

Sibylle Rudin

## Tube, Festzeiten und Gesichtsbücher: Die Wahrnehmung einer neuen Informationswelt in einer öffentlichen Bibliothek

Jahrelang haben wir Bibliothekarinnen und Bibliothekare uns als Informationsspezialistinnen und -spezialisten begriffen, die die Aufgabe haben, ihren Kunden Informationen zugänglich zu machen. Plötzlich müssen wir feststellen, dass Informationen ausgetauscht werden, ohne dass wir involviert sind. Kundinnen und Kunden haben unsern guten alten OPAC, der ihnen schon als Begriff fremd ist und unsere gut gepflegten Linklisten einfach links liegen lassen und sich eine andere, uns weitgehend unbekannt, Informationswelt geschaffen. Der folgende Bericht handelt von der Wahrnehmung dieser neuen Wirklichkeit und dem Umgang mit ihr in einer mittelgroßen öffentlichen Bibliothek.

Neueröffnung der Bibliothek 2005: Neues (EDV)-Leben in altem Gemäuer

2005 wird die neue, erweiterte Kantonsbibliothek Baselland eingeweiht. Sie ist aus einem ehemaligen fast 100-jährigen Weinlager entstanden. Der eigenwillige Umbau erregt Aufsehen; die Tragkonstruktion aus mächtigen Holzbalken bleibt erhalten, eine Laterne aus Stahl und Glas wird auf den Dachstuhl gesetzt, die Innenräume sind in grüner Leuchtmarker-Farbe gehalten.



Wie der Umbau des Gebäudes, wird auch die EDV-Infrastruktur jahrelang geplant. Neue Technologien sollen Einzug halten. In der Offertvorlage für die Bibliotheks-Software von SISIS (heute OCLC) hat die Kantonsbibliothek einer Personalisierung des Online-Katalogs unter dem Begriff „mylibrary“ bereits großes Gewicht eingeräumt: Unter anderem ist eine Medienbeurteilung durch die Kundinnen und Kunden der Bibliothek vorgesehen. Vom Offerierten fällt am Schluss einiges dem Rotstift zum Opfer, geblieben sind aber ein paar Innovationen, die es uns erlauben, ein sehr viel grösseres Haus mit nur wenig mehr Personal zu führen:

RFID-Technologie für Selbstausleihe und Buchrückgabe

Erwerbungsmodul: Lektoren lösen eine Direktbestellung beim Schweizerischen Buchhandelszentrum (SBZ) aus, mit gleichzeitiger automatischer Datenübernahme in den Katalog.

Publikumszugang ins Internet erlaubt zeitgesteuertes Surfen

Selbstregistrierung und Gebührenbezahlung mit Kreditkarte

SMS und Email-Benachrichtigung

## Die neue Bibliothek kommt gut an, die Zeit der Bibliothekarinnen wird knapp

Die Zeit nach dem Umbau ist geprägt durch den Versuch, die neuen Abläufe in der Bibliothek alltagstauglich zu machen. Das dank größerem Raumangebot stetig wachsende Angebot an Büchern, DVDs, Games, Hörbüchern und Veranstaltungen füllt die Bibliothek mit quirligem Leben. Die Ausleih- und Benutzerzahlen sind zwar schon in der alten Bibliothek gestiegen, die Kurve zeigt aber nun noch steiler nach oben. Dieser Erfolg gibt Auftrieb für die Bibliotheksarbeit, führt aber auch schnell zu personellen Engpässen.

## Festzeit: „Social Media“ wird zur Regierungssache

Die Kantonsbibliothek Baselland wird seit zwanzig Jahren von Gerhard Matter geleitet. Er begriff das Internet schon in den neunziger Jahren als große Herausforderung und bezog es stark in den Bibliotheksalltag ein. Bereits ab 1998 konnte im Lesesaal der alten Bibliothek, nach Anmeldung bei der Bibliothekarin, das Internet während 30 Minuten kostenlos genutzt werden. Jeder der sechs Computer wurde durch einen Wecker kontrolliert. Das Personal wurde in internen Kursen geschult, mit „Pepp ins Web“ hießen beispielsweise die Kurse, die Schulbibliothekarinnen und -bibliothekare ausbildeten. Das Bibliothekspersonal führte ausgefeilte Linklisten, je eine für Kinder, für ältere Schüler und für Erwachsene. Sie stellten in jenen „Vor-Google-Zeiten“ das Finden relevanter Seiten sicher. Das Personal unterstützte die Nutzerinnen und Nutzer wo immer möglich.

Die neue Bibliothek wird 2005 an zentraler Lage am Bahnhof eröffnet. Die Jugendlichen kennen die Öffnungszeiten bald. Die Mittagsstunden, die Schulzwischenstunden oder einfach nur das Warten auf den nächsten Bus werden genutzt, um ein Buch, eine DVD, ein Game zu holen oder den Zugang ins Internet zu benutzen. Die Bibliothekskarte ist für Jugendliche bis zum zwanzigsten Altersjahr kostenlos. Sie erlaubt es, an den über zwanzig Computern in der Bibliothek eine halbe Stunde pro Tag zu surfen. Die Anmeldung bei der Bibliothekarin entfällt. Die Möglichkeit, an zentraler Lage das Internet unkompliziert und kostenlos zu nutzen, bringt auch viele Jugendliche ins Haus, die sonst nie einen Schritt über die

Schwelle einer Bibliothek gesetzt hätten. Bei der Einführung des Angebots an fremdsprachlichen Medien merken wir beispielsweise, dass Jugendliche mit Migrationshintergrund die Bibliothek bereits bestens kennen.

Schon in der alten Bibliothek benutzten die Jugendlichen viel öfter Online-Games oder Chat, statt, wie sich das Vertreter der Bibliotheksunft üblicherweise wünschen, an den Computern Recherchen zu verschiedensten Wissensgebieten zu machen. Jetzt in der neu eröffneten Bibliothek kommt eine neue Disziplin hinzu, die Erwachsenen völlig fremd ist:

In der Region entsteht Anfang 2004 eine Webseite mit dem Namen „Festzeit“, die es ihren Usern erlaubt, eigene Profile zu unterhalten. Mitarbeiter der Firma „Festzeit“ sind auf Partys in der Region präsent, machen Fotos von den jungen Leuten und präsentieren diese auf ihren Servern. Partygänger können ihr Konterfei am nächsten Tag auf der Webseite suchen und in ihr Profil übernehmen. Diese nur in der Region bekannte Seite ist bald auf jedem Schüler-PC Favorit, eine Mehrheit unterhält ein Profil. Auch in der Kantonsbibliothek wird die Seite immer häufiger aufgerufen.

Mit der grossen Verbreitung von „Festzeit“ in der Region Basel wird aber auch eine politische Diskussion um das Angebot dieser Webseite lanciert. Die Schulen, die, wie übrigens auch die Kantonsbibliothek Liestal, über einen gemeinsamen Internet-Anschluss mit eingebautem Filter ins Web gehen, sind nicht nur entzückt: Lehrer werden verunglimpft, Mädchen posieren leicht bekleidet in lasziven Posen, die männliche Jugend profiliert sich mit Macho-Sprüchen.

2006 werden die Kantonsinformatiker von Lehrern gebeten, die Seite im Schulnetz zu sperren. Damit bleibt „Festzeit“ auch von den Computern der Bibliothek verbannt. Die Auswirkungen sind frappant: Die Computer in der Jugendabteilung werden kaum mehr benutzt. Nur ein paar vereinzelte User stellen auf Chat bei „MSN“ um.

Als der Regierungsrat einige Tage später die Sache selber in die Hand nimmt und anordnet, die Seite wieder einzuschalten, kehren die Jugendlichen wieder an die Computer zurück.



Das Thema „Festzeit“ ist in den politischen Diskussionen in Regierung und Parlament seither immer wieder präsent. Bis jetzt konnte sich die Haltung der Regierung durchsetzen, die verlangte Sperrung wird weiterhin abgelehnt:

Der Regierungsrat will sicherstellen, dass das unverzichtbare Arbeitsinstrument Internet genutzt werden kann - mit all seinen Chancen, aber auch seinen Risiken und Nebenwirkungen.<sup>1</sup>

In einem Bericht ans Parlament wird der Regierungsrat folgendermaßen zitiert:

Schülerinnen und Schüler müssten lernen, sich im Internet sicher, bewusst und verantwortungsvoll bewegen zu können. Dazu gehören die kompetente Beurteilung von Inhalten und ethisch korrektes Verhalten.

Das Vermitteln eines sorgsamen Umgangs mit modernen Kommunikations- und Austauschmitteln (Internet, Handy) unter Hinweis auf mögliche Gefahren sollte nicht durch technische, sondern vielmehr durch erzieherische, aufklärende Massnahmen stattfinden.<sup>2</sup>

Auf der Webseite elternet.ch, die Eltern in der Medienerziehung unterstützen möchte, werden ebenfalls medienpädagogische Maßnahmen empfohlen:

So gehört „Festzeit“ nicht aus der Schule verbannt, sondern im Gegenteil: in die Schule hinein.

Genau anhand von „Festzeit“ kann der kritische Umgang mit Medien sowie die Tragweite des eigenen Handelns im Internet, das zu häufig nicht als öffentlicher Raum, als „real“ wahrgenommen wird, gelehrt werden.<sup>3</sup>

## Taben, Festzeiten, Gesichtsbücher?

Die eben geschilderte Leere an den Computertischen in der Jugendabteilung bei der vorübergehenden Abschaltung von „Festzeit“ im Herbst 2006 hat uns beeindruckt. Offensichtlich ist die Webseite, die wir Bibliothekarinnen weder brauchen noch kennen und die deshalb auch auf unseren Linklisten fehlt, so zentral für die Jugendlichen, dass sich ein Gang in die Bibliothek nicht mehr lohnt, wenn „Festzeit“ nicht zugänglich ist. Wir müssen zur Kenntnis nehmen, dass wir keine Ahnung mehr haben, was die Jugendlichen vor unsern Augen tun. Einige von uns wissen zwar von den eigenen Kindern, dass „Festzeit“, „YouTube“, „Facebook“, und andere Angebote existieren, was aber genau dahinter steckt, entzieht sich unserer Kenntnis.

---

1 Protokoll der Landratssitzung vom 8.5.08. <http://www.baselland.ch/30-htm.309461.0.html> . Zuletzt besucht am 14.5.2010

2 Bericht der Bildungs-, Kultur- und Sportkommission an den Landrat betreffend Delegation der Kompetenz zur Sperrung von Internet-Seiten (2008/135) Vom 23. Dezember 2009. <http://www.baselland.ch/fileadmin/baselland/files/docs/parl-lk/berichte/2009/2009-289.pdf> . Zuletzt besucht am 14.5.2010

3 <http://www.elternet.ch/virtuelle-welten/soziale-netzwerke-facebook-co.html> . Zuletzt besucht am 14.5.2010



## Die tägliche Arbeit und jetzt noch Web 2.0?

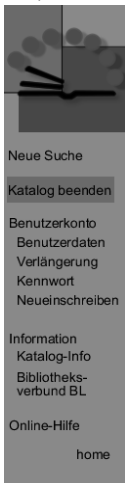
Offline haben wir zu dieser Zeit schon einiges um die Ohren. Unsere täglich fast tausend Kunden müssen weiterhin mit Medien versorgt, unser großer Veranstaltungskalender betreut werden. Auf politischer Ebene ist keine Entlastung in Sicht: Stellenstopp gilt auch für die Kantonsbibliothek Baselland. EDV-Mittel sind ausschließlich für die alltägliche Betreuung des Online-Kataloges eingestellt, und was wir so von EDV verstehen, übersteigt das Wissen eines interessierten Laien nicht.

Wir versuchen es trotzdem: Lektorinnen und Lektoren bilden Unterarbeitsgruppen und versuchen neben ihrer täglichen Arbeit konkrete Projekte umzusetzen. Die Dezentralisierung soll auch helfen, Web 2.0-Kenntnisse in der ganzen Bibliothek zu verankern. Wir erfinden nicht alles selbst: Bibliotheken, die bereits Web 2.0-Tools verwenden, sind unsere Vorbilder und wir informieren uns bei ihnen.

### Projekt Nr. 1: Alles in den Suchschlitz und dann runterschrauben

Die Beschäftigung mit dem Online-Katalog ist für uns nicht neu: Bereits 2002 lud die Kantonsbibliothek den OPAC-Programmierer der Firma SISIS (heute OCLC) ein, um mit ihm ein wichtiges Anliegen zu besprechen: Ein einziges Sucheingabefeld. Damit wurden unsere mit Datenbanken unerfahrenen Kunden – eine Mehrheit also – davon befreit, ihr Suchziel in komplizierte bibliografische Feinheiten aufgliedern zu müssen. “Google-Schlitz“ hiess das Sucheingabefeld damals noch nicht, aber es waren tatsächlich die Suchmaschinen, die uns diese einfache Sucheingabe tagtäglich vorführten.

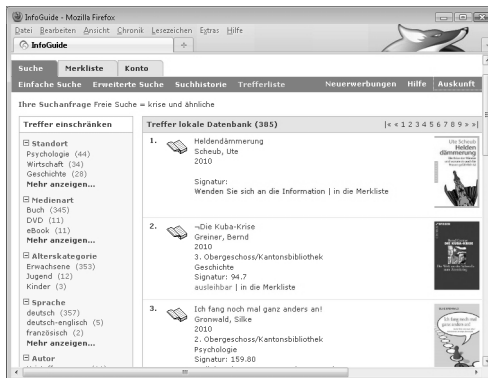
Zur gleichen Zeit wurde mit dem Programmierer das Zusammenspiel unserer Webseite mit dem Online-Katalog abgesprochen: Bibliothekswebseite und Online-Katalog sollten näher zusammenrücken: Ein Frame mit Navigationsbuttons, die grafisch unserer Bibliotheks-Webseite entsprachen, wurde dem OPAC von SISIS angefügt und führte nun zu den Benutzerkonto-Funktionen.



2005, mit der Implementierung der nächsten Webseite, lassen wir die „Liestaler Spezialität“, wie sie unterdessen von der Software-Firma genannt wird, den Frame im Online-Katalog, wieder fallen und bauen die Funktionen gleich auf der Bibliotheks-Webseite ein: SISIS (OCLC) erhält den Auftrag, die Funktionen des Benutzerkontos und die Neuerwerbungslisten als stabile URL verfügbar zu machen, und so können nun die Besucherinnen und Besucher das Konto und die Neuerwerbungslisten direkt von der Bibliothekswebseite her ansteuern. Der inzwischen zum Standard gewordene „Google-Schlitz“ darf bleiben. Er wird ebenfalls in die Webseite integriert, und die gewünschten Suchworte können direkt eingegeben werden, erst für die Treffermenge wird der Online-Katalog angezeigt. Damit bleiben die funktionellen Überschneidungen zwischen Bibliothekswebseite und Online-Katalog bestehen, grafisch ist leider der Bruch wieder grösser geworden.<sup>6</sup>



2007 beschäftigen wir uns mit der Einbindung der Suchmaschine FAST in den Online-Katalog. An einer Präsentation von OCLC-PICA im



Jahr 2006 wird diese Möglichkeit vorgestellt. Endlich soll auch hinter dem Google-Schlitz eine Technik eingesetzt werden, die Kundinnen und Kunden nicht mit einer Vielzahl von unsortierten Einträgen allein lässt. Damit erhalten sie die Möglichkeit, sich alles zu einem Stichwort anzeigen zu lassen, sogar die „ähnliche Suche“ einzuschalten, die auch

flektierte Formen anzeigt. Sortiert wird nach Relevanz. Zentral sind aber nun die nachträglichen Filter: Sie helfen die Treffer nach normierten Kriterien, die in einer Bibliothek zur Genüge vorhanden sind, einzuschränken. Mit der Filterung nach

6 „Überganglose Handhabung für den externen Benutzer, einheitliche Optik“, forderte am Bibliothekartag in Erfurt Roland Dicke von der Stadtbibliothek Paderborn. Paderborn bietet seinen Benutzern seit Sommer 2008 in seinem Online-Katalog eine Reihe von Web 2.0-Features an. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/676/pdf/Web%20%20%5BKompatibilit%EA4tsmodus%5D.pdf> Zuletzt besucht am 14.5.2010

Medienart, Schlagwort, Alter, etc. kann sich der Kunde zu den gewünschten Treffern navigieren.

Ende 2007 brechen wir das Projekt ab: Die Konfiguration der Suchmaschinentechologie ist für eine öffentliche Bibliothek ohne EDV-Abteilung zu kompliziert, die Nutzung der Filter zu umständlich.

Unter Einfluss der Web 2.0-Diskussion nehmen wir einen neuen Anlauf. OCLC hat unterdessen die Oberfläche ihres „InfoGuide“ im Zusammenspiel mit FAST verbessert, die Konfiguration wird von der Kundenbetreuung in Basel in Zusammenarbeit mit München nach unsern Wünschen vorgenommen. Der Aufwand ist enorm, aber seit November 2008 ist der „InfoGuide“ von OCLC mit der Suchmaschine FAST, inklusive Einbindung der Covers, zur Zufriedenheit unserer Kunden und dem entlasteten Infopersonal in Betrieb.

„Leider Nein!“ Noch weit weg vom OPACplus

Meinten Sie „morgen stern?“, fragt mich der neue Online-Katalog, wenn ich ihn bitte, mir Medien über „Morgenstern“ zu präsentieren. Befrage ich ihn zu „Rihanna“, weil sich das so anhört, wenn mich die junge Besucherin nach einer ausleihbaren CD fragt, wird mir kein alternatives Suchwort angeboten, sondern trocken mitgeteilt, dass so was in unserm Bestand nicht zu finden sei. Google ist da wesentlich hilfsbereiter: „Rihanna?“ fragt die Suchmaschine in freundlichem Blau und bietet gleich noch Rihanna in Berlin oder ihr neuestes Album an. Wird FAST nie Google sein? Nein, meint OCLC, aber das Vokabular der Suchmaschine lasse sich bestimmt noch vergrößern.

„Wikipedia“ einbinden mit FAST? Technisch kein Problem. Aber ein entsprechendes Konzept, das wir ausgearbeitet haben und uns offerieren lassen wollten, kann im Moment „aus zeitlichen Gründen“ von OCLC nicht umgesetzt werden.

Rezensierende Benutzer? Nachdem ein solches Angebot bereits 2005 nicht umgesetzt werden konnte, wird 2007 wieder ein Konzept ausgearbeitet. Es soll bis Mitte 2007 umgesetzt werden. OCLC nimmt das Angebot wieder zurück: Touchpoint, das neue Produkt, das bereits bei „swissbib“, dem Metakatalog der Schweizer Hochschulbibliotheken und der Schweizerischen Nationalbibliothek, eingesetzt wird, soll dereinst auch in unserer Bibliothek rezensierende Kunden zulassen. Unterdessen ist sich die Fachwelt gar nicht mehr so sicher, ob der Benutzer so erpicht darauf ist, sich in Bibliothekskatalogen als Rezensent zu betätigen.<sup>7</sup>

---

7 Laut Befragungen hält sich das Interesse von Studierenden in Grenzen, Rezensionen im Bibliothekskatalog zu schreiben. Dies dürfte meiner Meinung nach in öffentlichen Bibliotheken etwas anders aussehen. Ob aber ein Link zu Amazon nicht genügen würde? Zur Studentenfragung: <http://beluga-blog.sub.uni-hamburg.de/blog/2009/01/31/die-die-mal-drunter-leiden-werden-fragen-fokusgruppen-zum-katalog-20-mit-studierenden>. Zuletzt besucht am 14.5.2010

Andere Verbesserungswünsche müssen vorläufig ebenfalls zurückgestellt werden, wie etwa eine optisch klarere Navigationsstruktur, konsistentes Verhalten der Browser-Rückwärtstaste und anderes mehr. Denn dazu braucht es die Umsetzung durch die Bibliothekssoftware-Firma: „Wird eingephasst“ heisst etwa der technische Ausdruck, der uns die gewünschte Neuerung in die Fernen einer nicht näher definierten, zukünftigen Version der Software rückt. Unterdessen macht die technische Entwicklung nicht Halt: Die Frage der Einbindung von mobilen Endgeräten ist brennend geworden.<sup>8</sup>

## Die kleine Bibliothek in Liestal und der globalisierte Markt der Bibliothekssoftware-Firmen

Die Arbeitsgruppe, die Katalog und InfoGuide betreut, formuliert Ende 2008 ein Anforderungspapier an einen Bibliothek 2.0-Katalog zu Händen des OCLC Produktmanagements und reicht es zur Diskussion an Anwendergruppen weiter: Stabile URLs, Sortierung nach Ausleihstatus, Recommendersysteme, RSS-Feeds für Suchanfragen und was der gewünschten Werkzeuge mehr sind, werden dort aufgeführt. Sie werden mit Beispielen illustriert, die Ende 2008 vor allem aus den USA stammen.<sup>9</sup>

Es besteht die Gefahr, dass unser Einfluss als kleine öffentliche Bibliothek im globalisierten Markt von OCLC bescheidener wird: Während wir die aufwändigen Bibliothek 2.0-Projekte wissenschaftlicher Bibliotheken oder Verbünde und ihre Möglichkeiten der eigenständigen Entwicklung und der technischen Zusammenarbeit mit OCLC bewundern,<sup>10</sup> nehmen sich unsere Web2.0-Versuche sehr trivial aus. Gehört das persönliche Einladen von Programmierern, um mit ihnen die „Idee von Liestal“ zu besprechen, der Vergangenheit an? Gelingt es uns, entgegen unserer föderalistischen Strukturen (in der Schweiz sind die öffentlichen Bibliotheken von Kantonen, Gemeinden oder Stiftungen finanziert) Kooperationen einzugehen, die uns Gewicht verleihen?

Vielleicht ist dieser weltweite Aufbruch der Bibliotheken und der Innovationschub auch eine Chance für kleinere Bibliotheken wie die unsrige, in die Welt von WorldCat und Touchpoint (Metakatalog der Schweizer Hochschulbibliotheken und der Schweizerischen Nationalbibliothek) mitgenommen zu werden.<sup>11</sup> Vergessen werden darf aber nie, dass ein Katalog einer wissenschaftlichen Bibliothek anderes leisten muss als ein Katalog der öffentlichen Bibliotheken: Die Ver-

8 Regina Pfeifenberger, Berlin, gewinnt mit ihrer Masterarbeit „Bibliotheksdienste für Mobiltelefone“ den B.I.T.online Innovationspreis 2010

9 Dazu ist von Fabienne Kneifel eine mit dem B.I.T.online Innovationspreis 2009 dotierte Publikation erschienen (Kneifel, 2009).

10 Andreas Weber (Universität Bayreuth) und Alfons Wittmann (UB Eichstätt-Ingolstadt) Vorsitzender, bzw. Mitglied des Bibliotheksverbands Bayern - Arbeitsgruppe Lokalsysteme, beeindruckten an der OCLC-Anwendertagung in Erfurt 2009 mit der Präsentation ihrer Eigenentwicklungen an den Online-Katalogen.

11 <http://www.worldcat.org/> bzw. <http://www.swissbib.ch>

waltung von Zeitschriftenbänden oder das Durchforsten weiterer Datenbanken sind für uns nicht so entscheidend wie ein spielerischer, intuitiver Zugang, der nicht nur präzise Treffer ermöglicht und der Relevanz von verfügbaren Medien Rechnung trägt, sondern auch das Stöbern zulässt.

## Projekt 2: Kostenlose Web 2.0-Tools machen ordentliches Informieren und Planen im Team einfacher

Auf der Infothek ein Stoss Blätter, auf dem Probleme, Fragen, Informationen fortlaufend notiert werden: So sah das Werkzeug aus, mit dem sich das Informationspersonal von Einsatz zu Einsatz seine Informationen weitergab. Mit jedem neuen Eintrag fielen wichtige Einträge ein bisschen mehr der Vergessenheit anheim und führten zur Frage: Hatten wir das nicht schon irgendwann und wo steht es?

Das kostenlose Online-Wiki, *PB-Works*, so konfiguriert, dass es nur einem geschlossenen Benutzerkreis zur Verfügung steht, löst heute das Problem, und dies nicht nur im Bereich der Infothek, sondern auch im EDV-Support.<sup>12</sup> Mails informieren die Kolleginnen, eine Suchfunktion macht es möglich, wichtige Informationen wieder zu finden.<sup>13</sup>

Ein Google-Kalender hilft uns, jedes Jahr wiederkehrende Termine wie Schulung der Auszubildenden, Anlässe und Aufgaben im Auge zu behalten. Der Kalender jedes Teammitgliedes wird darunter sichtbar, was die Planung unserer komplexen und zeitkritischen Aufgaben einfacher macht.<sup>14</sup>

Delicious hält unsere Links zusammen, Netvibes die vielen Logins, die im Laufe der Zeit auf dem Internet entstanden sind. Gleichzeitig dient Netvibes als Newsreader.<sup>15</sup>

## Angesteckt durch Web 2.0: Das Bedürfnis nach offener Kommunikation steigt

Wir beobachten, dass sich sowohl durch verteilte Arbeit als auch durch die veränderte Kommunikationskultur auf dem Internet unsere Art des Informationsaustausches im Team und im ganzen Haus verändert hat. Der Begriff „to share“ ist an jeder Ecke im Web anzutreffen. Jede und jeder ist darauf angewiesen, Kommunikation zu teilen, um Projekte voranzubringen. Die Kommunikation ist offener,

---

12 Unterdessen haben wir allerdings eine bezahlte Lizenz für Schulen und Bibliotheken. An dieser Stelle sei Lambert Heller gedankt, er hat mich zu den verfügbaren Wikis beraten.

13 <http://pbworks.com>

14 <http://www.google.com/calendar>

15 <http://delicious.com/> bzw. <http://www.netvibes.com>

weniger hierarchisch, die Selbstverständlichkeit, dass Informationen geteilt werden, größer geworden.

Dieses Jahr hat es sich die Geschäftsleitung zum Ziel gesetzt, die Kommunikation im ganzen Haus unter die Lupe zu nehmen. Eine wichtige Frage wird nicht nur sein, wie die Informationsströme fließen sollen, sondern auch, wie sie von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gefiltert werden können – auch dies eine Erfahrung aus dem Internet-Rauschen.

### Projekt Nr. 3: Kommunikation mit unsern Kunden. Die Webseite [www.kbl.ch](http://www.kbl.ch) soll interaktiver werden

Eine gründliche Überarbeitung der Webseite ist ein weiteres Projekt, das aus der Web 2.0-Diskussion der Kantonsbibliothek entstanden ist. Die Erarbeitung des Konzepts, zuerst in einer internen Arbeitsgruppe und nachher mit der ausführenden Firma, nahm ein ganzes Jahr in Anspruch. Hier zeigte sich stärker noch als in andern Projekten, dass unsere personellen Ressourcen beschränkt sind: Immer wieder musste dem Alltagsgeschäft Priorität eingeräumt werden. Mit dem erarbeiteten Konzept konnten wir allerdings die Informatikabteilung überzeugen, sodass uns die gewünschte Summe für die Umsetzung zur Verfügung gestellt wird.

Die neue Webseite, in Typo3 programmiert, soll die Kommunikation mit unsern Kunden verbessern und die Flexibilität bieten, auf Aktuelles zu reagieren. Die Webseite bietet für verschiedene Zielgruppen (Kinder, Jugendliche, ältere Generation und regional Interessierte) einen eigenen Einstieg. Wir können auf Inhaltsebene Kommentarmöglichkeiten für die Benutzerinnen und Benutzer einschalten und unsere Aktualitäten in verschiedene Feeds einspeisen. Eine „Werbepalte“ am rechten Rand und eine Tag-Cloud machen es uns möglich, auf aktuelle Themen hinzuweisen. Veranstaltungen, die in einem Kalender gehalten werden, können mit Einladungen und Berichten angereichert werden, verschieben sich je nach Datum auch automatisch in die News-Spalte auf der Einstiegsseite oder später ins Archiv. Unser Kerngeschäft, die Medien, werden prominent platziert und beworben. Das Suchfeld in den Online-Katalog ist grösser geworden, die Katalogfunktionen werden mit Screenvideos erklärt, und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Kantonsbibliothek empfehlen dem Publikum aktuelle Medien. Die Menüführung ist so flexibel gestaltet, dass die Redaktorin sofort einen neuen Menüpunkt einfügen oder einen alten löschen kann, sollte dies nötig sein. Ein Anwendung, die wir als sinnvoll erachten, musste in der Konzeptionsphase leider bereits zurückgestellt werden: Es wird keinen Live-Chat mit der Bibliothekarin geben. Es ist uns bisher nicht gelungen, Ressourcen dafür freizustellen.

Wir haben uns entschieden, dass die einzelnen Teams unseres Hauses für ihre zielgruppenorientierten Inhalte selber verantwortlich sein sollen, da wir überzeugt sind, dass nur so eine lebendige, aktuelle und interaktive Seite entstehen kann. Die fünf Redaktorinnen wurden einen Nachmittag geschult, die Praxis erarbeiteten sie sich gemeinsam. Das Schreiben von Texten, Suchen oder Herstellen von Bildern,

behindert durch noch vorhandene Fehler in der Programmierung, bedeuteten einen enormen Aufwand für die Lektorinnen, die, wie bereits in der Konzeptphase, das Alltags-Geschäft nicht vernachlässigen durften.

Die Endredaktion ist jetzt (Mai) noch nicht gemacht, die einzelnen Inhalte sind noch nicht an ein grafisches Gesamtkonzept angepasst, Begriffe noch nicht vereinheitlicht und die Webseite deshalb noch nicht online gestellt. Es sind Fragen offen geblieben: Wer ist für die übergeordneten Inhalte verantwortlich, wie wird die regelmässige Aktualisierung sichergestellt, sind die Inhalte bedürfnisgerecht, zu ausführlich, zu knapp? Werden die bereitgestellten Aktualitäten in möglichst Ressourcen sparender Art in ein Facebook- oder Festzeitkonto übertragen? Diese inhaltlichen wie organisatorischen Fragen werden uns in den Sommermonaten noch beschäftigen.

## Projekt Nr. 4: Kommunikation mit Jugendlichen via Blog: Offline muss auch was geschehen

Als weiteres Projekt starten wir einen Blog für jugendliche Leser. Wir möchten, dass Jugendliche über Bücher, Musik, Filme und CDs schreiben und diese Einträge kommentieren können. Dazu müssen sie sich als „Redaktorinnen“ und „Redaktoren“ beim Blog anmelden. Vorbild ist der Blog der Jugendbibliothek Solingen.<sup>16</sup>

Wir klären die technischen Details ab und entscheiden uns für die Online-Version von Word Press, da eine Festinstallation auf dem Webserver zu teuer wäre. Allerdings benötigt die Konfiguration durch unser Blog-Team viel Zeit und birgt etliche Probleme, die wir nicht lösen können: Unsere CSS-Kenntnisse reichen nicht aus, um das Aussehen des Blogs so zu gestalten, wie wir das gerne hätten. Das Backend ist nicht konsistent übersetzt, wie wir nach den ersten Wochen im Betrieb merken, und wechselt alle paar Wochen Aussehen und Funktionalität, was die Bedienung für die bloggende Jugend erschwert. Zudem entspricht die eingebaute Anmeldungsprozedur nicht unseren Bedürfnissen, was im Blog-Team erheblichen Zusatzaufwand generiert.

Wie bringen wir aber nun Jugendliche dazu, bei uns zu rezensieren? Den Einstieg versuchen wir mit dem „Prix Chronos“: Jugendliche und ihre Großeltern lesen gemeinsam fünf Jugendromane und wählen die Besten aus. Mit dem Blog möchten wir die Teilnahme an diesem schweizerischen Wettbewerb fördern. Unsere verschiedenen Aktionen bleiben allerdings ohne großes Echo. Wir müssen zur Kenntnis nehmen, dass die Jugendlichen nicht auf unseren Blog gewartet haben. Deshalb ändern wir die Strategie und bemühen uns um die Fachbuchhandlung für Kinder- und Jugendbücher in der Stadt Liestal: Sie betreibt einen Leseclub und ist bereit, einen Clubabend bloggend in der Bibliothek abzuhalten. Dies führt dazu, dass wir einige Monate ausgezeichnete Rezensionen erhalten. Dann stockt das Projekt wieder. Auszubildende der Bibliothek werden von uns aufge-

---

16 <http://blog.jubiso.de/>

fordert zu bloggen. Dies ist zwar förderlich für die Ausbildung der angehenden Bibliothekarinnen, entspricht aber nicht der ursprünglichen Absicht. Claudia Elsner-Overberg, Initiatorin des Solinger-Blogs, weist in ihrem Vortrag am Bibliothekartag 2009 in Erfurt auf die Wichtigkeit der extrinsischen Motivation hin: Pizza essen und Kinogutscheine gehören dazu. Offensichtlich müssen „offline“ und „online“ zusammenspielen: Wollen wir die Jugendlichen auch auf dem Web begrüßen, müssen wir sie in der analogen Welt abholen und umgekehrt.<sup>17</sup> Mit der neuen Webseite werden unsere technischen Probleme kleiner, Word Press wird nach unsern Bedürfnissen konfiguriert werden. An der Kundenbindung in der Jugendabteilung hingehen müssen wir noch arbeiten.

## Nicht nochmals auf dem gleichen Kanal senden: Die Bibliothek als Oase des Austausches und des Erlebens



Treffpunkt“ gelegt. Wir möchten unserem Publikum einen Ort anbieten, der sie als individuelle Personen mit individuellen Bedürfnissen ernst nimmt. Nicht alle unsere Kundinnen und Kunden sind zu Internetfreaks geworden, fast 50 % der über 60 jährigen beispielsweise benutzen das Internet nicht.<sup>18</sup>

Bei all diesen digitalen Ausflügen und Testfeldern mussten und müssen wir uns also auch offline weiterentwickeln. Sowohl bei der Eröffnung der neuen Bibliothek vor fünf Jahren als auch in der Arbeitsgruppe Web 2.0 haben wir einen Fokus auf „die Bibliothek als



17 Dies ist auch eine Beobachtung der Studie von Schmidt et. al., 2009: S. 271: „Zentral sind dabei zwei Beobachtungen: Erstens weisen die online abgebildeten sozialen Netzwerke in aller Regel hohe Überlappung mit denjenigen Beziehungsstrukturen auf, die auch außerhalb des Internets existieren. Nutzer spiegeln also ihre Freundes-, Bekannten-, Cliquen- und Klassenstrukturen auf den Netzwerkplattformen und umgeben sich dort mehrheitlich mit Personen, die sie auch „im realen Leben“ bereits getroffen haben.“

18 Angaben schweizerisches Bundesamt für Statistik für 2009: [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche\\_globale.indicator.30106.301.html?open=5&close=5](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30106.301.html?open=5&close=5) . Zuletzt besucht am: 14.5.2010

Diese Generation schätzt die Bibliothek als Treffpunkt, die Möglichkeit dort einen Kaffee zu trinken, Angebote wie einen Großelternkoffer mit anregenden Büchern und Hörbüchern für gemeinsame Entdeckungen mit der Enkelin oder dem Enkel.

Die ältere Generation sollte aber auch die Möglichkeit erhalten, in der Bibliothek eine Einführung in den Online-Katalog und in die Nutzung des digitalen Angebotes (Divibib) zu erhalten oder einen Kurs in allgemeiner Computerbenutzung machen zu können.

Eltern mit ihren kleinen Kindern möchten wir die Welt der Bücher näher bringen. Wir planen spezielle Veranstaltungen für sie, zeigen ihnen die Welt der Kinderverse und erzählen Geschichten.

Die Internetbenutzerinnen und Internetbenutzer auf einem Kanal zu erreichen versuchen, auf dem sie schon gehörig eingedeckt sind, ist nicht einfach und darf nicht der einzige Weg bleiben. Wir wollen auf dem Internet mit Webseite, Blog, in Zukunft möglicherweise auch in Communities wie Facebook und Festzeit präsent sein und unsere Angebote machen. Es sollen aber nicht die einzigen bleiben. Das Publikum, das die Bibliothek regelmäßig besucht, zu behalten, zufriedenzustellen, dafür zu sorgen, dass es wiederkommt, braucht auch schon eine ganze Menge an Ressourcen und darf nicht vernachlässigt werden. Die Bibliothek als Treffpunkt, als Lernort, wo man sich wohlfühlt, wo Dinge erlebt werden können, weiterzuentwickeln, wird uns in nächster Zukunft fordern.

Hier neues Wissen aufzubauen und Partner zu finden, beschäftigt uns. Tragende Netzwerke mit andern Institutionen und Einrichtungen wie der Volksschule, der Erwachsenenbildung, Institutionen für ältere Menschen, für Fremdsprachige etc. aufzubauen, kostet Zeit; die Einbindung in politische und gesellschaftliche Strukturen wird die Bibliothek aber stärken.

Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden uns weiter in Eventmanagement, Medienpädagogik und Leseanimation. Denn genau in diesem Bereich haben wir ein Ausbildungsdefizit: Wir müssen lernen, uns hinzustellen, einen Event, eine Führung, eine Schulung, eine Geschichtenstunde zu planen und auf didaktisch ansprechende Weise durchzuführen.

Wir werden weiterhin darauf achten, dass in der Bibliothek ein freundlicher Ton herrscht und sich die Kunden willkommen fühlen. Wir werden weiterhin den Sonntag offen halten<sup>19</sup> und damit Familien einen Treffpunkt bieten. Wir werden



---

19 Jedenfalls von Anfang Oktober bis Ende April. Die ganzjährige Sonntagsöffnung mussten wir aus Spargründen bei Eröffnung der neuen Bibliothek 2005 einstellen. 2008 wurde ein Antrag einer Parlamentarierin für eine erneute ganzjährige Öffnung im Parlament abge-

uns weiterhin bemühen, unsere Kundinnen und Kunden in der Bibliothek willkommen zu heißen. Das ist leider nicht selbstverständlich: Bibliothekssoftware unterstützt viele Varianten und Automatismen, um Mahnungen zu versenden, aber keine, um einem langjährigen Kunden für seine Treue zu danken.

## Wir haben keine Minute für Facebook: Tun was immer möglich ist

„Wir haben keine Minute für Facebook“, sagte ein Bibliothekar kürzlich zu mir. Die Ressourcen sind beschränkt. Die föderalistisch organisierten öffentlichen Bibliotheken der Schweiz sind abhängig von den Fördermöglichkeiten ihrer Kantone, Gemeinden und Stiftungen. Noch nie hat es von den Finanzen her so schlecht ausgesehen wie zurzeit. Wir werden nicht mehr Personal einstellen und nicht mit größeren Budgetaufstockungen rechnen können.

Mirko Lange erklärt im Blog „Talkabout“, dass es für manche Unternehmen aus Ressourcengründen schwierig sein kann, „Social Media“ umzusetzen, auch wenn dies eigentlich heute dazugehörte. Er plädiert aber für ein Herantasten, zusammen mit den Mitarbeitern:

“Social Media” wirklich zu “implementieren” ist eine Herkulesaufgabe, die irrsinnig viel Ressourcen kostet. Und Energie. Aber es gibt andere Wege. Man kann es auch “einfach mal anfangen”. Nicht völlig wild, aber auf einem pragmatischen Niveau. Und es sich dann entwickeln lassen. Menschen langsam, heranzuführen. Deren Engagement gewinnen.<sup>20</sup>

Dies haben wir versucht.

Die Motivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich auch privat weiterzubilden, in Bezug auf das Internet a jour zu bleiben, Veranstaltungen zu besuchen und Ideen zu entwickeln, ist vorhanden. Es wäre aber illusorisch und gefährlich, diese Bereitschaft als stabil und gottgegeben anzusehen. Es ist anstrengend, der Informationsflut Herr zu werden, der dauernden Aufforderung zum Netzwerken nachzukommen, Veranstaltungen zu organisieren und daneben das Alltagsgeschäft zu bewältigen. Wir müssen deshalb mit unseren Ressourcen hausälterisch umgehen und immer wieder prüfen, ob alle Neuerungen und Umstellungen auch Sinn machen und sind dabei auf Planbarkeit und Investitionen, die nachhaltig sind, angewiesen.

In einer Zeit von hektischen Umwälzungen, grosser Arbeitsbelastung und Personalstopp die Vielfalt des Angebots und den guten Service beizubehalten, im Umgang mit den neuen Medien nicht ins Hintertreffen zu geraten und gleichzeitig die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufrecht zu erhalten — darin

---

lehnt. [http://www.basel-landschaft.ch/2007-223\\_01-21\\_txt-hm.275465.0.html](http://www.basel-landschaft.ch/2007-223_01-21_txt-hm.275465.0.html) . Zuletzt besucht am: 14.5.2010

20 <http://blog.talkabout.de/2010/01/16/social-media-gehört-zur-grundversorgung-eines-unternehmens-wie-telefon-und-e-mail/> . Zuletzt besucht am 14.5.2010

wird für mich als Teamleiterin der Kantonsbibliothek Baselland auch in Zukunft die zentrale berufliche Herausforderung liegen.

## Literaturverzeichnis

- (Kneifel, 2009) Kneifel, Fabienne: Mit Web 2.0 zum Online-Katalog der nächsten Generation. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2009. (B.I.T.online INNOVATIV. Bd. 23)
- (Schmidt, et. al., 2009) Schmidt, Jan-Hinrik ; Paus-Hasebrink, Ingrid ; Hasebrink, Uwe: Entwicklungsaufgaben im Social Web. In: Heranwachsen mit dem Social Web : Zur Rolle von Web 2.0-Angeboten im Alltag von Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Berlin : Vistas, 2009 (Schriftenreihe Medienforschung der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen. Band 62)