

Auf dem Weg in die digitale Zukunft

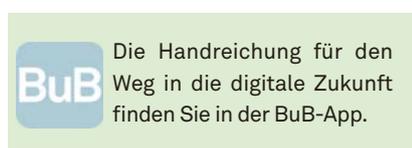
Eine Handreichung zur EDV-technischen Infrastruktur in Öffentlichen Bibliotheken

Seit Jahren vermehrt sich der Einsatz von Technik in Öffentlichen Bibliotheken – angefangen bei der Recherche in lokalen Beständen zunächst in der Bibliothek (OPAC), dann von zu Hause aus (WEBOPAC), der Ausleihe von E-Books bis hin zur Bereitstellung von mobilen Endgeräten, Internetarbeitsplätzen und WLAN. Die Einsatzszenarien technisch unterstützter Angebote Öffentlicher Bibliotheken entwickeln sich kontinuierlich weiter. Was dabei zu beachten ist, stellt eine aktuelle Handreichung aus Nordrhein-Westfalen dar, die Öffentlichen Bibliotheken und ihren Trägern vielfältige und qualifizierte Anregungen bei der Ausgestaltung der EDV-technischen Ausstattung der jeweiligen Einrichtung bietet.

Die technische Ausstattung Öffentlicher Bibliotheken hat vielerorts mit der Weiterentwicklung des Aufgabenspektrums nur unzureichend Schritt gehalten. Die Probleme sind zahlreich: ein Nebeneinander unterschiedlichster Systeme und Technologien, veraltete Hardware, fehlendes Know-how im Bereich der EDV und vieles mehr.

Das Vorgehen

Um den Stand der technischen Ausstattung in den nordrhein-westfälischen Bibliotheken zu überprüfen und um eine solide Grundlage für künftige Fördermaßnahmen zu schaffen, ist das Land Nordrhein-Westfalen (NRW) nun einen neuen Weg gegangen. Bereits in 2011 veröffentlichte das Land ein Papier mit konkreten Empfehlungen¹, in denen notwendige Elemente der EDV-technischen Infrastruktur benannt wurden. So wurden zum Beispiel die Modernisierung der technischen Ausstattung Öffentlicher Bibliotheken und die Einführung von WLAN gefordert.



Basierend auf diesen Empfehlungen wurde eine Analyse der EDV-technischen Infrastruktur von vier Öffentlichen Bibliotheken in NRW beauftragt. Die Wahl fiel dabei auf die Bibliotheken

in Herten, Lübbecke, Mönchengladbach und Paderborn. Bei der Auswahl wurde versucht, das Spektrum Öffentlicher Bibliotheken in NRW möglichst breit abzubilden. Zu diesem Zweck wurden Klein-, Mittel- und Großstadtsysteme untersucht, deren technische Infrastruktur stark variiert und unterschiedlich stark ausgeprägt ist (siehe Abbildung 1). Mit der Analyse wurde die Firma Cancom GmbH beauftragt. Die inhaltliche Begleitung erfolgte durch Sarah Hollendiek und Dirk Ehlen von der Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken NRW bei der Bezirksregierung Düsseldorf.

Die Analysegrundlage bildete ein Fragenkatalog, der insgesamt 200 Fragen aus zwölf Bereichen umfasste. Im Rahmen eines siebenstündigen Interviews wurden sowohl Aussagen zum aktuellen Stand als auch eine Einschätzung zu zukünftigen Bedarfen aufgenommen. Bei der Befragung waren Vertreter der Bibliotheken sowie EDV-Verantwortliche aus Kommunen beziehungsweise Kreisrechenzentren zugegen (Abbildung 2). Besonders positiv ist im Nachhinein der offene Austausch zwischen den beteiligten Abteilungen zu bewerten. Durch den Dialog konnten Bibliothek und IT-Abteilung Positionen und Ansichten austauschen und eine bessere Vorstellung von dem jeweils anderen Arbeitsgebiet gewinnen. Manche Probleme, die als solche angesprochen wurden, konnten sofort an Ort und Stelle gelöst werden.

¹ Bezirksregierung Düsseldorf [Hrsg.]: Lernort Bibliothek – auf dem Weg in eine digitale Zukunft, 2011, online verfügbar unter: www.brd.nrw.de/schule/privatschulen_sonstiges/oeffentl_Biblio_Container/pdf/7/Lernort_Bibliothek_-_auf_dem_Weg_in_eine_digitale_Zukunft.pdf

Bibliothek	Nr.: 1 primäre Nutzer	Nr.: 2 Einricht. / Standorte	Nr.: 9 Entleiher	Nr.: 13 Medien(phys.)insg.
Mediothek Lübbecke	26.936	1	2.688	30.761
Stadtbibliothek Herten	62.335	1	7.416	102.893
Stadtbibliothek Paderborn	150.235	4	12.794	112.678
Stadtbibliothek Mönchengladbach	269.558	4	20.788	264.030

Bibliothek	Nr.: 34 Best. virt. Best.	Nr.: 34.1 Verb. virt. Best.	Nr.: 34.2 Bibs. im Verb.	Nr.: 38 Datenbnk.
Mediothek Lübbecke	0	0	0	0
Stadtbibliothek Herten	0	21503	9	10
Stadtbibliothek Paderborn	10.404	/	/	3
Stadtbibliothek Mönchengladbach	23.185	/	/	26

Bibliothek	Nr.: 68 Personal VZÄ	Nr.: 69 VZÄ Fachbibl.
Mediothek Lübbecke	3,34	1,00
Stadtbibliothek Herten	15,39	4,58
Stadtbibliothek Paderborn	27,04	12,08
Stadtbibliothek Mönchengladbach	42,15	11,99

Abbildung 1: Ausgewählte dbs-Daten der Pilotbibliotheken aus dem Jahr 2015.

<p>1 Bestandverwaltung 2 Kundenservice 3 Internet 4 Social Media 5 LAN 6 WLAN 7 Ausstattung 8 Ausstattungskonzept 9 Interkommunale Zusammenarbeit 10 Kommunales Rechenzentrum 11 EDV-Kompetenzen 12 Sonstiges</p>	<p>1.2.3. Haben externe Datenlieferanten einen direkten Zugriff auf das LMS der Bibliothek oder kann nur auf eine gespiegelte Datenbank zugegriffen werden (Aktualisierungsgrad)?</p> <p>6.1.3. Welche Hardware-Komponenten kommen zum Einsatz?</p> <p>8.1.1. Gibt es ein Ausstattungskonzept für Endgeräte (wie z.B. PCs und Notebooks), das Mindestanforderungen an die zugehörigen Parameter definiert? Falls ja, wie sieht dieses aus?</p> <p>11.2.4. Wie würden Sie die Kenntnisse der Bibliotheksmitarbeiter im Bereich innovative Geräte (z.B. VR-Brillen, Drohnen, 3D-Kameras etc.) bewerten?</p>
--	---

Abbildung 2: Themenbereiche des Fragebogens sowie ausgewählte Beispielfragen.

Im nächsten Schritt wurden die Analysebögen vom zuständigen Projektleiter der Firma Cancom vereinheitlicht und einer Bewertung unterzogen. Die teilnehmenden Bibliotheken haben so nicht nur ein Protokoll der Sitzung erhalten, sondern auch eine (objektive) Fremdeinschätzung, der von ihnen subjektiv beschriebenen Ist-Situation. Die vier Analyseergebnisse wurden dann miteinander verglichen, sodass eine Auswahl der wichtigsten Themen für die Handreichung ermöglicht wurde. Die Fokusthemen der Handreichung sind die Anbindung externer Dienste, Internetanbindung, WLAN, Ausstattung, Mobile Endgeräte, Gebäudeinfrastruktur und EDV-Kompetenzen.

Orientierung – Kommunikation – Organisation

Die Handreichung unterstützt in erster Linie Bibliotheksmitarbeiter und Bibliotheksträger dabei, die aktuelle EDV-technische Infrastruktur vor Ort einzuschätzen und den notwendigen Handlungsbedarf für die kommenden Jahre abzuleiten. Sie ist damit ebenso eine Informationsquelle wie auch ein Instrument zur Selbstanalyse für Öffentliche Bibliotheken. Die Handreichung wurde ausdrücklich nicht für IT-Experten geschrieben, sondern ist so aufbereitet, dass sie für Laien verständlich ist. Um Handlungsbedarfe erfolgreich an Partner und Dienstleister kommunizieren zu können, ist ein grundsätzliches Verständnis des Themas und der technischen Abläufe erforderlich.

Die Handreichung versucht genau hier durch Erläuterungen und mithilfe von Referenzwerten Unterstützung zu leisten. Dazu werden nicht nur konkrete Empfehlungen ausgesprochen, sondern auch Vor- und Nachteile sowie Alternativen aufgezeigt. Die Handreichung soll so auch den sehr heterogenen, lokalen Voraussetzungen gerecht werden können. Jedes Kapitel beginnt mit einer Checkliste, die das jeweilige Thema umreißt und eine grobe Einschätzung zur eigenen Situation ermöglicht.

Die Handreichung in der Praxis

Das Ziel der Handreichung ist es, Öffentliche Bibliotheken dazu zu befähigen Benutzererlebnisse besonders positiv zu gestalten. Aber was macht ein

besonders gutes Benutzererlebnis aus? Angenommen ein Bibliotheksbesucher möchte mit seinem eigenen Smartphone über das WLAN der Bibliothek ein E-Book leihen, lesen oder einfach im Internet surfen. Um das Benutzererlebnis positiv zu gestalten sind eine Reihe von (technischen) Voraussetzungen zu erfüllen. Jede dieser Voraussetzungen stellt das Bibliothekspersonal vor Fragen. Es geht zum Beispiel um die Gestaltung des Arbeitsplatzes, ist dieser für die gewünschte Nutzung geeignet? Findet er bequeme Sessel oder ausschließlich Bürostühle vor? Gibt es Steckdosen, die ein längeres Arbeiten mit mitgebrachten Geräten ermöglichen? Ist das WLAN-Signal am Arbeitsplatz ausreichend oder liegt



der nächste Access-Point am anderen Ende der Bibliothek? Wie frei ist der Zugang gestaltet? Sind zum Beispiel bürokratische (Benutzerausweis, Unterzeichnung von Nutzungsregeln/Hausregeln) oder technische (Tickets mit oder ohne zeitlicher Begrenzung) Hürden zu überwinden oder kann der Besucher sich »einfach« anmelden? Reicht die verfügbare Bandbreite für den Bedarf des



Abbildung 3: Beispielhafter Kapitelaufbau.

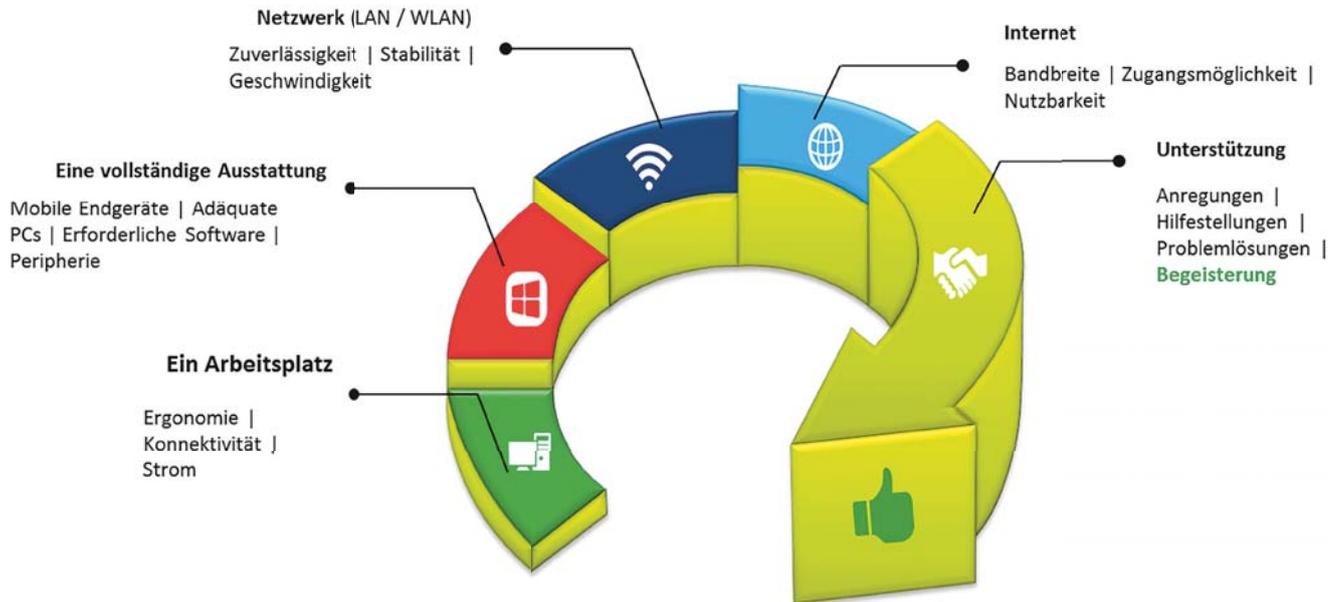


Abbildung 4: Zusammenhang zwischen einzelnen technischen Aspekten und dem Benutzererlebnis.

Besuchers? Die Handreichung spricht zum Beispiel von einem Datenverbrauch (Download) von zwei Mbit/s pro Nutzer, um ein normales Surferlebnis zu gewährleisten.

Ein Besucher, der eventuell erstmals ein E-Book über ein Portal der Bibliothek herunterladen möchte, benötigt gegebenenfalls eine Erläuterung durch das

Bibliothekspersonal. Es ist also nötig, dass das Bibliothekspersonal die grundsätzliche Funktionsweise des Leihprozesses (notwendige Schritte, Besonderheiten und Rahmenbedingungen, Unterschiede zu Kaufangeboten) kennt und erklären kann. Nur, wenn alle Elemente dieser Kette die Nutzererwartungen erfüllen, kann der Gesamteindruck positiv ausfallen.

Insbesondere bei Einschränkungen des Nutzungserlebnisses, liegt es in der Verantwortung des Bibliothekspersonals, dem Besucher kompetent und durch Aufzeigen von möglichen Lösungsstrategien zur Seite zu stehen. Besonders leistungsstarke Bibliotheken denken bei all dem auch an etwaige Ausfallsicherungen, wie zum Beispiel die Bereitstellung von zwei (technisch-) getrennten Internetleitungen oder Möglichkeiten defekte Bibliotheks-Hardware kurzfristig auszutauschen. Dies kann selbstverständlich nicht jede Bibliothek leisten. Ziel einer jeden Einrichtung muss es aber sein, dass das vorhandene Potenzial bestmöglich genutzt wird.

Das Ziel des Landes NRW ist es, die Öffentlichen Bibliotheken auf ihrem Weg in die digitale Zukunft bestmöglich zu unterstützen. Eine qualifizierte und leistungsfähige EDV-Infrastruktur ist dafür eine grundlegende Voraussetzung.

Nur so können Bibliotheken die wachsenden Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer erfüllen und ihre sich verändernden Aufgaben in der digitalen Gesellschaft wahrnehmen. Die Handreichung bildet dabei einen wichtigen Grundstein für diese Bemühungen.

Dirk Ehlen, Sarah Hollendiek

Sarah Hollendiek studierte Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln und schloss 2014 mit dem Bachelor of Arts ab. Nach dem Studium arbeitete sie in der Stadtbibliothek Gütersloh GmbH. Seit November 2016 ist sie bei der Bezirksregierung Düsseldorf im Dezernat 48 Öffentliche Bibliotheken angestellt und beschäftigt sich unter anderem mit dem Arbeitsschwerpunkt »Bibliothek als digitaler Ort«. – Kontakt: sarah.hollendiek@brd.nrw.de



Dirk Ehlen, geboren 1985 in Wittlich, studierte Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln und schloss 2010 mit dem Bachelor of Arts ab. Seit Januar 2011 ist er bei der Bezirksregierung Düsseldorf im Dezernat 48 Öffentliche Bibliotheken beschäftigt. In seinem Arbeitsschwerpunkt »Bibliothek als digitaler Ort« beschäftigt er sich insbesondere mit der technischen Ausstattung Öffentlicher Bibliotheken und berät zum Thema digitale Angebote. – Kontakt: dirk.ehlen@brd.nrw.de

