

Online-Einschreibung bei den Büchereien Wien

Ausbildungslehrgang HA-B 2014 - 2016

Waschak Bernhard

Datum der Einreichung: 11.01.2016

Inhaltsverzeichnis

Einleitung / Abstract	3
1. Allgemeines über eine Einschreibung bei den Büchereien Wien.....	4
2. Status quo der Fern-Nutzerinnen	6
3. Einige Daten zur aktuellen Virtuellen Bücherei	8
4. Beginn der Planungsphase	10
5. Rechtliche Fragen / Datenschutz / AGBs.....	13
5.1. Allgemeines	13
5.2. Zwei E-Book-Anbieter, einmal AGBs?.....	13
6. Ferneinschreibung	15
6.1. Ferneinschreibung aktuell	15
6.2. Ferneinschreibung neu	17
7. Legitimationsnachweis	19
8. Technische Umsetzung.....	21
9. Ferneinschreibung anderswo.....	23
10. Reflexion	30
11. Quellen	31
11.1. Literatur / Internetquellen	31
11.2. Bilder.....	31

Einleitung / Abstract

Bernhard Waschak

Büchereien Wien

Titel: „Online-Selbsteinschreibung bei den Büchereien Wien“

Die Möglichkeiten des digitalen Lesens kennen keine regionalen Begrenzung mehr, wie dies bei physischen Büchern noch gegeben war. Leserinnen und Leser, aus mittlerweile allen Teilen Österreichs, interessieren sich für eine Mitgliedschaft bei den Büchereien Wien um einen Zugang zur „Virtuellen Bücherei“, zum digitalen Bestand der Büchereien Wien zu haben. Da der Aufwand, unseren Leserinnen und Lesern aus den Bundesländern eine Mitgliedschaft bei den Büchereien Wien per Ferneinschreibung bieten zu können aktuell sehr hoch, und die Nachfrage im steigen begriffen ist, bedarf es einer neuen Form der Online-Registrierung. Einer Möglichkeit der selbständigen Registrierung über die Bücherei-Homepage.

Ziel dieses Projektes war und ist es eine solche Selbstregistrierung zu installieren, bzw. auf den Weg zu bringen. Diese Projektarbeit dokumentiert die Anforderungen an die neue Einschreibeoption, aber auch die Herausforderungen und Überlegungen auf dem Weg dahin. Da aufgrund der Komplexität des Unterfangens und der Abhängigkeiten von externen Komponenten eine vollständige Umsetzung im Zeitrahmen dieser Projektarbeit nicht gegeben war, ist diese Arbeit auch als eine Art „Machbarkeitsstudie“ zur Umsetzung und Installation einer von den Leserinnen und Lesern selbst getätigten Online-Registrierung bei den Büchereien Wien zu sehen.

1. Allgemeines über eine Einschreibung bei den Büchereien Wien

Um bei den Büchereien Wien Medien ausleihen zu können, bedarf es einer aktiven Mitgliedschaft. Die Leserinnen und Leser interessieren sich, treten aktiv auf die Bibliothekare zu, und lassen sich einschreiben. Die Konditionen zu denen eine Mitgliedschaft zustande kommt, werden den Leserinnen und Lesern vom Büchereipersonal primär mündlich vermittelt. Zusätzlich hängen die Hausordnung in jeder Zweigstelle gut sichtbar im Eingangsbereich aus. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können auf der Homepage der Büchereien Wien eingesehen werden, und liegen in gedruckter Form in jeder Zweigstelle auf. Die Kenntnisnahme und ihr Einverständnis mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geben die Leserinnen und Leser mit ihrer Unterschrift, direkt auf der Büchereikarte. Bei Minderjährigen geben die Erziehungsberechtigten ihr Einverständnis auf einem Formular, der „Einverständniserklärung“, ab. Die Leserinnen und Leser schließen mit den Büchereien Wien einen Vertrag ab.

Allgemeines zu einem Vertrag:

„Der Vertrag ist ein Rechtsgeschäft. Es besteht aus inhaltlich übereinstimmenden, mit Bezug aufeinander abgegebenen Willenserklärungen von mindestens zwei Personen.“ (Rechtslexikon.de¹)

„Ein Vertrag ist der Musterfall der Privatautonomie (d.h. des selbstbestimmten Handelns) in der Gesellschaft, da er auf einer freien Willensübereinstimmung von mindestens zwei Personen basiert.“ (Wirtschaftslexikon-Gabler.de²)

Einen durchschnittlichen Einschreibevorgang, inklusive einer basalen Grundinformation und detaillierterer, standortspezifischer Informationen (in kleineren Zweigstellen), schätze ich aktuell auf rund fünf Minuten. Nehmen sich die Leserinnen und Leser genügend Zeit, was leider nicht immer der Fall ist, so zeigt man ihnen auch die Räumlichkeiten der Zweigstelle einschließlich einer

¹ <http://www.rechtswörterbuch.de/recht/v/vertrag/> 07.01.2016

² <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/vertrag.html> 07.01.2016

kleinen Medien-Standort-Einführung. Die Vorteile der „Mensch-zu-Mensch-Variante“, sind eindeutig der verbindliche und vertrauensbildende Charakter des Erstkontaktes. In der Praxis zeigt sich aber häufig, dass die Fülle der Informationen die in dieser Situation weitergegeben werden, die Leser oftmals überfordern. Vor allem die Vermittlung der kleinen „Spezialitäten“ bzgl. der kostenpflichtigen Medien, deren Verlängerung und eventueller Pönalen für eine Überziehung der Leihfrist, scheinen in der Schaltersituation eine Herausforderung für die Bibliothekarinnen und Bibliothekare und Leserinnen und Leser zu sein.

Von einer Gesellschaft, die immer stärker dazu neigt Allfälliges von Zuhause aus oder von unterwegs zu erledigen, wird auch die Möglichkeit einer Fern- bzw. Online-Einschreibung immer stärker nachgefragt.

2. Status quo der Fern-Nutzerinnen

Die (noch) nicht vorhandene Möglichkeit sich selbständig einzuschreiben besagt noch nicht, dass der Bedarf nicht gegeben wäre. Schon jetzt ermöglichen es die Büchereien Wien interessierten Leserinnen und Lesern sich „über die Ferne“ einschreiben zu lassen, ohne einen Fuß in eine der 40 Zweigstellen setzen zu müssen.

So sind bei den Büchereien Wien, alleine aus den Landeshauptstätten, folgende Anzahl an Leser/innen eingeschrieben (Stand 02.01.2016).

- Bregenz 23
- Innsbruck 76
- Salzburg 131
- Linz 191
- Klagenfurt 63
- Graz 198
- St. Pölten 338
- Eisenstadt 182

Wobei hier rein die Landeshauptstädte herangezogen wurden. Wenn man das Wiener Umland mit einbezieht, so hat man alleine aus dem südlichen „Speckgürtel“ 3.612 Leserinnen und Leser (Mödling, Brunn/Geb., Baden, Perchtoldsdorf; Stand 09.01.2016).

Allerdings ist die Ferneinschreibung aktuell noch sehr aufwendig, weswegen sie nicht propagiert wird. So wenden sich die Interessentinnen und Interessenten erst einmal, meist per Mail, an die Büchereien Wien. Im Antwortschreiben wird ihnen dann mitgeteilt welche Dokumente für eine Einschreibung benötigt werden. So sind beispielsweise ein amtlicher Lichtbildausweis und die Unterschrift für die Kenntnisnahme der Nutzungsbedingungen zwei verbindliche Komponenten zur Erstellung eines Leserinnen- und Leserkontos. Diese Dokumente müssen kopiert und postalisch, oder eingescannt per Mail an die Zentrale der Büchereien Wien gesendet werden. Nach Erhalt dieser Dokumente bzw. Daten wird ein Nutzerkonto angelegt und eine Karte ausgestellt, die den Leserinnen und Lesern dann

postalisch zugestellt wird. Wenn sie nicht bereits digital geschickt wurden, so tun wir dies hier in der Zentrale und scannen die uns übermittelten Dokumente. Man sieht: Ein ziemlich großer Aufwand, der die Notwendigkeit einer selbständigen Online-Einschreibung darlegt. Besonders in Zeiten vermehrter Anfrage von Seite der Leserinnen und Leser.

3. Einige Daten zur aktuellen Virtuellen Bücherei

Grundsätzlich ist die Virtuelle Bücherei für Jahresleserinnen und Jahresleser ein kostenloses Zusatzangebot. Weitere Gebühren, wie zum Beispiel bei Verspätung, Vorbestellungen oder Medienverlust, können bei der Virtuellen Bücherei keine entstehen.

Die Leserinnen und Leser verfügen quasi über drei digitale Konten, die parallel laufen. Das „klassische“, normale Leserkonto, welches mit der Bibliothekssoftware (*Bibliotheca 2000* von der Firma OCLC) verknüpft ist. Auf diesem Konto werden nach dem Einloggen keinerlei Details über die Virtuelle Bücherei angezeigt. Um sein virtuelles Konto der deutschsprachigen Medien und seine getätigten Vorbestellungen einsehen zu können, müssen sich die Leserinnen und Leser direkt auf der für die Büchereien Wien bereitgestellten Seite des Anbieters *divibib* einloggen. Weiters gibt es noch die Schiene der englischsprachigen eBooks des Anbieters *Overdrive*, für welche man sich wiederum gesondert einloggen muss. Diese, für die Leserinnen und Leser leider etwas umständliche Tatsache, ist drei verschiedenen Anbietern geschuldet, deren angebote sich bisher leider nicht über eine gemeinsame Plattform, zum Beispiel die Hauptseite der Büchereien Wien anbieten lassen.

Arten der eMedien:

e-Medium	Ausleihdauer
eBooks	14 Tage
eAudios	7 Tage
eMagazines	1 Tag
ePapers	1 Stunde

Eine aktive Rückgabe der eMedien ist nicht erforderlich, die Möglichkeit dazu besteht aber. Die downgeloadete Datei verbleibt am Leserkonto und lässt sich nach Ablauf der Frist nicht mehr öffnen. Sie kann dann einfach vom Reader/PC gelöscht werden. Da man aktuell nur zehn eMedien gleichzeitig entleihen kann, besteht die Möglichkeit eBooks und eMagazines bereits vor Ende der Frist „zurückzugeben“ und sich so wieder freien Speicherplatz für Neuentlehnungen zu schaffen.

Entlehnungen und Reservierungen:

- Pro Leserinnen und Leser können derzeit maximal 10 eMedien gleichzeitig entlehnt werden
- Reservierungsdauer im Medienkorb: 30 Minuten (das eMedium im Medienkorb muss in diesem Zeitrahmen entlehnt werden, sonst steht es wieder der Allgemeinheit zur Verfügung)
- Maximale Vormerkungen pro Leserin und Leser: 5 Medien
- Maximale Vormerker pro Medium: 99 Leserinnen und Leser

Verlängerungen im herkömmlichen Sinn sind nicht möglich. Ist ein Medium aber nicht vorbestellt bzw. reserviert, so kann es nach Ablauf der Frist oder vorzeitiger „Retournierung“ wieder downgeloadet, sprich heruntergeladen werden.

Bestand: Aktuell sind insgesamt etwa 44.000 eMedien im Bestand (incl. ePapers [digitale Ausgaben von Zeitschriften und Magazinen]), welcher ständig ausgebaut und erweitert wird (Stand Jän 2016).

Medienart	Titel im Bestand	Exemplare im Bestand	Anzahl Ausleihen
eAudio	6.346	6.536	5.332,00
eBook	28.779	33.884	32.218
eMagazine	29	353	1.236
eMusic	14	16	20
ePaper	8	1.423	1.436
	35.176	42.212	40.242

4. Beginn der Planungsphase

Am 29.06.2015 haben sich die Referentin der Verwaltung, Alexandra Keil und ich, mit der Leitung des wirtschaftlichen Bereichs der Büchereien Wien, Elke Bazalka, zusammengesetzt um ein Anforderungsprofil an die neue Einschreibevariante und eine Herangehensweise an die Umsetzung zu definieren. Dabei kristallisierte sich bereits ein mehr oder weniger klares Profil der Anforderungen und Ansprüche an die gewünschte selbständige Online-Einschreibung heraus:

- Die Möglichkeit zur Online-Einschreibung soll es nur in der Variante der regulären Jahreskarte geben (Für ermäßigte Karten sollen die Leserinnen und Leser nach wie vor direkt in die Bücherei kommen. Die teilweise unterschiedlichen Ermäßigungsgründe, und die Kontrolle der Nachweise selbiger, wäre zu komplex und würde die erwünschte und notwendige Verringerung des Aufwands für selbstgetätigte Ferneinschreibungen gleich wieder zunichtemachen.)
- Wünschenswert wäre ein Schrittesystem, durch das sich die selbständigen Einschreiberinnen und Einschreiber bestätigend klicken müssen (AGBs gelesen, Volljährigkeit, etc.). Und vor allem die Bewusstmachung der Tatsache, dass bei einer eventuellen Beantragung einer physischen Karte in einer Bücherei, alle Vorbestellungen in der Virtuellen Bücherei verloren gehen, solange die Verknüpfung der Daten über die Ausweisnummer geschieht (Erklärung siehe Kapitel 8.1. *Technische Umsetzung*).
- Die Leserinnen und Leser sollen ein automatisches Info-Mail mit ihren Zugangsdaten erhalten. Wobei sich hier die Frage des rechten Zeitpunkts stellt. Falls nur unmittelbar nach der Einschreibung oder immer abends zur Auswahl steht, wäre sofort nach der Anmeldung die in jedem Fall zu bevorzugende Variante, da die Leserinnen und Leser die Virtuelle Bücherei dann natürlich sofort nutzen und sich eBooks ausleihen könnten.
- Verpflichtend sind die Angabe einer gültigen Mailadresse und einer vierstelligen, österreichischen Postleitzahl, welche auch der einzig wirkliche

„Kontrollfaktor“ ist um eine österreichische Adresse sicherzustellen. Diese ist deshalb vonnöten, da selbige laut AGB für die Nutzung der Büchereien Wien ein Kriterium ist und somit auch für die Nutzung der Virtuellen Bücherei ein grundlegendes Kriterium ist.

- Besonders wichtiger Punkt: Nutzbar soll der Zugang aber erst sein, wenn die € 24,00 über eine Online-Bezahlungsfunktion auch wirklich bezahlt wurden. Hier stellt sich eine geeignete Schnittstelle zwischen OPAC und neuer Einschreibemaske als Herausforderung heraus.
- Einschreibungen die nicht beglichen werden bzw. Leserinnen und Leser die nicht bezahlen, sollen umgehend und automatisch wieder gelöscht werden. Nach gründlichen Überlegungen wäre hier ein allabendlich automatisch einsetzender „EDV-Job“, im Zuge des Tagesabschlusses, die richtige Wahl.
- Die Gruppe der Online-Einschreiberinnen und -Einschreiber werden voraussichtlich als eine eigene Benutzergruppe angelegt, die ausschließlich für die Virtuelle Bücherei definiert ist.

Herausforderungen vor Umsetzung des Projekts:

- Wenn ein/e eingeschriebener Online-Leserin bzw. Online-Leser in Bücherei kommt und auch physische Medien ausborgen will, wie erfolgt die Umstellung auf eine physische Karte? (Überschreibung der Ausweisnummer?)
- Frage der Datensicherheit (Schutz vor Hacking: Drittanbieter über die MA-14 beauftragen? Oder selber programmieren und Sicherheitsprüfung durch Fremdfirma? – Frage der Verantwortung!)
- Rechtliche Frage bzgl. des Umschreibens der OCLC-Datenbank
- Erkennung von Dubletten oder Lesern mit eventuellen Verwaltungssperren ... oder sonstigem ‚Sündenregister‘

Diese entstandene Gedanken- und Ideensammlung sandte ich an den bei uns zuständigen EDV-Kollegen und Bibliotheka*-Fachmann (**von den Büchereien*

Wien benutze Software) Robert Kellner. Im kurz darauf stattfindenden direkten Gespräch mit ihm wurde klar, dass die Umsetzung der Ideen und Anforderungen sich nicht so einfach gestalten würden wie erhofft. Besonders die rechtlichen Fragen der Wartungsgarantien des von uns verwendeten Bibliotheksprogrammes galt es zu klären.

5. Rechtliche Fragen / Datenschutz / AGBs

5.1. Allgemeines

Ein großer abzuklärender Bereich ist jener des Datenschutzes, und die Frage bezüglich der Gewährleistungsgarantie der Bibliothekssoftware.

Da die Firma OCLC für das aktuell verwendete Produkt (Bibliothek) noch keine Option zur Online-Selbsteinschreibung anbietet, muss hier, bis zum Erscheinen des neuen Softwareprodukt, für welches die Möglichkeit besteht dass es die von uns gewünschten Anforderungen zumindest in Ansätzen bereits an Bord hat, eine temporäre Lösung gefunden werden die sich im Rahmen der Gewährleistungsgarantien unseres Softwareanbieters bewegt.

Vor allem gilt es in einer Phase in der OCLC ohnehin an einer neuen Katalogfunktion für ein neues Büchereiportal (*OPEN*) arbeitet, und für selbiges eine Selbsteinschreibung von Seiten der Firma denkbar wäre, gut abzuwägen welche Schritte man nun setzt. Leider wird die Inbetriebnahme von *OPEN* nicht vor 2017 realisierbar sein – vor allem muss es noch von unserer Seite hinreichend getestet und die weitreichenden Möglichkeiten ausgelotet werden.

Auch die heiklen Fragen des Datenschutzes müssen hier sehr sensibel behandelt werden, vor allem da wir auch einen e-book-Anbieter haben der seinen Sitz in den USA hat und das „Safe Harbour“-Abkommen seit 06. Oktober 2015 hinfällig ist.

5.2. Zwei E-Book-Anbieter, einmal AGBs?

Die „virtuellen Angebote“ der Büchereien Wien muss man sich als einen geteilten Bereich vorstellen. Seit 30. Oktober 2010 gibt es die so genannte *Virtuelle Bücherei* als kostenfreies Zusatzangebot für unsere Leserinnen und Leser. Mittlerweile ist dieser virtuelle Bestand für viele Leserinnen und Leser jenes Angebot, welches sie gezielt suchen und nachfragen.

Seit rund einem Jahr haben wir auch zusätzlich englischsprachige eBooks des US-Anbieters *Overdrive* im Sortiment. Unsere Leserinnen und Leser können sich über ihren Büchereien-Wien-Zugang auch in *Overdrive* einloggen und dort englischsprachige eBooks downloaden. Da das Unternehmen, wie bereits oben erwähnt, in den USA ansässig ist und der Europäische Gerichtshof das im Jahr 2000 mit den USA ausverhandelte „Save Harbour“-Abkommen gekippt hat, ist hier

eine große Frage im Umgang mit der Datensicherheit offen. Auch hier wird gerade an einem korrekten Modus im Umgang mit den von den Leserinnen und Lesern eingegebenen Daten gearbeitet, bzw im Umgang mit Overdrive, denn die Büchereien Wien werden ihrer Verpflichtung zur äußerst sensiblen Behandlung von Nutzerdaten natürlich gerecht – ob diese hohen Standards mit einem ins Boot geholten US-Anbieter umsetzbar sind, wird gerade erhoben.

6. Ferneinschreibung

6.1. Ferneinschreibung aktuell

Aktuell ist es zwar möglich sich auf rein postalischem Weg einzuschreiben, forciert und aktiv angeboten wird dies allerdings nicht. Dies liegt primär darin begründet, dass es aktuell sehr aufwändig ist Leserinnen und Leser per Ferneinschreibung eine Karte zu ermöglichen. Stellt eine Leserin oder ein Leser die Anfrage nach der Möglichkeit einer Ferneinschreibung, so senden wir ein Formular zu, welches ausgefüllt und unterschrieben mit einer Kopie oder einem Scann eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises wieder an uns zurückgeschickt werden muss. Im Idealfall läuft dies per Mail. Haben die Leser diese Möglichkeit nicht, so läuft dieser Vorgang über den Postweg. Danach wird anhand der übermittelten Daten ein Konto erstellt und die Jahresgebühr gebucht. Den Leserinnen und Lesern wird ihre Karte dann auf dem Postweg zugesandt. Die an uns übermittelten Dokumente werden, sofern sie per Mail gesendet wurden, abgespeichert. Ergingen sie postalisch an uns, werden sie extra eingescannt und dann digital archiviert. Dass dieser zusätzliche Prozess des Archivierens und postalischen Korrespondierens sehr viel Zeit in Anspruch nimmt, versteht sich von selbst. Vor allem in Zeiten einer stetig steigenden Nachfrage nach unseren digitalen Angeboten, ist hier ein neuer, ökonomischerer und von den Leserinnen und Lesern selbst durchgeführter Ablauf dringend vonnöten. Denjenigen Leserinnen und Lesern, welche vielleicht noch nicht so versiert im Umgang mit dem Internet sind, helfen wir bei eventuell auftretenden Schwierigkeiten natürlich weiter. Dafür gibt es eine Hotline, den *Bibliothekarische Auskunftsdienst*, an den man sich telefonisch oder per Mail wenden kann. Selbstverständlich wird den Leserinnen und Lesern auch in jeder Zweigstelle gerne weitergeholfen. Da auch überall in den Zweigstellen Computerplätze vor Ort sind, kann man sich eventuelle Probleme in der Virtuellen Bücherei gleich direkt mit den Leserinnen und Lesern ansehen, gemeinsam durchgehen und so weiterhelfen.

Formular für die momentane „Fernanmeldung“:





Fernanmeldung

Bitte in BLOCKBUCHSTABEN ausfüllen

Geschlecht weiblich männlich

Nachname

Vorname

Geburtsdatum

Zustelladresse

Plz Ort

E-Mail-Adresse

Tel.-Nr.

Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (inkl. der Hausordnung) zur Kenntnis genommen und erkläre mit der Unterschrift auf der Einverständniserklärung diese zu beachten. Weiters verpflichte ich mich, verlorene oder beschädigte Medien zu ersetzen und anfallende Gebühren zu bezahlen.

Datum und Unterschrift

Bitte sagen Sie uns sofort, wenn sich Name und /oder Adresse geändert hat oder der Ausweis verloren wurde.

Information
Büchereien Wien Tel: 4000-84500
Urban-Loritz-Platz 2a Fax: 4000-99-84510
1070 Wien E-Mail: bib.auskunft@buechereien.wien.at
 <http://www.buechereien.wien.at>
 <http://www.virtuellebuecherei.wien.at>

Und in jeder der 39 Zweigstellen der Büchereien Wien

Folgendes ist der Anmeldung beizulegen:
Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises

DVR 0000191 – V050

Abbildung 1 Formular Ferneinschreibung

6.2. Ferneinschreibung neu

Gewünscht ist eine unkomplizierte Möglichkeit sich selbständig online einzuschreiben. Die Nachfrage steigt spürbar, und der Verwaltungsaufwand für diese Interessensgruppe wird größer. Vor allem da die Übermittlung der Karte aktuell auf dem Postweg erfolgt. Dies bindet Zeit und bedarf einigen Aufwands. Die Leserinnen und Leser sollen die Möglichkeit haben, sich über die Homepage rasch und unbürokratisch anzumelden/einzuschreiben, ihre Zugangsdaten zu erhalten, und auch gleich zu bezahlen. Im Idealfall ist der Ablauf selbsterklärend, sodass es bei der Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer keinerlei Nachbetreuung seitens der Büchereien Wien bedarf. Da es natürlich auch immer wieder Leserinnen und Leser gibt die vielleicht einen etwas intensiveren Beratungsbedarf haben, können die Bibliothekarinnen und Bibliothekare beim Einschreibeprozess entlastet werden, und eben jenen Leserinnen und Lesern zur Seite stehen, die vielleicht noch die eine oder andere kleine Anfangsschwierigkeit im Umgang mit den neuen Medien haben.

Die Komponente der Betreuung gewinnt vor allem in der digitalen Kommunikation mit den Kunden immer größere Bedeutung. Leider vor allem dahin gehend, wie man diese Form der Kommunikation - welche von den Nutzern oftmals ausgesprochen fragmentarisch gepflegt wird – effizient und vor allem für selbige zufriedenstellend abhandeln kann. Fragen, die vielleicht spät in der Nacht vorm PC auftreten, werden im Telegrammstil aufgesetzt und weggeschickt. Die Frage „Warum funktioniert mein Account nicht?“, ist natürlich schneller hingetippt als das erforderliche Antwort-Mail, welches ja der „Form“ entsprechen muss. Da die Anfragen zur Virtuellen Bücherei natürlich primär per Mail gestellt werden, wird man einen Weg finden müssen, diese zeitsparend zu beantworten oder im Idealfall gar nicht aufkommen zu lassen.

Der „Bibliothekarische Auskunftsdienst“, wo aktuell sämtliche Anfragen der Leser eingehen, wird dies in seiner momentanen Beschaffenheit, auch wegen der teils sehr technischen Komponente der Fragen, mittelfristig wahrscheinlich nicht mehr so locker leisten können. Es ist nicht ausgeschlossen dass hier eine Spezialisierung für technische Anfragen, vor allem zur Nutzung der Endgeräte, vonnöten ist. Momentan kann es noch gut bewältigt werden, aber die Anfragen werden wie gesagt mehr und „anspruchsvoller“.

Aktuell ist es so, dass die Leser bei der Internetrecherche auf die Büchereien Wien und ihr Online-Angebot, beziehungsweise die Homepage stoßen. Wenden sie sich aktuell noch per Mail, mit dem Ansuchen um eine Ferneinschreibung an die Büchereien Wien, so sollen selbige mit der neuen Möglichkeit zur Online-Einschreibung über das Klicken auf einen *Link* durch die Selbsteinschreibung geführt werden. Jeder einzelne der Schritte muss durch ein entsprechendes Klicken bestätigt werden. Vor allem die Kenntnisnahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der einzige Nachweis der „Echtheit“ einer Leserin bzw. eines Lesers ist eine österreichische Postleitzahl und ein automatisch generiertes Mail welches vor sämtlichen weiteren Schritten erst bestätigen muss. Um automatische Masseneinschreibungen zu vermeiden, muss auch ein *Captcha*³ ausgefüllt werden. Um Späßeinschreibungen gleich von vornherein auszuschließen, wird die Online-Einschreibung auf Jahreskarten eingeschränkt, welche definitiv erst nach Eingang der Zahlung nutzbar sind. Kurz gesagt: Zuvor muss bezahlt werden, dann erst kann die Virtuelle Bücherei genutzt werden. Wird ein Einschreibungsvorgang durchlaufen, können die am Ende offen stehenden € 24,00 natürlich gleich online überwiesen, und die Karte somit freigeschaltet werden. Der Account ist ab dem Moment der Einzahlung sofort und vollständig nutzbar.

Werden die € 24,00 nicht bezahlt, so kann die Virtuelle Bücherei wie gesagt nicht genutzt werden. Diese zwar angelegten aber nicht bezahlten Accounts werden noch am selben Tag mit dem Tagesabschluss automatisch gelöscht, und die Datenbank somit möglichst „sauber“ gehalten. Ernsthaftige Interessentinnen und Interessenten, die vielleicht nur gerade ihre Bankdaten nicht zur Hand hatten und so die Einschreibung nicht abschließen konnten, müssen sich dann einfach nochmals anmelden.

Möchten die Leserinnen und Leser eines Tages doch auch physische Medien ausleihen, so bedarf dies einer physischen Leserkarte welche sie, gegen Vorlage eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises, in einer Bücherei erhalten.

³ Ein Captcha ist ein Sicherheitstool zur Überprüfung ob „das Gegenüber“ ein Mensch oder ein Computer ist.

7. Legitimationsnachweis

Da wir den Zugang zu Medien, und hier im Speziellen vor allem zur Online-Einschreibung möglichst niederschwellig halten wollen, hat sich bei den Besprechungen herauskristalliert, dass uns eine Mailadresse und eine gültige Österreichische Adresse als „Nachweis“ ausreichen. Die Überlegungen waren anfangs dahingehend, wie man eventuelle Schäden abwenden kann und ob vielleicht eine Personalausweisnummer angegeben werden sollte. Doch rasch sind wir zu dem Schluss gekommen, dass eigentlich kaum ein Schaden entstehen kann, da die heruntergeladene Datei ohnehin nach zwei Wochen „verfällt“, sprich nicht mehr zu öffnen ist. Und da man die Gebühr ja auch vorab bezahlen muss, da ansonsten keinerlei Downloads möglich sind, wird die Wahrscheinlichkeit für Missbrauch des Angebots sehr gering gehalten. Alleine diese letztgenannte Tatsache schließt schon einen Großteil an potentiell unseriösem Spaß-Publikum aus.

Wenn die virtuell eingeschriebenen Leserinnen und Leser dann eines Tages doch in eine Zweigstelle gehen und eine Karte haben möchten, so muss natürlich ein gültiger amtlicher Lichtbildausweis vorgelegt werden, da mit dem Besitz der physischen Karte ja auch eine Berechtigung auf Ausleihe der physischen Medien einhergeht, und somit schon ein Schaden entstehen könnte (was bei der Virtuellen Bücherei wie gesagt nicht der Fall sein kann).



Abbildung 2 Leserkarten der Büchereien Wien (mit Motiv = Kinderkarten)

Grundsätzlich gäbe es technisch auch die Möglichkeit per „Handy-Signatur“ oder „Bürgerkarte“ eine Online-Registrierung, bzw. die dort angegebenen Daten zu verifizieren. Diese Komponente aufzunehmen würde das Vorhaben von technischer Seite her aber noch weit komplexer gestalten (Schnittstelle zur vom Bund betriebenen und verwalteten Plattform „Digitales Österreich“), weshalb dies aktuell keine Option darstellt.

8. Technische Umsetzung

DIE große Herausforderung dieses Projekts war mit Sicherheit die technische Umsetzung. Von der EDV – um genau zu sein von unseren Fachman für die von uns verwendete Bibliothekssoftware *Bibliotheka 2000* von der Firma OCLC, Robert Kellner - wurde davon ausgegangen, dass sich das Projekt von der Technik her in ein Frontend, ein Backend und mehrere Wartungs- und „Aufräumjobs“ aufteilen wird. Stand Sommer war die Überlegung dahin gehend, das Frontend durch die Firma Echonet bauen zu lassen, um den Fokus auf anderes legen zu können.

Da die Büchereien Wien aber ohnehin die neue Katalogfunktion des Büchereiportals *OPEN* testet und unser Anbieter OCLC ein Online-Einschreibetool für dieses denkbar hält, wären dies natürlich sozusagen gleich zwei Fliegen mit einer Klappe. Erste Tests von *OPEN* stimmen positiv.

Die Schwierigkeit liegt darin, dass mehrere Programme miteinander koordiniert werden müssen um ein für die Leserinnen und Leser attraktives Produkt zu gestalten. Erste Probleme in dieser Richtung sind seit einiger Zeit bei der Virtuellen Bücherei bekannt. Alle Leser haben eine Karte, und mit dieser eine Ausweisnummer (SBW-xxxxx / L-xxxxxxxxx; steht auf dem Ausweis) mit welcher sie in der Datenbank verknüpft sind. Das externe Programm der Onleihe (Virtuelle Bücherei) greift auf diese Datenbank zu. Das heißt es sieht nach ob die Karte aktiv oder gesperrt ist, kontrolliert das Passwort welches dort eingetragen ist, und auch in der Virtuellen Bücherei zum Einloggen eingegeben werden muss. Weiters liest es natürlich auch die restlichen relevanten Daten dort aus. In der Virtuellen Bücherei kann man ebenfalls Vorbestellungen tätigen, verlängern, usw. Ein Problem entsteht aber dann, wenn sich eben diese Ausweisnummer, zB durch einen Kartentausch, ändert und die Schnittstellen durch den Nummerntausch „verwirrt“ sind. Dann gingen bisher auch alle eventuell getätigten Vorbestellungen verloren. Da Karten- und somit Nummerntäusche aber leider recht häufig vorkommen, und somit für Nutzerinnen und Nutzer der Virtuellen Bücherei einen bitteren Beigeschmack hätten, könnte die Lösung in einer neuen Strategie liegen. Beim Erstellen eines neuen Nutzerkontos wird auch immer eine Benutzernummer generiert, **welche sich niemals ändert** – egal wie oft ein Kartentausch vonnöten ist. Die Herausforderung liegt also darin, das Programm auf die „ewige“

Benutzernummer anstatt auf die sich in einer Leseinnen- bzw. Leserkarriere öfters ändernde Ausweisnummer (SBW- / L-) von der Karte zugreifen zu lassen.

Auch in dieser Frage könnte sich das neue, sich in der Testphase befindliche, Software-Produkt als für die Umsetzung durchaus günstig herausstellen.

Im Laufe des Jahres 2016, genauere Angaben sind hier aktuell leider nicht zu machen, entscheidet die Anbieterfirma OCLC, ob sie ein Tool zur Online-Selbst-Einschreibung für ihr neues Produkt anbieten wird. Die Nachfrage von Nutzerseite, in diesem Fall ja Büchereien und Bibliotheken, scheint verwunderlicher Weise eher überschaubar zu sein. Sonst wäre ein entsprechendes Angebot im Softwareprodukt ja obligat und kein Thema. Da die Bibliothekswelt aber primär aus kleineren Büchereien besteht, für die so eine Zusatzfunktion (noch) keine wirkliche Relevanz hat (die meisten haben gar keine eBooks im Angebot), ist auch die fehlende Nachfrage erklärbar.

9. Ferneinschreibung anderswo

Manche Länder und Städte sind hier schon etwas weiter.

● In den **Hamburger Bücherhallen** zum Beispiel ist das Lesen von eBooks etwas unkomplizierter möglich. Die Anmeldung erfolgt über ein formloses Mail an die Hamburger Bücherhallen.

„ ... Wenn Sie nur das Angebot der eBuecherhalle (eBook, eAudio, eMusic, eVideo, ePaper, eLearning) nutzen möchten, können Sie sich in jeder Bücherhalle eine Kundenkarte nur für die Online-Ausleihe ausstellen lassen.

Wenn Sie nicht in Deutschland, sondern im Ausland leben und die Angebote der eBuecherhalle nutzen möchten, senden Sie bitte eine Mail an info@buecherhallen.de und beantragen Sie formlos eine Online-Mitgliedschaft. Sie erhalten eine Antwortmail mit den Konditionen und der Kontonummer der Bücherhallen Hamburg. Sobald der Betrag hier eingegangen ist, erhalten Sie Ihre Online-Kundennummer und Ihre PIN für den Zugang zur eBuecherhalle...“⁴

Um die Karte zu aktivieren muss man € 26,00 auf eine Kontoverbindung, die sich im Antwortmail befindet, überweisen, und die vollständige Anschrift und eine gültige E-Mail-Adresse nennen. Dann erhält man die Zugangsdaten (Kundennummer und Passwort) per Mail. Sämtliche postalischen Sendungen und Kopier- bzw Scanvorgänge fallen hier weg.

Das digitale Angebot der Hamburger Bücherhallen:

- **das eMedien-Portal mit über 55.000 eMedien**
- **das eMedien-Portal Overdrive mit vielen englischsprachigen eBooks**
- **das eLearning-Portal mit über 70 Kursen aus den Bereichen EDV, Sprachen, Kommunikation etc.**
- **das Genios-Pressportal mit Zugriff auf Artikel deutschsprachiger Zeitungen und Magazine**
- **das Munzinger-Archiv mit ausführlichen Länder- und Personeninformationen**
- **die interaktive Lernplattform Scoyo für Schüler der ersten bis siebten Klasse**

⁴ Hamburg: <https://www.buecherhallen.de/> 02.01.2016

- **die Musikplattform Freegal mit 3 freien Titel-Downloads pro Woche und bis zu 8 Stunden täglichem Streaming⁵**

● In „**Stockholms Stadsbibliotek**“ ist auch eine selbständige Ferneinschreibung möglich. Da in Schweden aber sehr viel über die Bürgerkarte bzw. deren „Personnummer“, welche mit unserer Sozialversicherungsnummer vergleichbar ist läuft, sind hier Nichtschweden von diesem Angebot ausgenommen. Dafür ist das Prozedere für Inländer recht unkompliziert. Eingabe der Daten, und man bekommt einen temporären Zugang für sieben Tage und fünf Bücher. Während dieser Zeit muss der Account dann durch Einloggen und PIN bestätigt werden.

„... Register as a borrower with us by completing and returning a registration form. You can fill in the form here on the website or when you next visit the library.

Once you have registered, you can become a temporary patron. This means that you can borrow up to 5 e-books and reserve up to 5 books. The account is valid for 7 days. You become a temporary patron by logging in with your personal identification number and the PIN code you have chosen, and approve an agreement. If you are under 18 you can not become a temporary patron.

Pick up your library card from the library within a month of signing up on the site. Please bring photo ID.

Bear in mind that you will have to provide a valid home address in Sweden to register...⁶

⁵ Hamburg: <https://www.buecherhallen.de/> 02.01.2016

⁶ Stockholm: <https://biblioteket.stockholm.se/en/language/english-engelska/library-card>
02.01.2016

Online-Einschreibung bei den Büchereien Wien

The screenshot shows a web browser window displaying the Stockholm City Library website. The page title is "Apply for a library card". The header includes the Stockholm City Library logo and a search bar. The main content area contains a registration form with the following fields and options:

- National ID Number: * (text input)
- YYMMDDNNNN (text input)
- First name: * (text input)
- Surname: * (text input)
- Street address: * (text input)
- Postal code: * (text input)
- City: * (text input)
- E-mail address: (text input)
- Send messages about reservations and reminders regarding overdue books to my e-mail address!
- I consent to the library contacting me by e-mail with news, information and invitations.
- Phone number: (text input)
- Send messages about reservations by text/sms
- PIN (four digits, your choice): * (text input)

On the right side of the form, there is a black speech bubble containing the text: "Vill du ändra din adress? Gå till biblioteket så hjälper vi dig!". Below this, there is a section titled "Länkar" (Links) with the following links: "Låna och reservera", "Bibliotekskortet", and "FAQ".

Abbildung 3 Online-Anmeldung Bibliothek Stockholm

- Die „London Public Library“ bietet ebenfalls einen kostenlosen „temporary London Public Library eAccount“ für 90 Tage.

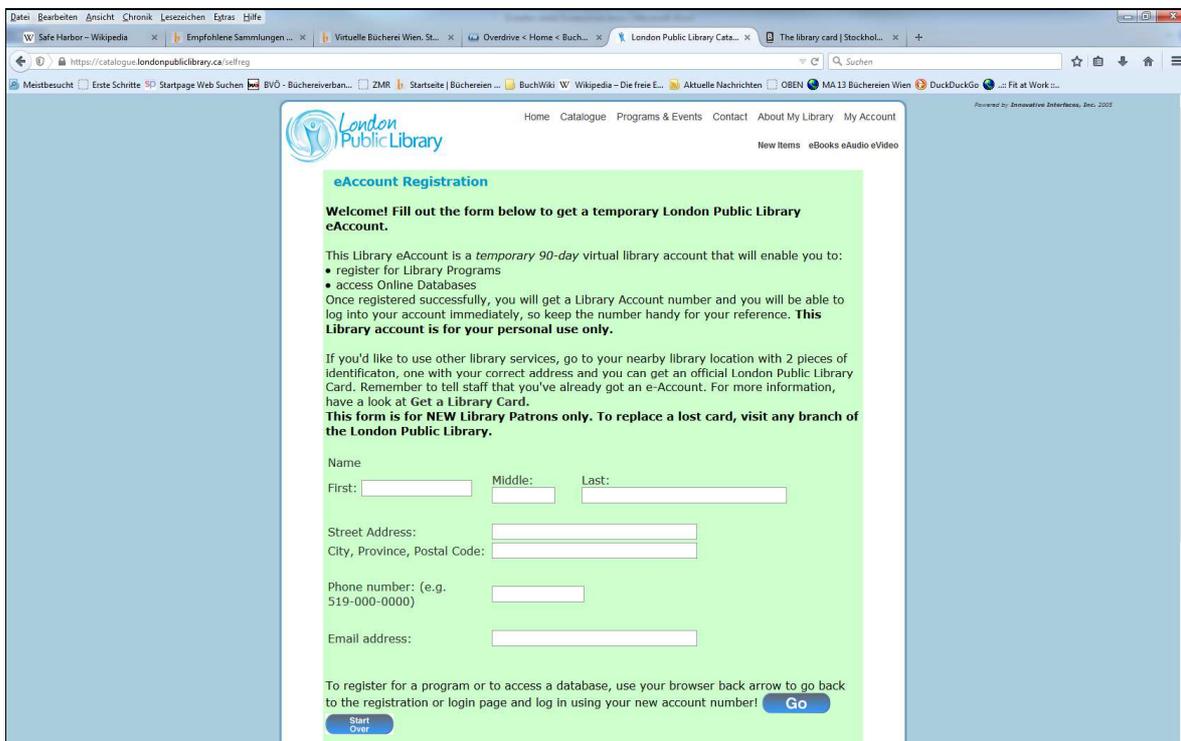


Abbildung 4 Online Anmeldung London Public Library I

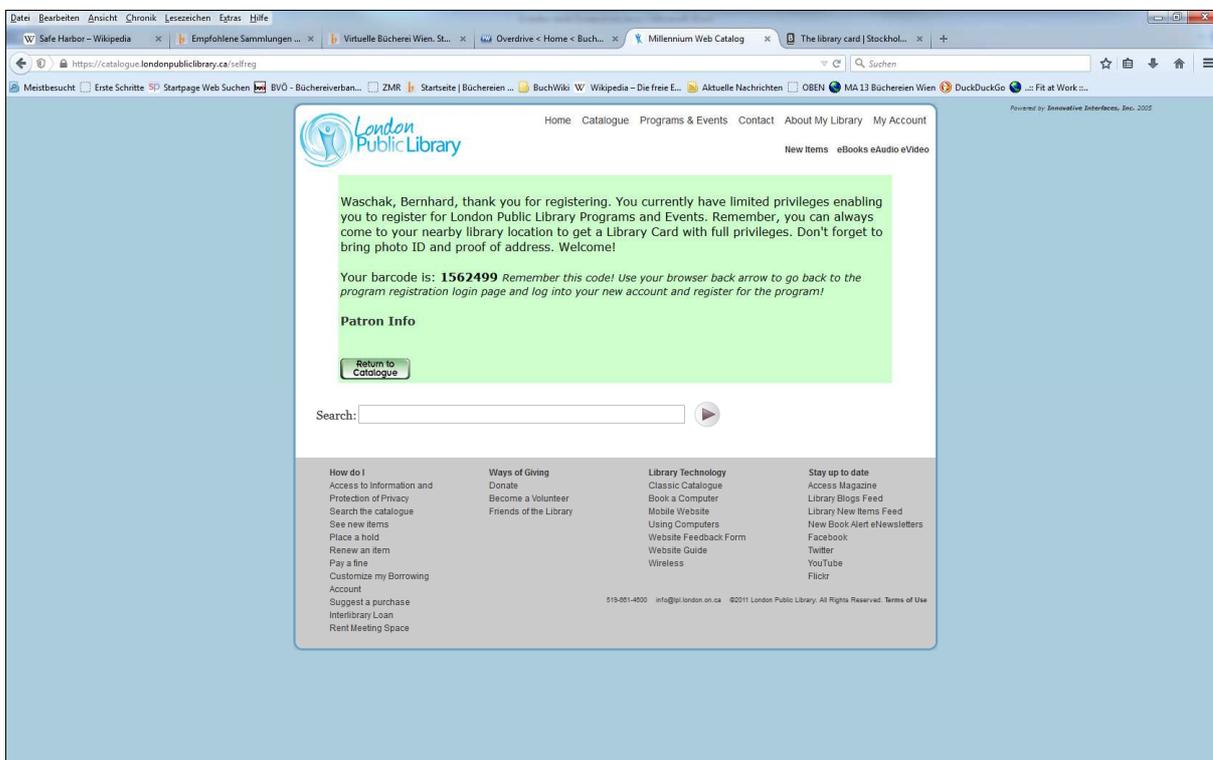


Abbildung 5 Screenshot Public Library London

- Die Online-Registrierung der Stadt **Oslo** ist bereits sehr weit fortgeschritten und vermittelt der Nutzerin/ dem Nutzer eine gewisse Autarkie. Hier kann man bereits im Einschreibeprozess selber festlegen ob und auf welchem Weg man über diverse Vorgänge auf seinem Büchereikonto verständigt werden möchte.

The screenshot shows the registration page for the Oslo Public Library. The page title is "DEICHMANSKE BIBLIOTEK". The navigation menu includes "Homepage", "Search", "My Loans", "My profile", "Contact us", and "More...". A "Sign in" button is located in the top right corner. The main content area is titled "User registration form" and contains the following fields and options:

- Register here to become a user**
- First name:** Bernhard
- Last name:** Waschak
- E-mail address:** [empty field]
- Mobile number:** [empty field]
- Street address:** [empty field]
- Post code:** [empty field]
- Place name:** [empty field]
- Gender:** [dropdown menu]
- Date of birth:** 27.08.1976
- Choose PIN-number:** 4 digit (Yes/No) and via PIN (Yes/No)
- Keep a record of all my loans, after I return them?** No
- Notifications:** I prefer to receive overdue reminders by: E-mail

Abbildung 6 Screenshot Öffentliche Bücherei Oslo

This screenshot shows the same registration form as in the previous image, but with the "Notifications" section expanded. The notification preferences are as follows:

- I prefer to receive overdue reminders by:** E-mail
- Send me a free reminder when my loans are due:** No
- Send me an SMS when my reservations can be collected:** No
- Send me a e-mail with receipt when I borrow something:** No
- Send me an SMS receipt after returning items:** No

At the bottom of the form, there is a checkbox for "I accept the library's borrower-rules and policies" and a "Continue" button.

Abbildung 7 Screenshot Öffentliche Bücherei Oslo

- Die Nutzung der eMedien von **Kopenhagen** sind zwar kostenfrei, aber ausschließlich den Bürgerinnen und Bürgern von Kopenhagen vorbehalten. Die Einschreibung erfolgt über die *Health Security Number* und einen selbstgewählten PIN.

Dieser Identitätsnachweis per personendefinierten Nummern und Karten sind im skandinavischen Raum überhaupt recht verbreitet. Für diverse Online-Registrierungen ist dies natürlich sehr praktisch. In Österreich versucht man ähnliches mit der „Handy-Signatur“ und der „Bürgerkarte“ auf Schiene zu bringen.

- Im **Verbund der Öffentlichen Bibliotheken Berlins** (VÖBB) ist die von uns angestrebte Variante umgesetzt. Hier ist eine Selbstregistrierung für eine vollwertige Jahresmitgliedschaft unter www.voebb.de/Anmelden möglich. (Auch bei den skandinavischen Beispielen ist dies möglich, hier ist aber die in diesen Ländern übliche „Personalnummer“ erforderlich. Deutschland ist mit Österreich in dieser Hinsicht besser vergleichbar.)

Zu guter Letzt möchte ich noch – natürlich völlig wertfrei - einige kleine „Kuriositäten“ auf der Internetreise über diverse Bibliotheks-Homepages bieten:

Österreich

Die Büchereien von **Eisenstadt** und **St. Pölten** haben als einzige Landeshauptstädte keinen eigenen Internetauftritt, sondern „sind“ lediglich ein Verweis auf der Internetseite der Stadt (Öffnungszeiten, Adresse, kurze Beschreibung [Bestand etc.]).

In **Bregenz** erhält man „...nach ordnungsgemäßer Anmeldung [...] einen Benutzerausweis, welcher nicht übertragbar ist. Die Erstellung dieses Ausweises kann bis zu zehn Tage dauern.“⁷ Hier kann also etwas Geduld bis zur Ausleihe vonnöten sein.

⁷ Bregenz: <http://www7open.bregenz.at/Benutzung/Einschreibung> 03.01.2016

Eigentlich sind es in Österreich ausschließlich die Büchereien der **Arbeiterkammer**, die online eine „Selbstaufnahme“ mit 14 Tage kostenloser Testphase anbieten. Sie haben somit bereits jetzt einen Teil dessen verwirklicht, was dieses Projekt initiieren möchte.

International

Bei den **Bibliotecas de la Comunidad de Madrid**, ebenso wie bei den **Bibliothèques Paris** war aktuell keine Sprachumstellung bzw. Übersetzung (auch nicht ins Englische) zu finden. Hier muss man also Spanisch oder Französisch können um mehr über die Einschreibemodalitäten zu erfahren.

Beim Internetauftritt der **San Francisco Public Library** trifft man bei der Selbsteinschreibung auf eine Art Hybridvariante: Hier kann man seine Daten zwar vorab eingeben, sich sozusagen registrieren und Vorarbeit leisten, die Karte an sich muss man sich aber dann trotzdem noch physisch abholen. Dafür gibt unter der Rubrik „Ask a Librarian“ die Möglichkeit zu einer „Live Online Reference“, quasi einem Bücherei-Internet-Chat mit den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren.

Für **Moskau** und **Peking** konnte ich im Internet keine klassischen „Öffentlichen Büchereien“ finden. Sie hatten eher den Charakter von National- oder wissenschaftlichen Bibliotheken.

10. Reflexion

Bei den ersten Besprechungen stellte sich schnell heraus dass dieses Projekt innerhalb der Abgabefrist (11.01.2016) nicht umsetzbar sein würde. Diese Arbeit würde also eher den Charakter einer „Machbarkeitsstudie“ erhalten. Die Gründe hierfür liegen eindeutig im technischen Bereich. Beim Umsetzen eines doch eher größeren Eingriffes in ein bestehendes (EDV-)System berührt man so viele Punkte und Themen, dass es unweigerlich komplex bis kompliziert wird.

Von Seiten der Büchereien Wien waren vier Leute involviert (Elke Bazalka, Alexandra Keil, Robert Kellner, und ich). Da die Umsetzung und endgültige Installation dieses Vorhabens aber rein technischer Natur sind und somit ab einem gewissen Zeitpunkt (ca. Spätsommer) der Hand der EDV liegt und diese sich wiederum in Abhängigkeiten der Softwarefirma befindet, nahm ich ab dieser Zeit eher die Rolle eines „Koordinators“ ein, der versuchte die einzelnen Schritte zwischen den Abteilungen zu kommunizieren, bzw. in Treffen und Besprechungen alle gegenseitig auf den aktuellen Stand zu bringen.

Da für die Umsetzung dieses Projekts unser eigener Wille und Engagement nicht ausreicht, war es auch eine gewisse Abhängigkeitssituation in der wir uns während des Zeitraums befunden haben. Es konnte aber ein volles Konzept und eine klare Struktur etabliert werden, die anwend- und auch umsetzbar ist. Auch gibt es einen (ungefähren) Zeitplan (nach den ausführlichen Testungen von OPEN), in dem zumindest eine klare Entscheidung für oder gegen das Produkt des Softwareanbieters, und somit der weiter Verlauf des Projekts getroffen wird.

Besonders gut und konstruktiv war die Zusammenarbeit und Unterstützung aller Kolleginnen und Kollegen, so natürlich auch meinen beiden direkten Projekt-Ansprechpartnerinnen Elke Bazalka und Alexandra Keil. Besonders hervorgehoben muss an dieser Stelle aber die Kooperation, Geduld und Expertise von Robert Kellner (Mitarbeiter des EDV-Referats der Büchereien Wien) werden, der sich dieser Sache, zusätzlich zu seinen ohnehin bereits bestehenden Aufgaben angenommen, und die Kommunikation mit dem Softwareanbieter diesbezüglich übernommen hat. Mir wäre das ehrlich gesagt - aufgrund der eigenen EDV-Sprache und des dafür erforderlichen Insiderwissens – nicht, oder wahrscheinlich nur sehr bedingt möglich gewesen.

11. Quellen

11.1. Literatur / Internetquellen

Arbeiterkammer:

https://www.arbeiterkammer.at/service/digitalebibliothek/AK_Bibliothek_digital.html

03.01.2016

Berlin: <https://www.voebb.de/aDISWeb/app;jsessionid=1ABAD4127F2D4082B18DB63D0D03F873>

09.01.2015

Eisenstadt: <http://www.eisenstadt.gv.at/kultur-und-freizeit/buecherei.html> 02.01.2016

London: <https://catalogue.londonpubliclibrary.ca/selfreg> 02.01.2016

Madrid:

http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588627&language=es&pagename=PortalLector%2FPAGE%2FPLEC_distribuidora 08.01.2016

Oslo: <https://www.deich.folkebibl.no/cgi-bin/websok?mode=visnylaanerskiema> 08.01.2016

Paris: <http://www.paris.fr/bibliotheques> 09.01.2016

San Francisco: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000001201> 09.01.2016

St. Pölten: <http://www.st-poelten.gv.at/Content.Node/freizeit-kultur/freizeit/buechereien.php>
02.01.2015

11.2. Bilder

Abbildung 1 Formular Ferneinschreibung.....	16
Abbildung 2 Leserkarten der Büchereien Wien (mit Motiv = Kinderkarten)	19
Abbildung 3 Online-Anmeldung Bibliothek Stockholm.....	25
Abbildung 4 Online Anmeldung London Public Library I	26
Abbildung 5 Screenshot Public Library London.....	26
Abbildung 6 Screenshot Öffentliche Bücherei Oslo	27
Abbildung 7 Screenshot Öffentliche Bücherei Oslo	27