

## Dienstleistungen und Öffentlichkeitsarbeit der Sondersammelgebietsbibliotheken

### Eine Untersuchung der AG Marketing der DBV-AG der SSG-Bibliotheken

Ralf Depping

Das von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) geförderte System der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung durch Sondersammelgebiete (SSGs) steht derzeit gleich in zweierlei Hinsicht vor neuen Herausforderungen. Zum einen stehen die SSG-Bibliotheken vor einem deutlich erweiterten Anforderungsspektrum, das von der DFG insbesondere im Memorandum zur Weiterentwicklung der überregionalen Literaturversorgung formuliert worden ist.<sup>1</sup> Die DFG spricht in diesem Memorandum von einer Erweiterung des Sammel- bzw. Beschaffungsauftrags sowie einer Erweiterung der Erschließungs- und Nachweisaufgaben. Auch die Verbesserung von Bestell- und Lieferdiensten sowie die Digitalisierung gedruckter Medien wird gefordert. Die SSGs sollen sich zu dienstleistungsorientierten, internetbasierten Informationssystemen weiterentwickeln. Die Virtuellen Fachbibliotheken bilden dabei die fachlichen Internetportale, die alle Dienstleistungen der SSGs umfassen sollen. Der systematische Bestandsaufbau im Bereich der gedruckten Medien ist also nach wie vor eine wichtige Aufgabe, aber eben bei weitem nicht die einzige Aufgabe der SSGs.

Zum zweiten stehen die SSG-Bibliotheken vor der Aufgabe, ihren eigenen Bekanntheitsgrad durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit zu verbessern. Untersuchungen haben ergeben, dass die SSGs von den Endkunden vielfach nicht wahrgenommen werden: „Die Leistungen der jeweiligen Schwerpunktbibliothek werden bei der Nutzung z.B. der Fernleihe, häufig nicht als eigenständiges Produkt sichtbar, da sie in die Service-Leistung der lokalen Bibliothek eingebunden sind. Diese Annahme bestätigt sich später bei der Umfrage: 65% der Befragten war das für ihr Fach zuständige SSG nicht bekannt. 80% hatten es – nach ihrer Aussage – noch nicht genutzt.“<sup>2</sup>

---

1 vgl. Deutsche Forschungsgemeinschaft: Weiterentwicklung der überregionalen Literaturversorgung. Memorandum in: ZfBB 45(1998) S. 13–158 / der Text findet sich auch auf der DFG-Homepage unter der URL:  
[http://www.dfg.de/aktuelles\\_presse/reden\\_stellungnahmen/download/memo.pdf](http://www.dfg.de/aktuelles_presse/reden_stellungnahmen/download/memo.pdf)

2 Poll, Roswitha u.a.: Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung Teil 1: Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft. In: ZfBB 51(2004) S. 59–75 sowie

Die Arbeitsgemeinschaft der SSG-Bibliotheken innerhalb der Sektion IV des DBV hat eine Marketing-Arbeitsgemeinschaft ins Leben gerufen, der neben dem Verfasser dieses Aufsatzes Klaus Ceynowa (SUB Göttingen), Friedhelm Rump (Bibl. der Tierärztl. Hochschule Hannover) und Wilhelm Richard Schmidt (StuUB Frankfurt/Main) angehören. Erste Aufgabe dieser AG war die hier vorliegende Bestandsaufnahme des Leistungsspektrums und der Öffentlichkeitsarbeit der SSG-Bibliotheken.

### **Das „neue“ Leistungsspektrum der Sondersammelgebiete**

Untersucht wurden 23 universale Hochschulbibliotheken, die 72 SSGs betreuen.<sup>3</sup> In dieser Untersuchung nicht berücksichtigt wurden die 21 Spezialbibliotheken, die SSGs betreuen, die sich inhaltlich weitgehend mit ihrem gesamten Sammelprofil decken, da in diesen Fällen sicherlich andere Kriterien anzuwenden wären.

Für alle 23 Bibliotheken wurde in einem ersten Schritt anhand der vascoda-Homepage<sup>4</sup> abgeprüft, ob die Bibliotheken für ihre Sondersammelgebiete bereits virtuelle Fachbibliotheken aufgebaut haben. Diese Prüfung hat ergeben, dass 12 der 23 Bibliotheken bereits eine oder mehrere Virtuelle Fachbibliotheken freigeschaltet haben. Weitere drei Bibliotheken stehen vor der Freischaltung von Virtuellen Fachbibliotheken. Alle Virtuelle Fachbibliotheken bieten einen Fachinformationsführer an, in der Hälfte aller Fälle ist auch bereits eine Metasuchmaschine im Angebot.

In einem zweiten Schritt wurde für alle 23 Bibliotheken auf der WEBIS-Seite<sup>5</sup> und auf der jeweiligen Bibliotheks-Homepage nach festgelegten Kriterien abgeprüft, welche speziellen Dienstleistungen in den Sondersammelgebieten angeboten werden.<sup>6</sup>

---

[http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/wissenschaftliche\\_infrastruktur/lis/download/ssg\\_bericht\\_teil\\_1.pdf](http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/wissenschaftliche_infrastruktur/lis/download/ssg_bericht_teil_1.pdf)

Teil 2: Zur Nutzung der SSG-Bibliotheken

[http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/wissenschaftliche\\_infrastruktur/lis/download/ssg\\_bericht\\_teil\\_2.pdf](http://www.dfg.de/forschungsfoerderung/wissenschaftliche_infrastruktur/lis/download/ssg_bericht_teil_2.pdf)

3 Fachlich eng zusammenhängende SSG, die von einer Bibliothek betreut werden (Bsp. 7.20 Germanistik, Allgemeines u. 7.21 Deutsche Sprache und Literatur), wurden dabei zusammengefasst.

4 <http://www.vascoda.de>

5 <http://webis.sub.uni-hamburg.de>

6 Daraus ergibt sich, dass Dienstleistungen, die nicht auf der Homepage gefunden wurden, als nicht existent gewertet werden. Theoretisch ist es also möglich, dass die echten Zahlen höher sind.

Die nachfolgenden Zahlen beziehen sich auf die SSG-Bibliotheken, nicht auf die einzelnen SSGs. So verbergen sich z.B. hinter den 11 Bibliotheken, die Current-Contents-Dienste anbieten, mehr als 11 SSGs, für die dieser Dienst angeboten wird.

Konkret fanden sich in den untersuchten 23 Bibliotheken folgende Dienstleistungen:

**Erschließung**

Neuerwerbungslisten <sup>7</sup>	19
Current-Contents/Online-Contents-Dienste	11
Erstellung eigener Fachbibliographien bzw. externer Fachbibliographien/Datenbanken	7
Fach- bzw. Spezial-Opac (als Teil-Opac)	5

**Benutzung**

Subito-Teilnehmer	12
Sonstige Dokumentlieferdienste (inkl. SSG-S)	14
Auftragsrecherchen (kostenlos/kostenpflichtig)	16
Eigener Standort (Fach-LS, Zweibibl.) für SSG-Bestände	7

**Elektronische Ressourcen**

Linksammlung außerhalb der Virt. Fachbibl. <sup>8</sup>	13
Retrodigitalisierungsprojekte für SSGs <sup>9</sup>	8
Fachlicher Metakatalog außerhalb der Virt. Fachbibl.	4

**Die Öffentlichkeitsarbeit der Sondersammelgebiete**

Der bereits oben erwähnt niedrige Bekanntheitsgrad der SSGs legt den Schluss nahe, dass im Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit für die SSGs durchaus noch Handlungsbedarf besteht. Dennoch hat die dazu durchgeführte Analyse gezeigt, dass viele SSG-Bibliotheken bereits jetzt sehr intensive Anstrengungen unternehmen, um die eigenen SSGs besser bekannt zu machen.

Für diese Untersuchung sind alle SSG-Bibliotheken aufgefordert worden, den entsprechenden Textabschnitt aus dem SSG-Jahresbericht für das Jahr 2002 zuzusenden. Diese Textabschnitte wurden ausgewertet. Insgesamt sind Rückmeldungen von 68 SSGs erfolgt. Damit haben etwa 60% aller SSGs geantwortet. Fachverwandte SSGs wurden wieder zusammengefasst, so dass die unten stehenden Zahlen von 50 Rückläufen ausgehen. Die Zahlen in die-

---

7 Unabhängig davon, ob für alle Fächer oder nur für die SSGs. Auch Neuerwerbungslisten, die über eine entsprechende Suchabfrage im OPAC selbst generiert werden können, wurden berücksichtigt.

8 Auf der eigenen Homepage oder bei WEBIS

9 Inkl. DIGIZEIT

sem Abschnitt beziehen sich also aufgrund der unterschiedlichen Datengrundlage – abweichend zum Abschnitt zum Dienstleistungsspektrum der SSG-Bibliotheken – nicht auf die Bibliotheken, sondern auf die einzelnen SSGs.

Nicht berücksichtigt wurden die drei zentralen Fachbibliotheken und die von ihnen betreuten SSGs, da diese nicht DFG-finanziert sind und darum auch keinen SSG-Jahresbericht an die DFG schreiben. Unter den Rückläufen waren drei Spezialbibliotheken, deren genereller Sammelauftrag sich mit dem betreuten SSG weitgehend deckt. Alle anderen Rückläufe kamen aus „normalen“ Hochschulbibliotheken bzw. den beiden Staatsbibliotheken München und Berlin.

Da die Bibliotheken lediglich aufgefordert wurden, Textabschnitte aus dem SSG-Bericht zu schicken, ist die Abgrenzung der Angaben nicht immer ganz trennscharf möglich. Es kommt immer darauf an, welche Aktionen und Dienstleistungen eine Bibliothek als erwähnenswert in einem Bericht zur Informativonstätigkeit einschätzt. Anders ausgedrückt: die Tatsache, dass etwas nicht erwähnt wird, lässt nur bedingt den Schluss zu, dass diese Aktivität bzw. Dienstleistung an der betroffenen Bibliothek nicht angeboten wird bzw. stattfindet. Nicht differenziert wurde, ob sich eine Marketingaktivität (z.B. ein Flyer) unmittelbar auf das SSG bezieht oder auf eine spezielle SSG-Dienstleistung wie z.B. eine Virtuelle Fachbibliothek.

Einige Aktivitäten, die in mehreren Berichten Erwähnung gefunden haben, wurden als quasi selbstverständlicher Standard nicht erfasst. Insbesondere für die Pflege der SSG-Seiten bei WEBIS und die Beantwortung von individuellen Anfragen ist die Annahme gerechtfertigt, dass dieses von allen SSG-Bibliotheken geleistet wird.

Bei den Nennungen wurde nicht nach Intensität unterschieden. So verbergen sich z.B. hinter den zwölf Nennungen von Vorträgen mehr als 12 einzelne Vorträge. Es bedeutet vielmehr, dass für 12 SSGs bzw. deren Dienstleistungen jeweils ein oder mehrere Vorträge gehalten wurden.

### Von 50 SSGs nennen ...

... Fachbezogene Schulungen, Führungen und Infoveranstaltungen	19
... Kontakte zur Lehre und Forschung <sup>10</sup>	16
... Teilnahme an fachlichen Konferenzen <sup>11</sup>	16

---

10 Nicht berücksichtigt wurde der Kontakt zu den Lehrstühlen der eigenen Hochschule, da dies auch für die Nicht-SSG-Fächer zutrifft. Über die Intensität des Kontaktes wurde keine Aussage getroffen.

... Vorträge	12
... Mailinglisten/Newsletter Mail- oder Postaktionen	11
... gedrucktes Werbematerial (Flyer, Plakate)	9
... Ausstellungen mit den SSG-Materialien	8
... Informationsstände auf Messen und sonstigen Veranstaltungen	4
... Aufsätze und sonstige Publikationen zum SSG	4
... sonstige Informationsveranstaltungen (Lesungen usw.)	3

### Die Präsentation der SSGs auf der Bibliothekshomepage

Im Zuge der Untersuchungen zum Dienstleistungsspektrum der SSG-Bibliotheken wurden auch die Homepages der SSG-Bibliotheken daraufhin untersucht, wie sichtbar die jeweiligen SSGs auf der eigenen Bibliotheks-Website sind. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse machen deutlich, dass bei vielen SSG-Bibliotheken in dieser Hinsicht noch Potenziale stecken, die eigenen SSGs ohne großen Aufwand und Kosten besser zu präsentieren:

Von den 23 untersuchten Bibliotheken hatten 12 eine eigene SSG-Seite auf Ihrer Homepage.<sup>12</sup>

Informationen zum SSG finden sich auf den Homepages der SSG-Bibliotheken ...

... auf der zweiten Ebene (mit einem Klick)	11
... auf der dritten Ebene (mit zwei Klick)	9
... auf der vierten Ebene (mit drei Klick)	1
... gar nicht bzw. keinen Hinweis gefunden	2

### Fazit

Als Ergebnis dieser Analyse lässt sich festhalten, dass sich viele SSG-Bibliotheken den im oben erwähnten DFG-Memorandum angesprochenen erweiterten Anforderungen im hohen Maße gestellt haben. Es wurden zahlreiche Virtuelle Fachbibliotheken aufgebaut, die SSG-Bibliotheken bieten ein beeindruckendes Dienstleistungsspektrum, das weit über die konventionelle Kernaufgabe der Sondersammelgebiete hinaus geht.

Neben einigen Bibliotheken, die sich sehr intensiv darum kümmern, die eigenen SSGs angemessen zu präsentieren, wird offensichtlich jedoch bei anderen SSG-Bibliotheken gezielte Öffentlichkeitsarbeit für die SSGs nicht oder nur in einem geringen Maße betrieben.

---

11 Nicht berücksichtigt wurden allgemein bibliothekarische Veranstaltungen. Bibliothekarische Veranstaltungen mit explizitem Fachhintergrund wurden jedoch berücksichtigt.

12 Nicht gerechnet wurde eine Verlinkung auf die entsprechende WEBIS-Seite.