

**Bibliotheksverbund Bayern
Kommission für Service und Information**

Ergebnisprotokoll der 5. Kommissionssitzung

Ort:	Bayerische Staatsbibliothek
Datum:	06.11.2012, 10.15 Uhr bis 15.15 Uhr
Protokoll:	Herr Dr. Leiß
Teilnehmer:	Herr Dr. Franke (UB Bamberg), Herr Dr. Hilpert (BSB) ab 10.30 Uhr, Frau Höldrich (HSB Weihenstephan-Triesdorf), Frau Dr. Hutzler (UB Regensburg, Vorsitz), Herr Dr. Leiß (TUB München), Herr Schönlein (SB Bamberg), Herr Dr. Stöber (UB München)
Entschuldigt:	Frau Drechsler (HSB Aschaffenburg)
Gäste:	Herr Dr. Gillitzer (BSB) 13.30 – 15.00 Uhr, Herr Groß (Verbundzentrale), Herr Scheuerl (Verbundzentrale) bis 13.00 Uhr

1. Formales

- 1.1 Protokollführung, Protokoll der letzten Sitzung
- 1.2 Verabschiedung der Tagesordnung
- 1.3 Termin der nächsten Sitzung

2. Schwerpunktthema Professionell Auskunft geben

3. Discovery Services

4. Benutzerumfragen / Benutzerforschung

5. TouchPoint

6. BVB-Kommunikationsplattform

7. Berichte der Mitglieder und Gäste

8. Berichte aus den Arbeitsgruppen der KSI

9. Fernleihe

- 9.1 Erwerbungsanschlag-Assistent für den Fernleihserver
- 9.2 E-Zeitschriften in der Fernleihe
- 9.3 Treffen der Fernleihbibliothekare im Bibliotheksverbund Bayern

10. Sonstiges

- 10.1 DBS-Zählpixelverfahren
- 10.2 Fortbildungsbedarf im Bereich Benutzung
- 10.3 Verbundkonferenz 2012
- 10.4 Festlegung des Schwerpunktthemas für die nächste Sitzung

TOP	Typ	Ergebnisse	Zu erledigen durch / bis
1.		Formales	
1.1	B	Das Protokoll führt Herr Dr. Leiß. Das Protokoll der 4. Sitzung wird ohne Änderungen genehmigt.	
1.2	B	Die Tagesordnung wird in der vorliegenden Form verabschiedet.	
1.3	T	Die nächste KSI-Sitzung findet am 26.02.2013 (Ausweichtermin: 28.02.2013) ab 10.15 Uhr in der BSB statt.	
2.	B	<p>Schwerpunktthema: Professionell Auskunft geben</p> <p>Nach eingehender Diskussion über mögliche Inhalte einer Fortbildungsveranstaltung zum Thema „Professionell Auskunft geben“ beschließt die KSI, in Kooperation mit der Bibliotheksakademie Bayern (BAB) einen Workshop zu organisieren, der vor allem strukturelle und konzeptionelle Aspekte der Auskunftstätigkeit behandeln soll (u.a. Fragen des Bedarfs, Organisationsfragen, verschiedene Formen der Auskunft, vor sich gehende Veränderungsprozesse, Frage der Notwendigkeit von Qualitätsstandards, erforderliche Ressourcen, Kooperationsmodelle).</p> <p>Die Zielgruppe für den Workshop sollen Leiterinnen und Leiter von Bibliotheken, Benutzungsabteilungen und Informationsdiensten sein.</p> <p>Die KSI setzt eine AG ein, die den Workshop vorbereiten soll. Ihr gehören an: Frau Drechsler (Frau Dr. Hutzler fragt an), Frau Höldrich, Frau Dr. Hutzler, Herr Dr. Leiß, Herr Dr. Schwarz (BSB) (Herr Dr. Hilpert fragt an), Herr Dr. Stöber.</p> <p>[Nachtrag: Frau Drechsler und Herr Dr. Schwarz haben inzwischen ihre Mitarbeit in der AG zugesagt.]</p>	Drechsler, Höldrich, Dr. Hutzler, Dr. Leiß, Dr. Schwarz, Dr. Stöber
	F	Darüber hinaus hält es die KSI für wichtig, dass die BAB kontinuierlich Fortbildungen insbesondere zu praxisorientierten Aspekten der Auskunftstätigkeit anbietet (Gesprächsführung, Sprachstil, Erscheinungsbild, Umgangsformen etc.).	
	Info	Herr Dr. Stöber weist auf einen Vortrag von Frau Dr. Hämmer (UB Würzburg) hin, den sie auf dem 101. Deutschen Bibliothekartag 2012 in Hamburg zum Thema „Wegweiser durch den Informationsdschungel – Wie organisiert man eine einheitliche Auskunft?“ gehalten hat.	
3.	Info	Discovery Services	
	B	Das Ausschreibungsverfahren für den künftigen Discovery Service im BVB ist noch nicht abgeschlossen.	
	A	Die KSI betrachtet es als ihre Aufgabe, aus der Perspektive der Benutzung Empfehlungen für die Standardkonfiguration und für Einsatzszenarien zu erarbeiten. Die KSI hält es für sinnvoll, zum Thema Discovery Service im BVB gemeinsam mit der KVB eine kommissionsübergreifende Arbeitsgruppe einzusetzen. Herr Dr. Franke wird beauftragt, für die KSI die Koordinierung der AG zu übernehmen und die KVB wegen der Kooperation anzufragen. Aus	Dr. Franke

Typ: A = Auftrag, B = Beschluss, E = Empfehlung, Info = Information, F = Feststellung, T = Termin

TOP	Typ	Ergebnisse	Zu erledigen durch / bis
	B	<p>arbeitszeit und eine regelmäßige Anwendung, um die einzelnen Bedienungsschritte nicht wieder zu vergessen.</p> <p>Die Mitglieder der KSI entscheiden sich für die Verwendung beider Systeme. Über Liferay werden die Dokumente, Protokolle und Empfehlungen der KSI veröffentlicht (Frau Höldrich). Diese sollen aber auch für die KSI-Mitglieder über Elgg zur Verfügung gestellt werden (Frau Dr. Hutzler). Elgg soll darüber hinaus für die interne Kommunikation eingesetzt werden, insbesondere für Diskussionen und für Mitteilungen, bei denen weitere Reaktionen zu erwarten sind. Die sonstigen Ankündigungen und Informationen werden weiterhin über die Mailingliste verschickt.</p>	Höldrich Dr. Hutzler Alle
	B	<p>Es wird beschlossen, dass auch die Protokolle und Empfehlungen der früheren KB über Liferay verfügbar gemacht werden sollen.</p>	Höldrich
7.	Info	<p>Berichte der Mitglieder und Gäste</p> <p>Elektronische Leseplätze / Rechtsprechung</p> <p>Herr Dr. Leiß berichtet, dass Herr Dr. Nolte-Fischer auf der Herbsttagung der dbv Sektion 4 „Wissenschaftliche Bibliotheken“ über den aktuellen Stand beim Rechtsstreit der ULB Darmstadt mit dem Ulmer-Verlag informiert hat. Demnach hat der Bundesgerichtshof (BGH) die Grundsatzentscheidung, unter welchen Umständen Bibliotheken ein Digitalisat eines Buches anfertigen und über einen elektronischen Leseplatz zugänglich machen dürfen, an den Europäischen Gerichtshof (EuGH) abgegeben. Damit bleibt das Verbot des Ausdrucks und des Speicherns auch nur von Teilen eines Werks bis auf weiteres untersagt.</p>	
	Info	<p>Herr Dr. Stöber berichtet, dass die UB der LMU seit kurzem elektronische Leseplätze anbietet. Es wird ein Softwareprodukt von ImageWare eingesetzt, das den Ausdruck und das Speichern unterbindet. Herr Dr. Stöber soll in der nächsten KSI-Sitzung berichten, wie das Angebot angenommen wird.</p>	Dr. Stöber
	A		
	Info	<p>Herr Dr. Hilpert informiert darüber, dass auch die BSB elektronische Leseplätze auf der Basis der Software von ImageWare eingerichtet hat, dass sie aber das Projekt zurzeit angesichts der gegenwärtigen Rechtssituation nicht mit großem Nachdruck weiter verfolgt.</p>	
	F	<p>Die Mitglieder der KSI bezweifeln trotz einzelner Argumente, die für elektronische Leseplätze sprechen, ob es sich angesichts der restriktiven Rahmenbedingungen und des zu leistenden Aufwands gegenwärtig lohnt, dass Bibliotheken elektronische Leseplätze einrichten. Auf jeden Fall muss technisch gewährleistet sein, dass Ausdrucken und Speichern nicht möglich sind. Herr Dr. Franke äußert den dringenden Wunsch, dass DigiTool um diese Funktionalität erweitert wird. Frau Dr. Hutzler berichtet, dass dieser Wunsch auch von der UB Regensburg unterstützt wird.</p>	
	Info	<p>Bibliothek als Lernort</p> <p>Frau Dr. Hutzler berichtet von einer Reise nach Großbritannien, bei der sie die Lernzentren verschiedener Bibliotheken besichtigen konnte. Sie besuchte das Information Commons der University of Sheffield, die Bibliothek der University of Edinburgh und das Saltire Centre der Glasgow Caledonian University.</p> <p>Besonders aufgefallen ist dabei u.a. der Trend, die Informationsdienste an einem Helpdesk zusammenzuführen. Alle drei Bibliothe-</p>	

Typ: A = Auftrag, B = Beschluss, E = Empfehlung, Info = Information, F = Feststellung, T = Termin

TOP	Typ	Ergebnisse	Zu erledigen durch / bis
		ken erlauben die Mitnahme von Taschen, Mänteln und Getränken in die Lernräume, auch wenn dort größere Buchbestände untergebracht sind. Bemerkenswert erscheint auch, dass die Bereitstellung von öffentlichen Benutzer-PCs in allen drei Einrichtungen nach wie vor stark nachgefragt wird.	
8.	Info	<p>Berichte aus den Arbeitsgruppen der KSI</p> <p>AG Informationskompetenz (Herr Dr. Franke):</p> <p>Am 05.11.12 fand an der TUM ein Workshop zum Thema „Organisatorisch-didaktische Standards für die Zusammenarbeit von wissenschaftlichen Bibliotheken und Schulen bei der Vermittlung von Informationskompetenz“ statt. 30 Bibliothekarinnen und Bibliothekare sowie 15 Lehrerinnen und Lehrer haben an der Veranstaltung teilgenommen.</p> <p>Über die Ergebnisse des Workshops wird in der nächsten AGIK-Sitzung diskutiert. Dann soll eine Endfassung der Standards formuliert werden.</p>	
	Info	Demnächst soll die kollegiale Beratung bei der Vermittlung von Informationskompetenz wieder aufgenommen werden. 19 Bibliothekarinnen und Bibliothekare haben ihr Interesse bekundet. Am 03.12.12 findet in Nürnberg ein Auftaktworkshop statt, bei dem Grundlagen vermittelt werden. Im Laufe der nächsten eineinhalb Jahre werden sich dann die Kolleginnen und Kollegen in kleinen Gruppen gegenseitig besuchen und beraten. Für Mitte 2013 ist ein Zwischenworkshop, für 2014 ein Abschlussworkshop vorgesehen.	
	Info	Auf der Verbundkonferenz am 20.11.12 in Würzburg wird Herr Dr. Franke über den Personalbedarf bei der Vermittlung von Informationskompetenz berichten, soweit dieser auf der Basis der IK-Statistik zu ermitteln ist. Ziel der Auswertung ist u.a., jeweils spezifische Werte für den Zeitaufwand zur Vorbereitung der Schulungen für die unterschiedlichen Benutzergruppen (Schüler, Studierende, Wissenschaftler) zu erhalten.	
	Info	<p>AG Fernleihe (Herr Dr. Gillitzer):</p> <p>Ein Schwerpunktthema in der letzten Sitzung der AG am 23.10.12 war der gegenwärtige Stand der technischen Entwicklungen bei der Integration der Kopierfernleihe in den Zentralen Fernleihserver (ZFLS) und die Ablösung von Medea.</p> <p>Die Programmierarbeiten sind abgeschlossen. Die Testversion des neuen Systems läuft bisher problemlos. Sie kann allerdings erst dann in den Echtbetrieb gehen, wenn die UB der TUM die Schnittstelle zu MyBib einsetzen kann. Diese Schnittstelle soll in Kürze zur Verfügung stehen. Der Echtbetrieb kann voraussichtlich Anfang 2013 starten. Die alten Bestellungen werden dann noch über Medea bearbeitet, Neubestellungen mit dem neuen System.</p> <p>Es werden ausführliche Skripten bereitgestellt. Beim nächsten Treffen der bayerischen Fernleihbibliothekare – voraussichtlich in der 12. KW 2013 – werden die Neuerungen im Detail vorgestellt.</p> <p>In der Regel werden Fernleihbestellungen von den bayerischen</p>	

Typ: A = Auftrag, B = Beschluss, E = Empfehlung, Info = Information, F = Feststellung, T = Termin

TOP	Typ	Ergebnisse	Zu erledigen durch / bis
	F	Bibliotheken sehr zügig bearbeitet. In einzelnen Fällen sind bei manchen Bibliotheken die Lieferfristen allerdings zu lang. Die AG Fernleihe rät dennoch davon ab, konkrete Bearbeitungszeiten vorzugeben.	AG Fernleihe
	E	Die KSI schließt sich dieser Meinung an. Mit einer schnellen Absage ist dem Benutzer mehr geholfen, als mit einer späten Lieferung, es sei denn, eine Bibliothek hat das gewünschte Buch im Alleinbesitz. In diesem Fall sollte eine zügige Lieferung oberstes Ziel sein.	
	A	Die AG Fernleihe soll bei der nächsten Tagung der Fernleihbibliothekare im Namen der KSI die Empfehlung aussprechen, eine Bestellung lieber schneller abzusagen, als zu langsam zu liefern, sofern es weitere Bibliotheken gibt, die liefern können.	
	A	Die KSI ist der Auffassung, dass der Benutzer zeitnah eine Rückmeldung über den Status seiner Bestellung erhalten sollte. Die AG Fernleihe soll die Möglichkeiten von Statusmeldungen prüfen.	AG Fernleihe
9.	Info	Fernleihe Die Empfehlungen der KSI zur Fernleihe aus dem Protokoll der letzten Sitzung wurden von den Konferenzen gebilligt und sind bereits umgesetzt.	Dr. Hutzler
9.1	B	Erwerbungsanschlag-Assistent für den Fernleihserver Das Thema wird auf die nächste Sitzung vertagt.	
9.2	Info	E-Zeitschriften in der Fernleihe Die Fernleihe von E-Zeitschriften war für Medea umgesetzt und muss jetzt auf das neue System portiert werden. Der neue Service soll dann zeitlich nach der Einführung der Kopienfernleihe über den ZFLS eingeführt werden.	
	F	Für die Fernleihe von E-Zeitschriften ist allerdings vorher die Realisierung des Web-Service der EZB unbedingt notwendig, da die Datenlieferung an den BVB über die ZDB noch nicht funktioniert. Frau Dr. Hutzler kann aktuell nicht zusichern, dass – wie gewünscht – der Web-Service spätestens Anfang März 2013 zur Verfügung steht. Aber zumindest die Bereitstellung einer Testversion sollte zu diesem Zeitpunkt möglich sein, um Schulungen durchführen zu können.	
	Info	Gegenwärtig wird in der EZB die Eingabemöglichkeit für Einzeltitel realisiert. Bis Ende des Jahres 2012 soll die Funktionalität freigegeben werden. Damit sind dann alle technischen Voraussetzungen gegeben, um die Fernleih-Informationen sowohl für die Konsortial- und Nationallizenzen (die Eintragungen sind bereits erfolgt) als auch für die Einzellizenzen erfassen und pflegen zu können.	
	F	Ausschlaggebend für die Fernleih-Informationen der Einzellizenzen sind die lokal abgeschlossenen Lizenzverträge. Jede Bibliothek muss selbst entscheiden, ob sie die jeweilige E-Zeitschrift für die Fernleihe freigeben darf.	
	A	Frau Dr. Hutzler wird die Vorsitzende der Kommission Elektronische Ressourcen (KER) – Frau Dr. Schäffler – bitten, dass die KER eine Handreichung erstellt, die die Bibliotheken bei der Interpretation der Lizenzverträge unterstützt.	

Typ: A = Auftrag, B = Beschluss, E = Empfehlung, Info = Information, F = Feststellung, T = Termin

TOP	Typ	Ergebnisse	Zu erledigen durch / bis
9.3	F Info B A B A	<p>Die KSI sieht das Hauptproblem der Bibliotheken in der Unsicherheit bei der rechtlichen Beurteilung der Lizenzverträge und im Arbeitsaufwand. In der Folgezeit müssen bei jeder Vertragsänderung die Indikatoren angepasst werden.</p> <p>Herr Dr. Gillitzer regt an, die Bibliotheken könnten nutzergetrieben vorgehen und sich die Arbeit der Lizenzprüfung erst bei Vorliegen einer tatsächlichen Bestellung auf eine bestimmte Zeitschrift machen, anstatt im Voraus sämtliche, vielleicht gar nicht nachgefragte Titel mit Indikatoren zu versehen.</p> <p>Treffen der Fernleihbibliothekare im Bibliotheksverbund Bayern</p> <p>Das Feedback der Teilnehmer zur letzten Sitzung war durchweg positiv. Für die nächste Sitzung ist ein Termin in der 12. KW in 2013 vorgesehen. Es soll wieder ausreichend Zeit für Diskussionen und Erfahrungsaustausch eingeplant werden. Tagungsort wird wieder die UB Regensburg sein. Frau Dr. Hutzler sorgt für die Organisation vor Ort, Herr Dr. Gillitzer übernimmt die Koordination der Veranstaltungsvorbereitung.</p> <p>Folgende Themen sollen behandelt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berichte und Diskussionen über Neuerungen (Integration der Kopienfernleihe in den ZFLS, Fernleihe aus E-Zeitschriften, E-Book-Fernleihe) • Serien und Zeitschriften in B3Kat: Zahlreiche Mischformen verursachen diverse Probleme, v.a. auch bei der Fernleihe. Gegenwärtig wird seitens der AGFE geprüft, ob die Unterscheidung zwischen Serien und Zeitschriften im B3Kat (bisher waren nur Zeitschriften bestandsfähig, Serien nicht) aufgegeben werden kann. • Internetangebote als Konkurrenz zur Fernleihe (z. B. Artikeltauschbörsen in den USA, E-Book-Ausleihe von Amazon) • Möglichkeiten der internationalen Fernleihe (Die British Library hat ihre Nutzungsbedingungen verschärft. Es gibt einen Bedarf an internationaler Fernleihe, der in der Praxis schwierig zu erfüllen ist. Das Interesse am Ressourcen Sharing ist groß.) <p>Über die bay-lv-Mailingliste sollen noch weitere Themenvorschläge erbeten werden.</p>	<p>Dr. Hutzler, Dr. Gillitzer</p> <p>Dr. Gillitzer</p>
10. 10.1	Info	<p>Sonstiges</p> <p>DBS-Zählpixelverfahren</p> <p>Es liegt eine Stellungnahme von Frau Knaf vom 17.10.12 vor, in der das Verfahren der DBS bestätigt wird.</p> <p>Ausgangspunkt der datenschutzrechtlichen Relevanz und ihrer Folgen ist die Frage, ob die IP-Adresse zu den personenbezogenen Daten zählt. Dazu gibt es eine unterschiedliche Rechtsprechung, doch die Datenschutzbeauftragten der Länder (auch Bayern) zählen die IP-Adresse zu den personenbezogenen Daten. Die Folge ist eine datenschutzrechtliche Relevanz, wenn eine IP-Adresse erhoben, ausgewertet und gespeichert wird wie im Fall des Zählpixelverfahrens. Sie führt dazu, dass sowohl technische wie rechtliche Voraussetzungen erfüllt werden müssen. Technisch ist eine Anonymi-</p>	

Typ: A = Auftrag, B = Beschluss, E = Empfehlung, Info = Information, F = Feststellung, T = Termin

TOP	Typ	Ergebnisse	Zu erledigen durch / bis
10.2	E Info B A	<p>sierung bzw. Pseudonymisierung nötig (was das Zählpixelverfahren vorsieht) und rechtlich ist eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung erforderlich (ist ebenfalls vorgesehen). Außerdem ist noch eine entsprechende Erklärung gegenüber dem Nutzer erforderlich und der Hinweis auf die Möglichkeit, dass der Nutzer einer Datenerhebung für die Zukunft widersprechen kann (§ 15 Abs. 3 TMG). Auch dies ist vorgesehen.</p> <p>All diese Bausteine sind erforderlich, um das Zählpixelverfahren einsetzen zu können.</p> <p>Es sollte zusätzlich noch der jeweilige Datenschutzbeauftragte informiert und einbezogen werden.</p> <p>Fortbildungsbedarf im Bereich Benutzung</p> <p>Die Vorschläge der KSI (rechtliche Aspekte in der Benutzung, Teamführung, Beschwerdemanagement, professionelles Auftreten an der Ausleihtheke, professionell Auskunft geben) wurden an die BAB gemeldet. Die BAB hat ihre Bereitschaft zur Kooperation ausgedrückt. Sie wird die Themen so weit wie möglich berücksichtigen. Die KSI wird sich nur bei dem Thema „Professionell Auskunft geben“ auch an der inhaltlichen Ausgestaltung der Fortbildung beteiligen. Frau Dr. Hutzler wird der BAB eine entsprechende Rückmeldung geben.</p>	Dr. Hutzler
10.3	Info	<p>Verbundkonferenz 2012</p> <p>Der Themenvorschlag der KSI wurde angenommen. Frau Dr. Hutzler und Herr Dr. Gillitzer werden über elektronische Medien im Leihverkehr vortragen: „Überall verfügbar und dann doch nicht zu haben? Oder warum Bits und Bytes so schwer zu verleihen sind.“</p> <p>Herr Dr. Franke wird über den Personaleinsatz bei der Vermittlung von Informationskompetenz referieren und in einem weiteren Vortrag zusammen mit Herrn Dr. Wawra über den Stand beim Discovery Service im BVB vortragen.</p> <p>Herr Scheuerl hält zusammen mit Herrn Weber einen Vortrag über die Zukunftsperspektiven lokaler Bibliothekssysteme.</p>	
10.4	B A	<p>Festlegung des Schwerpunktthemas für die nächste Sitzung</p> <p>Schwerpunktthemen der nächsten Sitzung sollen sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onleihe • E-Reader <p>Es ist geplant, einen Experten zur Sitzung einzuladen, der bereits Erfahrungen mit der Ausleihe von e-Books gesammelt hat. Herr Dr. Stöber erkundigt sich.</p>	Dr. Stöber

Typ: A = Auftrag, B = Beschluss, E = Empfehlung, Info = Information, F = Feststellung, T = Termin