

Hella Klausner

## Picknick in der Bibliothek, selbstbewusste Nutzer und steigende Gehälter

Neues aus dem Musterland Dänemark / Austausch wird verstärkt

2007 präsentierte sich Dänemark auf dem Bibliothekskongress in Leipzig als erstmals benanntes Gastland. Die Ge-eineinladung der Danish National Library Authority (DNLA) an die Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände BID erlaubte es im März dieses Jahres fünfzehn deutschen KollegInnen, mit der finanziellen Unterstützung durch BI-International Öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken in Kopenhagen, Vollsmose, Kolding, Egtved, Vejle und Arhus zu besuchen. Mitgebracht haben sie eine Fülle von Eindrücken, Erfahrungen und Kontakten – was also gibt es Neues im »Bibliotheksmusterland«?

**D**änemark – Du hast es besser! In allen Grundschulen gibt es Schulbibliotheken, in den rund 580 Öffentlichen Bibliotheken des Landes leiht jeder der 5,4 Millionen Einwohner im Schnitt 14 Einheiten jährlich aus, und ein Drittel der Erwachsenen sind regelmäßige Bibliotheksbenutzer. Mit *bibliotek.dk*, Dänemarks elektronischer Forschungsbibliothek, *bibcast*, das Herunterladen von Videos ermöglicht, und *net-musik* zum Herunterladen von Musik in den Öffentlichen Bibliotheken (die Lizenzgebühren werden von der Nationalen Bibliotheksagentur übernommen) ist der Schritt in das digitale Zeitalter und in die elektronische Vermittlung längst getan.

Und mit einer gerade für die Bibliothekare vereinbarten Gehaltserhöhung von 12,5 Prozent in einem Land, das derzeit keine Arbeitslosigkeit aufweist, scheint uns das Streben nach dänischen Verhältnissen bestätigt: Alles, wofür in deutschen Landen seit langem geworben wird, ist im nördlichen Nachbarland längst Selbstverständlichkeit: die kommunale Verpflichtung, für jeden Bürger den freien Zugang zu Informationen zu gewähren, ein Bibliotheksgesetz sowie eine zentrale, staatlich finanzierte Bibliotheksagentur, die nationale Informationen koordiniert, Infrastrukturen pflegt und aufbaut und Innovationsschübe anstößt.

Die Orientierung in allen Angeboten und Überlegungen der Bibliotheken auf den Nutzer ist besonders auffallend. Die Angebote sind kostenlos und lange Öffnungszeiten selbstverständlich (»We're here when you need us.«). Umfeld und potenzielle Nutzerschaft führen zu entsprechenden Angeboten und Partnern für die gemeinsame Sache. Die Bibliothek ist nicht Selbstzweck oder versteht sich als Institution: Sie ist ein Mittel zum Zweck. Jens Ingemann, Bibliotheksdirektor in Kopenhagen: »Our concern is always the citizen, not the collection.«

Erstes Anzeichen für dieses pragmatische und kundenorientierte Selbstverständnis sind die wunderbaren Kinder-/Einkaufswagen in den Eingängen der Öffentlichen Bibliotheken, die es Eltern ermöglichen, neben dem Nachwuchs noch

einen Stapel Bücher durch die Bibliothek zu fahren. Es ist auch eine Freude, die Gruppe der Kindergartenkinder in der Bibliothek von Kolding zu sehen, die gerade ihre Pause machen und gemeinsam ihre Frühstücksbrote und Thermoskannen auspacken. Generell ist Essen und Trinken in den Bibliotheken erlaubt.

### Apfelsaft in Tastaturen

Die ängstlichen Nachfragen ihrer deutschen Kollegen nach Nutella-verschmierten Bilderbüchern, Apfelsaft in Tastaturen oder sonstigen Desastern quittieren die dänischen Kollegen nur mit einem Lächeln – nein, bisher sei noch nichts passiert, und die Räume würden sich doch geradezu anbieten für ein gemeinsames Picknick bei Regenwetter. Die Kinder scheinen sich überhaupt sehr wohl zu fühlen in ihren Bibliotheken. Sie geben sich wie zu Hause, ziehen ihre Gummistiefel oder Schuhe aus und schlüpfen gern in Kostüme, die in den Kinderbibliotheken auf Kleiderständern für sie bereit hängen. Als Prinzessin oder Ritter liest es sich besonders gut – oder es lassen sich die (echten) Fische im Aquarium besonders gut beobachten, denn Aquarien scheinen »in« zu sein in dänischen Kinderbibliotheken.

Die neue Bibliothek in Kolding ist überhaupt ein starkes Beispiel für Kundenorientierung. Sie versucht sich in ihrer Arbeit durch Funktionalität, guten Zugang, durch Service und die Integration von Technologie ganz stark auf den Nutzer auszurichten. Im Gegensatz dazu steht allerdings der Eindruck von Kühle und Distanz, der in der Bibliothek herrscht. Es stehen dort alle Medienarten thematisch zusammen – das macht die Suche für den Nutzer einfach. Interessant ist, dass im Vergleich zu deutschen Bibliotheken, in denen versucht wird, mit einer eingängigen Beschriftung, mit Themenkreisen und entsprechenden Symbolen, mit Farbgestaltung, Beschilderung und einer anregenden Medienpräsentation die Nutzer zu leiten und den Zugang zu erleichtern, dem Nutzer in dänischen Bibliotheken viel mehr Selbstbehauptung zugetraut oder abverlangt wird.

Die Beschriftung beschränkt sich häufig auf eine einzelne Ziffer der Dezimalklassifikation, 7 zum Beispiel. Die Medien stehen eng an eng mit altmodisch anmutenden Hardcover-Bibliothekseinbänden in sich ewig wiederholenden Grundfarben im Regal. Anscheinend wird davon ausgegangen, dass der Nutzer weiß, dass hinter der 7 die Gruppe »Kunst« steckt – vielleicht ist



Auffällig in dänischen Bibliotheken ist die große Zahl von Internet-Arbeitsplätzen, die auch von Kindern gerne genutzt werden, wie hier in der Stadtbibliothek Kolding.

Fotos: Wolfgang Tiedtke

dies ja auch das Resultat langjähriger Bibliotheksnutzung und Einführungen von Kindesbeinen an. Aber auch das Nummernziehen wie beim Metzger oder im Bürgeramt, das die Reihenfolge der Bedienung an der Informationstheke bestimmt, scheint traditionell gefestigt, wenn auch dem fremden Betrachter ein wenig antiquiert zu sein. Aber, wie heißt es doch: andere Länder, andere Sitten.

Dass die radikale Nutzerorientierung auch eine Kehrseite haben kann, zeigt die Tatsache, dass in Kolding zehn angestellte Bibliotheksmitarbeiter entlassen wurden, um viele traditionelle Bibliotheksarbeiten

wie Einarbeitung, Rückstellen und Bestellung outsourcen und sich in der Arbeit auf anderes konzentrieren zu können. Ob dies der richtige Weg ist, wird die Zukunft zeigen.

Der Einsatz der Technik in den Bibliotheken ist selbstverständlich und unangeregt. Die 24-Stunden-Rückgabemöglichkeit über Bücherschlitze wird als unproblematisch angesehen. Die große Sortiermaschine für zurückkommende Medien steht entweder versteckt im Tiefgeschoss der Bibliothek oder auch als Blickfang hinter Glas mittendrin. Auch in kleinen Zweigstellen Öffentlicher Biblio-

theken sind selbstverständlich Selbstverbuchstheken installiert.

Während bei uns diskutiert wird, wie hoch die Verlustquote wohl wäre, wird in Dänemark sehr erfolgreich auf die Mitverantwortung der Bürger für ihre Bibliothek gesetzt. Die dänischen Bibliothekare scheinen die Fragen der von Vandalismus- und Diebstahlzwischenfällen gebeutelten deutschen Kollegen nicht recht zu verstehen: Warum sollten Bürger die Einrichtung schädigen, die doch für sie vorgehalten wird und ihnen zu Diensten sein will? »Always focus on People's dreams and wishes, their visions; focus on the good, not the bad« – das ist die Einstellung der engagierten Bibliothekare in Dänemark.

### Flexible Flächen

Auch in Dänemark wird die Bibliothek als Ort des Lernens und als Treffpunkt immer wichtiger. Flexible Flächen und bewegliches Mobiliar erlauben ein schnelles Freimachen von Fläche für Veranstaltungen innerhalb der Bibliothek. Die Nachfrage nach geeigneten Orten ist groß. Eindrucksvolle Bibliotheksbauten entstehen, wie die Nationalbibliothek in Kopenhagen, »Black Diamond« genannt, ein Anbau des Architekten Hennik Larsen als Untergeschoss der Öffentlichen Bibliothek in Frederiksberg, die Bibliothek in Kolding. Die Lesesäle platzen in den UBs aus allen Nähten, und auch dort gibt es Wartelisten für die nicht ausreichenden Gruppenarbeitsräume.

Auffallend ist die große Anzahl von Internet-Arbeitsplätzen auch in den Öffentlichen Bibliotheken. In Koldings Stadtbibliothek, einem Ort mit rund 88 000 Einwohnern, stehen 103 Arbeitsplätze mit freiem Internet-Zugang zur Verfügung! Erstaunlich ist für die deutschen Außenstehenden auch die Tatsache, dass es zwar in jeder Schule eine Bibliothek gibt, die Zusammenarbeit mit den Lehrern, die sie betreuen, aber nicht unbedingt selbstverständlich ist.

Die Integration ist ein weiteres großes Thema in Dänemark, und es werden verschiedene Modelle angeboten, wie die neuen Bürger schnell heimisch werden. In der Vollmose Bibliothek in Odense, die mitten in einem Shopping Center liegt, stehen den Immigranten der Umgebung ein Learning Center zur Verfügung sowie eine Vielzahl von Beratungsmöglichkeiten. Einmal pro Woche wird ein medizinischer Beratungsdienst angeboten, des Weiteren Beratungsstunden für Jugendliche und ein Mentor-Netzwerk für Frauen. Ein »Language Café« ist in Planung, Er-

zieher kommen regelmäßig in die Kinderbibliothek.

Das Programm »Reading the newspaper together« hilft Immigrantinnen-Frauen, sich im Alltagsleben ihrer neuen Umgebung zurecht und Anschluss zu finden. Das Ziel der Arbeit des multikulturellen Mitarbeiterteams der Bibliothek ist es, den eingewanderten Bürgern schnell ein aktives Mitwirken im dänischen Staat zu gewährleisten. Das Kulturzentrum liegt räumlich direkt über der Bibliothek: »One house, many possibilities« – das klingt nach enger Zusammenarbeit.

In Kolding bieten Rechtsanwälte freiwillig wöchentliche Beratungsstunden an, wie auch Sozialarbeiter regelmäßig zur Ansprache in die Bibliothek kommen. »Snak med den minister« ist ein Angebot, das sowohl Gemeinde und Politik zusammenbringt als auch gute Lobbyarbeit für Bibliotheken verspricht. Im Gemeindezentrum von Gellerup, einem sozial sehr schwachen und schwierigen Stadtteil von Arhus, arbeitet die Bibliothek sowohl mit der Gesundheitsvorsorge zusammen als auch mit dem Family Center, das juristischen Rat und auch ein Jobcenter anbietet. Auch in der Bibliothek werden Mitarbeiter mit bibliotheksfremden Profilen eingestellt. Dadurch wird die Arbeit in vielen neuen Servicebereichen der Bibliothek professioneller.

Hausaufgabenbetreuung, soziale aufsuchende Bibliotheksdienste, Rechtsberatung, Jobvermittlung: Der Einsatz von Freiwilligen in diesen Bereichen wirkt un-

kompliziert und unbürokratisch. Durch das freiwillige Engagement entsteht eine enge Vernetzung von vielen verschiedenen Stellen innerhalb der Gemeinde zum Wohle der Bürger.

#### Und die Zukunft?

In Dänemark wird umstrukturiert und das Bibliothekswesen entsprechend mit: Die 2007 stattgefundenen Gemeindereform hat die Anzahl der dänischen Gemeinden durch Zusammenlegung von 270 auf rund 160 reduziert. Nicht folgenlos hiervon blieb die Anzahl der Zweigstellen in Gemeindebibliotheken, die fusioniert wurden. Heute gibt es in Dänemark rund 520 Bibliotheken; das sind halb so viele wie früher. Diese Entwicklung betrifft auch die Anzahl der »Zentralbibliotheken« mit ihren staatlich finanzierten Sonderaufgaben für eine Region. Sie sank Ende 2007 von 16 auf 6. Das »merging fever« grassiert, mit all den Diskussionen, Enttäuschungen und Überzeugungsnöten, die Reformen mit sich bringen. Die Einsparungen, die diese Zusammenlegungen erbrachten, finanzieren nun Digitalisierungsprojekte.

Die Nutzerzahlen der Bibliotheken ändern sich. Noch bleiben die Ausleihzahlen konstant, aber die Tendenz hin zu elektronischer Informationsversorgung ist deutlich. Auch die Bibliotheksnutzer haben sich geändert, wie der Bibliotheksleiter in Arhus, Rolf Hapel, belegt: Sie sind selbstbewusster, politischer, individueller und qualitätsbetonter geworden. »The



**Hella Klauser** ist seit Dezember 2005 zuständig für die Internationale Kooperation im Kompetenznetzwerk für Bibliotheken im DBV. Dazu gehört auch die Führung des Sekretariats des IFLA-Nationalkomitees.

Von 1991 bis 2003 war Hella Klauser Mitarbeiterin des Goethe-Instituts, davon fünf Jahre als Leiterin der Abteilung Information und Bibliothek in Paris und sieben Jahre als Leiterin der Abteilung Information und Bibliothek des Goethe-Instituts Tokyo. Von 1989 bis 1991 leitete sie die Bibliothek des Deutsch-Amerikanischen Instituts in Heidelberg. Hella Klauser wurde 1959 geboren und studierte in Stuttgart, Abschluss Diplom-Bibliothekarin und Magister Artium, Universität Stuttgart (Allgemeine und Vergleichende Literaturwissenschaft und Linguistik). Sie hat diverse Beiträge zu internationalen Bibliotheksthemen veröffentlicht. Sie ist verheiratet und hat zwei Kinder. – Kontakt: klauser@bibliotheksverband.de

users are taking control«, nennt er dies. Die Familie als Benutzergruppe wird besonders gefördert; Kinder sollen nicht nur mit den gleichaltrigen Freunden oder über die Schule die Bibliothek nutzen, sondern gemeinsam mit den Eltern und Geschwistern als Familienmitglied die Bibliothek erfahren.

Die zukünftige Aufgabe der Bibliothek wird mit einem anschaulichen Bild erläutert: »Bibliotheken sind öffentliche Busse, die an jeder Haltestelle halten, egal, ob dort Personen stehen oder nicht. Bibliotheken müssen zu Taxis werden, die ihre Mitfahrer individuell abholen und genau dort hinbringen, wo sie hin wollen.«

Auffallend für die strategische Zukunftsausrichtung des gesamten dänischen Bibliothekswesens im öffentlichen Bereich ist die Bedeutung der Nationalen Bibliotheksagentur. Dort werden Innovationen gefördert, indem neue Projekte in den Bibliotheken finanziell unterstützt und begleitet werden, und dort werden notwendige Strategiepapiere für die Entwicklung des Bibliothekswesens erstellt. Darin sind sowohl Aufgaben wie die Notwendigkeit einer besseren Vermarktung von Bibliotheken aufgeführt als auch Defizite wie die Erkenntnis, dass zu viele Bibliothekskollegen am alten System und Bibliotheksklischee festhalten, anstatt sich der veränderten Situation zu stellen. Die klare Definition und Eingrenzung der



Jede Bibliothek in Dänemark hat ihre eigene Vision: Die Bibliothek der Copenhagen Business School (CBS) verfolgt eine Strategie, die die Bibliothek als Bestandteil des universitären Gesamtgefüges definiert und sie wegführt vom traditionellen Thekendienst.

Bibliotheksangebote wird gefordert, um die Entwicklung in den Bibliotheken von der Produktorientierung zu Service und zum Nutzer zu stärken.

Drei große Entwicklungslinien weist die nationale Strategie auf, die auch deutschen Bibliothekaren vertraut sind:

1. Alle wichtigen Materialien sollten auch digital zur Verfügung stehen.
2. Die Notwendigkeit zur räumlichen Änderung von Bibliotheken aufgrund einer größeren Medienvielfalt sowie ihrer Aufgabe als Treffpunkt und sozialer Umspannstation.
3. Die Bibliotheken sollen dort sein, wo die Nutzer sind: im Web, im Kindergarten, bei Events und Veranstaltungen.

Jede Bibliothek hat ihre eigene Vision, ihr »mission statement«, formuliert – und zwar schriftlich fixiert. Die Bibliothek der Copenhagen Business School (CBS) hat eine Zukunftsstrategie, die die Bibliothek als Bestandteil des universitären Gesamtgefüges definiert und sie wegführt vom traditionellen Thekendienst. Selbst die Nationalbibliothek öffnet sich aus ihrer Isolation und sucht neue Wege, um sich stärker als Teil der Stadt Kopenhagen zu definieren und in die Gesellschaft einzubringen – trotz der bürokratischen Schwierigkeiten, die diese Entwicklung für eine große staatliche Einrichtung bedeutet.

Die Nationale Bibliotheksagentur erarbeitet derzeit auch eine neue Marketingkampagne, um das sich ändernde Image von Bibliotheken sowohl bei der Öffentlichkeit als auch bei Autoren und Politikern zu stärken – und dies, obwohl eine Umfrage ergeben hat, dass 50 Prozent der Bevölkerung mit dem Gesundheitsdienst in Dänemark unzufrieden ist, aber nur ein Prozent mit den Bibliotheken!

Ende des vergangenen Jahres hatte ein großer Aufschrei der Autoren die dänischen Zeitungen gefüllt, die gegen Pläne der Zentralbibliothek in Kopenhagen Sturm liefen, neben Büchern auch verstärkt andere Medien anzubieten und zu präsentieren (siehe hierzu BuB Heft 3/2008, Seite 188). Vom rigorosen Bücherrauswurf hat die Rede. Nun hat zunächst die Kopenhagener Stadtbibliothek eine offensive Imagekampagne gestartet unter dem Motto »Es gibt immer einen guten Grund, eine Bibliothek zu nutzen – alles, was du dir vorstellen kannst!«.

Und im November startet die Kampagne »Kopenhagen liest« – nach der Idee »Leipzig liest«, die der Bibliotheksdirektor Jens Ingemann während seines Aufenthalts in Leipzig auf dem Bibliothekskongress 2007 erfreulicherweise mitgenommen hat. Auch die Nationale Bibliotheks-



Dänische Bibliothekare setzen auf Fantasie und überraschende Effekte: der Beratungsplatz in der Öffentlichen Bibliothek von Vejle.

agentur plant eine nationale Aufklärungskampagne, um zu verdeutlichen, dass die »neue« Öffentliche Bibliothek nicht bücherlos sein wird und dass auch andere Medien die Lesefähigkeit und die Benutzung von Büchern fördern.

Weitere Aufgaben warten: Die statistischen Erhebungen, die den Erfolg oder Nichterfolg einer Bibliothek messen, müssen dringend überarbeitet und neue Nutzungsparameter definiert werden. Bis auf einen jährlichen Vergleich von sechs Bibliotheken gibt es kein Instrument. Der deutsche Bibliotheksindex BIX wurde sehr interessiert zur Kenntnis genommen.

Der Wettbewerb um die staatlichen Gelder wird enger. Mehr Geld wird es für Bibliotheken in Zukunft sicher nicht geben; hoffentlich können sich die Bibliotheken im rauer werdenden Wettbewerb um die Kulturförderungen behaupten. Drittmittel sind zurzeit in Dänemarks Bibliotheken noch kein Thema. Auch wenn das Budget schrumpft, so kamen uns keine lauten Klagen zu Ohren.

Auch der qualifizierte Berufsnachwuchs bereitet Sorgen. Das Image des Bibliothekars ist selbst im Bibliotheksvorzeigeland Dänemark nicht attraktiv genug, um beim

Anwerben von Nachwuchs mithalten zu können. Neue Berufsprofile sind notwendig, aber nach wie vor gibt es zu viele Bibliothekare, die am Althergebrachten und Bekannten hängen. Auch wenn in den nächsten Jahren viele Bibliothekare in den Ruhestand wechseln werden, wird das Problem nicht gelöst sein, da der Nachwuchs von reichhaltigen und lukrativen Angeboten auf dem Arbeitsmarkt abgeworben wird.

Wenn wir also den seufzenden Blick über die nördliche Staatsgrenze um eine informative Studienreise ergänzen, so bleibt, neben vielen positiven Eindrücken und Anregungen und den Beweisen kollegialer Gastfreundschaft, die gesunde Erkenntnis, dass auch in Dänemark mit Wasser gekocht wird – das beruhigt, bestätigt, ermutigt.

Es ist geplant, den Austausch von deutschen und dänischen Kollegen in Form von Studienreisen fortzusetzen. Die Nationale Bibliotheksagentur unterhält bereits einen regelmäßigen Austausch mit den Niederlanden, nun sollen dänische Kollegen auch öfter deutsche Bibliotheken besuchen – und umgekehrt. Das ist ein tolles Ergebnis dieser Reise! ◀