

Tutorial

Internet-Benutzerarbeitsplätze in Bibliotheken Angebote und Regelungen

1. Theoretisches

- **Voraussetzungen**
- **Zielpublikum - Definition**
- **kostenfrei oder kostenpflichtig?**
- **gesonderte Benutzungsordnung?**
- **Angebotspalette Internet-Dienste**
- **Angebotspalette für Arbeitsergebnisse**

2. Praktisches

- **Absicherung allgemein**
- **Vorteile Windows NT (Nachteile Windows NT) - Workstation**
- **Poedit.exe**
- **Reihenfolge in der Absicherung**
- **Alternativen zur Absicherung**

3. Alltägliches

- **Hilfestellung erlaubt?**
- **Internet-Einführungen?**
- **Exklusive Internet-Nutzung oder Mehrzweck-PC?**

1. Theoretisches

Internet-Benutzerarbeitsplätze in Bibliotheken sollten

- möglichst einfach zu betreuen sein,
- möglichst sicher sein,
- möglichst wenig „ungeliebte“ Internet-Seiten anzeigen.

Voraussetzungen

Das Angebot braucht, um bestehen zu können, eine wirklich zuverlässige Anbindung für die Leser. Der Provider sollte also in

jedem Fall zuverlässig zur Verfügung stehen. Außerdem müssen die Antwortzeiten berechenbar gut sein.

Um den Kostenfaktor kalkulierbar zu halten, wird ein relativ günstiger Provider mit Pauschaltarif während der Öffnungszeiten der Bibliothek gebraucht.

Der PC muß für die Planungen zur Verfügung stehen (am besten schon vorhanden sein, nicht einfach nur in Aussicht gestellt werden). Gleiches gilt für Möbel und Platz in der Bibliothek.

Zur Aufstellung: Natürlich erhöht ein gut einsehbarer Standort die soziale Kontrolle und verringert damit auch mögliche Manipulationen am Gerät und die Wahrscheinlichkeit, dass Pornos usw. angesehen werden. Unsere Erfahrung ist allerdings, dass diese soziale Kontrolle gerade in relativ anonymer Umgebung nicht besonders gut funktioniert. Da es für Ruhe und Konzentration des einzelnen erheblich angenehmer ist, ohne Rückenbeobachtung zu arbeiten, sollte soziale Kontrolle kein ausschlaggebendes Argument für den Standort sein.

Jedes neue Angebot in einer Bibliothek verlangt entsprechendes Know-How vor Ort, also gilt auch hier, dass geschultes Personal vorhanden sein muß. Wenigstens eine Person vor Ort sollte etwas Zeit am Tag zum Lesen von Inetbib oder Rabe haben und mit suchfibel.de und Co. vertraut sein.

Zielpublikum - Definition

Alle Kunden der Bibliothek, ohne eine Form der Anmeldung?

Diese Form der Nutzung ermöglicht einem großen (evtl. zu großen) Interessentenkreis die Nutzung, über das Stammpublikum der Bibliothek hinaus. Leider hat man hier auch keine Möglichkeit, potentiellen Missbrauch des Geräts zu ahnden.

Alle Kunden mit Leserausweis?

Diese Form der Nutzung verknüpft gedanklich den Service „Internet“ mit dem Bibliotheksausweis und schränkt gleichzeitig den Kreis der Nutzer ein. Missbrauch kann durch Legitimation am Gerät oder bei der Anmeldung überprüft werden. Für Laufkundschaft ist ein solches Verfahren allerdings unpraktikabel.

Kunden mit Leserausweis ab bestimmten Alter?

Oft werden 14 Jahre als Untergrenze für die Internetnutzung festgelegt. Dies hat den Vorteil, dass es keinen Ärger mit problematischen Inhalten für Kinder geben kann. Die Unterschrift der Eltern bei 14 - 18Jährigen nimmt darüber hinaus die Eltern in die Pflicht. Allerdings haben viele Kinder unter dieser Altersgrenze sonst oft keine Möglichkeit, den Umgang mit dem Medium Internet zu lernen (wird mittlerweile schon in einigen Grundschulen gefordert). Ideal wäre bei Kindern ein betreutes Arbeiten am Internet-PC.

Kostenfrei oder kostenpflichtig?

Ein kostenfreies Angebot nimmt die Hemmschwelle und kann von wirklich jedem benutzt werden. Leider wird man in den meisten Fällen ein Refinanzierungsproblem bekommen. Davon abgesehen kann es passieren, dass das Angebot, da kostenfrei, nicht geschätzt wird oder aber total überlaufen ist.

Ein kostenpflichtiges Angebot hat den Vorteil der Refinanzierung. Kunden „kaufen“ den Service Internet und nutzen ihn deswegen oft intensiver und konzentrierter. Nachteil ist, dass jede Kostengestaltung für einige Kunden schon zu teuer ist und diese damit von einem Angebot der Bibliothek ausschließt. Außerdem sollte man darauf achten, dass Abrechnungsmodalitäten nicht zu aufwendig werden.

Gesonderte Benutzungsordnung?

Um eine möglichst reibungslose Nutzung des Geräts zu garantieren, verlangen einige Bibliotheken von ihren Besuchern das Anerkennen bestimmter Regelungen. Dies funktioniert entweder über schriftliche Fixierung der besonderen Konditionen für die Internet-Nutzung, die vom Kunden bestätigt werden muß, oder über Aushang oder eingblendeten Text beim Internet-PC. Eine Regelung sollte auch erwähnen, was passiert, wenn dem zuwider gehandelt wird (Ausschluss von der Bibliotheksnutzung, Leistung von Schadensersatz).

Es empfiehlt sich, nachvollziehen zu können, wer zu welchem Zeitpunkt welches Gerät genutzt hat. Dies kann entweder durch Einbehalten des Bibliotheksausweises oder über eine Legitimation am Gerät erfolgen.

In der Benutzungsordnung kann auch der Preis für die Nutzung festgelegt werden.

Vorteil einer Benutzungsordnung ist die genaue Fixierung der Leistungen der Bibliothek. Dies kann aber auch leicht zu einem unflexiblen Angebot führen.

Angebotspalette Internet-Dienste

Für viele Kunden wird sich die Internet-Nutzung auf die bekannten Dienste WWW und Email beschränken.

Wenn Filterungsmechanismen oder Filtersoftware eingesetzt werden, sollte man darüber informieren und auch Vor- und Nachteile nicht verschweigen. Eine Filterung sollte in jedem Fall für die Leser nachvollziehbar sein.

WWW wird selbstverständlich angeboten werden auf einem Internet-PC. Email ist nicht ganz so selbstverständlich. In den meisten Bibliotheken können nur die Freemail-Dienste (Hotmail, GMX usw.) benutzt werden, manchmal wird die Nutzung von Email auf bestimmte Rechner eingegrenzt.

Newsgruppen werden oftmals nicht angeboten, meisten deswegen nicht, weil die Angebotsreglementierung durch Filtersoftware die Newsinhalte nicht berührt.

Telnet ist den meisten Bibliotheksbesuchern mittlerweile unbekannt, kann auch zu einem Sicherheitsproblem werden und deswegen ruhigen Gewissens nicht angeboten werden.

Chat wird in den meisten Bibliotheken durch Filtersoftware ausgeschlossen bzw. ähnlich wie Email nur auf bestimmten Rechnern angeboten.

FTP sollte als Angebot über den Browser reichen. Ein eigenes Programm für das Herunterladen von Dateien ist für den durchschnittlichen Nutzer eines Internet-PCs in einer Bibliothek sicherlich nicht nötig.

Zusätzlich zu den eigentlichen Internet-Diensten sollte man überlegen, ob man für die Nachbearbeitung von Informationen aus dem Internet zusätzlich Textverarbeitung anbietet. Auch ein Programm zur Dateikomprimierung kann benötigt werden. Dabei ist von Winzip und ähnlichem abzuraten (es können ausführbare Dateien gestartet werden). Wir benutzen nach einem Tip aus der

StadtBibliothek Köln ein Programm zur Aufteilung von Dateien (Split Files Shell Extension, kann als Freeware unter heruntergeladen werden).

Angebotspalette für Arbeitsergebnisse

Ideal ist natürlich ein möglichst frei zu benutzender Internet-Arbeitsplatz, der sowohl Speicher- wie auch Druckmöglichkeiten anbietet.

Das Abspeichern auf Diskette hat den Vorteil, dass Informationen auch ohne Ausdruck vom Leser mitgenommen werden können. Vor Viren sollte man sich bei freigegebenen Diskettenlaufwerk durch Virensoftware schützen. Ausschließen kann man aber nie, dass versucht wird, mit Hilfe von mitgebrachten Dateien die Absicherung des Rechners zu umgehen.

Das Abspeichern auf Festplatte ermöglicht das Herunterladen von Dateien, die größer sind als 1,44 MB und dann in einem weiteren Schritt auf Disketten aufgeteilt werden können. Nachteil ist, dass die Festplatte damit dem Zugriff nicht komplett entzogen werden kann. Es ist bei der Absicherung schwierig, zuverlässig einen Zugriff auf nur wenige erlaubte Teile der Festplatte zu gewährleisten.

Der Ausdruck ist das von Lesern als erstes gewünschte Angebot. Wirklich zufriedenstellend scheint dieses Angebot aber nicht zur Verfügung gestellt werden können. Mögliche Varianten sind:

- zentraler Ausdruck, die Drucke werden abgeholt und bezahlt
- keine Kosten, Papier wird vom Kunden gestellt
- Printomaat oder Copykarte für Abrechnung beim Ausdruck
- Verkauf von Paper.

Bei jeder Drucklösung sollte auf den Einsatz von möglichst wartungsarmen Druckern Wert gelegt werden. Verwaltungsaufwand muß man aber in jedem Fall einkalkulieren.

2. Praktisches

Um den Rechner vor Diebstahl zu schützen, gibt es verschiedene Möglichkeiten. Der PC selber kann in eine CPU-Box gesteckt werden (s. Bild am Ende). Für Maus und Tastatur gibt es Steckersicherungen, die allerdings nicht verhindern, dass ab und an die Kugeln aus den Mäusen verschwinden. CD-ROM-Laufwerke oder

Wechsler können Krallen bekommen, die ein Auswerfen von CD-ROM oder unerlaubtes Einlegen verhindern.

Absicherung allgemein

Eine hohe Absicherung können alle Formen von Kiosk-Systemen garantieren. Setzt man ein solches System ein, kann man auf eigenes Know-How bis zu einem gewissen Grad verzichten und auch einiges an Arbeitszeit für die Absicherung einsparen. Leider sind diese Systeme aber auch oft sehr teuer, was die Anschaffung gerade bei mehreren Geräten unerschwinglich macht.

Eine 99%ige Sicherheit können nur Absicherungen ohne Freigabe von Diskettenlaufwerk oder Festplatte bieten.

Eine 100%ige Absicherung gibt es nicht.

Auf jeden Fall sind folgende Maßnahmen nötig:

- Umstellen der Bootreihenfolge beim PC (erst C:\, dann A:\), um das Booten von mitgebrachten Disketten zu unterbinden
- Paßwortschutz für Power-On (wenn möglich) und für BIOS-Einstellungen
- benutzerdefiniertes Start-Menü
- keine Verknüpfungen auf dem Desktop
- keinen Zugriff auf Windows-Explorer oder MS-DOS-Eingabeaufforderung erlauben
- keine Programme anbieten, die exe-Dateien ausführen können (Winzip).

Virensoftware ist ein Muß, wenn man einen Internet-Zugang anbietet. Dabei kann das Diskettenlaufwerk automatisch überprüft werden, die Software kann auch unter Umständen als Plugin für den Browser benutzt werden (automatisches Überprüfen von Dateien, die heruntergeladen werden).

Vorteile Windows NT (Nachteile Windows NT) - Workstation

Ein allein stehender PC hat den Vorteil, dass beim Umgehen der Sicherheitsvorkehrungen nur ein Gerät „kaputtgespielt“ wird, nicht ein komplettes Netzwerk. Allerdings kann eine solche Absicherung nur lokal funktionieren - es gibt keine Möglichkeit des Zugriffs auf Informationen im Netzwerk. Alle Installationen müssen separat an verteilten, nicht vernetzten Standorten durchgeführt werden.

Windows NT erwartet prinzipiell definierte Benutzer, die mit dem Betriebssystem arbeiten. Jeder Benutzer gehört einer bestimmten Gruppe an. Für eine einfache Verwaltung einer Workstation sind nur zwei Gruppen interessant, die der Benutzer und die der Administratoren.

Nach der Installation kennt NT zuerst nur den Administrator, der logischerweise zu der Gruppe der Administratoren gehört. Weitere Benutzer werden über Start - Programme - Verwaltung - Benutzermanager angelegt.

Der oder die Benutzer für die Kunden gehören zur Gruppe der Benutzer, sind so schon mit weniger Rechten ausgestattet. Die Bibliothek sollte neben dem Administrator außerdem noch über einen anderen Benutzer mit administrativen Rechten verfügen. Jeder Benutzer muß wenigstens einmal angemeldet worden sein, um auch in der Absicherung registriert zu werden.

Das Dateisystem des Rechners sollte nicht mit FAT, sondern mit NTFS arbeiten. Dadurch können den einzelnen Verzeichnissen und Dateien bestimmte Rechte zugewiesen werden (rechter Mausklick - Eigenschaften - Sicherheit...). Am besten ist es, die Festplatte pauschal für die Gruppe der Benutzer auf „Lesen“ zu setzen und dann sukzessiv notwendige Verzeichnisse und Dateien freizugeben (auf die Sicherheitseigenschaft „Ändern“ bzw. „Vollzugriff“). Diese Form der Absicherung nimmt die Notwendigkeit, den Inhalt der Festplatte zu „verstecken“.

Poledit.exe

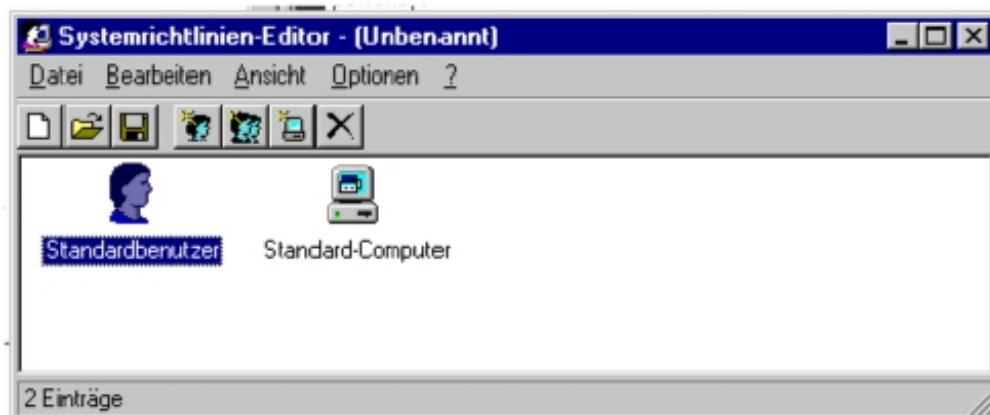
Über den Systemrichtlinieneditor (poledit.exe) können in einem abgesicherten Modus der Zugriff auf Laufwerke, Desktop-Elemente, Teile des Startmenüs, bestimmte Teile des Betriebssystems usw. unterbunden werden. Den Systemrichtlinieneditor gibt es auch für Win9x-Systeme.

Wichtig ist dabei, dass die Richtlinie alle nötigen Benutzer umfaßt, die Administratoren neben der Gruppe der Administratoren auch Mitglieder der Gruppe der Benutzer sind und in der Richtlinie auch auf diese Richtlinie verwiesen wird.

Die nötigen Dateien für die Absicherung befinden sich auf der ServicePack3-CD-ROM, die der NT-Installation beiliegen sollte. Ausnahme ist die Datei „common.adm“, die von der NT-Server-CD-ROM kommt, aber ohne Verletzung der Lizenzrechte mitbenutzt werden kann.

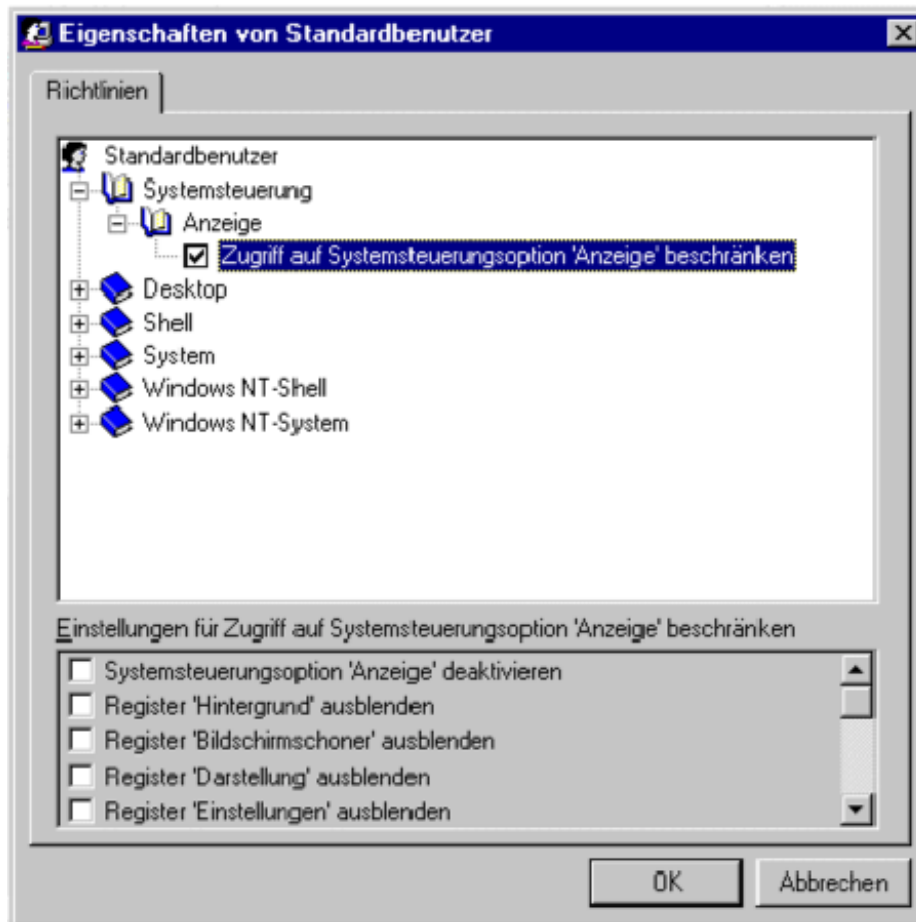
Um ein einheitliches Funktionieren der poledit.exe garantieren zu können, sollte NT auf jeden Fall mit dem ServicePack 5 ausgestattet werden.

Vorschlag für eine Absicherung mit dem Systemrichtlinieneditor:
(Der Absicherung liegen dabei als Richtlinienvorlagen die common.adm und die winnt.adm bei - die beiden werden unter „Optionen“ eingetragen.)



In diesem Beispiel hat die Systemrichtlinie den Dateinamen ntuser.pol. Die Richtlinie muß dafür unter Standard-Computer Netzwerk - Aktualisierung von Systemrichtlinien - Remote-Update mit folgenden Einstellungen eingetragen werden: Aktualisierungsmodus Interaktiv, Pfad ist z.B. c:\winnt\system32\ntuser.pol. Wichtig ist dabei, dass das gleiche noch einmal unter Registrierung öffnen - Lokaler Computer eingetragen werden muß.

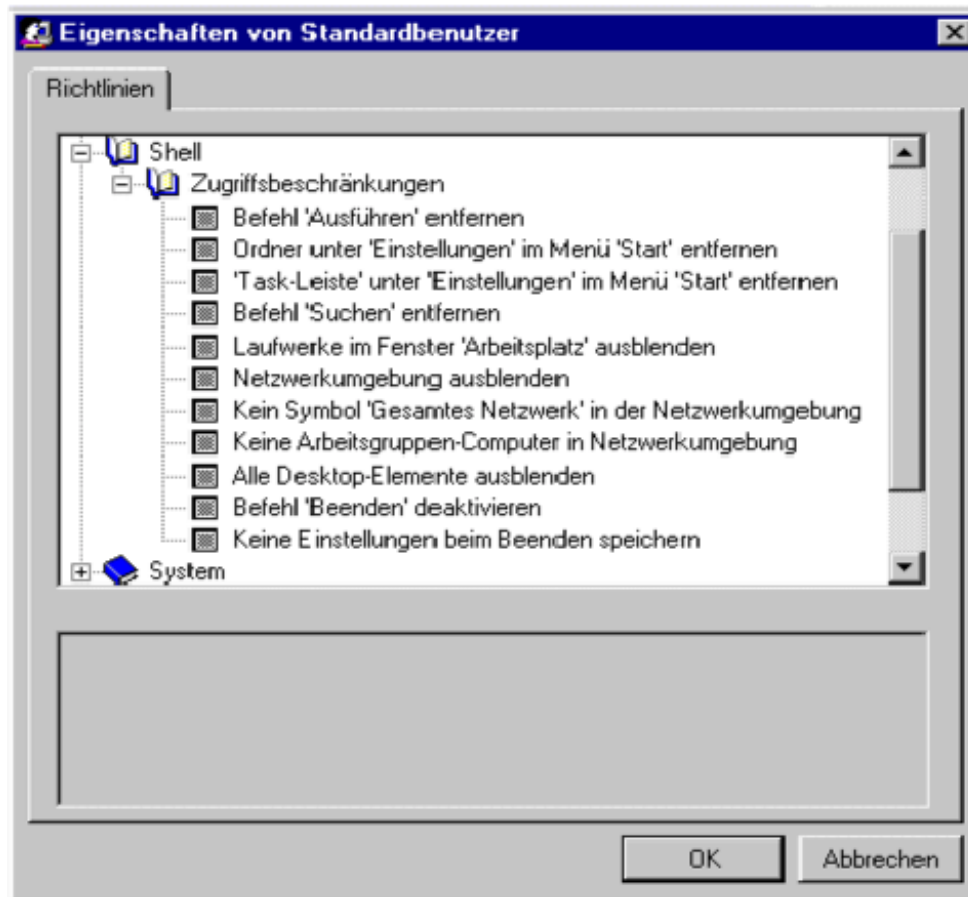
Dieser Richtlinie fügt man dann noch die Benutzer hinzu, die in die Absicherung einbezogen werden sollen. Jeder Benutzer kann dann individuell abgesichert werden. Stellvertretend wird hier der Standardbenutzer genommen.



Unter Anzeige sollten alle Haken bei den Einstellungen gesetzt werden. Grundsätzlich bedeutet leeres Kästchen Einstellung nicht aktiv, Haken im Kästchen Einstellung aktiv, graues Kästchen Einstellung wird nicht überprüft (bleibt also so, wie sie bei der letzten Speicherung gesetzt war).



Hintergrundbild und Farbschema sollten dann verändert werden, wenn man mit einem kurzen Blick auf den Rechner überprüfen möchte, ob der richtige Benutzer angemeldet worden ist.

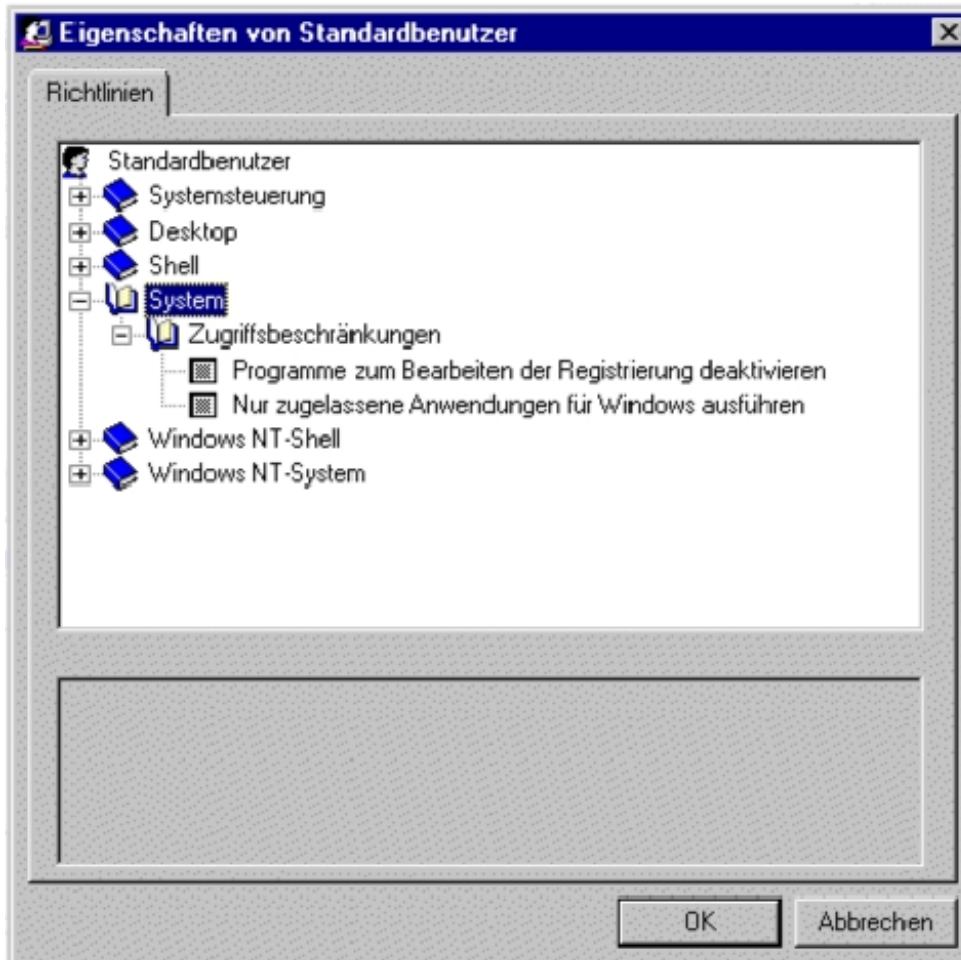


Die Zugriffsbeschränkungen der Shell sollten auf jeden Fall umfassen:

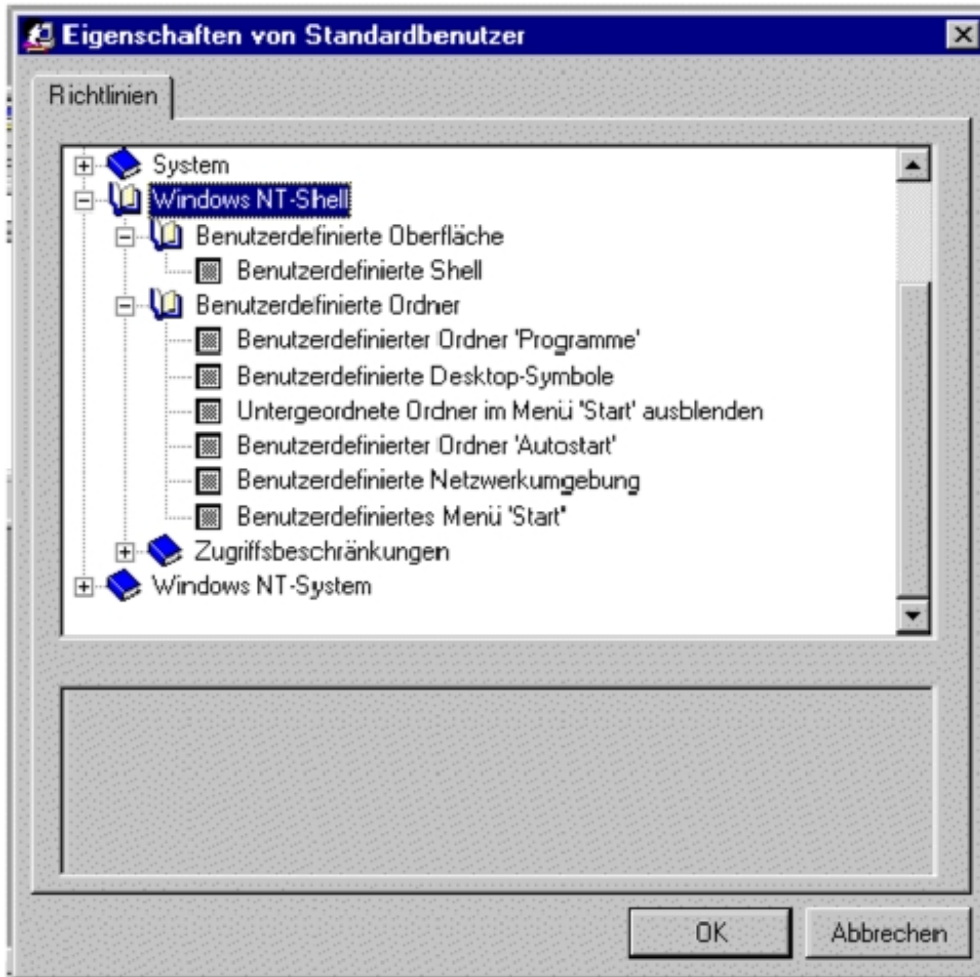
- Befehl „Ausführen“ entfernen
- Ordner unter „Einstellungen“ im Menü „Start“ entfernen
- „Task-Leiste“ unter „Einstellungen“ im Menü „Start“ entfernen
- Befehl „Suchen“ entfernen
- Netzwerkumgebung ausblenden
- Kein Symbol „Gesamtes Netzwerk“ in der Netzwerkumgebung
- Keine Arbeitsgruppen-Computer in Netzwerkumgebung
- Alle Desktop-Elemente ausblenden
- Keine Einstellungen beim Beenden speichern

Das Ausblenden der Laufwerke ist nur sinnvoll, wenn man kein Abspeichern - weder auf Diskette noch auf Festplatte - erlauben will. Es ist nicht möglich, Laufwerke selektiv zu sperren.

Das Deaktivieren des Befehls „Beenden“ hat wenig Sinn, besser ist es, BIOS und Power-On mit Passwort zu schützen.



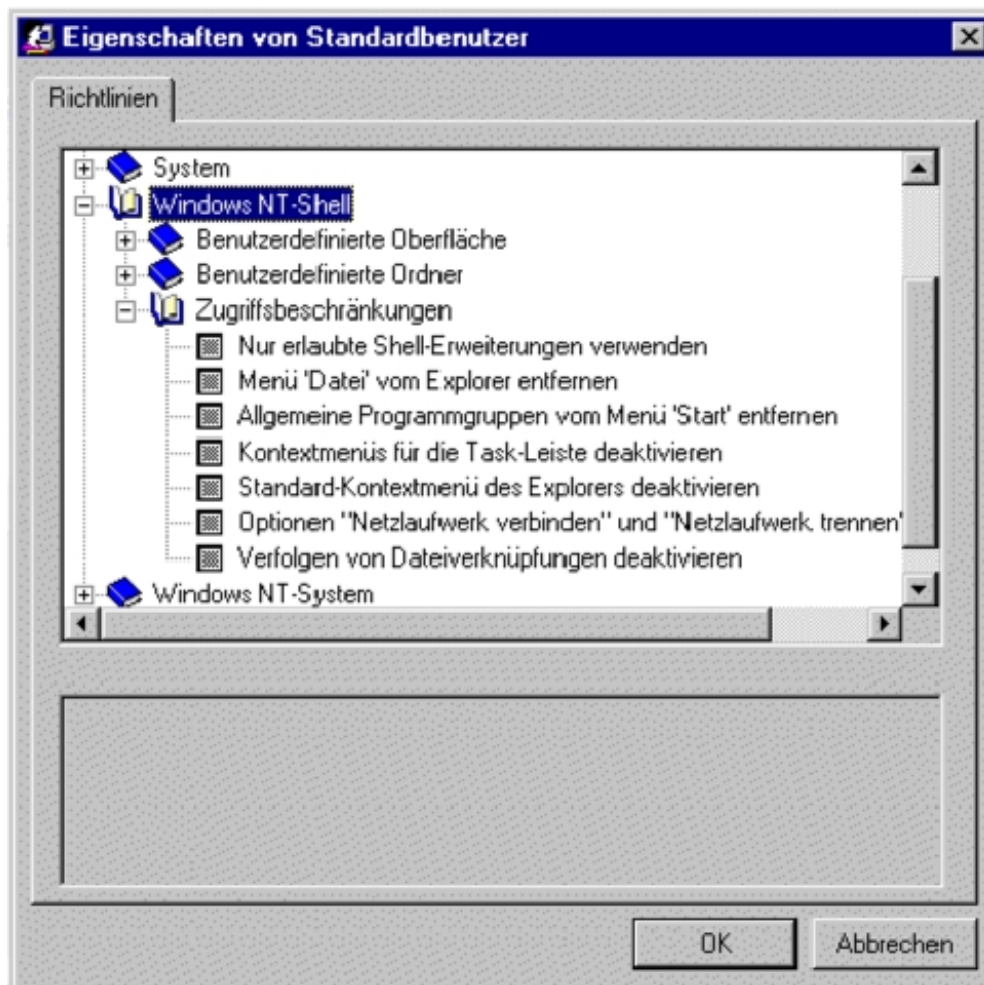
Bei den Zugriffsbeschränkungen im System sollten nur die Programme zum Bearbeiten der Registrierung deaktiviert werden. Die zweite Option führt oft zu Problemen, da es sehr schwer ist, alle Programme zu erfassen, die vom Browser evtl. als Plugins noch benutzt werden.



In der Windows NT-Shell könnte eine eigene Oberfläche für das Betriebssystem eingetragen werden. Viele Kiosk-Systeme arbeiten mit solch einer Option.

Bei den Benutzerdefinierten Ordnern empfehlen sich auf jeden Fall folgende Haken:

- Benutzerdefinierter Ordner „Programme“ (Voreinstellung belassen)
- Untergeordnete Ordner im Menü „Start“ ausblenden
- Benutzerdefiniertes Menü „Start“ (Voreinstellung belassen)



In den Zugriffsbeschränkungen der Windows NT-Shell sollten auf jeden Fall alle Haken außer „Nur erlaubte Shell-Erweiterungen verwenden“ gesetzt werden:



Unter Windows NT-System kann sinnvollerweise noch der Task-Manager deaktiviert werden.

Damit ist eine Absicherung über den Systemrichtlinieneditor abgeschlossen.

Reihenfolge in der Absicherung

- Alle Benutzer auf dem Gerät definieren und anmelden
- Alle benötigten Programme auf dem PC installieren, dabei Arbeitsverzeichnisse für Benutzer in zugelassenen Bereichen der Festplatte definieren und jedes Programm mit jeder Anmeldung ausprobieren
- Benutzerdefiniertes Startmenü anlegen
- Absicherungen über Poledit.exe vornehmen
- Absicherungen kontrollieren
- Rechtevergabe der Dateien ändern

- Programme nochmals bei allen Benutzern auf Funktionalität überprüfen
- Wichtige Dateien auf C:\ umbenennen (poledit.exe, regedit.exe, regedt32.exe)
- BIOS-Absicherungen (Bootreihenfolge, Passwörter)

Alternativen zur Absicherung Gar nichts absichern?

Eine Alternative zum relativ hohen Aufwand der Absicherung bieten Programme wie der HDD-Sheriff. Eine Kombination aus Hard- und Software bewahrt selbst bei übelsten Attentaten auf das Betriebssystem den Urzustand der Rechnerkonfiguration. Vorteil ist dabei der uneingeschränkte Zugriff des Kunden auf die Funktionalitäten des Systems, nachteilig ist, dass keine geänderten oder neuen Daten auf der Festplatte erhalten bleiben (evtl. extra Partition dafür anbieten).

Wenn alles zu spät ist:

Eine Absicherung ist auch dann gelungen, wenn nicht alle Möglichkeiten abgedeckt sind. Oft ist es einfacher, einen „kaputtgespielten“ PC mittels Datensicherung oder Festplattenkopie wiederherzustellen, als hohen Aufwand bei der Absicherung zu investieren.

Dabei ist es stark arbeitserleichternd, baugleiche Rechner beim Einsatz mehrerer Arbeitsplätze zu benutzen, deren Konfiguration nur einmal per Datensicherung festgehalten worden ist.

3. Alltägliches

Hilfestellung erlaubt?

Dies sollte man abhängig machen von der eigenen Arbeitsbelastung, wenn eine Hilfestellung überhaupt möglich ist. Eine Rolle spielen außerdem die räumliche Entfernung zum PC-Arbeitsplatz und die Möglichkeit, diese Hilfestellung auch während der gesamten Öffnungszeit anzubieten.

Hat man sich entschieden, dem Kunden Hilfe anzubieten, sollte diese Hilfe einheitlich angeboten werden.

Internet-Einführungen?

Wenn man Kunden das Internet näher bringen möchte, die sich bisher noch nicht so recht herangewagt haben, dann sollte man auch Internet-Einführungen anbieten. Weiterführende oder themengebundene Kurse sind von der Personalstruktur vor Ort abhängig.

Exklusive Internet-Nutzung oder Mehrzweck-PC?

Gerade in kleineren Bibliotheken wird oft mit einem Mehrzweck-PC geliebäugelt, der verschiedene Nutzungsmöglichkeiten ermöglicht (CD-ROM/Internet/Textverarbeitung oder auch Personal/Leser). Dabei sollte man jedoch berücksichtigen, dass sich die unterschiedlichen Gruppen von Benutzern leicht gegenseitig behindern und auch der Rechner selbst bei sehr vielen Programmen instabil werden kann.

Zum Schluß noch ein Blick auf den 15min-PC der Stadtbüchereien Düsseldorf:



Frauke Untiedt
frauke.untiedt@gmx.de