



Analoge und digitale Welt verbinden – alles in einer App

Becky Bilby

Öffentliche Bibliotheken – unabhängig von Größe und Standort – möchten gemäß den modernen Ansprüchen ihrer Nutzer*innen innovative Services auf allen Ebenen anbieten. Der Einsatz von intuitiver Bibliothekstechnik, sowie die Ausdehnung der Services auf Apps, welche die Kund*innen komfortabel auf ihren eigenen Tablets und Smartphones installieren können, um unabhängig und schnell mit dem Bibliotheksbestand umgehen zu können, spielen in diesem Kontext eine relevante Rolle. Multifunktionale Apps, die analogen und digitalen Bestand sinnvoll verknüpfen, sind eine interessante Innovation. Die Sioux Center Public Library (SCPL) in den USA hat sich daher im Dezember 2018 auf einen Testbetrieb mit der cloudLibrary App eingelassen. Motivation und Ergebnisse sind im Folgenden von Becky Bilby, Direktorin der SCPL, zusammengefasst.

Fokus der Bibliothek

Die Sioux Center Public Library im Nordwesten von Iowa versorgt einen Bevölkerungsanteil von ca. 7.500 Einwohnern. Unsere Bibliothek bietet einen Bestand von mehr als 62.000 Medien und fast 70.000 digitale Titel. Entsprechend moderner Tendenzen fungiert die Bücherei, die architektonisch stark vom Design der Frank Lloyd Wrights Prairie School beeinflusst ist, als sogenanntes Gemeindezentrum: Sie bietet zusätzlich Besprechungsräume, ein Computerlabor, eine Kunstgalerie und Räume zur Miete an. Wir verfolgen das Ziel, einen Ort zu schaffen, der sowohl für einzelne Besucher als auch für Gruppen attraktiv ist und zu-

gleich ein modernes Bibliotheksangebot für die ganze Gemeinde bietet. Dazu gehören kulturelle Aktivitäten und kommunale Veranstaltungen. Die Mission ist klar: Die SCPL fördert das Lesen, Lernen und die persönliche Weiterentwicklung aller Einwohner. Finanziert wird unsere Bibliothek mit kommunalen Steuergeldern.

Seit der Errichtung eines Neubaus vor zehn Jahren entwickelt sich die Bibliothek zu einem wichtigen Dreh- und Angelpunkt innerhalb der Gemeinde. Für uns Bibliothekarinnen und Bibliothekare war es schon immer ein großer Antrieb, zeitgemäße Services und Technologien bereit zu stellen und so auf die Erwar-

tungen unserer Nutzer*innen einzugehen. Knapp 30 Prozent der Medienzirkulation beziehen sich auf digitale Inhalte. Ein Grund mehr, den Umgang mit diesen zukunftsweisenden Angeboten weiter zu optimieren.

Smarte Bestandserweiterung

Bis März 2013 bot die Bibliothek nur eine Plattform für eBooks und Hörbücher (Overdrive) an, deren Lizenzen wir zudem mit Bibliotheken in ganz Iowa teilten. Das war einfach nicht mehr nutzerorientiert, denn die Wartezeiten für beliebte Bücher waren einfach zu lang. Daher entschlossen wir uns, zusätzlich cloudLibrary in unser Bestandsangebot aufzunehmen, denn Preisgestaltung und Bedienung waren überzeugend. Im Mai 2017 startete die Bibliothek zudem mit dem Pay-per-use Modell: Nur wenn ein Titel tatsächlich ausgeliehen wurde, war eine Lizenzgebühr fällig. Das erhöhte den tatsächlichen Medienbestand mit dem Fokus auf relevante Titel. Die Ausgaben sind entsprechend der Budgetvorgaben leicht steuer- und überwachbar. Wir beobachteten einen Anstieg der Medienzirkulation um ca. 20 Prozent.

Dank einer cloudLink-Partnerschaft mit der Cedar Rapids Public Library¹⁾ konnte seit Dezember 2017 die Bandbreite und Vielfalt der Inhalte erneut attraktiv ausgebaut werden. Diese Partnerschaft ermöglicht den Zugriff auf Hunderte zusätzlicher Titel. Prinzipiell stehen die digitalen Inhalte beider Bibliotheken allen Benutzern frei zur Verfügung. Unsere beiden Bibliotheken können jedoch spezielle Inhalte des eigenen Bestands bei Bedarf für die eigenen Nutzer vorab priorisieren. Durch diese Kooperation konnte die Medienzirkulation im Verhältnis zu allen digitalen Ausleihen nochmals um ca. 50 Prozent erhöht werden. Für uns in der SCPL heißt das, dass wir unsere Sammlungsgröße bedeutend erhöhen konnten und die Leser*innen weniger lang warten müssen, bis beliebte Titel wieder verfügbar sind. Ein weiterer Vorteil liegt klar auf der Hand: Das cloudLink-Konzept ermöglicht es, das eigene Bestandsbudget im Interesse der eigenen Community optimal einzusetzen.

Mehr als eine eBook Plattform

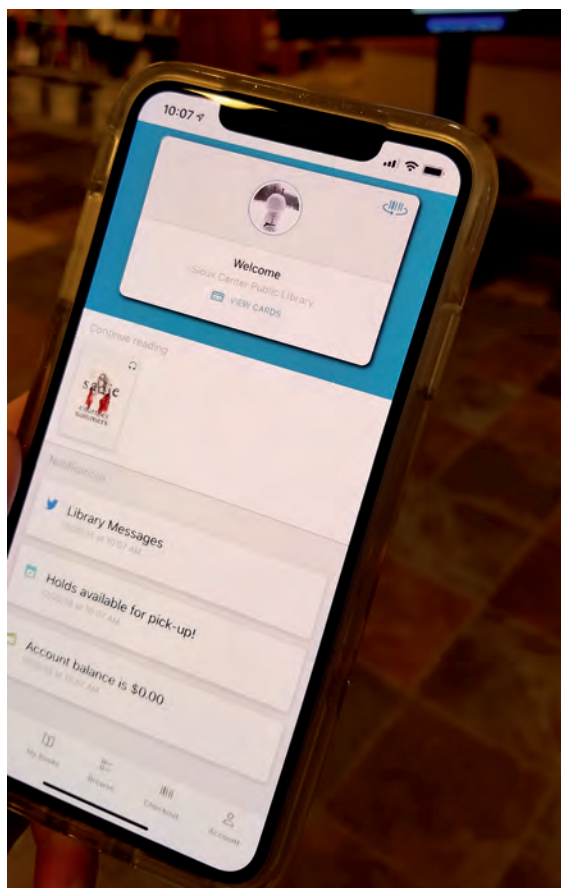
Die intuitive Menüführung ließ diese App unter den diversen anderen digitalen Plattformen²⁾ des Hauses schnell zur beliebtesten und am meisten genutzten Anwendung der Bibliothek werden. Die Benutzer*innen schätzen es, wie schnell und einfach digitale Inhalte recherchiert und heruntergeladen werden können. Die guten Erfahrungen mit der klassischen cloudLibrary App motivierte uns dazu, die aktualisierte App-Version mit den neuen zusätzlichen Modulen und Services zu testen. Eine einzige App als multifunktionale,

intuitive Anwendung für Inhalte, Kontoverwaltung und eine mobile Selbstverbuchung. Das klingt nach einer spannenden Verbesserung für unsere Kunden.

Praxisnahe Vorteile

Außerordentlich ist, dass digitale als auch analoge Ausleihen in der App sichtbar sind. Die gesamte Ausleihhistorie kann eingesehen und bearbeitet werden. Das Verlängern geht mit einem Klick, automatische Erinnerungshinweise und Push-Benachrichtigungen kommunizieren Fälligkeitstermine, aber auch Bibliotheksveranstaltungen und Programme. So wird zusätzlich Aufmerksamkeit für die verschiedenen Events erzeugt.

Unsere Bibliothek bedient viele junge Familien: Das Durchschnittsalter der Bewohner*innen unserer Gemeinde liegt bei Anfang 30. Diese finden die Packlisten für fällige Medien besonders praktisch. Wir haben viele positive Rückmeldungen von Eltern erhalten, wie vorteilhaft die elektronischen Packlisten sind, um alle fälligen Medien zu Hause einzusammeln und regelrecht abzuholen. So verlieren die Benutzer nicht den Überblick über ihre Rückgaben, haben tatsächlich alles schneller eingepackt und sparen gegebenenfalls Mahngebühren. Wir in der Bibliothek empfinden diese Funktionalitäten als zeitgemäßen und essenziellen Kundenservice.



In der App steht zudem der Bibliotheksausweis elektronisch zur Verfügung. Auch die Karten aller Familienmitglieder können in einem virtuellen Wallet in der App gesichert werden. Das Handy hat man immer dabei, so wird die Bibliothekskarte nicht mehr zuhause vergessen. Einfach per Klick werden die Konten gewechselt, ohne dass separate Logins erforderlich sind.

Nicht nur unsere Kunden schätzen diese Funktionen, auch das ganze Team spart Zeit. „Dank der Verlängerungsfunktion ist die Anzahl der Telefonanrufer, die Medien verlängern möchten, drastisch gesunken. Die Anfragen ans Personal, um Kontoinformationen zu erhalten, wenn die Bibliothekskarte vergessen wurde, sind komplett verschwunden,“ erläutert Ruth Mahaffy, Technical Services Librarian.

Ausleihe mit dem Smartphone

Ein zentraler Pluspunkt ist die Ausleihe analoger Medien mit dem eigenen Smartphone direkt am Regal. Das ist eine ideale Ergänzung zur Ausleihe am Selbstverbucher. Zu Spitzenzeiten kann man Warteschlangen umgehen oder ist besonders schnell, wenn man nur wenige Titel mitnehmen möchte. Es wird schlicht der Barcode mit der App gescannt und der Vorgang bestätigt. Die RFID-Sicherung wird im Anschluss an einem speziellen Pad nahe dem Ausgang deaktiviert, auf dem die Medien kurz abgelegt werden bis auf dem Smartphone der Vorgang als abgeschlossen angezeigt wird.

„Mit dem Wandel in unserer Gemeinschaft und den technologischen Veränderungen ändern sich auch die Erwartungen der Menschen. Bibliotheken müssen sich an die sich verändernde Erwartungen anpassen. Mit den neuen Funktionen können wir unser Image als Anbieter von benutzerorientierten, modernen Services stärken“, sagt Mahaffy.

Fazit

Das Sioux Center hat kürzlich eine Umfrage in der Gemeinde durchgeführt, um die Richtung der Bibliothek für die Zukunft zu bestimmen. Nach Angaben der Befragten sind die neue cloudLibrary-App und die Module ein Hit. Viele lieben die virtuellen Bibliotheksausweise, mit denen sie Leihgaben verwalten können, ohne sich in den Katalog der Bibliothek einloggen zu müssen. Ebenso attraktiv finden sie die Möglichkeit, digitale Titel mit derselben App auszuleihen und herunterzuladen, mit der sie den Rest ihrer Bibliotheksaktivitäten verwalten.

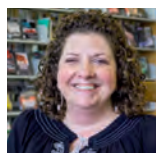
Die Benutzer haben aufgrund der technologischen Optionen eine gute Auswahlmöglichkeit an unterschiedlichen Ausleih- und Kontoverwaltungsoptionen:

entweder komplett unabhängig, diskret und eigenständig oder nach wie vor mithilfe unseres Personals. Von Vorteil ist, dass all diese Funktionen nach Bedarf einzeln oder im Paket von der Bibliothek angeboten werden können. Fakt ist: Eine App für alles!

Für die Verknüpfung des digitalen und analogen Bestands ist der reibungslose Betrieb über eine nahtlose Schnittstelle zur Selbstverbuchungssoftware grundlegend. Auch für die Integration von Drittanbieter-Systemen, z. B. für Leseempfehlungen oder Veranstaltungskalender, ist dies essentiell. Für uns und die Bibliotheksnutzer*innen ist es ein zentraler Punkt, dass die Bedienung intuitiv und zuverlässig funktioniert, denn nur so bleibt der Aufwand für Kundenanfragen hinsichtlich App-Nutzung minimal.

Wir in der SCPL haben die neuen cloudLibrary-Instrumente von Anfang an auch für die Kundenkommunikation genutzt: Der Launch der neuen Services wurde mit der 10-jährigen Jubiläumsfeier unserer Bibliothek kombiniert, um mehr Aufmerksamkeit zu erreichen. Entsprechend informierte das Sioux Center die Kunden direkt über die App und lud persönlich zum Jubiläum ein. Die Möglichkeit, personalisierte Benachrichtigungen zu erstellen und eine Nachricht an alle Benutzer aus der App heraus zu senden, stieß auf großes Gefallen. Es ist einfach bequem, auf diese Weise den Großteil unserer Nutzer*innen zu erreichen. Und die Wahrnehmung durch die Lesenden ist enorm hoch, denn unsere Nachrichten sind gleich als erstes zu sehen, sobald die App gestartet wird.

- Das sind 18 weitere Anwendungen mit diversen Inhalten: eBooks, Hörbücher, eMagazine, eLearning, Streaming-Dienste, Musik, Filme etc.
- Jährliche Medienzirkulation laut Website: analoger Bestand 840.825 Medien. Digitaler Bestand 122.291 Titel. Der Medienumsatz der SCPL betrug im Jahr 2018 ca. 300.000 Titel. **I**



Becky Bilby

Direktorin Sioux Center Public Library, Iowa/USA

Becky.Bilby@siouxcenterlibrary.org