

Recherchieren und Chatten - Internet-Benutzungsplätze in Öffentlichen Bibliotheken

von Michael Braun, Bücherhalle Harburg
E-Mail: braun-hamburg@t-online.de

Wenn wir von Internet-Benutzungsplätzen sprechen, meinen wir im Bereich der Öffentlichen Bibliothek Computer-Plätze, die den Leserinnen und Lesern zeitlich befristet und gegen Entgelt zur Verfügung stehen und sowohl der Recherche als auch der Kommunikation (Chat, E-Mail) dienen.

Im konkreten Einzelfall gibt es sehr unterschiedliche Ausprägungen und Verfahrensweisen, sowohl was die Ausstattung betrifft, die Einbindung ins gesamte Aufgabenspektrum der Bibliothek als auch den konzeptionellen Rahmen der Bibliotheksziele.

Lassen sie mich in der nächsten halben Stunde an drei typischen Beispielen die Unterschiedlichkeit verdeutlichen:

Die PC-Insel der Bücherhalle Harburg

Die Bücherhalle Harburg ist eine typische Mittelstadtbibliothek mit einem Einzugsgebiet von 100.000 Einwohnern, einem Bestand von 50.000 Medien, 360.000 jährlichen Entleihungen und ca. 800 täglichen Besuchern.

Die Bücherhalle Harburg bietet seit 1996 gegen Entgelt zwei Internet-Benutzungsplätze an, die auch die Nutzung von Officepaketen wie Microsoft-Office zulässt. Bereits im Jahre 1995 wurde ein weiterer Internet-Auskunftsplatz installiert, der allerdings nur den Mitarbeitern für kostenfreie Kurzrecherchen zugänglich ist. Die drei PCs sind eine Einheit. Eine Kurzrecherche wird häufig von den Nutzern selbständig am PC-Benutzungsplatz weitergeführt.

Von Anfang an waren mit den Internet-Benutzungsplätzen zwei Ziele verbunden:

- die Angebotserweiterung im Bereich der Information und Kommunikation
und
- die Imageverbesserung durch Integration zeitgemäßer Informations- und Kommunikationsformen

Die drei Computer wurden vollständig über Sponsoring finanziert. Mit der Betriebsleitung der Stiftung "Hamburger Öffentliche Bücherhallen" wurde Kostenneutralität für die Folgekosten vereinbart.

In dem Sponsoringkonzept kam die mit den Benutzungsplätzen verfolgte Absicht zum Ausdruck. Im Briefwechsel der Bücherhalle Harburg mit potentiellen Werbepartnern hieß es damals:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bücherhalle Harburg möchten den allgemeinen Kultur-auftrag der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen - die Vermittlung von Medienkompetenz - aktiv vertreten. Eine zeitgemäße Möglichkeit, die besonders von Schülern, Studenten und von Interessierten in Ausbildung und Beruf nachgefragt wird, ist das als Informations und Selbstlernarbeitsplatz ("PC-Insel") beschriebene PC-Angebot.

Die Konzentration von digitalen Medien wie Internet, CD-ROMs und Disketten an einem Ort verbunden mit Selbstorganisation und Selbstbestimmung im Datenzugriff auf diese Medien, ermöglichen neue Formen der Mediennutzung und eine neue Qualität des Wissenstransfers und der Informationsgewinnung. Als "medienbezogener Interaktionsraum" möchte die Bücherhalle Harburg allen Interessierten die Gelegenheit geben, die Möglichkeiten dieser zukunftsweisenden Kultur-technik konkret, den eigenen Interessen folgend, zu erproben.

Die "PC-Insel" soll auch dazu dienen, Schulen, Weiterbildungseinrichtungen, Harburger Initiativen und Unternehmen gezielt anzusprechen. Mit Führungen sollen die Möglichkeiten des Informations- und Selbstlernarbeitsplatzes diesem Benutzerkreis vorgestellt werden.

In der Folgezeit hat sich daraus ein Schulungsmodell ergeben bestehend aus 1,5 stündigen, 4stündigen und Tageskursen. Im BUB-Sonderheft Internet habe ich darüber berichtet. Die Schulungen, als PR-Maßnahme geplant, erwiesen sich bald als Voraussetzung für eine Vertiefung, denn in der Bücherhalle Harburg soll die Benutzung ohne große Hilfestellung seitens der Bibliotheksmitarbeiter möglich sein, d.h. in der Regel muß der Benutzer geschult sein.

Ein weiteres Problem war die Legitimation im (kultur)politischen Raum.

Folgender Sachverhalt:

Am 9.12.96 wurden eine Schriftliche Kleine Anfrage an die Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg gerichtet.

Ich zitiere aus der Drucksache 15/6672 vom 20.12.96:

Neue Medien in Öffentlichen Bücherhallen

Die Aufgabe der Öffentlichen Bücherhallen, allen Bürgern Wissen und aktuelle Informationen zugänglich zu machen, hat sich im Zuge der technischen Entwicklung um den Bereich Neue Medien erweitert. Hierzu gehört neben dem Verleih und der Bereitstellung von Disketten und CD-ROMs auch der Zugang zum Internet, der derzeit in der Bücherhalle Harburg erprobt und auch für die Zentralbibliothek geplant ist.

Die sogenannte PC-Insel der Bücherhalle Harburg soll digitale Medien an einem Ort konzentrieren und den Benutzern ab 14 Jahren einen selbstbestimmten und selbstorganisierten Zugriff auf Daten dieser Medien ermöglichen.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

1. *Welche Sicherheitsmaßnahmen werden vor Ort getroffen, um Minderjährige vor jugendgefährdenden Beiträgen im Internet adäquat zu schützen?*

(Antwort:) Die Bücherhalle Harburg hat seit dem 22. November 1996 in einem abgetrennten, separat eingerichteten, sehr gut einsehbaren Raumteil zwei Informations- und Selbstlernarbeitsplätze eingerichtet. Die PCs sind Einzelarbeitsplätze, ihre Benutzung ist kostenpflichtig.

Die Anlage ist stundenweise zu nutzen, die Interessenten bekommen eine kurze Einführung in die Internet- und Multimedienutzung. Die für Information und Beratung zuständigen Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sind verantwortlich für die Einhaltung der Zeit, stehen für gelegentliche Anfragen zur Verfügung und begleiten die Nutzung durch beobachtende, aber distanzierte Teilnahme.

Die Interessenten müssen das 14. Lebensjahr vollendet haben und vor der Benutzung eine Erklärung mit Angaben zur Person unterschreiben, die das Bibliothekspersonal anhand der Personalausweise oder Leserausweise überprüft. Alle Interessenten verpflichten sich, ausschließlich Disketten aus der Bücherhalle zu verwenden (...) und im Internet keine Datenbanken auszuwählen, die sexistische, pornographische oder gewaltverherrlichende Inhalt enthalten. Ein Mißbrauch der Arbeitsplätze (...) würde vom Bibliothekspersonal (...) bemerkt werden. Der Mißbrauch könnte auch bewiesen werden, da die angewählten Datenbanken in einen elektronischen Papierkorb fallen und erst später gelöscht werden.

2. *Sind neben der Bereitstellung digitaler Medien auch Einführungen geplant, die zu einer positiven Nutzung anleiten und zu einer kritischen Auseinandersetzung mit den neuen Medien auffordern?*

(Antwort:) Die Bücherhalle Harburg führt seit November 1995 (kostenpflichtige) Recherchen im Internet (...) aus, durch die die Qualität der bibliothekarischen Auskünfte erheblich gesteigert werden konnte.

Parallel dazu führte die Bücherhalle Harburg ebenfalls seit November 1995 regelmäßig stattfindende ein- bzw. dreistündige Demonstrationsveranstaltungen durch. Dabei werden Kommunikationsmöglichkeiten, Dienste, Suchwerkzeuge und ggf. Datenbanken vorgestellt.

Im vergangenen Jahr haben über 100 solcher Veranstaltungen stattgefunden.

(...) Im Rahmen dieser Veranstaltungen wird auch die kritische Auseinandersetzung mit den neuen Medien problematisiert.

Soweit die Antwort des Bibliotheksreferenten der Kulturbehörde Hamburg, der seinen Beitrag mit uns abgestimmt hat.

Es kommt in dieser Stellungnahme auch zum Ausdruck, daß die persönliche Kundenberatung und das vertrauensvolle Verhältnis von Bibliotheksmitarbeitern zu ihren Kunden in besonderem Maße für die Internet-Benutzungsplätze gilt.

Dass wir in Harburg zu den Bibliotheken der ersten Stunde gehörten, hatte für die Qualität unserer Arbeitsplätze besondere Bedeutung: Die Internet-Benutzungsplätze blieben von der Idee bis zur kompletten Realisation in der Zuständigkeit der Bibliotheksmitarbeiter vor Ort -von der Konzeption und Zielfindung des gesamte Projektmanagements incl. Projektstrukturplan und den dazugehörigen Planungsprozessen, dem Sponsoring, der Eröffnung incl. Pressekonferenz, der Providerwahl, der Gewinn- und Verlustrechnung bei Akquisition und Betrieb, der Lieferungskontrolle der Hardware, der Installation der Software, der Curriculaentwicklung der verschiedenen externen Schulungen, der Mitarbeiterschulung, der Regelungen für den täglichen Betrieb.

Projekte in dieser Weise ganzheitlich und eigenverantwortlich zu betreuen, ist für die Identifikation mit der Aufgabe, die Motivation und die Teamentwicklung von großer Bedeutung, wie auch das nächste Beispiel verdeutlicht:

Das EXIT-Internet-Cafe der Bücherhalle Hamburg-Mümmelmannsberg

Mümmelmannsberg ist ein Hochhausviertel mit ca. 20.000 Einwohnern und hat den größten Anteil an Sozialhilfeabhängigen aller Hamburger Stadtteile. Ca. 5000 Menschen besitzen keinen deutschen Paß, Bibliotheksbenutzer deutscher Staatsangehörigkeit sind die große Ausnahme. Medienangebot: 30.000 ME, Ausleihe: 123.300 Medien jährlich, aber knapp 100.000 Besucher. Die Bibliothek ist eine kombinierte Stadtteil- und Gesamtschulbibliothek, neben den Bibliotheksmitarbeitern gibt es (finanziert aus Mitteln des Projektes Pro-Regio) eine Lehrerin zur Betreuung der Studienzone und einer Honorarkraft zur Betreuung des EXIT-Internet-Cafes.

Graffities schmücken die Wände des Jugendbereiches, der mit besonderen Sitzgelegenheit ausgestattet wie ein Freizeittreff wirkt, u.a. auch durch die Playstation mit 15 Spielen vor Ort und 200 Spielen zum Ausleihen.

Dort wird es künftig - durch eine Zuwendung des Amtes für Schule in Höhe von DM 45.000 - sechs Windows-PCs und einen McIntosh-PC für Internetnutzung in einem eigenen Raum geben.

Das Angebot wird von Jugendlichen für Jugendliche organisiert. Das EXIT-Internet-Café ist hervorgegangen aus dem DBI-Projekt "Entwicklung und Erprobung neuer Konzepte der Bibliotheksarbeit für junge Erwachsene", das zwischen Sept. 93 und Sept. 96 durchgeführt wurde. Ich möchte nicht im einzelnen auf das Konzept "Teenage-library", und die angelsächsischen Wurzeln eingehen, entscheidend ist, daß hier in völlig neuer Weise versucht wurde, Jugendliche an Entscheidungen der Bibliothek teilhaben zu lassen. Diese Teilhabe bezog sich auf die Bibliotheksprodukte und auf die Inhalte, z.B. Medienauswahl und Veranstaltungen. Im Laufe des Projektes sprachen die Jugendlichen von "ihrer" Bibliothek.

Die Identifikation der jungen Menschen wird in allen Bereichen des Angebots deutlich, so auch im Namen, der von den Jugendlichen kreiert wurde.

EXIT ist:

- ein internationales Wort, das der ausgeprägt multikulturellen jugendlichen Nutzerschaft entgegenkommt
- ein Wort aus der Computersprache, was auf die PCs und andere neue Medien im Jugendbereich anspielt

- ein Hinweis auf die besondere Bedeutung der Einrichtung für die Jugendlichen. Als Kommunikationsort ist das EXIT für sie - nach eigenem Bekunden - ein im wahrsten Sinn des Wortes Ausgang aus dem täglichen Trott. Bei dem schlechten Freizeitangebot in Mümmelmannsberg ist das kein Wunder.

Das Besondere am EXIT-Internet-Café: Ziel dieser Maßnahme ist, gewaltpräventive Angebote zu schaffen, Jugendliche zu interessieren und an die Einrichtung zu binden. Das Instrument ist das Internet. Ganz eindeutig werden (sozial)pädagogische Funktionen aufgerufen.

Ein Blick auf den Stiftungsauftrag der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen verdeutlicht, wie sehr ein interessanter Grenzbereich berührt ist: "Ihr Zweck ist es, ein leistungsfähiges System öffentlicher Bücherhallen (...) zu betreiben, das als Informationsspeicher und Informationsvermittler für alle bibliotheksüblichen Medien und als Partner der Individuen und Bildungseinrichtungen bei der Verwirklichung von Lese-, Lern-, Orientierungs- und Bildungsinteressen dient, und das zugleich Ort und Mitträger der soziokulturellen Stadtteilarbeit ist".

Entscheidend an dieser Nutzungsform ist, daß die Bibliothek einen Raum zur Verfügung stellt und durch Honorarkräfte eine permanente, an pädagogischen Zielen und Grundsätzen orientierte Betreuung gewährleistet, in dem die Jugendlichen Erfahrungen machen können mit selbstorganisiertem, selbstverantwortetem und selbstgestaltetem Leben. Damit sind im weitesten Sinn Möglichkeiten der Verwirklichung von Lern-, Orientierungs- und Bildungsinteressen angesprochen.

Die verantwortlichen Bibliotheksmitarbeiter sind für die Organisation des Angebots zuständig, die fachliche Fragen des Internet regeln die Jugendlichen in der Regel selbständig. Das Anforderungsprofil an die Bibliotheksmitarbeiter verschiebt sich sehr hin zur Betreuungsarbeit. Es werden vor allem Personen gebraucht, die hinsichtlich ihrer Autorität und ihrer Behauptungs- und Durchsetzungskraft vor den Jugendlichen bestehen können.

Informationszentrum (IZ) der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen

Als drittes Beispiel habe ich die Internet-Benutzungsplätze des Informationszentrums der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen gewählt. Das Informationszentrum (IZ) ist eine organisatorisch selbständige Abteilung, die mit der Zentral- und Musikbibliothek eine räumliche Einheit bildet und auch vom Benutzer so wahrgenommen wird. Dieser Medienkomplex zieht täglich durchschnittlich 4000 Besucher an, Jahresausleihe knapp 1.500.000 ME. Das IZ stellt Nachschlagewerke, Zeitschriften und Zeitungen, Karten, CD-ROM-Datenbanken und Internet-Anschlüsse zur Verfügung. Die Bereiche Wirtschaft, Politik und Recht, Hamburg und Europa, Verbraucher- und Umweltinformationen, Aus- und Fortbildung, Medien und Medizin sind Schwerpunkte.

In diesem Bereich kann auf 70 CD-ROM-Datenbanken, zwei Internet-Benutzungsplätze und eine Multibox (für One-Stop-Info) zugegriffen werden. Die Benutzungsplätze sind im hauseigenen Windows NT eingebunden, Absicherung erfolgt im sog. "Kiosk-Modus", es existiert eine Standleitung zur Uni-Hamburg. Die Nutzung ist gebührenpflichtig. Die Einbindung des Internet-Angebots in den Informationsbereich legt ein Schwergewicht auf die Recherche, Kommunikation über Mail und Chat ist aber möglich.

Im IZ stößt eine große Nachfrage auf sehr begrenzte Ressourcen. Daher sind Überlegungen legitim - wenn auf Gebühren verzichtet wird -, die vorhandenen Internet-Benutzungsplätze ausschließlich für gezielte Informationbeschaffung einzusetzen, wobei außer Frage steht, daß auch eine E-Mail oder ein Chat der Informationsbeschaffung dienen kann. Im Anforderungsprofil des Bibliotheksmitarbeiters für die Betreuung des Informationsplatzes steht dann neben qualifizierter Recherche im Internet und in den Datenbanken auch Verständnis für Windows NT, Aufbau und Betrieb eines LANs sowie das Umsetzen von Nutzungsbeschränkungen für bestimmte Protokolle und Dienste.

Ich hoffe, es ist an den drei dargestellten Beispielen deutlich geworden, daß die Angebotsformen, konkrete Ausgestaltung und Legitimation von Internet-Benutzungsplätzen von den Zielgruppen und Interessen abhängen, die mit dem Angebot bedient werden.

Diskussion

Der Referent wurde nach seinem Vortrag gebeten, Empfehlungen für einen neu einzurichtenden bzw. einen zu erweiternden Internetarbeitsplatz zu geben. Herr Braun nannte hier neben der Überprüfung der technischen Voraussetzungen (Hard- und Software, Finanzierung, Suche nach einem geeigneten Provider) vor allem das Vermarkten dieser Dienstleistung durch Schulungen, durch die Integration der Internetarbeitsplätze in die bestehende Bibliotheksstruktur und durch die Animation zur selbständigen Nutzung durch Benutzer.