

„Lernort Bibliothek“ – auf dem Weg in eine digitale Zukunft

Ein Pilotprojekt des Landes Nordrhein-Westfalen



Inhalt

I.	Das Projekt „Lernort Bibliothek“ – zwischen Wunsch und Wirklichkeit.....	1
II.	Rahmenbedingungen für die Bibliotheksarbeit der Zukunft.....	2
III.	Ausgangssituation	4
IV.	Empfehlungen zur Gestaltung des Entwicklungs-prozesses.....	6
IV. 1.	Personalentwicklung.....	6
IV. 2.	Arbeitsorganisation.....	10
IV. 3.	Online-Services und -Angebote.....	13
IV. 4.	Auskunftsdienst.....	18
IV. 5.	Technische Ausstattung.....	21
V.	Projektbibliotheken	25
Anlage:	Empfehlungen im Überblick	25
Anlage:	Empfehlungen im Überblick	26

I. Das Projekt „Lernort Bibliothek“ – zwischen Wunsch und Wirklichkeit

Das Aufgabenfeld „Bildung und Lernen“ ist in den vergangenen Jahren immer stärker in den Vordergrund der Bibliotheksarbeit gerückt. Bibliotheken haben in den vergangenen 10 Jahren die Zusammenarbeit mit Schulen erfolgreich intensiviert und systematisiert. Sie sind heute vielerorts ein wichtiger Partner innerhalb der kommunalen Bildungslandschaft.

Mit dem Projekt „Lernort Bibliothek – zwischen Wunsch und Wirklichkeit“ nahmen nordrhein-westfälische Bibliotheken 2009 erstmals das informelle und individuelle Lernen systematisch in den Blick. Informelles Lernen geht vom Individuum aus. Der Lernende bestimmt selbst, was, wie viel, wie, wann und wo er lernt. Individuell Lernende sind keine homogene Zielgruppe, kommen aber mit spezifischen Anforderungen und Erwartungen in die Bibliothek.

Acht Projektbibliotheken¹ erarbeiteten in einem vom Land NRW initiierten und finanzierten Pilotprojekt zunächst ein Grundkonzept² für das individuelle Lernen in und mit der Bibliothek und begannen anschließend damit, die theoretischen Grundlagen umzusetzen. 2010 stand unter anderem die Entwicklung von digitalen Services und Angeboten im Mittelpunkt der Projektarbeit.

Die Entwicklung und Umsetzung digitaler Services und Angebote ist die Aufgabe, die für die Zukunft Öffentlicher Bibliotheken entscheidend ist. Mit dem vorliegenden Bericht und den darin enthaltenen Empfehlungen will die Projektgruppe die Diskussion innerhalb des Bibliothekswesens und mit den Trägern anregen.

¹ Stadtbibliotheken Bergheim, Dormagen, Gütersloh, Hattingen, Kamp-Lintfort, Köln, Münster und Rheinbach

² Vergl. „Lernort Bibliothek – Zukunftsvision und Entwicklungsperspektiven“. Düsseldorf, 2009.

II. Rahmenbedingungen für die Bibliotheksarbeit der Zukunft

Bereits zu Beginn des Diskussionsprozesses war den teilnehmenden Bibliotheken klar, dass die technische und mediale Entwicklung in den kommenden Jahren eine entscheidende Rolle für die Zukunft Öffentlicher Bibliotheken spielt. Im Sommer 2009 formulierte die Projektgruppe Rahmenbedingungen für Öffentliche Bibliotheken, unter denen Bibliotheksangebote in Zukunft zu entwickeln sind³:

- *„Nicht die Bibliothek mit ihrem physischen Medienbestand, sondern das Internet gewährleistet in Zukunft den öffentlichen Zugang zu Informationen. Das Besondere und Einzigartige der Bibliothek bleibt ihre Fähigkeit, eine qualifizierte Auswahl zu treffen und Informationen strukturiert zu erschließen.*
- *Vor allem für die kurzfristige Informationsbeschaffung wird die Nutzung digitaler Inhalte weiter wachsen. Bibliotheken müssen mit ihren Angeboten deshalb deutlich stärker im Internet agieren. Die Einbindung in soziale Netzwerke und die Verknüpfung von realen und virtuellen Angeboten wird eine der Hauptaufgaben in den kommenden Jahren sein.*
- *Im Bereich der Printmedien vollzieht sich derzeit ein Wechsel vom analogen zum digitalen Medium. Diese Entwicklung wird die Bereitstellung von Informationen und Medien in Bibliotheken stark beeinflussen, wenn auch davon auszugehen ist, dass es weiterhin ein Nebeneinander von Print- und digitalen Medien geben wird.*
- *Künftig wird nicht mehr die Bereitstellung von Inhalten, sondern die Beratung bei der Informationssuche und dem Umgang mit verschiedenen Medien in den Vordergrund der Bibliotheksarbeit rücken. In Zukunft müssen Bibliotheken ihre Kunden u.a. verstärkt bei der Organisation ihrer eigenen Informationssammlungen unterstützen. Über den Beratungsprozess wird der Medienbestand der Bibliothek (digital und in Printform) in die individuelle Informationssammlung der Kunden integriert.*
- *Angesichts der Schnelligkeit der Zeit und der immer unpersönlicher werdenden Kommunikationswege wächst der Bedarf nach einem individuellen Raum innerhalb des öffentlichen Raums. Die Besucher nutzen nicht nur das Medienangebot und die technischen Möglichkeiten der Bibliothek, sondern zunehmend auch den Raum an sich. Die Aufenthaltsqualität von Bibliotheken bekommt eine immer größere Bedeutung.“*

³ Vergl. „Lernort Bibliothek – Zukunftsvision und Entwicklungsperspektiven“. Düsseldorf, 2009.

Innerhalb der Projektgruppe war unstrittig, dass die Entwicklung von Online-Angeboten für den Lernort Bibliothek gleichberechtigt neben der Fortführung konventioneller Angebote stehen muss. Da die meisten Öffentlichen Bibliotheken im Online-Bereich - wenn überhaupt - nur über geringe Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, wurde im Rahmen des Projektes ein Schwerpunkt auf diesen Aspekt gelegt.

Auf der Grundlage eines intensiven Diskussionsprozesses im zweiten Projektjahr und der eigenen praktischen Erfahrungen formulierte die Arbeitsgruppe Empfehlungen für den Aufbau von Online-Angeboten und -Services Öffentlicher Bibliotheken. Notwendige Rahmenbedingungen werden ebenso benannt wie Hinweise für die Gestaltung des Entwicklungsprozesses. Während der Projektarbeit wurde deutlich, dass Voraussetzungen auf der kommunalen Ebene ebenso wie auf der überregionalen Ebene zu schaffen sind, damit der Entwicklungsprozess erfolgreich gestaltet werden kann. Die jeweilige Handlungsebene wird im nachfolgenden Text benannt.

Die Empfehlungen erheben keinen Anspruch an Vollständigkeit und Endgültigkeit. Vielmehr sind sich die Projektbibliotheken bewusst, dass der gegenwärtige Entwicklungsprozess durch die schnell fortschreitenden technischen Neuerungen maßgeblich beeinflusst wird und deshalb ständigen Anpassungen unterworfen ist. Mit der Veröffentlichung der Empfehlungen will das Land Nordrhein-Westfalen die Öffentlichen Bibliotheken und ihre Träger anregen, den notwendigen Entwicklungsprozess stärker ins Blickfeld zu nehmen und erste Schritte einzuleiten.

III. Ausgangssituation

Die Öffentlichen Bibliotheken sind derzeit für ihre künftigen Aufgaben nicht gut gerüstet. Aufgrund ihrer unzureichenden finanziellen und personellen Rahmenbedingungen fehlt es an Innovationskraft⁴.

„Lernen bedeutet Informationen zu teilen, zu kreieren, zu diskutieren und zu verknüpfen. Lernen bedeutet aktiv zu werden bzw. zu sein. Es setzt Neugier und Motivation beim Einzelnen voraus.“⁵

Ausgehend von dieser Definition besteht auch in Zukunft eine wesentliche Aufgabe Öffentlicher Bibliotheken darin, den Zugang zu Informationen zu ermöglichen – in der realen ebenso wie in der virtuellen Welt. Während diese Aufgabe in der realen Welt routiniert wahrgenommen wird, sind entsprechende Konzepte für die virtuelle Welt noch zu entwickeln.

Öffentliche Bibliotheken müssen dort tätig sein, wo ihre Kunden sind: in Sozialen Netzwerken, auffindbar über Google, als Informationslieferant über Twitter, Blog und Co. Nur wenn sie ihre Angebote auch in der digitalen Welt präsentieren, können sie ihre Aufgaben in Zukunft kundenfreundlich gestalten und werden als Ansprechpartner für Lernende und Informationssuchende wahrgenommen. Ob auf dem Land oder in der Großstadt – das Internet kennt keine räumlichen Grenzen. Deshalb muss jede Bibliothek unabhängig von ihrer Größe Präsenz im Internet zeigen.

Bevor Bibliotheken Online-Angebote und -Services entwickeln können, müssen sie Erfahrungen mit dem Aufbau neuer Kommunikationswege sammeln. Deshalb wurden die Bibliotheksteams im Rahmen des Projektes zunächst für aktuelle Entwicklungen im Web 2.0 sensibilisiert und im Umgang mit Web 2.0-Tools geschult.

Neben der Qualifikation des Bibliotheksteams ist eine Profilschärfung und -anpassung der Bibliotheksarbeit herbeizuführen. Gegenüber dem Träger ist deutlich zu machen, wie sich die Aufgabenwahrnehmung verändern wird, welche Aufgaben künftig ggf. wegfallen und welche neu hinzukommen.

⁴ Vergl. „Bericht zum Entwicklungsstand Öffentlicher Bibliotheken in NRW“, 2009

⁵ Vergl. „Lernort Bibliothek – Zukunftsvision und Entwicklungsperspektiven“, Düsseldorf 2009

Konzepte, die auf andere Bibliotheken übertragen werden können, sind momentan nicht verfügbar. Man kann jedoch auf einzelne Praxisbeispiele zurückgreifen. Da Öffentliche Bibliotheken bei der Entwicklung virtueller Angebote noch am Anfang stehen, müssen sich Verwaltungsspitze, Politik und Bibliotheksteam darüber im Klaren sein, dass die Profilanpassung ein Prozess ist. Fehlentwicklungen dürfen vorkommen, Raum und Zeit fürs Ausprobieren, Testen und Experimentieren muss gegeben sein.

Der Austausch der Bibliotheken untereinander wird maßgeblich zum Erfolg dieses komplexen Vorhabens beitragen. Das Motto *„Lernen bedeutet Informationen zu teilen, zu kreieren, zu diskutieren und zu verknüpfen. Lernen bedeutet aktiv zu werden bzw. zu sein.“* gilt auch für den Entwicklungsprozess Öffentlicher Bibliotheken. Hier ist das Land Nordrhein-Westfalen unterstützend tätig, indem es den Entwicklungsprozess koordinierend begleitet. Mit dem Projekt „Lernort Bibliothek“ wurde der Anfang gemacht.

Die im Folgenden aufgeführten Empfehlungen greifen drei Handlungsfelder des Entwicklungsprozesses auf:

- Personalentwicklung und Arbeitsorganisation
- Online-Services und -Angebote
- Technikausstattung.

IV. Empfehlungen zur Gestaltung des Entwicklungsprozesses

IV. 1. Personalentwicklung

Zusammenfassung:

Viele Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sehen die Notwendigkeit von Online-Angeboten für die Bibliotheksarbeit der Zukunft. Konkrete Vorstellungen über die Anforderungen dieser Aufgabe, den mit ihr verbundenen Arbeitsumfang und den künftigen Stellenwert in der täglichen Arbeitsorganisation gibt es jedoch nicht. Um die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Entwicklungsprozess zu schaffen, wird die Umsetzung aufeinander abgestimmter Qualifizierungsmaßnahmen sowohl auf Bibliotheks- als auch auf Landesebene empfohlen. Darüber hinaus müssen die bibliothekarischen Ausbildungsinstitutionen beteiligt werden, damit die erforderlichen Fachkenntnisse noch stärker in den Fokus der Ausbildungsgänge gerückt werden.

„Im Lernort Bibliothek steht kompetentes Personal zur Verfügung, das die Bibliothekskunden bei ihrer Informationssuche und der Gestaltung ihres Lernprozesses berät und unterstützt.“

„Unterstützt durch qualifiziertes Personal kann der Umgang mit neuen technischen Entwicklungen spielerisch erprobt werden. Auf diese Weise fördert der Lernort Bibliothek die Medienkompetenz der Bibliothekskunden.“

So beschreibt das im Projekt erarbeitete Konzept⁶ die künftigen Anforderungen an das Bibliothekspersonal.

Ausgangssituation:

- A Der überwiegende Teil der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter verfügt nur über geringe Kenntnisse im Umgang mit Web 2.0-Anwendungen. Dies gilt sowohl für Bibliothekarinnen und Bibliothekare als auch für Fachangestellte.

- A Derzeit erfolgt die Qualifizierung des Personals im Hinblick auf moderne Kommunikationsmethoden und -technik in der Regel aufgrund von Eigeninitiative und Freizeitak-

⁶ Vergl. „Lernort Bibliothek – Zukunftsvision und Entwicklungsperspektiven“, Düsseldorf 2009

tivitäten. Ein systematisches Qualifizierungskonzept liegt bei der Mehrzahl der Bibliotheken nicht vor.

- A Die verschiedenen Ausbildungsgänge bereiten Nachwuchskräfte nicht ausreichend auf die künftigen Anforderungen vor.
- A Die Einstellung von Medienpädagogen, Marketing- und IT-Spezialisten ist für die Mehrzahl der Bibliotheken äußerst schwierig oder sogar ausgeschlossen.
- A In vielen Bibliotheken konnte in den vergangenen 10 Jahren kein neues Personal eingestellt werden. Gleichzeitig wurde Personal abgebaut. Diese Situation führt zu einer Überalterung, schwächt die Innovationskraft der Bibliotheksteams und fördert Betriebsblindheit.

Empfehlungen:

- E 1. Entwicklung von Teilhabemöglichkeiten für kleine Teams (kommunal / überregional)
Der Einstieg in die Web 2.0-Welt ist unabhängig von der Bibliotheksgröße für alle Bibliotheken zwingend erforderlich. Deshalb sind Konzepte zu entwickeln, die auch kleinen Teams die Teilhabe am Entwicklungsprozess ermöglichen.
- E 2. Umsetzung eines örtlichen Qualifizierungskonzeptes (kommunal)
Es genügt nicht, einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Entwicklung und Betreuung von Online-Angeboten zu qualifizieren. Vielmehr ist eine wesentliche Grundvoraussetzung für das Gelingen des Veränderungsprozesses, das gesamte Team für den Paradigmenwechsel zu sensibilisieren. Aus diesem Grund sollten In-house-Schulungen nach dem Vorbild der Qualifizierungsmaßnahmen im Rahmen des Projektes „Lernort Bibliothek“ durchgeführt werden. Das Qualifizierungsprogramm bietet einen neutralen Raum, um sich geschützt mit dem Themenkomplex vertraut zu machen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unabhängig davon, ob sie künftig Aufgaben im Bereich Online-Angebote übernehmen, sind einzubeziehen.

Für kleine Bibliotheken bietet sich für die Organisation der Qualifizierungsmaßnahmen die Kooperation mit benachbarten Einrichtungen an. In großen Bibliotheken sollte eine größere Mitarbeitergruppe mit dem Ziel geschult werden, nach Abschluss der Maßnahme die noch nicht geschulten Kolleginnen und Kollegen selbst zu qualifizieren (Train the trainer-Konzept).

Es empfiehlt sich, das Qualifizierungsprogramm in einem Fortbildungskonzept schriftlich zu fixieren und regelmäßig zu evaluieren.

- E 3. Einstellung von Personal mit Web 2.0-Kenntnissen (kommunal)
Künftig sollte kein Personal mehr eingestellt werden, das nicht über Kenntnisse im Umgang mit allgemein bekannten Web-2.0-Tools und moderner Kommunikationstechnologie als Nutzer verfügt.

- E 4. Einstellung von Personal mit Zusatzqualifikation (kommunal)
Das Bibliotheksteam sollte mindestens in größeren Einrichtungen um Medienpädagogen, Marketing- und IT-Spezialisten erweitert werden.

- E 5. Erweiterung der Stellenbeschreibungen (kommunal)
Online-Services sind als Aufgabe in allen Stellenbeschreibungen zu verankern.

- E 6. Umsetzung eines überregionalen Qualifizierungsprogramms (überregional)
Die Projektbibliotheken sprechen sich dafür aus, dass alle Öffentlichen Bibliotheken in den kommenden fünf Jahren nach dem Vorbild der Qualifizierungsmaßnahmen innerhalb des Lernort-Projektes fortgebildet werden, allen voran die Bibliotheksleitungen. Zu diesem Zweck sollte auf der Ebene der Fachstellen (in den Bezirksregierungen) Personalstellen geschaffen werden, die die Organisation der Qualifizierungsmaßnahmen in den jeweiligen Regierungsbezirken übernehmen und ggf. selber Schulungen durchführen.

Neben der Durchführung von Inhouse-Schulungen empfiehlt sich die Entwicklung einer Roadshow, durch die Kenntnisse erfahrener Bibliotheken an Anfänger weitergegeben werden.

Als weiterer Baustein muss das für 2011 im Rahmen des Projektes „Lernort Bibliothek“ initiierte Partnerprogramm zeitnah ausgewertet und weiterentwickelt werden. Als Begleitmaßnahme zum Qualifizierungsprogramm sollten Informationsveranstaltungen zentral für Verwaltungsspitzen, ggf. zu beteiligende weitere Verwaltungsbereiche innerhalb der Kommunalverwaltungen sowie ggf. für die Politik organisiert werden.

E 7. Erweiterung der Ausbildung (überregional)

In den verschiedenen Ausbildungsgängen (Bachelor / Master / Fachangestellte) sollte die Vermittlung von Kompetenzen in den Bereichen Web 2.0-Tools / Informatik / EDV-Kompetenz noch stärker integriert und mit hoher Priorität versehen werden.

IV. 2. Arbeitsorganisation

Zusammenfassung:

Im Rahmen der konventionellen Arbeitsorganisation Öffentlicher Bibliotheken stellt der Aufbau von Online-Services und -Angeboten eine zusätzliche neue Aufgabe dar. Ziel muss es sein, Online-Services in die Aufbau- und Ablauforganisation der Bibliothek fest zu integrieren und als gleichwertige Aufgabe zu etablieren. Um dies zu erreichen, müssen der Bibliotheksleitung weitgehende Entscheidungskompetenzen eingeräumt werden. Das Bibliothekspersonal muss die Möglichkeit haben, sich auch über den eng umrissenen Themenkomplex Bibliothek hinaus mit Entwicklungen im Web 2.0 zu beschäftigen.

Bei der Einführung von Online-Angeboten handelt es sich um eine Daueraufgabe. Deshalb muss die Organisation so angepasst werden, dass die neue Angebotspalette fest im Bibliotheksalltag integriert wird.

Ausgangssituation:

- A Derzeit können Bibliotheken ihre traditionellen Aufgabenbereiche überwiegend erfüllen, wenn alle verfügbaren Ressourcen darauf konzentriert werden.
- A Bibliotheksarbeit wird häufig als statisches System und nicht als ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess verstanden. In vielen Bibliotheken fehlt zur Steuerung dieses notwendigen Entwicklungsprozesses ein systematisches Innovationsmanagement.
- A Im Rahmen der konventionellen Ablauforganisation Öffentlicher Bibliotheken stellt der Aufbau von Online-Services und -Angeboten eine zusätzliche neue Aufgabe dar. Es ist davon auszugehen, dass nach der Einführungsphase der Arbeitsumfang für die neuen Online-Services und -Angebote an Intensität zunehmen wird. Die Projektgruppe ist der Auffassung, dass aufgrund der sich verändernden Medienlandschaft der Arbeitsaufwand für die konventionellen Aufgaben⁷ parallel zu dieser Entwicklung ab-

⁷ In den vergangenen Jahren hat sich die Aufgabenwahrnehmung vor allem durch technische Innovationen deutlich verändert: Katalogdatenübernahme anstatt Erstellen von eigenen Titelaufnahmen in der Bibliothek; Einführung der elektronisch gesteuerten Fernleihe anstatt des Bibliographierens und Signierens von Leihverkehrsbestellungen vor Ort. Derzeit befinden sich folgende Arbeitsbereiche im Umbruch: Ausleihverwaltung durch Einführung von Selbstverbuchung und -rückgabe, Einbezug der Kunden bei der inhaltlichen Erschließung der Medien, Wegfall der technischen Medienbearbeitung bei elektronischen Medien. Stattdessen unterstützt das Personal die Bibliotheksbesucher zunehmend bei

nehmen, sich aber nicht vollständig erübrigen wird. Beide Aufgabenkomplexe sind auch in Zukunft parallel zu erledigen, jedoch mit deutlich verschobenen Zeitanteilen.

- A Online-Kommunikation ist heute noch von untergeordneter Bedeutung im Bibliotheksalltag. Sie wird jedoch sowohl für die interne als auch die externe Kommunikation in Zukunft eine zentrale Rolle spielen.
- A Die Entscheidungswege innerhalb der Verwaltung sind langwierig. Dadurch bedingt und wegen interner Organisationsstrukturen ist schnelles Handeln in der Regel nicht möglich. Bibliotheken können auf Marktveränderungen - wenn überhaupt - nur verzögert reagieren.

Empfehlungen:

- E 8. Oberste Priorität für Online-Services und -Angebote (kommunal)
Der Entwicklung von Online-Services und -Angeboten ist oberste Priorität einzuräumen. In den kommenden fünf Jahre ist sie als Chefsache zu begreifen.
- E 9. Umfassende Entscheidungskompetenzen für die Bibliotheksleitung (kommunal)
Der Aufbau von Online-Services erfordert im Bibliotheksalltag immer wieder neue Prioritäten. Beispielsweise müssen seit langem eingeführte Angebote für einen bestimmten Zeitraum ausgesetzt oder sogar ganz eingestellt werden. Die Arbeitsorganisation ist kontinuierlich anzupassen. Um flexibel und schnell reagieren zu können, muss die Bibliotheksleitung über entsprechende Entscheidungskompetenzen verfügen. Diese sind ggf. von anderen Verwaltungseinheiten auf die Bibliotheksleitung zu übertragen. Gleichzeitig sollten diese Verwaltungseinheiten die Bibliothek bei der Umsetzung des Entwicklungsprozesses unterstützen.
- E 10. Delegation von Verantwortlichkeiten innerhalb des Bibliotheksteams (kommunal)
Die Bibliotheksleitung muss Verantwortlichkeiten für die Moderation des Entwicklungsprozesses innerhalb des Bibliotheksteams festlegen. Den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sollte Entscheidungskompetenz eingeräumt werden (dezentrale Entscheidungsstruktur).

technischen Fragen in Bezug auf die Handhabung von elektronischen Medien, bietet Schulungsangebote zur Medienkompetenzentwicklung, unterstützt die Online-Vernetzung von Schulen am Ort und bietet neben der nach wie vor wichtigen persönlichen Beratung in den Bibliotheksräumen Beratung per E-Mail (und künftig per Chat) an.

E 11. Abschluss von Zielvereinbarungen (kommunal)

Bibliotheksleitung und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten Zielvereinbarungen über die Entwicklung neuer Online-Angebote vereinbaren. Diese sollten auch die notwendigen Rahmenbedingungen einschließen.

E 12. 20% der verfügbaren Arbeitszeit für Online-Aktivitäten (kommunal)

In den kommenden fünf Jahren müssen mindestens 20% der Arbeitszeit aller Beschäftigten für Online-Aktivitäten verfügbar sein. Die Entwicklung neuer Services muss fester Bestandteil der bibliothekarischen Arbeit werden. Experimente sind ausdrücklich erwünscht, Fehler werden als Weg zum Ziel gesehen.

E 13. Förderung des Erfahrungsaustausches innerhalb des Bibliotheksteams (kommunal)

Innerhalb der Arbeitsorganisation muss Raum für den Erfahrungsaustausch innerhalb des Bibliotheksteams geschaffen werden.

E 14. Web 2.0-Einsatz in der internen Arbeitsorganisation (kommunal)

Web 2.0-Tools sollten für die interne Arbeitsorganisation eingesetzt werden (z.B. Wikis).

IV. 3. Online-Services und -Angebote

Zusammenfassung:

Öffentliche Bibliotheken stehen erst am Anfang der Entwicklung von kundenfreundlichen Online-Services und -Angeboten. Die Teilnahme an Sozialen Netzwerken wie Facebook und Twitter eröffnet neue Kommunikationswege zum Kunden. Sie stellt aber selbst noch kein neues Online-Angebot dar, sondern ist der erste Schritt auf dem Weg dorthin. Rechtliche, finanzielle und technische Rahmenbedingungen erfordern erhebliche Anstrengungen, um in den kommenden Jahren Angebote zu entwickeln, die über die Ausleihe von Medien hinausgehen. Diese sind nur zu bewältigen, wenn Bibliotheken zusammenarbeiten und ihnen entsprechende Freiräume in der Kommune eingeräumt werden.

„Der Lernort Bibliothek bietet umfassende und qualifizierte Informationen zum Wissenserwerb. Das Medienangebot bezieht alle Medienformen mit ein – digital ebenso wie physisch. Der gut erschlossene Medienbestand der Bibliothek wird ergänzt durch externe Informationsquellen.“

„Die Welt der Games gewinnt immer stärkeren Einfluss auf die Gestaltung digitaler Lern- und Informationsangebote. Der Lernort Bibliothek eröffnet die Möglichkeit diese vielfältige Spielwelt in einem geschützten Raum zu erkunden.“

„Der Lernort Bibliothek bietet neben individueller Beratung ein breites Schulungsprogramm im Bereich Informationsrecherche und Lernsoftware und trägt auf diese Weise dazu bei, die Informationskompetenz seiner Kunden zu fördern. Hierbei arbeitet er mit anderen Institutionen zusammen.“

„Das Internet eröffnet Kommunikation über räumliche und zeitliche Grenzen hinweg. Neue Formen der Kultur- und Wissensvermittlung entstehen. Der Lernort Bibliothek ist Teil virtueller Netzwerke und gestaltet diese aktiv mit.“

Diese Aussagen werden im Konzept⁸ zu den künftigen Online-Services und -Angeboten Öffentlicher Bibliotheken getroffen. Wie können diese Aussagen konkretisiert werden und welche Ressourcen sind zur Umsetzung erforderlich?

⁸ Vergl. „Lernort Bibliothek – Zukunftsvision und Entwicklungsperspektiven“, Düsseldorf 2009

Ausgangssituation:

- A Aufgrund des geltenden Urheberrechts besteht die Gefahr, dass Bibliotheken den freien Zugang zu allen verfügbaren Medien - insbesondere zu digitalen Medien - nicht mehr gewährleisten können. Damit weite Bevölkerungsteile von diesen Informationen nicht ausgeschlossen werden, ist für Bibliotheken ein Urheberrecht zwingend erforderlich, dass den freien Zugang zu Informationen durch die Institution Bibliothek garantiert.
- A Die rechtlichen Rahmenbedingungen erschweren es Bibliotheken, ihre Angebote den Kundenerwartungen entsprechend zu gestalten. Die Übertragung der Ausleihmodalitäten für physische Medien auf den digitalen Bereich ist für Bibliotheksnutzer nicht nachvollziehbar und wird als kundenunfreundlich empfunden. Hinzu kommt, dass die Auslegung des Urheberrechts zum Teil Interpretationsspielräume lässt und das Urheberrecht immer wieder Änderungen unterliegt. Bibliotheken müssen ihre Online-Services und -Angebote deshalb immer wieder der neuen Rechtslage anpassen.
- A Derzeit ist die Tendenz zu beobachten, qualifizierte Informationsangebote im Internet kostenpflichtig anzubieten.
- A Online-Services Öffentlicher Bibliotheken umfassen heute in der Regel die Ausleihverwaltung der Medien. Services, die über diesen Bereich hinausgehen, erwarten Bürgerinnen und Bürger von ihrer Öffentlichen Bibliothek derzeit nicht.
- A Gestaltung und Handhabung bereits vorhandener Services erreichen bei weitem nicht den Standard, den kommerzielle Unternehmen bieten.
- A Die Umsetzung vorhandener und die Entwicklung neuer Online-Services und -Angebote für mobile Endgeräte gibt es derzeit nur in Ausnahmefällen.
- A Die Teilnahme an Sozialen Netzwerken und der Einsatz von Web 2.0-Anwendungen werden in der öffentlichen Verwaltung als Marketing- und Arbeitsinstrument häufig nicht anerkannt. Dies erschwert oder verhindert für Öffentliche Bibliotheken den Zugang zu entsprechenden Online-Diensten. Falls der Teilnahme an Sozialen Netzwerken zugestimmt wird, sind Inhalte häufig mit weiteren Stellen innerhalb der Stadtverwaltung abzustimmen, die Entscheidungskompetenz liegt nicht bei der Bibliotheksleitung. Diese Voraussetzungen machen ein kundenfreundliches und kompetentes Agieren innerhalb des schnelllebigen Mediums Internet unmöglich.

- A Zugang zu Sozialen Netzwerken und Web 2.0-Angeboten wird Öffentlichen Bibliotheken durch die hohen Sicherheitsstandards der kommunalen Datenverarbeitung erheblich erschwert.

Empfehlungen:

E 15. Volle Nutzungsrechte für digitale Inhalte (überregional)

Bibliotheken muss im Rahmen des Urheberrechts die Möglichkeit eingeräumt werden, alle über Verlage vertriebene elektronischen Inhalte ihren Kunden in vollem Nutzungsumfang bereit zu stellen.

E 16. Urheberrechtsfreie Katalogdaten (überregional)

Von Bibliotheken erworbene Katalogdaten dürfen ebenfalls keinen urheberrechtlichen Beschränkungen unterliegen. Ihre Bereitstellung im Internet muss möglich sein.

E 17. Etablierung von Entwicklungslabors (überregional)

Die Entwicklung neuer Online-Angebote übersteigt die Möglichkeit einzelner Bibliotheken bei weitem. Deshalb sollte es Entwicklungslabors geben, die diese Aufgaben übernehmen. Dies können z.B. Projekte sein, in denen Bibliotheken verschiedener Größe, bibliothekarische Institutionen und bibliotheksfremde Partner zusammenarbeiten.

E 18. Freiraum für die Gestaltung des Entwicklungsprozesses (kommunal)

Auf kommunaler Ebene müssen die Bibliotheken bei der Gestaltung ihrer Online-Aktivitäten Freiraum haben. Dies gilt für die Software-Wahl ebenso wie für die Technikausstattung und die Gestaltung von Inhalten. Die Entwicklung von Online-Angeboten ist aufgrund der Komplexität des Vorhabens als Prozess anzusehen. Eine zu starke Einschränkung würde die Entwicklung nachhaltig behindern.

E 19. Ausstattung mit ausreichenden Finanzmitteln (kommunal / überregional)

Um den Zugang zu kostenpflichtigen Informationen im Internet für weite Bevölkerungsteile zu gewährleisten, müssen Bibliotheken über die notwendigen Finanzmittel verfügen. Dies gilt vor allem für die Finanzierung von Datenbanklizenzen.

E 20. Erschließung neuer Zielgruppen (kommunal)

Bibliotheken müssen offensiv auf neue Zielgruppen zugehen. Gleichzeitig müssen Ist-Kunden über die Angebotspalette kontinuierlich informiert werden.

E 21. Einbezug von Kunden und Kooperationspartnern (kommunal / überregional)

Die Angebotsgestaltung sollte zielgruppenspezifisch und in kontinuierlichem Austausch mit Kunden, Kooperationspartnern und ggf. auch kommerziellen Unternehmen erfolgen. Eine interdisziplinäre Vernetzung beispielsweise durch Kooperationsprojekte wird für die Entwicklung von Online-Services empfohlen.

E 22. Erweiterung der Online-Service-Palette (kommunal / überregional)

Die Entwicklung von Online-Services kann sich nicht auf die Teilhabe an Sozialen Netzwerken beschränken. Diese eröffnen lediglich neue Kommunikationswege. Der Entwicklung von Online-Services ist in den nächsten Jahren besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

E 23. Mehrwert gegenüber frei zugänglichen Internet-Angeboten (kommunal / überregional)

Die Angebotspalette sollte einen Mehrwert gegenüber den frei zugänglichen Inhalten bieten. So sollte beispielsweise nicht nur der Hinweis auf ein Medium verfügbar sein, sondern auch der Volltext.

E 24. Anschluss aller Öffentlichen Bibliotheken an die Digitale Bibliothek⁹ (Kommunal)

Die Digitale Bibliothek (DigiBib) bietet als Portal mit ihren Angeboten und Funktionalitäten bereits heute einen erheblichen Mehrwert gegenüber frei zugänglichen Quellen im Internet. Bibliothekseigene und –fremde Inhalte werden verknüpft, die Kooperation der Bibliotheken untereinander gestärkt. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der DigiBib in enger Zusammenarbeit von Hochschulbibliothekszenrum und Bibliotheken garantiert die stetige Verbesserung von Funktionalität und Angebot. Die Arbeitsgruppe empfiehlt den Anschluss aller Öffentlichen Bibliotheken in NRW an die DigiBib. (Siehe auch E 33).

E 25. Verknüpfung bibliothekseigener und fremder digitaler Inhalte (kommunal / überregional)

In den kommenden fünf Jahren sollte ein Schwerpunkt auf der Verknüpfung bibliothekseigener und fremder Inhalte gelegt werden. Beispielsweise sollte die Integration

⁹ Weitere Informationen: <http://www.digibib.net/Digibib>

der bibliographischen Daten von Bibliotheksmedien in das Literaturverwaltungsprogramm des Bibliotheksnutzers auf elektronischem Wege möglich sein.

E 26. Erweiterung des digitalen Medienangebots (kommunal)

Der Anteil digitaler, kostenpflichtiger Inhalte am Bibliotheksbestand muss kontinuierlich erweitert werden. Die Gründung von Konsortien / Verbänden – auch Kultursparten übergreifend – ist voranzutreiben. Der Aufbau digitaler Bestände ist an Services zu koppeln, die für den Kunden einen Mehrwert darstellen. Die erforderlichen Finanzmittel sind bereit zu stellen.

E 27. Angebotserweiterung für mobile Endgeräte (kommunal / überregional)

Neue Angebote sollten unmittelbar auch über mobile Endgeräte, z.B. Smartphones, nutzbar sein.

E 28. Einführung kundenfreundlicher Online-Anmeldung (kommunal)

Die Anmeldung als Bibliothekskunde sollte über eine kundenfreundliche Online-Anmeldung möglich sein. Diese sollte auch Online-Bezahlsysteme beinhalten und den Zugang für Kurzzeitnutzungen einschließen.

E 29. Förderung des Erfahrungsaustausches (kommunal / überregional)

Es sollte eine Kultur des Erfahrungsaustausches innerhalb der Bibliothek und zwischen den Bibliotheken geschaffen werden.

E 30. Einführung einer Prozessdokumentation (kommunal / überregional)

Die Entwicklungsprozesse sind zu dokumentieren und zu veröffentlichen.

IV. 4. Auskunftsdienst

Zusammenfassung:

Die Beratung der Bibliothekskunden kann künftig nicht ausschließlich im persönlichen Gespräch innerhalb der Bibliotheksräume stattfinden. Neben Telefon, Fax und E-Mail sind auch web-basierte Kommunikationswege einzubeziehen. Die Unterstützung in technischen Fragen rund um Online-Services und -Angebote der Bibliothek wird an Bedeutung gewinnen. Kooperationsmodelle und Mitarbeiterqualifizierung sind zwei wesentliche Erfolgsfaktoren für einen zukunftsfähigen und leistungsstarken Auskunftsdienst.

Die Beratung der Bibliothekskunden bei der Informationssuche gehört von jeher zu den Kernaufgaben moderner Bibliotheksarbeit. Deshalb heißt es im Konzept¹⁰:

„Der Lernort Bibliothek bietet neben individueller Beratung ein breites Schulungsprogramm im Bereich Informationsrecherche und Lernsoftware und trägt auf diese Weise dazu bei, die Informationskompetenz seiner Kunden zu fördern. Hierbei arbeitet er mit anderen Institutionen zusammen.“

Ausgangssituation:

- A Freie Internetquellen werden im Auskunftsdienst noch zu wenig einbezogen. Häufig beschränkt sich die Recherche auf den Bibliothekskatalog und vorhandene Printmedien.
- A In der Zusammenarbeit von Bibliothek und Schule sind qualifizierte Schulungsprogramme für Schüler- und Lehrergruppen etabliert. Nur wenige Bibliotheken bieten darüber hinaus regelmäßig Schulungen zum Thema Medien- und Recherchekompetenz für informell Lernende an.
- A Bestehende Schulungsprogramme beziehen technische Fragen, z.B. im Umgang mit mobilen Endgeräten, in der Regel nicht mit ein, sondern legen den Fokus auf inhaltliche Fragen.

¹⁰ Vergl. „Lernort Bibliothek – Zukunftsvision und Entwicklungsperspektiven“, Düsseldorf 2009

Empfehlungen:

E 31. Etablierung eines „technischen“ Auskunftsdienstes (kommunal / überregional)

Der Auskunftsdienst kann sich künftig nicht nur auf inhaltliche Aspekte beschränken, sondern muss auch offen für technische Fragen sein. Das Personal muss in der Lage sein, Hilfestellung bei technischen Fragen zur Nutzung von bibliothekseigenen Online-Services und -Angeboten zu geben. Empfehlenswert ist auch der Einbezug von Kundenwissen, beispielsweise durch die Konzeption spezieller Veranstaltungsformate.

E 32. Einbezug von Online-Kommunikationskanälen (kommunal / überregional)

Online-Kommunikationskanäle zwischen Kunde und Bibliothek müssen erprobt und ihr Zusammenspiel mit dem klassischen Auskunftsdienst in den Bibliotheksräumen muss definiert werden. Die Verlässlichkeit der Kommunikationswege ist zu garantieren.

E 33. Kooperationsmodelle zur Gestaltung eines modernen Auskunftsdienstes (kommunal / überregional)

Da die Personalkapazität vieler Bibliotheken für einen Auskunftsdienst, der verschiedene Kommunikationswege bedient, nicht ausreicht, empfiehlt sich der Aufbau von Kooperationen. Die DigiAuskunft¹¹ ist ein bestehendes Kooperationsmodell, das vom Hochschulbibliothekszentrum des Landes NRW kontinuierlich weiter entwickelt wird. Die Teilnahme sollte für alle Bibliotheken verpflichtend sein. Weitere Modelle sind zu entwickeln.

E 34. Entwicklung eines Service-Standards (überregional)

Ein Service-Standard ist für den Auskunftsdienst zu etablieren, der auch Grundlage für ein Qualifizierungsprogramm der Mitarbeiter ist.

¹¹ Mit DigiAuskunft bietet das Hochschulbibliothekszentrum des Landes NRW einen virtuellen und kooperativen Auskunftsverbund, dem sowohl Öffentliche als auch Wissenschaftliche Bibliotheken angehören. Per E-Mail, Webformular oder Chat können Bibliotheksnutzer mit ihrer Bibliothek in Kontakt treten. Verfügt die Bibliothek nicht über ausreichende Nachschlagewerke etc. um die Frage qualifiziert zu beantworten, kann diese an eine andere an der Kooperation teilnehmende Bibliothek weitergeleitet werden.

Weitere Informationen: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/>

E 35. Web 2.0-Anwendungen für Mitarbeiterqualifizierung und Kundeninformation (kommunal / überregional)

Video-Tutorials und Web 2.0-Anwendungen sollten zur Mitarbeiterqualifizierung und zur Kundeninformation entwickelt und in allen Bibliotheken eingesetzt werden.

E 36. Regelmäßige Fortbildungen für den „technischen“ Auskunftsdienst (kommunal)

Für die Ausweitung des Auskunftsdienstes auf technische Fragen müssen Fortbildungsmöglichkeiten für das Bibliotheksteam geschaffen werden. Hier bietet sich die Einrichtung eines Technik-Forums für Bibliothekare an (z.B. über DigiAuskunft).

Denkbar ist auch die Einführung von Kompetenzzentren bei einzelnen Bibliotheken, die sich jeweils auf einen technischen Aspekt spezialisieren und im Verbund anderen Bibliotheken für Fragen zur Verfügung stehen.

IV. 5. Technische Ausstattung

Zusammenfassung:

Die Technikausstattung Öffentlicher Bibliotheken wird immer mehr zum Erfolgsfaktor moderner Bibliotheksarbeit. Der technische Standard liegt in der Regel weit hinter dem kommerzieller Unternehmen. Dies liegt an den oft fehlenden finanziellen Ressourcen, an fehlender Innovationskraft und an mangelnder Durchlässigkeit der im Handel befindlichen Softwaresysteme und Online-Angebote. In den Vordergrund rückt deshalb die Frage nach herstellerunabhängigen Lösungswegen.

Innovative Bibliotheksarbeit ist ohne eine moderne technische Ausstattung nicht denkbar.

„Der Lernort Bibliothek lädt ein, Neues zu entdecken und mit anderen ins Gespräch zu kommen. Neben ruhigen Arbeitszonen bietet er Räume, die zur Kommunikation einladen. Er ist hell und freundlich gestaltet und bietet Einzel- und Gruppenarbeitsplätze, die über eine moderne IT- und Technikausstattung verfügen. Er bietet die Möglichkeit, seine individuelle Lernumgebung für einen begrenzten Zeitraum zu buchen.“

„Games gewinnen einen immer stärkeren Einfluss auf die Gestaltung digitaler Lern- und Informationsangebote. Sie beeinflussen Lernsoftware-Entwicklungen ebenso wie Web 2.0-Anwendungen. Der Lernort Bibliothek eröffnet die Möglichkeit, diese vielfältige Spielwelt in einem geschützten Raum zu erkunden. Unterstützt durch qualifiziertes Personal kann der Umgang mit neuen technischen Entwicklungen spielerisch erprobt werden. Auf diese Weise fördert der Lernort Bibliothek die Medienkompetenz der Bibliothekskunden.“¹²

Deshalb müssen Öffentliche Bibliotheken über eine moderne IT-Infrastruktur verfügen.

Ausgangssituation:

- A In vielen Bibliotheken kommt keine moderne, webfähige Bibliothekssoftware zum Einsatz. Aber nicht nur die Software, auch die Hardware ist häufig veraltet.

- A Es gibt immer noch Bibliotheken, die keinen Zugang zu ihrem Katalog im Internet bieten. Auch das eigene Nutzerkonto kann nicht online verwaltet werden.

¹² Vergl. „Lernort Bibliothek – Zukunftsvision und Entwicklungsperspektiven“, Düsseldorf 2009

- A Auch aktuelle „Bürotechnik“, wie Scanner, leistungsfähige Drucker usw., ist vielerorts nicht vorhanden.
- A Viele Bibliotheken bieten ihren Kunden ausschließlich den Internetzugang an fest installierten PC-Arbeitsplätzen. WLAN ist in Bibliotheksräumen noch nicht weit verbreitet.
- A Kaum eine Bibliothek verfügt über ein Sortiment an mobilen Endgeräten einschließlich eReadern, das es dem Personal ermöglicht, sich mit moderner Kommunikationstechnik vertraut zu machen und die Kunden im Umgang mit dieser Technik zu schulen.
- A In der Regel verfügen Bibliotheken nicht über die erforderlichen Finanzmittel zur kontinuierlichen Modernisierung ihrer Software- und Technikausstattung.
- A Die Entscheidungskompetenz über die Anschaffung der Technikausstattung liegt häufig nicht bei der Bibliotheksleitung.

Empfehlungen:

E 37. Zentrale Unterstützung für Bibliothekstechnik (überregional)

Da die Anforderungen an die Bibliothekstechnik immer komplexer werden, sollte auf Landesebene ein zentrales Technik- / Entwicklerteam gegründet werden, das Öffentliche Bibliotheken in allen technischen Fragen sowie in Fragen von Web 2.0-Anwendungen berät und unterstützt.

E 38. Aktuelle Software- und Technikausstattung (kommunal)

Bibliotheks- und Büro-Software sowie alle technischen Geräte sollten in jeder Bibliothek auf aktuellem Stand sein. Nur so können Bibliotheken die Medien- und Informationskompetenz ihrer Nutzer schulen und verbessern. Zu dieser Kompetenz gehört auch der Umgang mit Computerspielen.

E 39. Erstellen eines Anforderungskataloges für moderne Bibliothekssoftware (überregional)

Die zunehmende Vernetzung der örtlichen Bibliothekssoftware mit anderen Bibliotheken und externen Partnern erfordert neue Funktionalitäten der Softwareprogramme. Als Entscheidungshilfe für die Auswahl moderner Software sollten die Dezernate 48 - Öffentliche Bibliotheken bei den Bezirksregierungen NRW gemeinsam mit den Bibliotheken kurzfristig einen Anforderungskatalog für eine zukunftsfähige Bibliothekssoftware erstellen. Der Katalog sollte Aussagen zu Web 2.0-Funktionalitäten, Schnittstellen, u.a. zur Digitalen Bibliothek (DigiBib)¹³, und Umsetzungsstandards, wie diese für Content Management Systeme existieren, beinhalten. Dieser Katalog sollte auch Grundlage für die Bibliotheksförderung des Landes sein.

E 40. Suchmaschinenfähige Bibliothekskataloge (kommunal)

Bibliothekskataloge müssen suchmaschinenfähig werden. Nicht nur bibliographische Daten, sondern auch Volltexte müssen im Suchergebnis angezeigt werden.

E 41. Prüfung herstellerunabhängiger Lösungen (überregional)

Um die vielfältigen technischen Probleme zu lösen, sollte geprüft werden, ob Öffentliche Bibliotheken nicht über einen zentralen, herstellerunabhängigen Hosting-Dienst ihren Kunden Zugang zu elektronischen Informationen bieten können. Entsprechendes gilt für den Bereich der Bibliothekssoftware. Zu prüfen ist auch, ob der Umstieg auf eine Open Source Software sinnvoll ist.

E 42. „Single sign-on“¹⁴ als Standard für den Zugriff auf Bibliotheksangebote (kommunal)

Die Kunden-Authentifizierung muss einfach und damit kundenfreundlich gestaltet werden. Der Kunde sollte bei Anmeldung Zugriff auf alle Online-Angebote der Bibliothek erhalten (Single sign-on). Deshalb muss der Katalog über die entsprechenden Schnittstellen verfügen. Denkbar ist auch die Inanspruchnahme einer zentralen Authentifizierungsagentur, um den Zugriff auf Datenbanken per remote access sicherzustellen.

¹³ Die Digitale Bibliothek (DigiBib) ist ein zentrales Angebot des Hochschulbibliotheksentrums NRW. Sie bietet allen teilnehmenden Bibliotheken den kostenlosen und einfachen Zugriff auf freie und lizenzierte digitale Angebote. Weitere Informationen: http://www.hbz-nrw.de/angebote/digitale_bibliothek/

¹⁴ **Single Sign-on** (engl. *single sign-on*, kurz SSO, mitunter als „Einmalanmeldung“ übersetzt) bedeutet, dass ein Benutzer nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz auf alle Rechner und Dienste, für die er lokal berechtigt (autorisiert) ist, am selben Arbeitsplatz zugreifen kann, ohne sich jedes Mal neu anmelden zu müssen. Wechselt der Benutzer den Arbeitsplatz, wird die Authentifizierung, wie auch die lokale Autorisierung, hinfällig.

Quelle und weitere Informationen: http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Single_Sign-on&oldid=88821334

E 43. Zugang zu schnellen Datennetzen (überregional)

Das zunehmende Angebot an internetbasierten Dienstleistungen kann nur realisiert werden, wenn Öffentliche Bibliotheken über einen schnellen und zuverlässigen Internetzugang verfügen. Sie müssen deshalb Zugang zu schnellen Datennetzen erhalten, z.B. zum Deutschen Forschungsnetz.

E 44. Einführung von WLAN in jeder Öffentlichen Bibliothek (kommunal)

Jede Bibliothek ist in den kommenden drei Jahren mit einem WLAN-Anschluss für ihre Kunden auszustatten.

E 45. Technischschulungen für das Bibliothekspersonal (kommunal / überregional)

Technische Kompetenz ist ebenso wichtig wie bibliothekarische Kompetenz, wenn Öffentliche Bibliotheken zukunftsfähig bleiben sollen. Deshalb muss der Entwicklungsprozess durch regelmäßige Technischschulungen des Personals begleitet werden.

V. Projektbibliotheken

Folgende Bibliotheken waren Mitglied der Arbeitsgruppe im Rahmen des Projektes „Lernort Bibliothek – zwischen Wunsch und Wirklichkeit“:

Projektleitung:

Bezirksregierung Düsseldorf
Dezernat 48 - Öffentliche Bibliotheken
Ansprechpartnerin: Petra Büning
Am Bonnhof 35
40474 Düsseldorf
<http://tinyurl.com/dez48-duesseldorf>

Stadtbibliothek Hattingen
Ansprechpartner: Bernd Jeucken
Reschop Carré 1
45525 Hattingen
<http://www.bibliothek.hattingen.de/>

STADT.BIBLIOTHEK.BERGHEIM
Ansprechpartnerin: Rita Höft
Konrad-Adenauer-Platz 1
50126 Bergheim
<http://www.stadtbibliothek.bergheim.de/>

Stadtbücherei Kamp-Lintfort
Ansprechpartnerin: Katharina Gebauer
Am Rathaus
47475 Kamp-Lintfort
<http://www.kamp-lintfort.de/stadtbuecherei>

Stadtbibliothek Dormagen
Ansprechpartnerin: Claudia Schmidt
Marktplatz 1
41539 Dormagen
<http://www.dormagen.de/879.html>

Stadtbibliothek Köln
Ansprechpartner: Frank Daniel
Josef-Haubrich-Hof 1
50676 Köln
<http://www.stadtbibliothek-koeln.de>

Stadt- und Landesbibliothek Dortmund
Ansprechpartner: Hans-Christian Wirtz
Königswall 18
44137 Dortmund
<http://www.stadtbibliothek-dortmund.de>

Stadtbücherei Münster
Ansprechpartnerin: Christiane Ehrig
Alter Steinweg 11
48143 Münster
<http://www.muenster.de/stadt/buecherei/>

Stadtbibliothek Gütersloh GmbH
Ansprechpartnerin: Petra Imwinkelried
Blessenstätte 1
33330 Gütersloh
<http://www.stadtbibliothek-guetersloh.de/>

Öffentliche Bücherei St.Martin, Rheinbach
Ansprechpartnerin: z.Zt. NN
Lindenplatz 4
53359 Rheinbach
<http://www.buecherei-rheinbach.de/>

Anlage: Empfehlungen im Überblick

Nr.	Empfehlung	Kommunal / Überregional
Personalentwicklung		
E1	Entwicklung von Teilhabemöglichkeiten für kleine Teams	Kommunal / Überregional
E2	Umsetzung eines örtlichen Qualifizierungskonzeptes	Kommunal
E3	Einstellung von Personal mit Web 2.0-Kenntnissen	Kommunal
E4	Einstellung von Personal mit Zusatzqualifikation	Kommunal
E5	Erweiterung der Stellenbeschreibungen	Kommunal
E6	Umsetzung eines überregionalen Qualifizierungsprogramms	Überregional
E7	Erweiterung der Ausbildung	Überregional
Arbeitsorganisation		
E8	Oberste Priorität für Online-Services und -Angebote	Kommunal
E9	Umfassende Entscheidungskompetenzen für die Bibliotheksleitung	Kommunal
E10	Delegation von Verantwortlichkeiten innerhalb des Bibliotheksteams	Kommunal
E11	Abschluss von Zielvereinbarungen	Kommunal
E12	20% der verfügbaren Arbeitszeit für Online-Aktivitäten	Kommunal
E13	Förderung des Erfahrungsaustausches innerhalb des Bibliotheksteams	Kommunal
E14	Web 2.0-Einsatz in der internen Arbeitsorganisation	Kommunal
Online-Services und -Angebote		
E15	Volle Nutzungsrechte für digitale Inhalte	Überregional
E16	Urheberrechtsfreie Katalogdaten	Überregional
E17	Etablierung von Entwicklungslabors	Überregional
E18	Freiraum für die Gestaltung des Entwicklungsprozesses	Kommunal
E19	Ausstattung mit ausreichenden Finanzmitteln	Kommunal / Überregional
E20	Erschließung neuer Zielgruppen	Kommunal
E21	Einbezug von Kunden und Kooperationspartnern	Kommunal / Überregional

E22	Erweiterung der Online-Service-Palette	Kommunal / Überregional
E23	Mehrwert gegenüber frei zugänglichen Internet-Angeboten	Kommunal / Überregional
E24	Anschluss aller Öffentlichen Bibliotheken an die Digitale Bibliothek	Kommunal
E25	Verknüpfung bibliothekseigener und fremder digitaler Inhalte	Kommunal / Überregional
E26	Erweiterung des digitalen Medienangebots	Kommunal
E27	Angebotserweiterung für mobile Endgeräte	Kommunal / Überregional
E28	Einführung kundenfreundlicher Online-Anmeldung	Kommunal
E29	Förderung des Erfahrungsaustausches	Kommunal / Überregional
E30	Einführung einer Prozessdokumentation	Kommunal / Überregional
Auskunftsdienst		
E31	Etablierung eines „Technischen“ Auskunftsdienstes	Kommunal / Überregional
E32	Einbezug von Online-Kommunikationskanälen	Kommunal / Überregional
E33	Kooperationsmodelle zur Gestaltung eines modernen Auskunftsdienstes	Kommunal / Überregional
E34	Entwicklung eines Service-Standards	Überregional
E35	Web 2.0-Anwendungen für Mitarbeiterqualifizierung und Kundeninformation	Überregional
E36	Regelmäßige Fortbildungen für den „technischen“ Auskunftsdienst	Kommunal / Überregional
Technische Ausstattung		
E37	Zentrale Unterstützung für Bibliothekstechnik	Überregional
E38	Aktuelle Software- und Technikausstattung	Kommunal
E39	Erstellen eines Anforderungskataloges für moderne Bibliothekssoftware	Überregional
E40	Suchmaschinenfähige Bibliothekskataloge	Kommunal
E41	Prüfung herstellerunabhängiger Lösungen	Überregional
E42	„Single sign-on“ als Standard für den Zugriff auf Bibliotheksangebote	Kommunal
E43	Zugang zu schnellen Datennetzen	Überregional
E44	Einführung von WLAN in jeder Öffentlichen Bibliothek	Kommunal
E45	Technikschulungen für das Bibliothekspersonal	Kommunal / Überregional

Impressum

Die Projektleitung des Gesamtprojektes „Lernort Bibliothek“ liegt bei der Bezirksregierung Düsseldorf, Dezernat 48 Öffentliche Bibliotheken.
Das Projekt wird vom Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes NRW finanziell gefördert.

Herausgegeben im Juli 2011

Bezirksregierung Düsseldorf