

# Österreichische Nationalbibliothek Wien

Praktikum vom 1.8. bis 30.11.2017 mit einem  
Stipendium der SBD.bibliotheksservice ag



Carina Bucher  
Fachfrau Information und Dokumentation EFZ

Therwil, 28. Januar 2018

## Einleitung

Während einem viermonatigen Praktikum in der modernen Nationalbibliothek lernte ich sowohl den österreichischen Bibliotheksalltag, als auch die Österreichische Nationalbibliothek mit ihren Sammlungen und Museen kennen.

Situiert in der Neuen Burg, einem Teil der kaiserlichen Hofburg, welche für Kaiser Franz Josef erbaut wurde und sich im historischen Stadtzentrum befindet, beherbergt die moderne Nationalbibliothek einen Buchbestand von ca. 3.8 Mio. Publikationen. Der Gesamtbestand der Nationalbibliothek umfasst rund 12 Mio. Objekte.

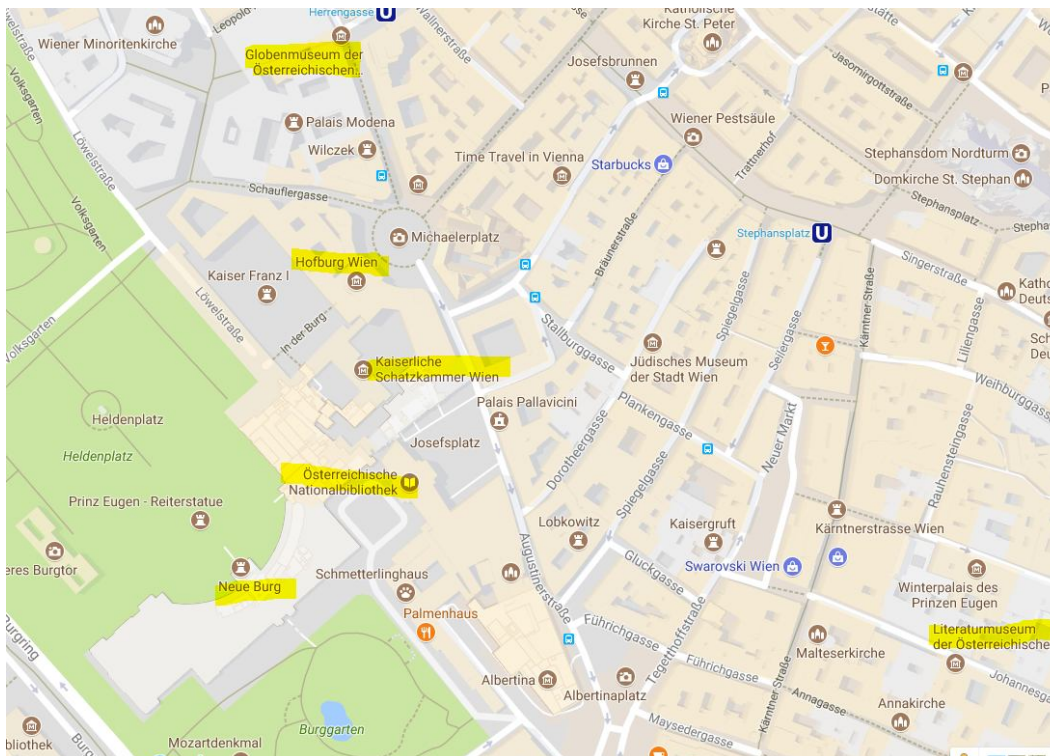
## Sammlungen und Museen

Der Österreichischen Nationalbibliothek gehören acht Sammlungen und sechs Museen an, welche an verschiedenen Standorten im historischen Stadtzentrum untergebracht sind.

- *Bildarchiv und Grafiksammlung*  
Die Abteilung Bildarchiv und Grafiksammlung ist die größte Bilddokumentationsstelle Österreichs mit einem Bestand von rund 3 Mio. Objekten unterschiedlichster historischer Mediengattungen.
- *Sammlung von Handschriften und alten Drucken*  
Umfasst einen der weltweit bedeutendsten Bestände an Handschriften und alten Drucken und bildet gleichzeitig das historische Fundament der Nationalbibliothek aus Kaiserzeiten. Ein Grossteil der Sammlung wird in einem der weltweit schönsten barocken Bibliotheksäle, dem **Prunksaal**, der Öffentlichkeit präsentiert.
- *Kartensammlung*  
Die Kartensammlung verwaltet ca. 1.3 Mio. Objekte, darunter Kartenblätter, geografisch-topografische Ansichten, Bildpostkarten, Globen, Reliefs und Festungsmodelle, sowie Fachliteratur und Atlanten. Ihr angeschlossenen ist das **Globenmuseum** mit rund 250 Ausstellungsstücken.
- *Literaturarchiv*  
Das Literaturarchiv der Österreichischen Nationalbibliothek sammelt literarische Vor- und Nachlässe österreichischer Autoren und Autorinnen ab dem 20. Jahrhundert und stellt diese zur wissenschaftlichen Auswertung bereit. Im **Literaturmuseum** vermittelt es die landeseigene Literaturgeschichte.
- *Musiksammlung*  
Bei der Musiksammlung handelt es sich um das grösste Musikarchiv Österreichs. Sie fungiert als moderne wissenschaftliche Fachbibliothek, sowie als Aufbewahrungsort wertvollster musikalischer Originalhandschriften.
- *Papyrussammlung*  
Die Papyrussammlung gehört seit 2001 zum UNESCO Weltdokumentenerb. Mit etwa 180'000 Objekten zählt sie weltweit zu den grössten ihrer Art. Einzelne Papyri werden im **Papyrumuseum** der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

- *Sammlung für Plansprachen*  
Die Sammlung dokumentiert rund 500 Plansprachen, darunter Esperanto, Klingonisch, u.v.m. und bildet somit die weltweit grösste Fachbibliothek für Interlinguistik. Der Werdegang dieser Wissenschaftsdisziplin, im speziellen des Esperantos, wird im **Esperantomuseum** dargestellt.
- *Archiv des Österreichischen Volksliedwerkes*  
Der Bestand beherbergt Publikationen zum Thema Volkslied, Volksmusik, Volkstanz und Volkspoesie in Österreich.

Zum 100-jährigen Jubiläum der österreichischen Republik wird 2018 das **Haus der Geschichte** mit einer Ausstellung zur Geschichte des Landes eröffnet.



## Die moderne Nationalbibliothek

Wie bereits erwähnt umfasst der Buchbestand der modernen Nationalbibliothek rund 3.8 Mio. Publikationen ab dem Erscheinungsjahr 1851. Bei diesem Bestand handelt es sich um einen reinen Präsenzbestand. Um die Konsultation vor Ort zu ermöglichen stehen den Benutzern 425 Leseplätze in 7 Lesesälen zur Verfügung:

- Lesesaal 1: Hauptlesesaal
- Lesesaal 2: Austriaca-Lesesaal
- Lesesaal 3: Zeitschriftenlesesaal
- Lesesaal 4: Großformatelesesaal
- Lesesaal 5: Sonderlesesaal
- Lesesaal 6: Mikroformenlesesaal
- Lesesaal 7: Ludwig-Wittgenstein-Forschunglesesaal

Neben den Leseplätzen verfügt die Nationalbibliothek über zahlreiche Recherchestationen und eine Kommunikationslounge mit 147 Sitzgelegenheiten.



## Hauptabteilung Benützung und Information

Meine Praktikumszeit durfte ich in der *Hauptabteilung Benützung und Information* verbringen. In der ÖNB wurden die zwei grössten Abteilungen, welche für den Publikumsverkehr zuständig sind, zu einer Hauptabteilung zusammengelegt. Sowohl die Abteilung Benützung als auch die Abteilung Information umfassen mehrere Teilbereiche, die ich näher kennenlernen durfte.

### Hauptabteilung Benützung

In der Benützung habe ich die meiste Zeit meines Praktikums verbracht. Insgesamt wurde ich drei Monate in den verschiedenen Teilbereichen der Abteilung eingesetzt. Ich war während der Revision auf Büchersuche, lernte mich im Magazin zurechtzufinden, wurde beim Service Desk eingeführt und konnte tatkräftig beim Alltagsgeschäft an der Buchausgabe mit-helfen.

#### *Revision*

Die ÖNB schliesst jährlich ihre Tore für zwei Wochen. In dieser Zeit finden Säuberungs- und Renovationsarbeiten in den Bibliotheksräumlichkeiten statt. Zudem werden alle Bücher ins Magazin retourniert um eine Steckzettel-Revision durchzuführen. Da mein Praktikum in der zweiten Schliesswoche startete, konnte ich bei diesem Event helfen und mich mit den kühlen Tiefen des Magazins vertraut machen, was bei einer Aussentemperatur von ca. 36 °C durchaus Vorteile hatte.

Sobald ein Benutzer ein Buch bestellt werden zwei Bestellscheine ausgedruckt. Ein Bestellschein bleibt als Platzhalter im Magazin. Der andere Bestellschein wird zusammen mit dem Buch an die Buchausgabe geschickt. Nach Gebrauch wird das Buch im Magazin zurückgestellt und der Platzhalter vernichtet. Für die Steckzettel-Revision wurden in einem ersten Schritt Listen, der in den Regalen verbliebenen Bestellscheine, erstellt. Ich erhielt eine dieser Listen und durfte auf schatzgräberische Suche nach den vermissten Büchern gehen. Gesucht wurden die Bücher unter anderen Formatangaben und mit möglichen Zahlendrehern, unter ähnlichen Signaturen.

Nebst der Steckzettel-Revision hatte ich auch die Gelegenheit während zwei Wochen in einem Revisions-Projekt mitzuarbeiten. Das Projekt läuft bereits seit mehreren Jahren und ist für die Revision des gesamten Bibliotheksbestands verantwortlich. Auch hier werden in einem ersten Schritt automatisch generierte Bestandslisten am Regal kontrolliert und im Nachhinein am Computer bearbeitet.

#### *Magazin*

Das Magazin befindet sich unterhalb des Heldenplatzes, welcher vor der Neuen Burg liegt. Erbaut wurde der Tiefspeicher 1992. Auf vier Ebenen, die jeweils vier durch Brandschutztüren getrennte Magazinräume bzw. Stationen umfassen, werden die Pflichtabgaben der Nationalbibliothek gelagert.

Während vierwöchiger Magazinarbeit betreute ich selbständig verschiedene Stationen und konnte mich dadurch intensiv mit den Magazinräumen und den Signaturen-Typen vertraut machen.

Auf der ersten Ebene des Magazins befinden sich sowohl die unhandlichen, grossformatigen Publikationen (D – F), als auch eine dazugehörige Buchausgabe mit Lesesaal. Bei dieser Buchausgabe werden die täglichen Bestellungen der Benutzer ausgedruckt und vom Bibliothekspersonal zu jeder vollen Stunde abgeholt. Zu studentischen Prüfungszeiten können bis zu 400 Bestellungen pro Magazin-Station eingehen. Um diese Bestellungen noch vor dem Eintreffen der ersten Benutzer zu bearbeiten, beginnt der erste Magazindienst bereits um 7:00 Uhr morgens und endet nach der Aushebung um 15:00 Uhr. In der Regel betreut jeder Mitarbeiter eine bis drei Stationen während dem Tagesdienst. Von 16:00 Uhr bis zur letzten Aushebung um 18:00 Uhr wird das Magazin vom Abenddienst betreut, der nur zwei Mitarbeiter umfasst. Ein Experiment mit einem Schrittzähler hat gezeigt, dass der Abenddienst während Prüfungszeiten bis zu 15 Kilometer im Magazin zurücklegen kann.

Auf den Ebenen zwei und drei befinden sich Signaturen mit Formatzusatz C. Auf der vierten Ebene jene mit Formatzusatz A und B. In der ÖNB werden die Bücher nach dem Numerus Currens mit einem Formatzusatz von A – F aufgestellt. Die Buchstaben A und B stehen für Kleinformat, C bis F für Grossformate. Des Weiteren kann die Bezeichnung „Per“ für Periodika angehängt werden. (Beispiel: 1.999.357-C oder 399.254-C.Per)

Die einzelnen Magazinstationen sind mit einer Teleliftanlage verbunden. Die ausgehobenen Bücher können dadurch einfach und schnell zur Buchausgabe befördert werden.

### *Buchausgabe*

In der Buchausgabe der modernen Nationalbibliothek durfte ich zwei Monate meiner Praktikumszeit verbringen. Sie befindet sich im Parterre der Neuen Burg und fungiert als Dreh- und Angelpunkt des Bibliotheksalltags.

Ein Tag an der ÖNB-Buchausgabe beginnt in der Regel um 7.30 Uhr. Die PC-Stationen und das Licht werden aufgedreht, Bücher vom Vorabend werden aus der Teleliftanlage ausgeräumt und die Abbauliste ausgedruckt. Bei der Abbauliste handelt es sich um eine Liste mit Bereitstellungen der Ausleihenden, die aus den jeweiligen Benutzerkonten manuell gelöscht werden müssen.

Bevor die ersten bestellten Bücher aus dem Magazin auftauchen, um ihren rechtmässigen Platz in der alphabetisch-geordneten Ablage der Buchausgabe einzunehmen, wird aussortiert oder wie die Wiener Kollegen sagen: „gezogen“. Da bestellte Bücher nur zwei Wochen an der Buchausgabe aufgehoben werden, müssen die Regale täglich kontrolliert werden. Überfällige Bücher werden gezogen, der jeweiligen Magazinstation zugewiesen und ins Magazin zurückgeschickt. Ist das Ziehen beendet und die bestellten Bücher sind in den Regalen verstaut, trudeln schon die ersten Benutzer in der Bibliothek ein.

Wie gewohnt zeigen die Benutzer ihren Bibliotheksausweis und erhalten die für sie bereitgelegten Bücher. Da sie die Bücher vor Ort konsultieren müssen, läuft diese „Ausleihe“ etwas spezieller ab.

Die Bestellzettel werden aus den Büchern entfernt, mit dem aktuellen Datum abgestempelt und mit einem Lichtbildausweis des Benutzers in einer separaten, numerischen Ablage verstaut. Der Benutzer erhält einen Stab mit der Nummer seines Fachs. Sobald er die Bücher zurückbringt, erhält er seinen Ausweis. Dieser Vorgang wiederholt sich bei jeder Ausleihe. Da sich die Leihfrist bei jedem abstempeln um zwei Wochen verlängert und die Bücher nur auf Anmerkung des Benutzers ins Magazin retourniert werden, können die Bücher im Prinzip für einen Zeitraum von einem Jahr bei der Buchausgabe bereitliegen. Die Vormerkung, welche sich auf dem Buch befindet, löscht sich jedoch nach 5 Tagen automatisch und ist nicht mehr im Benutzerkonto oder im Bibliothekskatalog ersichtlich.

Bestellt nun ein zweiter Benutzer eine Publikation, welche an der Buchausgabe bereitliegt, wird im Magazin der Name des ersten Benutzers auf dem Bestellschein notiert. An der Buchausgabe wird dieser Bestellschein in einer separaten Ablage verstaut. Der zweite Benutzer hat nun die Möglichkeit die gewünschte Publikation mitzubenzutten. Der Vorgang der Mitbenutzung funktioniert wie oben beschrieben, nur dass beide Bestellscheine zusammen abgelegt werden und nur der zweite Bestellschein abgestempelt wird. Zusätzlich wird die Mitbenutzung in einer Liste eingetragen. Wird das Buch vom zweiten Benutzer zurückgegeben, muss es natürlich unter dem Hauptnutzer abgelegt werden.

Neben der Ausleihe gibt das Bibliothekspersonal der Buchausgabe Auskunft zur Benutzung der Bibliotheksräumlichkeiten und Kopiergeräten und erteilt Kurzinstruktionen zum Ausleihvorgang.

### Leihstelle

Wie bereits erwähnt, handelt es sich bei dem Buchbestand der Nationalbibliothek um einen reinen Präsenzbestand. Nicht nur die Bestände in den Lesesälen können nur vor Ort konsultiert werden, sondern auch die Magazinbestände dürfen das Haus nicht verlassen. Natürlich gibt es auch hierbei Ausnahmen. Benutzer die für ihre Dissertation oder sonstige Forschungsarbeiten recherchieren, haben die Möglichkeit einen Antrag zur Entlehnberechtigung einzureichen. Auch das Hauspersonal kann bestimmte Bücher ausleihen. Bereits vor dem Ausheben werden diese Bestellungen mit blauer (Entlehner) und grüner (Hausangehöriger) Farbe gekennzeichnet. An der Buchausgabe werden diese Bücher gesammelt und in einer eigenen Ablage hinterlegt. Vor dem Ablegen werden sie bereitgestellt und nochmals kontrolliert. Bei der Kontrolle wird darauf geachtet, ob das Exemplar in einem guten Zustand ist, es sich nicht um einen Zeitungsband handelt, es keine Austriaca-Publikation ist oder diese mehrfach vorhanden ist und das allgemeine Publikationsjahr nicht vor 1900 liegt. Wenn eines dieser Kriterien nicht erfüllt, erhält der Bestellschein einen Nicht-Entlehnbar-Stempel und kann von dem Entlehner nur vor Ort eingesehen werden. Werden die Kriterien jedoch erfüllt und der Entlehner möchte die Bücher mitnehmen, werden diese an der Buchausgabe auf das Benutzerkonto verbucht und mit einer Notiz für den Service Desk ausgehändigt.

Bei den Hausangehörigen sind diese Kriterien nicht relevant und die Bücher werden nach dem Bereitstellen direkt auf das Benutzerkonto verbucht.

### Hall of Fame

Jede Bibliotheksmitarbeiterin, jeder Bibliotheksmitarbeiter hat eine Vielzahl von Geschichten auf Lager, die von den zumal verrückten Geschehnissen im Bibliotheksalltag berichten. Zu Gast in diesen Geschichten sind meist interessante Persönlichkeiten, die zur individuellen Weiterentwicklung die Hallen des Wissens aufsuchen. Während meines Einsatzes an der Buchausgabe der ÖNB habe ich ein paar Ereignisse miterlebt, welche nun in meinem Geschichtsinventar verankert sind. Eines dieser Ereignisse stellte sich als besonders einprägsam heraus:

Es war ein ganz normaler Oktobermorgen an der Buchausgabe der ÖNB. Ein sich etwas seltsam benehmender – er vermied den Augenkontakt –, jedoch optisch normal wirkender Student wagte sich an die Buchausgabe und fragte mich nach einem Ladegerät für sein iPhone. Da wir keines in unserem Sortiment hatten, ging er wieder an seinen Arbeitsplatz zurück. Nach einiger Zeit tauchte er wieder an der Theke auf und fragte nach einer Pinzette. Bei meiner Gegenfrage stellte sich heraus, dass er bei der Lektüre mit einem Kugelschreiber gespielt hatte, wobei sich der obere Verschluss des Kulis löste. Dies wäre alles nicht so fatal gewesen, wäre nicht sein Ohr von dem Vorgang betroffen gewesen. Nun steckte der Verschluss des Kulis in seinem Ohr fest und Selbstversuche ihn zu entfernen trieben den Verschluss nur tiefer in den Gehörgang des Studenten hinein. Glücklicherweise hatten wir an der Theke eine lange Pinzette um festsitzende Kopierkarten aus den Kopiergeräten zu entfernen. Ein weiterer glücklicher Umstand für den Leidenden war die Anwesenheit einer studentischen Arbeitskraft, welche sich im zahnmedizinischen Studium befindet. Mit einer Menge professionell eingesetztem Desinfektionsmittel, gutem Zureden und etwas Humor konnten wir den Studenten von seinem kleinen Problem befreien.

### *Service Desk*

Der Service Desk befindet sich direkt beim Eingang zur Nationalbibliothek. Er tritt als erste Anlaufstelle beim Bibliotheksbesuch auf und übernimmt diverse Tätigkeiten von Touristischen kurz Informationen bis hin zum Ticketverkauf für die einzelnen Museen der Nationalbibliothek. Um die Räumlichkeiten der Nationalbibliothek zu benutzen wird eine Tageskarte oder Jahreskarte zu den Tarifen 3.- oder 30.- Euro benötigt, welche ebenfalls am Service Desk erstanden werden kann.

Während meiner Einführung erhielt ich einen guten Eindruck von der vielfältigen und anspruchsvollen Tätigkeit dieses Services.



## Hauptabteilung Information

In der Information habe ich den letzten Monat meines Praktikums verbracht. In dieser Abteilung lernte ich die Arbeiten im Back-Office und am Informationsschalter kennen. Zudem arbeitete ich bei ARIADNE, einem Frauen- und genderspezifische Wissensportal, mit.

### *BackOffice*

Im BackOffice der Informationsabteilung werden ausschliesslich die schriftlichen Anfragen von Benutzern und Benutzerinnen bearbeitet. Die Anfragen treffen in Form von Mails in Infodesk, einem Client-System, ein und werden von der diensthabenden Mitarbeiterin weitergeleitet, zugewiesen oder bearbeitet. Neben der herkömmlichen Mail können die Benutzer und Benutzerinnen ihre Fragen zusätzlich über den Bibliothekschat stellen.

Um die eintreffenden Anfragen zu koordinieren ist der sogenannte Post&Chat-Dienst in drei Schichten aufgeteilt. Jeweils von 09:00-12:30, 12:30-16:00 und 16:00-21:00 Uhr ist eine Mitarbeiterin für die eintreffenden Anfragen zuständig. Während zwei Wochen im BackOffice durfte ich die Mitarbeiterin unterstützen, die Post&Chat-Dienst hatte. Ich erhielt einen exklusiven Einblick in die verschiedenen Hilfsmittel, die zur Recherche verwendet werden und durfte selbständig Anfragen bearbeiten. Zudem hatte ich die Gelegenheit bei einer umfassenden, kostenpflichtigen Recherche mitzuhelfen.

Eine weitere Hauptaufgabe des BackOffice ist das Bearbeiten von Reproduktionsaufträgen. Natürlich beherbergt die ÖNB ihre eigene Digitalisierungsabteilung, jedoch gehen die von den Benutzern erstellten Aufträge bei der Informationsabteilung ein und werden von dort aus weitergeleitet und in DIAS, einem elektronischen Auftragsverwaltungssystem, eingetragen. Handelt es sich bei den Aufträgen um normale Studiencans, werden diese von der Informationsabteilung erstellt.

Neben den genannten Tätigkeiten geht jede der Mitarbeiterinnen einer oder mehreren Projektarbeiten nach. Eine Mitarbeiterin hat sich beispielsweise auf die Ahnenforschung spezialisiert und führt regelmässig Beratungen und Kurse zu diesem Thema durch.

### Hilfsmittel

Folgend ein paar Hilfsmittel, welche bei der Recherche verwendet werden:

- *PRIMO Bibliothekskatalog*
- *Ansichtskarten (AKON)*
- *Austrian Books Online (ABO)\**
- *Bilder (Bildarchiv Austria)*
- *Datenbank-Infosystem (DBIS)*
- *Elektronische Zeitschriftenbibliothek*
- *Rechts- und Gesetzestexte (ALEX)*
- *Web@rchiv Österreich*
- *Austrian Newspaper Online (ANNO)*
- *Österreichische Bibliografie*
- *ÖNB Archiv*

\*Bei dem Projekt „Austrian Books Online“ handelt es sich um eine Kooperative mit Google Books, wobei alle historischen Schriften vom 16. bis 19. Jahrhundert digitalisiert wurden und nun online zur Verfügung stehen.

### *Informationsschalter*

Auch in der ÖNB dient der Informationsschalter als erste Anlaufstelle für Benutzerinnen und Benutzer, die Informationen zur Bibliotheksbenützung, zur Katalogrecherche, ihrem Benutzerkonto u.v.m. benötigen. Neben der persönlichen Beratung werden auch Telefonauskünfte vom Informationsschalter aus erteilt. Die Dienstzeiten sind mit denen des Chat&Post identisch und werden jeweils von einer Mitarbeiterin ausgeführt.

### *Projekt ARIADNE*

Bei dem Projekt ARIADNE handelt es sich um ein Frauen- und genderspezifisches Wissensportal. Die Mitarbeiterinnen durchforsten die eingehenden Publikationen nach ihrem Forschungsschwerpunkt, katalogisieren die gefundenen Werke bzw. die darin enthaltenen Artikel und beschlagworten diese mit einem eigens erstellten Thesaurus. Im Katalog erscheinen die Titel unter einem separaten Register, bei den Sonderbeständen. Neben der Sacherschliessung erstellen die Mitarbeiterinnen themenspezifische Dossiers, bearbeiten Anfragen, erstellen sechs Mal jährlich einen Newsletter zu ihren neusten Literaturbeständen und verwalten eine Website mit dem Namen „Frauen in Bewegung“ (<http://www.fraueninbewegung.onb.ac.at/>)

### **Fazit und Schlusswort**

Bereits während meiner Ausbildung als Fachfrau Information und Dokumentation hatte ich die Gelegenheit verschiedenen Bibliothekstypen bzw. Informationsvermittlungs-Stellen mittels Praktika oder Rundgängen kennenzulernen. Durch das Stipendium der SBD konnte ich mein bereits vorhandenes Wissen in einem neuen Umfeld miteinbringen, vertiefen und erweitern. Ich hatte eine grossartige Praktikumszeit in der Österreichischen Nationalbibliothek, die mir viele neue Eindrücke verschaffte, was ich zum grössten Teil meinen Bibliothekskolleginnen und Bibliothekskollegen aus der ÖNB zu verdanken habe, die mich herzlich aufnahmen und geduldig meine Fragen beantworteten.

Hiermit möchte ich mich nochmals für diese aussergewöhnliche Praktikumszeit bedanken, die ohne die Unterstützung der SBD nicht möglich gewesen wäre.