

Monika Reitprecht
Hauptbücherei - Wien Am Gürtel, Urban Loritz-Platz 2a, 1070 Wien

www.buechereien.wien.at

**Die Wiener Büchereien im Internet:
Konzeption und Evaluation ihrer Online-
Präsenz**

Projektarbeit im Rahmen der hauptamtlichen Ausbildung für
Bibliothekar/innen
(Ausbildungslehrgang 2002-2004/B)

09.01.2004

Monika Reitprecht

Hauptbücherei - Wien Am Gürtel, Urban Loritz-Platz 2a, 1070 Wien

Abstract

www.buechereien.wien.at

Die Wiener Büchereien im Internet: Konzeption und Evaluation ihrer Online-Präsenz

Die Arbeit soll das Projekt „Homepage der Büchereien Wien“ in all seinen Phasen von der Planung über die Umsetzung bis hin zur Wartung dokumentieren.

Der Projektablauf wird weitgehend chronologisch geschildert.

Nach einer kurzen Analyse der Ausgangssituation wird die Phase der Projektvorbereitung, in der sich ein Projektteam konstituierte und Zielvorgaben formuliert wurden, beschrieben.

Die Kapitel zur Durchführung des Projekts thematisieren vor allem die inhaltliche Arbeit an der Website, die von aus BibliotheksmitarbeiterInnen rekrutierten Arbeitsgruppen geleistet wurde. Dieser Teil schließt mit einer detaillierten Beschreibung der einzelnen Funktionalitäten der bereits im Netz stehenden Seite. Da das Projekt nicht mit dem Upload der Seite ins Internet zu Ende war, wird anschließend die Wartung der Homepage beschrieben.

Im letzten Teil versuche ich eine Evaluation der Website der Büchereien Wien. Aus pragmatischen Gründen konzentriere ich mich in erster Linie auf das Urteil der MitarbeiterInnen, außerdem wurde die Meinung einiger ExpertInnen abgefragt. Zentrales Kriterium war die Akzeptanz der Seite bei BibliothekarInnen und NutzerInnen sowie die Erfüllung der Zielbestimmungen.

INHALT

1.	Einleitung.....	3
2.	Prinzipielle Bedeutung einer Online-Präsenz für Bibliotheken.....	4
2.1.	Die Homepage als Informationsangebot	6
2.2.	Die Homepage als NutzerInnen-Service	6
2.3.	Die Homepage als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit	6
2.4.	Die Homepage als Standardangebot öffentlicher Bibliotheken	7
3.	Dokumentation des Projektablaufs	7
3.1.	Ausgangssituation	7
3.2.	Vorbereitung des Projekts	8
3.2.1.	Zielvorgaben	9
3.2.2.	Konstituierung des Projektteams.....	11
3.3.	Durchführung des Projekts.....	12
3.3.1.	Abschied von Wien online	12
3.3.2.	Die Zeit der „großen“ Arbeitsgruppe Juni bis Dezember 2001	13
3.3.3.	Das Ausschreibungsverfahren	14
3.3.4.	Die Zeit der „kleinen“ Arbeitsgruppe Dezember 2001 bis März 2003..	16
3.3.4.1.	Jagen und Sammeln	17
3.3.4.2.	Konzeption der dynamischen Inhalte	18
3.3.4.3.	Exkurs: Der Internet-Themenwegweiser	20
3.3.4.4.	Aufgabenverteilung oder Zeit ist Geld	21
3.3.4.5.	Design von Struktur und Funktionalitäten	22
3.3.4.6.	Das graphische Design der Benutzeroberfläche.....	23
3.3.5.	Die Stunde Null - <i>www.buechereien.wien.at</i> ist online	24
3.3.5.1.	Finale Site-Struktur und ihre Funktionalität	25
3.4.	Die Wartung der Seite	28
3.4.1.	Die Erosion des Website-Teams.....	28
3.4.2.	Die Wartung des statischen Contents	29
3.4.3.	Die Wartung des dynamischen Contents	29
4.	Exkurs: Das Projekt „Deutsche Internetbibliothek“	32
5.	Evaluation.....	35
5.1.	Allgemeiner Eindruck der BibliothekarInnen.....	36
5.2.	Nutzung der Website durch die BibliothekarInnen.....	37
5.3.	Einfluss der Website auf das bibliothekarische Arbeitsfeld	39
5.4.	Das Urteil der NutzerInnen.....	42
5.5.	Auswirkungen auf die Gewohnheiten der BesucherInnen.....	43
5.6.	Ende gut, Alles gut?	44
5.6.1.	Inhalt	45
5.6.2.	Funktionalität.....	45
5.6.3.	Design	46
5.6.4.	Öffentlichkeitsarbeit.....	47
5.6.5.	Kommunikation	47
5.6.6.	NutzerInnen-Verhalten	48
5.6.7.	Medienkompetenz.....	48
5.6.8.	Rationalisierung	49
5.6.9.	Administration	50
6.	Resümee	50
7.	Literaturverzeichnis	53

Anhang:

Anhang 1: Site Structure

Anhang 2: Site Structure der dynamischen Bereiche

Anhang 3: Design der Startseite – Entwürfe

Anhang 4: endgültiges Design der Startseite

Anhang 5: Farbdesign der Unterseiten

Anhang 6: Zugriffsstatistik

1. Einleitung

Die vorliegende Arbeit beschreibt die Planung und Umsetzung der Homepage der Büchereien Wien.

Der erste Abschnitt ist der Theorie gewidmet; hier werden die grundlegende Bedeutung einer Internet-Präsenz und die potentiellen Funktionen einer Homepage für (Öffentliche) Bibliotheken untersucht.

Der Hauptteil dokumentiert den Projektablauf, wobei ich weitgehend chronologisch vorgehe.

Nach einer kurzen Analyse der Ausgangssituation beschreibe ich die Phase der Projektvorbereitung, in der sich ein Projektteam konstituierte und Zielvorgaben formuliert wurden.

Die Kapitel zur Durchführung des Projekts thematisieren vor allem die inhaltliche Arbeit an der Website, die von aus BibliotheksmitarbeiterInnen gebildeten Arbeitsgruppen geleistet wurde. Dieser Teil schließt mit einer detaillierten Beschreibung der einzelnen Funktionalitäten der bereits im Netz stehenden Seite. Da das Projekt natürlich nicht mit dem Upload der Seite ins Internet zu Ende war, behandle ich anschließend die Wartung der Homepage.

Im letzten Teil versuche ich eine Evaluation der Website der Büchereien Wien. Aus pragmatischen Gründen konzentriere ich mich in erster Linie auf das Urteil der MitarbeiterInnen, außerdem wurde die Meinung einiger ExpertInnen abgefragt. Zentrales Kriterium war die Akzeptanz der Seite bei BibliothekarInnen und NutzerInnen sowie die Erfüllung der Zielbestimmungen.

Der Bericht basiert auf Arbeitsunterlagen des Projektteams, Gesprächsaufzeichnungen und persönlichen Gesprächen mit MitarbeiterInnen. Für den einleitenden theoretischen Abschnitt wurde Sekundärliteratur herangezogen.

Ich war an dem Projekt weder von Anfang an noch in leitender Funktion beteiligt. Der Einblick, der sich mir geboten hat, ist ein dementsprechend beschränkter. Ich versuchte diesen Mangel natürlich durch Gespräche mit anderen Mitgliedern des Projektteams und vor allem mit dem Projektleiter auszugleichen; dennoch will ich

betonen, dass die folgende Projektdokumentation keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Objektivität erhebt (erheben kann).

Ich möchte mich bei allen KollegInnen für ihre Unterstützung und Hilfe bedanken, insbesondere Robert Buchschwenter stand mir stets geduldig mit Rat, Tat und Trost zur Seite.

2. Prinzipielle Bedeutung einer Online-Präsenz für Bibliotheken

Seit den frühen 90er Jahren des vergangenen Jahrhunderts ist das Schlagwort von der „Wissens-„ oder „Informationsgesellschaft“, die die Dienstleistungsgesellschaft ablöse, in aller Munde. Die vielzitierte Informationsgesellschaft resultiert aus der Durchdringung unserer Arbeits- und Lebenswelt mit den neuen (digitalen) Informations- und Kommunikationstechnologien.

Der damalige US-Präsident Bill Clinton prägte 1993 im Rahmen der Debatte um die Gestaltung der Wissensgesellschaft den Begriff des „Information Super Highway“. In dem Diskurs lassen sich zwei inhaltliche Schwerpunkte erkennen: Einerseits geht es um die ökonomische Bedeutung der in immer größerem Umfang zur Verfügung stehenden Informationen, andererseits darum, das Entstehen einer Zweiklassengesellschaft von „Informationsreichen“ und „-armen“ zu verhindern.

Letzterem sollte mit Hilfe der Initiative für eine „National Information Infrastructure“, im Rahmen derer bis zum Jahr 2000 sämtliche öffentliche Bibliotheken an das Internet angeschlossen werden sollten, begegnet werden.¹ Analoge Aktionen gab es natürlich auch im deutschsprachigen Raum; die Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände sah bereits in ihrem Standpunktpapier „Bibliotheken '93“ die Gewährleistung eines „allgemein-öffentlichen Zugang[s] zu allen, insbesondere auch zu neuen

¹ Vgl. Internetzugang in Öffentlichen Bibliotheken – Strukturierungsbedarf und –möglichkeit beim Online-Zugang zu Information und Wissen: BINE (Bibliothek + Internet = Navigation + Erschließung); Abschlussbericht / Stadtbibliothek Bremen in Zusammenarbeit mit der Forschungsgruppe Telekommunikation. - Bremen, 1997. - 162 S.: graph. Darst., S. 7

Medientechnologien“ als eine der wesentlichen Zielsetzungen bibliothekarischer Arbeit.²

In Österreich sind laut einer Statistik des Büchereiverbands Österreich 381 Öffentliche Bibliotheken im Internet präsent³; die Angaben beziehen sich allerdings auf das Jahr 2002, mittlerweile wird sich diese Zahl bereits wieder erhöht haben.

Der Büchereiverband Österreichs trug dem Wandel unserer Informationsgesellschaft Rechnung, indem er in dem am 21. Juni 2002 beschlossenen „Leitbild der Öffentlichen Bibliotheken Österreichs“ die Bedeutung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien für unsere Gesellschaft im Allgemeinen und für die Öffentlichen Bibliotheken im Besonderen betont: „Die rasante „Entwicklung der Neuen Medien hat zu einer explosionsartigen Zunahme an verfügbarer Information geführt (...). Die traditionelle Bibliothek wird zu einem modernen Informations-, Kommunikations- und Technologiezentrum. (...) Die wesentliche Herausforderung für die Öffentlichen Bibliotheken im Informationszeitalter ist es, Chancengleichheit im Zugang zur Information zu bieten.“⁴ (BVÖ-Leitbild, S.5)

Es ist aber natürlich nicht damit getan, dass jede Bibliothek einen Internetzugang zur Verfügung stellt, sie muss auch die entsprechenden Kompetenzen im Umgang mit diesem Medium vermitteln und vor allem Online-Dienste in ihr Medien- und Dienstleistungsangebot integrieren. Im Leitbild des BVÖ wird postuliert, dass „MitarbeiterInnen (...) Anleitung zum Suchen, Ordnen und Bewerten von Informationen [geben], *hilfreich vor allem im enormen, oft chaotischen Angebot des Internets*. Öffentliche Bibliotheken präsentieren auch eigene Angebote im Internet: Online-Kataloge, Homepages mit Info-Angeboten (...).⁵ (BVÖ-Leitbild, S.2, Hervorhebung durch die Verf.)

Im folgenden sollen nun die einzelnen Aspekte der Bedeutung eines Internet-Auftrittes öffentlicher Bibliotheken konkretisiert werden.

² Vgl. Bibliotheken `93: Strukturen, Aufgaben, Positionen / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. – Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1994. – 182 S.: Tab., S. 18, 70

³ Es gibt in Österreich 2284 kommunale Büchereien. Vgl. Der Büchereiverband Österreichs: Statistik 2002. <<http://www.bvoe.at>> Rev. 2003-18-12

⁴ Der Büchereiverband Österreichs: Leitbild. – Wien, 2002. <<http://www.bvoe.at>> Rev. 2003-15-12

⁵ Ebda.

2.1. Die Homepage als Informationsangebot

In einer Gesellschaft, die den Grad ihrer Entwicklung und ihren Reichtum nicht zuletzt über das ihr zur Verfügung stehende Wissen definiert, ist das Angebot internetgestützter Dienstleistungen in Institutionen wie etwa Bibliotheken essentiell.

Die moderne Bibliothek wird gerne als „hybride Bibliothek“, eine Kombination aus der herkömmlichen Bücherei mit ihren physischen Beständen und aus digitaler, nur im virtuellen Raum vorhandener Bibliothek, bezeichnet.⁶

Bibliotheken – und im konkreten Fall öffentlichen Bibliotheken - kommt in unserer Informationsgesellschaft eine Schlüsselrolle zu, da sie Informationen allen Menschen zur Verfügung stellen. Eine eigene Homepage mit Portalfunktion bietet Zugang zu qualitativ hochwertigen Informationen (Kataloge, Online-Kurse, Hinweise auf andere Kultur- und Bildungsangebote, etc.). Der Umstand, dass diese Angebote mittels Internettechnologie viel kostengünstiger als durch traditionelle Vermittlungsmethoden verbreitet werden können, eröffnet Bibliotheken die Chance, eine neue Rolle im Bildungs- und Informationswesen einzunehmen.

2.2. Die Homepage als NutzerInnen-Service

Die Homepage bietet einerseits Informationen über die Bibliothek, andererseits auch darüber hinausgehendes Wissen. Keine Bibliothek kann sämtliche Informationen, die von potentiell Interesse für NutzerInnen sind, in ihren Räumlichkeiten beherbergen. Über die Homepage können die „materiellen“ Bibliotheksangebote durch das Angebot von elektronischen Ressourcen und Quellen zu verschiedensten Themen erweitert werden.

2.3. Die Homepage als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit

Der Internet-Auftritt einer Institution prägt deren Bild in der Öffentlichkeit. In einem Land in dem 36% der Haushalte über einen Internetzugang verfügen⁷,

⁶ Vgl. Hapel, Rolf: Zukunftsorientierte Internet-Angebote in Öffentlichen Bibliotheken: eine Untersuchung mit Beispielen / Rolf Hapel; Volker Pirsich; Thierry Giappiconi. – Gütersloh: Verl. Bertelsmann-Stiftung, 2001. – 94 S., S.10

kann die Bedeutung einer virtuellen Präsenz gar nicht genug betont werden. Eine Homepage steigert den Bekanntheitsgrad ihres Trägers (verglichen mit herkömmlichen PR-Methoden noch dazu auf vergleichsweise kostengünstige Weise).

Über das Internet werden jene Zielgruppen angesprochen, die über traditionelle Öffentlichkeitsarbeit nur selten erreicht werden (im Fall der Büchereien Wien vor allem Jugendliche), es können also neue LeserInnengruppen gewonnen werden. Andererseits erhalten Personen, die bereits BibliotheksbenutzerInnen sind, Informationen zu aktuellen Ereignissen, was die Bindung an die Institution verstärkt.

2.4. Die Homepage als Standardangebot öffentlicher Bibliotheken

Dieser Punkt hängt eng mit dem vorangegangenen zusammen; es ist mittlerweile internationaler Standard, dass eine öffentliche Bibliothek über eine eigene Homepage verfügt.

Da davon ausgegangen wird, dass ihr Web-Auftritt in Umfang und Qualität ihrer Größe und ihrem Selbstverständnis entspricht⁸, wird sie im internationalen Vergleich nicht zuletzt an ihrer Online-Präsenz gemessen.

3. Dokumentation des Projektablaufs

3.1. Ausgangssituation

Es ist mittlerweile für einen Gutteil der Öffentlichkeit zu einer Selbstverständlichkeit geworden, dass sowohl Einrichtungen des öffentlichen Lebens als auch privatwirtschaftliche Betriebe eine eigene Homepage unterhalten. Eine Institution des 21. Jahrhunderts, die als Informationsanbieter auftritt, benötigt eine adäquate Online-Präsenz um alle Bevölkerungsschichten anzusprechen und zu erreichen.⁹

⁷ Vgl. Zahl der Internetzugänge gestiegen. In: Kurier (21.10.2003), S. 17

⁸ Vgl. Geyer, Barbara: Das Internet-Angebot der Büchereien Wien und Wien online / Barbara Geyer. – [Büchereien Wien], 2000. – 23 S.: graph. Darst., S. 6

⁹ Vgl. Evaluation von Internet-Bibliotheksseiten: Projektarbeit / Projektbetreuung: Heide Gloystein. Projektteilnehmer: Nicole Gerling – Frankfurt am Main, 2001. – 65 S.: Ill., S. 4

2000/2001 befanden sich die Büchereien Wien in einer Phase der Umstrukturierung und Neuorganisation: Kleinere Zweigstellen wurden zu größeren zusammengefasst, der „Corporate Identity“- und „Corporate Design“-Prozess kam zu seinem Abschluss, die neue Hauptbibliothek am Gürtel befand sich im Bau.

Zu diesem Zeitpunkt beschränkte sich die Internet-Präsenz der Büchereien Wien auf einen sog. „Web-OPAC“ (Online Public Access Catalogue), der die Abfrage des gesamten Medienbestands der Büchereien Wien über das Internet ermöglichte (erweitert durch einige Basisinformationen, wie die Adressen der Zweigstellen). Diese rudimentäre Homepage war in das Portal der Gemeinde Wien („Wien online“) integriert; der virtuelle Katalog befand sich allerdings außerhalb der Gemeindeseiten, da er unter den technischen und grafischen Bedingungen von Wien online nicht funktionsfähig gewesen wäre.

Die BenutzerInnen der Büchereien hatten den OPAC sehr positiv aufgenommen, aber immer wieder nach weiterreichenden Angeboten verlangt; ein Umstand der die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit eines umfangreichen Internet-Angebots eindrucksvoll bewies.¹⁰

Vor allem mit der Errichtung der neuen Hauptbücherei sollte die Neupositionierung als Informationsanbieter und multimediale Bibliothek gefestigt werden; dieses Selbstverständnis sollte nicht nur in vermehrten multimedialen Angeboten, sondern auch in einer umfassenden Web-Präsenz seinen Ausdruck finden. Die neue Homepage sollte daher zeitgleich mit der Eröffnung der Hauptbücherei online gehen. „Zu diesem Zeitpunkt wird die Stadt Wien ihr Projekt „Neue Hauptbücherei“ präsentieren. Eine Bücherei im Informationszeitalter kann sich jedoch nur mit einer Homepage zeitgemäß darstellen.“¹¹

3.2. Vorbereitung des Projekts

Zwischen September 2000 und Jänner 2001 absolvierte eine Praktikantin der Fachhochschule für Informationsberufe in Eisenstadt, Barbara Geyer, ein Praktikum bei den Büchereien Wien. Ihre Aufgabe war insbesondere die Konzeption der Homepage der Büchereien Wien. Die Vorstellungen, wie eine solche Homepage aussehen könnte und was sie bieten sollten, divergierten

¹⁰ Vgl. Geyer, Barbara: Das Internet-Angebot der Büchereien Wien und Wien online, a.a.O., S. 5

¹¹ Ebda.

allerdings erheblich. Barbara Geyer fragte daher BibliothekarInnen der Büchereien Wien nach ihren diesbezüglichen Wünschen und Ideen; es wurden 24 MitarbeiterInnen der Büchereien Wien (13 Männer, 11 Frauen; jeweils acht Personen aus der Zentrale, der Hauptbücherei und den Zweigstellen) hinsichtlich der erwünschten inhaltlichen Angebote und Navigationshilfen der zukünftigen Website interviewt.¹²

Auf Basis dieser Umfrage und eines (etwas polemischen) Vergleichs anderer Bibliotheksseiten¹³ formulierte Barbara Geyer mögliche Inhalte der Homepage und die zur Realisierung notwendigen Arbeitsschritte. In dem Papier werden die potentiellen Angebote knapp skizziert und auf den Zeitpunkt ihrer Durchführbarkeit hin untersucht.¹⁴

Im April 2001 erfolgte schließlich die Vergabe der Projektleitung; der Film- und Medienwissenschaftler Robert Buchschwenter wurde mit der Leitung des Referats „Lektorat, Redaktion, elektronische Medien“ betraut. Die Vorgabe lautete, dass er im Rahmen dieser seiner Tätigkeit das Homepage-Projekt zunächst bis Ende 2001 betreuen sollte. Buchschwenter machte erste konkrete Vorschläge dessen, was er für sinnvoll hielt, diese wurde mit der Leitung der Büchereien Wien diskutiert und darauf basierend erstellte er im Mai 2001 ein grobes Designprogramm (siehe 3.2.1.).

3.2.1. Zielvorgaben

Die im Zuge der MitarbeiterInnenbefragung (s.o.) ermittelten Vorstellungen, was die Homepage der Büchereien Wien leisten können sollte, lassen sich folgednermaßen skizzieren:

Die bibliothekarischen Informationsvermittlungsfunktionen sollten auch auf virtueller Ebene angeboten werden, z.B. durch das Angebot ausgewählter und strukturierter Informationsressourcen aus dem Internet und durch das Angebot bibliothekarischen Wissens über Online-Abfrage. Weiters wurde der Ausbau und die Automatisierung bibliothekarischer Servicedienste als wünschenswert

¹² Vgl. Geyer, Barbara: Benutzerinnen und Benutzerbefragung: inhaltliche Angebote und Navigationshilfen auf Websites / Barbara Geyer. – [Büchereien Wien], o.J. – 5 S.

¹³ Vgl. Geyer, Barbara: Das Internet-Angebot der Büchereien Wien und Wien online, a.a.O., S. 15 ff.

¹⁴ Vgl. Geyer, Barbara: Erarbeitung des Inhalts für das Portal: Definition möglicher Inhalte & Ausformulierung der Arbeitsschritte zur Erarbeitung der Inhalte / Barbara Geyer. – [Büchereien Wien], 2000. – 10 S.

genannt. Den NutzerInnen der Büchereien Wien sollte mit der Homepage ein interaktives Forum geboten werden, das ihnen unter anderem einen Kompetenzaustausch ermöglichte. Nicht zuletzt erhoffte man mit dem Online-Auftritt auch eine Rationalisierung der Bibliotheksarbeit.¹⁵

Barbara Geyer resümierte daher in einer Stellungnahme vom 10.10.2000, dass die grundlegenden Ziele des Web-Angebots darin bestünden, (potentielle) BenutzerInnen auch über das Internet anzusprechen, aktuelle Inhalte im Netz bereitzustellen, einen internationalen Vergleich der Institution zu ermöglichen, Werbung für die Büchereien zu machen, die neue Hauptbücherei entsprechend zu präsentieren, Medienkompetenz und Benutzerfreundlichkeit zu beweisen und das bestehende Angebot durch die Online-Präsenz zu ergänzen.

Als sekundäre Ziele definierte sie die Erfassung, Digitalisierung und Aufbereitung physisch existenter Inhalte für das Internet, die Entwicklung neuer Angebote für die Homepage (Rezensionsdatenbank, Suchmaschine...) und die Bereitstellung interaktiver Tools (Chat, Foren ...).¹⁶

Verstand man dieses Konzept als ernstzunehmende Arbeitsgrundlage und Zielvorgabe, so musste die Schaffung eines relativ umfangreichen Portals angepeilt werden. Damit stand man allerdings vor einem Problem sowohl inhaltlicher als auch technischer Natur. Da die bisherige „Homepage“ der Büchereien Wien in das Internet-Portal der Gemeinde Wien, „Wien online“, integriert war, durfte sie nur dem Style-Guide von Wien online entsprechende Mittel zur Darstellung seiner Inhalte verwenden, was die Gestaltung der Seite dermaßen beschränken würde, dass Geyer zu dem Schluss kam: „Für die Büchereien Wien ist die Entscheidung für oder gegen eine völlige Integration ihres Web-Angebots in Wien online eine Entscheidung für oder gegen die Präsentation einer Virtuellen Bücherei im Internet.“¹⁷

Buchschwenterers erstes Konzept stützte sich auf die entsprechenden Arbeiten der ehemaligen Praktikantin. Es beinhaltet einen Zeitplan, der die Realisierung des Webauftritts für November 2001 vorsieht, weiters eine Bedarfsklärung, d.h. es wurde die Frage nach Zielsetzung und Zielgruppe aufgeworfen. Buchschwenterers

¹⁵ Vgl. Buchschwenter, Robert: Projekt Webauftritt: von der Vorstellung zur Ausschreibung. In: Büchereien Wien: Jahresbericht 2001. - S. 22-23, S. 22

¹⁶ Vgl. Geyer, Barbara: Web-Angebot der Büchereien Wien / Barbara Geyer. – [Büchereien Wien], 2000. – 10 S.

¹⁷ Geyer, Barbara: Das Internet-Angebot der Büchereien Wien und Wien online, a.a.O., S. 14

Überlegungen zum Content der Seite unterscheiden sich nicht wesentlich von jenen Barbara Geyers; der Projektleiter differenzierte nach Inhalten, die in ihrer Gesamtheit lediglich eine „Homepage light“ ergeben würden (was der zu diesem Zeitpunkt existierenden Internet-Präsenz entsprach) und solchen, die eine „Homepage plus“ (das, was Geyer mit „Portal“ bezeichnet hatte) ausmachten. Letztere sollten demnach auch Kataloge, Mitteilungs- und Auskunftsdienste, virtuelle Besichtigungen und Karten, eine Kinderseite, Foren, elektronische Ressourcen, Linksammlungen, Schulungen und Tutorienkurse bieten. Schließlich skizzierte Buchschwenter grob den möglichen Aufbau der Seite, wobei er drei Ebenen veranschlagte. Auch er ging davon aus, dass als Webauftritt der Büchereien Wien nur die Variante „Homepage plus“ in Frage komme.¹⁸

3.2.2. Konstituierung des Projektteams

Robert Buchschwenter präsentierte sein oben beschriebenes Konzept im Rahmen eines sog. „Allgemeinen Kurses“ (ca. zweimonatlich stattfindendes Treffen der MitarbeiterInnen und Leitung der Büchereien Wien, bei dem Neuigkeiten, Probleme, etc. mitgeteilt und diskutiert werden) und schloss die Bitte um Reaktion an.

Das Feedback fiel zwar bescheiden aus, einige InteressentInnen meldeten sich aber doch und es konstituierten sich in der Folge zwei Arbeitsgruppen, die sich aus BibliothekarInnen der Zweigstellen und der Hauptbücherei zusammensetzten. Während Robert Buchschwenter die Koordination des Projekts oblag, sollten sich diese Arbeitsgruppen in regelmäßig einberufenen Sitzungen mit den Möglichkeiten der Realisierung der genannten Zielvorgaben auseinandersetzen; einerseits hinsichtlich der inhaltlichen Angebote, andererseits im Hinblick auf deren formale und technische Umsetzung. Die zweite Arbeitsgruppe beschäftigte sich mit diesen Fragen ausschließlich im Hinblick auf ein kindliches bzw. jugendliches Publikum.

Weitere in das Projekt einbezogene Personen waren Alfred Pfoser, dem als Leiter der Büchereien Wien die Letztentscheidung in allen relevanten Bereichen zukam,

¹⁸ Vgl. Buchschwenter, Robert: Webauftritt Büchereien Wien / Robert Buchschwenter. – [Büchereien Wien, Robert Buchschwenter], o.J. – [6] S.

die Zweigstellen-Referentin Karin Claudi und das EDV-Team der Büchereien Wien, das vor allem in Fragen der technischen Umsetzbarkeit konsultiert wurde.

3.3. Durchführung des Projekts

3.3.1. Abschied von Wien online

Die diesbezüglichen Erkenntnisse von Barbara Geyer (siehe 3.2.1) machten deutlich, dass eine unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche Projektentwicklung die Herauslösung der zukünftigen Homepage aus den Gemeindeseiten sein würde.

Eine Internetseite im Portal von Wien online darf - wie bereits weiter oben festgehalten wurde – nur die von diesem Portal zugelassenen Mittel verwenden. Tatsächlich erlaubt Wien online zur Aufbereitung von Inhalten ausschließlich Textbausteine und in seltenen Fällen Bilder, die kleiner als 40 bis 200 Pixel sind. Außerdem werden eigene Navigationsleisten, Spiele, Chats, Animationen, Suchfunktionen über das eigene Angebot, Tabellen, Frames, Java, Javascript und Flash nicht zugelassen. Die Schlussfolgerung Barbara Geyers wie auch Robert Buchschwenters war, dass innerhalb dieses engen Korsetts der Inhalt nicht optimal benutzerfreundlich aufbereitet werden könnte; insbesondere die Zielgruppe Kinder und Jugendliche könnte nicht mit Gestaltungsmitteln, die ausschließlich Text beinhalten, erreicht werden.¹⁹

Robert Buchschwenter setzte daher umgehend Verhandlungen mit der MA14-ADV an, um eine entsprechende Erlaubnis zu erwirken. Die ADV erklärte die Grenzen der technischen Umsetzbarkeit im Rahmen des Gemeindeportals, meinte sie habe nichts gegen ein „Ausscheren“ der Büchereien und verwies auf den Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien (PID); letzterer bestimmt den Öffentlichkeitsauftritt der Gemeinde Wien - Institutionen. Im Sommer 2001 gab der PID schließlich einem Alleingang der Büchereien Wien seinen Segen. Das geplante Büchereien-Portal dürfe unabhängig von der offiziellen wien.at-Page gestaltet werden. Bedingung war allerdings, dass die Büchereien auch bei Wien online eine reduzierte Version der Seite unterhalten würden. Die Projektleitung stimmte zu und so wurde eine Reihe von Content-Seiten mit essentiellen

¹⁹ Vgl. Geyer, Barbara: Das Internet-Angebot der Büchereien Wien und Wien online, a.a.O., S. 13

Informationen und den wichtigsten Online-Services der Büchereien (Einblick in das Leserkonto, Verlängerung, Vorbestellung) erstellt, die von Wien online hospitiert wird. Dabei handelte es sich einerseits um ein Provisorium, um eine Online-Präsenz der Büchereien in irgendeiner Form bis zur Fertigstellung des eigentlichen Portals sicherzustellen, andererseits darf die Seite als dauerhafte Einrichtung bei wien.at weiterexistieren.²⁰

Auch in technischer Hinsicht zeichnete sich eine Abnabelung von der Gemeinde ab. Verhandlungen mit der ADV über die (sicherheits-)technischen Aspekte ließen eine Serverlösung am sinnvollsten erscheinen, was wiederum die Frage aufwarf, wo dieser Server platziert sein würde. Der Projektleiter präferierte einen eigenen Server, die ADV überredete die Büchereien jedoch, den Server in der MA 14 zu belassen, da dies aus wartungstechnischen Gründen günstiger sei; dieses Argument hat sich mittlerweile als leider unzutreffend erwiesen, eine entsprechende Lösung wird angepeilt.

3.3.2. Die Zeit der „großen“ Arbeitsgruppe Juni bis Dezember 2001

Parallel dazu ging natürlich die Arbeit am Internet-Portal weiter.

Ausgehend von den Zielvorgaben wurden im Rahmen der Arbeitsgruppen die grundsätzlichen Funktionalitäten und Qualitäten der Homepage eruiert.

Außerdem wurden internationale Bibliotheken-Websites gesichtet und beurteilt, um deren etwaige Vorzüge für das eigene Portal zu übernehmen. Großen Eindruck machten die Internet-Auftritte der Stadtbücherei Stuttgart und der Stadtbibliothek Köln; elegant-minimalistisches Design, übersichtliche Navigation und ein umfangreiches Angebot an Internet-Ressourcen ließen die Seiten in vielerlei Hinsicht als mögliches Vorbild erscheinen.

Auf Basis der so gewonnenen Erkenntnisse wurde noch im Mai 2001 zu Demonstrationszwecken eine Startseite mit einigen Unterseiten erstellt und in den Arbeitsgruppen diskutiert.

Zu einem Schwerpunkt der Tätigkeit in den Arbeitsgruppen wird das Entwerfen einer Systematik für einen thematisch gestalteten Wegweiser zu elektronischen Bibliotheks- und Internet-Ressourcen und das Sammeln und Strukturieren von

²⁰ Vgl. Buchschwenter, Robert: Projekt Webauftritt: von der Vorstellung zur Ausschreibung, a.a. O., S. 23

Linklisten. Aufgrund persönlicher Interessen und/oder einschlägiger Vorbildung begannen die Mitglieder der Arbeitsgruppen Internet-Quellen zu bestimmten Themen zu sammeln. Teilweise konnte bereits auf vorhandene Ressourcen zurückgegriffen werden; so existiert beispielsweise eine umfangreiche Seite zum Thema Philosophie, die von einem Mitarbeiter der Hauptbücherei, Claus Oszusky, erstellt wurde. Weitaus größere Schwierigkeiten als das bloße Sammeln warf die Entwicklung einer Struktur für den zukünftigen „Internet-Themenwegweiser“ auf. Erst orientierte man sich stark an der „Colleg-Struktur“ der Hauptbibliothek („Colleges“ werden die neugeschaffenen, thematisch abgegrenzten Bereiche der Hauptbücherei genannt), musste aber bald erkennen, dass dies nur bedingt sinnvoll ist.

In dieser Zeit stieß auch die Verfasserin dieser Arbeit zum Projektteam. Im Rahmen jener Arbeitsgruppe, die sich mit der „Erwachsenen-Version“ der Homepage beschäftigte, übernahm ich es zunächst, Netzressourcen im Bereich Geschichte zu sammeln (das Naheverhältnis zur Thematik besteht aufgrund des Studiums der Geschichte und Politikwissenschaft, außerdem betreute ich während meiner Tätigkeit in der Hauptbibliothek diesen Bestand).

3.3.3. Das Ausschreibungsverfahren

Die Art und Weise der Realisierung wurde nicht ausschließlich in den Arbeitsgruppen und in Gesprächen mit der Leitung der Büchereien Wien besprochen, in diesem Bereich musste auf professionelles Wissen zurückgegriffen werden. Robert Buchschwenter begann mit bekannten und ihm empfohlenen Webdesign- und Programmierfirmen Kontakt aufzunehmen und sie in die Diskussion einzubeziehen; auf diese Weise konnte auch deren eventuelle Eignung für die endgültige technische und graphische Umsetzung des Projekts ausgelotet werden.

Das Feedback der kontaktierten Firmen führte zur Erstellung eines ersten Strukturdesigns, das wiederum Grundlage eines provisorischen Pflichtenhefts, das die Kriterien für die inhaltliche und formale Abwicklung enthielt, war. Dieses Pflichtenheft erhielten einige der Firmen, um einen ungefähren finanziellen Rahmen für die Realisierung des Webauftritts erstellen zu können. Die Angaben bewegten sich zwischen einer und zwei Millionen Schilling; der Leiter der

Büchereien Wien erklärte, dass ca. 1,5 Millionen Schilling für das Projekt zur Verfügung stünden.

Ein Projekt dieser finanziellen Größenordnung kann nicht einfach vergeben werden, es muss zur Ausschreibung gelangen.

Es wurden erneut Sitzungen mit der ADV abgehalten, um die technischen Rahmenbedingungen abzuklären und für den Ausschreibungstext zu formulieren; die ADV legte Wert auf möglichst detaillierte Vorgaben, um den Auftragsnehmer festlegen zu können. Es folgten Verhandlungen mit der Ausschreibungsabteilung der Gemeinde Wien.

All diese Wünsche und Vorstellungen bezüglich der Umsetzung formalisierte Robert Buchschwenter im Rahmen eines ausführlichen Pflichtenhefts, das zu den verbindlichen Ausschreibungsgrundlagen zählte; außerdem erstellte er ein Funktionalitätsdesign, in dem die Anforderungen noch detaillierter dargestellt werden.

Im Pflichtenheft wurden die allgemeinen Zielbestimmungen, die Zielgruppen, die Anwendungsbereiche, Betriebsbedingungen, die technische Umgebung (Software, Hardware, Sicherheit), die Funktionalität, das gewünschte Administrations-System, der Datenumfang der Seite, Angaben zu den gewünschten Designentwürfen für die Benutzeroberfläche und die Qualitätsziele hinsichtlich der Arbeit des Auftragnehmers angeführt.²¹

Die Ausschreibung erfolgte Anfang März 2002; in dem zweistufigen Verfahren wurden zuerst schriftliche Angebote eingeholt, auf deren Basis dann vier Firmen (Back/Iplos, Stay Tuned, Blue C, PPI) zu Hearings eingeladen wurden.

Die Firmen präsentierten ihre Vorschläge im Mai 2002 dem Leiter der Büchereien Wien, dem Projektleiter, dem Betreuer der MA 13 bei der ADV, einem Techniker der ADV und zwei Mitgliedern der Ausschreibungsabteilung; diese Personen bildeten das stimmberechtigte Gremium, das letztendlich über die Auftragsvergabe entschied. Die Entscheidung traf das Gremium nach einer festgelegten Punktebewertung; bewertet wurde der Preis (Gewichtung: 40%) sowie Design und Technik (Gewichtung: 60%).

Außerdem war bei jedem Hearing eine Bibliothekarin des Projektteams anwesend, allerdings ohne stimmberechtigt zu sein. Anhand des Gehörten und

²¹ Vgl. Buchschwenter, Robert: Pflichtenheft Webauftritt Büchereien Wien / Robert Buchschwenter. – [Büchereien Wien, Robert Buchschwenter], o.J.

der von den Firmen verteilten Unterlagen erstatteten wir dem restlichen Team Bericht, sodass sich alle Beteiligten ein ungefähres Bild von sämtlichen Angeboten machen konnten. Das bibliothekarische Projektteam diskutiert in erster Linie die graphischen Entwürfe, von denen jede mitbietende Firma drei vorlegen musste.

Im August erhält schließlich die Bietergemeinschaft Fa. BACK (Webdesign) & Fa. IPHOS (Programmierung) den Zuschlag; das Auftragsvolumen beträgt 88 000 Euro.

3.3.4. Die Zeit der „kleinen“ Arbeitsgruppe Dezember 2001 bis März 2003

Während sich die mit der Kinderseite befasste Arbeitsgruppe bewährte, erwies sich die andere, „große“ Arbeitsgruppe als wenig effizient. Der Projektleiter verweist auf die Schwierigkeit, ein großes Team über einen längeren Zeitraum zu halten. Tatsächlich war es problematisch, den Kontakt mit den MitarbeiterInnen aus den Zweigstellen zu pflegen, die Terminfindung für gemeinsame Treffen gestaltete sich kompliziert. Letztendlich scheiterte diese Form der Zusammenarbeit wohl an Sachzwängen. Zu ergänzen ist allerdings, dass die Kooperation mit den KollegInnen aus den Zweigstellen zwar nicht mehr in institutionalisierter Form erfolgte, es aber durchaus nach wie vor lose Kontakte gab und einige auch punktuell mitarbeiteten.

Eine kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen Projektleiter und BibliothekarInnen ergab sich aber nur mit MitarbeiterInnen der Hauptbücherei. Da Robert Buchschwenter seinen Arbeitsplatz in der Hauptbücherei hatte, war für ihn die Kommunikation mit ebenfalls dort beschäftigten MitarbeiterInnen wesentlich einfacher (und vice versa). Aus informellen Kontakten schälte sich schließlich ein kleines operatives Team von zunächst drei BibliothekarInnen der Hauptbücherei heraus. Die Verfasserin stieß erst nach ihrem Wechsel aus einer Zweigstelle in die Hauptbibliothek im Herbst 2002 zu dem Team (was wiederum das vorhin gesagte über die mangelnde Beteiligung der ZweigstellenkollegInnen bestätigt). Aufgaben des „kleinen Teams“ waren das Verfassen und Sammeln von Content, die Unterstützung bei Projekt- und Funktionalitätsdesign sowie die Beratung und

begleitende Kontrolle bei der Projektabwicklung (Webprogrammierung, Webdesign, Content-Einpflege etc.).

3.3.4.1. *Jagen und Sammeln*

Die titelgebenden Aktivitäten zählten zu den hauptsächlichen Tätigkeiten der kleinen Arbeitsgruppe vom Dezember 2001 bis zum Winter des darauffolgenden Jahres. Außerdem waren wir während der Ausschreibungszeit mit der Erstellung von Content beschäftigt. Robert Buchschwenter legte einen diesbezüglichen Arbeitsplan fest, in dem aufgelistet wurde, welche Inhalte bis wann von wem zu sammeln bzw. zu verfassen waren.

Hinsichtlich des Contents muss zwischen statischen Inhalten, also solchen, die weitgehend unverändert bleiben, und dynamischen Inhalten, die ständigen Änderungen unterworfen sind, unterschieden werden.

In den Bereich des statischen Contents fallen die Informationstexte zu Zweigstellen, Sonderformen der Büchereien, Hauptbücherei und neuer Hauptbibliothek, die BenutzerInnen-Ordnung, Angaben zum Bestand und der Text zur Geschichte der Büchereien Wien.

Die **Info-Texte** zu den Zweigstellen wurden von dem jeweils dort tätigen Personal verfasst, Robert Buchschwenter und ich übernahmen die Endredaktion. Die Fotos, die dem Text hinzugefügt werden sollten, wurden ebenfalls von den Zweigstellen-MitarbeiterInnen selbst geliefert. Außerdem sollte jeder Zweigstelle ein Lageplan zugeordnet werden, den wir mit Hilfe der Adress-Suchfunktion von wien.at ermittelten.

Die **Benutzungsordnung** ist im allgemeinen kein sehr attraktiver Bestandteil einer Homepage; wir überlegten daher, auf welche Weise wir den einen oder anderen User vielleicht doch zur Lektüre des Regelwerks bewegen könnten. Es wurden zwei Versionen der Benutzungsordnung ausgearbeitet, eine relativ konventionelle und eine von Robert Buchschwenter sehr launig formulierte Variante. Die Arbeitsgruppe entschied sich einstimmig für zweite, die „Benutzungsordnung“ erhielt die etwas moderner anmutende und mittlerweile gängige Bezeichnung „Do's & Dont's“.

Der **Medienbestand** der Wiener Büchereien bleibt über die Jahre hinweg natürlich nicht immer gleich, gravierende Veränderungen ergeben sich aber nur über einen vergleichsweise großen Zeitraum, so dass dieser Punkt dem statischen Content zugeschlagen wurde. Ich übernahm die Verfassung des Textes „Bestand und Angebote“; aus den einschlägigen Statistiken wurden die Zahlen der einzelnen Medienarten ermittelt, der Punkt „Angebote“ beschreibt die Services Verlängerung und Vorbestellung von Medien und den Hausbesuchsdienst.

Den Beitrag zur **Geschichte der Büchereien** verfasste der Bibliothekar Heimo Gruber, der bereits zum Thema publiziert hatte, die Endredaktion übernahm wiederum das Team.

Einige Seiten von besonderer Bedeutung (Startseite, Zeigstellen, Bestand, Benutzungsordnung, Katalogrecherche) sollten **mehrsprachig** werden. Es wurde die Übersetzung des jeweiligen Contents in die Sprachen Englisch, Türkisch und Serbokroatisch durch MitarbeiterInnen der Büchereien Wien mit einschlägigen Sprachkenntnissen beschlossen.

3.3.4.2. *Konzeption der dynamischen Inhalte*

Bei den dynamischen Inhalten handelt es sich um Datenbanken; in diesen Bereich fallen die Kontakte, die Frequently Asked Questions (FAQs), das „Schwarze Brett“, der Newsletter, Veranstaltungen und Neuerscheinungen, das Wunschbuch, die LeserInnen-Rezensionen, der „Ask a Librarian“-Service und der Internet-Themenwegweiser.

Content-Sammlung bzw. –Erstellung war hier nur in den Bereichen FAQs und Internet-Themenwegweiser (siehe 3.3.4.3.) nötig und möglich.

Prinzipiell ging es hier primär darum, sich zu überlegen, wie diese Bereiche möglichst benutzerfreundlich programmiert und designt werden könnten bzw. was sie überhaupt können sollten. Anschließend mussten Anleitungstexte für die BenutzerInnen der jeweiligen Datenbanken verfasst werden.

„**Frequently Asked Questions**“ bzw. die Abkürzung „FAQs“ bedeutet “häufig gestellte Fragen”, im konkreten Fall sind natürlich Fragen der Büchereien-BenutzerInnen gemeint. Wir diskutierten im Team, welche Fragen besonders oft

an uns herangetragen wurden, fragten im KollegInnenkreis nach, sammelten das Ergebnis und brachten es in schriftliche Form; die FAQs sind im wesentlichen die Benutzungsordnung in der Form eines Frage-Antwort-Spiels. Außerdem mussten bestimmte Kategorien von Fragen definiert werden.

„**Kontakte**“ war als Adressdatenbank, in der die Daten und Adressen von an z.B. Veranstaltungen interessierten BesucherInnen erfasst werden sollten, gedacht. Das „**Schwarze Brett**“ sollte Usern die Möglichkeit des Austausches geben; auch hier überlegten wir erst, welche Bereiche (Flohmarkt, Unterricht, etc.) angeboten werden sollten.

Die „**LeserInnen-Rezensionen**“ sollten Usern - ähnlich wie bei dem Internethändler Amazon – die Möglichkeit bieten, Medien zu besprechen und diese Rezensionen auf der Büchereien-Homepage für alle zugänglich zu machen. Im Fall der zwei letztgenannten Kategorien, die ausschließlich von „außenstehenden“ Personen mit Content gefüllt werden, muss der Betreiber der Seite natürlich eine gewisse Kontrollfunktion übernehmen; schließlich soll sichergestellt werden, dass keine diskriminierenden oder nicht jugendfreien Inhalte auf die Website der Büchereien gelangen. Zu diesem Zweck erstellte das Team eine sog. „Blacklist“, in der wir alle und bekannten „bösen“ Ausdrücke sammelten. Sobald der Beitrag eines Users einlangt, wird er auf die in der Liste angeführten Termini gefiltert; enthält das Posting eines der inkriminierten Wörter, wird es nicht freigeschalten. Die Arbeit an der Blacklist war durchaus unterhaltsam – und nicht zuletzt lehrreich...

Die Kategorien „**Wunschbuch**“ sowie „**Veranstaltungen und Neuerscheinungen**“ erforderten in der Projektphase keine besondere Vorarbeit unsererseits, da die Funktionalität hier sehr simpel ist.

Das „**Ask a Librarian**“-Service sollte Usern die Möglichkeit bieten, auf der Website Fragen egal welcher Art an BibliothekarInnen zu stellen, die binnen einer festzulegenden (möglichst kurzen) Zeit ihre Antwort ins Netz stellen bzw. direkt an den Fragesteller mailen. Die einzelnen Kategorien mussten definiert und einer/m MitarbeiterIn mit idealerweise entsprechenden Fachkenntnissen zugeteilt werden. Der **Newsletter** sollte BesucherInnen mit den Neuigkeiten (Veranstaltungen, Neuerscheinungen etc.) aus den Gebieten ihres speziellen Interesses versorgen; auch hier mussten die einzelnen Kategorien bestimmt werden, wobei wir uns an der College-Struktur der Hauptbücherei orientierten.

Bei all den interaktiven Foren (Schwarzes Brett, Wunschbuch, Ask a Librarian) musste außerdem überlegt werden, ob es standardisierte und/oder freie Antworten geben sollte, ob Antworten auf Antworten ins Netz gestellt würden und wie lange Postings online bleiben sollten.

3.3.4.3. *Exkurs: Der Internet-Themenwegweiser*

Der Internet-Themenwegweiser verdient sich meines Erachtens aufgrund all der Mühsal die er uns bereitet hat, ein eigenes Kapitel.

Dieser erste Bestandteil der Homepage, der im (großen) Team bearbeitet wurde (siehe 3.3.2), erwies sich als „neverending story“; zu einem Abschluss ist die Arbeit daran nach wie vor nicht gekommen (wobei zu berücksichtigen ist, dass eine Auflistung von aktuellen Internet-Quellen per definitionem nie „fertig“ sein kann).

Wir strukturierten die einzelnen Fachgebiete in 20 große Bereiche und fast 100 Unterrubriken; pro Unterrubrik sollten 5 bis 10 Links gesammelt werden. Nun kann ein Team von fünf Leuten mit äußerst begrenztem Zeitbudget nicht sorgfältig ausgewählte Links zu so vielen Themenbereichen bzw. Unterkategorien sammeln. Abgesehen vom Zeitfaktor wäre eine solche Vorgehensweise nicht besonders sinnvoll, da unter den MitarbeiterInnen der BW zahlreiche Menschen mit spezifischen Fachkenntnissen sind, denen die einschlägigen Internet-Ressourcen vertraut sind und die den sprichwörtlichen Weizen von der Spreu zu trennen vermögen.

Trotz des ursprünglich großen Interesses, in diesem Bereich mitzuwirken, erwies sich die Einholung des Contents als Schwerarbeit und ist bis zum heutigen Tag nicht vollständig geglückt. Oftmals erhielten wir zwar umfangreiche Linksammlungen, die aber völlig unstrukturiert und unkommentiert waren. Tatsächlich sollten die einzelnen Links kurz aber aussagekräftig kommentiert werden, damit klar würde, warum aus der unendlichen Fülle an Informationen ausgerechnet diese Quelle ausgewählt worden war.

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe übernahmen einzelne Bereiche, MitarbeiterInnen von Zweigstellen und der Hauptbibliothek lieferten ebenfalls Beiträge. Ich sammelte und kommentierte Internet-Ressourcen zu den Bereichen „Geschichte“, „Beruf und Wirtschaft“ und „Ausgewählte Suchmaschinen“.

Wie immer übernahm die Arbeitsgruppe die Endredaktion (Kontrolle der Links und Kommentare), was sich in diesem Fall als besonders zeitintensiv erwies: „Tote“ Links mussten gefunden und ausgeschieden, Kommentare ergänzt bzw. gekürzt, Rubriken neu strukturiert, zu einzelnen Kategorien zusätzliche Links gesucht, bei anderen wieder aus zu zahlreich vorhandenen Internet-Quellen selektiert werden.

Trotz der Frustrationen über in Aussicht gestellte aber nie eingelangte Beiträge und ständiges Einfordern-müssen der Arbeiten hat mir persönlich die Arbeit am Themenwegweiser viel Spaß gemacht. Der oft postulierte Wandel des bibliothekarischen Berufsbilds hin zum „Wissens-“, oder „Knowledge manager“ drückt sich m. E. in genau diesen Tätigkeiten, wie sie die Arbeit am Themenwegweiser mit sich brachten, aus. Aus einer Fülle unüberschaubar gewordener Informationen wählt der Bibliothekar/die Bibliothekarin die relevanten Quelle aus, er/sie weiß um die erfolgversprechenden Suchstrategien und die entsprechenden Qualitätskriterien zur Beurteilung des Gefundenen. Vielfach bleiben solche Thesen (zumindest subjektiv empfundene) graue Theorie, im Zuge der Erstellung unserer Internet-Ressourcen wurden sie für mich greifbar.

3.3.4.4. *Aufgabenverteilung oder Zeit ist Geld*

... und bekanntlich will und muss die Gemeinde Wien – und mit ihr auch die Büchereien – sparen.

Im Sommer 2002 erstellte Robert Buchschwenter einen Arbeitsplan, in dem aufgelistet wurde, wie viel Zeit für die einzelnen Bereiche der Website aufzuwenden sei; er unterschied dabei zwischen dem Zeitaufwand während der Projektphase und jenem während des laufenden Betriebs. Das „kleine Team“ umfasste zum damaligen Zeitpunkt drei BibliothekarInnen.

Buchschwenters Berechnungen ergaben, dass in der Planungsphase 252 Stunden für sämtliche Aspekte anfielen. Der laufende Betrieb würde sich mit 146 Stunden/Monat zu Buche schlagen, wobei auf jede der drei MitarbeiterInnen 46 bzw. 47 Stunden pro Monat entfielen und das noch zu bildende „Ask a Librarian“-Team mit dem (natürlich nicht genau abzuschätzenden und auch von der Zahl der MitarbeiterInnen abhängigen) Aufwand von sieben Monatsstunden würde rechnen müssen. Am zeitintensivsten waren naturgemäß die dynamischen

Bereiche und hier im speziellen die interaktiven Foren. Einige der wartungsintensivsten Services, nämlich das „Wunschbuch“, die „Neuerscheinungen“, die „LeserInnenrezensionen“ und „Ask a Librarian“ wurden von der Leitung der Büchereien Wien unter Hinweis auf die knappen Personalressourcen gestrichen; jedem Mitarbeiter des Website-Teams könnten nicht mehr als zwei Wochenstunden für die Wartung der Seite zugestanden werden.

Diese Entscheidung sorgte für beträchtliche Frustration in der Arbeitsgruppe, es waren gerade die von uns als attraktivsten Bereiche betrachteten Kategorien abgelehnt worden. Außerdem fühlten wir eine gewisse Diskrepanz zwischen dem Wunsch die Büchereien mit einem möglichst umfangreichen Portal im Netz zu präsentieren und der mangelnden Bereitschaft, dafür auch das nötige Personal zur Verfügung zu stellen.

Tatsächlich gelang es, zumindest „Wunschbuch“ und „Ask a Librarian“ in etwas modifizierter und abgespeckter Form in die endgültige Fassung der Homepage zu integrieren (siehe 3.3.5.).

3.3.4.5. *Design von Struktur und Funktionalitäten*

Im Sommer und Herbst 2002 wurde verstärkt an der Entwicklung einer Site-Structure und Fragen der Terminologie gearbeitet.

Es ging darum, die einzelnen Kategorien und Unterkategorien so zu benennen, dass der dort enthaltene Content bzw. die jeweilige Funktionalität vom User auch an dieser Stelle vermutet wurde. Bis zu diesem Zeitpunkt hatten Arbeitstitel ausgereicht, nun suchten wir nach endgültigen Bezeichnungen (das „Schwarze Brett“ musste z.B. dem Anglizismus „Pinboard“ weichen).

Außerdem musste natürlich die Zuteilung der einzelnen Unterseiten zu den großen Bereichen möglichst plausibel ausfallen; nicht immer war eine eindeutige Zuordnung möglich (so waren etwa die FAQs und die Benutzungsordnung zuerst im „Über uns“ betitelten Institutionenporträt beheimatet, schließlich wurden sie der früher „Service“, letztendlich „Benutzung“ genannten Rubrik zugeschlagen).

Im November 2002 erstellte Robert Buchschwenter eine Site-Structure (siehe Anhang), die die Hauptseite und ihre Verästelung in insgesamt drei Unterebenen

graphisch veranschaulichte. Anhand dieser Grafik überlegten wir ein letztes Mal die Betitelungen und Zuordnungen.

In der Folge arbeitete der Projektleiter an der Site-Structure der (damals) sieben dynamischen Bereiche (Pinboard, Veranstaltungen, Kontakt, Gästebuch, Informationsbörse, Newsletter, Themenwegweiser; siehe Anhang). Hier ging es vor allem um das Design der Funktionalitäten, also um die Veranschaulichung, was passieren würde, wenn dieser oder jener Schritt gesetzt würde (z.B. die Erstellung eines Beitrags für die Unterrubrik „Medienflohmarkt“ der Kategorie „Pinboard“, die Möglichkeit, darauf zu antworten und die Art und Weise der Administration).

Seit September 2002 arbeiteten auch Grafiker und Programmierer an der Umsetzung des Projekts. Es wurden regelmäßige Treffen zwischen den Auftragnehmern, dem Projektleiter und dem für die Büchereien Wien zuständigen Mitarbeiter der ADV vereinbart.

Die Programmierer erstellten auf Basis von Robert Buchschwenters Vorarbeiten sog. „Strukturdummies“, die sie auf eine Plattform stellten, zu der die Mitglieder der kleinen Arbeitsgruppe mittels Passwort Zugang hatten. Dort konnten wir die Funktionalität der Site-Structure testen und auf eventuelle Fehler hinweisen; die Links „funktionierten“, allerdings befand sich noch kein Content dahinter.

3.3.4.6. *Das graphische Design der Benutzeroberfläche*

Das Grafik-Design der Website führte zu teils sehr kontroversiell und emotional geführten Diskussionen.

Der weitgehende Konsens, dass (programmier-)technische Angelegenheiten in den Händen von ProfessionalistInnen am Besten aufgehoben sind, wird bröckeliger wenn es um die optische Gestaltung geht. Zwar verfügen auch WebdesignerInnen und GrafikerInnen über eine fundierte Ausbildung, doch im Gegensatz zu HTML-, Java- oder C+-Kenntnissen ist ein wie auch immer geartetes ästhetisches Empfinden Allgemeingut; dieser Umstand führte des öfteren zur leidenschaftlichen Ablehnung der Entwürfe der Grafik-Designerin. Die Gestaltungsmöglichkeiten waren durch das Corporate Design der Büchereien Wien und ihre Zugehörigkeit zur Gemeinde Wien etwas eingeschränkt; es durften

nur bestimmte Farben verwendet werden, das Büchereien-Logo (ein kleines „b“ mit dem Schriftzug „buechereien wien“) sowie das Gemeinde Wien-Zeichen mussten auf jeder Seite ersichtlich sein.

Darüber hinaus musste die Grafikerin den E-Style-Guide berücksichtigen, in dem Auflagen für benutzerfreundliches Design festgeschrieben sind.

Der erste Entwurf der Grafikerin fand nur bedingt Anklang; es gefiel die orange Farbe und die Integration des Büchereien-Logos mittels eines großen Bogens (was wiederum entfernt an die Homepage der Stadtbücherei Stuttgart erinnerte), die Grafikleiste wurde allerdings vehement abgelehnt. Diese Leiste zeigte Bücher (noch dazu offenbar „Best of Reader’s Digest“-Bände), eine CD, Kopfhörer und eine Brille. Es wurde moniert, dass diese Illustrierung nicht dem Selbstverständnis einer modernen Bibliothek entspräche und viel zu altmodisch und bieder wirke. Vorgeschlagen wurde die Abbildung von Personen, was aber wiederum einen sehr beliebigen Eindruck vermittelte (siehe Anhang).

Der Grafikerin wurde bestimmt einiges an Nervenkraft und kreativem Geschick abverlangt, in dem sie mit der grafischen Umsetzung einer „Idee“, die wir nicht ausreichend konkretisieren konnten, beauftragt wurde. Knapp vor der Fertigstellung lagen die Nerven so blank, dass die Meinung geäußert wurde, die Website solle eben ohne grafisches Element online gehen. Dagegen wehrte sich allerdings das Projektteam und vor allem der Projektleiter vehement, da eine solche Benutzeroberfläche denkbar unattraktiv gewesen wäre.

Letztendlich wurde die Grafikleiste mit der Abbildung einer Auswahl an Medien beibehalten, allerdings in etwas modifizierter Form. Nun ist nur mehr ein (aufgeschlagenes) Buch, eine PC-Tastatur und eine CD zu sehen, die Grafik ist wesentlich transparenter als ursprünglich (siehe Anhang). Die Farbe der Startseite blieb orange, jede der sechs Haupt-Unterseiten hat eine andere, Corporate Design-konforme Farbe (siehe Anhang).

3.3.5. Die Stunde Null - www.buechereien.wien.at ist online

Zeitgleich mit der Eröffnung der neuen Hauptbücherei am Gürtel (und damit genauso unpünktlich wie letztere) steht die Seite der Büchereien Wien im Worlwide Web: Seit 7. April 2003 sind wir online!

3.3.5.1. *Finale Site-Struktur und ihre Funktionalität*

Wie bereits an anderer Stelle erwähnt, war die Struktur der Seite und ihre Angebote laufend Änderungen entworfen. In der Folge sollen nun die endgültigen Inhalte der Homepage beschrieben werden.

Die **Startseite** weist Links zu den sechs Haupt-Unterseiten, „Über Uns“, „Standorte“, „Benutzung“, „Aktuell“ und „Forum“ auf. Natürlich gibt es Buttons zur Auswahl der gewünschten Sprache (Englisch, Türkisch, Serbokroatisch). In der linken unteren Hälfte der Seite ist Platz für wechselnde, aktuelle Themen; zur Zeit wird dort noch immer die neue Hauptbücherei vorgestellt. Die „Schnellsuche“ ermöglicht eine Recherche nach Stichwörtern innerhalb der Seiten der Homepage (es wird eine Auswahlmöglichkeit verschiedener Algorithmen unterstützt), sie ist auf jeder Unterseite vorhanden.

Außerdem gibt es die auch auf jeder Unterseite wiederkehrenden Links zum Web OPAC („Online Katalog“), zu den Emailadressen und Telefonnummern des „Bibliothekarischen Auskunftsdienstes“, der Hauptbücherei und ihren Colleges und den Standorten der Zweigstellen („Kontakt“), zum Inhaltsverzeichnis der Website („Sitemap“) und zur Kinderseite KIRANGO. Letztgenannter Link wird nicht durch einen erklärenden Text, sondern durch das graphische Logo des „Kinderplaneten“ definiert.

„**Über Uns**“ ist, wie schon der Name sagt, der Selbstdarstellung der Institution gewidmet. Dort finden sich der Artikel über die Geschichte der Büchereien Wien, illustriert durch Fotos („Geschichte“), nach Gruppen gegliederte Angaben zu ihrem Medienangebot und ihren speziellen Serviceleistungen („Bestand und Angebote“), eine Auflistung der bibliotheksrelevanten Veröffentlichungen von MitarbeiterInnen („Publikationen“), die Büchereien betreffende Artikel aus Print- und Online-Medien („Presse“) und Informationen über laufende Projekte wie etwa Büchereirenovierungen und –neubauten („Projekte“).

„**Standorte**“ ist eine tabellarische Aufzählung der einzelnen Zweigstellen und – soweit noch vorhanden – Sonderbüchereien. Die Adressen der Zweigstellen sind

Links zu individuellen Unterseiten mit schriftlichen Informationen über die jeweilige Einrichtung (Größe, Schwerpunkte, etc.), einem Lageplan und Foto-Abbildungen.

Die Unterseite der Hauptbibliothek bietet Panoramafotos, einen Orientierungsplan und Informationen zu den sechs Colleges.

„**Benutzung**“ setzt sich aus den Unterseiten „Gebühren“, „Einschreibung“, „Entlehnung“, „Vorbestellung“, „FAQs“ und „Do's & Donts“ zusammen, die die jeweiligen einschlägigen Informationen beinhalten; neben den Angaben zur Vorbestellung befindet sich ein Link zum OPAC.

„**Recherche**“ verlinkt zum „Internet Themenwegweiser“, zu „Datenbanken und Zeitschriften“, zu „Online Kataloge allgemein“ und zu „Ausgewählte Suchmaschinen“. Das Grundprinzip des Internet Themenwegweisers wurde bereits dargelegt (siehe 3.3.4.3.), es handelt sich um eine thematisch geordnete Linksammlung. In Bereichen, zu denen bis zum jetzigen Zeitpunkt keine Links gesammelt bzw. strukturiert und kommentiert wurden, wird auf die entsprechende Rubrik der „Deutschen Internetbibliothek“ (siehe 4.) verwiesen.

Die Seite „Datenbanken und Zeitschriften“ soll die bei den Büchereien Wien angebotenen elektronischen Ressourcen und Periodika auflisten und beschreiben; bis jetzt ist sie allerdings leer, da offenbar noch niemand Zeit gefunden hat, den Content zu erstellen.

„Online Kataloge allgemein“ bietet Links zu Katalogen in Österreich, Europa und weltweit, „Ausgewählte Suchmaschinen“ verweist auf Portale, allgemeine und spezielle Suchmaschinen.

„**Aktuell**“ hat vier Unterseiten: Der „Newsletter“ ermöglicht Usern das Abonnement aktueller Informationen aus einem oder mehreren Gebieten ihres Interesses (z.B. Länder und Reisen). Sie erhalten dann im Anlassfall Informationen zu entsprechenden Veranstaltungen, herausragenden Neuerscheinungen etc.

„Veranstaltungen“ ist ein datenbankgenerierter Time Table, in dem die Büchereien Wien betreffende Veranstaltungstermine veröffentlicht werden. Die Inhalte werden von der jeweiligen Veranstalter-Bücherei selbst via Web-Interface

eingepflegt und beinhalten Angaben zu Datum, Ort, dem Charakter der Veranstaltung, ev. Bilder und einen Link zur jeweiligen Zweigstelle.

„Ausstellungen“ funktioniert in gleicher Weise. Zum schnelleren Auffinden der gewünschten Einträge können die beiden letztgenannten Rubriken nach Stichwort und Datum durchsucht werden.

Das „**Forum**“ besteht aus moderierten Userforen, die Teilnahme ist nicht anmeldepflichtig. Die User haben generelle Lese- und Schreibrechte, die Freigabe ihrer Beiträge erfolgt automatisch (Ursprünglich wurde eine redaktionelle Freigabe geplant, aus Gründen der Effizienz dann aber wieder verworfen. Auch der Blacklist-Check kommt noch nicht zum Einsatz, da er sich bis jetzt als nicht notwendig erwiesen hat).

Das „Pinboard“ ist nach den Kategorien „Medienflohmarkt“, „Wohnen“, „Verschiedenes“, „Jobbörse“, „Nachhilfe/Unterrichtshilfe“ und „Initiativen“ sortiert. User posten nach Anwahl einer der Kategorien per Formular-Eingabe ihre Nachricht in eine redaktionell verwaltete Datenbank. Die Angabe einer Email-Adresse ist optional. Nach einem festgelegten Zeitpunkt können die Postings gelöscht werden.

Das „Gästebuch“ enthält die Rubriken „Medienwünsche“, „Lob“, „Tadel“ und „Sonstiges“. „Medienwünsche“ ist im Prinzip das ursprünglich „Wunschbuch“ genannte Service; User deponieren dort ihre Wünsche, unsere Antwort wird im Web veröffentlicht bzw. an den betreffenden User per Email versandt.

Die Installation der „Informationsbörse“ war ein Versuch, das abgelehnte Tool „Ask a Librarian“ doch noch in irgendeiner Weise vor dem Verschwinden in der Versenkung zu retten. Die User können in einer der vordefinierten Sachthemen-Kategorien eine beliebige Frage stellen. Der Titel „Ask a Librarian“ würde diesem Service jedoch insofern nicht gerecht, als sich die Frage nicht ausschließlich an BibliothekarInnen, sondern an sämtliche User richtet; antwortberechtigt ist also Jede/r. Es kann daher auch nicht - wie bei dem ursprünglichen Service vorgesehen - eine garantierte Frist, innerhalb derer der Fragesteller seine Antwort zugestellt bekommt, geben; BibliothekarInnen *können* antworten, sie *müssen* jedoch nicht.

In all den Rubriken des „Forums“ ist eine Suche nach Stichwort möglich.

3.4. Die Wartung der Seite

Die Programmierfirma hatte den Auftrag erhalten, ein „hierarchisches, browsergestütztes (plattformunabhängiges) Administrations-System mit funktionalen, dynamisch definierbaren Rollen“ zu erstellen.²²

An der Spitze dieser Hierarchie steht der ehemalige Projektleiter und nunmehrige Webmaster, der alle anderen Rollen zuteilt; sämtliche Rollen sind nicht an ihre individuellen BenutzerInnen gebunden.

3.4.1. Die Erosion des Website-Teams

Seit dem Herbst 2002 umfasste das Website-Team fünf Personen (inklusive dem Projektleiter).

Noch bevor die Seite online ging, verließ eine Person das Team, doch es sollte nicht bei diesem Aderlass bleiben. Als die Seite bereits im Netz stand, wurde zwei weiteren MitarbeiterInnen klar, dass ihnen neben ihren „klassischen bibliothekarischen“ Tätigkeiten, denen seitens der Leitung Priorität eingeräumt wurde, nicht die nötige Zeit für die täglichen Wartungsarbeiten blieb. Eine dieser MitarbeiterInnen ist nur halbtags beschäftigt, ihr Spielraum daher besonders klein, die andere Bibliothekarin hat als Medienkoordinatorin umfangreiche Aufgaben für das Gesamtsystem zu bewältigen.

Übrig blieben folglich Robert Buchschwenter und ich; wobei auch für mich gilt, dass andere Arbeiten (der „normale“ HB-Betrieb, die Planung einer neuen Zweigstelle, der Ausbildungskurs) einen Großteil meiner Kräfte banden und ich in den letzten Monaten nur wenig Zeit für die Pflege der Homepage erübrigen konnte. Jene Kollegin, die das Team als erste verließ, ist allerdings zumindest partiell wieder zurückgekehrt – ohne formell dem Team anzugehören, betreut sie das „Gästebuch“ mit.

Der Projektleiter und Webmaster beklagt auch, dass es unmöglich sei, MitarbeiterInnen (die nicht dem Website-Team angehörten) zu Treffen zu motivieren, in denen die Website betreffende Arbeiten besprochen werden sollten. Robert Buchschwenter hielt es für sinnvoll, dass die redaktionelle Arbeit von jenen gemacht wird, in deren Kompetenz sie fällt (z.B. „Medienwünsche“:

²² Buchschwenter, Robert: Pflichtenheft Webauftritt Büchereien Wien, a.a. O., S. 4

Jedes College sollte täglich kontrollieren, ob Medien gewünscht werden, die in den eigenen Bereich fallen). Eine solche Arbeitsteilung funktioniert nur bei der Kinderseite Kirango.

Resümierend muss festgehalten werden, dass es keine effektive und institutionalisierte Teamlösung für die Betreuung unserer Website gibt und dass der Webmaster folglich den Löwenanteil der anfallenden Arbeit im Alleingang erledigen muss.

3.4.2. Die Wartung des statischen Contents

Die Administration der statischen Bereiche erfolgt durch Upload der HTML-Seiten auf den Webserver. Es existieren zwei Rollen, die der zentralen Seitenverwaltung, die die HTML-Seiten uploadet und freigibt und den Content ändern kann, sowie jene der Seitenredaktion, die nur die Befugnis zur Inhaltsänderung hat.

Gegenüber der Projektphase verlor seit April 2003 statische Content-Erstellung natürlich an Bedeutung. Gänzlich obsolet wurde sie freilich nicht, da das Medium Homepage naturgemäß nie etwas „Fertiges“ ist; seine Attraktivität beruht ja zu einem hohen Grade darauf, dass es stets aktuell gehalten wird. Die ersten Änderungen des statischen Inhalts wurden bereits im Sommer nötig, als die Lehrlingsbüchereien und zwei der drei Spitalsbüchereien geschlossen wurden; ihre Standorte mussten daher mit den entsprechenden Informationen zu den Schließungen versehen bzw. von der Seite gelöscht werden. Auch in anderen Bereichen des statischen Contents waren die Tätigkeiten noch nicht abgeschlossen, noch immer trudelten vereinzelt Informations-Texte zu Zweigstellen und HB-Colleges ein.

Aktualisierungen, Ergänzungen und Korrekturen von Texten des statischen Contents müssen in HTML erfolgen.

3.4.3. Die Wartung des dynamischen Contents

Im Bereich des dynamischen Contents ist die „oberste“ Rolle jene des Datenbankadministrators (die dynamischen Bereiche basieren auf Datenbanken), es folgt die Ressourcenverwaltungs-Rolle und schließlich als unterste Ebene die

der Redaktion; in manchen Kategorien gibt es noch eine vierte Ebene, die für die Erstellung des jeweiligen Contents zuständig ist. Der Datenbankadministrator teilt alle nachgeordneten Rollen zu. Die Ressourcenverwaltung hat die Aufgabe, die Parameter bzw. Kategorien des jeweiligen Bereichs anzulegen, zu verändern und zu löschen und gegebenenfalls die Tabellen anzupassen.

Das Redaktionsteam prüft, redigiert und gibt Eingaben frei und beantwortet gegebenenfalls User-Postings.

Die Rolle des Datenbankadministrators hat der Webmaster inne, die Mitglieder der kleinen Arbeitsgruppe oder des Website-Teams, wie sie nun genannt wurde, verfügte in den meisten Fällen über die Ressourcenverwaltungsrolle und in allen Rubriken über die Redaktionsrolle. Je nach Bedarf wurden und werden Rollen an weitere MitarbeiterInnen vergeben.

Die Kategorie „**Newsletter**“ hat das Website-Team – sieht man vom Webmaster selbst ab – bis jetzt kaum eine Minute ihrer wertvollen Zeit gekostet. Das mag zu einem nicht unwesentlichen Teil daran liegen, dass es bis vor kurzem ein „toter“ Bereich war; erst seit die Büchereien Wien über eine eigene Veranstaltungsmanagerin verfügen, werden tatsächlich Newsletter versandt; dies übernimmt allerdings die Veranstaltungsmanagerin selbst. In diesem Zusammenhang ist auch zu erwähnen, dass der ursprünglich geplante Bereich „**Kontakte**“ nie realisiert wurde. Es sollte sich hierbei um eine Datenbank, in der die Namen und Anschriften von an Veranstaltungen u. dergl. interessierten BenutzerInnen gesammelt werden, handeln. Die Veranstaltungsmanagerin hauchte diesem Projekt neues Leben ein: Interessierte BesucherInnen können sich in Listen eintragen, der Webmaster arbeitet an der Programmierung einer entsprechenden Datenbank. Mittlerweile gibt es ca. 400 Interessenten, an die der Newsletter versandt wird.

Den Bereich der **Veranstaltungen** und **Ausstellungen** betreut weitgehend der Webmaster selbst. Die Veranstaltungsankündigungen werden von den jeweiligen Veranstaltern (also den MitarbeiterInnen der Zweigstelle bzw. im Fall der Hauptbücherei von der Veranstaltungsmanagerin) verfasst, in ein Formular eingegeben, über das der Text in einer Datenbank angelegt wird. Der Webmaster gibt die Datensätze dann frei. Mittlerweile stehen auch entsprechende Bildupload-

Funktionalitäten zur Verfügung, d.h. die Datensätze können auch Bilder beinhalten (was vor allem bei Ausstellungsankündigungen von Bedeutung ist).

Im Fall der Administration des **Internet Themenwegweisers** wurde die Rollen der Ressourcenverwaltung und vor allem der Redaktion an eine vergleichsweise hohe Anzahl von MitarbeiterInnen vergeben. Das liegt im hohen Arbeitsaufwand begründet, der mit der Anlage der vielen Themenkategorien und der Einspeisung der noch zahlreicheren Links und der Kommentare verbunden war bzw. ist. Wie bereits erwähnt wurde, sind nach wie vor nicht alle Kategorien „befüllt“. Eine Linksammlung muss natürlich stets auf ihre Aktualität hin überprüft werden; das Auffinden sog. „toter“ Links kann durch die Installation eines „Linkcheckers“ automatisiert werden, nicht so das Suchen neuer Internet-Ressourcen. Doch auch dafür kann niemand von uns Zeit erübrigen.

Der einzige Bereich, der vom Website-Team noch substantielle Betreuung erfährt, ist jener der **interaktiven Foren**, die sehr gut angenommen werden.

Im Fall des **Pinboards** ist nur von Zeit zu Zeit eine kurze Kontrolle nötig, um die Einträge auf ihre Zulässigkeit hin zu überprüfen. Es wird stark genutzt, allerdings gibt es wenig Response auf die diversen Angebote.

Am zeit- und arbeitsintensivsten ist die Wartung des **Gästebuchs**, da es besonders stark genutzt wird und Antworten verfasst werden müssen. Das Gästebuch wird durchschnittlich drei- bis viermal täglich überprüft; das Website-Team hat diesbezüglich fixe Zeiten für jedes Mitglied vereinbart, was natürlich nicht heißt, dass diese Arbeitspläne nicht flexibel gehandhabt werden. Bei Einträgen der Kategorie „**Medienwünsche**“ wurde von uns eine standardisierte Antwort kreiert: „Ihr Wunsch wurde an die/den zuständige KollegIn weitergeleitet.“ Dies tun wir auch tatsächlich, die entsprechende Antwort der/des MitarbeiterIn wird manchmal statt der Standardantwort gepostet. Die Kategorie „**Lob**“ ist vergleichsweise einfach zu betreuen; im Prinzip reicht es, sich zu bedanken... Außerdem loben Menschen seltener als sie ihren Unmut kundtun – was uns zur spannendsten aber auch mühevollsten Kategorie führt, dem „**Tadel**“.

Hier findet sich von konstruktiver Kritik (z.B. hinsichtlich der Erhöhung von Einnahmen) über offen rassistische Äußerungen (Stichwort „Türkenhorden“ an den Internet-PCs, „dealende Afrikaner“ in der Bibliothek) alles, was unseren BenutzerInnen offenbar sauer aufstößt. Die Antworten wollen gut überlegt sein, ihre Abfassung nimmt daher entsprechend viel Zeit in Anspruch. Postings sollten prinzipiell nicht ignoriert werden, da sonst der Sinn eines solchen Forums bald ad absurdum geführt würde. Einträge, für deren Beantwortung wir uns nicht kompetent fühlen (z.B. Beschwerden über Zweigstellenschließungen, die sich in den letzten Monaten häuften), leiten wir entweder an die zuständigen Personen weiter oder wir geben in unserer Antwort die Email-Adresse der betreffenden Stelle an. Zeichnet sich ein verbaler Schlagabtausch nach dem Motto „Wer behält das letzte Wort?“ ab, ist es im allgemeinen zielführend, den Mailwechsel zu beenden, da es meist nicht (mehr) um die Sache selbst geht und zuviel Ressourcen gebunden werden. Es gibt prinzipiell auch die Möglichkeit, Postings zu löschen; davon wurde meines Wissens noch nicht Gebrauch gemacht.

Die Rubrik „**Sonstiges**“ umfasst ebensolches, die Herausforderung an das Antwort-Team ist dementsprechend von unterschiedlichem Niveau.

Die **Informationsbörse** wird kaum genützt. Primärer Grund dürfte sein, dass sie wenigsten um ihre Existenz wissen, da sie nicht offensiv beworben werden soll (um nicht weitere personelle Ressourcen zu binden). Selbst wenn es mehr Anfragen gäbe, bedeutete das theoretisch nicht notwendigerweise einen erhöhten Arbeitsaufwand, da ja sämtliche User antworten können; de facto macht aber kaum jemand davon Gebrauch, die überwiegende Mehrheit der Antworten wurde vom Website-Team verfasst.

4. Exkurs: Das Projekt „Deutsche Internetbibliothek“²³

Das Projekt „Deutsche Internetbibliothek“ ist eine Kooperation zwischen der Bertelsmann Stiftung und dem Deutschen Bibliotheksverband (DBV), das gemeinsam mit den Öffentlichen Bibliotheken durchgeführt wird.

Prinzipiell können alle ÖB des deutschsprachigen Raums teilnehmen, die über hauptamtliche MitarbeiterInnen, einen Internet-Anschluss und Erfahrung im

²³ Vgl. Das Projekt Deutsche Internetbibliothek. – Gütersloh, 2001. - 10 S.

Umgang mit dem Internet verfügen; insgesamt sind 70 Öffentliche Bibliotheken beteiligt.

Der Leiter der Büchereien Wien machte Robert Buchschwenter auf das Projekt aufmerksam, dieser stellte einen Antrag auf Kooperation, seit Oktober 2002 sind die Büchereien Wien als einzige österreichische (und nicht-deutsche) Bibliothek Projektpartner. Vier Beschäftigte der Büchereien Wien, Robert Buchschwenter, Erich Schirhuber, Claus Oszuszy und die Verfasserin dieser Arbeit sind seitdem MitarbeiterInnen der „Deutschen Internetbibliothek“.

Die Bertelsmann Stiftung finanziert 70% der finanziellen Aufwendungen (exklusive der in den beteiligten Bibliotheken anfallenden Personalkosten), die teilnehmenden Bibliotheken stellen das Personal für die inhaltliche Projektarbeit. Das Projekt begann am 1.01.2002 und soll mit Ende des Jahres 2004 auslaufen; das heißt aber lediglich, dass sich zu diesem Zeitpunkt die Bertelsmann Stiftung aus dem Projekt zurückzieht, danach soll der DBV dafür Sorge tragen, dass die „Deutsche Internetbibliothek“ zu einer dauerhaften Institution wird.

Den Anstoß zu dem Projekt gaben Überlegungen zur Rolle der Öffentlichen Bibliotheken in der Informationsgesellschaft; die Büchereien würden zwar eine wachsende Bedeutung bei der Vermittlung von Informationen spielen, diese Vermittlung funktioniere aber noch nicht optimal. Die Gründe dafür sehen die Schöpfer des Projekts in der „ungeordneten Struktur des Internet“ und in „zu komplizierten und unzuverlässigen Suchmaschinen“.²⁴

In Öffentlichen Bibliotheken gäbe es sowohl die personellen als auch die wissenstechnischen Ressourcen, um diese Mängel auszugleichen: Mit der „Schaffung eines zentralen und unabhängigen, deutschsprachigen Informationsportals im Internet“²⁵ soll allen Interessierten die einfache gezielte Auffindung von Wissen und Informationen ermöglicht werden.

Das Portal bietet zu diesem Zweck eine Sammlung ausgesuchter Internet-Ressourcen und einen Email-Auskunftsdienst.

Die Quintessenz der „Digitalen Bibliothek“ ist eine **Linksammlung**, das Äquivalent zum Internet Themenwegweiser der Büchereien Wien-Homepage. BibliothekarInnen recherchieren und beurteilen Internet-Quellen nach festgelegten Standards, die bestimmen, welche Internet-Ressourcen für die

²⁴ Vgl. Ebda., S. 1

²⁵ Vgl. Ebda., S. 2

Präsentation im Portal in Frage kommen. Es werden Noten von 1 bis 5 (Sehr gut) für die Bereiche Inhalt, Navigation und Grafik vergeben; die Gesamtnote erhält man, indem die Summe der Einzelnoten durch 4 (da die Einzelnote für Inhalt doppelt zählt) dividiert wird; eine Gesamtnote von mindestens 3 ist nötig, um in das Webportal aufgenommen zu werden.

Außerdem müssen zu jeder Netz-Ressource Angaben zum Urheber gemacht-, eine Kurzbeschreibung geliefert- und der Link zwecks besserer Recherchiermöglichkeit verschlagwortet werden. Neben jeder Internet-Quelle befindet sich der Button „Details“, über den die User diese Angaben dann abfragen können.

Die Wissensgebiete werden an die kooperierenden Bibliotheken delegiert; es gibt 18 „Kompetenzzentren“ zu Oberthemen, die von jeweils einer Bibliothek wahrgenommen werden. Da sich die Büchereien Wien erst zu einem relativ späten Zeitpunkt für die Teilnahme an dem Projekt entschieden, konnten wir die Themengebiete nicht mehr frei auswählen; die Büchereien Wien sind das Kompetenzzentrum für den Bereich „Eltern & Familie“.

Claus Oszuszy ist für die Erschließung der Internet-Quellen zum Thema Philosophie zuständig, Robert Buchschwenter und ich recherchieren Links zu den Themen „Liebe und Sexualität“ bzw. zu den Unterkategorien „Liebesideal und Beziehungsalltag“, „Konfliktbewältigung“, „Trennung & Scheidung“ und „Sexualleben“ (wären wir in einer anderen Dienststelle der Gemeinde Wien tätig, würden unsere Surfgewohnheiten bei einer allfälligen Kontrolle sicher für einigen Erklärungsbedarf sorgen) und „Erziehung“.

Anfangs war ich über die zugeteilte Rubrik etwas enttäuscht, die Suche nach einschlägigen Quellen erwies sich dann aber als durchaus spannend. Die Recherche ist allerdings weder einfach noch sonderlich ergiebig, da auf diesem Sektor erwartungsgemäß viel im Netz steht, das den Qualitätskriterien der „Deutschen Internetbibliothek“ nicht unbedingt entspricht.

Der zweite Bestandteil der „Internetbibliothek“ ist der **elektronische Auskunftsdienst**, d.h. BibliothekarInnen beantworten per Email gestellte Fragen. Es handelt sich also um nichts anderes als das im Rahmen der Büchereien Wien-Website leider nicht realisierte „Ask a Librarian“-Service.

Ein koordiniertes Informationsnetz stellt die gleichmäßige Verteilung der Email-Anfragen auf alle Projektpartner sicher, die Antwort soll innerhalb eines Werktages erfolgen.

Anfängliche Probleme mit diesem Verteiler bewirkten, dass eine Zeit lang sämtliche Anfragen an die Büchereien Wien ergingen; de facto bedeutete das ca. zehn Fragen pro Woche, für deren Beantwortung theoretisch vier Personen zur Verfügung standen, der Arbeitsaufwand war also durchaus zu bewältigen. Seit die Verteilung wieder regulär funktioniert, erhalten die Büchereien Wien kaum Anfragen. Das ist wohl darauf zurückzuführen, dass das Service insgesamt nicht genug beworben und publik gemacht wird, und es daher entsprechend wenig genutzt wird. Ich bedaure diesen Umstand sehr, da mir die Beantwortung der Fragen großen Spaß gemacht hat und bestimmt meine Recherche-Fähigkeiten (vor allem, aber nicht nur in Bezug auf das Medium Internet; ich habe auch ganz „konventionell“ in Printmedien nachgeschlagen) geschult hat. Erfreulich war auch das positive Feedback vieler Fragesteller, nachdem ihnen die Antwort zugesandt worden war.

Insgesamt empfinde ich die Mitarbeit an der „Deutschen Internetbibliothek“ einerseits als persönliche Bereicherung, da sie einige jener Tätigkeiten ermöglicht, die ich mir (leider vergebens) von dem Büchereien Wien-Portal erhofft hatte. Andererseits ist sie eine wertvolle Ergänzung unserer Website: In den unbefüllten Kategorien unserer Internet Themenwegweisers verweisen wir auf die „Deutsche Internetbibliothek“ (ein Problem ist in diesem Zusammenhang manchmal, dass die Links ausschließlich auf Deutschland bezogen sind, was in Bereichen wie „Beruf und Karriere“ für eine österreichische Institution nur bedingt Sinn macht).

5. Evaluation

Mittlerweile ist die Website der Büchereien Wien seit acht Monaten online, eine Zeitspanne, die mir für eine erste Evaluierung ausreichend erscheint.

In der Folge wird kurz auf die Akzeptanz der Seite bei BibliothekarInnen und NutzerInnen eingegangen. Aus praktischen Gründen konzentriere ich mich auf das Feedback der KollegInnen. Die Daten wurden durch eine MitarbeiterInnen-

Befragung ermittelt (ich schickte ein Mail mit diesbezüglichen Fragen an alle 43 Zweigstellen und den Bibliothekarischen Auskunftsdienst, 20 Zweigstellen, also rund 47%, und der Auskunftsdienst antworteten. Wann immer in den folgenden Abschnitten von „den MitarbeiterInnen“, „KollegInnen“ oder „BibliothekarInnen“ die Rede ist, beziehe ich mich auf diese Stichprobe).

Für eine wirklich aussagekräftige Evaluation hätte natürlich die Meinung einer angemessenen Anzahl und repräsentativen Auswahl der User eingeholt werden müssen; eine solche Befragung hat sich aber als zu arbeits- und zeitintensiv erwiesen. Die Aussagen bezüglich Meinung und Verhalten der NutzerInnen wurden daher ebenfalls auf Basis der entsprechenden Angaben der KollegInnen und meiner Rückschlüsse aus der Nutzung der interaktiven Foren bzw. der dort getätigten Angaben getroffen.

Abschließend wird versucht, den Erfolg des Projekts gemessen an den Erwartungen und Zielsetzungen zu beurteilen. Grundlage dieses Urteils sind die diesbezüglichen Meinungen des Webmasters und einiger ExpertInnen (eine Webdesignerin, ein Grafiker, ein Programmierer, der Webmaster der WU-Website).

5.1. Allgemeiner Eindruck der BibliothekarInnen

Nur zwei MitarbeiterInnen werden grundsätzlich und meinen, dass es toll bzw. selbstverständlich sei, dass unsere Institution nun auch eine richtige Website habe.

Die **optische Gestaltung** der Homepage kommt beim Großteil der KollegInnen gut an. Das Layout der Seite betreffend gibt es keine einzige negative Äußerung, 13 MitarbeiterInnen äußern sich dezidiert positiv; „sehr schön“ (vier Nennungen), auch im Vergleich zu anderen Bibliotheken-Websites, „dezente Farben“, „optisch gut gestaltet“, „optischer Eindruck ok“, sieht „repräsentabel aus“, „ganz geglückt“ sind die wohlmeinenden Ansichten der BibliothekarInnen. Vereinzelt werden die „etwas blassen Farben“ und die „zu kleine Schrift“ moniert.

Hinsichtlich der **Funktionalität** scheiden sich bereits die Geister, manche finden die Seite „übersichtlich“(vier Antworten), die Mehrheit empfindet sie jedoch als

„unübersichtlich“, „unpraktisch“ oder „miss- bzw. umständlich“ (fünf MitarbeiterInnen bezeichnen die Seite ohne weitere Konkretisierung als „unübersichtlich“, in sieben weiteren Antworten werden konkrete Punkte der Struktur bzw. Funktionalität kritisiert). Unter Umständen wird sie schlichtweg aufgrund ihres Umfangs (sie umfasst hunderte Unterseiten) als unüberschaubar empfunden (diese Vermutung wird durch die Aussage einer Bücherei bestätigt, die die Portalfunktion der Seite thematisiert und sie ambivalent beurteilt: Es sei toll, dass es so viele Angebote gäbe, es seien vielleicht aber sogar schon zu viele). Jene, die die Funktionalität bemängeln, präzisieren ihre Kritik folgendermaßen: Die Benennungen seien nichtssagend oder zumindest nicht klar genug (dieser Einwand erfolgt fünfmal). So wäre z.B. nicht klar, dass das Symbol für Kirango die Kinderseite repräsentiere, es sei auch nicht immer klar, was sich hinter Begriffen wie „Standorte“, „Aktuell“ oder „Online Kataloge allgemein“ verberge. Ob sich die „Schnellsuche“ nun auf die Seiten der Homepage oder doch auf das gesamte WWW beziehe, sei ebenfalls nicht eindeutig.

Mehrmals kritisiert wird, dass die Links zum Konto, dem Online-Katalog und den Öffnungszeiten zu wenig prominent platziert seien. Ein weiterer Grund zur Klage sind die langen Ladezeiten – was aber auch mit der Qualität der Leitungen in den Zweigstellen zusammenhängen mag, in der Hauptbücherei tritt dieses Problem nur selten auf.

Eine Kollegin wünscht sich häufigere Aktualisierungen, z.B. in personellen Angelegenheiten.

Insgesamt scheint die Website - so sie wahrgenommen wird – Anklang zu finden, die relativ häufig genannten Probleme mit der Terminologie und mangelnden Überschaubarkeit sind wohl in erster Linie eine Frage der Gewöhnung und Übung.

5.2. Nutzung der Website durch die BibliothekarInnen

Acht MitarbeiterInnen gaben an, die Homepage (oft) zu nutzen, zwölf BibliothekarInnen verwenden sie „kaum“, „selten“ oder gar nicht.

Das mit Abstand am häufigsten genutzte Tool ist nach wie vor der **Online Katalog**, also der sog. Web OPAC (Acht Nennungen). Sowohl zu Hause als auch in der Bücherei recherchieren BibliothekarInnen im OPAC; ersteres, um sich die Bücher der Auswahlliste genauer anzusehen und aus privatem Interesse. In der Bücherei wird der OPAC manchmal gezwungenermaßen benutzt, wenn Bibliotheca nicht funktioniert, es keinen freien Platz an den Arbeitsschirmen gibt oder LeserInnen Probleme im Umgang mit dem OPAC haben.

Einige KollegInnen gaben aber auch an, den OPAC alternativ zur Bibliotheca-Recherche zu verwenden, da die Ausdrücke von Medienlisten bei ersterem besser seien. Außerdem wird er benutzt, um nachvollziehen zu können, wie das in der Bibliotheca-Maske eingegebene Katalogisat in der OPAC-Recherche für die LeserInnen aussieht; auf diese Weise könnten allfällige Mängel im Katalogisat korrigiert werden.

Einige KollegInnen surfen in der Rubrik „**Aktuell**“ um Informationen über Veranstaltungen und Ausstellungen einzuholen oder selbst welche anzukündigen (fünf Antworten).

Drei KollegInnen gaben an, hin und wieder die Einträge des „**Gästebuchs**“ zu lesen, da sie diese Lektüre interessant und unterhaltsam fänden.

Eine Bibliothekarin lobt den Umstand, dass sich die **Systematik** der Öffentlichen Büchereien als Word- und PDF-Datei auf der Website findet, sie würde dies im Rahmen des Katalogisierens häufig zum Nachschlagen nutzen.

Zwei KollegInnen benutzen die Homepage, um die **Haltestellen** des Bücherbusses herauszufinden, eine Mitarbeiterin holt sich Informationen über die **Anfahrtswege** zu den einzelnen Zweigstellen.

Der Leiter des Bibliothekarischen **Auskunftsdienstes** ruft die Seite täglich auf; er prüft morgens, ob sie funktioniert, was wo zu finden ist, um diverse Anfragen beantworten zu können und um die aktuellen Veranstaltungstermine zu kennen.

Aus diesen Angaben auf den Prozentsatz der BibliothekarInnen, die die Website beruflich und/oder privat nutzen, zu schließen, ist aufgrund der mangelnden Repräsentativität der ausgewerteten Antworten nicht zulässig. Es ist davon auszugehen, dass vor allem jene MitarbeiterInnen antworteten, die sich mit der Website beschäftigen; ein beträchtlicher Anteil derer, die ihre Meinung nicht kundtaten, wird die Internet-Präsenz der Büchereien kaum zur Kenntnis nehmen (wie hoch dieser Prozentsatz tatsächlich ist, muss allerdings Spekulation bleiben).

5.3. Einfluss der Website auf das bibliothekarische Arbeitsfeld

Neun BibliothekarInnen meinen, dass die Homepage ihre Arbeit beeinflusst (nach Ansicht zweier KollegInnen handelt es sich sogar um einen „starken“ Einfluss), acht MitarbeiterInnen sind hingegen der Ansicht, dass ihre Tätigkeit durch die Online-Präsenz nicht oder kaum verändert wurde bzw. wird.

Am häufigsten wird die Zunahme von **Medien-Vorbestellungen über das Internet** genannt (sieben Nennungen). Dass LeserInnen offenbar verstärkt von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, gibt in mehrfacher Hinsicht zur Klage: Das Vorbestellungs-Tool würde recht leichtfertig benutzt, ein Gutteil dieser vorbestellten Medien würde nie abgeholt. Andererseits überschätzen manche BenutzerInnen das Arbeitstempo der BibliothekarInnen und eilen unmittelbar nachdem sie ihre Bestellung aufgegeben haben, in die betreffende Bücherei um das laut OPAC „weggelegte“ Medium abzuholen. Ein Mitarbeiter merkt in diesem Zusammenhang an, dass es auf der Seite einen Hinweis darauf geben sollte, es müsse die schriftliche Benachrichtigung, das Medium sei abholbereit, abgewartet werden.

Eine Kollegin klagte, dass Medien mit dem sog. „Bestseller“-Status (Medien, die besonders begehrt sind, daher nur für eine Frist von zwei Wochen entliehen werden können und prinzipiell nicht vorbestellbar sind) über das Internet vorbestellbar seien und daher extra mit dem Status „Gesperrt“ versehen werden müssten. Eine weitere Kollegin verweist auf eine administrative bzw. wohl eher programmiertechnische Unzulänglichkeit; die Internet-Vorbestellungen würden nicht mehr auf der „Transportliste“ (diese Liste beinhaltet alle vorbestellten

Medien einer Zweigstelle) stehen und müssten daher mühsam auf andere Weise ermittelt werden.

Die zwei letztgenannten Vorwürfe beziehen sich allerdings auf etwaige Mängel von Bibliotheca und nicht der Homepage.

Sieben MitarbeiterInnen glauben feststellen zu können, dass die LeserInnen vermehrt zu Hause (oder zumindest außerhalb der Bücherei) recherchieren. Auf die bibliothekarische Arbeit wirkt sich das durch konkretere Anfragen aus, die manchmal auch via Email übermittelt werden. Meistens kommen die LeserInnen jedoch mit dem ausgedruckten Ergebnis ihrer Recherche in die Bücherei. Ein Kollege meint dazu, sie würden in der Folge erwarten, dass der Bibliothekar nun alle gewünschten Medien aus den Regalen suche. (Anm.: Ich sehe hier insofern keinen großen Zusammenhang mit der Internet-Recherche, als ja auch LeserInnen, die in den Bibliothekar recherchieren lassen, manchmal diese Betreuung erwarten.)

Auch kämen häufig BesucherInnen in die Bibliothek, die ein im Online Katalog mit dem Status „Verfügbar“ versehenes Medium entleihen möchten, dass aber aufgrund diverser Umstände (Ringleihe etc.) (noch) gar nicht physisch in der betreffenden Zweigstelle vorhanden ist.

Die Website bedeutet für die BibliothekarInnen also eventuell eine Verringerung der **Recherche-Arbeit** (zumindest soweit es sich auf den Medienbestand der Büchereien bezieht), da die LeserInnen diese Tätigkeit zunehmend selbst übernehmen. Andererseits werden (auch) durch diesen Umstand mehr Bücher verlangt und entliehen, die von den BibliothekarInnen gesucht und abholfertig gemacht werden müssen.

Oft wird auch der erhöhte Arbeitsanfall durch verstärkte **Erklärungsnotwendigkeit** genannt. Den LeserInnen seien viele Funktionalitäten und Begrifflichkeiten der Website unklar (hier seien aber durch Modifizierungen auf der Seite Verbesserungen erfolgt). Außerdem wären zahlreiche Beschwerden zu behandeln, wenn etwas nicht funktioniere (explizit genannt wird das Verlängerungsmodul), den BesucherInnen müsse auch bei der Benützung des OPACs geholfen werden (Anm.: Den gab es allerdings bereits vor der Website).

Eine Kollegin konstatiert, dass nun mehr Mails direkt an ihre Bücherei geschickt würden.

Weitere Einflüsse auf die Arbeit der BibliothekarInnen wurden bereits im vorangegangenen Abschnitt geschildert: Die Verwendung der OPAC-Recherche zur **Optimierung des Katalogisats** und das **Eingeben von Veranstaltungen** in die entsprechende Datenbank. Hatte der Webmaster anfangs noch moniert, dass die Büchereien trotz gegenteiliger Vereinbarung ihre Veranstaltungshinweise lediglich an ihn senden und erwarten würden, dass er sie im Netz publiziere, pflegen die Zweigstellen ihre Ankündigungen nun zunehmend selbst ein.

Die stärksten Auswirkungen auf seine Arbeit sieht der Leiter des Bibliothekarischen **Auskunftsdienstes**: Wenn sie nicht funktioniere, merke er das sofort an einer erhöhten Mail- und Anruhfrequenz. Da die Email-Adresse des Auskunftsdienstes auf der Seite (auch auf jener des Online-Katalogs) angeführt ist, gäbe es nun mehr Anfragen (die meisten bezögen sich auf Verlängerungen, es seien aber auch knifflige Recherchefragen darunter).

Ein Kollege kann keine Auswirkungen der Website auf seine tägliche Arbeit feststellen.

Die MitarbeiterInnen sind mehrheitlich der Ansicht, dass ihnen die Website noch mehr Arbeit aufgebürdet habe, vor allem durch die vermehrten Vorbestellungen und den zusätzlichen Erklärungsbedarf. Es wurde in diesem Zusammenhang von keinem Mitarbeiter erwähnt, dass die Online-Präsenz zu einer generellen Erhöhung der BesucherInnen-Frequenz geführt hat – was natürlich auch mit einem Mehraufwand an Arbeit verbunden ist.

Den Umstand, dass die LeserInnen vermehrt selbst recherchieren, hat niemand explizit als Arbeitserleichterung genannt. Das Auskunftsbedürfnis sei eher höher als früher, eine Rationalisierung der Bibliotheksarbeit durch die Website scheint bis jetzt zumindest im Bewusstsein der Beschäftigten nicht stattgefunden zu haben.

5.4. Das Urteil der NutzerInnen

Es soll an dieser Stelle noch einmal darauf hingewiesen werden, dass nicht die User selbst befragt wurden, sondern dass KollegInnen von entsprechenden Rückmeldungen und Beobachtungen berichten; daher muss auch die ev. Tendenz, eigene Ansichten zu projizieren, bedacht werden (wobei natürlich auch umgekehrt MitarbeiterInnen durch Aussagen der User beeinflusst werden).

Zwei KollegInnen meinen, dass die Homepage für eine im Prinzip tolle Sache gehalten werde, die User fänden sie aber unübersichtlich und kompliziert und umständlich zu handhaben (namentlich werden Konto und Online Katalog genannt).

Ein Bibliothekar meint, dass viele LeserInnen erst in ihrer Bücherei von der Existenz der Website erfahren und dann ganz überrascht seien, wie viel Komfort die Büchereien Wien via Internet anbieten.

Mehr als die Hälfte der Befragten gibt an, dass LeserInnen sich über das angeblich nicht funktionierende **Verlängerungsmodul** beklagen würden (eine Kollegin merkt in diesem Zusammenhang an, dass der Fehler allerdings meist beim Leser läge). Das Problem der schwierigen Auffindbarkeit der Verlängerungsfunktion kann von den Machern der Homepage leider nicht behoben werden. Aus programmiertechnischen Gründen kann es keinen entsprechenden Link auf der Startseite geben, verantwortlich ist die Firma Bond, da dies den von ihr programmierten OPAC betrifft.

Der Bibliothekarische Auskunftsdienst hatte anfangs zahlreiche Beschwerden über mit dem falschen Content befüllte Rubriken oder gar nicht vorhandene Inhalte erhalten, dies sei aber von Seiten der Verantwortlichen größtenteils bereinigt worden. Nach wie vor klagten die AnruferInnen über die umständliche Verlängerung, die zu kleine Schrift und die vielen Bilder, durch die sich die Seite nur langsam aufbauen würde.

Der **OPAC** wird weiterhin stark genutzt, etliche User sind allerdings irritiert, dass sie über das Portal zum Katalog gelangen; letzterer hat jedoch eine eigene URL und kann daher gesondert als Bookmark abgespeichert werden.

Positives Feedback erhielten wir aufgrund der launig formulierten Benutzungsordnung alias „**Do's & Donts**“.

Zwei KollegInnen meinen, dass die BesucherInnen die Homepage als selbstverständlich hinnehmen würden, vier weitere geben an, dass ihre BesucherInnen in keiner Weise zu der Website Stellung nehmen.

Es überrascht nicht sonderlich, dass in erster Linie Beschwerden und nur selten lobende Äußerungen berichtet werden; naturgemäß äußern sich Leute in erster Linie über Dinge, die ihnen negativ auffallen. Der Leiter des Auskunftsdienstes bestätigt dies mit der abschließenden Bemerkung „Grundsätzlich bekommen wir beim Auskunftsdienst keine Extraanrufe, die sich für etwas bedanken.“

5.5. Auswirkungen auf die Gewohnheiten der BesucherInnen

In dieser Frage sind die Ansichten der KollegInnen uneinheitlich; während fünf BibliothekarInnen „keine“ oder „eher geringe“ Veränderungen der Gewohnheiten ihrer LeserInnen bemerken, spricht eine Mitarbeiterin sogar von „starken“ Veränderungen. Sieben KollegInnen glauben gewisse Auswirkungen zumindest in der einen oder anderen Form zu spüren.

Gut angenommen werden **die interaktiven Foren des Gästebuchs**. Die Rubrik „Medienwünsche“ verzeichnet zahlreiche Einträge, wobei es hier etliche „Stammnutzer“ gibt. Offenbar handelt es sich in der Mehrzahl um LeserInnen der Hauptbücherei, die vermutlich aufgrund ihrer Alters- und Bildungsstruktur zu einem höheren Prozentsatz Internet-Nutzer sind als die BesucherInnen anderer Zweigstellen. Auch die anderen Kategorien werden regelmäßig befüllt. Die MitarbeiterInnen der Hauptbücherei können allerdings nicht feststellen, dass sich dadurch das Mitteilungsbedürfnis der BesucherInnen hinsichtlich Beschwerden oder Medienwünsche verringert hat.

Es wurde bereits in Abschnitt 5.3. erwähnt, dass die LeserInnen offenbar vermehrt selbst und zu Hause recherchieren und ihre Anfragen dementsprechend konkreter sind. Mit Hilfe des **Online Katalogs** ist für die Leser ersichtlich, in welcher Zweigstelle sie welches Medium finden; die BesucherInnen nutzen daher verstärkt das Zweigstellennetz indem sie zwischen den Filialen pendeln.

Es wurde auch bereits gesagt, dass **Vorbestellungen** und **Verlängerungen** über das Internet zugenommen haben (ein Leser glaubte sogar, dass Verlängerung und Vorbestellung nur über das Internet möglich sei). Die meisten KollegInnen betonen, dass die Homepage im allgemeinen und diese Funktionen eher zu einem höheren Auskunftsbedürfnis der LeserInnen führen würden. Nicht wenige LeserInnen wollen sich offenbar doppelt absichern und fragen in der Bücherei nach, ob über Internet erfolgte Vorbestellung und/oder Verlängerung funktioniert hätten. Nur eine Bibliothekarin meint, dass viele aufgrund ihres Kontos wüssten, welche Medien sie gerade entliehen bzw. vorbestellt hätten und die BibliothekarInnen nicht mehr so oft darüber Auskunft geben müssten.

Bekanntlich existierten die meistgenutzten Tools, also OPAC, Verlängerung und Vorbestellung, bereits vor Inbetriebnahme der Website als eigene Seite. Offenbar hat das Bücherei-Portal (in Kombination mit der Eröffnung der neuen Hauptbücherei, die zwei Neuerrungenschaften wurden gemeinsam beworben) für größere Publizität dieser Services gesorgt. Das hat wiederum dazu geführt, dass sich die Leser verstärkt der angebotenen Dienste bedienen und dass sich die Zahl der BesucherInnen generell erhöht hat. Manche User haben erst über die Homepage von den Büchereien oder einer bestimmten Zweigstelle, die aufgrund ihrer Lage oder ihres Bestandschwerpunktes für sie von Interesse ist, erfahren.

5.6. Ende gut, Alles gut?

In den folgenden Abschnitten werden die Zielbestimmungen, wie sie sich im Pflichtenheft finden, zum Ausgangspunkt für eine versuchte Beurteilung des Erfolgs von www.buechereien.wien.at gemacht.

Diese Evaluierung ist nicht objektivierbar. Erstens ist in manchen Fällen die Zeit der Online-Präsenz schlichtweg zu kurz ist, um seriöse Aussagen treffen zu können. Zweitens beruht das Urteil ausschließlich auf der Befragung einiger KollegInnen und unstrukturierten, eigenen Beobachtungen sowie den Aussagen der eingangs erwähnten ExpertInnen.

5.6.1. Inhalt

Kern eines Internet-Angebots ist sein Inhalt. Die Büchereien Wien sollten nicht nur mit einer „Homepage light“, die gerade eben Basisinformationen über die Büchereien (Öffnungszeiten, Kontaktadressen, Zweigstellen, Bestand) zur Verfügung stellt, im Internet präsent sein. Gewünscht war vielmehr ein umfassendes Portal mit zahlreichen zusätzlichen Features, das interne und externe Ressourcen zu bibliothekarisch relevanten Informationen anbietet. Nimmt man die Zusammenstellung Barbara Geyers zu möglichen Inhalten als Grundlage, wurden rund 75% dieser Bereiche umgesetzt. Abstriche wurden vor allem bei interaktiven Elementen, die eine vergleichsweise intensive Wartung benötigt hätten, gemacht. Ein Vergleich mit anderen Bibliotheksseiten zeigt jedoch, dass www.buechereien.wien.at zu den umfangreicheren zählt, die Portalfunktion ist mit Sicherheit gegeben.

5.6.2. Funktionalität

Damit die inhaltlichen Angebote von den Usern angenommen werden, ist es wichtig, mittels eines übersichtlichen Navigationssystems einen strukturierten Zugang zu den Informationsquellen zu bieten.

Die Büchereien Wien wollen verschiedene Zielgruppen ansprechen, die unterschiedliche Ansprüche und Erwartungen haben; das Informationsangebot der Website sollte daher auch unter verschiedenen Fragestellungen erkennbar sein. Es ist daher zielführend, mehrere Zugänge zu den jeweils gleichen Informationen zu konstruieren, beispielsweise durch einen Index, eine

seiteninterne Suchfunktion oder eine „Guided Tour“²⁶; www.buechereien.wien.at kann mit den zwei erstgenannten Features aufwarten.

Alle befragten ExpertInnen bewerten das Navigationssystem als gut; obwohl die Seite keine „echten“ Frames hat, findet sich die Navigationsleiste auf jeder Unterseite wieder. Ausdrücklich gelobt werden die Site-Map und dass die Links zu den Öffnungszeiten und dem Online Katalog gleich auf der Startseite sind. Die meistgefragten Funktionen finden sich auf jeder Unterseite, zusätzlich wird eine Stichwortsuche innerhalb der Website angeboten.

Die Online-Services werden als bedienungsfreundlich beschrieben. Bemängelt wird allerdings, dass für die Benutzung des Web OPACs die Aktivierung von Cookies notwendig ist (dies war auch ein *Wunsch*kriterium im Pflichtenheft). Die Befragung der KollegInnen hat hingegen ergeben, dass viele User die Seite als nicht sehr benutzerfreundlich und unübersichtlich einstufen. Diese Diskrepanz zwischen „Profi“- und „Laienmeinung“ liegt wohl einerseits daran, dass in erster Linie jene NutzerInnen wahrgenommen werden, die sich beschweren. Andererseits sind absolute Laien mit der Portalfunktion überfordert.

5.6.3. Design

Die graphische Gestaltung findet nahezu ungeteilte Zustimmung unter den ExpertInnen; gelobt werden insbesondere Übersichtlichkeit und „Eleganz“ sowie das Farbleitsystem.

Die Seiten sind einheitlich gestaltet, Grundlayout und zentrale Navigationselemente wiederholen sich auf jeder Seite, was im Sinne der leichteren Bedienung ist.²⁷

Die Texte sind zum Teil etwas lang geraten (vor allem in der Kategorie „Über Uns“), Grafiken lockern das Layout jedoch auf. Gleichzeitig wurden nicht zu große Bilder verwendet, was wiederum zu lange Ladezeiten verursacht hätte. Auf der Kinderseite Kirango wurden nicht nur verstärkt Farben, Bilder und Grafiken, sondern auch Animationen eingesetzt.

²⁶ Vgl. Fedder, Thomas: Anwendungstips zur Erstellung von Internetseiten für Öffentliche Bibliotheken. In: Bibliotheken 23 (1999/2), 212-215, Anm. S. 214

²⁷ Reuter, Susanne: Einsatz des Internets in Öffentlichen Bibliotheken: Voraussetzungen, Anwendungen im bibliotheksinternen und im öffentlichen Bereich und dabei auftretende Probleme / Susanne Reuter. – Dipl.Arb., Leipzig, 1998. – 94 S., S. 5

Laut Pflichtenheft mussten die EU-Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte (W3-Standard bzw. E-Style-Guide) berücksichtigt werden, die auch Menschen mit Beeinträchtigungen die Nutzung von Websites ermöglichen sollen. Es gibt drei Stufen, gewünscht wurde die Erfüllung der Prioritätsstufe 2, die erste Stufe musste erfüllt werden. Tatsächlich entspricht die Website nur diesem niedrigsten Niveau, da die Berücksichtigung der W3-Standards die graphischen Gestaltungsmöglichkeiten stark einschränkt. Die Realisierung der höchsten Stufe würde die Schaffung einer ästhetisch ansprechenden Seite unmöglich machen (man dürfte etwa nur Browserschriften verwenden, die noch dazu sehr groß sein müssten).

5.6.4. Öffentlichkeitsarbeit

Die Website sollte ein Instrument der Öffentlichkeitsarbeit werden, das Image einer modernen Bibliothek des 21. Jahrhunderts fördern und deren Angebot bewerben.

Durch ihren Umfang und die Vielfalt der Angebote gelingt es der Website, die Entwicklung zu einer interaktiven digitalen Bibliothek zu suggerieren.

Die Erfahrungen der MitarbeiterInnen und die Nutzung der interaktiven Foren zeigen, dass offenbar auch die Anwerbung neuer (physischer)

BibliotheksbenutzerInnen gelungen ist. Durch die Informationen auf der Homepage wurden User auf Zweigstellen, Büchereien mit spezifischen Schwerpunkten, bestimmte Medienangebote oder überhaupt erst auf die Institution der Büchereien aufmerksam. Die Besucherfrequenz ist dem Vernehmen nach gestiegen, die LeserInnen nutzen mehr Filialen.

Auch an dem Newsletter herrscht reges Interesse, bereits 400 Adressen von BesucherInnen, die an einschlägigen Veranstaltungen etc. interessiert sind, wurden aufgenommen.

5.6.5. Kommunikation

Die Website sollte sowohl die Kommunikation zwischen BenutzerInnen und BibliothekarInnen, als auch die Vernetzung zwischen den BenutzerInnen erleichtern.

Die starke Nutzung des „Gästebuchs“ zeigt, dass zumindest die erstgenannte Zielvorgabe erfüllt wurde. Regelmäßige User wenden sich bereits an bestimmte BibliothekarInnen deren Zuständigkeitsbereich sie kennen, auch Zweigstellen werden direkt angeschrieben.

Foren, die auf eine Verständigung der User untereinander abzielen, wurden zum Teil nicht realisiert (LeserInnen-Rezensionen) und werden zum anderen nicht genügend wahrgenommen. So wird etwa die „Informationsbörse“ wenig genutzt, Antworten anderer NutzerInnen werden kaum gepostet. Das „Pinboard“ verzeichnet zwar zahlreiche Einträge aber kaum Reaktionen darauf.

Der Ausbau bzw. die Etablierung entsprechender Angebote (Chats, Diskussions-Foren etc.) wäre daher wünschenswert.

5.6.6. NutzerInnen-Verhalten

Die Website sollte eine gezielte Steuerung des Nutzerinnenverhaltens ermöglichen, d.h. User sollten etwa auf neue Angebote aufmerksam gemacht werden oder vorhandene Services besser nutzen.

Tatsächlich konnten nicht nur neue BesucherInnen angeworben werden, nach Aussagen der MitarbeiterInnen pendeln die LeserInnen auch stärker zwischen den einzelnen Filialen, um die (aus dem Internet erfahrenen) spezifischen Angebote wahrzunehmen.

Auch die angebotenen Online-Services wie Katalog, Vorbestellung und Verlängerung werden vermehrt genutzt.

Ob auch Veranstaltungen seit deren Ankündigung auf der Homepage besser besucht sind, entzieht sich leider meiner Kenntnis, die Veranstaltungsstatistiken werden darüber Aufschluss geben.

5.6.7. Medienkompetenz

Mit Hilfe der Website soll die Medienkompetenz bei BenutzerInnen und BibliothekarInnen gefördert werden. Der bedeutsamste Indikator für die Erreichung dieses Ziels ist die Annahme und Nutzung der Seite.

Die Zugriffsstatistik der ADV-MA 14 gibt an, dass im November 2003 die Seite 1206x/Tag bzw. 34986x/Monat abgefragt wurde (siehe Anhang). Die Besuche der

Seite haben sich gegenüber dem Februar 2003 (zu diesem Zeitpunkt existierte nur die „Homepage Light“ im Rahmen von wien.at) fast verzwölffacht.

Es wurde bereits des öfteren darauf hingewiesen, dass die Online-Services und Foren sehr gut angenommen wurden; bei den NutzerInnen dieser Dienste handelt es sich zum Teil wohl um neue User, die aufgrund ihrer bereits vorhandenen Affinität zu neuen Medien und Internet auf die Seite aufmerksam wurden. Es ist aber unübersehbar, dass auch langjährige LeserInnen sich vermehrt über die Homepage informieren (zum Teil gezwungenermaßen, es gibt schließlich keine Zettelkataloge mehr) und die entsprechenden Services nutzen.

Die Bereitschaft der BibliothekarInnen, sich mit der Website in irgendeiner Weise auseinander zu setzen, scheint begrenzt zu sein – allerdings wird man als Ursache nicht nur mangelnde Medienkompetenz, sondern auch Zeitnot ins Treffen führen müssen.

Ich gehe davon aus, dass die Website natürlich auch den MitarbeiterInnen zu einem geübteren Umgang mit dem Medium Internet verhilft; immerhin ist es mittlerweile fast selbstverständlich, dass die Zweigstellen ihre Veranstaltungsankündigungen selbst einpflegen, wir erhalten auch immer mehr Link-Hinweise für den Internet Themenwegweiser.

5.6.8. Rationalisierung

Ein Wunschkriterium war, dass durch die Website eine Rationalisierung der Bibliotheksarbeit erfolgen solle. Glaubt man den Aussagen der KollegInnen, wurde dieses Ziel nicht erreicht. Es liegt hier aber u.U. ein grundsätzliches Missverständnis darüber, was bibliothekarische Arbeit überhaupt ausmacht, vor. Der Großteil der BibliothekarInnen definiert seine Tätigkeit nach wie vor im traditionellen Sinn, wonach die Bücherei mit ihren physisch vorhandenen Beständen als einzig relevanter Arbeitsbereich gilt. Solange Internet-Ressourcen nicht als Teil des Angebots verstanden werden, kann eine Website mit einem noch so umfangreichen und gut aufbereiteten Angebot an Internet-Quellen keine Arbeitserleichterung darstellen.

5.6.9. Administration

Die Administration der Seite sollte natürlich möglichst simpel sein und damit auch möglichst wenig personelle Ressourcen binden. Konkret wurde von den Programmierern der Seite verlangt, dass Jede/r mittels einer Kurzschulung und ohne HTML-Kenntnisse sämtliche dynamische Bereiche zu warten imstande sein müsse. Außerdem sollten problemlos neue Seiten angelegt werden können. Tatsächlich lässt der Administrationskomfort zu wünschen übrig. Man benötigt für diverse Aktualisierungen sehr wohl HTML-Kenntnisse (z.B. Ankündigung von Ausstellungen), das Anlegen neuer Seiten gestaltet sich relativ kompliziert. Ein weiteres Problem besteht darin, dass wir keinen Zugriff auf den Server haben; dies ist eine Bestimmung der MA 14-ADV, die angeblich aus sicherheitstechnischen Gründen erfolgte. Mittlerweile wurde auf Betreiben des Webmasters in Aussicht gestellt, dass wir den Zugriff auf den FTP-Server erhalten, d.h. wir können selbst uploaden ohne die Dateien vorher an die MA 14 schicken zu müssen (was für die Aktualisierungsfrequenz nicht unbedingt von Vorteil ist).

6. Resümee

Wie vermutlich jedes Projekt war auch das hier beschriebene nicht frei von Schwierigkeiten und Rückschlägen.

Die erste Krise trat ein, bevor das Projekt überhaupt begonnen hatte. Vielleicht waren die Projektziele der Büchereien zu wenig konkret, jedenfalls glaubte die mit der Vorbereitung beauftragte Praktikantin der FH Eisenstadt ihre Konzepte ins Leere laufen zu sehen. Die Folge war, dass relativ viel (ungenützte) Zeit zwischen der Planungsphase und der Umsetzung verstrich, was zur Verzögerung des gesamten Projektes führte.

Beginnend mit der Ernennung des Projektleiters im April 2001 wurde das Unternehmen Website dann allerdings vergleichsweise zügig abgewickelt. Am Beginn standen wieder konzeptionelle Arbeiten, es folgte die Präzisierung der Zielvorgaben in Form eines „Pflichtenheftes“, das Grundlage der Ausschreibung

war. Nach einigen Hearings, in denen Firmen ihre Design- und Programmieranschläge präsentierten, erhielt im August 2001 die Bietergemeinschaft Back/Iphos den Zuschlag.

In Arbeitsgruppen, die sich aus MitarbeiterInnen der Büchereien Wien rekrutierten wurde Content verfasst, gesammelt und strukturiert und eine Site-Structure entwickelt. Bis September 2002 gab es nur ein Strukturdesign, ab diesem Zeitpunkt wird an der Programmierung gearbeitet. Im April 2003 geht die Seite schließlich zeitgleich mit der Eröffnung der neuen Hauptbücherei online.

Diese gewollte Parallelität erwies sich jedoch auch als problematisch, da die vorbereitenden Tätigkeiten für die Bibliothek am Gürtel fast alle personellen Ressourcen banden. Der anfängliche Enthusiasmus, mit dem sich zahlreiche BibliothekarInnen ursprünglich zur Mitarbeit an der Entwicklung der Website bereit erklärt hatten, ging in den Mühen der Ebene bald verloren.

Die Arbeitsgruppen wurden immer kleiner, der Frust beim verbliebenen Rest immer größer, da man das Gefühl hatte, die auf diesem Gebiet geleistete Arbeit sei bestenfalls von sekundärer Bedeutung. Dass die Prioritäten andere waren, verdeutlichte allein der Umstand, dass besonders wartungsintensive Bereiche nicht realisiert werden konnten.

Allen Hindernissen zum Trotz ist es eine auch im internationalen Vergleich attraktive und umfangreiche Website geworden; selbst für die gestrichenen Bereiche („Ask a Librarian“, „Wunschbuch“) konnte oft etwas schlanker und modifizierter Ersatz gefunden werden.

Die Seite wird von ihrem Zielpublikum, also BibliotheksbesucherInnen und Rechercheklientel im allgemeinen, gut angenommen, vor allem die Online-Dienste und die interaktiven Foren werden stark genutzt. Da das Portal relativ spät gestartet ist, wird es aus Gründen der mangelnden Erfahrung noch einige Relaunches brauchen, bis die Benutzerfreundlichkeit optimiert ist.

Prinzipiell findet die Seite auch bei den MitarbeiterInnen Anklang, als Arbeitsmittel hat sie sich aber noch kaum durchgesetzt. Es besteht teilweise vielleicht noch immer die Angst, dass elektronische Medien alles verkomplizieren; außerdem herrscht ein Gefühl der Überforderung, das daraus entsteht, dass das Angebot ohnehin schon die Nachfrage übersteigt – in einer solchen Situation weist man ungern auf noch weitere Möglichkeiten hin. Darüber hinaus ist das berufliche

Selbstverständnis der BibliothekarInnen noch immer von dem traditionellen Arbeitsbereich und Aufgaben geprägt und bezieht virtuelle Ressourcen kaum mit ein.

Zu einem hohen Maße ist dieses Akzeptanzproblem natürlich eine Personal- und Zeitfrage; die MitarbeiterInnen müssen entsprechend geschult werden und über die nötige Zeit verfügen, sich mit dem Medium Internet im allgemeinen und Website im besonderen auseinander zu setzen. Gerade in der nun herrschenden angespannten personellen Situation ist dies bestimmt nicht leicht zu bewerkstelligen, aber m.E. eine unumgängliche Bedingung für eine „moderne Bibliothek des 21. Jahrhunderts“²⁸:

Der hohe Einsatz von Mitarbeiterressourcen sei legitim, da „der Aufbau zusätzlicher Bibliotheksdienstleistungen (...) für eine Bibliothek heute als Kerngeschäft gelten muss.“²⁹ „Dem Risiko, zu viele Ressourcen aufzuwenden, wenn die Homepage von Bibliotheksmitarbeitern entwickelt und gepflegt wird“ stehe außerdem „der Vorteil gegenüber, dass auf diese Art neue Fähigkeiten und Kompetenzen im eigenen Unternehmen entstehen, die wertvolle Spin-off-Effekte auf andere Dienstleistungen ausüben können.“³⁰

Teilt man die Meinung, dass die „Entwicklung von internetgestützten virtuellen Bibliotheken (...) für Öffentliche Bibliotheken des 21. Jahrhunderts wahrscheinlich eine der wichtigsten Aufgaben überhaupt“³¹ ist, müssen nicht nur Internet-Dienstleistungen angeboten, sondern auch die entsprechenden Rahmenbedingungen für deren Vermittlung geschaffen werden.

²⁸ Vgl. Buchschwenter, Robert: Pflichtenheft Webaufttritt Büchereien Wien, a.a. O., S.1

²⁹ Vgl. Hapel, Rolf: Zukunftsorientierte Internet-Angebote in Öffentlichen Bibliotheken, a.a.O., S. 14

³⁰ Vgl. Ebda., S. 13

³¹ Vgl. Ebda., S. 68

7. Literaturverzeichnis

Bibliotheken `93: Strukturen, Aufgaben, Positionen / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. – Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1994. – 182 S.

Buchschwenter, Robert: Projekt Webauftritt: von der Vorstellung zur Ausschreibung. In: Büchereien Wien: Jahresbericht 2001. - S. 22-23

Buchschwenter, Robert: Webauftritt Büchereien Wien / Robert Buchschwenter. – [Büchereien Wien, Robert Buchschwenter], o.J. – [6] S.

Buchschwenter, Robert: Pflichtenheft Webauftritt Büchereien Wien / Robert Buchschwenter. – [Büchereien Wien, Robert Buchschwenter], o.J. – 18 S.

Der Büchereiverband Österreichs: Leitbild. – Wien, 2002
<<http://www.bvoe.at>> Rev. 2003-15-12

Evaluation von Internet-Bibliotheksseiten: Projektarbeit / Projektbetreuung: Heide Gloystein. Projektteilnehmer: Nicole Gerling – Frankfurt am Main, 2001. – 65 S.: Ill.

Fedder, Thomas: Anwendungstips zur Erstellung von Internetseiten für Öffentliche Bibliotheken. In: Bibliotheken 23 (1999/2), S. 212-215

Geyer, Barbara: Das Internet-Angebot der Büchereien Wien und Wien online / Barbara Geyer. – [Büchereien Wien], 2000. - 23 S.: graph. Darst.

Geyer, Barbara: Benutzerinnen und Benutzerbefragung: inhaltliche Angebote und Navigationshilfen auf Websites / Barbara Geyer. – Wien, o.J. – 5 S.

Geyer, Barbara: Erarbeitung des Inhalts für das Portal: Definition möglicher Inhalte & Ausformulierung der Arbeitsschritte zur Erarbeitung der Inhalte / Barbara Geyer. – [Büchereien Wien], 2000. – 10 S.

Geyer, Barbara: Web-Angebot der Büchereien Wien / Barbara Geyer. – [Büchereien Wien], 2000. – 10 S.

Hapel, Rolf: Zukunftsorientierte Internet-Angebote in Öffentlichen Bibliotheken: eine Untersuchung mit Beispielen / Rolf Hapel; Volker Pirsich; Thierry Giappiconi. – Gütersloh: Verl. Bertelsmann-Stiftung, 2001. – 94 S.

Internetzugang in Öffentlichen Bibliotheken – Strukturierungsbedarf und –möglichkeit beim Online-Zugang zu Information und Wissen: BINE (Bibliothek + Internet = Navigation + Erschließung); Abschlussbericht / Stadtbibliothek Bremen in Zusammenarbeit mit der Forschungsgruppe Telekommunikation. - Bremen, 1997. - 162 S.: graph. Darst.

Das Projekt Deutsche Internetbibliothek. – Gütersloh, 2001. - 10 S.

Reuter, Susanne: Einsatz des Internets in Öffentlichen Bibliotheken: Voraussetzungen, Anwendungen im bibliotheksinternen und im öffentlichen Bereich und dabei auftretende Probleme / Susanne Reuter. – Dipl.Arb., Leipzig, 1998. – 94 S.

Zahl der Internetzugänge gestiegen. In: Kurier (21.10.2003), S. 17