

Hannelore Vogt

Die Bibliothek als »Tankstelle« der Informationsgesellschaft– Von Helsinki nach Würzburg

Internationale Bibliotheken

Verlag **Bertelsmann Stiftung**
Gütersloh 2002

Abstract:

**Die Bibliothek als ›Tankstelle‹ der Informationsgesellschaft –
Die Helsinki City Library**

Entscheidend für den Erfolg der Helsinki City Library ist die Einbettung der IT-Entwicklung in ein ganzheitliches Managementkonzept. Klar definierte Ziele, Mitarbeiterinformation, Fortbildungen und die kreative und unvoreingenommene Erprobung neuer Ideen sind nur einige erwähnenswerte Punkte. Die Arbeit mit internetgestützten Serviceleistungen begann 1994 mit dem Pilotprojekt »Knot at the Cable«. Helsinki war damit weltweit die erste Öffentliche Bibliothek, die ihren Kunden Internetzugang ermöglichte. Die Kabelbibliothek bietet in zentraler Lage neben Computer- und Internetplätzen mit Scannern, Druckern und unterschiedlichster Software auch Zeitungen, CD-ROM, DVD und ausgewählte Bücher an. Im Juli 2000 erhielt die Helsinki City Library den »Bill und Melinda Gates Access to Learning Award« als Würdigung ihrer ausgezeichneten Arbeit im Bereich moderner Informationstechnologien und des Internet. Durch diesen Fonds wurde die »iGS – Information Gas Station« finanziert, die ausschließlich Informationen aus dem Internet anbietet und damit auf die vielfältigen Möglichkeiten ihres Auskunft- und Informationsdienstes aufmerksam machen möchte. Die iGS verkörpert auch eine neue Servicekultur – Mitarbeiter und Kunde sind nicht mehr durch einen Tresen getrennt, sondern sitzen nebeneinander an derselben Workstation. Die Anfragen werden von den Mitarbeitern mündlich, über Internet, Telefon, Fax, SMS (Handy) oder im Chat beantwortet.

Im Anschluss an die Auslandsrecherche begann die Stadtbücherei Würzburg mit der Realisierung einer Online-Auskunft mit Chat und mit dem Aufbau eines Database-Marketing-Systems mit individueller Benachrichtigungsmöglichkeit, dem so genannten Info-Service, über Neuerwerbungen, Veranstaltungen, Vorbestellungen etc. Die Informationen können per E-Mail, SMS, auf dem Fristzettel oder über ein Popup-Fenster abgerufen werden. Eine andere Maßnahme ist die Reaktivierung inaktiver Kunden über E-Mail bzw. SMS. Zahlreiche weitere Projekte wie das Intranet, das »virtuelle« Lesecafé oder ein Rücklagesystem nicht verliehener Bücher wurden auf den Weg gebracht.

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Hintergrund: Die Stadtbücherei Würzburg	7
3	Best Practices: Vorreiter Finnland	9
3.1	Bibliothekspolitik in Finnland	9
3.2	Die Stadtbibliothek Helsinki	10
3.3	IT-Services in der Stadtbibliothek Helsinki	11
	Exkurs: Der »Bill and Melinda Gates Access to Learning Award«	
3.3.1	Kabelbuch-Bibliothek	12
3.3.2	Die iGS – Information Gas Station	14
3.3.3	Sonstige Dienste	19
3.3.4	Gemeinsame Dienste	21
3.3.5	IT, Datenbanken und die Kooperation mit wissenschaftlichen Bibliotheken	25
3.3.6	Intranet	26
3.4	Managementstrategien	26
3.4.1	Vision 2010 – Visionen für die Zukunft	26
3.4.2	Strategische Ziele: Kernziele 2001	27
3.4.3	Operative Ziele: Quantitative Bibliotheksziele als Grundlage für ein Bonussystem	28
3.5	Fortbildung und Personalentwicklung	30
3.5.1	Grundsätzliches zum Thema Fortbildung	30
3.5.2	IT-Schulungen	31
3.5.3	Die »IT-skill card« und ihre Weiterentwicklung	32
3.6	Ein Blick in die Zukunft	33
3.7	Und anderswo – die Stadtbibliothek Tampere	34
4	Das konkrete Projekt in Würzburg	36
4.1	Evaluation des Rechercheberichts	36
4.1.1	Erstes Brainstorming: Welche Lösungen haben sich aus der Auslandsrecherche ergeben?	36
4.1.2	Prüfung der verschiedenen Optionen	37
4.2	Implementation und Perspektiven	38
4.2.1	Ask a Librarian – Online-Auskunft mittels Chat	38
4.2.2	Database-Marketing	41
4.2.3	Lokale Linksammlung	44
4.2.4	Das virtuelle Lesecafé	46
4.2.5	Mobile Auskunftsstation	47

4.2.6 Sammlung häufiger Fragen (FAQs)	49
4.2.7 Internet-Aktionstage	51
4.2.8 Rücklagesystem nicht verliehener Bücher	52
4.2.9 Medientipp des Monats	54
4.2.10 Intranet – Ausbau der internen Kommunikation	55
5 Schlussfolgerungen und Perspektiven	59
Die Autorin	61
Anmerkungen	62
Anlagen	64

1 Einleitung

»Tankstelle in der Informationsgesellschaft«:

Ein Projekt zur Weiterentwicklung innovativer IT-Dienstleistungen in Öffentlichen Bibliotheken¹

Die hohe Akzeptanz und Verbreitung des Internet haben gemeinsam mit der gestiegenen Bedeutung von Informationen für ein Vielzahl von gesellschaftlichen Bereichen zu neuen Ansprüchen an die Informations- und Wissensbereitstellung geführt. Selbstverständlich machen diese Entwicklungen auch vor Bibliotheken nicht Halt. Durch die neuen Technologien haben sich einerseits die Ansprüche und Erwartungen der Menschen an die Bibliotheken verändert, andererseits haben aber auch die Möglichkeiten der Bibliotheken, Informationen zur Verfügung zu stellen, zugenommen. Inzwischen gehören öffentliche Internetzugänge zur Standardausstattung Öffentlicher Bibliotheken, und auch Kurse zur Vermittlung von Basiskenntnissen im Umgang mit dem Internet sind weit verbreitet. Doch darüber hinaus gibt es vielfältige Anwendungsmöglichkeiten der neuen Technologien, die im Bibliotheksbereich noch nicht ausgeschöpft sind. Das Internet revolutioniert nicht nur die Informationsvermittlung, sondern bietet auch ganz neue Chancen, mit den Kunden in Kontakt zu treten. Es kann als Marketinginstrument zum Aufbau und zur Pflege von Kundenbeziehungen dienen und ist ein optimales Mittel zur Umsetzung zeitgemäßer, innovativer und benutzerfreundlicher Services und Dienstleistungen. Bibliotheken können diese Instrumente zur Kundenbindung und Kundengewinnung nutzen und sich so im Feld der Informationsanbieter und -vermittler positionieren.

Die Bertelsmann Stiftung und Bibliothek & Information International² geben Führungskräften im Rahmen des »Internationalen Bibliotheksstipendiums« die Möglichkeit, während eines vierwöchigen Auslandsaufenthaltes Best-Practice-Beispiele in Gastbibliotheken kennen zu lernen. Ein Blick über den Tellerrand – nach Finnland – sollte dazu beitragen, innovative Angebote zu ermitteln und anschließend den Transfer der Ideen nach Deutschland zu ermöglichen. Im Rahmen des Projektes »Tankstelle in der Informationsgesellschaft« sollten folgende Fragestellungen näher untersucht werden:

Welche neuen Dienstleistungen müssen Bibliotheken für die Informationsgesellschaft bereitstellen?

Wie können Auswirkungen auf Management, Personalentwicklung und Angebotsstruktur bewältigt werden?

Die Stadtbibliothek Helsinki schien dafür prädestiniert, denn sie ist weltweit für ihre erfolgreiche und innovative Arbeit mit neuen Technologien bekannt, die durch die Verleihung des »Bill and Melinda Gates Access to Learning Award« gewürdigt wurde. Das Bemerkenswerte an der Arbeit der Stadtbibliothek Helsinki ist, dass IT-Entwicklung, Personalentwicklung und Besucherorientierung in ein ganzheitliches Managementkonzept eingebettet sind und so Synergieeffekte genutzt werden können. In Helsinki gelingt es optimal, die notwendige Balance zwischen Kunden, MitarbeiterInnen und neuen Serviceangeboten herzustellen.

Die Bibliothek der Zukunft muss ihren Kunden ein Wahlangebot zwischen virtuellen und realen Dienstleistungen bieten. Die Nutzung der virtuellen Angebote ist sowohl zeitlich als auch räumlich flexibel und kann von den Kunden auf die individuellen Bedürfnisse ausgerichtet werden. Kunde ist, wer die Bibliothek benutzt, unabhängig davon, ob dies über das Internet geschieht oder in den Bibliotheksräumen selbst. Neben den neuen (virtuellen) Dienstleistungen wächst auch der bestehenden »realen« Bibliothek ein besonderer Stellenwert zu: Sie ist ein Ort der Begegnung, an dem Menschen und Informationen zusammentreffen; ihre Stärken liegen in der persönlichen und individuellen Betreuung der Kunden.

2 Hintergrund: Die Stadtbücherei Würzburg

Würzburg, eine Stadt mit ca. 130.000 Einwohnern, liegt in Nordbayern und beherbergt eine traditionsreiche Universität mit heute über 20.000 Studenten. Die Stadtbücherei ist im historischen Falkenhaus (mit modernem Anbau) im Herzen der Stadt – direkt am Marktplatz – untergebracht. Im Bibliothekssystem, bestehend aus der Hauptstelle mit Musikbücherei und fünf Zweigstellen, arbeiten auf momentan 30 Planstellen ca. 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Stadtbibliothek erzielt jährlich mehr als 1,1 Millionen Entleihungen, und knapp 700.000 Besucher nutzen ihre Einrichtungen.

Die Stadtbücherei Würzburg verfolgt folgende Ziele:

(1) Sie sichert zur Bildung, Information, Kommunikation und Freizeitgestaltung die Medienversorgung der Bürger in einer angemessenen, qualitätsvollen und aktuellen Medienvielfalt. Dem Internet und den neuen Medien werden besondere Bedeutung beigemessen; dies drückt sich auch in einer intensiven Vermittlungs- und Öffentlichkeitsarbeit aus.

Die Stadtbücherei verfügt u. a. über folgende Internet-Services:

- zehn öffentliche, kostenpflichtige Internetplätze (seit 1997)
- eine laufend aktualisierte, attraktiv gestaltete Homepage (<http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de>)
- Schulungen für Kunden (Anfänger, Fortgeschrittene, Erwachsene, Kinder) mit speziellen Infomappen
- interne und externe Schulungen für die Bibliotheksmitarbeiter
- Internet-Aktionstage
- WWW-OPAC (Onlineservice)
- Medienlieferdienst in Kooperation mit einem Autokurier-Service
- Internet-Auskunft
- Linklisten (im Regal und virtuell)
- Kundenforum
- Intranet unter GroupWise
- Verlängerung und Vorbestellung mit E-Mail.

(2) Durch kompetente Literatur- und Medienvermittlung fördert sie das Lesen, gibt Orientierung in der Medien- und Informationsvielfalt und führt zu kreativem Mediengebrauch.

(3) Sie bietet fachliche Beratung zu Informations- und Auskunftfragen; das Internet und CD-ROM-Datenbanken spielen dabei eine wichtige Rolle.

(4) Die Stadtbücherei ist aber auch Ort kultureller Veranstaltungen. Dabei tritt sie einerseits selbst als Veranstalter auf, andererseits kooperiert sie mit Schulen, Kindergärten und anderen Institutionen. Besonders die Durchführung hochkarätiger literarischer Veranstaltungsreihen ist mit einem enormen Imagegewinn verbunden.

Bei allen Angeboten und Dienstleistungen ist es das erklärte Ziel, eine größtmögliche Kundenzufriedenheit bei optimaler Nutzung der Bestände und des Angebots zu erreichen. Ein aktueller, nachfrageorientierter Bestand und professioneller Service haben oberste Priorität. Größtmögliche Kundenorientierung ist das oberste Ziel!³

3 Best Practices: Vorreiter Finnland

Durch einen vierwöchigen Informationsaufenthalt in der Stadtbibliothek Helsinki sollten innovative Methoden aus dem IT-Bereich sowie deren Einbettung ins Bibliotheksmanagement untersucht und daraus neue Ideen für deutsche Bibliotheken entwickelt werden. Die finnischen Projekte wurden auf ihre Anwendbarkeit in Deutschland überprüft, ausgewählte Projekte werden in der Stadtbücherei Würzburg, die als Pilotanwender fungiert, erprobt.

3.1 Bibliothekspolitik in Finnland

Finnland war das erste Land Skandinaviens, das bereits 1928 ein Bibliotheksgesetz hatte. Die aktuelle Gesetzgebung basiert auf dem Library Act (604/1998) und dem Library Decree (1078/1998).⁴ Die entscheidenden Punkte der Gesetzgebung sind:

- Es ist für die Kommunen Pflicht, Bibliotheks- und Informationsdienste anzubieten.
- Die Bibliothek ist Teil der kommunalen Grundversorgung.
- Die Benutzung und Ausleihe sind für den Kunden kostenlos.

Der Unterhalt und das Ausmaß der finanziellen Ausstattung obliegen der einzelnen Kommune. Für die Neueinrichtung einer Bibliothek oder den Kauf eines Bücherbusses gibt es 25–50 Prozent staatliche Zuschüsse.

Die technische Ausstattung finnischer Bibliotheken ist exzellent:

- Etwa 97 Prozent der Bibliotheken setzen EDV ein,
- über 90 Prozent der Stadtbibliotheken bieten Internetzugang,
- 50 Prozent haben einen WWW-OPAC,
- 70 Prozent haben regionale Partnerschaften – vor allem gemeinsame Kataloge mit Leihverkehr.⁵

Weitere interessante Materialien zur Bibliothekspolitik in Finnland:⁶

- Public Libraries in Finland – Gateways to Knowledge and Culture, hrsg. vom Bildungsministerium, Ausg. 2000.
- Bericht des Bibliothekspolitik-Komitees: »A wide range of culture and quality information retrieval in the library«. Kernaussagen und Vorschläge für die finnische Bibliothekspolitik von 2001–2004. Das Komitee untersuchte die Herausforderungen, die sich aus der Informationsgesellschaft für die Bibliotheken ergeben, und versuchte, Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

3.2 Die Stadtbibliothek Helsinki

Die Stadtbibliothek Helsinki ist die größte Bibliothek in Finnland und erfüllt drei Aufgaben:

- Als öffentliche städtische Bibliothek steht sie den Bürgern offen und stellt alle grundlegenden Dienstleistungen kostenlos zur Verfügung. Die Kostenfreiheit ist durch das nationale Bibliotheksgesetz geregelt.
- Als nationale Zentralbibliothek ist sie das Fernleihzentrum für alle Öffentlichen Bibliotheken in Finnland und auch für Bestellungen aus dem Ausland. Dies basiert auf dem »Library Act«.
- Als zentrale multilinguale und multikulturelle Bibliothek bietet sie traditionelle und virtuelle Bibliotheksdienste für Ausländer sowie die sprachlichen Minderheiten im ganzen Land.

Das Serviceangebot besteht aus (Stand: 2002):

- Hauptbibliothek
- 36 Zweigstellen
- zwei Bücherbussen mit 43 Haltestellen
- 17 Bibliotheken – überwiegend in Krankenhäusern und Altersheimen
- mobiler Bücherservice für alte und hausgebundene Menschen
- Web-Service (<http://www.lib.hel.fi>) – mit zahlreichen Seiten in Schwedisch und Englisch.

Die gut 500 Mitarbeiter erzielten im Jahr 2001 in 97.784 Öffnungszeiten (die großen Zweigstellen haben im Winter auch sonntags geöffnet) 9,33 Millionen Entleihungen. Der Bestand umfasst circa zwei Millionen Medien. Die Nutzungszahlen sind beeindruckend:

- Ausleihen/Einwohner: 16,8
- Besucher/Einwohner: 13,2 (7,3 Millionen Besucher insgesamt)
- Virtuelle Besucher/Einwohner: 37,3 (20,8 Millionen Besucher insgesamt).

Untersuchungen belegen, dass acht von zehn Einwohnern die Dienste der Bibliothek nutzen und 45 Prozent einen Bibliotheksausweis besitzen.

Am stärksten auffallend ist allerdings die Entwicklung der virtuellen Besuche – diese nahmen in den vergangenen Jahren rapide zu. Im Jahr 1996, als die virtuellen Besucher erstmals gezählt wurden, waren es 2,1 Millionen, 1998 bereits 5,9 Millionen, 2000 waren es 15 Millionen und im Jahr 2001 schon 20,8 Millionen. Die Zahlen belegen eindrucksvoll den Bedarf virtueller Dienstleistungsangebote in Öffentlichen Bibliotheken.

Bemerkenswert ist in Helsinki, dass IT-Entwicklung, Personalentwicklung und Besucherorientierung in ein ganzheitliches Managementkonzept eingebettet sind. Klar definierte Ziele, Mitarbeiterinformation, Fortbildung und kreative und unvoreingenommene Erprobung neuer Ideen sind dabei nur einige Beispiele. Das Zusammenspiel dieser unterschiedlichen Komponenten macht den Erfolg der Arbeit der Stadtbibliothek Helsinki aus. Deshalb werden im Folgenden nicht nur die IT-Services dargestellt, sondern auch Managementstrategien, Personalentwicklung und besondere Kundenservices näher beleuchtet.

3.3 IT-Services in der Stadtbibliothek Helsinki

Exkurs: Der »Bill and Melinda Gates Access to Learning Award«

Im Juli 2000 wurde erstmals der Gates-Award vergeben. Der Gewinner, die Stadtbibliothek Helsinki, erhielt eine Million Dollar als Anerkennung ihrer außergewöhnlichen Leistungen bei der Vermittlung der positiven Potenziale des Internets für eine breite Öffentlichkeit. Der Award soll

- das Augenmerk auf die Potenziale von Bibliotheken lenken, die als Portale zur Informationsgesellschaft tätig sind,
- die Träger dazu animieren, in diesem Bereich aktiver zu werden, um diesen »Nobelpreis der Bibliothekswelt« zu erhalten,
- die Aufmerksamkeit der Fachwelt auf Bibliotheken lenken, die erfolgreich »best practices« anwenden.

Der Preis wurde an die Stadtbibliothek Helsinki wegen ihrer ausgezeichneten Arbeit im Bereich moderner Informationstechnologien vergeben. Besonders wurde die Arbeit der Kabelbuch-Bibliothek gewürdigt sowie die Möglichkeit, in allen Zweigstellen das Internet zu nutzen. Positiv fiel auf, dass die Mitarbeiter in vorbildlicher Weise in den neuen Technologien geschult wurden. Hervorgehoben wurden auch verschiedene Datenbankdienste und Internet-Services, die in Schwedisch, Finnisch und Englisch auf der Homepage <http://www.lib.hel.fi> zu finden sind.

Die Einführung von neuen Technologien und die Personalentwicklung werden in der Stadtbibliothek Helsinki als gleichrangige Ziele verfolgt.

Das Preisgeld wurde nicht in den regulären Etat integriert, sondern außerhalb des Budgets angelegt. Das Geld wird in einer Art Stiftung verwaltet und innerhalb von drei Jahren investiert.⁷ Als Stiftungszwecke wurden angegeben:

- Verbesserung der Informationsvermittlung
- Mitarbeiterfortbildung

- IT-Entwicklung
- Public Relations (to make library more common ...)

Verwendung des Preisgeldes »Bill and Melinda Gates Access to Learning Award«:

- iGS (Information Gas Station)
- Entwicklung einer neuen Benutzeroberfläche für die Informationssuche im Netz in Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Bibliotheken und der Wirtschaft
- Öffentlichkeitsarbeit
- Personalentwicklung: Studienfahrt nach Dänemark, Schweden und Holland für 30 Personen
- IT- und andere Fortbildungskurse für 20 Bibliotheksmitarbeiter durch externe Trainer der Universität Tampere, Lehrstuhl Bibliothekswissenschaft
- internationales Seminar zum Thema Bibliotheksbau – u. a. Integration neuer Technologien bei der Bibliothekseinrichtung (2002).

3.3.1 Kabelbuch-Bibliothek (<http://www.kaapeli.fi>)

Der Einstieg in die Internet-Nutzung begann 1994 mit dem Pilotprojekt »Knot at the Cable«. Helsinki war damit weltweit – zusammen mit St. Josephs County Public Library – die erste Öffentliche Bibliothek, die ihren Kunden Internetzugang anbot. Die Kabelbibliothek ist eine Zweigstelle der Stadtbibliothek und seit 1998 in zentraler Lage (auf insgesamt 340 qm) in einem Kulturzentrum untergebracht. Neben Computer- und Internetplätzen mit Scannern, Druckern und unterschiedlichster Software gibt es 125 Zeitungen und Zeitschriften, CD-ROM, DVD, Comics und Bücher über Computer sowie Internet, Medien, Kunst und Reisen. Die Besucher haben über den OPAC allerdings Zugriff auf den Bestand des gesamten Systems. Täglich zweimal transportiert ein Bücherauto Medien zwischen allen Zweigstellen und der Hauptstelle. Medien können überall, auch in der Kabelbibliothek, zurückgegeben werden. Der Medienbestand beträgt ca. 6.000 ME, die Ausleihe 27.333 ME, ca. 275.000 Besucher kamen im Jahr 2000. Ausleih- und Besucherzahlen haben im Vergleich zu 1999 jedoch eine leicht rückläufige Tendenz.

Die Computer können nur mit einem Bibliotheksausweis, der in ein Lesegerät eingeschoben wird, benutzt werden. Die zahlreichen Touristen erhalten gegen Vorlage ihres Personalausweises bereits vorbereitete Gästekarten. Die Computer der Kabelbibliothek, die ganzjährig sonntags geöffnet hat, sind zu 100 Prozent ausgelastet. Etwa 1.000 Personen nutzen täglich die Dienstleistungen der Kabelbibliothek.

Es gibt neun Kurzzeitplätze, die ohne vorherige Reservierung genutzt werden können; dort kann 30 Minuten gesurft werden. Dafür kann man sich in eine Warteliste eintragen lassen – die Wartezeit beträgt zwischen 15 Minuten und einer Stunde. Die

Zwölf Langzeitplätze (maximale Nutzung 2 Std.) können bis zu einer Woche im Voraus persönlich oder telefonisch reserviert werden.

Die Bibliothek hat sieben feste Mitarbeiter und ständig drei bis vier Zivildienstleistende, die zwölf Monate bleiben, sowie Praktikanten.

Das Design der Kabelbibliothek entspricht dem funktionalen Stil des Gebäudes; auf Flexibilität und Mobilität wurde besonders geachtet. Da die Workstations teilweise im offenen Treppenhaus stehen, müssen sie abends von den Mitarbeitern in die Bibliothek geschoben werden.

Bei der jährlich durchgeführten Benutzerumfrage haben sich für das Jahr 2000 folgende Resultate ergeben:

- 45 Prozent der Nutzer sind Frauen
- 90 Prozent der Besucher nutzen die Computer
- 19 Prozent der Befragten nutzen Computer ausschließlich in der Bibliothek
- 83 Prozent der Computernutzer sind unter 45 Jahre alt
- Personen ab 45 Jahre nutzen kaum die Computer in der Kabelbibliothek
- 11 Prozent der Nutzer sind Ausländer, mehrheitlich Russen und Somalier
- viele Besucher sind Stammkunden – 25 Prozent kommen täglich, 38 Prozent an ein bis zwei Tagen in der Woche
- gut die Hälfte der Besucher benötigt keine Hilfe bei der Computernutzung, immerhin 47 Prozent braucht gelegentlich Unterstützung
- die am meisten genannten Gründe für die Computernutzung waren die Nutzung der E-Mail (68 Prozent) und der Suchmaschinen (50 Prozent)
- 25 Prozent der Befragten arbeiteten mit Textverarbeitungsprogrammen.

Kritik äußern die Kunden über die zu geringe Anzahl an Workstations, die Wartezeiten, zu langsame Verbindungen. Darüber hinaus störte sie die allgemeine Unruhe und der Mangel an Intimität – beides bedingt durch das offen angelegte Konzept und die räumliche Situation der Kabelbibliothek.

Es gibt mittelfristige, allerdings noch recht vage Planungen, ganz in der Nähe der Kabelbibliothek die so genannte »City Bibliothek« zu bauen. Sie könnte Informationszentrale und »Wohnzimmer« in einem werden. Ein Treffpunkt zum Lesen, Schmökern, Kommunizieren mit modernster Informationstechnik und einem aktuellen Medienbestand. Dort könnte die Kabelbibliothek mittelfristig integriert werden. Auch der Grundgedanke der Information Gas Station (iGS) soll dort einfließen.

Die Öffnungszeiten der Kabelbibliothek sind:

Mo.–Do. 10–22 Uhr,

Sa. und So. 12–18 Uhr,

freitags geschlossen.

Im Sommer (Mitte Juni bis Mitte August):

Mo.–Do. 10–20 Uhr,

So. 12–18 Uhr,

freitags und samstags geschlossen.

Weitere Informationen: kirjakaapeli@lib.hel.fi

3.3.2 Die iGS – Information Gas Station (<http://igs.kirjastot.fi>)

Die Stadtbibliothek Helsinki eröffnete am 30.1.2001 im Kultur- und Medienzentrum Lasipalatsi, in dem sich auch die Kabelbibliothek befindet, die »Information Gas Station« (iGS). Hier gibt es keine Bücher, sondern nur Informationen aus dem Internet. Die Planungen dafür begannen im Frühjahr 2000, nachdem die Stadtbibliothek erfahren hatte, dass sie den Bill und Melinda Gates Award bekommt. Die Stadtbibliothek Helsinki möchte mit der iGS auf die vielfältigen Möglichkeiten ihres Auskunft- und Informationsdienstes aufmerksam machen. Die stellvertretende Bibliotheksleiterin Sirkka Elina Svedberg sieht es so: »We want to promote reference work.« Außerdem soll dieser Ansatz Menschen dazu bringen, von der »traditionellen«, auf Bücher bezogenen Fragestellung wegzukommen und mehr nach »Informationen« zu fragen. Die iGS verkörpert auch eine neue Servicekultur – Mitarbeiter und Kunde sind nicht mehr durch einen Tresen getrennt, sondern sitzen nebeneinander an einer Workstation. Die Anfragen werden von den Mitarbeitern mündlich, über Internet, Telefon, Fax, SMS (Handy) oder als Chat (vgl. 4.2.1) beantwortet. Die SMS kommt als normale E-Mail an und ist auf dem Bildschirm mit einem Symbol als SMS kenntlich gemacht; sie wird in Form einer E-Mail beantwortet und kommt beim Kunden wieder als SMS an. Bei dieser Art von Antwort ist die Anzahl der Zeichen bei Frage und Antwort allerdings begrenzt. Man muss sich also kurz fassen! Die Firma SunPoint war für die technische Umsetzung verantwortlich. An zwei Stationen können Kunden auch selbst Informationssuche betreiben und bekommen bei Bedarf Unterstützung.



Das Projekt wurde mit Geld aus dem Gates-Award realisiert und läuft zwei Jahre (2001/2002). Etwa 30 Prozent des Preisgeldes (1.800.000 FIM; ca. 300.000 €) fließen in dieses Projekt. Das Budget ist wie folgt strukturiert:

- Planung: 10 Prozent
- Einrichtung, Technik: 20 Prozent
- Gehälter: 45 Prozent
- Miete: 25 Prozent.

Der Hauptstandort der iGS war im ersten Jahr die Lobby der Kabelbibliothek; im zweiten Jahr arbeitete sie an wechselnden Standorten. Bei der Einrichtung handelt es sich um mobile Informationseinheiten, die je nach Bedarf flexibel nutzbar sind. Die Grundidee ist, dass die iGS vollkommen ohne Verkabelung auskommt (heute noch nicht stabil genug) und an Orten, an denen sich viele Menschen aufhalten, eingesetzt werden kann: auf Messen, im Bahnhof, im Sommer auch im Freien, z. B. bei Festivals. Im Jahr 2002 war die iGS bereits auf dem Hauptbahnhof, in der Touristeninformation, in einem Altersheim und in einem Kulturzentrum stationiert.



iGS wurde für alle Bürger konzipiert und ist täglich (außer am Freitag) geöffnet. Die Kunden können die Netzwerkdienste nutzen und werden bei der eigenständigen Recherche unterstützt. Besonderes Augenmerk gilt Personen, die selbst nicht so sehr mit dem Internet vertraut sind. Die Nutzung konnte im zweiten Jahr, sicher bedingt durch die stärker frequentierten Standorte, erheblich gesteigert werden. Waren es 2001 erst fünf bis zehn virtuelle Anfragen (E-Mail, SMS) pro Tag, so sind es 2002 bereits 20 bis 25 pro Tag (etwa 3 000 pro Jahr). Die Zahl der persönlichen Anfragen (ca. 39 Prozent) ist im Vergleich zu den virtuellen Fragen deutlich geringer. Besucher, die persönlich kommen, fragen eher nach dem Internet oder nach E-Mail-Funktionen; die virtuellen Anfragen beziehen sich am häufigsten auf die Bereiche Medizin und Sprachen.

Die Devise lautet: »Ask anything you like in any way you like.« »Ask anything« meint, jeder kann alles fragen, und jede Frage muss, soweit irgendwie möglich, beantwortet werden. Die Fragen und Antworten werden nach 60 Kategorien verschlagwortet, die in 15 Bereichen zusammengefasst werden. Die Auskunftsdatenbank in der iGS ist allerdings nicht mit der »Ask a librarian«-Datenbank (s.u.) verknüpft. Wenn sich die Fragen wirklich nicht aus dem Netz beantworten lassen, dann greifen die Auskunftsbibliothekare der iGS zum Telefon und rufen ihre Kollegen in den »konventionellen« Bibliotheken an. Interessante Links, auf die sie bei ihrer Recherche häufig stoßen, fügen sie der Link Library (s.u.) hinzu. So kommt es zu Synergieeffekten zwischen den verschiedenen Diensten.

»Ask in any way you like« – bedeutet, man kann

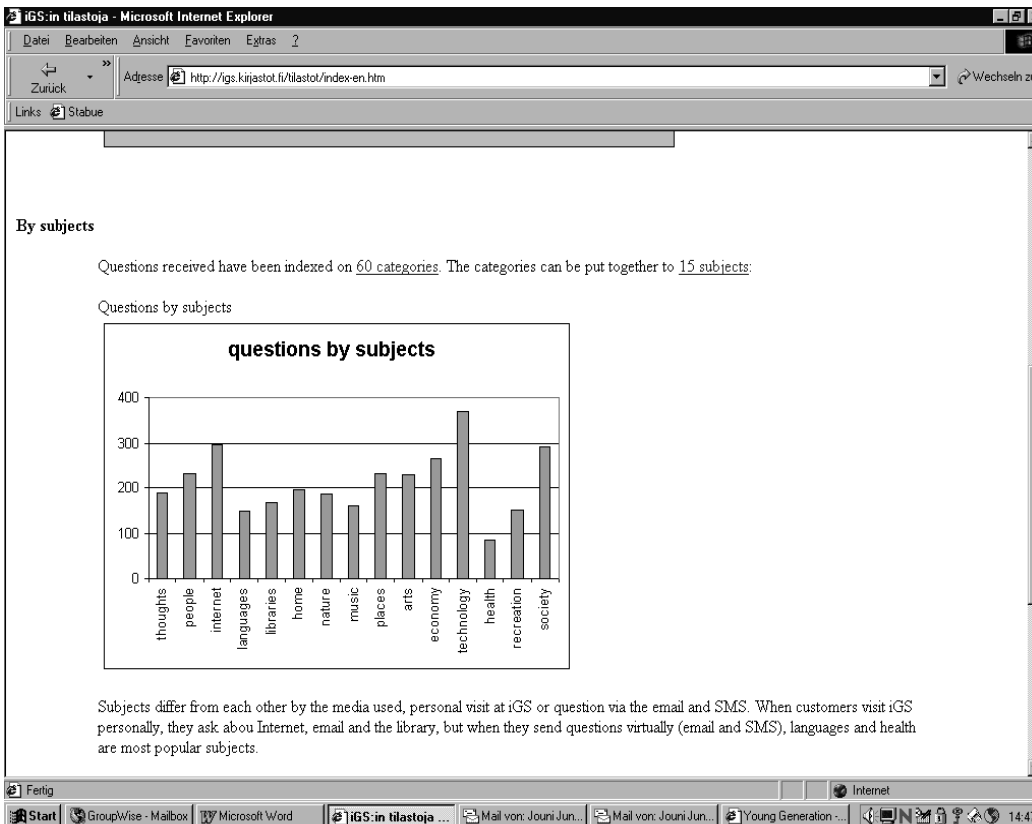
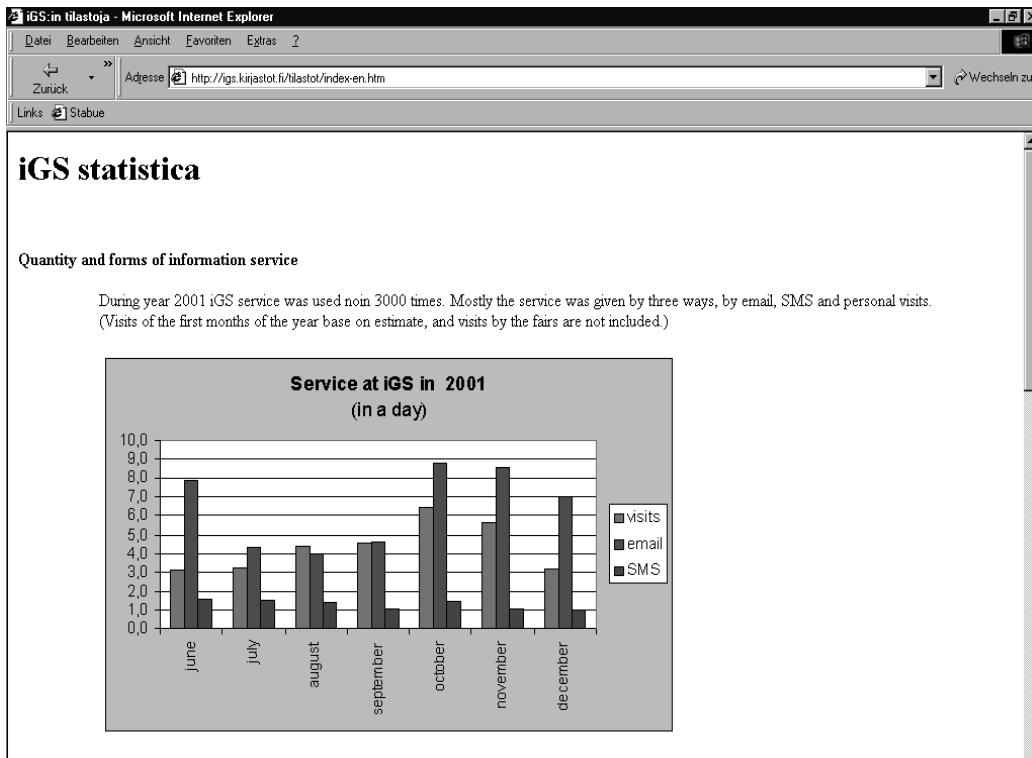
- in die iGS kommen
- über Internet Fragen stellen – direkt an die iGS oder an »Ask a librarian«
- eine E-Mail schicken: igs@kirjastot.fi (auch in englischer Sprache!)
- eine SMS an die Nummer 16105 schicken. Die Gebühr beträgt dafür 5 FIM (etwa 0,85 €)
- anrufen, faxen oder ganz konventionell via Briefpost fragen.

In der iGS sind ständig zwei Mitarbeiter beschäftigt. Diese werden durch Job Rotation aus der Stammebelegschaft des gesamten Systems rekrutiert. So gewinnen diese Mitarbeiter wertvolle Informationen, die sie wieder in ihre Alltagsarbeit in der Zweigstelle einbringen können. Für das erste Projektjahr konnten sich Mitarbeiter aus der Hauptstelle und den Zweigstellen melden, die nun im Rotationsprinzip alle fünf Wochen für eine Woche in der iGS arbeiten. Es gab genügend Bewerber für diese herausfordernde neue Tätigkeit. Die Mitarbeiter der iGS bekommen einen fünf-prozentigen Zuschlag auf ihr Gehalt, da sie auch sonntags arbeiten müssen. Die Stammbibliotheken, in denen diese Bibliothekare eigentlich tätig sind, bekommen in der »Fehlzeit« Aushilfen zur Verfügung gestellt. Um ihre Dienste einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen, bietet die iGS eine spezielle »Themenwoche« an. Im Frühjahr beispielsweise zum Thema Garten, im Sommer werden begleitend zum Helsinki-Festival spezielle Linklisten erstellt, oder Experten kommen zu Vorträgen und geben Antwort auf Fragen zu ihrem Thema im Internet. Daneben gibt es Kooperationsprojekte mit Firmen; das erste dieser Art war die E-Book-Präsentation einer Buchhandlung. Das E-Book ist nun eine Dauerleihgabe und kann in der iGS ausprobiert werden.

Die Probleme sind insgesamt überschaubar. Natürlich treten hin und wieder – wie überall, wo Technik im Spiel ist – technische Defekte auf. Auch gibt es Fragen, die teilweise nicht ernst zu nehmen sind, die aber zumindest beantwortet werden müssen. Doch die Mitarbeiter meinen, dass sich mit diesen Problemen leben lässt, und stehen dem ganzen Projekt sehr positiv gegenüber.

Das Design der iGS wurde von Innenarchitekten in Zusammenarbeit mit den Bibliothekaren entwickelt, die Einrichtung ist einer historischen Tankstelle nachempfunden. Sandgestrahltes Glas und Plastik sind die hauptsächlich verwandten Materialien. Die Mitarbeiter sitzen nicht mehr an herkömmlichen Schreibtischen, sondern an speziell konzipierten Infotischen. Daneben gibt es zwei Internet-Workstations zur Selbstbedienung, die in rote, historisch anmutende Zapfsäulen eingebaut sind. Die Gestaltung trägt damit der ursprünglichen Umgebung Rechnung – der Lasipalatsi (Glaspalast) ist in den 30er Jahren gebaut und in den 90er Jahren originalgetreu renoviert worden. Die Erfahrungen der Mitarbeiter sind positiv, und das Projekt soll in jedem Fall weitergeführt werden. Öffnungszeiten: Mo.–Do. 12–18 Uhr, Sa.–So. 12–18 Uhr, freitags geschlossen.

Nutzungsstatistik der iGS 2001



3.3.3 Sonstige Dienste

Multikulturelle Bibliothek – MCL (<http://www.lib.hel.fi/mcl>)

Bereits im Februar 1995 erhielt die Stadtbibliothek Helsinki – Zentralbibliothek für alle finnischen Öffentlichen Bibliotheken – vom Erziehungsministerium den Auftrag, als multilinguale Bibliothek für Finnland zu arbeiten. Dafür gibt es spezielle staatliche Fördermittel. Der zentrale »Multilinguale Bibliotheksdienst« stellt Medien in sechzig verschiedenen Sprachen zur Verfügung. Diese Bücher sind am Buchrücken speziell gekennzeichnet und können zusammen mit den eigenen fremdsprachigen Beständen der Stadtbibliothek Helsinki vor Ort oder über den Leihverkehr finnlandweit ausgeliehen werden. Die Ausleihe von Blockbeständen ist ebenfalls möglich.

Daneben gibt es multilinguale und multikulturelle Dienstleistungen im Internet. Dieses Projekt begann im Herbst 1996 als Gemeinschaftsprojekt skandinavischer Länder – beteiligt sind Bibliotheken in Oslo, Stockholm und Kopenhagen – unter der Federführung der Stadtbibliothek Helsinki. MCL verfolgt folgende Ziele:

»To make Nordic public libraries and especially their multicultural services available to everyone through the internet, keeping in mind particularly the cultural and information needs of the foreigners living in the Nordic countries.«

Finanzielle Unterstützung kam in den ersten beiden Jahren besonders vom finnischen Erziehungsministerium sowie aus anderen Projekttöpfen. Damit konnte die Basis für den gemeinsamen digitalen Treffpunkt gelegt werden. Die finnische Version der Datenbank ist fast komplett dreisprachig, und man kann auf jeder Seite von einer Sprache in die andere wechseln.

Die multikulturelle Bibliothek ist eine Link-Datenbank für ausländische Mitbürger, ausländische Studenten, Touristen, für virtuelle Besucher aus aller Welt – aber auch für einheimische Schüler ist sie sehr informativ. Sie vermittelt Informationen in Finnisch, Englisch oder Schwedisch über:

- alle Länder der Welt (World Info)
- Helsinki und Finnland
- Bibliotheken.

Die »World Info«-Seite hat Links auf landesspezifische und kulturelle Informationen, Links zu den wichtigsten Zeitungen und Zeitschriften des jeweiligen Landes sowie auf interessante aktuelle Artikel. Jede Länderseite ist nach demselben Schema strukturiert.

Die Helsinki-Finnland-Seite ist eingeteilt nach: (1) Kultur und Freizeit, (2) Helsinki und (3) Finnland. Dazu gibt es jeweils Links.

Die Bibliotheks-Seite hat Links zur Stadtbibliothek Helsinki inklusive aller Zweigstellen sowie zu ihren wichtigsten Datenbanken und Suchsystemen.

Die Aktualisierung der Links ist weitgehend automatisiert. Auf der deutschsprachigen Seite gibt es beispielsweise Links auf die wichtigsten deutschsprachigen Suchmaschinen, Zeitschriftendatenbanken, die Seiten des Auswärtigen Amtes und vieles mehr. Die Aktualisierung erfolgt automatisch und wird von einem Mitarbeiter der Kabelbibliothek überwacht.

Word's era – Moderne finnische Autoren (<http://authors.publiclibraries.fi>)

Die Internet-Datenbank, auch in englischer Sprache verfügbar, enthält Informationen über zeitgenössische finnische Autoren und ihre Werke. Sie liefert Textbeispiele, Biografie, Werkverzeichnis und Sekundärliteratur; auch die Autoren selbst kommen zu Wort – dafür wurden ihnen Fragebögen zugeschickt. Daneben gibt es Links zu anderen Websites zu den Autoren.

Der Dienst wurde in den 90er Jahren von einer fünfköpfigen Projektgruppe in der Stadtbibliothek Helsinki entwickelt und beschränkte sich zunächst auf Autoren aus Helsinki. Die Datenbank wurde im Lauf der Jahre kontinuierlich erweitert und aktualisiert.

Textbeispiele spielen eine zentrale Rolle in der Datenbank. Viele Texte wurden dafür eigens ins Englische übersetzt. Die Textauswahl erfolgte teilweise von den Autoren selbst; soweit von den Autoren gewünscht, ergänzen persönliche Angaben zu ihrem Leben das Angebot. Das Werkverzeichnis ist hingegen so umfangreich wie möglich. Neben den üblichen Materialien enthält es auch Hörspiele, Theaterstücke, einzelne Gedichte, Kurzgeschichten, Essays und Zeitschriftenartikel. Die Werke sind durch einen Index erschlossen und können nach Schlagworten recherchiert werden. Ständig werden neue Texte für die Datenbank erstellt: Autoren schreiben beispielsweise über ihr literarisches Schaffen, Kritiker oder Verleger schreiben Essays über Autoren oder einzelne Werke. Relativ neu ist, dass spezielle Wörter eines Textbeispiels mit den Texten anderer Autoren verlinkt sind. Gut ist auch, dass die Titel einzelner Genres farbig hinterlegt wurden; dadurch lassen sich einzelne Titel sofort zuordnen. Die Datenbank ist eine Fundgrube für alle Freunde moderner finnischer Literatur.

Märchen-Datenbank (<http://www.lib.hel.fi/kallio/sadut>)

Hier können nach verschiedenen Suchkriterien Märchen recherchiert werden, es gibt zahlreiche Links zum Thema Märchen, Zitate oder eine Linksammlung zu Märchengestalten; außerdem gibt es ein Internet-Märchen-Quiz, bei dem die Kinder ein spezielles Diplom erwerben können, und ein hübsch illustriertes Büchermärchen: »Die Büchermaus der Kallio-Bibliothek« mit einer realen Maus, die nachts auf eine Computerm Maus trifft und so erfährt, was das Internet ist. Sehr emp-

fehlenswert. Liegt in englischer Sprache vor; eine deutsche Version wäre wünschenswert. Verfasserin ist die finnische Kinderbuchautorin Hannele Huovi, hhuovi@sci.fi; – Tel./Fax 00358/14-770028. Grundlage für den Datenbestand war ein ehemaliger Märchen-Zettelkatalog. Ein gutes Beispiel, wie die traditionelle Bibliotheksarbeit durch die moderne Technik weitergeführt wird und dabei für den Kunden ein wesentlich attraktiveres Produkt entsteht.

KykyNet – Das Wissenstransfer-Zentrum (<http://www.kyky.net/>)

Hier können Menschen ihre besonderen Kenntnisse und Fertigkeiten über das Internet anbieten und die Fertigkeiten und Kenntnisse anderer nachfragen. Auf elektronischem Weg oder ganz traditionell mit einem Formular erfolgt die Registrierung in der Kabelbibliothek. Der Nutzer kann seine Anzeige selbst einer bestimmten Kategorie zuordnen. Dieser Dienst wird seit vielen Jahren erfolgreich im Wissenstransfer-Zentrum »Borza Znanja« in einer Bibliothek in Ljubljana, Slowenien, angeboten. In Finnland hat es sich vor allem als Netzforum für Künstler etabliert und soll künftig besonders für Ausländer, die in Finnland leben, genutzt werden. Hier können dann beispielsweise Volksmusik oder Ethno-Musik, Tanz oder Kochkünste angeboten werden.

Vimma – Die Website für junge Erwachsene (<http://www.lib.hel.fi/vimma/>)

Ein web-Forum für selbst verfasste Texte aller Genres, auch Lyrik. Es gibt Internet-Links speziell für junge Erwachsene. Das Forum ist sehr populär. Fast täglich erscheinen neue Texte – die jungen Leute sorgen somit selbst dafür, dass die Website ständig aktuell bleibt. Liegt nur in Finnisch und Schwedisch vor.

3.3.4 Gemeinsame Dienste

Ask a Librarian – der Online-Auskunftsdienst finnischer Bibliotheken

Dabei handelt es sich um die gemeinschaftliche Auskunftserteilung im Internet, an der 25 finnische Bibliotheken beteiligt sind. Der Service ist auch in schwedischer und englischer Sprache verfügbar.

In Finnland begann man zunächst mit einer Mailingliste. Die Bibliotheken stellten selbst Benutzerfragen ins Netz, und die Kollegen antworteten. Nachdem dies sehr gut funktionierte, ging man einen Schritt weiter und bot diesen Service den Kunden direkt an. Unter der Adresse <http://www.publiclibraries.fi/tietopavelu/index.asp> findet sich ein Formular, in das die Kunden Name, Anschrift und ihre Frage eintragen können. Weiterhin können ausführlichere Angaben zur Frage gemacht sowie eine Sprache, in der die Antwort gewünscht wird, ausgewählt werden. Die Formularseite ist mit den Katalogen der verschiedenen Bibliotheken verlinkt. Die Antwort kann von allen Bibliothekaren der beteiligten Bibliotheken aus erfolgen und wird, abhängig vom Schwierigkeitsgrad der Anfrage, meist sehr zügig erledigt. Ziel ist es, die

Antwort innerhalb von drei Tagen zu geben. Nicht beantwortete Fragen werden nach dieser Frist elektronisch angezeigt. Momentan gibt es bei der Stadtbibliothek Helsinki eine Projektmitarbeiterin, die dafür sorgt, dass am Ende möglichst alle Fragen beantwortet sind.

Bei der Beantwortung der Frage wird die Antwort vom bearbeitenden Bibliothekar entsprechend den Schlagwortregeln verschlagwortet und automatisch in eine Datenbank gestellt – so baut sich mit der Zeit ein Register auf. Nach Schlagworten und zeitlicher Dimension lässt sich recherchieren, welche Fragen und Antworten es zu einem Thema bereits gegeben hat. Der Dienst wurde im Jahr 2001 insgesamt 2.647 Mal (Vorjahr: 2 509) in Anspruch genommen, nur 34 Fragen blieben unbeantwortet. Die meisten Antworten (1 459) kamen von Mitarbeitern der Stadtbibliothek Helsinki. Der Dienst wird von Jahr zu Jahr besser genutzt. Er wird zentral in der »Networked Public Libraries Services Unit« der Stadtbibliothek Helsinki koordiniert, aber – wie oben geschildert – dezentral produziert. So können die Erfahrungen vieler Bibliotheken gemeinschaftlich genutzt werden.

Die finnische Version eines bibliothekarischen Netzwerks ist ideal, es ist aber auch möglich, dass einzelne Bibliotheken diesen Service anbieten, testweise vielleicht nur zu einzelnen Themen. Denkbar wäre beispielsweise zum Einstieg ein auf lokale Informationen bezogener Service, generell bieten sich aber natürlich alle Themen an.

Interessante Links auf Artikel über die Erfahrungen anderer Bibliotheken mit zentralen Auskunftssystemen: <http://www.kirjastot.fi/showhierarchy.asp?hid=990>
Dort gibt es auch Informationen zur Library of Congress, die verschiedene Projekte koordiniert, sowie zur Auskunftsdatenbank ERIC: <http://www.ericir.syr.edu/Qa/>.

PLUSSA-Datenbank (<http://www.libplussa.hel.fi>)

Der gemeinsame OPAC der Städte Helsinki, Espoo, Vantaa und Kauniainen ist auch online im Internet verfügbar. Es gibt jährlich etwa drei Millionen Anfragen. Das System gibt es schon seit den 80er Jahren, und es soll demnächst durch ein neues ersetzt werden. Es wurde ein Aufgabenkatalog für ein modernes EDV-System erstellt; die Systementscheidung steht kurz bevor. Außerdem sind die vier beteiligten Bibliotheken im Großraum gerade dabei, ihre Benutzungsordnungen zu vereinheitlichen; die Ausleihe mit einem gemeinsamen Benutzerausweis ist aber bereits jetzt möglich.

PLUSSANEN (engl. Plussie) (<http://www.libplussa.fi/plussanen>)

Der OPAC für Kinder unterstützt mit einer graphischen Oberfläche und den ausgesprochen attraktiven Illustrationen die Suche. Er ist im Rahmen eines Projektes in der Stadtbibliothek Helsinki entwickelt worden. Die Benutzeroberfläche für den Gesamtbestand ist in Finnisch, Schwedisch und Englisch verfügbar. Insgesamt verzeichnet der OPAC Bestände in 30 Sprachen. Ausgehend von Symbolen und Bildern

gelangen die Kinder zu den bibliografischen Angaben. Plussanen, eine Vogelfigur, führt die Kinder durch den Katalog. Hinter Plussanen steht die vollständige Plussa-Datenbank.

Die Zeitschriftendatenbank Lib-Press (<http://libpress.lib.hel.fi/>)

Es handelt sich um eine seit 1997 bestehende Windows NT/SQL Datenbank. Sie enthält bibliografische Informationen von etwa 2.000 Zeitschriften und Zeitungen sowie Links zu deren Web-Versionen. Die dreisprachige Datenbank wird auch für die Zugangskontrolle bei der Erwerbung genutzt und ist mit der Ebsco-Datenbank verknüpft. Nach PLUSSA ist sie der am meisten genutzte Webdienst.

Publiclibraries.fi (<http://www.publiclibraries.fi/index.asp>)

So heißt das Portal der gemeinsamen Netzwerkdienste Öffentlicher Bibliotheken in Finnland. Hier findet man unter einer Benutzeroberfläche umfangreiche Informationen über Bibliotheken, Kultur und Informationsdienstleistungen. Der Inhalt der Datenbank lässt sich in fünf Stränge gliedern, die durch ein Farbleitsystem strukturiert werden:

- Bibliotheken und Kataloge
- Suchdienste
- Literatur
- Kinder
- Library Branch.

Im ersten Strang findet man Links auf alle Öffentlichen Bibliotheken in Finnland, ihre Online-Kataloge und Online-Dienste sowie die Mitarbeiter nach Namen oder Region. Außerdem kann man sich über das finnische Bibliothekswesen und über Finnland kundig machen.

Die Suchdienste bieten Rundum-Informationen über Finnland. Der Kunde kann die Suche selbst starten oder einen Bibliothekar über Internet konsultieren. Im Literatur-Bereich gibt es Informationen über finnische Bücher, Autoren und Verleger. Hier findet sich auch eine »Book Discussion List«. Alle Bibliotheken können, auf freiwilliger Basis, hier Empfehlungen geben. Der Dienst wird erst von wenigen Bibliotheken mitgetragen und ist insgesamt noch wenig genutzt. Die Seiten tragen fast den Charakter einer virtuellen Literaturzeitschrift. Der Kinderbereich bietet u. a. Links auf englischsprachige Homepages für Kinder und Dienstleistungen für Kinder in Finnland. »Library Branch« enthält Informationen und Neuigkeiten über das finnische Bibliothekswesen, Links zu wissenschaftlichen und ausländischen Bibliotheken sowie Zugang zu Datenbankdiensten finnischer Bibliotheken.

Zentral betreut werden die Dienste von den »Finish Networked Library Services«, die zur Stadtbibliothek Helsinki (der Zentralbibliothek für Öffentliche Bibliotheken

in Finnland) gehören. Diese Abteilung der Stadtbibliothek besteht aus vier Mitarbeitern und wird durch Drittmittel finanziert – hauptsächlich durch das Ministry of Education. Alle finnischen Bibliotheken sind in dieses Netzwerk eingebunden, sie unterhalten Datenbanken, nehmen am »Ask a Librarian«-Internetauskunftsdienst teil oder geben neue Links in die Linkbibliothek (s. u.). Die Bestände größerer Bibliotheken lassen sich über die Metasuche recherchieren.

Die meisten Dienste sind als Hilfsmittel für den bibliothekarischen Alltag gedacht, sie sind aber so angelegt, dass sie auch für interessierte Bibliothekskunden von Nutzen sind. Die Seiten sind auch auf Schwedisch und teilweise auf Englisch verfügbar.

Die Linkbibliothek (<http://www.kirjastot.fi>)

ist ein gemeinsames Projekt finnischer Bibliotheken – momentan arbeiten ca. 500 Personen mit; die beteiligten Bibliotheken stellen fachlich erschlossene Links zu verschiedensten Themen ins Netz. Es handelt sich um ein vollkommen offenes System, deshalb wurden keine Sondergebiete an die einzelnen Bibliotheken verteilt, d. h. jeder Bibliothekar kann Links, die er interessant findet, hinzufügen. Die einzelnen Links werden von den Teilnehmern in ein Formular eingetragen, das ähnlich dem Raster einer Katalogkarte aufgebaut ist und auf Dublin Core Format basiert. Gespeichert werden Verfasser, Titel, Annotation, Schlagwort, Systematikstelle (nach der in Finnland verwendeten Dezimalklassifikation) und Erfassungstag. Inzwischen gibt es bereits 5.500 Links. Die Recherche ist auch für die Kunden offen. Das Hinzufügen von Links ist jedoch nur den Bibliotheken mit ihren Passwörtern möglich.

Die Stadtbibliothek Helsinki hat 2001 in ihren Zielformulierungen, die mit dem Bonussystem zusammenhängen, festgeschrieben, dass von ihren Mitarbeitern eine bestimmte Anzahl an Links angelegt werden muss. Jeder fachlich qualifizierte Mitarbeiter hat, abhängig von der Abteilungs- bzw. von der Bibliotheksgröße, eine Quote zu erfüllen. Die Mitarbeiter der Erwachsenenabteilung der Zentralbibliothek mussten beispielsweise 20 Links im Jahr anlegen. Jeder, der einen Link anlegt, gilt als sein »Pate«, d. h. er sollte ihn nach Möglichkeit aktualisieren.

Vier weitere Städte, u. a. Espoo, Vantaa und Turku, starten 2001 eigene Projekte zur Optimierung der Linkbibliothek. In Turku stellte beispielsweise eine Bibliothekarin ein Jahr lang Links zu speziellen Themen zusammen. Dieses Projekt wurde mit staatlichen Mitteln gefördert.

Für die Zukunft deutet sich an, dass die Betreuung der Linkbibliothek nach thematischen Schwerpunkten, die auf die beteiligten Bibliotheken verteilt werden, weitergeführt werden soll. Ähnliches gilt für die Beantwortung der Fragen bei »Ask a Librarian«. Die Diskussionen darüber sind noch nicht abgeschlossen.

Die Links werden nochmals zentral von einer Mitarbeiterin der »Networked Public Library Services« (NPLS) überprüft. Selbstverständlich kann sie nicht jeden Link überprüfen, doch sie macht Stichproben und ist neu hinzugekommenen Kollegen behilflich. Die NPLS führen auch landesweit Fortbildungen zur Linklibrary sowie zu anderen zentralen Diensten durch.

Die Linkbibliothek ist nur in finnischer Sprache verfügbar. Ansehen lohnt sich trotzdem!

3.3.5 IT, Datenbanken und die Kooperation mit wissenschaftlichen Bibliotheken

Die neuen Technologien tragen dazu bei, die Idee der Öffentlichen Bibliothek – von Chancengleichheit und gleichem Zugang zu Informationen für alle – zu verwirklichen! Deshalb wird in Zukunft der Kooperation mit Wissenschaftlichen Bibliotheken ein hoher Stellenwert eingeräumt – Internet und Datenbanken erleichtern dies erheblich. Die Stadtbibliothek Helsinki denkt streng kundenorientiert, und den Kunden ist es gleichgültig, aus wessen Regal das Buch kommt. Das Credo lautet: Die Organisation soll den Kunden nicht stören!

Die Stadtbibliothek macht ihren Kunden die großen nationalen und internationalen Datenbanken zugänglich. Es gelang ihr, das zuständige Ministerium von der Wichtigkeit dieser Aufgabe zu überzeugen und dafür Fördergelder zu bekommen.

In der neu eröffneten Stadtteilbibliothek in Viikki gibt es erstmals eine Wissenschaftliche und Öffentliche Bibliothek als räumliche Einheit. Beide Bibliotheken befinden sich auf einer Ebene und nehmen jeweils einen Halbkreis des kreisförmigen Gebäudes ein. Die beiden Bibliotheken gehen ineinander über, können aber im Bedarfsfall durch gläserne Schiebetüren getrennt werden. Es gibt einen gemeinsamen Auskunftsbestand zur Selbstbedienung sowie einen gemeinsamen Leseraum. Die dortigen Bestände werden von beiden Abteilungen bestückt. Ein ideales Modell, dazu geeignet, Schwellenängste abzubauen!

Sicher ließen sich noch weitere Kooperationsmöglichkeiten zwischen den beiden Bibliotheken finden, ein erster Schritt in die richtige Richtung ist getan. Die Erfahrungen sind sehr positiv, und künftig sollen weitere Projekte folgen. Bereits 2002 wird das nächste Gemeinschaftsprojekt – das Aralis Library Centre – eröffnet. Verschiedene kleinere Bibliotheken (z. B. Tammisaari, Mariehamn) sind bereits kombinierte Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken. Tammisaari arbeitet außerdem in einem regionalen Katalogverbund mit fünf anderen Bibliotheken im näheren Umkreis.

3.3.6 Intranet

Es gibt eine wöchentlich erscheinende »Mitarbeiterzeitschrift«, die über das Intranet verbreitet wird und die jeweils in einem Exemplar in gedruckter Form an jede Abteilung verteilt wird (Staff Newslines). Dafür ist eine Mitarbeiterin verantwortlich. Nach eigener Anschauung wird das Intranet rege genutzt. Selbstverständlich kann jeder Mitarbeiter selbst interessante Informationen über das Intranet verbreiten. Daneben gibt es den »Staff Club«, der sich um gemeinsame Freizeitgestaltung bemüht.

3.4 Managementstrategien

3.4.1 Vision 2010 – Visionen für die Zukunft

Im Rahmen eines Pilotprojekts der Stadt Helsinki nahm die Stadtbibliothek an einem Workshop teil, bei dem Vision- und Mission-Statements entwickelt wurden. Dabei entstand die Vision 2010:

»Serving locally, acting nationally, esteemed internationally, the hole nation's hybrid library.«

Auch in dieser weitreichenden Vision nimmt die Stadtbibliothek Helsinki Bezug auf ihre digitalen Dienstleistungen und möchte auch in Zukunft die »hybride Bibliothek« der gesamten Nation sein. Die Vision 2010 beinhaltet vier Aspekte: Verantwortung/Wirksamkeit, Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und Regeneration. Diese sind in vielfacher Weise miteinander vernetzt oder bedingen einander. Das Management der Stadtbibliothek trägt diesem Sachverhalt bei der Planung der jährlichen Entwicklungsziele und der damit verbundenen Kennzahlen Rechnung. Besonderer Wert wird auf die Ausgewogenheit zwischen den verschiedenen Zielsetzungen wie z. B. Personal und Technik gelegt.

Verantwortung/ Wirksamkeit	Kundenorientierung	Wirtschaftlichkeit (Effizienz)	Regeneration
Die Bibliothek ist ein wichtiger Teil der Infrastruktur der Informationsgesellschaft. Durch sie haben die Bürger freien Zugang zu aktuellen Informationen, sie ermöglicht lebenslanges Lernen und persönliche Entwicklung und verhindert soziale Ausgrenzung. Die Bibliothek pflegt das kulturelle Erbe der Gesellschaft.	In der Bibliothek treffen Informationen, Antwortsuchende und Rechercheexperten zusammen. Es gibt Hilfestellungen, wie man Informationen sucht und findet. Die Bibliothek hilft, sich zu regenerieren, sie vermittelt Freude und Energie, den Alltag zu meistern.	Die Bibliothek ist eine moderne Organisation, die wirtschaftlich und effektiv Basisdienstleistungen zur Verfügung stellt. Sie ist Teil eines weltweiten Bibliotheknetzwerks und bietet beste professionelle Beratung und Arbeitsmittel.	Die Bibliothek verfolgt ständig die Kundenwünsche und erfüllt die Erwartungen ihrer Zielgruppen. Sie fördert die persönliche Entwicklung und die Kompetenz ihrer Mitarbeiter.
<i>Kennzahlen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Bibliotheksbesucher/Einwohner - Ausgaben/Einwohner - Beratungen/Jahr - Ausleihen an Kinder/Anteil der Kinder an der Bevölkerung - Medienzugang/Einwohner 	<i>Kennzahlen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl katalogisierter Medien/Jahr - Einzelne neue Dienstleistungen und ihre Nutzung - Anteil der Selbstverbuchung am Gesamtumsatz - Kundenzufriedenheitsindex - Öffnungsstunden/Jahr 	<i>Kennzahlen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Produktivität - Leistungskosten bzw. Kosten pro Vorgang - Prozentualer Kostenanteil der Serviceleistungen am Gesamtbudget - Anteil der internationalen/nationalen Aktivitäten 	<i>Kennzahlen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Anteil der Projektmittel am laufenden Budget - PR für das »City Centre«-Projekt - Definition und Evaluierung von Kompetenzstufen - Mitarbeiterbefragung zum Thema Arbeitszufriedenheit

3.4.2 Strategische Ziele: Kernziele 2001

Basierend auf der Vision 2010 wurden die Kernziele der Stadtbibliothek Helsinki für das Jahr 2001 (key goals 2001) sowie die Kennzahlen für das Bonussystem entwickelt. Dazu ein kurzer Überblick:

Verantwortung/ Effektivität	Kundenorientierung	Effizienz	Regeneration
<ul style="list-style-type: none"> - Kampagnen zur Lesererziehung - Internetkurse für Erwachsene; bes. Senioren - iGS-Projekt - Kulturarbeit in Bibliotheken/ Events 	<ul style="list-style-type: none"> - Retrokonversion älterer Bestände - Mehr Selbstbedienung - Erweiterung der Link-Bibliothek (vgl. Bonus) 	<ul style="list-style-type: none"> - EU-Projekt PULMAN⁸ - Neue Organisationsstruktur - Managemententwicklung - Einheitliche Benutzungsordnung für die Bibliotheken im Großraum Helsinki (s.o.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortbildungsreise für Mitarbeiter - Auswertung und Umsetzung der Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung - Fortbildung im IT-Bereich - Nachqualifizierung und Weiterbildung älterer Bibliothekare

Die Zusammenstellung dieser Zielformulierungen macht deutlich, wie vernetzt die Stadtbibliothek Helsinki arbeitet. So tauchen in allen vier Bereichen IT-relevante Ziele auf – beispielsweise das iGS-Projekt oder Fortbildung im IT-Bereich. Deshalb kann der IT-Bereich in der Stadtbibliothek Helsinki nicht isoliert betrachtet werden; vielmehr ist eine ganzheitliche Betrachtungsweise des Bibliothekssystems erforderlich.

3.4.3 Operative Ziele: Quantitative Bibliotheksziele als Grundlage für ein Bonussystem

In der Stadtbibliothek Helsinki gibt es ein Bonussystem für die Mitarbeiter. Damit dieser Bonus ausgeschüttet werden kann, muss die Stadtbibliothek selbst Gelder aus ihrem Budget erwirtschaften – indem sie beispielsweise weniger Geld für Reparaturen, neue Computer etc. ausgibt. Die Normen werden im Rahmen des Kontraktmanagements mit der Stadtverwaltung abgestimmt und an die einzelnen Einheiten (Hauptstelle, Zweigstellen, Bücherbusse etc.) weitergeleitet. Die Normen und die damit korrelierenden Kennzahlen beziehen sich zunächst auf das Gesamtsystem, dann auf die einzelnen Einheiten (z. B. Zweigstellen) und schließlich auf ein Projekt innerhalb der Einheiten.

Jede Einheit muss pro Jahr ein Projekt benennen, das sie neben der alltäglichen Arbeit durchführt. Die Projekte werden aus den oben geschilderten Kernzielen abgeleitet – beispielsweise Internet- und Handykurse für Senioren, Einführung der Selbstverbuchung, neue Bestandspräsentation etc. Die einzelnen Einheiten handeln das Projekt mit der Bibliotheksleitung aus.

Grundsätzlich lassen sich zum Bonussystem folgende Aussagen treffen:

1. Voraussetzungen sind klar definierte Ziele und Budgetverantwortung der einzelnen Abteilungen. Das Bonussystem basiert auf einer Mischung aus Zielformulierung und Kostenbewusstsein.
2. Um Konkurrenzsituationen zu vermeiden, gibt es auch Ziele für das Gesamtsystem. Einzelne Abteilungen können nie 100 Prozent Bonus erreichen, wenn nicht das Gesamtsystem seine Ziele erfüllt.
3. Auch wenn der Bonus nicht extrem hoch ist (maximal ca. 1.500 €), hat er sich als sehr erfolgreich erwiesen, um die gesetzten Ziele zu erreichen.⁹
4. Der Bonus darf maximal fünf Prozent des Personalbudgets betragen.

Im Jahr 2000 konnte ein Bonus von zwei Millionen FIM (ca. 330.000 €) ausgeschüttet werden; das entspricht etwa 1,3 Prozent des Gesamtetats. Etwas problematisch ist, dass das Geld im laufenden Jahr erwirtschaftet, sprich eingespart, werden muss und am Anfang des Folgejahres verteilt wird. Falls nichts eingespart wird, kann trotz Erfüllung aller Ziele nichts verteilt werden. In der Stadtbibliothek Helsinki war dies allerdings noch nicht der Fall.

Nachfolgend ausschnittsweise einige Kennzahlen für das Jahr 2001, die verdeutlichen, welchen Stellenwert moderne Informationstechnologien in der Stadtbibliothek Helsinki einnehmen.

Gesamtsystem	Minimum (50 % Ausschüttung)	Optimum (100 % Ausschüttung)	Bonusanteil/ Gewichtung
Produktivität ¹⁰	Stand 2000	+10 %	20 %
Öffnungsstunden	----	94.000 Std.	15 %
Wissensprofile (neu)	Definition von 30 Wissensprofilen; vgl. Arbeitsplatzbeschreibungen	Übertragung auf 2 Zweigstellen	10 %
Kriterien für alle Zweigstellen/Abteilungen	Minimum	Optimum	Bonusanteil
Budgeteinsparung	1 %	2 %	15 %
Linkbibliothek: 3 000 neue Links von allen	2 000, Anzahl anteilig der Größe der jeweiligen Abteilung	3 000, Anzahl anteilig der Größe der jeweiligen Abteilung	20 %
Werte der Besucherbefragung	Skala 1-5 Durchschnitt 3,8	Durchschnitt 4	10 %
Projektarbeit der einzelnen Zweigstelle/Abt.	Minimum	Optimum	Bonusanteil
	Projekt wurde entsprechend Projektbeschreibung zufriedenstellend ausgeführt	Projekt wurde entsprechend Projektbeschreibung hervorragend ausgeführt	10 %

Die Projektergebnisse werden von den ausführenden Einheiten (z. B. Zweigstellen, Abteilungen) abhängig vom Projekt qualitativ formuliert und von der Bibliotheksleitung bewertet.

3.5 Fortbildung und Personalentwicklung

3.5.1 Grundsätzliches zum Thema Fortbildung

Die Stadtbibliothek Helsinki räumt der Fortbildung ihrer Mitarbeiter einen hohen Stellenwert ein. Es gibt zwei Mitarbeiterinnen, die ausschließlich damit beschäftigt sind, die Fortbildungsaktivitäten zu planen und zu koordinieren. Im Jahr 2000 wurden durchschnittlich fünf Fortbildungstage pro Mitarbeiter aufgewendet. Es wurden verschiedene »Know-how Areas« bzw. »Areas of Knowledge« definiert. Im Rahmen dieses Berichts können nur besondere Anstrengungen im IT-Bereich näher betrachtet werden. Dazu gehören vor allem Datenbank- und Internet-Kurse, EDV-Kurse

aller Art, »Selbsthilfe-Kurse« für IT-Betreuer in den Zweigstellen, »Train the Trainer«-Kurse.

Der Ansatz ist auch im Fortbildungsbereich ganzheitlich, und der Aufsatz der Bibliotheksdirektorin Maija Berndtson zum Thema »Management Self-Assessment« – hier gibt es eine enge Beziehung zum Qualitätsmanagement – zeigt den größeren Zusammenhang auf.¹¹

Jährlich werden Normen für die Mitarbeiter (Staff Norms) aufgestellt, die u. a. in den operativen Zielen quantifiziert werden. Daneben gibt es qualitative Normen (Staff Strategy), in der die Werte, Ziele und Mittel zur Zielerreichung festgehalten sind; hier werden auch Rechte und Pflichten der Mitarbeiter sowie der Bibliotheksleitung definiert.

Alle fünf Jahre wird eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt, bei der auch Fortbildungswünsche erfasst werden.

3.5.2 IT-Schulungen

Besonders im IT-Bereich wurde deutlich, wie wichtig interne Schulungen sind. Die Entwicklung verlief in den 90er Jahren in der Stadtbibliothek Helsinki auf diesem Sektor besonders schnell, und es wäre unmöglich gewesen, die Fortbildung von 500 Mitarbeitern durch externe Trainer zu finanzieren. Deshalb wurde in der Innenstadt ein Schulungszentrum für die Bibliotheksmitarbeiter eingerichtet. In zwei Räumen werden die Mitarbeiter in Kleingruppen das ganze Jahr über geschult. Im einen Raum finden allgemeine EDV-Kurse (Word, Excel etc.) statt; diese werden häufig von externen Trainern auf Stundenbasis angeboten.

Daneben gibt es das DINO-Programm, das von zehn speziell geschulten Bibliotheksmitarbeitern rollierend angeboten wird. Diese Mitarbeiter haben selbst ein Lernprogramm mit Übungseinheiten erstellt und arbeiten – neben ihrer regulären Tätigkeit – als Trainer im DINO-Programm.

DINO ist ein Ausbildungsprogramm zum Thema digitale Information, *Digitaalisen Informaation Oppimiskeskus* im Finnischen. Im Jahr 2000 nahmen 100 Mitarbeiter am DINO-Programm teil. Das Programm ist bibliotheksspezifisch orientiert und gliedert sich in zwei Trainingseinheiten mit jeweils drei Tagen. Internet- und Datenbank-Auskunftsdienste stehen im Vordergrund. Inhaltliche Schwerpunkte sind dabei die Linkbibliothek, das »Ask a Librarian«-Programm, die Fernleihe sowie die Recherche im Internet zu unterschiedlichen Themen.

Im Jahr 2001 gab es außerdem ein zusätzliches Fortbildungsprogramm, das mit Mitteln aus dem Gates-Award finanziert wurde. Professoren und Mitarbeiter der Universität Tampere schulten Bibliotheksmitarbeiter von Mai bis September an zehn Tagen in Refresher-Kursen zu Themen wie »Neue Informationstechnik und Informationsvermittlung«, außerdem vermittelten sie Kenntnisse, wie die Teilnehmer Kollegen und Kunden schulen können, und an einem Tag gab es ein »Studium Generale«, zu dem alle Bibliotheksmitarbeiter eingeladen waren. Der Kurs richtete sich nicht nur an Bibliothekare, sondern auch an Assistenten. Dies ist ein typisches Merkmal aller IT-Kurse der Stadtbibliothek Helsinki: Die Kurse sind offen für *alle* Mitarbeiter, unabhängig von der Hierarchieebene.

3.5.3 Die »IT-skill card« und ihre Weiterentwicklung

Bereits 1998 wurde bibliotheksintern eine »IT-skill card« entwickelt. In diesem Heft, das damals jeder Mitarbeiter bekommen hat, waren alle Kurse und Programme aufgeführt, die im IT-Bereich bei der Stadtbibliothek angeboten wurden – Recherchekurse genauso wie Word, Excel oder PowerPoint. Die Mitarbeiter konnten an einem Test teilnehmen und sich in diesem »Fortbildungsscheckheft« schon vorhandene – beispielsweise durch »learning by doing« erworbene – sowie neu hinzugekommene Kenntnisse bestätigen lassen. Die »skill card« sollte auch dazu dienen, nochmals auf das reichhaltige Kursangebot aufmerksam zu machen.

Diese interne »skill card« wird nun durch die Möglichkeit abgelöst, am finnlandweit anerkannten IT-Führerschein teilzunehmen. Dieser »Führerschein« kann in zwei verschiedenen Schwierigkeitsgraden abgelegt werden. Er ist in Wirtschaft und Verwaltung offiziell anerkannt und ist auch für Bewerbungen hilfreich. Das Bibliotheksmanagement verspricht sich davon eine höhere Resonanz, da es sich dabei um ein allgemein anerkanntes und angesehenes Zertifikat handelt.

Die Teilnehmer müssen Prüfungen in sieben verschiedenen Modulen (Grundlagen der IT, Datenbanken, Excel, Grafik, Internet, Textverarbeitung, Technik) ablegen. Diese Tests dauern in der Regel 45 Minuten, und 90 Prozent der Antworten müssen richtig sein. Für jeden einzelnen Test erhält der Teilnehmer eine Bestätigung, und erst, wenn er alle Tests bestanden hat, bekommt er den IT-Führerschein. Die Stadtbibliothek übernimmt für ihre Mitarbeiter die Teilnahmekosten an den Tests und bietet außerdem Kurse zur Qualifizierung für die Tests an.

Für die Zukunft plant die Stadtbibliothek Fortbildungskurse im Web (E-learning). Die Planungen sind noch im Anfangsstadium – so ist z. B. noch unklar, ob die Kurse finnlandweit vertrieben werden, welche Partner das Projekt fördern etc. Doch auch hier wird deutlich – der einmal beschrittene Weg des »life long learning« wird stetig weiterverfolgt.

3.6 Ein Blick in die Zukunft¹²

Die Stadtbibliothek Helsinki möchte ihre vorausschauende, zukunftsweisende Arbeit fortführen. Die iGS spiegelt die neue Ideologie bereits wider. Dienstleistungen und Ressourcen Öffentlicher Bibliotheken müssen künftig weniger die Entleihungen, als vielmehr Informationsdienstleistungen und deren Vermittlung im Blick haben! Der persönliche Informationsservice der Bibliotheken wird immer wichtiger, zum einen wegen der Qualität der Rechercheergebnisse, zum anderen, weil er die Möglichkeit der sozialen Interaktion bietet.

Ausleihfunktionen können immer stärker von den Kunden selbst an Selbstverbuchungseinheiten erledigt werden, so lassen sich wertvolle personelle Ressourcen stärker für den Informationsbereich nutzen. Diese Gedanken kommen auch in der Möblierung zum Ausdruck. Die Theken und Auskunftsplätze werden nicht mehr als fast barrikadenhafte, riesige Infoblöcke, sondern offener und mobiler gestaltet. In der neuen Stadtteilbibliothek Vuosaari wurde dies bereits erfolgreich umgesetzt.

Zu den Zukunftsaufgaben von Bibliotheken gehört es, die Qualität von Informationen zu sichern. Die Erstellung von qualitativ hochwertigen Linkbibliotheken ist ein Mosaikstein. Dadurch wird die Arbeit in regionalen, nationalen und gar internationalen Netzwerken immer wichtiger.

Doch trotz aller technischer Innovationen bleiben Bibliotheken auch in Zukunft ein sozialer Ort. Sie sind Aufenthaltsraum, Wohn- und Arbeitszimmer – für Einzelne und Gruppen: »No longer are libraries forests of shelves, they are more like business class lounges, where comfortable reading and working places are on offer.«¹³ Entscheidend ist, dass die Bibliothek der Zukunft den Menschen neben ihren traditionellen Diensten immer wieder Überraschungen bietet:

»It is important that users find not only answers to their questions in libraries, but also brand new questions.«¹⁴

Maija Berndtson sieht die Bibliothekswelt vor radikalen Reformen. So wie vor ca. 150 Jahren neben den Wissenschaftlichen die Öffentlichen Bibliotheken entstanden und vor noch gar nicht zu langer Zeit der Übergang von der Theken- zur Freihandbibliothek bewerkstelligt wurde, so müssen sich die heutigen Bibliothekare den neuen Herausforderungen stellen!

3.7 Und anderswo – die Stadtbibliothek Tampere (<http://www.tampere.fi/kirjasto/>)

Tampere ist mit knapp 200.000 Einwohnern die drittgrößte Stadt Finnlands. Bemerkenswert ist der stark kundenorientierte Internetservice der Stadtbibliothek. Die Bibliothek arbeitet mit dem Onlinesystem Pallas und bietet u. a. die Netzwerkdienste Intro und IntroActive an. Während Intro den in Deutschland üblichen Internet-OPACs entspricht, ist IntroActive (<http://kirjasto.tampere.fi:8000/>) ein besonderes Serviceangebot (auch in englischer Sprache). Es handelt sich um einen internetgestützten Informationsdienst, bei dem der Kunde automatisch Informationen erhält. Der Kunde definiert selbst, ob er die Informationen als E-Mail und/oder SMS und/oder über das IntroActive-System oder als reguläre Post erhalten möchte.

Die monatliche Gebühr dafür beträgt 1,51 € und wird den bei diesem Service registrierten Kunden, momentan sind es ca. 500, automatisch auf das Gebührenkonto gebucht. Zur Zeit werden täglich ca. 100 Logins gezählt – mit steigender Tendenz. Die Kunden sind für ihr Konto, beispielsweise bei Änderung der E-Mail oder Handy-Nummer, selbst verantwortlich. Um diesen Dienst nutzen zu können, benötigt der Kunde einen Leserausweis, ein Passwort, einen speziellen IntroActive-Zugang, Internet sowie nach Möglichkeit eine E-Mail-Anschrift oder Handy-Nummer. Zu Beginn füllt er selbst verschiedene Formulare aus und legt die Mitteilungskriterien fest.

Folgende Funktionen werden angeboten:

- Erinnerung an das Fälligkeitsdatum. Der Kunde definiert, wie viele Tage vorher er erinnert werden möchte.
- Benachrichtigung beim Eintreffen eines vorbestellten Mediums über die oben genannten Kanäle. Die Vorbestellgebühr wird automatisch, unabhängig von der Art der Benachrichtigung, eingetragen. Die SMS wird innerhalb von 15 Minuten versandt, die E-Mail erst nachts.
- Information über Neuerwerbungen. Der Kunde füllt dazu selbst einen Kriterienkatalog aus. Der Kriterienkatalog umfasst unterschiedliche Suchkriterien, die auch kombiniert werden können: beispielsweise nur CD-ROMs zum Thema Rosen in deutscher Sprache, alle Krimis, Bücher zum Thema Fußball etc. Mit dem Datenschutz gibt es keine Probleme, da der Kunde die Kriterien selbst einträgt und diese passwortgeschützt sind. Die Benachrichtigung kann bereits bei Bestellung erfolgen und dann nochmals, wenn das Medium ausleihfertig ist.
- Vorbestellung nicht entliehener Medien. Die Bibliothek erhält diese Nachricht an einem immer besetzten Auskunftspunkt als E-Mail.
- Der Kunde kann sich ein eigenes »virtuelles Bücherregal« anlegen. Dort kann er bis zu 50 Informationen über Neuerscheinungen speichern und Kommentare hinzufügen. Beispielsweise wann er sich das Buch – eventuell im Urlaub – aus-

- leihen möchte, ob es ihm gefallen hat, bis zu welcher Seite er es gelesen hat etc.
- Benachrichtigungen seitens der Bibliothek – z. B. über Veranstaltungen, Neuerungen etc.
 - Link zu einer großen finnischen Bibliothek (Repository Library)¹⁵, bei welcher der Kunde selbst eine Fernleihe tätigen kann. Die Sendung geht an die »Heimatbibliothek«, diese wird per E-Mail über die Bestellung informiert.

Daneben gibt es auf der Homepage der Kinderbibliothek eine Mailfunktion. Dort tragen Kinder ihre Kommentare zu Büchern ein. Die Kommentare werden von den Bibliotheksmitarbeitern bei Bedarf ergänzt und mit Abbildung und Standort des jeweiligen Buches versehen. Dieser Dienst wird nach Intro am intensivsten genutzt.

Die Stadtbibliothek Turku bietet ebenfalls den IntroActive-Service an. Die Akzeptanz ist dort bereits nach einem halben Jahr mit mehr als 1.500 Anwendern um einiges höher als in Tampere. Ein Grund mag sein, dass Turku den Service kostenfrei anbietet.

4 Das konkrete Projekt in Würzburg

4.1 Evaluation des Rechercheberichts

4.1.1 Erstes Brainstorming: Welche Lösungen haben sich aus der Auslandsrecherche ergeben?

Kurz nach der Recherchearbeit in Helsinki wurde der Recherchebericht an die Mitarbeiter der bereits bestehenden IT-Projektgruppe verteilt. Einige Tage später kamen die Kollegen zu einem ersten Brainstorming zusammen. Vorgabe war, dass jeder nach der Lektüre mehrere Vorschläge oder Ideen zu entwickeln hatte. In der ersten Teamsitzung erfolgte die Vorstellung der Ideen, die mit Multiplantechnik strukturiert wurden. Die den größten Erfolg versprechenden Vorschläge wurden ermittelt; einige Vorschläge mussten aber auch nach gemeinsamer Überlegung sofort verworfen werden.

Nun konnte jeder Teilnehmer ein bis zwei Vorschläge auswählen, die sie/er in den folgenden Wochen auf ihre Umsetzbarkeit hin prüfen wollte. Das nächste Treffen wurde wegen der anstehenden Ferienzeit auf zwei Monate später festgelegt. Man war sich einig, dass mittelfristig mehrere Vorschläge verfolgt werden sollten, der zeitliche Rahmen aber erst nach genaueren Recherchen festgelegt werden könne.

Folgende Projekte wurden aus unten genannten Gründen sofort zurückgestellt:

- Benutzeroberfläche für Kinder
- Bibliotheksmaus in deutscher Sprache
- Erhöhung des Selbstbedienungsanteils durch Selbstverbuchung
- Interessentauschbörse im Netz (vgl. Vimma)
- Fortbildung: »skill card« (Fortbildungspass)
- Braille-Tastatur für das Internet
- digitaler Audiokatalog
- E-Books.

Entscheidende Kriterien bei der Projektauswahl waren:

- konkreter Nutzen für die Kunden der Stadtbücherei Würzburg
- potenzielle Probleme und ihre Lösungsmöglichkeiten
- Kostenrahmen
- zeitliche und personelle Komponente
- Synergieeffekte mit anderen (städtischen) Projekten.

Bei der Entscheidung gegen die Durchführung eines E-Book-Projektes spielten vor allem die noch wenig einheitlichen Hardwareangebote sowie die geringe Anzahl an relevanten, nicht urheberrechtlich geschützten Texten eine Rolle. Hier muss der Markt laufend beobachtet werden. Die Erhöhung des Selbstbedienungsanteils wurde zwar als sehr interessant erachtet, war aber im Rahmen des Projektzeitraumes nicht realisierbar.

4.1.2 Prüfung der verschiedenen Optionen

Folgende Projekte werden nach der zweimonatigen Untersuchungsphase in Absprache mit der Bertelsmann Stiftung im Rahmen des »Internationalen Bibliotheksstipendiums« verfolgt:

- »Ask a Librarian« – Online-Auskunft mittels Chat
 - Database-Marketing zur Kundenbindung
- (1) Benachrichtigung mit SMS oder E-Mail bei Vorbestellungen, Mahnungen, zur Information über Neuerwerbungen (nach vom Kunden selbst definierten Profilen) sowie allgemeine Informationen über die Bibliothek (Newsletter).
 - (2) Reaktivierung inaktiver Kunden.

Folgende Projekte werden bzw. wurden kurz- bzw. mittelfristig umgesetzt:

- lokale Linksammlung
- das virtuelle Lesecafé
- Mobile Auskunftsstation (in Anlehnung an die iGS)
- Sammlung häufiger Fragen (FAQs)
- Internet-Aktionstage
- Rücklagesystem nicht verliehener Bücher mit entsprechender Benachrichtigung
- Medientipp des Monats
- Intranet – Ausbau der internen Kommunikation.

Im Folgenden werden sowohl die beiden Langzeit-Projekte als auch die kurz- bzw. mittelfristigen Projekte vorgestellt; letztere können dabei aufgrund der Prioritätensetzung nur einen geringeren Umfang einnehmen. Für alle Projekte werden die Vorgehensweise bei der Umsetzung, der finanzielle und zeitliche Rahmen sowie Probleme und Ergebnisse beschrieben. Eine Bewertung des Nutzens sowie das Aufzeigen von Konsequenzen und Empfehlungen runden die jeweilige Projektbeschreibung ab.

4.2 Implementation und Perspektiven

4.2.1 Ask a Librarian – Online-Auskunft mittels Chat

Beschreibung

Es handelt sich um einen internetgestützten Frage-und-Antwort-Dienst, bei dem die Kunden zu bestimmten Zeiten mit dem Bibliothekspersonal chatten können. Wenn dies gerade nicht möglich ist, können sie per E-Mail Kontakt aufnehmen. Beim herkömmlichen E-Mail-Auskunftsdienst erfolgt die Kommunikation »zeitverzögert«. Der Auskunft-Chat ermöglicht einen Echtzeit-Auskunftsdienst (real-time reference service) – also ohne Zeitverzug – und bietet direkte Kommunikation zwischen dem Internetnutzer und der Auskunftsperson.

Zweck

Der Auskunftsdienst ist eine elementare Dienstleistung Öffentlicher Bibliotheken und muss deshalb den neuen technischen und medialen Möglichkeiten Rechnung tragen – das Internet bietet sich dafür an. Der Auskunftschat wird den konventionellen Auskunftsdienst nicht ersetzen, aber ergänzen. Sicher ist er aber ein Schritt in die richtige Richtung:

»Our patrons are moving there, the content is moving there – we'd better get there too.«¹⁶

Die digitale Auskunft hat Zukunft. Erfahrungen der Universitätsbibliothek Trier ergaben beispielsweise, dass sich durch die Chat-Auskunft auch die Zahl der E-Mail-Anfragen fast verdoppelt hat (Müllenbruck 2001: 218).¹⁷ Die Ergebnisse amerikanischer Bibliotheken bestätigen diese Tendenz. Eine im »Library Journal« (TENOPIR 2001: 1) veröffentlichte Umfrage ergab, dass die Zahl der Kunden, die die Bibliothek nicht mehr physisch aufsuchen, ständig steigt (TENOPIR 2001: 1–2).¹⁸ Folgende Aussage verdeutlicht den Sinn neuer Kommunikationskanäle im Auskunftsdienst:

»These technologies help us to provide better reference service by enabling us to reach patrons at their time of need, not only when they come into the library. Each mode of communication has its own advantages and disadvantages, some questions being better suited for e-mail than for telephone, and vice versa. Having multiple options for communication means being able to help patrons more appropriately« (TENOPIR 2001: 2).

Implementation

Vorgehen

Bei der Umsetzung wurde das bereits vorhandene Auskunftspersonal herangezogen. Die Chat-Auskünfte können der allgemeinen Öffentlichkeit oder nur speziellen Zielgruppen angeboten werden.

In der Stadtbücherei Würzburg wurde der Chat während der regulären Öffnungszeiten der Bibliothek (40 Wochenstunden; außer samstags) vom Auskunftspersonal betrieben. Gechattet wurde nicht an der Auskunft im Publikumsbereich, sondern vom jeweiligen Arbeitsplatz in Wechselschicht. Der Service wurde mit einer bereits vorhandenen rollierenden Telefonauskunft gekoppelt; zusätzliche Mitarbeiterstunden fielen deshalb nicht an. Wenn ein Bibliothekar online ist, erscheint beim Kunden ein entsprechender Button, durch Anklicken lässt sich das Chat-Fenster öffnen und der Dialog kann beginnen.

Rahmenbedingungen

Neben PC, Internetzugang und E-Mail-Account ist eine webbasierte Chat-Software erforderlich. Geeignet sind beispielsweise der AOL Instant Messenger oder die Software der Fa. LivePerson. Einen Überblick gibt Diana Lukevich: <http://www.wdvl.com/Software/Applications/Chat/>.¹⁹

Die Stadtbücherei Würzburg entschied sich für die Fa. LivePerson (<http://www.liveperson.com>), da diese zertifizierte Sicherheitsgarantien für das lokale Hausnetz bietet. Die Chat-Informationen werden auf dem Server des Anbieters gespeichert. Falls die Chat-Funktion auf Mails umgestellt ist, wird eine E-Mail im üblichen Format an die lokale Adresse verschickt. Ein direkter Zugriff des Anfragenden auf das Bibliotheksnetz ist nicht möglich. LivePerson bietet nach Funktionalität gestaffelte Versionen an: »Pro« für 89.50 \$ im Monat, »Corporate« für 350 \$ im Monat. Die Stadtbücherei Würzburg wählte den Pro-Service, der gleichzeitig immer nur einen Administrator zulässt. Die Software wurde in den Büros auf den PCs aller beteiligten Mitarbeiter installiert.

Die Anmeldung fand im Internet statt: Das Anmeldeformular wurde ausgedruckt und unterschrieben an die Fa. LivePerson gefaxt, dieses Formular wurde der Stadtkasse als Rechnung vorgelegt und per Auslandsüberweisung bezahlt. Wenige Tage später wurde der Dienst freigeschaltet.

Zeitraumen

Das Chat-Projekt lief probeweise von Januar bis April 2002.

Ergebnis

In der Praxis erwies sich ein Chat-Platz, und damit die Pro-Version der Fa. Live-

Person, als ausreichend. Die Anfragen können über das Administrator-Programm anhand einer Protokolldatei statistisch ausgewertet werden. Dabei wurden folgende Ergebnisse ermittelt: Pro Tag kamen ca. fünf bis zehn Chat-Anfragen. Die meisten waren reine Orientierungsfragen, wirkliche Auskunftsfragen traten fast nicht auf. Die Stadtbibliothek Helsinki, die den Service kurz nach Würzburg startete, berichtet von ähnlichen Ergebnissen.

Perspektiven

Nutzen

Beim Online-Auskunft-Service bietet sich vernetztes Arbeiten an, virtuelle Teamarbeit ist deshalb eine Zukunftsaufgabe Öffentlicher Bibliotheken. Damit lassen sich Ressourcen gemeinsam nutzen und das Spezialwissen einzelner Personen auf breiter Basis einsetzen. Die Kooperationspartner können die Zugangszeiten für die »virtuelle Auskunftstheke« untereinander aufteilen. Bibliothekarische Dienstleistungen werden dann auch außerhalb der Öffnungszeiten einer einzelnen Bibliothek nutzbar.²⁰

Probleme

Besonders am Anfang gab es sehr viele Neugierige, die den Dienst nur einmal probeweise anklickten, oder die Verbindung wurde wegen technischer Probleme bzw. aus Ungeduld vorzeitig beendet.

Bei der Stadtbücherei Würzburg traten technische Probleme auf, die mit der speziellen Netzwerkstruktur der Stadtverwaltung zusammenhingen. Diese ließen sich trotz intensivster Bemühungen nicht beheben. Aus diesem Grund musste der Dienst wieder eingestellt werden.

Erfolgsfaktoren

Der neue Service brachte einen zusätzlichen Imagegewinn für die Stadtbücherei. Ihre Funktion als innovative, dienstleistungsorientierte Organisation wurde in der Berichterstattung von Presse, Rundfunk (Bayern 3) und Fernsehen hervorgehoben. Auch innerhalb der Verwaltung wurde das Engagement positiv bewertet: Der Oberbürgermeister stellte bei einer Pressekonferenz den neuen Dienst persönlich vor.

Konsequenzen

Wie bereits oben ausgeführt, sollte mittelfristig ein Verbund angestrebt werden. Längere Onlinezeiten sind zwar wünschenswert, aber von einer einzelnen Institution kaum zu leisten. Die Software ist praktikabel, dennoch sollten die Entwicklungen in den USA, wo bereits bibliotheksspezifische Software zum Einsatz kommt, genau verfolgt werden.²¹

Empfehlungen

Der Dienst ist nur sinnvoll, wenn der Chat auch ausreichend lange Betriebszeiten bietet. Da die Nutzerfrequenz nicht so hoch ist, kann er gut zusätzlich miterledigt werden. Besonders kleinere Bibliotheken müssen abwägen, ob ihnen der Service die monatliche Gebühr von 89.50 \$ wert ist. Indikator für die potenzielle Nutzung kann die Zahl der Zugriffe auf die Homepage sein: Je höher die Nutzung der bisherigen Internetdienstleistungen, desto größer wird die zu erwartende Nachfrage sein. Der Service läuft momentan bei der Universitätsbibliothek Trier (<http://www.ub.uni-trier.de/>), der UB Dortmund (<http://www.ub.uni-dortmund.de>) und bei der Stadtbibliothek Helsinki (<http://igs.kirjastot.fi>).

4.2.2 Database-Marketing

Beschreibung

Beim Database-Marketing steht die Nutzung digitaler Kommunikation im Mittelpunkt. Nach Heinrichs/Klein (2001: 76) versteht man darunter:²²

»Marketingaktivitäten, bei denen Medien und Kommunikationstechniken eingesetzt werden, um zu einer ausgewählten Zielperson in Kontakt zu treten und diese Person zu einer individuellen, messbaren Reaktion zu veranlassen. Da gut sortierte und aktuelle Daten die unverzichtbare Grundlage des Erfolgs von Direkt-Marketing bilden, spricht man heute vorwiegend von Database-Marketing.«

Inzwischen arbeiten die meisten Öffentlichen Bibliotheken mit EDV und können deshalb auf einen digitalen Datenbestand ihrer Entleiher zurückgreifen. Neben den soziodemografischen Daten wie Name, Anschrift, Alter oder Geschlecht, hat die Bibliothek Zugriff auf Reaktionsdaten wie Datum der letzten Entleihung oder Zeitpunkt der Anmeldung. Diese Daten lassen sich nicht nur für die Statistik, sondern auch für das Database-Marketing nutzen. Diese besonders kundenorientierte Art des Marketing, das so genannte »One-to-One« Marketing, geht individuell und gezielt auf spezielle Kundenbedürfnisse ein (Heinrichs/Klein 2001: 63).

In Würzburg werden folgende Projekte umgesetzt:

(1) »Info-Service«, mit dem sich Kunden per E-Mail oder SMS über Neuerwerbungen aus den verschiedenen Themenfeldern benachrichtigen lassen können. Die Kunden geben selbst ihr User-Profil in eine Suchmaske (vergleichbar mit der OPAC-Suchmaske) ein und sind für ihr Konto, beispielsweise bei Änderung der E-Mail oder Handy-Nummer, jeweils selbst verantwortlich. Um den Dienst nutzen zu können, benötigt der Kunde einen Leserausweis sowie ein Passwort, Internet und nach Möglichkeit eine E-Mail-Anschrift oder Handy-Nummer.²³ Mit diesem Service lassen sich auch Newsletter, Nachrichten über eingetroffene Vorbestellungen oder Mahnungen verschicken.

Eine Vorab-Benachrichtigung über fällige Medien ist theoretisch ebenfalls möglich.
Online: <http://www.wuerzburg.de/rathaus/stadtbuecherei/opac.html>.
In den Anlagen 1 und 2 befinden sich Mustermasken des »Infoservice« sowie ein Entwurf der Benachrichtigungstexte.

(2) Benachrichtigung und Reaktivierung inaktiver Kunden per E-Mail oder Brief. Die Kunden sollen durch einen Gutschein zum »Schnupper-Lesen« in Form einer Quartals- oder Monatskarte einen zusätzlichen Anreiz erhalten.

Zweck

Umfragen belegen, dass 20 Prozent der Bevölkerung inaktive Nutzer sind – der Kauf von Büchern sowie Zeitmangel werden als Hauptgründe für die derzeitige Nicht-Nutzung genannt (Pröhl/Windau 1997: 150–151).²⁴ Das Database-Marketing bietet Möglichkeiten zur Kundenbindung: Der »Info-Service« und die Reaktivierung inaktiver Kunden könnten der relativ hohen Fluktuation entgegenwirken.

Implementation

Vorgehen

Um die mögliche Akzeptanz zu testen, wurden ca. 300 Personen von einer Praktikantin anhand eines einfachen Fragebogens in einer Stichprobenerhebung innerhalb der Bibliothek befragt.²⁵ Etwa 60 Prozent bekundeten Interesse, 30 Prozent antworteten mit »weiß nicht« und zehn Prozent waren nicht interessiert. Da die gewünschten Funktionen mit der jeweiligen Bibliothekssoftware gekoppelt sind, muss – sofern das Softwarehaus diesen Service noch nicht vorhält – mit der entsprechenden Firma Kontakt aufgenommen werden. Diese muss sich bereit erklären, den gewünschten Service für die Bibliothek zu entwickeln. Im Fall der Stadtbücherei Würzburg hat sich die Fa. BiBer damit einverstanden erklärt. Es wurden seitens der Stadtbücherei genaue Vorgaben und Mustermasken an die Firma BiBer geliefert.

Rahmenbedingungen

Die technischen Rahmenbedingungen hängen von der in der Bibliothek verwendeten Software ab. Von der Bibliothek muss ein genaues Pflichtenheft mit den Wünschen erstellt werden; die Softwarefirma übernimmt die Programmentwicklung. Mit der Firma muss ausgehandelt werden, wie sich die Entwicklungskosten verteilen lassen. Zunächst einmal ist die Bibliothek Auftraggeber und hat somit alle Kosten zu tragen. Doch ist es auch im Interesse der Firma, ihr Produkt weiterzuentwickeln; hier gibt es Verhandlungsspielraum. Der Preis reduziert sich, wenn das Produkt gleich für mehrere Bibliotheken entwickelt werden kann. Mit der Softwarefirma wurde ein Vertrag über die Abwicklung des Projekts geschlossen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen darf die Bibliothek selbst keine Profile der einzelnen Benutzer erstellen. Dieser Aspekt wird bei der eingesetzten Methode berücksichtigt.

Zeitraumen

Die Firma BiBer begann im 2. Quartal 2002 mit der Systementwicklung. Die Installation erfolgt im 3. Quartal 2002. Die Masken werden im Echtbetrieb getestet und gegebenenfalls noch überarbeitet.

Ergebnis

Die Aktion benötigt einen gewissen Vorlauf, da zunächst einmal die entsprechende Software entwickelt werden muss. Außerdem ist es erforderlich, dass für die Mailing-Aktionen eine entsprechende Anzahl an E-Mail-Adressen vorliegt.

Evaluation

Die Evaluation kann erst mittelfristig erfolgen. Geprüft wird die Zahl der Kunden, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes vom »Info-Service« Gebrauch macht. Daneben ist eine Online-Nutzungs- und Zufriedenheitsbefragung geplant. Dafür wurde eine Online-Befragung installiert, die natürlich auch für alle anderen Arten von Befragungen genutzt werden kann. Aus dem Internet wurde die Fa. Gb-x ermittelt (<http://www.gb-x.net/>), die den Service kostenfrei anbietet. Die Bibliothek hat Zugang mit einer ID und Password (Anlage 3).

Bei der »Rückholaktion« wird überprüft, wie viel der kontaktierten Personen von dem Angebot einer »Schnupperkarte« Gebrauch machten und wie viel davon auch nach dem kostenlosen »Schnupperzeitraum« noch Kunden geblieben sind.

Perspektiven

Nutzen

Benachrichtigungen aller Art, die bisher von Hand bzw. postalisch erledigt wurden, können damit automatisiert werden. Die Bibliothek kann personelle und finanzielle Ressourcen einsparen, für den Kunden liegt der Vorteil in einer deutlich schnelleren Bearbeitung sowie zusätzlichem Service.

Probleme

Der Kosten- und Zeitaufwand als Erstanwender ist relativ hoch.

Erfolgsfaktoren

Die erste Resonanz zeigt, dass die Kunden dem Service sehr positiv gegenüber stehen.

Empfehlungen

Der Dienst muss aktiv beworben werden. In der Stadtbücherei Würzburg erfolgt dies nicht nur im Internet und durch Öffentlichkeitsarbeit, sondern auch durch gezielte Information und Werbung im Haus. Anregungen liefert auch die englisch-

sprachige Version des Services der Stadtbibliothek Tampere/Finnland:
<http://kirjasto.tampere.fi:8000/>

4.2.3 Lokale Linksammlung

Beschreibung

Auf der Homepage der Stadtbücherei Würzburg findet sich eine systematisch geordnete und kontinuierlich gepflegte Linksammlung. Diese wurde um die so genannte »Lokale Linksammlung« ergänzt – eine Zusammenstellung von Links zur Stadt Würzburg und zur gesamten Region Mainfranken. Sie stellt ein Zusatzangebot zu den bereits auf der Homepage der Stadt Würzburg vorhandenen Angeboten dar, Überschneidungen wurden nach Möglichkeit vermieden. Ausgangspunkt für die Zusammenstellung der Links waren Fragestellungen, die im Auskunftsdienst häufiger auftraten. Regelmäßige Pflege und Aktualität sind unabdingbare Voraussetzungen dieses Serviceangebotes. Die »Lokale Linksammlung« bietet thematisch gegliederte Informationen wie folgt:

Würzburg Online:	Region Online:
Informationen zur Stadt Würzburg	Aschaffenburg
Behörden / Institutionen / Verwaltung	Gerolzhofen
Bildung / Schule / Studium	Kitzingen
Freizeit / Kultur / Tourismus	Schweinfurt
Gewerbe / Handel / Wirtschaft	
Soziales / Gesellschaft / Gesundheit	
Sport / Spiel / Spaß	Franken
Umwelt / Energie / Entsorgung	Bayern
Vereine / Organisationen / Clubs	
Wissenschaft / Forschung / Technik	
Zeitungen / Fernsehen / Radio	Mainchat

Zweck

In diesem Bereich herrschte eine Marktlücke. Die Stadtbücherei als Informationsanbieter schien prädestiniert dafür, diese zu füllen. Außerdem stellt das Angebot eine Ergänzung und Entlastung des konventionellen Auskunftsdienstes dar.

Implementation

Vorgehen

Der Lektor des Sachgebietes »Stadt & Region« (Heimatkunde) recherchierte, wertete und erschloss die Inhalte; dabei arbeitete er mit der Tourismuszentrale, der städtischen Wirtschaftsförderung, Vereinen und Verbänden zusammen. Nachdem die Sammlung einen adäquaten Umfang erreicht hatte, wurde sie ins Netz gestellt. Das gesamte Mitarbeiterteam wurde bei einer Internet-Schulung über Nutzen und Inhalt der »Lokalen Linksammlung« informiert (interne Information). Auf einen Internet-Aktionstag wurde zugunsten der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit verzichtet. Das neue Angebot wurde im Rahmen einer Pressekonferenz des Oberbürgermeisters den regionalen Medien vorgestellt und mit Plakaten und in Schaufenstern beworben (externe Information).

Rahmenbedingungen

Voraussetzung sind ein Online-Zugang und eine Homepage.

Ergebnis

Wegen der positiven Resonanz sollen die lokalen Links künftig direkt auf der Startseite der Homepage angeboten werden.

Perspektiven

Nutzen

Mit der »Lokalen Linksammlung« bietet die Bibliothek ihren Kunden einen wichtigen Online-Service, der in dieser Form nicht über andere Servicedienstleister bezogen werden kann. Den internen Kunden, den AuskunftsbibliothekarInnen, steht damit ein umfangreiches Hilfsmittel zur Verfügung. Positiv ist der Service auch für Touristen und Neubürger, die sich näher über Würzburg informieren möchten.

Probleme

Der Aufwand zur Erstellung und Pflege einer Linksammlung ist relativ groß.

Empfehlungen

Bei allgemeinen Sachthemen ist ein Kooperations-Portal die sinnvollere Lösung (z. B. die »Deutsche Internetbibliothek« der Bertelsmann Stiftung), damit entfällt der umfangreiche Recherche- und Pflegeaufwand für die einzelne Bibliothek. Auf örtlicher bzw. regionaler Ebene ist zu prüfen, ob es bereits andere Anbieter für diesen Service gibt. Falls das nicht der Fall ist, sollte jede Bibliothek – zusätzlich zum Gesamtangebot »Deutsche Internetbibliothek« – auf Ihrer Homepage Internet-Adressen von lokalem und regionalem Interesse zusammenstellen. Das Angebot sollte regelmäßig beworben werden.

4.2.4 Das virtuelle Lesecafé

Beschreibung

Ausgangspunkt der Überlegungen war die 24-Stunden-Bibliothek. Nachdem das »reale« Lesecafé mit seinem umfangreichen Zeitungs- und Zeitschriftenangebot regen Zuspruch findet, soll den Kunden – zumindest auf digitalem Weg – rund um die Uhr der Zugang zu diesen Medien erleichtert werden. Sämtliche im Lesecafé vorhandenen Medien können nun, soweit im Internet vertreten, in der Online-Version gelesen werden. Erschlossen ist der Service in einer Linksammlung, die unter dem Begriff »virtuelles Lesecafe« in die schon bestehende Linksammlung integriert wurde. Neben der Internetadresse gibt es Informationen darüber, ob die Zeitungen oder Zeitschriften ein Online-Archiv anbieten und ob dieses kostenlos, gegen Nutzungsgebühr oder nur für Abonnenten zugänglich ist. Online:

<http://www.wuerzburg.de/rathaus/stadtbuecherei/linksammlung-zeitungen-a.html>

Implementation

Vorgehen

Die Implementierung erfolgte in vier Schritten:

1. Recherche nach Online-Versionen der vorhandenen Zeitungen und Zeitschriften. Zunächst wurde im Impressum der entsprechenden Publikationen nach der Internet-Adresse gesucht. Da bei vielen Zeitungen und Zeitschriften diese Angabe noch fehlt, mussten diverse Datenbanken konsultiert werden. Fündig wurde man auch bei:
<http://paperball.fireball.de>
<http://www.paperboy.de>
<http://www.paperazzi.de>
<http://www.fachzeit--schriften-portal.de>
2. Online-Erschließung: Zusammenstellung der Linksammlung.
3. Ankündigung im Haus: Plakate, Flyer, Regalbeschriftung und Infowände mit einer Zusammenstellung aller Publikationen inklusiv der Links. Durch die Erschließung im Haus soll eine Verknüpfung der Printmedien mit dem Internet hergestellt werden.
4. Öffentlichkeitsarbeit und Werbung: Pressekonferenz, Plakate, Flyer, Newsletter, Kooperation mit der Lokalpresse im Rahmen eines Aktionstags – »Das virtuelle Lesecafé« (s. auch 4.2.7). Die Lokalzeitung stellte an diesem Tag ihre Online-Angebote im Lesecafé vor und verteilte kostenlose Zeitungen und kleinere Präsente an die Bibliothekskunden. Die Stadtbücherei hatte sich somit neben einem kompetenten Partner auch eine ausführliche Berichterstattung gesichert.

Rahmenbedingungen

Voraussetzung sind ein Online-Zugang und eine Homepage. Der zeitliche Aufwand für die Recherche wurde großzügig auf mehrere Wochen bemessen. Eine Praktikantin wurde mit diesem Projekt betraut und war, neben anderen Arbeiten, ca. sechs Wochen damit beschäftigt. Technische, materielle oder rechtliche Schwierigkeiten wurden nicht gesehen und ergaben sich auch nicht.

Evaluation

Die Resonanz in den Medien war sehr positiv, es wurde ein enormer Werbeeffekt mit der Maßnahme erzielt. Bei einer Kurzumfrage der Besucher im Lesecafé durch die Praktikantin wurde das Angebot sehr positiv bewertet.

Perspektiven

Nutzen

Das virtuelle Lesecafé ist ein weiterer Service der Stadtbücherei für ihre (virtuellen) Kunden; außerdem ist es eine Hilfe für das Auskunftspersonal. Einige Online-Ausgaben von Zeitungen und Zeitschriften bieten zum Teil kostenlose Recherche in ihren Archiven an:

Spiegel: <http://www.spiegel.de>
Stern: <http://www.suche.stern.de>
Süddeutschen Zeitung: <http://www.sueddeutsche.de>
Welt: <http://www.welt.de>
Zeit: <http://www.zeit.de>
Stiftung Warentest: <http://www.test.de>

Empfehlung

Das Projekt ist in relativ kurzer Zeit zu bewältigen und nützt internen wie externen Kunden. Das virtuelle Lesecafé kann in einem zweiten Schritt um Publikationen ergänzt werden, die nicht im Bestand der Bibliothek sind. Wichtig ist, dass das Angebot während der Einführungsphase nicht nur im Internet, sondern flankierend auch konventionell beworben wird. Als Blickfang erwies sich die eigens dafür gestaltete Präsentationswand im Lesecafé, die dort inzwischen dauerhaft installiert wurde.

4.2.5 Mobile Auskunftsstation

Beschreibung

Bei diesem Projekt wurde der Einsatz einer mobilen Auskunftsstation auf einer großen regionalen Verbrauchermesse erprobt; zunächst einmalig angelegt, sollte damit die Akzeptanz einer solchen Maßnahme getestet werden.

Zweck

Die Bedeutung und Leistungsfähigkeit des bibliothekarischen Auskunftsdienstes sollte auch außerhalb der Bibliothek bekannt werden.

Implementation

Vorgehen

Über die Stadt Würzburg wurde der Stadtbücherei von der Messeleitung ein Stand zugewiesen. Dieser wurde mit Plakaten, Prospekten und kleinen Präsenten bestückt. Der Stand war in den Bibliotheksfarben attraktiv gestaltet, entsprechend beschriftet, und eine Computerstation wurde fest installiert. Drei Mitarbeiter betreuten die Auskunftsstation. Geworben wurde in der Messebroschüre, und die Lokalpresse nahm die Aktion in die Berichterstattung über das Rahmenprogramm auf.

Rahmenbedingungen

Da die Stadt Würzburg Sonderkonditionen ausgehandelt hatte und die PCs von den städtischen Mitarbeitern installiert wurden, entstanden der Stadtbücherei dafür keine Kosten. Der finanzielle Aufwand ist für eine Bibliothek ohne Einbettung in ein größeres Umfeld (hier: Stadtverwaltung) sehr hoch.

Zeitraumen

Ein Tag. Ein längerer Zeitraum erscheint sinnvoll, war aber in diesem Fall, da das Projekt noch kurzfristig eingeschoben wurde, nicht mehr realisierbar.

Ergebnis

Die Resonanz bei den Ausstellungsbesuchern war relativ gering. Die meisten Besucher waren nicht an vertiefter Information interessiert. Es stellte sich heraus, dass wenige gezielte Fragen kamen und die »Laufkundschaft« das Angebot zwar wahrnahm, aber nicht die entsprechende Mühe hatte, sich intensiver damit auseinander zu setzen bzw. einfach momentan keine Fragen hatte. Mit Flyern wurde deshalb zusätzlich auf die Internetangebote innerhalb der Bibliothek aufmerksam gemacht.

Evaluation

Es fanden am Tag nur sechs intensive Beratungen statt. Der Informationswert durch verteilte Flyer ist nicht messbar. Die stärkere Nutzung der Internetangebote der Bibliothek lässt sich nicht eindeutig dieser Maßnahme zuordnen.

Perspektiven

Nutzen

Die Zahl der direkt erreichten Personen steht in keinem Verhältnis zum Aufwand. Man kann die Aktion unter »Dabei sein ist alles« verbuchen.

Probleme

An öffentlichen, stark frequentierten Plätzen haben viele Menschen nicht die entsprechende Zeit oder Ruhe. Meist haben sie gerade dann keine Frage, wenn sie die Auskunftsstation passieren, vielmehr tauchen Fragen meist situationsgebunden auf.

Erfolgsfaktoren

Zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren zählen attraktive Präsentation und Werbung.

Konsequenzen

Die oben geschilderten Erfahrungen haben gezeigt, dass Fragen in der Regel nicht »einfach so« auftauchen. Die Stadtbibliothek hat deshalb durch andere Maßnahmen ihren Auskunftsdienst erweitert (s. Online-Auskunft mittels Chat). Durch diese im Bibliotheksbereich noch relativ unbekannt Art der Auskunftserteilung konnte ebenfalls große Publizität erreicht und so für den Auskunftsdienst geworben werden.

Empfehlungen

Sinnvoll nur, wenn die Aktion in einen größeren Gesamtkontext eingebettet ist.

4.2.6 Sammlung häufiger Fragen (FAQs)

Beschreibung

FAQs ist ein Dokument, das allgemeine, häufig gestellte Fragen zu einem bestimmten Thema beantwortet. FAQs werden vor allem neuen Teilnehmern in Newsgroups angeboten, um Postings mit immer wieder gleichen Fragen zu vermeiden. Der virtuelle Kunde bekommt Antworten, bevor er seine Fragen gestellt hat. Die FAQs dienen der ersten Orientierung über die Nutzungsmöglichkeiten der Bibliothek. Die Stadtbücherei sieht dies als wichtigen Service bei der Bereitstellung einer Homepage an.

Zweck

Die »Online-Auskunft« ist ein wesentlicher Bereich auf der Homepage der Stadtbücherei Würzburg. Neben dem Chat bietet sie einen E-Mail-Service, eine »Übersicht von A-Z«, einen Verweis auf die Linksammlung, einen Newsletter und die »FAQs«, die dem Kunden eine Erstorientierung und Informationsmöglichkeit rund um die Uhr bieten und gleichzeitig die Bibliothek von Routinefragen entlasten.

Implementation

Vorgehen

Bei der Zusammenstellung der FAQs stand im Vordergrund, welche Fragen der Benutzer bei seinem ersten Bibliotheksbesuch am häufigsten stellt. Durch die Erfahrungen im Auskunftsdienst und die Orientierung an anderen Bibliothekshomepages ergaben sich folgende FAQs:

Die häufigsten Fragen an die Stadtbücherei:

1. Wie kann ich Mitglied der Bücherei werden?
2. Was kann ich in der Bücherei ausleihen?
3. Wie viele Medien kann ich ausleihen?
4. Wie lange kann ich die Medien ausleihen?
5. Was kostet die Büchereinutzung?
6. Wie funktionieren die Ausleihe und die Rückgabe?
7. Was tun, wenn ich vergessen habe, Medien zurück zu geben?
8. Kann ich die Ausleihe der Medien verlängern?
9. Kann jemand mit meiner Karte Medien entleihen?
10. Kann jemand anderes meine Medien zurückgeben?
11. Wo kann man Medien zurückgeben?
12. Was tun, wenn ich meinen Ausweis verloren habe?
13. Wie bekomme ich einen Ersatzausweis?
14. Wie kann ich ein gesuchtes Buch finden?
15. Wie sind die Bücher geordnet?
16. Ein Medium ist ausgeliehen, was kann ich tun?
17. Wie kann ich Medien über das Internet vormerken?
18. Kann ich Medien anderer Büchereien ausleihen?
19. Werden Bibliotheksführungen angeboten?
20. Habe ich noch Medien der Stadtbücherei zu Hause?
21. Kann ich in der Stadtbücherei das Internet nutzen?

Zeitrahmen

Die Recherche nach FAQs auf anderen Homepages war nicht sehr zeitaufwändig, und auch die Erstellung der Websites benötigte nur wenige Stunden. Die Pflege und Aktualisierung der FAQs nimmt kaum Zeit in Anspruch (nötig nur bei neuen Gebühren, Öffnungszeiten und dergleichen).

Evaluation

Leider bietet der Provider der Stadtbücherei Würzburg keine Statistikfunktion, um den Zugriff auf einzelne Bereiche oder Seiten zu zählen. Ermitteln lassen sich nur die monatlichen Klicks auf die Homepage. Deshalb lässt sich nicht feststellen, wie die FAQs angenommen werden. Lediglich die »Online-Auskunft« insgesamt verfügt über einen Counter.

Perspektiven

Nützlich für Online-Kunden, die sich schnell und übersichtlich informieren möchten. FAQs bieten Orientierungshilfe und machen die Homepage attraktiver. Inzwischen sind sie integraler Bestandteil der Online-Auskunft, die fortwährend ausgebaut wird.

Empfehlenswert für alle Bibliotheken zum Ersteinstieg. Erfahrungen anderer Anwender lassen sich bei der Erstellung nutzen.

4.2.7 Internet-Aktionstage

Beschreibung

Gezielte Veranstaltungen, Aktionen und Informationen rund ums Thema Internet mit entsprechender Werbung und Medienpräsenz.

Zweck

Einführung neuer Angebote, Information und Öffentlichkeitsarbeit.

Implementation

Vorgehen

Am Anfang stand die Themensuche. Bisher durchgeführt wurden Aktionstage zum »Virtuellen Lesecafé« (Kooperationspartner war die Lokalzeitung), »Free-Mail-Adressen« und »Surfen mit T-DSL« (Kooperationspartner war die Deutsche Telekom AG). Angedacht ist ein Handykurs für Senioren, der in der Stadtbibliothek Helsinki großen Erfolg hatte. Die Aktionstage werden von der Internet-Abteilung geplant, durchgeführt und beworben.

Rahmenbedingungen

Öffentliche Internetplätze. Beamer ist von Vorteil.

Zeitraumen

Ein Tag plus Planungsvorlauf. Relativ arbeitsaufwändig.

Ergebnis

Es bestand unterschiedliches Interesse an den Themen. Free-Mailing und T-DSL-Surfen waren stärker gefragt als das Virtuelle Lesecafé.

Evaluation

Besucherzählung.

Perspektiven:

Die Bibliothek präsentiert sich durch die Aktionstage als modernes Medienzentrum und bezieht den Bereich der neuen Medien in ihre Veranstaltungsarbeit mit ein. Neben den üblichen Internetschulungen lassen sich damit Akzente im Veranstaltungsangebot setzen. Die Aktionstage sind auch ein Imagefaktor für die Bibliothek. Sie sollten regelmäßig, aber nicht zu häufig – besonders aber bei der Einführung neuer Angebote – durchgeführt werden.

4.2.8 Rücklagesystem nicht verliehener Bücher mit entsprechender Benachrichtigung

Beschreibung

Nutzer sollen über den OPAC nicht nur entliehene Bücher vorbestellen, sondern auch gerade nicht entliehene Titel für sich reservieren, d. h. zurücklegen lassen können.

Zweck

Wer den OPAC über das Internet aufruft (im ersten Halbjahr 2002 wurde die Homepage der Stadtbücherei Würzburg von fast 80.000 virtuellen Besuchern genutzt) und dabei feststellt, dass das gewünschte Medium zur Zeit in den Regalen der Stadtbücherei steht, muss eine Reservierungsmöglichkeit haben, um den Titel beim anschließenden Besuch der Stadtbücherei auch wirklich noch vorzufinden. Dies wird bislang auf telefonischem Wege erledigt – also »EDV zu Fuß« und zeitaufwändig. Die angestrebte Lösung soll den Weg des Nutzers zum Medium vereinfachen und den Service weiter verbessern.

Implementation

Vorgehen

- Die »Rücklagefunktion nicht entliehener Medien« bezieht sich nur auf Medien der Hauptstelle. Absprache mit der Bibliothekssoftware-Firma (BiBer) über Wünsche und Möglichkeiten
- Programmierung der neuen Funktion unter UNIX
- Testphase und Mängelbehebung
- Inbetriebnahme und Veröffentlichung des neuen Services.

Rahmenbedingungen

Die Programmierung geschieht durch die Fachleute der Firma BiBer. Seitens der Stadtbücherei wird geklärt, auf welchem Netzwerkdrucker die Rücklagezettel ausgedruckt werden sollen und wer für das umgehende Heraussuchen der Medien zuständig ist.

Zeitraumen

1. Quartal 2002: Definition der Rücklagefunktion
2. Quartal 2002: Programmierung der neuen Funktion, Einbindung in den OPAC
3. Quartal 2002: Testphase, Inbetriebnahme und Veröffentlichung des neuen Services.

Ergebnis

Das Ergebnis steht noch aus.

Evaluation (erwartet)

- Serviceverbesserung der Stadtbücherei
- Gezieltere Informationsbeschaffung für Internet-Nutzer
- Bereicherung der kommunalen Bürgerdienste im Internet.

Perspektiven

Nutzen

- Internetnutzer kommen ohne Umwege zum Ziel, sprich zur gewünschten Information
- Entlastung der viel genutzten Auskunftsplätze in der Bücherei durch Abwicklung über das Sekretariat
- Steigerung der Verlässlichkeit der Stadtbücherei in den Augen ihrer Nutzer.

Probleme

- Ist ein Medium nicht entliehen, aber trotzdem nicht im Regal (verstellt, gestohlen, gerade abgegeben), muss der Besteller umgehend informiert werden, damit sein Weg womöglich von auswärts in die Stadtbücherei Würzburg nicht vergebens ist.
- Regelmäßige Kontrolle des Druckers im Sekretariat auf Rücklagezettel hin – auch zu Zeiten, in denen es nicht besetzt ist.

Erfolgsfaktoren

- Für die Nutzer muss deutlich werden, welche Möglichkeiten der Informationsbeschaffung ihnen offen stehen und wie sie zu einem reibungslosen Ablauf beitragen können (bei Vorbestellungen die Abholinformation abwarten; bei Rücklagen nur in der Hauptstelle nachfragen; anfallende Kosten bei der Vormerkung).
- Für die Stadtbücherei ist die umgehende Erledigung der Kundenwünsche entscheidend, sonst bleibt bei Problemfällen keine Zeit für die Kontaktaufnahme mit dem Kunden.

Konsequenzen

- Klare Benutzer-Menüführung im OPAC.
- Umgehende Erledigung der Rücklagewünsche: wegen der Problemfälle (s.o.) und um die zwischenzeitliche Entleiherung durch einen anderen Kunden zu verhindern.

Empfehlungen

Erst nach Inbetriebnahme des neuen Services möglich.

4.2.9 Medientipp des Monats

Beschreibung

MitarbeiterInnen der Stadtbücherei Würzburg stellen abwechselnd interessante Medien vor. Die Palette ist weit gespannt – von aktuellen Neuerscheinungen über Klassiker bis hin zu Non-Books. Pro Monat gibt es eine Empfehlung; neben dem aktuellen Tipp sind auch die Tipps der Vormonate abrufbar.

Zweck

Ein Value-Added-Service für die Kunden, also ein Service, der den Kunden einen Zusatznutzen bietet.

Implementation

Vorgehen

Besondere Voraussetzungen waren nicht erforderlich. Geklärt werden musste nur die rechtliche Frage zur Veröffentlichung der Titelblätter; keiner der angeschriebenen Verlage hatte Einwände. Die MitarbeiterInnen arbeiten auf freiwilliger Basis – es gibt genügend Interessenten. Die Medientipps werden in den Bibliotheksräumen plakatiert, im Internet publiziert, im Lokalfernsehen und in der Zeitung vorgestellt. Zu Weihnachten werden die Tipps – als kleines Heft gebunden – an gute Kunden und Mitglieder des Fördervereins verteilt.

Zeitraumen

Neben dem aktuellen Tipp sind auch die Tipps der Vormonate abrufbar. Der Zeitaufwand zur Erstellung ist gering.

Ergebnis

Die unterschiedlichen Verbreitungswege erschließen eine breite Öffentlichkeit und machen den neuen Service auch Nicht-Bibliothekskunden zugänglich. Die Nachfrage nach dem jeweils besprochenen Buch ist merklich größer.

Perspektiven

Nutzen

Mit dem Medientipp konnte die Homepage um ein weiteres Spektrum erweitert werden. Der Medientipp stellt Bezüge zwischen dem Internet und dem Buch sowie zwischen Mitarbeitern und Kunden her.

Empfehlungen

Der Medientipp verursacht keine Zusatzkosten und hat große Breitenwirkung. Durch die Zusammenarbeit mit den Medien entsteht für die Bibliothek ein zusätzlicher Werbe- und Imageeffekt. Das Projekt ist deshalb sehr zu empfehlen.

4.2.10 Intranet – Ausbau der internen Kommunikation

Beschreibung

Aufbau eines internen elektronischen Informationssystems für die Mitarbeiter der Stadtbücherei mit zwei Perspektiven:

- Zentrales Sammeln und Speichern von Ankündigungen, Arbeitsanleitungen, Dienstplänen und Dienstanweisungen
- Führen eines zentralen Terminkalenders, in dem alle Sonderaktionen (Veranstaltungen und Veranstaltungsorte, Pressekonferenzen, Führungen, Vermietung von Veranstaltungsräumen etc.) verzeichnet sind.

Zweck

- Die internen Informationen werden mit steigender Nutzung, wachsenden Aufgabenbereichen und reduziertem Personal immer zahlreicher.
- Rasche Verfügbarkeit der Informationen an allen Arbeitsplätzen der Stadtbücherei
- Zentrale Pflege und Aktualisierung der Informationen.

Implementation

Vorgehen

- Sammeln der wichtigen Informationen, auch durch Befragung der KollegInnen
- Abgrenzung von internen Informationen (z. B. Brandschutzordnung) zu jenen, die auch den Nutzern bzw. allen Interessenten auf der Homepage zur Verfügung gestellt werden sollen (z. B. Benutzungsordnung), damit es nicht zu Überschneidungen kommt
- Gliederung der Informationen in einer übersichtlichen Menüstruktur
- Wer liefert solche Informationen? Zuweisung von entsprechenden Rechten (lesen, speichern, löschen) an den Ordnern und Dokumenten für die jeweiligen Mitarbeiter

- Einrichten eines zentralen, von allen Arbeitsplätzen aus einsehbaren Terminkalenders
- Einrichten des Intranet auf den Arbeitsplatzcomputern
- Vorstellung des neuen Informationsweges und Schulung der Informationslieferanten.

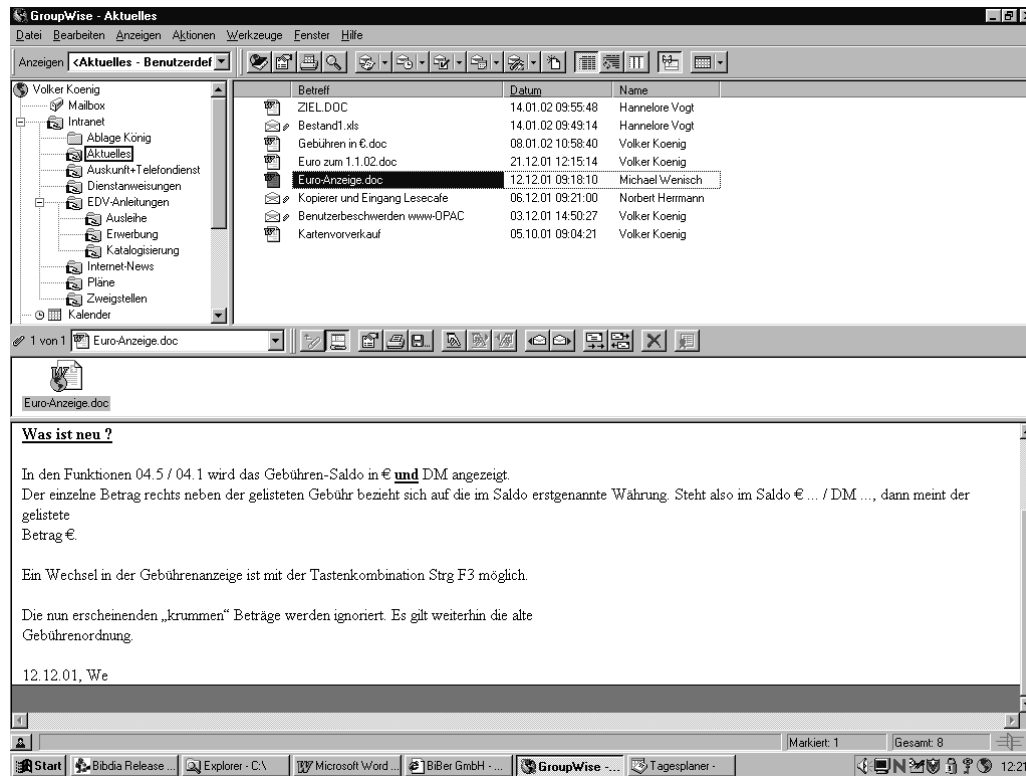
Rahmenbedingungen

- Die Einführung des elektronischen Nachrichtensystems »Groupwise 5.5« in der Stadtverwaltung Würzburg lieferte eine einfach zu bedienende, verlässliche und schnelle Basis für die MitarbeiterInneninformation.
- Damit können ins Intranet zumeist ohnehin vorhandene Word-Dokumente gestellt werden – die aufwändige Erstellung von HTML-Seiten entfällt.
- Zwei Mitarbeiter bildeten eine vorbereitende Arbeitsgruppe, per Befragung wurden die anderen MitarbeiterInnen einbezogen.
- Nutznießer sind alle MitarbeiterInnen mit Computerarbeitsplatz, vor allem an den Auskunftsplätzen, Verbuchungsplätzen und in den Zweigstellen.

Zeitraumen

- September 2001: Sichten der notwendigen Informationen
- Oktober 2001: Ordnen der Informationen in einer Menüstruktur
- November 2001: Einrichten des Intranet unter Groupwise
- Dezember 2001: Einrichten des Intranet auf allen Arbeitsplatzcomputern
- Januar 2002: Schulung der Informationslieferanten, Testphase des Intranet
- Februar 2002: Vorstellen des Intranet für alle KollegInnen, Einarbeiten von Änderungsvorschlägen.

Ergebnis



Evaluation

- Neuerungen und Änderungen können jetzt schnell und zuverlässig allen MitarbeiterInnen bekannt gegeben werden.
- Die Informationen stehen an allen Arbeitsplätzen der Stadtbücherei zur Verfügung.
- Die gesuchte Information findet sich so schneller als in mehr oder eher weniger strukturierten Infomappen.
- Keine zusätzlichen Investitionen für Soft- und Hardware erforderlich.
- Nutzung der einzelnen Informationen im Intranet kann statistisch ausgewertet werden.

Perspektiven

Nutzen

- Schnellere und zuverlässigere Information der MitarbeiterInnen
- Kein Problem mehr mit veralteten Versionen von Dienststanweisungen, Arbeitsanleitungen etc., die in Schreibtischschubladen ein ewiges Leben zu führen scheinen
- Weniger Zettelwirtschaft auf den Schreibtischen (vor allem an den Auskunftspätzen!)
- Geringere Druckkosten

- Viele telefonische Rückfragen unter den KollegInnen entfallen («Wie war das noch mal bei ... ?«).

Probleme

- MitarbeiterInnen ohne eigenen Computerarbeitsplatz fühlen sich vom Informationsstrom ausgeschlossen. Dem kann abgeholfen werden, indem man die PC-Anmeldung beim Booten – und damit den Zugang zu Groupwise – durch Namen und Password individualisiert.
- Aktualisierung der Informationen im Intranet darf nicht vergessen werden.
- Beliebt, aber unnötig ist das Ausdrucken und Ablegen der im Intranet dargebotenen Informationen.

Erfolgsfaktoren

- Technisch leichte Handhabbarkeit
- Kostengünstig
- Einbeziehung vieler MitarbeiterInnen
- Sicherheit vor (un-)beabsichtigtem Ändern und Löschen der Informationen.

Konsequenzen

- Abhängig von der Art der Information (z. B. bei Diskussionsbedarf) werden die MitarbeiterInnen weiterhin auch per Aushang und per Bekanntgabe bei Dienstbesprechungen informiert.
- Die regelmäßige Aktualisierung der Informationen im Intranet muss zumindest am Anfang beobachtet werden, denn die Akzeptanz des Mediums lässt sonst schnell nach.

Empfehlungen²⁶

Für die interne Information von BibliotheksmitarbeiterInnen hat dieses Projekt eine sehr gut geeignete, kostengünstige und zeitsparende Lösung aufgezeigt, zumal das elektronische Nachrichtensystem »Groupwise 5.5« wesentlich komfortabler und sicherer ist als das im Office-Paket angebotene Outlook von Microsoft. Nur für die Informationsmengen eines Intranet in Großstadtsystemen erscheint die Darstellung auf HTML-Seiten wegen der Möglichkeit zur Verlinkung sinnvoller, aber auch arbeitsaufwändiger.

5 Schlussfolgerungen und Perspektiven

Insgesamt lässt sich feststellen, dass der Grad der Vernetzung und die Zahl der nationalen Projekte in Finnland wesentlich höher sind als in Deutschland. Dies liegt sicher mit an der geografischen und soziodemografischen Struktur des Landes. Dennoch lassen sich viele Datenbankprojekte auch auf lokaler Ebene installieren. Viele heute nationale Datenbanken oder Projekte wurden zunächst einmal nur von einer finnischen Bibliothek erprobt und anschließend erst vernetzt angeboten.

Entscheidend ist, dass IT-Entwicklung und Personalentwicklung in ein ganzheitliches Managementkonzept eingebettet sind. Dies wird in der Stadtbibliothek Helsinki in vorbildlicher Weise umgesetzt. Klar definierte Ziele, Mitarbeiterinformation, Fortbildung und kreative und unvoreingenommene Erprobung neuer Ideen sind nur einige erwähnenswerte Punkte.

Internetgestützte Serviceleistungen, wie sie beispielsweise in Tampere (aber auch in anderen finnischen Städten wie Turku oder Oulu) Standard sind, hängen stark von der Leistungsfähigkeit der Bibliothekssoftware ab. Hier müssen die deutschen Bibliotheken in ihren Pflichtenheften auf die Softwarefirmen einwirken, damit auch in Deutschland diese Angebote selbstverständlich werden. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass der Kundenorientierung und der damit verbundenen Kundenbindung ein hoher Stellenwert eingeräumt wird. Untersuchungen im Rahmen des »Internationalen Netzwerks Öffentlicher Bibliotheken« belegen, dass die Personalisierung von Services eine der Zukunftsaufgaben Öffentlicher Bibliotheken sein wird.²⁷

Die Stadtbücherei Würzburg hat diesen Aspekt bereits 1996 als eines der Hauptziele in ihr Leitbild aufgenommen. Der kontinuierlichen Optimierung der Serviceangebote wird ein hoher Stellenwert eingeräumt, deshalb stieß das Database-Marketing mit dem Infoservice bei den Mitarbeitern auf besonderes Interesse. Positiv wurde vom Bibliotheksteam bewertet, dass dieser Service primär elektronisch abgewickelt wird und sich kaum auf die angespannte personelle Situation auswirkt; ähnlich wurden auch das »virtuelle« Lesecafé und die FAQs gesehen. Auch das Intranet wurde sehr positiv aufgenommen, die Mitarbeiter fühlen sich nach eigenen Aussagen deutlich besser informiert und in das Gesamtsystem der Bibliothek integriert. Der Zufriedenheitsgrad konnte durch dieses interne Informationsmittel erhöht werden; damit wurde eine wichtige Voraussetzung für die Kundenzufriedenheit geschaffen.

Der Online-Chat wurde hingegen zunächst mit zwiespältigen Gefühlen aufgenommen. Nachdem sich jedoch zeigte, dass der Aufwand nicht so groß wie befürchtet war und der neue Service gut in den Arbeitsablauf integriert werden konnte, nahmen die Bedenken ab.

Ein entscheidender Erfolgsfaktor für die Akzeptanz neuer Dienstleistungsangebote ist die rechtzeitige Information aller Mitarbeiter über die geplanten Maßnahmen. Daran müssen sich ausgiebige Schulungsprogramme für alle betroffenen Kolleginnen und Kollegen anschließen. Erst dann sollte das neue Angebot der Öffentlichkeit vorgestellt werden.

Zum Abschluss des Projektes, der aber nicht das Ende der eingeleiteten Entwicklungen bedeutet, lässt sich ein absolut positives Fazit ziehen. Der Blick ins Ausland hat neue Perspektiven aufgezeigt. Trotz länderspezifischer Besonderheiten ließen sich die meisten Projekte auf die eigene Situation »herunterbrechen«, größere Probleme gab es dabei nicht zu bewältigen. Selbst kleinere Bibliotheken können aus der Vielzahl der im Implementationsteil vorgeschlagenen Lösungen praktikable Methoden für sich finden.

Das Projekt und die damit verbundenen zahlreichen Innovationen wurden in der Öffentlichkeit und vom Fachpublikum mit großem Interesse verfolgt. Die Stadtbücherei konnte einen enormen Imagegewinn verbuchen und wurde in den Medien als »absolute Vorzeige-Bibliothek« bezeichnet.²⁸ Durch die Umsetzung der im Rahmen des »Internationalen Bibliotheksstipendiums« gewonnenen Anregungen konnte die Bibliothek ihren Ruf als innovative, zukunftsgerichtete Institution bei den Kunden, den politischen Entscheidungsträgern, den Medienvertretern und bei der Verwaltung gleichermaßen festigen.

Die Resonanz der Bibliothekskunden war durch die Bank positiv – man ist stolz auf seine moderne Bibliothek. Die Nutzung der Online-Dienste hat sich innerhalb eines Jahres verdreifacht, die Rückmeldungen durch E-Mails und die Online-Umfrage sind sehr ermutigend. Die Stadtbücherei Würzburg wird deshalb den mit diesem Projekt eingeschlagenen Weg konsequent weiter verfolgen. Die Devise lautet: agieren, statt reagieren.

Auf Grund der sehr positiven Erfahrungen kann ich Kolleginnen und Kollegen nur ermutigen, ebenfalls diesen Weg zu beschreiten. Nicht alle Maßnahmen können, müssen und sollten gleichzeitig angegangen werden, und nicht alles ist für jede Bibliothek geeignet. Doch ganz gezielt und planvoll können sicher viele Bibliotheken die für sie relevanten Projekte angehen.

Ganz zum Schluss möchte ich der Bertelsmann Stiftung und BI-International danken, die dieses Projekt ermöglicht und damit einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung des deutschen Bibliothekswesens geleistet haben. Mein besonderer Dank gilt Dr. Ute Welscher, Ulrike Lang und Andreas Mittrowann.

Die Autorin

Hannelore Vogt erwarb 1981 ihr Diplom als Bibliothekarin in Stuttgart. Nach einer kurzen Tätigkeit an der Universitätsbibliothek in Würzburg übernahm sie die Leitung der Stadtbücherei Bad Mergentheim. 1993 schloss sie ihr Zweitstudium in den Fächern Kulturmanagement, Kulturwissenschaft und Kunstgeschichte mit dem Magister Artium ab; das Thema ihrer Magisterarbeit lautete: »Marketing für Öffentliche Bibliotheken«. Im gleichen Jahr übernahm sie die Leitung der Stadtbücherei Würzburg. Dort war sie zuständig für den Neu- bzw. Umbau der Bibliothek, die EDV-Einführung sowie die gesamte Reorganisation des Betriebsablaufs. Seit 2002 ist sie Mitglied in der Managementkommission des eDBI und des »Internationalen Netzwerks Öffentlicher Bibliotheken« der Bertelsmann Stiftung. Sie beschäftigt sich intensiv mit aktuellen Marketing-Entwicklungen sowie mit der Optimierung der Besucherorientierung.

Vielen Dank an das IT-Team der Stadtbücherei Würzburg – Volker König, Roger Spörke, Manfred Ullrich, Michael Wenisch, Dirk Wissen – für die Unterstützung bei der Planung und Umsetzung der Projekte.

Anmerkungen

- 1 Einen interessanten Überblick über innovative Internetanwendungen in den USA bietet folgende Website: <http://www.wiltonlibrary.org/innovate.html>.
- 2 Vormalig Bibliothekarische Auslandsstelle in der BDB.
- 3 Vgl. hierzu auch das Leitbild der Stadtbücherei Würzburg. Online: <http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de>.
- 4 Beide können im Internet unter <http://www.publiclibraries.fi> in englischer Sprache heruntergeladen werden.
- 5 Statistische Daten zum finnischen Bibliothekswesen unter: <http://www.tilastot.kirjastot.fi>
- 6 Diese Materialien gibt es im Internet unter: http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html bzw. <http://www.minedu.fi/minedu/publications/librarypolicyprogramme.pdf> (Acrobat Reader erforderlich).
- 7 Der Betrag ist nicht festgelegt, wie das beim deutschen Stiftungsrecht der Fall wäre, sondern kann investiert werden.
- 8 Bei PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Network) handelt es sich um ein EU-Projekt, welches das Ziel einer benutzerfreundlichen Informationsgesellschaft verfolgt. Hauptziel ist die Entwicklung eines »e-Europe«.
- 9 Vertiefende Informationen hierüber finden sich in: Berndtson, Maija (1999): Management Self-Assessment, International Network of Public Libraries, Gütersloh.
- 10 Hierzu zählen vor allem Kennzahlen, die die Nutzung und Kundenorientierung der Bibliothek betreffen.
- 11 Berndtson, 1999.
- 12 Die Aussagen in diesem Abschnitt basieren auf einem Gespräch mit der Leiterin der Stadtbibliothek Helsinki, Maija Berndtson, sowie einem Artikel von ihr: Berndtson, Maija (2001): Helsinki City Library – the prize-winner seeking new vistas. In: Scandinavian Public Library Quarterly, Vol. 34, 2.
- 13 Berndtson, 2001: 32.
- 14 Berndtson, 2001: 32.
- 15 In Finnland gibt es kein Pflichtexemplarrecht. Deshalb sammelt die Repository Library (<http://www.ntl.fi>) als Depotbibliothek Titel, die in finnischen Bibliotheken ausgeschieden werden. Die Bibliotheken fragen vorher an, ob das entsprechende Exemplar in der Repository Library gebraucht wird und leiten es auf Wunsch dorthin.
- 16 Mac Glamery, Susan (2002): Live reference on the web: using web content sharing software in the library. <http://www.247ref.org/present/247.ref.pdf>.
- 17 Müllenbruck, Stefan (2001): Sind Sie ein Mensch? Auskunft per Chat an der UB Trier. In BuB, Jg. 53, H. 4, 216–218.
- 18 Tenopir, Carol (2001): Virtual Reference Services in a Real World. In: Library Journal, 7.1.2001. Im Internet: www.libraryjournal.com.
Vertiefende Informationen finden sich unter »Virtual Reference Desk« <http://www.vrd.org/VRD2001>.
- 19 Weitere Anbieter sind: <http://www.instant-service.com> oder <http://www.livehelper.com>.
- 20 Vgl. hierzu den vernetzten Auskunftsdienst in Dänemark: <http://www.biblioteksvagten.dk/english/index.htm> oder den 24/7-Dienst der Los Angeles Public Library: <http://www.247ref.org/portal/access2.cfm?lib='LAPL'#plugins>.
- 21 Beispielsweise der »Virtual Reference Desk« in der Bibliothek der Bowling Green State University in Ohio. Die Kosten der dort eingesetzten Software beliefen sich im ersten Jahr auf 14.000 \$. Informationen zur Software gibt es auf der Seite von »Library Systems and Services« unter: <http://www.lssi.com/>; speziell zum Produkt findet man aktuellste Informationen unter: <http://www.virtualreference.net/virtual/>. Die Firma bietet, ähnlich wie andere Firmen, verschiedene Funktionen mit je nach Funktionalität gestaffelten Preisen an; eine Demoversion kann getestet werden. Näheres dazu auch bei: Broughton, Kelly: Our experiment in online, real-time reference. In: Computers in libraries 21, 2001, 4, 26–31. Im Internet: <http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/broughton.htm> und <http://www.bgsu.edu/colleges/library/infosrv/ref/virtual/TechGrant.doc>.
- 22 Heinrichs, Werner/Armin Klein (2001): Kulturmanagement von A – Z. 600 Begriffe für Studium und Praxis, 2., völlig überarb. und erw. Aufl., Beck-Wirtschaftsberater im dtv, 5877, München.
- 23 Ein Abruf der Informationen an den OPACs in der Stadtbücherei ist ebenfalls möglich.
- 24 Pröhl, Marga/Bettina Windau (Hrsg.) (1997): Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken, Empfehlungen und Arbeitsmaterialien für ein output-orientiertes Berichtswesen, Bertelsmann Stiftung, Gütersloh.
- 25 An drei Tagen wurde zu unterschiedlichen Zeiten jeder 10. Besucher befragt.
- 26 Vertiefende Informationen gibt der Artikel von Volker König: Spielen Sie immer noch Notizzettel-Memory? Intranet in der Stadtbücherei Würzburg. In: BuB, 54. Jg., H. 7/8, 438–439.

- 27 Garcia, June/Christopher, Chia (2002): Personalisierung von Services, Gütersloh. Online:
<http://www.bertelsmann-stiftung.de/INPL>
- 28 Main-Post vom 18.07.2002. Zitat: »Erst im vergangenen Jahr weilte sie [die Bibliotheksleiterin; Anm. d. Verf.] für vier Wochen in Helsinki, um dort Anregungen für die Würzburger Bücherei zu sammeln.« Auch das Bayerische Fernsehen und der Lokalfunk bewerteten die Projekte sehr positiv und berichteten mehrfach darüber.

Anlagen

Anlage 1: Benachrichtigungen zum Info-Service

Von: Info-Service <stadtbuecherei@stadt.wuerzburg.de>
An: <volker.koenig@stadt.wuerzburg.de>
Datum: Mittwoch, 24. Juli 2002 10:29:43
Betreff: Info-Service Stadtbücherei Würzburg (Neuerwerbungs-Service)

Ihre Anmeldung für den »Info-Service« war erfolgreich.

In Zukunft können Sie über Ihren Info-Service
(»<http://www.wuerzburg.de/rathaus/stadtbuecherei/opac.html>«)
folgende Aktionen tätigen:

- Aktuelles aus der Bücherei mitgeteilt bekommen
- Sich über Neuerwerbungen informieren
- Benachrichtigungen zu von Ihnen vorbestellten Medien erhalten

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, den Info-Service wieder abzubestellen.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Büchereiteam

Von: Info-Service <stadtbuecherei@stadt.wuerzburg.de>
An: <volker.koenig@stadt.wuerzburg.de>
Datum: Mittwoch, 24. Juli 2002 10:33:30
Betreff: Info-Service Stadtbücherei Würzburg (Neuerwerbungs-Service)

Liebe Büchereifreundin, lieber Büchereifreund,

Sie haben sich bei unserem Info-Service angemeldet und gewünscht, über Neuigkeiten der Stadtbücherei Würzburg informiert zu werden. Im Anhang dieser e-Mail finden sie Neues, Nützliches und Interessantes, zusammengestellt von Ihrer Stadtbücherei, Marktplatz 9, 97070 Würzburg, Tel. 0931/373438

stadtbuecherei@stadt.wuerzburg.de, <http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de>

Von: Info-Service <stadtbaecherei@stadt.wuerzburg.de>
An: <volker.koenig@stadt.wuerzburg.de>
Datum: Mittwoch, 31. Juli 2002 06:03:38
Betreff: Info-Service Stadtbücherei Würzburg (Neuerwerbungs-Service)

Liebe Büchereifreundin, lieber Büchereifreund,

bitte innerhalb 1 Woche ein von Ihnen vorbestelltes Medium abholen!
Stadtbücherei Würzburg, Tel. 0931/373438

<http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de>

Bichsel, Peter:

Cherubin Hammer und Cherubin Hammer. – Frankfurt am Main : Suhrkamp, 1999. – 108 S.

ISBN 3-518-41032-6 fest geb. :DM 34,00

Sw: Schweiz / Belletristische Darstellung

Die Schilderung zweier Lebensgeschichten in ironischem Kontrast: die eines spießigen und versponnenen Archivars und die eines gerissenen Gauners und Säufers.

(ID: 334166263)

SL – Bichs

Gesamt 1, Vorm. 0, Ausg. 1, Nicht vormerkb. 0

101534316 Lfd. 4 Ges. 21 Erwartet zum 27.08.2002

Von: Info-Service <stadtbaecherei@stadt.wuerzburg.de>
An: <volker.koenig@stadt.wuerzburg.de>
Datum: Mittwoch, 24. Juli 2002 10:33:30
Betreff: Info-Service Stadtbücherei Würzburg (Neuerwerbungs-Service)

Liebe Büchereifreundin, lieber Büchereifreund,

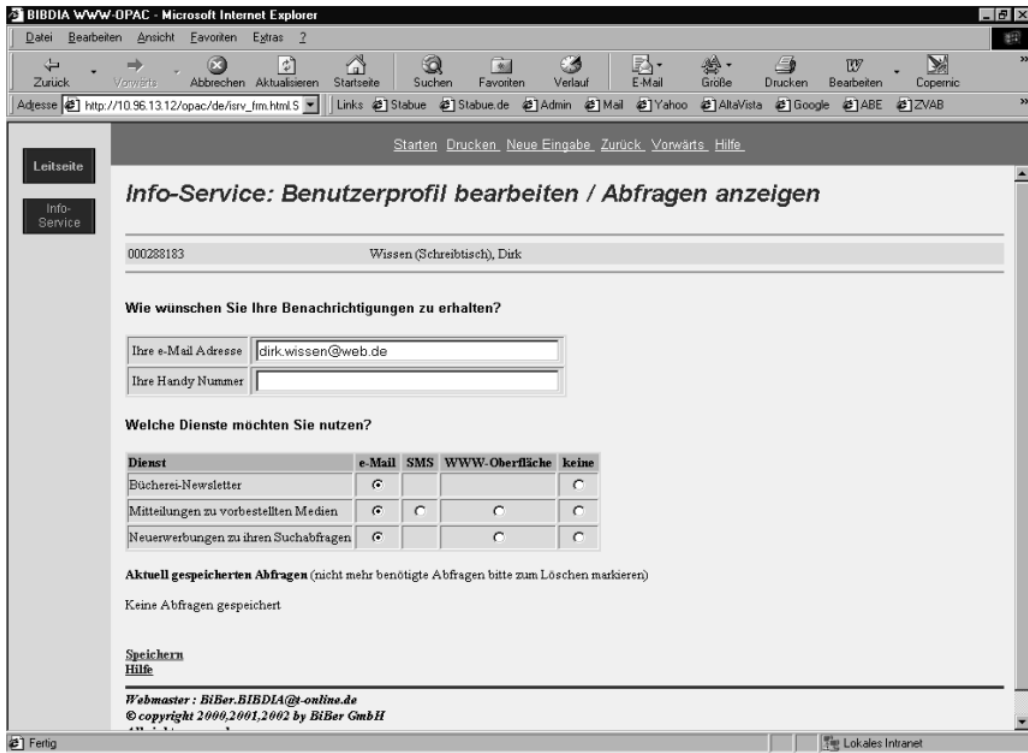
Sie haben sich bei unserem Info-Service angemeldet und gewünscht, über bestimmte Neuerwerbungen der Stadtbücherei Würzburg informiert zu werden. Jetzt haben wir etwas in unseren Bestand aufgenommen, was Sie interessieren könnte.

Stadtbücherei Würzburg, Tel. 0931/373438

<http://www.stadtbuecherei-wuerzburg.de>

[hier soll folgen der Link zum Volltitel mit Vorbestell- bzw. Rücklagefunktion]

Anlage 2: Info-Service (Entwurf)



Anlage 3: Formular zur Online-Umfrage

