

Der Lohn vieler Klicks

Von BBCOM zu BIBLIOTHECA

von **MARION KUTTER** und **ANTJE SCHULZ**

Ein schöner Frühlingstag im Juni 2011 brachte der Stadtbibliothek Kamenz die Wende. Mit großen Erwartungen waren wir zum Anwendertreffen der Firma MSC Großröhrsdorf gefahren. Uns wurde die seit langem angekündigte neue Version der Bibliothekssoftware BBCOM vorgestellt.

Der Anstoß

Einige Stunden später saßen wir nachdenklich im Auto und sinnierten auf dem Heimweg darüber, ob das präsentierte Produkt unseren Ansprüchen genügen würde. Wir hingen an dem Programm, das uns seit 1998 übersichtlich strukturiert und einfach handhabbar gute Dienste geleistet hatte. Aber sollten wir uns angesichts der raschen Entwicklung der Internetangebote weiterhin mit einem Bibliothekskatalog ohne Cover-Abbildungen begnügen? Wollten wir auch künftig auf eine zeitgemäße Website verzichten? Uns vor Augen standen die selbst gesteckten Ziele, den Kundenservice wesentlich verbessern und die Alltagsarbeit effizienter organisieren zu wollen.

Seitdem sind mehr als zwei Jahre ins Land gegangen. Wir arbeiten seit August 2012 mit BIBLIOTHECAplus und dem Web-Open der Firma OCLC, mit der wir einen Hosting-Vertrag abgeschlossen haben. „Innovativ“ und „modern“ sind jetzt häufig gebrauchte Worte, wenn Kunden oder Medienpartner die Stadtbibliothek Kamenz beschreiben. Unsere Website ist zur attraktiven Visitenkarte und die elektronische Rückgabe-Erinnerung zur Selbstverständlichkeit geworden.

Als Bibliothek eines Mittelzentrums kam es uns einerseits darauf an, rechtzeitig die Weichen für die sich mit Höchstgeschwindigkeit verändernde digitale Welt zu stellen. Andererseits waren Verwaltung und Politik davon zu überzeugen, für die Bibliothek

Geld zu mobilisieren, das dem Gemeinwohl dient und „nur“ immaterielle Zinsen in Form von Bildung und Kultur bringt. Folgende Argumente überzeugten die Verantwortlichen:

Durch das Hosting können wir den Kunden Bestands- und Konteninformationen in Echtzeit bieten. Wir müssen nicht mehr die Daten selbst übertragen und Verlängerungen sowie Vormerkungen manuell buchen. Somit gewinnen wir dringend benötigte Zeit, um die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zu intensivieren, aufwändige Sonderveranstaltungen und Projekte durchzuführen, unsere Website zu pflegen und auf Facebook zu posten. BIBLIOTHECAplus ermöglicht es uns, Tätigkeiten und Organisationsabläufe flexibel zu gestalten. Jeder kann an jedem Platz sowohl mit der Bibliothekssoftware als auch mit anderen Computerprogrammen arbeiten. Sollte die Internetverbindung einmal ausfallen, garantiert eine Notausleihe die Fortsetzung des Kundenbetriebes.

Da die regelmäßige Anschaffung eines neuen Servers entfällt, wird der kommunale Finanzhaushalt von Investitionen und den damit einhergehenden Abschreibungskosten entlastet. Zudem sind die Hosting-Servicegebühren konkret planbar und im Kulturraum Oberlausitz-Niederschlesien förderfähig.

Unsere bisherige umständliche Handhabung des alten Webportals über die Betreiberfirma war mit Blick auf die stark wachsende Zahl der Online-Kunden nicht mehr akzeptabel. Wir betrachten es als Selbstverständlichkeit, über eine individuelle Website zu verfügen, deren Aktualisierung eigenständig vorgenommen wird.

Durch das Hosting entlasten wir die IT-Infrastruktur vor Ort. Die EDV-Mitarbeiter der Stadtverwaltung brauchen sich in der Bibliothek nur noch um



Der Bürgermeister aus Heidenau, Jürgen Opitz (2.v.r.), und Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek Heidenau ließen sich in Kamenz von Bibliotheksleiterin Marion Kutter (links) und IT-Techniker Ulrich Dietze (2.v.l. sitzend) erläutern, welche Erfahrungen sie bei der Installation der neuen Bibliothekssoftware und der Neugestaltung des Web-Opac gemacht haben.

Die Heidenauer Delegation, die ebenfalls vor dieser Aufgabe steht, nahm nützliche Tipps für die technische Modernisierung ihrer Bibliothek mit nach Hause. (Foto: Stadtbibliothek Kamenz)

grundlegende administrative Belange zu kümmern, was einen geringeren Zeitaufwand bedeutet. Der Betrieb und die Verwaltung des Servers, des Web-Servers und der Bibliothekssoftware erfolgt durch den Dienstleister OCLC.

Der Weg

Der Anfang war gemacht, als wir von drei Firmen Kosten eingeholt und eine finanzielle Bezugsgröße in den städtischen Haushaltsplan eingestellt hatten. In der Findungs- und Vorbereitungsphase halfen uns die Sächsische Landesfachstelle für Bibliotheken in Chemnitz mit kompetenter Beratung und zahlreiche Fachkolleginnen mit ihrem umfangreichen Erfahrungsschatz. Mit tatkräftiger Unterstützung der verantwortlichen Verwaltungs- und EDV-Mitarbeiter unseres Trägers, der Stadt Kamenz, begann das Prozedere der öffentlichen Ausschreibung. Voraussetzung dafür war das Ausfüllen des 86-seitigen Pflichtenheftes, das uns mehrere Tage beschäftigte. Zwei Firmen reichten ihr Angebot ein und erläuterten uns in einem Bietergespräch vor Ort ihre Software. Sechs Wochen, nachdem die Firma OCLC den Zuschlag bekommen hatte, wurden BIBLIOTHECAplus und der WEB-Open installiert.

In dieser Zeit mussten nicht nur die Probleme bei der Implementierung gelöst, sondern auch die Mitarbeiter geschult werden. Der Export der Daten aus dem Altsystem war nur mit einem zusätzlichen kostenpflichtigen Programm und nicht komplett möglich. Den Technikern von OCLC gelang es deshalb nicht, die Benutzer- und Exemplardaten miteinander zu verknüpfen. Infolge dessen war es notwendig, zwei Monate lang parallel mit dem alten und dem neuen Programm zu arbeiten, um die fehlenden Verknüpfungen manuell herzustellen. Was

sich kompliziert anhört, erwies sich in der Ausführung als mühelos.

Bevor es zur Anwendung im täglichen Benutzerdienst kam, wurden die Mitarbeiter durch die Firma OCLC drei Tage lang geschult. Eine fünftägige Schließzeit der Bibliothek genügte, um die technischen Voraussetzungen herzustellen und sich mit dem Programm vertraut zu machen.

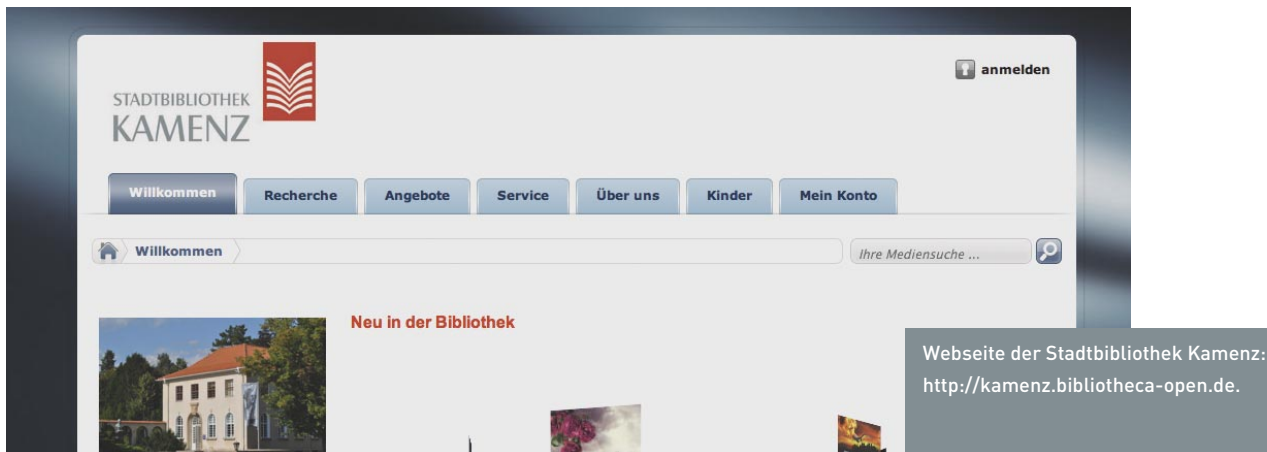
Wir starteten – ohne die Einzel- und Feinheiten von BIBLIOTHECA perfekt zu beherrschen, aber dennoch ausreichend gerüstet – am 3. September 2012, insgesamt sechs Monate nach der Ausschreibung. Unsere Kunden reagierten verständnisvoll auf manche Unzulänglichkeiten und Wartezeiten, die durch die doppelte Verbuchung entstanden. Dass ihnen vorerst kein Online-Katalog zugänglich war, quittierten sie ebenfalls mit Nachsicht.

Als zweiten Schritt unserer Erneuerungsphase widmeten wir uns von Oktober bis Dezember dem Internetauftritt. Unser Team diskutierte die Seitenstruktur, schrieb Texte und machte Fotos. Ein mehrstündiges Webinar seitens OCLC versetzte uns in die Lage, die vorgegebene Gestaltungs- und Seitenstruktur des WEB-OPEN individuell anzupassen. Als Glücksfall erwies sich dabei der Freiwillige im Kulturellen Jahr, der das Fachabitur mit Schwerpunkt Informatik absolviert hatte. Er gab uns nicht nur geduldig Nachhilfe in Sachen „Quellcode“, sondern prägte die Website entscheidend.

Die Erfahrungen

Neben den oben erwähnten zusätzlichen Kosten für die Bereitstellung der MAB-Daten und der anfänglichen zweigleisigen Ausleihverbuchung sind beim Wechsel der Software folgende, kleinere Probleme aufgetreten:

- Das alte Betriebssystem auf dem Host verursachte



sowohl den Technikern von OCLC als auch den EDV-Mitarbeitern unserer Stadtverwaltung einiges Kopfzerbrechen, da die lokalen Drucker anfangs nur schwierig einzubinden waren. Das Problem ist aber mittlerweile mit dem Update des Server-Betriebssystems behoben.

- Was die Bon-Drucker betrifft, wussten wir, dass die alten Geräte nicht kompatibel waren und hatten diese ausgetauscht. Was wir nicht wussten: Die Schriftgröße auf dem Nutzerbeleg ist durch das Hosting vorgegeben und nicht veränderbar. Wir müssen deshalb den Wermutstropfen von wenig augenfreundlichen Quittungen akzeptieren.
- Angesichts unseres Medienbestandes von rund 35.000 Titeln wurde darauf verzichtet, das Etiketten-Druck-Modul zu kaufen. Wir verwenden seit Einführung von BIBLIOTHECAplus die Barcode-Rollen von der ekz.bibliotheksservice GmbH Reutlingen. Uns ist jedoch aufgefallen, dass diese Aufkleber für unsere über zehn Jahre alten Scanner zu sensibel sind. Infolge dessen kommt es manchmal zu Fehlern beim Einlesen der Medien.
- Durch die örtliche Nähe zum Firmensitz von MSC befanden wir uns bisher in der komfortablen Lage, dass bei Problemen schnell ein Spezialist aus Großröhrsdorf zu Hilfe eilen konnte. Nun werden unsere Fragen ausschließlich per Telefon oder E-Mail über den Support von OCLC beantwortet. Die Bearbeitung der Tickets dauert unter Umständen länger als wir es von MSC gewohnt sind.

Die Bilanz

Die Stadtbibliothek Kamenz, die mit zu den ersten Hosting-Kunden von OCLC gehörte, hat das Abenteuer Software-Umstellung erfolgreich abgeschlossen. Will man das Ergebnis statistisch widerspiegeln, ergibt sich ein überaus positives Fazit mit 130 zusätzlich aktivierten Benutzern in einem Jahr. Dass dies insbesondere auf die neue Website zurückzuführen ist, zeigt die gestiegene Resonanz beim WEB-OPEN. Hatten wir früher jährlich 2.276 virtuelle Besuche, waren es in den letzten zwölf Monaten 17.251! Unsere Leser nutzen den 24-Stunden-Service mit großer Begeisterung und tätigen immer öfter vom heimischen Computer aus ihre Verlängerungen und Vormerkungen.

Wir möchten Bibliotheken, die einen Software-Wechsel im Blick haben, folgende Hinweise mit auf den Weg geben:

- Die IT-Spezialisten und zuständigen Verwaltungsmitarbeiter vor Ort sollten frühzeitig in den Ausschreibungs- und Arbeitsprozess eingebunden werden. Sie sind überaus wichtig, wenn es darum geht, die notwendigen Verwaltungsvorgänge umzusetzen und die organisatorisch-technische Grundlagen zu schaffen.
- Wir hätten uns gewünscht, noch länger die Testdatenbank ausprobieren zu können. Aus heutiger Sicht wäre dafür ein Zeitraum von mindestens zwei Monaten angemessen gewesen.
- Voraussetzung für die breite Akzeptanz unserer neuen Website war die ausführliche und intensive Beratung unserer Kunden. Investieren Sie deshalb ausreichend Zeit in die Benutzerschulung. Dazu sollte jeder Mitarbeiter im Servicebereich qualifiziert sein. Die bisweilen anzutreffende Bangigkeit vor technischen Neuerungen lässt sich am besten kollektiv bekämpfen. Durch die gemeinsame Wissenserweiterung entstand bei uns eine positive Grundstimmung, in der Ängste keinen Platz hatten.
- Es ist wichtig, sich für die Einrichtung der digitalen Visitenkarte professionellen Sachverständigen an die Seite zu holen. Wir mussten selbstkritisch resümieren, dass es uns ohne den Freiwilligen mit seinen Programmierkenntnissen nicht so schnell gelungen wäre, die Website einzurichten.

Der Sprung zu einer komplexeren Bibliothekssoftware und einem zeitgemäßen OPAC hat uns viel Energie abverlangt. Wir mussten lieb gewordene Gewohnheiten aufgeben und uns schnell Unbekanntes aneignen. Das ging nur mit hohem persönlichen Einsatz und starkem Teamgeist. Obwohl wir heute mit mehr Klicks durchs Programm gehen, fühlen wir uns sehr wohl damit. Weitere Herausforderungen können gern auf uns zukommen. Das gilt auch für Bibliotheken, die an unseren Erfahrungen interessiert sind.



MARION
KUTTER



ANTJE
SCHULZ