

report

DAS MAGAZIN FÜR BIBLIOTHEKEN

2014/2



Wachsender Bibliothekserfolg – mit ekz-Fortbildungen

- Bibliotheksfilialen, Angebote für Ältere, E-Book-Seminare und mehr – ekz-Fortbildungen zu Themen, die Bibliotheken bewegen
 - Bibliothek in die Schule bringen – mit vielfältigen Angeboten von der Baustein-Bibliothek bis zum LexiMobil
 - Informationsservice als „Aushängeschild“ für die Bibliothek – Trainerin Kirsten Heinrich vermittelt Qualitätsstandards



Liebe Leserin, lieber Leser,

Zentrum für Wissen, Institution für Leseförderung, Vermittler digitaler Kompetenzen oder Treffpunkt in der Kommune – das sind nur einige Rollen, die Bibliotheken jetzt und in der nahen Zukunft einnehmen können. Der Bibliothekarische Beirat

der ekz hat in seiner Sitzung im Mai des Jahres insgesamt zwölf Rollenmodelle für Bibliotheken diskutiert, die wir für Sie in einer Übersicht zusammengeführt haben – weiteres erfahren Sie hier: <http://bit.ly/SmcDpM>

Jede Bibliothek muss bei den Rollen, die sie für ihre Nutzer und in der Kommune einnehmen will, ihre eigenen Prioritäten setzen. Wie aber geht das genau? Mehr als 250 Bibliotheken haben in unserem Projekt „Bibliothekskonzeption“ im Rahmen eines strategischen Prozesses ihre Schwerpunkte festgelegt und arbeiten erfolgreich damit. In diesem report-Heft zum Thema „Bibliotheksentwicklung“ erfahren Sie auf Seite 4 mehr zu unserem aktuellen Angebot in diesem Bereich. Ist ein solcher Prozess angestoßen, ziehen sich seine Ergebnisse wie ein roter Faden durch alle Bibliotheksaktivitäten. Eine wichtige Kernfrage dabei: Was müssen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Kompetenzen einbringen, um die daraus resultierenden

Aufgabenstellungen zu bewältigen? Wir zeigen Ihnen in diesem Heft unsere Anregungen – vom Thema „Bibliotheksfilialen“ über „Bibliothek der dritten Lebensphase“ bis hin zu „E-Books“ und unserem Dauererfolg „Schule und Bibliothek“.

Von den Teilnehmern werden unsere Seminare immer wieder sehr positiv bewertet. Neben der zielgerichteten Organisation durch die ekz liegt das natürlich an den engagierten und fachlich qualifizierten Trainern, mit denen wir zusammenarbeiten dürfen. In diesem Heft stellen wir Ihnen Kirsten Heinrich vor, mit der wir seit kurzer Zeit beim Thema „Informationskompetenz“ kooperieren.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann wünschen wir Ihnen viel Freude beim Blättern im aktuellen ekz-report – schauen Sie doch einfach auch einmal bei <http://fortbildungen.ekz.de> vorbei!

Viel Spaß beim Lesen und Lernen wünscht Ihnen

Ihr

Andreas Mittrowann

ekz-Gruppe begeistert auf dem 103. Bibliothekartag in Bremen

Mit ihrem außergewöhnlichen Standdesign, Ausstattungsneuheiten und einer Voting-Aktion zu den Zukunftsrollen der Bibliotheken hat die ekz-Gruppe bei der Firmenausstellung zum 103. Deutschen Bibliothekartag vom 3. bis zum 6. Juni 2014 in Bremen für großen Publikumszulauf gesorgt. Die Unternehmen ekz.bibliotheksservice, divibib, EasyCheck und NORIS präsentierten sich auf einer gemeinsamen Ausstellungsfläche. Weithin sichtbar von riesigen Rundbögen überspannt, sorgte der zentral in der Messehalle gelegene Stand für einiges Aufsehen. Trendige Sitzmöbel und Stehlampen setzten Akzente in den Kommunikationszonen. An den neuen ekz-Thekenmodellen und der beliebten Kaffeebar fanden sich viele Besucher zum Austausch mit den ekz-Mitarbeitern ein.

Innovationen gab es auch bei EasyCheck: Den höhenverstellbaren RFID-Selbstverbucher P41 sowie die elegante RFID-Schließfach- und -Schranklösung „EasyShelfSolution“. Ab Juli stellt die divibib 3.300 aktuelle englischsprachige E-Books zur Verfügung – das Angebot wird bis Ende des Jahres dank der Kooperation mit dem führenden US-Medien-Distributor Baker & Taylor deutlich ausgebaut.

Zahlreiche Gäste kamen zum traditionellen Firmenempfang am Mittwoch, 4. Juni 2014, und unterhielten sich glänzend bei Flammkuchen und Erfrischungen. Viele nutzten auch die Gelegenheit, um bei der Voting-Aktion zu den fünf wichtigsten Zukunftsrollen der Bibliotheken mitzumachen: 641 Besucher warfen rote Stimmbälle in die Acrylröhren des „Voting-Möbels“.

Die Voting-Ergebnisse und Impressionen von der Messe zeigt das aktuelle Video auf YouTube, Fotos vom Messeauftritt der ekz-Gruppe können Sie auf Facebook unter <http://on.fb.me/1i6T14V> und Flickr anschauen.



Fünf Fragen an ...

Kirsten Heinrich, Trainerin für professionelle Informationsvermittlung

Frau Heinrich, Sie bieten in Zusammenarbeit mit der ekz Seminare zur Kompetenz im bibliothekarischen Informationsservice an. Warum ist das Thema aus Ihrer Sicht in der Fortbildung besonders wichtig?

Die im Informationsservice tätige Person ist das „Aushängeschild“ für den Service der Bibliothek. Kundenbefragungen haben ergeben, dass die wichtigsten Momente im Kundenkontakt die allerersten Minuten eines Gesprächs sind. Hinterlässt man einen positiven Eindruck, gelingt das Gespräch fast wie von selbst. Wir gewinnen einen zufriedenen Nutzer, der seinen Bekannten Positives von der Hilfsbereitschaft der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter berichten kann. Im Seminar „Kompetenz im Informationsservice“ üben wir diese Gespräche. Kundenkontakte sind unglaublich intensiv und können zu schönen, aber auch zu weniger angenehmen Erlebnissen führen. Jeder, der von einem Nutzer hört, wie glücklich er/sie über die Antwort ist, behält das in Erinnerung. Für den Infoservice halte ich es daher für unerlässlich, Standards im Kollegium festzulegen. Es gibt Sicherheit – und der Prozess, diese Standards zu erarbeiten, bedeutet einen großen Gewinn an Qualität sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Kunden. In einem zweiten Teil des Seminars erarbeiten wir Recherchetechniken und ich stelle, individuell abgestimmt, Datenbanken und Portale vor.

Sie waren ja auch einige Jahre in den USA bibliothekarisch tätig. Welche Unterschiede zu Deutschland sind besonders augenfällig, was können wir von den amerikanischen Kollegen lernen?

Die öffentlichen Bibliotheken werden von vielen Amerikanern als zentraler, unabhängiger, nicht-kommerzieller Ort für die freie Meinungs- und Wissensbildung wahrgenommen. Sie sind sehr oft attraktiv eingerichtet, haben ganz selbstverständlich ein Bibliothekskonzept und bieten sehr viele zielgruppenspezifische Angebote an. Die ersten Schriften zu einem professionellen „reference service“ an amerikanischen Bibliotheken gab es bereits 1876 von S. Swett Green. Eine eigenständige Sparte des Bibliotheksverbandes, die RUSA, www.ala.org/rusa kümmert sich um die Belange der Auskunftsbibliothekare. Da können wir noch einiges lernen.

Was sind vor dem Hintergrund von Google & Co. die größten Herausforderungen, die Sie für Bibliothekare an der Auskunftstheke sehen?

Die Herausforderung besteht darin, auf gesteigerte Ansprüche und Bedürfnisse der Nutzer flexibel zu reagieren. Durch ein paar einfache Regeln im Kundeninterview ist es jedoch möglich, sehr schnell die Art der Frage zu definieren und entsprechend zu handeln. Manche Bibliotheken haben Standards für das Gespräch entwickelt, um allen Kunden ähnliche Voraussetzungen bieten zu können. An diesen Standards arbeiten wir unter anderem im Seminar. Kunden, die ihre Frage bereits selbst schon „gegoogelt“ haben, bekommen genau so eine professionelle Antwort wie Leute, die erst am Anfang ihrer Suche stehen.

Gibt es aus Ihrer bisherigen Seminar-tätigkeit in diesem Bereich Fragen von Teilnehmern, die Ihnen besonders häufig gestellt werden?

Relativ häufig hoffen die Seminarteilnehmer auf eine Patentlösung im Sinne von „genau dort schaust Du nach und kannst dem Benutzer alles beantworten“. Allerdings erfüllen Google und Wikipedia dieses Bedürfnis inzwischen weitgehend. Bibliothekare möchten aber „besser“ als Google sein und sind es auch. Bibliothekaren fällt es leicht, zu beurteilen, ob eine Google-/Wikipedia-Antwort ausreicht oder nicht. Der Knackpunkt ist, sich den Kunden als professioneller Informationsvermittler zu präsentieren.

Und zum Schluss würden wir gerne von Ihnen wissen: Wie haben Bibliotheken Ihren persönlichen Lebensweg geprägt?

Als Tochter zweier Bibliothekare habe ich den Beruf in die Wiege gelegt bekommen. Im Laufe meines Berufslebens war ich in vielen Sparten des Bibliothekswesens unterwegs. Bibliotheken sind für mich immer ein spannender Ort – egal, wo ich gewohnt habe oder wohin ich reise. Im Idealfall sind sie ein attraktiver Ort, an dem man Menschen der Stadt oder der „community“ begegnen und etwas entdecken kann, der sich aber auch weiterentwickelt.

In unserer Rubrik „Fünf Fragen an ...“ stellen wir Ihnen Kolleginnen und Kollegen aus der Bibliotheksbranche und Persönlichkeiten aus dem kommunalen Sektor, der Politik sowie aus der Medienwelt vor. Die Fragen stellte Andreas Mittrowann.



Kirsten Heinrich, geboren 1964, arbeitet seit 2014 in Teilzeit als Bibliothekarin an der Bibliothek der Max-Planck-Institute des Beutenberg-Campus Jena. Sie ist seit 2013 als freiberufliche Informationsvermittlerin, Bibliothekarin (Recherche-Dienst-Heinrich) und Trainerin für die ekz tätig. Nach dem Studium an den Fachhochschulen Hamburg und Stuttgart sowie an der Albert-Ludwigs-Universität in Freiburg arbeitete sie als Reference Librarian an der New Haven Public Library in Connecticut, USA. Sie war Leiterin der Mitarbeiterbibliothek der Bertelsmann Stiftung, Gütersloh und Bibliothekarin an der Ernst-Abbe-Bücherei in Jena.



Minibib im Stadtgarten Köln

Bibliotheksfilialen – Chancen und Herausforderungen

Seminarbericht des Moderators Prof. Dr. Konrad Umlauf

Bei bestem Tagungswetter – zu trüb, um den Blick hinaus in die blühende Frühlingsumgebung Reutlingens zu schicken – trafen sich am 8. April 2014 rund 35 Bibliothekspraktiker in der ekz. Sie wollten fünf Experten zu Fragen hören wie: Vor welchen Herausforderungen stehen Bibliotheken bei der Sicherung und Weiterentwicklung ihrer Zweigstellen? Wie müssen Angebot, Öffnungszeiten und das lokale Leistungsspektrum angepasst werden?

Den Auftakt bildete der Praxisbericht von Cordula Nötzelmann, der Leiterin des dezentralen Bibliothekssystems der Stadtbibliothek Köln mit einem „Feuerwerk der innovativen Beispiele“:

Da ist die kleine Filiale, die von Auszubildenden im zweiten Lehrjahr geführt wird. Da wurden die Regalflächen einer Zweigstelle reduziert, um Raum zu schaffen für Schüler-Lerngruppen. In anderen Filialen leiten Medienpädago-

gen die jugendliche Games-Jury an oder Senioren probieren beim Treffen der Generationen die Wii-Konsole für das virtuelle Bowling aus. Die zentrale Botschaft lautet: Vernetzung mit Bildungspartnern, Fokussierung auf klar abgegrenzte Zielgruppen, Angebote, die Spaß am Lernen vermitteln.

Christa Gmelch, langjährige Leiterin der Stadtbibliothek Reutlingen, berichtete an-

schaulich über die Weiterentwicklung ihrer zehn Zweigstellen, von denen sechs nebenamtlich (nicht ehrenamtlich!) geführt werden und einige nicht an das EDV-System angeschlossen sind – hat das eine Perspektive?

Ja, wenn Bürgernähe, gute Führung und kluge Koordination die Zweigstellen mit der Zentralbibliothek vernetzen.

Nachdenklich machte der Beitrag von Alexander Budjan, dem Leiter der

Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken in Hessen. Budjan stellte in der Kommunalpolitik erörterte Modelle der Fusionierung und der Ausdünnung des Bibliotheksnetzes vor. Es kommt auf eine kluge und von einer überzeugenden Persönlichkeit geleistete Kommunikation an, um zu fachlich tragfähigen und zugleich örtlich akzeptierten Lösungen zu kommen.

Meine Präsentation zeigte ein Spektrum von Praxisbeispielen von Kroatien bis Kanada, von Bielefeld bis Helsinki, von Ausleihautomaten auf U-Bahnhöfen bis zu reinen Selbstbedienungsfilialen ohne Personal. Die Botschaft ist: Profilbildung, Kooperation mit

Bildungspartnern, Bürgerbeteiligung und womöglich eine übergemeindliche Trägerschaft geben Perspektiven.

Den Höhepunkt bildete das Skype-Interview mit Ashley Eklof, Leiterin der „Bibliothec, Bexar County Digital Library“ in San Antonio im Süden der USA. Diese Zweigbibliothek hat über-

.....
„Das Seminar hat es deutlich gezeigt: Um die Zukunft der Zweigstellen muss uns nicht bange sein, solange wir diese mit einem zukunftsweisenden Konzept versehen und die Vielfalt der Möglichkeiten ausschöpfen.“

Christiane Wetter, Stadtbibliothek Viersen

haupt keine physischen Medien – aber Computerarbeitsplätze, 600 E-Book-Reader, die man für zwei Wochen ausleihen kann, 20.000 E-Books zum Download, 7.000 digitale Comics und vor allem optimistisches und engagiertes Personal für Services, Services, Services.

Fazit: Bei der Tagung stimmte einfach alles – spannende Inhalte, kompetente Referenten und eine exzellente Infrastruktur.

Die Präsentationen zum Download stehen auf www.ekz.de unter *Seminare & Veranstaltungen > ekz-Skripte-Download > ekz-Skripte 2014* bereit.

Prof. Dr. Konrad Umlauf
 Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft
 der Humboldt-Universität Berlin



Erarbeiten Sie eine Konzeption für Ihre Bibliothek!

Vernetzen – entwickeln – umsetzen

65 Prozent der Teilnehmer der Konferenz „Chancen 2014: Erfolgsfaktor Bibliotheksstrategie“ planen, in den kommenden 24 Monaten eine schriftlich fixierte Strategie für ihre Bibliothek zu verfassen. Gemeinsam und im Austausch mit anderen Bibliotheken geht es leichter! Nehmen Sie am nächsten Projekt zur Entwicklung einer Bibliothekskonzeption teil und machen Sie Ihre Bibliothek fit für die Zukunft! In drei zweitägigen Modulen erarbeiten Sie mit dem Diplom-Sozialwissenschaftler Meinhard Motzko die Bestandteile eines Bibliothekskonzeptes und die Grundlagen zur Recherche der Daten für eine Umfeldanalyse. In der Projektgruppe diskutieren Sie die Konzeptentwürfe der einzelnen Bibliotheken.

Der erste Workshop findet vom 27. bis zum 28. Januar 2015 in Reutlingen statt. Die Kosten belaufen sich auf 1.795 EUR (inklusive Umsatzsteuer) und können auf mehrere Haushaltsjahre verteilt werden. Ausführliche Informationen zum Projekt finden Sie hier:

www.ekz.de/seminare-veranstaltungen/seminare/eine-neue-bibliothekskonzeption

Nehmen Sie teil und geben Sie Ihrer Bibliothek einen Entwicklungsschub!

Interesse? Wir informieren Sie gerne. Carola Abraham, Telefon 07121 144-336, Carola.Abraham@ekz.de



Computerclub, E-Book-Sprechstunde oder Wii-fit-Treffen?

ekz-Seminar „Die Bibliothek der dritten Lebensphase – Bibliotheksangebote für Ältere“

In Aachen ist es etwas mehr als ein Viertel der Bevölkerung, in Freiburg sind es über 20 Prozent und in Gütersloh stolze 26,4 Prozent: Der prognostizierte Anteil der ab 65-jährigen Menschen in Deutschland im Jahr 2030 zeigt die Notwendigkeit für Bibliotheken, bereits jetzt zu handeln und adäquate Angebote für diese Zielgruppe zu entwickeln. Grund genug für die ekz, gemeinsam mit der profilierten und erfahrenen Trainerin Gudrun Kulzer das Seminar „Die Bibliothek der dritten Lebensphase – Bibliotheksangebote für Ältere“ in Reutlingen zu präsentieren. Die Expertin bietet ein überzeugendes Profil: Neben ihrer Erfahrung als Bibliotheksleiterin in mehreren Städten hat sie bereits früh die Dringlichkeit des Themas erkannt, unter anderem als Stipendiatin der Bertelsmann Stiftung Erfahrungen sammeln können und jüngst die Publikation „Bibliothek der dritten Lebensphase“ bei DeGruyter Sauer veröffentlicht (<http://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/179707>).

Die Relevanz des Themas und der Hintergrund der Trainerin führten zu zwei ausgebuchten Seminartagen mit einem überzeugenden Programm: Nach einer grund-

legenden Einführung in die Thematik mit Fragen wie „Was bedeutet Alter?“ oder „Wie definiert sich die dritte Lebensphase?“ stellte Kulzer Möglichkeiten für Medien, Veranstaltungen und ein entsprechend erstelltes Informationsangebot vor. Beim anschließenden Praxisbeispiel zum Thema Medienkompetenz fand die Organisation einer E-Reader-Sprechstunde eine vielfach positive Resonanz und löste rege Diskussionen bei den Teilnehmern aus. Der Computerclub der Stadtbibliothek Straubing, ein ehrenamtlich geleiteter, offener Treff zum Erfahrungsaustausch für Ältere zeigte anschaulich, dass auch kleinere Bibliotheken erfolgreiche Veranstaltungsformate etablieren können. Als besonders innovativ bewerteten die Teilnehmer ein Beispiel aus der Stadtteilbibliothek Neubrück in Köln: „Wii fit“ für Seniorinnen und Senioren, die sich wöchentlich zum Bowlen mit der Wii-Konsole treffen. Ergänzt wurde das Programm durch die Präsentation von Angeboten zur aufsuchenden und sozialen Bibliotheksarbeit, wie mobile Büchertische in Einrichtungen für betreutes Wohnen sowie Beispiele für generationenübergreifende Angebote in der Schweiz und Österreich.

Die Bedarfsanalyse und ein Konzept, in dem die Ziele und Zielgruppen, Angebote, Finanzierung, Unterstützung und personelle Ressourcen festgehalten und priorisiert werden, sind für die Referentin die Grundlage der Planungen. Besonders hilfreich für die Umfeldanalyse ist der kommunale Wegweiser der Bertelsmann Stiftung unter www.wegweiser-kommune.de

Die Bewertung durch die Teilnehmer zeigt eindrucksvoll den Erfolg der Veranstaltung: 95 Prozent der Teilnehmer an der Online-Befragung vergaben für das Seminar die Gesamtnote „sehr gut“ oder „gut“, gleiches gilt für die Bewertung der fachlichen Kompetenz der Trainerin. Gudrun Kulzer trat für diese Veranstaltung als Trainerin der Firma BibCon auf, die sie gemeinsam mit dem in der Bibliothekswelt ebenfalls recht bekannten Trainer Eckhard Kummrow gegründet hat.

*Carola Abraham
Telefon 07121 144-336
Carola.Abraham@ekz.de*

Schule + Bibliothek: Praktische Hilfen für die

Baustein-Bibliothek, LexiMobil, Grundbestandslisten und vieles mehr

Die Zusammenarbeit mit Schulen ist für viele öffentliche Bibliotheken schon immer ein wichtiger Bestandteil ihrer Arbeit gewesen. Das Thema hat in letzter Zeit noch mehr Gewicht erhalten. Gründe dafür sind das G8-Gymnasium und die Ganztagschule, die den Schülern immer weniger Zeit lassen zum Besuch der öffentlichen Bibliothek. Die Angebote müssen also dorthin, wo die Bibliotheksnutzer von morgen einen Großteil ihrer Zeit verbringen: in die Schule.

thek, die neben Bausteinen für Möblierung und Organisation beispielsweise auch umfangreiche Grundbestandslisten enthält. Diese können komplett oder auch in Teilen bezogen werden, zum Beispiel für den Aufbau eines Angebotes an Literatur für naturwissenschaftliche Fächer oder für die Leseanimation. Daneben gibt es den Lektoratsdienst „Neue Bücher für Schulen“ (Ausgaben Grundschule/Sek I/Sek II), der für die laufende Aktualisierung gedacht ist.

bestandslisten der ekz sind daher eine große Hilfe: Sowohl Sachfilme als auch Literaturverfilmungen wurden zusammengestellt, jeweils für die Grundschule und für weiterführende Schulen. Zusätzlich gibt es noch eine Auswahl an Kinder- und Jugendfilmen, die unter die Kategorie „Animation zum Bibliotheksbesuch“ fallen. Alle genannten Listen können für den Medienerwerb bei der ekz kostenlos bezogen werden.

Informationen suchen und finden –

nirgends können Schüler das besser lernen als in der Bibliothek. Das LexiMobil, ein Lexikonpaket mit Materialien für eine spannende Rallye mit Schülern der fünften oder sechsten Klasse, ist sofort einsatzbereit: Es enthält acht ausgewählte Lexika, Aufgaben und Lösungen für die „LexiFit-Rallye“, Handout zur Vorbereitung, Folienvorlagen oder PowerPoint-Präsentation für den Unterricht, Stationenkarten und eine Anleitung zur Durchführung. Begeisterte Rückmeldungen dazu gab es schon von vielen (Schul-)Bibliotheken. „So eine tolle Unterrichtsstunde hatten wir noch nie“, meinte ein Schüler einer Darmstädter Schule nach dem Lexi-Recherchetraining.



Die Formen der Zusammenarbeit sind vielfältig – von der selbstständigen Schulbibliothek als Partner der öffentlichen Bibliothek über die Schulbibliothek als nicht-öffentliche Zweigstelle der Stadtbibliothek bis hin zu kombinierten Formen.

Um die Zusammenarbeit zu unterstützen, bietet die ekz eine Vielfalt von Möglichkeiten. Neu ist die komplett überarbeitete Baustein-Bibliothek für den Start einer Schulbiblio-

Projektbezogener Bestandsaufbau lässt sich mit den Titellisten der ekz-Medienboxen verwirklichen. Was viele nicht wissen: Die Inhalte können auch herangezogen werden, um beispielsweise einen passgenauen Bestand für den Projektunterricht einer Grundschule aufzubauen.

Bisher musste viel Zeit und Recherchearbeit investiert werden, um Filme für Schüler auszuwählen. Die neuen Grund-

Auch im Ellentalgymnasium in Bietigheim-Bissingen wurde die LexiFit-Rallye mit einer Klasse ausprobiert und Astrid Vetter, die Leiterin der dortigen Schulbibliothek, zieht ein positives Resümee: „Die Lehrerin war sehr angetan davon, hatte die Klasse auch mit dem Lexikon-Handout gut vorbereitet, die Schüler waren eifrig bei der Sache. Viele haben nach Beantwortung der Fragen noch weiter in den Büchern gestöbert.“

Impressum

Herausgeber:
ekz.bibliotheksservice GmbH
Bismarckstraße 3 | 72764 Reutlingen
Deutschland
Telefon + 49 7121 144-0 | Fax -280
info@ekz.de | www.ekz.de

Für Österreich:

ekz.bibliotheksservice GmbH
Niederlassung Österreich
Schumacherstraße 14 | 5020 Salzburg
Telefon + 43 662 844699-0 | Fax -19
info@ekz.at | www.ekz.at

Redaktionsleitung: Andreas Mittrowann

Redaktion: Anja Jeandree | Martina Wollensak

Abbildungen: ekz | Julian Bauer, Stuttgart | BiblioTech, San Antonio (USA) | Fotolia, contrastwerkstatt; Stefan Körber; Texelart | iStockphoto, clu | Stadtbibliothek Köln | Privat

Gestaltung | Satz: Klaus Necker

Druck: Chr. Killinger GmbH, Reutlingen

ISSN 0343-6160

Veröffentlicht: Juni 2014

Zusammenarbeit

Das LexiMobil gibt es als „LexiPur“ (Bücher und Rallye), LexiBox (Box, Bücher, Rallye) und kombiniert mit einem handlichen, abschließbaren oder offenen Bücherwagen.

Weitere Angebote für die Zusammenarbeit von Bibliothek und Schule sind in

Vorbereitung. Haben Sie Ideen oder Wünsche? Dann melden Sie sich einfach bei:

Angelika Holderried
Telefon 07121 144-105
Angelika.Holderried@ekz.de



Erfahrungen austauschen und fit in der Technik werden

Seminare „E-Books komplett“ und „E-Books konkret“ mit Eckhard Kummrow

Was sind E-Books? Wie haben sie sich entwickelt und was bedeuten sie für Leser, Verlage, Buchhandel und Bibliotheken? In welchen Formaten werden E-Books angeboten? Diese und andere Fragen stehen im Mittelpunkt des eintägigen Seminars „E-Books komplett: Marktüberblick, Einsatzmethoden und Angebote für öffentliche Bibliotheken“ am 15. Oktober 2014 in der ekz Reutlingen. Unser Referent Eckhard Kummrow vermittelt fundierte Kenntnisse zu den Themenblöcken: E-Books für die Allgemeinheit, den Buchhandel und Bibliotheken; das E-Book-Angebot von öffentlichen Bibliotheken für ihre Nutzer und die „Onleihe“; Mobile Devices: Marktübersicht der E-Reader, Smartphones und Tablets;

Nutzung und Verleih von E-Readern in der Bibliothek; E-Book-Sprechstunde, Userforum und E-Reader-Ausleihe sowie Zukunftsmodelle. Stellen Sie erste Überlegungen zur Einführung von E-Books an? Möchten Sie Ihre Erfahrungen nach der Einführung mit anderen Bibliotheken austauschen? Dann ist dieses Seminar genau das richtige für Sie!

Möchten Sie sich mit der Handhabung der Geräte vertraut machen und fit im Umgang mit der Technik werden? Dann sind Sie herzlich eingeladen zu einem weiteren eintägigen Intensivseminar mit maximal 14 Teilnehmern: „E-Books konkret: Vermittlung von Medienkompetenz für Bibliothekskunden, praktische Arbeit mit E-Readern, Tablets, MP3-Playern und technische Unter-



stützung“ findet am 14. und zusätzlich am 16. Oktober 2014 in der ekz statt. Referent Eckhard Kummrow setzt hier unter anderem folgende Schwerpunkte: Installieren und Einrichten von Adobe Digital Edition, Adobe ID, Onleihe und Bluefire Reader App; Download und Öffnen von PDF, EPUB, WMA; Synchronisation und Kopieren; Nutzung auf mehreren Geräten sowie Support.

Mehr dazu erfahren Sie auf www.ekz.de unter *Seminare & Veranstaltungen*.

Simone Heusel
Telefon 07121 144-107
Simone.Heusel@ekz.de

„Quelle der Antworten“

Das :userforum der Onleihe – ein erfolgreiches Support-Instrument

Eine Onleihe ist übers Internet rund um die Uhr verfügbar – bei einem solch komfortablen Angebot erwarten die Nutzer auch einen dementsprechend flexiblen Support. Als ideale Ergänzung zu den individuellen Unterstützungsangeboten der Bibliotheken gibt es seit Juli 2013 das :userforum der Onleihe.

Bereits heute stehen dem Informationssucher dort 2.138 behandelte Themen mit insgesamt 13.579 Beiträgen zur Verfügung. Meist dreht es sich darin um das Zusammenspiel unterschiedlicher Endgeräte mit der Onleihe, aber auch um Meldungen von Medienfehlern oder Störungen. Auf die jeweils neuesten Beiträge weist die Startseite hin.

Mit der User-Plattform erhalten Nutzer auch außerhalb der Öffnungszeiten schnelle Antworten. „Das :userforum ermöglicht einen direkten Austausch von Nutzer zu Nutzer unabhängig vom Wohnort, der Bibliothek oder der Onleihe, bei der man angemeldet ist. Ergänzt durch zahlreiche Beiträge der Fachanwender aus den Bibliotheken ist meist schnelle und kompetente Hilfe garantiert“, berichtet Guido Krell von der Stadtbibliothek Gießen, der als Moderator mit dem Avatar „eLibrarian“ das :userforum unterstützt.

„Einige unserer Leser schätzen das :userforum als eine Art ‚Erste Hilfe‘“, berichtet Daniela Walter von der Stadt- und Kreisbibliothek Zella-Mehlis. Katrin Kropf von der Stadtbibliothek Chemnitz bestätigt den praktischen Wert: „Von den Mitgliedern kommt sehr schnell eine Reaktion mit einem zumeist konstruktiven Lösungsvorschlag“.

Außerdem dient das Forum als „Wiki“, das sich laufend erweitert. Neben den einzelnen Beiträgen finden sich dort auch ein Gerätelexikon, FAQ, Buchrezensionen und Infos zur benötigten Software wie etwa Adobe Digital Editions, Bluefire Reader und die Onleihe-Apps.

Das :userforum wächst beständig weiter, derzeit um durchschnittlich 19 Beiträge pro Tag. Dafür sorgen die inzwischen 8.095 Mitglieder.



Kompetente Hilfe von Moderatoren der divibib und der Bibliotheken: Thread im :userforum mit Avatar von „eLibrarian“ alias Guido Krell, Stadtbibliothek Gießen.



Direkter Link zum Onleihe :userforum:
<http://userforum.onleihe.de>

Die Beliebtheit des :userforums hat die Erwartungen der divibib deutlich übertroffen: Die Speicherkapazität auf dem Webserver musste um 30 Prozent erhöht werden!

„Ein Forum ist ideal für den Support eines innovativen und dynamischen Angebots wie der Onleihe, die viel stärker als die physische Ausleihe von technischen Entwicklungen betroffen ist. Mit dem :userforum können wir gemeinsam mit den Bibliotheken und den Nutzern einen stets aktuellen Informationspool anbieten“, freut sich Karin Gerhardt, Leiterin Vertrieb und Marketing der divibib GmbH.

Beiträge recherchieren, verfassen oder kommentieren kann dabei jeder Interessierte, ob er angemeldet ist oder nicht. User können über das Forum auch private Nachrichten austauschen. Für Bibliotheken gibt es zusätzlich das geschlossene :bibforum mit momentan mehr als 430 Nutzern.

Gehostet wird das Forum von der divibib und betreut gemeinsam mit derzeit 48 ehrenamtlichen Moderatoren aus Bibliotheken. „Die Arbeit als Moderator ist nicht kompliziert, ab und zu schalte ich Beiträge frei oder lösche Spam. Da der Umgangston im Großen und Ganzen sehr freundlich ist, muss man in den einzelnen Themen nicht eingreifen oder schlichten“, schildert Daniela Walter ihre guten Erfahrungen. Nebenbei bleiben Moderatoren auch immer über aktuelle Entwicklungen auf dem Gebiet des digitalen Ausleihens auf dem Laufenden.

Das :userforum ist dabei nicht nur erste Anlaufstelle, sondern auch Baustein eines integrierten Rundum-Supports: „Wenn unsere Nutzer zu uns kommen, um etwas über die Onleihe zu erfahren, wirken sie oft etwas hilflos. Da ist es praktisch, auf das Forum verweisen zu können. Auch in unserer E-Book-Reader-Sprechstunde weise ich auf das :userforum hin. Die Leser sind dann häufig erleichtert, dass es eine Internetseite gibt, wo auch die technischen Details genau erklärt sind“, berichtet Daniela Walter.

Dem Bibliotheks-Support selbst dient das :userforum auch als Nachschlagewerk für Lösungen, berichtet Katrin Kropf aus Chemnitz. Ähnlich in Zella-Mehlis: „Unseren eigenen Usersupport entlastet das Forum sehr, da ich dort schnell nach Informationen suchen kann. Bei der Fülle der Probleme ist es sehr hilfreich, eine ‚Quelle der Antworten‘ zu haben“, so Daniela Walter. Oft sei dem Fragesteller schon damit geholfen, mit der Suchfunktion den entsprechenden Beitrag zu ermitteln und per E-Mail weiterzuleiten.

„Die Moderation läuft eher nebenher ab, da der zuständige Ansprechpartner in der Bibliothek, aber auch beispielsweise der Mitarbeiter im Support unserer Onleihe immer auf dem aktuellen Stand sein möchte“, bestätigt Guido Krell. „Aus meiner Sicht entlastet das :userforum den eigenen Support deutlich“.

Da sich das :userforum ausgezeichnet etabliert hat, plant die divibib, den FAQ- und Hilfebereich zu erweitern. Hier sollen unter anderem Themen aus den einzelnen Onleihe-Portalen und eine Übersicht zur Gerätekompatibilität integriert werden.

Karin Gerhardt
Telefon 07121 144-223
Karin.Gerhardt@ekz.de