

Marianne Fix

Angebot für Beruf und Karriere – Von Charlotte/North Carolina nach Heilbronn

Internationale Bibliotheken

Verlag **Bertelsmann Stiftung**
Gütersloh 2002

Inhalt

Teil A: Recherchebericht

1	Einleitung	4
2	Heilbronn: Wirtschaft und Bildung	6
2.1	Die Stadtbibliothek Heilbronn	6
3	PLCMC – Public Library of Charlotte and Mecklenburg County	8
3.1	Charlotte – Stadt und Bibliothek	8
3.1.1	Organisation der Public Library of Charlotte	8
3.1.2	Finanzierung	9
3.1.3	Zielsetzung	10
3.2	Die Kombination macht's: Information Service in Charlotte	11
3.2.1	Telefonische Auskunft: Phone-Reference-Service	11
3.2.2	E-Mail: Ask a librarian	11
3.2.3	Virtual Reference Desk: Online-Auskunft	11
4	Business Information in Charlotte	13
4.1	Reference Service	13
4.2	International Business Resource PCs	14
4.3	ThinkCollege & CareerCenter	15
4.4	Wirtschaftsinformation im Internet: die Bizlink Homepage	15
4.5	Virtual Village	17
4.6	Law Library	18
4.7	Small Business Resource Center	18
4.8	Angebot und Nachfrage	18
5	Web-Service in der PLCMC	21
6	Schlussfolgerungen und Perspektiven oder Off the Shelves: Your Library on the Web	22

Teil B: Implementierung

7	Wirtschaftsinformation in Deutschland: Möglichkeiten für die Stadtbibliothek Heilbronn	23
---	---	----

8	Evaluation des Rechercheberichts	25
8.1	Welche Lösungen haben sich aus der Auslandsrecherche ergeben ...	25
8.1.1	International Business Library & Reference Service	25
8.1.2	Bizlink	25
8.1.3	International Business Resource PCs	26
8.1.4	ThinkCollege and CareerCenter	27
9	Das Projekt: Beruf – Bewerbung – Bibliothek	28
9.1	Bedeutung des Themas	28
9.2	Interne und externe Rahmenbedingungen	29
9.3	Interne und externe Kooperationspartner	30
9.4	Die Zielgruppe	31
10	Implementierung	33
10.1	Vorgehen – Finanzierung	33
10.2	Ausstattung	33
10.2.1	EDV-Ausstattung	33
10.2.2	Medienbestand	34
10.2.3	Leitsystem	35
10.2.4	Internet-Seite	35
10.3	Öffentlichkeitsarbeit	35
10.3.1	Eröffnungsveranstaltung	38
10.4	Zeitraumen	38
10.5	Ergebnis	39
10.6	Evaluation	40
11	Perspektiven	44
11.1	Übertragungsmöglichkeiten auf andere Bibliotheken	44
11.2	Weitere Auswirkungen des Stipendiums	45
12	Fazit	47
	Teilnehmerinnen am Auswahlgespräch für das »Internationale Bibliotheksstipendium«	49

Teil A: Recherchebericht

1 Einleitung

Mit der Entstehung des Internet und der Entwicklung weiterer neuer Medien haben sich die Methoden der Kommunikation, Information und damit der Bildung in den letzten eineinhalb Jahrzehnten grundlegend gewandelt. Aus diesen Veränderungen leiten sich auch neue Ansprüche an die Angebotsstruktur öffentlicher Bibliotheken ab. Das Sammeln und Entleihen der traditionellen Medien bedarf der Ergänzung durch eine neue Kombination an modernen Informationsressourcen.

Trotz vieler Bekenntnisse und Absichtserklärungen steht die Wirklichkeit des deutschen Bibliothekswesens noch deutlich hinter den vielerorts formulierten Ansprüchen der Informationsgesellschaft zurück. In vielen Bildungseinrichtungen stehen weit weniger Internet-Zugänge zur Verfügung als nachgefragt. Die personellen Mittel, eine Homepage gut zu pflegen, sind kaum vorhanden, und auch elektronische Dienstleistungen haben es angesichts der angespannten Haushaltslage der Kommunen oft schwer, realisiert zu werden.

Hierzulande geraten Bibliotheken selbst in diesen Zusammenhängen selten in das Blickfeld von Politikern. Etwas sehnsüchtig erinnert man sich da noch an die öffentlichkeitswirksame Aussage des früheren Präsidenten der USA, Bill Clinton, bis zum Jahre 2000 alle Öffentlichen Bibliotheken der USA an das Internet anzuschließen.

Die USA – das Land, in dem die Technologie des Internet seinen Ursprung hat – scheint der Entwicklung in Deutschland deutlich voraus zu sein. Es stellt sich die Frage, wie sich Verbreitung und politische Positionierung des Internet auf die amerikanischen Bibliotheken auswirken. Welche Chancen, Entwicklungspotenziale, aber auch welche Probleme bzw. Erfolge sich damit verbinden. Welche neuen Angebote haben sich entwickelt, wie ist die Nachfrage, welche veränderten Kundenwünsche sind zu berücksichtigen, und wie reagieren die amerikanischen Bibliotheken darauf?

Am Beginn des im Folgenden beschriebenen Projektes der Bertelsmann Stiftung stand der Bedarf nach einer Erweiterung des Bibliotheksangebotes im Hinblick auf wirtschaftliche Themen im Allgemeinen und auf verschiedene Zielgruppen im Besonderen, wie z. B. Schulabgänger, Auszubildende, Steuerzahler, Verbraucher oder Existenzgründer.

Der wohl wichtigste Punkt war der absehbare und in Bibliotheken bereits auch spürbare, ständig steigende Bedarf an Weiterbildung. Einerseits sorgen die rückläu-

figen Geburtenzahlen aus den letzten Jahren für einen Mangel an jungen Fachkräften, andererseits führt die schnelle Entwicklung neuer Technologien zum Bedarf an fortwährender Weiterbildung. Lebenslanges Lernen ist für die meisten Berufstätigen zur Existenzfrage geworden, da sich die Halbwertszeit des Wissens deutlich verkürzt hat.

Diese Entwicklung bringt verstärkt berufstätige Menschen, die sich schnell über neue Fragestellungen in ihrem Berufsfeld informieren wollen in die Bibliotheken. Der Bibliothek kommt sowohl als erster Einstiegshilfe in das Thema als auch als Begleiterin auf einem längeren Bildungsweg eine Schlüsselfunktion beim viel diskutierten »Lebenslangen Lernen« zu.

Am Beginn meines Aufenthaltes in der Public Library of Charlotte and Mecklenburg County stand die Frage im Mittelpunkt, welche Möglichkeiten eine Bibliothek hat, um diese Nachfrage zu decken, und wie Angebote der Bibliothek für Berufstätige aussehen müssen, welche Bedingungen dabei beachtet werden sollten, und welche Zielgruppen erreicht werden könnten.

2 Heilbronn: Wirtschaft und Bildung

Die Stadt Heilbronn hat 120 000 Einwohner und gilt als bedeutendster Wirtschaftsstandort in Nordwürttemberg. Wirtschaftlich dominieren mittelständische Unternehmen und als der größte Arbeitgeber der Region, Audi NSU in der Nachbarkommune Neckarsulm. 6 000 private und öffentliche Arbeitsstätten bieten 74 000 Menschen Arbeit, 35 000 kommen täglich als Einpendler nach Heilbronn.

Die Fachhochschule für Technik- und Wirtschaft mit 3 300 Studenten, die Steinbeis-Zentren für Technologie-Transfer sowie das Technologie- und Gründerzentrum »Innovations-Fabrik Heilbronn« (IFH) stellen ein wertvolles Innovationspotential für die Heilbronner Wirtschaft dar. Die Heilbronner Schulen mit 22 000 Schülern, die Industrie- und Handelskammer, die Handwerkskammer und auch die Volkshochschule qualifizieren mit ihrem breiten Angebot der Aus- und Weiterbildung für den anspruchsvollen regionalen Arbeitsmarkt.

Aufschlussreicher Indikator für die Wirtschaftskraft der Stadt ist ihre Rolle als zweitwichtigster baden-württembergischer Bankenstandort nach der Landeshauptstadt Stuttgart (30 Institute). Die Bruttowertschöpfung pro Einwohner liegt 37 Prozent über dem Landesdurchschnitt und sichert Heilbronn einen Platz in der Spitzengruppe der baden-württembergischen Städte. Allein die Groß- und Einzelhandelsunternehmen der Stadt erwirtschaften pro Jahr weit über 2,5 Mrd. Euro Umsatz. Diese Daten spiegeln sich auch in einer unterdurchschnittlichen Arbeitslosenquote von 5,3 Prozent wider.

2.1 Die Stadtbibliothek Heilbronn

Seit Mai 2001 befindet sich die Hauptstelle der Stadtbibliothek Heilbronn in neuen Räumlichkeiten. Auf einer Gesamtfläche von 3 851 Quadratmetern finden 205 000 Medien Platz. Den Kunden stehen in der Bibliothek 18 OPACs und zehn Internet-Zugänge zur Verfügung, vier dieser Internet-PCs gehören zu der Medienecke der Kinder- und Jugendabteilung, die anderen sechs sind für Erwachsene reserviert.

Durch die Verdopplung der Publikumsfläche nach dem Umzug können nun auch vermehrt Arbeitsplätze z. B. zur Internet-Recherche zur Verfügung gestellt werden. Dieser Service-Gewinn wird bedauerlicherweise etwas durch die reduzierten Öffnungszeiten geschmälert. Durch eine pauschale kommunale Personalkürzungsmaßnahme mussten die Öffnungszeiten von 50 auf 41 Wochenstunden reduziert werden. Trotzdem deuten eine sich abzeichnende Steigerung der Ausleihzahlen sowie eine durchschnittliche Besucherzahl von circa 1 000 bis 1 500 Menschen am Tag auf die erhöhte Attraktivität der Bibliothek hin.

Der Medienetat liegt seit vielen Jahren unverändert bei 220 000 Euro, das heißt bei ca. 1,80 Euro pro Einwohner bzw. 0,25 Euro pro Ausleihe. Damit bieten die Bibliothek Bücher, CDs, Spiele, Zeitungen und Zeitschriften und seit dem Umzug auch CD-ROMs, Karten Videos und DVDs zur Ausleihe an. Die Kinderbibliothek, der Jugendbereich sowie die Musikbibliothek werden als eigene Abteilungen geführt.

Es stehen 11,5 Planstellen für Diplom-Bibliothekarinnen (einschließlich der Leitung), 1,5 Sekretariatsstellen, 4,5 Planstellen für Fachangestellte für Medien, 0,5 Planstelle für eine Buchbinderin sowie 10,1 Planstellen für Angestellte im mittleren Dienst (darunter zwei Busfahrer) zur Verfügung; insgesamt also 28,1 Planstellen. Dieses Personal versorgt die an sechs Tagen geöffnete Hauptstelle sowie drei Zweigstellen, die nur tageweise geöffnet werden können, und einen Bücherbus.

Seit 1999 bietet die Stadtbibliothek eine Homepage an, die vor allem als Portal zu unserem Webopac dient. Lediglich die Jugendseite wird durch einen Computerclub gepflegt und in unregelmäßigen Abständen überarbeitet.

Bisher gibt es keinen speziellen Bestand zum Themenfeld Wirtschaft. Die Sachliteratur der Gruppe H (Wirtschaft) wird aber überdurchschnittlich gut entliehen, spezifische Zeitschriften und CD-ROMs ergänzen das Programm.

3 PLCMC – Public Library of Charlotte and Mecklenburg County

3.1 Charlotte – Stadt und Bibliothek

Charlotte ist mit über einer halben Mio. Einwohner die größte Stadt in North Carolina, einem eher dünn besiedelten Bundesstaat im Südosten der USA. Seit einige große Banken ihre Zentralen nach Charlotte verlegt haben, erlebt die Stadt einen wirtschaftlichen Aufschwung. Die Arbeitslosenquote liegt bei lediglich 2,5 Prozent, einer Quote, die auch innerhalb der USA als niedrig angesehen werden kann. Das Stadtgebiet ist flächenmäßig stark ausgedehnt, der Stadtkern bietet wenig attraktive Angebote zur Freizeitgestaltung und kaum Einkaufsmöglichkeiten, wie dies für viele Städte der USA typisch ist. Vor allem nach Schließung der Büros am Abend scheint die Innenstadt menschenleer. Seitens des Countys, der zuständigen Bezirks- und Finanzverwaltung, bestehen inzwischen starke Bemühungen, die Innenstadt auch als Freizeitort wieder zu beleben.

Die Main Library, im Zentrum von Charlotte gelegen, wendet sich mit ihrem Angebot vor allem an die Angestellten der großen Banken. Diese bilden auch die Zielgruppe des Präsenz- und Computerangebotes. Mit zahlreichen Veranstaltungen, z. B. Novello – Festival of Reading, bemüht sich die Bibliothek auch am Abend um eine Belebung der City.

Das Bibliothekssystem besteht neben der Hauptstelle aus weiteren 22 Zweigstellen. Unter den Zweigstellen gibt es mehrere, deren Bestandsgröße an die Hauptstelle heranreicht und die aufgrund ihrer zentralen Lage in den Wohngebieten mehr Ausleihen tätigen als die Hauptstelle, deren Bestand stark auf den hochwertigen Auskunftsdienst ausgerichtet ist. Alle Bibliotheken sind sieben Tage die Woche geöffnet, Mo.–Do. von 9 – 19 Uhr, am Wochenende wird etwas früher geschlossen und am Sonntag erst am Mittag geöffnet.

3.1.1 Organisation der Public Library of Charlotte

Für das gesamte System stehen ca. 470 Vollzeitstellen zur Verfügung, dazu kommen noch stundenweise beschäftigte Mitarbeiter. Geleitet wird die Bibliothek von dem Executive Director, Mr. Robert Cannon, der direkt dem *Library Board of Trustees* verantwortlich ist.

Das interne Weiterbildungsprogramm ist umfangreich und bietet von *New Staff Orientation* für neue Mitarbeiter bis hin zu Seminaren für die verschiedensten Computerprogramme ein breites Angebot. Da es in den USA keine unseren Fachange-

stellten vergleichbare Ausbildung gibt, helfen diese Seminare, die vielen »bibliotheksunkundigen« Mitarbeiter entsprechend einzuarbeiten. Doch auch für Mitarbeiter, die ein entsprechendes Studium absolviert haben, gibt es Angebote, z. B. zu spezifischen Problemen des Auskunftsdienstes oder auch zur Einführung neuer Bibliotheksangebote.

Ein enormer Vorteil der amerikanischen Bibliotheken liegt in ihrer organisatorischen Unabhängigkeit. Zwar finanziert das County den überwiegenden Anteil des Bibliotheksetats, die Bibliothek ist jedoch nicht Amt einer Stadtverwaltung, sondern daher unabhängiger bei Beschaffungen und Personalfragen und kann stärker nach eigenen Gesichtspunkten und Erfordernissen handeln.

3.1.2 Finanzierung

Die Benutzung der Bibliothek ist für Einwohner des Counties kostenlos. Die Finanzierung erfolgt überwiegend durch das County (23 Mio. von 27 Mio. des Gesamtetats). Neue Projekte können durch einen »Bond«, ein Art Abstimmung der Bürger über einzelne Etatposten, zusätzlich finanziert werden. Gute Kundenorientierung und ein positives Image in der Bevölkerung zahlen sich damit für die Bibliotheken wieder unmittelbar aus.

Eine weitere wichtige Einkommensquelle stellen die sogenannten Grants dar, die Stiftungen oder auch der Staat für bestimmte Projekte zielgerichtet vergeben. So stehen im Jahr 2001 vermehrt Gelder zur Förderung der Lesefähigkeit von Kindern zur Verfügung, da die Gattin des derzeitigen Präsidenten Laura Bush, eine Bibliothekarin, sich in diesem Bereich engagiert.

Gute Erfolge erzielt die Bibliothek auch durch die Kooperation mit privaten Sponsoren. So konnten beispielsweise für das neue *Children Learning and Theater Center*, das auch eine neue Kinder- und Jugendbibliothek beinhaltet, zwölf Mio. Dollar über Sponsoren finanziert werden, immerhin ein Drittel der Gesamtkosten. Die Bibliothek beschäftigt zwei Mitarbeiter, die sich ausschließlich mit *Sponsorship* und *Grants* beschäftigen. Allerdings ist eine solche Kampagne ohne das außerordentliche Engagement und die Überzeugungskraft der Mitglieder des Boards gemeinsam mit der Bibliotheksleitung nicht möglich.

Aber auch die Benutzer der Bibliothek tragen mit den erhobenen Versäumnisgebühren immerhin eine knappe Mio. Dollar zum 27 Mio. Haushalt bei. Die *Book Rentals*, das Verleihen von Bestsellern gegen eine Gebühr, bringt 110 000 Dollar und finanziert sich damit nach Angaben der Bibliothek selbst.

3.1.3 Zielsetzung

Die Bibliothek möchte den freien und ungehinderten Zugang zu Medien und Information sicherstellen, ihr vorrangiges Ziel ist dabei die Zufriedenheit ihrer Kunden. Dazu bietet sie neben den traditionellen Medien alle modernen Informationsmittel und -technologien an.

Der Schwerpunkt der Bibliothek liegt, auch in den Zweigstellen, auf der Bereitstellung eines außergewöhnlichen IT-Angebotes und eines leistungsfähigen Auskunftsdienstes. Dafür steht einer der höchsten Technologie-Etats amerikanischer Bibliotheken bereit.

Die Kunden sollen schnell und unbürokratisch zu den gewünschten Informationen kommen. Ein personell gut ausgestatteter und hochqualifizierter Auskunftsdienst verhilft zum richtigen Medium und unterstützt bei der Recherche in CD-ROMs oder Online-Datenbanken. Die Qualität des Auskunftsdienstes wird durch regelmäßige interne Schulungen und Fortbildungen sichergestellt.

Diese Ziele, die auch im Mission Statement festgelegt sind, sowie die aktuelle Jahresplanung macht die Bibliothek über ihre Internet-Seite der Öffentlichkeit zugänglich.

Die Bibliothek bietet seit kurzem auch Bücher, Internet-Seiten und Seminare in spanischer Sprache an. Damit schafft sie auch ein Angebot für die Hispanics, die Einwanderer aus Mittel- und Südamerika, die inzwischen die größte sprachliche Minorität in den USA stellen.

Ergänzend zu den zahlreichen Angeboten werden Internet-Angebote, die thematisch auf verschiedenen Homepages angeboten werden, von den Mitarbeitern erarbeitet. Die Websites der Bibliothek verzeichneten im Januar 2001 über eine Million Zugriffe.

Bob Cannon, der Leiter der Bibliothek, steht auch mit seiner Person für das Programm der Bibliothek, die im Jahre 1995 vom amerikanischen Library Journal mit dem »Library of the Year-Award« ausgezeichnet wurde. Sein Ruf als Vordenker im Bereich der neuen IT-Angebote von Bibliotheken verdankt er vor allem auch seiner Fähigkeit, Projekte zu finanzieren und damit zu realisieren. Für ihn steckt der Wert eines neuen Angebotes nicht nur im unmittelbaren Nutzen für die Bibliotheksbesucher, sondern vor allem im Imagegewinn. Auf die Frage, was für ihn die erfolgreichste Dienstleistung der Business Information Library sei, meinte er: »Die Chance, darüber mit der Wirtschaft ins Gespräch zu kommen«.

3.2 Die Kombination macht's: Information Service in Charlotte

3.2.1 Telefonische Auskunft: Phone-Reference-Service

Alle Auskunftsanrufe landen während der Öffnungszeiten automatisch in der Phone-Reference. Dieser Service, der bereits seit 1989 besteht, übernimmt mittlerweile auch die Beantwortung der E-Mails. Hier arbeiten je nach Tageszeit zwei bis drei Personen, die – so die offizielle Regelung – Kurzauskünfte erteilen. Fragen, deren Beantwortung länger als fünf Minuten dauert, werden entweder an den bibliothekarischen Auskunftsdienst weitergeben, oder die Anrufer werden gebeten, die Bibliothek aufzusuchen.

Die überwiegende Anzahl der Anrufer stellt formale Fragen zur Bibliothek »Wann haben Sie geöffnet?« oder »Wo liegt die nächste Zweigstelle?« usw. Daneben werden ca. 150–200 inhaltliche Auskunftsfragen im Monat erledigt.

Zur Beantwortung der Fragen stehen zahlreiche Nachschlagewerke und natürlich das Internet zur Verfügung. Laut Angaben der überwiegend studentischen Mitarbeiter werden an diesen Plätzen ca. 75 Prozent der Fragen mit Hilfe von Online-ressourcen – d. h. dem Internet – beantwortet.

3.2.2 E-Mail: Ask a librarian

Neben den Anrufen werden in der Phone-Reference auch Auskunftsfragen per E-Mail beantwortet. Auf der Homepage wird dieser Service unter dem Begriff »Ask a librarian« angeboten.

Über diesen Weg können die Bewohner der Region auch einen Mitgliedsausweis beantragen. Monatlich werden über E-Mail oder Telefon zwischen 20 und 100 Bibliotheksausweise (das heißt Neuanmeldungen) beantragt. Es soll auch schon vorgekommen sein, dass Mitgliedsausweise bis nach England verschickt wurden.

3.2.3 Virtual Reference Desk: Online-Auskunft

Schneller und im direkten Dialog mit den Benutzern sollen Fragen zukünftig per Internet beantwortet werden. In einer Art »Chatroom« können Benutzer und Bibliothekar Auskunftsfragen klären. Derzeit testet die Bibliothek in Charlotte Software-Pakete unterschiedlicher Anbieter.

Erfolgreich im Einsatz ist dieser Dienst bereits bei mehreren amerikanischen Bibliotheken z. B. der Public Library of Cleveland. Das CLEAVNET ist ein Zusammen-

schluss von 29 Bibliothekssystemen in Nord-Ohio, die einen 24-Stunden Online-Auskunftsservice unter der URL <http://www.knowitnow24x7.net> anbieten. Der 24 Stunden Service wird zwischen der Cleaveland Public Library, dem CLEAVNET sowie einer privaten Gesellschaft aufgeteilt.

Auch für diesen Service gilt der hohe Standard im amerikanischen Auskunftsdienst: Angabe möglichst vieler Quellen sowie Rückfragen zur Zufriedenheit der Kunden mit den Antworten.

Problematisch bei diesem Service sind die Regelungen des Urheberrechts: So können nicht einfach Buchseiten eingescannt werden, aber es kann ein Hinweis auf entsprechende Literatur und deren Verfügbarkeit erfolgen. Um die Fragen möglichst sofort zu beantworten, werden vor allem frei verfügbare Internet-Seiten zur Beantwortung herangezogen, auf die der Kunde selbst Zugriff hat.

4 Business Information in Charlotte

Der Business-Reference-Service besteht hauptsächlich aus vier Komponenten, die nacheinander entwickelt wurden:

- dem Nachschlagebestand, aufgeteilt in Business Reference und International Business Library
- dem Zugang zu Online-Datenbanken
- ThinkCollege & CareerCenter
- der *Bizlink* Homepage.

Folgende Angebote ergänzen den Bereich der Wirtschaftsinformation:

- Virtual Village
- Law Library
- Small Business Resource Center.

4.1 Reference Service

Der umfangreiche Nachschlagebestand umfasst vor allem Firmenverzeichnisse, Börsenberichte, lokale Verzeichnisse und die sogenannte Government Collection, die differenzierte Informationen zu Steuern und Recht enthalten und den Bibliotheken kostenlos vom Staat zur Verfügung gestellt wird.

Die Government Documents werden den Bibliotheken im Rahmen des Federal Depository Library Program (FDLP) zur Verfügung gestellt und stehen für die Bestrebungen der ältesten Demokratie, zu allen Entscheidungen von Regierungsbehörden Hintergrundinformationen an die Bevölkerung weiterzugeben. Obwohl sehr viele Informationen auch per Internet zur Verfügung stehen (E-Government), werden immer noch viele Informationen zusätzlich gedruckt. Hier steht der Anspruch auf möglichst umfangreiche und benutzerfreundliche Informationsformen im Mittelpunkt.

Im Bereich der *International Business Library* finden sich internationale Nachschlagewerke, Zeitungen und Zeitschriften aus aller Welt und zahlreiche PCs mit Internet-Zugang.

4.2 International Business Resource PCs

Neben den PCs mit Internet-Zugang und der Möglichkeit zur Textverarbeitung stehen auch noch PCs mit Zugang zu verschiedenen Online-Diensten zur Verfügung.

Folgende Datenbanken sind installiert:

- Reference USA (Daten zu über 11 Mio. Firmen in den USA)
- Country Watch (Länderinfos mit zusätzlichen – tagesaktuellen Nachrichten)
- Global Edge (Wirtschaftsnachrichten des Business Journals)
- EIU viewswire (Economist Intelligent Unit – eine hochwertige Datenbank des englischen Wirtschaftsjournals, die neben den Artikeln des Economist sehr viel mehr Daten enthält)
- FIS-Online (enthält Wirtschaftsdaten von 10 000 US Firmen und 15 000 weiteren Firmen sowie die Jahresberichte von 35 000 US-Firmen und 50 000 internationalen Firmen)
- Currency Converter
- Journal of Commerce (Zeitschriftendatenbank)
- RDS BizSuite (Wirtschafts- und Firmendaten)
- NC Live (kostenlose Datenbank des Staates North Carolina).

Teilweise sind die Datenbanken mit Passworten gesichert, und die Auskunftsbibliothekare helfen bei der Recherche.

Als einzige CD-ROM wird der Encarta Virtual Atlas angeboten (Kartenmaterial, das automatisch eine Internet-Verbindung zur ausgewählten Stadt herstellen kann).

Online-Dienste stehen den Benutzern der Bibliothek nicht nur im Wirtschaftsbereich offen, auch allgemeine Nachschlagewerke und Enzyklopädien aus anderen Fachbereichen stehen zur Verfügung.

Die Online-Dienste sind per Internet mit einem passwortgeschützten Zugang bisher schon in den Zweigstellen verfügbar, und es ist geplant, sie zukünftig auch allen Kunden der PLCMC per Internet anzubieten.

Das umfassende Angebot an Wirtschaftsdatenbanken ist allerdings im Business Reference Team nicht unumstritten, denn die erhoffte Nachfrage ist bisher ausgeblieben. Zukünftige Kosten-Nutzen-Abwägungen werden vermutlich zur Folge haben, die teuersten Datenbanken (z. B. EIU viewswire) abzubestellen.

4.3 ThinkCollege & CareerCenter

Das *ThinkCollege* ist eine Einrichtung von *Communities In Schools*, das seit kurzem in der Bibliothek angesiedelt ist. Eine Berufsberaterin, der *Guidance Counsellor*, hilft Schülerinnen und Schülern bei der Auswahl des richtigen Colleges beziehungsweise berät auch bei der Finanzierung der Ausbildung. Hierfür werden Unterlagen zu Bewerbung um Stipendien beziehungsweise FAFSA (*Free Application for Federal Student Aid*)¹ bereit gehalten.

Zusätzlich werden kleine Messen, College Fairs, durchgeführt, auf denen sich vor allem die lokalen Weiterbildungsträger präsentieren. Um den großen Ansturm an Schulanfängern zu bewältigen, ist die Hilfe von Freiwilligen notwendig, z. B. von Lehrern oder ehemaligen Beratern.

Das *Career Center* besteht schon länger in der Bibliothek. Hier werden neben zehn PCs speziell für Arbeitsuchende auch *Résumé-Wizards*, also Programme, die der Erstellung von Lebensläufen dienen, sowie Job-Angebote und spezielle Bewerbungsliteratur angeboten.

4.4 Wirtschaftsinformation im Internet: die Bizlink Homepage

Bizlink ist eine Auswahl hochwertiger Internet-Seiten rund um das Thema Wirtschaft, die unter einer eigenen URL <http://www.bizlink.org> firmiert. Die Ausstattung der Seite mit einer eigenen URL hatte verschiedene Gründe: Einerseits sollte verhindert werden, dass sie unter der Homepage der Bibliothek verschwindet, andererseits sollte sie als eine Art Markenbegriff unabhängig von der Bibliothek erscheinen.

Zu folgenden Themenfeldern bietet die Seite Informationen an:

- Company Research
- Investment & Personal Finance
- Industry Research
- Starting a Business
- International Business
- Business Forms
- Marketing & Demographics
- Career Corner
- Taxes
- Patent & Trademark.

Es handelt sich um eine übersichtliche Link-Sammlung ohne Kommentierungen. »Company Research« ist die am häufigsten aufgerufene Seite. Ein genaues Protokoll ergab, dass 39 Prozent der Besucher direkt zur Company und Industry Research gehen. Am wenigsten beliebt sind die Seiten »Taxes« (aktuelle Steuerformulare) und die Seite »Feedback«.

Bizlink wird von einer Gruppe von ca. zwölf Bibliothekarinnen und Bibliothekaren, der Hauptstelle und einigen Zweigstellen, dem *Expanded Business Services Team*, betreut. Auf regelmäßigen Treffen wird die Weiterentwicklung der Webpage beraten. Die einzelnen Rubriken der Seite sind zwischen den Teammitgliedern aufgeteilt. Die Pflege der Links und die Entscheidung, ob eine neue Seite hinzugefügt werden muss, obliegt jeweils den zuständigen Bibliothekaren der Arbeitsgruppe.

Für die Pflege der Links steht eine eigens hierfür generierte Accessdatenbank zur Verfügung, die über eine spezielle IP-Adresse allen Teammitgliedern über das Intranet der Bibliothek zugänglich ist. So ist es den Bibliothekaren jederzeit – auch ohne spezielle HTML-Kenntnisse – möglich, Änderungen an den Verknüpfungen vorzunehmen. Gleichzeitig wird das einheitliche Erscheinungsbild von *Bizlink* sichergestellt. Für das funktionale und ansprechende Design der Seite sind hauseigene Web-Designer zuständig.

Das Expanded Business Service Team wird von Lydia Leovic geleitet, einer Bibliothekarin des Business Reference Teams mit zusätzlichem Wirtschaftsstudium. Sie leitet nicht nur die Treffen der Arbeitsgruppe, sondern ist auch mit der Beantwortung der E-Mails zu *Bizlink* betraut. Darüber hinaus wertet sie die Web-Statistiken aus, die zeigen, dass *Bizlink* eine der beliebtesten Seiten der PLCMC ist.

Bizlink war die erste themenbezogene Spezialwebsite, die die Bibliothek ins Internet brachte. Im Jahre 1998 waren solche Link-Sammlungen im Internet noch nicht so häufig vertreten wie heute. Zu diesem Zeitpunkt war eine gut gepflegte und redigierte Linksammlung noch ein bemerkenswertes Angebot. Und *Bizlink* wurde überregional bekannt und ausgezeichnet.

Auch heute lebt die Seite von ihrer professionellen Pflege und ständigen Überarbeitung. So gab es im Herbst 2001 Überlegungen, die Homepage evtl. durch einen Infoletter zu ergänzen, um regelmäßige Besucher der Seite über Veränderungen beziehungsweise neue Angebote zu informieren. Auch über die Erweiterung um einen Bereich mit regionalem Bezug wird nachgedacht. Durch den ständigen Kontakt der Mitarbeiter mit den Bibliotheksbenutzern und, per Mail, auch mit den Internet-Benutzern, wird die nachfrageorientierte Weiterentwicklung des Service sichergestellt.

4.5 Virtual Village

Das *Virtual Village*, das bereits 1995 als eigene Abteilung der Hauptstelle gegründet wurde, erhielt in diesem Jahr neue Räumlichkeiten. Dort stehen neben ca. 90 PCs und 20 Macs eine beeindruckende Zahl von Hilfsmitteln für Behinderte zur Verfügung. Die Bandbreite reicht von Vorleseeinrichtungen bis hin zu einem *Eye Gaze Communication System*, das vollkommen bewegungsunfähigen Menschen durch Blickkontakt die Kommunikation mit dem PC erlaubt.

Die PCs sind mit der gängigen Microsoft Office Software ausgestattet und verfügen alle über Internet-Zugang. Einige sind lediglich für kurze E-Mail-Sessions reserviert, andere können für mehrere Stunden gebucht werden. Die Macs dienen vor allem der Bildbearbeitung und sind mit Scannern ausgestattet. Außerdem verfügt das *Virtual Village* über folgende zusätzliche Funktionsräume:

- Digital Darkroom (hier ist die Bearbeitung von digitalen Fotos möglich)
- Music Creation (hier können selbstkomponierte beziehungsweise selbstarrangierte Stücke über ein Keyboard eingegeben und anschließend auf CD gebrannt werden)
- Video Editing (Bearbeitung von digitalen Videos)
- Schulungsraum: zwölf PCs mit Beamer.

Im Schulungsraum werden täglich Kurse durchgeführt. Die Bibliothek bietet ausschließlich Einführungskurse für Mail-Programme, Internet, PowerPoint, Excel oder Textverarbeitung an. Auf weitergehende Kurse wird verzichtet, um professionellen Anbietern keine Konkurrenz zu bereiten. Die Einführungen dauern zwei Stunden und werden auch teilweise in spanischer Sprache gehalten. Auch dieses Angebot ist kostenlos, und die Kurse sind immer ausgebucht.

Außerdem besteht die Möglichkeit, an einem Selbstlernplatz, der sowohl mit einem Videogerät als auch mit einem PC ausgestattet ist unabhängig von den angebotenen Schulungen Computerprogramme mit Hilfe von Schulungsvideos zu erlernen.

Die Finanzierung des beeindruckenden 500 000 \$ teuren Technikparks war durch großzügige Sponsorengelder möglich. Trotz fortschreitender Technisierung der amerikanischen Haushalte wird dieses Angebot der Bibliothek gut angenommen. Ca. 250 Besucher täglich finden sich allein im *Virtual Village* ein. Das starke Interesse gilt nicht nur den attraktiven Angeboten der Zentrale, sondern auch dem dagegen bescheidenen Angebot der Zweigstellen, die auch alle – je nach Größe – mit ca. 10–20 PCs ausgestattet sind. Ein Nachfragerückgang der Computernutzung in der Bibliothek ist nicht zu verzeichnen.

4.6 Law Library

Die Rechtsbibliothek ist im örtlichen Gericht angesiedelt und bietet alle Art von juristischen Informationen. Die örtlichen Rechtsanwälte haben die Möglichkeit, über einen erhöhten Jahresbeitrag Zugriff auf eine spezielle und sehr kostenintensive Datenbank zu bekommen. Die Recherchen können während der Bürozeiten von dem speziell qualifizierten Bibliothekspersonal oder nach Büroschluss auch von den Juristen selbst vorgenommen werden.

4.7 Small Business Resource Center

Enger Kontakt besteht zu verschiedenen ergänzenden Einrichtungen, beispielsweise zu dem aus Bundesmitteln finanzierten *Small Business Resource Center*, das nahe der Bibliothek untergebracht ist. Es gibt sogar Pläne, das Center räumlich in die Bibliothek zu integrieren, ähnlich wie das ThinkCollege.

Die Zielgruppe des Small Business Resource Center sind junge beziehungsweise unerfahrene Existenzgründer, für die nicht nur Informationen, sondern auch konkrete Hilfestellungen durch die Mitarbeiter des Informationscenter angeboten werden. So wird z. B. Unterstützung bei der Erstellung eines Business Plans angeboten, der von Banken als Voraussetzung für einen Kredit verlangt wird. Dafür sind Angaben zu Zielgruppen, Einzugsbereichen, Mitbewerbern, der Kompetenz des Existenzgründers, der benötigten technischen Ausstattung sowie zu rechtlichen und finanziellen Fragen notwendig, d. h., es müssen demographische, juristische und fachspezifische Informationsquellen zur Verfügung stehen.

4.8 Angebot und Nachfrage

Da bisher eine statistische Bewertung der Angebote noch aussteht, ist eine exakte Evaluation nicht möglich. Die Kolleginnen und Kollegen des Reference Desks kommen allerdings zu folgender Bewertung:

Die Angebote in Bereich International Business Library werden hauptsächlich von Studenten der Universität genutzt. Diese benötigen Daten und Fakten, die aus den Online-Ressourcen zu ermitteln sind. Weniger interessiert sind sie an Wirtschaftsnachrichten und den ausländischen Zeitungen und Zeitschriften.

Eine breite Bevölkerungsschicht erreicht man mit den zahlreichen Steuerformularen, die man sowohl in der Bibliothek als auch im Internet bekommen kann. Steuerformulare benötigen alle Bürger mit Einkommen, sodass dieses Angebot auch Menschen außerhalb des bisherigen Benutzerkreises erreicht.

Statistiken liegen teilweise im Bereich des Remote-Access von Datenbanken beziehungsweise des Web-Angebotes vor. So wurden die Online-Angebote der Bibliothek durchschnittlich 15 000-mal monatlich nachgefragt.

Die Analyse der Internet-Hits ergibt folgende Ergebnisse (Statistik s. Anlage):

- durchschnittlich circa 1 Mio. Page Views (Zugriffe) pro Monat
- circa 250 000 Visits (Besuche mit mehreren Zugriffen) pro Monat
- circa 70 000 Visitors (unterschiedliche IP-Adressen) pro Monat
- Story Place, das Internet-Angebot für die jüngste Nutzergruppe, ist mit ca. 400 000 Page Views der unangefochtene Spitzenplatz
- Bizlink liegt mit knapp 10 000 Page Views eher im hinteren Bereich.

Vergleicht man *Bizlink* mit den übrigen Angeboten, die sich an Erwachsene wenden, wie z. B. *Readers Club* oder *Health Link Plus*, so verzeichnet *Bizlink* zwar nicht so viele Einzelzugriffe, hat aber die meisten einzelnen Besucher. Das heißt, es ist die attraktivste Seite für Personen, die zielgerichtet Information suchen, aber nicht viele Seiten herunterladen, wie es beispielsweise die Besucher der Seite für Buchtipps, dem *Readers Club*, tun.

Hier die Website-Statistik für Januar 2001

Page Views	Total	In-Library Only	% of use in Library use
	1 003 286	135 098	13
PLCMC	359 466	106 748	30
Bizlink	8 383	1 001	12
CMStory	57 261	1 713	3
BookHive	104 438	7 346	7
Reader's Club	27 180	8 312	31
Novello	831	184	22
Story Place	394 324	2 798	1
HealthLink Plus	6 033	983	16
Brarydog	22 686	3 817	17
Hand On Crafts	22 684	2 196	10

Die »In-Library-Zugriffe«² erstrecken sich auch auf das ganze System der Zweigstellen. Es liegt deshalb nahe, dass vor allem Mitarbeiter des eigenen Systems verstärkt auf die Informationen der Web-Services zur Beantwortung von Auskunftsfragen zurückgreifen.

Der hohe Anteil der Inhouse-Zugriffe auf die Startseite der Homepage hängt jedoch auch wesentlich damit zusammen, dass auf den öffentlichen Internet-PCs die Homepage der Bibliothek als Startseite des Browser eingerichtet ist. Beim *Reader's Club*

könnte einerseits das eigene Interesse des Bibliothekspersonals an Buchempfehlungen zu hohen Zugriffszahlen führen, andererseits werden diese Seiten im Rahmen der Kundenberatung im Auskunftsdienst eingesetzt.

Überwältigend ist der Erfolg der Internet-Angebote für Kinder und Jugendliche. Der Publikumsmagnet *Story Place* wurde für Leseanfänger konzipiert und ist damit die Seite mit der jüngsten Zielgruppe. Eine Untersuchung über Internet-Nutzung von Sprachschülern fand allerdings heraus, dass *Story Place* zu einer der beliebtesten Seiten von koreanischen Englischschülern gehört. Offensichtlich sprechen die Geschichten in einfachem Satzbau und das Design nicht nur amerikanische Kinder an.

5 Web-Service in der PLCMC

Die Bibliothek in Charlotte legt einen Schwerpunkt ihrer Arbeit auf das Angebot von Internet-Seiten. Konsequenz wurden die Seiten nacheinander von einer eigenen Abteilung Web-Services entwickelt. Hier werden hochwertige Internet-Seiten gestaltet, die nicht nur nach technischen Gesichtspunkten entstehen. Jede neue Seite wird auch auf ihre Behindertenfreundlichkeit, d. h. der Kompatibilität mit den üblichen Hilfsmitteln, getestet.

Web-Services besteht seit 1998 und wurde damit zeitgleich mit Bizlink installiert. Es folgten Seiten zur Local History (mit Film und Tondokumenten), Readers Club, HealthLink Plus, Hands on Crafts, Book Hive und schließlich Story Place, eine Internet-Seite für Kinder, die unzählige Preise gewonnen hat. Die Bibliothek geht hier neue Wege, indem Sie eigenständig Geschichten entwirft und diese von einem eigenen Web-Designer illustrieren lässt.

Das jüngste Internet-Angebot der Bibliothek ist Brarydog, der Internet-Begleiter für Teens. Hier können sich Jugendliche eine eigene Homepage mit den von Ihnen favorisierten Internet-Ressourcen zusammenstellen. Darüber hinaus finanziert die Bibliothek den Zugang zu einem Tutorservice, der über die Seite zugänglich ist.

Die Konzepte für die neuen Web-Angebote entstehen durch den engen Kontakt der Bibliotheksmitarbeiter zu den Kollegen der Abteilung Web-Services. Hier werden Ideen gemeinsam entwickelt und nach Entstehen auch gemeinsam vermarktet. So gibt es passend zu der Comicfigur der Internet-Seite ein äußerst anschauliches Kostüm, mit großen Füßen und langen Ohren, mit dem »Brarydog« gern Schulklassen besucht. Für Brarydog wurde sogar eigens ein Song komponiert und von einer Band aufgenommen. So werden Schulkinder spielend und mit viel Spaß auf die eigens für sie entstandene Web-Page hingewiesen.

6 Schlussfolgerungen und Perspektiven oder Off the Shelves: Your Library on the Web

Die Möglichkeit, Informationen schnell und per Computer zur Verfügung zu haben, spricht viele traditionelle Bibliotheksnutzer an. Darauf reagiert die PLCMC zielgruppenorientiert und mit einem klaren Schwerpunkt auf die junge Generation. Erstaunlich ist, dass ausgerechnet die Seite für Leseanfänger einen so ungeheuren Erfolg verzeichnen kann. Dies deutet darauf hin, dass sich die Internet-Nutzung in den nächsten Jahren noch stärker entwickeln wird, da die nachwachsenden Generationen einen wesentlich selbstverständlicheren Umgang mit elektronischen Medien haben. Im Moment gibt es noch viele Wissensgebiete, in denen ein Buch die kompetentere und übersichtlichere Information bietet. Zukünftig werden die globale Verfügbarkeit und die Qualität der Online-Inhalte sicherlich bald dafür sorgen, dass auch solche qualitativ hochwertigeren Inhalte verstärkt im Netz zur Verfügung gestellt werden.

Die Tendenz hat jedoch auch zur Folge, dass es zu einem Rückgang der physischen Benutzer bzw. der Ausleihen kommen wird. Ansatzweise zeigt sich in der Hauptstelle der PLCMC eine solche Entwicklung schon. Dies erfordert in Deutschland mehr als in den USA ein Umdenken im Bereich der Leistungsmessung von Bibliotheken. Sind bisher Ausleihen, Bestand und Besucherzahlen die wesentlichen Gradmesser bibliothekarischen Erfolges, sollten zukünftig Internet-Zugriffe sowie die Präsenz im Internet in die Argumentation einbezogen werden. Dies ist nicht nur im Hinblick auf die kommunalen Etatverhandlungen relevant, sondern muss auch innerhalb der Bibliothek den Mitarbeitern vermittelt werden.

Angebote von Bibliotheken müssen den Zugang zum Netz für diejenigen ermöglichen, die diese Möglichkeit beruflich oder privat nicht haben. Sie müssen aber auch Inhalte im Netz für diejenigen bieten, die sich im WWW zielgerichtet bewegen. Da auch in Zukunft Arbeitszeit und finanzielle Reserven der Bibliotheken eher begrenzt bleiben werden, stellt sich die Frage nach der Verteilung der knappen Mittel, die durch neue Partnerschaften erleichtert werden kann. Nur so können Bibliotheken ihre Rolle als Bildungseinrichtungen bewahren und weiter ausbauen.

Teil B: Implementierung

7 Wirtschaftsinformation in Deutschland: Möglichkeiten für die Stadtbibliothek Heilbronn

Amerikanische und englische Bibliotheken bieten schon viele Jahre spezielle Dienstleistungen im Bereich der Wirtschaftsinformation an. Ein Grund dafür liegt möglicherweise in den Industrie- und Handelskammern bzw. den Handwerkskammern, die im angloamerikanischen Raum anders konzipiert sind und als Pflichtorganisation hierzulande ihren Mitgliedern eine gut ausgestattete, kompetente Informationsvermittlung bieten.³

Spezifische Wirtschaftsangebote in deutschen öffentlichen Bibliotheken entstanden beispielsweise in den 90er Jahren in Stuttgart, mit dem Atelier »Beruf – Karriere – Wirtschaft« oder in jüngster Zeit in Form der »Job – Karriere – Bibliothek« als Shop-in-Shop-Angebot in Bochum. Beide Bibliotheken sind jedoch wesentlich größer als die Heilbronner Stadtbibliothek und zielen mit ihren Angeboten auf ein großstädtisches Publikum.

In Stuttgart steht das Thema Karriereplanung im Vordergrund, und die Medien reichen von Arbeitsrecht über Börse bis Existenzgründung. Zusätzlich wurde dort noch ein besonderer Recherche-Service entwickelt, der speziell für Bewerbungssituationen zugeschnitten wurde. Der kostenpflichtigen Dienst bietet dem Kunden Recherchen aus dem Internet und aus Wirtschaftsdatenbanken zu Branchen oder speziellen Firmen an.⁴

Auch in Bochum liegt der Schwerpunkt im Bereich der Berufsorientierung, und auch hier sind z. B. Existenzgründer mit angesprochen. Vorbildlich ist die aufwendig gestaltete Homepage der Job-Karriere Bibliothek, die viele Links zu dem Themenfeld bereithält.

Ein Business Information Angebot in einer öffentlichen Bibliothek, die ungefähr der Größe der Heilbronner Stadtbibliothek entspricht, könnte folgende Bereiche umfassen:

- Infocenter: Bewerbung – Weiterbildung – Existenzgründung – Börse
- Bereitstellung von PCs zur Recherche im Internet, CD-ROM-Datenbanken und Möglichkeiten der Textverarbeitung
- Themenspezifische Internet-Seite
- Info-Veranstaltungen zu aktuellen Themen wie Bewerbung im Internet, Finanzmarkt usw.

Die Nutzung von Online-Datenbanken ist sehr kostenintensiv und setzt Spezialkenntnisse des Personals voraus. Eine Rückfrage bei der Stadtbibliothek Stuttgart nach dem Online-Recherche-Dienst »Recherche à la carte« ergab, dass dieser – allerdings kostenpflichtige Dienst – im Jahr 2000 lediglich 73-mal nachgefragt wurde. Daher liegt es nahe, für derartige Anfragen eine Kooperation mit der Stadtbücherei Stuttgart anzustreben und nicht in unmittelbarer räumlicher Nähe zu Stuttgart einen vergleichbaren Dienst aufzubauen.

8 Evaluation des Rechercheberichts

8.1 Welche Lösungen haben sich aus der Auslandsrecherche ergeben?

Am Anfang stand eine genaue Prüfung des Business Information Service aus Charlotte bezüglich seine Übertragbarkeit auf Heilbronner Verhältnisse.

8.1.1 International Business Library & Reference Service

Die International Business Library der PLCMC besteht aus einem umfangreichen Nachschlagebestand, der vor allem aus dem hervorragenden Angebot der »Government Collection« besteht, den kostenlos an Bibliotheken abgegebenen Informationen staatlicher Stellen in den USA. Aber auch ohne diese zahlreichen Publikationen wäre eine vergleichbare Sammlung in Heilbronn schon rein räumlich nicht zu realisieren. Das ebenfalls sehr beeindruckende Angebot verschiedenster Online-Datenbanken scheitert am finanziellen Rahmen des Projektes.

Die Nutzung der Datenbanken war auch in Charlotte nicht zufriedenstellend. Die ursprünglich angestrebte Zielgruppe – die Angestellten der umliegenden Unternehmen bzw. Bankhäuser – nutzen den Service nur selten, da dort ein hervorragend arbeitendes Spezialistenteam die Fragen der Mitarbeiter in kürzester Zeit beantwortet, wie wir bei einem Besuch im Informationsservice der First Union Bank feststellen konnten.

8.1.2 Bizlink

Aufgrund des großen Erfolges der virtuellen Bibliothek in Charlotte favorisierte ich zunächst die Realisierung eines Internetangebot nach dem Vorbild von Bizlink. Im Unterschied zu der Konzeption der PLCMC, die mit ihren großen Kapazitäten und durch den frühen Zeitpunkt der Realisierung in der Lage waren, mit einem Angebot für eine überregionale Zielgruppe erfolgreich zu sein, erschien es mir sinnvoll, die Zielgruppe einzuschränken.

Internet-Portale mit generellen Informationen zur Wirtschaft sind mittlerweile auch in Deutschland schon in unterschiedlicher Form und hoher Qualität verfügbar. So bieten die Verbraucherzentralen, verschiedene Wirtschaftsverbände, Zeitschriften und Fernsehsender themenbezogene Seiten an.

Mit einer Internet-Seite zum Thema berufliche Weiterbildung in Raum Heilbronn können sowohl die bisherigen Kunden der Bibliothek als auch andere Zielgruppen,

wie z. B. Teilnehmer an Weiterbildungsangeboten, angesprochen werden. Kontakte zu Verbänden und Einrichtungen der Wirtschaft lassen sich ebenfalls über ein solches Projekt knüpfen bzw. intensivieren.

Deshalb entwickelten wir zunächst die Idee, in Zusammenarbeit mit freien und öffentlichen Weiterbildungsträger im Raum Heilbronn eine Internet-Seite zusammenzustellen, die einen Überblick über deren Angebote ermöglicht.

8.1.3 International Business Resource PCs

Die angebotenen Computerarbeitsplätze wurden trotz der Konkurrenz im eigenen Haus, dem Virtual Village, sehr gut genutzt. Über die Nutzung der auf einigen Computern installierten Datenbanken liegen keine Statistiken vor, gezählt wird aber der Zugriff per Internet auf die auf der Homepage angebotenen Datenbanken, wie z. B. »NC Live« (Datenbank mit Informationen zu North Carolina) oder »Reference USA«.

Über das Internet sind natürlich aus lizenzrechtlichen Gründen nicht alle Online-Datenbanken verfügbar. Die meisten Zugriffe zählt »Info Trac«, mit deren Hilfe Artikel aus verschiedenen Wirtschaftszeitschriften zu suchen sind, und »NC Live«. Von Januar bis Juli 2001 wurden monatlich zwischen 8 500 und 19 000 Zugriffe auf die Datenbanken verzeichnet.

Bei der Nutzung der Datenbanken in der Zentralbibliothek ist die Bilanz nach Aussage der Mitarbeiter am Business Reference Desk nicht ganz so positiv. Sie geben an, höchstens ein- bis zweimal täglich eine Person an einer Datenbank anzumelden. Leider liegen hier keine genaueren Zahlen vor.

Folgerichtig hat die PLCMC die Zugriffsmöglichkeiten über das Internet erweitert und bietet jetzt noch mehr Datenbanken über Bizlink an. Der Zugriff ist lediglich an die Eingabe einer Bibliotheksausweisnummer gebunden. Dieses attraktive Angebot ist leider sehr kostenintensiv, selbstverständlich sind für alle Datenbanken, die im Netz verfügbar gemacht werden, auch zusätzliche Gebühren zu bezahlen.

Das ausgesprochen progressive und wünschenswerte Angebot, Onlinedatenbanken über das Internet zur Verfügung zu stellen, scheint z. Z. auch für große Bibliotheken ein Luxus, der nicht nur eines großen Medien-Etats, sondern vor allem auch einer entsprechend leistungsfähigen EDV-Abteilung bedarf. So stellt beispielsweise die Zugangsprüfung der Bibliotheksausweisnummern auch in Charlotte ein großes Problem dar. Trotzdem ist der Ansatz, Informationsressourcen auch außerhalb der Bibliothek zur Verfügung zu stellen, ein zukunftsorientierter Gedanke, der den Bedürfnissen der modernen Wissensgesellschaft entspricht.

8.1.4 ThinkCollege and CareerCenter

Im Bereich des ThinkCollege & CareerCenter werden Medien und Computernutzung in benutzerorientierter Weise angeboten. Schüler und Arbeitslose finden hier alles, was sie brauchen, an einer Stelle, um Bewerbungen zu schreiben oder auch nur, um zu sehen, ob es für sie passende Stellenanzeigen gibt.

Durch ein zusätzliches Förderprogramm steht hier auch eine Beraterin, die Guidance Counsellor, zur Verfügung, die nicht nur beim Erstellen von Bewerbungen, sondern auch in Bezug auf Weiterbildungsmöglichkeiten berät.

Dieses Angebot entspricht einer breiten Nachfrage, die auch in Heilbronn besteht. Alle Medien rund um das Thema Bewerbung und Berufswahl werden stark nachgefragt, ebenso die von uns jeweils gesondert gesammelten Stellenmarkt-Beilagen der großen deutschen Tageszeitungen. Auch diese sind bei unseren Leserinnen und Lesern besonders begehrt.

Die Bereitstellung von PCs ist inzwischen ein wesentliches Dienstleistungssegment der amerikanischen öffentlichen Bibliotheken. In Charlotte stehen auf jeder Etage und in jeder Zweigstelle Computer zur Verfügung, und alle werden außerordentlich gut genutzt. Daraus ist zu schließen, dass die Nachfrage nicht unmittelbar von der Verbreitung von PCs in privaten Haushalten abhängig ist, die in USA immer noch höher ist als in Deutschland.

9 Das Projekt: Beruf – Bewerbung – Bibliothek

9.1 Bedeutung des Themas

Unsere wirtschaftliche und sozialpolitische Situation wird seit einigen Jahren wesentlich von anhaltender Massenarbeitslosigkeit geprägt. Ein einmal erlernter Beruf wird nur noch in den seltensten Fällen ein ganzes Berufsleben lang ausgeübt. Die Notwendigkeit der kontinuierlichen Weiterbildung, die unter dem Schlagwort »Lebenslanges Lernen« breit diskutiert wird, fordert alle Bildungsträger auf, neu über ihre Angebotsstrukturen nachzudenken.

Die ständige Veränderung der Arbeitswelt zwingt Arbeitnehmer, ihr einmal erworbenes Wissen kontinuierlich weiterzuentwickeln und fortzuschreiben. Dafür steigt einerseits das Angebot an institutionellem Lernen auf allen Gebieten, daneben entstehen aber auch Entwicklungen im Bereich des selbstgesteuerten Lernens. Eine immer stärkere Individualisierung des Wissenserwerbs erfordert darüber hinaus neue Lernumgebungen und Lernmöglichkeiten.

In einer Untersuchung zur Bibliotheksbenutzung in Pennsylvania aus dem Jahre 1998 gaben 16,8 Prozent der Benutzer aus ländlichen Gegenden und 29,3 Prozent der in Städten lebenden an, dank Bibliotheksbenutzung effizienter im Beruf geworden zu sein und mit Hilfe der Bibliothek ihr berufliches Wissen ausgebaut zu haben.⁵ Der Anteil der Benutzer, die die Bibliothek zu nicht beruflichen Lernzwecken benutzte, lag sogar bei fast zwei Drittel.

Das Projekt »Beruf – Bewerbung – Bibliothek« folgt dem Vorbild des ThinkCollege & Career Center, einer Einrichtung der Initiative »Communities In Schools«. Neben zahlreichen Büchern, Zeitschriften, Videos und PCs mit entsprechender Software wurde dort auch eine Stelle für eine Beraterin geschaffen. Diese Person, eine ausgebildete Berufsberaterin, betreut den Bereich fachlich. Sie berät bei Fragen, wie beispielsweise zur Wahl des richtigen College bzw. Universität, oder bei Fragen zur Fortbildung, oder sie hilft auch einfach bei Problemen mit der Bewerbung weiter.⁶

Besonders gut gelungen ist bei diesem Projekt die Vernetzung von Lernumgebung und Lernmöglichkeit. Gleichzeitig ist die Situation der beruflichen Orientierung besonders dafür geeignet, neue Kunden anzusprechen, da in dieser Lebensphase der Bedarf an Information besonders groß und der Weg in die Bibliothek kurz ist.

Im Falle der Heilbronner Stadtbibliothek sprechen folgende Punkte für die Einführung eines entsprechenden Angebotes:

- die Möglichkeit PCs für Textverarbeitung u. ä. zur Verfügung zu stellen, war bisher nicht gegeben
- die Notwendigkeit, einem wachsenden Bedürfnis nach berufsbezogener Literatur im Bereich der Wirtschaft nachzukommen
- eine Basis zu schaffen, um weitere Angebote im Bereich der wirtschafts- bzw. berufsbezogenen Information vorzubereiten.

Die in der Bibliothek bereits vorhandenen Medien zum Thema Beruf und Bewerbung werden deshalb zusammen mit zwei PCs, die die Nutzung der CD-ROMs bzw. die Erstellung von Bewerbungsschreiben ermöglichen, zur Verfügung gestellt. Dadurch können die permanente Nachfrage befriedigt und neue Nutzergruppen angesprochen werden.

Mit diesem Projekt wird nicht nur das Ziel verwirklicht, die Kompetenz der Bibliothek in einem bedeutenden Bereich weiter auszubauen, es wird auch der Grundstein für eine Weiterentwicklung des Themas gelegt. Auf der Basis dieses Angebotes sind zukünftig Projekte beispielsweise im Bereich E-Learning denkbar.

9.2 Interne und externe Rahmenbedingungen

Der deutlichste Unterschied zwischen den Bibliotheken in Charlotte und Heilbronn besteht in der Größe. Charlotte versorgt mit einem Etat von über 27 Mio. Dollar eine Bevölkerung von 500 000 Einwohnern, während in Heilbronn ein Etat von 2,6 Mio. Euro auf 100 000 Menschen kommt (die Einzugsgebiete jeweils nicht mitgerechnet). Auch bei den oben zitierten Beispiele aus Deutschland handelt es sich um Bibliotheken, die bereits spezialisierte Sonderbereiche auf verschiedenen Gebieten aufgebaut haben. Daraus muss die Frage abgeleitet werden: Unter welchen Bedingungen lässt sich ein ähnliches Angebot in einer kleineren Bibliothek verwirklichen?

Zur Zeit umfasst der gesamte Wirtschaftsbestand der Heilbronner Stadtbibliothek ca. 3 800 Medien, der sich im letzten Jahr 3,6 mal umgesetzt hat. Darunter befinden sich beispielsweise bei den Bewerbungsbüchern – eine Gruppe, die aufgrund ihrer systematischen Zuordnung einfach zu erfassen ist – 290 Medien, die sich allerdings mehr als siebenmal im Jahr umsetzten. Es gibt also sehr stark genutzte Gruppen, während ein anderer Teil des Angebotes offensichtlich geringere Nutzung findet.

Neben den Medien werden auch die Computerangebote der Bibliothek überdurchschnittlich gut genutzt. Bisher stehen in der Bibliothek (Zentrale) drei Internet-Plätze zur Verfügung, die ständig ausgebucht sind. Für Textverarbeitung bzw. CD-ROM-Recherchen besteht zur Zeit noch keine Möglichkeit. Die große Nachfrage liegt vor allem auch in der mangelnden Konkurrenz begründet. So bietet in

Heilbronn nur noch das Arbeitsamt Computerarbeitsplätze an. Diese sind jedoch nur mit besonderer Erlaubnis und nur zu deren Öffnungszeiten zugänglich. Ein Angebot der Stadtverwaltung unter dem Namen »Komm rein«, das bei der Volkshochschule angesiedelt war, wurde im Frühjahr aus Kostengründen eingestellt. »Komm rein« bot die Möglichkeit, kostenlos PCs zu nutzen bzw. im Internet zu surfen. Hier standen sieben Internet-Anschlüsse, Microsoft Office und eine betreuende Person zur Verfügung.

Die Situation war aufgrund dieser Informationen und der ständigen Nachfragen der Bibliotheksbenutzer offensichtlich. Daraus ergibt sich die folgende Planung:

- Der bisherige Bestand zum Thema Beruf & Bewerbung muss weiter ausgebaut werden.
- Eine Ergänzung um neue Medien (CD-ROMs, Videos) ist notwendig.
- Eine Internet-Seite sollte die breite Palette der Angebote zur beruflichen Bildung in der Region zusammenfassen und erschließen.
- Die Kombination zwischen Medien, Computernutzung, Broschüren, Stellenanzeigen und Internet-Angebot steigert die Qualität des Angebots.
- Um einen neuen Service einer breiten Öffentlichkeit bekannt zu machen und um die Zielgruppe besser zu informieren, sollten Veranstaltungen das bestehende Angebot ergänzen.

Dies alles muss jedoch umgesetzt werden, ohne die bisher bereits angespannte Personalsituation weiter zu belasten. Einmal installiert, sollten Arbeitsplätze und Medienbereich ohne personellen Mehraufwand betrieben werden können.

9.3 Interne und externe Kooperationspartner

Innerhalb des Kulturamtes, dem die Stadtbibliothek ab Januar 2003 zugeordnet sein wird, stieß die Initiative auf Zustimmung. Die notwendigen Finanzmittel für die Realisierung wurden aus einer dort verwalteten Stiftung zur Verfügung gestellt.

Außerdem musste der Oberbürgermeister, gleichzeitig Kulturdezernent, das Projekt genehmigen. Nach einer ersten Vorstellung durch die Bibliotheksleiterin beim Oberbürgermeister stieß das Projekt allerdings auf Bedenken: Übernimmt die Kommune hier nicht – in einer Zeit der knappen Kassen – Aufgaben, die eigentlich anderen Einrichtungen – z. B. dem Arbeitsamt – obliegen? Nachdem das Konzept des Projektes nochmals schriftlich dargelegt wurde, ließ sich der Oberbürgermeister jedoch überzeugen.

Nachdem die internen Hürden übersprungen waren, fand ein Treffen mit Weiterbildungsträgern in Heilbronn statt, an dem erfreulicherweise 17 Institutionen teilnah-

men. Bei diesem Termin wurde das geplante Projekt vorgestellt. Die Teilnehmer sicherten ihre Unterstützung zu und lobten die Initiative. Nur am Rande gab es Hinweise auf eine ähnliche Initiative der IHK. Auch die Vertreter der IHK waren offensichtlich nicht mit den Entwicklungen der Projektgruppe »Lernende Region Heilbronn – Franken« vertraut, die schon seit einiger Zeit in den Räumen der IHK arbeitete.

Die Lernende Region ist ein gemeinnütziges Projekt des Bildungsministeriums. Es wird gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung, den Europäischen Sozialfonds und den Verein »Berufliche Qualifizierung und dauerhafte Integration bildungsferner Gruppen e. V.«. Der Verein hat seinen Sitz in den Räumen der IHK Heilbronn – Franken. Sein Ziel ist es, in Zusammenarbeit mit den verschiedensten regionalen Akteuren, die Menschen vor Ort auf die Chancen des lebenslangen Lernens aufmerksam zu machen.

Die Stadt Heilbronn, ebenfalls Mitglied in dem Verein, wird im Vorstand durch das Amt für Familie, Jugend und Senioren vertreten. In mehreren Arbeitsgruppen werden die verschiedenen Einzelaspekte des Themas erörtert. Unter anderem wurde dort auch die Datenbank zur Erfassung der Weiterbildungsangebote der Region Heilbronn – Franken geplant. Durch die Mitarbeit der Bibliothek in der Arbeitsgruppe Bildung können die Anregungen der anderen Weiterbildungsträger, die dort leider nicht vertreten sind, doch noch einfließen.

9.4 Die Zielgruppe

Das Angebot richtet sich zuallererst an Menschen in einer beruflichen Orientierungsphase. Das können Schulabgänger, Studenten oder auch bereits Berufstätige sein, die sich neu orientieren möchten. Besonders die Berufstätigen möchten wir mit dem Angebot ansprechen und kombinieren die Berufswahl- und Bewerbungsmedien deshalb mit anderen Ratgebern zum Thema Beruf.

Im Vergleich mit Institutionen wie dem Arbeitsamt hat die Bibliothek den Vorteil, eine breitere Bevölkerungsschicht anzusprechen. Das Angebot spricht auch Menschen an, die sich in Heilbronn nur für eine kurze Dauer aufhalten, hier Praktika oder ein Volontariat machen und in dieser Zeit Bewerbungen erstellen müssen.

Nicht zur Zielgruppe gehören alle Teilmengen, die intensiverer Betreuung bedürfen und die aufgrund der angespannten Personalsituation nicht geleistet werden kann. Hier muss auf das Arbeitsamt oder private Beratungsstellen verwiesen werden. Allerdings ist für eine spätere Phase des Projektes sowohl eine Kooperation mit Beratungsstellen oder auch ein zusätzliches Angebot über ein ehrenamtliches Engagement denkbar.

Ebenfalls nicht berücksichtigt wurde die Gruppe der Existenzgründer, die sowohl in Charlotte als auch bei den vergleichbaren Projekten in Stuttgart und Bochum mitberücksichtigt wurde. Die Literatur zum Thema wird zwar in der Bibliothek ebenfalls stark nachgefragt, jedoch gibt es hier zahlreiche hochwertige Beratungsangebote z. B. bei den Kammern oder den Banken.

10 Implementierung

10.1 Vorgehen – Finanzierung

Nachdem die konzeptionelle Vorbereitung abgeschlossen war, stellte sich die Frage der Finanzierung. Als vordringliches Problem erwiesen sich die notwendigen baulichen Veränderungen, d. h. die Daten- und Stromzuleitung, deren Kosten allein den gesamten Zuschuss der Bertelsmann Stiftung verschlangen. Dies war deshalb so überraschend, weil die Bibliothek erst im Mai 2001 ein neues Gebäude bezogen hatte und es eigentlich eine Prämisse des Baus war, dass eine zusätzliche Verkabelung jederzeit möglich sein sollte. Die Möglichkeit bestand zwar, die Kosten mussten jedoch von der Bibliothek getragen werden.

Dies bedeutete, dass zusätzliche Finanzquellen gesucht werden mussten. Es gelang auch mit einem Antrag an die Heilbronner Paul und Anna Göbel Stiftung, eine Stiftung, die für Bildungsmaßnahmen im weitesten Sinne zur Verfügung steht und nochmals einen Zuschuss in Höhe von 5 000 Euro gewährte.

Außerdem spendete ein lokaler Elektromarkt noch die zwei zusätzlichen PCs, so dass nur noch Farbdrucker und Flachbett-Scanner gekauft werden mussten. Die PCs waren allerdings mit einem Betriebssystem ausgestattet, das bisher in der Bibliothek nicht benutzt wurde. Die dadurch notwendig gewordene zusätzliche Beschaffung von zwei Windows 2000 Lizenzen belastete den Etat des Projektes dann doch noch zusätzlich.

10.2 Ausstattung

10.2.1 EDV-Ausstattung

Bevor die Computer aufgestellt werden konnten, wurden die Tische bestellt und die Verkabelung in Auftrag gegeben. Bei den Tischen entschieden wir uns für preisgünstige, zu der bisherigen Ausstattung passende Schreibtische. Leider nahm die Verkabelung sehr viel Zeit und auch Arbeitskraft in Anspruch. Durch Schwierigkeiten mit den beauftragten Firmen verzögerte sich die Installation so sehr, dass am Ende sogar der Einweihungstermin gefährdet war. Mit allerlei Provisorien gelang es dann doch noch, die Computer zum vorgesehenen Termin in Betrieb zu nehmen.

Auf den PCs wurde das übliche MS-Office-Paket installiert sowie entsprechende Bewerbungssoftware, die das Schreiben von Bewerbungen und Lebensläufen erleichtern (z. B. von WISO). Außerdem steht ein CD-Brenner zur Verfügung, sodass die erarbeiteten Dokumente sowohl als Diskette als auch als CD mitgenommen werden können.

Die Benutzungsbedingungen wurden wie folgt geregelt:

- Die PCs stehen allen Bibliotheksbesuchern mit Bibliotheksausweis zur Verfügung. Dies ermöglicht die Abrechnung der Ausdrücke über unseren Kassenautomaten und entspricht der Regelung der anderen PCs.
- Die PCs können bis zu vier Stunden zweimal pro Woche reserviert werden. Damit soll sichergestellt sein, dass auch Zeit genug zur Verfügung steht eine gelungene Bewerbung bzw. einen Lebenslauf zu schreiben.
- Falls Internet für eine Recherche benötigt wird, muss dies vom Personal separat freigeschaltet werden. Damit soll verhindert werden, dass »Dauersurfer« die Plätze blockieren.
- Ausdrücke sind sowohl in Schwarz-Weiß als auch in Farbe kostenpflichtig.

10.2.2 Medienbestand

Daneben erfolgte die Umarbeitung der zugehörigen Medien. Es wurden die Mediengruppen

- Hef (Internationaler Arbeitsmarkt)
- Hm (Arbeitswissenschaft)
- Hr (Ratgeber Beruf)
- Hrk (Bewerbungsratgeber)
- Hrk 1 (Eignungstests)
- Nl (Berufskunde)
- Nlk (Berufsbilder)
- Nls (Studienführer)

mit einem Interessenskreis Beruf & Bewerbung versehen. Alle diese Medien werden zusammen – also abweichend von der bisherigen Ausstellung nach ASB7 – präsentiert.

Um den Bereich der Bewerbungsratgeber klarer zu gliedern, wurde eine zusätzliche Systematikgruppe hinzugefügt. Innerhalb der Bewerbungsratgeber »Hrk« wurden die Medien zum Thema Eignungstests in der Gruppe »Hrk 1«⁸ zusammengeführt. Ein Bestand in der Größenordnung von Heilbronn kann durch die in der ASB angebotenen Gruppen nicht mehr benutzerorientiert unterteilt werden.

Anders als bei den vergleichbaren Projekten in Stuttgart und Bochum gibt es die Medien nicht nochmals an einer weiteren Stelle des Bestandes. Der Zielbestand wird 1 000 Medien für die acht ASB-Untergruppen umfassen. Damit wurde der Bestand mehr als verdoppelt.

Der Sonderstandort »Beruf & Bewerbung«, der in Form eines Interessenkreisauflägers die entsprechenden Medien kennzeichnet, findet sich im OPAC auch als Standortangabe wieder. Damit wird aber nicht nur jenen Benutzern entsprochen, die den Katalog befragen, sondern auch denjenigen, die lieber direkt am Regal das Medienangebot prüfen möchten. Die Bündelung der Medien an einem Ort entspricht dem Kundenbedürfnis und hilft vor allem Erstkunden, die durch die vielen verschiedenen Notationen und Standorte leicht zu verwirren sind.

10.2.3 Leitsystem

Der neue Bereich entstand in unmittelbarer Nähe zu dem bisherigen Wirtschaftsbestand. Um das Infocenter gut kenntlich zu machen, wurden die Frontseiten der Regale entsprechend dem Leitsystem der Bibliothek gestaltet. Das Leitsystem besteht aus Regalfronttafeln mit grobgerasterten Fotos aus dem Heilbronner Stadtbild, z. B. der Stadtkirche im Bereich Religion oder der Bahnhof für Geographie und Reisen. Dies erleichtert einerseits die Orientierung in dem großen Raum und weist zusätzlich noch auf die Sachgebiete hin.⁹

Für das Infocenter Beruf & Bewerbung wurde abweichend vom bisherigen System kein Heilbronner Motiv gewählt, sondern eine allgemeine auf das Thema hinweisende Regalfront gestaltet. Neben den beiden Regalen wurde noch eine Fahne mit demselben Motiv erstellt, das in der ersten Zeit im Eingangsbereich auf den neuen Service hinweisen soll und später den Bereich zusätzlich kennzeichnen kann.

10.2.4 Internet-Seite

Die neue Seite »Beruf & Bewerbung« auf der Homepage der Stadtbibliothek Heilbronn wurde entsprechend den bereits bestehenden Seiten gestaltet. Diese enthalten wichtige Links zu Bildungsträgern, Job-Börsen und vieles mehr. Da die Gestaltung der Seiten bereits vier Jahre alt ist, wird die grundlegende Überarbeitung, die im Laufe des nächsten Jahres ansteht, sich auch auf die Seiten Beruf & Bewerbung erstrecken.¹⁰ Eine Neugestaltung der gesamten Heilbronner Homepage war leider im Rahmen dieses Projektes nicht mehr möglich, obwohl dies natürlich dem Service zugute gekommen wäre.

10.3 Öffentlichkeitsarbeit

Das unmittelbar am Markt orientierte Programm bedarf einer gewissen Werbung, auch wenn vermutlich die kostenlos angebotenen Rechner schnell durch Mund-zu-Mund-Propaganda bekannt werden.

Aus dem Treffen mit den Heilbronner Weiterbildungsinstituten ergab sich ein Kontakt zu drei jungen Unternehmerinnen, der im Laufe des Projektes vertieft werden konnte. Die drei Firmen hatten sich auch bereits zusammengeschlossen. Der Verein Local Players e.V. ist eine Arbeitsgemeinschaft, deren Ziel vor allem in der Förderung von Existenzgründerinnen im Bereich der Bildungsträger besteht. Die besondere Problematik von Frauen in der beruflichen Weiterbildung ist ihnen bei ihrer täglichen Arbeit ein besonderes Anliegen.

Diese Frauen waren von dem neuen Angebot der Bibliothek so begeistert, dass sie die Vorträge kostenlos anboten. So ergab sich in Zusammenarbeit mit Local Players folgendes Programm:

Eine Vortragsreihe für Frauen in und nach der Familienphase und allen, die sich beruflich – neu – orientieren wollen.

- 1. Oktober 2002:
Fit for Life
Cornelia Herrmann – Praxis für Körpertherapie

In einem unkonventionellen Vortrag am Beginn unserer Vortragsreihe standen Themen im Mittelpunkt, die uns alle oft genug daran hindern, Pläne Wirklichkeit werden zu lassen: leidige Angewohnheiten und kreative Verhaltensänderungen, das körperliche Gleichgewicht und der Weg zu einem besseren Selbstwertgefühl.

- 8. Oktober 2002:
Karriere fällt nicht einfach vom Himmel ... Sie müssen etwas dafür tun!
Dipl. Soz. Monika Kern-Brandt

Ein Karriereworkshop, der die Vereinbarungsproblematik von Frauen nicht außen vor lässt. Sie erhalten Gelegenheit, Ihre Rolle, Ihre persönlichen Erfahrungen und Entwicklungen, Ihre eigene Karriere bis zum heutigen Zeitpunkt zu reflektieren, um schließlich einen Blick in ihre Zukunft zu wagen.

- 10. Oktober 2002:
Erfolgreich bewerben durch Selbstmarketing
Dipl. Soz. Monika Kern-Brandt

Entwickeln Sie gemeinsam mit uns Ihre persönliche Bewerbungsstrategie, Ihren speziellen Marketing-Mix. Egal, ob Initiativbewerbung, Bewerbungsmappe oder Stellengesuch, in diesem Seminar lernen Sie, sich und Ihre Fähigkeiten ins richtige Licht zu rücken.

- 15. Oktober 2002:
Von der Bürokräft zur Officemanagerin – ein Beruf im Wandel
Martina Susset-Ackermann – F1-Computerschule, Weinsberg

Welche Kenntnisse werden von einer heutigen Officemanagerin erwartet? Wie hat sich der Umgang mit Technik und Systemen heute verändert, welche Fähigkeiten sind notwendig, um in einem modernen Büro zu überzeugen?

- 17. Oktober 2002:
Online-Weiterbildung eine Chance für Familienfrauen?
Martina Susset-Ackermann – F1-Computerschule, Weinsberg

Welche Möglichkeiten der Weiterbildung von zuhause aus bietet mir das Internet? Was muss ich beachten? Bin ich der geeignete Typ? Welche technische Ausstattung brauche ich?

Alle Veranstaltungen finden vormittags von 9 Uhr bis 10 Uhr statt und sind nur für Frauen zugänglich. Die Themen nehmen sich gezielt den besonderen Problemen von Müttern nach der Familienphase an. Leider konnte aus personellen Gründen keine Kinderbetreuung angeboten werden, was sicher den Zuspruch zur Reihe erhöht hätte.

Da die Gruppe der jungen Mütter die Bibliothek bereits sehr stark nutzt, aber nach den alltäglichen Erfahrungen (eine detaillierte Erhebung war leider nicht möglich, und so sind wir auf Erfahrungswerte angewiesen) eher die Bereiche Kinderbücher oder Pädagogik bzw. auch die Belletristik frequentiert, stellt das Angebot der Vorträge den Versuch dar, diesen bisherigen Kundinnen neue Bereiche der Bibliothek zu erschließen und sie damit langfristig zu binden.

Zusätzlich dient die Werbung für die Veranstaltungen gleichzeitig auch als Werbung für den neuen Service und steht auch für eine Veränderung des Bibliotheksprofils.

Aus diesen Gründen ist eine Wiederholung solcher Vortragsreihen zu verschiedenen Themenkomplexen, d. h. für unterschiedliche Zielgruppen, zweimal jährlich geplant. So könnte im nächsten Frühjahr eine Reihe speziell für Jugendliche stattfinden.

Mit dem Zeitpunkt der Veranstaltungen, dem Vormittag, geht die Bibliothek neue Wege. Bisher haben alle Veranstaltungen am Abend oder an einem Montag stattgefunden. Da der Heilbronner Stadtbibliothek kein separater Veranstaltungsraum zur Verfügung steht und die Vorträge auch räumlich in dem Bereich Beruf & Bewerbung stattfinden, kann zwischen 9 Uhr – 10 Uhr der eigentliche Vortrag gehalten werden und anschließend, nach Öffnung des Hauses, das Ganze in ein lockeres Gespräch übergehen.

In Charlotte wurden zahlreiche Veranstaltungen zur Lunchtime, also zwischen 12.15 Uhr und 13 Uhr, durchgeführt. Dies ging vom »Stich in«, dem regelmäßigen Treffen der Handarbeitsgruppe, bis zum Vortrag des neuen Dirigenten des städtischen Orchesters über das Programm in der neuen Spielzeit. Diese Termine wurden so konzipiert, dass die Besucher selbstverständlich ihr Lunchpaket mitbrachten und die Vortragenden sich dadurch nicht stören lassen durften. Dieses Angebot, speziell für die Angestellten der umliegenden Büros, wurde gut angenommen. Der Bibliothek stehen für ein solches Programm mehrere Gruppenräume in ausreichender Größe zur Verfügung.

10.3.1 Eröffnungsveranstaltung

Die offizielle Eröffnung des Bereiches Beruf & Bewerbung sollte den neuen Service einem möglichst großen Publikum bekannt machen.

Das in Stuttgart ansässige Büro »berufsstrategie.de – Büro für Berufsstrategie Hesse/Schrader« bot eine Referentin zu einem Sonderpreis für die Bibliothek an. Frau Bühler-Wagner, Beraterin im Büro für Berufsstrategie, Stuttgart, hielt einen Vortrag zum Thema »Die beste Bewerbungsstrategie für Ihren Traumjob«.

Außerdem erklärte sich der Leiter der neugegründeten »Akademie für Information und Management«, der Industrie- und Handelskammer Heilbronn-Franken, bereit, die Veranstaltung zu eröffnen.

Die Eröffnung fand am 24. Oktober 2002 statt, also nicht ganz ein Jahr nach Beendigung des Auslandsstipendiums gleichzeitig auch am offiziellen Tag der Bibliotheken in Deutschland.

10.4 Zeitrahmen

»Ja, mach nur einen Plan....«

Wie schon Bert Brecht im Lied über die Unzulänglichkeit des menschlichen Strebens feststellt, funktionierte auch in diesem Fall nicht alles wie »geplant«.

Die erste Schwierigkeit war schon vor meiner Abreise in die USA eingetreten. Die Leiterin der Bibliothek, meine direkte Vorgesetzte, hatte inzwischen in eine größere Bibliothek gewechselt, und die designierte Nachfolgerin begann erst, fünf Monate später am 1. Dezember 2001 ihren Dienst. In dieser schwierigen personellen Situation stieg die Arbeitsbelastung im Leitungsbereich zusätzlich stark an. Der Stellenwechsel war zwar schon während der Bewerbungsphase für das Stipendium bekannt, allerdings zeichnete sich die lange Zeitdauer bis zur Wiederbesetzung der Stelle erst sehr spät ab.

Nach der Rückkehr aus Charlotte musste sowohl die Zielrichtung des Projektes geklärt als diese auch mit der neuen Leiterin und dem Kulturamtsleiter abgestimmt werden. Danach wurden die Erwartungen und Anliegen der unterschiedlichen externen Kooperationspartner in verschiedenen Besprechungen sondiert und mit den Notwendigkeiten der Bibliothek in Einklang gebracht. So fand schließlich im März 2002 ein Treffen der Weiterbildungsträger mit der Zielrichtung einer lokalen Weiterbildungsdatenbank in der Bibliothek statt.

Bei diesem Treffen wurde das Projekt vorgestellt und fand breite Zustimmung und Bereitschaft zur Mitarbeit. Neben der geplanten Datenbank wurde auch eine Weiterbildungsbörse angeregt. Allerdings gab es hier auch die ersten Hinweise auf den Verein »Lernende Region Heilbronn-Franken«, der auf Initiative der Industrie- und Handelskammer sowie des Vereins »Pro Region« gegründet wurde. Nach Rücksprache mit diesem Verein stellte sich heraus, dass dort ebenfalls eine Datenbank für Einrichtungen der beruflichen Weiterbildung in Planung war.

Dies bestätigte zwar einerseits unsere Idee und die Notwendigkeit eines solchen Angebotes im Raum Heilbronn, bedeutete aber gleichzeitig das Aus für die Planungen in der Bibliothek, da das mit Landes- und EU-Mitteln geförderte Projekt wesentlich finanzkräftiger war. Nach einigen Schwierigkeiten innerhalb der Stadtverwaltung, die einer Zusammenarbeit kritisch gegenüberstand, kam es schließlich über diesen Kontakt doch zu einer Teilnahme der Bibliothek an den Treffen des Arbeitskreises Bildung des Vereins Lernende Region.

Parallel zu diesen Entwicklungen veränderte sich das Projekt der Bibliothek ständig. Neben den bereits bekannten Angeboten in der Region waren die geplanten Projekte der anderen Bildungsträger noch in genauer einzubeziehen.

Und auch, nachdem die Details der Ausgestaltung des neuen Bibliotheksservice festgelegt waren, verschoben sich Termine aufgrund von Lieferzeiten usw. ständig, sodass schließlich erst Ende September der Bereich in Betrieb genommen werden konnte.

10.5 Ergebnis

Der Bereich »Beruf & Bewerbung« umfasst sowohl ein Medienangebot als auch verschiedene Dienstleistungen. Die Medien standen teilweise schon vorher in der Bibliothek zur Verfügung, waren aber nicht benutzerfreundlich erschlossen. Durch die Zusammenführung von Bewerbungsratgebem und Studienführern Medien zur Vorbereitung auf Eignungstests und vielem mehr wird vor allem der Erstbenutzer angesprochen. Für ihn wird der Zugang zu den ihn interessierenden Medien dadurch wesentlich erleichtert.

Gleichzeitig stehen zwei Computer zur Verfügung, an denen während der Öffnungszeiten der Bibliothek kostenlos gearbeitet werden kann. Die Arbeitsplätze bieten alle Voraussetzung, um eine attraktive, zeitgemäße Bewerbung zu gestalten. Moderne Bewerbungssoftware steht ebenso bereit wie ein Farbdrucker und ein Scanner. Mit dieser technischen Ausstattung lassen sich auch Online-Bewerbungen erstellen, die per Internet gleich verschickt oder auch auf Diskette oder CD-ROM gebrannt werden können.

Leider besteht bei uns nicht die Möglichkeit der ständigen Betreuung der Plätze wie in Charlotte. Dieses Defizit versuchen wir, mit Einzelveranstaltungen zum Thema Bewerbung, Berufsalltag bzw. Wiedereinstieg zu kompensieren. Hierfür nutzen wir die im Zuge der Projektentwicklung aufgebauten Kontakte zu den Bildungsträgern. Mehrere Einrichtungen haben, durch die Presseberichterstattung aufmerksam geworden, bereits nach Terminen gefragt.

Zusätzlich werden in dem Bereich bestimmte Dienstleistungen anderer Einrichtungen beworben, darunter auch der kostenpflichtige Recherche-Service der Stadtbibliothek Stuttgart »Recherche à la carte«, der aufgrund der räumlichen Nähe durchaus von unseren Kunden in Anspruch genommen werden kann. Die Zusammenarbeit der beiden Bibliotheken läuft im Augenblick in der Probephase.

10.6 Evaluation

Für die Evaluation des neuen Service werden folgende Daten erhoben:

- Bewertung der Vortragsreihe »Frau & Beruf« durch die Teilnehmerinnen (Fragebögen – Auswertung s. u.)
- Daten über die Nutzung des Medienbestandes (werden nach sechs Monaten in Rahmen einer Entleihstatistik erhoben)
- die quantitative Auslastung der Computerarbeitsplätze (Buchungen)
- die qualitative Bewertung der Computerarbeitsplätze durch die Nutzerinnen und Nutzer (Fragebogen).

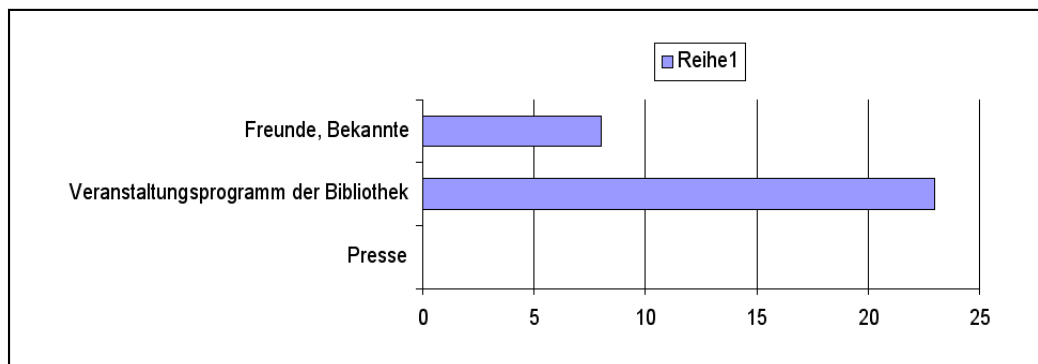
Der Fragebogen für die Computernutzung wird folgende Punkte erheben:

- Art der benutzten Software
- Anteil des Internet an der Nutzung
- Funktionalität bzw. Bedienerfreundlichkeit der Technik
- Benutzerfreundlichkeit des Angebotes (Buchungsmodalitäten usw.)
- subjektive Bewertung des Angebotes
- Verbesserungsvorschläge.

Im Moment liegt lediglich die Auswertung der Vortragsreihe vor; sie erfasst alle fünf Vorträge. Nicht alle ausgeteilten Fragebogen wurden abgegeben, und teilweise wurden mehrere Antworten angestrichen. Die Teilnehmerzahlen schwankten zwischen acht und zwölf Teilnehmerinnen. Am größten war das Interesse an den allgemeinen Themen zu Beginn, danach ließ die Anzahl der Teilnehmerinnen leicht nach.

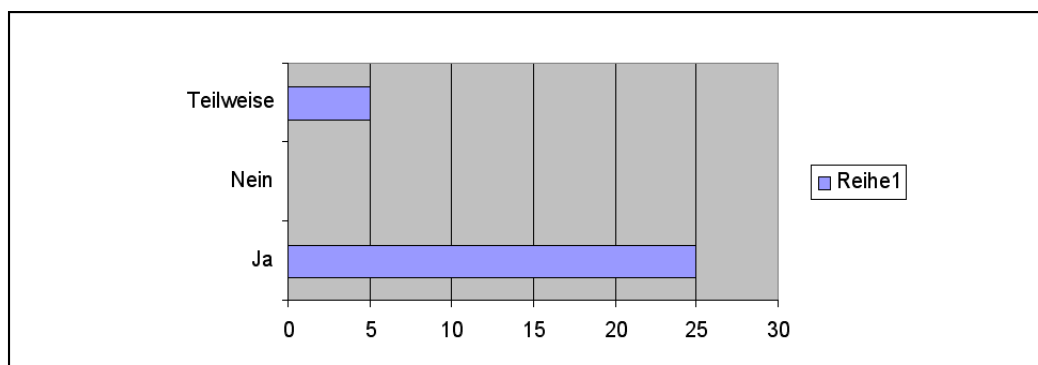
Die Ergebnisse:

Frage 1: Wie haben Sie von dem Seminar erfahren?



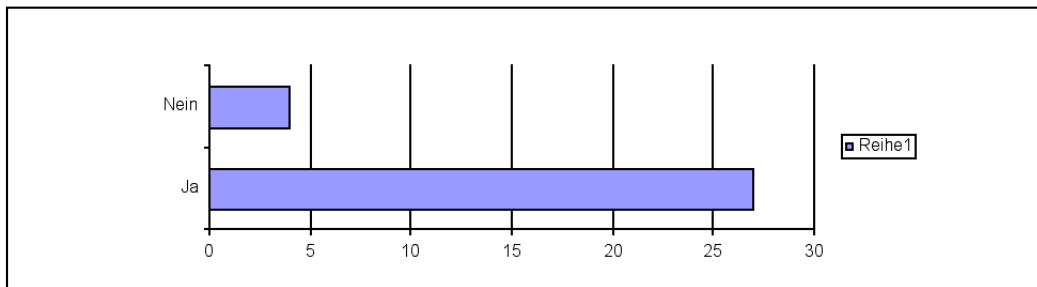
Anmerkung: In der Veranstaltung haben mindestens zwei Teilnehmerinnen geäußert, dass sie auf den Vortrag durch einen Hinweis im Radio aufmerksam wurden, dies haben sie jedoch nicht auf dem Fragebogen vermerkt.

Frage 2: Hat das Seminar Ihre Erwartungen erfüllt?

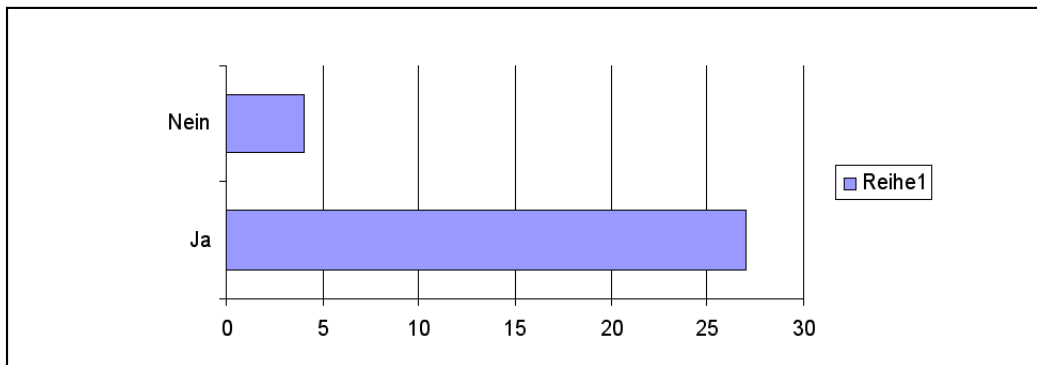


Bei dieser Frage waren Ergänzungen »das hat mir gefehlt« möglich. Auf einem Fragebogen waren fehlende Unterlagen bemängelt worden.

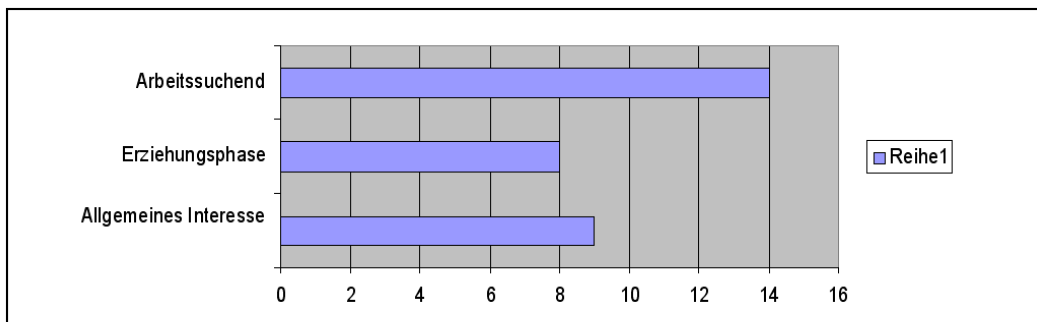
Frage 3: Besuch/t/en Sie auch weitere Seminare der Reihe?



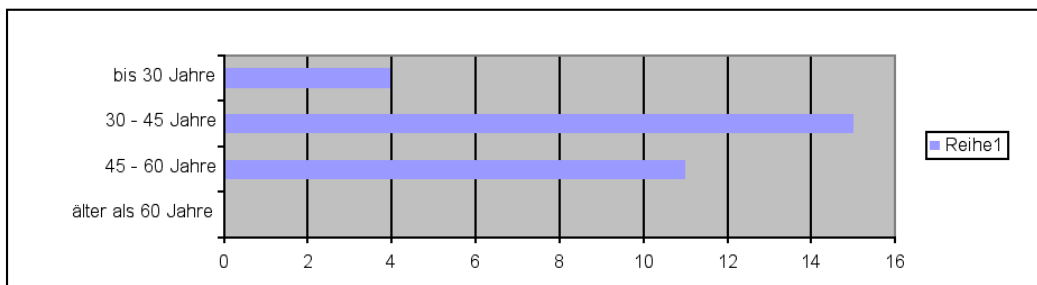
Frage 4: Nutzen Sie auch andere Angebote der Bibliothek?



Frage 5: Angaben zur derzeitigen Situation



Frage 6: Angaben zum Alter



Frage 7: Zusätzliche Anregungen

Auf zwei Fragebogen wurden noch zusätzliche Anregungen vermerkt. Der eine Vermerk betraf die Ausschilderung des Eingangs und konnte zum nächsten Vortrag gleich umgesetzt werden, der andere Vorschlag galt einem zusätzlichen Vortragsthema: Kommunikation und Rhetorik.

11 Perspektiven

Nach der Rückkehr aus den USA bestand die größte Herausforderung darin, ein Projekt zu planen, das die Erfahrungen aus Charlotte aufnahm, das unter den gegebenen Größenunterschieden der Bibliotheken verwirklicht werden konnte und den Notwendigkeiten des Betriebes der Stadtbibliothek in Heilbronn gerecht würde. Nicht nur die unvergleichbaren finanziellen Möglichkeiten, auch der unterschiedliche Kundenkreis und die personelle Ausstattung machen viele der attraktiven Angebote zu einem Wunschtraum für die Heilbronner Bibliothek.

Schließlich fiel die Entscheidung für das Infocenter Beruf & Bewerbung, dass eine große Bereicherung unseres Dienstleistungsspektrums geworden ist. Über den direkten Kundenkontakt hinaus sind zahlreiche Kooperationen mit anderen Bildungsträgern entstanden und das Bild der Bibliothek in der Öffentlichkeit ist um einen wesentlichen Aspekt erweitert worden.

Das Infocenter erfreut sich großer Nachfrage, die Regale sind ständig umlagert und die PC-Arbeitsplätze schon nach kurzer Zeit ausgebucht. Damit wurde bestätigt, dass der neue Service die Bedürfnisse der Bibliothekskunden trifft.

Über die mit dem Projekt verbundene Öffentlichkeitsarbeit ist es gelungen, einen Teil unserer Arbeit, der ja nicht völlig neu ist, sondern nur wesentlich professionalisiert wurde, weithin sichtbar zu machen. Damit verbunden ist ein großer Image-Gewinn für die Stadtbibliothek.

11.1 Übertragungsmöglichkeiten auf andere Bibliotheken

Zahlreiche in diesem Bericht beschriebene Details werden sich in anderen Bibliotheken, an anderen Orten oder in anderen Bundesländern anders darstellen. Zuständigkeiten, Finanzierungsmöglichkeiten und Angebotsstrukturen unterscheiden sich überall.

Es stellt sich die Frage: Ist ein solches Projekt übertragbar, bzw. welche Details an dem Heilbronner Projekt können für andere Bibliotheken beispielhaft sein?

Hier möchte ich folgende Punkte anführen:

- a) Business Information ist ein Service-Bereich mit vielen Aspekten. Wesentlich für Bibliotheken mittlerer Größenordnung ist die genaue Bestimmung der Zielgruppe. Die Nachfrage im Bereich der Berufsorientierung ist aufgrund der wirtschaftlichen Situation und der Veränderung des Arbeitsmarktes steigend.

Jahres vorstellen. Wir sind gespannt auf die Resonanz. Bis jetzt haben sich zumindest schon viele begeisterte Vorstellerinnen und Vorsteller gefunden.

Stark beeindruckt vom Stand der Einbeziehung des Internet in die tägliche Bibliotheksarbeit, arbeiten wir bereits im Projekt Internetbibliothek der Bertelmann Stiftung mit. Zukünftig ist Bibliotheksarbeit ohne Online-Auskunft nicht mehr denkbar – das zeigen die amerikanischen Bibliotheken heute schon deutlich. Deshalb ist für uns der frühe Einstieg in diesen Service auch ein wichtiger Schritt in die Zukunft.

Besonders eindrucksvoll war auch das gut ausgebaute Fortbildungssystem in Charlotte. Dort fanden ständig in irgendeiner Zweigstelle Seminare für das Personal statt: von den sehr anschaulichen Einführungen für neue Mitarbeiter, bei denen der gesamte Führungsstab erschien, um sich allen »Neuen« wenigstens einmal persönlich vorzustellen, bis hin zu Seminaren für die Auskunftsbibliothekare unter dem Titel »Service Excellent«. Die Veranstaltungen dauern in der Regel einen halben Tag und werden von eigenem Personal gestaltet. Dies hat mehrere positive Aspekte: Einmal ist der Bezug zum Bibliotheksalltag gegeben, man lernt Kollegen, von anderen Zweigstellen kennen, und die Vortragenden üben sich in Präsentationstechniken.

Sehr gefreut haben wir uns auch über den Gegenbesuch von Martin House, einem Bibliothekar des Business Library Teams aus Charlotte, im Frühjahr 2002. Er besuchte drei Wochen lang die Bibliotheken in Stuttgart und Heilbronn. Während dieser Zeit lernte er die typische Organisationsstruktur von Bibliotheken in Deutschland kennen und war ein besonders begehrtter Gesprächspartner für alle Kolleginnen und Kollegen, die sich gerade mit dem Thema Wirtschaft beschäftigen.

Sein eigentliches Augenmerk galt aber den Musikbibliotheken, einer Spezialabteilung, die im deutschen Bibliothekswesen sicher außerordentlich gut gepflegt wird und die in dieser Art in Amerika selten anzutreffen ist. Die Bibliothek in Charlotte hat heute schon eine ausgezeichnete Sammlung von LPs und CDs aus allen Bereichen der Musik. Da Martin House vor seiner Ausbildung in der Bibliothek ein Musikstudium absolviert hat und heute noch mit großem Engagement im Opernchor von Charlotte singt, war ihm dieses Thema ein besonderes Anliegen. Und es wäre durchaus möglich, dass aus diesem Besuch eine neue Abteilung der Bibliothek in Charlotte entsteht.

- 1 FAFSA entspricht etwa dem deutschen BAFög.
- 2 Gezählt werden die Zugriffe von Computern des Bibliotheksnetzes, auch Publikumscomputer, inkl. aller Zweigstellen.
- 3 Rice, Catherine (1995): Facilitating the partnership between Business Link and public libraries, in: Journal of Librarianship and Information Science 27, S. 137ff. <http://www.s.shuttle.de/buecherei/>
- 4 Umlauf, Konrad (2001): Marketing und Leistungsmessung, in: mb (Mitteilungsblatt Niedersachsen), 120/121, S. 33ff. <http://www.istweb.syr.edu/~mcclure>
- 5 Weitere Infos unter <http://www.plcmc.lib.nc.us>
- 6 Allgemeine Systematik für Öffentliche Bibliotheken. Hrsg. Deutsches Bibliotheksinstitut. Berlin, 1999.
- 7 Diese Regelung entspricht der Unterteilung der Stadtbücherei Stuttgart.
- 8 Das Leitsystem erstellte die Firma Design & mehr, Stuttgart.
http://stadtbuecherei.stadt-heilbronn.de/ind_tipps.html

