

Thomas Geldner
Hauptbücherei Wien - Am Gürtel
Urban Loritz - Platz 2a
1070 Wien

OPAC - Online Public Access Catalog
Vom Recherchieren
bei den Büchereien Wien

Projektarbeit
im Rahmen der hauptamtlichen Ausbildung
für BibliothekarInnen
Ausbildungslehrgang 2004-2006 / B

Wien, 13. Jänner 2006

Abstract:

Mag. Thomas Geldner

Büchereien Wien

OPAC - Online Public Access Catalog.

Vom Recherchieren bei den Büchereien Wien

Seit 1999 ist bei den Büchereien Wien ein OPAC (Online Public Access Catalog) in Betrieb, der es den BenutzerInnen ermöglicht, den Medienbestand elektronisch abzufragen, entweder vom eigenen PC zu Hause oder von Standgeräten in den einzelnen Filialen. In der vorliegenden Projektarbeit wird der Online-Katalog der Büchereien Wien vorgestellt und auf seine Gebrauchstauglichkeit (Usability) geprüft. Davor wird in einem kurzen Überblick die Geschichte des OPAC erörtert, sowohl im Allgemeinen als auch bei den Büchereien Wien. Vergleiche mit anderen wichtigen Bibliothekssystemen ergänzen die Darstellungen.

Die zwei großen Blöcke dieser Arbeit, inhaltlich und auch vom Umfang her, sind die Kapitel 2 und 4, welche die Funktionen des OPAC und seine Usability behandeln. Diese wird anhand einer Umfrage, die bei den Büchereien Wien durchgeführt wurde, und entsprechenden Reaktionen der BenutzerInnen wie E-Mails, Gästebucheintragungen und Gesprächen untersucht, wobei die Situation in der Hauptbücherei besonders berücksichtigt wurde. Im Anschluss werden mögliche Verbesserungen diskutiert.

Danksagung:

Ich möchte mich an dieser Stelle bei allen Kolleginnen und Kollegen bedanken, die mich bei dieser Arbeit unterstützt haben, mit wertvollen Hinweisen, Literatur und aufgewendeter Zeit. Mein besonderer Dank geht an Mag. Isabelle Bene, Mag. Katharina Bergmayr, Christian Jahl, Robert Kellner, Rudolf Kraus, Eva Oberleitner, Dr. Alfred Pfoser und Andreas Wimmer.

Inhaltsverzeichnis:

1.	<u>Vom Zettelkatalog zum OPAC</u>	6
1.1.	OPAC - Definition	6
1.2.	Geschichte	7
1.2.1.	Die Vernetzung der Büchereien Wien	8
2.	<u>Der OPAC der Büchereien Wien</u>	11
2.1.	Funktionen	11
2.2.	Recherchen	12
2.2.1.	Einfache Suche	12
2.2.2.	Profisuche	13
2.2.3.	Suchergebnisse	16
2.3.	Vorbestellen	18
2.4.	Verlängern	20
2.5.	Weitere Links	21
2.6.	Neue Formen	22
2.6.1.	Web-OPAC Premium	23
2.6.2.	SpiderSearch (grafischer Assoziativ-OPAC)	24
3.	<u>Weitere Online-Kataloge</u>	25
3.1.	Die drei großen österreichischen Kataloge	25
3.2.	Der OPAC der Österreichischen Nationalbibliothek	26
3.3.	Kataloge der Landesbibliotheken	29
4.	<u>Usability</u>	32
4.1.	Nutzung in der Hauptbücherei	32
4.2.	Statistik	33
4.3.	Die Umfrage	34
4.3.1.	Der Fragebogen	34
4.3.2.	Ergebnisse und Analyse	35
4.4.	Reaktionen der BenutzerInnen	37
4.4.1.	E-Mails	37
4.4.2.	Gespräche	39
4.4.3.	Gästebuch	42
4.5.	Schulungen	44
4.5.1.	Einführungen in den OPAC	44

4.5.2. Plan 60 – Treffpunkt Hauptbücherei	45
5. Ausblick	47
Anhang	49
Literaturverzeichnis	66

1. Vom Zettelkatalog zum OPAC

1.1. OPAC – Definition

OPAC ist die Abkürzung für *Online Public Access Catalog*. Dabei handelt es sich um einen öffentlich zugänglichen und kostenlos benutzbaren elektronischen Bibliothekskatalog, der einen direkten Datenzugriff erlaubt und dadurch einen Einblick in den Medienbestand einer oder mehrerer Bibliotheken ermöglicht. 1983 wurde *OPAC* vom American Library Association Glossary of Library and Information Science folgendermaßen definiert:

“A computer-based and supported library catalog (bibliographic database) designed to be accessed via terminals so that library users may directly and effectively search for and retrieve bibliographic records without the assistance of a human intermediary such as a specially trained member of the library staff.”¹

Grundlage des OPAC ist eine Datenbank, in welcher der gesamte Medienbestand einer Bibliothek erfasst ist und nach Kriterien wie Titelstichwörtern, Autoren, Verlags- und Erscheinungsort oder Systematik durchsucht werden kann.² Demzufolge ist es möglich, in einem Bestand zu recherchieren und zu sehen, welche Medien verfügbar bzw. entliehen sind. Gleichzeitig kann man mit dem OPAC auch auf das eigene Konto zugreifen und Bestellungen oder Verlängerungen durchführen. Ist der Katalog über das Internet erreichbar, spricht man von einem Web-OPAC. Die meisten Web-OPACs bieten zwei wesentliche Funktionen an – Recherchefunktionen und Kontofunktionen.

Charakteristisch für den OPAC ist seine Mehrdimensionalität: gab es in früheren Zeiten verschiedene Bibliothekskataloge wie etwa Nominal-, Schlagwort- oder einen Systematischen Katalog, so kann der OPAC sämtliche Karten dieser Kataloge in sich vereinigen. Dadurch wird den BenutzerInnen eine Vielfalt von neuen Suchmöglichkeiten geboten, egal ob es sich

¹ Yee, Martha M. / Layne, Sara Shatford: Improving Online Public Access Catalogues. Chicago [u. a.]: American Library Association, 1998 S. 5

² Grund, Uwe / Heinen, Armin: Wie benutze ich eine Bibliothek? Basiswissen – Strategien – Hilfsmittel. 2. überarb. Aufl. München: Fink, 1996 (UTB für Wissenschaft: Uni-Taschenbücher; 1834) S. 121

um Daten der Formalkatalogisierung, der Sacherschließung oder um die Kombination beider Erschließungsmerkmale handelt.³

Der OPAC zeichnet sich aber nicht nur durch die vielfältigen und differenzierteren Suchoptionen aus, sondern vor allem auch durch seine Unabhängigkeit vom Standort, denn mittels eines Web-OPAC wird eine Bibliothek zu einem eigenständigen Informationsanbieter im Internet oder im Intranet. Mit Hilfe eines Web-Servers wird ein Medienbestand zur Recherche bereitgestellt und erlaubt den BenutzerInnen eine Inanspruchnahme von Funktionen wie Kontoabfrage, Verlängerung oder Vorbestellung auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bibliothek. Der Benutzer braucht dazu nur einen Internetzugang und einen Browser.

Ein OPAC ist meistens integrierter Bestandteil einer Bibliothekssoftware – die Büchereien Wien verwenden *Bibliotheca 2000* der Firma B.O.N.D. Im Gegensatz zu den übrigen Anwendungen solcher Softwarepakete werden OPACs jedoch nicht nur von ausgebildeten Fachkräften verwendet, sondern stehen allen BenutzerInnen zur Verfügung. Daraus ergeben sich hohe Ansprüche an die Usability eines Online-Kataloges. Dies gilt vor allem für den OPAC von öffentlichen Büchereien, die sich von ihrem unmittelbaren Auftrag her als Angebot an alle BürgerInnen verstehen.⁴

1.2. Geschichte

Der Eintritt ins EDV-Zeitalter hat die Bibliothekslandschaft nachhaltig verändert wie kein anderes Ereignis in der jüngeren Bibliotheksgeschichte. Altehrwürdige, teilweise über Jahrhunderte gewachsene Zettelkataloge verschwanden von der Bildfläche und wurden durch Datenbanken und Bildschirme ersetzt.

Durch die EDV-gestützte Katalogisierung entstanden ursprünglich bibliographische Datenbanken, die eigentlich Nachbildungen von Katalogkarten in maschinelesbarer Form darstellten.⁵ Diese Datenbanken waren anfangs für den internen Betrieb von Bibliotheken gedacht. Erste OPAC-Systeme für BenutzerInnen entstanden in den achtziger Jahren des 20.

³ Krießmann, Ulrike: Die Notwendigkeit einer Systematik im OPAC am Beispiel der universellen Dezimalklassifikation. Graz, Hausarbeit, 1995 S. 6

⁴ Smrzka, Barbara: Der Web-OPAC der Büchereien Wien. Usability Untersuchung. Krems, Univ. Master These, 2003 S. 9

⁵ Wie Anm. 3

Jahrhunderts, vorwiegend an amerikanischen Universitäten. Der Begriff OPAC wird 1981 erstmals formuliert.⁶

Auf diese erste Generation von OPACs folgte eine zweite, die den Benutzern vermehrte Suchmöglichkeiten wie Stichwortsuche, Trunkierung und die Anwendung Boolescher Operatoren⁷ erlaubte. Allerdings führten die vielen Möglichkeiten der Suche in der frühen Phase der Entwicklung häufig zu einer Überforderung der BenutzerInnen, vor allem, wenn kaum oder wenig Rechercheunterstützung vorhanden war. Neue OPACs müssen demnach an die Bedürfnisse der BenutzerInnen angepasst sein. Das Ziel sind elektronische Kataloge, die auch unerfahrenen und ungeübten AnwenderInnen einen leichten Zugang sowie die Ausnützung aller im System vorhandenen Möglichkeiten gestatten. Demzufolge war auch für die Büchereien Wien die Forderung nach einer einfachen und benutzerfreundlichen Version eines Online-Katalogs von zentraler Bedeutung.

1.2.1. Die Vernetzung der Büchereien Wien

Die Zeiten des alten Zettelkatalogs sind auch bei den Büchereien Wien endgültig vorbei. Sämtliche Daten über verfügbare Bücher und Medien (CD, DVD, CD-ROM, Video, usw.) gibt es nur mehr in elektronischer Form. Der Einstieg in die EDV-Ära erfolgte in Wien relativ früh: bereits 1982 wurden die zentralen Kataloge sowie die Ausleihe der Hauptbücherei digitalisiert, einzelne Zweigstellen folgten in den nächsten Jahren. Danach folgte eine lange – und auf die Dauer unhaltbare Phase – der Zweigleisigkeit: einige wenige Büchereien führten die Ausleihe mittels EDV durch, in den meisten Zweigstellen wurde jedoch weiterhin händisch verbucht und mit Katalogkarten gearbeitet. 1991 wurde das EDV-System *Urica* eingeführt, wodurch weitere Zweigstellen an das Netz angeschlossen werden konnten – 1998 waren es neben der Hauptbücherei bereits fünfzehn. Doch schon Mitte der neunziger Jahre waren die Grenzen der Speicherkapazität erreicht - es konnten keine weiteren Büchereien angeschlossen werden. Aus diesen Gründen standen die Büchereien Wien 1998 vor der Situation, eine neue Bibliothekssoftware ankaufen zu müssen, mit der Zielsetzung einer

⁶ Yee (1998), S. 9

⁷ Ein Boolescher Operator, benannt nach dem Mathematiker und Philosoph George Boole (1815-1864), ist ein logischer Operator, der auf der Booleschen Algebra beruht. Boolesche Operatoren beinhalten Ausdrücke wie UND, ODER, NICHT und XOR (ausschließendes ODER). Den einzelnen Booleschen Operatoren können graphische Symbole zugeordnet werden. Diese benutzt man, um eine logische Schaltung - eine Kombination miteinander vernetzter Boolescher Operatoren – übersichtlich darzustellen und rasch die zugehörige Wahrheitstabelle herzuleiten. In Online-Katalogen werden Boolesche Operatoren verwendet, um Suchbegriffe miteinander zu kombinieren. Vgl. dazu http://www.computerbase.de/lexikon/Boolesche_Operatoren (02.01.2006, 22.16)

Totalvernetzung und eines voll integrierten Systems. Die Wahl fiel im Dezember 1998 auf das System *Bibliotheca 2000* der Firma B.O.N.D. aus Böhl-Iggelheim.⁸

Die Umstellung auf das neue System und die komplette Vernetzung sämtlicher Zweigstellen bedeutete einen logistischen Kraftakt, galt es doch, ganze Bestände umzuarbeiten, viele Details zu beachten und dabei den Ausleihbetrieb möglichst wenig zu stören. Im Sommer 1999 konnten die Hauptbücherei und 15 bereits EDV-gestützten Zweigstellen den Betrieb wieder aufnehmen, die komplette Vernetzung war im Frühjahr 2000 abgeschlossen.

Mit dem Umstieg auf die neue Bibliothekssoftware *Bibliotheca 2000* begann auch im August 1999 die Entwicklungspartnerschaft mit der Firma B.O.N.D. Durch den praktischen Umgang konnten nach und nach Fehler im System entdeckt und behoben werden, was entscheidend dazu beitrug, dass *Bibliotheca 2000* nach einiger Zeit größtenteils wunschgemäß funktionierte. Die Büchereien Wien waren nicht nur der erste und größte Nutzer dieses neuen Systems, sondern trugen durch diese Vorreiterrolle nicht unbeträchtlich dazu bei, dass das System eine praxisnahe Funktionalität aufweisen konnte, die es heute noch auszeichnet.

Bereits im Vorfeld der Entscheidung, für welches System sich die Büchereien Wien entscheiden sollten, begann eine Partnerschaft mit der Bücherei Stuttgart, die als frühe Nutzer der älteren Version *BibliothecaWin3.1* bereits Erfahrungen auf diesem Gebiet hatten sammeln können. Diese Partnerschaft entwickelte sich zu einem laufenden Kontakt, der sich auf die Arbeitsbereiche EDV, Katalog, Bestandsentwicklung, Erwerbung und den Erfahrungsaustausch in Bezug auf den geplanten Neubau der Bibliothek 21 in Stuttgart und der neuen Hauptbibliothek in Wien erweiterte.⁹

Im August 1999, nach erfolgreicher Umstellung auf die neue Bibliothekssoftware, ging bei den Büchereien Wien auch der Web-OPAC als Bestandteil von *Bibliotheca 2000* in Betrieb. Mit diesem Modul war es nun erstmals möglich, den Gesamtbestand der Hauptbibliothek und sämtlicher Zweigstellen elektronisch abzufragen, entweder vom eigenen PC zu Hause oder von Standgeräten in den einzelnen Filialen. Damit wurde das in Würde gealterte WIBIS-Bibliotheksinformationssystem abgelöst und den BenutzerInnen stand nun eine neue und verbesserte Technologie zur Verfügung. Dass diese auch umgehend angenommen wurde, zeigt die Statistik: bereits nach kurzer Zeit gab es pro Monat durchschnittlich 10.000 Besuche und 80.000 Seitenaufrufe. Durch den Echtzeitzugriff konnte von nun an auch im OPAC

⁸ Schirhuber, Erich: Alles neu im EDV-System der Büchereien Wien. In: MA 13 / Büchereien Wien (Hrsg.), Jahresbericht 2000, S. 19 ff. sowie MA 13 / Büchereien Wien (Hrsg.): Die EDV-Vernetzung der Büchereien Wien. Eine Grundsteinlegung zur virtuellen Bibliothek. Presseinformation November 2000, S. 1 f. Zur Geschichte der Büchereien Wien vgl. Pfoser, Alfred: Die Wiener Städtischen Büchereien. Zur Bibliothekskultur in Österreich. Wien, WUV-Universitätsverl., 1994.

⁹ Kraus, Rudolf: Lösungen finden. Die Entwicklungspartnerschaft der Büchereien Wien mit der Firma B.O.N.D. und der Stadtbücherei Stuttgart. In: MA 13 / Büchereien Wien (Hrsg.), Jahresbericht 2000, S. 21

recherchiert werden, ob ein Medium in einer bestimmten Bücherei zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbar oder entliehen war.¹⁰

Seit dem ersten Einsatz – und daran hat sich bis heute nichts geändert – war es notwendig, das Modul durch die Zusammenarbeit der Büchereien Wien und der Firma B.O.N.D. ständig zu erweitern und zu verbessern. Die Basisfunktionen wurden nach umfangreichen Tests um einige Ungereimtheiten bereinigt, ein Informationstext zu den Büchereien Wien wurde erstellt und der Hilfetext wurde überarbeitet. Im nächsten Schritt wurde für jede Zweigstelle eine eigene Informationsseite mit Kontaktinformationen, Ansprechpartnern, Schwerpunkten und Medienanzahl eingerichtet. Die wichtigste Innovation war allerdings die Freischaltung der Kontofunktionen im Jahr 2000. Seither können die BenutzerInnen online Einsicht in ihre Medien- und Gebührenkonten nehmen, per Mausklick verlängern und vorbestellen.¹¹

Zu Beginn des Jahres 2002 kam eine weitgehend überarbeitete Version des OPAC zum Einsatz. Dieser Neugestaltung war eine Usability-Untersuchung des Stuttgarter Web-OPACs aus dem Jahr 2001 vorausgegangen.¹² Das derzeitige Release des Web-OPAC der Büchereien Wien, Version 2.3, wird seit dem 05.08.2004 eingesetzt.¹³ Derzeit umfasst der OPAC ca. 1,6 Millionen Exemplar-Datensätze sowie ca. 150.000 BenutzerInnen-Datensätze. Die wichtigsten technischen Angaben des OPAC sind wie folgt:

Programmiersprache:	ASP
OPAC-Server:	Windows 2000
Datenbank:	Oracle
Datenbank-Server:	UNIX

¹⁰ Kellner, Robert: <http://www.buechereien.wien.at>. Die Büchereien Wien im Internet. In: MA 13 / Büchereien Wien (Hrsg.), Jahresbericht 2000, S. 22

¹¹ Ebd., S. 23

¹² Zu den Ergebnissen dieser Studie siehe Smrzka (2003) S. 14 ff.

¹³ Information von Robert Kellner, EDV-Referat der Büchereien Wien und Koordinator für den OPAC, E-Mail vom 18.11.2004.

2. Der OPAC der Büchereien Wien

2.1. Funktionen

In neueren Systemen ist die Katalogsuche zumeist Teil eines Webportals. Diese Portale können auch verteilte Suchdienste über mehrere Bibliothekskataloge anbieten, wie beispielsweise der KVK (Karlsruhe Virtueller Katalog).¹⁴

Der Online Katalog der Büchereien Wien ist ebenfalls über die Portalseite - www.buechereien.wien.at – erreichbar. Hier gibt es einen Link zum Bibliothekskatalog – <http://katalog.buechereien.wien.at>. PCs mit OPAC-Funktion gibt es in allen Zweigstellen und stehen den BenutzInnen während der Öffnungszeiten zur Verfügung. Über das Internet kann 24 Stunden am Tag auf den OPAC zugegriffen werden.

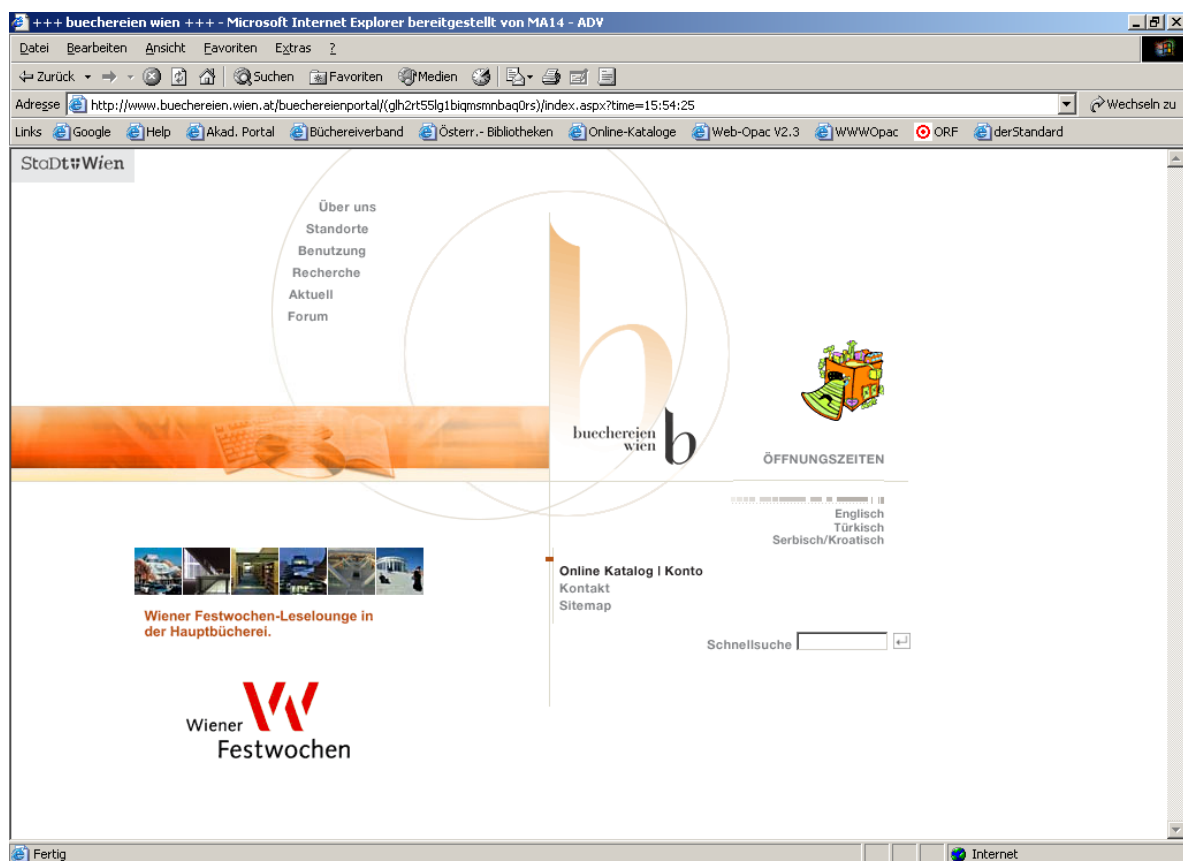


Abb. 1: Das Webportal von www.buechereien.wien.at

¹⁴ Vgl. <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html> (09.01.2006, 16.12.) Der Karlsruher Virtuelle Katalog ist ein Meta-OPAC zum Nachweis von mehr als 75 Millionen Büchern und Zeitschriften in Bibliotheks- und Buchhandelskatalogen weltweit. Die eingegebenen Suchanfragen werden an mehrere Bibliothekskataloge gleichzeitig weitergereicht und die jeweiligen Trefferlisten angezeigt. Der KVK verfügt selbst über keine eigene Datenbank und ist von der Verfügbarkeit der Zielsysteme im Internet abhängig.

Der OPAC bietet neben der Recherche auch die Möglichkeit, auf das persönliche Konto zuzugreifen. Dort besteht die Möglichkeit, sich jederzeit über die Entlehnfristen der geliehenen Medien zu informieren sowie Verlängerungen und Vorbestellungen durchzuführen.

Um eine problemlose Nutzung des Online-Kataloges zu gewährleisten, sind folgende Systemvoraussetzungen zu beachten: der OPAC ist für die Browserversionen *Internet Explorer* ab Version 5.5, *Netscape Navigator* ab 7.0, *Mozilla* ab 1.6. freigegeben, Cookies und JavaScript müssen aktiviert sein.

2.2. Recherchen

Für die Medienrecherche stehen zwei Eingabe-Masken zur Verfügung:

2.2.1. Einfache Suche

Nach Anklicken des Buttons *Online Katalog / Konto* auf der Portalseite von www.buechereien.wien.at erfolgt die automatische Weiterleitung zum Web-OPAC mit der Funktion der einfachen Suche. Diese bietet drei Suchfelder: *Stichwort*, *Mediengruppe* und *Zweigstelle*.

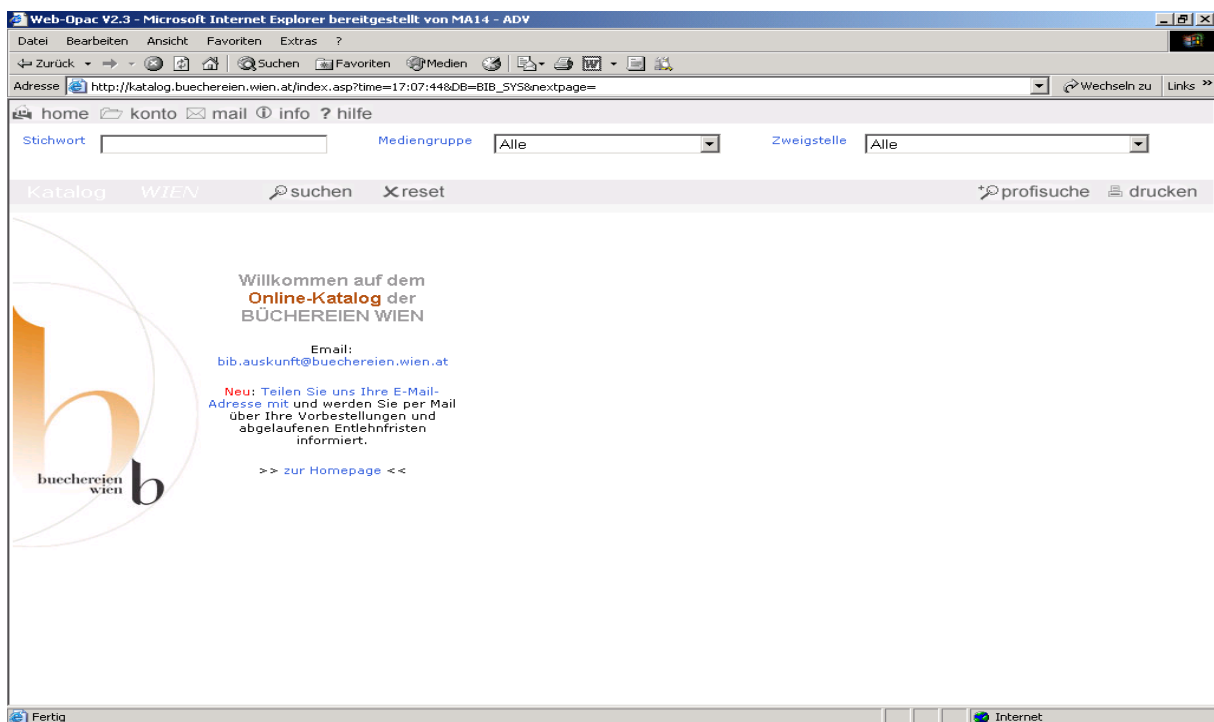


Abb. 2: Die einfache Suche

In der ersten Suchmaske können Stichwörter eingegeben werden. Um beispielsweise ein bestimmtes Buch zu finden, genügt es, den Nachnamen des Autors und ein Wort des Titels einzugeben, und der gewünschte Titel wird angezeigt (sofern er sich im Bestand der Büchereien Wien befindet). Dies ist der schnellste Weg zu einer Titelanzeige, besonders wenn gezielt recherchiert wird.

In den beiden folgenden Feldern kann die Suche auf eine bestimmte Mediengruppe (z. B. Buch, Compact Disk, CD-ROM, DVD, Lernsoftware, Noten, Sprachkurs, Video, etc.) und / oder auf eine *Zweigstelle* eingrenzt werden. Dazu kann ein entsprechender Pfeil neben den Suchfeldern *Zweigstelle* oder *Mediengruppe* angeklickt werden, worauf ein Pull-down-Menü zur Suchwahl aufklappt.

2.2.2. Profisuche profisuche

Neben der einfachen Suche gibt es im OPAC der Büchereien Wien auch eine Profisuche, die nach Anklicken des entsprechenden Buttons erreicht wird. Dabei handelt es sich um eine erweiterte Suche mit mehreren Suchfeldern. Sie bietet den BenutzerInnen eine ganze Reihe von weiteren Suchkriterien, die für eine Recherche relevant sein können:

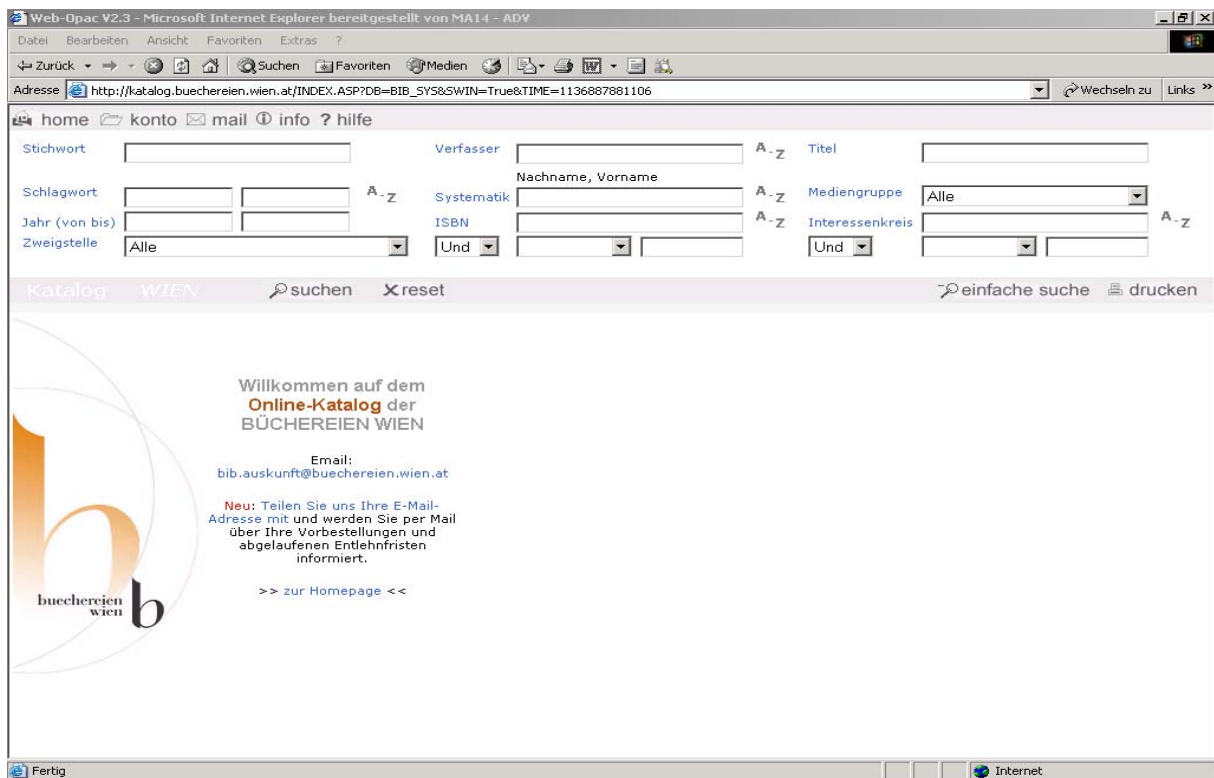


Abb. 3: Die Profisuche

Stichwort: Die Suche nach Stichwörtern ist die flexibelste und schnellste Möglichkeit, im Bestand der Büchereien Wien zu recherchieren. Stichwörter kommen im Titel, im Untertitel, im Schlagwort und in Reihen des gesuchten Titels vor. Hier kann nicht nur nach Titeln, sondern auch nach dem Autor oder nach Begriffen, die in der Annotation vorkommen, gesucht werden. Auch kann nach mehreren Stichwörtern gleichzeitig gesucht werden. Die Suchabfrage kann auch mit Titelanfängen gestartet werden: z. B. findet *wahlver* Goethes *Wahlverwandschaften*.

Verfasser: Der Verfassername wird in dieser Form eingegeben: *Nachname, Vorname*; z. B. Kafka, Franz. Darüber hinaus steht nach der Eingabe von mindestens vier Buchstaben eine *A-Z Register-Funktion* zur Verfügung – sinnvoll z. B. bei Unsicherheiten in der Schreibweise. Es genügt auch der Anfang des Nachnamens: die Eingabe von *shakes* findet den Autor Shakespeare. Auch andere Personen wie Komponisten, Interpreten oder Schauspieler können über dieses Suchfeld gesucht werden – *bartoli, c* findet Cecilia Bartoli.

Titel: Ist der exakte Wortlaut eines Titels oder der Titelanfang bekannt, so kann dieser in den Button *Titel* eingegeben und damit recherchiert werden. Einzelne Wörter können mit „%“ trunkiert werden. *Klav%* findet z. B. *Klavier* oder *Klavierkonzert*.

Schlagwort / Thema: In diesem Feld kann man nach Schlagworten oder Schlagwortketten suchen. Schlagwörter beschreiben den Inhalt des gesuchten Titels. Nach Eingabe von mindestens vier Buchstaben gibt es hier ebenfalls eine *A-Z Register-Funktion*. Nach Aktivierung erscheint eine Schlagwort-Übersichtsliste zur Auswahl. Durch Anklicken des in Frage kommenden Schlagwortes bzw. der angegebenen Schlagwortkette erscheint das gewünschte Suchergebnis.

A-Z Register: In den Suchfeldern Schlagwort, Verfasser, ISBN, Interessenskreis und Systematik besteht die vorteilhafte Möglichkeit der *A-Z Register-Funktionen*. Diese Register-Funktionen werden nach Eingabe von mindestens vier Buchstaben in den genannten Suchfeldern aktiviert. Über das Register stehen Auswahllisten als Hilfestellung für die Präzisierung der Recherche zur Verfügung. Ferner kann durch die *A-Z Register-Funktion* sichergestellt werden, ob die gesuchten Begriffe überhaupt im Bibliothekskatalog der Büchereien Wien vorhanden sind. Außerdem können Schreibfehler und somit Suchfehler ausgeschlossen werden.

Systematik: Die Systematik dient zur inhaltlichen Erschließung der Medien. Sie kann auch bei der Einschränkung der Treffermenge hilfreich sein. Beispiel: Kombinierte Suchanfrage nach Italien-Reiseführern: Stichwort *Italien*, Systematik *EL.EI*. Auch hier steht die *A-Z Register-Funktion* zur Verfügung, die bei Kenntnis der Systematik-Hauptgruppen zu den Systematik-Untergruppen und somit zum gewünschten Themenbereich weiterführt. Die Systematik des Medienbestands findet sich entweder im Web-OPAC, indem der entsprechende Link neben dem Suchfeld *Systematik* angeklickt wird oder auf dem Webportal unter dem Link *Benutzung*.¹⁵

Mediengruppe: In diesem Suchfeld kann die Recherche auf bestimmte Mediengruppen wie z. B. Buch, Compact Disk, CD-ROM, DVD, Sprachkurs, Video, oder Zeitschriften eingeschränkt werden. Diese Funktion kann nur in Verbindung mit einem anderen Suchfeld verwendet werden. Bleibt das Feld leer, wird die Suchanfrage auf alle Medientypen bezogen.

Jahr: Hier besteht die Möglichkeit, die Suchabfrage nach Erscheinungsjahr einzugrenzen. Werden Medien aus einer bestimmten Zeitspanne gesucht, sind beide Suchfelder zu verwenden. Bei der Suche nach Neuerscheinungen genügt es, in das erste Suchfeld die aktuelle Jahreszahl einzugeben.

ISBN: Die ISBN ist die Internationale Standard-Buchnummer. Wenn die genaue ISBN des gesuchten Titels bekannt ist, dann kann diese in das entsprechende Suchfeld eingegeben werden, wobei die Bindestriche ignoriert werden können. Hier gibt es ebenfalls eine *A-Z Register-Funktion*.

Interessenskreis: An dieser Stelle kann nach bestimmten Themenkreisen wie z. B. Krimi, Geschichte, Reisen, Kochen und vielen anderen gesucht werden. Auch hier steht den BenutzerInnen die *A-Z Register-Funktion* zur Verfügung, die eine Liste der verschiedenen Interessenskreise zur Auswahl präsentiert.

Zweigstelle: In diesem Suchfeld kann die Suche zusätzlich auf eine bestimmte Zweigstelle eingrenzt werden. Bei Freilassen dieses Suchfeldes werden die Medien aller Zweigstellen

¹⁵ Zur Recherche mittels Systematik siehe auch Oszusky, Claus: Die Überarbeitung der Österreichischen Systematik für Öffentliche Büchereien (ÖSÖB). Wien, Projektarbeit BVÖ, 2004
In: <http://www.projektarbeiten.bvoe.at/OszuskyClaus.pdf> (11.01.1006, 20.15)

aufgelistet. Informationen zu den Standorten und den Öffnungszeiten sind über den Button *Info* erhältlich, oder in der Detailergebnisanzeige durch Anklicken der gewünschten Zweigstelle.

2.2.3. Suchergebnisse

Nach erfolgter Suchabfrage erscheint auf der linken Bildschirmseite eine Liste mit der Überschrift *Suchergebnis – Übersicht*, in der die Treffer der Suche angezeigt werden. Wird einer dieser Einträge angeklickt, dann zeigt sich auf der rechten Bildschirmseite die Detailanzeige. Sie enthält alle katalogisierten Informationen über das gesuchte Medium sowie verschiedenen Informationen betreffend die Zweigstelle, Systematik, Standort, Status und Datumsanzeige.

Zweigstellenanzeige: zeigt an, welche Zweigstellen über das ausgewählte Exemplar verfügen.

Systematik- und Standortanzeige: Hier gibt es die Angabe zur Systematik des betreffenden Mediums sowie den Hinweis zum Standort. Die Systematik dient der inhaltlichen Erschließung der Medien. Diese Systematik ist gemeinsam mit dem dazugehörigen Ordnungswort auf der Signaturetikette des jeweiligen Mediums angegeben; bei Büchern auf dem Buchrücken bzw. bei AV-Medien zumeist auf den Seitenkanten der Verpackung. Die Systematik besitzt eine Hauptgruppe, die sich in weitere Untergruppen gliedert. Das Ordnungswort dient der alphabetischen Reihung der Medien einer bestimmten Systematik im Regal und erfasst in der Regel die ersten vier Buchstaben des Familiennamens des Autors / der Autorin. Anhand von der im OPAC angeführten Angaben lassen sich die Medien mit Hilfe des Leitsystems der Büchereien Wien – Übersichtsplan – bei der Hauptbücherei Collegeplan - Regalbeschriftungsblende - Stirnseitenbeschriftung am Regal - Signaturetikette auf dem Buchrücken bzw. Seitenkanten bei AV-Medien - auffinden.

Regalanzeige: an dieser Stelle wird der Standort genauer definiert. Bei Medien der Hauptbücherei ist das entsprechende College angegeben, z. B. *College 1a – Fremdsprachen-Bibliothek* oder *College 2d – Kultur / Geschichte*. Steht in der Regalanzeige der Vermerk *Magazin*, dann befindet sich das Exemplar nicht im Freihandbereich, sondern wird im Magazin aufbewahrt und muss gegebenenfalls von einem Bibliothekar ausgehoben werden. In

der Hauptbibliothek können diese Medien bei der Infotheke des betreffenden Colleges bestellt werden. Die Aushebung erfolgt zu jeder vollen und halben Stunde.

Statusanzeigen:

Verfügbar: das betreffende Exemplar sollte im Regal stehen.

Entliehen: das Exemplar ist derzeit entliehen.

Transport: diese Anzeige bedeutet, dass das betreffende Exemplar heute zurückgegeben wurde. Es sollte sich spätestens in zwei Tagen an seinem Regalplatz befinden. Falls es in einer anderen Zweigstelle retourniert wurde, kann es bis zu einer Woche dauern, bis das Medium wieder verfügbar ist.

Nicht entleihbar: das betreffende Exemplar ist ein *Lesesaalwerk* und somit *Präsenzbestand* und kann daher nicht entliehen werden. Im Regelfall handelt es sich dabei um Nachschlagewerke, es gibt aber auch alte und wertvolle Bücher, die nicht mehr zur Ausleihe gelangen und nur im Bibliotheksbereich gelesen werden dürfen.

In Arbeit / Bestellt / beim Buchbinder: Medien mit diesem Status sind derzeit nicht oder noch nicht verfügbar. Die betreffenden Exemplare sind entweder bestellt oder wurden gerade geliefert und müssen noch katalogisiert oder anderwärtig bearbeitet werden. Diese Medien können auch nicht vorbestellt werden!

Verpackt: auch dieser Status zeigt an, dass das gewünschte Medium momentan nicht verfügbar ist und auch nicht vorbestellt werden kann. Verpackte Medien befinden sich meist in Zweigstellen, die gerade renoviert werden oder übersiedeln.

Makuliert: diese Anzeige bedeutet, dass das betreffende Exemplar aus dem Bestand der Büchereien Wien ausgeschieden wurde. Sollte trotz Katalogisat in der Detailanzeige keine Exemplare mit Zweigstelle und Standort aufscheinen, dann sind die entsprechenden Medien nicht mehr erhältlich.

Weggelegt – Theke: das Medium wurde für eine/n BenutzerIn reserviert und bei der Theke bereitgestellt. Weggelegte Medien werden entweder telefonisch reserviert oder auch zurückgelegt, wenn die Ausleihzahl bereits überschritten ist. In einem solchen Fall werden die Medien in der Hauptbücherei für einen Tag weggelegt, damit die BenutzerInnen die Möglichkeit haben, entlehene Medien zu retournieren und das gewünschte Exemplar doch noch auszuleihen.

Zurückgelegt: das betreffende Medium wurde bereits vorbestellt und befindet sich im Abholfach (oder auf dem Weg dorthin), wo es von den BenutzerInnen abgeholt werden kann.

Datumsanzeige: die Datumsanzeige beschreibt die Rückgabefrist des zurzeit entliehenen Mediums. Falls das betreffende Medium nicht vorbestellt wird, kann es zweimal, um jeweils vier Wochen verlängert werden.

In einem weiteren Schritt können die Suchergebnisse sortiert werden. Über der Trefferliste im Bereich *Suchergebnis – Übersicht* befindet sich ein Pull-down-Menü, mit dem das Ergebnis der Suchabfrage nach Mediengruppe, Standort oder Erscheinungsjahr sortiert werden kann. Außerdem kann das Suchergebnis auch auf- oder absteigend angezeigt werden.

2.3. Vorbestellen

Der OPAC der Büchereien Wien bietet den BenutzerInnen die Möglichkeit, Medien vorzubestellen. Ist das gewünschte Medium im Katalog gefunden, dann gibt es oberhalb der Detailanzeige gibt es den entsprechenden Button:



Durch Anklicken dieses Feldes erfolgt eine Weiterleitung zum persönlichen Konto, das mittels vollständiger Eingabe der siebenstellige SBW-Nummer der Büchereikarte sowie des Passwortes (= das Geburtsdatum in folgender Form: Tag.Monat.Jahr, z. B. 16.04.1972) geöffnet wird. An dieser Stelle kann die Vorbestellung bestätigt und abgeschlossen werden. Es können jene Medien vorbestellt werden, die den Status *Entliehen*, *Verfügbar*, *Transport* oder *im Vormerkregal* haben.

Pro Vorbestellung wird eine Bearbeitungsgebühr von 0,70 € berechnet. Bei Bestellungen über den OPAC ist zu beachten, dass die vorbestellten Medien nur in der jeweiligen Zweigstelle

reserviert werden, wo sie dem Bestand angehören, und von dort abgeholt werden müssen. Wünschen die BenutzerInnen einen anderen Abholort, dann können sie sich an einen Bibliothekar wenden, der das Senden des Mediums mittels Ringleihe in die entsprechende Zweigstelle veranlassen wird.

Bei Medienpaketen genügt es, ein Medium vorzubestellen. Bei mehrteiligen Hörbüchern beispielsweise ist es ausreichend, CD 1 vorzubestellen, bei mehrteiligen Sprachkursen das Kurs- oder Lehrbuch. Prinzipiell werden die Vormerkungen in der Reihenfolge ihres Eintreffens vorgenommen. Die Vorbestellung eines verfügbaren Mediums gilt nicht automatisch als Reservierung, da die vorbestellten Medien nur einmal am Tag aus dem Regal genommen werden. So kann es manchmal vorkommen, dass ein vorbestelltes Exemplar schon vorher von einer/m BenutzerIn ausgewählt und entliehen wurde. Die BenutzerInnen werden vom Eintreffen der bestellten Medien per E-Mail oder per Post verständigt. Die Medien bleiben für ca. 10 Tage reserviert und sind an der Ausleihtheke abzuholen.

The screenshot shows a web browser window with the address `http://katalog.buchereien.wien.at/INDEX.ASP?DB=BTB_SYS&SWIN=False&TIME=1136818053907`. The page displays search results for 'madame flaubert'. The left sidebar lists several entries for 'Madame Bovary' by Gustave Flaubert, including different editions and formats. The main content area shows a detailed view for 'Madame Bovary' by Gustave Flaubert, with a 'Vorbestellen' button. The detailed view includes the following information:

- Titelzusatz:** Roman
- Verfasserangaben:** Gustave Flaubert
- 1. Verfasser:** Flaubert, Gustave
- Impressum:** Berlin : Aufbau-Taschenbuch-Verl., 2001
- Umfang:** 398 S.
- Auflage:** 1. Aufl.
- 1. Reihe:** AtV ; 6088
- Unterreihe:** Aufbau-Bibliothek
- Fußnote:** Aus dem Franz. übers.
- ISBN:** 3-7466-6088-2
- Preis:** 145,-
- bv-Nr:** 0479965

Below the detailed view, there is a section for 'Verwandte Themen' with the entry 'Systematik: DR - Romane, Erzählungen'. At the bottom, a table shows the branch locations for the book:

Zweigstelle	Standort	Regal	Status	Frist	Frist
07., Urban-Loritz-Pl. 2a	DR Flau	College 1c - Literatur	Entliehen	18.01.2006	18.01.2006

Abb. 4: Detailanzeige mit Vorbestell-Button.

2.4. Verlängern

Das bereits zuvor erwähnte Konto ermöglicht eine Übersicht über aktuell entliehene sowie vorbestellte Medien. Zudem werden auch etwaige offene Gebühren sowie die Gültigkeitsdauer der Büchereikarte angezeigt.

In ein Konto gelangt man durch Klicken auf das Feld  **konto**, das sich auf der Katalogseite links oben neben dem Feld  **home** befindet. Der Einstieg ins Konto verläuft wie bereits zuvor erörtert.



Abb. 5: Maske zur Anmeldung in das persönliche Konto

Das Verlängern erfolgt durch Klicken auf die Schaltfläche *Alle verlängern*, wodurch alle ausgeliehenen Medien verlängert werden, sofern dies möglich ist. Alle Medien sind für BenutzerInnen mit einer Jahreskarte maximal zweimal verlängerbar. Medien, die bereits vorbestellt sind oder deren Leihfrist abgelaufen ist, können nicht verlängert werden. Ist die Gültigkeitsdauer der Büchereikarte abgelaufen, ist eine Verlängerung ebenfalls nicht möglich. Die Verlängerung einzelner Medien kann durch einen Klick auf den Knopf in der Zeile des betreffenden Exemplars um vier Wochen (Videos / DVDs und CD-ROMs um 2 Wochen) verlängert werden. Erscheint neben dem Medium kein Button, dann kann dieses auch nicht mehr verlängert werden.

Ferner gibt es im unteren Bereich derselben Maske einen Überblick über die vorbestellten Medien und deren Status. Pro Büchereikarte können maximal 25 Medien entliehen werden, und zwar Bücher, CDs und Tonkassetten für 4 Wochen, CD-ROMs und Videos / DVDs für 2 Wochen.

Konto für Ausweis Nr: SBW-2124879

Sie müssen Ihren Ausweis wieder verlängern lassen!

Klicken Sie auf den Button neben dem jeweiligen Exemplar um dieses zu verlängern.

Alle Medien sind maximal zweimal verlängerb. Vorbestellte Medien, Medien aus dem Bestsellerregal und Medien, die bereits überfällig sind können nicht verlängert werden. Wenn die Gültigkeit Ihres Ausweises abgelaufen ist, ist eine Verlängerung ebenfalls nicht möglich.

Bei der Verlängerung von Videos, DVDs und CD-ROMs fällt die Entlehngebühr von 1 Euro erneut an.

Bitte warten Sie auch bei der Vorbestellung von verfügbaren Medien die Benachrichtigung durch Ihre Bücherei ab.

Konto	E-Mail-Adresse	Konto verlassen
Konto drucken		

Entliehene Medien:

Verfasser	Titel	Frist	Zweigstelle
Cooper, James Fen...	Conanchoet oder die Beweinte...	14.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Deutsches Histor ...	Die letzten Tage der Menschheit	14.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Miellsch, Hans-Ulr...	Sommer 1816	14.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
	Der letzte Trapper	14.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
	The rough guide to cult fiction	14.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Hamann, Brigitte	Der Erste Weltkrieg	16.12.2005	12., Meidlinger Hauptstraße 73
Welsh, Louise	Tamburlaine must die	16.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
	Smoke	16.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
	Talking leaves	16.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
MacGrath, Patrick	Ghost Town	19.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Bitter, Claudia	stimme verliert sich	21.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Ko, Un	Die Sterne über dem Land der Väter	23.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Le Fanu, Joseph S...	Best ghost stories	23.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Walpole, Horace	Hieroglyphische Geschichten	23.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Schindel, Robert	Wundwurzel	28.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Steinwart, Anne	Hexengeschichten	28.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
	Gespenserp...; CD 1.	28.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
	Gespenserp...; CD 2.	28.12.2005	07., Urban-Loritz-Pl. 2a
Le Fanu, Joseph S...	Carmilla, der Vampir	10.01.2006	07., Urban-Loritz-Pl. 2a

Vorbestellte Medien:

Verfasser	Titel	Zweigstelle	Bereit
Joyce, James	Ulysses	07., Urban-Loritz-Pl. 2a	

Abb. 6: Ein Benutzerkonto

2.5. Weitere Links

Auf der Katalogseite des OPAC gibt es noch eine Reihe weiterer Link-Buttons:

home: Durch Klicken auf diesen Button gelangt man zur Startseite des Web-OPAC. Er setzt den OPAC auf die Startwerte zurück und es kann mit einer neuen Suchanfrage begonnen werden.

konto: führt zu einem persönlichen Benutzerkonto.

mail: durch Aktivieren dieses Buttons gibt es die Möglichkeit, sich im Fall von Fragen und Problemen mit dem Bibliothekarischen Auskunftsdienst der Büchereien Wien - bib.auskunft@buechereien.wien.at - in Verbindung zu setzen.

info: verweist auf Informationen *Standorte*, *Öffnungszeiten*, *Benutzerbedingungen* und *Aktuelles*. Durch Anklicken der gewünschten Themen erfolgt eine Weiterleitung zu den entsprechenden Seiten der Homepage der Büchereien Wien – www.buechereien.wien.at.

hilfe: stellt eine allgemeine Hilfe mit nützlichen Tipps zur Verfügung und erläutert in Kürze die wichtigsten Funktionen des Web-OPACs.

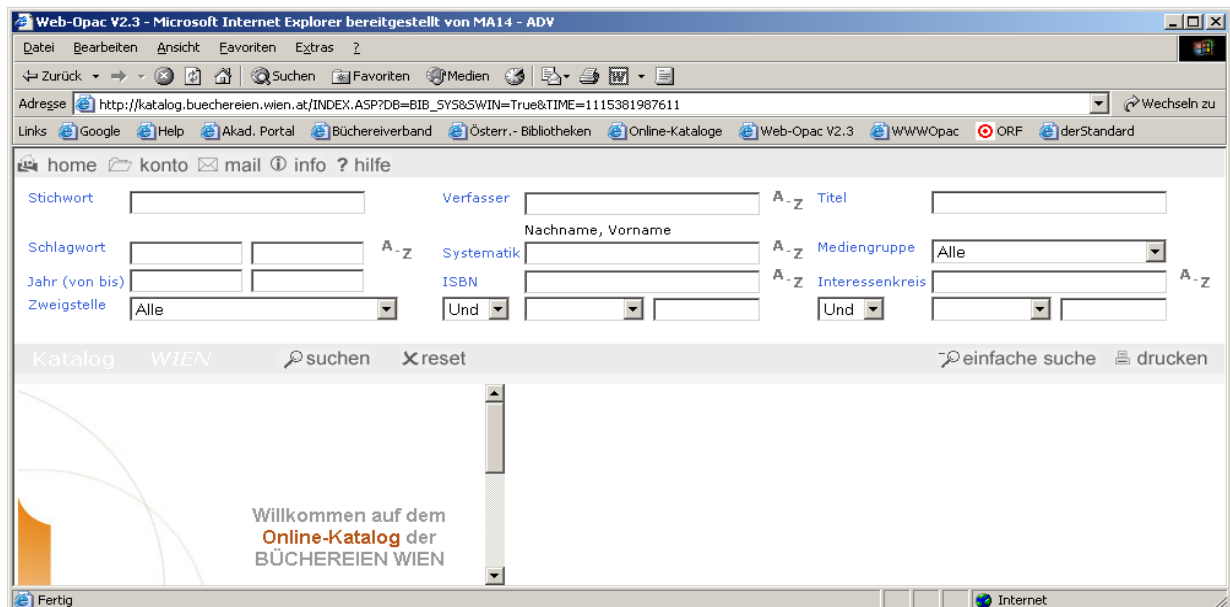


Abb. 7: Katalogseite mit den fünf Link-Buttons oberhalb der Stichwortsuche

2.6. Neue Formen

Der OPAC wird ständig weiterentwickelt und verbessert. Dafür ist eine kontinuierliche Arbeit im Hintergrund unerlässlich, die natürlich von den BenutzerInnen nur am Rande wahrgenommen wird. Diese Tätigkeiten umfassen die Administration der Datenbank, laufende Testprozesse, Updates und das Erstellen von Mängellisten. Anfragen und Beschwerden der BenutzerInnen sind übrigens wichtige Hinweise zur Benutzertauglichkeit und haben einen wesentlichen Anteil an der Verbesserung des Online-Kataloges.

Diese Arbeiten im Background erfolgen durch das EDV-Referat der Büchereien Wien in Zusammenarbeit mit der Lieferfirma B.O.N.D. Natürlich fließen auch die Erfahrungen und Meinungen von anderen Bibliotheken mit ein, denn der OPAC der Firma B.O.N.D. wird mittlerweile in hunderten Bibliotheken im deutschsprachigen Raum eingesetzt.

Neben der Bearbeitung des bestehenden Online-Kataloges werden aber auch neue Formen des OPAC entwickelt. Zwei neue Varianten der Firma B.O.N.D. sollen an dieser Stelle kurz dargestellt werden:

2.6.1. Web-OPAC Premium

Orientiert an den Anforderungen der BenutzerInnen hat die Firma B.O.N.D. eine Premium-Version des Web-OPAC entwickelt, der als *persönlicher Leserberater im Internet* beworben wird. Im Mittelpunkt steht bei dieser Version des OPAC das tatsächliche Informationsverhalten der BibliotheksbenutzerInnen. Informationen werden dabei kanalisiert und so aufbereitet, dass der Zugriff noch schneller und bequemer erfolgen kann. Neben den Standard-Funktionen des Web-OPAC (z. B. Recherche und Kontoanzeige) umfasst der Web-OPAC Premium zahlreiche nützliche Web-Portalfunktionen. Auf diese Weise können den BenutzerInnen individuell Informationen und eine Vielzahl attraktiver Services angeboten werden.

Der Web-OPAC Premium informiert die BenutzerInnen zusätzlich zu deren persönlichen Interessensgebieten. Jede/r BenutzerIn kann sich ein persönliches Interessen-Profil erstellen und wird automatisiert auf interessante Medien, Neuerscheinungen und Veranstaltungen hingewiesen. Das persönliche Profil zeigt aber auch entliehen Medien und ausstehende Gebühren an und erleichtert das Verlängern und Vorbestellen, da man ganz einfach vom persönlichen Profil in den Web-OPAC wechseln kann.

Ferner können für die BenutzerInnen automatisch Medienlisten mit personalisierten Empfehlungen erstellt werden. Darüber hinaus werden über eine Verwaltungsoberfläche globale Profile festgelegt, mit denen zum Beispiel Erwachsene auf andere Informationen Zugriff haben als Kinder. Auf diese Weise können besonders zielgruppenspezifische Inhalte sehr gut dargestellt werden.¹⁶

Der Web-OPAC Premium ist bereits in mehreren Bibliotheken im Einsatz und wurde auch bei den Büchereien Wien getestet. Allerdings wurde von einem Ankauf zum jetzigen

¹⁶ <http://www.bond-online.de/premium.htm> (02.01.2006, 15.30)

Zeitpunkt abgesehen, da man noch weitere Entwicklungen abwarten wollte. Eine der ersten Bibliotheken, die sich für den Web-OPAC Premium entschieden hat, ist übrigens die Stadtbibliothek Reutlingen in Deutschland.¹⁷

2.6.2. SpiderSearch (grafischer Assoziativ-OPAC)

SpiderSearch ist ein Zusatzmodul zum Web-OPAC von BOND. Nachdem der Benutzer einen Suchbegriff eingegeben hat, setzt SpiderSearch den Begriff in das Zentrum einer grafischen Ergebnisoberfläche. Gleichzeitig bereitet SpiderSearch ein „semantisches Netz“ mit assoziierten Wörtern für die weitere Suche auf und stellt diese animiert und visuell ansprechend dar.



Der Suchbegriff kann auf unterschiedliche Weise mit den anderen Wörtern assoziiert sein. Es kann z. B. eine Wortverwandtschaft sein wie *Bibliothek* und *Bibliothekarin*, eine Sinnverwandtschaft wie *Bibliothek* und *lesen* oder ein anderer sprachwissenschaftlicher Zusammenhang wie z. B. *Bibliothek* und *Ruhe*. Die unterschiedlichen Verwandtschaftsarten werden durch unterschiedliche Farben und Größen deutlich. Zum Verfeinern kann der Benutzer einen der Begriffe aus dem Netz anklicken, der dann wiederum seine „Verwandten“ um sich schart. Die Suche wird demnach um diesen Suchbegriff erweitert und der Benutzer wird quasi durch dieses „Netz“ geführt. Zu jedem Treffer werden die passenden Medien aus dem Bibliotheksbestand in einer Trefferliste angezeigt und nach Relevanz sortiert. Per Mausklick werden die Detailangaben zum Medium und optional eine Ansicht des Buchcovers angegeben.¹⁸

Wird zum Beispiel der Begriff *Indianer* eingegeben, so erhält man insgesamt 24 Assoziationen, von Nordamerika, Geschichte, Mythologie über Jugendbuch, Sachbilderbuch und Märchen bis hin zu Tonträgern und Videokassetten.¹⁹ Damit ist es BenutzerInnen möglich, auf einen riesigen Medienbestand zuzugreifen und vor allem Verbindungen zu erkennen, die davor womöglich gar nicht in Erwägung gezogen wurden.

¹⁷ Bond-Aktuell 32 (Juli 2005) S. 2. Die Stadtbibliothek Reutlingen und der OPAC ist im Internet unter der Adresse <http://www.stadtbibliothek-reutlingen.de> (06.01.2005, 21.34) zu finden.

¹⁸ <http://www.bond-online.de/spidersearch.htm> (02.01.2006, 23.16)

¹⁹ Diese SpiderSearch-Recherche wurde mit dem OPAC der Stadtbibliothek Reutlingen durchgeführt (04.01.2006, 23.20). Siehe Anm. 18

3. Weitere Online-Kataloge

3.1. Die drei großen österreichischen Kataloge

In Österreich gibt es drei große Online-Kataloge:²⁰

1) Kataloge der Österreichischen Nationalbibliothek

Die Nationalbibliothek verfügt über drei Hauptkataloge sowie über eine Reihe von Spezialkatalogen und Datenbanken zu diversen Sammlungen.

2) ALEPH-Verbund der wissenschaftlichen Bibliotheken

Der österreichische Bibliothekenverbund (ALEPH-Verbund) ist ein Zusammenschluss von mehreren wissenschaftlichen und universitären Bibliotheken, die alle mit dem Bibliothekssystem ALEPH 500 arbeiten. Die Startseite ist unter <http://www.bibvb.ac.at/verbund-opac.htm> erreichbar. Von dort erfolgt eine Weiterleitung zu den lokalen Katalogen der einzelnen Bibliotheken bzw. zum *Gesamtkatalog*²¹ oder zum Teilkatalog *Zeitschriften u. Serien*²². Der Verbundkatalog verzeichnet Druckschriften, Mikroformen und AV-Medien aus den Beständen der teilnehmenden Bibliotheken – derzeit umfasst der Verbund 68 Teilnehmer. Die alten Kataloge vieler Bibliotheken sind aber oftmals noch nicht in den Verbundkatalog integriert.

3) OPAC Bibliotheken Online der öffentlichen Bibliotheken

Der dritte große österreichische Verbundkatalog ist der Web-OPAC *Bibliotheken Online* des Büchereiverbandes Österreich (BVÖ). Die Adresse lautet <http://www.bibliotheken.at/>. Dabei handelt es sich um keinen herkömmlichen Verbund mit einheitlicher Software und gleichem technischen Hintergrund. Grund dafür ist, dass der BVÖ-OPAC den öffentlichen Büchereien sowie den Schul- und Sonderbüchereien die Möglichkeit bietet, ihren Medienbestand ohne anfallende Zusatzkosten im Internet zu präsentieren. Da die teilnehmenden Büchereien verschieden Hardware und Software einsetzen, war es erforderlich, ein eigenes Format (BVÖ-

²⁰ Vgl. dazu Modul 3 des BVÖ-Internetkurses: Internet für Bibliothekarinnen und Bibliothekare. Bibliothekskataloge, Literatur, Rezensionen. In: <http://www.bvoe.at/ik/skrIII.pdf> (09.01.2006, 00.20)

²¹ http://meteor.bibvb.ac.at/F?func=file&file_name=start&local_base=acc01 (10.01.2006, 22.25)

²² http://meteor.bibvb.ac.at/F?func=file&file_name=start&local_base=acczs (10.01.2006, 22.28)

Verbundformat) zu kreieren, in das die Daten aus dem jeweiligen Büchereiprogramm zu konvertieren sind.

3.2. Der OPAC der Österreichischen Nationalbibliothek

Auf der Homepage der Österreichischen Nationalbibliothek²³ gibt es mehr Suchoptionen. Zunächst stehen den BenutzerInnen drei Online-Kataloge zur Verfügung:

- NB-OPAC ab 1992
- NB-OPAC ab 1930 -1991
- NB-OPAC ab 1501 -1929

Diese Kataloge verzeichnen alle Druckschriften (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, Serien) sowie Mikroformen und AV-Medien der ÖNB. Andere Sammlungsobjekte sind darin nicht bzw. im *NB-OPAC ab 1992* nur zu einem geringen Teil nachgewiesen (z. B. Karten). Sammlungsobjekte können in den Sammlungskatalogen oder in den Zettelkatalogen der Sammlungen gefunden werden.

Der Schlagwortkatalog 1930-1991, der bis 2004 als Kat-Zoom²⁴ geführt wurde, ist jetzt im NB-OPAC ab 1930 –1991 integriert.

Zusätzlich zu diesen Katalogen gibt es Spezialkataloge wie etwa den Ariadne-OPAC²⁵ sowie diverse Kataloge und Datenbanken zu Beständen der Sammlungen, z. B. Bildarchiv oder Handschriften-, Autographen- und Nachlass-Sammlung.

Die Nationalbibliothek verwendet das Bibliothekssystem ALEPH, das im wissenschaftlichen Bibliothekswesen Österreichs seit Ende der neunziger Jahre für alle bibliothekarischen Agenden verwendet wird. Durch ALEPH, das in verschiedenen Versionen auch im internationalen Rahmen weit verbreitet ist, konnte das seit 1989, allerdings nur für partielle Belange, eingesetzte System BIBOS abgelöst werden.²⁶

²³ <http://www.onb.ac.at/kataloge/index.htm> (10.01.2006, 15.12)

²⁴ Ein Kat-Zoom-Katalog besteht aus den eingescannten Karteikarten des alten Zettelkataloges. Solche OPAC-Formen werden auch als IPAC (Image Public Access Catalog) bezeichnet. Vgl. Umstätter, Walther / Wagner-Döbler, Roland: Einführung in die Katalogkunde. Vom Zettelkatalog zur Suchmaschine. Völlig neu bearb. 3. Auflage des Werkes von Karl Löffler. Stuttgart: Hiersemann, 2005 S. 115

²⁵ Artikelnachweis aus Sammelwerken, Zeitschriften u. a. zur Frauen- und Geschlechterforschung aus dem Bestand der Nationalbibliothek (seit ca. 1990). Teilweise Abstracts. <http://www.onb.ac.at/kataloge/index.htm> (11.01.2005, 18.07)

²⁶ <http://www2.uibk.ac.at/ub/fbg/glossar.html> (11.01.2006, 19.27)

Der ALEPH-OPAC der Nationalbibliothek bietet den BenutzerInnen zahlreiche Recherchemöglichkeiten. Es gibt vier Möglichkeiten der Suche:

- einfache Suche
- erweiterte Suche
- mehrere Kataloge
- Expertensuche

Die *einfache Suche* bietet ein Suchfeld und ein Eingabefeld. Im Eingabefeld können Suchbegriffe eingegeben werden, die dann im Suchfeld bei Bedarf eingeschränkt werden – zur Auswahl stehen AutorIn, Titelstichwort, Körperschaft, Schlagwort, Verlagsort, Verlag, Jahr, ISSN und ISBN. Verglichen mit der einfachen Suche des OPAC der Büchereien Wien bietet der ALEPH-OPAC mehr Einschränkungsmöglichkeiten in einem Suchfeld, während beim B.O.N.D.-OPAC drei Suchfelder zur Verfügung stehen, von denen *Mediengruppe* und *Zweigstelle* eingeschränkt werden können.

In der einfachen Suche der ÖNB gibt es auch nützliche Hinweise zur Suche bzw. über die Modalitäten der Online-Bestellung. Es wird erklärt, dass man bei der einfachen Suche einen oder mehrere Begriff(e) eingeben kann und dass mehrere Begriffe automatisch mit UND verknüpft werden. Wenn zusätzlich die Phrasensuche ausgewählt und z.B. *Handbuch Psychologie* eingegeben wird, findet das System nur solche Titel, die das Wort *Handbuch* gefolgt von *Psychologie* enthalten.

Ferner unterscheidet das System nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung. Zum Abkürzen wird das „?“ benutzt (im Gegensatz dazu ist es beim B.O.N.D.-OPAC das „%“. Beispielsweise findet *bib?* Titel, die Wörter wie *Bibliothek*, *Bibliotheken*, *Bibliothekswesen*, *bibliographisch* etc. enthalten, mit *spag?etti* sowohl *Spagetti* als auch *Spaghetti* etc.²⁷

Die *erweiterte Suche* von ALEPH ist mit der *Profisuche* bei B.O.N.D. vergleichbar. In der erweiterten Suche können mehrere Suchbegriffe eingeben und nach bestimmten Kriterien einschränken werden, allerdings ohne Booleschen Operatoren. Zur Recherche gibt es drei Suchfelder bzw. Eingabefelder, genau wie bei der einfachen Suche. Darüber hinaus kann die Recherche auf Sachbereiche (insgesamt 65 Bereiche, von *Wissenschaft und Kultur allgemein* bis *Wirtschaftsgeschichte*), Sprache (10 verschiedene Fremdsprachen) und Veröffentlichungsart (z. B. Zeitschriften, CD-ROMs, Videos) eingegrenzt werden.

²⁷ <http://aleph.onb.ac.at/ALEPH/EY2FDNX1525LH9D4QYCRF5VJMCPUQSB935IDBF9PHJF4TMQ8A-13930/file/start-0> (11.01.2006, 15.40)

Mit der Suchoption *mehrere Kataloge* kann gleichzeitig in allen drei OPACs der Nationalbibliothek recherchiert werden. Dazu muss der gewünschte Online-Katalog angeklickt werden.

In der Expertensuche kann mittels einer ALEPH-Kommandosprache, deren gebräuchlichste Abkürzungen auf der Seite angegeben sind, recherchiert werden. Die ALEPH-Kommandosprache arbeitet mit Stichwörtern aus verschiedenen Feldern, z. B. findet man mit der Eingabe *WPE=kafka* 483 Titel, wo *Kafka* in einem Autorenfeld vorkommt (*WPE* bedeutet *Stichwort aus Autorenfeldern*).

Diese vier Suchoptionen sind übrigens in allen drei NB-OPACs identisch.

Abb. 8: Erweiterte Suche des NB-OPAC ab 1992

Nach einer erfolgreichen Recherche erscheint eine Kurzanzeige der gefundenen Titel. Aus dieser Trefferliste gelangt man durch Markieren der entsprechenden Titel zur Vollanzeige mit sämtlichen bibliothekarischen Angaben eines Werkes. Ferner besteht die Möglichkeit der Ansicht im Karteikartenformat, Aufrufen der Exemplaranzeige des Bestandes sowie die Gelegenheit zur Bestellung und Vormerkung.

In der Trefferliste gibt es noch mehrere Funktionen: einzelne Treffer können per E-Mail versendet werden oder in einem Korb gespeichert werden. Dabei können einzelne Datensätze, die während einer Suche gefunden wurden, in einem *persönlichen Korb* gesammelt werden (dieser Korb gilt aber nicht als Bestellung, sondern als persönliche Notiz).

Für komplizierte Recherchen stehen die Funktionen *Modifizieren* und *Filtern* zur Verfügung. Mit *Modifizieren* kann eine Suche mittels Boolescher Operatoren (UND, ODER, NICHT) entweder eingegrenzt oder ausgeweitet werden. *Filtern* bietet die Möglichkeit, durch die Auswahl eines Filters eine Untermenge eines Treffers zu erhalten. Mögliche Filter sind weitere Stichwörter, Sprache und Art eines Dokumentes oder das Erscheinungsjahr.

Mit dem ALEPH-OPAC kann selbstverständlich auch ins eigene Konto eingestiegen werden, darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, Ankaufsvorschläge zu machen und Neuerwerbungen aus verschiedenen Sachgebieten anzusehen. Eine weitere sehr nützliche Funktion des ALEPH-Systems ist die Sichtbarkeit des Suchverlaufes.

Verglichen mit dem OPAC der Büchereien Wien bietet der ALEPH-OPAC natürlich viel mehr Recherchefunktionen, was aber angesichts des riesigen Bestandes der Nationalbibliothek auch dringend notwendig ist. Einzelne Funktionen könnten aber auch für den B.O.N.D.-OPAC hilfreich sein, wie z.B. der *persönliche Korb* oder eine eigene Liste von Neuerscheinungen.

3.3. Kataloge der Landesbibliotheken

Einige der österreichischen Landesbibliotheken verwenden die Bibliothekssoftware BIS-C 2000 der Firma DABIS.com und sind im Verbund der Landesbibliotheken – erreichbar unter der Adresse <http://www.lbb.at/PSI/init.psi&action=refresh&emsg> – zusammen geschlossen. Zu diesem Verbund gehören die Wiener Stadt- und Landesbibliothek, die Niederösterreichische, die Steirische und die Burgenländische Landesbibliothek. Alle anderen österreichischen Landesbibliotheken verwenden das ALEPH-System. Andere Teilnehmer des Verbundes der Landesbibliotheken sind die Landesbibliothek Südtirol, diverse Sammlungen der Wiener und Niederösterreichischen Landesbibliothek (z. B. Plakatsammlung bzw. Kartensammlung) sowie die Bibliotheken der Stifte Kremsmünster und Heiligenkreuz.

Weitere Nutzer des Systems BIS-C 2000 sind neben wissenschaftlichen Bibliotheken und öffentlichen Bibliotheken, auch diverse Spezialbibliotheken, Archive, Sammlungen und Museen.²⁸

Abb. 9: Standardrecherche im BIS-C 2000-OPAC

Bei der Standardrecherche im BIS-C 2000-OPAC werden zunächst die gewünschten Datenbanken aus Pool ausgewählt. Danach stehen sieben Suchfelder – Suche über alle Felder, Titel, Autor, Erscheinungsjahr, Schlagwort, Notation, Körperschaften – zur Verfügung. Zu jedem Suchfeld gibt es einen Index-Button sowie die Möglichkeit der Verknüpfung mit *und*, *oder* sowie *und nicht*. Eine Sortierungsfunktion kann bei Bedarf aktiviert werden, und es besteht die Möglichkeit, die Recherche auf Bücher, Zeitschriften, CDs usw. einzuschränken. Die Trunkierung erfolgt bei BIS-C 2000 mit Stern „*“ links und rechts – *europ** führt demnach zu europäisch und **europ** führt auch zu mitteleuropäisch. Darüber hinaus können

²⁸ Detaillierte Informationen dazu gibt es auf der Firmenwebsite <http://www.dabis.com/> (11.01.06, 17.32)

auch innerhalb eines Begriffes Zeichen mit „?“ maskiert werden – *wom?n* führt auch zu *woman* und *women* oder *Zwetsch?e* zu *Zwetschke* und *Zwetschge* .

Bei erfolgreicher Suche erscheint wie bei den anderen Systemen eine Trefferliste, von der man in die Vollanzeige gelangt. Es besteht außerdem die Möglichkeit, Medien zu reservieren und markierte Medien zu speichern, ähnlich wie der *persönliche Korb* bei ALEPH.

Die Recherche mit dem BIS-C 2000-OPAC mag bei exakter Handhabung gute Resultate erzielen, aber der Weg dorthin ist ein weiter. Glücklicherweise gibt es einen Hilfe-Button, der die Funktionen genau erörtert. Dies ist auch dringend notwendig, denn ungeübte BenutzerInnen werden es ohne sachkundige Anleitung schwer haben. Nach einigem Probieren werden zwar die gewünschten Treffer erzielt, dennoch ist die Handhabung der OPACs von ALEPH und B.O.N.D. weitaus unkomplizierter.

4. Usability

Erfolgreiche Websites oder Software-Applikationen orientieren sich immer an den Bedürfnissen und Interessen ihrer BenutzerInnen. Und die können von den Annahmen des Herstellers unter Umständen erheblich abweichen. Anwendungen mit einer guten Gebrauchstauglichkeit (Usability) sind effektiv und zufrieden stellend zu benutzen, d. h. sie führen die AnwenderInnen einfach und sicher zum Ziel, vermitteln Inhalte verständlich und transparent und schaffen somit Orientierung und Vertrauen.

Ein wesentlicher Bestandteil des Leitbildes der Büchereien Wien ist „der leichte Zugang zu Information“ für alle Interessierten. Im Folgenden soll daher die Frage diskutiert werden, inwieweit der OPAC diesen Anspruch erfüllt und von den BenutzerInnen angenommen und verwendet wird, wobei die Situation in der Wiener Hauptbücherei besonders berücksichtigt werden soll.

4.1. Nutzung in der Hauptbücherei

In der Hauptbücherei befinden sich derzeit 33 Standgeräte, die ausschließlich für die Recherche im OPAC verwendet werden können, d. h. eine Internetnutzung oder Office-Anwendungen sind nicht möglich. Die Aufteilung gestaltet sich wie folgt:

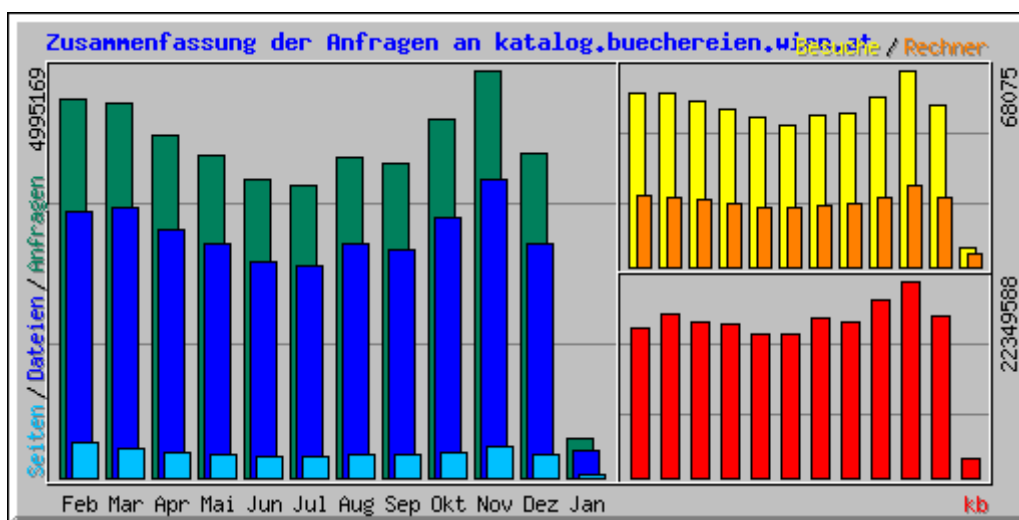
College 1:	10 Terminals
College 2:	9 Terminals
College 3:	4 Terminals
College 4:	2 Terminals
College 5:	4 Terminals
College 6:	4 Terminals

Die Aufteilung erscheint insofern sinnvoll, wonach sich College 1 und College 2 im Eingangsbereich der Bibliothek befinden und die Geräte aufgrund dieser Positionierung für schnelle Recherchen gut genützt werden können. Diese PCs werden auch am meisten frequentiert, in College 1 trifft dies in besonderem Maße auf jene vier Rechercheplätze zu, die sich in unmittelbarer Nähe der Selbstverbuchungsgeräte befinden und damit als erste von den BenutzerInnen wahrgenommen werden.

Bei einem Spaziergang durch die Hauptbücherei fällt auf, dass jene PCs, die weiter hinten stehen, eher einen freien Platz zur Verfügung haben als die Terminals im vorderen Bereich. Altersmäßig lässt sich bei der Benutzung der Standgeräte kein wirklich bedeutsamer Unterschied der AnwenderInnen ausmachen – ältere Menschen benutzen den OPAC genauso wie jüngere. Allerdings sind die Jüngeren doch eher in der Mehrheit. Insgesamt kann aber festgestellt werden, dass eine sehr gute Auslastung besteht und das Angebot der selbständigen Recherche von den BenutzerInnen gerne angenommen wird.

4.2. Statistik

Durchschnittlich gibt es beim OPAC der Büchereien Wien ca. 52.000 Besuche und ca. 290.000 Seitenaufrufe pro Monat. Die folgenden Grafiken zeigen die Auslastungsstatistik für den Zeitraum der letzten 12 Monate:



Zusammenfassung nach Monaten										
Monat	Tagesdurchschnitt				Monats-Summe					
	Anfragen	Dateien	Seiten	Besuche	Rechner	kb	Besuche	Seiten	Dateien	Anfragen
Jan 2006	118285	82779	7139	1599	4423	2136318	6397	28557	331118	473140
Dez 2005	128409	92076	8858	1803	23863	18297962	55917	274618	2854386	3980699

Nov 2005	166505	121413	12612	2269	28004	22349588	68075	378367	3642406	4995169
Okt 2005	141489	102998	10057	1897	23888	20270400	58826	311769	3192941	4386189
Sep 2005	128271	93264	9508	1773	21820	17589898	53196	285256	2797935	3848151
Aug 2005	126611	92235	8988	1701	21314	18240366	52757	278656	2859310	3924964
Jul 2005	115217	83428	8371	1590	20315	16309532	49308	259519	2586284	3571729
Jun 2005	121905	88514	8978	1717	20541	16331720	51536	269353	2655425	3657176
Mai 2005	127639	92183	9207	1750	21990	17505373	54267	285428	2857676	3956836
Apr 2005	139463	101097	10471	1907	23244	17780126	57236	314148	3032923	4183915
Mar 2005	148307	106694	11460	1932	24275	18581290	59898	355270	3307537	4597535
Feb 2005	166066	116263	15225	2134	24553	17080413	59758	426321	3255384	4649861
Summen						202472986	627171	3467262	33373325	46225364

Abb. 10: Aufruf-Statistik für <http://katalog.buechereien.wien.at>, erstellt am 04.01.2006, 00:50

4.3. Die Umfrage

4.3.1 Der Fragebogen

Zur Usability der Web-Seiten der Büchereien Wien wurde im November 2004 eine Umfrage durchgeführt. Diese Selbstbild-/ Fremdbildanalyse zum Thema E-Government-Angeboten der Stadt Wien wurde von der Magistratsdirektion – Abteilung Organisation – in Auftrag gegeben und neben anderen Magistratsabteilungen auch in der MA 13 – Bildung und außerschulische Jugendbetreuung abgehalten. Das Ziel dieser Umfragenserie bestand darin, herauszufinden, inwieweit die Web-Angebote der Stadt Wien angenommen werden. Die Umfrage bei den Büchereien Wien fungierte als Testlauf zu dieser Frage.

In einem dreiwöchigen Zeitraum (November und Dezember 2004) wurden MitarbeiterInnen und KundInnen in einer Spiegelbefragung über ihre Meinung zu aktuellen und zukünftigen Themen rund um das Internetangebot der Büchereien Wien befragt. An zwei beteiligten Standorten – Hauptbücherei am Gürtel und Zweigstelle 23, Philadelphiabrücke - erfolgte die Befragung der KundInnen durch Selbstausfüller. Von den KundInnen wurden 298 und von den MitarbeiterInnen 80 verwertbare Fragebögen ausgefüllt. Die Auswertung der Umfrage erfolgte durch den Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien.

4.3.2. Ergebnisse und Analyse

Sowohl die Ergebnisse der Umfrage, als auch die der vorangestellten Statistik lassen erkennen, dass der OPAC von den BenutzerInnen sehr gut angenommen und häufig frequentiert wird. Die Statistik zeigt, dass sich die Anzahl der Besuche und Seitenaufrufe seit der Einführung des OPAC im Jahre 1999 nahezu verfünffacht hat.

Aus den Umfrageergebnissen wird sichtbar, dass die BenutzerInnen mit dem OPAC im Großen und Ganzen zufrieden sind. Auf jeden Fall sind sie viel zufriedener, als dies von den MitarbeiterInnen angenommen wird. Dies wird gleich bei Frage 1, der Webseiten-Nutzung erkennbar: 66 % der KundInnen geben an, dass sie die Webseiten bereits genutzt haben, aber nur 40 % der MitarbeiterInnen. Hingegen glauben die MitarbeiterInnen, dass 31 % der KundInnen die Webseiten kennen, aber noch nicht genutzt haben, bei den KundInnen sind dies aber nur 13 %. Daran kann man sehen, dass die Webseiten, sofern sie bekannt sind, auch genutzt werden, dass also relativ wenige Berührungsängsten mit dem neuen Medium vorhanden sind (dieser Sachverhalt ist auch weiter unten bei den Ausschließungsgründen sichtbar).

Beim Nutzungsbedarf (Frage 2) sieht die Sache etwas anders aus: Hier glauben MitarbeiterInnen mit großer Mehrheit, dass die Webseiten zum Vorbestellen und Verlängern verwendet werden – 86 % bzw. 93 %, hingegen geben nur 22 % bzw. 30 % der KundInnen an, diese Angebote auch zu nutzen. Diese Möglichkeiten des Online-Kataloges könnten demnach noch verstärkt bekannt gemacht bzw. beworben werden. Die Informationsbeschaffung wird dagegen schon recht gut genutzt – 57 % der KundInnen geben an, diese Funktion zu gebrauchen.

Ein äußerst signifikanter Unterschied zwischen KundInnen und MitarbeiterInnen gibt es bei der Zufriedenheit mit den Webseiten der Büchereien Wien (Frage 3). 40 % der KundInnen geben an, mit den Web-Angeboten *sehr zufrieden* zu sein, aber nur 3 % der MitarbeiterInnen glauben dies von den BenutzerInnen. Ebenfalls 40 % der KundInnen sind mit den Web-Angeboten eher zufrieden, die Einschätzung der MitarbeiterInnen liegt hier bei 56 %. Bei der schlechtesten Note – *überhaupt nicht zufrieden* – sind die Einschätzungen ebenfalls bemerkenswert. 8 % der KundInnen vergeben dieses Nicht Genügend, hingegen sind es 0 % der MitarbeiterInnen. Insgesamt wird bei dieser Bewertung deutlich, dass die Web-Angebote von den KundInnen wesentlich besser bewertet werden als von den MitarbeiterInnen, obwohl eine kleine Gruppe der KundInnen mit dem OPAC überhaupt nicht zufrieden ist. Ein Grund in dieser Einschätzung der MitarbeiterInnen kann natürlich darin liegen, dass diese vorwiegend

mit Problemfällen und Beschwerden konfrontiert werden und dadurch leicht übersehen können, dass der OPAC an sich eine gute Performance liefert.

Aufschlussreiche Ergebnisse liefert auch Frage 4: die meisten KundInnen (29 % bzw. 20 %) gaben an, von Bekannten und Verwandten bzw. von MitarbeiterInnen der Stadt Wien von den Angeboten der Webseiten gehört zu haben. Gerade noch 17 % haben diesbezügliche Informationen aus Broschüren bezogen, Zeitungen und Plakate spielen aber eine untergeordnete Rolle. Mundpropaganda ist also sehr wichtig – ein Hinweis auch für die BibliothekarInnen, die Web-Angebote noch mehr zu bewerben.

Auch die Frage 5 (Ausschließungsgründe) stellt den Webseiten ein recht gutes Zeugnis aus. 22 % der KundInnen nutzen die Angebote nur deswegen nicht, weil sie über keinen Internetzugang verfügen. 14 % melden keinen Bedarf an, worauf zu schließen ist, dass diese BenutzerInnen mit den Serviceleistungen ihrer Bücherei vollauf zufrieden sind. Sicherheitsbedenken und mangelndes Vertrauen zum Medium Internet spielen auch hier so gut wie keine Rolle (jeweils 2 %) – diese Kriterien wurden hingegen von den MitarbeiterInnen wesentlich höher eingeschätzt (11 % bzw. 29 %). Ebenfalls nur 2 % der KundInnen halten die Homepage für unübersichtlich, hingegen 20 % der MitarbeiterInnen. Dieser Umstand ist deswegen bemerkenswert, weil in etlichen Beschwerde-Mails, die an das EDV-Referat gerichtet wurden, gerade die angebliche Unübersichtlichkeit der Homepage kritisiert wurde.

Bedenken bezüglich der Nutzung der Webseiten (Frage 6) scheinen bei den KundInnen kaum vorhanden zu sein – auch an dieser Stelle schätzten die MitarbeiterInnen die Bedenken der BenutzerInnen weitaus höher ein als diese selbst. Interessant ist auch, dass die Mehrsprachigkeit kaum mehr eingefordert wird – nur 8 % der KundInnen haben diesen Punkt angekreuzt, hingegen 30 % der MitarbeiterInnen. Dies ist sicher damit zu erklären, dass die Mehrsprachigkeit der Homepage praktisch schon realisiert ist: die Informationen stehen in englisch, türkisch und serbokroatisch zur Verfügung.

Die abschließende Frage 7 nach einer möglichen zukünftigen Nutzung der Webseiten wird nur von wenigen KundInnen beantwortet. Auch das ist ein gutes Zeichen für die Büchereien Wien, denn diese Frage war auch nur an diejenigen gerichtet, welche die Webseiten noch nicht kannten. Bei den MitarbeiterInnen war die Frage etwas anders formuliert, nämlich ob sie vermuten, dass die BenutzerInnen die Angebote nach entsprechenden Informationen nutzen würden. Davon zeigten sich eine große Mehrheit der MitarbeiterInnen überzeugt – 73 % bezüglich Informationsbeschaffung und jeweils 69 % zur Vorbestellung bzw. Verlängerung.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Büchereien Wien von den KundInnen sehr gute Noten bekommen haben. Die Web-Angebote werden von den BenutzerInnen sehr gut angenommen, im Vergleich mit anderen Magistratsabteilungen der Stadt Wien kann sogar von einem sensationellen Ergebnis gesprochen werden.²⁹ Außerdem werden die Büchereien Wien von den KundInnen durchwegs besser eingeschätzt als dies von den MitarbeiterInnen gedacht wird. Gegenüber dem Medium Internet gibt es wenige Vorbehalte, und eine positive Mundpropaganda hat sich als sehr erfolgreich erwiesen. Deshalb sollte eine noch stärkere Bekanntmachung der Web-Angebote seitens der Bibliothek angestrebt werden. Die Einführung von wöchentlich stattfindenden Schulungen, wie sie weiter unten beschrieben werden, ist in dieser Hinsicht sicher ein Schritt in die richtige Richtung.

4.4. Reaktionen der BenutzerInnen

4.4.1. E-Mails

Für diese Arbeit wurden 104 E-Mails, die im Zusammenhang mit dem OPAC an das EDV-Referat der Büchereien Wien gesendet worden waren, durchgesehen. Die Mails stammen aus dem Zeitraum Frühling 2003 bis Herbst 2005, als in etwa ab dem Zeitpunkt der Eröffnung der neuen Hauptbücherei am Gürtel (7. April 2003). Es handelt sich durchwegs um Anfragen und Beschwerden, weil etwas nicht funktioniert – obwohl in etlichen E-Mails auch die prinzipielle Freude über den OPAC und die Möglichkeiten, die dadurch geboten werden, kundgetan werden.

Jene Probleme, die in den E-Mails am häufigsten aufscheinen, sollen im Folgenden mitsamt Hintergründen und Lösungsmöglichkeiten³⁰ formuliert werden:

- Hinweis auf mangelnde Performance, die BenutzerInnen klagen über Langsamkeit oder dass „nichts geht“, manchmal ohne eine klare Aussage, „was nicht geht“.

Zu Störungen kann es leider immer wieder kommen, manchmal sind auch diverse Wartungsarbeiten am Server der Grund für einen temporären Ausfall. Seitens der Lieferfirma des Katalogs und der für EDV zuständigen Dienststellen wird ständig daran gearbeitet, Lösungen für diese Probleme zu finden. Solche Störungen sind in den meisten Fällen binnen

²⁹ Aus einem Gespräch mit Dr. Alfred Pfoser am 03.03.2005

³⁰ Informationen von Robert Kellner, EDV-Referat der Büchereien Wien, E-Mail vom 30.03.2005.

kurzer Zeit wieder behoben. Sie sind zwar für die BenutzerInnen unangenehm – besonders wenn sie am Wochenende auftreten, weil gerade da viele Menschen Zeit zum Recherchieren haben. Kurzzeitige Performance-Probleme sind aber in der Regel nicht so ausgeprägt, dass der OPAC überhaupt nicht verwendet werden kann.

Ein weiterer Grund dafür, dass der OPAC nicht geladen wird, könnte darin liegen, dass Cookies und Javascript nicht aktiviert sind. Diese müssen nämlich vom Browser akzeptiert werden, um das Funktionieren zu gewährleisten. Cookies und Javascript dürfen auch nicht von einer am PC installierten Firewall ausgefiltert werden.

- Probleme mit dem Internet-Browser.

Seitens des Software-Herstellers B.O.N.D ist der Online-Katalog für die Browser *Internet Explorer* ab Version 5.5, *Netscape Navigator* ab 7.0 und *Mozilla* ab 1.6. freigegeben. In der Vergangenheit ist es gelegentlich vorgekommen, dass Computer, die nicht mit dem Betriebssystem *Windows* und dem *Internet Explorer* ausgestattet waren, keinen Zugriff auf den OPAC hatten. Dieses Problem ist aber seit letztem Release (August 2004) kaum mehr vorhanden.

- Das Kontofenster kann nicht geöffnet werden.

Damit das Konto aufgehen kann, müssen etwaige PopUp-Blocker (wie sie z. B. im Browser *Firefox* integriert sind) deaktiviert sein.

- Die Anmeldung bzw. Einstieg ins Konto funktioniert nicht.

Dieses Problem ist zweifellos das häufigste, das in Anfragen auftritt, sowohl in elektronischer Form, als auch im Gespräch mit den BenutzerInnen. Meistens handelt es sich in diesem Fall bloß um die inkorrekte Eingabe des Passwortes – dieses muss in der Form *Tag.Monat.Jahr* (Beispiel: 01.05.1969) eingegeben werden. Oftmals wird von den BenutzerInnen die Eingabe der Punkte oder der 19 in der Jahreszahl übersehen. Darüber hinaus ist es seit dem letzten Updates des Online-Kataloges notwendig, bei der Eingabe der Ausweisnummer die vorangestellte Buchstabenkombination *SBW* groß zu schreiben (Beispiel: SBW-1234567). Um diese Probleme in den Griff zu bekommen und für die BenutzerInnen transparenter darzustellen, befindet sich ebenfalls seit dem letzten Update neben den Feldern für die Ausweisnummern- und Kennwort-Eingabe jeweils ein Link - *Hilfe zur Eingabe* - hinter dem ein entsprechender Hinweistext angebracht ist.

Manche E-Mails bringen zum Ausdruck, dass die Gestaltung der Oberfläche zu kompliziert und unübersichtlich wäre und dass gewisse Buttons schwer zu finden sind – konkret wurde die Verlängerung genannt. Dazu muss festgehalten werden, dass der Online-Katalog keine Homepage im herkömmlichen Sinne ist, sondern ein komplexes Programm, das mittlerweile in sehr vielen Bibliotheken im deutschen Sprachraum eingesetzt wird. Daher ist es oft nicht möglich, an beliebigen Stellen Änderungen oder Hinweise anzubringen – die Änderung von Applikationen erfordert in der Regel langfristige Planungen.

Der OPAC wird von der Lieferfirma laufend weiter entwickelt und verbessert. Zahlreiche Ungereimtheiten konnten während der letzten Jahre ausgeräumt werden. Dazu haben die konkrete Anregungen und Verbesserungsvorschläge, aber auch die Beschwerden der BenutzerInnen in hohem Maße beigetragen. Dies zeigt auch die Durchsicht des E-Mail-Verkehrs recht deutlich.

Viele Probleme, die in den E-Mails beschrieben werden, können glücklicherweise relativ rasch und einfach gelöst werden. Wenn die geschilderten Beschwerden en bloc gesichtet werden, kann aber leicht der Eindruck entstehen, der OPAC würde so gut wie gar nicht funktionieren. Tatsache ist aber, dass in über 90% der Zeit keine größeren Probleme auftreten.³¹

4.4.2. Gespräche

Während der Front-Office-Dienste bei der Informationstheke von College 1 kommt es mitunter zu einem regen Betrieb. Eine im Mai 2004 in der Hauptbücherei durchgeführte Evaluierung ergab, dass an einem Wochentag ca. 200 Anfragen verschiedenster Art an der Infotheke gestellt werden. Davon sind ca. 70 Anfragen Medienauskünfte.³² Andere häufig gestellte Fragen sind Orientierungsauskünfte, Aufnahmen von Vorbestellungen und Verlängerungen sowie die Suche scheinbar verfügbarer Medien. Ein weiterer evaluierter Punkt war die Hilfestellung bezüglich Geräten und Software vor Ort, worunter auch Fragen bezüglich der Handhabung des OPAC fallen. Hier gab es im Beobachtungszeitraum von zwei

³¹ Aus einem E-Mail von Robert Kellner, EDV-Referat der Büchereien Wien, vom 03.03.2005.

³² Der Beobachtungszeitraum dieser Evaluierung war vom 10. – 22. 05 2004, also zwei Wochen mit je fünf geöffneten Werktagen und zwei Samstagen mit verkürzter Öffnungszeit. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum an der Infotheke 2102 Anfragen gestellt, davon 726 Medienauskünfte. Quelle: Büchereien Wien, E-Mail von Christian Jahl vom 10.01.2006

Wochen insgesamt 53 Anfragen, ein vergleichsweise geringer Wert verglichen mit den genannten anderen Punkten.

Fragen den OPAC betreffend werden nach wie vor immer wieder gestellt. Über einige der daraus resultierenden Gespräche soll an dieser Stelle berichtet werden, um die Situationen, die der Alltagsbetrieb mit sich bringt, darzustellen.

Die mit Abstand meisten Anfragen betreffen den Kontoeinstieg, gefolgt von Klagen, dass im OPAC nichts gefunden wird bzw. dass die Recherchen erfolglos verlaufen.

Das Problem betreffend den Kontoeinstieg ist meist rasch behoben, handelt es sich doch fast immer um die falsche Eingabe des Passwortes. Dabei kommt es des Öfteren zu Situationen wie folgend beschrieben: eine Benutzerin (ca. 60 Jahre alt) kommt leicht genervt zur Infotheke und beklagt, dass sie trotz oftmaligen Versuchens nicht in ihr Konto gelangt. Der Grund war auch in diesem Fall die falsche Eingabe des Passwortes. Nach einer kurzen Erklärung und einer erfolgreichen Demonstration an einem Standgerät begann die Benutzerin sichtlich erfreut mit einer Online-Recherche und –Bestellung. Wenig später kam sie noch einmal an die Infotheke, bedankte sich und meinte, alles wäre sehr einfach zu bedienen.³³ Gespräche dieser Art zeigen, dass mehrfach nur kurze Hinweise und Erklärungen genügen, um das Rätsel OPAC zu lösen.

Oftmals ist es auch die bewusste Inanspruchnahme eines persönlichen Kontaktes, der die BenutzerInnen davon abhält, im OPAC zu recherchieren. Die Möglichkeit eines Austausches mit den BibliothekarInnen wird von vielen Menschen als hervorragendes Service empfunden. Etliche Gästebucheinträge unter der Rubrik *Lob* geben davon Auskunft, wie sehr die persönliche Betreuung geschätzt wird und letztendlich dazu beiträgt, dass Menschen gerne und immer wieder in die Bücherei kommen.

Wenn es beim Recherchieren zu Problemen kommt, dann hat dies meistens damit zu tun, dass entweder die Funktionen *Stichwort* und *Schlagwort* verwechselt werden oder dass der Verfasser „falsch“ eingegeben wird. Dieser muss bei BOND bekanntlich immer mit dem Nachnamen zuerst eingegeben werden, was in manchen Fällen zu Verwirrungen führt. Diese Unklarheiten treten manchmal auch deswegen auf, weil es in anderen OPACs auch anders geht. Beim ALEPH-System z. B. ist es egal, ob Vorname oder Nachname zuerst geschrieben wird – für die BenutzerInnen sicherlich eine Erleichterung, die auch bei B.O.N.D. eine Überlegung wert wäre.

Was die Anfragen an der Theke betrifft, so lässt sich im täglichen Betrieb kein wirklich signifikanter Altersunterschied der FragestellerInnen ausmachen – junge Menschen fragen in

³³ Dieses Gespräch fand am 24.10.2005 statt.

etwa gleich oft als ältere Menschen. Dagegen gibt es sehr wohl einen Unterschied in der Art der Anfrage: BenutzerInnen, die nach genauen Titeln suchen, verwenden viel häufiger den OPAC als diejenigen, die sich erstmal einen Überblick verschaffen wollen, d.h. Fragen wie „Was haben sie zu einem bestimmten Thema?“ werden naturgemäß häufiger an der Infotheke gestellt als die Suche nach einem bestimmten Buch. In diesem Zusammenhang darf nicht vergessen werden, dass eine OPAC-Recherche für die BenutzerInnen auch *Arbeit* bedeutet – und die lässt man sich bekanntlich gerne abnehmen.

Zahlreiche Diskussionen an der Infotheke gibt es auch rund um das Thema Vorbestellen, das manchmal leider Probleme mit sich bringt:

Gelegentlich kommt es vor, dass der Abholort nicht beachtet wird – wenn über das Internet vorbestellt wird, kann das Medium nur dort abgeholt werden, wo es Teil des Bestandes ist. Diese Informationen werden oft übersehen, ebenso die sehr wichtige Information, dass ein bestelltes Medium, vor allem in der Hauptbibliothek, erst dann wirklich abgeholt werden kann, wenn der / die BenutzerIn auch verständigt wurde. Viele glauben zum Beispiel, dass ein verfügbares Medium sofort erhältlich ist, sobald eine Vormerkung gemacht wird – dies funktioniert vielleicht in einer kleinen Zweigstelle, ist aber in einem Betrieb mit der Größe der Hauptbibliothek naturgemäß nicht möglich, da es einige Zeit in Anspruch nimmt, die vielen Vorbestellungen zu suchen und bereit zu stellen.

Auch die Medienpakete haben wiederholt Ärger beim Vorbestellen bereitet. Der Grund liegt darin, dass es Usus ist, nur einen Titel eines ganzen Paketes - z. B. CD 1 eines Hörbuches – zu bestellen.³⁴ Diese kostengünstige Variante – die Gebühr wird demgemäß nur einmal verrechnet – bedeutet für weniger erfahrene BenutzerInnen Konfusion, was natürlich wiederholt zu Beschwerden geführt hat. Folgende Auseinandersetzung mit einem Benutzer soll das Problem veranschaulichen:

Am 17.11.2005 kam ein Benutzer (ca. Mitte 40) in der Hauptbibliothek zur Infotheke College 1 und hatte eine Liste mit etwa fünf Sprachkursen dabei, die er alle entleihen wollte. Dabei handelte es sich jeweils um Medienpakete mit einem Buch und mehreren Audio-CDs. Laut OPAC waren die Sprachkurse verfügbar, allerdings nur die jeweiligen CDs. Tatsächlich waren aber sämtliche Medienpakete vorbestellt und befanden sich im Abholfach – es handelte sich durchwegs um sehr gefragte Titel. Leider hatte der Benutzer übersehen, dass jeweils die Lehrbücher der gewünschten Sprachkurse vorbestellt waren und den Status *zurückgelegt*

³⁴ Sämtliche Teile eines Medienpaketes haben einen eigenen Barcode - in der Hauptbibliothek und in der Zweigstelle Philadelphiabrücke zusätzlich einen RFID-Transponder - und werden dementsprechend verbucht, d. h. ein Medienpaket mit zwei Büchern und sechs CDs weist auf einem BenutzerInnenkonto acht entlehene Medien aus.

hatten. Verständlicherweise war er sehr verärgert, den langen Weg in die Hauptbibliothek umsonst gemacht zu haben, zumal er sich auf die Informationen des OPAC verlassen hatte. Es entwickelte sich eine zum Teil recht heftige Diskussion, denn es war dem Herrn trotz geduldiger Erklärungen nicht verständlich zu machen, dass das System nur **einen** Teil des Medienpakets vorbestellt, während die anderen nach wie vor als verfügbar erscheinen – eine für BenutzerInnen unzumutbare Situation, wie er meinte.

Glücklicherweise wurde eine Lösung dieses Problems in die Wege geleitet – bereits in naher Zukunft sollen Medienpakete umgearbeitet und nur mit einem Barcode bzw. RDID-Transponder ausgestattet und verbucht werden.

4.4.3 Gästebuch

Das Gästebuch ist ein Bestandteil der Homepage der Büchereien Wien - <http://www.buechereien.wien.at/> - und durch Anklicken des Buttons *Forum* zu erreichen. Es enthält vier Rubriken: *Medienwünsche*, *Lob*, *Tadel* und *Sonstiges*.

Gästebuch-Eintragungen, die den OPAC betreffen, sind in den meisten Fällen reine Beschwerden, wenn etwas nicht funktioniert, im Gegensatz zu den E-Mails, die an das EDV-Referat gesendet werden, wo auch konkrete Anfragen gestellt werden, mit der Hoffnung, Probleme lösen zu können. Im Gästebuch hingegen wird oftmals dem Ärger Luft gemacht. Daher sind die meisten Feedbacks der BenutzerInnen zum OPAC auch in der Rubrik *Tadel* zu finden.

Viele Einträge beziehen sich darauf, dass der OPAC gar nicht erreicht wird oder dass man nicht in das eigene Konto gelangt. Das Nicht-Erreichen des OPAC kann auf Probleme mit dem eigenen PC zurückzuführen sein, oftmals ist aber auch eine Störung der Datenbank seitens der Büchereien Wien Grund für die Klage. Dass sich die Einträge ins Gästebuch nach einem Ausfall häufen, liegt auf der Hand.

Folgende Auszüge aus dem Gästebuch sollen die Situation veranschaulichen – zudem liefern sie ein anschauliches Bild über den Arbeitsalltag in der Bücherei:

Mally schrieb am 15.11.2005 um 17:45 unter der Rubrik *Tadel* ins Gästebuch:

„Ich möchte mich hiermit wirklich über die Homepage der Wiener Büchereien beschweren. Es ist schon sehr oft vorgekommen, dass hier einiges nicht funktioniert. Ein Beispiel wäre der Online-Katalog: entweder er kann keine Bücher suchen, oder er kann überhaupt gar nicht

aufgerufen werden. Das ist sehr ärgerlich, wenn man dringend ein Buch braucht und extra in alle Büchereifilialen fahren muss! Außerdem funktioniert im Moment auch nicht einmal das Benutzerkonto. Um meine ausgeliehenen Bücher verlängern zu lassen, müsste ich extra anrufen. Das sehe ich wirklich nicht ein!!! (Und übrigens denke ich nicht, dass die Fehler an meinem Computer liegen, es funktioniert auch nichts an den PCs in der Hauptbücherei!) Da denke ich mir ehrlich: wozu gibt es überhaupt eine Homepage, wenn die wichtigsten Dinge nicht funktionieren...“

Christian Jahl antwortete am 16.11.2005 um 10:12

„Hallo Mally! Im Grunde funktioniert unser OPAC in letzter Zeit wirklich zur Zufriedenheit (und das schreibe ich nicht, weil ich der Leiter der HB bin, hab mich in der schlechten Phase selbst genug geärgert). Wenn Sie gestern (15.11.) und heute bis jetzt nicht in die Datenbank gekommen sind, liegt es daran, dass gestern und heute ein grober Computerschaden unsere Datenbank lahm gelegt hat und gar nichts ging - 1 Tag waren beinahe keine Buchungen in allen Zweigstellen möglich. Ich habe unsere LeserInnen vor Ort für Ihre Geduld bewundert und meine MitarbeiterInnen auch, mit welcher Ruhe und Umsicht das Krisenmanagement bewältigt wurde! Ich hoffe auch bei Ihnen auf Ihr Verständnis!“

Diesem Eintrag, und es war nicht der einzige in dieser Causa, war eine schwere Störung vorausgegangen, die den OPAC für einige Zeit unerreichbar machte. Ausfälle diese Art kommen leider immer wieder vor. Sie sind in der Regel zwar recht schnell behoben, erwecken aber gelegentlich bei manchen BenutzerInnen den Eindruck, dass die moderne Technik ohnehin nicht funktioniert bzw. besonders störungsanfällig ist, was natürlich a priori nicht der Fall ist.

Andere Benutzer wiederum nehmen die Dinge mit mehr Humor:

Pjotr66 schrieb am 16.11.2005 um 5:17 unter der Rubrik *Tadel* ins Gästebuch:

„nach einem schwächeanfall kurz vor 21.00 uhr ist Opa C. wieder einmal ins koma gefallen, aber erfahrungsgemäß wird wohl der heilende finger des notarztes eine erfolgreiche wiederbelebung in form eines tastendrucks auf die resettaste durchführen... eigentlich sollte dem gott in weiss die lizenz entzogen werden, denn er kann nur die symptome mit der relativ unkomplizierten holzhammermethode behandeln, nicht aber die ursache erkennen. Opa C. braucht endlich eine effiziente behandlung, damit er auch am wochenende und in der nacht einsatzfähig bleibt.“

Christian Jahl antwortete am 16.11.2005 um 17:30:

„Seit Sonntag sind infolge notwendiger Umstellungsarbeiten in weiten Bereichen des Magistratsnetzes massive Instabilitäten aufgetreten. Sämtliche Spezialisten der MA 14 und aller beteiligten Firmen sind seit diesem Zeitpunkt rund um die Uhr im Einsatz, um den Betrieb wieder sicher zu stellen. Seit Mittwoch 10:30 Uhr ist der Betrieb wieder weitgehend abgesichert. Es kann jedoch aufgrund weiterer dringend erforderlicher Betriebssichernder Maßnahmen noch zu punktuellen Ausfällen kommen. Die MA 14 ersucht um Ihr Verständnis.“

4.5. Schulungen

4.5.1. Einführung in den OPAC

Obwohl an der Benutzerfreundlichkeit des OPAC laufend gearbeitet wird und Verbesserungen durchgeführt werden, ist es dennoch sehr wichtig, Schulungen zum Umgang mit dem Online-Katalog anzubieten. Was für manche Menschen einfach und auf den ersten Blick logisch erscheint, kann für andere hingegen sehr kompliziert sein, besonders wenn sie wenige Erfahrungen mit Bibliotheken und Recherchen mitbringen. Aus diesem Grund gab es in der Wiener Hauptbibliothek von Anfang an (und auch bereits davor im alten Haus in der Skodagasse) eigene OPAC-Schulungen, wo interessierten BenutzerInnen eine Einführung in den Umgang mit dem Online-Katalog angeboten wurde. Anfangs konnten diese Schulungen auf Anfrage und bei Bedarf für angemeldete Gruppen abgehalten werden. Seit Mitte 2005 werden diese Einführungen wöchentlich angeboten, und zwar jeden Mittwoch um 16 Uhr. Eine persönliche Anmeldung ist erforderlich – entweder per Mail, telefonisch oder an den Infotheken College 1 und 2 – denn die Anzahl der Teilnehmer ist mit acht BenutzerInnen pro Schulung begrenzt. Koordiniert werden die Schulungen von Herrn Andreas Wimmer von der Hauptbücherei.

Diese Einführungen in den Umgang mit dem OPAC verlaufen sehr benutzerorientiert. Manchmal ist es notwendig, mit den grundlegendsten Dingen zu beginnen, z. B. wie eine Maus bedient wird, welche Funktion der Cursor ausübt oder wie komme ich zur Startseite?

Danach folgt in der Regel die Frage an die BenutzerInnen, wonach sie recherchieren und was sie suchen würden, worauf Recherchen mit konkreten Suchbeispielen vorgeführt und erläutert

werden. Daraufhin erfolgt ein Rundgang durch jene OPAC-Funktionen, die noch nicht behandelt wurden:

- Arbeit mit den einzelnen Eingabefelder: Stichwort, Schlagworte, Verfasser, Zweigstelle, Titel, Mediengruppe
- Profisuche: Systematik, Erscheinungsjahr, eventuell Interessenskreis, Verlag, Status
- Verwendung der A-Z Register-Funktion
- Medien verlängern im Benutzerkonto
- Vorbestellen

Eine OPAC-Schulung dauert im Normalfall zwischen 45 und 60 Minuten, kann aber gegebenenfalls auch etwas länger dauern, sofern es noch Fragen seitens der BenutzerInnen gibt.

4.5.2. Plan 60 – Treffpunkt Hauptbücherei

Oftmals kommt es vor, dass gerade ältere Menschen Berührungsängste mit dem Online-Katalog haben. Aus diesem Grund wurde in der Hauptbücherei eine Initiative ins Leben gerufen, die es gerade dieser Zielgruppe erleichtern soll, mit der Internettechnologie umzugehen. Das Projekt entstand im Rahmen von *Plan 60*³⁵ und lief zunächst unter dem Namen *seniorinnenfreundliche Hauptbücherei* und heißt nun *Plan 60 – Treffpunkt Hauptbücherei*.

Dieses Angebot wurde von Edith Schönhofer und Christa Auer erfunden und im November 2003 zum ersten Mal vorgestellt. Der Hintergrund war, dass sie bei Besuchen in der Hauptbücherei zwar viele Jugendliche, aber nur wenige Menschen ihrer Altersgruppe gesehen hatten. Gemeinsam mit Christian Jahl, dem Leiter der Hauptbücherei, wurden folgende Zielsetzungen für das Projekt definiert:

Qualitativ: SeniorInnen, denen die „große, unübersichtliche und voll technisierte“ Hauptbücherei abschreckend vorkommt, konkrete Hilfestellungen zu geben.

Quantitativ: Die Anzahl der Einschreibungen von Personen über 55 zu erhöhen.

Weiters wurde festgelegt, dass zwei ehrenamtliche MitarbeiterInnen aus der Gruppe, die sich mittlerweile gebildet hatte (zehn Damen und ein Herr), den *SeniorInnentreffpunkt* in der

³⁵ Plan 60 – beauftragt vom „Fonds Gesundes Österreich“, umgesetzt und durchgeführt vom Forschungsinstitut des Wiener Roten Kreuzes, führt Kurse durch und stellt Räumlichkeiten und Infrastruktur zur Verfügung, um aktiven SeniorInnen die Möglichkeit zu geben, ihre Ideen und Projekte umzusetzen. Vgl. Jahl, Christian: Hauptbücherei geht auf SeniorInnen zu. „Plan 60 – Treffpunkt Hauptbücherei. In: MA 13 / Büchereien Wien (Hrsg.): Jahresbericht 2004 S. 15

Hauptbücherei jeden Montag von 11 bis 14 Uhr betreuen. Der Treffpunkt befindet sich in einer Kojе mit vier OPAC-Standgeräten im Bibliotheksbereich von College 1. Für individuelle Beratungen steht eine Betreuungsperson direkt bei den Online-Katalogen zur Verfügung. Die zweite Person macht währenddessen Führungen für SeniorInnen, in deren Rahmen die Angebote der Büchereien Wien vorgestellt werden. Für die Bekanntmachung des Projekts sowie für die Rekrutierung des Teams war ein Bericht in der Zeitung *Kurier* vom 05.01.2004 sehr förderlich.

Im Jänner 2004 nahm das Projekt konkrete Formen an. Die MitarbeiterInnen des *Treffpunkts* erhielten von BibliothekarInnen der Hauptbücherei Einschulungen in die Themenbereiche *Recherche im Online-Katalog*, *Internetrecherche* und *Führen und Präsentieren der Angebote der Hauptbücherei*. Gestaltet wurden diese Schulungen von Isabelle Bene, Wolfgang Chesnais und Andreas Wimmer.³⁶

Plan 60 – Treffpunkt Hauptbücherei wurde von den BenutzerInnen sehr gut angenommen und erfreut sich nach wie vor großer Beliebtheit. Eine rege Inanspruchnahme der Auskunftsplätze sowie der Führungen haben dazu geführt, dass das Projekt auch in den Medien einigen Niederschlag gefunden hat – u. a. brachte die *Kronen-Zeitung* in der Beilage zur SeniorInnenmesse 2004 einen Beitrag. Um das Projekt noch besser bewerben zu können, wurde ein Plakat produziert, das in Arztpraxen, Volkshochschulen, Pfarren, Pensionistenklubs und anderen Orten, an denen ältere Menschen zusammenkommen, affiziert wurde.

³⁶ Jahl, Christian: Projekt „seniorInnenfreundliche Hauptbücherei“. In: MA 13 / Büchereien Wien (Hrsg.): Büchereien Wien aktuell 24 (Februar 2004) S. 17

5. Ausblick

Die Ergebnisse des Projektes *OPAC* haben gezeigt, dass der Online-Katalog von den BenutzerInnen gut angenommen und auch reichlich verwendet wird. Trotz manchen Schwierigkeiten im Gebrauch wird der OPAC als Modul sehr geschätzt. Das haben sowohl die Resultate der Umfrage als auch die Gespräche mit den BibliotheksbesucherInnen deutlich gemacht. An der Verbesserung des Kataloges wird laufend gearbeitet, neue Updates sollen die Anwendung noch unkomplizierter und benutzerfreundlicher gestalten.

Mögliche Verbesserungen wurden in dieser Arbeit des Öfteren erwähnt und sollen an dieser Stelle noch einmal zusammengefasst werden.

Nachdem etliche BenutzerInnen Probleme mit dem Einstieg ins Konto haben, könnte es sich als hilfreich erweisen, auf den Hilfe-Button deutlicher hinzuweisen oder vielleicht gleich einen Text neben dem Anmeldefeld anbringen, der den Einstieg detailliert erläutert.

Einige Verbesserungen wären bei den Online-Vorbestellungen wünschenswert. Zunächst sollte ein Modus gefunden werden, wonach vorbestellten Medien im Benutzerkonto erst dann als *bereit* aufscheinen, wenn sie tatsächlich im Abholfach liegen und die BenutzerInnen verständigt wurden. Derzeit erscheint bei einem vorbestellten Medium, wenn es verfügbar ist oder zurückgegeben wurde, automatisch unter der Anzeige *Bereit* das entsprechende Datum (entweder der Zeitpunkt der Vorbestellung oder das Rückgabedatum). Dies führt in vielen Fällen zu Verwirrungen – speziell neue BenutzerInnen denken, dass die Medien sofort abholbereit sind, wenn sie dieses Datum sehen und vergessen, auf die Benachrichtigung zu warten. Dies wird in den Erläuterungen im Konto zwar ausdrücklich angeführt, aber leider sehr oft nicht gelesen. Wenn die BenutzerInnen dann in die Bücherei kommen, um ihre Bestellungen abzuholen, bedarf es häufig geduldiger Erklärungsarbeit der BibliothekarInnen, um Ärger und Enttäuschung zu lindern.

Einige Frustrationen könnten auch vermieden werden, wenn man im OPAC sehen würde, wie oft ein Medium bereits vorbestellt ist. Derzeit ist dies leider nicht der Fall, wer online vorbestellt, sieht nicht, wie viele BenutzerInnen davor gereiht sind. Nun kann es bei manchen Bestsellern vorkommen, dass ein Exemplar bis zu 50 mal (sic!) vorgemerkt ist – es würde also in etwa fünf Jahre dauern, bis die Letztgereihten das Buch in den Händen halten. Solche Endloslisten ließen sich leicht vermeiden, wenn bereits im Online-Katalog vermerkt wäre (z. B. neben der Anzeige *zurückgelegt* in Klammer), wie viele Vorbestellungen bei diesem Exemplar bereits durchgeführt wurden.

Eine weitere wichtige Verbesserung beim Vorbestellen betrifft die Medienpakete. Die Situation wurde weiter oben im Kapitel *Gespräche* beschrieben. In diesem Fall wurden bereits die erforderlichen Maßnahmen eingeleitet, die Umsetzung wird voraussichtlich im Laufe des Jahres 2006 erfolgen.

Was den Gebrauch der Standgeräte in der Hauptbücherei betrifft, so haben einige BenutzerInnen den Wunsch geäußert, ihre Suchergebnisse auch ausdrucken zu können. Vielleicht wäre es in Zukunft denkbar, zumindest einige der OPACs mit einer Druckmöglichkeit (beispielsweise OKI-Drucker wie bei den Selbstverbuchungsgeräten) auszustatten.

Ferner wäre es vorstellbar, den BenutzerInnen die Möglichkeit zu bieten, sich online in der Bücherei einzuschreiben, um gegebenenfalls bereits vor dem ersten Besuch Medien vorzubestellen. Eine Online-Anmeldung würde auch den Einschreibevorgang verkürzen, es müssten beim ersten Besuch lediglich die Daten mit dem Ausweis und dem Melderegister verglichen werden. Damit soll aber keineswegs gesagt werden, dass das persönliche Gespräch mit den BenutzerInnen verkürzt oder gar ausfallen sollte. Automatisierungen sind natürlich hilfreich und können spürbare Entlastungen bringen, der persönliche Kontakt ist aber nach wie vor sehr wichtig und sollte unbedingt erhalten bleiben.

Zweifellos eine weitere Bereicherung für die Büchereien Wien wäre ein OPAC für Kinder. Die Anschaffung eines Online-Kataloges, dessen Oberfläche speziell für Kinder ausgerichtet ist, wurde von den zuständigen Referenten bereits in Erwägung gezogen, aber bis dato noch nicht realisiert. Es wäre schön, wenn Kinder auch schon in jungen Jahren spielerisch den Umgang mit einem OPAC erlernen könnten. Denn Kinder, die motiviert sind und entsprechend gefördert werden, garantieren – hoffentlich – die Zukunft des Lesens und der Bibliotheken.

Anhang

Kund/innen Fragebogen

Mitarbeiter/innen Fragebogen

Ergebnisse der Selbstbild -/Fremdbildanalyse

Ihre Meinung ist uns wichtig. Helfen Sie uns, besser zu werden.

Kund/innen-Fragebogen

1. Kennen Sie im Internet die Web-Seiten der städtischen Büchereien für die Suche, Vorbestellung und zur Verlängerung der Verleihfrist?

Ja, habe davon gehört und bereits genutzt	☐
Weiter bei Frage 2	
Ja, habe davon gehört, aber noch nicht genutzt.....	☐
Weiter bei Frage 4	
Nein	☐
Weiter bei Frage 7	

2. Wofür haben Sie die Internetseiten genutzt? (Mehrfachnennungen möglich)

Zur Informationsbeschaffung	☐
Zur Vorbestellung	☐
Zur Verlängerung der Verleihfrist	☐
Anderes:	☐

3. Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot insgesamt?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | weiß nicht |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
- (1 = sehr zufrieden / 5 = überhaupt nicht zufrieden)

4. Wo bzw. von wem haben Sie über die Internetseiten der städtischen Büchereien gelesen bzw. gehört? (Mehrfachnennungen möglich)

Zeitungen / Zeitschriften	☐
Plakate	☐
Broschüren / Folder	☐
Mitarbeiter/innen der Stadt Wien	☐
Freunde/Freundin, Bekannte, Verwandte	☐
Arbeitgeber/in.....	☐
Anderes, und zwar:	

5. Was sind bzw. was könnten die Gründe sein, weshalb Sie die elektronischen Möglichkeiten für die Suche, Vorbestellung und Verleihfrist-Verlängerung von Büchern der städtischen Büchereien nicht oder noch nicht oder nicht mehr nutzen? (Mehrfachnennungen möglich)

Kein Internetzugang	☐
Bisher kein Bedarf	☐
Sicherheitsbedenken	☐
Mangelndes Vertrauen in die Stadt Wien	☐
Mangelndes Vertrauen ins Internet	☐
Wenig Nutzen / wenig Arbeitersparnis	☐
Unvollständige Informationen	☐
Unübersichtliche Homepage	☐
Angaben persönlicher Daten notwendig	☐
Kein persönlicher Kontakt	☐
Mangelnde eigene Erfahrungen im Umgang mit dem Internet	☐
Ablauf zu kompliziert	☐
Anderes: _____	

6. Falls Sie Bedenken bezüglich der Nutzung der Webseiten der Stadt Wien haben, was könnte dazu beitragen, diese Bedenken zu reduzieren oder zu beseitigen? (Mehrfachnennungen möglich)

Sicherheitserklärungen auf der Webseite	☐
Datenschutzerklärungen auf der Webseite	☐
Kursbesuch ..	☐
Übersichtlicher gestaltete Webseite (einfachere Navigation, Ablauf ...	☐
Unterstützung durch Hilfestellung - Supportangebot (z. B. Help-Button)	☐
Vorhandensein von Kontaktmöglichkeiten (E-Mail, Telefonnummer) ..	☐
Mehrsprachigkeit	☐
Positive Berichte in den Medien	☐
Positive Erfahrungen / Berichte von Freund/innen, Kolleg/innen oder Familie	☐
Kostensparnis (z. B. geringere Bearbeitungsgebühren, ...)	☐
Einsatz elektronischer Identifikation mittels Username / Password	☐
Einsatz elektronischer Identifikation mittels Bürgerkarte	☐
Einsatz elektronischer Identifikation mittels Biometrische Erkennungsverfahren (z. B. Fingerabdruck)	☐
Anderes: _____	

7. Wenn das Internet-Angebot nicht bekannt ist: Können Sie sich vorstellen das Internetangebot der städtischen Büchereien zu nutzen? (Mehrfachnennungen möglich)

Ja. Zur Informationsbeschaffung	☐
Ja. Zur Vorbestellung	☐
Ja. Zur Verlängerung der Verleihfrist	☐
Nein, weil	☐

Ihre Meinung ist uns wichtig. Helfen Sie uns, besser zu werden.

Mitarbeiter/innen-Fragebogen

1. Wir beurteilen Sie bei Ihren Kund/innen den Bekanntheitsgrad der Web-Seiten der städtischen Büchereien für die Suche, Vorbestellung und zur Verlängerung der Verleihfrist?

Angeschätzter Prozentsatz Ihrer Kund/innen, welche die Web-Seiten nutzen:	%	
Angeschätzter Prozentsatz Ihrer Kund/innen, welche die Web-Seiten kennen aber noch nicht genutzt haben:	%	
Angeschätzter Prozentsatz Ihrer Kund/innen, welche die Web-Seiten nicht kennen:	%	
Gesamt:	100 %	

2. Wofür – glauben Sie – nützen Ihre Kund/innen derzeit die Internetseiten der städtischen Büchereien? (Mehrfachnennungen möglich)

Zur Informationsbeschaffung	☐
Zur Vorbestellung	☐
Zur Verlängerung der Verleihfrist	☐
Anderes:	☐

3. Was glauben Sie, wie zufrieden sind Ihre Kund/innen mit dem Web-Angebot der städtischen Büchereien insgesamt?

	1	2	3	4	5	weiß nicht
(1 = sehr zufrieden / 5 = überhaupt nicht zufrieden)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Wo bzw. von wem – glauben Sie - haben Ihre Kund/innen über die Internetseiten der städtischen Büchereien gelesen bzw. gehört? (Mehrfachnennungen möglich)

Zeitungen / Zeitschriften	☐
Plakate	☐
Broschüren / Folder	☐
Mitarbeiter/innen der Stadt Wien	☐
Freunde/Freundin, Bekannte, Verwandte	☐
Arbeitgeber/in.....	☐
Anderes, und zwar:	

5. Was glauben Sie, was sind bzw. was könnten die Gründe sein, weshalb Ihre Kund/innen für die Suche, Vorbestellung und Verleihfrist-Verlängerung nicht oder noch nicht oder nicht mehr nützen? (Mehrfachnennungen möglich)

Kein Internetzugang	☐
Bisher kein Bedarf	☐
Sicherheitsbedenken	☐
Mangelndes Vertrauen in die Stadt Wien	☐
Mangelndes Vertrauen ins Internet	☐
Wenig Nutzen / wenig Arbeitersparnis	☐
Unvollständige Informationen	☐
Unübersichtliche Homepage	☐
Angaben persönlicher Daten notwendig	☐
Kein persönlicher Kontakt	☐
Mangelnde eigene Erfahrungen im Umgang mit dem Internet	☐
Ablauf zu kompliziert	☐
Anderes: _____	

6. Was glauben Sie könnte beitragen, die Bedenken gegen die Nutzung der städtischen Webseiten zu reduzieren oder zu beseitigen? (Mehrfachnennungen möglich)

Sicherheitserklärungen auf der Webseite	☐
Datenschutzerklärungen auf der Webseite	☐
Kursbesuch	☐
Übersichtlicher gestaltete Webseite (einfachere Navigation, Ablauf ...)	☐
Unterstützung durch Hilfestellung - Supportangebot (z. B. Help-Button)	☐
Vorhandensein von Kontaktmöglichkeiten (E-Mail, Telefonnummer) ..	☐
Mehrsprachigkeit	☐
Positive Berichte in den Medien	☐
Positive Erfahrungen / Berichte von Freund/innen, Kolleg/innen oder Familie	☐
Kostensparnis (z. B. geringere Bearbeitungsgebühren, ...)	☐
Einsatz elektronischer Identifikation mittels Username / Password	☐
Einsatz elektronischer Identifikation mittels Bürgerkarte	☐
Einsatz elektronischer Identifikation mittels Biometrische Erkennungsverfahren (z. B. Fingerabdruck)	☐
Anderes: _____	

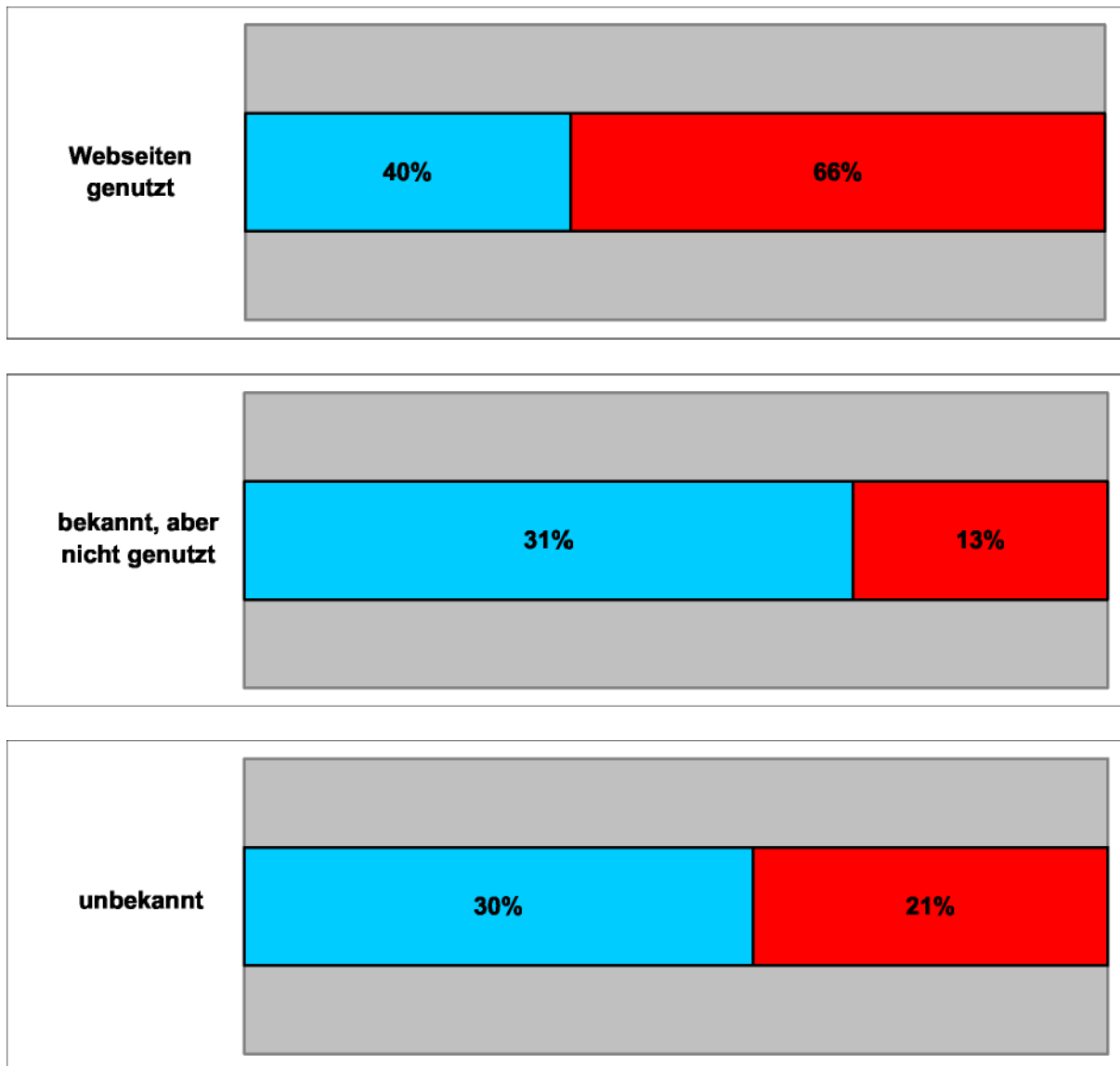
7. Wenn Sie zukünftig Ihre Kund/innen bei deren Besuchen über das Internet-Angebot der städtischen Büchereien informieren: Glauben Sie, dass die Kund/innen zur Erleichterung der Mediensuche, -ausleihe und Ausleihfrist-Verlängerung das Internetangebot der städtischen Büchereien nützen würden? (Mehrfachnennungen möglich)

Ja. Zur Informationsbeschaffung	☐
Ja. Zur Vorbestellung	☐
Ja. Zur Verlängerung der Verleihfrist	☐
Nein, weil	☐

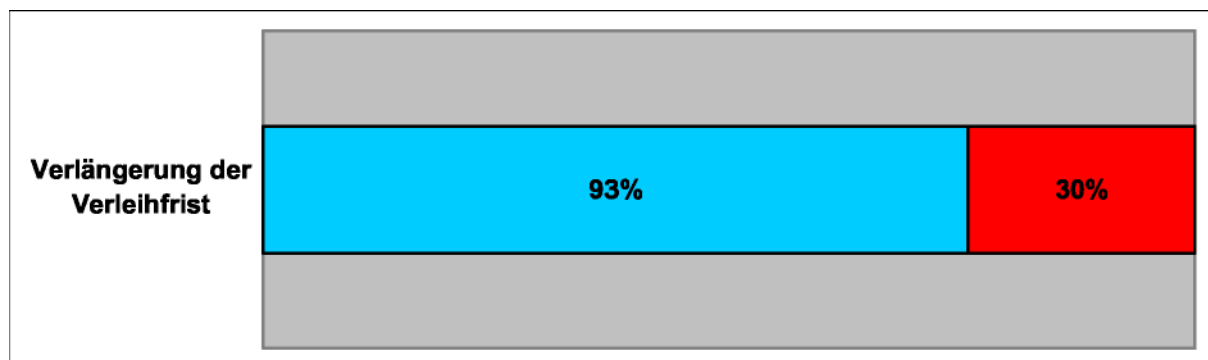
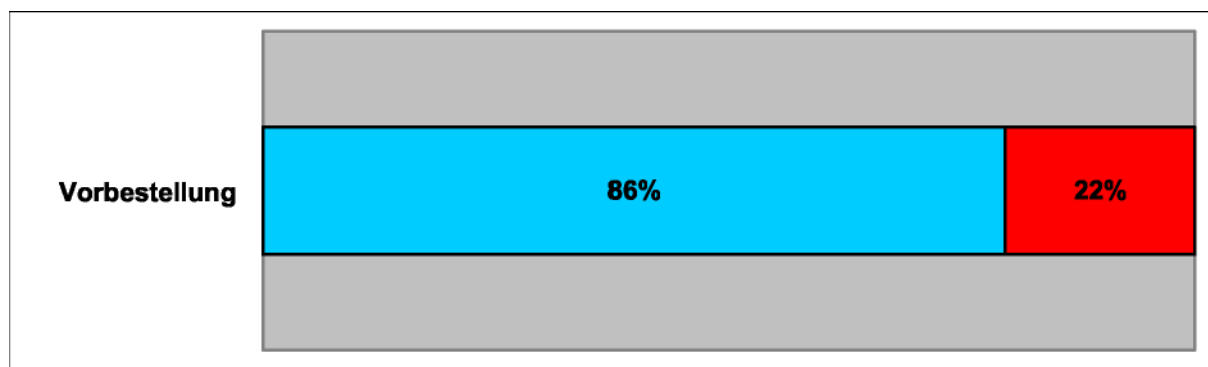
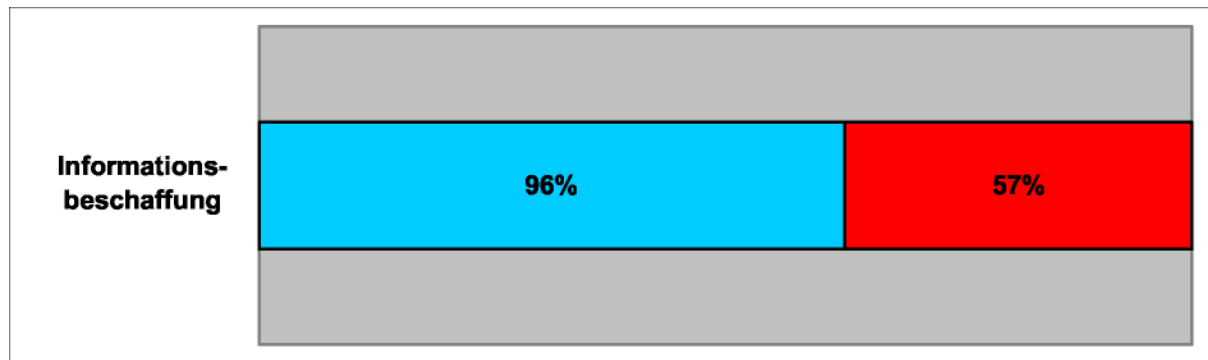
Ergebnisse der Selbstbild -/Fremdbildanalyse

Blau dargestellt ist der Einschätzungsgrad der MitarbeiterInnen, der rote Teil des Balkens spiegelt die Meinung der KundInnen wieder. In den beigefügten Tabellen befindet sich die Auswertung der schriftlichen Anmerkungen der Fragen 2, 4, 5, 6 und 7 der MitarbeiterInnenfragebögen. In den freien Textfeldern der KundInnenfragebögen waren keine Einträge angegeben.

Webseiten – Nutzung



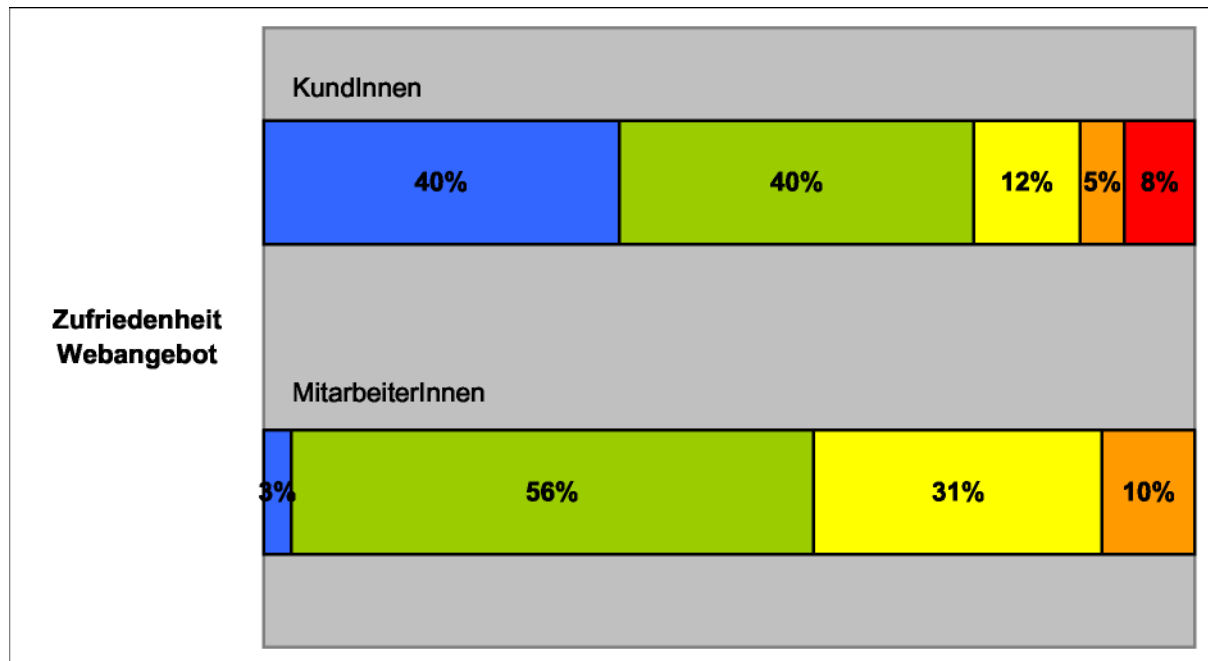
Webseiten – Nutzungsbedarf



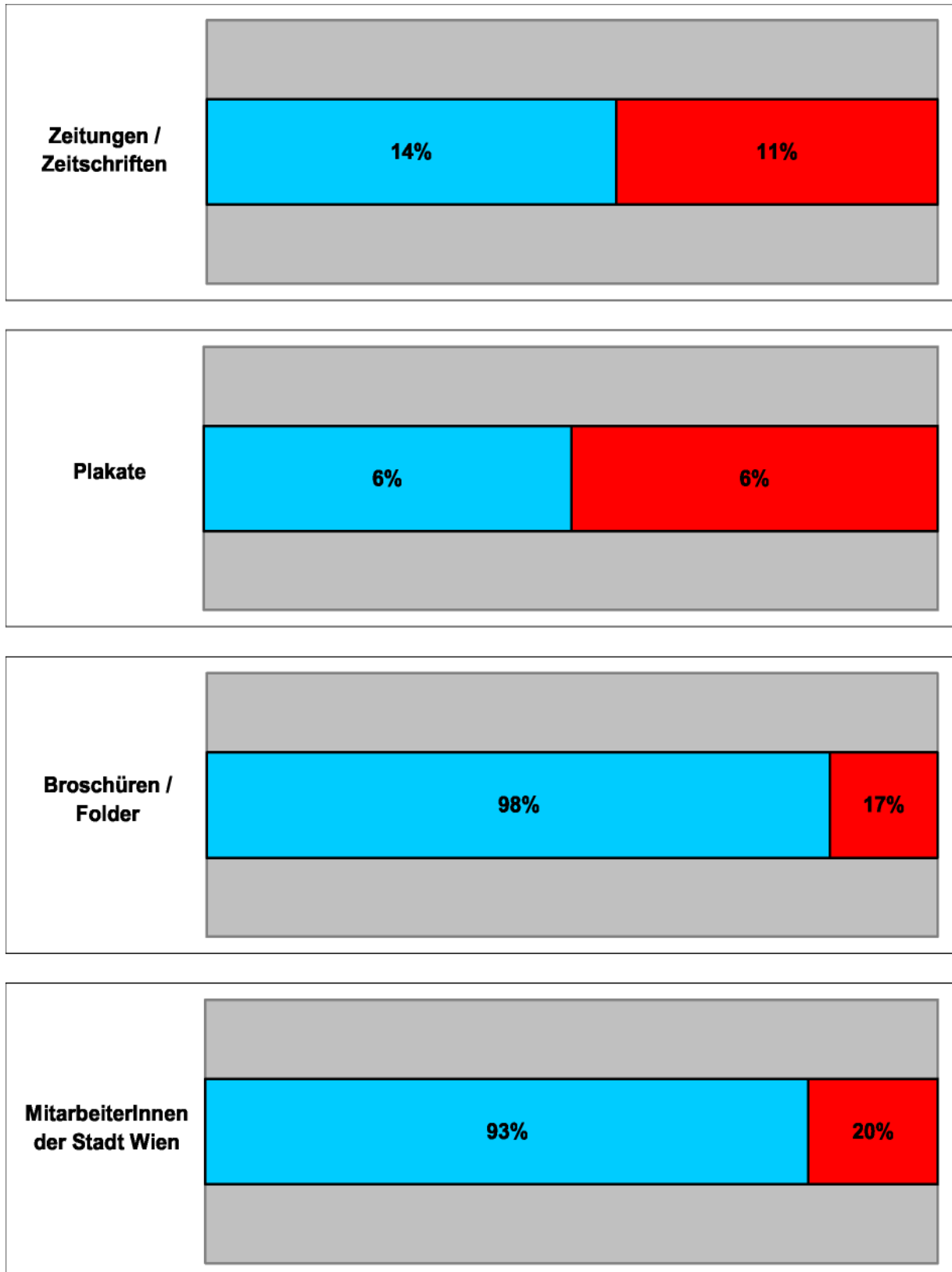
17% der MitarbeiterInnen sehen andere Gründe für die Nutzung der Internetseiten der städtischen Büchereien:

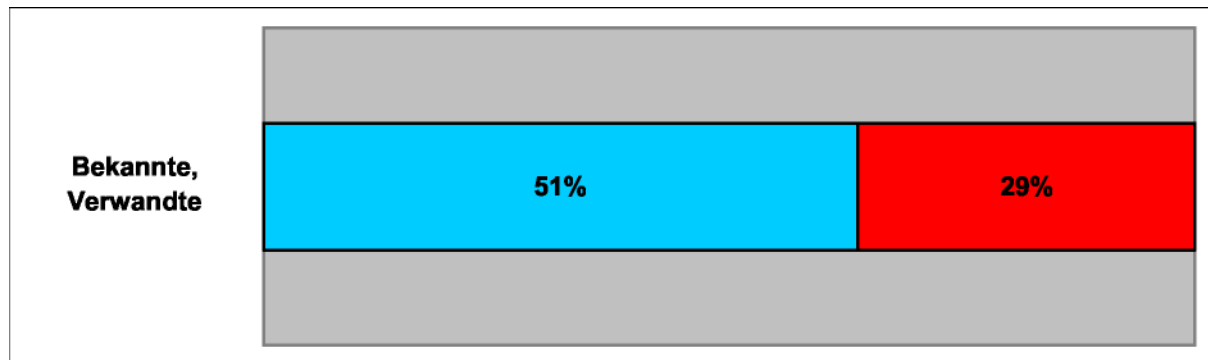
Anderes	1%	Computerspiele
	3%	Forum
	4%	Gästebuch (Beschwerden)
	1%	Kontoabfrage
	3%	Medienrecherche
	1%	Online-Abfrage
	4%	Veranstaltungen

Webseiten – Zufriedenheit mit dem Angebot



Blau	(1)	=	sehr zufrieden
Grün	(2)	=	eher zufrieden
Gelb	(3)	=	teils, teils
Orange	(4)	=	eher nicht zufrieden
Rot	(5)	=	überhaupt nicht zufrieden

Webseiten – Bekanntheitsgrad durch

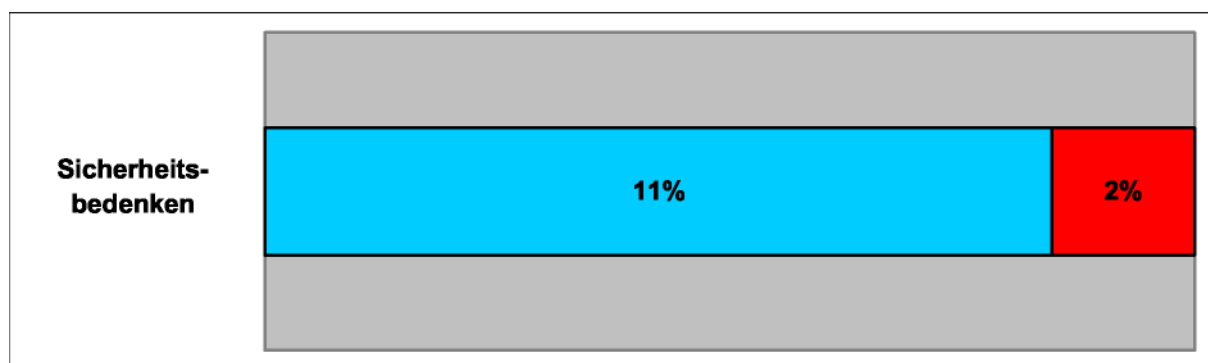
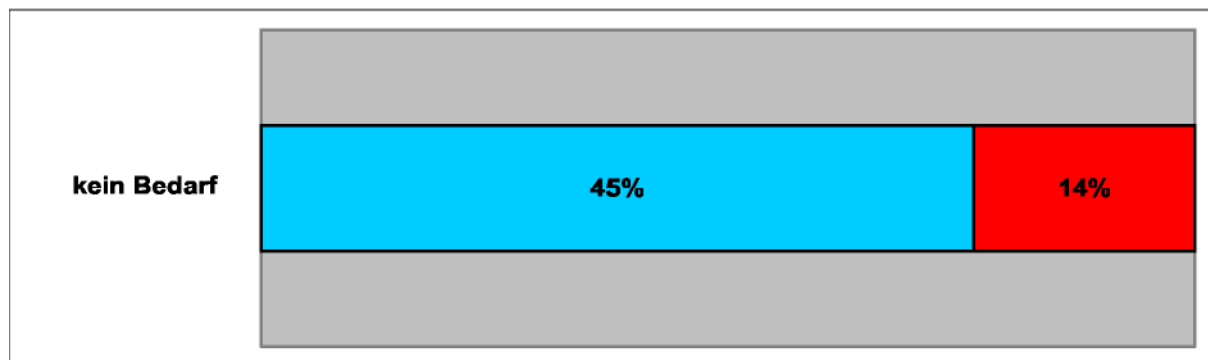
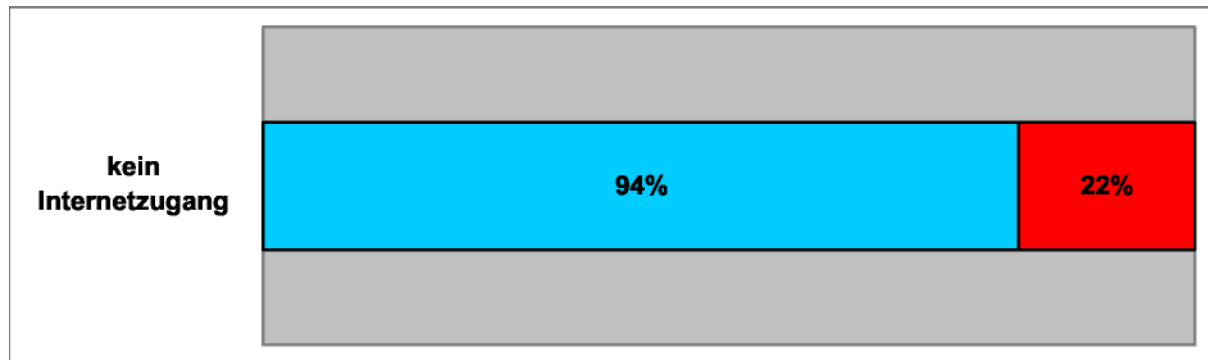


Die Antwortmöglichkeit ArbeitgeberIn wird von beiden Befragungsgruppen mit 0 % angegeben.

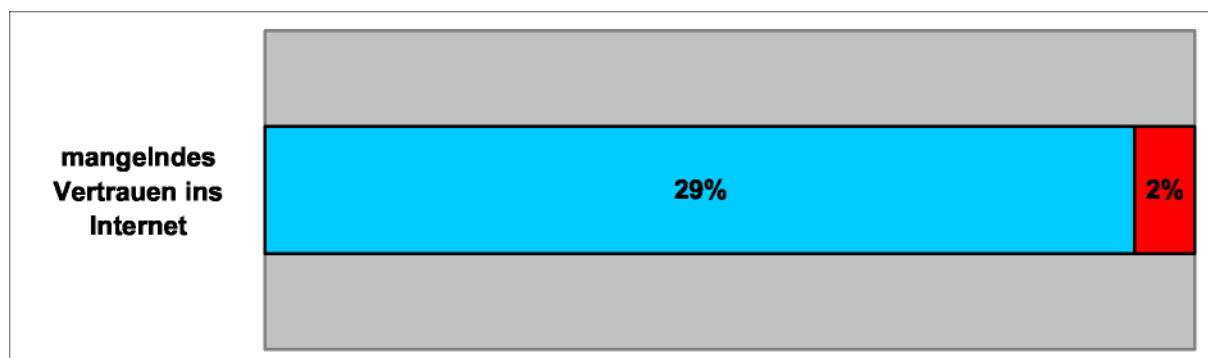
11 % der MitarbeiterInnen geben andere Bekanntheitsgründe an:

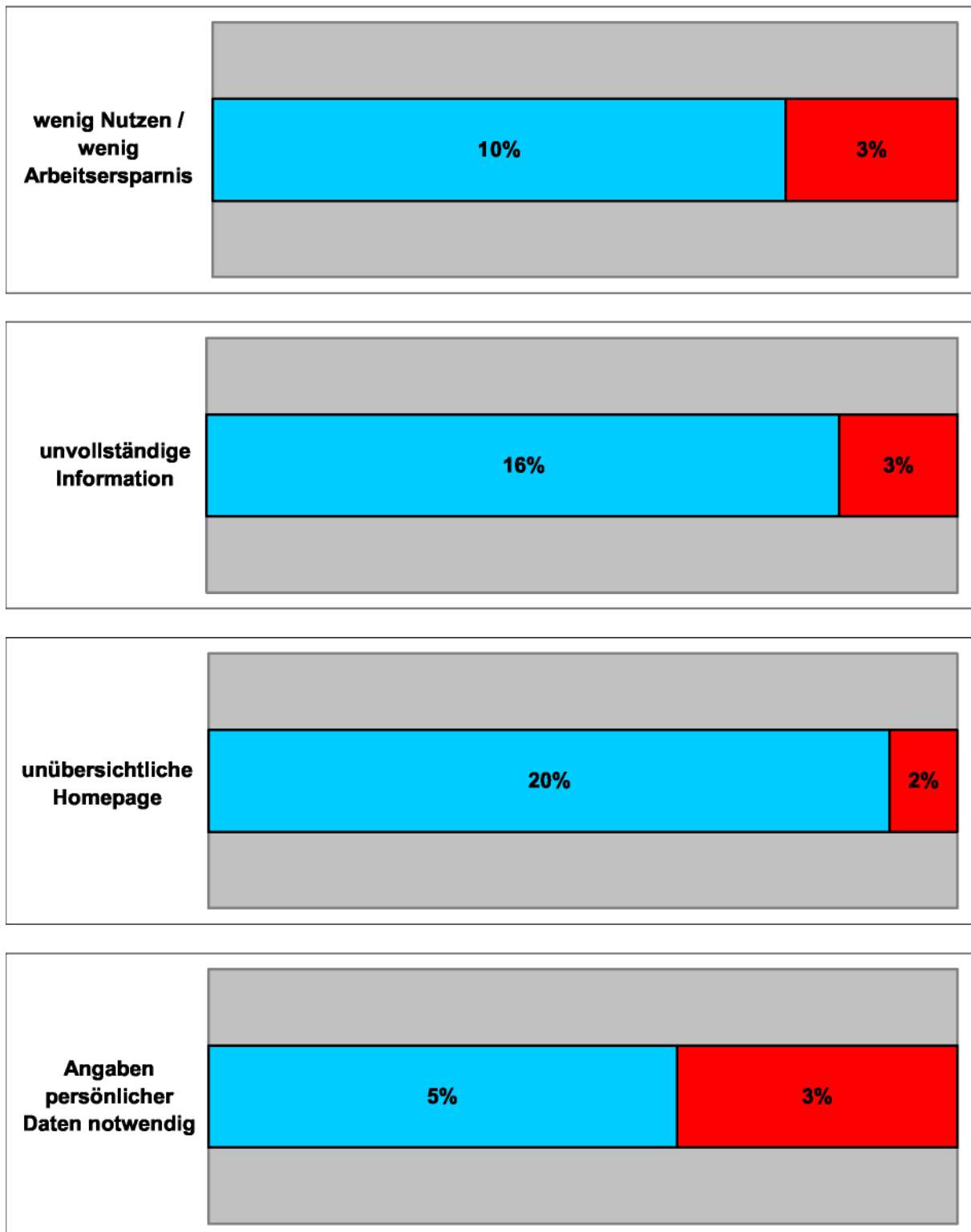
Anderes	1%	Bücherei
	1%	Bibliothekar
	1%	Ausleihbeleg
	6%	Belegausdruck
	1%	Unterricht
	1%	Internetsuche

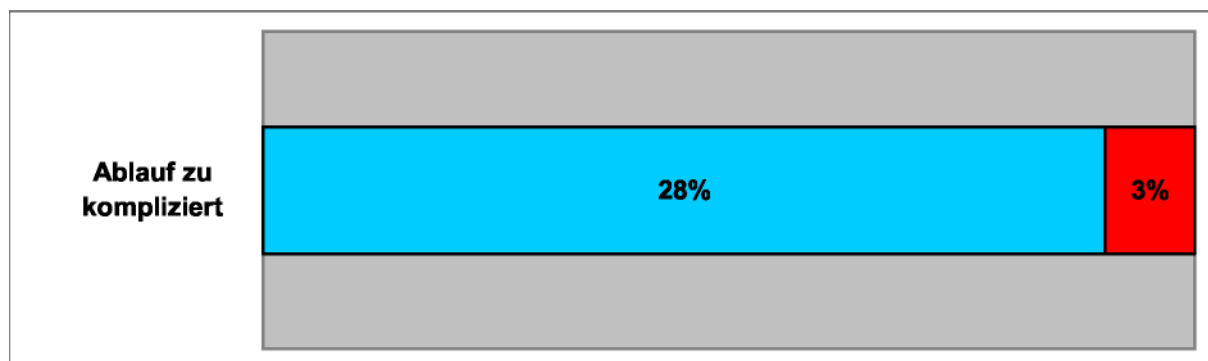
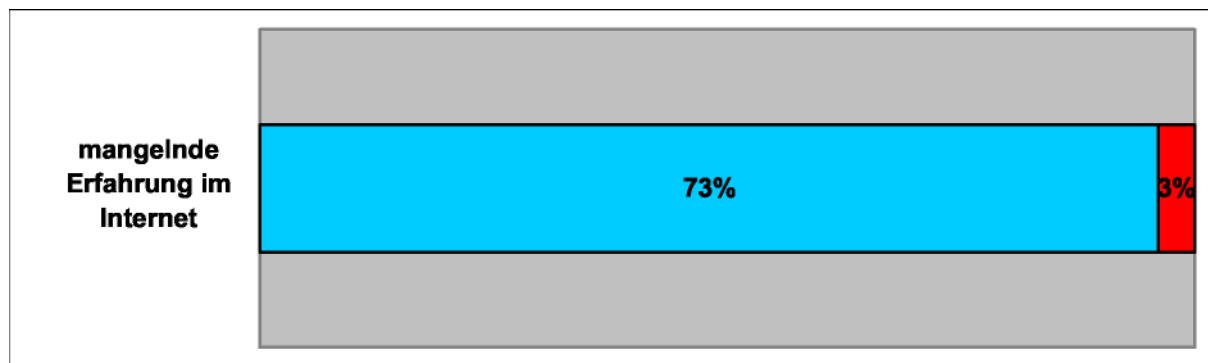
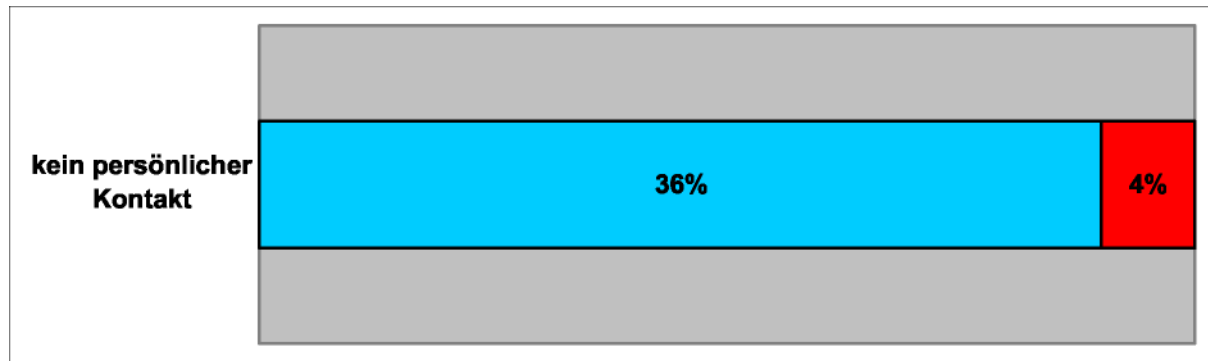
Webseiten – Ausschließungsgründe



Mangelndes vertrauen in die Stadt Wien wird von 1 % der KundInnen angegeben und von 0 % der Mitarbeiterinnen.

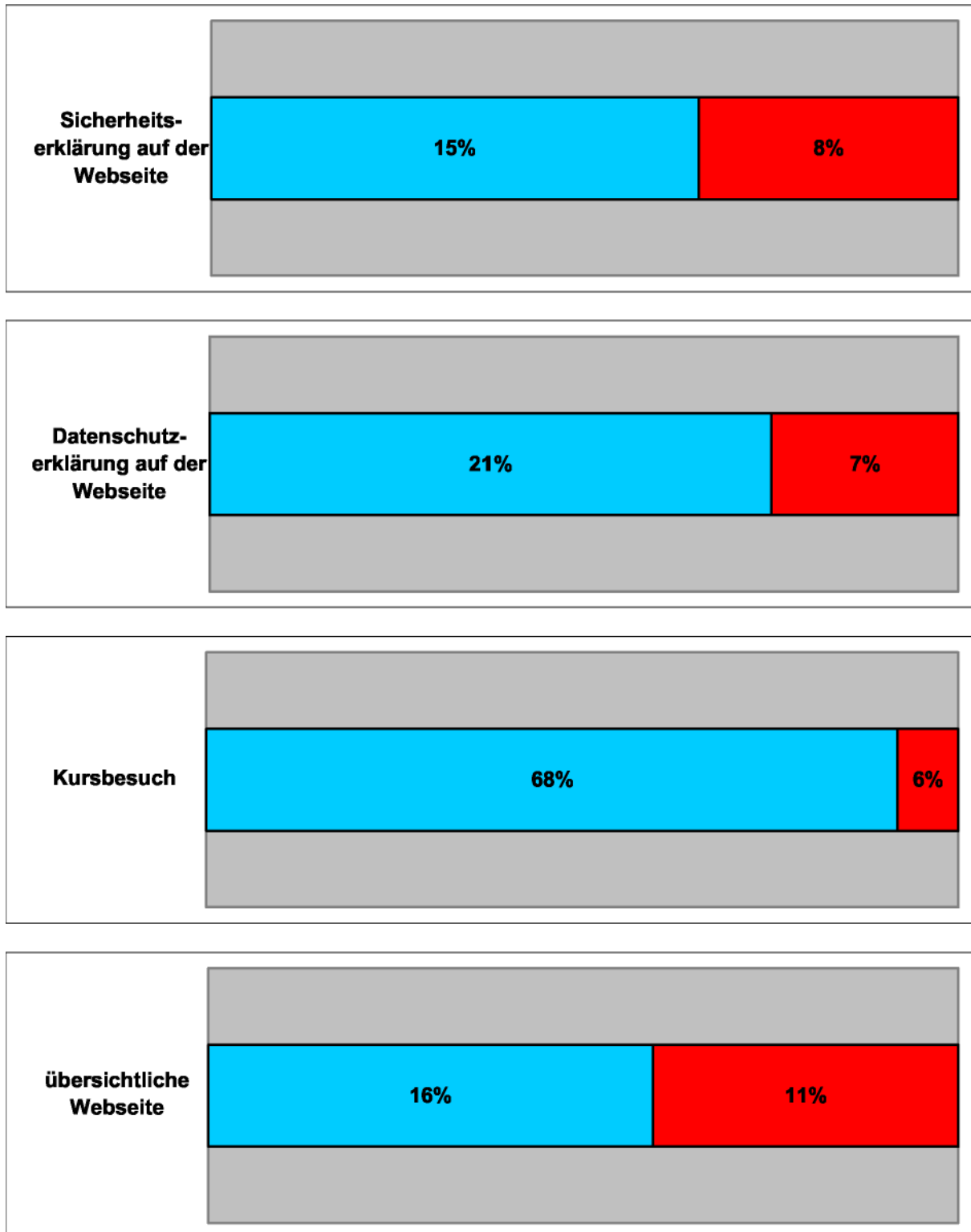


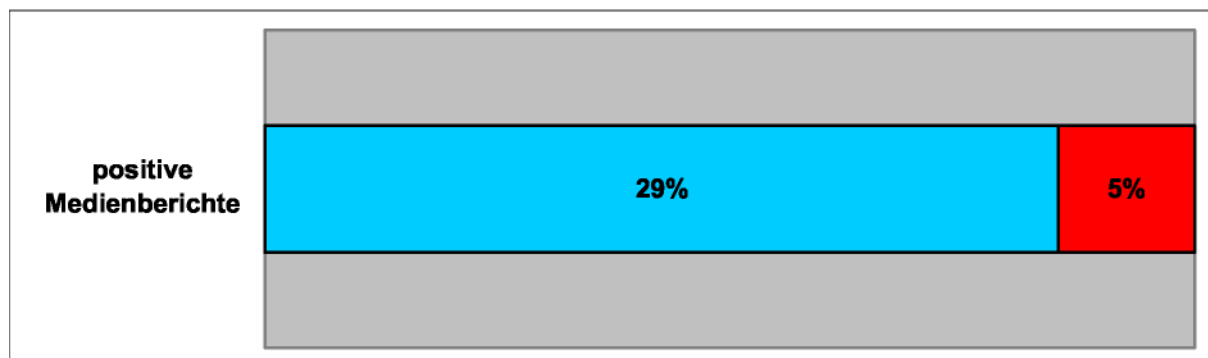
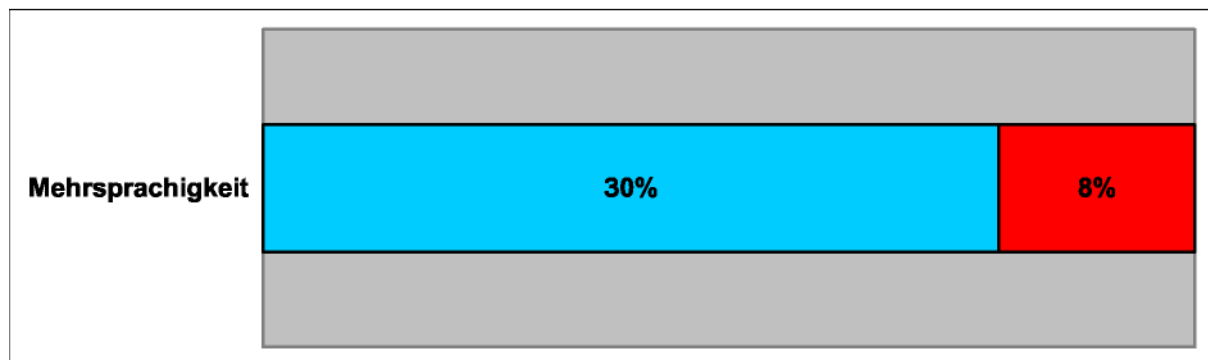
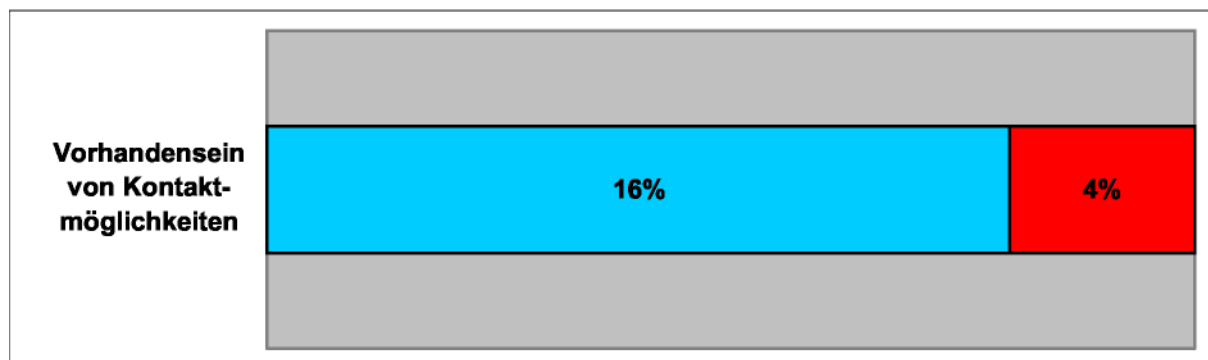
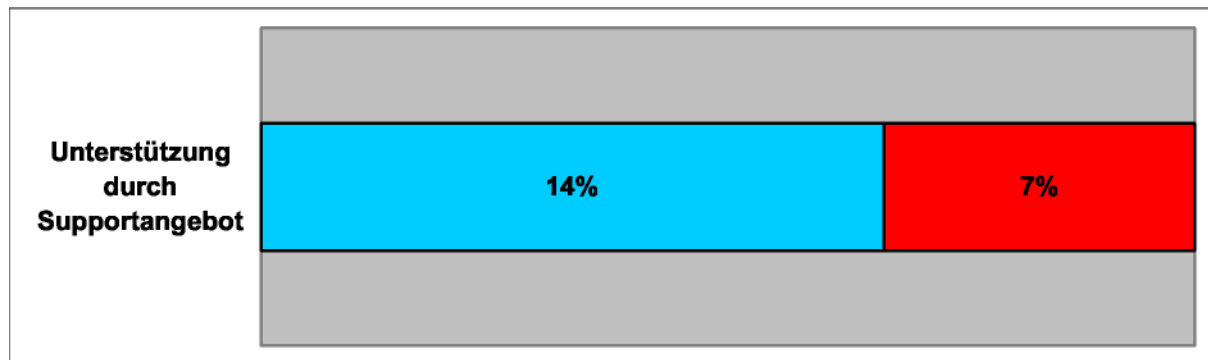


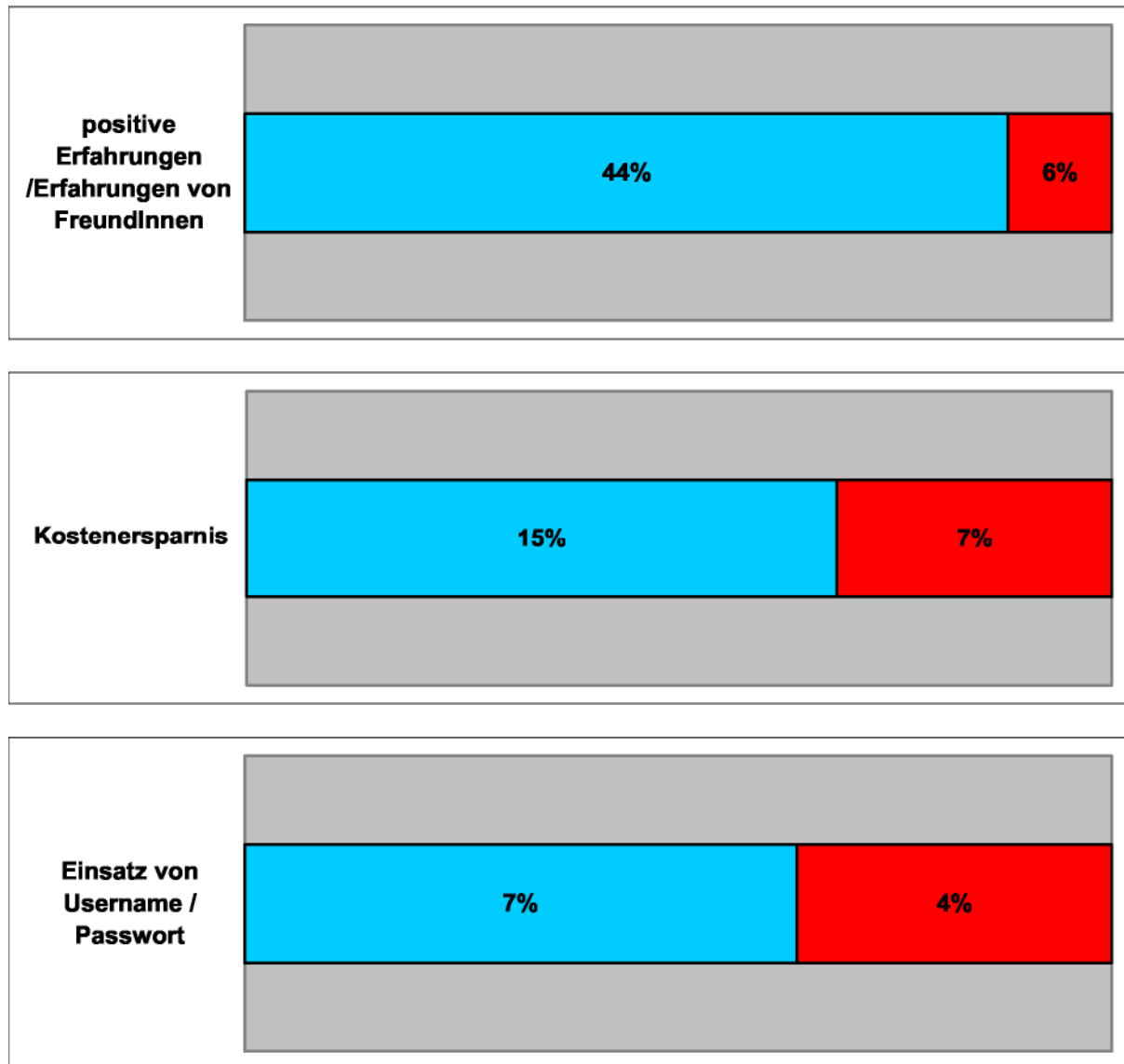


7 % der MitarbeiterInnen geben andere Gründe für die nicht oder noch nicht oder nicht mehr Nutzung an, 0 % der KundInnen:

Anderes	5%	Verlängerung ist fehleranfällig
	1%	ausführliche Anleitung fehlt
	1	Terminologie

Webseiten – Bedenken reduzieren





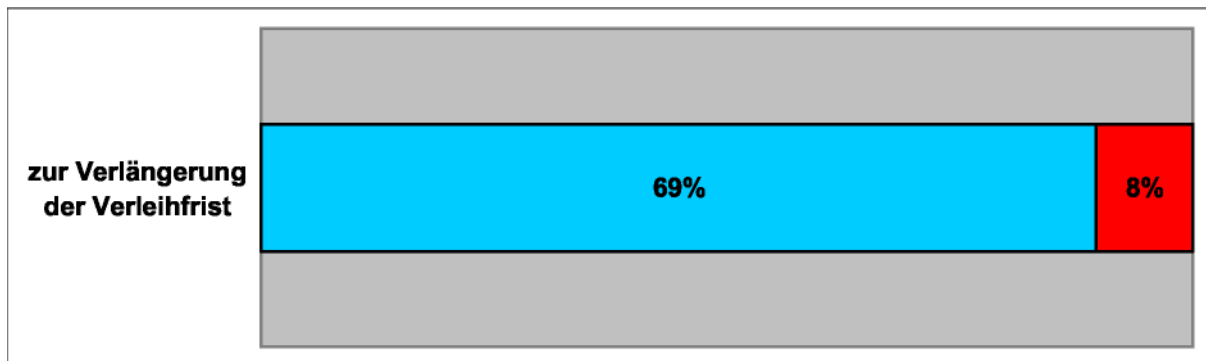
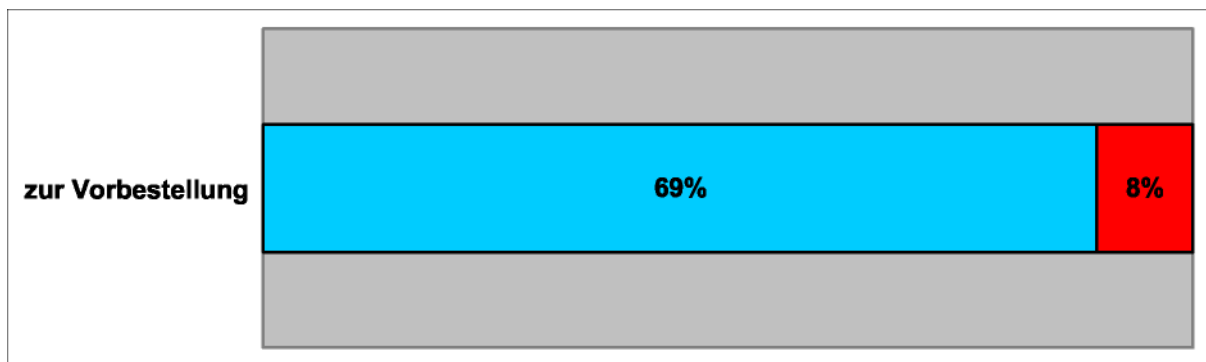
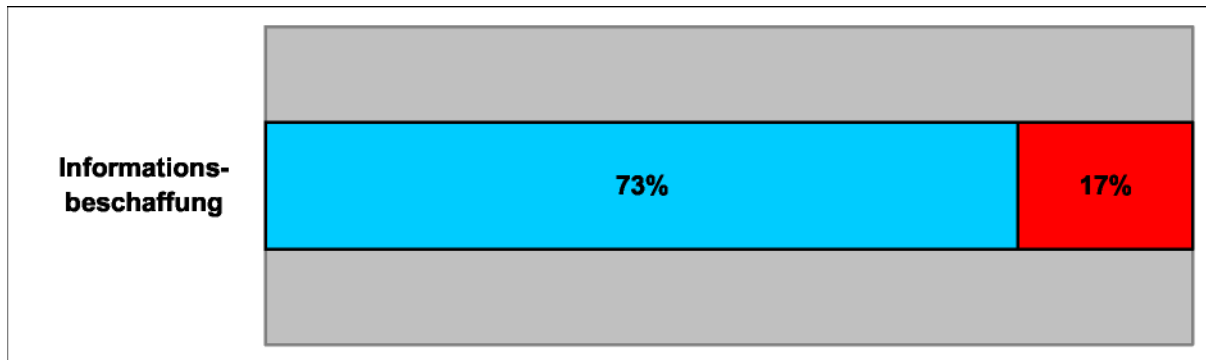
1 % der KundInnen befürworten den Einsatz einer elektronischen Identifikation mittels Bürgerkarte, 0 % der MitarbeiterInnen.

1 % der KundInnen befürworten den Einsatz einer elektronischen Identifikation mittels biometrischer Erkennungsverfahren, 0 % der MitarbeiterInnen.

7 % der MitarbeiterInnen geben andere Gründe zur Reduzierung der Bedenken der KundInnen an:

Anderes	1 %	Schulungsangebote für Ältere
	1%	bei Vorbestellung muss der Abholungsort klar festgelegt werden
	1%	einfacher Nutzung
	1%	freier Internetzugang
	1%	funktionierende Computer
	2%	Online-Terminologie

Webseiten – mögliche zukünftige Nutzung



16 % der MitarbeiterInnen glauben, dass die KundInnen trotz Informationen über das Webangebot dieses nicht nutzen werden:

Anderes	3%	trotz Hinweis keine Nutzung
	3%	kein Internetzugang
	4%	persönliche Betreuung gewünscht
	1%	zu kompliziert
	1%	nicht in Stammbücherei abholbar
	4%	anderes

Literaturverzeichnis:

Grund, Uwe:

Wie benutze ich eine Bibliothek? : Basiswissen, Strategien, Hilfsmittel / Uwe Grund ; Armin Heinen. - 2., überarb. Aufl. - München : Fink, 1996. - 270 S. : Ill., graph. Darst.

(Uni-Taschenbücher ; 1934)

Jahl, Christian: Hauptbücherei geht auf SeniorInnen zu. „Plan 60 – Treffpunkt Hauptbücherei.

In: Büchereien Wien : Jahresbericht (2004), S. 15

Jahl, Christian: Projekt „seniorInnenfreundliche Hauptbücherei“.

In: Büchereien Wien aktuell 24 (2004 / Februar) S. 16 f.

Jochum, Uwe:

Kleine Bibliotheksgeschichte / von Uwe Jochum. - 2., durchges. und bibliogr. erg. Aufl. Stuttgart : Reclam, 2003. – 232 S.

Kellner, Robert: <http://www.buechereien.wien.at>. Die Büchereien Wien im Internet.

In: Büchereien Wien : Jahresbericht (2000), S. 22 f.

Kraus, Rudolf: Lösungen finden. Die Entwicklungspartnerschaft der Büchereien Wien mit der Firma B.O.N.D. und der Stadtbücherei Stuttgart.

In: Büchereien Wien : Jahresbericht (2000), S. 21

Krießmann, Ulrike:

Die Notwendigkeit einer Systematik im OPAC am Beispiel der universellen Dezimalklassifikation / eingereicht von Ulrike Krießmann, 1995. - 49 S.

(Wien, ÖNB, bibliothekarische Hausarbeit, 1995)

Oszusky, Claus:

Die Überarbeitung der Österreichischen Systematik für Öffentliche Büchereien (ÖSÖB) : unter Berücksichtigung der bibliothekarischen Klassifikationstheorie / Claus Oszusky, 2004.

- 79 S. : Ill.

(Wien, BVÖ, Projektarbeit, 2004)

Pfoser, Alfred:

Die Wiener Städtischen Büchereien : zur Bibliothekskultur in Österreich / Alfred Pfoser. Mit einem Nachw. von Rudolf Richter. - Wien : WUV-Universitätsverl., 1994. - 264 S. : Ill.

Schirhuber, Erich: Alles neu im EDV-System der Büchereien Wien.

In: MA 13 / Büchereien Wien : Jahresbericht (2000), S. 19-21

Smrzka, Barbara:

Der Web-OPAC der Büchereien Wien : Usability Untersuchung / eingereicht von Barbara Smrzka, 2003. – 66 S., Anh. getr. Pag. : Ill.

(Krems, Univ. Master These, 2003)

Umstätter, Walther:

Einführung in die Katalogkunde : Vom Zettelkatalog zur Suchmaschine / Walther Umstätter ; Roland Wagner-Döbler. - Stuttgart : Hierseemann, 2005. - 171 S.

Yee, Martha M.:

Improving Online Public Access Catalogues / Martha M. Yee and Sara Shatford Layne. Chicago[u. a.]: American Library Association, 1998. – XV, 220 S.