

**Martina Rudat**  
Stadtbibliothek Graz  
Andrägasse 13, A-8020 Graz

# **„Bibliothek digital“**

**Die Onleihe der Stadtbibliothek Graz**

**Projektarbeit**  
**im Rahmen der hauptamtlichen Ausbildung**  
**für BibliothekarInnen**  
**(Ausbildungslehrgang 2008-2010/B)**

**19.1.2010**

# Inhaltsverzeichnis

1	Abstract	3
2	Einleitung	4
3	Ausgangssituation	6
3.1	Die Stadtbibliothek Graz	7
4	Leitende Fragen	8
5	Projektbeteiligte	8
5.1	Projektbeteiligte intern	8
5.2	Meine Rolle im Projekt	10
5.3	Projektbeteiligte extern	11
6	Die „Onleihe“ – Anbieter und Angebot	11
6.1	Das Unternehmen DiViBib GmbH	11
6.2	„Onleihe“ – was ist das überhaupt?	13
6.3	Arten von eMedien	17
6.4	Vorteile für die BenutzerInnen	17
6.5	Vorteile für die Bibliothek	18
7	Internetnutzung in Österreich	20
7.1	AIM-Statistik und Steigerungsraten	20
7.2	AIM-Einzelergebnisse und Inhalte der Internetnutzung	21
8	Projektziele	22
9	Ablauf des Projektes	23
9.1	Der Projektplan und seine Umsetzung	23
10	Öffentlichkeitsarbeit und Werbung	27
10.1	Logo „Bibliothek digital“	28
10.2	Stadtbibliotheks-Homepage Startseite	29
10.3	Bibliothek-digital-Startseite	30
10.4	Lesezeichen	30
10.5	Postwurffolder	31
10.6	Weitere PR-Maßnahmen	33
11	Statistiken und Ergebnisse	33
11.1	Entlehnungen	33
11.1.1	Vergleich mit anderen Onleihe-Bibliotheken	35
11.2	Beliebtheit der Medienkategorien	36
11.3	Bestleiher	38
11.4	Feedback der BenutzerInnen	38
11.5	Neuanmeldungen	38
11.6	Anfragen, Wünsche und Erwartungen	39
12	Abschließendes Fazit	41
13	Reflexion	44
13.1	Kritische Reflexion meiner Rolle	44
13.2	Kritische Reflexion des Themas	44
14	Literaturverzeichnis	47

**Martina Rudat**

**Stadtbibliothek Graz, Andräggasse 13, A-8020 Graz**

**„Bibliothek digital“ –**

**Die Onleihe der Stadtbibliothek Graz**

## **1 Abstract**

Die Öffentliche Bibliothek am Beginn des dritten Jahrtausends ist zunehmend im Wandel begriffen. Der traditionelle, eindeutig standortfixierte, ja fast hermetische Ort des Archivierens, Bewahrens und Anbietens von Wissen und Bildung in gedruckter Form wird in der modernen Informationsgesellschaft mehr und mehr zum flexiblen und hybriden Dienstleistungsanbieter, der, um am Puls der Zeit bleiben zu können, in die Pflicht genommen ist, Strömungen, Trends, technische und gesellschaftliche Weiterentwicklungen zu erkennen und entsprechend darauf zu reagieren. Dies betrifft vor allem die rasante Fortentwicklung digitaler Technologien und deren Auswirkung auf Informationsbeschaffung, Medienkonsum, soziale Kommunikation und Interaktion des Einzelnen. Die „digitale Bibliothek“, also das Angebot digitaler Medien zum Download als zeitgemäße Erweiterung des bibliothekarischen Medienbestandes, wird zum wesentlichen Bestandteil dieser Entwicklung. Ausgehend vom Status Quo und im Kontext der verstärkten Bedeutung der Informationstechnologien erläutert und dokumentiert die vorliegende Arbeit das aktuelle Projekt „Bibliothek digital“, die „digitale Filiale“ der Stadtbibliothek Graz im Internet, als (zeitgleich mit einer weiteren Bibliothek) erstes österreichisches Projekt dieser Art, evaluiert dieses anhand konkreter statistischer Ergebnisse, Feedbacks und Weiterentwicklungen seit dem Start im April 2009 und schließt mit einer Reflexion über das Thema und die Projekttrolle der Verfasserin.

## 2 Einleitung

Wissen, Bildung, Kommunikation und Kultur sind bedeutende Faktoren für eine positive Entwicklung unserer Gesellschaft. Öffentliche Bibliotheken nehmen hier eine Position in vorderster Reihe ein. Sie garantieren freien, leichten und unmittelbaren Zugang zu den verschiedensten Ausformungen gespeicherten und vernetzten Wissens, zu Informations- und Weiterbildungsangeboten, kulturellen Veranstaltungen und Aktivitäten. Als so genannte „Dritte Orte“ fungieren sie weiters als Treffpunkte und Stätten sozialer Interaktion und Kommunikation, im Idealfall als „Wohlfühlorte“, an denen man gern seine Freizeit verbringt – all dies unabhängig von Nationalität, Alter, Geschlecht, finanzieller Lage oder Wissensstand. Eine Fachstudie formuliert es so: *„Bibliotheken eignen sich hervorragend dazu, die neuen Informationstechnologien für jeden nutzbar zu machen, ungeachtet seiner wirtschaftlichen Verhältnisse und seines Wohnorts, Ordnung und Kontur in das irritierende und ständig wachsende Universum der Informationen zu bringen und den Zentrifugalkräften des modernen Lebens zu begegnen, indem sie soziale Einbindung fördern.“*<sup>1</sup>

Einzig die Erreichbarkeit der Angebote einer Öffentlichen Bibliothek war in der Vergangenheit durch die Tatsache eingeschränkt, dass die/der einzelne BenutzerIn darauf angewiesen war, den „physischen“ Standort der Bibliothek aufzusuchen. Wem aufgrund von Mobilitätsproblemen, gesundheitlichen Einschränkungen, familiären Verpflichtungen oder Berufstätigkeit während der Öffnungszeiten, Zeitmangel, zu großer Entfernung zum Wohnort etc. ein Besuch der Bibliothek nicht möglich war, der sah sich weitgehend von der Nutzungsmöglichkeit der vielfältigen Angebote ausgeschlossen. Dies steht aber in puncto Chancengleichheit – die Forderung gleicher und gleichwertiger Zugänge zu allen Bibliotheksangeboten für alle BürgerInnen – im eindeutigen Widerspruch zum wesentlichen Leitgedanken Öffentlicher Bibliotheken: Die aktuelle Konzeptschrift des Büchereiverbandes Österreichs (BVÖ) zur

---

<sup>1</sup> Benton Foundation, Libraries for the Future, 1997, zitiert nach: Conny Äng et al., Die Öffentliche Bibliothek als realer und virtueller Ort, Skriptum der Bertelsmann-Stiftung, [http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-9BC14FD9-29E60D1A/bst/Physisch\\_virtueller%20Ort.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-9BC14FD9-29E60D1A/bst/Physisch_virtueller%20Ort.pdf), S. 23

Weiterentwicklung der Öffentlichen Bibliotheken formuliert und fordert es eindeutig: *„Die wesentliche Herausforderung für die Öffentlichen Bibliotheken im Informationszeitalter ist es, Chancengleichheit im Zugang zur Information zu bieten. [...] Die Herstellung von Chancengleichheit beim Zugang zu neuen Informationstechnologien und der Abbau von Nutzungsbarrieren zählen daher zu den vordringlichsten Aufgaben der Bibliotheksarbeit.“*<sup>2</sup>

Dieser Widerspruch in Theorie und Praxis ist aber zunehmend in Auflösung begriffen, denn eine stetig steigende Zahl an Bibliotheksangeboten wird, unabhängig vom lokalen Ort Bibliothek, online bzw. digital verfügbar – 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, von jedem beliebigen Ort der Welt, an dem ein Anschluss ans World Wide Web vorhanden ist. Dieser Herausforderung, die sich hier und jetzt, am Beginn des dritten Jahrtausends, den Öffentlichen Bibliotheken stellt, ist aber nicht Genüge getan mit einer reinen Bereitstellung moderner Technologien. Viele, v.a. kleinere Büchereien bieten als „Zugeständnis an das Informationszeitalter“ lediglich in ihrem Räumlichkeiten PC-Terminals mit Internetzugang für ihre BenutzerInnen an. Dies kann aber nur ein erster kleiner Schritt auf dem Weg in die „digitale Zukunft“ sein. Wesentlich ist ein genereller Umdenkprozess durch alle Hierarchien, vom Träger bzw. den politischen Entscheidungsträgern über Bibliotheksleitung und Führungskräfte bis hin zur/zum einzelnen MitarbeiterIn – ein Prozess, der die Bibliothek nicht mehr nur als lokalen Ort in der Stadt oder Gemeinde, quasi als „Bücherausgabestelle“, begreift, sondern in einem größeren Rahmen sieht – im besten Falle als modernes, vernetztes, sich stetig wandelndes und neuen Strömungen anpassendes, hybrides Informations-, Kommunikations- und Technologiezentrum.

All dies erfordert, neben der möglichst auf neuestem Stand befindlichen technischen Ausstattung, auch ein kompetentes, gut ein- und stetig weitergeschultes Personal, ein ständiges Kommunizieren neuer Entwicklungen und Angebote nach außen (Stichwort Öffentlichkeitsarbeit), aber vor allem viel Interesse, Aufgeschlossenheit, Mut und Risikobereitschaft der impulsgebenden und entscheidungstragenden Personen gegenüber neuen Trends, Techniken

---

<sup>2</sup> Büchereiverband Österreichs „Die Zukunft gestalten – Chance Bibliothek. Konzept zur Weiterentwicklung der Öffentlichen Bibliotheken in Österreich“ [Broschüre], Wien 2009, S. 10-11

und Services. Ein solches Service stellt konkret die „Onleihe“ dar – das Angebot einer öffentlichen Bibliothek an ihre BenutzerInnen, digitale Medien von der Bibliothekshomepage herunterzuladen. So war denn auch die Einführung der „*Bibliothek digital*“ (unser Eigenname für die „Onleihe“) in der Stadtbibliothek Graz ein im besten Sinne „mutiges“ Projekt – gab es doch bisher keinerlei Erfahrungswerte aus Öffentlichen Bibliotheken in Österreich, und nur wenige und schwer zugängliche aus den Nachbarländern. In Österreich war die Stadtbibliothek Graz (in etwa zeitgleich mit der Stadtbibliothek Salzburg) ein echter Pionier und wagte erstmals diesen „Sprung ins kalte Wasser“.

### **3 Ausgangssituation**

Nicht erst seit Beginn ihres umfangreichen Neugestaltungs- und Modernisierungsprozesses vor ca. fünf Jahren ist die Stadtbibliothek Graz bekannt und geschätzt als wichtiges und unverzichtbares Zentrum für Bildung und Information, Kommunikation und Integration in der Landeshauptstadt, sowie als stets verlässlicher Garant für ein qualitativ hochwertiges und quantitativ umfangreiches Medien-, Veranstaltungs- und Serviceangebot in der steirischen Kultur- und Leselandschaft. Was die Stadtbibliothek aber darüber hinaus besonders auszeichnet, ist die Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Ideen, Konzepten und Projekten – beispielhaft sei hier das „Postservice“ (die kostenfreie Zustellung online bestellter Medien an eine Grazer Postfiliale eigener Wahl – für Mobilitätsbehinderte auch kostenfrei an die Wohnadresse) genannt, das nun im vierten Jahr seines erfolgreichen Bestehens noch immer in Europa einzigartig ist.

Somit war das Sondieren der technisch noch jungen, aber innovativen und zukunftsweisenden Möglichkeit des Online-Zugriffs auf entlehbare digitale Medien ein folgerichtiger Schritt, der sich auf dem Bibliothekarstag in Mannheim im Sommer 2008 beim Erstkontakt der Bibliotheksleitung zum deutschen eMedien-Anbieter DiViBib konkretisierte. Aus Österreich gab es noch keinerlei Erfahrungen mit dieser Art des Medienangebots, einzig die Bibliothek Salzburg hatte sich etwa gleichzeitig entschlossen, ebenfalls digitale Medien anzubieten. Hier bot sich wieder einmal die Chance, eine echte „Vorreiterrolle“ zu

übernehmen, und nach budgetärer Abklärung und Genehmigung durch die diensthöheren Stellen konnte das Projekt in Angriff genommen werden.

### **3.1 Die Stadtbibliothek Graz**

An dieser Stelle möchte ich zur Erläuterung zunächst stichwortartig einige „Eckdaten“ der Stadtbibliothek Graz, ihrer Angebote, Services und einige Statistikwerte darstellen:

- 8 Standorte mit ca. 2.200 qm Raumangebot
  - Hauptbibliothek Zanklhof mit Mediathek
  - Sechs Zweigstellen
  - Bücherbus mit 23 Ausleih-Haltestellen
  - Neue, größte Zweigstelle derzeit im Bau: Stadtbibliothek Graz Nord, ca. 700 qm, Eröffnung ca. Anfang 2011
- Medienbestand 2009 ca. 194.000
  - Davon knapp 20 % AV-Medien bzw. digitale Medien
  - Rund 10 % Erneuerungsquote
  - Umfangreiches Fremdsprachenangebot
- 38 PC-Arbeitsplätze für BenutzerInnen
  - mit Schulungen und Beratung für SeniorInnen
- LABUKA – die Bücherinsel
  - Umfangreiches Leseanimations- und Literaturveranstaltungs-Programm für Kinder und Jugendliche
  - Rund 100 Themenpakete („mobile Bibliotheken“) für Schulen, Horte und Kindergärten
- Postservice
  - Medien-Zustellung an alle Grazer Postfilialen
  - Wahlweise Zusendung an Wohnadresse
  - Medienumschlag im Postservice 2009: fast 50.000 Medien
- Ringleihe
- Gebühren
  - Für Kinder und Jugendliche sind alle Services kostenlos
  - Jahresgebühr für Erwachsene EUR 10,-/Jahr (2009)

- Statistik
  - 851.000 Entlehnungen (2009)
  - 382.000 BesucherInnen (2009)
  - 6.000 Neuanmeldungen (2009)
  - Rund 450 Schulklassenbesuche (2009)
  - Veranstaltungen: rund 350 im Jahr 2009, davon ca. 90% für Kinder (LABUKA), mit gesamt fast 8.000 BesucherInnen
  - Internetnutzung / Homepage:
    - Rund 39.600.000 Aufrufe der gesamten Site bisher
    - Rund 1.030.000 eindeutige BesucherInnen der Site

## 4 Leitende Fragen

Folgende Leitfragen bestimmen die vorliegende Projektarbeit:

Ist es, im Allgemeinen für Öffentliche Bibliotheken und im Speziellen für die Stadtbibliothek Graz, sinnvoll, ihr Medienangebot in Hinblick auf Download-Medien zu erweitern? Ist diese Erweiterung erfolgreich, wird sie von den BenutzerInnen gut angenommen? Gewinnt die Stadtbibliothek durch das Service neue BenutzerInnen und kann sich die Onleihe auch auf längere Sicht als fester Bestandteil unseres Angebotes etablieren?

## 5 Projektbeteiligte

### 5.1 Projektbeteiligte intern

Neben den mittelbar Projektbeteiligten – dem Träger bzw. den politischen Entscheidungsträgern, dem Abteilungsvorstand des Kulturamtes im Magistrat Graz als nächstdiensthöherer Stelle, ferner dem Anbieter DiViBib – waren und sind innerhalb der Stadtbibliothek Graz unmittelbar drei Personen wesentlich in das Projekt eingebunden. Dies ist an erster Stelle die Bibliotheksleiterin, Frau Mag.a Roswitha Schipfer, weiters der EDV-Verantwortliche der Stadtbibliothek, Herr Ing. Nikolaus Kirchsteiger, sowie drittens die Verfasserin dieser

Projektarbeit. Um das Gelingen zu sichern, muss natürlich durch alle Phasen des Projektes ein ständiger Informations- und Gedankenaustausch der beteiligten Personen stattfinden. Aufgrund der räumlichen Nähe und des direkten Kontaktes miteinander (alle unmittelbar Beteiligten haben ihren Arbeitsplatz in den zentralen Verwaltungsräumlichkeiten der Stadtbibliothek) war und ist dies stets gewährleistet.

Frau Mag.a Schipfer hat die Leitung und Aufsicht über das Projekt und die Projektplanung inne; dies umfasst u.a. ständigen Kontakt und Austausch mit den diensthöheren Stellen, Verhandlungen und Vertragsabschluss mit dem Anbieter, maßgebliche Entscheidungen über Art und Umfang der bestellten e-Medien-Pakete, Aktionen in puncto Werbung/PR, Pressekontakte u.v.m. Herrn Ing. Kirchsteiger obliegt die EDV-technische Ausgestaltung des Services, seine Implementierung auf der Stadtbibliotheks-Homepage, die Erstellung der e-Medien-Icons (Piktogramme) und sonstiger optisch-webdesignerischer Hilfen, der ständige Kontakt mit dem Anbietersupport in Bezug auf technische Probleme und Änderungswünsche, das Einpflegen neuer eMedien usw.

Die MitarbeiterInnen der Stadtbibliothek Graz wurden insofern in das Projekt mit einbezogen, als dass sie von Beginn der Planungsphase an – im Sinne einer von der Bibliotheksleitung stets praktizierten transparenten und offenen, die/den Einzelne/n mit einbeziehenden Unternehmenskultur – im Rahmen von Dienstbesprechungen, Rundmails, Einzelgesprächen etc. über das Projekt, seine Ziele, Herausforderungen und Fortschritte informiert wurden. Weiters wurden die MitarbeiterInnen unmittelbar mit einbezogen, indem sie sich bei Interesse (u.a. bei der Namensfindung für das Service) aktiv einbringen und mitgestalten konnten.

Schlussendlich ist auch die Katalogisierungsabteilung am Projekt beteiligt, da sie laufend allen eMedien-Dateien von unserer Seite zwecks Eingliederung in den Bibliotheks-OPAC und besserer Auffindbarkeit im Katalog eine diesem angeglichene Systematik hinzufügt. Diese „Aufwertung“ jedes einzelnen eMedien-Katalogisats bietet den BenutzerInnen einen erheblichen zusätzlichen Komfort bei der Medienrecherche und -auswahl. Hier handelt es sich um ein

außergewöhnliches Zusatzfeature, welches aufgrund des hohen Zeit- und Arbeitsaufwandes außer von der Stadtbibliothek Graz unseres Wissens nur von zwei weiteren Onleihe-Bibliotheken im gesamten deutschsprachigen Raum angeboten wird.

## **5.2 Meine Rolle im Projekt**

In meiner Rolle als Assistentin der Bibliotheksleitung in der Verwaltung der Stadtbibliothek Graz war ich von Beginn an in das Projekt „Bibliothek digital“ eingebunden – weshalb es für mich auch ein logischer Schluss war, dieses als Thema der vorliegenden Projektarbeit zu wählen. Ich war und bin betraut mit allen Projektangelegenheiten, die nicht direkt von der Bibliotheksleitung durchgeführt werden mussten und müssen; dabei handelt es sich z.B. um Beiträge zur Namensfindung für das Service, um das Verfassen von Texten für Pressemitteilungen und sonstige Werbe- und Informationsschriften der Stadtbibliothek, speziell auch für unseren Imagefolder (der in ca. 125.000er Auflage ein- bis zweimal jährlich an alle Grazer Haushalte per Postwurfsendung übermittelt wird). In meiner Verantwortung liegt ferner die Erstellung von Nutzungsstatistiken verschiedenster Art, die über ein spezielles Modul des Anbieters abgerufen werden können. Ich halte Kontakt zum Anbieter in Spezialfragen und Wünschen sowie übernehme in Zusammenarbeit mit Herrn Ing. Kirchsteiger auch die Bearbeitung und Beantwortung von Nutzeranfragen, die telefonisch, per E-Mail und über ein Kontaktformular auf der Stadtbibliotheks-Homepage an uns herangetragen werden. Auch interne Anfragen von MitarbeiterInnen zum neuen Service gelangen zu mir. Weiters bin ich verantwortlich für Auswahl und Einstellung des „eMedien-Tipp des Tages“ – ein aktueller Medienvorschlag, der im täglichen Wechsel auf der Homepage erscheint (vgl. Punkt 10.6). Darüber hinaus gehört zu meinem Aufgabenbereich die eigenverantwortliche Auswahl und Bestellung neuer eMedien, die einmal pro Monat aus dem aktuellen DiViBib-Angebot nachgeordert werden, in einem budgetären Gesamtrahmen von derzeit EUR 5.000,- pro Jahr. Schließlich obliegt mir die ständige Beobachtung, Dokumentierung und Evaluierung des Projektes im Rahmen meiner Projektarbeit.

### **5.3 Projektbeteiligte extern**

Externe Berater/Projektbeteiligte wurden nur in Teilbereichen hinzugezogen; hierbei handelt es sich speziell um die Mitarbeit der Grafikagentur „cactus design“ – ein in Graz ansässiges Unternehmen, mit dem die Stadtbibliothek Graz schon seit Jahren erfolgreich kooperiert und das u.a. für die grafische Gestaltung etlicher Werbematerialien (Postwurf-Folder etc.) und Logos verantwortlich ist. So auch hier: „cactus design“ wirkte bei der Namensfindung des neuen Services mit, gestaltete in Abstimmung mit der Bibliotheksleitung/ dem Projektteam das Bibliothek-digital-Logo, schuf (wesentlich nach Vorgaben und Ideen der Stadtbibliothek) das grafische Design des Bibliotheksfolders, in welchem die Onleihe in Bild und Text grazweit vorgestellt wurde, sowie des eigens für die Bewerbung der „Bibliothek digital“ kreierten Lesezeichens (vgl. a. Punkt 10.4).

An dieser Stelle wäre auch der Anbieter DiViBib zu nennen, der (natürlich im eigenen Sinne) eine extern beratende und bei der Projektplanung unterstützende Funktion innehatte. Mehr über DiViBib im folgenden Kapitel.

## **6 Die „Onleihe“ – Anbieter und Angebot**

### **6.1 Das Unternehmen DiViBib GmbH**

Die DiViBib GmbH, Firmenstandort Wiesbaden/Deutschland, Homepage: <http://www.divibib.com> (im Bild auf der Folgeseite ist die DiViBib-Homepage abgebildet), ist ein noch relativ junges Unternehmen, welches 2005 gegründet wurde und eine Tochtergesellschaft der ekz Bibliotheksservice GmbH (Reutlingen/Deutschland, marktführender Dienstleister für Bibliotheken im deutschsprachigen Raum) ist.

DiViBib – das Namenskürzel steht für „**D**igitale **V**irtuelle **B**ibliothek“ – will laut eigener Vision „*das Modell der öffentlichen Bibliotheken auf das Internet und digitale Medien transformieren [...] Die DiViBib GmbH versteht sich als Partner der Bibliotheken [...] auf dem Weg in das digitale Zeitalter. Das ambitionierte*

Ziel ist der zeitlich und räumlich unabhängige Zugang zur barrierefreien Nutzung neuester digitaler Medien für jeden Interessierten.“<sup>3</sup>



Abbildung 1 © DiViBib GmbH

DiViBib operiert mit einem vergleichsweise kleinen, aber hochspezialisierten Team (ca. 20 MitarbeiterInnen) mit professionellen Kompetenzen aus Bibliothekswesen, Verlagsarbeit und IT-Systementwicklung. Als Antwort auf die tiefgreifenden Umwälzungen im Medienmarkt hat DiViBib das Konzept der "Onleihe" entwickelt und stellt dieses interessierten Bibliotheken im deutschsprachigen Raum zur Verfügung. Die Onleihe soll natürlich keine Konkurrenz zur „physischen“ Bibliothek darstellen, sondern deren Angebot sinnvoll und zukunftsweisend erweitern. DiViBib bietet an, für Bibliotheken mit den entsprechenden Verlagen zu verhandeln und für BibliotheksnutzerInnen interessante eMedien-Lizenzen (aus einem Gesamtpool von inzwischen rund 35.000 Stück, davon 20.000 eBooks und 7.000 eAudios) zu erwerben und diese den Bibliotheken zum Erwerb anzubieten, die die Dateien wiederum ihren NutzerInnen zum Download zur Verfügung stellt.

<sup>3</sup> DiViBib GmbH, Homepage, <http://www.divibib.com/17.0.html>, 1.10.2009

Darüber hinaus bietet DiViBib (auch im laufenden Betrieb) ein ständiges Komplettservice, das folgende Dienstleistungen umfasst:

- Implementierung der Onleihe-Plattform als digitale Filiale der Bibliothek
- Betrieb der Onleihe internetbasiert (ohne Installationsnotwendigkeit)
- Mediierschließung / Bereitstellung der Katalogisate im MAB2-Format
- Ständige Betreuung und Support des laufenden Betriebs

An dieser Stelle zunächst einige erklärende Worte zum konkreten Begriff der Onleihe und ihrer Anwendung in der Praxis.

## **6.2 „Onleihe“ – was ist das überhaupt?**

Diese etwas sperrige Wortschöpfung bezeichnet ein Modell, das sowohl Bibliotheken als auch ihren NutzerInnen große Vorteile und Chancen bietet. Eine Onleihe ermöglicht Öffentlichen Bibliotheken, "bei ihren Kunden zu bleiben" und gleichermaßen sich jüngeren BibliotheksnutzerInnen stärker zu nähern. Auch die NutzerInnen profitieren durch den einfachen und komfortablen Zugang zu digitalen Medien. Dieser Zugang funktioniert konkret wie folgt:

Die/der interessierte NutzerIn öffnet mittels eines normalen Internetbrowsers die Homepage „ihrer/seiner“ Bibliothek, die mit einem Klick direkt vernetzt ist mit dem Onleihe-Angebot – alternativ kann sie/er auch direkt die Website des Onleihe-Angebotes aufrufen. Hier kann sie/er nun unmittelbar das Angebot an digitalen Medien („eMedien“) der Bibliothek betrachten, durchstöbern und über Hör- oder Leseproben auch „antesten“. Sie/er ist in der Lage, nach Medienarten oder Themenbereichen zu suchen oder über eine Volltextsuche ganz bestimmte Medien zu finden. Natürlich sieht sie/er auch gleich, ob die Medien derzeit entlehnt bzw. wann sie voraussichtlich wieder verfügbar sind.

Möchte sie/er ein bestimmtes Medium ausleihen, so ist es notwendig, dass sie/er sich online mit Benutzernummer und Passwort einloggt. Sollte ein/e InteressentIn noch nicht als NutzerIn registriert sein, so muss sie/er sich zunächst ganz regulär bei ihrer/seiner Bibliothek als solche/r anmelden – auf

diese Weise wird gewährleistet, dass sie/er der Bibliothek auf jeden Fall bekannt ist und somit der persönliche Kontakt nicht vollständig „auf der Strecke bleibt“. Vor allem aber ist auf diese Art sichergestellt, dass das Service nur den eingeschriebenen BibliotheksbenutzerInnen zur Verfügung steht – denn schließlich zahlt die Bibliothek Beträge für die eMedien-Lizenzen, die den Kosten für „physische“ Medien weitgehend vergleichbar sind und wird sie daher eher nicht als kostenfreien Webcontent jedermann zur Verfügung stellen.

Die/der NutzerIn legt nun alle Dateien, die sie/ihn interessieren, in einen elektronischen „Bibliothekskorb“ und begibt sich dann zur Ausleihe, um die ausgewählten Medien auf den eigenen PC (oder ein anderes Endgerät, wie z.B. Handy, MP3-Player, demnächst auch: E-Book-Reader) herunterzuladen. Sie/er kann jetzt über diese digitalen Medien innerhalb der von der Bibliothek vorgesehenen Nutzungsdauer verfügen. Nach dem Ablauf dieser Frist ist die weitere Nutzung der Medien nicht mehr möglich; die Rückgabe der Medien durch die/den NutzerIn ist nicht erforderlich bzw. erfolgt automatisch.

Weiters können neue eMedien, welche in den vergangenen 30 Tagen neu eingetroffen sind, von jeder/m BenutzerIn a) in einem Infokasten auf der Homepage der Stadtbibliothek Graz eingesehen werden und b) auch über ein spezielles RSS-Feed abonniert werden – ein Benachrichtigungsdienst, der ohne Zeitverzögerung die neuen Medien am Desktop des Users „meldet“. (Hierbei handelt es sich übrigens um ein Feature, das unsere EDV-Abteilung zur Verfügung stellt, nicht der Anbieter DiViBib.)

Das gesamte Internet-Angebot der Onleihe ist, modernen Standards folgend, weitgehend als „barrierefrei“ zu bezeichnen. Dieses Schlagwort bezeichnet *„Web-Angebote, die von allen Nutzern unabhängig von körperlichen oder technischen Möglichkeiten uneingeschränkt (barrierefrei) genutzt werden können. Barrierefreiheit schließt (...) auch Benutzer mit technischen (...) oder altersbedingten Einschränkungen (z. B. Sehschwächen) ein (...) Statistisch gesehen sind Menschen mit Behinderungen überdurchschnittlich häufig im Internet und dabei auf spezielle Aufbereitung der Webangebote angewiesen, die über die übliche Darstellung (...) hinausgehen. Blinde und sehbehinderte*

*Nutzer lassen sich Webseiten per Software vorlesen (...), gehörlose oder schwerhörige Menschen, deren erste Sprache Gebärdensprache ist, benötigen auf sie zugeschnittene, besondere Darstellungsformen im Internet. (...) Mindestens ebenso wichtig wie technische Zugangsbedingungen ist, dass die Inhalte übersichtlich und in leicht verständlicher Sprache präsentiert werden. Barrierefreiheit umfasst auch, keine übermäßigen, sondern dem Thema angepasste Anforderungen an Bildung, Ausbildung und intellektuelles Niveau zu stellen.*<sup>4</sup> Bis auf die Tatsache, dass das Angebot bisher nur auf Deutsch, aber (noch) nicht in einer Auswahl gängiger Fremdsprachen im Internet abrufbar ist, werden die Forderungen der Barrierefreiheit erfüllt.

Da, bedingt durch die Lizenzsituation (das sog. „Digital Rights Management“ – DRM), eine Mediendatei immer nur von einer/einem NutzerIn entlehnt werden kann und gleichzeitige Mehrfachnutzung nicht möglich ist, muss die Bibliothek sorgfältig festlegen, wie viele digitale Medien jede/r NutzerIn für jeweils welchen Zeitraum entleihen darf. Dadurch wird sichergestellt, dass einzelne NutzerInnen nicht zu große Teile des Bestandes blockieren und die Medienwünsche einer möglichst großen Zahl von NutzerInnen befriedigt werden können. Selbstverständlich ist bei nicht verfügbaren Medien – vergleichbar mit den Medien in der Filiale vor Ort – eine Reservierung bzw. Vorbestellung möglich (ebenso kostenfrei wie das gesamte Angebot).

Ein ausführlicher Hilfetext, mit einem Klick erreichbar, bietet bei Bedarf zu jeder Zeit Hilfestellung bei Fragen und Problemen. Ebenso leicht abrufbar und benutzerfreundlich ist die so genannte „virtuelle Führung“, die den Ablauf der digitalen Ausleihe erklärt, indem sie die/den NutzerIn quasi „an der Hand nimmt“ und sie/ihn mit Bildern/Symbolen und erläuterndem Text durch einen Such- und Entlehnvorgang führt. (Zusätzlich besteht die Möglichkeit, diesen Text parallel dazu von einer computergenerierten Stimme laut vorlesen zu lassen – ein Feature der oben beschriebenen Barrierefreiheit.) Auf diese Weise wird der Zugang zum Angebot erleichtert, Unklarheiten in der Handhabung können so schnell beseitigt und Hemmschwellen überwunden werden.

---

<sup>4</sup> Wikipedia, Homepage, Artikel „Barrierefreies Internet“, [http://de.wikipedia.org/wiki/Barrierefreies\\_Internet](http://de.wikipedia.org/wiki/Barrierefreies_Internet), 1.10.2009

DiViBib präsentiert auf einer speziell für Fragen rund um die Onleihe eingerichteten Homepage, <http://www.onleihe.net>, eine anschauliche Grafik, die den Ablauf einer Entlehnung in Wort und Bild erläutert. In knappen, leicht verständlichen Worten werden hier die einzelnen Schritte der Ausleihe zusammengefasst: 1. Suche – 2. Medienauswahl – 3. Anmeldung – 4. Ausleihe – 5. Medien nutzen – 6. Rückgabe.



Abbildung 2 © DiViBib GmbH

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der gesamte konkrete Ablauf einer „digitalen Entlehnung“ online denkbar einfach, komfortabel und mit den verschiedensten Hilfe-Features ausgestattet ist. Wenn man darüber hinaus noch in Betracht zieht, dass natürlich auch persönlicher Kontakt möglich ist und die MitarbeiterInnen der Stadtbibliothek Graz wie auch der Support der DiViBib GmbH bei Problemen und Fragen kontaktiert werden können und in der Lage sind, schnell und kompetent Rück Auskunft zu geben und Hilfestellung zu bieten, wird den BenutzerInnen der digitalen Bibliothek insgesamt ein ausgezeichnetes „Rundumservice“ geboten.

### **6.3 Arten von eMedien**

Die digital entlehnbaren Medien sind in fünf übergeordnete Gruppen eingeteilt:

- **eBOOK (Entlehndauer: 14 Tage)**  
Unterhaltungsliteratur, Sachbücher und Ratgeber, Schulbücher und Lernhilfen, Reise- und Sprachführer, Lexika etc.
- **eAUDIO (Entlehndauer: 7 Tage)**  
Hörbücher (Sachbücher/Belletristik), Kinder-Hörspiele, Sprachkurse etc.
- **eMUSIC (Entlehndauer: 7 Tage)**  
Klassik, Jazz, Blues, Folkmusik
- **eVIDEO (Entlehndauer: 7 Tage)**  
Reisevideos, Dokumentationen, Lernvideos, Kinderfilme etc.
- **ePAPER / eMAGAZINE (Entlehndauer: 2 Std. bzw. 1 Tag)**  
digitale Zeitschriften und (Tages-)Zeitungen, z.B. Frankfurter Allgemeine, Süddeutsche Zeitung, Handelsblatt, ManagerMagazin, Der Spiegel

Diese fünf Obergruppen sind zur besseren Unterscheidbarkeit und leichteren Suche wiederum unterteilt in einzelne thematische Kategorien (Kinderzimmer, Jugendbibliothek, Schule & Lernen, Sachmedien & Ratgeber, Belletristik & Unterhaltung).

### **6.4 Vorteile für die BenutzerInnen**

Die Vorteile dieses Systems für alle Beteiligten liegen auf der Hand. Für die BenutzerInnen sind dies im Wesentlichen:

- **Keine Bindung an Öffnungszeiten**  
Verfügbarkeit des gesamten Angebotes 24 Stunden täglich an 7 Tagen in der Woche; keine Einschränkung durch die Öffnungszeiten der Bibliothek z.B. für Berufstätige
- **Ausleihe über das Internet**  
Keine Notwendigkeit, die Bibliothek vor Ort besuchen zu müssen, nicht nur für ländliche Regionen also eine große Zeitersparnis, auch eine

ökologische Entlastung; sinnvoll und nutzerfreundlich z.B. auch bei Krankheit oder Mobilitätsbehinderung

- **Vielfalt der möglichen Endgeräte**

Nicht nur PC oder Notebook sind mögliche Endgeräte – sofern das Gerät, auf welchem die Dateien abgespielt werden sollen, den so genannten DRM10-Standard unterstützt, werden die Dateien „mobil“, können auf Handys, MP3-Player, bald auch auf E-Book-Reader heruntergeladen werden

- **Alle digitalen Medienarten auf einem Portal**

Zugriff auf eine große Medienvielfalt (eBooks, digitale Hörbücher und Videos, Musikdateien, elektronische Zeitungen und Zeitschriften), während kommerzielle Anbieter (z.B. Apple iTunes u.v.a.) sich oft auf nur eine Medienart spezialisiert haben

- **Kein Zurückbringen, keine Mahngebühren**

Durch das automatisch erfolgende Ende der Nutzungsdauer ist Rückgabe nicht mehr erforderlich – große Zeitersparnis; darüber hinaus entfallen die ungeliebten Mahngebühren komplett

- **Keine zusätzlichen Kosten**

Die Nutzung der „Bibliothek digital“ verursacht keine Mehrkosten für die BenutzerInnen, sie ist mit der Zahlung des Mitgliedsbeitrages abgegolten (Erwachsene) bzw. für Kinder und Jugendliche überhaupt kostenfrei.

## ***6.5 Vorteile für die Bibliothek***

Nicht nur die NutzerInnen, sondern natürlich auch die anbietenden Bibliotheken profitieren durch verschiedenste Vorteile; die wichtigsten darunter sind:

- **Erweiterung des Serviceangebotes**

Die öffentliche Bibliothek erweitert ihr Angebot und ihre Leistungen wesentlich; eine Verbesserung gerade für jene Nutzergruppen, die erschwerten Zugang zu einer Bibliothek vor Ort haben

- **Bessere Erschließung von ländlichen Regionen**

In ländlichen Regionen bzw. im Umland einer Stadt ist oft eine optimale bibliothekarische Versorgung der Bevölkerung nicht möglich; neben einer

Fahrbibliothek (Bücherbus) kann hier eine Onleihe zu einer deutlichen Verbesserung der Versorgung beitragen

- **Erschließung neuer Nutzergruppen**

Potenzielle Nutzergruppen wie Berufstätige, denen die Öffnungszeiten nicht zusagen, haben ständig verfügbaren Zugang zu digitalen Medien; dabei steigt auch die Wahrscheinlichkeit, sie für die Dienstleistungen der physischen Bibliothek zu begeistern. Auch viele internetaffine, jüngere NutzerInnen, die einer traditionellen Bibliothek gegenüber oft eher wenig aufgeschlossen sind, können nun direkt erreicht werden

- **Verringerung der Raum- und Instandhaltungskosten**

Eine Onleihe sorgt für hohen Medienumschlag und ergänzt den bibliothekarischen Bestand ohne zusätzliche Kosten für Räumlichkeiten und Instandhaltung

- **Geringer administrativer Aufwand**

Ausleihvorgang und Rückgabe werden automatisch, ohne manuelles Zutun erledigt. Dadurch werden die MitarbeiterInnen der Bibliothek entlastet und haben mehr Zeit für persönliche Kontakte und hochwertige Aufgaben wie Beratung der NutzerInnen, Kundenbindungsmaßnahmen, Veranstaltungen etc.

Gelegentlich hört man den Einwand, dass trotz aller unbestrittenen Vorteile auch durch die Onleihe keine absolute Chancengleichheit aller NutzerInnen gewährleistet sei, da ja nur die NutzerInnen davon profitieren, die einen Online-Anschluss entweder selbst besitzen oder zumindest mitnutzen können. Dieses Argument ist natürlich nicht von der Hand zu weisen, verliert aber zunehmend an Gültigkeit, da die Internetdurchdringung speziell in unseren Breiten, aber auch international, in den vergangenen Jahren so massiv zugenommen hat und weiterhin rasant zunimmt, dass immer weniger Menschen restlos ohne Möglichkeit des Onlinezuganges sind – und das Vorhandensein eines solchen Zugangs zur Selbstverständlichkeit wird. Sollten Prognosen sich bewahrheiten, wird in einigen Jahren – zumindest in Westeuropa und den USA – die Quote bei nahezu 100 % liegen.

Hierzu folgt ein kleiner statistischer Abriss der Internetnutzung in Österreich.

## 7 Internetnutzung in Österreich

### 7.1 AIM-Statistik und Steigerungsraten

Die renommierten Studie der Meinungsforschungsinstitute Integral und Fessel-GfK namens „Austrian Internet Monitor“ (AIM) liefert seit vielen Jahren verlässliche Statistiken über die Internetnutzung in Österreich – gemäß der Eigenbeschreibung „gibt (er) seit 1996 einen repräsentativen Überblick über Nutzung und Entwicklungsperspektiven von Internet und anderen neuen Kommunikationstechnologien. [...] 12.000 telefonische Interviews pro Jahr (3.000 pro Quartal) werden repräsentativ für die Bevölkerung ab 14 Jahren durchgeführt.“<sup>5</sup> Laut AIM liegt die aktuelle Zahl der InternetnutzerInnen ab 14 Jahren in unserem Land aktuell bei 73 % (davon 60 % im eigenen Haushalt). Integral/Fessel liefern hierzu folgende statistische Grafik (erstellt im 3. Quartal 2009):

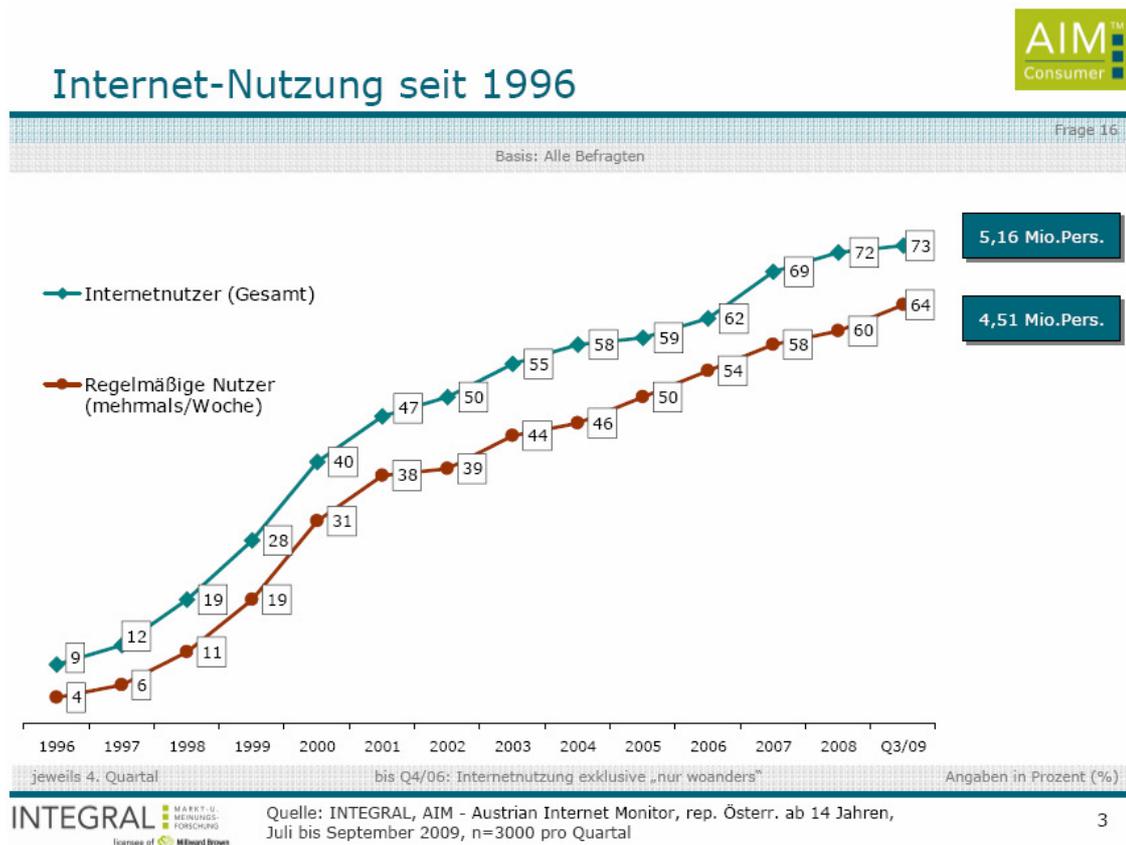


Abbildung 3 © Integral / Fessel GfK

<sup>5</sup> Integral / Austrian Internet Monitor, Homepage, <http://www.integral.co.at/de/aim>, 1.10.2009

Wenn man die durchschnittliche Steigerungsrate in Betracht zieht (1999, vor zehn Jahren, lag die Nutzung erst bei 28 %), ist damit zu rechnen, dass in wenigen Jahren ein Onlinezugang durch alle Bevölkerungsschichten hindurch so selbstverständlich und unverzichtbar sein wird wie heute der Besitz eines Kühlschranks oder Telefons. Dies entkräftet wesentlich, zumindest für unsere Breiten, das o.g. Argument der „digitalen Kluft“ (digital divide), also der nicht vorhandenen Chancengleichheit in Bezug auf digitale Angebote und Dienstleistungen.

## **7.2 AIM-Einzelergebnisse und Inhalte der Internetnutzung**

Interessant ist weiters auch das Studienergebnis, dass der Anteil der Frauen – eine Hauptnutzergruppe öffentlicher Bibliotheken – an der vom AIM errechneten Internetnutzung in Österreich bei inzwischen 67 % liegt (Männer: 80 %) – das Mittel daraus ergibt die oben genannten 73 %. Längst gilt also nicht mehr die Behauptung, das Internet sei eine reine „Männerdomäne“.

Schlussendlich ist ein maßgebliches Ergebnis der vorliegenden Studie, dass die Internetnutzung bei österreichischen Jugendlichen (14-19 J.) bei stolzen 95 % liegt, man also hier schon fast von einer vollständigen Durchdringung sprechen kann. Auch für die Gruppen der 20-29-Jährigen und der 30-39-Jährigen liegen markante Zahlen vor: 93 % bzw. 89 % dieser Altersschichten nutzen in Österreich das Internet.

Was nun die Inhalte der Internetnutzung angeht, so ist eine Zunahme nicht nur beim klassischen „Surfen“, der Recherche/Informationssuche und der Pflege sozialer Kontakte zu verzeichnen, sondern vor allem auch bei der Inanspruchnahme „lokaler“ elektronischer Dienstleistungen wie z.B. dem Onlinebanking, der digitalen Behördenwege (Stichwort eGovernment) oder der Online-Einkäufe – wobei laut verschiedener Erhebungen mit rund 40 % die meistgekauften Online-Artikel nach wie vor Bücher sind. Hier kann sich die elektronische Ausleihe fast nahtlos eingliedern.

Ausgehend von den genannten Zahlen und Entwicklungen kann man also getrost von einer sehr guten Ausgangsbasis für ein Projekt sprechen, das Bibliotheksangebote digital verfügbar macht.

Wie lassen sich nun die Ziele des Projektes definieren?

## 8 Projektziele

Die Ziele des Projektes der digitalen Bibliothek lassen sich prägnant in einigen Punkten zusammenfassen:

- Erreichung neuer Zielgruppen
  - Menschen, die keine klassischen BibliotheksnutzerInnen sind
  - Menschen, deren bevorzugtes Medium das Internet ist
  - Menschen, die lernen und/oder sich fortbilden: SchülerInnen, StudentInnen, Berufstätige etc.
  - SeniorInnen, die lieber am Bildschirm lesen (Möglichkeit der Schriftvergrößerung)
  - Menschen, die aus verschiedenen Gründen einen erschwerten Zugang zur Bibliothek haben
- Die Bindung vorhandener Nutzergruppen intensivieren
- Neues, vielfältiges, modernes Medienangebot bereitstellen
  - ohne hohen zusätzlichen Bedarf an Raum, Personal etc.
  - ohne hohen administrativen Aufwand
  - ohne Zusatzkosten für die BenutzerInnen (die Nutzung ist in der Mitgliedsgebühr inbegriffen)
- Imagegewinn durch Eigenpräsentation als innovativer, moderner, zukunftsorientierter Dienstleister
- Weitere Festigung und Verankerung der markanten Position der Stadtbibliothek Graz in der Kulturlandschaft der Stadt und des Landes

Ausgehend von der Ausgangssituation und den Zielen des Projektes kommen wir nun zu dessen konkretem Ablauf.

## 9 Ablauf des Projektes

### 9.1 Der Projektplan und seine Umsetzung

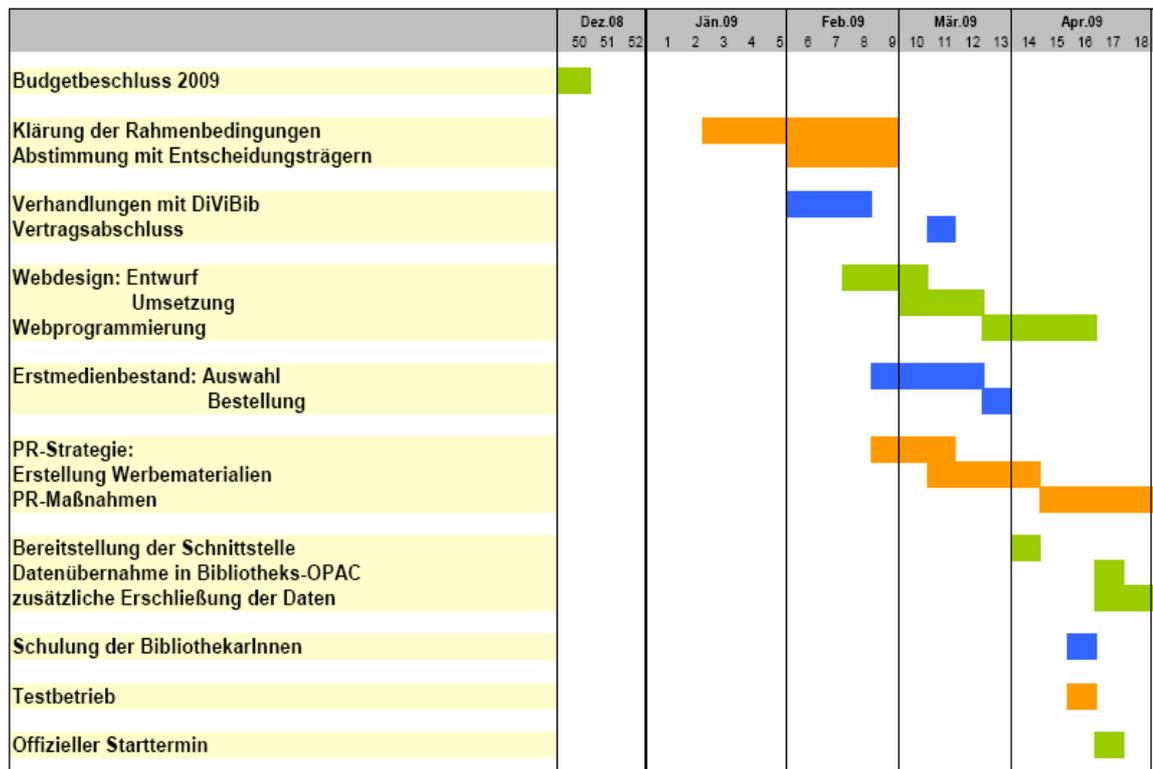


Abbildung 4 © Stadtbibliothek Graz

Die eigentliche Geburtsstunde des Projektes „Bibliothek digital“, auf obigem Projektplan nicht erwähnt, fand statt am 97. Bibliothekartag im Juni 2008 in Mannheim/Deutschland. Ein Schwerpunktthema dieses Bibliothekartages war: „Neue Entwicklungen im Bereich Digitalisierung“. Im Rahmen dieses Schwerpunktes wurde u.a. auf die markanten Entwicklungen im eBook-Bereich eingegangen. Hier knüpfte die Bibliotheksleiterin der Stadtbibliothek Graz den ersten Kontakt zum deutschen eMedien-Lizenzanbieter DiViBib GmbH, auf den in Punkt 6.1 bereits näher eingegangen wurde. Nach umfangreichem Informationstransfer und Sondierung der Chancen und Möglichkeiten, die von DiViBib angebotene Internet-Plattform ins Online-Angebot der Stadtbibliothek Graz aufzunehmen und somit in Zukunft auch digitale Medien in den Medienbestand zu integrieren, wurde bei der Stadt Graz als Träger ein entsprechender Antrag eingebracht und genehmigt. In der 50. Kalenderwoche

2009 war das Budget beschlossen. Der Launch des neuen Services wurde für April 2009 avisiert.

Jänner und Februar 2009 entfielen auf die Klärung aller Rahmenbedingungen und die Abstimmung mit den Entscheidungsträgern; im Februar 2009 wurde in die konkreten vertraglichen Verhandlungen mit dem Anbieter eingetreten. Nach Klärung aller Vertragsmodalitäten und Einzelfragen sowie der Abstimmung über den Umfang des Basis-Medienbestandes, der vom ersten Tag an den NutzerInnen zur Verfügung stehen sollte (hierbei handelte es sich um rund 10.000 elektronische Medien), war der Vertrag vor Mitte März 2009 „unter Dach und Fach“. DiViBib ist an diesen Vertrag fünf Jahre gebunden, die Stadtbibliothek zwei Jahre.

In einer Dienstbesprechung im Februar 2009 wurde das Projekt allen MitarbeiterInnen kommuniziert und erläutert. Die KollegInnen wurden ermutigt, sich einzubringen, Anregungen zu geben, Fragen zu stellen und durch alle Projektphasen konstruktive Kritik zu üben. Im Zuge dessen wurde auch um Namensvorschläge für das neue Service gebeten. Folgende Vorschläge gingen aus der Dienstbesprechung hervor:

- „Stadtbibliothek virtuell – Medien zum Download“
- „Die eAusleihe“
- „Die online-Bibliothek der Stadtbibliothek“
- „Virtuelle Bibliothek – Medien rund um die Uhr“
- „Digitale Stadtbibliothek“

„Stadtbibliothek virtuell“ war hier zunächst der allgemeine Favorit, wurde aber wegen unlogischer Wortbedeutung später verworfen, da es letztlich ja um kein virtuelles (also real nicht vorhandenes!) Angebot geht. Im Rahmen meiner Projektbeteiligung, aber auch aus Interesse und Spaß an „Sprachbasteleien“ schlug ich folgende Namen und Abkürzungsvarianten vor:

- “DiViSta” (**D**igitale **V**irtuelle **S**tadtbibliothek)
- „eGO !“ (**e**Medien **G**raz **O**nline)

- „ViBi“ (**V**irtuelle **B**ibliothek)
- „Stadtbibliothek Graz 24/7“ (24 Std./Tag, 7 Tage/Woche)
- „MOND“ (**M**edien **O**n **D**emand, oder: **M**edien **O**nline **D**igital)
- „BonA“ (**B**ibliothek **o**nline für **A**lle – lat. bona = gut)
- „MOnALiSA“ (**M**edien **O**nline für **A**lle – **L**iteratur, **S**ounds & **A**nderes)
- „NeMo“ (**N**eue **e**Medien **o**nline)
- „DeMon“ (**D**igitale **e**Medien **o**nline)

Einige dieser Vorschläge hätten sich sehr gut mit einem Bildlogo kombinieren lassen, „MOND“ z.B. mit einer Mondsichel – bestellen doch die meisten Internet-User vorrangig abends/nachts – oder „Monalisa“ mit einer bildlichen Variante des berühmten Gemäldes. Verschiedene Vorschläge wurden von der Bibliotheksleitung begeistert aufgenommen, konnten sich aber letztendlich in der Diskussion mit der projektbeteiligten Grafikagentur „cactus design“ nicht durchsetzen. Die Agentur favorisierte eine Bezeichnung, die 1. aus Wörtern, nicht aus einer Abkürzung bestand (da Abkürzungen immer erläutert werden müssen), die 2. noch nicht anderweitig vergeben sein durfte, und die 3. das Wesentliche des neuen Angebotes prägnant beinhalten sollte – und plädierte für „Bibliothek digital“. Letztendlich einigte man sich auf diesen Vorschlag. Damit hatte das Projekt seine endgültige Bezeichnung erhalten: *Die „Bibliothek digital“ der Stadtbibliothek Graz.*

Bereits im Februar 2009 wurde parallel mit dem Entwurf des Webdesigns begonnen – Anpassungen waren hier u.a. notwendig, um das Service auch optisch dem Online-Auftritt der Stadtbibliothek Graz anzupassen und für die BenutzerInnen einen quasi nahtlosen, kaum merklichen, homogenen Übergang zwischen unserem „klassischen“, seit vielen Jahren bestehenden Online-Angebot und der neuen eMedien-Plattform (zu der über ein Interface, also eine digitale Schnittstelle, auf die Website des Anbieters umgeleitet werden muss) zu schaffen – selbstverständlich in beiden Richtungen. Die Umsetzung des neuen Webdesigns geschah gleich anschließend im März 2009, die Webprogrammierung im März und April.

Der EDV-Spezialist der Stadtbibliothek, Herr Ing. Kirchsteiger, schuf im Rahmen der Umsetzung des Webdesigns eigene Stadtbibliotheks-Icons, also grafische Symbole, für die einzelnen Gattungen der eMedien, da die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Standard-Icons zum einen nicht markant genug erschienen und zum anderen in Stil, Schrift, Farbgebung etc. nicht dem Corporate Design der Stadtbibliothek Graz entsprachen. Hier unsere Icon-Varianten im Bild:



**Abbildung 5 © Stadtbibliothek Graz**

Der bereits genannte Erstmedienbestand von ca. 10.000 Medien wurde im Februar/März 2009 nach genauer Abwägung und ausführlicher Sichtung des gesamten Lizenzenangebotes ausgewählt und Ende März schlussendlich definitiv bestellt, um beim Launch im April zur Verfügung zu stehen.

Ende Februar 2009 starteten die Maßnahmen in puncto Werbung und Öffentlichkeitsarbeit. Werbetexte und eine Pressemappe wurden erstellt, Medienkontakte geknüpft, Werbematerialien designt, gedruckt und verteilt. Natürlich wurden die PR-Maßnahmen nicht im April 2009 beendet, wie man vielleicht bei Betrachtung der Projektplan-Abbildung vermuten könnte, sondern wurden und werden kontinuierlich weiterverfolgt, um die „Bibliothek digital“ auch weiterhin im Bewusstsein (nicht nur) der Grazer Öffentlichkeit zu verankern und auch in Zukunft sowohl bestehende NutzerInnen im Sinne konsequenter „Kundenbindung“ zu halten, potenziellen neuen NutzerInnen unser Service vorzustellen, ihnen dessen Eigenschaften und Vorteile zu präsentieren und sie evtl. als Neumitglieder der Stadtbibliothek zu gewinnen. Den umfangreichen PR-Maßnahmen ist ein eigenes Kapitel dieser Arbeit (vgl. Punkt 10) gewidmet.

Im April 2009 wurde die fertige Schnittstelle bereitgestellt und die Übernahme der Daten aller neuen Medien in den Bibliotheks-OPAC in Angriff genommen,

wobei eine zusätzliche Datenerschließung notwendig erschien, da die von DiViBib bereitgestellten Dateien über keine bibliotheksübliche Systematik verfügen. Im Sinne eines benutzerfreundlichen Systems und einer möglichst komfortablen und unkomplizierten Mediensuche fiel die Entscheidung, diese Systematik also anhand der ÖSÖB-Standards händisch dem Katalogisat hinzuzufügen.

Gegen Mitte April fand die Schulung der BibliothekarInnen in Bezug auf das neue System statt. Diese wurden umfangreich über alle Möglichkeiten und Charakteristiken des Systems informiert, ihnen wurden Hilfetexte zur Verfügung gestellt und Strategien erläutert, NutzerInnen bei Hürden und Problemen mit dem neuen Angebot effizient helfen zu können. Weiters wurden die MitarbeiterInnen dazu angeregt, auch selbst das System zu nutzen, Suchstrategien zu erproben, Dateien herunterzuladen und auszuprobieren. Dies war möglich, da parallel bereits ein Testbetrieb gestartet war, während dem noch letzte Probleme in Bezug auf leichte, komfortable Bedienung, Kompatibilitätsschwierigkeiten, kleinere optische Mängel usw. ausgemerzt werden konnten.

Der endgültige Launch der „Bibliothek digital“, der Onleihe der Stadtbibliothek Graz, fand statt am 20. April 2009. Durch die markanten PR-Aktionen und das große Medienecho war das Interesse bei den NutzerInnen bereits am ersten Tag erfreulich groß: 209 eMedien wurden am 20.4.2009 entlehnt!

## **10 Öffentlichkeitsarbeit und Werbung**

Vielseitig, breit gefächert und umfassend war die Marketingkampagne, über die die „Bibliothek digital“ seit Februar 2009 der Öffentlichkeit präsentiert wurde. Einige der Maßnahmen sollen hier vorgestellt werden: das neue Logo, die adaptierte Startseite der Stadtbibliotheks-Homepage und die „Bibliothek digital“-Startseite, Lesezeichen, Postwurffolder und sonstige Aktivitäten, um das neue Service im Bewusstsein der BürgerInnen zu verankern und ihr Interesse zu wecken.

## 10.1 Logo „Bibliothek digital“

Ein eigenes „Bibliothek-digital-Logo“ wurde in mehreren Varianten (mit und ohne Foto sowie mit verschiedenfarbigen Hintergründen) in direkter optischer Anlehnung an das bisherige Stadtbibliotheks-Logo und seinen markanten drei Symbolen (CD-/DVD-Scheibe, Buch und Bildschirm; die Symbole in orange/grün/blau auf schwarzem Hintergrund) entworfen. Die Logos sind sowohl an prominenter Stelle auf unserer Homepage-Startseite als auch auf den verlinkten Seiten des eMedien-Angebotes und auf diversen Informationsmaterialien und Streuartikeln (Folder, Lesezeichen u.a.) abgebildet.

Das im rechts abgebildeten Logo integrierte Foto zeigt eine weiß gekleidete junge Frau, die mit einem weißen Laptop auf dem Schoß im Schneidersitz auf dem Boden sitzt – auf diese Art soll ein „jugendliches Image“, aber auch die Unkompliziertheit des Umgangs mit dem neuen Angebot symbolisiert und transportiert werden.



Abbildungen 6, 7 und 8 © Stadtbibliothek Graz

## 10.2 Stadtbibliothek-Homepage Startseite

Der Kopf der Homepage-Startseite präsentiert sich seit Implementierung des neuen Services in folgendem Look (hier findet sich auch das auf der Vorseite beschriebene Bibliothek-digital-Logo wieder):

The screenshot shows a web browser window displaying the homepage of the Stadtbibliothek Graz. The browser's address bar shows 'Stadtbibliothek Graz' and the search bar contains 'eboo'. The page header includes the date '19.12.2009' and navigation links for 'Bibliothek digital', 'Kontakt', and 'Feedback'. A large banner image features a family reading together, with the 'Bibliothek' logo on the left. Below the banner is a horizontal navigation menu with categories: HOME, BENUTZUNG, ANGEBOT, AKTUELL, WIR ÜBER UNS, and LABUKA. The 'ANGEBOT' section lists 'Medienbestand', 'Medienwünsche', 'Postliste', and 'Themenpakete'. The 'AKTUELL' section lists 'Veranstaltungen', 'News', and 'Newsletter'. The 'WIR ÜBER UNS' section lists 'Aufgabenbereich', 'Geschichte', and 'Links'. The 'LABUKA' section includes 'Was ist Labuka?' and 'Veranstaltungen'. A search bar on the left is titled 'KATALOG SUCHE' and includes a list of library branches (Zanklhof, Gösting, Eggenberg, Schillerstraße, Lauzilgasse, Hasnerplatz, Andritz, Bücherbus, Mediathek) and a search button. The main content area features a section titled 'Bibliothek digital – 11.000 Medien zum Download!' with a sub-header 'digital' and a 'NEU!' badge. The text describes the service as a new online offering with advantages like large bandwidth, independence of time and location, and no return requirement. A 'mehr >>' link is provided at the bottom right.

Abbildung 9 © Stadtbibliothek Graz

Wie man sieht, wurde hier ein „rundes“, stimmiges optisches Design geschaffen mit markantem Schwerpunkt auf die Präsentation der „Bibliothek digital“, die sofort ins Auge sticht, alle wesentlichen Informationen in einigen prägnanten Sätzen zusammenfasst und direkt mit der Onleihe-Plattform verlinkt ist (über den farblich abgesetzten „Link zur digitalen Bibliothek“).

Auf der mit dem Button „mehr“ erreichbaren Homepage-Unterseite wird die „Bibliothek digital“ noch ausführlicher erklärt, der Gesamt-eMedienbestand genannt, die einzelnen Medienkategorien vorgestellt und die Vorteile für die/den BenutzerIn im Einzelnen erläutert.

## 10.3 Bibliothek-digital-Startseite

Auch die verlinkte Startseite zum eMedien-Angebot gliedert sich durch das angeglichene Webdesign optisch ausgezeichnet ein:



Abbildung 10 © DiViBib GmbH / Stadtbibliothek Graz

Im mittleren Bereich der Seite finden wir die Icons wieder, die in Punkt 9.1 bereits erwähnt wurden.

## 10.4 Lesezeichen

Bei den folgenden zwei Abbildungen handelt es sich um Vorder- und Rückseite des eigens für die Bewerbung der Onleihe geschaffenen neuen Lesezeichens, das unsere bestehenden Lesezeichen ergänzt, in allen Bibliotheksfilialen aufliegt und verteilt wird. Die wesentlichsten Informationen über die „Bibliothek digital“ sind hier auf einen Blick zusammengefasst und optisch ansprechend aufgearbeitet:

Lesezeichen – Vorderseite:



Abbildung 11 © Stadtbibliothek Graz

Lesezeichen – Rückseite:



Abbildung 12 © Stadtbibliothek Graz

Speziell der Informationstext auf der Rückseite des Lesezeichens wurde im Projektteam und mit der Grafikagentur „cactus design“ offen diskutiert und sorgfältig abgewogen (wie sonst auch): Ist auf einen Blick verständlich, worum es geht bzw. was hier beworben werden soll? „Passt“ die farbliche Gestaltung? Wird die Ironie in der Überschrift („Sie haben Zeit, oder?“) verstanden? Ist die Schriftgröße des mittleren Textes evtl. zu klein? Auf die obige Letztvariante konnten sich alle Beteiligten einigen.

### 10.5 Postwurffolder

Zuletzt sei das Herzstück der Marketingkampagne näher beschrieben – der 32seitige Hochglanzfolder im markanten schmalen Format (DIN A4-Höhe, aber geringere Breite), ein seit einigen Jahren etabliertes Werbeinstrument der Stadtbibliothek Graz, das ein- bis zweimal jährlich per Postwurfsendung an alle Grazer Haushalte verteilt wird. Die Auflage beträgt 125.000 Stück, wovon ca. 119.000 Stück auf den Postwurf entfallen. Die restlichen 6.000 Exemplare

werden in den Bibliotheksfilialen und in allen Grazer Postfilialen aufgelegt, bei Veranstaltungen und anderen Anlässen verteilt. Hauptziele des Folders sind Produktinformation, Leserbindung, die Ansprache von NichtnutzerInnen, die „Imagepflege“ und die Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Stadtbibliothek. Inhaltlich werden im Folder, neben einer großen Auswahlliste aktueller Medien verschiedenster Art, auch alle wesentlichen Eckdaten und Informationen über die Stadtbibliothek präsentiert – und neue Services angekündigt. So auch im Frühjahrsfolder 2009, dessen Schwerpunkt natürlich die „Bibliothek digital“ war. Titelbild („Die Bibliothek zum Downloaden“), vier Seiten Erläuterungen und eMedien-Tipps am Anfang der Broschüre dienen dazu, unser neues Service quasi jedem Grazer (real zumindest jedem, der seine Postwurfsendungen liest) vorzustellen und es ihm schmackhaft zu machen.



Abbildung 13 © Stadtbibliothek Graz

Im Bild ein Detail aus dem Postwurffolder Frühjahr 2009 – eine Informations- und eine eMedien-Empfehlungsseite. Auch hier wird wiederum konsequent durch die Farbgebung, das wiederkehrende Logo etc. das Corporate Design zum Einsatz gebracht. Die Informationen sind klar strukturiert und erläutern

knapp die wichtigsten Details; die Medientipps legen einen großen Schwerpunkt auf zwei der erfahrungsgemäß beliebtesten eMedien-Kategorien: Belletristik / Unterhaltung und Sachmedien / Ratgeber.

## **10.6 Weitere PR-Maßnahmen**

Selbstverständlich gab es noch etliche weitere Werbe-/PR-Maßnahmen, die aber aufgrund des gebotenen Umfangs dieser Arbeit nur in Stichworten genannt werden sollen:

- Presseaussendungen sowie eigene Bibliothek-digital-Pressemappe – Ergebnis: zahlreiche Berichte in der Lokalpresse („Kleine Zeitung“, „Der Grazer“ etc.) und online
- Interviews und Berichte im lokalen Radio und TV
- Ein spezieller Bibliothek-digital-Newsletter – Aussendung an alle Stadtbibliotheks-NutzerInnen mit E-Mail-Account
- Videoclip auf der Grazer „Videowall“ (Werbe-Großbildschirm am Jakominiplatz, dem größten und am stärksten frequentierten Platz in der Grazer Innenstadt)
- Der „Bibliothek digital - Tipp des Tages“ (täglich wechselnde Vorstellung eines empfehlenswerten eMediums auf der Startseite der Homepage, dem Datum / der Jahreszeit / aktuellen Themen etc. angepasst)
- usw.

## **11 Statistiken und Ergebnisse**

### **11.1 Entlehnungen**

Seit dem Launch der „Bibliothek digital“ im April 2009 ist nun schon einige Zeit vergangen, darum an dieser Stelle einige Ausführungen zu den konkreten Ergebnissen aus dem ersten ca. Dreivierteljahr des Betriebes, beginnend mit einer Grafik, die die Entwicklung der eMedien-Entlehnzahlen darstellt:

## Bibliothek digital - Entlehnungen 2009

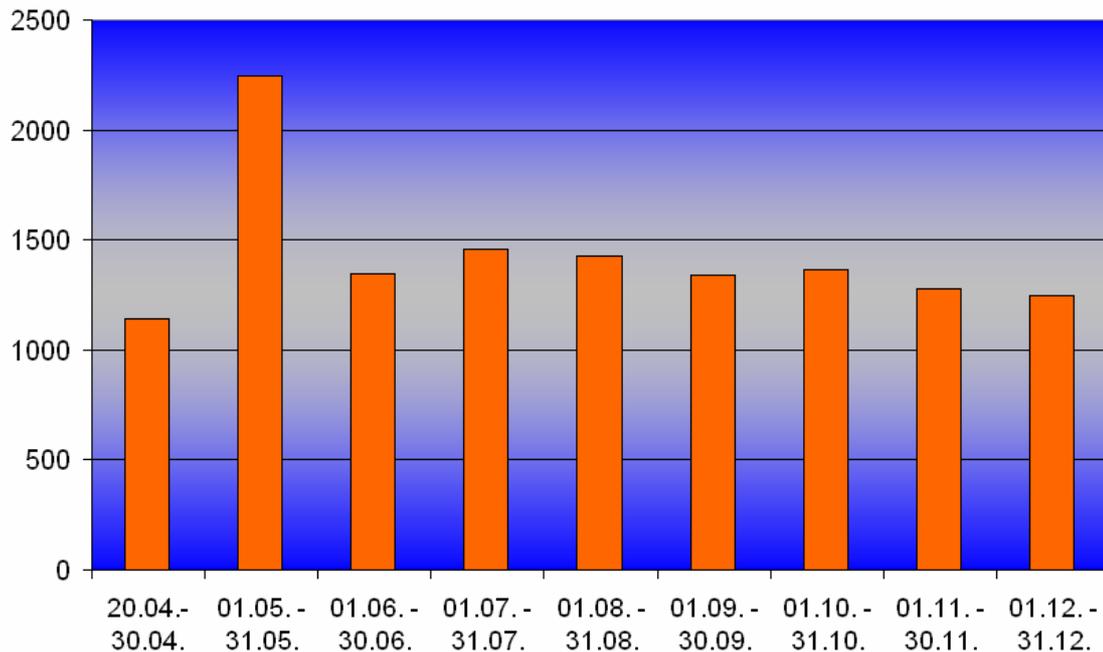


Abbildung 14 © Stadtbibliothek Graz

Die Startphase stellte sich als außerordentlich erfolgreich und weitgehend komplikationslos heraus. Am ersten Tag waren 209 Ausleihen digitaler Medien zu verzeichnen, 550 an den ersten drei Tagen. Das erfreuliche erste Monatsergebnis lautet: 2.675 Entlehnungen. In der Folge war ein leichter Rückgang zu spüren, der in der Hauptsache auf die Urlaubssaison und Abwesenheit vieler NutzerInnen zurückzuführen war. Inzwischen, zum Jahresende 2009, hat sich die durchschnittliche Entlehnzahl pro Monat bei ca. 1.500 eingependelt dabei sind noch keine wesentlichen Steigerungsraten zu verzeichnen, ebenso wenig wie markante Schwankungen. 1.500 Ausleihen pro Monat ist natürlich ein Wert, der noch unterhalb der durchschnittlichen Entlehnzahl selbst einer unserer „kleinen“ Filialen liegt. Dennoch ist die Stadtbibliothek Graz mit den Statistikwerten und dem derzeitigen Stand der Dinge nicht unzufrieden, denn:

1. wird auf längere Sicht doch mit Steigerungen gerechnet im Verlauf dessen, dass sich das Service weiter etabliert und im Bekanntheitsgrad steigt – dies muss natürlich unbedingt durch regelmäßige Werbe-/PR-Maßnahmen und ein laufend aktualisiertes eMedien-Angebot unterstützt werden;

2. wird die zunehmende Durchdringung des Alltags durch das Internet und die fortschreitende Etablierung digitaler Angebote und Dienstleistungen in allen Bereichen des täglichen Lebens sicherlich auch die Nutzung der digitalen Bibliothek fördern;
3. wird die zunehmende Beliebtheit digitaler Medien verschiedenster Art im kommerziellen und halb-kommerziellen Bereich (über Amazon Kindle, Sony eBook-Reader, Apple iTunes und weitere Anbieter) zum weiteren Erfolg des Services beitragen;
4. hat sich schon jetzt eine kleine „Fangemeinde“ in der Benutzerschaft der Stadtbibliothek Graz herausgebildet, die sich mit viel positivem Feedback, Anregungen, Medienwünschen etc. in die Weiterentwicklung der digitalen Bibliothek mit einbringt;
5. zeigt der Vergleich mit anderen Bibliotheken, die die Onleihe anbieten, dass die Stadtbibliothek Graz, was den Erfolg des neuen Services betrifft, einen sehr guten, vorderen Rang einnimmt. Hierzu nähere Erläuterungen im folgenden Punkt.

### **11.1.1 Vergleich mit anderen Onleihe-Bibliotheken**

Ein direkter Vergleich mit den statistischen Ergebnissen anderer Bibliotheken, die ein solches Download-Service anbieten, ist natürlich heikel – zum einen sind konkrete Zahlen schwer zu eruieren, zum anderen sind die Rahmenbedingungen und speziellen Gegebenheiten dieser Bibliotheken nicht 1:1 auf Graz umsetzbar – unterschiedliche Medienzahlen, Benutzerstrukturen, Bevölkerungsgrößen u.v.m. verringern doch erheblich die Aussagekraft einer direkten Gegenüberstellung reiner Zahlenwerte. Dennoch seien als Anhaltspunkt für den enormen Erfolg der Grazer „Bibliothek digital“ zwei Vergleichsergebnisse genannt:

- Die „Hamburger Bücherhallen“ verzeichneten, wie die „Zeit“ im April 2009 berichtete<sup>6</sup>, in den ersten sechs Monaten seit dem Start ihrer Onleihe 8.600 Downloads (gegenüber ca. 11.000 Downloads im gleichen

---

<sup>6</sup> „Die Zeit“, Homepage, <http://www.zeit.de/online/2008/27/online-bibliotheken?page=2>, 24.11.2009

Zeitraum bei der Stadtbibliothek Graz). Ein Unterschied, der umso stärker ins Auge sticht, wenn man bedenkt, dass Hamburg 1,7 Millionen EinwohnerInnen hat, Graz aber „nur“ 257.000.

- Die Stadtbibliothek Salzburg, die etwa zeitgleich mit Graz ins neue Service eingestiegen ist (allerdings nur ca. 7.000 eMedien in ihren Bestand aufgenommen hat), informierte die „Salzburger Nachrichten“ im Juni 2009, dass in einem Zeitraum von knapp vier Monaten 2.500 eMedien entlehnt wurden<sup>7</sup> – ein monatlicher Schnitt von unter 700 Entlehnungen, was weniger als der Hälfte des Grazer Ergebnisses im gleichen Zeitraum entspricht.

## **11.2 Beliebtheit der Medienkategorien**

Was die eMedien-Kategorien betrifft, so waren die eAudios und die eVideos die „Ausleihhits“ mit einer Umschlagszahl von 2,5 – 3. Es war damit zu rechnen, dass eAudios die beliebteste Mediengruppe darstellen würden, da hier die Ähnlichkeit zur seit Jahren außerordentlich erfolgreichen Mediengruppe der Literatur-CDs / Hörbücher am größten und somit die Kluft zwischen „realem“ und „virtuellem“ Medium am geringsten ist. Dies trifft auch für die eVideos zu, wo die Vergleichbarkeit zur DVD und zu Online-Videos (Stichwort Youtube) gegeben ist. eAudios und eVideos ähneln am ehesten den AV-Medien einer „traditionellen“ Bibliothek. Das eBook dagegen steht für sich, denn die Verwandtschaft zum Buch ist hier viel weniger unmittelbar – das Buch ist eben kein audiovisuelles Medium.

Ebenso ist erklärbar, dass eMusic und ePaper/eMagazine in der Beliebtheit und Häufigkeit der Nutzung im hinteren Bereich angesiedelt sind: Die von DiViBib angebotenen eMusic-Titel beschränken sich aus Lizenzgründen auf die Bereiche Klassik, Jazz, Blues und Folk – im Vergleich zu Pop-/Rockmusik sind dies 1. weniger erfolgreiche, weniger „massentaugliche“ musikalische Genres, und 2. ist es natürlich so, dass gerade das Klassik-Publikum (und das eMusic-Angebot umfasst derzeit zu 90% klassische Musik) weitgehend nicht zu der

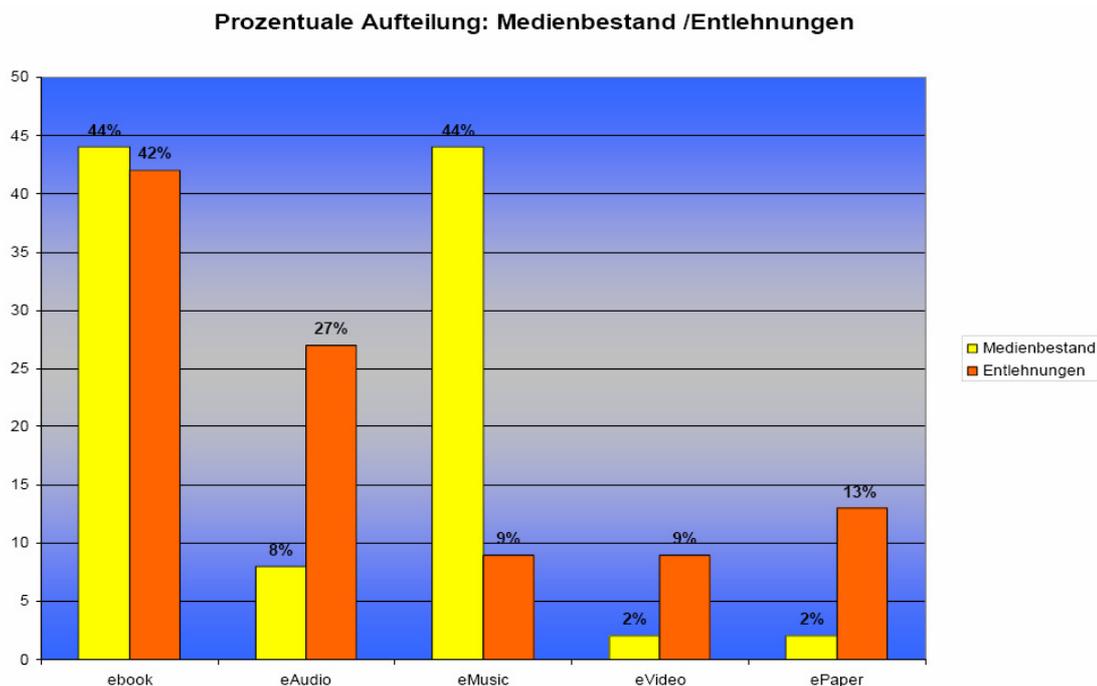
---

<sup>7</sup> „Salzburger Nachrichten“, Homepage, <http://search.salzburg.com/articles/4829929?highlight=klick+kapitel+zukunft>, 24.11.2009

Kategorie der Internetuser zählt, die sich Musiktitel herunterladen und sie auf MP3-Playern etc. konsumieren; dies ist jedenfalls nicht „typisch“ für den/die Klassik-HörerIn.

Bei den elektronischen Zeitungen und Zeitschriften schließlich sind die weniger hohen Entlehnzahlen rein auf die Anzahl der Periodika zurückzuführen, gibt es doch bisher im Medienpool des Anbieters kaum ein Dutzend für eine größere Anzahl von NutzerInnen interessante Titel – allen voran der „Spiegel“, die „Süddeutsche Zeitung“ und die „Frankfurter Allgemeine“. Weiters stammen diese hauptsächlich vom deutschen Markt; österreichische Zeitungen/Zeitschriften werden bis dato nicht angeboten, was natürlich auch die Attraktivität für unsere NutzerInnen merklich verringert. Da aber DiViBib das Medienangebot ständig erweitert sowie nach Möglichkeit den Kundenwünschen und aktuellen Trends anpasst, bleibt zu hoffen, dass in späterer Zukunft in den beiden „Ladenhüter-Kategorien“ eMusic und ePaper/eMagazine attraktivere Titel zu erwerben sein werden.

Um diese Ergebnisse optisch darzustellen, vgl. unten stehende Grafik zur prozentualen Aufteilung bzw. dem Verhältnis zwischen Medienbestand und Entlehnungen in den fünf Medienkategorien:



**Abbildung 15 © Stadtbibliothek Graz**

### **11.3 Bestleiher**

Die „Bestleiher“, die erfolgreichsten eMedien in der elektronischen Ausleihe, wurden innerhalb eines halben Jahres ca. 15mal entlehnt und erreichten einen Wert von fast 80 % der insgesamt möglichen Ausleihen (zur Erklärung: es gibt systembedingt keine Verkürzung der Entlehnfrist, keine vorzeitige Rückgabe, daher ist die tatsächliche Entlehndauer jedes Mediums innerhalb einer Kategorie immer gleich, bei eAudios z.B. immer 7 Tage). Von 30 Bestleihern sind, was nicht weiter erstaunlich erscheint, 23 eAudios, die restlichen sieben eVideos – vgl. hierzu auch den vorhergehenden Punkt „Beliebtheit der Medienkategorien“.

Bei den Bestleihern handelt es sich vorwiegend um Krimis bekannter AutorInnen, weiters um Medien zum Sprachenerwerb, um Fantasy sowie um Ratgeber (Wellness / Gesundheit, Computer / Internet, Reise, Lebenshilfe etc.)

### **11.4 Feedback der BenutzerInnen**

Sehr viel positives Echo erhielt die Stadtbibliothek von Seiten der NutzerInnen, die nicht nur persönlich und telefonisch, sondern auch über ein speziell eingerichtetes Kontaktformular auf der Homepage jederzeit Feedback geben konnten und können. Viele User waren begeistert vom neuen Angebot und taten dies mit lobenden Worten kund. Aber auch viele Anfragen, konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge erreichten uns, die wir in Abstimmung mit dem Anbieter beantworten und nach Möglichkeit in zukünftige Erweiterungen und / oder Modifikationen des Services mit einfließen lassen.

### **11.5 Neuanmeldungen**

Vielleicht das erfreulichste Ergebnis war und ist die große Zahl an Neuanmeldungen für eine Mitgliedschaft, um speziell die digitale Bibliothek nutzen zu können. So konnten wir auch neue, nicht in der Steiermark lebende NutzerInnen gewinnen, die ihre Anmeldung postalisch durchgeführt haben und

nunmehr als reine „Bibliothek digital“-User den Beginn der Erschließung einer ganz neuen Nutzergruppe markieren – diejenigen, die sich für die „traditionelle“ Standortbibliothek (zunächst) nicht interessieren, ohne das digitale Angebot vielleicht gar nicht zu uns gestoßen wären, nun aber vielleicht sogar – im günstigsten Fall – über die „elektronische Filiale“ auch zu einer/m NutzerIn der „realen Bibliotheken“ werden oder aber ihr Interesse an anderen Services der Stadtbibliothek Graz entdecken, z.B. dem Postservice oder dem umfangreichen Veranstaltungsprogramm.

## **11.6 Anfragen, Wünsche und Erwartungen**

Hier folgt eine Zusammenfassung der Anfragen, Verbesserungsvorschläge, Wünsche und Erwartungen, die von Seiten der BenutzerInnen, aber z.T. auch von MitarbeiterInnen geäußert wurden:

Sehr oft wurde bemängelt, dass die/der EndnutzerIn der eMedien mit einem Microsoft-Windows-Betriebssystem arbeiten muss. Viele User alternativer Betriebssysteme wie Apple Macintosh oder Linux und seine diversen Derivate sind aus technischen Gründen von der Onleihe entweder ganz ausgeschlossen oder können maximal einen geringen, textbasierten Teil der eMedien (eBooks, ePapers) abrufen. Microsoft-User werden eindeutig bevorzugt – ist doch auch die verwendete digitale Rechteverwaltung der Dateien „DRM10“, die den Kopierschutz und die automatische Unbrauchbarwerdung der eMedien nach Ablauf der Entlehnfrist steuert, eine Eigenentwicklung des Softwaregiganten. DiViBib kennt natürlich diesen Einwand und arbeitet an einer plattformunabhängigen Lösung. Hierzu ein Zitat von Christian Hasiewicz, dem Bibliothekarischen Direktor der DiViBib GmbH: *„Richtig ist, dass wir bei der komplexen Lösung der Onleihe zunächst nur ca. 90 bis 95 Prozent der Internetuser bedienen können – grundsätzlich ist das System aber als plattformübergreifende Lösung angelegt. [...] (Wir) sind aktiv auf der Suche nach Lösungen für Apple und Linux.“*<sup>8</sup> Bis dato konnte aber kein für alle Betriebssysteme gleichermaßen geeignetes System entwickelt werden.

---

<sup>8</sup> netbib-weblog, Homepage, <http://log.netbib.de/archives/2007/06/19/auch-koln-ist-mit-der-online-ausleihe-gestartet>, 10.8.2009

Auch speziellere soft- und hardwareseitige Kompatibilitätsprobleme wurden an uns herangetragen – z.B. ist es derzeit nicht möglich, den iPod oder das iPhone-Handy (trotz seiner Medienabspieľfunktion) als Player für eMedien-Dateien zu verwenden. Weiters sind einige MP3-Player-Marken nicht in der Lage, eAudios abzuspielen. Auch Versionsprobleme mit z.B. dem Windows Media Player in älteren Versionen oder den softwareseitigen Möglichkeiten, eBooks auf dem Computer darzustellen, traten auf. DiViBib stellt für diese Anfragen (neben dem klassischen Support per Mail oder Telefon, der im Regelfall bei Problemen schnell, kompetent und hilfreich reagiert) auch eine umfangreiche „Problemdatenbank“ online zur Verfügung, mit deren Hilfe sich zumindest ein gewisser Teil der Kompatibilitätsschwierigkeiten lösen lässt. Generell lässt sich hier sagen, dass die leider notwendige aktuelle Software-Ausstattung auf dem PC des Endusers zum Aufrufen/Abspielen der Dateien (Windows Media Player erst ab Version 9, Adobe Digital Editions – nicht dringend notwendig, z.T. eher verwirrend – und Adobe Acrobat Reader erst ab Version 7, wobei die Version 9 aber zeitweise nicht unterstützt wurde!) einigen NutzerInnen doch – verständlicher Weise! – erhebliche Probleme bereitet hat.

Weiters wurde noch angeregt, dass die entliehenen eMedien, so wie bei anderen Medienarten auch üblich, im Benutzerkonto der Stadtbibliothek aufscheinen. Aus den Reihen der MitarbeiterInnen kam der Wunsch, dass nicht nur auf der Homepage, sondern auch in der Bibliotheksdatenbank der Entlehnstatus eines eMediums sofort sichtbar ist. An beiden Lösungen wird aktuell gearbeitet.

Viele Nutzeranfragen und beziehen sich natürlich auf eine gewünschte Erweiterung des Medienangebotes – u.a. wird angefragt:

- Titel vieler wichtiger bzw. bekannter Verlage, mit denen DiViBib derzeit nicht zusammenarbeitet
- Mehr bekannte Bücher / Medien aus den Bestsellerlisten als eBook oder eAudio
- Spielfilme als eVideos (derzeit gibt es lediglich Sachvideos und eine sehr geringe Anzahl Kinderfilme)

- Titel der Pop- und Rockmusik als eMusic, v.a. aktuelle Musiktitel, Songs aus den Charts
- Downloadmöglichkeit einzelner Tracks innerhalb einer Audiodatei (nicht zwangsweise die gesamte CD / Audiodatei)
- Mehr bzw. andere Zeitschriften und Zeitungen (v.a. österreichische Tageszeitungen)

Generell wird auf jedes die Stadtbibliothek erreichende Feedback der NutzerInnen eingegangen. Wenn auch manche Spezialwünsche, wie z.B. die oben genannten, nicht (bzw. noch nicht) befriedigt werden können, so hat sich herausgestellt, dass doch durch eine zeitnahe und sorgfältige Bearbeitung und Beantwortung mit genauer Erklärung der Sachlage im Regelfall auch der Nutzer zufrieden zu stellen ist, dessen Wunsch oder Änderungsvorschlag nicht unmittelbar erfüllt werden kann.

## **12 Abschließendes Fazit**

Was ergibt sich nun aus allen angeführten Erwartungen, Arbeitsschritten, Ergebnissen und Reaktionen? Wie hat sich das Projekt „Bibliothek digital“ in der Praxis bewährt? Sind die Projektziele erreicht worden und können die Leitfragen positiv beantwortet werden?

Zunächst hat sich herauskristallisiert, dass nach einer kurzen und extrem arbeitsintensiven Startphase für die Stadtbibliothek als Anwender nunmehr der Betrieb der digitalen Bibliothek quasi „von selbst“ läuft und sich fast vollständig auf einige wenige Routineaufgaben beschränkt:

- Beratung der NutzerInnen
- Reaktion auf Feedback / Beantwortung von Anfragen
- Monatliches Nachbestellen und Einpflegen aktueller eMedien
- Unbedingt erforderlich: regelmäßige PR-Maßnahmen

Speziell beim zweiten Punkt wird natürlich mit der DiViBib GmbH kooperiert.

Auch die regelmäßige Erweiterung des Medienangebotes durch Online-Nachbestellungen im DiViBib-„Medienschop“ gestaltet sich sehr unkompliziert – es kann gezielt nur nach Neuzugängen (ab jedem gewünschten Datum) in den einzelnen Kategorien und Untergruppen gesucht werden, wobei bereits vorhandene Bestandstitel automatisch ausgeschlossen werden können, um Doppelbestellungen zu verhindern.

Allerdings sind hier auch Nachteile zu vermerken, denn die Medienauswahl ist natürlich gebunden an das Angebot des Anbieters, da es nur aus dessen Medienpool stammen kann. Titel aus Verlagen, mit denen DiViBib nicht zusammenarbeitet, können de facto nicht erworben werden. Weiters offeriert DiViBib eine große Anzahl nicht ÖB-relevanter Titel sowie ebenfalls zahlreiche Titel, die eher für in Deutschland lebende NutzerInnen von Interesse sind (rechtliche oder berufliche Ratgeber etwa). Gewisse Mediengruppen wie z.B. Spielfilme fehlen fast gänzlich. Generell wäre eine größere Anzahl aktueller und attraktiverer Titel gefragt. Hier sind allerdings inzwischen kleine Fortschritte zu verzeichnen, wie z.B. die neue Kooperation DiViBibs mit „Hörbuch Hamburg“, durch die viele aktuelle eAudio-Titel, u.a. im beliebten Bereich der Fantasy, das Medienangebot aufgewertet haben.

Auch das online verfügbare Statistikmodul des Anbieters bedarf weiterer und detaillierterer Auswertungs- und Abfragemöglichkeiten; derzeit steckt dieses Tool noch in den „Kinderschuhen“ und ermöglicht nur die grundlegendsten statistischen Abfragen.

Trotz dieser kleineren Mängel ist das Gesamtergebnis aber dennoch zufriedenstellend – und das Fazit durchwegs positiv, denn nach der ein wenig mühsamen Startphase hat sich hier nun ein Service auf der Höhe der Zeit und richtungsweisend für die Zukunft etabliert. Die Zugänge zu Bildung und Information sind im dritten Jahrtausend so vielfältig wie noch nie zuvor, die Mediennutzung ist im ständigen Wandel begriffen – mit einem digitalen Angebot präsentiert sich die Bibliothek als zukunftsfähig und im besten Sinne „modern“ – und gleichzeitig auch als ökonomisch arbeitender Dienstleister, denn der

massiven Medienbestandserweiterung steht ein minimaler Bedarf an Personal, Raum, Material und Zeit gegenüber.

Fazit kann also nur sein, dass die Projektziele erreicht wurden: Neue Zielgruppen wurden und werden erschlossen, gleichzeitig die Bindung vorhandener Nutzergruppen verstärkt. Ein äußerst vielfältiges, modernes Medienangebot steht den NutzerInnen zur Verfügung. Auch die Verankerung im Bewusstsein der Öffentlichkeit wurde, vor allem mittels durchdachter, effizienter PR-Aktionen, erreicht, ebenso steht der Imagegewinn außer Frage, betrachtet man die zahlreichen Lobes- und Dankschreiben, positiven Presseberichte etc.

Somit können auch die Leitfragen positiv beantwortet werden, denn es hat sich als sinnvoll und lohnenswert herausgestellt, das Medienangebot in Hinblick auf Download-Medien zu erweitern. Eine stabile monatliche Entlehnzahl und zahlreiche Neuanmeldungen aufgrund des neuen Services sprechen eine eindeutige Sprache. Natürlich liegt die Entlehnzahl, wenn man von den derzeitigen ca. 1.500 Ausleihen pro Monat ausgeht, noch nicht so hoch wie beispielsweise die einer kleinen Bibliotheksfiliale. Wie aber oben in Punkt 11.1 ausgeführt, wird durchaus damit gerechnet, dass die statistischen Werte in absehbarer Zeit noch ansteigen werden. In jedem Fall ist hier eine sehr gute Basis geschaffen – die Grundlage für ein Segment innerhalb des Bibliotheks-Gesamtangebotes, welches sich möglicherweise in den kommenden Jahren und Jahrzehnten als ein ganz wesentliches Standbein für den Erfolg der Grazer Stadtbibliothek herauskristalisieren wird.

Mit der „Bibliothek digital“ hat sich die Stadtbibliothek Graz erneut als ein Wegbereiter im Bereich neuer und außergewöhnlicher Bibliotheks-Services positioniert – und ist damit beispielhaft für das, was in Fachkreisen nahezu einhellig als „Zukunft der Bibliothek“ bezeichnet wird: ein hybrider Ort, der gleichzeitig Print- und audiovisuelle „physische“ Medien am realen Standort wie auch digitale Informationsressourcen über eine unkomplizierte, komfortable, barrierefreie Online-Plattform anbietet.

## **13 Reflexion**

### ***13.1 Kritische Reflexion meiner Rolle***

Meine Rolle und Einbindung in das Projekt „Bibliothek digital“ (im Einzelnen näher beschrieben im Punkt „Projektbeteiligte“) kann ich nur als durchwegs positiv betrachten. Ich wurde von der Bibliotheksleitung stets über alle maßgeblichen Details bezüglich Idee, Projektplanung und -durchführung informiert, in diese eingebunden, meine Meinung wurde oft erfragt und ich wurde an etlichen Entscheidungsfindungen beteiligt (von der Namensfindung über die Logo- und Werbemittelgestaltung bis hin zu Pressekontakten etc.) Meine Kreativität konnte ich bei der Namensfindung, der Erstellung und Gestaltung von Infotexten etc. ebenso einbringen wie auch mein Gespür für die richtige Medienauswahl bei der monatlichen Nachbestellung neuer eMedien, die mir eigenverantwortlich überlassen wird. Ich bekam stets viel positives Feedback zu geleisteten Aufgaben und eingebrachten Ideen. Daher war meine Motivation sehr stark, an diesem Projekt mitzuarbeiten, und daher war auch die Entscheidung naheliegend, dies als mein Projektarbeitsthema zu wählen.

Als besonders herausfordernd habe ich empfunden, in Einzelfällen auch in die „EDV-technische Seite“ mit einbezogen worden zu sein, etwa als es um die Erstellung des Webdesigns, die Barrierefreiheit des Onlineangebotes oder um die Beantwortung technischer Anfragen von Seiten der BenutzerInnen ging – dies gehört üblicherweise nicht zu meinem Aufgabenbereich und war vielleicht deshalb umso spannender und horizonterweiternder.

### ***13.2 Kritische Reflexion des Themas***

Wenngleich die Leitfragen positiv beantwortet wurden und keine wesentlichen Fragen offen blieben, so möchte ich hier doch auf ein mögliches zukünftiges Problem eingehen, dessen Existenz und Relevanz mir erst im Verlauf des Projekts bewusst wurde:

Bei allem Positiven, was über den Einzug digitaler Medien in die Bestände der öffentlichen Bibliotheken generell und in den Bestand der Stadtbibliothek Graz speziell gesagt werden kann, darf dennoch meines Erachtens eines nicht unerwähnt bleiben, was oft verdrängt wird, sei es, weil man die massiv veränderte Medienlandschaft im digitalen Zeitalter euphorisch als etwas nur Positives betrachtet – oder diese abgeklärt bereits als Alltag und Routine ansieht und nicht weiter reflektiert: Auf längere Sicht – hier muss man sicher auf Jahrzehnte hinaus denken – wird wahrscheinlich die Zahl der digitalen Medien kontinuierlich weiter ansteigen, was zumindest denkbar erscheinen lässt, dass die traditionellen, physischen Medien in ihrer Zahl ebenso kontinuierlich abnehmen werden. In diesem Sinne konsequent weitergedacht, ergeben sich (neben unstrittig vielen Chancen) auch massive Gefahren. Der physische Ort Bibliothek könnte an Bedeutung verlieren, da vermehrt auf die Online-Angebote zugegriffen wird; verliert er aber BesucherInnen, so verliert er auch mehr und mehr seinen Status als soziales und integratives Zentrum, als Wohlfühlort, als Begegnungsstätte – eine aus der Kulturlandschaft eigentlich nicht wegzudenkende Institution könnte zu einem Nischendasein verkommen oder sogar irgendwann gänzlich verschwinden – übrig bliebe das reine Dateiverwaltungszentrum mit Server, Homepage und einer Handvoll EDV-Spezialisten als einzigem Personal.

Hierin steckt eine weitere Gefahr, die noch weitaus weniger utopisch ist: der Abbau von Bibliotheks-MitarbeiterInnen. Dieser ist meiner Meinung nach jetzt schon in Sicht, denn je mehr virtuell entlehnt wird, umso weniger Umgang mit dem realen Medium und der/m realen BenutzerIn wird erforderlich sein. Ob dies wirklich geschehen wird und ob man dieser Entwicklung gegensteuern kann, wird die Zukunft zeigen. Aus meiner Sicht der Dinge ist es jedenfalls unumgänglich, dass sich die Bibliothek auf andere, weitere Kernkompetenzen konzentriert, diese ausbaut und fördert – Kompetenzen, die den physischen Ort Bibliothek auch in möglichen zukünftigen Zeiten, in denen Medien hauptsächlich digital entlehnt werden, unverzichtbar machen, nämlich als Ort der sozialen Interaktion. Wenn Bibliotheken als Treffpunkte so selbstverständlich sind wie heute Cafés, Gemeindezentren, Märkte, belebte Plätze, und sie wirklich konsequent die vielbeschworenen „Dritten Orte“ werden,

an dem man sich trifft, sich ausruht, für die Schule lernt, isst, trinkt, telefoniert, an Veranstaltungen teilnimmt, Alltagsdinge erledigt, miteinander spielt, miteinander redet usw., kurz: sich einfach wohlfühlt, werden sie auch weiterhin ihren festen Platz in der Kulturlandschaft ihrer Gemeinde behalten.

## 14 Literaturverzeichnis

Benton Foundation: Libraries for the Future, 1997, zitiert nach: Conny Äng et al., Die Öffentliche Bibliothek als realer und virtueller Ort, Skriptum der Bertelsmann-Stiftung, [http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-9BC14FD9-29E60D1A/bst/Physisch\\_virtueller%20Ort.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-9BC14FD9-29E60D1A/bst/Physisch_virtueller%20Ort.pdf), S. 23

Büchereiverband Österreichs: „Die Zukunft gestalten – Chance Bibliothek. Konzept zur Weiterentwicklung der Öffentlichen Bibliotheken in Österreich“ [Broschüre], Wien 2009, S. 10-11

DiViBib GmbH, Homepage  
<http://www.divibib.com/17.0.html>, 1.10.2009

Integral / Austrian Internet Monitor, Homepage  
<http://www.integral.co.at/de/aim>, 1.10.2009

netbib-weblog, Homepage  
<http://log.netbib.de/archives/2007/06/19/auch-koln-ist-mit-der-online-ausleihe-gestartet>, 10.8.2009

„Salzburger Nachrichten“, Homepage,  
<http://search.salzburg.com/articles/4829929?highlight=klick+kapitel+zukunft>,  
24.11.2009

Wikipedia, Homepage, Artikel Barrierefreies Internet,  
[http://de.wikipedia.org/wiki/Barrierefreies\\_Internet](http://de.wikipedia.org/wiki/Barrierefreies_Internet), 1.10.2009

„Die Zeit“, Homepage,  
<http://www.zeit.de/online/2008/27/online-bibliotheken?page=2>, 24.11.2009