderten, dass die Bibliothek zu einem universellen Informationsknoten für technisch-naturwissenschaftliche Informationen ausgebaut wird. Es spricht einiges dafür, dass sich die Bibliothek auf der Basis ihres Online-Kataloges tatsächlich zu einer Art «Informations-Supermarkt» weiterentwickelt. Gewünscht wird die kompetente Verbindung des Endbenutzers zu einer beliebigen Skala von Informationsanbietern. Die Bi-

bliothek könnte damit durchaus in ähnliche Funktionen wie die der kommerziellen Datenbankhosts hineinrutschen. Anscheinend ist ein zunehmendes Bedürfnis da, die Bibliothek in einer immer unübersichtlicher werdenden Informationsumwelt als kompetente Clearingstelle zu betrachten.

## Benutzertypen

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen lassen sich heute schon zwei Hauptgruppen der Benutzerschaft erkennen: Die anteilmässig sinkende Gruppe der Inhouse-Benutzer, welche die Bibliothek als Arbeits- und Studienplatz (mit optimaler Informationsversorgung) benutzen sowie die anteilmässig zunehmende Gruppe der Outdoor-Benutzer, welche die Bibliothek jetzt als Dokumentversorgungszentrum und künftig als Informationsknoten für bestimmte Fachinformationen schlechthin benutzen werden.

### Inhouse-Benutzer

Der Inhouse-Benutzer, welcher die Bibliothek besucht, legt Wert auf die Nutzung der bibliotheksinternen Infrastruktur in gerätetechnischer Hinsicht (CD-ROM-Recherchen, Nutzung von nicht ausleihbaren/versendbaren Non-Books, usw.). Er will seine Arbeiten durch eine ständige sachkundige Betreuung auf dem Sektor der Informationsvermittlung unterstützen. Qualitative Recherchen mit Expertenunterstützung werden für ihn wichtig sein. Begrenzt wird er sich schulen lassen, um die entsprechenden Anlaufpunkte zur Lösung seiner konkreten Informationsprobleme kennenzulernen.

### Outdoor-Benutzer

Die Fernbenutzung der Bibliothek wird sich zunehmend von der Dokumentbestellung und vom Dokumentversand auf die Vermittlung von Informationen schlechthin ausweiten. Durchaus denkbar und vorstellbar ist die durch den Benutzer gesteuerte Online-Übertragung von Volltexten (zum Beispiel Zeitschriften-Aufsätzen). In dem Masse, wie sich die Recherchemethoden und Recherchesprachen der grossen Informationsanbieter angleichen, dürfte der Outdoor-Benutzer über die Bibliothek direkt zu den Hosts durchschalten und selbständig Recherchen durchführen. Die Bibliothek wird hier eine wichtige «Leitplankenrolle» in der Zuweisung des richtigen Hosts spielen. Dies könnte entweder automatisch in Kopplung mit dem funktionell erweiterten Sacherschliessungssystem des Online-Katalogs oder, was längerfristig wahrscheinlicher ist, durch Unterstützung eines dem Online-Katalog immannenten Expertensystems geschehen.

Die Bibliothek wird jedoch trotzdem nicht menschenleer werden. Sie wird – wenn auch in recht veränderter Form – weiterhin eine der wichtigsten Infrastruktureinrichtungen im Forschungs- und Lehrbetrieb bleiben. Nur wird eine wesentlich klarere Aufteilung der Benutzergruppen erkennbar sein, die der Bibliothek wohl auch ermöglicht, auf die verschiedenen Bedürfnisse ihrer Benutzer gezielter einzugehen.

Die Bibliothek wird jedoch trotzdem nicht menschenleer werden. Sie wird – wenn auch in recht veränderter Form – weiterhin eine der wichtigsten Infrastruktureinrichtungen im Forschungs- und Lehrbetrieb bleiben. Nur wird eine wesentlich klarere Aufteilung der Benutzergruppen erkennbar sein, die der Bibliothek wohl auch ermöglicht, auf die verschiedenen Bedürfnisse ihrer Benutzer gezielter einzugehen.

### Anschrift des Autors:

Hannes Hug  
Direktor  
ETH-Bibliothek  
Rämistrasse 101  
8092 Zürich