Christine Kern

Bestandspflege auch bei virtuellen Medien wichtig

Untersuchung zur Integration der Onleihe in Öffentlichen Bibliotheken / Aufnahme der Titeldaten in den Katalog sinnvoll

Seit 2007 bietet eine wachsende Zahl Öffentlicher Bibliotheken ihren Kunden die Ausleihe online bereitgestellter Medien im Rahmen des Produktes Onleihe an.[1] Diese Ausweitung des Medienangebotes erfordert, wenn sie gelingen soll, ganz unterschiedliche Weichenstellungen innerhalb der anbietenden Bibliotheken. Im Rahmen ihrer Diplomarbeit an der Fachhochschule Köln[2] untersuchte Christine Kern im Sommer 2009 verschiedene Aspekte der Onleihe. Im Fokus stand dabei die Integration der Onleihe in den Bibliotheken, mit den Einzelbereichen Finanzierung, Bestandsarbeit, Zusammenspiel mit dem Bibliotheksmanagementsystem sowie Einführung von Mitarbeitern und Kunden in die Benutzung. Die wichtigsten Ergebnisse dieser Analyse werden im Folgenden vorgestellt.

Mit der Onleihe kann eine Bibliothek ihren Kunden Medien zum Download[3] anbieten, die für einen festgelegten Zeitraum genutzt werden können. Dabei stellt die Firma DiViBib GmbH unter anderem die Plattform der virtuellen Medienausleihe Onleihe bereit und betreut diese. Außerdem schließt sie die Verträge mit den Verlagen ab und bietet dann den Bibliotheken die Medien aus einer Hand mit homogenen Vertragsbedingungen an.

Zum Zeitpunkt der Untersuchung boten 26 deutsche Bibliotheken eigenständig (nicht in einem Verbund mit anderen Bibliotheken) die Onleihe ihren Kunden an. Aus dieser Grundgesamtheit wurden sieben Bibliotheken ausgewählt und dort Mitarbeiter mithilfe von Leitfadeninterviews befragt.[4]

Die Bereitstellung virtueller Medien durch das Online-Angebot eines externen Anbieters bringt organisatorisch und technisch ein neues System in die Bibliothek und stellt zudem einen zusätzlichen finanziellen Aufwand für Bibliotheken dar. Es muss deshalb geklärt sein, wie das zusätzliche Angebot mit den vorhandenen Geldmitteln umgesetzt werden kann.

> Ebenso wie bei physischen Medien kann auch bei elektronischen Medien der Inhalt veralten.

Die Untersuchung ergab, dass einige der Bibliotheken zur Eröffnung des virtuellen Medienangebotes ihren Anfangsbestand mit Unterstützung des Freundeskreises, eines lokalen Sponsors oder durch Landesmittel finanzieren konnten. Der Großteil der befragten Bibliotheken musste die Medien der Onleihe jedoch ganz oder zumindest zum Teil aus ihrem vorhandenen Bibliotheksetat einkaufen (siehe hierzu Abbildung 1 auf Seite 402).

Zum Zeitpunkt der Befragung wurde die fortlaufende Medienerweiterung jedoch ausschließlich ohne Sondermittel, also aus dem Bibliotheksetat, finanziert.

Gerade die beiden Bibliotheken, für die die Onleihe eine vergleichsweise hohe finanzielle Belastung darstellt, finanzieren die virtuellen Medien explizit nicht aus dem vorhandenen Medienetat, sondern ziehen andere Haushaltsstellen hierfür heran. Dadurch soll offenbar verhindert werden, dass sich durch die Ausgaben für virtuelle Medien der Etat für den Kauf physischer Medien verringert. Dies lässt vermuten, dass besonders in Bibliotheken mit einer geringeren finanziellen Ausstattung die virtuellen Medien noch nicht als Teil des gesamten Medienangebotes behandelt werden. Vielmehr nehmen sie eine Sonderstellung ein.

Lektoratsarbeit und Erwerbungsprofile

In Bibliotheken ab einer gewissen Größe ist die Medienauswahl in den meisten Fällen nach Sachgruppen getrennt Lektoren zugeteilt. Somit sind mehrere Mitarbeiter gemeinsam für den Bestandsaufbau zuständig. Dabei richten sie sich nach dem Erwerbungsprofil, das für ihre Bibliothek erstellt wurde.

Der Bestandsaufbau für die Medien der Onleihe ist in den großen Bibliotheken ebenfalls überwiegend auf das Lektorat verteilt. Die Mitarbeiter wählen also für die Sachbereiche ihrer Zuständigkeit neben den konventionellen Medien auch Titel für die Onleihe aus. Eine Bibliothek benannte als Grund hierfür ausdrücklich, dass somit alle in der Erwerbung tätigen Mitarbeiter automatisch aktiv in die Onleihe eingebunden sind. Sie müssen sich dadurch in die Materie einarbeiten und sich mit ihr auseinandersetzen.

In den mittleren und kleineren Bibliotheken, die weniger Personal zur Verfügung haben, wird die Medienauswahl für die Onleihe dagegen nur von einer Person beziehungsweise einem kleinen Team durchgeführt. Dies wird damit begründet, dass so ein besserer Überblick über den Bestand möglich ist, man besser auf die Ausleihstatistik reagieren kann und keine weiteren Mitarbeiter speziell für die Erwerbung virtueller Medien geschult werden müssen. Zwei Bibliotheken überlegen jedoch, künftig den Bestandsaufbau auch den Lektoren zu übertragen. Ein klarer Trend dahingehend ist erkennbar.

Die Auswahl der Medien kann nach verschiedenen Kriterien erfolgen. Neben einem Bestandsprofil, das sich an dem der physischen Medien orientiert, können für die Medienauswahl auch Zielgruppen ausschlaggebend sein. In der Vorbereitungsphase zur Einführung der Onleihe muss daher geklärt werden, ob allen Nutzern oder vorrangig bestimmten Zielgruppen passende Medien über die Onleihe angeboten werden sollen. Mögliche Zielgruppen sind Berufstätige oder Schüler.

Die Leitfadengespräche ergaben, dass ein deutlicher Schwerpunkt auf den Themen EDV und Fotografie, Wirtschaft und Bewerbung sowie Beruf und Karriere liegt. Außerdem nehmen schülerrelevante Medien und Hörbücher aller Art einen wichtigen Platz bei der Erwerbung ein. Die Erfahrung zeigt jedoch auch, dass es

1 Die Onleihe ist ein Produkt der Firma DiViBib GmbH.
2 Christine Kern: Integration digitaler Medienangebote in Öffentlichen Bibliotheken: Eine Untersuchung am Beispiel der Onleihe; Köln 2009 (Betreuer: Professor Dr. Oßwald)
3 Mögliche angebotene Medien sind E-Books, E-Audio, E-Music, E-Video sowie E-Paper.
4 Alle Untersuchungsergebnisse sind nicht repräsentativ und beziehen sich ausschließlich auf diese sieben Bibliotheken und den Zeitpunkt der Interviews.

oft erst einer Versuchsphase bedarf, um schließlich mithilfe von Nutzungsstatistiken herauszufinden, wie das Erwerbungsprofil tatsächlich definiert sein soll. Drei der Bibliotheken versuchen trotz verschiedener Schwerpunkte dennoch ihren Bestand inhaltlich so zu streuen, dass zu jedem Themengebiet wenigstens ein kleines Angebot bereitsteht und somit ein breites Publikum angesprochen wird.

Eingeschränkt wird die Erwerbung nicht nur durch das Profil der Bibliothek, sondern immer auch von Seiten der Verlage – schlicht durch das zur Verfügung gestellte Medienangebot.

Komplettintegration ins System

Die virtuellen Medien stellen lediglich eine neue Medienform dar (wie auch einst die CD), deshalb gehören sie ganz normal zum Gesamtmedienbestand der jeweiligen Bibliothek. Sie sollten auch ins Bibliotheksmanagementsystem integriert sein.

Die bisher noch nirgends vollzogene Komplettintegration in das Bibliothekssystem bedingt unterschiedliche Nutzerkonten für die Kunden. So wurde von fast allen Gesprächspartnern der Wunsch nach einem gemeinsamen Kundenkonto von physischen und virtuellen Medien geäußert.[5] Durch die vorhandene Trennung entsteht bei vielen Nutzern Verwirrung. Ein Interviewpartner gab jedoch auch zu bedenken, dass ein gemeinsames Kundenkonto ebenso Unklarheit hervorrufen kann. Schließlich gelten für die virtuellen Medien andere Nutzungsbedingungen und -regeln als für die physischen (zum Beispiel automatische Rückgabe und dadurch keine Säumnisgebühr, Ausleihverlängerung nicht möglich). Auch fehlt zum Beispiel noch eine alle Medienformen erfassende Statistik. Unter anderem verhindern datenschutzrechtliche Gründe derzeit eine Komplettintegration.[6]

Zumindest teilweise wird die Integration schon verwirklicht: Immer mehr Bibliotheken führen mittlerweile ihre virtuellen und konventionellen Titel im Katalog zusammen. Für eine solche Integration sprechen mehrere Gründe:

- Die Zusammengehörigkeit zwischen physischer Bibliothek und Onleihe wird deutlich.
- Doppelrecherchen in zwei unterschiedlichen Recherchemodulen erübrigen sich.
- Dem Nutzer werden ohne gesonderte Suche auch die Online-Medien präsentiert, unbeabsichtigt lernt er dieses Angebot kennen.
- Der vertraute Umgang mit der Suchmaske des Katalogs wird beibehalten.

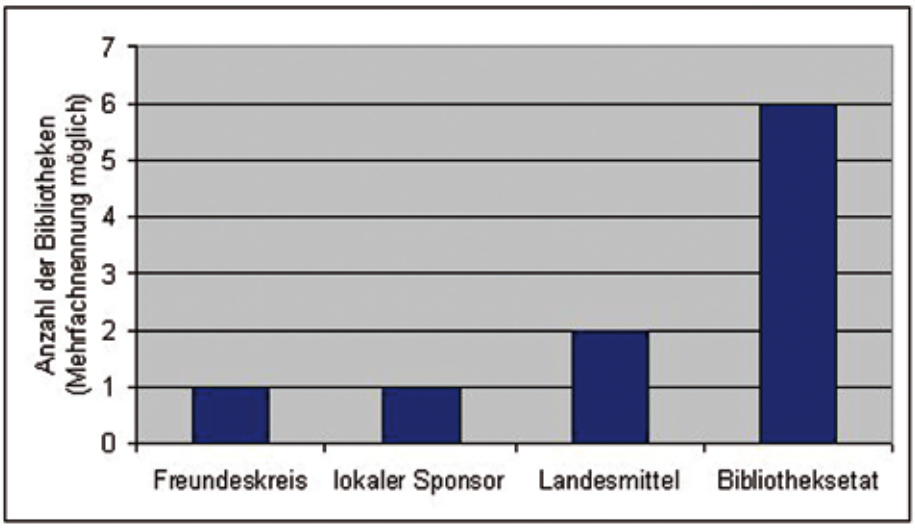

Abbildung 1. Finanzierung des Medienanfangsbestandes: Die Mehrzahl der befragten Bibliotheken musste die Medien der Onleihe ganz oder zumindest zum Teil aus ihrem vorhandenen Bibliotheksetat einkaufen. Andere erhielten Unterstützung vom Freundeskreis, von lokalen Sponsoren oder vom Land.

Die Integration der Titeldaten in den Katalog führt also zu einer komfortableren Recherche für den Nutzer, steigert den Bekanntheitsgrad der Onleihe und kann dadurch automatisch zu einer Ausleihsteigerung in der Onleihe führen. Darum

> Der grundsätzliche Entschluss, die Onleihe anzubieten, reicht nicht aus.

wurde sie von allen Interviewpartnern als sehr wichtig gewertet.[7]

Zwei der Bibliotheken, die die Titeldaten nicht von Anfang an, sondern erst später in ihren Katalog integrierten und dies innerhalb eines relativ kurzen Zeitrahmens realisiert hatten, konnten dadurch eine Ausleihsteigerung von circa 50 bis 60 Prozent bei den Onleihe-Medien feststellen. Eine andere Bibliothek hat in ihrem Bibliotheksmanagementsystem die Möglichkeit, Abfragen auszulesen und auszuwerten und dabei festgestellt, dass 40 Prozent aller Titel, die in der Onleihe angeklickt werden, über den Bibliothekskatalog recherchiert wurden. Beides zeigt deutlich den Mehrwert der Integration in Bezug auf die Steigerung der Ausleihe, aber auch auf die Präsenz der Onleihe-Medien bei den Nutzern.[8]

Die Umfrage hat gezeigt, dass die Bibliotheken auf unterschiedliche Weise mit den Katalogdaten der Medien umgehen, die sie von der DiViBib GmbH importieren. Bei der Untersuchung war die Tendenz erkennbar, dass Bibliotheken, die eine vergleichsweise geringe finanzielle Ausstattung haben, Titeldaten zum Teil verbessern (zum Beispiel bei Rechtschreibfehlern), ergänzen (zum Beispiel um Notation, Statistikgruppen, fehlende ISBN oder Verfasserangabe) oder durch Kürzung der Annotationen aufbereiten.

Ganz anders dagegen übernehmen Bibliotheken, die eine vergleichsweise größere finanzielle Ausstattung haben, das zur Verfügung gestellte Material überwiegend unverändert. Sie gehen damit großzügiger um, verzichten weitgehend auf eine Überarbeitung und nehmen um der Schnelligkeit und Kosteneffizienz Willen auch Ungenauigkeiten in Kauf. Interviewpartner erklärten, dass das neue Angebot so wenig Arbeitskraft wie möglich in der Bibliothek

5 Aktuell sind die ausgeliehenen virtuellen Medien nur im Nutzerkonto der Onleihe verzeichnet.

6 Zum Beispiel die Weitergabe von Kundendaten an die DiViBib GmbH betreffend

7 Bei der Datenübernahme in den Katalog muss geklärt sein, ob die Übernahme ausnahmslos aller Titel (zum Beispiel jede einzelne Ausgabe einer Zeitung mit eigenem Katalogeintrag) sinnvoll ist.

8 Eine Untersuchung von Springer belegt, dass der Bibliothekskatalog mit am häufigsten als Sucheinstieg verwendet wird. Vgl. hierzu: eBooks – The End User Perspective; Springer 2008. www.springer.com/cda/content/document/cda_downloaddocument/eBooks+-+the+End+User+Experience?SGWID=0-0-45-608298-0, Seite 5

9 Zur tatsächlichen Verfahrensweise gibt es dennoch unterschiedliche Meinungen und Vorstellungen in den Bibliotheken. Neben der vollständigen Löschung alter Titel wird auch eine Lösung im Stile eines Magazins in Erwägung gezogen.

binden soll. Vielmehr erwarten die Bibliotheken von der DiViBib GmbH ausreichend aufbereitete Daten. Die nochmalige Bearbeitung von gelieferten Katalogisaten widerspricht eigentlich dem Grundgedanken der Fremddatenübernahme.

Löschfunktion dringend gewünscht

Ebenso wie bei physischen Medien kann auch bei elektronischen Medien der Inhalt veralten. So ist ein veralteter E-Book-Ratgeber ebenso wenig hilfreich wie das physische Gegenstück. Zwar nehmen virtuelle Medien keinen Platz in der Bibliothek ein, doch sollte der Bestand trotzdem fortwährend überarbeitet werden, um aktuelle Medien präsentieren zu können.

Die Befragung ergab, dass jede Bibliothek in der Onleihe eine Löschfunktion zum Aussondern von Medien für dringend notwendig hält.

Die Realität sieht gegenwärtig so aus: Aus der Onleihe können Titel nur entfernt werden, indem die Bibliothek der DiViBib GmbH eine Liste der auszusondernden Titel mit der Bitte um Löschung zukommen lässt. Dies ist eine sehr unökonomische Vorgehensweise. Eine entsprechende Softwarekomponente, die die Löschung direkt ermöglicht, wurde inzwischen in Aussicht gestellt.

Einig sind sich alle befragten Bibliotheken darin, dass Titel mit falschen Informationen, zum Beispiel veraltete juristische Ratgeber oder veraltete Reiseführer, unbedingt aus dem Angebot entfernt werden müssen. Des Weiteren kann die Nutzungsintensität der Titel, genau wie bei physischen Medien, die Entscheidung in Bezug auf die Aussonderung unterstützen. Nicht nachgefragte Titel werden also aus dem Angebot genommen.[9]

Vorstellung der Onleihe mit Infoständen

Die Vermittlung von Information ist eine der Hauptaufgaben von Bibliotheken. Hierzu gehört neben dem Auskunftsdienst auch die Einführung der Kunden in die Bibliotheksbenutzung und somit auch in die Benutzung von Informationsmitteln. Bevor Bibliotheksnutzer eingeführt werden können, müssen jedoch die betreffenden Bibliotheksmitarbeiter selbst mit den entsprechenden Informationsmitteln vertraut sein.

Mit der virtuellen Ausleihe kommen neue Medienformen in den Bibliotheksbestand, die eine Benutzung unter anderen Bedingungen mit sich bringen:

- Der traditionelle Ausleihvorgang wird durch den Download ersetzt.
- Eine Rückgabe der Medien geschieht automatisch.
- Die technische Ausstattung des Nutzers muss bestimmte Voraussetzungen erfüllen.
- Mit der Website der Onleihe existiert eine zusätzliche und neue Rechercheoberfläche.

Neues kann bei Mitarbeitern und Nutzern gleichermaßen zu Verwirrung und Unverständnis führen. Aus diesem Grund ist sorgfältig zu überlegen, wie diese neue Dienstleistung den Mitarbeitern und später auch den Kunden vermittelt wird.

Alle interviewten Bibliotheken gaben ihren Mitarbeitern zum Start der Onleihe eine Einführung in die Benutzung. Die Intensität dieser Anleitung variierte von Vorführungen bis hin zu Schulungen mit praktischen Übungen.

Vor allem (aber nicht nur) zu Beginn, als die Onleihe in den Bibliotheken ein neues Angebot war, ging der Trend dahin, den Kunden die virtuelle Ausleihe an einem Infostand im Eingangsbereich vorzustellen. Dort sprachen Mitarbeiter die Nutzer an und führten ihnen die Onleihe mithilfe eines Laptops vor. Zudem war dieser Stand eine gute Anlaufstelle für Kunden, die nach ersten Versuchen noch bestimmte Fragen (zum Beispiel zur Bedienung) hatten. Damit wurden durchweg gute Erfahrungen gemacht. Für kleinere Bibliotheken ist diese Art der Einführung allerdings unter Umständen zu personalaufwendig.

Auch die Frage, ob sich für die Nutzer spezielle Kurse zur Onleihe lohnen, muss von jeder Bibliothek individuell beantwortet werden. Die auftretenden Nutzerfragen zur Onleihe können einen Hinweis auf die Notwendigkeit dafür geben.

Neuanmeldungen, Bibliotheksführungen und andere Kurse in der Bibliothek können weitere gute Möglichkeiten sein, um die Onleihe bei den Nutzern bekanntzumachen und vorzustellen.

Individuell gestalteter Prozess

Virtuelle Medien nehmen schrittweise einen Platz in Öffentlichen Bibliotheken ein. Ihre Integration in das konventionelle Medienangebot geht keineswegs uniform vonstatten, sondern gestaltet sich individuell und den Möglichkeiten der einzelnen Bibliotheken entsprechend. Sie bietet eine Vielzahl an Freiräumen und Gestaltungsmöglichkeiten bei der Umsetzung:

- Freiheit bei der Festsetzung der Höhe des Medienetats;
- Gestaltungsmöglichkeiten, wenn auch beschränkt, bei der Erwerbung;
- Flexibilität im Blick auf die Anzahl der Mitarbeiter, die mit der Onleihe befasst sind;
- Freiheit im Blick auf die Qualität der Titeldaten;
- Freiheit bei der Intensität der Einführung von Mitarbeitern und Nutzern.

Der grundsätzliche Entschluss, die Onleihe anzubieten, reicht also nicht aus. Weitere wichtige Schritte müssen wohl überlegt werden. Erst sie entscheiden über die Qualität des virtuellen Medienangebotes einer Bibliothek.

Christine Kern, 2005 bis 2009 Studium an der Fachhochschule Köln: Bibliothekswesen (Diplom) mit dem Schwerpunkt »Informationstechnik in Bibliotheken«; seit Dezember 2009 als Diplom-Bibliothekarin in der Stadt-Bibliothek Köln. – Kontakt: christine.kern@zw50.de

domestic®
KTS Informations-Systeme GmbH

Modernes Wissensmanagement
in Fachinformations-Zentren,
wissenschaftlichen Bibliotheken oder
Forschungsabteilungen
> www.domestic.de