

Bürgernähe und Zukunftsorientierung

Moderne Bibliotheksservices aus der Wolke

Jens. A. Geißler



Durch bürgernahe und moderne Bibliotheksservices den Bürgern einen zentralen attraktiven Ort für Informationen und Unterhaltung bieten. Das sind die Motive der Stadt Bad Oldesloe, in ihre Stadtbibliothek zu investieren. Nach dem Bibliotheksumbau wurde vom bisherigen System Horizon auf BIBLIOTHECAplus gewechselt. Gleichzeitig mit dem Systemumstieg fiel die Entscheidung, die IT-Administration im Hosting-Betrieb durch OCLC betreiben zu lassen.



Stadtbibliothek
Bad Oldesloe

» Unsere Stadtbibliothek ist eine wichtige Anlaufstelle für die Bürger in Bad Oldesloe und wird von einer breiten Gemeinschaft genutzt. In dem 170 Jahre alten ehrwürdigen Gebäude bieten wir mit der Stadtbibliothek Tradition und moderne Services unter einem Dach. Dank der großzügigen Räumlichkeiten können wir als Bibliotheksteam viele Ideen umsetzen und dadurch unseren Nutzern viele attraktive Services wie z.B. Veranstaltungen, Seminare etc. bieten. Wir haben zusammen mit der städtischen Verwaltung geprüft, wie wir unsere Bibliothek noch attraktiver machen können: Attraktiver für die bisherigen Nutzer und anziehend für potentielle neue Nutzer. Die Herausforderung hierbei ist – wie für alle öffentlichen Institutionen – einerseits dieses Ziel zu erreichen und andererseits unsere Ausgaben und Investitionen zu reduzieren. Ein wichtiges Ziel war es, in puncto Datenschutz gerade auch im Hinblick auf die zukünftigen Online-Dienstleistungen sicher zu agieren.

Ziele: Aktuelle Services im Hosting mit RFID-Nutzung

Wir standen vor der Notwendigkeit, unser bisheriges Bibliothekssystem zu wechseln, da es unserer Auffassung nach nicht zukunftsfähig ist, und wir im März 2012 RFID einführen wollten. Die Stadtverwaltung ist außerdem aus Kostengründen bestrebt, mit dafür geeigneten Dienstleistungen ins Hosting zu gehen. Das Hosting war also ein wesentlicher Bestandteil des Leistungsverzeichnisses. Die Bibliothek ist hierfür das Pilotprojekt und wurde mit einer Lichtwellenleitung von 50 Mbit/s über das Verwaltungsnetz ans Internet angebunden.

Gründliche Analyse des Marktes

Wir haben uns die in Frage kommenden Bibliothekssysteme angeschaut. Dabei wurde BIBLIOTHECAplus unser Favorit, weil wir hier sowohl komfortable Funktionalität, ein ausgereiftes Programm, eine lange Tradition, Software für Öffentliche Bibliotheken zu entwickeln und fundierte Erfahrung im Service-Support geboten bekommen. Insbesondere dank der Hosting-Services können wir das Ziel unserer Verwaltung zur Kostenreduktion ohne den Verlust an Zuverlässigkeit und Leistung erfüllen. Insbesondere entscheidend

Kennzahlen

der Stadtbibliothek Bad Oldesloe	
Einwohner in Bad Oldesloe:	24165
Aktive Nutzer der Bibliothek:	4523 (2011)
Ausleihen pro Jahr:	319.201 (2011)
Medienbestand:	40.954 ME
Anteil der Bestandsaktualisierung pro Jahr:	14,6 % (ca. 6000 ME)
Wichtige Zielgruppen: Kinder/Jugendliche/Familien	

war es auch, dass OCLC unsere Anforderungen an den Datenschutz erfüllt und es ist gut, hier auf Experten mit aktuellen Firewall-Services zurückgreifen zu können. Wir sind von einem Bibliothekssystem umgestiegen, das komplett vor Ort administriert wurde. Mit der Entscheidung für BIBLIOTHECA^{plus} haben wir gleichzeitig auch den Erstflug in die Wolke unternommen.

Entscheidender Grund: Ein Ansprechpartner

Einen kompetenten Ansprechpartner für die Software und für den Betrieb des Bibliothekssystems zu haben, war für die Entscheidung der Stadt Oldesloe ausschlaggebend. BIBLIOTHECA^{plus} und die Services von OCLC erfüllen dieses Kriterium. Ein Ansprechpartner heißt für uns, über OCLC auf ein Team mit den entsprechenden Spezialisten zurückgreifen zu können. Das erleichtert uns die Suche nach Lösungen für Fehler oder das Reagieren auf neue Anforderungen. Unsere First-Level Ansprechpartner bei OCLC nehmen unsere Fragen auf und entscheiden, wer aus dem Supportteam fachlich qualifizierte Hilfe leisten kann. Sie leiten diese an die fachlich Zuständigen im Second-Level-Support weiter: Z.B. wenn wir plötzlich einen Fehler in unseren Programmeinstellungen feststellen, den wir selbst nicht lösen können, hilft uns jemand aus dem bibliothekarischen Support. Und wenn wir bei der Systemverfügbarkeit Probleme haben, erhalten wir einen technischen Ansprechpartner, der mit uns zusammen das Problem löst.

Außerordentlicher Service

Das ist kürzlich sogar am Wochenende vorgekommen und wurde mit außerordentlichem Einsatz gelöst. Uns gefällt der „Alles-aus-einer-Hand-Service“, weil hier eine Kombination von Fachleuten erreichbar ist, die die jeweils beste Unterstützung bietet. Das setzt allerdings auch voraus, dass wir unsere Hausaufgaben machen: Technische Infrastruktur schaffen,

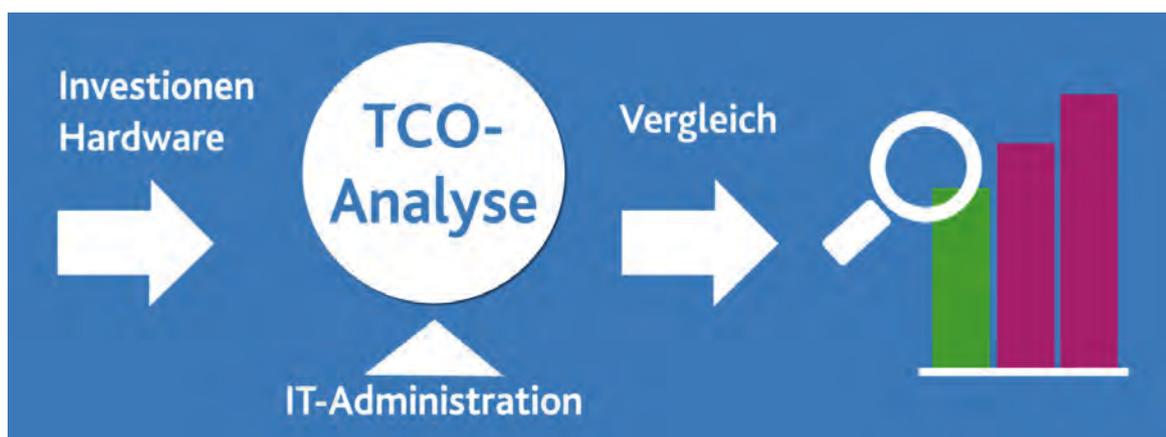
Die wichtigsten Vorteile des Hostings

- **Finanzielle Freiräume:** Keine bzw. geringe Investitionen in Bibliothekssystem und Hardware und niedrige Betriebskosten, denn die Kosten für den Betrieb, die Pflege von Anwendungen und den Unterhalt fallen wesentlich geringer aus
- **Zeit gewinnen für wichtige Nutzerservices:** Konzentration auf die Kernaufgaben
- **Aktualität des IT-Systems:** Kontinuierliche automatische Anpassung der Hard- und Software. Experten kümmern sich um die Aktualität der Systeme und die Datensicherheit. Einsparung dieser strategischen Administrationszeit
- **Kostentransparenz:** Planbare monatliche Servicegebühren
- **Hochverfügbarkeit:** 99,5 %, 24 Stunden / 7 Tage sogar mobil und arbeitsplatzunabhängig
- **Sicherheit:** Redundanz (= mehrfach vorhandene Systeme) und höchste Standards gemäß ISO DIN 27001 geben Gewissheit

Anwendungserfahrung aufbauen und Nutzung der Dokumente im BIBLIOTHECA-Kundencenter, die dort online zu beliebigen Zeiten zur Verfügung stehen. So brauchen wir uns nur in den Punkten an den Support-Service zu wenden, die nicht dokumentiert sind. Die technischen Spezialisten von OCLC spielen auch die Programm-Updates ein, kümmern sich um die technische Aktualität der Hardware und die Sicherheit. So sind wir sicher, dass alles zusammenpasst und reibungslos funktioniert.

Was noch zu tun ist

Natürlich ist auch noch Einiges zu tun: Verbesserungspotential sehen wir im Datenaustausch mit der Büchereizentrale Schleswig-Holstein für unsere Erwerbungsverfahren. Doch da sind wir mittlerweile auf einem guten Weg. Anwenderwissen für die Bereiche wie die Kasse und die Katalogisierung werden bei uns in Nachschulungen noch so vermittelt werden, dass sich das System den betroffenen Kolleginnen in der notwendigen Tiefe erschließt.



Vokabel-Lexikon gemäß www.itwissen.de

Cloud-Computing / Wolke: Cloud Computing (Computer-Dienste aus der Wolke) steht für die zentrale Zusammenfassung aller möglicher Cloud-Dienste. Der Anwender kann die zentralen Dienste jederzeit von jedem Ort aus nutzen.

Hosting: Ganz allgemein bezeichnet man mit Hosting eine Dienstleistung, bei der Programm-, Informations- und Rechner-Ressourcen den Anwendern zur Verfügung gestellt werden.

Software-as-a-Service: Software als Service, so könnte man das SaaS-Modell ins Deutsche übersetzen. Dieses Modell basiert darauf, dass die Software nach Bedarf aus dem Internet heruntergeladen wird.

TCO: Total Cost of Ownership (TCO) betrachtet die Gesamtbetriebskosten. Diese gliedern sich in die direkten Kosten (Investitions- und Beschaffungskosten für die Hard- und Software, Betriebskosten, sowie den Kosten für den technischen Support und die Administration). Daneben gibt es die indirekten Kosten (Betriebskosten des Endbenutzers und Kosten für die Ausfallzeiten). Das TCO-Verfahren dient der dezidierten Kostenanalyse anhand derer man versteckte Kostenpositionen im Vorfeld der Investitionen bereits ermitteln und eliminieren kann.

Kosteneinsparungen werden transparent vorausberechnet

Unser Vertriebsberater Ralph Dummer von OCLC konnte uns in kurzer Zeit transparent machen, welche Kosten wir mit eigener IT-Administration haben und welche Kosten uns durch die Hosting-Services entstehen. Dank der **Total Cost of Ownership (TCO)**-Rechnung werden die Investitionen und laufenden Kosten übersichtlich auch für mehrere Jahre im Voraus dargestellt. Diese Transparenz gibt uns viel Sicherheit und unsere Entscheider in der Verwaltung sind damit ebenfalls sehr zufrieden.

Schnell in trockene Tücher

Nach der Entscheidung für BIBLIOTHECAplus im Sommer und der Aufstellung des Zeitplans vergingen von der Vorkonvertierung Ende August bis zum Echtbetrieb knapp drei Monate. Verwaltungsseitig wurden die technischen Voraussetzungen für den Hosting-Betrieb geschaffen. Während einer baustellenbedingten Schließung der Bibliothek erfolgten dann die Echtkonvertierung, die Schulung und letzte technische Vorbereitungen. Am 10.11.2011 begann der erstaunlich reibungslose Echtbetrieb mit BIBLIOTHECAplus.

Geschwindigkeit ist beeindruckend

Die Geschwindigkeit von BIBLIOTHECAplus im Hosting ist beeindruckend. Abfragen, die unser altes System an die Grenze der Leistungsfähigkeit brachten, sind schnell und ohne Performanceprobleme möglich. BIBLIOTHECAplus selbst besticht durch seine klaren Strukturen, die sich einem rasch erschließen. – Und wir blicken nun sehr optimistisch in die Zukunft: Wir sind eine Bibliothek, die an der stetigen Verbesserung ihrer Arbeitsabläufe und Angebote interessiert ist. Deshalb war für uns z.B. auch die Einführung von RFID inklusive Selbstverbuchern von easyCheck im März ein wichtiger Bestandteil der Umsetzung. Auch das ist uns dank des sehr guten Zusammenspiels unseres Bibliotheksteams, der städtischen IT und der Support-Teams von OCLC und easy Check gelungen. Nun haben wir den Rücken frei für den weiteren Ausbau unserer Bibliotheksservices für unsere Nutzer. **I**



Jens. A. Geißler

Leiter der Stadtbibliothek
Bad Oldesloe

Wir sind für Sie da!
Besuchen Sie uns auf dem 101. Deutschen Bibliothekartag in Hamburg
22. - 25. Mai 2012
Swets Information Services GmbH - Standnr.: 82