

# Bibliotheken in Dänemark – Dienstleistungen und Trends

Wolfgang Ratzek (†) und Stefan Volkmann

## 1. Grundzüge des dänischen Bibliothekswesens

„Dänemark gilt international als Musterbeispiel für ein modernes, hoch entwickeltes Bibliothekswesen.“

Mit diesen Worten führt die Bertelsmann Stiftung ((2004, S. 29); Hapel, 2010) in ihre best-practice Recherche ein. Als Alleinstellungsmerkmale nennt sie die gesetzliche Absicherung, die hohe Reputation in der Bevölkerung und ein kooperatives Nebeneinander verschiedenster Institutionen. Eine derart hohe Kundenzufriedenheit (Bertelsmann Stiftung, 2004, S. 9) und durchschnittliche Ausleihzahlen, die sich von den deutschen um das Vierfache unterscheiden, müssen auch für herausragende bibliothekarische Dienstleistungen sprechen. Im Folgenden soll deren Stand betrachtet werden.

Die Grundlage bildet die schon erwähnte gesetzliche Verankerung: Seit 1920 gilt das kostenfreie „Zugangsrecht für jedermann“ (Bertelsmann Stiftung, 2004, S. 29); seit 1964 muss jede Kommune eine Bibliothek unterhalten (Bertelsmann Stiftung, 2004, S. 30); die letzte Änderung im Jahre 2000 stellt neue Strukturen zur innovativen Weiterentwicklung bereit und gibt den Startschuss für den elektronischen, nationalen Verbundskatalog<sup>1</sup> (Bertelsmann Stiftung, 2004, S. 31f.). Selten wird aber die politische Grundlage erwähnt, die derartige Leistungen erst ermöglicht (selbst dänische Bibliothekare erwähnen das nur am Rande (Thorhauge, Petersen, & Andersen, 2011, S. 1467): der Wohlfahrtsstaat. Nur durch die hohen Steuereinnahmen und den Rückhalt in der Politik kann ein derartiges Kulturprogramm finanziert werden.

Entsprechend gibt es eine staatliche Agentur, die nationale Strategien und Strukturen ausarbeitet und umsetzt. Nach mehreren Umstrukturierungen fusioniert sie 2012 mit der Agentur für Kultur – der *Kulturstyrelsen*<sup>2</sup>. Auch wenn diese Behörde viele zentrale Aufgaben übernimmt und hinter fast jeder herausra-

Ohne Frage gehören die Bibliotheken Dänemarks mit zu den bestentwickeltesten unserer Zeit. Wie Mittrowann beobachtet (2009, S. 132f.), mangelt es aber am internationalen Wissensaustausch: „They haven’t told their story loudly enough to the outside world!“ In punkto Dienstleistungen soll dieser Beitrag sich dieses Mankos annehmen und aktuelle Servicetrends aufzeigen. Dazu gehören die Entwicklungen in der Raumkonzeption, die Rolle der Bibliothek in der Stadt und die Umweltfreundlichkeit. Die Integration von Bürgerservices und Maker-Spaces spielt hier eine Rolle. Aber auch auf der digitalen Seite haben sich interessante nationale, lokale, und privatwirtschaftliche Angebote etabliert. Eine hochgradig zentralisierte IT- und Fernleih-Infrastruktur erlaubt die Einsicht in und die kostenfreie Bestellung fast sämtlicher Bestände in Dänemark über den nationalen Verbundskatalog „bibliotek.dk“. Schritt für Schritt wurde dieses Portal zu einem One-stop-Shop entwickelt, das die angesprochenen Angebote zusammenführt und damit zum zentralen Einstiegspunkt in die dänische, digitale Bibliothekswelt wird.

Without question, the Danish libraries are ranked among the best developed of our time. As Mittrowann observes (2009, S. 132f.), an international knowledge transfer is missing, though: „They haven’t told their story loudly enough to the outside world!“ Assuming this issue, the article shall illustrate the current Danish trends in patron services. Among these are the development of library space, the library’s role in the city, and environmental friendliness. Integrating citizen services and makers-spaces plays a part, as well. In the digital world, many interesting national, local, and private-sector offers have established themselves. A strongly centralized IT and interlibrary infrastructure allows access to nearly all holdings of Danish libraries, as well as free-of-charge ordering, through the national union catalogue „bibliotek.dk“ or „library.dk“. Step by step, this portal has been transformed into a one-stop-shop, consolidating the mentioned services and thereby becoming the central access point in the Danish digital library world.

genden Dienstleistung steht (Thorhauge et al., 2011, S. 1470), betont sie auch lokale Innovation durch die Förderung individueller Projekte (Bertelsmann Stiftung, 2004, S. 36f.).

Darüber hinaus werden eine Vielzahl an Dienstleistungen nicht von der Kulturstyrelsen selbst erbracht, sondern vom *Dänischen Bibliothekszentrum*<sup>3</sup> (DBC), dem nationalen Zentrum für Bibliographie (Thorhauge et al., 2011, S. 1470). Das DBC ist ein Privatunternehmen, an dem Staat und Kommunen beteiligt sind und an das die Kulturstyrelsen bibliographische Arbeit, aber auch den Betrieb vieler digitaler Angebote ab-

1 Im Dänischen als „bibliotek.dk“ oder „library.dk“ bekannt.

2 <http://www.kulturstyrelsen.dk/english/institutions/libraries/>

3 <http://www.dbc.dk/site/english>

gegeben hat. Die einzelne Bibliothek kann nun selbst entscheiden, welche Services sie anbieten möchte, und kauft diese dort direkt ein. Damit werden marktwirtschaftlicher Anspruch und zentrale Steuerbarkeit kombiniert. Mangelnde Servicequalität durch Monopolstellung lässt sich nicht beobachten; die DBC erscheint als ideale Lösung für ein so kleines Land, in dem tatsächlich selbstständiger Wettbewerb nur mit Mühe florieren würde.

Im Wissenschaftlichen Bereich wurde die *Dänische Elektronische Fach- und Forschungsbibliothek* (DEFF)<sup>4</sup> ins Leben gerufen, um Forschungsbibliotheken (und ein paar öffentliche) mit elektronischen Beständen auszustatten. Für diese agiert DEFF als Konsortium zur Verwaltung von Nationallizenzen; andere Öffentliche Bibliotheken können auf [Licencesguide.dk](http://Licencesguide.dk) zurückgreifen (Andresen & Brink, 2011, S. 181f.).

Neben diesen Institutionen, die sich konkret mit dem Bibliothekswesen beschäftigen, gibt es weitere Synergien mit dem Wohlfahrtsstaat, die einen Mehrwert für die Kulturhäuser erbringen. Die nennenswerteste Leistung ist der zentrale und flexible Zugang zur Bibliothek und ihren Diensten durch die Sozialversicherungskarte (genannt: *„sygesikringskort“*). Ein Leben ohne diese Karte, auf der auch die staatliche Personennummer festgehalten ist (die sog. CPR-Nummer), ist in Dänemark schwer vorstellbar. Neben Behördengängen und dem Gebrauch in Versicherungsfällen (Sozial- und Krankenkasse stellt größtenteils der Staat bereit) kann man nur mit CPR-Nummer ein Konto eröffnen, Immobilien erwerben oder Geld verdienen. Dieses zentrale System erleichtert die Kommunikation zwischen den Behörden (es ist also quasi ein analoger single sign-on Service (Andresen & Brink, 2011, S. 183)) und wird manchmal als Grund genannt, weswegen die Dänen zu den glücklichsten Nationen der Welt zählen sollen: Es ist schlicht komfortabel und unbürokratisch. Gleiches gilt demnach für den Bibliotheksbesuch.

In jeder öffentlich zugänglichen Bibliothek registriert man sich mit dieser Karte, die danach als Nutzeroausweis fungiert. Die Nutzung ist kostenfrei. Gewöhnliche, aber auch automatisierte Ausleihe und der Login in den OPAC wird hierrüber gelöst. Die Karte gilt in den sog. *„Offenen Bibliotheken“* – also solchen, die auch ohne vorhandenes Personal weiterhin geöffnet sind – als Zutrittsautorisierung ins Gebäude (Johannsen, 2012, S. 336; Larsen, 2011). Selbst wenn man die Karte einmal vergessen sollte: Seine CPR-Nummer kennt man in der Regel in- und auswendig.

<sup>4</sup> <http://www.deff.dk/english/>

### 1.1 Umweltfreundliche Bibliotheken

Die kommunalen öffentlichen Bibliotheken engagieren sich umweltpolitisch. Eine von vier kommunalen öffentlichen Bibliotheken verfolgt einen umweltfreundlichen Betrieb. Jede sechste Bibliothek ist im Bereich der Vermittlung umweltpolitischer Themen aktiv. Als herausragendes Beispiel gilt die Bibliothek Albertslund. Wie in anderen Ländern auch, spielen umweltverträgliche Maßnahmen beim Bibliotheksbau eine wichtige Rolle. Ein herausragendes Beispiel ist Dokk1, die Hauptbibliothek Aarhus und der Bürgerservice als Teil eines großen Stadtentwicklungsprojekts. Dort wird der innere (Industrie-)Hafen zu einer attraktiven Hafen-City umgestaltet. Die größte neue Öffentliche Bibliothek im Norden wird 2014/2015 eröffnet werden. Das einzigartige an der Hauptbibliothek ist ihre spezielle Meerwasserkühlung als Klimaanlage (inkl. Serverraum) und der Einsatz von 3000 m<sup>2</sup> Solarzellenpanelen. (Niegaard 2014a, S. 4)

### 1.2 Stadtentwicklung und Bibliotheken

Die Rolle von Bibliotheken in der Entwicklung öffentlichen Raumes gewinnt an Bedeutung. Beispiele dafür sind unter anderem Bibliothek 21, Kunnskapsbyen in Drammen/Norwegen oder in der Kommune Horsens an der Ostküste Jütlands. Im Januar 2014 vereinbarten die Kommune und der Handelshafen Horsens den Ankauf von 53.000 m<sup>2</sup> im Nordhafen, um dort eine belebte Hafen-City mit einer neuen Hauptbibliothek zu planen. Früher war Horsens als die „Stadt mit dem Gefängnis“ bekannt, dann als Ort mit spektakulären Konzerten, nun als Region für Innovation, neue Technologie und kreative Hafenentwicklung. Einen Knackpunkt gibt es dennoch: Die BürgerInnen würden gerne die Hauptbibliothek am jetzigen Standort belassen. Bürgermeister Peter Sørensen muss hier noch einige Überzeugungsarbeit leisten. Denn: Die neue Hauptbibliothek rückt dann als Lern- und Bildungsarena in den Mittelpunkt und wird sich mehr als bisher als Medien- und Kulturhaus verstehen mit Öffnungszeiten von 08:00 Uhr bis 23:00 Uhr. (Niegaard 2014b, S. 8-10)

## 2. Ausgewählte Dienste und Trends

### 2.1 Der Bibliotheksraum als Dienstleistung: Teil 1

Das Konzept der Offenen Bibliothek heißt für die Nutzer in erster Linie: verlängerte Öffnungszeiten. Gleichzeitig bleiben die zentralen bibliothekarischen Dienstleistungen aber weiterhin verfügbar und lassen die Ausleihen um 23% steigen (Johannsen, 2012, pS. 336, 340). Interessanterweise wird dieses Konzept weniger auf großstädtische Bibliotheken angewandt. Es sind kleinere, lokale, die vor allem in den

dunklen Wintertagen als einziger nichtkommerzieller, überdachter Treffpunkt der Gemeinde einladend und symbolisch aufleuchten (Johannsen, 2012, S. 336). Neben der Stärkung der örtlichen Identität geht es den Lokalpolitikern hierbei freilich auch um die Kosteneinsparung (Johannsen, 2012, S. 334).

Weitere Synergieeffekte sehen ein Viertel der Kommunen in der Kooperation mit Bibliotheken: Nämlich durch das Angebot von Bürgerservices, wie Passerneuerungen, Personenmeldeangelegenheiten oder Unterstützung in den online-Bürgerdiensten<sup>5</sup> (Pors, 2010, S. 264). Wenn auch nicht unbedingt häufig genutzt und als herausragend wichtig angesehen, wird das Angebot geschätzt; erhöhte Besucherzahlen können jedoch nicht mit verstärkter Mediennutzung gleichgesetzt werden (Seitenbecher, 2013)<sup>6</sup>. Teilweise ist das aber auch gar nicht mehr das primäre Ziel. Vielmehr steht die innovative und kooperative Entwicklung neuer Services für den Bürger im Vordergrund – die Hälfte der Nutzer würden ihre Bibliothek ja schon aus ganz anderen Gründen als der Medienausleihe verwenden (Niegaard, 2011, S. 176f.); das Vision Statement des zukünftigen ‚Urban Media Space‘ in Århus erwähnt Bücher und Computer gar nicht mehr (Hapel, 2010, S. 335) – es geht nur noch um den Bürger.

Nach Seitenbechers Einschätzung ist „[...] *das Verständnis der Bibliothek als genereller Ruheort überholt* [...]“; das reicht von greifbar gemachten digitalen Angeboten bis hin zu Ausstellungen und Veranstaltungen. Grundlegend mag das nichts Neues sein, Seitenbechers Bericht über die Aktivitäten der Öffentlichen Bibliotheken in Århus überzeugt aber: Bei einer lokalen Wahl konnten Politiker in einer Art ‚Speed-Dating‘ mit Bürgern ins Gespräch kommen. Ein erfolgreiches Maker-Space Angebot hat sich etabliert (s.u. kreatives Basteln), das mittlerweile als ‚folkelab‘ – ‚Volkslabor‘ – bekannt ist (Roskilde & Aarhus). Der entstandene ‚User Generated Content‘ (insbesondere selbstgeschriebene Texte, aber auch andere Medien)

5 Da man bis in naher Zukunft sämtliche Bürgerdienste über das Internet anbieten und bearbeiten möchte, sehen sich die Bibliotheken zur verstärkten Informationsvermittlung verpflichtet (Seitenbecher, 2013).

6 Seitenbecher sieht an der Entwicklung eine durchaus kritische Seite: „Die *Besuchstatistiken steigen dadurch immens – gleichzeitig gehen jedoch die Ausleihzahlen weiter zurück, und auch andere Bibliotheksangebote werden nicht verstärkt angenommen. Von einer verstärkten Nutzung der Bibliothek kann meiner Meinung nach daher nicht gesprochen werden, hier wird das Etikett Bibliothek auf ein anderes Produkt geklebt. Sinn macht die Verknüpfung von Bibliothek und Bürgerdiensten nur, wenn es gelingt, dadurch neue Nutzer für die Bibliotheksangebote zu gewinnen* [...]“ (Seitenbecher, 2013). Er stellt zudem einen bibliothekarischen „[...] *Verlust an Informationskompetenz gegenüber dem Nutzer* [...]“ fest; man wäre viel eher ein interkultureller Sozialarbeiter als ein Bibliothekar und müsse aufpassen, sich selbst nicht überflüssig zu machen.

können in der ‚Demotek‘ anderen Bibliotheksnutzern zugänglich und ausleihbar gemacht werden. Daneben werden Workshops angeboten, um die Nutzer an die Technologien heranzuführen, die in Kooperation mit verschiedenen Forschungspartnern getestet werden (Hapel, 2010, S. 333f.).

### Exkurs über kreatives Basteln und Erfinden

So genannte Hackerspaces gibt es einige in Deutschland, zum Beispiel in Stuttgart (Shackspace) oder in Kiel (ChaosKueste), aber unseres Wissens nicht in einer Bibliothek. Wer aber 2013 in die Hauptbibliothek Aarhus kam, mag sich gewundert haben, dass dort Europaletten mit gebrauchten Go-Cart-Reifen, Waschmaschinen-Trommeln, ausrangiertes IT-Equipment oder elektronische Haushaltsgeräte rumlagen. Einige Besucher zeigen sich irritiert und andere machen sich sofort ans Werk und demonstrieren, was man so aus „Abfall“ basteln kann. Es kam auch vor, dass einige mit Hammer und Bohrmaschine zu Werke gingen. Im „Skrotlab“ (Schrottlab) konnte repariert, experimentiert oder modifiziert werden. Begleitet wurden die Aktivitäten u.a. mit Vorträgen, Reparatur-„Cafeer“, ethnografischen Workshops. Das Gemeinschaftsprojekt Skrotlab wurde von Open Space Aarhus, Arkitetskolen Aarhus, Moesgård Museum und Teknik og Miljø unterstützt. (Overgaard 2013, S. 22f.) Nun wird diskutiert, ob es sich um ein einmaliges Event oder um ein ständiges Angebot handeln soll.

### 2.2 Der Bibliotheksraum als Dienstleistung: Teil 2

Langfristig sollen alle Teilbibliotheken in Århus zu ‚Community Centers‘ ausgebaut werden (Seitenbecher, 2013); mit viel Nutzerbeteiligung wird gleichzeitig die neue Hauptbibliothek – der Urban Media Space – geplant und ausgeführt (Hapel, 2010)<sup>7</sup>. Das moderne Gebäude an der Hafentfront soll sich die Bibliothek mit Bürgerservices, Geschäften, und anderen Kultureinrichtungen teilen.

Diesen Trend (in Deutschland als ‚räumliche Integration‘ bekannt (Stang, 2010)) kann man im ganzen Land beobachten: In Middelfart vereint die Bibliothek ein Kino, Restaurants, ein Touristenbüro und einen Yachthafen (Niegaard, 2011, S. 178). Die in Hjørring liegt im ersten Stock eines Einkaufszentrums (Niegaard, 2011, S. 184). Helsingørs alte Schiffswerft wurde in ein Kultur- und Wissenszentrum mit Konzerthallen, Ausstellungs- und Konferenzräumen, einem Museum und

7 Knut Schulz (Knut Schulz, 2013) dokumentiert die genannte Angebotspalette visuell und führt in die strategisch-theoretische Grundlage der Bibliotheks- und Serviceplanung ein. Über slideshare.com stellt er regelmäßig Präsentationsfolien über den Fortschritt des Baus ein (Knut Schulz, 2014).

natürlich einer Bibliothek umgewandelt („librarybuildings.info“, 2014). Die Liste geht weiter. Eine nationale Website führt die eindrucksvollsten Bibliotheken in Dänemark und dem skandinavischen Raum zusammen, erklärt die Raumkonzepte und den Wandel der Bibliotheksidee hin zu einem nutzerzentrierten Raumangebot und Dienstleister (Kulturstyrelsen & Realdania, 2013a). Das Credo „Weniger Bibliotheken – mehr Aktivitäten“ habe den Bibliotheken von 2011 auf 2012 ein Besucherwachstum von 220.000 beschert – also knapp 4% der Landesbevölkerung (Kulturstyrelsen & Realdania, 2013b). Die Medien sind damit freilich nicht abgeschafft: „Books and reading will still be a core service in the twenty-first-century library.“ (Niegaard, 2011, S. 179)

### 2.3 Kostenfreie, nationale Fernleihe für jedermann

Ein zentrales Alleinstellungsmerkmal des dänischen Bibliothekswesens ist der nationale Verbundkatalog, der unter [bibliotek.dk](http://bibliotek.dk) oder [library.dk](http://library.dk) zu erreichen ist. Hier erhält man nicht nur Einsicht in die landesweiten Bestände, sondern kann diese auch gleich über die Fernleihe-Funktion in eine Bibliothek seiner Wahl bestellen – vollkommen kostenlos und unabhängig vom Medium<sup>8</sup>. Der einzelne Bürger ist also nicht auf seine lokale oder regionale Bibliothek beschränkt; jeder hat über diese Plattform Zugang zu fast allen Bibliotheksbeständen<sup>9</sup> des Landes. Ein einzigartiger Service, den die Nutzer schon weniger als Privileg, sondern als Grundrecht sehen (Erlandsen, 2011, S. 18). Das Ziel ist, den Dänen die breitest mögliche Auswahl an Informationsressourcen zeitnah und kosteneffizient zu Verfügung zu stellen (Andresen & Brink, 2011, S. 178). 1994 beginnt die DBC die nationalen Bibliotheksbestände in der internen Datenbank DanBib zu registrieren (Thorhauge et al., 2011, S. 1470). Bis heute dient sie als interne Infrastruktur für die Fernleihe – national, wie auch international<sup>10</sup> (Andresen & Brink, 2011, pS. 177, 181). 2000 wird dann die öffentliche

8 Freilich gibt es Einschränkungen für besondere Materialien, wie zum Beispiel historische Unikate oder Pflichtexemplare der Nationalbibliothek. Über das Interface von [bibliotek.dk](http://bibliotek.dk) kann man gezielt nach Büchern, Zeitschriftenartikeln, Filmen, Musik, (Video-)spielen, Noten und anderen elektronischen Materialien suchen.

9 Es gibt eine kleine Zahl an akademischen und Spezialbibliotheken, die nicht an dem nationalen Fernleihnetzwerk teilnehmen; bei diesen werden für die Fernleihe noch Gebühren erhoben. Sämtliche öffentliche, die großen akademischen und auch die Staats- und Nationalbibliothek in Aarhus und Kopenhagen gehören dazu. Um auch nichtstaatliche Bibliotheken in das Netzwerk zu integrieren, verteilt der Staat zum Anreiz finanzielle Zuschüsse, wenn sich eine Bibliothek anschließt (Thorhauge et al., 2011, S. 1469).

10 Im skandinavischen Raum wird der Leihverkehr durch beidseitige Übereinkünfte zusätzlich vereinfacht (Andresen & Brink, 2011, S. 181). Auch hier fallen für die Bibliotheken keine Kosten an, sofern ein Vertrag besteht. Auch andere Leihwege als über DanBib werden hierdurch mehr genutzt.

## Neuerscheinungen Frühjahr 2015



Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)

### Migration gerecht gestalten

Weltweite Impulse für einen fairen Wettbewerb um Fachkräfte  
Reinhard Mohn Preis 2015

erscheint im Mai 2015  
388 Seiten, Broschur  
€ 30,- (D) / sFr. 40,90  
ISBN 978-3-86793-658-3  
Auch als englische Fassung erhältlich  
ISBN 978-3-86793-659-0



Erscheint auch als E-Book



Bertelsmann Stiftung (Hrsg.)

### Europa liegt um die Ecke

Kommunale Europaarbeit in NRW

erscheint im Juni 2015  
ca. 200 Seiten, Broschur  
ca. € 20,- (D) / sFr. 28,90  
ISBN 978-3-86793-517-3



Erscheint auch als E-Book



Sabine Andresen, Danijela Galic

### Kinder. Armut. Familie.

Alltagsbewältigung und Wege zu wirksamer Unterstützung

erscheint Mitte Mai 2015  
190 Seiten, Broschur  
mit einer Zusammenfassung  
zentraler Ergebnisse  
€ 20,- (D) / sFr. 28,90  
ISBN 978-3-86793-657-6



Erscheint auch als E-Book

Verlag Bertelsmann Stiftung  
[www.bertelsmann-stiftung.de/verlag](http://www.bertelsmann-stiftung.de/verlag)

Modernes  
Bibliotheksgebäude  
in Kopenhagen



Online-Plattform eröffnet. Laut Poul Erlandsen habe sich die Website seither derart etabliert, dass ein Nutzer eher gleich über *bibliotek.dk* sucht und bestellt, als über einen lokalen Bibliothekskatalog (Erlandsen, 2011, S. 18). Der Mehrwert liege darin, dass man sich nicht mehr Gedanken über den Standort eines Medium zu machen brauche<sup>11</sup> – das ist Aufgabe der Bibliotheken. Das System wählt anhand der Verfügbarkeit und erwarteter Lieferzeit automatisch das optimale Exemplar (Andresen & Brink, 2011, S. 178f.; Erlandsen, 2011, S. 18). Entsprechend seien die Fernleihanfragen derart in die Höhe geschossen, dass die technische Infrastruktur und die Logistik ausgebaut werden musste.

2009 werden die bibliographischen Daten aus Dan-Bib in OCLCs WorldCat eingespielt. Damit wird auch die internationale Fernleihe ausgebaut (Andresen & Brink, 2011, S. 181). Wieder Erlandsen: „[...] *from day one we have received requests from abroad in numbers never seen before. The visibility goes beyond people who are already library users. [...] materials that have not been circulating for decades – if ever –*

*are now being requested by users around the globe.*“ (Erlandsen, 2011, S. 19) Ebenso wird der Zugang zu elektronischen Dokumenten verstärkt in den Blick genommen, z.B. können gedruckte Zeitschriftenartikel als Scan von der Staatsbibliothek geordert werden (genannt ‚E-kopi‘) (Andresen & Brink, 2011, S. 182); siehe auch die wissenschaftliche Fachartikel-Datenbank „Videnskabeligeartikler“ weiter unten.

Im Herbst 2013 erhält die Website eine modernere, schlichtere, und service-orientiertere Oberfläche (Andresen & Weymann, 2013). Statt mehreren spezifischen Suchschlitzen gibt es jetzt nur noch einen zentralen. Die Resultate lassen sich, nach zeitgemäßer RDS-Manier, nach Facetten präzisieren. Die bibliographischen Daten eines einzelnen Eintrags sind exportierbar; anhand der Verschlagwortung oder der Ausleihstatistik können ähnliche Titel gefunden werden; aus der DBC-Datenbank Infomedia werden Rezensionen der wichtigsten dänischen Zeitungen eingespielt; ausgewählte Lektoren geben zusätzlich Medienbewertungen ab; eine Einkaufskorb-Funktion als Merkliste sorgt für die nötige Shopping-Atmosphäre. Bei all diesen angenehmen Zusatzfunktionen ist aber auch *bibliotek.dk* von einem typischen Resource Discovery Problem betroffen: Lange Trefferlisten machen die Oberfläche schnell unübersichtlich. Vor allem bei Bestseller-Titeln, die sich in hunderten von Bibliotheken finden, und dazu in verschiedenen Ausgaben, wünscht man sich eine Reorganisation nach FRBR.

<sup>11</sup> Dieses Ziel ist freilich noch nicht vollkommen erreicht. Speziell in der Kombination von physischen und elektronischen Dokumenten werfen viele Szenarien noch Hindernisse auf. In Zukunft soll die Plattform daher noch weniger institutionsabhängig werden; detailliertere Automatismen sollen aus den Kundendaten noch bessere und naheliegendere Lösungen bieten, die zwischen Verfügbarkeit, Lieferzeit, Lizenzzugang und Aufenthaltsort abwägen (Andresen & Brink, 2011, S. 184).

Zumindest auf der Ebene der Manifestation ist das bereits realisiert. Hat man den gewünschten Titel gefunden, kann man über den Bestellbutton das Medium auswählen (z.B. Buch, ebook, oder Audiobook). Das System erfragt nun die Heimatbibliothek des Nutzers und danach die Login-Daten (d.h. die CPR-nummer) für dieselbe. Per email erhält man die Bestätigung für den Bestellauftrag. Man braucht also kein zusätzliches Konto anzulegen, um bibliotek.dk nutzen zu können. Allerdings lohnt es sich trotzdem ein Nutzerkonto einzurichten – besonders wenn man viel ausleiht und mehrere Bibliotheken nutzt, was speziell für Studenten zutrifft (Andresen & Weymann, 2013). Als Kontoinhaber kann man seine Standardbibliotheken und -daten festlegen, sodass eine Medienbestellung im wahrsten Sinne nur noch einen Klick entfernt ist. Sind diese Angaben gemacht, erhält man über den Ausleihstatus eine Übersicht über alle seine Medien, Reservationen und offene Rechnungen. Selbst Medien, die über den lokalen OPAC einer Bibliothek bestellt und ausgeliehen wurden, sind hier sichtbar und verlängerbar. Ein Paradebeispiel also für einen gelungenen One-stop-Shop und problemlose Interoperabilität.

## 2.4 Weitere Angebote des DBC

Neben der bibliographischen Arbeit und dem Betrieb von bibliotek.dk bietet das Dänische Bibliothekszentrum eine breite Palette an Onlineportalen für spezifische Zielgruppen und Bedarfe.

### 2.4.1 Die Wissenschaftliche Fachartikel-Datenbank „Videnskabeligeartikler“ – kostenlose Dokumentenlieferung

DBC und DEFF stellen hiermit ein Pilotprojekt zur ‚Wissensversorgung der Bevölkerung‘ zur Verfügung. Die Datenbank enthält 65 Millionen Fachzeitschriftentitel, die aus dem Nationallizenpool der DEFF stammen. Obwohl genau an das Design von bibliotek.dk angepasst, beschränkt sich die Facettierung auf ‚Thema‘ und ‚Sprache‘; eine ‚erweiterte Suche‘ fehlt. Keine Überraschung, denn die Daten stammen von einer Unzahl an Anbietern und sind nicht standardisiert. Während die Suchwerkzeuge also stark beschränkt sind, ist die Dienstleistung umso überzeugender: die gefundenen Titel können kostenlos als Dokumentenlieferung an die Heimbibliothek bestellt werden (alternativ wird für durch die DEFF versorgte Bibliotheken der online Zugang via link resolver angezeigt).



# ENDLICH EIN KASSENAUTOMAT MIT „MEHR FÜRS GELD“ – TECHNOLOGIE.

## MiniPay: Das intelligente Einsteigermodell.

Perfekt geeignet für Bibliotheken ermöglicht der Kassenautomat MiniPay Ihren Kunden das selbständige Erledigen der Zahlungsvorgänge.

Das intelligente Einsteigermodell passt sich individuellen Umgebungen an und zeichnet sich durch Bedienerfreundlichkeit und Barrierefreiheit aus – und das zum besonders attraktiven, konkurrenzlosen Preis.

Mehr Informationen unter: [www.csg-systems.de](http://www.csg-systems.de).

**CSG**  
**systems**



smart ideas that work for you

In manchen Situationen wird der Ausdruck sogar mit der Post bis vor die eigene Haustür geliefert.

#### 2.4.2 Faktalink

Faktalink wird als elektronische Zeitschrift angepriesen, die aktuell debattierte, klassische oder komplizierte Themen redaktionell simpel aufarbeitet. Informationen und Quellen werden dabei bewertet; inhaltlich soll die gesamte Bandbreite des jeweiligen Diskurses dargestellt werden. Die Artikel werden jeweils von externen Fachleuten geschrieben; ein simples Artikellayout erleichtert die Zitation. Praktisch eignet sich der Dienst also vor allem für Schüler als Einstieg in ein Themengebiet („Faktalink“, 2008).

#### 2.4.3 Forfatterweb

Das ‚Autorenweb‘ enthält Biographien über dänische und internationale Belletristik Autoren. Es enthält deren Leben und Werk, Bibliographie und Rezeption. Aus der Bibliographie kann man direkt auf bibliotek.dk springen und dort das entsprechende Werk bestellen.

#### 2.4.4 Bibzoom – Musik- und Kulturportal

Mit Bibzoom reagiert das DBC (und die dazugehörigen Konsortialbibliotheken) auf die Strukturänderungen im Musikmarkt. Das Portal ähnelt einem online-Musik-Shop, ist jedoch, wie üblich, kostenfrei. Aus einer Vielzahl von Musikrichtungen können einzelne Songs durch den Heimbibliotheks-Login heruntergeladen und für maximal 30 Tage ‚ausgeliehen‘ werden. Neben dem Web-Dienst wird der Service auch als stand-alone Media-Player angeboten, sowie als Smartphone-App. Zusätzlich dient es als Kulturportal für Immigranten und die dänische Sprachkultur: Neben Musik werden Audiobooks, e-Books, oder Filme in z.B. Türkisch oder Urdu zusammengestellt; andererseits werden die dänische Sprachgeschichte und ihre Dialekte durch verschiedenste Formate dokumentiert.

Anfang 2013 vermeldeten die größten öffentlichen Bibliotheksnetze, Kopenhagen und Århus, das Angebot wegen sinkender Ausleihen einstellen zu wollen (Benner & Vuorela, 2013). Die Nutzer hätten ja durch so viele andere Plattformen, wie z.B. Spotify, bereits Zugang zu Musik. Diese sind häufig auch kostenlos (wenn auch mit Werbung überflutet), haben eine noch größere Auswahl und sind soziokulturell etabliert. Also verschiebe sich die bibliothekarische Musikvermittlung auf die Wegweisung auf diesen Plattformen, und allgemein auf die Betonung der Bibliothek als Kulturhaus.

#### 2.4.5 Filmstriben und Filmcentralen

Ein ähnliches Konzept wie Bibzoom verfolgt der Dienst Filmstriben. Viele dänische aber auch internationale Kurz-, Dokumentar-, und Spielfilme können durch den Heimbibliotheks-Login über die Website angeschaut werden. Das Angebot unterscheidet dabei in Filme, die außerhalb der Bibliothek zugänglich sind und solche, die nur innerhalb der lizensierenden Einrichtung verfügbar sind.<sup>12</sup> ‚Filmcentralen‘ hingegen richtet sich mit Film- und Unterrichtsmaterialien an Bildungseinrichtungen und läuft unabhängig vom DBC. Alle drei Angebotsfacetten lassen sich nach Format, Genre und Zielgruppe durchsuchen; Social-Plugins und die Anzeige ähnlicher Filme sorgen für einen zeitgemäßen Charakter. Parallel betreibt das DBC aber auch einen vollkommen kommerziellen online-Dienst: Sofarækken.

#### 2.4.6 Palles Gavebod

‚Palles Geschenkladen‘ ist das Internetportal der Kinderbibliotheken, also für Jugendliche. Das DBC spielt hier nur eine unterstützende Rolle; die Kulturstyrelsen ist federführend. Hier werden vielerlei Bibliotheksmedien und online Content redaktionell und interaktiv zusammengeführt und präsentiert: Bücher, Filme, Musik, Videospiele. Kinderkultur sei heute eben Medienkultur, die auch im Internet präsent zu sein habe (Hachmann & Keller-Loibl, 2008, S. 485). Entsprechende Referenzen zu den Medien sind mit anderen DBC Diensten verbunden, z.B. wird Musik über Bibzoom gestreamed. Der Zugang wird aber ausnahmsweise nicht über den Bibliotheks-Login geregelt, sondern über den ‚Uni-Login‘ – eine ähnliche single-sign-on Methode, die in Schulen zum Einsatz kommt. Einmal registriert, stehen einem aber weitaus mehr als nur Medieninhalte zu Verfügung. Das Portal enthält viele social network features wie persönliche Profile, social tagging, Medienbewertungen und soziale Gruppen.

Viele Gestaltungselemente des Portals werden großflächig in teilnehmenden Kinderbibliotheken genutzt. Schriftzügen, oder den einprägsamen Maskottchen begegnet man dort auf Postern, Bannern, als großen Pappschildern oder als Merchandise-Artikeln. Auf diese Markensichtbarkeit sei die positive Zufriedenheit von Kindern und Eltern zurückzuführen (Smed, 2011). Im Vergleich zu anderen bibliothekarischen online-Dienstleistungen deckt Palles Gavebod seine

<sup>12</sup> Letztere Kategorie bezieht sich vor allem auf Kunstfilme und Dokumentationen, die vom dänischen Filminstitut bereitgestellt werden, wohingegen die von überall aus zugänglichen Filme auch viele populäre Titel enthalten und allgemein ein größeres Angebot darstellen.

Zielgruppe (8 – 12 Jahre) am stärksten ab, auch gegenüber kommerziellen Angeboten. Aus dieser Perspektive ist Palles Gavebod der erfolgreichste bibliothekarische online-Service.

## 2.5 Angebote abseits von Kulturstyrelsen und DBC

### 2.5.1 Infomedia – die dänische Medien-Datenbank

Hinter Infomedia steht eine gleichnamige dänische Firma, die eigentlich in Medienanalyse und -monitoring tätig ist. Relevant für den Bibliothekssektor ist ihre Mediendatenbank, die die wichtigsten (Zeitschriften-)Publikationen im Land dokumentiert und Zugang dazu bietet. Nutzer lizenzierender Bibliotheken erhalten nur innerhalb der Einrichtung vollen Zugang zur Datenbank. Eine Ausnahme stellt die Verknüpfung von bibliotek.dk und Infomedia dar: Der Inhalt beider Portale ist verknüpft, sodass ein Nutzer durch einen Link im Zeitschriftentiteleintrag in bibliotek.dk direkt zum Volltext in Infomedia gelangt.

### 2.5.2 InfoGate

Seit Jahren bieten die sechs öffentlichen Bibliotheken der Kommune Herning in Jütland mit InfoGate einen hochwertigen Informationsdienst für die dänische Wirtschaft. Abgedeckt werden alle Branchen und alle Exportmärkte. Das Zentrum bildet die Exportbibliothek in der Stadtbibliothek Herning, wo zwei Bibliothekarinnen und ein Bibliothekar kleine und große Unternehmen unterstützen, wenn es beispielsweise um Exportinformationen (z.B. wer produziert in Deutschland Fleischkonserven?), Patentinformationen, Marktbeobachtung (Monitoring), Produktschutz, um die Beschaffung von Dokumenten (z.B. welche Sicherheitsstands sind bei der Herstellung von Kinderspielzeug zu erfüllen?) oder Literatur geht. Zu den Kunden zählt unter anderem das international renommierte Unternehmen Arla Foods a.m.b.a (Buko, Kærgården, Lurpak). (<https://www.herningbib.dk/>)

### 2.5.3 Biblioteksvagten

Der Dienst Biblioteksvagten („Bibliothekswacht“) ist ein landesweiter ‚ask-a-librarian‘-Service, der von 67 öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken kollaborativ angeboten wird. Jede Teilnehmereinrichtung stellt Mitarbeiter bereit, die zu bestimmten Zeiten den Auskunftsdienst übernehmen. Die Kommunikation läuft dabei entweder über ein Webformular (auf [biblioteksvagten.dk](http://biblioteksvagten.dk), aber auch eingebettet auf [bibliotek.dk](http://bibliotek.dk)), über Online-Chat, Telefon, SMS, oder Email. Spätestens innerhalb 24 Stunden soll eine Antwort vorliegen.



Selbstbedienung  
eröffnet Mitarbeitern  
Perspektiven



Lyngsoe Systems bietet eine kontinuierliche Entwicklung von neuen Produkten und Lösungen für Bibliotheken. Das neueste Mitglied der Produktfamilie ist die Sortierungsserie Sort Mate™ 2000.

Bei der Gestaltung des Sort Mate™ 2000 wurde besonderer Wert auf Ergonomie, Benutzerfreundlichkeit und Stabilität gelegt. Der modulare Aufbau des Sort Mate™ 2000 gewährleistet zudem, dass Sortierungsanlagen für alle Kapazitätsbedürfnisse geliefert werden können.

Durch die kompakte Bauweise kann die Anlage auch in Bibliotheken installiert werden, in denen es nur sehr wenig Platz zum Sortieren gibt. Flexibles Auswurf-Design ermöglicht austauschbare Nutzung von verschiedenen Arten von Bücherwagen und Transportboxen an einem Auswurf. Es ist eine flexible Sortierungsanlage, die unterschiedlich genutzt werden kann, wobei sich die Nutzung z. B. an die Öffnungszeiten anpasst.

Besuchen Sie uns auf dem  
104. Deutschen Bibliothekartag  
2015 in Nürnberg. Stand A58

[www.lyngsoesystems.com](http://www.lyngsoesystems.com)

Um den Service effizienter zu gestalten, können frühere Fragen über einen Suchschlitz gesucht werden; diese sind daneben auch in 14 Themenkategorien gesammelt. Leider sind beide Suchmöglichkeiten nicht kombiniert, d.h. man kann entweder eine Suchanfrage stellen oder browsen. Die schiere Masse an gespeicherten Anfragen macht die letztere Methode zudem obsolet: kein Nutzer würde 280 Seiten an Ergebnissen zu ‚Politik und Gesellschaft‘ durchwälzen, um auf eine Frage zu stoßen, die seiner eigenen nahe kommt.

#### 2.5.4 Rent-A-Librarian

Wer Unterstützung bei der Bewältigung von Informationsproblemen benötigt, sei es für (Forschungs-)Projekte, Dissertationen oder nur um seine Kenntnisse über Musik oder IT zu vertiefen, kann in den Bibliotheken der Kommune Herning einen Bibliothekar buchen (Book en bibliotekar/B1B). An der Königlichen Bibliothek (Nationalbibliothek und UB Kopenhagen) heißt dieser Dienst „Bestil en informationsspecialist“. Hierbei geht es nicht darum, dass ein Kunde mittels eines Vordrucks einen Bedarf formuliert und eine Antwort erhält. Hier geht es darum, dass ein Kunde vorab ein Thema formuliert und ein Bibliothekar sich mit dem Thema befasst. Ist das erforderliche Hintergrundwissen erarbeitet, wird der Kunde in die Bibliothek eingeladen, wo dann das gemeinsame Vorhaben durchgeführt wird. In den Herninger Bibliotheken ging es unter anderem um folgende Themen:

- Bob Dylans Einfluss auf die Jugendkultur in den 1960er Jahren
- Anders And (Donald Duck) in den 1970er Jahren und jetzt
- Die Auswirkungen von Realityshows auf die Rechte der Frauen im Islam. ■



#### Prof. Dr. Wolfgang Ratzek (†)

ehem. Professor an der Hochschule der Medien in Stuttgart (HdM)



#### Stefan Volkmann

Johannesstraße 57  
70176 Stuttgart  
sv034@hdm-stuttgart.de

#### Referenzen

- Andresen, L., & Brink, H. (2011). Document supply in Denmark. *Interlending & Document Supply*, 39(4), 176-185.
- Andresen, L., & Weymann, B. (2013). Det ny bibliotek.dk på trapperne. *Danmarks Biblioteker*, 167(1), 22-23.
- Benner, T., & Vuorela, M. (2013). Har biblioteket overhovedet en fremtid?, *Politiken*. Retrieved from <http://politiken.dk/kultur/boger/ECE1860514/har-biblioteket-overhovedet-en-fremtid/>
- Bertelsmann Stiftung. (2004). *Bibliothek 2007 Internationale Best-Practice-Recherche* Retrieved from <http://edok.ahb.niedersachsen.de/07/387255419.pdf>
- Erlandsen, P. (2011). Discovery to delivery of library resources in Denmark. *NextSpace*(18), 18-19.
- Faktalink. (2008, 14.11.2008). Retrieved 14.2.2014, from <https://skoda.emu.dk/omdatabaser/faktalink.html>
- Hachmann, U., & Keller-Loibl, K. (2008). Wie gewinnt man die „Google-Generation“? *BuB: Forum Bibliothek und Information*, 60(6), 482-485.
- Hapel, R. (2010). Urban Mediaspace Aarhus. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 34(3). doi: 10.1515/bfup.2010.049
- Johannsen, C. G. (2012). Staffless libraries - recent Danish public library experiences. *New Library World*, 113(7/8), 333-342.
- Kulturstyrelsen, & Realdania. (2013a, 09.2013). Model Programme for Public Libraries. *Kulturstyrelsen*. Retrieved 20.2.2014, from <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/>
- Kulturstyrelsen, & Realdania. (2013b, 05.04.2013). More life at the library. Model Programme for Public Libraries. *Kulturstyrelsen*. Retrieved 20.2.2014, from <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/the-changing-public-library/more-life-at-the-library/>
- Larsen, J. H. (2011). Selbstbedienung auch zu ungewöhnlichen Zeiten. *BuB: Forum Bibliothek und Information*, 63(2), 118-119.
- librarybuildings.info. (2014). Retrieved 20.2.2014, from <http://www.librarybuildings.info/>
- Mittrowann, A. (2009). Viele Stärken und kaum Schwächen. Skandinavien: Eine SWOT-Analyse für die nordischen Bibliotheken. *BuB: Forum Bibliothek und Information*, 61(2), 130-134.
- Niegaard, H. (2014a): Hvor bæredygtige er danske biblioteker. *Danmarks Biblioteker* 18(1), 4.
- Niegaard, H. (2014b): Fuld fart frem på havn og nyt hovedbibliotek. Interview – Horsens borgmester Peter Sørensen. *Danmarks Biblioteker* 18(1), 8-10.
- Niegaard, H. (2011). Library Space and Digital Challenges. *Library Trends*, 60(1), 174-189.
- Louise Overgaard. L. (2013): Skrot, tech, makerspace, hackerspace. Makerkulturen gør sit indtog på danske biblioteker. *Danmarks Biblioteker* 17(6), 22-23.
- Pors, N. O. (2010). Citizen services and public libraries: an analysis of a new service in Danish public libraries. *New Library World*, 111(7/8), 263-272.
- Roskilde, B., & Aarhus, H. Folkelab. from <http://folkelab.dk/english>
- Schulz, K. (2013). Die Zukunft der Bibliotheksarchitektur: Bibliotheken im notwendigen Wandel. *Inspirationen - die Frühjahrsmesse der ekz Gruppe*. Reutlingen.
- Schulz, K. (2014, 23.1.2014). Knut Schulz presentations. Slideshare. Retrieved 19.2.2014, from <http://de.slideshare.net/KnutSchulz>
- Seitenbecher, M. (2013). Zwischen Innovation, User Involvement und digitaler Ausrichtung. *Bibliotheksdienst*, 47(2), 85-96. doi: 10.1515/bd-2013-0011
- Smed, G. B. (2011). Et kik i ind i Palles Gavebod. *Bibliotek og Medier* (2), 22-23.
- Stang, R. (2010). Lernzentren als Option für Bibliotheken: Herausforderungen für Lernarchitekturen und Organisationsstrukturen. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 34(2), 148-152. doi: 10.1515/bfup.2010.027
- Thorhauge, J., Petersen, J. H., & Andersen, O. M. M. (2011). Denmark: Libraries, Archives and Museums *Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition* (pS. 1467-1480). New York: Taylor and Francis.