

USA digital: Strategien öffentlicher Bibliotheken

Sari Feldman

Executive Director, Cuyahoga County Public Library

Für die Einladung, auf der Konferenz „Chancen 2012: Öffentliche Bibliotheken in der digitalen Welt“ zu sprechen, möchte ich mich herzlich bei meinen Gastgebern bedanken. Es ist eine große Ehre für mich.

Die USA sind ein buntgemischtes Flickwerk aus 50 Staaten mit speziellen regionalen Merkmalen und ethnischen und kulturellen Unterschieden. Obwohl jeder unserer Staaten seine eigene Identität besitzt, halten uns eine Vielzahl von Netzwerken und staatlichen Strukturen als *eine* Nation zusammen. Eine dieser Strukturen, die den amerikanischen Lifestyle und unser Wertesystem vielleicht besser als jede andere repräsentiert, ist unser öffentliches Bibliothekswesen. In den Vereinigten Staaten gibt es derzeit mehr als 9.000 öffentliche Bibliothekssysteme und nahezu 16.500 öffentliche Bibliotheksgebäude. 68 Prozent der Amerikaner haben einen Bibliotheksausweis, und unsere Bibliotheken verzeichnen jährlich etwa 1,4 Milliarden Besuche. Visa hat weniger Karteninhaber und McDonald's weniger Filialen.

Obgleich die öffentlichen Bibliotheken in Amerika in der Realität betriebsamer und wichtiger sind als je zuvor, wird nicht selten ihr Untergang als unverzichtbare öffentliche Institutionen prophezeit. Die Liste der technologischen Innovationen und sozialen Phänomene, die vermeintlich zum Aussterben der öffentlichen Bibliotheken führen, ist mit den Jahren immer länger geworden, angefangen vom Fernsehkonsum über das Internet bis hin zu Mega-Bookstores und dem Starbucks-Phänomen. Heutzutage müssen sich Bibliotheksangestellte stets aufs Neue mit Schwarzmalern und deren Weissagungen herumschlagen, dass der Kindle (digitales Lesegerät von Amazon.com), soziale Netzwerke wie Facebook und YouTube, Services wie Netflix, Google und Google Books sowie rückläufige Leserzahlen öffentliche Bibliotheken überflüssig und Bibliotheksgebäude zu historischen Artefakten vergangener Zeiten machen werden. In Wahrheit aber hat der Anstieg digitaler Umfelder und sozialer Netzwerke den Bibliotheken, Bibliothekaren und ihren Gemeinden zu neuem Leben verholfen.

Seit acht Jahren bin ich Direktor der Cuyahoga County Public Library, einer Bibliothek am Stadtrand von Cleveland, Ohio. Wir unterhalten 28 Filialen, die 47 Gemeinden bedienen, und sind eines der zehn größten Bibliothekssysteme in den USA. Im letzten Jahr liehen wir über 21 Millionen Artikel aus, und unsere Filialen verzeichneten insgesamt mehr als 7,4 Millionen Besuche. In den letzten acht Jahren haben wir alljährlich neue Rekordzahlen geschrieben und unsere Ausleihen um 70% gesteigert.

Wie Sie wissen, stellen Auskunfts- und Informationsdienste die Grundpfeiler amerikanischer Bibliotheken seit ihrer Gründung dar. Unsere öffentlichen Bibliotheken zeichnen sich durch die Mitarbeit hoch qualifizierter Bibliothekare aus, die Studenten und Wissenschaftlern bei der Suche nach Informationen behilflich sind.

Amerikanische Bibliotheken gehörten zu den ersten, die eine telefonische Auskunft einrichteten, um bei Recherchen zu helfen und spezielle Suchanfragen oder Fragen von allgemeinem Interesse zu beantworten. Seit ein paar Jahren gehen einige Bibliotheken noch einen Schritt weiter und bieten Online-Auskünfte an. Die Cleveland Public Library in Ohio bot als erste öffentliche Bibliothek in den USA einen Live-Online-Chat mit Auskunftsbibliothekaren rund um die Uhr an. Dieser Service mit dem Namen KnowItNow 24x7 ist nun über alle öffentlichen Bibliotheken in Ohio mit Website-Chat und dem SMS-Auskunftsprogramm Text-a-Librarian erreichbar. Mittlerweile ermöglichen immer mehr Bibliothekssysteme und Vereinigungen Live-Chats. Die New York Public Library zum Beispiel bietet einen ähnlichen Service namens AskNYPL an.

KnowItNow 24X7 und AskNYPL sind hervorragende Beispiele dafür, wie sich Effizienz und Kosteneffektivität öffentlicher Bibliotheken durch moderne Technologie verbessern lassen. In einem anderen Fall greift man auf die Technologie INN-Reach des Providers Innovative Interfaces zurück. Alle 88 College- und Universitätsbibliotheken und 14 öffentlichen Bibliotheken in Ohio sind miteinander vernetzt und ermöglichen kundeninitiierte und aktive Anfragen. Uns in der Cuyahoga County Public Library eröffnet die Teilnahme an dieser Vereinigung die Möglichkeit, bei der Erweiterung unserer Bestände vor allem gefragte Materialien zu berücksichtigen, um den Bedürfnissen unserer Zielgruppen gerecht zu werden. In den Beständen der beteiligten Bibliotheken können unsere Kunden problemlos auf spezielle akademische Texte oder Backlist-Titel zugreifen, die von ihnen benötigten Artikel anfordern und sich diese in ihre Bibliothek vor Ort schicken lassen.

Bibliotheken kaufen gemeinsam komplette Textdatenbanken mit verbindlichen Angaben und konzipieren Google-ähnliche Suchmaschinen für Kunden, wo sie Blogs, Webcasts und herunterladbare Bücher, Musik und Videos anbieten. Einige Bibliotheken haben sogar Möglichkeiten entwickelt, all diese neuen Webdienste vom PC aufs Handy zu übertragen. Das Handy ist gewiss der nächste Sprung in der öffentlichen Informationstechnologie. Die Cuyahoga County Public Library war die erste öffentliche Bibliothek der USA, die einen SMS-Kommunikationsservice einrichtete, zu dem sich trotz des rein passiven Marketings Tausende von Bibliotheksnutzern anmeldeten. Heute erreicht unsere mobile App die Nutzer unterwegs, die hiermit Materialien auch direkt aus den Regalen ausleihen können. Wir sind kontinuierlich bemüht, die digitale Spaltung zu überbrücken, indem wir den Leuten die Nutzung all dieser Technologien und Informationen eingehend erklären. Wir propagieren ein Image öffentlicher Bibliotheken als „High Tech“ und „High Touch“.

Viele Bibliotheken stellen Material zur Verfügung, das direkt von ihren Websites auf die tragbaren Geräte oder Computer des Kunden heruntergeladen werden kann. Dienste wie diese stellen beträchtliche Vorteile für Bibliothekskunden dar, die weiter weg wohnen oder in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Eines der weltweit führenden Unternehmen im Bereich des digitalen Rechtemanagements ist Overdrive, dessen herunterladbare eBooks, Hörbücher, Musik und Videos ein reichhaltiger Fundus für öffentliche Bibliotheken und das Nonplusaltra in Sachen Kundenbequemlichkeit sind. Kunden können auf Bibliotheksmaterial zugreifen, ohne jemals ein Bibliotheksgebäude betreten zu haben, und dieses auf iPods, Handys, elektronische Lese- und Audiogeräte und natürlich auf iPads oder PCs kopieren. Der Zugang zu digitalen Inhalten gehört für Bibliotheken zu den brisantesten Themen, da sich Verleger, Anbieter sowie Bibliothekare mit Problemen wie Zugriff, Datenschutz und Digitalisierung auseinandersetzen müssen. Die American Library Association (die amerikanische Bibliothekenvereinigung, kurz ALA) hat ihre Rolle als Vermittler zwischen Verlegern oder Anbietern und Bibliothekaren erkannt. In den letzten Monaten hat die Association of American Publishers (der amerikanische Verlegerverband, kurz AAP) diverse Treffen einzelner Herausgeber mit der ALA in die Wege geleitet. Während die AAP als gemeinnützige Körperschaft zwar nicht in der Lage ist, kommerzielle Aktivitäten direkt zu beeinflussen, kann sie dennoch neue Lizenzoptionen und -modelle aufzeigen. Schon als Harper Collins die Ausleihen pro eBook-Lizenz auf 26 beschränkte und Google Book Project die Anzeige eines Werks mengenmäßig eingrenzte, sahen die öffentlichen Bibliotheken und ihre Kunden die digitale Zukunft gefährdet. Doch erst als Hachette und Penguin zusammen mit Simon and Schuster und MacMillan bei Random House ausstiegen – dem einzigen großen Verlagshaus, das Bibliotheksausleihen uneingeschränkt gestattete –, nahm das Problem die Ausmaße einer Krise an. Die Verleger fürchten um ihren Markt und stehen den Möglichkeiten skeptisch gegenüber, aus der neuen digitalen Welt Kapital zu schlagen. Im Herbst 2011 traf Overdrive eine neue Geschäftsvereinbarung mit dem führenden Marktplatz Amazon bzw. Kindle. Im Zuge der Bereitstellung von Kindle-Downloads registrierten wir in unserer Bibliothek bei den eBook-Downloads einen unmittelbaren Anstieg um 200%. Diese von Overdrive forcierte Geschäftsbeziehung hat allerdings die Vormarktstellung von Amazon weiter begünstigt und somit nicht nur für weitere Unruhe auf dem Markt gesorgt, sondern auch die datenschutzrechtlichen Bedenken seitens der Bibliotheken geschürt. Overdrive bezieht seine Quellen direkt von Amazon und stellt auf diesem Wege auch Amazon Kundeninformationen und -daten zur Verfügung. Dass Amazon Bücher nicht nur verkauft, sondern mittlerweile auch publiziert, verkompliziert den ganzen Markt. Auch Apple wird bald mitmischen, zunächst mit Textbüchern, wobei der Weg zum Eigenverlag über die Mac-Plattform nicht weit ist. Und es geht nicht nur um eBooks – Apple's Erfolg beim Verkauf elektronischer Inhalte aus dem eigenen Store auf Kundengeräte wird durch Amazon's Kindle und Kindle Fire bedroht. Alle wollen den Markt dominieren und setzen die Bibliotheken einer prekären Lage aus.

Mögliche Modelle für eine neue Marktbeziehung zwischen Bibliotheken und Verlegern umfassen beispielsweise Optionen wie eBook-Leihsysteme ohne Frontlist-Bücher, Support von eBook-Käufen durch die Bibliotheken, Nutzungsentgelte, hohe Beitragsgebühren oder Bibliotheken als Verleger. Im Bereich der Musik-Downloads werden bereits einige solcher Modelle realisiert. Über Freegal Music können Bibliothekskunden gegen Zahlung Lieder aus dem SONY-Katalog rechtmäßig erwerben. Die Anzahl der Downloads pro Bibliotheksausweis und pro Woche ist begrenzt, die Kosten für die Bibliothek richten sich prozentual nach der Anzahl registrierter Ausweisinhaber. Bei Rdio von Recorded Books handelt es sich um ein Abonnement, mit dem Musik auf einem PC oder einem Smartphone abgespielt, aber weder heruntergeladen noch auf CD gebrannt werden kann. Recorded Books verkauft dies als bevölkerungsbezogenen Abo-service.

Auch wenn der Datenzugriff als offenkundigstes Problem sowohl in der Tagespresse als auch in Fachmedien viel diskutiert wird, sind gravierende Aspekte wie behindertengerechter Zugang, Erstverkaufsrechte laut Copyright, Datenschutz sowie Archivierung, Konstanz und Digitalisierung von Daten und bibliothekseigene Inhalte ebenfalls von großer Bedeutung.

In ähnlichem Ausmaß sehen sich die öffentlichen Bibliotheken mit der wachsenden Nachfrage an Breitbandvernetzung konfrontiert. Eine Breitbandvernetzung ist wichtig für Bibliotheken, um ihre Kunden mit

inhaltsreichen Digitalisierungen und interaktiven Tools, E-Government Services, Schulungs- und Arbeitsmaterialien, altersübergreifenden Lerninhalten und nicht zuletzt Downloads von Inhalten zu versorgen.

Nachdem der Hurrikan Katrina im Jahr 2005 die Golfküste der Vereinigten Staaten verwüstet hatte, dienten die öffentlichen Bibliotheken als Kriseninformationszentren für Not leidende Familien und gewährleisteten den Zugang zu notwendigen Informationen der Federal Emergency Management Agency (d. h. der amerikanischen Koordinationsstelle für Katastrophenhilfe) zu Gesundheitsrisiken, Vorsorge und Behandlung. Über Computer und Internetverbindungen in öffentlichen Bibliotheken konnten Opfer der Katastrophe Kontakt zu ihren Angehörigen in anderen Landesteilen aufnehmen.

Diese dramatische Geschichte illustriert die wichtige Rolle öffentlicher Bibliotheken beim E-Government. Eine Digitalstudie im Jahr 2008 zeigte, dass mehr als 80 Prozent der Staaten weltweit Online-Transaktionen für Geschäfts- und Privatleute anbieten, angefangen von der Kraftfahrzeugzulassung bis hin zur Steuererklärung. Diese Services sind für öffentliche Behörden bequemer, effizienter und preisgünstiger, oftmals verbunden mit einer Gebührensenkung für den Nutzer. Laut einer US-Studie namens „Chancen für alle“ haben im Jahr 2009 77 Millionen Menschen einen Bibliothekscomputer genutzt – viele davon sind, wie Sie sich vermutlich denken können, Arbeitssuchende. Die meisten derjenigen, die keine Arbeit suchen, sind entweder „lebenslange Lerner“ oder auf der Suche nach Informationen im Zusammenhang mit Gesundheit und Wellness. Es ist kein Geheimnis, dass die Menschen in wirtschaftlichen Krisenzeiten verstärkt öffentliche Bibliotheken aufsuchen, aber was Sie vielleicht nicht wissen, ist, dass Millionen dieser Menschen auch daheim einen Computer haben. Sie kommen also nicht nur wegen der Computer zu uns, sondern weil wir über einen zuverlässigen Breitbandzugang und Fachpersonal verfügen und sich die Kunden in unseren Räumen wohl fühlen.

Die öffentlichen Bibliotheken in den USA spielen auch bei der öffentlichen Erziehung eine wichtige Rolle. Sie gestalten innovative Programme für Kinder von der Geburt bis zur High School, Kurse für Erwachsene und kontinuierliche Bildungsangebote. Neben Computerkursen bieten öffentliche Bibliotheken Kurse für Englisch als Zweitsprache, Leseanfänger im Erwachsenenalter und Vorbereitungskurse für Schuleignungstests an. 83 Prozent der öffentlichen Bibliotheken in den USA offerieren Assistenzprogramme für Lehrer und Hausaufgabenhilfen inklusive Online-Unterstützung. Einige bieten Online-Nachhilfedienste über kommerzielle Anbieter wie tutor.com oder in Form von Live Chats an. Jedes Jahr profitieren fast 41 Millionen Schüler von diesen Dienstleistungen. In den Bibliotheken in unserem Land herrscht in den Stunden nach Schulschluss Hochbetrieb, vor allem bei der Nutzung von Computern und Internet. Zudem suchen mehr als 75 Prozent der Eltern, die ihre Kinder in den USA zu Hause unterrichten, öffentliche Bibliotheken auf, um die Ausbildung ihrer Kinder zu fördern.

Eine optimale Breitbandverbindung schafft großes Potenzial, um lebenslanges Lernen in Bibliotheken zu fördern. Man bedenke nur, dass im Herbst 2002 1,6 Millionen Schüler und Studenten mindestens einen Online-Kurs belegten und diese Zahl im Herbst 2007 auf 3,94 Millionen anwuchs – eine erstaunliche Wachstumsrate von fast 20% pro Jahr. Zum Thema Breitband und Lernen führe ich gerne das Beispiel der Khan Academy und der gemeinnützigen Vision ihres Gründers Sal Khan von einem kostenlosen und erstklassigen Lehrangebot an. Die Khan Academy ist eine virtuelle Schule, in der hunderttausende registrierte Nutzer Kenntnisse in Mathematik, Naturwissenschaften, Geschichte und anderen Fächern in kostenlosen und überall und jederzeit zugänglichen Videostreams erwerben können. Bibliotheken bieten einen Hochgeschwindigkeitszugang zu diesen und anderen digitalen Lehrprogrammen an.

Breitband erhöht auch unsere Möglichkeiten, Verbindungen über soziale Medien herzustellen und virtuelle Gemeinschaften zu gründen, den Kunden einen Mehrwert zu bieten und unser Profil als Informations- und Bürgerzentrum zu untermauern. Bibliotheken setzen soziale Medientools auf kreative Weise ein, um ihren Kunden Bücher näher zu bringen und ihre Wahrnehmung als literaturfördernde Institutionen zu festigen.

Ein Vorteil, die Leser über Facebook online zu beraten, liegt darin, dass es hier ähnlich wie bei einer Wiki-Plattform problemlos möglich ist, verschiedene Inhalte über ein einziges Portal weiterzugeben. So lassen sich zum Beispiel eine Buchzusammenfassung, ein Coverbild und ein Hyperlink direkt zum Online-Katalog der Bibliothek in einer einzigen Post zusammenfassen, und der Kunde kann in Ruhe über die Empfehlungen nachdenken und das Buch anschließend aus dem Bibliothekskatalog bestellen. Erfolgt die Leserberatung über eine Facebook-Fanseite, erreichen die Kunden viel mehr Leseempfehlungen als dies in der realen Welt der Fall wäre. Fans können sehen, welche Titel andere posten und welche Titel Bibliothekare für sie (oft in Echtzeit) empfehlen, wobei das Gefühl eines Gesprächs von Angesicht zu Angesicht mit dem Bibliothekar entsteht.

Wie ich bereits erwähnte, müssen sich die Bibliotheken als nächstes die Welt der Mobilgeräte zu eigen machen. 2010 wurden erstmals mehr Smartphones als Desktops und Laptops verkauft ("Smart Phones Outsell PCs", New York Times, Feb. 2011). Vom vierten Quartal 2009 bis zum vierten Quartal 2010 stiegen die Verkaufszahlen von Smartphones um unglaubliche 87,2 Prozent, während die Verkäufe von PCs nur um relativ magere 5,5 Prozent wuchsen. Und glauben Sie mir, dieser Trend wird anhalten. Laut dem Pew Research Center sind mittlerweile 82 Prozent der amerikanischen Erwachsenen aktive Mobiltelefonnutzer ("The Rise of Apps Culture", Kristen, Entner und Henderson, 17. Mai 2011), und circa 24 Prozent nutzen mobile Apps aktiv ("Mobile Will Soon Overtake Fixed-Internet", 12. April 2010).

Minderwertige Hardware und leistungsschwache Web-Browser waren die Gründe, warum Mobilgeräte bisher keine ernsthafte Konkurrenz für PCs darstellten. Die technischen Fortschritte in den letzten Jahren aber haben die Verbindungsfähigkeit von Mobilgeräten enorm gesteigert und ermöglichen ein schnelleres Web-Browsing. Zudem optimieren die kleineren und leistungsstärkeren Prozessoren den Support von Videos, Digitalfotos, Computerspielen und Multitasking. Daher benutzen immer mehr Amerikaner regelmäßig ihr Smartphone, um im Web zu surfen. 2010 riefen 30 Prozent der Smartphone-Besitzer soziale Medien über ihre mobilen Web-Browser ab, eine Steigerung von 7,5 Prozent im Vergleich zu 2009. ("Mobile Social Networking Usage Soars", Warren, Christina, 3. März 2010). Tatsächlich prophezeien einige IT-Analysten, dass die mobile Internet-Nutzung bereits 2015 die Internet-Nutzung per Desktop überholt haben wird. (Smartphones Outsell PCs. New York Times, 8. Februar 2011).

Das mobile Verbraucherverhalten hat sich auch schon auf die Bibliotheken ausgewirkt, die zwangsläufig ihre Websites für Smartphones und andere Geräte optimieren müssen. Fakt ist, dass Mobiltechnologie und Social Networking mittlerweile untrennbar miteinander verbunden sind. Die Zeit, die Nutzer für soziale Medien aufwenden, hat diejenige für das Schreiben von E-Mails bereits 2007 überschritten, als soziale Medien weltweit nahezu 100 Milliarden Nutzungsminuten pro Monat verzeichneten. ("Mobile Social Networking Usage Soars", Warren, Christina, 3. März 2010).

Es gibt kein Zurück mehr. Laut Mary Meeker, einer anerkannten Technologieanalytikerin bei Morgan Stanley, kommunizieren Technologienutzer (und insbesondere mobile Nutzer) mittlerweile lieber über soziale Medien als per E-Mail, vor allem, weil ihnen soziale Medien die Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität eines „einheitlichen Kommunikations- und Multimedia-Creation-Tools“ garantieren ("Mobile Social Networking Soars", Warren, Christina, 3. März 2010).

Diese Trends weisen in Richtung einer Zukunft, in der soziale Medien eine zunehmend wichtige Rolle im Bibliothekswesen spielen, was komplex und mehrschichtig angelegte Online-Kataloge sowie gebündelte Systeme impliziert, um unsere sozialen Medienkanäle mit benutzergenerierten Inhalten, öffentlichen Programmen und mobilen Ressourcen nahtlos und intuitiv zu verbinden. Individuelle Lösungen werden stufenweise durch integrative Systeme ersetzt, mit deren Hilfe sich unsere sozialen Medienkanäle über eine zentrale Instrumententafel bzw. ein Bedienfeld besser überwachen und effizienter handhaben lassen. Discovery Interfaces wie der Aquabrowser von Serial Solutions und Encore von Innovative Interfaces ermöglichen benutzergenerierte Inhalte wie Buchkritiken, Kommentare, Bewertungen und Tags und schaffen einen virtuellen Raum für Bibliothekskunden, um Informationen auszutauschen. BiblioCommons bildet die Struktur eines sozialen Netzwerks noch genauer nach. So können die Benutzer von BiblioCommons für die Hinzufügung von Kommentaren, die Erstellung von Bücherlisten oder Tagging Items Gutschriften in Form spezieller Ausleihprivilegien oder Sonderpreise erwerben.

Um mit Google und anderen Suchmaschinen konkurrieren zu können, empfiehlt Marshall Breeding den Bibliotheken die Entwicklung von Discovery Tools, die Informationen effektiv sammeln können und somit den individuellen Anforderungen jedes Nutzers gerecht werden, gleichgültig, ob der Artikel oder die Information Teil unserer realen oder digitalen Sammlungen ist. Auf diese Weise wird für unsere Kunden ein interessanter Mehrwert geschaffen.

Eine andere Herausforderung, mit der sich die öffentlichen Bibliotheken in den USA konfrontiert sehen, ist die Entwicklung digitaler Umgebungen, die es den Kunden ermöglichen, Informationstools und Inhalte zu erzeugen. In einem Bericht der nationalen Interessenvertretung Partnership for 21st Century Skills heißt es: „Die heutige Wirtschaft erfordert die Fähigkeit, Aufgaben kreativ und nicht rein routinemäßig zu erfüllen. Hierdurch haben sich die Anforderungen an den Einzelnen dramatisch erhöht, über Fähigkeiten wie Selbstanleitung, Kreativität, kritisches Denken und Innovationsbereitschaft zu verfügen, die das 21. Jahrhundert prägen. Die Dynamik dieser neuen Wirtschaft und deren Auswirkungen auf Menschen jedes Alters und in jeder Situation wurde von zahlreichen Organisationen und führenden Denkern klar bestätigt.“ (*Museums, Libraries and 21st Century Skills* 2009). Bibliotheken werden auch in Zukunft zweifellos eine entscheidende Rolle bei der öffentlichen Förderung dieser neuen Fähigkeiten spielen. So hat die Chicago Public Library das moderne Lernforum YouMedia eingeführt, das jungen Leuten die Möglichkeit bietet, ihre Kenntnisse im Bereich neuer Medien und digitaler Bildung in einem gemeinschaftlichen Lernumfeld zu vertiefen. In der Cuyahoga County Public Library haben wir ähnliche Lernangebote für Jugendliche

geschaffen. Im „Camp Cuyahoga“, unserer Sommerprogrammreihe, greifen wir auf diverse Technologien zurück, um junge Leute anzusprechen und ihre Fähigkeiten für das 21. Jahrhundert fit zu machen. Im letzten Juli haben wir beispielsweise in zwei unserer Filialen ein „Schiffswrack-Camp“ organisiert. Hier erforschten die vierzig jungen Teilnehmer die Unterwasserwelt und den Schiffbau, wobei sie mit Hilfe von LEGO Mindstorms eigene Roboter konstruierten und programmierten. Wir bauten auch eine Verbindung zum Zentrum für Meereskunde des Titanic-Entdeckers Dr. Robert Ballard in Monterey Bay (Kalifornien) auf, wo unseren Campern in Form eines Fernstudiums eine Unterrichtsstunde zur Geschichte von Schiffswracks erteilt wurde. Andere Programme im Camp Cuyahoga beschäftigten sich mit digitaler Animation, 3-D Digital Modeling, Medienkunst, Karrierechancen und Unternehmertum.

Während viele öffentliche Bibliotheken nach neuen realen Wegen suchen, z. B. die Aufstellung von Ausleihmaschinen in Ballungsräumen, „Tech-Mobile“ für Kundenbesuche und gemeinsame Nutzungsmöglichkeiten in Krankenhäusern oder anderen öffentlichen Einrichtungen, bleibt der Standort ein entscheidendes Kriterium für den Erfolg öffentlicher Bibliotheken in den Vereinigten Staaten. In den meisten Gemeinden sind die öffentlichen Bibliotheken an das Gemeindezentrum angegliedert und der einzige Ort, wo sich die Gemeindemitglieder kostenlos treffen und versammeln können.

Bei der Gestaltung der Räumlichkeiten müssen wir die markanten Charakteristika der Kommune sowie ihre speziellen Bedürfnisse und Präferenzen berücksichtigen, damit die Räume, Bestände und Leistungen die Erwartungen noch übertreffen. In meiner Bibliothek stellen wir fest, dass unsere Filialen ausreichend Platz für relevante sowie reichhaltige Sammlungen benötigen, die intuitiv organisiert werden. Wir müssen Kinderbereiche einrichten, eventuell mit einer Spiel- und Lernecke für Kleinkinder, Vorlesestunden und Bastelraum, sowie einen Bereich, in dem Kinder und Betreuer gemeinsam lesen können. Öffentliche Bibliotheken waren immer schon Vorreiter in der innovativen Früherziehung von Kindern. Wir integrieren altersgerechte Spielzeuge und Bücher in ein angenehmes Lernumfeld für Eltern, Großeltern und Betreuer kleiner Kinder. Ein Jugendbereich umfasst idealerweise einen Gruppenraum, Sitzmöbel zum Lesen und eine ausreichende Anzahl öffentlich zugänglicher Computer-Workstations, um auch in Spitzenzeiten die Wartezeiten zu minimieren. Es gilt Räume sowohl für individuelles Lernen als auch Gruppenarbeit zu schaffen, angefangen von Hausaufgaben bis hin zu Poetry Slams, und digitale Lernwerkzeuge des 21. Jahrhunderts bereitzustellen.

Bibliotheken müssen sich auch dazu eignen, Gemeindeorganisationen oder Clubs Tagungsräume für größere Gruppen oder Konferenzzimmer für kleinere Versammlungen zur Verfügung zu stellen. Abhängig von den Anforderungen einer Gemeinde brauchen einige Gebäude Platz für Computer Labs, Hausarbeitszentren, kleine Geschäfte und vielleicht eine Cafeteria. Unsere Räumlichkeiten müssen mit Cafés und ähnlichen Lokalitäten konkurrieren, deshalb müssen unsere drahtlos vernetzten Gebäude komfortabel sein und ansprechend wirken. Es macht Sinn, Filialen dort zu platzieren, wo die Leute leben, einkaufen und Freizeiteinrichtungen besuchen, um kurze Wege zu begünstigen und natürliche Synergien zu schaffen und somit die allgemeine Lebensqualität zu steigern. Viele solcher Bibliotheksprojekte dienen auch anderen Initiativen wirtschaftlicher Entwicklung als Anreiz, denn in unmittelbarer Nähe zu einer viel frequentierten Bibliothek entstehen häufig neue Wohn- und Geschäftsräume.

Heutzutage zählt Bequemlichkeit mehr als Qualität. Informationen und Technologien sind mobil und jederzeit an jedem Ort abrufbar. Bei der Informationssuche geht es um sofortige Ergebnisse und Erfolge, privat erstellte Inhalte sind die Regel. Wir müssen uns im Web genauso gut positionieren wie in der Gemeinde. Unsere Mitarbeiter müssen nicht nur kritisch denken und kompetente Unterstützung bei der Problemlösung bieten, sondern auch über herausragende Kenntnisse und Fähigkeiten im Bibliothekswesen verfügen. Sie müssen darin geschult sein, neue Medien zu schaffen und zu vermitteln, Online-Bildung und formales Lernen zu erleichtern und gleichzeitig als „Transliteratoren“ mit der Fähigkeit zu fungieren, die Formate und multiplen Medien für die Kunden zu steuern.

Wenn das World Wide Web 1993 durch den Mosaic Browser den großen Durchbruch schaffte, besuchen jetzt die ersten Kinder des digitalen Zeitalters das College, und alle heutigen Schulkinder sind „Digital Natives“. „Digital Natives“ sind die Generationen nach dem World Wide Web, die laut Mark Prensky (der den Begriff prägte) zwar nicht des Lesens unkundig sind, aber in gewisser Weise Lesedefizite zeigen. Sie können zwar lesen und schreiben, sehen aber nicht die Notwendigkeit formaler Konstrukte. Das Schreiben auf Websites, Blogs, Wikis, Facebook und Twitter und öffentliche Beiträge zu diesen neuen Kommunikationsmitteln sind mittlerweile Bestandteil unseres Berufs. Dieser neue Arbeitsbereich ist mit unseren traditionellen Aufgaben zu verbinden und muss Bestandteil eines hervorragenden Kundenservices sein, der alle Erwartungen übertrifft.

Lokale Finanzierung und Leitung machen es den amerikanischen Bibliotheken wie der unseren möglich, ihre Dienstleistungen auf innovative Weise den Bedürfnissen ihrer jeweiligen Gemeinde anzupassen. Aber ohne

die beträchtlichen staatlichen und nationalen Gelder zur Unterstützung öffentlicher Schulen und Universitäten könnten die amerikanischen Bibliotheken die Anforderungen ihrer vielfältigen und ständig wachsenden Kundenkreise kaum erfüllen. Die notwendige Öffentlichkeitsarbeit, um Bibliotheks-Nichtnutzer zu treuen Kunden zu machen, den Bedürfnissen von bildungsbenachteiligten und sozial schwachen Familien gerecht zu werden und die digitale Spaltung zu überbrücken, hat die öffentlichen Finanzmittel für Bibliotheken fast an ihre Grenzen gebracht. Deshalb gehen viele Bibliotheken in ihrer jeweiligen Gemeinde neue Kooperationen und Partnerschaften mit staatlichen Einrichtungen, gemeinnützigen Organisationen und gewinnorientierten Unternehmen ein und bemühen sich um Unterstützung durch Sponsoren.

Dies war eine Momentaufnahme der Situation öffentlicher Bibliotheken im digitalen Zeitalter. Es geht darum, das Beste aus begrenzten Ressourcen zu machen und neue leistungsorientierte Wege zu finden, sei es durch Kooperation mit externen Institutionen oder durch kreative Anwendung der neuesten Technologien. Es geht darum, den Kontakt zu Kunden und Gemeinden nicht zu verlieren und ihnen Leistungen anzubieten, die auf ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Diesen letzten Punkt kann ich nicht genug betonen. Um als öffentliche Bibliothek im digitalen Zeitalter, in dem den Menschen eine scheinbar unbegrenzte Anzahl von Zugangsmöglichkeiten zu Informationen, Lernwerkzeugen und Unterhaltungsmedien zur Verfügung steht, dynamisch und unverzichtbar zu bleiben, müssen wir uns auf unsere wesentliche Zweckbestimmung konzentrieren – nämlich die Versorgung der Gemeinden mit praktischem und bedürfnisorientiertem Service. Zieht man in Betracht, die eigenen Leistungen auszubauen oder zu erweitern, haben die Anforderungen der Kunden immer Priorität. Ein guter Bibliotheksservice, egal, ob analog oder digital, begründet eine lebenslange Verbundenheit.

Vielen Dank.