

# ma<sup>li</sup>S Praxisprojekte 2011

Projektberichte aus dem  
berufsbegleitenden Masterstudiengang  
*Bibliotheks- und Informationswissenschaft*  
der Fachhochschule Köln



Fachhochschule Köln  
Cologne University of Applied Sciences

Institut für Informationswissenschaft  
Institute of Information Science

**B.I.T.online – Innovativ**

**DINGES & FRICK**

Band 35

**B.I.T.online – Innovativ**

Herausgegeben

von

Rolf Fuhlrott

Ute Krauß-Leichert

Christoph-Hubert Schütte

Band 35

MALIS-Praxisprojekte 2011

**Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang  
Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
der Fachhochschule Köln**

2011

Verlag: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

MALIS-Praxisprojekte 2011

**Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang  
Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
der Fachhochschule Köln**

Herausgegeben  
von

ACHIM OSWALD  
HAIKE MEINHARDT  
HERMANN RÖSCH  
INKA TAPPENBECK

2011

Verlag: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

## **B.I.T.online – Innovativ**

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-934997-38-7

ISBN 978-3-934997-38-7

ISSN 1615-1577

Titelfoto: © iStockphoto.com

© Dinges & Frick GmbH, 2011 Wiesbaden

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere die des Nachdrucks und der Übersetzung.  
Ohne Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, dieses Werk oder Texte in einem photomechanischen oder sonstigen Reproduktionsverfahren zu vervielfältigen und zu verbreiten.

Alle Beiträge dieses Bandes werden auch als Open-Access-Publikationen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag bereitgestellt.

Satz und Druck: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

Printed in Germany

# **MALIS-Praxisprojekte 2011**

## **Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln**

herausgegeben  
von

ACHIM OSWALD  
HAIKE MEINHARDT  
HERMANN RÖSCH  
INKA TAPPENBECK

Fachhochschule Köln  
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften  
Institut für Informationswissenschaft



---

Vorwort	7
Einführung INKA TAPPENBECK	9
IT-bezogene Trendthemen in der Diskussionsliste InetBib und deren Reflexion auf der InetBib-Tagung 2010: Betrachtung der parallelen Diskussion in ausgewählten Fachmedien IRENE BARBERS	15
Etablierung und Anwendung einer Berufsethik am Beispiel themenbezogener Fallstudien JENS BOYER / IRIS REIß-GOLUMBECK	29
Auswahl, Einrichtung und Anpassung einer E-Learning-Plattform als Instrument zur Optimierung von Verwaltungsabläufen und Lehrveranstaltungskonzepten SIMON BRENNER	57
Einführung von Geschäftsprozessmethoden bei der Deutschen Nationalbibliothek – Entwicklung einer Arbeitshilfe und eines Style-Guides für den Einsatz von BPMN CORNELIA DIEBEL	71
Wissen dynamisch verwalten: ein Erfahrungsbericht zur Einführung eines Wikis in einer Firmenbibliothek DORTHE FUNK / KATRIN KABITZKE	91
Qualitätsstandards für Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft in Deutschland HEIKE GENNERMANN / SABINE HACK	111
Konkurrenzanalyse ausgewählter kommerzieller Suchindizes HEIKO JANSEN / KIRSTIN KEMNER-HEEK / ROSWITHA SCHWEITZER	139



Import von Lieferantendaten in das OCLC Katalogisierungs- und Erwerbungs-system: Ein Projekt der Verbundzentrale des GBV in Zusammenarbeit mit der Fachbuchhandlung Schweizer Fachinformation KIRSTIN KEMNER-HEEK	159
Entwicklung eines inhaltlichen Anforderungsprofils für ein Schüler-Recherche-Portal CHRISTINE KEßLER / ROSWITHA SCHWEITZER	171
„EVA hilft beim Bücherkauf!“ Effiziente Nutzung von Fernleihen für bedarfsorientierten Bestandsaufbau ANIA LÓPEZ / PETER MAYR	201
Videotutorials: Leitfaden zur Erstellung und Erfahrungsbericht der Universitätsbibliothek Dortmund URSULA MEYER	213
Erstellung des Online-Tutorials „Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik“ MIRIAM SCHNEIDER	231
Organisation und Durchführung einer Erwerbungsreise nach Irland (Dublin) MARCUS SOMMERSTANGE	247
Institutionelle Open Access Policies an deutschen Forschungseinrichtungen: Bestandsaufnahme und Best Practices CHRISTIAN WOLL	261
Betreuerinnen und Betreuer der MALIS-Projekte: Kurzprofile	277

## Vorwort

*Einblicke* und *Ausblicke* – so hätte man die vorliegende Sammlung von ausgewählten Berichten über Projekte der Teilnehmer<sup>1</sup> des berufsbegleitenden Kölner Weiterbildungsmasters Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS) ebenfalls nennen können.

*Einblicke* gibt sie insofern, als diese Ausarbeitungen Studienergebnisse darstellen, die einer breiteren Fachöffentlichkeit auf anderem Wege kaum zugänglich gewesen wären. *Einblicke* aber auch deshalb, weil sie eine Perspektive eröffnen auf das praxisverbundene Konzept dieses Kölner Masterstudiengangs, der erfahrene Informationspraktiker zusammen mit Quereinsteigern aus anderen Disziplinen weiterbildet – und dabei die wissenschaftliche Sicht in vielfältiger Weise mit der beruflichen Praxis im Bibliotheks- und Informationsbereich konstruktiv verbindet. Der einleitende Beitrag von Inka Tappenbeck führt dies in einzelnen Aspekten weiter aus.

*Ausblicke* gewährt die vorliegende Sammlung von Projekterfahrungen und -ergebnissen ebenfalls in mehrfacher Hinsicht: *Ausblicke* auf fachlich Wünschenswertes und in prototypischen Anwendungen auch Realisiertes. *Ausblicke* aber auch im ganz klassischen Sinne eines Blicks auf Entwicklungen und Aktivitäten, die für den einen oder anderen Leser neue Perspektiven eröffnen mögen.

In der hier präsentierten Auswahl spiegeln sich die konzeptionelle Vielfalt und das fachlich breite Spektrum der realisierten Projekte wider. Sie soll Ihnen, den fachlich interessierten Lesern, Anregungen geben und im einen oder anderen Fall vielleicht sogar eine Nachnutzung ermöglichen. Die Auswahl ist gleichzeitig aber auch eine Einladung zum Dialog über das Konzept des berufsbegleitenden Kölner MALIS-Studiengangs. Die Herausgeber, aber auch die Autoren – stellvertretend für die 30 Teilnehmer des Jahrgangs – freuen sich auf diesen Dialog.

In diesem Sinne wünschen wir allen Lesern nicht nur eine interessante Lektüre, sondern auch einen anregenden Meinungs- und Erfahrungsaustausch mit Autoren, Betreuern und Herausgebern. Unser besonderer Dank gilt Martina Kuth, die mit großer Umsicht und bewundernswerter Geduld die zur Realisierung des Buches notwendigen organisatorischen und redaktionellen Arbeiten erledigt hat. Im Sinne fachlicher Offenheit werden alle Beiträge auch als Open-Access-Publikationen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag bereitgestellt.

Achim Oßwald – Haike Mainhardt – Hermann Rösch – Inka Tappenbeck

---

1 Das generische Maskulinum impliziert hier und nachfolgend die Gleichwertigkeit männlicher und weiblicher Akteure.



# Einführung

Der vorliegende Band präsentiert ausgewählte Arbeitsergebnisse von Teilnehmern des berufsbegleitenden Weiterbildungs-Masterstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“ (Master in Library and Information Science – MALIS)<sup>1</sup> der Fachhochschule Köln. Die Beiträge dokumentieren Resultate von Projektarbeiten, die diese Teilnehmer im Rahmen des MALIS-Studiums in ihren Praxiseinrichtungen – Bibliotheken oder anderen Informationseinrichtungen – durchgeführt haben. Mit dieser Auswahl soll zum einen ein Einblick in die spezifische Form des praxisbezogenen Studierens gegeben werden, wie sie im Kölner MALIS-Studiengang verwirklicht wird. Zum anderen sollen die Ergebnisse der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit zur Nachnutzung und Weiterentwicklung bereitgestellt werden.

Die hier vorgestellten Projektarbeiten sind das Ergebnis der systematischen Verzahnung von Theorie und Praxis, die den berufsbegleitenden Weiterbildungs-Masterstudiengang MALIS gegenüber primär forschungsorientierten Masterstudiengängen im LIS-Bereich auszeichnet. Die gesamte Struktur dieses Studiengangs ist durch diese Verzahnung geprägt, angefangen von dem Konzept des berufsbegleitenden Studierens über die enge Kooperation mit ausgewählten Vertretern der Berufspraxis bei der Bewerberauswahl und in der Lehre bis hin zu den von den Teilnehmern zu erbringenden Leistungen.

Vor allem das dritte Studiensemester steht ganz im Zeichen des Praxisbezugs: Hier arbeiten die Teilnehmer betreut von den Dozenten eigenständig an zwei größeren Projekten<sup>2</sup>, die sie zum überwiegenden Teil an ihren Praxiseinrichtungen oder im fachlichen Umfeld umsetzen. Die Bandbreite der Projekte reicht von der Erstellung von Videotutorials und Screencasts zur Vermittlung von Informationskompetenz über den Aufbau eines Wikis zur Optimierung der hausinternen Kommunikation im Auskunftsdienst und Evaluationen bibliothekarischer Dienstleistungen bis hin zu Usability-

---

1 Informationen zum Masterstudiengang „Bibliotheks- und Informationswissenschaft“: <http://www.fbi.fh-koeln.de/malis> (06.04.2011).

2 Die Anforderungen an die im dritten Semester des MALIS-Studiengangs zu bearbeitenden Projekte haben sich nach den Erfahrungen des ersten MALIS-Jahrgangs geändert: Ursprünglich waren mit einem großen und zwei kleinen insgesamt drei Projekte vorgesehen. Der Kommunikations- und Koordinationsaufwand für die aus dieser Regelung resultierenden insgesamt 90 Projekte hat sich jedoch in Relation zum Lerneffekt für die Teilnehmer als ineffizient erwiesen. Daher werden seit dem Sommersemester 2011 von allen MALIS-Teilnehmern im dritten Semester statt dessen zwei große Projekte durchgeführt.

Studien und der Erstellung einer Ontologie zur Auszeichnung intertextueller Beziehungen im Bibliothekskatalog, um nur einige der zahlreichen Projektthemen zu nennen, die bislang von MALIS-Teilnehmer bearbeitet wurden. Dabei wenden sie Techniken und Methoden des Projektmanagements wie beispielsweise die Erstellung von Projektstrukturplänen und GANTT-Diagrammen an, deren Relevanz im Vorfeld vorgestellt und vermittelt wurde.

Bei der Planung und Durchführung der Projekte erwerben die Teilnehmer Kenntnisse und Fähigkeiten im effizienten Umgang mit personellen, zeitlichen und finanziellen Ressourcen und entwickeln projektspezifische Problemlösungsstrategien. Nach Abschluss der Projekte fasst jeder Teilnehmer zu einem seiner Projekte einen detaillierten Abschlussbericht, in dem die Projektplanung und -umsetzung sowie das Projektergebnis ausführlich dokumentiert und kritisch reflektiert werden, ferner ein Management Summary und eine Pressemitteilung. Die Ergebnisse des anderen Projekts werden in einem Fachaufsatz dokumentiert, der anschließend in der bibliothekarischen bzw. informationswissenschaftlichen Fachpresse veröffentlicht werden soll.<sup>3</sup> Diese Ausarbeitungen stellen die Grundlage der in diesem Band zusammengestellten Arbeiten dar.

Den Abschluss der projektbezogenen Arbeitsaufgaben bildet die Präsentation der Projektergebnisse in Form von Kurzreferaten und in einer Postersession, ergänzt um Diskussionsphasen auf der Grundlage des Open-Space-Konzeptes. Betreut werden die Projekte in der Regel nicht nur hochschuleitig, sondern auch in den Bibliotheken, die die Ergebnisse nach Projektabschluss in den laufenden Betrieb integrieren können. Insofern erbringt der enge Theorie-Praxis-Konnex des MALIS-Studiums nicht nur für die Teilnehmer, sondern auch für die Bibliotheken einen konkreten Gewinn: Projektvorhaben können ohne zusätzliche personelle und finanzielle Investitionen realisiert werden, wobei die Betreuungsleistung in weiten Teilen nicht von der Bibliothek selbst erbracht werden muss, sie aber die Ergebnisse in vollem Umfang nutzen kann.

Zum Zeitpunkt des Erscheinens dieses Bandes werden die ersten Absolventen des berufs begleitenden Kölner MALIS-Studiengangs ihr viersemestriges Studium bereits erfolgreich mit dem Erwerb des Mastergrades abgeschlossen haben. Dies zeigt, dass der Abschluss dieses berufs begleitenden Masterstudiums in nur vier Semestern nicht nur theoretisch möglich, sondern auch faktisch realisierbar ist und bestätigt damit auch die Tragfähigkeit des noch relativ jungen Studiengangskonzeptes. Dieses zeichnet sich durch eine Reihe von Spezifika aus, die in dieser Kombination deutschlandweit im

---

3 Auch diese Regelung ist erst im Sommersemester 2011 (mit der Umstellung auf zwei große Projekte) in Kraft getreten (siehe FN 2).

LIS-Bereich bisher einzigartig sind und daher an dieser Stelle noch einmal kurz vorgestellt werden sollen:<sup>4</sup>

1. Die gemeinsame Qualifikation von Diplom- bzw. BA-Bibliothekaren / Dokumentaren / Archivaren sowie Absolventen anderer fachlicher Studiengänge in einem berufs begleitend studierbaren Curriculum.
2. Die Ausrichtung des Studiengangs als praxisorientierter Weiterbildungs-Masterstudiengang: Im Unterschied zu forschungsorientierten Masterstudiengängen, die ihre Studierenden primär für eine im engeren Sinne wissenschaftliche Tätigkeit ausbilden, qualifizieren Weiterbildungs-Masterstudiengänge für herausgehobene Funktionen in der beruflichen Praxis.
3. Blended Learning als Vermittlungsform: Kurze Blockveranstaltungen in der Hochschule werden durch intensive E-Learning-Phasen ergänzt, während derer die Teilnehmer mittels der E-Learning-Plattform moodle zeit- und standortunabhängig auf die Lehrmaterialien der einzelnen Module zugreifen und gemeinsam Arbeitsaufgaben bearbeiten können.

Mit diesem Konzept orientiert sich das MALIS-Studium der Fachhochschule Köln unmittelbar an den Rahmenbedingungen und Bedürfnissen berufstätiger Teilnehmer. Die Studiendauer ist individuell gestaltbar, denn die modulare Struktur des Curriculums ermöglicht es, die zusätzliche Arbeitsbelastung flexibel und je nach individueller Situation zu bewältigen. Durch die elektronisch gestützte Kommunikation mit den Dozenten ist eine unbürokratische und zeitlich nahe Abstimmung jederzeit möglich. Auch im Hinblick auf inhaltliche Spezialisierungen und Vertiefungen ist das Studium individuell modifizierbar: Nachdem in den ersten beiden Semestern wichtige fachliche Grundlagen vermittelt werden, haben die Teilnehmer ab dem dritten Semester die Möglichkeit, aus verschiedenen angebotenen inhaltlichen Schwerpunkten nach eigenem Interesse und Bedarf auszuwählen. Dabei ist eine Kombination aus Studium und beruflicher Tätigkeit nicht nur möglich, sondern sogar konzeptionell vorgesehen.

Von einigen Teilnehmern wird auch die Möglichkeit genutzt, einzelne Module des Studiengangs als Fortbildungsveranstaltungen über das Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) der Fachhochschule Köln zu buchen.<sup>5</sup> Diese Form der Teilnahme ermöglicht es, sich in einzelnen Bereichen fachlich vertiefend zu qualifizieren, ohne gleich das ganze Studium zu absolvieren. Sollte sich

---

4 Vgl. hierzu: Tappenbeck, Inka: Ein Jahr Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MA LIS) an der Fachhochschule Köln: Erste Bilanz und Ausblick. 2010. In: Bibliotheksdienst 44, 2010, H. 6, S. 565-571.

5 Informationen zur Buchung einzelner Module:  
<http://www.fbi.fh-koeln.de/zbiw/zbiw-malis.htm>.

das Interesse mit der Zeit dann doch dahin entwickeln, das gesamte Studium zu durchlaufen und abzuschließen, ist auch dies unter Anrechnung schon erbrachter Leistungen möglich.

Generelle Voraussetzungen für die Zulassung zum berufsbegleitenden Weiterbildungs-Masterstudiengang MALIS sind ein erster Hochschulabschluss und eine – von der Kultusministerkonferenz für Weiterbildungsstudiengänge geforderte – mindestens einjährige praktische Tätigkeit an einer Bibliothek oder einer anderen Informationseinrichtung. Die Zulassung der Bewerber erfolgt auf Grundlage eines mit Vertretern der Berufspraxis abgestimmten gewichteten Kriterienkatalogs, bei dem neben der Note des ersten Studienabschlusses auch Aspekte wie die Nachfrage des Arbeitsmarktes nach Kompetenzen in bestimmten wissenschaftlichen Fachdisziplinen sowie Erfahrungen im Bereich bibliothekarischer Spezialtätigkeiten und Leitungsaufgaben eine wichtige Rolle spielen.

Nach einer Vorauswahl auf Grundlage dieses Kriterienkatalogs erfolgt in einem zweiten Schritt die Endauswahl von maximal 30 Bewerbern in Form eines wiederum unter Beteiligung der Berufspraxis durchgeführten Assessment-Verfahrens an der Fachhochschule Köln. Die Erfahrungen von nunmehr drei Assessment-Durchgängen bestätigen den Sinn eines solchen gestuften Auswahlverfahrens, da es die Eignung der Bewerber deutlicher unter Beweis stellt als Abschlussnoten allein es vermögen.

Das Gesamtkonzept des Kölner MALIS-Studiengangs wurde in enger Zusammenarbeit mit Berufsverbänden und herausragenden Vertretern der Berufspraxis entwickelt. Durch die enge Vernetzung mit der Praxis konnte der Studiengang von Beginn an in Orientierung an den fachwissenschaftlichen Bedarfsschwerpunkten des Zielarbeitsmarktes gestaltet werden. Ausgewählte Vertreter der Berufspraxis geben jeweils in Abstimmung mit ihren Verbänden und Einrichtungen regelmäßig Impulse für die inhaltliche Ausgestaltung des Curriculums. Sie sind paritätisch an der Bewerberauswahl beteiligt und erbringen die Hälfte der Lehrleistung in diesem Studiengang. Neben der Durchführung von Lehrveranstaltungen umfasst dies auch die Betreuung der in diesem Band präsentierten Projekte. Die Teilnehmer profitieren von dieser Kombination aus fachlicher Qualifikation und Praxisbezug, da sie es ihnen ermöglicht, erworbenes Fachwissen direkt auf konkrete Praxisfelder zu beziehen und insofern zu einer erweiterten Sicht auf Potentiale, Probleme und Perspektiven der Bibliotheks- und Informationswelt zu gelangen.

Als sich im Frühjahr 2009 die ersten Teilnehmer für den berufsbegleitenden MALIS-Studiengang einschrieben, war dieser Neuanfang noch von einer Reihe offener Fragen begleitet: Würde es gelingen, langjährige Bibliothekare gemeinsam mit frisch gebackenen Fachwissenschaftlern anderer Disziplinen in einem Curriculum für den höheren Bibliotheksdienst zu qualifizieren? Würde das Konzept des Blended Learning als Vermittlungsform für diesen Studiengang aufgehen? Ließen sich Theorie und Praxis so stark verzahnen, wie es die Planung – vor allem im Bereich der Projekte – vorsah? Und würde sich die intensive Kooperation mit ausgewählten Vertretern der Berufspraxis bei

der Studienplanung, der Bewerberauswahl und auch in der Gestaltung des Lehrangebots als tragfähiges Modell erweisen? Nach nunmehr gut zwei Jahren lassen sich diese Fragen durchweg mit einem klaren „Ja“ beantworten: Der Studiengang, der bereits im Sommersemester 2009 mit voller Auslastung (30 Plätze) startete, ist auch im dritten Jahrgang wieder voll ausgebucht. Die Nachfrage nach dieser Form der berufsbegleitenden Qualifikation für den höheren Bibliotheksdienst ist ungemindert und trotz der nicht geringfügigen Arbeitsbelastung in allen Modulen des MALIS-Studiengangs belegen die kontinuierlich stattfindenden Evaluationen die Zufriedenheit der Teilnehmer mit diesem Angebot.

Auch international ist der Studiengang inzwischen anerkannt: Bereits im März 2010 wurde MALIS als erster Masterstudiengang in Deutschland durch den Verband der Bibliotheks- und Informationsspezialisten Großbritanniens, CILIP<sup>6</sup>, erfolgreich akkreditiert und bildet nun bibliothekarische Informationsspezialisten für den nationalen und internationalen Arbeitsmarkt aus. Dass einige der MALIS-Teilnehmer bereits während ihres Studiums attraktive Positionen im Bibliothekswesen angetreten haben, zeigt, dass sich die Absolventen dieses Studiengangs auch in der Berufspraxis bewähren und das deutsche wie auch internationale Bibliothekswesen in Zukunft aktiv mitgestalten werden.

Inka Tappenbeck

---

6 Homepage von CILIP: <http://www.cilip.org.uk>.





# **IT-bezogene Trendthemen in der Diskussionsliste InetBib und deren Reflexion auf der InetBib-Tagung 2010: Betrachtung der parallelen Diskussion in ausgewählten Fachmedien**

Irene Barbers

## **Abstract**

Eine retrospektive Analyse in Bezug auf Inhalt und Aktualität der behandelten Themen unterschiedlicher Kanäle bibliothekarischer Fachkommunikation zeigt im Vergleich von Mailingliste, bibliothekarischen Blogs und Fachzeitschriften die zeitliche und inhaltliche Verschiebung der Diskussionen um ausgewählte IT-Trendthemen. Im Detail zeigen die Ergebnisse über einen Untersuchungszeitraum von knapp zwei Jahren (April 2008 bis Februar 2010), dass in der Regel zuerst Blogs IT-Trendthemen aufgreifen. Erst später werden diese dann in den anderen Fachmedien aufgegriffen. Inhaltlich wurde bei den in Fachzeitschriften abgehandelten Bereichen ein anderer thematischer Fokus als in den Online-Medien deutlich. Im Rahmen der Untersuchung wird aufgezeigt, dass die Mailingliste InetBib ein weit über IT-Themen hinausgehendes Spektrum an Fachdiskussionen abdeckt. Gleichzeitig kann die InetBib-Tagung in ihrem Themenspektrum als Fortführung und Weiterentwicklung der Listendiskussion gesehen werden.

## **1. Einführung**

Das von Irene Barbers, Heike Gennermann und Sabine Hack durchgeführte Projekt<sup>1</sup> befasste sich mit Aspekten der bibliothekarischen Fachdiskussion. Durch eine Analyse

---

1 Diesem Beitrag liegt ein gemeinsam mit Heike Gennermann und Sabine Hack verfasster Bericht im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und

verschiedener Kommunikationskanäle, konkret der Mailingliste InetBib<sup>2</sup>, der Blogs Netbib<sup>3</sup> und Infobib<sup>4</sup> und der Zeitschriften ABI-Technik<sup>5</sup> und B.I.T.online<sup>6</sup> wurde herausgearbeitet, in welchen Kommunikationskontexten Diskussionen um informationstechnologische Trendthemen stattfinden.

Ausgangspunkt der Untersuchung war die Mailingliste InetBib. Sie wurde 1994 als bibliothekarisches Kommunikationsinstrument von Michael Schaarwächter gegründet. Von ihrem Gründer wird sie als ein Medium verstanden, welches es den Teilnehmern ermöglicht, an neuesten informationstechnologischen Entwicklungen teilzuhaben und Anregungen für ihre praktische Arbeit zu erhalten. Mit Stand 2011 hat die InetBib-Liste fast 6.500 Teilnehmer.

Im Rahmen des Projekts wurden die nach der InetBib-Tagung 2008 in der InetBib-Liste diskutierten IT-basierten Trendthemen hinsichtlich ihrer Verbreitung und ihrer Bedeutung außerhalb der Liste ausgewertet und analysiert. Es wurde u.a. untersucht, inwieweit sich Themen aus den Listendiskussionen in der Fachliteratur widerspiegeln. Ebenfalls Gegenstand der Untersuchung war die Frage, wie sich der Stand der Fachliteratur auf die Liste auswirkt. Neben konventionellen Medien wurden auch andere Kommunikationskanäle wie beispielsweise Blogs berücksichtigt. Im Fokus stand außerdem die Analyse, welche der Themen aus den Listendiskussionen in welchem Umfang auf der InetBib-Tagung 2010 diskutiert wurden.

Das Projekt umfasste eine Untersuchung der InetBib-Liste über einen Zeitraum von 23 Monaten von April 2008 bis Februar 2010. Der Untersuchungszeitraum wurde auf 23 Monate begrenzt, da dies dem Abstand zwischen den InetBib-Tagungen 2008 in Würzburg und 2010 in Zürich entspricht, abzüglich der Bearbeitungszeit des Projekts. Gegenstand der Untersuchung waren die in diesem Zeitraum über die InetBib-Liste versendeten E-Mails. Ein Ziel des Projekts war es, die Ergebnisse der Untersuchung und deren Reflexion in Form eines Vortrags auf der InetBib-Tagung 2010 zu präsentieren.

---

Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln zugrunde. Betreuer war Prof. Dr. Achim Oßwald.

2 InetBib. <http://www.inetbib.de/> (11.02.2011).

3 Netbib Weblog. <http://log.netbib.de/> (11.02.2011).

4 Infobib. <http://infobib.de/> (11.02.2011).

5 ABI-Technik. <http://www.degruyter.de/journals/abitech/detail.cfm> (11.02.2011).

6 B.I.T.online. <http://www.b-i-t-online.de/> (11.02.2011).

## 2. Methodik und Vorgehensweise

Um die Frage zu beantworten, welche IT-bezogenen Trendthemen Gegenstand der Listendiskussion waren, wurden in einem ersten Schritt zunächst alle im Archiv der Liste<sup>7</sup> enthaltenen E-Mails innerhalb des genannten Zeitraums inhaltlich und formal analysiert. Sämtliche Threads<sup>8</sup> mit thematischem Bezug zur Informationstechnologie wurden zusammengeführt. In einem zweiten Schritt wurden die Threads einer formalen Überprüfung unterzogen. Da angenommen wurde, dass für eine Diskussion mindestens zwei verschiedene Diskutanten notwendig sind, wurden allein stehende Beiträge herausgenommen. Als dritter Schritt folgte die inhaltliche Untersuchung. Hier wurden Diskussionen herausgefiltert, die sich Kategorien wie beispielsweise „Umfragen zu Abschlussarbeiten“ oder „Produktanfragen“ zuordnen ließen. Ebenfalls herausgenommen wurden solche Diskussionsbeiträge, die sich zwar mit Informationstechnologie, nicht jedoch mit Trends auf diesem Gebiet beschäftigen. Nach der Definition des Zukunftsforschers Matthias Horx sind Trends „Veränderungsbewegungen, Wandlungsprozesse und Grundrichtungen von Entwicklungen“.<sup>9</sup> Nur Beiträge, die der Definition folgend eine grundsätzliche Veränderungsbewegung beziehungsweise eine Neuentwicklung thematisierten, wurden zusammengestellt. Die beschriebene Methodik ermöglichte eine Zusammenstellung der in der InetBib-Liste diskutierten Beiträge zu IT-Trendthemen innerhalb des beschriebenen Zeitraums.

Der Fokus richtete sich dann auf andere bibliothekarisch relevante Kommunikationskanäle. Es wurde untersucht, ob die ermittelten IT-Trendthemen aus der InetBib-Liste auch in anderen Medien wie Fachzeitschriften oder bibliothekarischen Blogs im genannten Zeitraum diskutiert wurden.

Untersucht wurden die beiden Fachzeitschriften aus dem Bereich Bibliotheks- und Informationswesen: ABI-Technik und B.I.T.online. Ausgewählt wurden sie, weil sie ihren Themenschwerpunkt in der Informationstechnologie setzen. Neben den Zeitschriften wurden auch die Beiträge zweier bibliothekarischer Blogs analysiert. Es handelt sich um die Blogs Netbib und Infobib. Hier war der hohe Bekanntheitsgrad ausschlaggebend für die Auswahl.

Sowohl Fachzeitschriften als auch Blogs wurden daraufhin untersucht, ob und wann die ermittelten IT-Trendthemen aufgegriffen wurden. Aus dieser Zusammenstellung

---

7 *InetBib-Listenarchiv*. <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/date1.html> (11.02.2011).

8 Ein "Thread" ist eine inhaltlich zusammenhängende Folge von Diskussionsbeiträgen in Mailinglisten oder Foren. Jeder Beitrag nimmt dabei Bezug auf die vorhergehende Nachricht, meist sichtbar am Beginn der Betreffzeile des Beitrags durch "Re:" oder "Antw:".

9 Vgl. Horx (2010), o. S.

wurde – mit dem Ziel der Erarbeitung einer Präsentation – eine Auswahl umfangreich diskutierter Beispielt Themen ausgewählt und genauer analysiert.

Zuletzt wurde überprüft, inwieweit das Tagungsprogramm der InetBib-Tagung 2010 die ermittelten IT-Trendthemen der InetBib-Liste aufgreift. Die Projektergebnisse wurden am 16.04.2010 auf der InetBib-Tagung in Zürich vorgestellt.

### **3. Statistische Ergebnisse**

Bei der Untersuchung des Archivs wurden im definierten Zeitraum von 23 Monaten insgesamt 5.554 E-Mails an die Liste gezählt. Davon hatten 600 E-Mails, also 11% der Gesamtmenge, einen IT-Bezug. 3% dieser Themen entsprachen nicht den formalen oder inhaltlichen Anforderungen, um als „IT-Trendthema“ zu gelten. Es blieben 462 E-Mails übrig, die sich mit IT-Trendthemen beschäftigten. Dies entspricht 8% der im definierten Zeitraum an die Liste gerichteten E-Mails. 89% der E-Mails aus dem Zeitraum beschäftigten sich mit anderen als IT-Themen. Bei einem großen Teil davon handelt es sich um Stellenanzeigen, Tagungshinweise oder Hinweise auf Fortbildungsveranstaltungen, aber auch um Diskussionen, die sich außerhalb des IT-Bereichs bewegten. Im untersuchten Zeitfenster nahm beispielsweise eine Diskussion zum Urheberrecht einen breiten Raum in Anspruch.

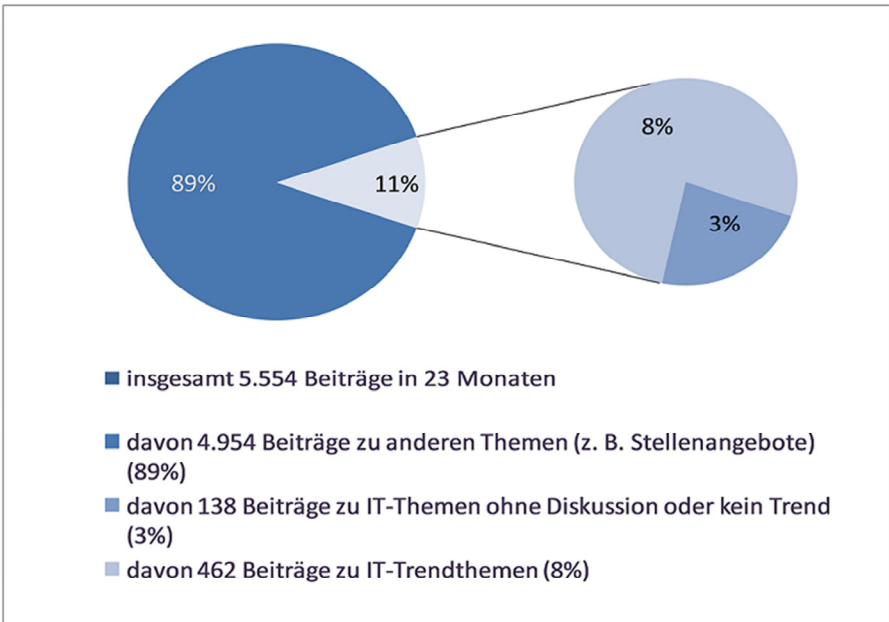


Abbildung 1: Verteilung der Beiträge im Auswertungszeitraum

Die einzelnen E-Mails befinden sich in zusammenhängenden Diskussionssträngen, den bereits genannten „Threads“. Insgesamt hatten 97 Threads des Untersuchungszeitraums einen IT-Bezug. Davon wurden 24 Threads aus formalen Gründen nicht in die Auswertung einbezogen, 26 Threads wurden aus inhaltlichen Gründen aussortiert. Es blieben 47 Threads mit Relevanz für die weitere Auswertung übrig.

Im Durchschnitt bestand jeder Thread aus zehn Beiträgen und hatte jeweils sechs Teilnehmer. Jeder Teilnehmer schrieb durchschnittlich zwei E-Mails pro Thread. Der Thread zum Thema „Bing ist online“ (diskutiert im Juni 2009) war mit 16 Teilnehmern und 46 E-Mails der umfangreichste, was die Anzahl der beteiligten Personen und der E-Mails betraf. Am ausgiebigsten diskutiert wurde der Thread „Book Scanning: Microsoft gibt auf“. Die Diskussion dauerte sechs Monate, vom 24.05.2008 bis zum 24.11.2008.

Bei den 47 ausgewählten Threads, die sich mit IT-Trendthemen beschäftigten, konnte festgestellt werden, dass Themen mit Bezug zum Internet am stärksten vertreten waren. Ihr Anteil machte beinahe 50% der Gesamtzahl der Threads aus. Mit 9% Anteil wurde das Thema „Internetsperre“ sehr intensiv diskutiert. Threads zum Thema

„Suchmaschinen“ machten sogar 11% der Gesamtmenge aus, ebenso das Thema „Web 2.0“. Die Themen „Hardware“, „Digitalisierung“, „Bibliothekssysteme“, „Schnittstellen“ und „Repositorien“ deckten einen Anteil von 6% ab. Jeweils 4% entfielen auf die Themen „Datenbanken“, „Langzeitarchivierung“ und „Literaturverwaltungsprogramme“. Mit jeweils 2% hatten die Themen „Technische Aspekte Open Access“, „IT-Sicherheit“, „Browser“ und „Information Retrieval“ Anteil an der Gesamtmenge der diskutierten Themen.

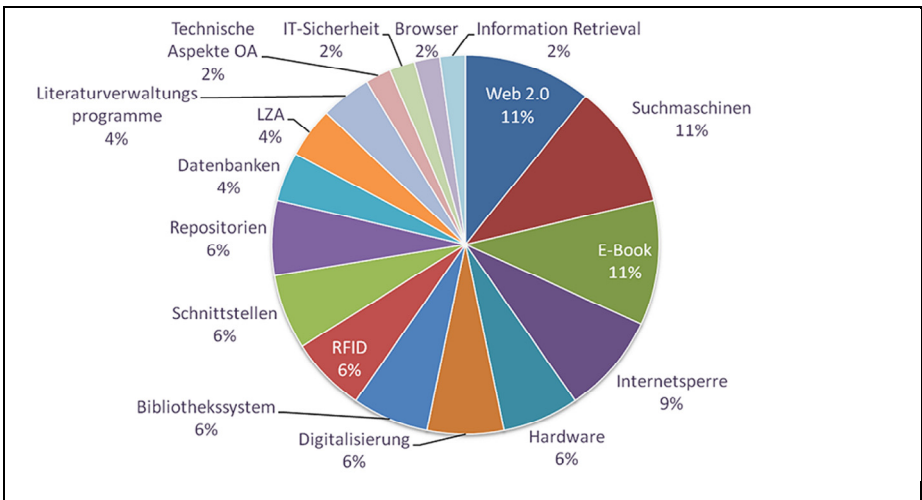


Abbildung 2: Thematische Verteilung der IT-Trendthemen

#### 4. Inhaltliche Ergebnisse

Für die Ergebnispräsentation auf der InetBib-Tagung wurden drei IT-Trendthemen ausgewählt und genauer vorgestellt.<sup>10</sup> Sie sollen auch hier der Darstellung der Untersuchungsergebnisse im Hinblick auf eventuelle Wechselwirkungen zwischen den Kommunikationskanälen dienen.

<sup>10</sup> Barbers et al. (2010). <http://hdl.handle.net/2003/27157> (11.02.2011).



Abbildung 3: Ausgewählte Themen mit Bezug zur InetBib-Tagung 2010

#### 4.1 Thema Microblogging

Im ersten Beispiel ging es um die Diskussion zum Thema Microblogging. Das Thema wurde in der InetBib-Liste in zwei Threads diskutiert. Überschriften waren diese mit den Betreffzeilen „E-Mail und soziale Netzwerke“ und „Ist Twitter Zeitverschwendung?“. Das Thema tauchte ab 2008 in den Blogs mit zahlreichen Beiträgen auf. Erst im darauf folgenden Jahr wurde es von den Listenmitgliedern diskutiert. Im ersten Thread ging es um die Nachhaltigkeit des Microblogs „Twitter“. Die Frage ob es sich bei „Twitter“ nur um einen kurzlebigen Trend oder um ein Kommunikationsmedium handelt, das sich etablieren wird, wurde kontrovers diskutiert. Im zweiten Thread, an dem andere Diskussionsteilnehmer beteiligt waren, wurde „Twitter“ überwiegend positiv beurteilt.



Für die bibliothekarischen Fachzeitschriften war „Twitter“ bisher kein berichtenswertes Thema. Es konnten keine Aufsätze im Untersuchungszeitraum nachgewiesen werden. Lediglich in einem Aufsatz, in ABl-Technik 4/2009,<sup>11</sup> werden „Twitter“ drei Sätze gewidmet. Der Microblog wird als eine neue Anwendung erwähnt, bei der noch abzuwarten sei, wie sich die Resonanz entwickle. Im Programm der InetBib-Tagung 2010 hat das Thema seinen Platz gefunden. Neben der Twitterwall, die ständig für die Zuschauer sichtbar war und damit signalisierte, welche Bedeutung dem Microblog eingeräumt wurde, gab es eine Veranstaltung, in der über „Twitter als bibliothekarisches PR-Instrument“ berichtet wurde.<sup>12</sup>

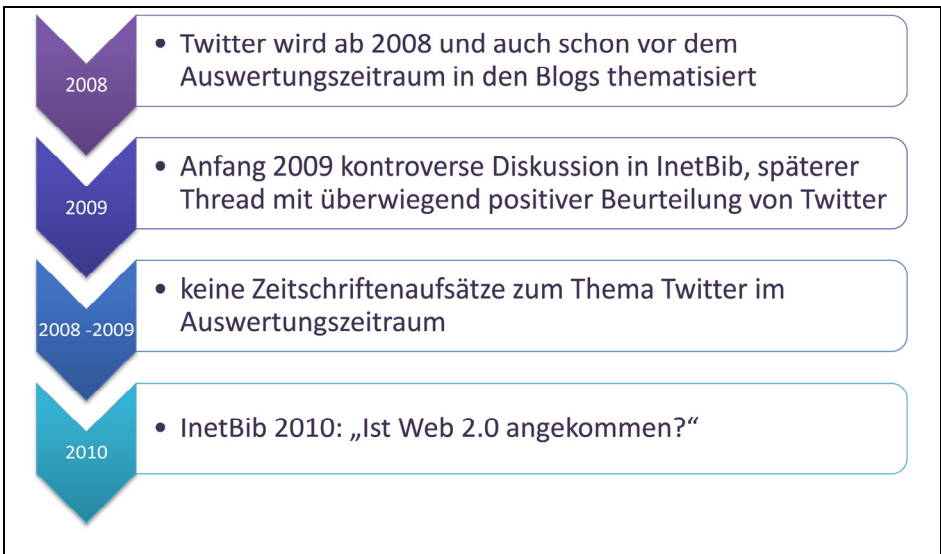


Abbildung 4: Thema Microblogging

#### 4.2 Thema E-Book-Reader

Das zweite Beispiel beschreibt die Aufnahme des „Sony Reader“ in der bibliothekarischen Fachwelt. Auch hier waren es die Blogs, die den IT-Trend „E-Book-Lesegeräte“ zuerst thematisiert haben. Die Diskussion dort begann 2008. Die hohe Zahl der Kom-

<sup>11</sup> Vgl. Bernius et al. (2009), S. 214 ff.

<sup>12</sup> S. InetBib-Tagung (2010). <http://www.ub.uni-dortmund.de/inetbib2010/> (11.02.2011).

mentare von bis zu zehn pro Blogbeitrag zeigt das Diskussionsbedürfnis der Blogleser in Bezug auf dieses Thema.

2009 wurde der „Sony Reader“ dann auch in der InetBib-Liste diskutiert. Innerhalb eines sehr kurzen Zeitraums entwickelte sich eine Diskussion mit einer hohen Zahl an Diskussionsteilnehmern. Innerhalb weniger Tage entspann sich eine Diskussion mit 31 Mails von 14 Teilnehmern und es entstand der zweitgrößte Thread im Erfassungszeitraum. Diskutiert wurde sowohl über technische Aspekte des Geräts, als auch über die Kosten, die Zielgruppen, die Zukunftsfähigkeit und seine Auswirkungen auf Bibliotheken. Etwa zeitgleich mit der Listendiskussion erschien einer von zwei Beiträgen<sup>13</sup> zum Thema in der Zeitschrift B.I.T.online. Der Artikel und die Listendiskussion wichen argumentativ nur geringfügig voneinander ab. Auf der InetBib-Tagung wurde das Trendthema „E-Book-Reader“ mehrfach aufgegriffen.

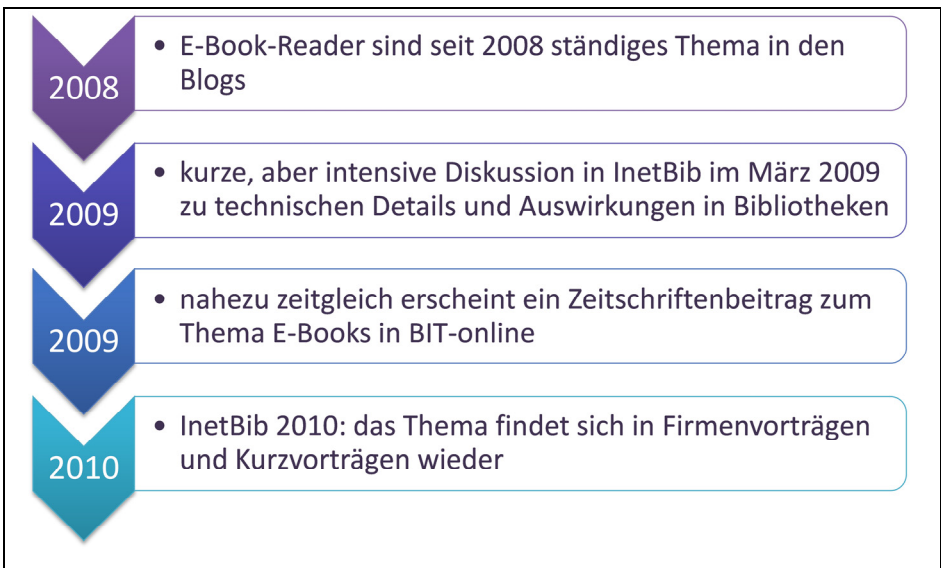


Abbildung 5: Thema E-Book-Reader

---

13 Vgl. Mönnich et al. (2009), S. 152 ff.

### 4.3 Thema Open-Source-Programme

Der Thread mit dem Betreff „Der Einsatz von Open Source-Bibliothekssystemen in deutschen Bibliotheken“ wurde als drittes Beispiel angeführt. Auch dieses Beispiel bestätigt die Annahme, dass Diskussionen von IT-Trendthemen zunächst in Blogs geführt werden. In den Blogs gab es zahlreiche Beiträge zum Thema bereits vor dem Erfassungszeitraum. Im Erfassungszeitraum selbst lagen nur drei Beiträge.

In der InetBib-Liste kam die Diskussion zu Open-Source-Bibliothekssystemen am Ende des Jahres 2008 auf. Der Thread hatte 24 Beiträge von 15 Teilnehmern. Die Diskussion beschäftigte sich zunächst mit Koha und Evergreen, schwenkte aber später zu „Allegro“. Zeitschriftenaufsätze, die im Zusammenhang mit dem Thema Open Source-Software für Bibliotheken veröffentlicht wurden, handeln nicht von Bibliothekssystemen, sondern von Open Source Software für Digitalisierungsprojekte und Dokumentenserver. Die InetBib-Tagung 2010 thematisierte Open-Source-Bibliothekssysteme beispielsweise in einem Vortrag zu Koha.

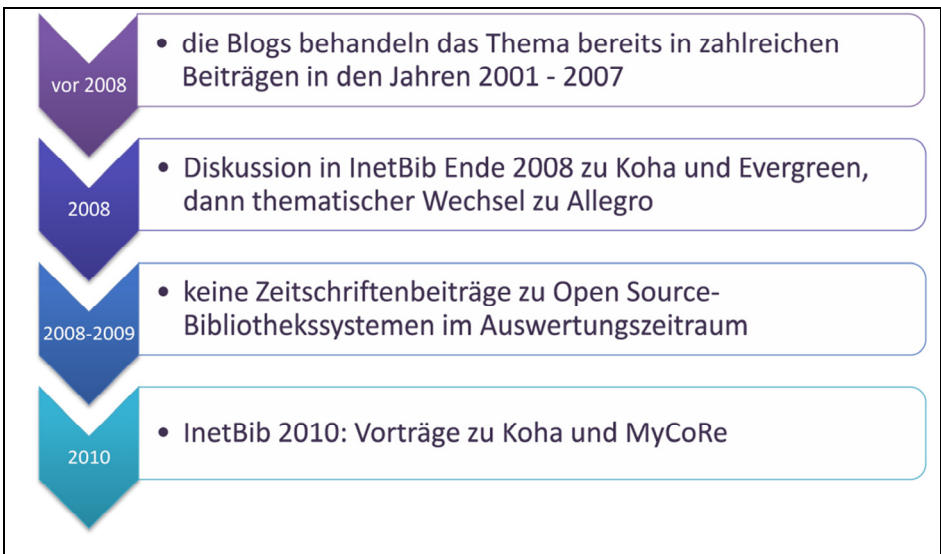


Abbildung 6: Thema Open-Source-Programme

## 5. Zusammenfassende Erkenntnisse

Neben den Erkenntnissen darüber, ob und inwieweit IT-Trendthemen in der Vergangenheit in der InetBib-Liste diskutiert wurden und ob diese dann Veranstaltungen auf der InetBib-Tagung 2010 nach sich zogen, ließ die durchgeführte Untersuchung auch Schlüsse auf die Bedeutung der InetBib-Liste als bibliothekarisches Kommunikationsmedium zu.

Michael Schaarwächter bezeichnet die InetBib-Liste in seinem Artikel in BuB im April 2010 als „etabliert“.<sup>14</sup> Die im Rahmen dieses Projekts durchgeführte Untersuchung bestätigt diese Einschätzung. Allerdings hat sich die Rolle der InetBib-Liste im Laufe der Zeit verändert. Während sie in ihrem Gründungsjahr 1994 und weiteren Jahren, in denen das Internet für die Bibliotheken an Bedeutung gewann, über ein Alleinstellungsmerkmal verfügte, wurden im Laufe der Zeit immer neue Austauschforen und anders strukturierte Kommunikationsformen entwickelt. Neben der grundsätzlich in ihrer ursprünglichen Form weiterbestehenden InetBib-Liste entwickelten sich Formen des „Social Web“ wie Blogs, Microblogs und Kommunikationsplattformen der Wissenschaftskommunikation.<sup>15</sup> Die InetBib-Liste steigerte ihre Mitgliederzahl bis zum Frühjahr 2010 auf annähernd 6.500 Teilnehmer. Allerdings veränderte sich ihre Rolle mit den sich verändernden äußeren Bedingungen. Während sie in den ersten Jahren Innovationen bezüglich des Themenkomplexes „Internet in Bibliotheken“ häufig zuerst aufgegriffen hatte, finden sich diese Neuanmeldungen heute zunehmend eher in Blogs und im Microblog „Twitter“.

In den bibliothekarischen Fachzeitschriften tauchen die Trendthemen dann mit zeitlichem Verzug und in anderer Aufbereitung auf. Die Erstellung eines Zeitschriftenaufsatzes bedarf einer völlig anderen Grundlage und Vorbereitung, als die kurzen und häufig spontanen Mitteilungen in Blogs oder einer Mailingliste. Ein direktes öffentliches Feedback ist gar nicht oder nur in Form von Leserbriefen möglich. Die einzelnen Kommunikationskanäle sind völlig verschieden strukturiert, bieten unterschiedliche Voraussetzungen und haben verschiedene Zielsetzungen. Sie sind daher nur begrenzt vergleichbar. Die untersuchten Blogs haben wenige oder nur einen Autor, sie lassen Kommentare zu und sind sehr aktuell. Kennzeichnend für die InetBib-Liste ist ihre Offenheit sowohl in Bezug auf die Teilnehmer als auch auf die diskutierten Themen. Jeder Interessierte kann sich eintragen und spontan eine Diskussion eröffnen, dadurch entsteht ein Gesprächscharakter. Äußerst selten muss Michael Schaarwächter als Listenadministrator in das Diskussionsgeschehen eingreifen. Die Liste ist informell und aktuell.

---

<sup>14</sup> Vgl. Schaarwächter (2010), S.307 ff.

<sup>15</sup> z. B. ResearchGate. URL: <http://www.researchgate.net> (11.05.2010).

Vor diesem Hintergrund betrachtet wird klar, warum die thematischen Übereinstimmungen zwischen der InetBib-Liste und den ausgewerteten Blogs größer ist als zwischen der Liste und den Fachzeitschriften. Konkrete Wechselwirkungen zwischen der Liste und den Zeitschriftenaufsätzen ließen sich nicht nachweisen. Zwischen der Liste und den Blogs finden sich jedoch immer wieder gegenseitige Bezüge und Zitationen.

Einige Trendthemen werden zwar in Fachzeitschriften ausführlich besprochen, spielen in der Liste jedoch eine untergeordnete Rolle. So wurden innerhalb des Untersuchungszeitraums dem Themenkomplex „Digitalisierung in der technischen Umsetzung – Workflow – Software“ in B.I.T.online zehn, und in ABI-Technik fünf Aufsätze gewidmet. Das Thema „Digitalisierung“ wurde zwar in der Liste diskutiert, aber eher was die Auswirkungen derselben betrifft, nicht die technischen Details.

Die InetBib-Liste zeichnet sich gegenwärtig nicht dadurch aus, dass dort IT-Innovationen als Erstes thematisiert werden. Blogs greifen IT-Innovationen häufig früher auf. Die Bedeutung der InetBib-Liste heute liegt vielmehr in ihrer Funktion als demokratische Diskussionsplattform für den informellen fachlichen Austausch. Die in regelmäßigen Abständen stattfindenden InetBib-Tagungen greifen die stark diskutierten IT-Trendthemen aus der Liste auf, liefern vertiefende Informationen dazu und fördern den fachlichen Austausch.

## 6. Fazit

In der Untersuchung wurde ein kleiner Ausschnitt aus dem großen Bereich Wissenschaftskommunikation beleuchtet. Es handelt sich bei den Untersuchungsergebnissen um eine Momentaufnahme der damaligen Situation. Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung wurden in Bezug darauf, welche Rolle die einzelnen Kommunikationskanäle im Gesamtgefüge der bibliothekarischen Wissenschaftskommunikation einnehmen, interpretiert. Aus der Art und Weise, wie IT-Trendthemen in den untersuchten Medien in Erscheinung traten, konnten Schlüsse darüber gezogen werden, welche Rolle diesen Medien in der Wissenschaftskommunikation zukommt.

Die Ergebnisse stellen für die bibliothekarische Fachöffentlichkeit zum größten Teil keine völlig unerwarteten Erkenntnisse dar. Eine so detaillierte Untersuchung im Hinblick auf IT-Trendthemen in den drei Kommunikationskanälen ist in diesem Rahmen jedoch erstmalig verwirklicht worden. Auch ein Vergleich dieser Art wurde noch nicht durchgeführt. Im Infobib-Blog wurde das Projekt anschließend zu einem der Auslöser

einer intensiven Debatte über mögliche zukünftige Entwicklungen der Form bibliothekarischer Fachkommunikation.<sup>16</sup>

Die Untersuchungsergebnisse liefern einen Beleg dafür, dass Blogs, die zeitlich nach der InetBib-Liste entstanden, IT-Trendthemen inzwischen zuerst aufgreifen. Auch dass der Anteil der E-Mails in der InetBib-Liste, die sich nicht mit IT-Themen beschäftigen, so groß ist, ist bisher so detailliert nicht bekannt gewesen.

Auf der InetBib-Tagung 2010 gab es Veranstaltungen zu neun der 17 ermittelten IT-Themenbereiche. Die Projektergebnisse belegen die Annahme, dass die Tagung einen starken Bezug zur Liste hat und als Fortführung und Weiterentwicklung der Listendiskussion gesehen werden muss.

Neben ihrer Funktion als bibliothekarisches Diskussionsforum wurde durch die Untersuchung im Rahmen dieses Projekts deutlich, wie wichtig die InetBib-Liste auch für Themen außerhalb des IT-Bereichs geworden ist. Der hohe Anteil an Stellenanzeigen, Tagungshinweisen und "Call for Papers" zeigt zudem die Bedeutung der Liste als übergreifendes bibliothekarisches Austauschforum.

Irene Barbers

ist Diplom-Bibliothekarin und studiert im Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der FH Köln. Sie schließt zurzeit mit einer Masterarbeit zum Thema "Evaluationsverfahren von Informationskompetenz-Veranstaltungen" ab. Ihr besonderes Interesse gilt der Vermittlung von Informationskompetenz und dem Einsatz neuer Methoden auf diesem Gebiet. Irene Barbers ist an der Hochschulbibliothek der Hochschule Niederrhein beschäftigt.

Kontakt: [ibarbers@aol.com](mailto:ibarbers@aol.com)

### **Abbildungsverzeichnis:**

Abbildung 1: Verteilung der Beiträge im Auswertungszeitraum

Abbildung 2: Thematische Verteilung der IT-Trendthemen

Abbildung 3: Ausgewählte Themen mit Bezug zur InetBib-Tagung 2010

Abbildung 4: Thema Microblogging

Abbildung 5: Thema E-Book-Reader

Abbildung 6: Thema Open-Source-Programme

---

16 Vgl. Bibliothekarische Fachkommunikation 2010.

<http://infobib.de/blog/2010/05/11/bibliothekarische-fachkommunikation-2010/> (13.03.2011).

## Quellenverzeichnis:

### Literatur

- Barbers, Irene; Gennermann, Heike; Hack, Sabine (2010): *IT-bezogene Trendthemen in der Diskussionsliste InetBib und deren Reflexion auf der InetBib-Tagung 2010. Untersuchung der parallelen Diskussion in ausgewählten Fachmedien. Vortragsfolien.* <http://hdl.handle.net/2003/27157> (11.02.2011).
- Bernius, Steffen; Hanauske, Matthias; Dugall, Berndt (2009): *Von traditioneller wissenschaftlicher Kommunikation zu „Science 2.0“. Eine empirische Untersuchung der Nutzung von Social Software in der universitären Forschung.* In: ABI-Technik 29, 2009, H. 4. S. 214-226.
- Bibliothekarische Fachkommunikation 2010.* <http://infobib.de/blog/2010/05/11/bibliothekarische-fachkommunikation-2010/> (13.03.2011).
- Horx, Matthias (2010): *Theorie der Trend- und Zukunftsforschung.* <http://www.horx.com/Zukunftsforschung/Docs/02-M-03-Trend-Definitionen.pdf> (08.05.2010).
- InetBib-Listenarchiv.* <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/date1.html> (11.02.2011).
- Inetbib-Tagung (2010). Tagungsprogramm.* <http://www.ub.uni-dortmund.de/inetbib2010/> (11.02.2011).
- Mönnich, Michael; Tobias, Regine; Schwersky, Uwe (2009): *Das E-Book ist gekommen – und es bleibt!* In: B.I.T.online 2009, H. 2. S. 152-160.
- Schaarwächter, Michael (2010): *InetBib. Etabliert.* In: Buch und Bibliothek. 2010, H. 4. S.307-310.

### Institutionelle Internetauftritte

- ABI-Technik. <http://www.degruyter.de/journals/abitech/detail.cfm> (11.02.2011).
- B.I.T.online. <http://www.b-i-t-online.de/> (11.02.2011).
- InetBib. Die Webseite zur Diskussionsliste. <http://www.inetbib.de/> (11.02.2011).
- Infobib. Interessantes aus Bibliotheks- und Informationswesen. <http://infobib.de/> (11.02.2011).
- Netbib Weblog. <http://log.netbib.de/> (11.02.2011).
- ResearchGate. <http://www.researchgate.net/> (11.05.2010).

# Etablierung und Anwendung einer Berufsethik am Beispiel themenbezogener Fallstudien

Jens Boyer  
Iris Reiß-Golumbeck

## Abstract

Sowohl in Deutschland als auch in Großbritannien haben die jeweiligen Berufsverbände *Bibliothek & Information Deutschland (BID)* und *Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP)* Grundsatzpapiere zur Berufsethik im Informations- und Bibliotheksbereich verabschiedet. Neben der bloßen Existenz derartiger Kodizes stellt sich die Frage, welche Relevanz diese Dokumente in der beruflichen Praxis haben. Mithilfe eines standardisierten Fragebogens wurden deutsche Bibliotheksleitungen zu der Thematik befragt. In Großbritannien wurde ein Interview mit Professor Paul Sturges durchgeführt und es wurden ausgewählte Fachleute aus dem Umfeld des Berufsverbandes CILIP befragt. Darüber hinaus erfolgte eine Analyse der Online-Angebote von CILIP, insbesondere des Information Ethics Blog.

## 1. Einleitung

In Deutschland und Großbritannien haben der Dachverband Bibliothek & Information Deutschland (BID) und das Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) in den vergangenen Jahren Grundsatzpapiere zur Berufsethik im Informations- und Bibliotheksbereich veröffentlicht. In beiden Ländern ist die Thematik von hoher Relevanz für die Arbeit von Informations- und Bibliotheksfachleuten. Auf internationaler Ebene verdeutlichen die Aktivitäten und Publikationen des 1995 gegründeten IFLA-Komitees für Freien Zugang zu Informationen und Freie Meinungsäußerung (FAIFE) den Umfang der weltweiten Fachdiskussion um die Entwicklung und Ausprägung berufsständischer Ethikkodizes. Die seit 2001 in der Regel zweijährlich erschei-



nenden World Reports geben u.a. Informationen über den Stand von bibliothekarischen Berufsethiken weltweit.<sup>1</sup>

Jenseits der bloßen Existenz derartiger Kodizes stellt sich die Frage, welche Relevanz diese Dokumente in der beruflichen Praxis haben. Lässt sich aus den Formulierungen dieser Papiere ein Bezug zu Problemstellungen und Herausforderungen bibliothekarischer Arbeit herstellen? Wie beurteilen Bibliotheken die behandelten Inhalte und Themenfelder? Bestehen Wünsche und Anforderungen, die über das in den existierenden Unterlagen dokumentierte Spektrum hinausgehen? Im Rahmen einer Projektarbeit an der FH Köln wurde diesen Fragen nachgegangen.<sup>2</sup>

## 2. Entwicklungsstand einer Berufsethik in Deutschland und Großbritannien

Bereits im Jahre 1939 wurde in den USA von der American Library Association ein Code of Ethics verabschiedet, der in seiner zuletzt im Jahre 2008 überarbeiteten Form noch heute gültig ist und das erste Dokument seiner Art mit landesweiter Bedeutung war.<sup>3</sup> Zahlreiche Länder haben jedoch erst ab den 1990er Jahren damit begonnen, vergleichbare Papiere zu entwickeln und zu verabschieden. Selbst im Jahr 2010 sind den Angaben des fünften IFLA World Reports zufolge in 52 von 111 erfassten Ländern noch immer keine berufsethischen Standards verabschiedet worden.<sup>4</sup>

In Deutschland lässt sich der Beginn einer Debatte um berufsethische Fragestellungen in der Fachliteratur sowie im Umfeld der jährlichen bundesweiten Verbands- und Fortbildungsveranstaltungen erst im Jahr 2000 feststellen. Im Verlauf des 1. Leipziger Kongresses Information und Bibliothek unter dem Motto „Information und Öffentlichkeit“ veranstaltete der Arbeitskreis Kritischer BibliothekarInnen (Akriebie) am 22.03.2000 ein Treffen mit dem Titel „Das mag in der Theorie richtig sein ... oder Was bedeuten ethische Grundsätze in der bibliothekarischen Praxis?“. Trotz dieses Impulses war in den kommenden Jahren anlässlich der jährlich stattfindenden Bibliothekartage keine

---

1 IFLA/FAIFE World Report Series. <http://www.ifla.org/en/publications/iflafaife-world-report-series> (22.03.2011).

2 Das Projekt wurde im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln unter Betreuung von Prof. Dr. Hermann Rösch durchgeführt.

3 *Code of Ethics* (2008). <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/ifgroups/cope/Code%20of%20Ethics%202008.pdf> (22.03.2011).

4 *IFLA World Report 2010* (2010), S. 41. [http://www.ifla-world-report.org/files/uploaded/ifla\\_wr/IFLA-WR-2010-Analysis-and-Conclusions.pdf](http://www.ifla-world-report.org/files/uploaded/ifla_wr/IFLA-WR-2010-Analysis-and-Conclusions.pdf) (22.03.2011).

Fortsetzung der Diskussion in einer breiteren Fachöffentlichkeit erkennbar. Lediglich eine Veranstaltung im Rahmen des Bibliothekartags 2002 in Augsburg, veranstaltet von der Arbeitsgemeinschaft Katholisch-Theologischer Bibliotheken und dem Verband Kirchlich-Wissenschaftlicher Bibliotheken, widmete sich dem Thema „Bibliothekarische Ethik“.<sup>5</sup> Anlässlich des 3. Leipziger Kongresses Information und Bibliothek 2007 stellte die BID der Öffentlichkeit das Dokument „Ethik und Information – ethische Grundsätze der Bibliotheks- und Informationsberufe“ vor, ohne dass zuvor eine breitere Diskussion stattgefunden hätte.<sup>6</sup>

Vorausgegangen war dieser Veröffentlichung die Arbeit einer internen Arbeitsgruppe der BID, die dieses Papier unter vier leitenden Gesichtspunkten verfasst hatte:

- „Ethische Grundsätze der Bibliotheks- und Informationsberufe spartenübergreifend zusammenzufassen
- Aussagen im Hinblick auf die deutschen Verhältnisse zu treffen
- Formulierungen zu finden, welche die Anwendung im Alltag erleichtern
- Eine Entwicklung in Gang zu bringen, welche die „Ethischen Grundsätze“ zu einem Teil des beruflichen Selbstverständnisses von Bibliothekaren macht“.<sup>7</sup>

Ein formales Verfahren für eine Revision, Fortschreibung oder Ergänzung der Ethischen Grundsätze wurde mit der Veröffentlichung nicht verbunden. Diese liegen folgerichtig seitdem in unveränderter Form vor.

Dr. Ulrich Hohoff hat die Ansprüche und Erwartungen der BID an das Papier und seine Resonanz wie folgt formuliert: „Die ‚Ethischen Grundsätze‘ [der] deutschen Bibliotheks- und Informationsverbände sind ein Regelwerk für die Praxis. Seine Verfasser beanspruchen, sie aus der Kenntnis der bisherigen Probleme wie der praktischen Arbeit und von den Idealen unseres Berufs her erarbeitet zu haben, daher sollten sie anwendbar sein. Die Realisierung der ‚Grundsätze‘ sollte jeder Bibliothekar auch als seine Verantwortung ansehen.“<sup>8</sup>

Die Resonanz auf die Veröffentlichung der Ethischen Grundsätze in der Fachöffentlichkeit war gering. Lediglich der Arbeitskreis Kritischer BibliothekarInnen nahm das

---

5 Programm des 92. Deutschen Bibliothekartags, Themenkreis 39, 12.04.2002. [http://www.bibliothekartag.de/archiv/2002/prog/prog\\_themen\\_01.html#t39](http://www.bibliothekartag.de/archiv/2002/prog/prog_themen_01.html#t39) (22.03.2011).

6 *Ethik und Information* (2007). <http://www.bideutschland.de/download/file/allgemein/EthikundInformation.pdf> (22.03.2011).

7 Hohoff (2008), S. 4. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/498/pdf/Ethische\\_Grunds%20tze\\_Mannheim\\_2008.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/498/pdf/Ethische_Grunds%20tze_Mannheim_2008.pdf) (22.03.2011).

8 Hohoff (2008), S. 7. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/498/pdf/Ethische\\_Grunds%20tze\\_Mannheim\\_2008.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/498/pdf/Ethische_Grunds%20tze_Mannheim_2008.pdf) (22.03.2011).

Thema auf und kritisierte den Prozess der Erarbeitung des Dokuments als eine „Ethik von oben“.<sup>9</sup> Daneben beschäftigt sich eine in diesem Jahr fertiggestellte Diplomarbeit der FH Köln mit der Entwicklung und dem Inhalt eines bibliothekarischen Ethikkodexes in Deutschland.<sup>10</sup>

Die Thematik wurde jedoch im Verlauf des 4. Leipziger Kongresses für Information und Bibliothek 2010 wieder aufgenommen und die Veranstaltung „Bibliothekarische Berufsethik und gesellschaftliche Verantwortung“ stieß auf großes Interesse. In Folge gründete die BID eine Arbeitsgruppe „Ethik“, die sich in ihrer Arbeit bei zukünftigen Entwicklungsschritten und Überlegungen streng an der in der Präambel formulierten Zielsetzung orientieren soll. Im Rahmen des 100. Bibliothekartages im Juni 2011 in Berlin wird diese Arbeitsgruppe einen Themenblock zum Thema „Berufsethik“ gestalten.<sup>11</sup>

In Großbritannien schlug das Library Service Committee der Library Association (LA) bereits im Januar 1978 vor, sich mit der Erstellung eines Berufskodexes zu beschäftigen und beauftragte Bob Usherwood, mittlerweile emeritierter Professor an der Information School der Universität Sheffield, die wesentlichen Themengebiete eines solchen Kodexes zu identifizieren. Usherwood definierte im Wesentlichen sechs Gebiete: “(1) The competence of the librarian. (2) The question of discretion and respect of a client's privacy. (3) Professional independence and intellectual freedom. (4) The impartiality of the library profession. (5) Financial ethics. (6) The integrity of members”.<sup>12</sup>

Eine in Folge gegründete Arbeitsgruppe zur Berufsethik mit Usherwood als Vorsitzenden veröffentlichte 1980 den „draft code of professional ethics“. Bob Usherwood stellte die Entwicklungen in seinem Aufsatz „Towards a code of professional ethics“ dar.<sup>13</sup> Usherwood wies darin darauf hin, dass die Erstellung eines solchen Kodexes eine Sache sei, die Implementierung jedoch eine andere. Er skizzierte vier Gebiete, die der Verabschiedung des Kodexes folgen müssten: „Informing members and the public about the code, monitoring misconducts, disciplinary procedures, sanctions”.<sup>14</sup>

Der Kodex war klar darauf ausgerichtet, die LA-Mitglieder an bestimmte Verhaltensweisen zu binden und bei Nichteinhaltung dieser zu sanktionieren. Innerhalb der LA

---

9 Mahrt-Thomsen et al. (2010), S. 87f.

10 Spenke (2011). [http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2011/305/pdf/Spenke\\_Julia.pdf](http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2011/305/pdf/Spenke_Julia.pdf) (22.03.2011).

11 Programm 100. Deutscher Bibliothekartag. <http://www.sessionplan.com/biblio2011/> (22.03.2011).

12 Usherwood (1981), S. 233.

13 Usherwood (1981), S. 233 ff.

14 Usherwood (1981), S. 240.

gab es entsprechend ein Disziplinar-Komitee, das sich mit Verstößen gegen den Kodex beschäftigte.

Die Veröffentlichung des Entwurfes für einen Kodex zog eine Diskussionswelle nach sich und obwohl durchaus auch vehemente Kodex-Gegner ihre Stimme erhoben, wurde er im September 1983 von der Library Association verabschiedet. In den nächsten fast 20 Jahren blieb der Kodex trotz der, wie Paul Sturges es beschreibt, an vielen Stellen sehr ungeschickten („clumsy“) Formulierungen bestehen.<sup>15</sup>

Im April 2002 wurden die LA und das Institute of Information Scientists (IIS) unter dem neuen Namen Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) zusammengeführt. Das bisherige Institute of Information Scientists hatte im Jahre 1998 ebenfalls einen ethischen Kodex erstellt.<sup>16</sup> Diese sogenannten Richtlinien für Informations-Fachleute waren im Gegensatz zum Kodex der LA darauf ausgerichtet, ein Bewusstsein für ethisches Verhalten in der Fachwelt der Informationswissenschaftler zu kreieren. Neben den Richtlinien stellte IIS seinen Mitgliedern auch eine Sammlung von Fallstudien zur Verfügung, die bei der praktischen Anwendung der ethischen Richtlinien im Berufsalltag helfen sollten.

Im Jahre 2004 wurde ein neuer Kodex von CILIP erstellt, der aus zwei Dokumenten besteht, dem eigentlichen Kodex (Code of Professional Practice) und den ethischen Grundsätzen (Ethical Principles).<sup>17</sup> Die ethischen Grundsätze umfassen 12 recht kurz und allgemein formulierte Prinzipien, die ausdrücklich nicht nach Wichtigkeit geordnet sind. Der Kodex ist dagegen ausführlicher. Zu Beginn findet sich eine Anmerkung, die den Bezug zu den Grundsätzen herstellt: „This code applies the ethical principles to the different groups and interests to which CILIP members must relate“. Der Kodex ist in fünf verschiedene Verantwortungsbereiche unterteilt:

- Personal responsibilities
- Responsibilities to information and its users
- Responsibilities to colleagues and the information community
- Responsibilities to society
- Responsibilities as employees

---

15 Sturges (2003), S. 97.

16 *Draft IIS guidelines for professional ethics for information professionals* (1998).

17 *Code of Professional Practice for Library and Information Professionals* (2009). <http://www.cilip.org.uk/sitecollectiondocuments/PDFs/policyadvocacy/CodeofProfessionalPracticeforLibraryandInformationProfessionals.pdf> (22.03.2011); *Ethical principles for library and information professionals* (2009). <http://www.cilip.org.uk/sitecollectiondocuments/PDFs/policyadvocacy/Ethicalprinciplesforlibraryandinformationprofessionals.pdf> (22.03.2011).

Jedes Kapitel enthält zunächst einen einleitenden Satz, dem dann konkrete Anweisungen folgen ("Members should therefore...").

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass CILIP der Berufsethik einen wichtigen Platz einräumt und die angebotenen Hilfsmittel auf den ersten Blick sehr viel weiter entwickelt sind, als dies derzeit in Deutschland der Fall ist. Einen konkreten Hinweis darauf, ob im britischen Bibliotheks- und Informationsalltag ein direkter Bezug zum Kodex hergestellt wird und ob die angebotenen Hilfsmittel entsprechend genutzt werden, findet sich jedoch weder auf der CILIP-Webseite noch in der im Rahmen dieses Projektes ausgewerteten Literatur.

### 3. Methodik der Bibliotheksbefragung

Zwar existiert Literatur zur theoretischen Anwendung der Kodizes, es gibt jedoch keine genaueren Analysen, inwieweit die Kodizes in Informationseinrichtungen umgesetzt werden. Daher erschien es sinnvoll, im Rahmen des Projektes eine Befragung von Bibliotheken und Informationseinrichtungen durchzuführen. Hierzu wurde ein Fragebogen erstellt, in dem zum einen formal abgefragt wurde, ob die Kodizes bekannt sind und ob Maßnahmen zur praktischen Umsetzung angewendet werden, zum anderen wurden freie Antworten zu den jeweiligen Situationen und zur Einschätzung der Kodizes ermöglicht. Geplant war zu Beginn des Projektes, diesen Fragebogen sowohl in Deutsch als auch in Englisch zu erstellen und an Bibliotheken in Deutschland und Großbritannien zu versenden. Im Laufe der näheren Auseinandersetzung mit den beiden Kodizes wurde recht schnell deutlich, dass sie sich im Aufbau und teilweise auch im Inhalt sehr unterscheiden, auch wenn sie bei den grundlegenden ethischen Prinzipien übereinstimmen. Eine einfache Übersetzung des deutschen Fragebogens ins Englische war nicht möglich, da diese nicht den Unterschieden der Kodizes gerecht geworden wäre. Die Erstellung von getrennten Fragebögen für beide Länder hätte eine Auswertung und Vergleichbarkeit äußerst schwierig gemacht. Daher wurde entschieden, den Fragebogen nur an Informationseinrichtungen in Deutschland zu senden und für Großbritannien andere Instrumente zu nutzen, um herauszufinden, inwieweit der Kodex dort angewendet wird. Dies schien vor allem aufgrund der auf den ersten Blick sehr ausführlichen Informationen auf der CILIP-Webseite gerechtfertigt. Die Projektdurchführenden erhofften sich vor allem, Einblicke in die praktische Anwendung durch Zugriff auf den Information Ethics Blog zu gewinnen. Es bestand die Hoffnung, dass die darin enthaltenen Fallstudien Beispiele für die praktische Umsetzung des ethischen Kodex in Informationseinrichtungen in Großbritannien liefern und nähere Informationen dazu geben würden, welche Problemstellungen vor allem diskutiert werden.

Desweiteren wurde im August 2010 ein Telefon-Interview mit Professor Paul Sturges, emeritierter Professor für Library Studies an der University of Loughborough geführt. Paul Sturges war von 2003 bis 2009 Vorsitzender von FAIFE und hat umfangreich zu dem Thema veröffentlicht, unter anderem den sehr informativen Überblicksartikel „Doing the right thing: professional ethics for information workers in Britain“.<sup>18</sup>

Im weiteren Verlauf des Projektes sollten weitere Fachleute in Großbritannien befragt werden, wie z.B. Mitglieder des CILIP Ethics Panels. Als Ansprechpartner wurden der Director of Policy and Advocacy und Secretary des Ethics Panels sowie der Governance Manager bei CILIP identifiziert und beide per E-Mail kontaktiert. Die E-Mail enthielt eine kurze Vorstellung des Projektes sowie fünf kurze Einstiegsfragen. In diesem Fall bezogen sich die Fragen vor allem auf die Arbeit des Ethics Panels, die auf der CILIP-Webseite wie folgt beschrieben wird: “CILIP also has an Ethics Panel ... to keep the Ethical Principles and Code of Professional Practice under review and to be a source of confidential advice to members facing ethical issues in their work“.<sup>19</sup> Da eine solche Einrichtung in Deutschland nicht existiert, bestand ein Interesse daran herauszufinden, wie oft dieses Gremium tagt und ob Aussagen darüber möglich sind, mit welchen Problemen sich Bibliothekare und Informationsspezialisten an das Gremium wenden.

Für den Fragebogenversand in Deutschland wurden die Leiter/-innen von insgesamt 17 Institutionen ausgewählt. Auch in dieser kleinen Grundgesamtheit sollten möglichst alle wesentlichen Bibliothekstypen vertreten sein. Dementsprechend wurden fünf Öffentliche Bibliotheken, drei Hochschulbibliotheken, zwei Landes- und Hochschulbibliotheken, die Nationalbibliothek, drei Spezialbibliotheken, eine Staatsbibliothek, eine Zentrale Fachbibliothek sowie eine bibliothekarische Servicestelle ausgewählt.

Eine zahlenmäßig gleiche Verteilung auf die einzelnen Bundesländer konnte angesichts des beschränkten Umfangs nicht geleistet werden, insofern ist die Auswahl unter dem regionalen Aspekt eher subjektiv.

Ein Rücklauf von bis zu zehn Bibliotheken erschien vor Beginn der Befragung als realistische Zielsetzung, die durch telefonische Rückfragen bei den Bibliotheken erreicht werden sollte.

Über den Rahmen des Fragebogens hinaus wurde eine Analyse der Publikationslage der 17 ausgewählten Bibliotheken durchgeführt. Dazu wurden die Texte der Leitbilder untersucht, die über die Bibliotheksinternetseiten als Dokument unmittelbar für die Öffentlichkeit zugänglich sind. Im Ergebnis lässt sich feststellen, dass keine der 17

---

<sup>18</sup> Sturges (2003), S. 94 ff.

<sup>19</sup> *Professional Ethics*. <http://www.cilip.org.uk/get-involved/policy/ethics/pages/default.aspx> (22.03.2011).

Bibliotheken im Rahmen von Leitbildern einen direkten Hinweis auf den Ethikkodex der BID gibt, wobei zu bemerken ist, dass lediglich sieben der ausgewählten 17 Bibliotheken überhaupt ein eigenes Leitbild im Internet veröffentlicht haben.

Obwohl der Fragebogen sich aus den bereits genannten Gründen ausschließlich an deutsche Bibliotheken richtete, sollte dennoch der bilaterale Aspekt des Projekts deutlich bleiben. Daher wurde die Betrachtung der beiden ethischen Kodizes der Berufsvereinigungen BID und CILIP in den Mittelpunkt des Fragebogens gestellt. Dieser umfasst insgesamt zehn Fragen, die sich inhaltlich in vier Gruppen gliedern.

Die Anzahl der Fragen ist zahlenmäßig gleich auf die Papiere der beiden Organisationen verteilt. In der inhaltlichen Ausrichtung der einzelnen Fragen wurden jedoch unterschiedliche Ansätze gewählt. Die Projektdurchführenden beschäftigten sich sehr lange mit der Frage, in welcher Form konkrete Beispiele berufsethischer Grundsätze thematisiert werden können. Es wurde entschieden, den Fragebogen formal an ausgewählten Zitaten zu orientieren, da man sich inhaltlich auf eine erste Bestandsaufnahme in engem Anlehnung an die Inhalte des BID-Papiers konzentrieren wollte.

Dabei wurde angenommen, dass die befragten Bibliotheken sich anlässlich des Fragebogens näher mit den Inhalten des BID-Papiers auseinandersetzen und sich dabei auch zu solchen Punkten äußern würden, die durch die dort enthaltenen Formulierungen entweder gar nicht oder nur unzureichend abgedeckt werden. Aus diesem Grund wurde den einzelnen zitierten Passagen des BID-Papiers jeweils ein Freitextfeld hinzugefügt, um die Möglichkeit zu eröffnen, auch die konkreten Formulierungen des Originaldokuments zu kommentieren.

Mit einer Frage zur Umsetzung berufsethischer Grundsätze in der eigenen Bibliothek sollte zudem eine weitere Möglichkeit geboten werden, das Feld thematisch zu erweitern und auch Punkte anzusprechen, die in der Berufspraxis von Bedeutung sind, in dem BID-Papier jedoch nicht oder nur in einer bestimmten Weise genannt sind. In engem Zusammenhang dazu stand auch eine Frage nach Wünschen und Anforderungen der Bibliotheken an eine weitere Behandlung des Themas Berufsethik durch die BID.

Eine allgemeine Abfrage berufsethischer Grundsätze ohne einen konkreten Referenzrahmen erschien zwar inhaltlich sinnvoll, im Rahmen des Projektes und als Gegenstand des Fragebogens jedoch zu schwer fassbar, insbesondere im Hinblick auf die Auswertung der Ergebnisse.

In der Frage der Adressierung der Zielgruppe schien eine einheitliche Vorgehensweise notwendig und daher wurde der Ansatz gewählt, jeweils die Leitungsebene anzusprechen. Mit diesem Vorgehen wurde allerdings nicht explizit ausgeschlossen, dass die

Beantwortung tatsächlich auch durch Mitarbeiter aus einem anderen Bereich als der unmittelbaren Leitung erfolgen könnte. Aus diesem Grund wurde ein entsprechendes Kommentarfeld in dem Eröffnungsteil „Allgemeine Angaben zur Bibliothek“ eingefügt. Mit diesem Vorgehen wurde die Erwartung verknüpft, Hinweise über die Verortung der Thematik in der jeweiligen Organisationsstruktur zu erhalten.

Die Fragen zum CILIP-Papier orientierten sich ebenfalls eng an den Originalpassagen und die Zitate wurden daher in der Originalsprache aufgeführt, auf eine Übersetzung also verzichtet. Im Vergleich der beiden Kodizes wurde deutlich, dass in beiden Fällen von den Verfassern eine Aufteilung der thematisierten Inhalte in verschiedene Kategorien vorgenommen wurde. Während das BID-Papier lediglich zwei Kategorien nennt, „Ethische Grundsätze im Umgang mit Kundinnen und Kunden“ sowie „Ethische Grundsätze im weiteren Aufgabenspektrum“, sind es in dem CILIP-Papier insgesamt fünf so genannte Verantwortungsbereiche. Darüber hinaus wird aus der gewählten Terminologie eine abweichende Gewichtung im Anspruch der Kategorien deutlich. Der Begriff „responsibilities“ bezeichnet hier eine andere Form von Verbindlichkeit als der Begriff „Grundsatz“ im Deutschen. Es ist insofern folgerichtig, dass das CILIP-Papier einen Passus zu der Frage enthält, in welcher Weise im Falle von festgestellten Verstößen gegen die ethischen Prinzipien verfahren werden soll.

Die Fragen zu dem CILIP-Papier wurden gewählt, um daraus eine Bewertung seitens der befragten Bibliotheken über die Sinnhaftigkeit einer Übernahme der Teile zu erhalten, die in dem BID-Papier nicht enthalten sind.

Der vergleichende Teil des Fragebogens schließt mit einer allgemeinen Frage nach der Kenntnis weiterer berufsethischer Kodizes von Berufsverbänden anderer Länder ab. Die Antworten auf diese Frage sollten eine Bewertung des allgemeinen Kenntnisstandes der Befragten jenseits der unmittelbar zitierten deutschen und britischen Papiere ermöglichen.

Mit der Methodik der Befragung durch Fragebogen und Interviews wurde bewusst ein sehr kompakter Einstieg in die Analyse der Anwendung von ethischen Kodizes in Deutschland und Großbritannien gewählt. Dabei war klar, dass dieser Ansatz gleichzeitig einen Test darstellte, inwieweit diese Methodik auch für umfangreichere Analysen zu dem Thema angewendet werden kann und sollte.



## 4. Auswertung der Ergebnisse

### 4.1 Auswertung des Fragebogens

Der Rücklauf in Form von ausgefüllten Fragebögen betrug insgesamt acht. Darüber hinaus meldeten sich zwei Bibliotheken mit der Aussage zurück, dass der Fragebogen trotz einer inhaltlichen Auseinandersetzung nicht beantwortet werden konnte. Die Begründungen dafür waren in ihrer Argumentation unterschiedlich. Als Hauptgrund wurde in einem Fall der besondere Charakter und die Größe der Bibliothek angeführt. In dem zweiten Fall wurde als Begründung die mangelnde Auseinandersetzung mit der Thematik einer Berufsethik in der bisherigen beruflichen Praxis der Bibliothek angegeben. Es ergibt sich folgende Konstellation:

Öffentliche Bibliotheken:	4 von 5 = 80%
Hochschulbibliotheken:	1 von 3 = 33%
Landes- und Hochschulbibliotheken:	0 von 2 = 0%
Spezialbibliotheken:	1 von 3 = 33%
Sonstige Bibliothekstypen <sup>20</sup> :	2 von 4 = 50%
<u>Gesamtrücklauf:</u>	<u>8 von 17 = 47%</u>

Auch wenn die Anzahl der befragten Bibliotheken und der Rücklauf relativ klein sind, lässt sich durchaus ein genereller Trend belegen. Eine nach verschiedenen Bibliothekstypen getrennte Analyse war in diesem Projekt nicht durchführbar. Dies lag vor allem an der überproportionalen Beteiligung von Öffentlichen Bibliotheken. Darüber hinaus konnten bei den Antworten keine gemeinsamen Richtungen bei den Bibliotheken eines Typs festgestellt werden.

Die Auswertung der allgemeinen Angaben der Bibliotheken zeigt, dass fünf der Rückmeldungen unmittelbar von den Leiterinnen und Leitern erstellt wurden. Eine Antwort wurde von einer Mitarbeiterin des Sachgebiets „Qualitätsmanagement“ einer Bibliothek verfasst. In einem Fall erfolgte die Beantwortung durch einen Mitarbeiter des Direktionsreferats nach Rücksprache mit dem Direktor. Für eine weitere Bibliothek antwortete ein Fachbereichsleiter. Nähere Angaben zur inhaltlichen Zuständigkeit wurden hier allerdings nicht gemacht.

---

<sup>20</sup> Hier handelt es sich um die Bibliothekstypen Nationalbibliothek, Staatsbibliothek, Zentrale Fachbibliothek und Bibliothekarische Servicestelle.

In der Konzeption des Fragebogens dienten die ersten Fragen der Heranführung an die Thematik. Dazu wurde zunächst um eine allgemeine Einschätzung der Bedeutung berufsethischer Grundsätze gebeten. Eine Bibliothek verwies zur Antwort auf diese Frage lediglich auf das BID-Papier, eine weitere Bibliothek beantwortete diese Frage nicht. Die übrigen sechs Bibliotheken gaben ausführliche Kommentare zur Antwort, die im Anhang zitiert sind.

Die Zitate enthalten zum ganz überwiegenden Teil solche Punkte, die als Grundsätze auch in dem BID-Papier verankert sind, so z. B. die Barrierefreiheit von Angeboten, die Gleichbehandlung von Nutzern, der gesetzliche Jugendschutz, die Zensurfreiheit, Höflichkeit und Unparteilichkeit im Umgang mit Nutzern, die Beachtung der Urheberrechte, Leseförderung, der Schutz nutzerbezogener Daten. Dies kann als Beleg dafür gedeutet werden, dass das BID-Papier wesentliche Einschätzungen aus der Grundhaltung der Fachwelt aufgegriffen hat. Auffällig ist die Nennung von zwei Punkten, die in dem BID-Papier keine Entsprechung haben: Die „Chancengerechtigkeit“ und die „Sicherung des Wohlstands der Gesellschaft“.

Für die Projektdurchführenden wurde damit deutlich, dass es sinnvoll gewesen wäre, an anderer Stelle in dem Fragebogen explizit die Frage nach Inhalten und Grundsätzen zu stellen, die nach Meinung der Bibliotheken von Bedeutung sind, jedoch in dem BID-Papier keine Entsprechung finden. Allerdings lassen sich aus den Antworten auf eine anschließende Frage einige Rückschlüsse auf derartige Punkte ziehen.

Mit dieser weiteren Frage wurde beabsichtigt, grundsätzliche Einschätzungen in den konkreten Kontext der jeweils eigenen Bibliothek einzuordnen. Eine Bibliothek beantwortete diese Frage nicht. Die Antworten sahen wir folgt aus:

- „Bsp. zur Umsetzung der Grundsätze: [U]ngehinderter Zugang zu Informationen durch niedrige Entgelte, z.B. kostenfreier Leseausweis für Kinder und im bundesweiten Vergleich [sic!] niedriges Entgelt für Leseausweise für Erwachsene; Antidiskriminierung und interkulturelle Kompetenz wird zunehmend in den Anforderungsprofilen für die Besetzung von Stellen integriert; aktivierendes Beschwerdemanagement ist implementiert; alle Bestände in Freihandaufstellung zugänglich; umfassendes, modular aufgebautes Programm zur Leseförderung als kontinuierliche außerschulische Lernunterstützung (Kinder werden Wortstark [Hinweis auf Initiative „Kinder werden WortStark – Programme zur Sprach- und Leseförderung“]); mehrsprachige Erstinformationen für die Bibl.-Benutzung vorhanden, [Anm. konkret genannte Internetadresse aus dem Angebot der Bibliothek weggelassen] bindet elektronische Quellen in die Ausleihe ein usw. – vierteljährlich bibliothekarische Fachgespräche zu Grundsatzfragen in einem Leitfaden für die Organisation und Zusammenarbeit verankert.“
- „Wir haben „7 Goldene Regeln“ für den Umgang mit Kunden entwickelt und bearbeiten nach den allgemeinen Grundsätzen, alle Menschen nett, freundlich und gleich zu behandeln.“

- „Grundsätzlich: s.o. [Chancengerechtigkeit etc.], Beispiele: Alphabetisierungskurse, Blindenhörbibliothek, Rabatte für [Anm. Name der Stadt weggelassen]-Pass-Inhaber (soziale Komponente); Kostenfreier Internetzugang, Ausbau der Internetangebote und Datenbanken im Netz (freier Zugang), Kursangebote zur Vermittlung von „information literacy“, Programme zur Leseförderung, interkulturelle Projekte, Hausaufgabenhilfe, mehrsprachige Angebote (Chancengerechtigkeit).“
- „Dienstleistungsgedanke; Datenschutz; Kulturprogramm[.] Zu diesem Zweck gibt es regelmäßige Fortbildungen der Kolleginnen und Kollegen, entsprechende Software-Programme, die die persönliche Sphäre der Benutzer schützen und eine ausgeprägte Veranstaltungstätigkeit[.]“
- „Verantwortung für möglichst umfassende, für alle Hochschulangehörigen zugängliche Informationsversorgung. Unterstützung der offenen Publikation und Diskussion wiss. Forschung, Achtung der Menschenrechte unserer Nutzer, findet Ausdruck auch in der Benutzungsordnung.“
- „s. Nr. 1 [Zensurfreier und benutzerfreundlicher Zugang etc.]“
- „Grundsätze siehe oben [BID-Papier]. Um sie zu verwirklichen und am Leben zu halten, muss ein Schwerpunkt der internen Fortbildung das lebenslange Lernen sein, d. h. eine permanente Verbesserung der persönlichen und beruflichen Fähigkeiten. Aufgabe der Bibliothek ist, dies zu ermöglichen.“

Bezogen auf die eigene Bibliotheksarbeit zeigt sich in den Antworten ein deutlich erweiterter Begriff ethischer Aspekte. Berufsethische Grundsätze werden hier offensichtlich in vielfältiger Weise interpretiert; lokale Gegebenheiten sowie die Anforderungen entsprechend des Bibliothekstyps spielen offenbar eine wesentliche Rolle. Zwei Bibliotheken nennen etwa die Bedeutung kostengünstiger bzw. kostenfreier Angebote für Bibliotheksnutzer. Interessanterweise wurde dieser Aspekt in den Antworten auf die vorhergehende Frage hingegen nicht genannt. Ob dieser Punkt als Bestandteil der Gleichbehandlung von Nutzern gesehen wird, kann nur vermutet werden.

Nach der allgemeinen Einführung bilden die weiteren Fragen einen Schwerpunkt zur Analyse der Bekanntheit, inhaltlichen Einschätzung und Anwendung des BID-Papiers in der bibliothekarischen Praxis.

Die Frage, ob man mit dem BID-Papier vertraut sei, wurde von fünf Bibliotheken mit „Ja“, von drei Bibliotheken hingegen mit „Nein“ beantwortet, wobei die negativen Rückmeldungen jedoch keine Auswirkungen auf die Beantwortung der weiteren Fragen hatten. Vielmehr gaben auch zwei der drei Bibliotheken, die angaben, das Papier

nicht zu kennen, Kommentare zu den einzelnen Formulierungen des Papiers ab.<sup>21</sup> Der Rücklauf zu den Fragestellungen auf der Basis der konkreten Kodexzitate zeigt vordergründig eine hohe Übereinstimmung mit den darin thematisierten Inhalten. Die Grundsätze zur Gleichbehandlung aller Nutzer, zum Schutz der Privatsphäre der Nutzer und des Einsatzes für die freie Meinungsbildung und der Zensurfreiheit werden von allen Bibliotheken als „sehr wichtig“ erachtet. Sieben von acht Bibliotheken betrachten die Akzeptanz der Rechte von Kreativen und Urhebern sowie die Bekenntnis zum Prinzip des lebenslangen Lernens als „sehr wichtig“. Die Kommentierung der Formulierung der einzelnen Grundsätze erfolgte jedoch nur in drei Fällen. Dies lässt unterschiedliche Schlussfolgerungen zu, die sich jedoch anhand der vorliegenden Daten nicht belegen lassen und daher Vermutungen bleiben müssen. Sind die Grundsätze so allgemein formuliert, dass hier die Bewertung „sehr wichtig“ in den meisten Fällen nahe liegend erscheint? Hier ließe sich insbesondere im Hinblick auf den Grundsatz zum Schutz der Privatsphäre der Nutzer argumentieren, dass die darin genannte Einschränkung der Weitergabe personenbezogener Daten an Behörden „im engen Rahmen der gesetzlichen Vorschriften“ einen Spielraum der Interpretation lässt. Ähnlich verhält es sich mit dem Grundsatz des Einsatzes für die freie Meinungsbildung. Der Kommentar einer Bibliothek nennt ein konkretes Beispiel, nämlich dass die Materialien einer bestimmten Gruppierung nicht gesammelt werden. Steht dies im Einklang mit dem Anspruch auf Zensurfreiheit?

Anhand einer weiteren Frage sollte ein Überblick über konkrete Maßnahmen gewonnen werden, die in Bibliotheken zur Umsetzung berufsethischer Grundsätze ergriffen werden. Die Antworten konzentrierten sich ausschließlich auf den Teil der vorgegebenen Antworten und dabei besonders auf zwei Bereiche.<sup>22</sup> Dies ist zum einen die Erstellung einer Sammlung hauseigener Richtlinien zur Beantwortung zentraler Fragen. Hierbei zeigt sich ein deutlicher Schwerpunkt im Bereich der Grundsätze zum Schutz der „Rechte der Kreativen und Urheber“<sup>23</sup> sowie bei Einschränkungen des Internetzugangs. Bemerkenswerterweise hat lediglich eine Bibliothek angegeben, entsprechende Informationen bzw. eine Richtlinie zu dem hier übergeordneten Grundsatz des ungehinderten Informationszugangs verfasst zu haben. Offenbar wird hier zwischen dem Zugang zum Internet und zu anderen Informationsquellen deutlich unterschieden. Gemessen an der Tatsache, dass alle acht Bibliotheken den Grundsatz der Gleichbe-

---

21 Die Bewertungen zu den zitierten Grundsätzen des BID-Papiers entsprechend dem vorgegebenen Bewertungsraster sowie weitere Details der Auswertung finden sich im Anhang.

22 Details zur Auswertung dieser Frage sind im Anhang aufgeführt.

23 *Ethik und Information* (2007), S. 3. <http://www.bideutschland.de/download/file/allgemein/EthikundInformation.pdf> (22.03.2011). Auch in Frage 5 des Fragebogens wurde soweit wie möglich der Wortlaut aus dem BID-Papier übernommen.

handlung aller Nutzerinnen und Nutzer als „sehr wichtig“ bewertet haben, lässt sich die Förderung der Einhaltung dieses Grundsatzes anhand von hauseigenen Richtlinien nicht belegen. Da gleichzeitig auch keine anderen unterstützenden Maßnahmen genannt wurden, könnte gefolgert werden, dass dieser Grundsatz als selbstverständlich angesehen wird und keiner Überprüfung der Einhaltung bedarf. Dies lässt sich jedoch nicht auf der Basis konkreter Aussagen und Antworten belegen.

Neben hauseigenen Richtlinien spielen institutionelle Strukturen eine Rolle bei der Einhaltung ethischer Grundsätze. Die befragten Bibliotheken haben mehrheitlich bereits Arbeitsgruppen gebildet oder Ansprechpartner benannt, die Verbesserungsvorschläge von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sammeln oder als Kontaktperson für Nutzerinnen und Nutzer fungieren.

Im Lichte dieser Antworten und Ergebnisse wäre es notwendig, eine weiterführende Frage an die Bibliotheken anzuschließen, um nähere Informationen über die Motivationen der Institutionen zu erhalten, wie diese Richtlinien und Strukturen genau beschaffen sind, welches die Gründe für oder wider die Einführung der selbigen waren und wie sich die Anwendung vollzieht.

In der Präambel des BID-Papiers bringen die Verfasser der Ethischen Grundsätze die Erwartung der BID zum Ausdruck, dass die Mitgliedsorganisationen und damit letztlich die Institutionen und Personen, die von diesen Verbänden kraft Mitgliedschaft vertreten werden, sich durch gewisse Instrumente „... im beruflichen Umfeld für das Arbeiten nach diesen ethischen Grundsätzen ein[setzen]“.<sup>24</sup> Im Fragebogen wurde dagegen die Erwartung der Bibliotheken an die BID im Hinblick auf erwünschte Unterstützung von Seiten der BID anhand von vorgegebenen Beispielen erfragt.<sup>25</sup>

Nur eine Bibliothek machte von der Möglichkeit der freien Antwort Gebrauch und nannte folgenden Vorschlag: „Eine Checkliste, die verschiedene Maßnahmen zur Umset[z]ung der Grundsätze auflistet, mit der man sein eigenes Engagement diesbezüglich abprüfen kann“.

Überraschend ist die Tatsache, dass keine der acht Bibliotheken eine Präzisierung der Grundsätze in Gestalt einer Straffung der Inhalte für wünschenswert erachtete. Daraus lässt sich der Schluss ziehen, dass diese Bibliotheken die Ausführlichkeit der Inhalte als sinnvoll und notwendig betrachten. Ähnlich verhält es sich im Hinblick auf die inhaltliche Gliederung der einzelnen Grundsätze. Hier nannten nur zwei Bibliotheken eine Überarbeitung in Form einer detaillierten Untergliederung wünschenswert. Mit Blick auf die gestellten Fragen muss kritisch angemerkt werden, dass eine spezifische Frage

---

24 *Ethik und Information* (2007), S. 1. <http://www.bideutschland.de/download/file/allgemein/EthikundInformation.pdf> (22.03.2011).

25 Details hierzu finden sich im Anhang.

zu einer inhaltlichen Überarbeitung, z. B. durch Ergänzung neuer Grundsätze oder Streichung bislang enthaltener Grundsätze wichtig und sinnvoll gewesen wäre. Zwar bestand die Möglichkeit, derartige Punkte selbst zu benennen, davon machte jedoch keine Bibliothek Gebrauch.

Sehr deutlich fallen die Rückmeldungen zu einem Leitfaden mit Praxisbeispielen aus. Hierfür sprechen sich sieben von acht Bibliotheken aus. Mithilfe eines solchen Leitfadens ließe sich ein Bezug zur beruflichen Praxis herstellen. Zu überlegen wäre, wie dieser formal und inhaltlich gestaltet werden könnte. Denkbar wäre etwa eine Unterteilung nach Bibliothekstypen, Benutzergruppen oder inhaltsorientierten Fallbeispielen entlang der einzelnen Grundsätze.

Die Tatsache, dass sich nur zwei Bibliotheken für ein Online-Forum bzw. einen Blog aussprechen, belegt nicht zwangsläufig ein mangelndes Interesse an dieser Publikationsform. Es wurde nach wünschenswerten Angeboten der BID gefragt. Es erscheint durchaus sinnvoll, hier auch weitere Partner, Institutionen oder Kolleginnen und Kollegen anzusprechen, die aus eigener Initiative derartige Publikationen starten bzw. betreuen könnten. Im Rahmen einer Projektarbeit an der FH Köln entstand im Jahr 2010 ein entsprechender Blog.<sup>26</sup>

Erstaunlich ist das geringe Interesse an einer Ansprechpartnerin/einem Ansprechpartner für berufsethische Fragestellungen innerhalb der BID. Hier zeigt das Beispiel Großbritannien, dass eine derartige Funktion bzw. ein Gremium eine wichtige Rolle spielen könnte.

Bei der Erarbeitung des Fragebogens schien es sinnvoll, einige Vergleichsfragen zu BID-Papier und CILIP-Kodex zu stellen. Diese sollten vor allem Einblick darüber geben, ob die befragten Bibliotheken die Gliederungen und den Inhalt eines anderen Kodex bevorzugen würden. Es interessierte die Projektdurchführenden besonders, ob einige Grundsätze, die im deutschen Papier völlig fehlen, für dieses gewünscht wären. Bei den Fragen wurde nur der Text des britischen Kodexes berücksichtigt und nicht auf die allgemeinen Grundsätze eingegangen, da der Kodex eine Anwendung der Grundsätze darstellt.<sup>27</sup> Von den acht ausgefüllten Fragebögen beantworteten lediglich sechs Bibliotheken die drei Fragen zu diesem Themenkomplex.

Zunächst wurde um Kommentare zur Gliederung des CILIP-Kodexes gebeten. Im Gegensatz zum BID-Papier, welches die berufsethischen Grundsätze lediglich in zwei

---

26 Ethik von unten. <http://ethikvonunten.wordpress.com/> (22.03.2011).

27 "This Code applies the ethical principles to the different groups and interests to which CILIP members must relate". In: *Code of Professional Practice for Library and Information Professionals* (2009), S. 1. <http://www.cilip.org.uk/sitecollectiondocuments/PDFs/policyadvocacy/CodeofProfessionalPracticeforLibraryandInformationProfessionals.pdf> (22.03.2011).

große Kategorien aufteilt, finden sich im britischen Kodex fünf Verantwortungsbereiche.

Drei Bibliotheken hielten eine solche detaillierte Gliederung für sinnvoll, wobei eine dieser Bibliotheken keinen weiteren Kommentar dazu gab. Die beiden anderen Bibliotheken schrieben:

- „...Insbesondere mit Blick auf die Herausforderungen der digitalen Informationswelt sollten berufsethische Grundsätze entsprechend differenziert formuliert werden.“
- „Ich finde eine Aufteilung gut, weil die einzelnen Punkte dann konkret auf das Thema bezogen ausgeführt werden und eine Pauschalisierung weniger wahrscheinlich ist.“

Die drei anderen Bibliotheken hielten die Gliederung für nicht sinnvoll oder zumindest nicht notwendig. Zwei dieser Bibliotheken kommentierten etwas ausführlicher, dass verständliche und nachvollziehbare Grundsätze wichtiger seien als eine differenzierte Gliederung:

- „Die Grundsätze sollten für jede Leserin und jeden Leser zunächst verständlich, prägnant und nachvollziehbar sein. Maßgeblich ist die Formulierung und der Umfang, weniger die Gliederung.“
- „...Das CILIP-Papier dagegen [im Unterschied zum BID-Papier] differenziert in einer wenig nachvollziehbaren Art und Weise. Was z.B. ist der Unterschied zwischen Usern und Information Community? Oder wie unterscheidet sich Society von den darin enthaltenen Untergruppen, nämlich Employees, Colleagues, User etc.? Vermutlich erfordert jede Überschrift nur einen einzigen Satz und wäre damit wieder ziemlich identisch mit dem BID-Papier.“

Entsprechend dieser Aussagen lässt sich festhalten, dass die befragten Bibliotheken es für sehr wichtig halten, dass die Grundsätze so verständlich wie möglich und differenziert formuliert sind. Ob dieses Ziel unbedingt mit Hilfe einer feineren Gliederung erreichbar ist, bleibt fragwürdig.

Darüber hinaus wurde erfragt, ob die Bibliotheken einen wie im CILIP-Papier aufgeführten Grundsatz, dass Verstöße gegen die ethischen Grundsätze bei den zuständigen Einrichtungen angezeigt werden sollten, auch für das deutsche Papier für sinnvoll und umsetzbar halten. Ein solcher Grundsatz scheint nicht dem Sprachstil des deutschen Papiers zu entsprechen. Im englischen Papier wird bewusst von Verantwortungen gesprochen, in der Formulierung des deutschen Papiers wird ein Verstoß gegen die Grundsätze jedoch sozusagen erst gar nicht in Erwägung gezogen. So heißt es „wir ermöglichen...“, „wir informieren und beraten...“, „wir beachten...“ usw.

Lediglich eine Bibliothek beantwortete die Frage mit „ja“, gab jedoch keinen weiteren Kommentar. Alle fünf anderen Bibliotheken standen einem solchen Grundsatz eher skeptisch gegenüber.

- „Das scheint mir überprotektiv und nicht wünschenswert.“
- „Halte ich für nicht sinnvoll und umsetzbar. Der Prozess, sich damit zu beschäftigen und Fehler zu korrigieren oder Situationen zu verbessern, kann nur aus der eigenen Institution und in der eigenen Institution angegangen werden.“
- „Ich halte es für sinnvoll, Verstöße gegen ethische Grundsätze so unmittelbar wie möglich zu besprechen – Anzeigen auf höheren Ebenen kämen für mich nicht in Frage.“
- „Da bin ich eher skeptisch. Kann zur Denunziation animieren. Hier müsste eine genaue Prozedur sorgfältig überlegt werden, die Missbrauch ausschließt.“
- „Ich bin mir nicht sicher, ob es erforderlich ist, dass [sic!] in dieser Form zu thematisieren. Verstöße können auch ohne diesen Hinweis angezeigt werden.“

Dieser Grundsatz der Sanktionierung von Verstößen gegen die ethischen Grundsätze durch eine zentrale Institution scheint also bei den Befragten eher nicht vorstellbar.

Im CILIP-Papier wird auf eine notwendige Balance zwischen verschiedenen Anforderungen hingewiesen. Eine solche Aussage fehlt im deutschen Papier und daher wurde erfragt, ob ein ähnlicher Grundsatz in Deutschland wünschenswert sei.

Die Beantwortung dieser Frage fiel sehr ambivalent aus. Eine Bibliothek beantwortete diese Frage überhaupt nicht und eine weitere sagte aus, dass eine hinreichende Beurteilung hierzu momentan noch nicht möglich sei. Zwei Bibliotheken hielten einen solchen Grundsatz für sinnvoll, nur eine davon gab einen weiteren Kommentar:

- „Halte ich für sinnvoll – denn in vielen Fällen, gilt es gegensätzliche Positionen auszuloten: Open Access und Urheberschutz, Kunden- und Mitarbeiterorientierung...“

Zwei andere Bibliotheken hielten einen solchen Grundsatz im deutschen Papier für nicht sinnvoll bzw. verzichtbar:

- „Klingt gut, ist aber abstrakt und daher unverbindlich und verzichtbar.“
- „Nein, die Grundsätze sollten für sich bestehen können.“

Wie schon bei den Kommentaren zur Frage nach einer detaillierten Gliederung des Kodexes deuten die Antworten darauf hin, dass bei den Bibliotheken verständlich und klar formulierte Grundsätze oberste Priorität haben. Ob dazu unbedingt ein Ansatz wie im britischen Papier hilfreich ist, wird eher skeptisch gesehen.

Bei der Auswertung der Antworten zu den Vergleichsfragen zum CILIP-Papier wurde klar, dass es wohl schwierig für die Bibliotheken war, Kommentare zu einzelnen, aus dem CILIP-Papier heraus gelösten Grundsätzen zu geben, ohne das ganze Papier, auch im Zusammenhang mit den allgemein formulierten Grundsätzen, zu kennen.



Die Antworten zu einer weiteren Frage bestätigten darüber hinaus, dass weitgehend keine Kenntnis der ethischen Kodizes aus anderen Ländern besteht. Lediglich eine Bibliothek antwortete auf die Frage „Kennen Sie ethische Grundsätze und Standards von Berufsvereinigungen anderer Länder?“ mit „ja“, gab jedoch nicht an welche.

Zusammenfassend lässt sich zum Vergleich des britischen mit dem deutschen Papier festhalten, dass bei den Bibliotheken die Tendenz dahin geht, Gliederung und Inhalt des CILIP-Kodexes nicht unbedingt als erstrebenswert für das deutsche Papier zu erachten. Wichtig ist vor allem eine möglichst genaue, verständliche und nachvollziehbare Formulierung der Grundsätze. Wenn auch der britische Kodex insofern nicht als besser eingeschätzt wird und man nicht unbedingt Grundsätze für Deutschland daraus übernehmen möchte, wäre es dennoch sehr gefährlich, daraus die Schlussfolgerung zu ziehen, dass die Bibliotheken mit dem BID-Papier völlig zufrieden sind. Dies ist eine völlig andere Frage, die nicht direkt gestellt wurde.

#### 4.2 Auswertung der Informationen aus Großbritannien

Die dreigeteilte Methodik zur Informationssammlung in Großbritannien sah zunächst die Analyse des Information Ethics Blog vor. Auf der CILIP-Webseite besteht hierzu ein Link, der jedoch nur für CILIP-Mitglieder zugänglich ist. Es handelt sich nicht um einen Blog im strikten Sinne, sondern um eine Sammlung von 50 Fallstudien (2 davon datiert mit 7. Februar 2008, die anderen 48 mit 15. Dezember 2008). Auf Nachfrage bei CILIP wurde erklärt, dass die Einträge aufgrund organisatorischer Probleme nicht aktueller seien. Die Zuständigkeit für die Betreuung des Blogs sei zeitweise nicht geklärt gewesen bzw. hätte gewechselt. Zu jeder der dargestellten Fallstudien gibt es einen Kommentar der Editoren sowie einen Verweis auf die primären und sekundären Bezugsstellen sowohl im Kodex als auch in den Grundsätzen. Es gibt die Möglichkeit, Kommentare einzugeben, allerdings ist dies bisher bei keiner der Fallstudien genutzt worden. Es ist nicht erkenntlich, von wem die Fallstudien verfasst wurden (es gibt keine Verfasserangabe wie in einem klassischen Blog erwartet) und jeder Studie ist eine Notiz vorangestellt, die aussagt, dass dieser Fall rein fiktiv ist. Eigentlich handelt es sich also um eine Datenbank mit einer sehr guten Sammlung von Beispielen, die in der bibliothekarischen Praxis sicherlich sehr hilfreich sein können.

Bei der weiteren Recherche stießen die Projektdurchführenden eher zufällig auf eine frei im Internet zugängliche Webseite, die erstaunlicherweise fast alle Fallstudien (42), die sich auf der geschlossenen CILIP-Webseite finden, ebenfalls enthält.<sup>28</sup> Auch wenn sich die Titel ein wenig unterscheiden, so sind die Studien jedoch identisch. Die erste

---

28 *Information Ethics*. <http://www.infoethics.org.uk/CILIP/admin/index.htm> (22.03.2011).

Studie wurde am 1. Oktober 2005 erfasst, die letzte am 25. November 2007. Es gibt fünf verschiedene Indizes zu den Studien, ein weiterer geographisch geordneter Index ist im Aufbau. Diese sehr hilfreiche Indexierung gibt es bei den Fallbeispielen auf der CILIP-Webseite nicht. Der Link auf der CILIP-Webseite „How to search Information Ethics“ funktioniert leider nicht. Leider ließ der zeitliche Rahmen der Projektarbeit es nicht zu, genauer zu recherchieren, warum es die gleiche Sammlung von Fallbeispielen an unterschiedlichen Stellen im Internet mit sehr unterschiedlichen Zugriffsrechten gibt. Unsere Vermutung, geht dahin, dass zwischen CILIP und Infoethics nicht ganz geklärt ist, wer welche Rechte am „Blog“ hält und wer dieses Projekt betreut bzw. weiterführt. Interessanterweise kann man sich auch von der CILIP-Webseite zu *Information Ethics* und den frei zugänglichen Fallbeispielen navigieren, dies ist aber nur sehr umständlich und nicht auf den ersten Blick erkennbar möglich. Es scheint bedauerlich, dass die Sammlung der Fallbeispiele nicht aktualisiert und erweitert wird und der freie Zugriff auf ein äußerst hilfreiches Instrument von CILIP nicht beworben wird. Daraus ergibt sich die Frage, welchen Stellenwert das Thema „Ethik in der Bibliothekswelt“ und die praktische Umsetzung des Berufskodex in Großbritannien tatsächlich einnehmen. Die CILIP-Webseite zu diesem Thema scheint auf jeden Fall vernachlässigt zu werden, wie auch die Pflege der Ressourcenliste zeigt. Obwohl die Projektdurchführenden CILIP auf Fehler bei zwei aufgeführten Blogs hinwiesen, wurden diese bisher nicht behoben.<sup>29</sup>

Die Frage nach der Bedeutung und dem Stellenwert des Berufskodexes in Großbritannien bildete auch den Schwerpunkt im Interview mit Professor Paul Sturges. Dieser wies gleich zu Beginn des Gesprächs darauf hin, dass es bei dem Projekt sicher sinnvoll wäre zu berücksichtigen, in welchen Ländern eine „ethical awareness“, also ein Bewusstsein für ethische Fragestellungen bestehe. Es sei interessant zu sehen, dass es ethische Kodizes überwiegend in Ländern geben würde, in denen generell sowieso ein entsprechendes Bewusstsein existiere. Zu diesen Ländern würden sowohl Deutschland als auch Großbritannien gehören. Sturges stellte die These auf, dass gerade in diesen Ländern, in denen ein ethisches Bewusstsein im Beruf vorhanden sei, die verfügbaren Kodizes in der Praxis nicht unbedingt häufig konsultiert würden. Bei konkreten Problemfällen würde sowieso versucht, ethische Grundsätze, die in den Köpfen der Bibliothekare verankert seien, zu berücksichtigen. Dies bedeute aber nicht, dass man in

---

29 Der Blog „EthicalLibrarian“ (<http://ethicallibs.blogspot.com/>) enthielt während der Projektdurchführung keine Einträge und sollte lt. CILIP aus der Ressourcenliste gelöscht werden. Bei Aufruf am 22.03.2011 wurden jedoch zwei Einträge aufgeführt, davon einer allerdings 8 Monate alt. Der Blog „Infoethicist“ (<http://infoethicist.blogspot.com/>) ist dagegen aktiv, obwohl auf der CILIP-Webseite angegeben ist, dass dieser derzeit nicht aktualisiert wird. (22.03.2011).

diesen Fällen an den jeweiligen Kodex denken und versuchen würde, diesen zur Hilfe zu ziehen. Laut Herrn Sturges ist der Kodex in Großbritannien auch nicht präzise genug, um wirklich Hilfestellung geben zu können. Dennoch hält Herr Sturges die Existenz und Verbreitung solcher Kodizes durchaus für sinnvoll.

In der sich an das Interview anschließenden E-Mail ging Herr Sturges nochmals genauer auf die angesprochenen Gebiete ein. So schrieb er, dass Bibliothekare und Informationsspezialisten seiner Meinung nach durchaus wissen würden, dass ein Berufskodex und ethische Grundsätze existieren, ob sie diese allerdings gelesen und näher analysiert hätten, sei eine andere Frage.<sup>30</sup> Diese Einschätzung zieht sich auch in seine Beantwortung zur Frage hinein, ob Bibliotheken und Informationseinrichtungen in Großbritannien Richtlinien und Leitbilder haben, die den Kodex widerspiegeln. Paul Sturges beantwortete dies mit „ja“, aber er ging nicht näher darauf ein, ob diese einen direkten Bezug zum Kodex herstellen. Sturges ist der Meinung, dass sowohl in Dokumenten, aber auch besonders in der existierenden Kultur der Einrichtungen ein starkes Gefühl für Ethik vorhanden sei, welches sich z.B. in Einführungen für neue Kollegen, Training, Sitzungen und Problemlösungen widerspiegele. Der Kodex als solches gerate laut Sturges leider oft in Vergessenheit und dies sei nicht gut und könne in bestimmten Fällen zu umfangreicheren Problemen führen. An dieser Stelle wies Herr Sturges z.B. auf die Problematik von Schenkungen der Scientology-Kirche an Bibliotheken hin.

Paul Sturges sieht den Sinn von ethischen Kodizes vor allem darin, dass sie gute Beispiele für andere Länder darstellen, in denen nicht unbedingt im gleichen Maße ein ethisches Bewusstsein existiere. Seine Antwort auf die Frage „Do you think it is worthwhile to have ethical Codes in place in countries like Germany or Britain? What can be done to promote these Codes?“ fasst das Gesagte anschaulich zusammen:

“Yes, it is worth having the codes. Yes, they should be promoted whenever possible. However, because librarians in Britain and Germany are quite well-oriented ethically they are maybe a bit too confident in themselves and forget the codes. Creating and promoting codes in Britain and Germany may look like a waste of time, but it isn't. OK it tends to list what professionals already understand and believe and act on, but that isn't bad. At the same time this codification provides examples for professionals in other countries. They create codes that are more in the nature of aspiration – they want to persuade their colleagues to behave better, and in this situation having good models is helpful.

---

30 Im Folgenden wird von „Berufskodex“ oder nur „Kodex“ gesprochen. Dies geschieht in Anlehnung an die Verwendung des Wortes „codes“ (Plural), welches Paul Sturges in seiner E-Mail benutzt. Gemeint sind hier immer der „Code of Professional Practice for Library and Information Professionals“ und die „Ethical principles for library and information professionals“.

The FAIFE pages of the IFLA website by providing access to lots of codes are a big help in this.”

Die Anfragen an weitere Fachleute bei CILIP blieben leider unbeantwortet. Bei einem zufälligen Treffen einer der Projektbeteiligten mit dem CILIP Director of Policy and Advocacy und Secretary des Ethics Panels gab dieser zur Arbeit des Ethics Panels die Auskunft, dass dieses im Durchschnitt ein- bis zweimal im Jahr tage und dann konkrete Anfragen beantworte. Die Anfragen seien jedoch nicht sehr häufig. Auf den Information Ethics Blog angesprochen, wurde bestätigt, dass dieser bedauerlicherweise in der Tat seit langem nicht mehr aktiv erweitert werde.

## 5. Zusammenfassung und Fazit

Im deutschsprachigen Raum gibt es lediglich einzelne Publikationen zu dem übergreifenden Thema Berufsethik. Es werden in der Literatur vorrangig einzelne Aspekte thematisiert. Zu sehen ist dies auch an der Resonanz im Bereich fachlicher Blogs, z. B. von Infobib etwa zum Thema Zensur im Internet. Zwar beträgt der Bekanntheitsgrad des BID-Papiers unter den antwortenden Bibliotheken 62,5%, allerdings ist ein direkter Bezug zu diesem in institutionseigenen Dokumenten kaum festzustellen. Entgegen der ursprünglichen Vermutung, dass das Thema in Großbritannien stärker in der Fachöffentlichkeit diskutiert wird, gibt es auch dort kaum direkte Bezüge zu den formulierten ethischen Grundsätzen bei der der Lösung von Problemen im Berufsalltag.

Auch wenn die Relevanz der ethischen Kodizes in der beruflichen Praxis auf den ersten Blick sehr gering zu sein scheint und nicht unbedingt ein direkter Bezug zu den Texten der Kodizes bei Problemstellungen und Herausforderungen bibliothekarischer Arbeit hergestellt wird, ist dennoch klar festzuhalten, dass die in den Papieren festgehaltenen Inhalte und Themenfelder in der individuellen Einschätzung von großer Bedeutung sind. Treffend beschrieben hat dies einer der befragten Bibliotheksleiter in einer begleitenden E-Mail: „Vieles ist mir so selbstverständlich, dass ich mich mit solchen Leitlinien nie beschäftigt habe“. Individuelle moralische Einstellung im Beruf ist jedoch nicht gleichzusetzen mit offiziellen berufsethischen Standards und machen die Existenz solcher Kodizes nicht unnötig.

Die Beantwortung der gestellten Fragen zeigen, dass die Bibliotheken sich vor allem verständlich und klar formulierte sowie nachvollziehbare Grundsätze wünschen. Es wäre entsprechend sicher sehr sinnvoll gewesen, eine Frage zu stellen, die eine inhaltliche Überarbeitung des BID-Papiers thematisiert. Sind die Grundsätze verständlich und nachvollziehbar formuliert? Gibt es nach Meinung der Bibliotheken wichtige ethische Punkte, die in den Grundsätzen bislang nicht berücksichtigt sind?

Den ausgewählten sieben Grundsätzen aus dem BID-Papier wird überwiegend sehr hohe Wichtigkeit zugeschrieben. Allerdings muss man vorsichtig sein, daraus eine

Schlussfolgerung in Hinblick auf die Zufriedenheit der Bibliotheken mit den Inhalten des BID-Papiers zu ziehen. Sind die Grundsätze wohlmöglich so allgemein formuliert, dass hier die Bewertung „sehr wichtig“ in den meisten Fällen nahe liegend erscheint?

Im Lichte der Antworten und Ergebnisse zur Frage nach der Umsetzung berufsethischer Grundsätze in der eigenen Bibliothek wäre es notwendig gewesen, eine weiterführende Frage an die Bibliotheken anzuschließen, um nähere Informationen über die Motivationen der Institutionen zu erhalten, wie diese Richtlinien und Strukturen genau beschaffen sind, welches die Gründe für oder wider die Einführung der selbigen waren und wie sich die Anwendung vollzieht. Werden die Grundsätze möglicherweise unterschiedlich interpretiert?

Sicher kann man als Schlussfolgerung aus den Antworten festhalten, dass es durchaus wünschenswert ist, Hilfsinstrumente zur Verfügung zu haben, mit denen man die Grundsätze konkret auf bestimmte Problemfälle im beruflichen Alltag beziehen kann. Sieben von acht Bibliotheken haben als Wunsch zur Unterstützung durch die BID einen Leitfaden mit Praxisbeispielen genannt. Dieses Interesse sollte von der BID in jedem Falle aufgegriffen und ein entsprechender Leitfaden erarbeitet werden.

Die Antworten auf den Fragebogen haben wichtige Informationen zur Beantwortung der Frage geliefert, wie die praktische Anwendung der ethischen Grundsatzpapiere in den Bibliotheken aussieht. Allerdings bleibt festzuhalten, dass bei dieser Methodik der formalen und inhaltlichen Anlehnung rein an den Text der Kodizes nicht ermittelt werden konnte, wie die praktische Anwendung in konkreten (Problem-)Fällen aussieht. Anhand von Fallbeispielen wären hier weitere Fragen denkbar gewesen, deren Beantwortung vielleicht Rückschlüsse auf die Orientierung am Berufskodex zugelassen hätten. Eine mögliche Frage hätte lauten können: „Haben Sie Publikationen von Sekten wie z.B. Scientology in Ihrem Bestand?“ In diesem Projekt sollte jedoch bewusst zunächst eine eher formale Analyse des Bekanntheitsgrades und der direkten praktischen Umsetzung der Berufskodizes durchgeführt werden. Da einige Bibliotheken aussagten, dass die Bearbeitung des Fragebogens zu umfangreich sei, hätte ein Fragebogen mit zusätzlichen Kontrollfragen bei einigen Bibliotheken wohlmöglich dazu geführt, sich aus Zeitgründen nicht an der Befragung zu beteiligen. Dies soll jedoch nicht bedeuten, dass eine Befragung mit konkreten Beispielen aus der Berufspraxis nicht sinnvoll wäre. Denkbar wäre jedoch auch, in einem nächsten Schritt gleich mit dem Aufbau einer Sammlung von Fallbeispielen nach dem britischen Muster des Information Ethics Blog zu beginnen. Dabei sollte allerdings möglichst früh geklärt werden, wer diese betreut und an welcher Stelle im Internet die Daten für welche Zielgruppe zugänglich gemacht werden.

Jens Boyer

ist seit 2008 Leiter des Fachbereichs Information und Bibliothek des Goethe-Instituts in München und dort zuständig für die Koordination und Entwicklung der weltweiten Bibliotheks- und Projektarbeit. Nach der Ausbildung zum Diplom-Bibliothekar (FH) 1993–1996 in Darmstadt und Frankfurt am Main zunächst Tätigkeit als Informationsmanager in privatwirtschaftlichen Unternehmen. Seit 2001 beim Goethe-Institut, von 2002 bis 2007 Leiter der Bibliothek des Goethe-Instituts Tokyo. Seit 2009 Studium an der Fachhochschule Köln im berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Kontakt: boyer@goethe.de, <http://www.goethe.de/bibliotheken>.

Iris Reiß-Golumbeck

ist seit 2008 Schulbibliothekarin in England. Nach der Ausbildung zur Diplom-Bibliothekarin (FH) 1984–1987 in Trier und Frankfurt in verschiedenen Bibliotheken, Organisationen und Firmen in Deutschland, USA und England tätig (ZBW Kiel; Institut für BWL an der Universität Kiel; DHI Washington DC; Firma ExLibris, Hamburg; MPI für ausländisches und internationales Privatrecht, Hamburg; Amnesty International, London). Seit 2009 Studium an der Fachhochschule Köln im berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft.

Kontakt: [igolumbeck@hotmail.com](mailto:igolumbeck@hotmail.com).

### **Anhang: Details zu den Antworten der Fragen 1, 4, 5 und 10 des Fragebogens**

Der vollständige Fragebogen ist auf dem Server der Fachhochschule Köln, Institut für Informationswissenschaft hinterlegt:  
[http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/stud\\_arbeitsergebnisse.htm](http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/stud_arbeitsergebnisse.htm).

Antworten zu Frage 1: Welche berufsethischen Grundsätze verbinden Sie allgemein mit einer Tätigkeit im Bereich des Bibliotheks- und Informationssektors?

- „Zensurfreier und benutzerfreundlicher Zugang zu den von der Bibliothek gehaltenen Materialien“
- „Chancengerechtigkeit, freier Zugang für alle, freier Zugang zu Informationen, Hilfestellungen für Menschen mit Informationsdefiziten, Barrierefreiheit, Transfer der Angebot[e] zu Menschen, die die Bibliothek nicht aufsuchen können, soziale Gerechtigkeit, qualitätsgeprüfte und jugendfreie Angebote“
- „Vorurteilsfreie Medien- und Informationsbeschaffung wie –vermittlung, gleiche Behandlung aller an wissenschaftlichen Informationen interessierten Menschen, Beachtung des Datenschutzes und der persönlichen Sphäre der Nutzer, Informationsfreiheit hat Priorität, bei Beachtung von Copyright und Urheberrechten“

- „Unterstützung für Schule, Studium, Ausbildung, Forschung und Lehre; Dienstleistung für Bürgerinnen und Bürger – nicht hoheitliche Aufgabe; alle Benutzer werden gleichbehandelt; Weitergabe von Fachwissen, aber keine Weitergabe von Wissen über die Benutzerinnen und Benutzer; Auftrag zur Aufbereitung bestimmter Themen für die Öffentlichkeit“
- „Berufsausübung als p[ro]fessioneller Beitrag zur Sicherung des Wohlstands der Gesellschaft durch Wissen und Ermöglichung der Teilhabe an diesem Wissen für alle, unabhängig von eigenen persönlichen Ansichten und Einstellungen“
- „Die gleichen Grundsätze, die für alle gelten und in jedem Berufsfeld angewendet werden sollten: alle Menschen gleich und freundlich zu behandeln und unserem Auftrag gemäß die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen.“

Antworten zu Frage 4: Bewertung einiger im BID-Papier aufgeführter Grundsätze nach Schema 5 = sehr wichtig, 4 = wichtig, 3 = neutral, 2 = weniger wichtig, 1 = nicht wichtig

Grundsatz	5	4	3	2	1	keine Angabe	Kommentare von Bibliotheken
Wir behandeln unsere Kundinnen und Kunden gleich	8	-	-	-	-	-	„Unterscheidungsmerkmal ist ausschließlich das wissenschaftliche Profil der Nutzer“
Wir respektieren die Privatsphäre unserer Kundinnen und Kunden	8	-	-	-	-	-	
Schutz von Kindern und Jugendlichen	5	1	-	-	1	1	
freie Meinungsbildung / Eine Zensur von Inhalten lehnen wir ab.	8	-	-	-	-	-	„Wir nehmen Inhalte sehr wichtig und freuen uns immer, wenn wir auf Medien hingewiesen werden, die inhaltlich nicht korrekt sind. Wir bieten z. B. keine Literatur von Ron Hubbard, sondern nur Materialien über Scientology an.“
Informationen als Daten und Volltexte im Internet	5	1	-	-	-	2	„s. [Anm. konkret genannte Internetadresse aus dem Angebot der Bibliothek weggelassen]; W-LAN-Nutzung in allen Bibliotheken kostenfrei“
Wir akzeptieren die Rechte der Kreativen und Urheber	7	1	-	-	-	-	
Wir bekennen uns zum Prinzip des lebenslangen Lernens	7	-	-	-	-	1	

Antworten zu Frage 5: Umsetzung berufsethischer Grundsätze in der eigenen Bibliothek

<b>Maßnahmen / institutionelle Strukturen zur Förderung der Einhaltung der Grundsätze</b>	<b>Anzahl der Bibliotheken</b>
Sammlung hauseigener Richtlinien zur Beantwortung zentraler Fragen, z.B.	
Wie wird Gleichbehandlung aller Nutzerinnen und Nutzer erreicht	0
Inwieweit wird ein ungehinderter Zugang zu Informationen sichergestellt	1
Welche Informationen werden im Internet zur Verfügung gestellt?	2
Gibt es Hinweise für Nutzerinnen und Nutzer zur Beachtung der Rechte von Kreativen und Urhebern?	4
Gibt es Einschränkungen beim Internetzugang, z. B. durch Filtersoftware?	5
Eine zuständige Arbeitsgruppe oder ein Ansprechpartner im Haus, z. B. für	
Verbesserungsvorschläge von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	5
Überarbeitung bestehender hausinterner Richtlinien	4
Als Kontaktperson für Nutzerinnen und Nutzer	5

Antworten zu Frage 10: Welche Hilfestellungen würden Sie sich von der BID wünschen, um berufsethische Grundsätze in Ihrer Bibliothek besser umzusetzen bzw. bekannt machen zu können?

<b>Hilfestellungen</b>	<b>Anzahl der Bibliotheken</b>
Eine Kürzung bzw. Straffung der Inhalte des BID-Papiers	0
Eine detaillierte Untergliederung der Grundsätze	2
Einen Leitfaden mit Praxisbeispielen	7
Ein Online-Diskussionsforum oder Blog zu aktuellen Fragestellungen	2
Eine ständige Ansprechpartnerin / einen Ansprechpartner für berufsethische Fragestellungen innerhalb der BID	1
Regelmäßige Informationen seitens der BID über Newsletter oder die Internetseite	2



## Quellenverzeichnis:

### Literatur

- Code of ethics* (2008). American Library Association. <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/ifgroups/cope/Code%20of%20Ethics%202008.pdf> (22.03.2011).
- Code of Professional Practice for Library and Information Professionals* (2009 [2004]). CILIP Chartered Institute of Library and Information Professionals. <http://www.cilip.org.uk/sitecollectiondocuments/PDFs/policyadvocacy/CodeofProfessionalPracticeforLibraryandInformationProfessionals.pdf> (22.03.2011).
- Draft IIS guidelines for professional ethics for information professionals* (1998). Institute of Information Scientists. In: Inform, No. 201. 1998, S. 4-5.
- Ethical principles for library and information professionals* (2009 [2004]) / CILIP Chartered Institute of Library and Information Professionals. <http://www.cilip.org.uk/sitecollectiondocuments/PDFs/policyadvocacy/Ethicalprinciplesforlibraryandinformationprofessionals.pdf> (22.03.2011).
- Ethik und Information* (2007). Ethische Grundsätze der Bibliotheks- und Informationsberufe. BID – Bibliothek und Information Deutschland. Leipzig. <http://www.bideutschland.de/download/file/allgemein/EthikundInformation.pdf> (22.03.2011).
- Hohoff, Ulrich (2008): *Ethische Grundsätze der Bibliotheks- und Informationsberufe. Eine Einführung in das Papier der BID* (2007). Referat bei der Veranstaltung „Ethik von oben? Zum Ethik-Papier der BID (2007)“ beim 97. Deutschen Bibliothekartag in Mannheim am 6.6.08. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/498/pdf/Ethische\\_Grunds%E4tze\\_Mannheim\\_2008.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/498/pdf/Ethische_Grunds%E4tze_Mannheim_2008.pdf) (22.03.2011).
- IFLA World Report 2010* (2010). Bothma, Theo JD (ed.). (IFLA / FAIFE World Report Series ; 8). [http://www.ifla-world-report.org/files/uploaded/ifla\\_wr/IFLA-WR-2010-Analysis-and-Conclusions.pdf](http://www.ifla-world-report.org/files/uploaded/ifla_wr/IFLA-WR-2010-Analysis-and-Conclusions.pdf) (22.03.2011).
- Information und Ethik* (2007). Dritter Leipziger Kongress für Information und Bibliothek. Lison, Barbara (Hrsg.). Wiesbaden: Dinges & Frick. [http://www.b-i-t-online.de/daten/Lpz\\_2007\\_Auszug.pdf](http://www.b-i-t-online.de/daten/Lpz_2007_Auszug.pdf) (22.03.2011).
- Mahrt-Thomsen, Frauke; Kühn-Ludewig, Maria (2010): *Ethik im Bibliotheksalltag? Berichte aus zwanzig Jahren kritischer Bibliotheksarbeit*. Nümbrecht: Kirsch, 2010.
- Spenke, Julia (2011): *Ethik für den Bibliotheksberuf. Zu Entwicklung und Inhalt eines bibliothekarischen Ethikkodexes in Deutschland*. Köln: Fachhochschule Köln, 2011. [http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2011/305/pdf/Spenke\\_Julia.pdf](http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2011/305/pdf/Spenke_Julia.pdf) (22.03.2011).

Sturges, Paul (2003): *Doing the right thing. Professional ethics for information workers in Great Britain*. In: New Library World, 104, 2003, Nr. 1186, S. 94-102.

Usherwood, Bob (1981): *Towards a code of professional ethics*. In: Aslib Proceedings, Vol. 33, 1981, No. 6, S. 233-242.

### Institutionelle Internetauftritte

Ethik von unten. Bibliothekarische Berufsethik und so...

<http://ethikvonunten.wordpress.com/> (22.03.2011).

EthicalLibrarian. <http://ethicallibs.blogspot.com/> (22.03.2011).

IFLA/FAIFE World Report Series. <http://www.ifla.org/en/publications/iflafaife-world-report-series> (22.03.2011).

Infoethicist. <http://infoethicist.blogspot.com/> (22.03.2011).

Information Ethics. <http://www.infoethics.org.uk/CILIP/admin/index.htm> (22.03.2011).

Professional Codes of Ethics for Librarians. IFLA/FAIFE. <http://www.ifla.org/en/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians> (22.03.2011).

Professional Ethics. CILIP Chartered Institute of Library and Information Professionals. <http://www.cilip.org.uk/get-involved/policy/ethics/pages/default.aspx> (22.03.2011).

Programm 92. Deutscher Bibliothekartag, Themenkreis 39, 12.04.2002.

[http://www.bibliothekartag.de/archiv/2002/prog/prog\\_themen\\_01.html#t39](http://www.bibliothekartag.de/archiv/2002/prog/prog_themen_01.html#t39) (22.03.2011).

Programm 100. Deutscher Bibliothekartag. <http://www.sessionplan.com/biblio2011/> (22.03.2011).



# Auswahl, Einrichtung und Anpassung einer E-Learning-Plattform als Instrument zur Optimierung von Verwaltungsabläufen und Lehrveranstaltungskonzepten

Simon Brenner

## Abstract

Mithilfe einer im Rahmen dieses Projektes eingerichteten Lernplattform sollten Verwaltungsabläufe und Lehrveranstaltungskonzepte im Institut für Informationswissenschaft der FH Köln optimiert werden. Wichtigstes konkretes Ziel war hierbei, eine Lösung für die institutsinterne Verwaltung von schriftlichen Ausarbeitungen der Studierenden zu etablieren, die die Mitarbeiter von Routinetätigkeiten entlastet. Die ausgewählte Software Moodle wurde hierfür den Anforderungen entsprechend weiterentwickelt, im Rahmen von Lehrveranstaltungen getestet und im Jahr 2010 erstmals erfolgreich für die Verwaltungsaufgaben zur Praxisphase eingesetzt.<sup>1</sup>

## 1. Zielsetzung des Projektes

Das Institut für Informationswissenschaft der FH Köln nutzt im Rahmen des berufs begleitenden Studiengangs Master in Library and Information Science (MALIS) von Beginn an E-Learning in der Lehre. Für diesen konzeptionell als Fernstudium geplanten Weiterbildungsstudiengang ist der erfolgreiche Betrieb einer internetbasierten Lernplattform wesentlich.

Die Bachelor-Studiengänge des Instituts sind dagegen traditionell auf die Vermittlung des Lernstoffs bei Präsenz der Studierenden in den Räumen der Hochschule ausgerichtet. Das Internet sowie vom Institut bereitgestellte, webbasierte Anmelde-, Kommunikations- und Dokumentbereitstellungsfunktionen unterstützen zwar auch hier stark den Lehrbetrieb, die Studierenden interagieren jedoch primär persönlich und direkt

---

1 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufs begleitenden Masterstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science“ an der FH Köln. Betreuer an der FH Köln war Prof. Dr. Achim Oßwald.

mit den anderen Teilnehmern und den Dozenten. Deshalb bestehen hier immer auch alternative Wege, bestimmte Informationen zu erhalten oder sich über ein Thema zu informieren.

Im Rahmen dieses Projektes sollte – ursprünglich unabhängig von der Umsetzung in einer E-Learning- Plattform – eine IT-gestützte Lösung entstehen, die für die Verwaltung sämtlicher Dokumente, die die Studierenden im Rahmen der Praxisphase erstellen und zur Bewertung einreichen, verwendet werden kann. Hierfür stand die Idee im Raum, eine eigene Software zu entwickeln, die unter anderem die folgenden Funktionen bieten sollte:

- Die Studierenden sollten selbst in der Lage sein, ihre Ausarbeitungen über eine Webseite zur Bewertung einzureichen. Die Dozenten sollten bestimmen können, welche Studierenden Dokumente einreichen dürfen.
- Nach dem Erreichen von vorgegebenen Fristen sollte keine Abgabe mehr möglich sein. Zudem sollte eine Beschränkung auf vorgegebene Dateiformate durchgeführt werden können.
- Es sollte auf einen Blick erkennbar sein, welche Ausarbeitungen bereits eingereicht wurden. Beim Herunterladen dieser auf die Rechner eines Dozenten sollten diese einen aussagekräftigen Dateinamen erhalten.
- Noten und Kommentare sollen auch für Teilaspekte einer Ausarbeitung erfassbar sein. Die Gesamtnote sollte über die Gewichtung der Teilaspekte ermittelt werden.
- Studierende sollten der Veröffentlichung ihrer Ausarbeitungen im Kreis der restlichen Teilnehmer widersprechen können.
- Das System sollte die Verteilung des Bewertungsaufwands auf mehrere Dozenten durch eine Möglichkeit zum ausarbeitungsspezifischen Austausch von internen Daten und Dokumenten unterstützen. Erst nach einer Freigabe würden diese durch die Studierenden abrufbar.
- Studierende und Dozenten sollten im Falle von neu eingegangenen Bewertungen und Ausarbeitungen per E-Mail benachrichtigt werden können.
- Es sollten die bestehenden Kennungen des Computerlabornetzwerkes des Instituts oder die Daten des hochschulweiten Verzeichnisdienstes zur Anmeldung zum Einsatz kommen.
- Auch Personen, die nicht der Hochschule angehören (bspw. Lehrbeauftragte), sollten einen kontrollierten Zugriff auf die Anwendung erhalten können.

Aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit Moodle als E-Learning-Lösung des Instituts und des Einsatzes einer zentral betreuten ILIAS-Plattform durch die Hochschule sollten als Alternative zu einer Eigenentwicklung diese beiden Plattformen ebenfalls genauer untersucht werden. Die Untersuchung umfasste hier keine detaillierte Prüfung der

didaktischen Funktionen, sondern konzentrierte sich im funktionalen Vergleich primär auf die organisatorischen Aspekte.

Grundlegend bieten beide Lernplattformen einen ähnlichen Basisfunktionsumfang. Beide Systeme erfüllen nicht alle gestellten Anforderungen. Die skizzierte Eigenentwicklung umfasste bestimmte Funktionalitäten, die – das war allen Beteiligten bereits im Vorfeld klar – in der genannten Form in wohl keinem Lernmanagement System (LMS) vorhanden sein werden. Da die beiden geprüften Systeme jedoch als Open-Source-Systeme im Quellcode zugänglich sind, konnte als Alternative eine individuelle Erweiterung in Betracht gezogen werden.

Die Ergebnisse in Form einer umfangreichen tabellarischen Analyse führten zu der Entscheidung, anstelle der Entwicklung einer speziellen Anwendung eine Moodle-Installation zu realisieren. Um die noch fehlenden Funktionen zur Erfüllung der wichtigsten definierten Anforderungen abbilden zu können, sollten eigene Programmmodifikationen und im Netz frei verfügbare Programmiererweiterungen (sog. Plug-Ins) zum Einsatz kommen.

Das Projekt umfasste neben der bereits geschilderten Prüfung die Einrichtung der Plattform, die Erweiterung des Funktionsumfangs, einen umfangreichen Test der für die Abwicklung der Praxisphasenorganisation notwendigen Funktionen im Rahmen von Lehrveranstaltungen und die Entwicklung eines Kursraumkonzeptes. Als Meilensteine des Projekts wurde jeweils das Ende der in der folgenden Tabelle dargestellten Projektphasen definiert.

Stichtag	Meilenstein	Projektphase
<b>Wintersemester 2009 / 2010: Projektinitiierung / Vorstudie / Projektkonzeption</b>		
01.10.2009	Vorüberlegungen	1. Definition der Anforderungen 2. Sichtung von Alternativen und Auswahl
<b>Vor dem Sommersemester 2010: Projektkonzeption / Realisierung</b>		
01.02.2010	Entscheidungsfindung für die Testphase / Vorbereitung der Lernplattform	3. Einrichtung und Anpassung der Moodle-E-Learning-Plattform 4. Funktionale Erweiterung von Moodle
<b>Sommersemester 2010: Realisierung / Einführung</b>		
17.03.2010	Testphase Lehrbetrieb	5. Testphase im Sommersemester 2010
05.05.2010	Zwischenstand: Projektfortsetzung (Abnahme) oder Alternative? / Entwicklung eines Kursraumprototyps	6. Vorbereitung für den Einsatz für die Praxisphasenorganisation

<b>Ende Sommersemester 2010 / Vorlesungsfreie Zeit vor dem Wintersemester: Einführung</b>		
02.06.2010	Einsatz des Praxisphasen- kursraums	7. Vorbereitung für den Einsatz für die Praxisphasenorganisation
25.06.2010	Abschließende Evaluation	8. Einsatz für die Praxisphasenorgani- sation

Im Rahmen des Projektes waren mehrere Personen involviert. Einzelne Personen wurden als Experten in Bezug auf ausgewählte Aufgaben- und Verantwortungsbereiche hinzugezogen. Das Projekt wurde im Rahmen der finanziellen Grundausrüstung des Instituts für Informationswissenschaft in der regulären Arbeitszeit des Projektdurchführenden und mit bereits vorhandener technischer Ausstattung des Instituts durchgeführt.

## **2. Einrichtung und Anpassung der Moodle E-Learning-Plattform**

Die in diesem und dem nächsten Abschnitt beschriebenen funktionalen Anpassungen der Moodle-Standardversion 1.9.7 erfolgten zum Teil während des Semesters. Sie waren Ergebnisse des Probetriebs der Plattform im Rahmen ausgewählter Lehrveranstaltungen der grundständigen BA-Studiengänge Bibliothekswesen<sup>2</sup> und Online-Redakteur<sup>3</sup>.

### **2.1 Anmeldeprozedur und Nutzungsbedingungen**

Das Institut vergibt für die Anmeldung an den Rechnern der Computerlabore bereits eigene Zugangsdaten, die in einem ActiveDirectory-Verzeichnis gespeichert werden. Um die Anmeldedaten des Labornetzwerkes für die Moodle-Anmeldung verwenden zu können, wurde die dortige LDAP-Schnittstelle so konfiguriert, dass die Daten auf den ActiveDirectory-Domänencontrollern überprüft werden.

Bei der ersten Anmeldung müssen die Studierenden Ihre E-Mail-Adresse angeben. In einer dabei automatisch dorthin versandten E-Mail befindet sich ein Link zur Bestätigung der legitimen Eigentümerschaft an der Empfängeradresse. Da sämtliche Texte der Moodle-Oberfläche sowie von dort versandte E-Mails modifizierbar sind, bot es sich hier an, die Nutzungsbedingungen in den Text dieser E-Mail zu integrieren. Der

---

2 Institut für Informationswissenschaft (2011a).

3 Institut für Informationswissenschaft (2011b).

Benutzer bestätigt so durch Anklicken des Links nicht nur die Existenz der E-Mail Adresse, sondern zugleich auch die Nutzungsbedingungen.

## 2.2 Erweiterungsmodule und Evaluationsplattform

Für Moodle gibt es eine Vielzahl<sup>4</sup> von kostenlosen Zusatzkomponenten, sog. Plug-Ins, die den Funktionsumfang erweitern.<sup>5</sup> Einige dieser Plug-Ins wurden einer genaueren Betrachtung unterzogen, um ermitteln zu können, inwieweit diese den bestehenden Funktionsumfang in wünschenswerter Weise erweitern. Als hilfreich wurde hier das Plugin „AssignmentRubrics“<sup>6</sup> bewertet. Dieses erlaubt, neben der Gesamtbewertung auch Teilbewertungen zu vergeben, was für die Bewertung der umfangreichen Praxisphasenberichte vorgesehen ist. Das Plug-In wurde in die deutsche Sprache übersetzt.

Da absehbar war, dass auch in der Zeit des späteren Betriebs der Moodle-Installation Änderungen wie Aktualisierungen, Erweiterungen mit Plug-Ins oder Weiterentwicklungen zu erwarten sind, die vor deren Einsatz ohne Beeinträchtigung der Produktivinstallation getestet werden sollten, wurde eine Kopie der eingerichteten Moodle-Installation erzeugt, die sich aufgrund einer kopierten eigenen Datenbank und einem eigenen Datenverzeichnis ohne Beeinträchtigung der Produktivversion weiter entwickeln lässt.

## 3. Funktionale Erweiterung von Moodle

Weil der Aufgabenaktivität sowohl bei der Abgabe von zu bewertenden Hausarbeiten als auch bei der Abgabe der im Praxisphasenmodul zu bewertenden, weiteren Dokumente eine besondere Rolle zukommt, wurde diese besonders intensiv untersucht. Bestimmte Funktionen mussten zusätzlich in die Plattform integriert werden, damit diese den im Vorfeld gestellten Anforderungen entspricht.

### 3.1 Anzeige von Bewertungsdaten festlegen

Ob innerhalb einer Aufgabenaktivität eingetragene Bewertungsdaten (Noten / Punkte, Kommentare) den Studierenden sofort oder erst nach einer Freigabe angezeigt wer-

---

4 Am 09.08.2010 enthielt die Plug-In Datenbank von Moodle 654 Einträge.

5 Moodle Trust.

6 Creasey (2008).



den, kann in der Moodle-Standardversion bislang nicht konfiguriert werden. Die kontrollierte Freigabe von Bewertungen ist sowohl notwendig, um Studierenden diese gleichzeitig bekannt geben zu können, als auch um eine Möglichkeit zu haben, Bewertungsdaten vorläufig oder dauerhaft nur für interne Zwecke zu speichern. Letzteres war notwendig, da Moodle auch als Hilfsmittel zur Unterstützung der gemeinsamen Bewertung durch mehrere Dozenten zum Einsatz kommen soll.

### 3.1.1 Rückmeldungen Studenten NICHT zeigen

In der Standardkonfiguration von Moodle werden die von den Dozenten hinterlegten Bewertungen den jeweiligen Studierenden jeweils direkt nach der Eintragung in die Bewertungsübersicht angezeigt. Dies führt dazu, dass einzelne ihre Ergebnisse bereits einsehen können, während andere noch auf ihre Bewertung warten. Aufgrund der zeitlich ungesteuerten Notenbekanntgabe kann der Dozent die Bewertungstabelle nicht für die Hinterlegung von Noten verwenden, die er nach der Durchsicht sämtlicher Abgaben später vor einer Bekanntgabe evtl. nochmals abändern möchte. Es wurde eine Funktion benötigt, die die Ausgabe sämtlicher Bewertungen unterdrückt und eine kontrollierte Freigabe erlaubt. Hierfür wurde der Programmcode der Aufgabenaktivität erweitert.

Aktiviert man jetzt unter „Aufgabe bearbeiten“ die neugeschaffene Option „Rückmeldungen Studenten NICHT zeigen“, indem man den Wert „Ja“ auswählt, sehen die Studierenden die eingetragenen Noten und Kommentare erst einmal nicht. Es erfolgen auch keine E-Mail-Benachrichtigungen. Hat der Dozent nun die Bewertung sämtlicher eingereicherter Arbeiten abgeschlossen und alle finalen Noten und Kommentare eingeben, kann er den Wert wieder auf „Nein“ zurückstellen, wodurch die Studierenden nun zeitgleich einen Zugriff auf ihre Bewertungsdaten für diese Aufgabe erhalten.

### 3.1.2 Antwortdateien Studenten NICHT zeigen

Im Standardfall kann ein Dozent beliebig viele Dateien (in Moodle als Antwortdateien bezeichnet) in beliebigen Dateiformaten an die Bewertungsdaten für ein eingereichtes Dokument anhängen und diese dem jeweiligen Studierenden zum Abruf zur Verfügung stellen. Auf diese Weise können den Studierenden bspw. umfangreichere Bewertungsbögen oder ausführliche Gutachten für eingereichte Arbeiten als PDF-Datei zugänglich gemacht werden. Standardmäßig werden die Antwortdateien den Studierenden gemeinsam mitsamt den restlichen Bewertungsdaten angezeigt.

**Grundeinträge**

Name der Aufgabe\* Aufgabe 1: Abgabe Ihrer Kataloganalyse als PDF-Dokument

Beschreibung\* ?

Trebuchet 1 (8 pt) Sprache B I U S x² x²

Gemeinsame Analyse eines beliebigen Online-Bibliothekskatalogs durch jeweils zwei Studierende (max. 2 Seiten insgesamt); laden Sie Ihre Analyse im PDF-Format zwei Wochen nach der Übung ihrer Gruppe, spätestens am 27. April 2010 über diese Abgabefunktion hoch. Es reicht, wenn nur einer der beiden Analytiker die Aufgabe stellvertretend für beide einreicht. Bitte

Pfad:

Bewertungsrubriken ? KEINE: Einzelbewertung verwenden

Bewertung ? 100

➔ Rückmeldungen Studenten NICHT zeigen

Verfügbar ab 14 April 2011 16 05  Ausschalten

Abgabetermin 26 Mai 2010 00 55  Ausschalten

Spätere Abgabe verhindern Ja

**Online - mehrere Dateien hochladen**

Maximale Größe 2MB

Löschen erlauben ? Nein

Maximale Anzahl hochgeladener Dateien ? 1

Anmerkungen zulassen ? Nein

Beschreibung vor dem Veröffentlichungszeitpunkt verbergen ? Nein

E-Mail-Benachrichtung an Trainer/Innen ? Ja

Button 'Zur Bewertung freigeben' aktivieren ? Nein

➔ Antwortdateien Studenten NICHT zeigen

➔ Dateinamenmaskierung BF13\_SS10\_Aufgabe1\_%user\_firstname%\_%file\_name%

➔ Erlaubte Dateinamenerweiterungen pdf

Abb. 1: Die Maske "Aufgabe definieren" mit den hinzugefügten Optionen (durch Pfeile gekennzeichnet) / Aufgabe im Rahmen der Lehrveranstaltung „BF13 Bibliothekssysteme – Praxis“

Da die im Praxisphasenmodul anfallenden Prüfungsleistungen von mehreren Personen gemeinsam bewertet werden sollten, sollte diese Funktion auch zum personenspezifischen Austausch von internen Dokumenten verwendet werden können. Hierfür wurde eine Möglichkeit realisiert, mit der die Anzeige der Antwortdateien unterdrückt werden kann.

Mit der neuen Option „Antwortdateien Studenten NICHT zeigen“, die bei der Definition der Aufgabe unter „Aufgabe bearbeiten“ eingestellt werden kann, ist es nun möglich, durch das Setzen des Wertes auf „Ja“ die Antwortdateien unabhängig von der Darstellung der Noten und evtl. vorhandener Kommentare auszublenden.

Auf diese Weise können die Dozenten bereits intern untereinander Dokumente, wie bspw. Bewertungsblätter, den Studierenden zugeordnet über die Plattform austauschen und diese vor der Freigabe der Noten am Ende durch eine finale Fassung ersetzen. Erst zu einem Zeitpunkt, an dem der Dozent diese zur Einsicht freigeben möchte, kann er die Option wieder auf „*Nein*“ setzen. Alternativ können die Dozenten auch auf eine Freigabe der Dokumente verzichten und nur die eigentlichen Bewertungsdaten freischalten.

### 3.2 Bestimmung gültiger Dateinamen und -formate

Zur Bewertung eingereichte Dokumente werden von Moodle standardmäßig mit dem Originaldateinamen der vom Studierenden hochgeladenen Datei abgespeichert. Trotz diverser Hinweise auf Konventionen hat sich, gerade bei größeren Studierendengruppen, herausgestellt, dass sich viele nicht an solche Vorgaben halten. Obwohl diese Dokumente nicht zur Bewertung akzeptiert wurden, erzeugt ein solches Fehlverhalten einen nicht zu unterschätzenden Mehraufwand, bspw. durch zusätzlich entstehende E-Mail-Korrespondenz. Gleiches gilt bei Missachtung von Vorgaben zum Dateiformat, die i.d.R. aus Lizenzgründen (der Dozent verfügt nicht über das vom Studierenden verwendete Programm) als auch Gründen des Virenschutzes gemacht werden. Hier wurden Funktionen gewünscht, die sowohl eine Begrenzung auf bestimmte Dateiformate als auch eine automatische Vorgabe von Dateinamen erlauben.

#### 3.2.1 Automatische Vergabe von Dateinamen / Dateinamenmaskierung

Da die Lernplattform über viele Informationen zum Aufbau sprechender Dateinamen verfügt, bot es sich an, diese für eine frei konfigurierbare Benennungsfunktion zu verwenden. Im neuen Feld „*Dateinamenmaskierung*“ lassen sich sowohl feste Zeichenfolgen als auch Platzhalter hinterlegen. Bei der Abgabe eines Dokuments wird in diesem Fall automatisch ein Dateiname generiert, der neben festen Zeichenfolgen auch hinter einzelnen Platzhaltern stehende benutzer- und aufgabenspezifischen Werte enthält.

Bei einer Dateinamenmaske mit dem Beispielwert

```
%course_short%_Bericht_%user_firstname%_%file_name%
```

wird beim Hochladen der Datei „Bibliothek Bilderstadt.pdf“ durch den Studierenden Simon Brenner über eine Abgabefunktion im Kurs BPM2010 automatisch folgender Dateiname generiert:

```
BPM2010_Bericht_Simon_Brenner_Bibliothek_Bilderstadt.pdf
```

### 3.2.2 Definition einer Liste erlaubter Dateinamenerweiterungen

Die entwickelte Moodle-Erweiterung ermöglicht die Vorgabe bestimmter Dateiformate durch die Angabe einer Liste von gültigen Dateieendungen. Diese werden einfach durch Kommata (ohne Leerzeichen) getrennt in das Feld „*Erlaubte Dateinamenerweiterungen*“ der Definitionsmaske einer Aufgabe eingetragen. Studierenden wird dann eine Fehlermeldung angezeigt, die sie auf den falschen Dateityp hinweist, sobald sie versuchen, eine Datei mit einer anderen als der erlaubten Dateieendung hochzuladen. Die Überprüfung erfolgt ausschließlich über die Dateieendung. Der Dateinhalt wird nicht betrachtet.

## 4. Testphase im Sommersemester 2010

Die Einsatzmöglichkeiten der Lernplattform mit den z.T. erweiterten Funktionen wurde im Sommersemester in vier Lehrveranstaltungen (Bachelorstudiengang Bibliothekswesen: „Bibliothekssysteme“ und „Enzyklopädien, biographische und sonstige Nachschlagewerke“, Bachelorstudiengang Online-Redakteur: „Grafik“ und „Markup Languages“) mit jeweils einer größeren Anzahl an Studierenden getestet. Hierbei konnte gezeigt werden, dass auch in den Bachelor-Studiengängen der Einsatz einer Lernplattform die Unterstützung und funktionale Ergänzung des Lehrbetriebs und der Lehrmethoden ermöglicht. Die Lernplattform hilft, eine gute Betreuung auch bei hohen Studierendenzahlen sicherzustellen. Zugleich eröffnet sie den Studierenden neue Freiheiten, bspw. in Form stärkerer örtlicher und zeitlicher Unabhängigkeit. Die Testphase hat bewiesen, dass die modifizierte Plattform sowohl in Funktionalität als auch Zuverlässigkeit auch für die Unterstützung der Organisation der Abgabe und Bewertung von Prüfungsleistungen im Rahmen der Praxisphase geeignet ist.

## 5. Umsetzung der Anforderungen im Hinblick auf die Praxisphasenorganisation

Anfang Mai 2010 – nachdem sich im laufenden Semesterbetrieb abzeichnete, dass die funktionalen Anforderungen erfüllt werden könnten – entschied das Team der Praxisphasenbeauftragten endgültig, Moodle zur Unterstützung der Organisation der Abgabe und Bewertung von Prüfungsleistungen im Rahmen der Praxisphase einzusetzen.

Ab diesem Zeitpunkt konnte somit die Vorbereitung der Plattform für den geplanten Anwendungsfall Praxisphase erfolgen.

Folgende funktionale und organisatorische Lösungen wurden implementiert:

- Sämtliche Materialien eines Praxisphasenjahrgangs werden in jeweils einem Kurs zusammengefasst. Der in diesem Jahr erstellte Kursraum soll, solange sich die Vorgaben in den Prüfungsordnungen und Modulbüchern nicht ändern, auch in den zukünftigen Jahren mit nur geringfügigen Änderungen (bspw. Fristen) verwendet werden können.
- Primärer Einsatzbereich des Kurses ist der einer zentralen Plattform für die Abgabe der im Rahmen der Praxisphase einzureichenden Ausarbeitungen und Materialien. Hierfür wurden jeweils Kurselemente des Typs „Aufgabenaktivität“ für die Abgabe der Praxisphasenberichte, -plakate und -präsentationen erzeugt.
- Für die Abgabemöglichkeiten wurden unterschiedliche Fristen festgelegt.
- Die Dateinamen der durch die Studierenden hochgeladenen Dateien werden nach einem vorgegebenen Muster generiert. Nur bestimmte, den Studierenden im Vorfeld mitgeteilte Dateiformate sind zugelassen.
- Dokumente mit wichtigen und hilfreichen Hinweisen wurden eingestellt.
- Die Möglichkeiten zum Austausch von Dateien und Bewertungen im Kontext einzelner abgegebener Ausarbeitungen sollten bis auf weiteres für interne Zwecke (bspw. den Austausch von Daten zwischen zwei Gutachtern) verwendet werden können. Aus diesem Grund wurde die Anzeige dieser Daten für die Studierenden unterdrückt.

Die 110 Studierenden, die den Kursraum zur Abgabe ihrer Ausarbeitungen nutzen sollten, waren zum Zeitpunkt der Einrichtung aufgrund der Praxisphase in weit mehr als 100 verschiedenen Einrichtungen tätig und nicht zu festen Zeiten an der Hochschule anwesend. Eine persönliche Betreuung bei der Erstanmeldung im Rahmen einer Veranstaltung war deshalb nicht möglich. Um dennoch frühzeitig im Vorfeld evtl. vorhandene Probleme bei den ersten Gehversuchen auf der neuen Plattform erkennen zu können, wurden folgende Lösungen entwickelt:

- Ein neu erstelltes und an die Studierenden über die Mailinglisten des Instituts verteiltes Informationsblatt erhielt auf einer Seite ausführliche Informationen zur Prozedur der Erstanmeldung am System, inkl. Validierung der E-Mail-Adresse und Einschreibung in den Praxisphasenkursraum.
- Es wurde eine „Aufwärmübung“ angeboten, anhand derer die Studierenden die später notwendigen Funktionen testen konnten. Auf die Fragen und Reaktionen der Studierenden konnte dadurch frühzeitig reagiert werden.

Nachdem die vorbereitenden Schritte erfolgt waren und es, bis auf wenige Ausnahmen, keine Probleme mit der Nutzung der Plattform durch die Studierenden zu geben schien, wurden die Abgabefunktionen zum 25.06.2010 freigeschaltet. Mit dem Ende der Vortestphase und der Übergabe des Praxisphasenkursraums in den Produktiveinsatz endete gegen Ende des Sommersemesters 2010 das Praxisprojekt.

## 6. Fazit

Rückblickend kann erfreulicherweise das Fazit gezogen werden, dass sich Moodle – unter Verwendung der ergänzend implementierten Funktionen – als Instrument zur Unterstützung der Organisation der Abgabe und Bewertung von Prüfungsleistungen im Rahmen der Praxisphase bewährt hat. Aus diesem Grund wird die Plattform auch in den kommenden Jahren für die Verwaltung der im Rahmen der Praxisphase anfallenden Dokumente zum Einsatz kommen. Dabei können viele Elemente des hierfür erzeugten Moodle-Kursraums wieder verwendet werden, lediglich kleinere Anpassungen wie Fristen sind vorzunehmen sowie bestimmte Dokumente auszutauschen. Im Vergleich zum vorher praktizierten Modell der Einreichung per E-Mail fällt es dem Praxisphasenteam nun deutlich leichter, zeitlich und räumlich unabhängig von einander eine aktuelle Liste von eingereichten Dokumenten für eine Aufgabe einzusehen. Die Notwendigkeit zur Führung von Excel-Tabellen und der Aufwand für deren Abgleich unter den Teammitgliedern konnte auf ein Minimum reduziert werden. Moodle eignet sich gut für die interne Ablage von kollaborativ erstellten Bewertungsdokumenten sowie die kontrollierte Bekanntgabe von Noten und Kommentaren. Durch die nun bestehende Unterstützung und den dadurch bedingten Wegfall von Routinetätigkeiten bleibt dem Praxisphasenteam mehr Zeit für die individuelle Betreuung der Studierenden.

Erfreulicherweise hat die Implementierung und Nutzung der Lernplattform institutsintern weitere Synergieeffekte ausgelöst. Der Einsatz von Moodle auch in den Lehrveranstaltungen der Bachelorstudiengänge des Instituts für Informationswissenschaft stellt ganz offensichtlich eine große Bereicherung dar – nur so kann die große Anzahl von Veranstaltungen erklärt werden, die zwischenzeitlich damit unterstützt werden. Das wichtige Ziel des Aufbaus einer Plattform zur Optimierung von Lehrveranstaltungsbezogenen Verwaltungsvorgängen wurde somit erreicht. Die Plattform hat jedoch nicht nur die Dozenten entlastet, sondern bot auch die Möglichkeit zur Nutzung

in interessanten Anwendungsgebieten in der Lehre, die bei den Studierenden besonderen Anklang fanden.<sup>8</sup>

Natürlich ist nicht jede Lehrveranstaltung für den Einsatz einer solchen Plattform geeignet. Dies stellt aber in Präsenzstudiengängen kein großes Problem dar, da man als Dozent nicht gezwungen ist, die Plattform zu nutzen. Die Lernplattform hat sich allerdings als ideale Ergänzung zur Präsenzlehre herausgestellt, die sowohl die Dozenten als auch die Studierenden zeitlich unabhängiger von Präsenzveranstaltungen macht.

Der Aufwand, der für die Erstellung von Kurseinheiten entsteht, ist stark davon abhängig, ob Dozenten diese im Vorfeld aufwendig planen und – u.a. auch mit dem Hintergedanken zur wiederholten Verwendung in der Zukunft – systematisch vorbereiten, oder ob man diese erst im Verlauf einer Veranstaltung aufbaut. In den Lehrveranstaltungen der Testphase wurden überwiegend die Verwaltungsfunktionen der Plattform genutzt. Ein Kursbereich, der lediglich einige Materialien bereitstellt und Aufgaben in Dateiform einfordert, lässt sich auch kurzfristig erstellen. Lernkontrolltests wie sie in der Lehrveranstaltung „Enzyklopädien, biographische und sonstige Nachschlagewerke“<sup>9</sup> zum Einsatz kamen, sind hingegen nur mit relativ viel Zeitaufwand zu erstellen.

#### Simon Brenner

studierte Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln und arbeitet dort seitdem als Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Informationswissenschaft. Seine Diplomarbeit mit dem Titel „Die Bibliothekswebsite auf Knopfdruck“ wurde im Jahr 2009 mit dem BIT-Innovationspreis ausgezeichnet. Er beschäftigt sich intensiv mit dem Thema Informationstechnik im Bibliotheksumfeld und konzentriert seine Aktivitäten dort aktuell auf das Thema Kataloganreicherungen. Zurzeit arbeitet er zudem an seiner Master-Thesis zum Abschluss des berufs begleitenden Masterstudiums „Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science“ an der FH Köln.

---

8 Offer et al. (2011).

9 Offer et al. (2011).

### Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1: Die Maske "Aufgabe definieren" mit den hinzugefügten Optionen (durch Pfeile gekennzeichnet) / Aufgabe im Rahmen der Lehrveranstaltung „BF13 Bibliothekssysteme – Praxis“

### Quellenverzeichnis:

- Creasey, S. (2008): *Modules and plugins. Activity Module: Assignment Rubrics [UPDATED 9/8/08]*. <http://cse.taylor.edu/~screasey/moodle/assignment-module/> (05.04.2011).
- Institut für Informationswissenschaft. (2011a). *Studieninformationen – Bachelorstudiengang Bibliothekswesen, B.A.* <http://www.fbi.fh-koeln.de/studium/bibliothekswesen/bibliothekswesen.htm> (05.04.2011).
- Institut für Informationswissenschaft. (2011b). *Studiengang Online-Redakteur.* <http://www.online-redakteure.com> (05.04.2011).
- Moodle Trust. *Modules and plugins.* <http://moodle.org/mod/data/view.php?id=6009> (05.04.2010).
- Offer, Rusalka; Tappenbeck, Inka (2011): *Blended Learning im BA-Studium Bibliothekswesen der Fachhochschule Köln. Ein Praxisbericht. BIBLIOTHEK. Forschung und Praxis(1).*





# **Einführung von Geschäftsprozessmethoden bei der Deutschen Nationalbibliothek – Entwicklung einer Arbeitshilfe und eines Style-Guides für den Einsatz von BPMN**

Cornelia Diebel

## **Abstract**

Nachdem Geschäftsprozessmanagement auch in Bibliotheken zum Thema geworden ist, war es Schwerpunkt des Projektes, sich mit der möglichen Umsetzung in der Deutschen Nationalbibliothek zu beschäftigen. Ziel war es, die Einführung der formalen Prozessnotation BPMN als Dokumentationsstandard vorzubereiten und zu begleiten. Vor der Entscheidung für BPMN wurden aktuelle Standards im Bereich der Prozessdokumentation verglichen und bewertet. Vorschläge zur Strukturierung von notwendigen Prozessmodellen, die die Bedürfnisse von Fachabteilungen, Prozessspezialisten und von Informatikern abbilden und die Erstellung einer konkreten Arbeitshilfe zum Einsatz und zur Nutzung von BPMN rundeten das Projekt ab.<sup>1</sup>

## **Vorbemerkung**

Im Fokus des Projektes standen die Funktion und die Bedeutung von Geschäftsprozessmanagement (GPM), oder kurz Prozessmanagement. Übergreifendes Ziel war es, neben einer theoretischen Einordnung praktische Umsetzungsempfehlungen für Prozessmodelle und die Prozessdokumentation mittels einer standardisierten Notation zu erarbeiten. Eines der Ergebnisse bestand in der Erstellung einer ersten Version einer Arbeitshilfe zu Nutzung der Business Process Model and Notation (BPMN).

---

<sup>1</sup> Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln. Betreuerin war Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach.

## 1. Prozessmanagement

In der neueren Fachliteratur taucht das Thema Prozessanalyse und Prozessgestaltung/-design seit den 1980er Jahren auf, zuvor wurde es als Ablauforganisation bezeichnet. Im Laufe der 1990er Jahre folgte der Welle des Business Process Reengineering ein verstärktes unternehmerisches Engagement im Bereich des Prozessmanagements: Prozesse erhielten Priorität, Prozessverantwortliche wurden ernannt.<sup>2</sup>

Die Herausforderung des Prozessmanagements liegt darin, dem enormen Druck zur Effizienzsteigerung standzuhalten. Dabei wird Effizienzsteigerung im Unternehmen verstanden als Kostenoptimierung, Bildung von schlanken Unternehmensstrukturen und Etablierung effizienter Prozesse. In öffentlichen Verwaltungen kommt es durch knappe Ressourcen und erhöhte Ansprüche an die Leistungserbringung ebenfalls zu einem stetig wachsenden Druck, so dass auch die öffentliche Verwaltung ihr Interesse stärker auf die Organisation der Prozesse legen muss. Ziele der prozessorientierten Organisationsgestaltung sind auch in öffentlichen Verwaltungen die Senkung der Kosten und die Optimierung von Durchlaufzeiten, ebenso wie eine höhere Produktqualität.<sup>3</sup>

## 2. Bedeutung von Prozessmanagement

Um dem Druck nach Effizienzsteigerung gerecht zu werden, wird Prozessmanagement als Methode im Unternehmen etabliert. Prozesse gelten hinsichtlich Strategie, Kosten und Qualitätsmanagement als zentrale Bezugsgröße in Unternehmen.<sup>4</sup> Dabei dienen Prozesse der Umsetzung strategischer Ziele. Ohne funktionierende Prozesse kann keine Strategie ihre Wirkung entfalten. Optimierte Prozesse andererseits nützen nichts, wenn keine langfristigen Ziele und Entwicklungspotentiale vorhanden sind. Als wichtiger Leitsatz gilt: *Die Prozesse folgen den Strategien; die Organisation folgt den Prozessen!*

---

2 S. Freund et al. (2008), S. 2.

3 Vgl. *Geschäftsprozessoptimierung* (2007). [http://www.orghandbuch.de/cIn\\_152/nn\\_414154/OrganisationsHandbuch/DE/4\\_Geschaeftsprozessoptimierung/geschaeftsprozessoptimierung-node.html?\\_\\_nnn=true](http://www.orghandbuch.de/cIn_152/nn_414154/OrganisationsHandbuch/DE/4_Geschaeftsprozessoptimierung/geschaeftsprozessoptimierung-node.html?__nnn=true) (10.04.2010).

4 S. Stöger (2009), S. 1.

Ziel des Prozessmanagements ist es, die Aspekte Qualität, Produktivität, Innovationsfähigkeit und Management kontinuierlich zu verbessern.<sup>5</sup> Hierzu werden sieben grundlegende Faktoren<sup>6</sup> benannt, die Prozessmanagement beschreiben:

1. Resultatorientierung

Ein Prozess hat ein klares Ziel zu erreichen, damit läuft ein Prozess zielgerichtet auf ein Ergebnis zu, dessen Resultat sozusagen vorweggenommen wurde, feststeht und klar definiert ist.

2. Kundenorientierung

Prozesse sind niemals Selbstzweck, ihre Resultate dienen Kunden. Kunden sind die Empfänger der Ergebnisse der Prozesse. Hier sind nicht nur Endkunden gemeint, sondern auch interne Kunden.

3. Beitrag ans Ganze

Prozesse sind in größeren Zusammenhängen eingebunden, es gibt auslösende Ereignisse (Input) und es gibt Ergebnisse (Output).

4. Kontrollierbarkeit, Messbarkeit, Beurteilbarkeit

Die Ausrichtung an Ergebnissen und Kunden führen quasi automatisch dazu, dass Resultate und Effizienz messbar sind. Auch die Beurteilbarkeit der Qualität der Ergebnisse und vom Prozess selber sind Faktoren im Prozessmanagement.

5. Wiederholbarkeit und Routine

Die beiden benannten Punkte sind die Voraussetzung dafür, dass Prozesse überhaupt standardisiert werden können.

6. Verantwortlichkeit

Für die Abwicklung, die Steuerung und die Ergebnisse eines Prozesses müssen im Rahmen des Prozessmanagements verantwortliche Personen definiert werden.

7. Führbarkeit

Prozesse müssen gestaltet und an der Strategie eines Unternehmens ausgerichtet werden, dazu muss die Umsetzbarkeit gewährleistet sein, die wiederum durch Führung sichergestellt wird.

Kompetentes Prozessmanagement schafft damit die Grundlage im Unternehmen, die oben genannten Potenziale zu heben und umsetzungsfähig zu machen. Im Kontext

---

5 S. Stöger (2009), S. 23 f.

6 S. Stöger (2009), S. 2 ff.

der Öffentlichen Verwaltung ist das Thema "Prozessorientierte Organisation" Bestandteil der Umsetzungspläne 2007 und 2009 zum Regierungsprogramm "Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen".<sup>7</sup>

## 2.1 Phasen des Prozessmanagements

Prozessmanagement läuft in Phasen und Kreisläufen ab. Hierzu werden verschiedene Phasenmodelle beschrieben. Im Rahmen des Projektes wurde der camunda-BPM-Kreislauf<sup>8</sup> zugrunde gelegt, der die Phasen wie folgt gliedert:

1. Phase: Prozesserhebung
2. Phase: Prozessdokumentation
3. Phase: Prozessanalyse
4. Phase: Prozesskonzeption
5. Phase: Prozessumsetzung
6. Phase: Prozesscontrolling

Im Rahmen der Zielstellung dieses Projektes wurde der Dokumentation durch die Umsetzung in eine standardisierte Prozessnotation eine besondere Bedeutung beigegeben. Aus diesem Grund war eine Orientierung am Phasenmodell von camunda sinnvoll, da hier die Prozessdokumentation (für die es verschiedene Varianten geben kann) explizit verankert ist.

## 2.2 Prozessmanagement im Spannungsfeld Organisation und IT

Im Kontext von Geschäftsprozessen werden unterschiedliche Ansätze diskutiert. Neben einerseits organisatorisch und strukturell motivierten Ansätzen versuchen andere Ansätze, mit geeigneten IT-Systemen Prozesse zu automatisieren. Dem gestiegenen Effizienzdruck ist unter heutigen Bedingungen nicht mehr nur mit organisatorischen Maßnahmen zu begegnen, so dass auch die IT-Lösungen im Kontext der Prozessautomatisierung große Bedeutung haben. Beide Bereiche können nicht unabhängig voneinander betrachtet werden, sondern müssen zusammengeführt werden.<sup>9</sup> Unter

---

7 S. *Umsetzungsplan* (2009). <http://www.bmi.bund.de/cae/servlet/contentblob/630462/publicationFile/35808/umsetzungsplan.pdf> (10.04.2010).; *Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen* (2006). [http://www.verwaltung-innovativ.de/nn\\_684264/SharedDocs/Publikationen/Bestellservice/programm\\_zukunftsorientierte\\_verwaltung.templateId=raw,property=publicationFile.pdf/programm\\_zukunftsorientierte\\_verwaltung.pdf](http://www.verwaltung-innovativ.de/nn_684264/SharedDocs/Publikationen/Bestellservice/programm_zukunftsorientierte_verwaltung.templateId=raw,property=publicationFile.pdf/programm_zukunftsorientierte_verwaltung.pdf) (10.04.2010).

8 S. Freund (2010), S. 4 f.

9 S. Freund et al. (2008), S 3 f.

anderem war dieser Aspekt für die Durchführung des Projektes eine zentrale Motivation, um einen Beitrag zu einer guten Kommunikation zwischen verschiedenen Beteiligten zu leisten.

Im organisatorischen Kontext werden Prozesse als Abläufe im Betrieb gesehen, im Mittelpunkt steht hierbei der Mensch. Ansätze zur Modellierung und Dokumentation sollen unkompliziert von Menschen zu verstehen sein. Die wichtigste Aufgabe bei der Prozessverbesserung ist es aus Sicht der Organisation, Menschen dazu zu bringen, neue Strukturen zu begreifen, zu akzeptieren und die Umsetzung zu betreiben. Als wichtiger Erfolgsfaktor wird hierbei die Unterstützung durch die oberste Management-Ebene, das Commitment, angesehen. Dieses ist nur dann gegeben wenn Sinn und Zweck von Geschäftsprozessmanagement verstanden werden.

Im IT-bezogenen Kontext sind Prozesse analytische Aufgaben, die durch eine logische und systematische Lösung und durch eine technische Umsetzung bewältigt werden können. Prozessmodelle müssen aus der IT-Sicht formal korrekt und durch Software umsetzbar sein. Oft geht es um die Rationalisierung oder sogar Reduzierung menschlicher Tätigkeiten.

Diese beiden unterschiedlichen Perspektiven auf Prozessmanagement machen eine Integration schwierig, es herrschen unterschiedliche Denkstrukturen und Arbeitsweisen vor. Allerdings sind beide Parteien aufeinander angewiesen, so dass die Zusammenführung erfolgen muss, denn die Ziele von Prozessmanagement sind sowohl im organisatorischen Kontext, als auch im IT-Kontext identisch.

Mögliche Lösungen für Verständigungsprobleme in diesem Spannungsfeld sind z.B. auf die verschiedenen Bedürfnisse und Ebenen abgestimmte Prozessbeschreibungen bzw. Prozessmodelle. Diese Prozessbeschreibungsebenen müssen individuell in jedem Unternehmen vereinbart werden. Im Kontext des Projektes wurde aus diesem Grund der Erstellung von Vorschlägen für Prozessmodelle in der Deutschen Nationalbibliothek ein eigenes Arbeitspaket gewidmet.

### 3. Der Prozessbegriff

Ein Prozess wird definiert "als eine Reihe von festgelegten Tätigkeiten [...], die von Menschen oder Maschinen ausgeführt werden, um ein oder mehrere Ziele zu erreichen."<sup>10</sup> Ein Charakteristikum eines Prozesses ist die grundsätzliche Wiederholbarkeit des Ablaufs. Liegen verschiedene Aufgaben vor, die immer wieder gleich zu behandeln, also standardisierbar sind, können Prozesse implementiert werden. Eine zugehö-

---

10 S. *Business Process Management* (2009).

rige Prozessbeschreibung enthält ein Regelwerk, nach dem der Prozess abzulaufen hat. Eine formale und präzise Beschreibung schafft die unabdingbare Voraussetzung dafür, dass ein IT-Verfahren diesen Prozess unterstützen kann.

Zu unterscheiden ist der abstrakte Prozess, als Beispiel sei hier die "Buchbestellung" in einer Bibliothek genannt, vom konkreten Vorgang, also der Bestellung eines Buches von Nutzerin A am Tag X. Der konkrete Vorgang wird im Informatikkontext als eine Instanz eines Prozesses bezeichnet.<sup>11</sup>

Ansprüche an Prozesse sind Schlantheit, Überschaubarkeit, Transparenz und Eindeutigkeit sowie Fehlerfreiheit. Jede auszuführende Tätigkeit in einem Prozess soll dem (Zwischen-)Produkt einen messbaren Mehrwert verleihen.<sup>12</sup>

Als Maßnahme, um dem Druck nach Effizienzsteigerung im Unternehmen zu entsprechen, wird Prozessmanagement als Methode im Unternehmen etabliert, denn Prozesse gelten hinsichtlich Strategie, Kosten und Qualitätsmanagement als eine zentrale Bezugsgröße in Unternehmen.

## 4. Grundlagen der Prozessbeschreibung

Die Prozessbeschreibung ist eine Aufgabe im Zyklus des Prozessmanagements und findet sich in den ersten beiden Phasen des in Kapitel 2.1 vorgestellten Modells. Grundsätzlich können Geschäftsprozesse verbal oder grafisch beschrieben werden, allerdings werden verbale Beschreibungen bei komplexen Prozessen schnell unübersichtlich und verfehlen damit den Zweck der Beschreibung. Aus diesem Grund existieren heutzutage verschiedene formale Prozessnotationen.

Kriterien, die für die Beschreibung/Darstellungsmethoden von Geschäftsprozessen und an Prozessnotationen angelegt werden können<sup>13</sup> sind:

- Erlernbarkeit, Verständlichkeit, Akzeptanz
- Korrektheit, Genauigkeit
- Beherrschung von Komplexität
- IT-Kompatibilität und IT-Unterstützung
- Erstellungs- und Änderungsaufwand

---

11 S. Freund et al. (2008).

12 S. *Geschäftsprozessoptimierung* (2007). [http://www.orghandbuch.de/cdn\\_152/nn\\_414154/OrganisationsHandbuch/DE/4\\_Geschaeftsprozessoptimierung/geschaeftsprozessoptimierung-node.html?\\_\\_nnn=true](http://www.orghandbuch.de/cdn_152/nn_414154/OrganisationsHandbuch/DE/4_Geschaeftsprozessoptimierung/geschaeftsprozessoptimierung-node.html?__nnn=true) (10.04.2010).

13 Vgl. Schmelzer (2008).

Für die Bewertung verschiedener Prozessnotationen wurden im Rahmen des Projektes besonders die Kriterien Erlernbarkeit, Verständlichkeit, Genauigkeit und Beherrschung von Komplexität herangezogen. Diese Kriterien sind für die Erreichung der Ziele, die mit der Einführung einer formalen Prozessnotation in der Deutschen Nationalbibliothek verbunden sind, von großer Wichtigkeit, insbesondere im Zusammenspiel zwischen IT-Mitarbeitern und Mitarbeitern der Fachabteilungen. Die Aspekte Erstellung- und Änderungsaufwand sind ebenfalls wichtige Kriterien. Im Kontext der DNB wird allerdings der Notwendigkeit einer guten und nachnutzbaren Dokumentation der Vorrang eingeräumt.

## 5. Evaluation von Prozessnotationen

In dem Projekt wurden anhand zur Verfügung stehender Literatur und mittels der oben genannten Kriterien die drei zurzeit gängigen Notationen im Bereich der Geschäftsprozessmodellierung verglichen. Die wichtigsten Ergebnisse werden im Folgenden kurz dargestellt. Der Schwerpunkt der Vorstellung liegt auf BPMN, da diese im weiteren Projektverlauf als Notation für die Geschäftsprozessmodellierung ausgewählt und weiterbetrachtet wurde.

Die Nutzung einer programmnahe Modellierungsnotation wie BPMN sie darstellt, muss im Rahmen eines Prozessmodells gegenüber Nicht-Informatikern erklärt und eingeführt werden. Nicht-Informatiker würden, wenn man sie befragte, wahrscheinlich eher weniger programmnahe Notationen bevorzugen. Die Entscheidung erfolgte einerseits aufgrund der vorhandenen Eignung von BPMN, IT-nahe Prozesse granular und technisch umsetzbar zu beschreiben, andererseits um durch eine Reduzierung der Symbolpalette im Rahmen eines Prozessmodells allgemein verständliche Modelle zu erstellen.

### 5.1 Unified Modelling Language (UML)

UML ermöglicht es, Systeme in Worten und Bildern zu beschreiben.<sup>14</sup> Mit UML wurde in den 1990er Jahren eine Modellierungssprache standardisiert, die sich aus dem Kontext der objektorientierten Programmierung heraus entwickelt hat. Die Standardisierung erschien notwendig, da im Laufe der Zeit Software-Systeme immer komplexer wurden und verschiedene Ansätze für Modellierungssprachen und -methoden vorlagen. Die Notation wird seit 1997 von der Object Management Group (OMG) betreut.

---

14 S. Grässle (2000).



Die OMG wurde 1989 gegründet und ist ein Konsortium, das sich mit der Entwicklung von Standards für die herstellerunabhängige, systemübergreifende und objektorientierte Programmierung beschäftigt. Es gab elf Gründungsmitglieder, darunter IBM, Apple und Sun. Mittlerweile hat die OMG über 800 Mitglieder.<sup>15</sup>

Da die Entwicklung aus der Praxis heraus erfolgte, ist die Einsatzfähigkeit und die Tauglichkeit gewährleistet. Mit UML wird eine Sicht auf Modelle geschaffen, wobei 13 verschiedene Diagrammtypen zum Einsatz kommen, die jeweils eine eigene Sicht ermöglichen. UML-Diagramme sind meist Graphen und bestehen aus Elementen (Knoten) die durch Linien (Kanten) verbunden sind.<sup>16</sup>

UML ist nicht spezifisch für die Modellierung von Geschäftsprozessen entwickelt worden, einige Diagramme in UML können aber dafür verwendet werden. Im Kontext der Geschäftsprozessmodellierung sind aus dem breiten Diagrammspektrum im Wesentlichen die drei Diagrammtypen Anwendungsfalldiagramme (Use-Case-Diagramme), Aktivitätsdiagramme und Sequenzdiagramme relevant.

## 5.2 Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)

Die Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK) stellt Prozesse als eine Aufeinanderfolge von Ereignissen und Funktionen mit Hilfe einer standardisierten Symbolik dar. In der Grundaussprägung gibt es in der EPK nur Funktionen, Ereignisse und Konnektoren.<sup>17</sup>

Die Ausdehnung der Ereignisgesteuerten Prozesskette zur erweiterten Ereignisgesteuerten Prozesskette (eEPK) diente der Möglichkeit, weitere Aspekte bei der Darstellung berücksichtigen zu können. Entwickelt und eingeführt wurde die EPK 1992 von einer Arbeitsgruppe unter Leitung von August-Wilhelm Scheer im Zusammenhang mit einem Forschungsprojekt. Die EPK hat sich vor allem in Deutschland zu einer weit verbreiteten Methode entwickelt. Grund dafür war die Verbindung der EPK mit dem sogenannten ARIS Toolset. Dieses gilt als das führende Softwareprodukt im Bereich Geschäftsprozessmanagement.<sup>18</sup>

Der Einsatz von eEPKs ermöglicht verschiedene Sichten (Daten-, Organisations-, Funktions- und Steuerungssicht) auf Prozesse, die in Diagrammform detailliert dargestellt werden können. Die EPK wurde vor allem zum Zweck der Prozessdokumentation ent-

---

15 S. „Object Management Group“ (2010). [http://de.wikipedia.org/wiki/Object\\_Management\\_Group](http://de.wikipedia.org/wiki/Object_Management_Group) (06.04.2011).

16 S. Grässle (2000).

17 S. Freund et al. (2008).

18 S. Freund (2010), S. 111.

wickelt. Als vorteilhaft wird die einfache Möglichkeit der Modellierung und die hohe Verständlichkeit sowie gute Interpretierbarkeit gewertet.<sup>19</sup>

### 5.3 Business Process Model and Notation (BPMN)

#### 5.3.1 Entwicklung von BPMN

Erarbeitet wurde die *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2002 von Stephen A. White, einem Mitarbeiter von IBM. Die Veröffentlichung erfolgt durch die *Business Process Management Initiative* (BPMI). 2005 wurde BPMN von der OMG<sup>20</sup> durch eine Fusion mit der BPMI übernommen und gilt wie die UML seit 2006 als offizieller OMG-Standard.<sup>21</sup> Damit ist BPMN ein internationaler Standard und in der Ausgestaltung und Verwendung unabhängig von Firmen oder Softwareproduzenten.

Die von Stephen A. White angestellte Vermutung, die Verbindung mit der OMG könne dazu führen, dass die UML, die mit ihrem Aktivitätsdiagramm ähnliche Funktionalitäten bereitstellt, mit BPMN zusammengeführt werden könnte, hat sich nicht bestätigt.<sup>22</sup>

Seit Januar 2011 liegt BPMN in der Version 2.0 vor. BPMN wurde inzwischen in etlichen Werkzeugen zum Prozessmanagement integriert. Durch die Standardisierung ist bei einem Wechsel des Softwaretools keine erneute Einarbeitung in eine (eventuell proprietäre Notation) notwendig. Mit BPMN 2.0 hat sich die Symbolpalette vergrößert und es ist ein formales Metamodell enthalten, das den Austausch von Prozessmodellen zwischen verschiedenen Werkzeugen ermöglicht.

#### 5.3.2 Die Funktion von BPMN

BPMN wurde unter anderem entwickelt, um die Kluft zwischen den Fachabteilungen (dem Business) und der IT in der Diskussion über Prozesse zu überbrücken. Auch wenn BPMN über komplexe Möglichkeiten verfügt, kann dies durch eine bewusste und reduzierte Nutzung der Notationselemente von BPMN geschehen. Dafür sind Absprachen bezüglich der zu verwendenden Elemente notwendig.

Der Wunsch, ganze Prozesslandschaften z.B. mittels einer Prozesslandkarte darzustellen, kann mit BPMN nicht erfüllt werden. BPMN stellt nur einen Diagrammtyp zur

---

19 S. *Geschäftsprozessoptimierung* (2007).

20 Vgl. Kapitel 5.1.

21 S. „*Business Process Modeling Notation*“ (2010). [http://de.wikipedia.org/wiki/Business\\_Process\\_Modeling\\_Notation](http://de.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Modeling_Notation) (06.04.2011).

22 S. White (2004). [http://www.bpmn.org/Documents/Introduction\\_to\\_BPMN.pdf](http://www.bpmn.org/Documents/Introduction_to_BPMN.pdf) (18.04.2010).

Verfügung, wodurch lediglich Prozesse modellierbar sind. Für diesen Anwendungsfall wird jedoch umfangreiches Werkzeug zur Verfügung gestellt.

Der Schwerpunkt von BPMN liegt auf der Notation, also auf der grafischen Darstellung von Geschäftsprozessen. Prozessdiagramme, die mit BPMN erstellt werden, heißen *Business Process Diagramms* (BPD). Da grafische Darstellungen schwierig zwischen verschiedenen Anwendungen auszutauschen sind, wurde für BPMN 2.0 eine Serialisierungsmöglichkeit<sup>23</sup> über ein XML-basiertes Format geschaffen.

### 5.3.3 Symbole in BPMN

Ein Business Process Diagramm in BPMN besteht aus Aktivitäten, Ereignissen und Gateways, die durch einen Sequenzfluss in eine Reihenfolge gebracht werden und durch Symbole dargestellt werden.

BPMN unterteilt den Notationsumfang in verschiedene Kategorien:

#### Flussobjekte

Die Kategorie der Flussobjekte beschreibt *Aufgaben als Aktivitäten, Ereignisse und Gateways*.

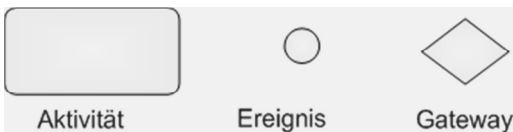


Abbildung 1: Flussobjekte in BPMN

Aufgaben sind das Kernstück eines Prozesses, Aufgaben gehören zur Kategorie Aktivitäten und ohne Aktivitäten wird kein Prozess eine Leistung erbringen.

Ereignisse können am Anfang eines Prozesses, im Ablauf und am Ende eines Prozesses eintreten. BPMN unterscheidet verschiedene Zeitpunkte von Ereignissen (Start-, Zwischen- und Endereignis) und verschiedene Ereignistypen (z. B. Blanko-, Nachrichten- oder Fehlerereignisse).

---

23 Als Serialisierung wird die Umsetzung eines Objektes, hier also des BPDs, in einen Datenstrom bezeichnet.

Gateways werden an Entscheidungsstellen eingesetzt. Je nach Status können unterschiedliche Dinge passieren. BPMN unterscheidet verschiedene Gateway-Typen. Die wichtigsten sind das exklusive, das parallele und das inklusive Gateway.

**Sequenzflüsse**

stellen den zeitlichen und logischen Ablauf der Flusselemente dar.

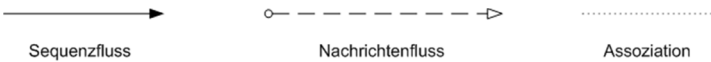


Abbildung 2: Sequenzflüsse in BPMN

**Artefakte**

ermöglichen zusätzliche Angaben zu einem Prozess. Diese haben aber keinen direkten Einfluss auf die Reihenfolge der Flussobjekte. Artefakte können Datenobjekte (wie z.B. Dokumente) oder Anmerkungen sein. Diese Artefakte können mit Flussobjekten mit Hilfe der Assoziationen verbunden werden.



Datenobjekt

Anmerkung

Abbildung 3: Beispiele für Artefakte in BPMN

**Teilnehmer**

sind in Form von Pools und Lanes dargestellt.



Abbildung 4: Teilnehmer in BPMN

### 5.4 Bewertung

Aufgrund der im Verlauf des Projektes festgelegten Kriterien zur Bewertung der verschiedenen Prozessnotationen wurde folgende Einordnung vorgenommen:

Notation	Erlernbarkeit	Verständlichkeit	Genauigkeit	Beherrschung von Komplexität
<b>UML</b>	hoher bis mittlerer Aufwand	verständlich, besser für IT-Spezialisten	sehr genau	sehr gut möglich
<b>EPK</b>	mittlerer Aufwand	verständlich Einschränkung: wenn nicht mit Zusatzinformationen gearbeitet wird	eher ungenau	eher weniger möglich
<b>BPMN</b>	hoher bis mittlerer Aufwand	verständlich, durch Reduktion auch für nicht IT-Spezialisten	sehr genau, vor allem im Bereich der Ereignisse	sehr gut möglich

Tabelle 1: Übersicht über die Bewertungsergebnisse

Die Entscheidung für BPMN fiel aufgrund der Ausrichtung, Funktionalität und Skalierbarkeit von BPMN im Einsatz sowohl in einer IT-nahen Umgebung, als auch im Business. Weitere Faktoren für die Entscheidung waren die moderne Ausrichtung von BPMN und die aktuell steigende Nutzung und Verbreitung.

## 6. Prozessmodelle

Allgemein dienen Modelle der Abbildung der Wirklichkeit durch Reduzierung bzw. Beherrschung der Komplexität. Dies gilt auch für Prozessmodelle. Die Erfassung der fachlichen Struktur und Abläufe ist im Rahmen der Modellierung von Prozessen ein aufwändiger Vorgang. Es werden vielfältige und verschiedenartige Informationen in unterschiedlichen Detaillierungsstufen benötigt.

Fachlich-organisatorische Prozessmodelle und technische Prozessmodelle unterscheiden sich erheblich in den modellierten Informationen, selbst wenn sie sich auf den gleichen Prozess beziehen. Die Darstellung der fachlichen Ziele, Aufgaben und Abläufe hat einen anderen Fokus als die Darstellung der technischen Realisierung.

Rein fachliche Prozessmodelle dienen dazu, Informationen zu strukturieren, meistens sind solche Modelle aber nicht sehr tiefgehend gegliedert. Vorwiegend sind natürlich sprachliche Beschreibungen von Aktivitäten, Bedingungen und Datenobjekten anzutreffen. Für ein technisches Prozessmodell werden hingegen Präzision und die genaue Beschreibung von Bedingungen benötigt. Will man technische Prozessmodelle direkt ausführen, wird ein zusätzlicher Grad an formalen Details benötigt.

Die Verwendung derselben Methoden zwischen Organisation, Business und IT ist ein anzustrebender Idealzustand. Dadurch kann eine teilweise Transformation des fachlichen Modells in ein technisches Modell erreicht werden. Teilweise deshalb, weil die Informationen, bedingt durch die unterschiedlichen Zielgruppen der Modelle, nicht deckungsgleich sind.<sup>24</sup>

Ein Ziel, die Voraussetzung zur Zusammenführung der Methoden der fachlichen und technischen Prozessmodelle zu schaffen, wurde im Rahmen der Prozessmodellierung für die Deutsche Nationalbibliothek erreicht.

Um sich auf das Wichtigste konzentrieren zu können, ist es sinnvoll, sich über Anlass und Ziel des Prozesses klarzuwerden. Auf der oberen Ebene eines Prozessmodells werden Prozessabläufe nur grob dargestellt, über die verschiedenen Ebenen hinweg können diese dann unterteilt werden. Diese Unterteilung muss über alle Sichten hinweg, die auf Prozesse definiert sind, gleichmäßig erfolgen. Sichten auf Prozesse können sein: Funktionssicht, Organisationssicht, Datensicht, Prozesssicht.<sup>25</sup>

Um die Anwendung der Modellierungsnotation in den zu erstellenden Modellen zu vereinheitlichen, wurden verschiedene Modellierungskonventionen erarbeitet, die bei der Modellierung zu berücksichtigen sind. Die Verständlichkeit der Notation für die Fachabteilung soll durch die Nutzung einer eingeschränkten Symbolpalette gewährleistet werden.

Der erste Schritt bei der Einführung von BPMN in der Deutschen Nationalbibliothek sollte im Sinne eines pragmatischen Vorgehens seinen Schwerpunkt vor allem auf die Definition, Nutzung und Gestaltung der einzelnen Notationselemente legen. Fragestellungen, die im Zusammenhang mit einer automatisierten Umsetzung von Prozessen, z.B. mit einer Process Engine, zu sehen sind, wurden nicht behandelt.

---

24 S. Freund (2008), S. 125.

25 S. Becker (2008), S. 193.

## 7. Prozessmodell der Deutschen Nationalbibliothek

Die Ziele der Einführung einer Prozessnotation wurden im Rahmen des Projektes wie folgt definiert:

- Festlegung und Beschreibung von Anforderungen mit den Fachabteilungen, dem "Business",
- verbindliche, einheitliche Darstellung und Dokumentation von Prozessen im Kontext konkreter IT-technischer Umsetzungen.

Diese Ziele werden im Rahmen eines strukturierten Requirement Engineerings auf zwei weitere konkrete Ziele abgebildet:

1. Das Prozessmodell muss von unterschiedlichen Beteiligten verstanden und akzeptiert werden. Es muss also möglichst einfach zu lesen und zu verstehen sein.  
Damit wird das Ziel der Festlegung und Beschreibung von Anforderungen erleichtert, da das gegenseitige Verständnis erhöht wird und Missverständnisse vermieden werden können.
2. Das Prozessmodell muss den Ansprüchen einer formalen Modellierung genügen. Dies führt oft zu einer gewissen Komplexität, was dem unerfahrenen Betrachter das Verständnis erschwert. Hierdurch kommt es aber andererseits zu einem besseren Verständnis zwischen den Fachabteilungen, den vermittelnden Prozessanalysten und den Softwareentwicklern.

Als Basis für die weiteren Überlegungen wurden neben den grundsätzlichen Überlegungen das sogenannte camunda-BPMN-Framework<sup>26</sup> zu Grunde gelegt und für die Bedürfnisse der Deutschen Nationalbibliothek angepasst. BPMN-Framework sieht auf den Ebenen 3 und 4 die Einbindung einer Process Engine vor, alternativ kann auch die Sicht der klassischen Implementierung unterstellt werden. Da in der Deutschen Nationalbibliothek keine Process Engine zum Einsatz kommt, wird bereits auf dieser Beschreibungsebene nur der Ansatz der klassischen Softwareimplementierung verfolgt.

Im Rahmen dieses Projektes wurden nur die ersten beiden Ebenen des camunda-BPMN-Frameworks ausführlich analysiert.

---

26 S. *BPM-Guide*; Ausführlich vorgestellt in: Freund (2010).

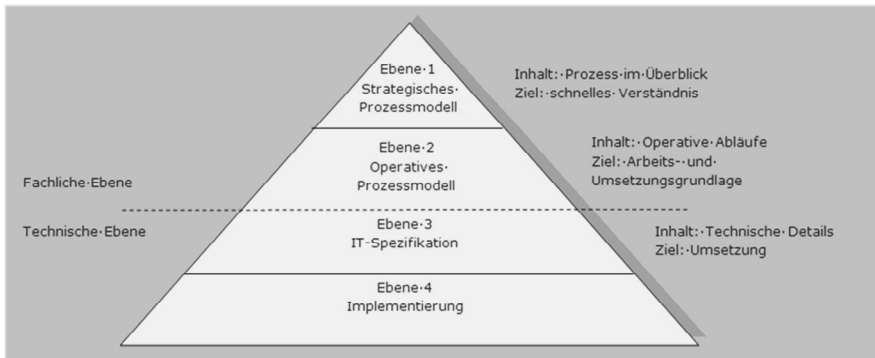


Abbildung 5: DNB-Prozessmodell abgewandelt nach dem camunda-BPMN-Framework

### ***Ebenen im Prozessmodell***

Für die vier Ebenen<sup>27</sup> des Prozessmodells wurden für die Abbildung in der Deutschen Nationalbibliothek folgende Vorschläge unterbreitet:

#### Ebene 1 – Strategisches Prozessmodell

**Zielgruppe:**

Die Zielgruppen sind die oberste Führungsebene, die fachliche Projektleitung und die Mitarbeiter der Fachabteilung, die in der Regel Prozessbeteiligte sind.

**Zweck:**

Die grundsätzliche und ergebnisorientierte Darstellung eines Prozesses. Wichtig ist hierbei ein schnelles Verständnis des groben Ablaufs ohne spezielle Kenntnisse von BPMN. Aus der übergeordneten Perspektive wird ein Prozess grob skizziert ohne Alternativen oder Fehler.

**Anforderungen an das Modell:**

Die Hauptanforderung an ein Modell der Ebene 1 ist die leichte Verständlichkeit, auch für Menschen ohne BPMN-Kenntnisse. Der Kunde eines Prozesses sollte klar benannt und so leicht erkennbar sein, da jeder Prozess einen Kunden hat. Ohne Kunden hätte der Prozess keine Existenzberechtigung. Im Rahmen des camunda-BPMN-Frameworks

---

<sup>27</sup> S. Freund (2010), S. 16 f.



wird aus Gründen der Übersichtlichkeit empfohlen, sich auf 10 Flussobjekte und 8 Artefakte bei Modellen dieser Ebene zu beschränken.<sup>28</sup> Dieser Empfehlung wurde sich im Rahmen des Projektes angeschlossen.

Leicht verständliche Prozessmodelle bedingen die Einschränkung der BPMN-Symbolpalette auf Ebene 1, da nicht alle BPMN-Symbole ohne Erläuterungen verständlich sind. Mit dieser zweifachen Reduzierung, in Zahl und Umfang der Symbole, wird ein Modell weniger präzise. Dieser Nachteil wird bewusst in Kauf genommen, da der Hauptzweck der Verständlichkeit bei jeder anderen Vorgehensweise gefährdet wäre.

### Ebene 2 – Operatives Prozessmodell

Zielgruppe:

Die Zielgruppen sind die fachliche und die technische Projektleitung, Mitarbeiter der Fachabteilung, Mitarbeiter der IT-Abteilung auf der Ebene der Analyse von Prozessen.

Zweck:

Die Beschreibung der Details der operativen Abwicklung.

Für die Mitarbeiter der Fachabteilung (Prozessbeteiligte) dienen sie zur Orientierung bei der täglichen Arbeit. Für den Prozessanalysten sind sie das zentrale Instrument, wenn es um Schwachstellenanalyse und Verbesserungsvorschläge geht. Die Herausforderung für den Prozessanalysten besteht darin, aus dem operativen Modell eine IT-Spezifikation zu erstellen, aus der der Programmierer eine Umsetzung erstellen kann.

Anforderungen an das Modell:

Die Hauptanforderung an ein Modell der zweiten Ebene ist die der Präzision. Neben der syntaktischen Korrektheit wird auf Ebene 2 auch die semantische Korrektheit gefordert, die auf Ebene 1 noch nicht zwingend war. Formale Fehler sollen ausgeschlossen werden.

Die Aufgabe des Prozessanalysten ist es, ein Prozessmodell vorzulegen, das für den Prozessbeteiligten verständlich ist und gleichzeitig relevante und genügende Anforderungen an die Umsetzung des Prozesses enthält. Der Prozessbeteiligte wird das Prozessmodell nicht dauerhaft nutzen. Für das Verständnis des Prozessanalysten müssen aber alle relevanten Informationen enthalten sein.

---

28 S. Freund (2010), S. 121.

Die beiden Anforderungen nach ausreichender Präzision und einer nicht zu komplizierten Darstellung können nicht in einem einzigen Prozessmodell abgebildet werden. Diese widersprüchlichen Anforderungen lassen sich nur bedienen, indem den unterschiedlichen Beteiligten/Rollen eine eigene Sicht auf das Prozessmodell bereitgestellt wird. Dies ist vor allem für die Prozessbeteiligten wichtig.

Die Prozessbeteiligten sollen nur mit der eigenen Perspektive auf den Prozess konfrontiert werden. Wissen sie, was sie jeweils zu tun haben, wann andere etwas tun müssen und auf welches Ergebnis gewartet werden muss, ist das Ziel des Prozessmodells für die Prozessbeteiligten erreicht. Ein Prozessbeteiligter muss sich nicht um die anderen Teilnehmer kümmern, was die Verständlichkeit enorm erhöht.

### Ebene 3 – IT-Spezifikation

Zielgruppe:

Mitarbeiter der IT-Abteilung auf der Ebene der Analyse von Prozessen.

Zweck:

Die Erstellung einer Vorgabe zur Entwicklung von Software.

Da in der Deutschen Nationalbibliothek zurzeit keine Process Engine eingesetzt wird, ist die Spezifikation mit BPMN auf dieser Ebene nur ein Teilbereich der zu erstellenden Vorgaben.

Anforderungen an das Modell:

Auf der Ebene der technischen Prozessmodelle müssen die Diagramme syntaktisch und semantisch korrekt sein. Außerdem müssen sie diverse Details der Implementierung berücksichtigen. Die Modelle müssen fehlerfrei und präzise erstellt sein. Interpretationsspielraum darf nicht vorhanden sein. Zusätzlich zu den Informationen der Modelle werden bei der klassischen Softwareerstellung weitere Spezifikationen benötigt.

### Ebene 4 – Implementierung

Zielgruppe:

Mitarbeiter der IT-Abteilung auf der Ebene der Umsetzung von Prozessen.

Zweck:

Die Umsetzung der Spezifikation.

## 8. BPMN-Style Guide

Neben der Festlegung verschiedener Prozessmodelle galt es im Rahmen des Projektes eine einheitliche Nutzung von BPMN in der Deutschen Nationalbibliothek zu beschreiben und festzulegen. Hierzu wurden Regelungen zur Nutzung von Symbolen und zu ihren Kontexten aufgestellt. Neben der Darstellung der BPMN-Kernelemente wurden in einem eigenständigen Style Guide weitergehende Beschreibungen und Angaben zur Funktion der Notationselemente und der Art ihrer Nutzung gemacht.

Das Ergebnis dieses Projektteils kann als kompakte Ersteinführung in das Thema BPMN-Notationselemente gelten und soll in praktischem Einsatz in diesem Sinne genutzt werden. Weiterhin soll mit diesem Style Guide die einheitliche Verwendung von BPMN in der Deutschen Nationalbibliothek ermöglicht werden. Nur durch eine einheitliche und durchgängige Nutzung wird die wichtige Verständigung zwischen allen Beteiligten dauerhaft sichergestellt. Zurzeit als nicht relevant bestimmte Elemente werden ebenfalls aufgeführt, aber nicht umfassend erklärt.

Als Struktur liegt der Beschreibung der Notationselemente die Einteilung in Definition, Abbildung, Beschreibung, Beispiel und Angaben zur Nutzung zu Grunde, jeweils angepasst an die notwendige Darstellungstiefe. Gibt es keine Angaben zur Nutzung oder zum Style Guide, dann gelten die Rahmenbedingungen von BPMN und es ist keine spezifische Nutzung in der Deutschen Nationalbibliothek zu verabreden.

Mit der Erstellung des Style Guides konnte das Projekt zur Einführung von Geschäftsprozessmethoden in der Deutschen Nationalbibliothek erfolgreich abgeschlossen werden.

## 9. Fazit

Neben der intensiven Beschäftigung mit grundlegenden Fragestellungen konnten im Rahmen des Projektes entscheidende Grundlagen zur Nutzung von BPMN in der Deutschen Nationalbibliothek gelegt werden. Im Rahmen eines strukturierten Anforderungsmanagements ist BPMN als eine Methode eingeführt worden. Die grundsätzlichen Überlegungen zu Prozessmodellen und ihren Zielgruppen ermöglicht es den Kolleginnen und Kollegen, ihre Modelle angepasst an die jeweilige Zielgruppe zu erstellen. Es muss nicht jeder Einzelne mit neuen Überlegungen hierzu beginnen. Der BPMN-Style Guide wiederum trägt zur einheitlichen Nutzung der umfangreichen Symbolpalette bei, die enthaltenen Erklärungen ermöglichen auch den Fachabteilungen einen Einstieg ins Thema. Seit Herbst 2010 wird BPMN in der Deutschen Nationalbibliothek verwendet, zur Dokumentation von Prozessen, aber auch zur Festlegung von Anforderungen, in der IT-Abteilung, aber auch von Fachkolleginnen und -kollegen.

Cornelia Diebel

studierte von 1989-1992 Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln, wo sie seit 2009 auch das Masterstudium absolviert.

Seit 1992 ist sie bei der Deutschen Nationalbibliothek in der Abteilung Informationstechnik tätig, ihr gegenwärtiger Arbeitsschwerpunkt beschäftigt sich mit der Sammlung von Netzpublikationen.

Kontakt: c.diebel@dnb.de

### Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Flussobjekte in BPMN

Abbildung 2: Sequenzflüsse in BPMN

Abbildung 3: Beispiele für Artefakte in BPMN

Abbildung 4: Teilnehmer in BPMN

Abbildung 5: DNB-Prozessmodell abgewandelt nach dem camunda-BPMN-Framework

Tabelle 1: Übersicht über die Bewertungsergebnisse

### Quellenverzeichnis:

#### Literatur

Becker, Jörg (Hrsg.) (2008): *Prozessmanagement. Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung*. 6., überarb. und erw. Aufl. Berlin: Springer, 2008.

BPM-Guide (o.J.). *It's Business Process Management*. camunda services GmbH.  
<http://www.bpm-guide.de/> (09.03.2011).

*Business process management* (2009). *Business process management BPM common body of knowledge - BPM CBOK. Leitfaden für das Prozessmanagement*. Version 2.0. European Association of Business Process Management. Wettenberg: Schmidt, 2009.

„Business Process Modeling Notation“ (2010). In: Wikipedia. [http://de.wikipedia.org/wiki/Business\\_Process\\_Modeling\\_Notation](http://de.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Modeling_Notation) (06.04.2011).

Freund, Jakob (2010): *Praxishandbuch BPMN*. München, Wien: Hanser, 2010.

Freund, Jakob; Götzer, Klaus (2008): *Vom Geschäftsprozess zum Workflow. Ein Leitfaden für die Praxis*. München: Hanser, 2008.

*Geschäftsprozessoptimierung* (2007). In: *Handbuch für Organisationsuntersuchungen und Personalbedarfsermittlung*. Bundesministerium des Innern (Hrsg.). 2007.  
[http://www.orghandbuch.de/cln\\_152/nn\\_414154/OrganisationsHand](http://www.orghandbuch.de/cln_152/nn_414154/OrganisationsHand)

buch/DE/4\_\_Geschaeftsprozessoptimierung/geschaeftsprozessoptimierung-node.html?\_\_nnn=true (10.04.2010).

- Grässle, Patrick (2000): *UML projektorientiert. Geschäftsprozessmodellierung IT-System-Spezifikation und Systemintegration mit der UML*. Bonn: Galileo Press, 2000.
- „Object Management Group“ (2010). In: Wikipedia. [http://de.wikipedia.org/wiki/Object\\_Management\\_Group](http://de.wikipedia.org/wiki/Object_Management_Group) (06.04.2011).
- Stöger, Roman (2009): *Prozessmanagement. Qualität, Produktivität, Konkurrenzfähigkeit*. 2., überarb. Aufl. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, 2009.
- Umsetzungsplan* (2009). *Fortschrittsbericht zum Regierungsprogramm. Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen*. Bundesministerium des Innern (Hrsg.). <http://www.bmi.bund.de/cae/servlet/contentblob/630462/publicationFile/35808/umsetzungsplan.pdf> (10.04.2010).
- White, Stephan A. (2004): Introduction to BPMN. IBM Cooperation. [http://www.bpmn.org/Documents/Introduction\\_to\\_BPMN.pdf](http://www.bpmn.org/Documents/Introduction_to_BPMN.pdf) (18.04.2010.)
- Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen* (2006). *Regierungsprogramm*. Bundesministerium des Innern. [http://www.verwaltung-innovativ.de/nn\\_684264/SharedDocs/Publikationen/Bestellservice/programm\\_\\_zukunftsorientierte\\_\\_verwaltung,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/programm\\_zukunftsorientierte\\_verwaltung.pdf](http://www.verwaltung-innovativ.de/nn_684264/SharedDocs/Publikationen/Bestellservice/programm__zukunftsorientierte__verwaltung,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/programm_zukunftsorientierte_verwaltung.pdf) (10.04.2010).

# **Wissen dynamisch verwalten: ein Erfahrungsbericht zur Einführung eines Wikis in einer Firmenbibliothek**

Dorthe Funk  
Katrin Kabitzke

## **Abstract**

Um Informationen sowie das Wissen und die Fachkenntnisse der Mitarbeiter einer Firmenbibliothek zentral an einer Stelle bündeln und stets auf dem aktuellen Stand halten zu können, bietet sich die Anwendung neuer Verfahren in der Wissensverwaltung an. Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Einrichtung eines Wikis für die Bibliotheken der KPMG AG. Anhand einzelner Arbeitsschritte wird dargestellt, wie das Konzept in die Realität umgesetzt wurde und welche Erfahrungen bei der erfolgreichen Einführung des Wikis gemacht wurden.<sup>1</sup>

## **1. Einleitung**

### **1.1 Problemskizze**

Systematisches Wissensmanagement stellt für Firmen, die auf zahlreiche Standorte räumlich verteilt sind, eine besondere Herausforderung dar. KPMG<sup>2</sup> betreibt in 20 Niederlassungen in Deutschland eigene Fachbibliotheken von unterschiedlicher Größe und Ausstattung. Nur die größeren werden von Fachpersonal betreut. In den kleine-

- 
- 1 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science“ an der FH Köln. Betreuer war Albert Bilo, Direktor der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen.
  - 2 Die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ist ein weltweites Netzwerk von Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmen mit 138.000 Mitarbeitern in 150 Ländern. In Deutschland ist KPMG mit mehr als 8.000 Mitarbeitern an über 20 Standorten vertreten.

ren Niederlassungsbibliotheken erfolgt die Betreuung durch Sekretariate. Auf entsprechend unterschiedlichem Niveau sind auch die bibliothekarischen Fachkenntnisse der Bibliotheksmitarbeiter<sup>3</sup>, ebenso wie die Kenntnisse über gemeinsame Verwaltungsabläufe wie Sammelbestellungen, Ansprechpartner, Deadlines, Bestellformalia etc.

Aus diesen Gründen erschien es sinnvoll, ein Wissensverwaltungsinstrument zu schaffen, in dem Anleitungen und Prozedere zur täglichen Arbeit in der Bibliothek abgebildet werden können und das Informationen administrativer und fachlicher Art für die Bibliotheksmitarbeiter bietet. Um die Inhalte stets auf dem neuesten Stand halten und aktualisieren zu können, war die Möglichkeit, kollaborativ daran zu arbeiten, Voraussetzung für dieses Instrument. Es sollte so jeder Bibliotheksmitarbeiter aktiv dazu beitragen können, Fehler zu beseitigen, Aktualisierungen vorzunehmen oder neue Informationen mitzuteilen.

## 1.2 Zielsetzung des Projektes

Es war daher Ziel des Projektes, ein Wiki zu konzeptionieren, das die Arbeit in allen Niederlassungsbibliotheken unterstützt. Inhaltlich sollte das Wiki in erster Linie verwaltungsinterne Abläufe abbilden, bei internen Prozessen Hilfestellung leisten, allgemeine Informationen bereit halten, sowie als Nachschlagewerk dienen und so dafür Sorge tragen, dass auch Spezialwissen deutschlandweit allen Bibliotheksmitarbeitern zur Verfügung steht.

Um Erfahrungen zu sammeln und ein Vorgehensmodell erproben zu können, wurde entschieden, zunächst einen Prototypen zu entwickeln. Aufwand, Zeitabschätzungen und inhaltliche Tragfähigkeiten sollten so getestet werden. Zu diesem Zweck sollte ein Grundstock von 15 Wiki-Artikeln erstellt werden, die als Beispiel für weitere Artikel dienen sollten. Parallel dazu sollte ein Leitfaden entwickelt werden, der das Arbeiten am sowie die Funktionen im Wiki erläutert.

Kein Ziel des Projektes war es hingegen, ein komplett fertiges und mit Inhalten gefülltes Wiki anzubieten. Da ein Wiki ein kollaboratives Instrument ist, sollten alle Bibliotheksmitarbeiter aktiv an der Entstehung beteiligt werden, auch um der gewünschten Dynamik dieses Instrumentariums gerecht zu werden.

---

3 Zur besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Beitrag die maskuline Schreibweise verwendet. Grundsätzlich bezieht sich diese Form jedoch immer auf beide Geschlechter.

## 2. Stand der Forschung

### 2.1 Wiki – Begriffsdefinition

„Ein Wiki [...] ist ein Hypertext-System für Webseiten, deren Inhalte von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Browser geändert werden können“<sup>4</sup>. Wiki-Software oder Wiki-Engines ermöglichen kollaboratives Arbeiten an Texten und dienen so dem Wissensmanagement.

Das erste im Web gehostete Wiki war das WikiWikiWeb, das 1994 von Ward Cunningham als Wissensverwaltungswerkzeug konzipiert wurde. Die heute wohl bekannteste Anwendung für ein Wiki ist die Online-Enzyklopädie Wikipedia.

Das Wort „Wiki“ stammt aus dem Hawaiischen und bedeutet „schnell“. Wikis werden auch „WikiWiki“ oder „WikiWeb“ genannt.<sup>5</sup>

### 2.2 Verwendung von Wikis im Intranet

Wikis werden seit mehr als 15 Jahren und in stetig wachsendem Umfang als gemeinschaftlich gepflegtes Informationsmittel genutzt. Gerade innerhalb eines Unternehmens, einer Abteilung oder einer Gruppe ist ein Wiki gut geeignet, Wissen zu teilen und weiterzuentwickeln. Auch im bibliothekarischen Bereich kommt Wikis eine steigende Bedeutung zu, nicht zuletzt für die Kommunikation innerhalb der Organisation. Der GBV beispielsweise setzt ein Wiki zur Präsentation von Projekten und Vorhaben ein.<sup>6</sup> Weitere bibliothekarische Beispiele sind das Bücherei-Wiki<sup>7</sup>, in dem sich Artikel zum Themengebiet Informationsmanagement finden, sowie das LIS-Wiki<sup>8</sup>, das Blogs von Bibliotheken und Bibliothekaren verzeichnet.

Wird ein Wiki als Arbeitsmittel für die eigene Institution im Intranet bereit gestellt, lässt es sich beispielsweise zur Erstellung und Pflege von FAQ-Listen, zur Dokumentation

---

4 „WIKI“ in: Wikipedia. <http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki> (24.02.2011).

5 „WIKI“ in: Wikipedia. <http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki> (24.02.2011); Lange (2007).

6 *Verbund-Wiki GBV* (o.J.). <http://www.gbv.de/wikis/cls> (24.02.2011).

7 *Bücherei-Wiki* (o.J.). <http://buecherei.netbib.de/coma/StartSeite> (24.02.2011).

8 *LIS-Wiki* (o.J.). <http://liswiki.org/wiki/Weblogs> (24.02.2011).



von Verwaltungsabläufen und als thematisch geordnete Linksammlung mit Kommentaren benutzen.<sup>9</sup>

Darüber hinaus dient es der Kooperation zwischen einzelnen Abteilungen oder Standorten. Gemeinsame Vorgehen und Informationen zu bestimmten Abläufen sowie Anleitungstexte lassen sich hier abbilden und auf dem neuesten Stand halten.

### **2.3 Vorteil gegenüber einer Mailingliste**

Ein großer Vorteil eines Wikis besteht darin, dass Informationen an einer Stelle gebündelt, gesammelt und zugänglich gemacht werden können. Es ist nicht länger notwendig, Dateien, Informationen, URLs etc. auf dem eigenen Laufwerk oder im eigenen Ordner abzuspeichern. Ein Wiki kann daher auch als eine gemeinsame Dokumentenablage betrachtet werden.

Ein weiterer Vorteil ist die Aktualität der enthaltenen Informationen, sofern es gelingt, ausreichend viele Bibliotheksmitarbeiter an der Mitarbeit zu beteiligen. Wird das Wiki u. a. als gemeinsame Ablage betrieben, läuft niemand Gefahr, mit veralteten Dokumenten oder Informationen zu arbeiten. Es ist jederzeit möglich, den aktuellen Stand von Projekten oder Verfahren im Wiki nachzuschlagen.

Darüber hinaus ist es für jeden ohne großen technischen Aufwand möglich, bereits vorhandene Wiki-Einträge zu editieren oder neue hinzuzufügen. Somit bietet sich ein Wiki auch für diejenigen an, die sonst eher zurückhaltend sind und keine E-Mails an große Verteilergruppen schreiben möchten.

### **2.4 Wiki-Software SharePoint**

Im Intranet der KPMG kommt die Software Windows Microsoft SharePoint<sup>10</sup> zum Einsatz. SharePoint ist eine Webanwendung, die Funktionen für kollaboratives Arbeiten zwischen mehreren Personen bietet. Im Bereich des Wissensmanagements stellt SharePoint Wissensdatenbanken und Plattformen für Expertensysteme zur Verfügung. SharePoint ermöglicht auch die Einrichtung und das Betreiben eines Wikis.

---

9 Vgl. Stabenau et al. (2006), S. 12. <http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Kommissionen/Kommission%20f%FCr%20One-Person-Librarians/Checklisten/check16.pdf> (24.02.2011).

10 SharePoint. <http://sharepoint.microsoft.com/de-de/Seiten/default.aspx> (24.02.2011).

Im Rahmen des Projektes musste also nicht nach Software-Alternativen gesucht werden, da die Wiki-Funktion auf den Intranet-Seiten der KPMG-Bibliotheken bereits vorhanden war.

### 3. Projektablauf

Im nachfolgenden Projektstrukturplan wird als Übersicht dargestellt, in welche Phasen sich das Projekt gliederte.



Abb. 1: Projektstrukturplan

## 4. Planungsphase

### 4.1 Absprache mit dem Knowledge Manager

In Abstimmung mit dem Verantwortlichen aus dem Bereich Knowledge Management von KPMG wurden die Problemstellung, das Ziel und die geplante Vorgehensweise des Projektes erörtert. Der Knowledge Manager erklärte sich mit dem Vorgehen einverstanden und stimmte der Bearbeitung des Projektes zu. Es wurde vereinbart, bei Erreichen von Meilensteinen oder auftretenden Problemen, Schwierigkeiten oder Unklarheiten, über Telefonkonferenzen Lösungswege zu besprechen. Wesentlich war an dieser Stelle die Kommunikation des Vorhabens im eigenen Haus, um von Anfang an die erforderliche Akzeptanz herzustellen.

### 4.2 Literatur und Erfahrungsberichte sammeln und auswerten

Um sich über Wikis zu informieren sowie Tipps und Hilfestellungen zu ihrer Erstellung zu bekommen, wurde eine umfangreiche Literaturrecherche durchgeführt und nach bereits bestehenden Wikis mit ähnlichem Kontext gesucht. So konnten zum einen Erfahrungen im Umgang mit Wikis aufgenommen werden, zum anderen konnte die Orientierung an bereits bestehenden Wikis zur besseren Inhaltsgestaltung beitragen.<sup>11</sup>

In Ergänzung hierzu war die Ermittlung von Hintergrundinformationen zum Thema „SharePoint“ notwendig, um die Grenzen und Möglichkeiten der eingesetzten Software bestimmen zu können.<sup>12</sup>

### 4.3 SharePoint testen, Layout anpassen, Funktionen einrichten

Um SharePoint und dessen Funktionen zu testen, wurden im bereits angelegten Wiki einige Testseiten angelegt, die zur Erprobung genutzt wurden. Die Software ist relativ selbsterklärend und weist Ähnlichkeiten mit vergleichbaren Anwendungen auf. Geboten werden sowohl eine Suchfunktion, als auch ein Punkt "Recent Changes", mit dem nachvollzogen werden kann, welche neuesten Änderungen es im Wiki gegeben hat.

---

11 Herangezogen wurden u.a.: Bertram (2007); Körmeier (2008); Schieb (2008); Lange (2007); Stabenau et al. (2006).

12 Hier waren u.a. hilfreich: Hofer, Michael (o.J.); *1stQuad SharePoint Blog* (o.J.); *SharePoint-Community Wiki* (o.J.); *Hilfe und Anleitungen zu Windows SharePoint Services 3.0.* (o.J.).

Darüber hinaus bietet SharePoint die Möglichkeit, sich mittels RSS<sup>13</sup> oder einer Alert-Funktion<sup>14</sup> über Änderungen oder neue Wiki-Einträge informieren zu lassen.

Um auch die tieferegehenden Funktionalitäten von SharePoint kennenzulernen, wurde der Knowledge Manager, der bereits Erfahrungen mit SharePoint sammeln konnte, befragt. Der Fokus lag dabei auf Themen wie Layout, Suchfunktion, alphabetischem Index etc. Auch über Suchmöglichkeiten mit dem Wiki und den Aufbau einer Startseite mit Suchschlitz wurde gesprochen.

Ein Test der SharePoint-Suchfunktion ergab, dass die Suchergebnisse nicht den Erwartungen entsprechen und nicht die gewünschten Treffer liefern. Um den Bibliotheksmitarbeitern dennoch Suchmöglichkeiten und damit eine der wichtigsten Funktionen eines Wikis bieten zu können, hat eine Mitarbeiterin aus dem Knowledge Management eine eigene Wiki-Startseite mit Suchmöglichkeit zur Einbindung in die Bibliotheks-Intranetseiten programmiert. Zu diesem Zweck wurde vorab eine Startseite visualisiert.

## 4.4 Inhaltliches Grundgerüst entwickeln und visualisieren

### 4.4.1 Struktur des Wikis

Wikis weisen generell eine flache Struktur in der Hierarchie auf. Die Artikel bauen nicht aufeinander auf und stehen in der Regel nicht in direkter Beziehung zueinander. Ein Wiki ist vielmehr ein Netzwerksystem, bei dem von einer Artikel-Seite auf andere Inter- oder Intranet-Seiten verwiesen wird. In der Regel beinhaltet ein Wiki einen alphabetischen Index, ähnlich wie in einem Lexikon. Darüber hinaus bieten die meisten Wikis eine Suchfunktion und eine Übersicht der zuletzt geänderten Artikel.<sup>15</sup>

---

13 Durch RSS (Really Simple Syndication) können Änderungen auf Websites (z.B. News-Seiten, Blogs, Bibliothekskataloge etc.) mittels standardisiertem Format (XML) nachverfolgt werden.

14 Alert-Dienste sind Informationsdienste, bei denen Anfragen angelegt werden können, deren Antworten dann als regelmäßige Meldungen zugeschickt werden.

15 Vgl. Stabenau et al. (2006), S. 6. <http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Kommissionen/Kommission%20f%FCr%20One-Person-Librarians/Checklisten/check16.pdf> (24.02.2011).

#### 4.4.2 Wiki-Artikel

Bevor mit dem Schreiben der Wiki-Artikel begonnen werden konnte, galt es, bestimmte Richtlinien festzulegen, grundlegende Dinge zu klären und zu überlegen, welche Informationen das Wiki beinhalten soll.

##### *Welche Informationen eignen sich für Wiki-Artikel?*

Da es sich bei dem Bibliotheks-Wiki um ein Intranet-Wiki handelt, lässt es sich für unterschiedliche Zwecke nutzen. Es kann als gemeinsame Dokumentenablage, zur Erstellung von FAQ-Listen oder zur Sammlung von Informationen genutzt werden.

Das Wiki wurde als Wiki für Bibliotheksmitarbeiter und nicht für alle KPMG-Mitarbeiter konzipiert. Daher war ursprünglich geplant, im Wiki nur Seiten anzulegen, die sich mit administrativen Vorgängen und Informationen für die Bibliotheksmitarbeiter beschäftigen. Es wurde bei der Planung aber schnell klar, dass eine solche Beschränkung weder sinnvoll noch realisierbar ist, da sich oft keine klare Grenze zwischen administrativen und fachlichen Informationen für die Bibliotheksmitarbeiter ziehen lässt.

##### *Brainstorming – mit welchen Artikeln wird begonnen?*

Auf den Intranetseiten der Bibliotheken befindet sich ein alphabetisch sortiertes Informationsverzeichnis, das von einer Bibliothekarin gepflegt wird. Es handelt sich hierbei um eine Art erweiterte Linksammlung, die Informationen allgemeiner Art, zu Ansprechpartnern und Suchtipps bietet. Interne Prozesse und Abläufe werden hier jedoch nicht verzeichnet.

Diese Linksammlung konnte zum Teil als Grundlage für die zu schreibenden Wiki-Artikel genutzt werden. Um darüber hinaus Themen für Wiki-Artikel zu finden, wurden mittels Brainstorming Ideen gesammelt und priorisiert.

Visuell dargestellt ergab das Brainstorming folgende Priorisierung:

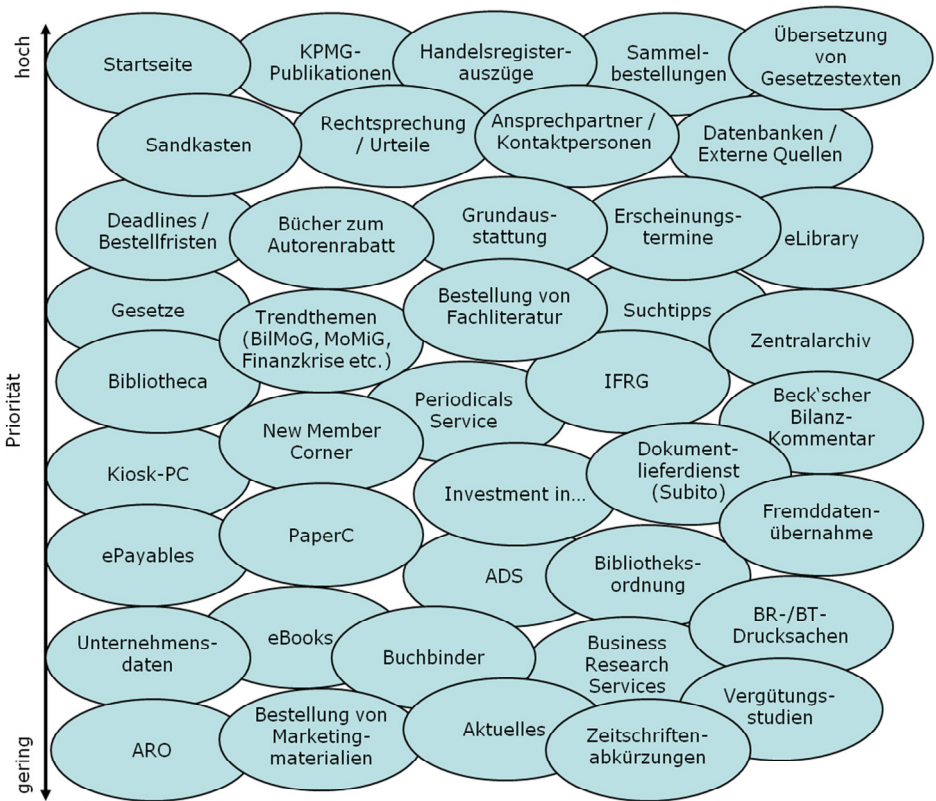


Abb. 2: Brainstorming Wiki-Artikel

*Aufbau der Wiki-Artikel*

Anhand des Brainstormings konnten nun die ersten 15 Artikel geschrieben werden. Es galt, hierfür eine Art Vorlage zu entwerfen, um den Aufbau der Artikel annähernd ähnlich zu gestalten. Dies schränkt zwar die Gestaltungsmöglichkeiten der Redakteure ein, führt aber zu einer einfachen Editierbarkeit und einheitlichen Darstellung. Die einheitliche Darstellung wiederum führt zu einer verbesserten Lesbarkeit der Artikel. Informationen sind so für den routinierten Benutzer sofort erschließbar.

Um ein Verständnis für den Aufbau von Wiki-Artikeln zu bekommen, wurden die Wikipedia, das GBV-Wiki und das Bücherei-Wiki hinsichtlich ihrer Struktur analysiert.

Da die Artikel in der Regel ähnlich aufgebaut sind (Ausnahme: Bücherei-Wiki; hier handelt es sich eher um eine Linksammlung) und anscheinend dem Aufbau der Wikipedia folgen, wurde zunächst entschieden, beim Bibliotheks-Wiki ebenso vorzugehen.

Da die Bibliotheks-Wiki-Artikel aber zum Teil sehr kurz sind und das Anwenden einer einheitlichen Struktur daher nicht immer möglich und sinnvoll ist, wurde nach dem Schreiben von einigen Artikeln beschlossen, von der Wikipedia-Struktur abzuweichen. Bestärkt wurde dieser Beschluss von der Tatsache, dass es in SharePoint weder möglich ist, Vorlagen zu hinterlegen, noch Verlinkungen innerhalb eines Dokuments einzufügen.

Gewisse Richtlinien wie Schriftart, Schriftgröße, Kategorie etc. wurden aber dennoch festgelegt.

## **5. Durchführung**

### **5.1 Themenkomplex als Beispiel**

Bevor das inhaltliche Konzept bei den Vorgesetzten vorgestellt wurde, wurden drei Wiki-Seiten fertig gestellt, die als Beispiel dienen sollten. Dazu wurden zwei allgemeine Seiten und eine inhaltliche Seite kreiert.

#### **5.1.1 Willkommen-Seite**

Auf der Willkommen-Seite des Wikis finden sich grundlegende Informationen zum Wiki. Hier wird erklärt, was ein Wiki ist sowie Sinn und Zweck erläutert.

**Herzlich willkommen im BibWiki, dem Wiki der KPMG-Bibliotheken!**

Das Wiki soll als Informationsmittel für die Bibliothekare dienen. Hier können Informationen zu Deadlines, Sammelbestellungen, Grundausrüstung, Datenbanken inkl. Schulungsmöglichkeiten, Broschürenbestellungen, Bibliotheca etc. gesammelt, aufbereitet, aktualisiert und auf dem neuesten Stand gehalten werden. Auch Verwaltungsabläufe können hier dokumentiert werden.

Kurz: hier können viele der Informationen abgebildet werden, die wir uns normalerweise per E-Mail zusenden und die bisher jeder für sich auf seinem Rechner oder Laufwerk gespeichert hat. Im Wiki sind die Informationen für alle sichtbar und jeder kann jederzeit Informationen ändern oder hinzufügen.

**Inhaltsverzeichnis**

Was ist ein Wiki?  
Verwendung von Wikis im Intranet  
Vorteil gegenüber eine Mailingliste

**Was ist ein Wiki?**

Ein [Wiki](#) ist ein Hypertext-System für Webseiten, dessen Inhalte von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Browser geändert werden können. Wiki-Software oder Wiki-Engines ermöglichen kollaboratives Arbeiten an Texten und dienen so dem [Wissensmanagement](#).

Das erste im Web gehostete Wiki war das WikiWikiWeb, das 1994 von Ward Cunningham als Wissensverwaltungswerkzeug konzipiert wurde. Die heute wohl bekannteste Anwendung für ein Wiki ist die Online-Enzyklopädie [Wikipedia](#).

Das Wort „Wiki“ stammt aus dem Hawaïischen und bedeutet „schnell“. Wikis werden auch „WikiWiki“ oder „WikiWeb“ genannt.

**Verwendung von Wikis im Intranet**

Wikis werden seit mehr als 15 Jahren und in stetig wachsendem Umfang als gemeinschaftlich gepflegtes Informationsmittel genutzt. Gerade innerhalb eines Unternehmens, einer Abteilung oder einer Gruppe ist ein Wiki gut geeignet, Wissen zu teilen und weiterzuentwickeln. Auch im bibliothekarischen Bereich kommt Wikis eine steigende Bedeutung zu, nicht zuletzt für die Kommunikation innerhalb der Organisation. Der gemeinsame Bibliotheksverbund, [GRV](#), beispielsweise setzt ein Wiki ein. Weitere bibliothekarische Beispiele sind das [Bücherer-Wiki](#), das [BIT-Wiki](#), in dem sich Artikel zum Themengebiet [Informationsmanagement](#) finden, und das [LIS-Wiki](#), das Blogge von Bibliotheken und Bibliothekaren verzeichnet.

Wird ein Wiki als Arbeitsmittel für die eigene Institution im Intranet bereit gestellt, lässt es sich beispielsweise zur Erstellung und Pflege von FAQ-Listen, zur Dokumentation von Verwaltungsabläufen und als thematisch geordnete Linksammlung inkl. Kommentaren benutzen. Darüber hinaus dient es der Kooperation zwischen einzelnen Abteilungen oder Standorten. Gemeinsame Vorgehen, Informationen zu bestimmten Abläufen und Anleitungstexte lassen sich hier abbilden und auf dem neuesten Stand halten.

**Vorteil gegenüber einer Mailingliste**

Ein großer Vorteil eines Wikis besteht darin, dass Informationen an einer Stelle gebündelt, gesammelt und zugänglich gemacht werden können. Es ist nicht länger notwendig, Dateien, Informationen, URLs etc. auf dem eigenen Laufwerk oder im eigenen Ordner abzuspeichern. Ein Wiki kann daher auch als eine gemeinsame Ablage betrachtet werden. Ein weiterer Vorteil ist hier auch die Aktualität der enthaltenen Informationen. Wird das Wiki u. a. als gemeinsame Ablage betrieben, läuft niemand Gefahr mit veralteten Dokumenten, Templates oder Informationen zu arbeiten. Es ist jetzt jederzeit möglich, den aktuellen Stand von Projekten oder Verfahren im Wiki nachzuschlagen. Außerdem kann problemlos zwischen den einzelnen Wiki-Seiten und auch auf externe Inhalte verlinkt werden.

Darüber hinaus ist es für jeden ohne großen technischen Aufwand möglich, bereits vorhandene Wiki-Einträge zu editieren oder neue hinzuzufügen. Somit bietet sich ein Wiki auch für diejenigen an, die sonst eher zurückhaltend sind und keine eMails an große Verteilergruppen schreiben möchten.

Zum Editieren wird oben rechts einfach "Edit" angeklickt. Um neue Artikel anzulegen, klicken Sie auf "[BibWiki](#)" und dann auf "Neue Seite". Weitere Informationen und die Möglichkeit, das Wiki zu testen, bietet Ihnen die Wiki-Seite "[Sandkasten](#)". Richtlinien und Regeln zum Umgang mit dem Wiki finden Sie auf der Seite "[Leitfaden zum Umgang mit dem Wiki](#)".

Abb. 3: Willkommen-Seite des Wikis

### 5.1.2 Sandkasten

Der Wiki-Sandkasten, auch Wiki-Spielwiese genannt, bietet zum einen Informationen zum Umgang mit dem Wiki (wie wird editiert, was bedeuten die Schaltflächen etc.).

Die Hauptfunktion des Sandkastens ist es jedoch, den Benutzern die Möglichkeit zu geben, auf dieser Seite mit dem Wiki zu „spielen“, also verschiedene Schriftarten und -größen zu testen, Schaltflächen auszuprobieren oder einen Beispieltext zu verfassen.



**Sandkasten**
Edit | History | Incoming Links

Der **Sandkasten** hat die Funktion eines routinemäßig aufzusuchenden Testfeldes. Dies soll beim noch unerfahrenen Anwender Angst abbauen und stellt somit eine psychologisch wichtige und Selbstsicherheit fördernde Komponente des Lernens dar.


Auf **Wikis** gibt es üblicherweise spezielle Seiten für neue Benutzer, welche u. a. „Spielwiesen“ (engl. Sandboxes) genannt werden. Diese Seiten können nach Belieben verändert werden, um sich mit der Bearbeitung und Erstellung von Seiten im Wiki vertraut zu machen.

Der Sandkasten ist also ein Instrument zum Üben. Jeder kann hier zu Übungszwecken Texte editieren und Dinge testen.

**Beispiele**

Um Texte verändern zu können, wird ganz oben rechts auf der Seite auf "Edit" geklickt. Damit erscheint die Seite im Editiermodus.

**Schriftformatierung**  
Mit den Symbolen in der unteren Reihe der oben angezeigten Leiste lässt sich Schrift formatieren.



Das erste "A" steht für die Schriftart (für unser Wiki "Verdana"), das zweite "A" steht für die Schriftgröße. Mit "B", "I" und "U" lässt sich die Schrift **fett**, *kursiv* oder unterstrichen darstellen. Die anderen Symbole sind Ihnen aus Word oder Excel bekannt.

Text ausschneiden, kopieren und einfügen lässt sich mit den ersten drei Symbolen aus der oberen Zeile. Das "A" mit dem Radiergummi stellt die Ursprungsformatierung wieder her.

**Hyperlinks**  
Hyperlinks lassen sich mit dem dritten Symbol von rechts in der oberen Zeile einfügen. Einfach darauf klicken und bei "Address" die gewünschte URL eintragen. Bei "Text to display" kann ein Text eingegeben werden, der erscheint, wenn man mit der Maus über die URL fährt, dies ist aber optional.

**Bilder einfügen**  
Mit dem zweiten Symbol von rechts in der oberen Zeile lassen sich Bilder einfügen. Dazu muss ebenfalls eine Verlinkung mittels URL angegeben werden.

**Editieren mit HTML**  
Für die Wiki- und HTML-Meister unter Ihnen gibt es die Möglichkeit, den Text mittels HTML zu editieren. Dazu wird das Symbol in der oberen Zeile ganz rechts ausgewählt.

**TEST**

Hier kann ich was **ausprobieren**

Hier	erst	steht	eine
Tabell   Klappst   ->			

Kategorie: Wiki, Formatierung, Übung, Spielwiese, Test

Abb. 4 Wiki-Sandkasten-Seite

### 5.1.3 Beispiel-Artikel

Als Beispiel-Artikel wurde das Thema „Deutsche Gesetze in Fremdsprachen“ gewählt. Dieses Thema bekam im Brainstorming eine hohe Priorität, denn im Alltag der Bibliotheksmitarbeiter wird häufig nach Gesetzes-Übersetzungen, hauptsächlich in englischer Sprache, gefragt.

**Deutsche Gesetze in Fremdsprachen**

[Edit](#) | [History](#) | [Incoming Links](#)

**Übersetzung von Gesetzestexten**

**Inhaltsverzeichnis**  
 Online-Quellen  
 Bücher  
 Übersetzungsdienete

**Online-Quellen**  
[BMF/Juris](#)  
 Englische Übersetzungen zur Abgabenordnung (AO), zum Bürgerlichen Gesetzbuch und dessen Einführungsgesetz (EGB und EGBGB), zum Deutschen Richtergesetz (DRiG), zum Grundgesetz (GG), zum Gerichtsverfassungsgesetz (GVG), zur Insolvenzordnung (InsO) und deren Einführungsgesetz (EGInsO), zum Jugendgerichtsgesetz (JGG), zum Strafgesetzbuch (StGB), zur Strafprozessordnung (StPO), zum Versicherungsvertragsgesetz (VVG) und zum Verwaltungsverfahrensgesetz (VfVg) finden sich auf den Internetseiten des [Bundesministeriums der Justiz in Kooperation mit der Juris GmbH](#).

[Wirtschaftsgesetze](#)  
 Wirtschaftsgesetze von 181 Nationen in Landessprache und teilweise auch in englischer Übersetzung finden sich auf den Seiten des ["Doing Business Project"](#).

[German Law Archive](#)  
 Das [German Law Archive](#) der Universität Oxford bietet Gesetzestexte, Hintergrundinformationen und Artikel zu deutschen Gesetzen in englischer Sprache.

**Bücher**  
[Außensteuerrecht](#)  
 Deutsches Außensteuerrecht  
 statutes and materials ; deutsch-englische Textausgabe ; [bilingual] = German International Taxation / Gesamtverantw. Martin Lenz. - München : Beck, 2010. - XI, 907 S.  
 Enthält Auszüge der Abgabenordnung (AO), des Einkommensteuergesetzes (EStG), des Körperschaftsteuergesetzes (KStG), des Gewerbesteuergesetzes (GewStG), des Umwandlungssteuergesetzes (UmwStG), der Gewinnabgrenzungsaufzeichnungsverordnung (GAufzV) und der Funktionsverlagerungsverordnung (FVerfV)  
 Im Intranet lässt sich das Buch als [pdf-Datei](#) aufrufen (Passwort zum Öffnen: "kpmg").

[GmbH-Gesetz](#)  
 Wirth, Gerhard  
 Corporate Law in Germany / Gerhard Wirth ; Michael Arnold ; Ralf Morshäuser. In coop. with Mark Greene. - 2nd ed. - München : Beck, 2010. - XVI, 528 S. - (German Law Accessible)

[Einkommensteuer](#)  
 Djanani, Christiana  
 German Income Tax : Personal Income Tax, Corporate Income Tax and Trade Tax / by Christiana Djanani ; Gernot Brähler ; Christian Lösel. - Heidelberg : Verl. Recht und Wirtschaft, 2007. - 208 S. - (Betriebs-Berater-Handbuch)

[Wirtschaftsgesetze](#)  
 Business Laws of Germany  
 Thomas Wegerich. - Eagan : West-Publ., 2009  
 Volume 1 and Volume 2

Enthält folgendes: Insolvenzrecht, Kartellrecht, Wettbewerbsrecht, Patentrecht, Schiedsgerichtsbarkeit, Immobilienrecht, Arbeitsrecht, Aktiengesetze, Übernahmengesetz, GmbH-Gesetz, Vertragsrecht, Handelsgesetz, Unternehmenssteuerrecht

Abb. 5: Beispiel-Artikel zur Vorstellung bei den Vorgesetzten

## 5.2 Inhaltliches Konzept bei den Verantwortlichen vorstellen

Nach Fertigstellung der Seiten wurde dem Knowledge Manager das inhaltliche Konzept des Wikis vorgestellt. Dazu wurden die ersten drei Artikel („Startseite“, „Sandkasten“ und „Deutsche Gesetze in Fremdsprachen“) und die Grafik „Brainstorming“ (s. Abb. 2) präsentiert.

Es gab zwar einige Nachfragen, aber keine Änderungswünsche. Mit der Auswahl der ersten 15 Artikel war man zufrieden und auch der Aufbau des Beispiel-Artikels wurde begrüßt. Es konnte mit dem Schreiben der restlichen Artikel begonnen werden.

### 5.3 Wiki-Artikel schreiben und einstellen

Beim Schreiben der ersten 15 Wiki-Artikel wurde versucht, die Artikel so vollständig wie möglich zu präsentieren. Da es sich bei einem Wiki aber um ein kollaboratives Instrument handelt, wurde nicht allzu aufwändig nach zusätzlichen Informationen für die Artikel recherchiert. Eine Vollständigkeit, sofern überhaupt möglich, sollte gemeinsam mit den Bibliotheksmitarbeitern nach Vorstellung des Wikis durch gemeinsames Bearbeiten erreicht werden.

So entstanden 15 Artikel, die mehr oder minder umfangreich waren und gleichzeitig dazu anregen sollten, Informationen zu ergänzen.

Für die restlichen Themen, die sich beim Brainstorming ergeben hatten, wurden bereits Seiten angelegt, die zwar mit Überschrift und Schlagwörtern versehen, ansonsten aber noch ohne Inhalt waren. Dies sollte die Bibliotheksmitarbeiter ermutigen, die Wiki-Artikel neu zu erstellen und so ihr Wissen in das Wiki einzubringen.

Während des Schreibens der Artikel entstanden keine grundlegenden Probleme. Bei einigen Artikeln wurde während des Schreibens vom ursprünglichen Brainstorming abgewichen. So wurde der für einen Artikel geplante Wiki-Beitrag „Handelsregisterauszüge“ auf zwei Wiki-Beiträge aufgeteilt, nämlich auf „Handelsregisterauszüge in Deutschland“ und „Handelsregisterauszüge im Ausland“. Auch bei der Bearbeitung des Artikels „Datenbanken / Externe Quellen“ wurde festgestellt, dass es sinnvoll ist, einen Übersichtsartikel zum Thema zu schreiben und auf die ausgesuchten Datenbanken im zweiten Schritt nochmals detaillierter in eigenen Wiki-Artikeln einzugehen.

Die Artikel „Deadlines“ und „Erscheinungstermine“ hingegen wurden zu einem Wiki-Artikel mit Namen „Deadlines, Fristen, Liefertermine“ zusammengefasst.

### 5.4 Erstellung eines Leitfadens mit Verfahren und Regeln

Allgemeine Informationen sowie Richtlinien und Regeln wurden zum Teil bereits in den Wiki-Artikeln „Sandkasten“ und „Leitfaden zum Umgang mit dem Wiki“ abgebildet.

Um den Bibliotheksmitarbeitern einen tatsächlichen Leitfaden an die Hand geben zu können, wurde ein Dokument entworfen, das ausführlich den Umgang mit dem Wiki erläutert. Es beinhaltet u. a. die Punkte „Wie editiere ich?“, „Wie lege ich neue Seiten an?“, „Wie kann ich einen Alert einrichten“ etc. Der Leitfaden wurde den Bibliotheksmitarbeitern mit der E-Mail übersandt, die auf den Start des Wikis aufmerksam machte und auch auf der Wiki-Seite „Leitfaden zum Wiki“ verlinkt.

## 5.5 Einbindung des Wikis in die Intranetseiten der KPMG-Bibliotheken

Nach Fertigstellung galt es, das Wiki in die Intranetseiten der KPMG-Bibliotheken einzubinden. Das Symbol für das Wiki befindet sich nun als Logo auf der Startseite der KPMG-Bibliotheken. Sichtbar ist das Logo nur für die Bibliotheksmitarbeiter, nicht für andere Benutzer, die sich auf der Bibliotheks-Homepage befinden. Durch Klick auf das Logo gelangt man auf die Startseite des Wikis, die erste Informationen und eine Suchfunktion beinhaltet.



Abb. 6: Startseite des Wikis

Nach der Einbindung auf den Intranetseiten wurden die Bibliotheksmitarbeiter per E-Mail vom Wiki in Kenntnis gesetzt. Mit der E-Mail wurde auch der Leitfaden zur Benutzung des Wikis versandt. In der Mail wurde darüber hinaus für eine Beteiligung an der Pflege und Weiterentwicklung des Wikis geworben.

## 6. Laufender Betrieb

Das Wiki befindet sich seit August 2010 im laufenden Betrieb. Zu diesem Zeitpunkt befanden sich 15 Artikel im Wiki. Über eine eingerichtete Alert-Funktion können die beiden Projektverantwortlichen sehen, dass seitdem nicht nur Artikel hinzugefügt wurden, sondern auch bereits bestehende Artikel verändert wurden. Mittlerweile ist die Anzahl auf 53 Artikel gestiegen. Die Einführung des Wikis konnte also eine offenbar bisher bestehende Lücke in der internen Informationsversorgung der KPMG-Bibliotheken schließen.

## 7. Evaluierung

### 7.1 Evaluierung des Projektablaufs

Eine detaillierte und ausführliche Planung trägt generell zum Gelingen von Projekten bei. Sie ermöglicht, strukturiert und systematisch an ein Projekt heranzugehen und Arbeitsschritte nach und nach abzuarbeiten. Gerade bei Projekten, die mit mehreren Personen aus verschiedenen Abteilungen, Niederlassungen, Geschäftsbereichen etc. bearbeitet werden, ist eine Bearbeitung ohne vorherige detaillierte Planung kaum möglich. Ein Projekt besteht neben der inhaltlichen Bearbeitung daher auch immer zu einem Großteil aus Koordination und Kooperation.

Das vorliegende Projekt haben zwei Kolleginnen bearbeitet, die auch sonst eng zusammenarbeiten, sich beruflich seit sechs Jahren kennen und bereits diverse Projekte miteinander bearbeitet haben. Das erwies sich als vorteilhaft, um ohne Schwierigkeiten in der Kooperation und Koordination ein solches Projekt zu initiieren und kontinuierlich durchzuführen.

#### 7.1.1 Zeitplanung

Als Hauptbearbeitungszeit wurde Mitte Mai 2010 bis Mitte Juni 2010 festgelegt. Es ließ sich leider nicht realisieren, die Hauptarbeiten für das Projekt tatsächlich in dieser Zeit durchzuführen.

Dies lag hauptsächlich daran, dass der Aspekt der Programmierung einer Startseite mit Suchfunktion vorab in der Zeitplanung nicht berücksichtigt werden konnte. Auch der Aspekt der Einbindung des Wikis in die Homepage der KPMG-Bibliotheken wurde zeitlich in der Planung nicht berücksichtigt. Der Start des Wiki verzögerte sich daher insgesamt um acht Wochen, wobei der Arbeitsaufwand überwiegend bei der Kollegin aus dem Knowledge Management lag.

Für zukünftige Projekte ist es daher sicherlich sinnvoll, mehr Zeit für unvorhergesehene Ereignisse, Krankheitstage oder Urlaub einzuplanen und für das Ende des Projektes einen Zeitpuffer von mindestens sechs bis acht Wochen zu kalkulieren.

Positiv ist zu erwähnen, dass wenig Zeit für Organisationsaufwand verwendet werden musste. Die erforderliche Kommunikation mit dem Knowledge Manager konnte immer zeitnah durchgeführt werden, und es mussten keine aufwändigen Genehmigungen für das Projekt eingeholt werden. Insgesamt ist den beiden Bearbeiterinnen viel Freiheit für die Umsetzung des Projektes, sowohl organisatorischer als auch inhaltlicher Art, eingeräumt worden.

### 7.1.2 Projektmanagement-Instrumente

Als sinnvoll hat sich die Projektskizze erwiesen, die vorab erstellt wurde. Für die Erstellung der Projektskizze war es notwendig, sich mit dem Projekt, den Arbeitsschritten, dem Ziel und möglichen Problemen detailliert zu befassen und auseinander zu setzen. Auch erste inhaltliche Aspekte und Ideen für die Umsetzung des Wikis sind dabei entstanden. Die Projektskizze bildete also die Grundlage für die Projektbearbeitung.

Ebenfalls sinnvoll ist es gewesen, einen Projektstrukturplan zu entwerfen. Anhand der einzelnen Phasen konnte jederzeit nachvollzogen werden, an welchem Punkt man sich befand, welche Punkte noch erledigt werden mussten und wie weit das Projekt vorangeschritten war. Auch das visualisierte Brainstorming für die Wiki-Inhalte war hilfreich.

Diese Instrumente werden sicherlich auch in zukünftigen Projekten bei KPMG Anwendung finden, denn durch sie ist es möglich, einen Überblick über das Projekt zu behalten.

### 7.1.3 Eingesetzte Software und technische Aspekte

Für die Erstellung des Wikis wurde die Software SharePoint verwendet. Es gibt sicherlich bessere Software, vor allem, was die intuitive Nutzung und die Suchfunktionen angeht. Da SharePoint aber grundsätzlich im Intranet der KPMG Anwendung findet, war es nicht möglich, nach Software-Alternativen zu suchen und eine andere Wiki-Engine zu verwenden. Besonders die rudimentäre Suchfunktion in SharePoint schränkt die Nutzbarkeit des Wikis ein, es musste also pragmatisch versucht werden, unter den gegebenen Bedingungen das bestmögliche Ergebnis zu erreichen.

### 7.1.4 Das Wiki und seine Inhalte

Beim Anlegen und Schreiben der Artikel handelte es sich um die praktische Arbeit des Projektes. Es wurde festgestellt, dass sich praktische Arbeiten deutlich schwieriger planen lassen als die damit verbundene Organisation.

Die Inhalte der Wiki-Artikel und deren Aufbau wurden zwar vorher theoretisch festgelegt, bei der praktischen Durchführung, also dem Schreiben der Artikel, wurde aber teilweise vom ursprünglichen Konzept abgewichen.

Geplant war zum einen, die Wiki-Artikel vergleichbar den Artikeln in der Wikipedia zu strukturieren. Dieser Gedanke wurde aber aufgrund der Kürze der Artikel und der Tatsache, dass sich in SharePoint keine Vorlagen hinterlegen lassen, wieder verworfen.

Zum anderen sollte das Wiki ursprünglich nur administrative Inhalte abbilden. Da sich aber zwischen administrativen Abläufen und fachlichen Informationen nur schwer klare Grenzen ziehen ließen, wurde beschlossen, dass das Wiki auch fachliche Informationen abbilden muss.

Eine sinnvolle Hilfe für die Auswahl der Wiki-Artikel war das visualisierte Brainstorming. Es bot eine gute Basis für das Schreiben der Wiki-Artikel. Anhand der Grafik ließ sich

nachvollziehen, welche Artikel in der Priorität weit oben standen und somit zuerst angelegt werden sollten.

## 7.2 Evaluierung des Projektergebnisses

Nach Start des Wikis konnten die Projektbearbeiterinnen durch eine eingerichtete Alert-Funktion sehen, dass die Bibliotheksmitarbeiter mit dem Wiki arbeiten. Es wurden seit August 2010 diverse neue Artikel angelegt und Artikel geändert bzw. angepasst. Auch das Feedback der Bibliotheksmitarbeiter war positiver Art. Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass es lohnenswert war, ein Wiki ins Leben zu rufen.

## 8. Fazit

Es ist nicht einfach, bei der Planung eines Projekts alle Eventualitäten einzukalkulieren. Der Einsatz von Projektmanagement-Instrumenten und Erfahrung beim Bearbeiten von Projekten machen die Planung deutlich leichter, dennoch sollte immer ein Zeitpuffer einkalkuliert werden.

Ein gutes Ergebnis entschädigt jedoch für Verzögerungen und Fehlplanungen. Mit dem entstandenen Wiki ist ein Produkt geschaffen worden, das das Wissen der Bibliotheksmitarbeiter bündeln kann und somit den Arbeitsalltag ein Stück weit erleichtert.

### Dorthe Funk

studierte Bibliothekswesen an der FH Köln, wo sie ihr Studium im Jahr 2006 erfolgreich abschloss. Von 2007 bis 2008 war sie als Bibliothekarin in der Hamburger Niederlassung der KPMG AG beschäftigt. 2008 folgte der Wechsel zur KPMG-Niederlassung in Köln, in der sie seitdem tätig ist. Ihre Interessenschwerpunkte liegen in den Bereichen Informationsvermittlung und digitale Dienstleistungen. Im Jahr 2009 trat sie an der FH Köln berufsbegleitend das Studium "Master in Library and Information Science" an.

Kontakt: [dorthe.funk@web.de](mailto:dorthe.funk@web.de)

### Katrin Kabitzke

studierte Bibliothekswesen an der FH Hannover und schloss ihr Studium im Jahr 2001 erfolgreich ab. Nach dem Studium arbeitete sie drei Jahre als Researcher bei der Egon Zehnder GmbH in Düsseldorf. Seit 2004 ist sie als Bibliothekarin bei der KPMG AG am

Standort Düsseldorf beschäftigt. Ihr besonderes Interesse gilt den Themen Informationsvermittlung, Wissensmanagement und IT-Einsatz in Bibliotheken. Im März 2009 begann sie, berufsbegleitend an der FH Köln zu studieren, um so den „Master in Library and Information Science“ zu erlangen.

Kontakt: [katrin@kabitzke.de](mailto:katrin@kabitzke.de)

### Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Projektstrukturplan

Abbildung 2: Brainstorming Wiki-Artikel

Abbildung 3: Willkommen-Seite des Wikis

Abbildung 4: Wiki-Sandkasten-Seite

Abbildung 5: Beispiel-Artikel zur Vorstellung bei den Vorgesetzten

Abbildung 6: Startseite des Wikis

### Quellenverzeichnis:

#### Literatur

*1stQuad SharePoint Blog* (o.J.). <http://www.1stquad.com/sharepoint-kompetenz-erfahrung-know-how.aspx> (24.02.2011).

Bertram, Christina (2007): *Online-Collaboration mit Wikis in Bibliotheken*. In: Was tun? : Open Access, Digitale Buchformen, Wikis ... Wiesbaden: Dinges & Frick, 2007. (B.I.T.online – Innovativ ; 14), S. 277 – 398.

*Bücherei-Wiki* (o.J.). <http://buecherei.netbib.de/coma/StartSeite> (24.02.2011).

*Hilfe und Anleitungen zu Windows SharePoint Services 3.0.* (o.J.). Universität Rostock. [https://teamsrv.uni-rostock.de/\\_layouts/help.aspx?Lcid=1031&Key=NavBarHelpHome](https://teamsrv.uni-rostock.de/_layouts/help.aspx?Lcid=1031&Key=NavBarHelpHome) (24.02.2011).

Hofer, Michael (o.J.): *SharePoint Blog*. <http://feeds.feedburner.com/1stQuadSharepoint-Blog> (24.02.2011).

Körmeier, Klaus (2008): *Einsatzmöglichkeiten und Erweiterungen von SharePoint Wiki*. Vortrag auf der Deutschen SharePoint-Konferenz 2008. [http://www.microsoft.com/germany/msdn/launch2008/library.aspx?id=SP\\_T16\\_DI\\_1800](http://www.microsoft.com/germany/msdn/launch2008/library.aspx?id=SP_T16_DI_1800) (24.02.2011).



- Lange, Christoph (2007): *Wikis und Blogs : [planen, einrichten, verwalten]* .- Böblingen : C und L Computer- und Literatur-Verl., 2007. (Computer & Literatur)
- LIS-Wiki (o.J.). <http://liswiki.org/wiki/Weblogs> (24.02.2011).
- Schieb, Jörg (2008): *Homepage, Blog und Wiki : [so präsentieren Sie sich im Internet]*. Berlin : Stiftung Warentest, 2008.
- SharePointCommunity Wiki (o.J.). Unterpunkt „Zusammenarbeit“.  
<http://live.sharepointcommunity.de/wiki/Wiki-Seiten/Zusammenarbeit.aspx>  
(24.02.2011).
- Stabenau, Edlef und Jürgen Plieninger (2006): *Wikis erstellen*. Berufsverband Information Bibliothek / Kommission für One-Person Librarians (Hrsg.). 1. Aufl. 2006. (Checklisten ; 16). <http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Kommissionen/Kommission%20f%FCr%20One-Person-Librarians/Checklisten/check16.pdf> (24.02.2011).
- Verbund-Wiki GBV (o.J.). Gemeinsamer Bibliotheksverbund. <http://www.gbv.de/wikis/cls> (24.02.2011).
- „WIKI“ in: Wikipedia. <http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki> (24.02.2011).

### Institutionelle Internetauftritte

- Sharepoint (o.J.). <http://sharepoint.microsoft.com/de-de/Seiten/default.aspx>  
(24.02.2011).

# Qualitätsstandards für Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft in Deutschland

Heike Gennermann  
Sabine Hack

## Abstract

Chatbots haben seit etwa 2004 ihren Platz in der digitalen bibliothekarischen Auskunft gefunden. Es fehlt jedoch an definierten Qualitätsstandards mit deren Hilfe Chatbots entwickelt, überprüft, bewertet und optimiert werden können. Der folgende Beitrag führt in diese Thematik ein und formuliert Qualitätsstandards für die wichtigsten Funktionalitäten eines bibliothekarischen Chatbots. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Untersuchung des Gesprächsverhaltens, da dieses als grundlegend für ein erfolgreiches Auskunftsgespräch angesehen wird. Insgesamt haben die Autorinnen 42 Qualitätsstandards zur Beurteilung von Chatbots entwickelt. Zusätzlich zu den theoretischen Ausführungen liefern die Autorinnen eine Checkliste, die als Grundlage für Evaluationen dienen kann.

## 1. Einleitung

Seit Mitte der 1990er Jahre hat sich das Internet mehr und mehr zu einem selbstverständlichen Hilfsmittel für Auskunftsfragen aller Art entwickelt. Eine Internetrecherche ist 24 Stunden am Tag möglich und die Rechercheergebnisse stehen innerhalb kürzester Zeit zur Verfügung. Folglich erwarten Auskunftssuchende auch von Bibliotheken Leistungen, die diesem Standard entsprechen. Hierzu zählt vor allem auch die einfache und zeitnahe Beantwortung ihrer Fragen. Der Mehrwert der bibliothekarischen Auskunft gegenüber der Auskunft durch kommerzielle Suchmaschinen liegt in der Fachkompetenz der Bibliothekare, die die relevanten Quellen kennen und über professionelle Suchstrategien verfügen. Dadurch ist es ihnen möglich, dem Benutzer die (und nur die) Informationen zu liefern, die er tatsächlich benötigt, während es dem Nutzer, als Informationslaien, in der Regel nicht gelingt, alle relevanten Informationen zu seiner Frage zielgenau zu ermitteln. Damit der Bibliothekar seine fachliche Ressourcen- und Methodenkompetenz jedoch effektiv und effizient einsetzen kann, benötigt er vom Nutzer nicht nur Informationen über den Inhalt seiner Frage, sondern auch über deren Zweck und Umfang, über das gewünschte Schwierigkeitsniveau und die

gewünschte Aktualität der Zielinformationen, über zeitliche und sprachliche Vorgaben und Vieles mehr. Diese Informationen ermittelt der Bibliothekar im Auskunftsin­terview, sei es in der Bibliothek, telefonisch oder online. Ob und in welcher Qualität sich ein solches Auskunftsin­terview – wenn auch in eingeschränkter Form – bei dem Einsatz von Chatbots abbilden lässt, ist im Rahmen eines Projekts<sup>1</sup> untersucht worden, dessen Ergebnisse zu einer Definition von Qualitätsstandards für die bibliothekarische Aus­kunft via Chatbot geführt haben. Dabei wurde der Schwerpunkt auf den Aspekt „Ge­sprächsverhalten“ gelegt, da das Führen eines (zumindest rudimentären) Auskunftsin­terviews eine notwendige Bedingung für die Beantwortung von Auskunftsfragen darstellt. Im Rahmen des Projekts wurde die Literatur zu allgemeinen und bibliotheka­rischen Chatbots ausgewertet, ausgewählte Chatbots exemplarisch untersucht und Expertenmeinungen eingeholt. Auch bekannte bibliothekarische Blogs wurden in die Suche einbezogen und Literaturverzeichnisse vorhandener Arbeiten ausgewertet. Da Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft eine sehr junge Dienstleistung sind, stammt die ermittelte relevante Fachliteratur überwiegend aus den vergangenen sieben Jahren. Dass die Recherche englischsprachiger Literatur nicht zu wesentlichen Ergebnissen führte, ist auf die Tatsache zurückzuführen, dass es sich bei Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft gegenwärtig um ein deutsches Phänomen handelt.<sup>2</sup>

Die auf dieser Grundlage erarbeiteten Qualitätsstandards werden im Folgenden vor­gestellt. Bibliotheken können anhand dieser Kriterien die Qualität ihrer Chatbot-Auskunft überprüfen, bewerten und optimieren.

## 2. Was ist ein „Chatbot“?

Die Bezeichnungen „Chatbot“ oder „Chatterbot“ sind aus den Wörtern „Chatter“ (englisch: „plaudern“) und „Bot“ (Abkürzung für „Robot“) zusammengesetzte Kunst­worte. Chatbots zählen zu den Dialogsystemen, die eine Eins-zu-Eins-Kommunikation mit dem Benutzer ermöglichen.<sup>3</sup> Dialogsysteme sind wissensbasierte Systeme, die in der Lage sind, menschlichen Benutzern in natürlicher Sprache Auskunft auf eine eben­falls in natürlicher Sprache gestellte Frage zu geben. Ein Chatbot besteht aus mindes­stens zwei Komponenten. Zum Einen aus einer Wissensdatenbank, die Informationen

---

1 Das Projekt wurde im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln unter Betreuung von Prof. Dr. Inka Tappenbeck durchgeführt.

2 Vgl. Christensen (2007). [www.sub-uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/07achristensen.pdf](http://www.sub-uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/07achristensen.pdf) (19.02.2011).

3 Vgl. Geeb (2007), S. 54.

vorhält, und aus der der Chatbot seine Antworten generiert. Zum Anderen aus einer „bot engine“<sup>4</sup>, welche die passenden Informationen auswählt und ausgibt. Als dritte Komponente kann der Eingabebereich für Fragestellungen bzw. Ausgabebereich der Antworten in Form eines visualisierten, virtuellen Gesprächspartners hinzukommen.

Die Wissensdatenbank bildet gemeinsam mit der bot engine das Kernstück des Chatbots. Sie beinhaltet die Daten, aus denen die Informationen generiert werden, die der Chatbot später an den Benutzer weitergibt. Die Daten sind in Form von sogenannten „Wissenseinheiten“ abgelegt. Eine Wissenseinheit enthält die Daten für eine Information. Je mehr verschiedene Wissenseinheiten zu den entsprechenden Informationen in der Wissensdatenbank vorhanden sind, desto größer ist das „Wissen“ des Chatbots.<sup>5</sup> Die zweite Komponente ist die bot engine. Es handelt sich dabei um eine Suchmaschine, die zum Einen die Eingabe des Benutzers entgegennimmt, zum Anderen vergleicht sie mit Hilfe des „pattern matching“ die Wortmuster aus der Eingabe mit den Wortmustern der in der Wissensdatenbank abgelegten Daten. So findet die bot engine in der Wissensdatenbank die Wissenseinheit, die die passende Information zu der Benutzereingabe enthält.<sup>6</sup> Durch die Nutzung dieser Technologie sind Chatbots den Volltextsuchmaschinen näher als intelligenten Programmen mit künstlicher Intelligenz. Die meisten Chatbots bieten ihren Benutzern einen visualisierten, virtuellen Gesprächspartner. Diese Kunstfigur, auch Avatar genannt, ist die dritte Komponente des Chatbots. Der Avatar unterstützt die Fähigkeit eines Chatbots, menschliches Kommunikationsverhalten zu imitieren, durch ein optisches Element. Der Avatar ist jedoch kein unverzichtbarer Bestandteil eines Chatbots, wie die Wissensdatenbank oder die bot engine. Die Kommunikation mit dem Benutzer findet dann ausschließlich über ein Texteingabefeld statt. Ein Beispiel für einen solchen Chatbot ist „ELIZA“<sup>7</sup>, der erste Chatbot überhaupt.

---

4 Boguschweski (2005), S. 214.

5 Da der Wissensbegriff im eigentlichen Sinne grundsätzlich an menschliche Subjekte gebunden ist, kann bei Chatbots – als maschinellen Systemen – nur im übertragenen Sinne von „Wissen“ gesprochen werden.

6 Boguschweski (2005), S. 214.

7 Vgl. hierzu Weizenbaum (1966). <http://i5.nyu.edu/~mm64/x52.9265/january1966.html> (19.02.2011). S. 36-45.

### 3. Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft

Seit 2004 werden virtuelle Gesprächspartner für die bibliothekarische Auskunft entwickelt. Der erste Chatbot einer deutschen Bibliothek war ASKademicus, eingesetzt in der Universitätsbibliothek Dortmund. Weitere Chatbots folgten: STELLA<sup>8</sup>, INA<sup>9</sup>, I-Punkt<sup>10</sup>, Albot<sup>11</sup> und Emma<sup>12</sup>. Eine aktuelle Entwicklung ist die Erstellung eines Prototyps für die Bibliothek der Hochschule der angewandten Wissenschaften in Hamburg durch Studierende des Masterstudiengangs Informationswissenschaft und –management.<sup>13</sup>

Die im bibliothekarischen Auskunftsdienst eingesetzten Chatbots können verschiedene Teilfunktionen übernehmen. So gibt es Chatbots, die lediglich eine Lotsenfunktion erfüllen und den Benutzern als Navigationshilfe auf der Website zur Verfügung stehen. Auch erste Informationen zur Bibliotheksbenutzung oder lokale Orientierungshilfen sind hier meist integriert. Ein leistungsfähigerer Chatbot kann darüber hinaus auch Faktenfragen beantworten, einfache Katalogauskünfte geben und an externe Datenbanken weiterleiten. Chatbots können, bei ihrem gegenwärtigen Entwicklungsstand, andere Formen der digitalen oder konventionellen bibliothekarischen Auskunft jedoch nicht vollständig ersetzen. Soll ein Chatbot als bibliothekarisches Auskunftsmittel in den Internetauftritt einer Bibliothek integriert werden, sind im Vorfeld grundsätzliche Überlegungen hinsichtlich seines Aufgabengebiets anzustellen.

- 
- 8 *Chatbot Stella* (in 2004). [www.sub.uni-hamburg.de/bibliotheken/projekte/chatbot-stella.html](http://www.sub.uni-hamburg.de/bibliotheken/projekte/chatbot-stella.html) (26.02.2011).
  - 9 *Ina, der Chatbot der Bücherhallen Hamburg* (in 2006). [www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/](http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/) (26.02.2011).
  - 10 *Sächsisches Bibliotheksportal* (in 2006). [www.bibliotheksportalachsen.de/index.php](http://www.bibliotheksportalachsen.de/index.php) (26.02.2011).
  - 11 *Albot, der virtuelle Informationsassistent der Universitäts- und Stadtbibliothek zu Köln* (in 2009). [www.ub.uni-koeln.de/res/albot/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/res/albot/index_ger.html) (26.02.2011).
  - 12 *Emma, der Chatbot der Stadtbüchereien Düsseldorf* (in 2009). [www.duesseldorf.de/stadtbuechereien/information/emma.shtml](http://www.duesseldorf.de/stadtbuechereien/information/emma.shtml) (26.02.2011).
  - 13 Zitat aus der Mail von Prof. Franziskus Geeb vom 18.06.2010: „Aktuell haben wir einen Prototypen für die Bibliothek der HAW erstellt, der aber noch nicht online ist.“

#### 4. Qualitätsstandards zur Einbindung von Chatbots in das Auskunftskonzept von Bibliotheken

Unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Ressourcen, der bereits vorhandenen Auskunftsmittel und der Zielgruppe, muss im Vorfeld der Erstellung eines Chatbots individuell eingegrenzt werden, welche Aufgaben er erfüllen soll. Die genaue Definition von Einsatzgebiet und Zweck erlaubt es zum Einen, den Inhalt der Wissensdatenbank zu bestimmen und zum Anderen, das Verhalten und Layout des Chatbots zu entwickeln.<sup>14</sup>

1. *Das Einsatzgebiet, der Zweck und die Zielgruppe eines Chatbots müssen genau definiert sein.*

Da Chatbots nur klar definierte Aufgaben erfüllen können, muss für die Benutzer auf der Bibliothekswebsite eine Information hinterlegt werden, aus der sie ablesen können, um welche Aufgaben es sich handelt. Es muss nachvollziehbar sein, auf welche Fragetypen und zu welchen Themengebieten sie eine Antwort erwarten können, und welchen Zweck der Chatbot im Rahmen des gesamten Auskunftskonzepts erfüllt. Dies kann durch eine Servicepolicy sichergestellt werden. Die Servicepolicy sollte neben der Information über die zu erwartende Dienstleistung, die Zielgruppe und die möglichen Fragetypen auch Auskünfte über die zu erwartenden Antworten und die Maßnahmen im Fall von vorsätzlichem Missbrauch bereit halten. Sie muss regelmäßig überprüft und angepasst werden.

2. *Das Einsatzgebiet und der Zweck eines Chatbots müssen für den Benutzer durch Bereitstellung einer Servicepolicy transparent gemacht werden.*

Bevor ein Chatbot in das Auskunftskonzept einer Bibliothek eingebunden wird, muss er mindestens 60% der Anfragen innerhalb seines Einsatzgebietes richtig verstehen und beantworten können.<sup>15</sup> Ein erster Schritt kann hier das Einpflegen der FAQs in die Wissensdatenbank sein. Darüber hinaus ist es nötig, einen Chatbot vor der offiziellen Inbetriebnahme durch die Benutzerschaft einem Pre-Test zu unterziehen.<sup>16</sup> Weitere 30% der Antworten müssen in den ersten Wochen nach dem Start des Chatbots über die Auswertung der Gesprächsprotokolle in die Wissensdatenbank eingepflegt wer-

---

14 Vgl. Vetter (2003), S. 76; ebenso Rösch (2006) S. 8. [http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch\\_trans-de.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf). (19.02.2011).

15 Vgl. Vetter (2003), S. 77.

16 Vgl. Wolf (2010c), Kap. 9.3.5.7.

den.<sup>17</sup> Daher müssen die Protokolle der Chatbot-Kommunikation mit den Benutzern regelmäßig ausgewertet werden.

3. *Vor dem Einsatz eines Chatbots muss dieser einem Benutzertest unterzogen werden und mindestens 60% der Eingaben verstehen können.*

Grundsätzlich muss garantiert sein, dass eine Bibliothek, die einen Chatbot in ihr Auskunftskonzept einbindet, alle geltenden rechtlichen Bestimmungen im Zusammenhang mit der Zurverfügungstellung des Chatbots einhält. Hierzu zählen unter anderem die Bestimmungen zu Urheberrecht, Persönlichkeitsrecht und Datenschutz.<sup>18</sup> Im Bereich Datenschutz muss der Benutzer beispielsweise darüber informiert werden, in welcher Weise seine Daten gespeichert und weiterverarbeitet werden. Er muss darüber in Kenntnis gesetzt werden, dass die Gesprächsprotokolle regelmäßig zur Anreicherung der Wissensdatenbank oder zu Evaluationszwecken ausgewertet werden. Des Weiteren darf die Kommunikation zwischen Chatbot und Benutzer keinem Dritten zugänglich gemacht werden.

4. *Der Benutzer muss eine Datenschutzerklärung vorfinden, die ihn über die Speicherung und Weiternutzung seiner Daten informiert.*

Ein starker Kritikpunkt am Einsatz von Chatbots im Auskunftsdienst von Bibliotheken bezieht sich auf die Tatsache, dass es sich bei dieser Art der Kommunikation bei einem der Gesprächspartner lediglich um eine Maschine handelt. Dazu wird angeführt, dass der Dialog mit einer Maschine und ihre Antwortqualität niemals die Qualität einer Unterhaltung von Mensch zu Mensch erreichen könnte.<sup>19</sup> Diese Kritik ist berechtigt, stellt die Funktion der Chatbots als sinnvolle Ergänzung anderer digitaler Auskunftsmittel jedoch nicht in Frage. Dadurch, dass der Benutzer sich nicht mit einer realen Person unterhält, muss er keine großen Schwellenängste überwinden, um das Gespräch zu eröffnen. Der Chatbot wertet Fragen nicht, daher entfallen die Hemmnisse, die ein Benutzer möglicherweise im Gespräch mit einer realen Person hätte.<sup>20</sup>

Neben seiner Funktion als digitales Auskunftsmittel ist ein Chatbot auch ein zeitgemäßes Marketinginstrument für eine Bibliothek. Gerade die Generation der Netzbewoh-

---

17 Vgl. Vetter (2003), S. 77.

18 Vgl. IFLA *Richtlinien Digitale Auskunft* (2006). <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-de.htm> (19.02.2011).

19 Vgl. *The Loebner Prize in Artificial Intelligence „The First Turing Test“*. [www.loebner.net/Prizeif/loebner-prize.html](http://www.loebner.net/Prizeif/loebner-prize.html) (19.02.2011).

20 Vgl. Reichle (2006), S. 44. <http://web1.bib.uni-hildesheim.de/edocs/2006/519935225/doc/519935225.pdf> (19.02.2011).

ner, denen der Umgang mit modernen Features der digitalen Welt vertraut ist, empfindet die Begegnung mit einem Chatbot auf einer Bibliothekswebsite eher positiv.<sup>21</sup> Auch die anderen Benutzergruppen werden einen Chatbot zumindest beachten und ausprobieren. Je nach Benutzergruppe kann ein Chatbot auch einfach für Spaß beim Erkunden der Bibliothekswebsite sorgen. Dem Image als moderne Bibliothek, die sich aktuellen technischen Möglichkeiten nicht verschließt, ist ein Chatbot als digitales Auskunftsmittel mit Sicherheit zuträglich.

Damit ein Chatbot angenommen und genutzt wird, muss er bei seiner Einführung der Benutzerschaft vorgestellt werden. Neben flankierenden Werbemaßnahmen in verschiedenen Bereichen ist es zwingend notwendig, dass auch die Bibliotheksmitarbeiter die Benutzer immer wieder auf seine Existenz und seine Fähigkeiten hinweisen.<sup>22</sup>

5. *Die Einführung eines Chatbots als digitales Auskunftsmittel muss von flankierenden Werbemaßnahmen begleitet werden. Die Bibliotheksmitarbeiter müssen den Chatbot immer wieder ins Blickfeld der Benutzer rücken.*

Damit die Benutzer schnell auf den Chatbot aufmerksam werden, muss er an prominenter Stelle der Bibliothekswebsite verortet werden. Idealerweise ist der Chatbot schon auf der Eingangsseite der Bibliothekshomepage zu sehen. Er muss vor den anderen digitalen Auskunftsmitteln sichtbar sein, um den Benutzern bei der Suche nach der passenden Ressource zur Seite stehen zu können. Dass er den Benutzern bei der Navigation über die Bibliothekswebsite helfen kann, gehört zu seinen grundlegenden Aufgaben.

6. *Um bei einem Chatbot einen möglichst hohen Bekanntheitsgrad zu erzeugen, muss er an prominenter Stelle der Bibliothekswebsite verortet sein.*

Ein Chatbot als digitales Auskunftsmittel hebt sich dahingehend von anderen digitalen Auskunftsmitteln ab, dass er den Benutzern idealerweise 24 Stunden an sieben Tagen der Woche zur Verfügung steht.

7. *Ein Chatbot muss ständig verfügbar sein.*

Die Realisierung einer Live-Chatauskunft mit diesem hohen Grad an Verfügbarkeit ist, auch im Verbund, schwieriger zu realisieren als ein Chatbot. Ebenfalls konkurrenzlos ist

---

21 Vgl. Christensen (2007). [www.sub-uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/07achristensen.pdf](http://www.sub-uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/07achristensen.pdf) (19.02.2011).

22 Vgl. IFLA *Richtlinien Digitale Auskunft* (2006). <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-de.htm> (19.02.2011).



die Tatsache, dass ein Chatbot für eine große Anzahl Benutzer gleichzeitig zur Verfügung steht. Viele Orientierungsfragen oder Auskunftsfragen zum Bibliotheksbetrieb können durch einen Chatbot abgefangen werden.

Einen Chatbot als einziges digitales Auskunftsmittel isoliert auf einer Bibliothekswebsite zu platzieren ist nicht sinnvoll. Neben dem Chatbotangebot muss immer die Möglichkeit zur digitalen Mensch-zu-Mensch-Kommunikation bestehen, denn auch wenn der Chatbot über eine hohe Antwortqualität verfügt, stößt er gelegentlich an seine Grenzen. Ein Chatbot kann nicht über ein allumfassendes Wissen verfügen und ist nicht in der Lage den gesamten Beratungsbedarf abzudecken. In seiner Ausgestaltung und Funktion darf er nicht wie ein Fremdkörper auf der Website wirken, sondern muss sich in den bestehenden Kontext einpassen und sich dem Leitbild der Bibliothek unterordnen.<sup>23</sup>

8. *Ein Chatbot muss das bereits bestehende digitale Auskunftskonzept sinnvoll ergänzen.*

## 5. Qualitätsstandards zur Wissensdatenbank

Die Wissensdatenbank bildet gemeinsam mit der bot engine die Grundlage für die Funktion des Chatbots. Sie beinhaltet die Informationen, aus denen der Chatbot mit Hilfe der bot engine die Antworten generiert, die der Frage des Benutzers entsprechen. Sie enthält das gesamte Informationsvolumen, mit dem der Chatbot seine Funktion im bibliothekarischen Auskunftsdienst erfüllt. Eine umfangreiche Wissensdatenbank mit einer Vielzahl von möglichen Antworten ist daher maßgeblich für die Qualität eines Chatbots.

Der Inhalt der Wissensdatenbank muss sich an der Zielgruppe des Chatbots orientieren. Diese muss definiert sein, so dass die Wissensdatenbank genau mit den Informationen gefüllt werden kann, die zum Einsatzgebiet und zur Funktion des Chatbots passen.

9. *Der Inhalt der Wissensdatenbank muss sich an der Zielgruppe, dem Einsatzgebiet und dem Zweck des Chatbots orientieren.*

Im Rahmen der zielgruppenorientierten Information oder um die Attraktivität eines Chatbots zu erhöhen, sollte dieser fähig sein, einfache Faktenfragen zu beantworten oder auf externe Inhalte zu verlinken. Durch Integration eines lexikalischen Teils in die

---

23 Vgl. Wolf (2008). [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/441/pdf/Vortrag\\_ausformuliert.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/441/pdf/Vortrag_ausformuliert.pdf) (19.02.2011).

Wissensdatenbank könnten Antworten auf vermeintliche „Testfragen“ nach dem Wissen des Chatbots vorgehalten werden. Eine Alternative dazu stellt die Verlinkung auf externe Informationen dar. Denkbar wäre hier eine Verlinkung zu Wikipedia oder anderen Internetressourcen.

Der Funktion und dem Aufgabengebiet des Chatbots entsprechend wird die Wissensdatenbank mit Informationen gefüllt. Häufig werden Wissensdatenbanken mit der Programmiersprache AIML<sup>24</sup> erstellt. Diese enthalten die Variable „Benutzereingabe“ im Bereich `pattern`-tag und die Variable „Chatantwort“ im Bereich `template`-tag. Zusammengefasst bilden sie eine Kategorie, das heißt eine „Wissenseinheit“.<sup>25</sup>

Wissensdatenbanken, die nach diesem Konzept funktionieren, können sehr flexibel genutzt werden, da für jede mögliche Eingabe des Benutzers im Bereich „`pattern`“ eine oder mehrere mögliche Antworten im Bereich „`template`“ angelegt werden können. Je mehr Wissenseinheiten angelegt sind, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass jede Benutzereingabe eine Antwort erzeugt.

*10. Die Wissensdatenbank muss eine ausreichende Anzahl von Wissenseinheiten pro Antwort enthalten, um alle Varianten von Benutzereingaben zu erkennen.*

Bei Erstellung der Wissenseinheiten müssen nicht nur die unterschiedliche Satzstellung und Wortwahl der Benutzereingabe berücksichtigt werden, sondern auch die Verwendung synonymmer Bezeichnungen. Um in diesem Fall passende Antworten zu liefern, müssen Synonymwörterbücher in den Chatbot integriert werden.

Bei Hinterlegung der Synonyme ist darauf zu achten, dass auch neue Wortschöpfungen (z. B. Slang: „krass“) berücksichtigt werden.<sup>26</sup> Daher ist auch bei Synonymwörterbüchern eine regelmäßige Aktualisierung unverzichtbar. Die Integration von Fachthesauri in den Chatbot mit dem Ziel der Erweiterung des Vokabulars und damit einer Steigerung der Erkennung der Benutzeranfragen funktioniert ebenfalls auf diese Weise.<sup>27</sup> Darüber hinaus ist darauf zu achten, dass die informelle Schreibweise des Internets, welche geprägt ist durch Abkürzungen oder Chatsprache (Bsp. „4 to go“) vorab durch einen Abgleich des Vokabulars erkannt wird.

*11. In einem Chatbot müssen Vokabularien abgestimmt auf die Zielgruppe und das Aufgabengebiet hinterlegt sein, mit denen die Benutzeranfragen abgeglichen werden.*

---

24 A.L.I.C.E. Artificial Intelligence Foundation. <http://alicebot.org/aiml.html> (19.02.2011).

25 Storp (2002). [www.mediensprache.net/networx/networx-25.pdf](http://www.mediensprache.net/networx/networx-25.pdf) (19.02.2011). S. 21.

26 Vgl. Geeb (2007), S. 62.

27 Vgl. Vetter (2003), S.80 ff.

Die Wissensdatenbank eines Chatbots muss in regelmäßigen Abständen gepflegt werden. Hierzu ist es notwendig, dass von jedem Gespräch ein Protokoll erstellt wird.<sup>28</sup> Durch die Auswertung der Protokolle werden fehlerhafte oder unpassende Antworten auf Benutzeranfragen aufgedeckt. Um die Gesprächsführung zu optimieren, muss die Wissensdatenbank mit den korrekten Antworten gefüllt oder strukturell verändert werden. Dies ist unter anderem in den Fällen notwendig, in denen erkennbar ist, dass der Chatbot bei bestimmten Eingaben Antworten generiert, die den Benutzer in eine falsche Richtung steuern und dieser seine Eingaben immer wieder modifizieren muss.

12. *Die Wissensdatenbank muss auf der Grundlage der ausgewerteten Gesprächsprotokolle fortlaufend angepasst und aktualisiert werden.*

## 6. Qualitätsstandards zum Gesprächsverhalten von Chatbots

Chatbots im bibliothekarischen Auskunftsdienst werden von den Bibliotheken auf ihren Websites im Internet angeboten. Daher gehört die Kommunikation mit einem Chatbot in den Bereich der Internetkommunikation. Ein Teilgebiet der Internetkommunikation ist die Chatkommunikation. Die Kommunikation mit einem Chatbot ist eine Mischform aus simulierter mündlicher und schriftlicher Echtzeitkommunikation. Diese Besonderheit der Chatkommunikation ist bei der Gestaltung des Gesprächsverhaltens eines Chatbots zu berücksichtigen. Ein Chatbot sollte die in der Chatkommunikation häufig verwendeten Abkürzungen und Emoticons verstehen. Er könnte hierauf mit Mimik oder Bemerkungen reagieren. In seinen Antworten muss er Abkürzungen und Emoticons dagegen unbedingt vermeiden, da ansonsten Benutzer, die mit den Chatgepflogenheiten nicht vertraut sind, ausgeschlossen würden.<sup>29</sup>

Um dem Benutzer die Möglichkeit zu bieten, den Verlauf des Dialogs mit dem Chatbot nach Gesprächsende zu rekapitulieren, muss von jedem Gespräch ein Protokoll erstellt werden. Mit dessen Hilfe kann der Benutzer die erhaltenen Informationen zu einem späteren Zeitpunkt erneut nutzen.<sup>30</sup>

Auch für interne Zwecke wie Evaluation und Weiterentwicklung des Chatbots müssen Gesprächsprotokolle zur Verfügung stehen.

13. *Ein Chatbot muss von jedem Gespräch ein Protokoll aufzeichnen und es dem Benutzer bei Bedarf zur Verfügung stellen.*

---

28 Vgl. Vetter (2003), S. 77.

29 Vgl. Geeb (2007), S. 56.

30 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

Da davon auszugehen ist, dass ein Chatbot im Laufe seines Fortbestands von verschiedenen Personen programmiert und verändert wird, muss im Rahmen einer Qualitätssicherung eine Dokumentation der Richtlinien erstellt werden, denen dabei Folge zu leisten ist. Es muss dokumentiert werden, welchen Kriterien die Gesprächsführung genügen und auf welcher Ebene sich das Gesprächsverhalten bewegen soll.

Mit Hilfe dieser Richtlinien wird sichergestellt, dass der Chatbot sich im Laufe der Zeit nicht in seinen grundlegenden Gesprächseigenschaften verändert. Die „Selbstähnlichkeit“<sup>31</sup> bleibt gewahrt und der Chatbot reagiert in Gesprächssituationen immer so, wie es seinem vorgegebenen Charakter entspricht.

*14. Es muss eine Dokumentation der Richtlinien erstellt werden, die den Charakter und die angestrebte Art der Gesprächsführung des Chatbots definieren. Ein regelmäßiger Abgleich muss durchgeführt werden.*

Ein Chatbot ist in der Lage, mit mehreren Benutzern gleichzeitig zu kommunizieren. Dennoch ist jede Interaktion zwischen Mensch und Chatbot eine geschlossene Gesprächssituation. Innerhalb eines Gesprächs muss der Chatbot über eine auf die Benutzereingaben bezogene, kurzfristige Gedächtnisfunktion verfügen.<sup>32</sup> Um eine persönliche Gesprächsatmosphäre zu erzeugen, muss sich der Chatbot kurzfristig Eingaben „merken“, beispielsweise den Namen seines Gesprächspartners, und diese im Zusammenhang mit seinen Standardantworten bei der Begrüßung oder Verabschiedung nutzen.<sup>33</sup>

*15. Ein Chatbot muss mit einer Gedächtnisfunktion ausgestattet sein.*

Über die oben beschriebene Gedächtnisfunktion hinausgehend, muss der Chatbot die Fähigkeit besitzen, innerhalb eines Gesprächsthemas zu verweilen.<sup>34</sup> Er muss in der Lage sein, sich im Laufe eines Gesprächs auf den aktiven Kontext zu beziehen und sich innerhalb eines Themas zu bewegen. Diese auch „Folgeerkennung“<sup>35</sup> genannte Funktion ermöglicht ihm, Fehlinterpretationen von Homonymen durch die Einordnung in den richtigen thematischen Zusammenhang zu vermeiden.

*16. Ein Chatbot muss über eine Folgeerkennung verfügen und kontext-sensitiv strukturiert sein.*

---

31 Lindner (2003), S. 23.

32 Vgl. Geeb (2007), S. 60.

33 Vgl. Vetter (2003), S. 76 ff.

34 Vgl. Vetter (2003), S. 79.

35 Vgl. Vetter (2003), S. 79.

Menschen benutzen häufig Small Talk, um Interesse an ihrem Gesprächspartner zu signalisieren. Da ein Chatbot einen menschlichen Gesprächspartner simuliert und die Kommunikation mit ihm einem rein menschlichen Gespräch möglichst ähneln soll, muss er ebenfalls in der Lage sein, über alltägliche Themen zu parlieren. Um mit dem Benutzer plaudern zu können, muss der Chatbot mit Wissensseinheiten zu einem „Privatleben“ ausgestattet sein. Er muss Angaben zu seiner Persönlichkeit und seiner Biographie machen können. Grundlegendes Allgemeinwissen ist für einen Chatbot ebenfalls Voraussetzung, um ein Gespräch außerhalb seines spezifischen Wissensgebiets zu führen. Der Benutzer kann zwar in erster Linie von einem Chatbot Auskünfte über sein definiertes Aufgabengebiet erwarten, allerdings steigert darüber hinaus gehendes Wissen die Gesprächsfähigkeit und damit die Benutzerakzeptanz.

*17. Ein Chatbot muss die Fähigkeit zum Small Talk besitzen und mit Allgemeinwissen ausgestattet sein.*

In erster Linie müssen die Antworten eines Chatbots im bibliothekarischen Auskunftsdienst korrekt sein und dem Benutzer die Information vermitteln, die er benötigt. In diesem Zusammenhang spielt die passende Formulierung der Antworten eine große Rolle. Ist das Ziel eines Chatbots auch nicht die Unterhaltung seiner Benutzer, so dürfen seine Antworten trotzdem nicht uninteressant oder langweilig sein. In der Werbebranche wird die Bezeichnung „Tonality“ benutzt, will man die Ausdrucksweise und die Stimmung beschreiben, die eine Botschaft transportiert.<sup>36</sup> Unabhängig von ihrem Inhalt müssen die Antworten eines Chatbots in Bezug auf ihre Wortwahl, Satzlänge und grammatikalische Gestaltung, entsprechend der anvisierten Zielgruppe, wirksam formuliert werden.<sup>37</sup>

*18. Der Sprachstil eines Chatbots muss sich an der Zielgruppe orientieren.*

Ein Chatbot muss in der Lage sein, komplizierte Sachverhalte knapp und treffend zu formulieren. Im Optimalfall kann der Benutzer die gesamte Chatbotantwort komplett sehen, ohne weiterscrollen zu müssen.<sup>38</sup> Da die Anzahl der Zeichen, die bei einer Chatbotantwort gleichzeitig sichtbar sind, aber in der Regel begrenzt ist, müssen die Antworten entsprechend kurz ausfallen.

*19. Der Sprachstil eines Chatbots muss sich an der Zielgruppe orientieren.*

---

36 Vgl. „Tonality“. <http://de.wikipedia.org/wiki/Tonality> (19.02.2011).

37 Vgl. Vetter (2003), S. 85.

38 Vgl. Christensen (2008), S.31 ff.

Auch wenn der unterhaltsame Aspekt eines Chatbots nicht im Vordergrund steht, übt die Mensch-Maschine-Kommunikation an sich einen Reiz auf viele Benutzer aus. Vor allem zu Beginn des ersten Kontakts wird der Chatbot häufig getestet. Die Unterhaltung verläuft oft spielerisch und nicht zielgerichtet. Der Chatbot wird mit flapsigen oder lustigen Eingaben auf die Probe gestellt. Es ist wichtig, dass ein Chatbot diese kontern kann, sonst verliert er an Akzeptanz. Respektlos oder unhöflich dürfen seine Antworten jedoch nie ausfallen.<sup>39</sup> Wortwahl und Sprachstil müssen sich immer auf einem gehobenen sprachlichen Niveau bewegen. Humor und Schlagfertigkeit beleben den Dialog.

20. *Die Antworten eines Chatbots müssen höflich und freundlich formuliert sein.*

Um anspruchsvolle und komplexe Recherchefragen beantworten zu können, muss der Chatbot zu einer Form der Gesprächsführung in der Lage sein, die sich dem klassischen bibliothekarischen Auskunftsgespräch möglichst stark annähert. Da die Benutzeranfrage sich in ihrer Formulierung oft nicht mit dem tatsächlichen Informationsbedürfnis deckt, muss der Chatbot über die Fähigkeit verfügen, Rückfragen im Stil eines Auskunftsgesprächs zu stellen. Nur durch Eingrenzen, Präzisieren und Zuordnen kann sichergestellt werden, dass der Benutzer als Antwort auf seine Frage die Information erhält, die er benötigt. Im Idealfall wird der Benutzer so interviewt, dass seine Anfrage im Ergebnis auf einer Ebene formuliert ist, die mit bibliothekarischen Mitteln beantwortet werden kann.<sup>40</sup>

Ein zweiter Aspekt ist in Bezug auf die Gesprächsführung ebenfalls sehr wichtig. Ein Chatbot muss bestrebt sein, das Gespräch immer wieder auf seine Wissensbereiche zu lenken. Droht es in Bereiche abzudriften, die der Chatbot nicht bedienen kann, muss er es durch gezielte Nachfrage wieder auf ein Gebiet lenken können, auf dem er kompetent beraten kann.<sup>41</sup>

21. *Ein Chatbot muss zu einer Gesprächsführung fähig sein, die dem bibliothekarischen Auskunftsgespräch entspricht und das Gespräch immer wieder zu den Kernthemen lenkt.*

„Ich habe Ihre Eingabe nicht verstanden, bitte formulieren Sie diese neu!“ Eine solche Antwort gibt ein Chatbot immer dann, wenn er keine passende Wissensseinheit zur gestellten Frage findet oder die Formulierung der Frage in Satzbau und Wortwahl zu

---

39 Vgl. Rösch (2006). [http://archive.ifa.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch\\_trans-de.pdf](http://archive.ifa.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf), S. 8. (19.02.2011).

40 Vgl. Klostermann (2007), S. 39.

41 Vgl. Christensen (2008), S. 32.

außergewöhnlich ist, um erkannt zu werden. Die Situation, dass ein Chatbot eine Eingabe nicht versteht, ist keine seltene Ausnahmesituation, vor allem nicht bei einem neuen Chatbot. Sie tritt so häufig ein, dass ein Prozess verfügbar sein muss, der die schwierige Situation abfedert und den Benutzer das Gespräch nicht frustriert abbrechen lässt. Anstatt mit der oben formulierten brüskten Aufforderung an den Benutzer zu reagieren, kann ihm ein anderer, ein dem Thema seiner Anfrage verwandter oder ein übergeordneter Gesprächsgegenstand vorgeschlagen werden.<sup>42</sup> Eine alternative Antwort wäre beispielsweise: „Entschuldigung, ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe. Möchten Sie etwas über Thema xy wissen?“ Der Chatbot gibt dem Benutzer seine Frage also nicht unbearbeitet zurück, sondern er fängt sie auf. Falls die Auffangerkennung nicht greift und der Benutzer auch durch den neuen Themenvorschlag nicht zu den gewünschten Informationen kommt, muss der Chatbot auf weiterführende Auskunftsdienste wie beispielsweise eine Telefonauskunft oder einen Live-Chat verweisen.<sup>43</sup> Im Idealfall übergibt der Chatbot den Benutzer direkt an den weiterführenden Auskunftsdienst, so dass er seine Fragestellung nicht erneut formulieren muss.

22. *Ein Chatbot muss über eine Auffangerkennung verfügen und muss Benutzerfragen, die er nicht selbst beantworten kann ohne Gesprächsunterbrechung an weiterführende Auskunftsstellen übergeben.*

Ein Chatbot wird häufig in Small-Talk-Dialoge verwickelt oder es werden ihm persönliche Fragen zu seiner Biographie gestellt. Durch entsprechende Eingaben in der Wissensdatenbank kann der Chatbot diese Fragen humorvoll und schlagfertig kontern. Es gibt jedoch auch Benutzereingaben die, fernab vom eigentlichen Zweck des Chatbots gestellt, diesen eher blockieren oder missbrauchen. Auch mit diesen Eingaben muss der Chatbot umgehen können. Wird eine Frage beispielsweise wortwörtlich über eine gewisse Anzahl von Eingaben hinaus wiederholt, muss es ein Time-Out geben, das die Sitzung abbricht.<sup>44</sup> Andere Benutzereingaben haben, wie die Auswertung von Chatprotokollen zeigt, einen sexuellen oder beleidigenden Hintergrund.<sup>45</sup> Diese Benutzereingaben sollte der Chatbot ignorieren und auf ein anderes Thema lenken.<sup>46</sup>

---

42 Vgl. Vetter (2003), S. 88.

43 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

44 Vgl. Geeb (2007), S. 62.

45 Vgl. Stella – Gesprächsprotokolle S. 8.. [www.sub.uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/Gespraechsprotokolle.pdf](http://www.sub.uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/Gespraechsprotokolle.pdf) (19.02.2011).

46 Vgl. Christensen (2008), S. 31 ff.

23. *Ein Chatbot muss bei der sinnlosen Wiederholung von Benutzereingaben oder bei Eingaben mit sexuellem oder beleidigendem Hintergrund mit Abbruch der Sitzung oder einem alternativen Themenvorschlag reagieren.*

Für eine aktive Gesprächsgestaltung ist es nützlich, die Mustererkennung variabel zu gestalten. So kann der Chatbot auf ein und dieselbe Benutzereingabe verschiedene gleichermaßen korrekte Antworten geben, da beim pattern matching verschiedene passende Wissenseinheiten gefunden werden. Vorstellbar sind verschiedene Begrüßungsformeln oder Vorstellungstexte. Hierdurch wird der Gesprächsverlauf lebendiger.<sup>47</sup>

24. *Ein Chatbot muss den Gesprächsverlauf lebendig gestalten.*

## 7. Qualitätsstandards zur Persönlichkeit von Chatbots

Wird ein Chatbot im bibliothekarischen Auskunftsdienst einer Bibliothek eingesetzt, muss er mit einer Persönlichkeit ausgestattet werden, die sich nach Möglichkeit in die Corporate Identity seiner Bibliothek bruchlos einfügt. Bei der Erstellung einer Chatbotpersönlichkeit ist eine Bezugnahme auf bestimmte Merkmale der Bibliothek und eine Orientierung an deren Leitbild sinnvoll.

Eine individuelle, nicht vollständig berechenbare Persönlichkeit macht einen Chatbot für den Benutzer interessant.<sup>48</sup> Wie schon in den vorhergehenden Kapiteln näher erläutert, ist Humor als Charaktereigenschaft bei einem Chatbot unverzichtbar, um den manchmal scherzhaften Eingaben der Benutzer auf der gleichen Ebene begegnen zu können. Vor dem Hintergrund der Corporate Identity einer Bibliothek fällt auch der Namensgebung eine wichtige Rolle zu.<sup>49</sup> Sie sollte möglichst assoziativ erfolgen, so dass der Benutzer schon bei der Namensnennung einen ersten Eindruck gewinnen kann, welche Dienstleistung sich hinter der Bezeichnung verbirgt. Sollte dies nicht möglich sein, muss ein einprägsamer Name mit hohem Wiedererkennungseffekt gewählt werden.

25. *Ein Chatbot muss über eine eigene, zur Bibliothek passende Persönlichkeit mit Namen und Biographie verfügen.*

Ebenso wichtig wie ein mit Bedacht ausgewählter Name ist es, dass ein Chatbot über eine individuelle Lebensgeschichte verfügt.<sup>50</sup> Das Interesse der Benutzer an der Chat-

---

47 Vgl. Geeb (2007), S. 53.

48 Vgl. Vetter (2003), S. 85 f.

49 Vgl. Geeb (2007), S. 52.

50 Vgl. Christensen (2008), S. 30.



botkommunikation steigt, wenn der Chatbot in der Lage ist, Fragen zu seiner „Person“ zu beantworten. Die zu seiner Biographie hinterlegten Daten könnten beispielsweise Informationen über seine Wesensart, Entstehungsdaten, Ausbildung oder den Familienstand enthalten. Diese Angaben sollten möglichst der realen Entstehungsgeschichte angepasst sein und zur Situation der Bibliothek passen.<sup>51</sup>

26. *Ein Chatbot muss über eine individuelle Lebensgeschichte verfügen.*

## 8. Qualitätsstandards zum Layout von Chatbots

Lässt ein Benutzer sich auf eine Chatbotkommunikation ein, ist sein erster Eindruck die äußere Erscheinung seines Gesprächspartners. Sie kann entscheidend sein für Akzeptanz oder Ablehnung, noch bevor der Benutzer die fachliche Qualität der Dienstleistung kennengelernt hat. Da die bei der Wahrnehmung ausgelösten Stimmungen und Emotionen sehr subjektiv und individuell sind, sind sie auch nur begrenzt vorhersehbar. Aus diesem Grund polarisiert die Gestaltung eines Chatbotlayouts die Entwickler. Unabhängig von Fragen der optischen Gestaltung, beispielsweise hinsichtlich der Farbgebung, gilt es einige grundsätzliche Überlegungen zu berücksichtigen.

Der Chatbot sollte dem Benutzer einen virtuellen Gesprächspartner in Form eines Avatars anbieten. Der Avatar stattet den Chatbot mit der Fähigkeit aus, menschliches Kommunikationsverhalten zu imitieren. Er kann durch Mimik und Gestik den Eindruck einer Unterhaltung mit einem menschlichen Gegenüber unterstreichen.<sup>52</sup> Das steigert zum Einen die Akzeptanz durch den Benutzer und zum Anderen werden Chatbots, die über einen Avatar verfügen, weniger als reine Suchmaschinen wahrgenommen. Sie werden eher als Persönlichkeiten akzeptiert, denen man auch die Beantwortung komplexer Fragestellungen zutraut.<sup>53</sup> Der Avatar eines Chatbots muss ebenso wie die Persönlichkeit und die Biographie individuell an die Bibliothek angepasst sein, in der er zum Einsatz kommt. Dies trägt zur Bildung einer Marke im Hinblick auf die Corporate Identity bei.<sup>54</sup>

27. *Ein Chatbot muss dem Benutzer einen sichtbaren Gesprächspartner anbieten. Dies kann ein zur Bibliothek passender Avatar in jeglicher Form sein.*

---

51 Vgl. Christensen (2008), S. 31.

52 Vgl. Braun (2003), S. 31.

53 Vgl. Braun (2003), S. 31.

54 Vgl. Christensen (2008), S. 28 ff.

Der Avatar muss im Hinblick auf seine Zielgruppe visuell ansprechend gestaltet sein. Auch Geschlecht und Ethnizität des Avatars spielen in diesem Zusammenhang eine Rolle, soll er durch die Benutzer uneingeschränkt akzeptiert werden. Die graphische, und wenn der Chatbot über eine solche verfügt, akustische Ausgestaltung des virtuellen Gesprächspartners bilden eine „ästhetische Dimension von Information“<sup>55</sup>. Die Gestaltung eines Avatars ist ein sehr sensibler und schwieriger Bereich, bei dem subjektives Empfinden als Produkt individuell gemachter Erfahrungen eine große Rolle spielt.

28. *Ein Chatbot muss, entsprechend seiner Zielgruppe, visuell ansprechend gestaltet sein.*

Unabhängig davon, ob der Avatar menschlich oder in Form einer Comic- oder Phantasiefigur dargestellt wird, muss er über Mimik und Gestik verfügen, die sich der jeweiligen Gesprächssituation anpassen.<sup>56</sup> Mimik und Gestik sind wichtige Bestandteile der menschlichen Kommunikation und lassen den Chatbot, den maschinellen Kommunikationspartner, menschlicher und lebendiger wirken.<sup>57</sup>

29. *Der Avatar eines Chatbots muss über eine zur Gesprächssituation passende Mimik und Gestik verfügen.*

Ob ein Avatar menschlich oder als Kunstfigur gestaltet wird, sollte in erster Linie von der Corporate Identity der zugehörigen Bibliothek abhängig sein. In jedem Fall muss sich die Gestaltung des Avatars am Leitbild der Bibliothek orientieren und zu ihr passen. Grundsätzlich sind menschlich anmutende Avatare einem höheren Erwartungsdruck seitens der Benutzer ausgesetzt als comic-ähnliche oder verfremdete Figuren. Diesen werden Schwächen in der Gesprächsführung eher verziehen.<sup>58</sup>

## 9. Qualitätsstandards zur Usability von Chatbots

Mit der Bezeichnung „Usability“ werden zum Einen die Gebrauchstauglichkeit eines Produkts und zum Anderen die Qualität der Benutzbarkeit eines Systems bezeichnet. In diesem Beitrag wird die Bezeichnung Usability im Sinne der Benutzerfreundlichkeit interpretiert.

---

55 Vgl. Geeb (2007), S. 65.

56 Vgl. Geeb (2007), S. 57.

57 Vgl. Christensen (2008), S. 30.

58 Vgl. Lindner (2003), S. 11.

Nach dem heutigem Stand der Technik gibt es verschiedene technische Varianten, einen Chatbot in eine Bibliothekswebsite einzubinden. Generell muss die Nutzung des Chatbots ohne Zusatzprogramme oder Plug-ins, die sich der Benutzer erst herunterladen muss, möglich sein.<sup>59</sup> Darüber hinaus sollte es dem Benutzer innerhalb der Website ständig möglich sein, den Chatbot aufzurufen. Dieses könnte beispielsweise mittels einer Linkliste, einer Menüleiste oder einem den Benutzer ständig begleitenden Chatbot-Symbol realisiert werden.<sup>60</sup> Andererseits muss der Benutzer auch die Möglichkeit haben, den Chatbot ganz zu schließen, wenn er ihn nicht benötigt.

30. *Die technische Einbindung eines Chatbots muss unabhängig und flexibel zur Bibliothekswebsite gestaltet sein. Es muss dem Benutzer jederzeit möglich sein, den Chatbot aufzurufen oder zu schließen.*

Um die Aufmerksamkeit des Benutzers möglichst früh auf den Chatbot zu lenken, muss er an prominenter Stelle platziert werden. Ist es nicht möglich, ihn dem Benutzer direkt auf der Einstiegsseite zur Verfügung zu stellen, sollte sich dort zumindest ein auffälliger Link befinden. Wenn der Benutzer den Chatbot erst suchen muss, ist von einer starken Frequentierung dieses Auskunftsmittels nicht auszugehen.<sup>61</sup> Sofern Wartungsarbeiten am Chatbot oder Programmierungstätigkeiten an der Website die Darstellung des Chatbots vorübergehend nicht ermöglichen, muss der Benutzer durch einen entsprechenden Hinweis darauf aufmerksam gemacht werden.<sup>62</sup>

Je kleiner Objekte auf einer Website gestaltet sind, desto niedriger ist die Wahrnehmungswahrscheinlichkeit beim Benutzer. Das Größenverhältnis zwischen Bildschirmseite und der Darstellung des Chatbots muss so gestaltet sein, dass der Benutzer sofort auf den Chatbot aufmerksam wird. Eine ausreichend große Darstellung ist nicht nur im Hinblick auf die Wahrnehmung wichtig, auch ist die Bedienung per Maus bei größeren Objekten komfortabler.<sup>63</sup>

31. *Der Avatar eines Chatbots muss in Größe und Position optimal platziert werden. Über seine vorübergehende Abwesenheit muss der Benutzer in Kenntnis gesetzt werden.*

Menschen lehnen es ab, lange Erklärungen oder Hilfetexte für Gegenstände oder Dienstleistungen zu lesen, die ihnen lediglich als Hilfsmittel dazu dienen, ihrem eigentlichen Ziel näher zu kommen. Es ist daher von großer Bedeutung, dass die Nutzung

---

59 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

60 Vgl. Klostermann (2007), S. 66.

61 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

62 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

63 Vgl. Wirth (2003), S. 126.

eines Chatbots intuitiv erfolgen kann. Sollten Erläuterungen zum Chatbot unumgänglich sein, so müssen sie kurz ausfallen und durch den Avatar oder anderweitig multimedial dargestellt werden. Benutzer, die sich gewohnheitsmäßig im Netz bewegen, werden einen selbsterklärenden Chatbot erwarten.<sup>64</sup>

32. *Die Benutzung eines Chatbots muss intuitiv erfolgen können.*

Um das Ein- und Ausgabefeld des Chatbots benutzerfreundlich zu gestalten, müssen Standards in Bezug auf die Texteingabe eingehalten werden. Es ist wichtig, dass der Benutzer seine Texteingabe über mehrere Zeilen hinweg verfolgen kann. Sein Text muss möglichst jederzeit vollständig im Eingabebereich sichtbar sein. Zumindest der Cursor des Benutzers muss sich während eines Gesprächs mit dem Chatbot immer sichtbar im Eingabebereich befinden.

Der Lesbarkeit halber muss die Grundeinstellung der Schriftgröße des Textes mindestens 10 dpi entsprechen.<sup>65</sup> Wird der Chatbot größtenteils von einer älteren Zielgruppe genutzt, so ist eine Schriftgröße von 14 dpi vorzuziehen.<sup>66</sup> Ideal wäre eine individuell einstellbare Schriftgröße, nicht nur im Hinblick auf die Barrierefreiheit des Chatbots.

Nachdem der Benutzer seine Sucheingabe formuliert hat, muss er sie abschicken. Damit er seine Anfrage sofort absetzen kann, muss eindeutig sein, auf welche Weise dies zu geschehen hat. Es muss ihm ein Button zum Absenden seines Textes angeboten werden, der klar als „Absende-Button“ erkennbar und auch entsprechend benannt ist.<sup>67</sup> Auch sollte ihm ein Button zur Verfügung stehen, mit dessen Hilfe er das Gespräch jederzeit beenden kann.<sup>68</sup>

33. *Ein Chatbot muss über ein benutzerfreundlich gestaltetes Ein- und Ausgabefeld verfügen und dem Benutzer klar erkennbare Bedienungselemente anbieten.*

Die Dialogausgabemaske eines Chatbots muss denselben Anforderungen entsprechen wie die Eingabemaske. Darüber hinaus müssen die in Antworten angegebenen Hyperlinks klar als solche erkennbar und leicht zu bedienen sein.<sup>69</sup> Diese Hyperlinks müssen sich in einem gesonderten Fenster öffnen, so dass das Gespräch mit dem Chatbot weiterhin möglich ist.

---

64 Vgl. Geeb (2007), S. 57.

65 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

66 Vgl. Wirth (2003), S. 125.

67 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

68 Vgl. Wirth (2003), S. 126.

69 Vgl. Wirth (2003), S. 126.

Um den Verlauf einer Recherche rekapitulieren zu können oder andere Informationen aus dem Auskunftsgespräch mit dem Chatbot zu erhalten, muss es dem Benutzer möglich sein, den Gesprächsverlauf rückwirkend nach zu vollziehen. Um während des Auskunftsgesprächs auf vorangegangene Informationen zurückgreifen zu können, muss dem Benutzer eine History-Funktion zur Verfügung gestellt werden. Mittels dieser Funktion kann er beliebig im Gesprächsverlauf vor- und zurückschrollen.<sup>70</sup>

34. *Der Gesprächsverlauf muss für den Benutzer jederzeit nachvollziehbar sein.*

Schnelle Antworten sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor, wenn es um die Akzeptanz eines Chatbots in der Benutzerschaft geht. Es ist das Gefühl, eine unmittelbare Antwort erhalten zu haben, das beim Benutzer die Illusion einer Mensch-zu-Mensch-Kommunikation hervorruft. Dieses Empfinden wird bei einer Antwortzeit von maximal einer Zehntelsekunde ausgelöst.<sup>71</sup>

35. *Die Antwortzeit eines Chatbots darf maximal bei 0,1 Sekunden liegen.*

Der Schreibstil im Internet, beispielsweise in Chats, aber auch im E-Mail-Verkehr, zeichnet sich häufig durch eine durchgängige Kleinschreibung aus. Diese informelle Schreibweise muss berücksichtigt und durch den Chatbot harmonisiert werden. Des Weiteren muss der Chatbot Umlaute, sowohl als ein Buchstabe (z. B. „ä“), als auch in zwei Buchstaben (z. B. „ae“) erkennen können und richtig interpretieren. Satzzeichen sollte er ebenfalls richtig interpretieren können oder ignorieren.<sup>72</sup>

36. *Ein Chatbot muss Groß- und Kleinschreibung ignorieren und Umlaute sowie Satzzeichen richtig interpretieren.*

Ein weiterer wichtiger Bereich der Usability ist die Fehlertoleranz. Ein Chatbot muss in der Lage sein Wörter zu identifizieren, die nicht in der üblichen Rechtschreibung eingegeben werden. Ursache für die abweichende Eingabe können regional abweichende Schreibweisen, aber auch einfache Tippfehler sein. In solchen Fällen könnte der Chatbot durch eine Rückfrage im Stil von: „Meinten Sie...?“ sicherstellen, ob er das richtige Wort ausgewählt hat und so den weiteren Gesprächsverlauf gewährleisten.

37. *Eine Chatbot muss über Fehlertoleranz verfügen.*

---

70 Vgl. Wirth (2003), S. 127.

71 Vgl. Miller (1968), S. 268.

72 Vgl. Wolf (2010b), Kap. 9.3.5.7.1.

Neben der Anforderung, einen möglichst niedrigschwelligen Zugang zur angebotenen Dienstleistung zu ermöglichen und dadurch die Benutzung unkompliziert und einfach zu gestalten, gehört es auch zur Realisierung einer beispielhaften Usability, die sprachlichen und technischen Barrieren eines Chatbots möglichst gering zu halten.<sup>73</sup> In diesem Sinne wäre es begrüßenswert, würde der Chatbot seine Dienstleistung in mehreren Sprachen zur Verfügung stellen, um niemanden aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse von der Nutzung auszuschließen. Nicht nur Menschen, die nicht über passende Sprachkenntnisse verfügen, haben möglicherweise Probleme einen Chatbot zu benutzen, auch Menschen mit körperlichen Einschränkungen müssen bei der Erstellung von Chatbots bedacht werden. Es muss gewährleistet sein, dass sie den Chatbot im vollen Leistungsumfang benutzen können. Diese Art Barrierefreiheit stellt innerhalb der Usability einen besonderen Bereich dar. Die Anforderungen an die Barrierefreiheit sind in § 4 des „Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen“ geregelt. Die Bestimmung legt fest, dass auch „[...] Systeme der Informationsverarbeitung [...] grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar“<sup>74</sup> sein müssen. Diese Bestimmung stellt für Chatbots im bibliothekarischen Auskunftsdienst eine Herausforderung dar, da es keine kommunikativen Schranken geben darf. Im Idealfall ist die Website der Bibliothek, auf der der Chatbot angeboten wird, bereits barrierefrei.

38. *Ein Chatbot muss den Anforderungen zur Barrierefreiheit gemäß § 4 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) entsprechen.*

## 10. Qualitätsstandards zur Evaluation von Chatbots

Durch die Evaluation einer Dienstleistung können deren Effektivität und Effizienz überprüft werden. Sie bildet die Grundlage für die Weiterentwicklung und ermöglicht ein Benchmarking mehrerer Dienstleistungen gleicher Art. In einem solchen Vergleich wird für die Dienstleistung oder einen Teil davon ein Best-Practice-Verfahren ermittelt, an dem sich andere Anbieter orientieren können.

Im Bereich des digitalen bibliothekarischen Auskunftsdienstes sind Chatbots eine sehr junge Dienstleistung. Sie steht noch am Anfang ihrer Entwicklung, daher sind Evaluationen und Analysen dringend notwendige Verfahren, um Erkenntnisse über ihre Wirkungsweise zu erlangen. Sie bilden die Grundlage für die notwendige Forschung, die betrieben werden muss, um die Optimierung der Dienstleistung zu erreichen. Um eine erfolgreiche Evaluation durchzuführen, müssen individuelle Ziele für jeden Chat-

---

73 Vgl. Klostermann (2007), S. 38.

74 Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen. [www.gesetze-im-internet.de/bgg/\\_4.html](http://www.gesetze-im-internet.de/bgg/_4.html) (19.02.2011).

bot festgelegt werden. Ein für alle Chatbots geltender Qualitätsstandard in Bezug auf die Evaluation lautet wie folgt:

39. *Ein Chatbot muss in regelmäßigen, festgelegten Zeitabständen von einer verantwortlichen, kompetenten Stelle in einem festgelegten Verfahren evaluiert werden.*

Erkennen mehrere Bibliotheken, die einen Chatbot in ihr Auskunftskonzept integriert haben, diese Standards gemeinsam als maßgeblich für ihre Arbeit an, wird ein Vergleich dieser digitalen Dienstleistung möglich.

Es ist nicht möglich, konkrete allgegenwärtige Standards für die Evaluation von Chatbots zu benennen. Die Leistungen von Chatbots sind immer vor dem Hintergrund ihrer Entwicklung, ihrer definierten Aufgabenstellung und ihrer Zielgruppe zu betrachten. Diese Rahmenbedingungen können sich erheblich voneinander unterscheiden. Die Tatsache, dass gegenwärtig nur eine geringe Anzahl von bibliothekarischen Chatbots existiert, und diese in Aufgabenstellung, Zielpublikum und Alter nicht identisch sind, ermöglicht ein Benchmarking erst in der Zukunft. Und auch das nur unter der Voraussetzung, dass das Interesse an Chatbots als eine Möglichkeit der digitalen Auskunft anhält.

Bei der Datenerhebung, die für eine Evaluation nötig ist, muss es natürlich Ziel sein, mit möglichst geringem Aufwand einen möglichst großen Informationsgewinn zu erhalten. Die umfangreiche Dokumentation, die in Form von Gesprächsprotokollen und statistischen Erhebungen beim Betrieb eines Chatbots ohnehin durchgeführt wird, bietet gute Voraussetzungen dafür. Die Daten müssen konsistent erfasst werden und verschiedene zu untersuchende Aspekte beleuchten.<sup>75</sup>

40. *Die bei der Evaluation eines bibliothekarischen Chatbots erhobenen Daten müssen konsistent erfasst werden. In ihrer Aussagekraft als Entscheidungshilfe müssen sie sowohl für die Entwickler, als auch für die Träger der Dienstleistung hilfreich sein.*

Eine Evaluation, die nur aus der Perspektive der Betreiber eines Chatbots durchgeführt wird, lässt wichtige Aspekte außer Acht. Zwar ist die Zufriedenheit der Bibliothekare und des Trägers eine grundlegende Voraussetzung für den weiteren Betrieb und die Entwicklung des Chatbots, aber auch die Zufriedenheit der Benutzer mit der Dienstleistung und die Gründe der Nichtbenutzer, den Service zu ignorieren, müssen im Rahmen einer Evaluation ermittelt werden.<sup>76</sup> Zufriedene Benutzer sind die Vorausset-

---

75 Vgl. Klostermann (2007), S. 46.

76 Vgl. Klostermann (2007), S. 44.

zung dafür, dass sich Chatbots als Bestandteile des digitalen Auskunftsdiensts von Bibliotheken etablieren können.

41. *Die Evaluation eines Chatbots muss sowohl aus der Perspektive der Betreiber, als auch aus der Perspektive der Benutzer und der Nichtbenutzer erfolgen.*

Um die Benutzerzufriedenheit zu ermitteln, sind technische Tests des Chatbots oder Auswertungen der gesammelten Daten nicht ausreichend. Die emotionale Wirkung eines Chatbots auf den Benutzer kann mit diesen Mitteln nicht erfasst werden. Sie übt jedoch einen großen Einfluss auf die Gesamteinschätzung der Leistung des Chatbots aus. Um sie zu erforschen, müssen Testpersonen bei der Benutzung des Chatbots beobachtet bzw. zu ihren Erfahrungen bei der Benutzung befragt werden.<sup>77</sup>

In einer Evaluation muss überprüft werden, ob die einzelnen Bestandteile eines Chatbots die an sie gestellten Anforderungen zur Zufriedenheit aller mit dem Chatbot in Verbindung stehenden Personengruppen erfüllen. Dazu müssen die einzelnen Bereiche des Chatbots daraufhin untersucht werden, ob sie die in den vorangegangenen Kapiteln formulierten Qualitätsstandards erfüllen.

42. *Das Ergebnis der Evaluation eines Chatbots muss der Weiterentwicklung der Funktionsweise der einzelnen Bestandteile dienen, mit dem Ziel, die Zufriedenheit der Benutzer zu erhöhen und die Anzahl der Benutzer zu steigern.*

## 11. Ausblick

Die ersten Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft gingen in Deutschland im Jahr 2004 online. Im Abstand von zwei bis drei Jahren kamen neue Chatbots hinzu. Teilweise handelte es sich dabei um unabhängige Neuentwicklungen, teilweise bauten Entwickler auf bereits bestehende Ressourcen auf. So können Wissensdatenbanken für bestimmte Fachgebiete oder die Small-Talk-Anteile dieser Datenbanken von anderen Chatbots nachgenutzt werden und müssen nicht für jeden Chatbot vollständig neu erzeugt werden.

Vor der Erstellung eines Chatbots muss genau geprüft werden, ob die entstehenden Kosten und der zu erwartende Nutzen in einem guten Verhältnis zueinander stehen. Da die Kosten für eine Chatbotentwicklung verhältnismäßig hoch sind, bietet sich eine Zusammenarbeit von interessierten Bibliotheken an. Die gegenwärtig bestehende

---

<sup>77</sup> Vgl. Geeb (2007), S. 58.



lockere Zusammenarbeit der Chat-Bibliotheken<sup>78</sup> muss ausgebaut und organisiert werden. In der gemeinschaftlichen Entwicklung liegt die Zukunft der bibliothekarischen Chatbots. Bei dieser jungen Dienstleistung sollte die Chance wahrgenommen werden, die Ressourcen der Bibliotheken direkt am Anfang der Entwicklung zu bündeln. Nur durch die Schaffung gemeinsamer Strukturen besteht die Chance, das Auskunftsmittel Chatbot effizient weiter voran zu bringen.

Um den Nutzen der Chatbots als bibliothekarische Auskunftsmittel nachzuweisen, müssen umfangreiche Evaluationen und Untersuchungen der vorhandenen Chatbots stattfinden. Nur bei einer aussagekräftigen Datenlage können Erkenntnisse darüber gewonnen werden, ob ein Chatbot ein digitales Auskunftsangebot sinnvoll ergänzt oder ob er nur ein „nice to have“ ist. Letztlich ist es auch aus dem Grund wichtig, die Weiterentwicklung der vorhandenen Chatbots voranzutreiben und die Einführung neuer Chatbots zu unterstützen.

Für die Zukunft wäre folgendes Szenario denkbar: Bibliotheken könnten in einem gemeinschaftlichen Projekt an der Erstellung einer Wissensdatenbank arbeiten. Bei einem modularen Aufbau könnten dann einzelne Teile entnommen und unter Berücksichtigung von Bibliothekstyp, Aufgabengebiet und Zielgruppe eines Chatbots individuell zusammengestellt werden. Dieses Projekt müsste von einer zentralen Stelle organisiert und gesteuert werden. Ein solches Gemeinschaftsprojekt würde auch den größtmöglichen Wirkungsgrad von Fördermitteln garantieren.

In technischer Hinsicht zeichnen sich vor allem bahnbrechende Weiterentwicklungen in Bezug auf die Fähigkeiten der Avatare ab. Es ist jetzt schon vorstellbar, dass Mimik und Gestik des Benutzers erfasst und in die Gesprächsführung eingebunden werden. Mithilfe eines „Embodied Conversational Agent“, wie beispielsweise REA („Real Estate Agent“)<sup>79</sup> und einer Gesprächsführung mittels Kamera und Mikrofon kann dieses realisiert werden.<sup>80</sup>

Die in dieser Arbeit entwickelten Qualitätsstandards verstehen sich als Mindestanforderung an die Leistungsfähigkeit bibliothekarischer Chatbots. Da ihre Aussagekraft und Gültigkeit eng an die sich dynamisch entwickelnden technischen und funktionellen

---

78 Zitat aus der Mail von Annekatrin Gehnen (UB Dortmund) vom 02.07.2010: „Bei einem Austauschtreffen der Chat-Bibliotheken ist die Möglichkeit, den Chat als Hilfsangebot im OPAC zu installieren, bereits kurz angesprochen worden.“

79 Vgl. Scheele (o.J.). [www.media.mit.edu/gnl/projects/humanoid/](http://www.media.mit.edu/gnl/projects/humanoid/) (19.02.2011); *The Conversational Humanoid*. [www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/ECA/Ausarbeitungen/Termin4.pdf](http://www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/ECA/Ausarbeitungen/Termin4.pdf) (19.02.2011).

80 Vgl. Wolf (2010a), Kap. 9.3.4.2.2.1.

Möglichkeiten des Einsatzes von Chatbots im bibliothekarischen Kontext gekoppelt sind, sollten sie kontinuierlich überarbeitet und ergänzt werden. Die Checkliste basiert auf den erarbeiteten Qualitätsstandards und kann als Instrument für die Evaluation bibliothekarischer Chatbots genutzt werden.

Die Checkliste ist vollständig auf dem Server der Fachhochschule Köln, Institut für Informationswissenschaft hinterlegt:  
[http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/stud\\_arbeitsergebnisse.htm](http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/stud_arbeitsergebnisse.htm).

Heike Gennermann

studierte nach einer Ausbildung zur Assistentin an Bibliotheken „Öffentliches Bibliothekswesen“ an der FHBD Köln und schloss dort mit einem Diplom ab. Im Laufe ihres Berufslebens sammelte sie Erfahrungen sowohl in Öffentlichen Bibliotheken als auch in Bibliotheken des privatwirtschaftlichen Sektors. Seit Januar 2011 ist sie in der Stadtbibliothek Meerbusch beschäftigt. Gegenwärtig gilt ihr Hauptinteresse dem Bibliotheksmarketing und dem Bereich der Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz.

Kontakt: [Heike.Gennermann@arcor.de](mailto:Heike.Gennermann@arcor.de)

Sabine Hack

ist Absolventin des Studiengangs „Öffentliches Bibliothekswesen“ der FHBD Köln und seit 1992 bei Warth & Klein Grant Thornton AG, einer mittelständischen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, tätig. Dort ist sie als One Person Librarian für die Informationsversorgung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zuständig.

Kontakt: [sabine.hack@wkg.com](mailto:sabine.hack@wkg.com)

## Quellenverzeichnis

### Literatur

*Albot, der virtuelle Informationsassistent der Universitäts- und Stadtbibliothek zu Köln.*  
Universitäts- und Stadtbibliothek Köln.

[www.ub.uni-koeln.de/res/albot/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/res/albot/index_ger.html) (26.02.2011).

Braun, Alexander (2003): *Chatbots in der Kundenkommunikation*. Berlin: Springer.

Boguschweski, Frank (2005): *Pandorabots: Wenn Software antwortet*. In: *c't*, 12. 2005. S. 214-217.

- Chatbot Stella*. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg. [www.sub.uni-hamburg.de/bibliotheken/projekte/chatbot-stella.html](http://www.sub.uni-hamburg.de/bibliotheken/projekte/chatbot-stella.html) (26.02.2011).
- Christensen, Anne (2007): *A Trend from Germany. Library Chatbots in Digital references – Presentation at the International Ticer School*. Tilburg. [www.sub.uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/07achristensen.pdf](http://www.sub.uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/07achristensen.pdf) (19.02.2011).
- Christensen, Anne (2008): *Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken*. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2008. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 222).
- The Conversational Humanoid*. [www.media.mit.edu/gnl/projects/humanoid/](http://www.media.mit.edu/gnl/projects/humanoid/) (19.02.2011).
- Emma, der Chatbot der Stadtbüchereien Düsseldorf*. Stadtbüchereien Düsseldorf. [www.duesseldorf.de/stadtbuechereien/information/emma.shtml](http://www.duesseldorf.de/stadtbuechereien/information/emma.shtml) (26.02.2011).
- Geeb, Franziskus (2007): *Chatbots in der praktischen Fachlexikographie und Terminologie*. In: LDV-Forum, Band 22 (1). 2008. S. 51-70.
- Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen*. Bundesministerium der Justiz, [www.gesetze-im-internet.de/bgg/\\_4.html](http://www.gesetze-im-internet.de/bgg/_4.html) (19.02.2011).
- IFLA Richtlinien Digitale Auskunft*. Sektion Auskunfts- und Informationsdienstleistungen (2006). <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-de.htm> (19.02.2011).
- Ina, der Chatbot der Bücherhallen Hamburg*. Hamburger Öffentliche Bücherhallen. [www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/](http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/) (26.02.2011).
- Klostermann, Jürgen (2007): *Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbänden Köln*: Fachhochschule Köln/Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften/Institut für Informationswissenschaft, 2007. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 52).
- Lindner, Christian (2003): *Wer braucht wofür Avatare? Konzeption und Implementierung natürlichsprachlicher System – Zur Einführung*. In: Avatare. Digitale Sprecher für Business und Marketing. Lindner, Christian (Hrsg.). Berlin: Springer, 2003. S. 3-24.
- The Loebner Prize in Artificial Intelligence “The First Turing Test”*. [www.loebner.net/Prizef/loebner-prize.html](http://www.loebner.net/Prizef/loebner-prize.html) (19.02.2011).
- Miller, Robert B. (1968): *Response time in man-computer conversational transactions*. In: *AFIPS Fall Joint Computer Conference 33*, 1968. S. 267-277.
- Reichle, Meike (2006): *Entwicklung eines prototypischen Chatbots für die Universitätsbibliothek Hildesheim*. <http://web1.bib.uni-hildesheim.de/edocs/2006/519935225/doc/519935225.pdf> (19.02.2011).

- Rösch, Hermann (2006): *Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement*. In: World Library and Information Congress. 72<sup>nd</sup> IFLA Conference and Council. Seoul 20. - 24. August 2006.  
[http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch\\_trans-de.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf) (19.02.2011).
- Sächsisches Bibliotheksportal. [www.bibliotheksportalsachsen.de/index.php](http://www.bibliotheksportalsachsen.de/index.php)  
(26.02.2011).
- Scheele, Tim (o.J.): *REA: The real estate agent – ein Projekt der „Gesture and Narrative Language Group“ des MIT Media Laboratory*. [www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/ECA/Ausarbeitungen/Termin4.pdf](http://www.techfak.uni-bielefeld.de/ags/wbski/lehre/digiSA/ECA/Ausarbeitungen/Termin4.pdf) (19.02.2011).
- Stella – Gesprächsprotokolle.  
[www.sub.uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/Gespraechsprotokolle.pdf](http://www.sub.uni-hamburg.de/fileadmin/redaktion/Bibliotheken/Gespraechsprotokolle.pdf) (19.02.2011).
- Storp, Michaela (2002): *Chatbots. Möglichkeiten und Grenzen der maschinellen Verarbeitung natürlicher Sprache*. [www.mediensprache.net/networx/networx-25.pdf](http://www.mediensprache.net/networx/networx-25.pdf)  
(19.02.2011).
- “Tonality”. In: Wikipedia. <http://de.wikipedia.org/wiki/Tonality> (19.02.2011).
- Vetter, Michael (2003): *„Ich habe Ihre Eingabe leider nicht verstanden“ – Qualitätskriterien für Online-Tests von Bots*. In: Avatare. Digitale Sprecher für Business und Marketing. Lindner, Christian (Hrsg.). Berlin: Springer, 2003. S. 71-92.
- Weizenbaum, Joseph (1966): *ELIZA—A Computer Program For the Study of Natural Language Communication Between Man and Machine*. In: Communications of the ACM 9, 1966, H. 1. S. 36-45.  
<http://i5.nyu.edu/~mm64/x52.9265/january1966.html> (19.02.2011).
- Wirth, Thomas (2003): *Avatare und die Usability von Websites*. In: Avatare. Digitale Sprecher für Business und Marketing. Lindner, Christian (Hrsg.). Berlin: Springer, 2003. S. 121-128.
- Wolf, Sabine (2008): *Chatten und chatten lassen oder warum sich der Einsatz eines Chatbots für eine Bibliothek lohnt*. [www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/441/pdf/Chatten%20und%20chatten%20lassen.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/441/pdf/Chatten%20und%20chatten%20lassen.pdf) und [www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/441/pdf/Vortragausformuliert.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/441/pdf/Vortragausformuliert.pdf)  
(19.02.2011).
- Wolf, Sabine (2010a): *Pull-Dienst der Zukunft. Chatbots oder Chatterbots*. In: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Hobohm, Hans-Christoph et al. (Hrsg.). Hamburg: dashoefer. Kap. 9.3.4.2.2.1
- Wolf, Sabine (2010b): *Pull-Dienst der Zukunft. Einbindung auf der Homepage: Usability*. In: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Hobohm, Hans-Christoph et al. (Hrsg.). Hamburg: dashoefer. Kap. 9.3.5.7.1

Wolf, Sabine (2010c): *Pull-Dienst der Zukunft. Generalprobe*. In: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Hobohm, Hans-Christoph et al. (Hrsg.). Hamburg: dashoefer. Kap. 9.3.5.7.

#### Institutionelle Internetauftritte

A.L.I.C.E. Artificial Intelligence Foundation. <http://alicebot.org/aiml.html> (19.02.2011).

# Konkurrenzanalyse ausgewählter kommerzieller Suchindizes

Heiko Jansen  
Kirstin Kemner-Heek  
Roswitha Schweitzer

## Abstract

Seit 2009 werden von kommerziellen Anbietern sogenannte „Discovery Services“ als Rechercheinstrumente auf der Basis moderner Suchmaschinentechologie angeboten. Bibliotheken und Verbundzentralen stehen vor der Herausforderung, ihre Informationsangebote und Datenbestände umfassend und zukunftsorientiert sicht- und nutzbar zu machen, ein Vorhaben, welches auf Basis dieser neuen Technologien realisiert werden soll. Die vorliegende Konkurrenzanalyse hat die drei führenden kommerziellen Angebote „EBSCO Discovery Service“, „Summon“ (Serials Solutions) und „Primo Central“ (Ex Libris) untersucht. Mit Hilfe eines dafür entwickelten Kriterienkatalog wurden diese im Zeitraum von März bis August 2010 unter Berücksichtigung von vier verschiedenen Einsatzszenarien analysiert und evaluiert. Untersuchungsschwerpunkte waren dabei Inhalt, Funktionalität und Integrationsfähigkeit in bestehende Portalangebote.

## Vorbemerkung

Der nachfolgende Kurzbericht ist als ausführliche Vergleichsanalyse inklusive detaillierter Kriterienbeschreibungen, Bewertungstabellen und des Erhebungsfragebogens unter

<http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/veroeffentlichungen/suchindizes.pdf> bzw.  
[http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/2010/pdf/pdf\\_4491.pdf](http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/2010/pdf/pdf_4491.pdf)  
veröffentlicht.

## 1. Einleitung

Suchmaschinentechnologie wird zunehmend in bibliothekarische Rechercheinstrumente integriert. Inzwischen haben auch kommerzielle Anbieter dieses Feld für sich entdeckt und seit 2009 Produkte auf den Markt gebracht, die als „Discovery Services“ große Datenmengen unterschiedlicher Herkunft mit Suchmaschinentechnologie in einem Suchindex erschließen. Die hier vorgestellte Studie beschäftigt sich mit einem Vergleich dieser Angebote. Sie wurde in der Zeit vom 15.03.2010 bis zum 31.08.2010 durchgeführt; Stichtag für die Datenerhebung war der 03.08.2010. Die Beschreibungen der Produkte und ihre Bewertung beziehen sich auf dieses Datum.

Die Projektbeteiligten sind im Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen (hbz) in Köln bzw. in der Verbundzentrale des Gemeinsamen Bibliotheksverbundes (VZG) in Göttingen tätig.<sup>1</sup>

## 2. Ausgangslage

### 2.1 Allgemeine Entwicklung im Bereich bibliothekarischer Rechercheinstrumente

Suchdienste oder „Discovery Services“ sind das zurzeit mestdiskutierte IT-Thema im Bibliothekswesen.<sup>2</sup> Zunehmend bieten Bibliotheken zusätzlich zu ihren Buchbeständen elektronische Ressourcen an, deren Bedeutung unaufhaltsam wächst.<sup>3</sup> Da die lokalen Bibliothekssysteme diese Entwicklung nicht rechtzeitig nachvollzogen haben<sup>4</sup>, führt dies auf der Website einer Bibliothek zu mehreren Einstiegspunkten für die Recherche: Web-Katalog (OPAC), Hochschulschriftenserver, Fachdatenbanken, E-Book-Sammlung etc. sind häufig nur nebeneinander bzw. nacheinander zu durchsuchen.

Um diesem Mangel zu begegnen, haben die Bibliotheken mit dem Aufbau „digitaler Bibliotheken“ eigene Aktivitäten entfaltet. Die Technik der Metasuche ermöglichte ab Ende der 1990er Jahre die Integration unterschiedlicher Internet-Quellen unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche. Inzwischen haben sich Metasuch-Portale wie z. B.

---

1 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln. Betreuerin war Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach.

2 Breeding (2010b), S. 31.

3 Breeding (2010b), S. 32.

4 Neubauer (2010), S. 13.

der Karlsruher Verbundkatalog (KVK)<sup>5</sup> oder die Digitale Bibliothek (DigiBib)<sup>6</sup> etabliert. Die Metasuche reduziert die Einstiegspunkte für die Recherche, hat allerdings auch etliche Nachteile: Die Antwortzeiten sind abhängig vom jeweiligen Server; die Suche ist nur im Rahmen des kleinsten gemeinsamen Nenners möglich; es gibt i. d. R. keine gemeinsame Ergebnisanzeige und auch kein durchgehendes Ranking der Treffer.<sup>7</sup>

Da sich das Rechercheverhalten der Bibliotheksbenutzer heute an Google und ähnlichen Suchmaschinen orientiert, müssen die Bibliotheken Schritt halten, um wettbewerbsfähig zu bleiben.<sup>8</sup> Dies ist ohne die Vorteile der Suchmaschinentechologie – einheitliche Trefferliste, schnelle Antwortzeiten, Relevanz-Ranking und Facettierung der Suchergebnisse – nicht mehr denkbar. So stellen große Hochschulbibliotheken oder Bibliotheksverbünde seit einigen Jahren in Eigenentwicklung Suchmaschinenindizes zur Verfügung, z. B. BASE (Bielefeld Academic Search Engine)<sup>9</sup> oder das BAM-Portal des Bibliotheksservicezentrum (BSZ)<sup>10</sup>. Andererseits sind mehrere kommerzielle Anbieter innerhalb des letzten Jahres fast gleichzeitig mit einem völlig neuen Konzept auf den Markt gegangen. Dieses trägt der Tatsache Rechnung, dass es selbst für große Hochschulbibliotheken „weder wirtschaftlich noch wahrscheinlich überhaupt machbar [ist], den Aufwand weltweiter Erschließung für den Eigenbedarf allein zu leisten“.<sup>11</sup> Ein sogenannter „Discovery Service“ erschließt alle eigenen und fremden von einer Bibliothek zur Verfügung gestellten Daten in einem umfassenden zentralen Suchmaschinenindex und stellt sie den Nutzern als „One-Stop-Shop“<sup>12</sup> zur Verfügung.

Damit könnten die Bibliotheken ihrem Ziel ein Stück näher kommen, dem auch in der Welt der Wissenschaft allgegenwärtigen Google-Suchindex ein ebenso komfortables Rechercheinstrument entgegenzusetzen, welches zudem noch die bibliothekarischen Leistungsmerkmale von Qualität, Relevanz und Präzisionsrate erfüllt. Voraussetzung ist allerdings, dass Technik, Funktionalität, Inhalte und Marktbedingungen den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Bibliotheken entsprechen.<sup>13</sup>

---

5 Karlsruher Verbundkatalog. <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html> (04.08.2010)

6 DigiBib. [http://www.hbz-nrw.de/angebote/digitale\\_bibliothek/](http://www.hbz-nrw.de/angebote/digitale_bibliothek/) (04.08.2010)

7 Vgl. Neubauer (2010), S. 13 f.

8 Vgl. Breeding (2010), S. 31.

9 Bielefeld Search Engine. <http://base.ub.uni-bielefeld.de/de/index.php> (05.08.2010).

10 Bibliotheksservicezentrum. <http://www2.bsz-bw.de/cms/> (05.08.2010).

11 Neubauer (2010), S. 14.

12 Definition: "Self-contained office or outlet that provides (almost) everything needed to satisfy a customer order or request, complete a process (such as borrowing), or fulfill a requirement (such as information)." "One-Stop-Shop". <http://www.businessdictionary.com/definition/one-stop-shop.html> (17.08.2010).

13 Neubauer (2010), S. 14.



## 2.2 Ausgangslage in den Verbundzentralen hbz und VZG

Das hbz betreibt seit mehr als 10 Jahren das Bibliotheksportal „Digitale Bibliothek (DigiBib)“, das auf der Technik der Metasuche basiert, die den heutigen Ansprüchen nur noch bedingt gerecht wird. Aus diesem Grund arbeitet das hbz gegenwärtig an der Integration des hbz-Suchmaschinen-Index in die DigiBib, die das parallele Angebot von Suchmaschinen-Suche und Metasuche vorsieht. Das hbz und die mit der DigiBib ausgestatteten Bibliotheken sind deshalb sehr an einer Analyse der Leistungs- und Integrationsfähigkeit kommerzieller Suchindizes interessiert.

Eine ähnliche Situation liegt auch in der VZG des Gemeinsamen Bibliotheksverbundes (GBV) vor. Der herkömmliche Katalog wurde an einzelnen Standorten<sup>14</sup> durch Recherche-Plattformen auf der Basis von Suchmaschinentechnologie erweitert. Außerdem wird zurzeit von der Verbundzentrale mit OCLC TouchPoint<sup>15</sup> ein Portalangebot erarbeitet, das neben der Metasuche auch Suchmaschinentechnologie einsetzt. Dieses Rechercheportal soll – ähnlich der DigiBib – allen Verbundbibliotheken zur Verfügung stehen.

## 2.3 Stand der Forschung

Die zu untersuchenden Suchindizes sind erst seit kurzem auf dem Markt. Als erstes Angebot ist Summon von Serials Solutions<sup>16</sup> im Januar 2009 in Produktion gegangen, die übrigen Hersteller folgten erst Anfang 2010. Deshalb gibt es bisher nur einige beschreibende Veröffentlichungen, z. B. von Neubauer<sup>17</sup> und Breeding<sup>18</sup>. Die bislang einzige Vergleichsstudie zu diesem Thema erschien im Juni 2010 von Rowe<sup>19</sup>, zu einem Zeitpunkt als das Projekt bereits angelaufen war. Sie ist auf das US-amerikanische Angebot ausgerichtet, so dass die vorliegende Untersuchung die erste umfangreiche Vergleichsanalyse kommerzieller Suchindizes für den deutschen Markt ist.

---

14 Z. B. Universitätsbibliothek Bremen. <http://elib.suub.uni-bremen.de/> oder Universitätsbibliothek der TU Hamburg-Harburg. <http://katalog.tub.tu-harburg.de/> (26.08.2010).

15 *TouchPoint-Service im GBV*. [http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/PDF/PDF\\_4219.pdf](http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/PDF/PDF_4219.pdf) (04.08.2010).

16 Summon. <http://www.serialsolutions.com/summon/> (13.08.2010).

17 Neubauer (2010).

18 Breeding (2010a).

19 Rowe (2010).

### 3. Projektziele

Die vergleichende Marktanalyse soll die notwendigen Informationen liefern für weiterführende Managemententscheidungen der beiden Verbundzentralen hbz und VZG/GBV sowie der jeweiligen interessierten Verbundbibliotheken hinsichtlich des Einsatzes kommerzieller Suchindizes. Im Einzelnen soll das Projekt folgende Fragen beantworten:

- Was leisten die zu untersuchenden kommerziellen Angebote hinsichtlich der zur Verfügung gestellten Inhalte und der Funktionalitäten der Portaloberfläche?
- Worin unterscheiden sich die Angebote untereinander?
- Inwieweit lassen sich die Angebote in die Portalsoftware von DigiBib und TouchPoint integrieren im Sinne eines One-Stop-Shop?

### 4. Gegenstand der Untersuchung

Gegenstand der Untersuchung sind die für den deutschen Markt relevanten kommerziellen Suchdienste (Discovery Services) für (primär Hochschul-) Bibliotheken, die lokale und externe Quellen in einem Suchmaschinenindex zusammenführen, erschließen und sie mit Hilfe einer Suchoberfläche zur Verfügung stellen:

- EBSCO Discovery Service (EBSCO)<sup>20</sup>
- Primo Central (ExLibris)<sup>21</sup>
- Summon (Serials Solutions)<sup>22</sup>

Nicht berücksichtigt wurde OCLC WorldCat Local<sup>23</sup>, da dieses Produkt im Projektzeitraum nicht in Deutschland angeboten wurde.

---

20 EBSCO Discovery Service. <http://www.ebscohost.com/discovery/> (13.08.2010).

21 Primo Central. [http://www.exlibrisgroup.com/de/category/Primo\\_Central](http://www.exlibrisgroup.com/de/category/Primo_Central) 13.08.2010).

22 Summon. <http://www.serialssolutions.com/summon/> (13.08.2010).

23 WorldCat Local. <http://www.oclc.org/worldcatlocal/default.htm> (13.08.2010).

#### 4.1 EBSCO Discovery Service (EDS) – EBSCO<sup>24</sup>

Der EBSCO Discovery Service (EDS) ist ein "Software-as-a-Service (SaaS)"-Angebot. Das Produkt ist seit Januar 2010 auf dem Markt und wird von einigen Kunden in den USA eingesetzt.<sup>25</sup> In Europa gibt es aktuell nur Testinstallationen.

Kern des Index sind die von EBSCO angebotenen Quellen, die durch Daten kooperierender Informationsanbieter ergänzt werden, z. B. von Thomson Reuters, ISI Web of Science.<sup>26</sup> Es befinden sich Metadaten und teilweise Volltexte von ca. 50.000 Zeitschriften und 6 Mio. Monographien sowie E-Books im Basic Index. Lokale Daten wie der eigene OPAC oder „Institutional Repositories“<sup>27</sup> können zusätzlich in den Index eingespielt werden. Die Anzeige der Suchergebnisse richtet sich nach den von der Bibliothek lizenzierten Inhalten. EDS bietet darüber hinaus die Möglichkeit der Suchmaschinen-Föderation und der Metasuche, durch die lizenzierte Quellen, welche sich nicht im Index befinden, parallel durchsucht werden können. Die Rechercheoberfläche bietet Relevanz-Ranking (außer für Metasuch-Ergebnisse), Facettierung und Filter-Optionen. In die Ergebnisanzeige wird aus dem OPAC der Ausleihstatus integriert. Technische Basis ist eine proprietäre Suchmaschinentechnologie von EBSCO.

---

24 Die folgende Kurzbeschreibung von EDS beruht auf Informationen der Firma EBSCO im Rahmen verschiedener Interviews sowie auf Marketing-Materialien der Firma.

25 Diesbezüglich besteht eine Diskrepanz zwischen den im Rahmen der Produktpräsentation in Köln von EBSCO genannten Zahlen einerseits und den Zahlen bei Rowe (2010), S. 6.

26 ISI Web of Science. [http://thomsonreuters.com/products\\_services/science/science\\_products/a-z/web\\_of\\_science](http://thomsonreuters.com/products_services/science/science_products/a-z/web_of_science) (18.08.2010).

27 Ein "Institutional Repository" wird definiert als: "Ein elektronisches System, in dem digitale Objekte einer Institution oder einer wissenschaftlichen Community gesammelt und archiviert werden und das den Zugang zu diesen Objekten ermöglicht." (Nach Bertelmann (2006), Abschnitt 9.4.3.).

The screenshot shows the EBSCO Discovery Service interface. At the top, there is a search bar with the text 'shakespeare works' and a 'Search' button. Below the search bar, there are navigation options like 'Refine Search' and 'Search History/Alerts'. The main content area displays search results for 'shakespeare works', showing two results. Each result includes a title, author information, and subject terms. The first result is 'Portrayal of neurological illness and physicians in the works of shakespeare' by Matthews BR, and the second is 'Making Shakespeare's Books: Assembly and Intertextuality in the Archives' by Knight, Jeffrey Todd. Both results include a 'Verfügbarkeit' (Availability) icon and a link to 'Nachweis in der Zeitschriftendatenbank'. The interface also features a left sidebar for filtering results by source types and subject, and a right sidebar for limiting results by full text, peer-reviewed status, and publication date.

Abbildung. 7: EBSCO Discovery Service Trefferliste

Der Preis richtet sich nach der Anzahl der Studierenden (FTE<sup>28</sup>) der betreffenden Hochschule und der Anzahl der zusätzlichen integrierten Dienste, Features und Inhalte.

28 FTE steht für "Full Time Equivalent", deutsch "Vollzeitäquivalent" – eine rechnerische Vergleichsgröße, die einen Vollzeit-Mitarbeiter bzw. in diesem Kontext –Studierenden bezeichnet (ggf. also mehrere reale Personen mit einem anteiligen Beschäftigungsgrad zusammenfasst).

#### 4.2 Primo Central – ExLibris<sup>29</sup>

Auch bei Primo Central handelt es sich um „Software-as-a-Service (SaaS)“. Die Portalsoftware Primo<sup>30</sup> wird seit 2007 angeboten, der darauf aufbauende Suchindex Primo Central dagegen erst seit Anfang 2010. Es gibt nur einige wenige Kunden in den USA und Korea im Produktionsbetrieb. Der Einsatz von Primo Central ist an den Kauf bzw. die Lizenzierung von Primo gebunden.

Da ExLibris als Bibliothekssystemanbieter keine eigenen Inhalte hat, wurden Verträge mit Verlagen und Providern geschlossen. Der zentrale Index umfasst mehr als 55.000 Zeitschriften, u. a. Volltexte, und insgesamt ca. 300 Mio. Datensätze. Lokale Inhalte wie OPAC und Repositorien werden in einen lokalen Primo-Index übernommen. Beide Indizes werden über die gemeinsame Suchoberfläche durchsucht. Der Umfang der Ergebnisanzeige richtet sich nach den Lizenzrechten der jeweiligen Bibliothek. Wie bei EDS können weitere Inhalte über Suchmaschinen-Föderation und Metasuche eingebunden werden.<sup>31</sup> Relevanz-Ranking, Filteroptionen und Facettierung werden ebenfalls geboten. In die Ergebnisanzeige wird nicht nur der Ausleihstatus aus dem OPAC integriert, sondern – zumindest bei Aleph-Lokalsystemen<sup>32</sup> – das vollständige Benutzerkonto mit der entsprechenden Funktionalität. Der Suchindex basiert auf einer Lucene-Anwendung mit eigenen Anpassungen.

Die Kosten für Primo Central errechnen sich prozentual aus dem Preis für Primo, der wiederum auf der Anzahl der Studierenden (FTE) und der Medieneinheiten einer Einrichtung beruht.

---

29 Die folgende Kurzbeschreibung von Primo Central beruht auf Informationen der Firma ExLibris im Rahmen verschiedener Interviews sowie auf Marketing-Materialien der Firma.

30 <http://www.exlibrisgroup.com/category/PrimoOverview> (13.08.2010).

31 Die notwendigen Metasuch-Funktionen müssen allerdings über eine separate Software – z. B. ein gesondert zu lizenzierendes MetaLib – bereitgestellt werden.

32 Aleph. <http://www.exlibrisgroup.com/category/Aleph> (30.08.2010).

The screenshot shows the Yonsei University Library Primo search interface. At the top, there is a navigation bar with 'Guest', 'My Collection', 'My Account', and 'Sign in'. Below this is a search bar containing 'shakespeare works' and a 'Search' button. The results are displayed in a list format, sorted by relevance. The first result is an article titled 'A Companion to Shakespeare's Works. Volume 3: The Comedies, and: A Companion to Shakespeare's Works. Volume 4: The Poems, Problem Plays, Late Plays (review)' from Shakespeare Quarterly, 2007, Vol.58(4), p.532-538. It is marked as 'No Full Text'. The second result is a book titled 'Shakespeare works, 8' with the subtitle '[S.l.] : [s.n.] [between 1685 and 1950]', marked as 'Available'. The third result is an article titled 'The RSC Shakespeare. William Shakespeare Complete Works (review)' from Shakespeare Quarterly, 2008, Vol.59(4), p.483-488, also marked as 'No Full Text'. On the right side, there is a 'Refine My Results' section with filters for 'Library' (Yonsei University Library, Multi-Media Center Collection, Wonju Library, Korean Classics, UGST Library) and 'Creator' (Shakespeare, W, Arkangel Productions, Treadwell, Brill, C).

Abbildung 8: Primo Trefferliste

### 4.3 Summon – Serials Solutions<sup>33</sup>

Summon ist ebenfalls ein SaaS-Angebot und 2009 als erster kommerzieller Suchindex nach intensiven Nutzerstudien und vierjähriger Entwicklungszeit auf den Markt gekommen. Summon wird von rund 100 Kunden in verschiedenen Kontinenten und Ländern eingesetzt, auch in Europa.

Der Index beinhaltet 570 Mio. Datensätze zahlreicher Content-Anbieter, überwiegend Artikel (meist Volltext) aus 94.000 Zeitschriften aller Fachgebiete sowie aus Zeitungen. Eigene Kataloge und Inhalte können in den Index übernommen werden. Eine Suchmaschinen-Föderation oder Metasuche für nicht im Index enthaltene Quellen sieht das Summon-Konzept bewusst nicht vor. Dafür werden bei den Suchergebnissen immer alle im Index enthaltenen Metadaten angezeigt, auch diejenigen nicht selbst lizenzierte Inhalte. Eine Authentifizierung findet erst beim Aufruf des Volltextes statt. Die Benutzeroberfläche ist bewusst einfach gehalten und bietet Relevanz-Ranking, Facettierung und Filteroptionen sowie die Integration des Ausleihstatus (aus dem OPAC)

<sup>33</sup> Die folgende Kurzbeschreibung von Summon beruht auf Informationen der Firma Serials Solutions im Rahmen verschiedener Interviews sowie auf Marketing-Materialien der Firma.

in die Ergebnisanzeige. Die eingesetzte Suchmaschinentechnologie basiert auf der Open Source Software Solr<sup>34</sup>.

Der Preis für Summon richtet sich nach der Anzahl der Studierenden (FTE) der betreffenden Hochschule.

The screenshot displays a search results page for 'shakespeare works' on the Summon platform. The search bar at the top shows the query and a 'Search Library' button. Below the search bar, it indicates 'Search Results: Your search for shakespeare works returned 149,833 results'. The left sidebar offers filters for 'Refine your search' (including 'Items with full text online', 'Limit to articles from scholarly publications', etc.), 'Content Type' (with 'Any' selected), and 'Subject Terms' (with 'Any' selected). The main results area shows three items: 'Shakespeare's late work' by Lyne, Raphael; 'Shakespeare's Late Work' by Tom Lockwood and Raphael Lyne; and 'WILLIAM SHAKESPEARE: COMPLETE WORKS' by Leonard Jacobs. Each item includes a small image, author information, ISBN, date, page count, and availability status. The footer of the page reads '2010 Library, The University of Sydney | Powered by Summon™' and includes a 'Saved Items (0)' button.

Abbildung 9: Summon Trefferliste

## 5. Vorgehensweise und Methodik

Die Datenerhebung erfolgte durch standardisierte Fragen und Live-Präsentationen der Anbieter, ergänzt durch eigene Tests des Projektteams. Für einen messbaren Vergleich wurde ein Kriterienkatalog erarbeitet, der den folgenden Grundsätzen folgt<sup>35</sup>:

- Die Kategorien sollten in sich konsistent sein und die wesentlichen Aspekte der Untersuchungsgegenstände abbilden.

34 Solr. <http://lucene.apache.org/solr/> (18.08.2010).

35 Homburg (2007), S. 321.

- Alle vorhandenen Daten sollten in das Kategoriensystem einzuordnen sein.
- Das Kategoriensystem sollte reproduzierbar sein.

Die Messbarkeit der Ergebnisse für Datenanalyse und -interpretation setzen außerdem die Definition von Messzahlen für den „Zielerreichungsgrad“ eines Kriteriums voraus. Da die Kriterien für unterschiedliche Fragestellungen unterschiedliche Relevanz haben, wurden zusätzlich vier verschiedene Szenarien definiert und jedem Kriterium für jedes dieser Szenarien ein Gewichtungsfaktor zugeordnet.

Hierfür wurde ein Wert aus folgendem Wertebereich vergeben:

- 0 Das Kriterium ist im Kontext des jeweiligen Szenarios ohne Belang.
- 1 Das Kriterium muss mindestens rudimentär erfüllt sein, damit das Produkt für das Szenario einsetzbar ist.
- 2 Die Erfüllung des Kriteriums ist eine wesentliche Voraussetzung für eine gute Lösung im Kontext des jeweiligen Szenarios.
- 3 Die Erfüllung des Kriteriums ist eine sehr wesentliche Voraussetzung für die Anwendbarkeit des Produktes im jeweiligen Szenario.

Einige Szenarien fordern als zwingende Voraussetzung die Erfüllung bestimmter Kriterien. Im Zuge der Festlegung der Gewichtungsfaktoren wurden diese Kriterien deshalb im Kontext des betreffenden Szenarios als Ausschlusskriterien definiert.

Festgelegt wurden die folgenden grundlegenden Szenarien, die ihre Begründung in den Auftraggebern der Studie – den beteiligten Verbundzentralen sowie den in der Beiratskommission vertretenen Bibliotheken – fanden:

- 1) Nutzung des Index-Teils des Produktes in der Verbundzentrale unter Beibehaltung der eigenen, bereits vorhandenen Portal-Oberfläche der Verbundzentrale.
- 2) Nutzung des Produktes in der Verbundzentrale, wobei das vorhandene Portal der Verbundzentrale vollständig abgelöst wird.
- 3) Nutzung des Produktes in einer Bibliothek
  - a) in Ergänzung zum separat weiterbetriebenen Web-Katalog.
  - b) mit Ablösung des Web-Katalogs.

Für die Bewertung wurde in allen vier Szenarien der Zielerreichungsgrad jedes der getesteten Produkte mit einem Gewichtungsfaktor des Kriteriums im Rahmen des Szenarios multipliziert. Der Gewichtungsfaktor beschreibt, wie wichtig das Kriterium für die optimale Umsetzung des Szenarios ist. Die aus der Multiplikation von Erfüllungsfaktor und Gewichtungsfaktor entstehenden Bewertungszahlen wurden dann pro Produkt aufsummiert. Aus dem Vergleich der Summen je Produkt lässt sich das für den Einsatz im Kontext des jeweiligen Szenarios am besten geeignete Produkt ablesen sowie eine Aussage über den Vorsprung der besser platzierten Angebote im Vergleich zu den übrigen Angeboten treffen.



## 6. Produktbewertung

Die Addition der Noten für die insgesamt bewerteten 56 Einzelkriterien<sup>36</sup> ergab bereits eine Bewertungsreihenfolge, die jedoch zugunsten der realitätsnäheren, Szenarienbezogenen Bewertung zurücktreten sollte. Letztere wird in den folgenden Abschnitten kurz dargestellt.<sup>37</sup> Stichtag für die den Bewertung zugrundeliegenden Daten war der 03.08.2010.

### 6.1 Szenario 1

#### (Verbundzentrale, Nutzung innerhalb eines vorhandenen Portals)

Produkt	Bewertung
EBSCO Discovery Service	160
Summon	155
Primo (Central)	152

Die Ergebnisse zeigen, dass alle drei Produkte in diesem Szenario annähernd gleichauf liegen. Dem Ausschlusskriterium „Such-API vorhanden“ halten ebenfalls alle stand, so dass hier kein Produkt grundsätzlich abgelehnt werden muss.

Folglich könnten alle als Datenquelle in die vorhandenen Anwendungen der Verbundzentralen integriert werden.

Die Gesamt-Bewertungszahlen sind für dieses Szenario niedriger als für die anderen drei Szenarien. Der Grund dafür ist, dass die Features der Suchoberfläche hier keine Rolle spielen und daher durch die Vergabe des Gewichtungsfaktors „0“ aus der Bewertung genommen werden.

Wesentlichen Einfluss auf die letztendliche Auswahl werden daher die Themen „Inhaltliche Abdeckung“ und „Lizenzbedingungen“ ausüben.

Trotz des zweiten Platzes im Punkte-Ranking könnte man Summon in diesem Szenario aus folgenden Gründen bevorzugen:

- die vorsichtig geäußerte Bereitschaft der Firma zur günstigeren Lizenzierung der API ohne Oberflächen,
- die besonders ausgereift erscheinende API,
- der (momentan) umfangreichste Index sowie
- das konsortialfähige Tool zur Verwaltung der Inhalte.

36 Der vollständige Bericht enthält Tabellen mit den erläuterten Kriterien und Benotungen.

37 Der vollständige Bericht enthält wiederum detaillierte Bewertungstabellen.

## 6.2 Szenario 2 (Verbundzentrale, Nutzung als eigenständiges Portal)

Produkt	Bewertung
Primo (Central)	213
EBSCO Discovery Service	210
Summon	179

In der Bewertung zu Szenario 2 zeigt sich – anders als in Szenario 1 – zumindest zwischen Primo Central und EDS einerseits und Summon andererseits ein erheblicher Unterschied. Wie in der Produktbeschreibung erläutert, liegt Summon eine be-

wusst einfach gehaltene Architektur und Benutzeroberfläche zugrunde. Der aus diesem Grund verhältnismäßig geringe Umfang primärer (auf die Endnutzer-Oberfläche bezogener) und sekundärer (auf die Administration bezogener) Features lässt Summon hier in der Bewertung abfallen, ebenso wie die fehlende Integrationsmöglichkeit externer Suchergebnisse.

Der Unterschied von drei Bewertungspunkten zwischen Primo Central und EDS ist dagegen im Hinblick auf das Bewertungsmodell nicht signifikant.

## 6.3 Szenario 3a (Bibliothek, Nutzung parallel zum Online-Katalog)

Produkt	Bewertung
EBSCO Discovery Service	196
Primo (Central)	196
Summon	164

In diesem Szenario wurden im Vergleich zu Szenario 3b (s.u.) einigen Merkmalen ein geringerer Gewichtungsfaktor zugeordnet. Da hier eine parallele Nutzung zum Web-Katalog stattfindet, muss der Suchindex nicht dessen volle Funktionalität übernehmen.

Außerdem steht der Web-Katalog als Backup-Angebot – zumindest hinsichtlich der eigenen Bibliotheksbestände – zur Verfügung, falls der Suchindex ausfällt. Insbesondere Betriebszeiten und Ausfallsicherheit haben deshalb nicht die Bedeutung wie im Szenario 3b.

Trotzdem ist in der Gesamtbewertung die Relation der Produkte zueinander fast identisch mit der im Szenario 3b.

Für das schlechtere Abschneiden von Summon gelten dieselben Gründe wie im Szenario 2.

### 6.4 Szenario 3b (Bibliothek, Nutzung als Katalog-Ablösung)

Produkt	Bewertung
EBSCO Discovery Service	217
Primo (Central)	216
Summon	184

Im Unterschied zum Szenario 3a haben hier diejenigen Merkmale ein besonderes Gewicht, die eine Ersatzfunktion für den Web-Katalog sicherstellen wie z. B. Ausfallsicherheit. Aus diesem Grund ergibt sich eine höhere Gesamt-Punktzahl für alle Produkte, die jedoch in der Relation zueinander gleich bleiben.

Auf den ersten Blick gibt es mit Primo Central und EDS zwei Sieger. Die Zahlen für die Bewertung innerhalb dieses Szenarios sind jedoch insofern bedeutungslos, als nur Primo Central bislang die Möglichkeit zur vollständigen Integration der Katalog-Funktionen in die Suchindex-Oberfläche bietet (wenn auch nur für einzelne Lokalsysteme<sup>38</sup>: Aleph und Voyager<sup>39</sup>). Die von EDS und Summon angebotene Anzeige des Ausleihstatus ist für dieses Szenario nicht ausreichend, so dass zurzeit im Szenario 3b nur Primo Central einsatzfähig ist.

### 6.5 Zusammenfassung der Projektergebnisse

Die vorgestellten Gesamtbewertungen der Produkte zeigen, dass grundsätzlich alle untersuchten Produkte leistungsfähig und einsetzbar sind, allerdings mit unterschiedlichen Schwerpunkten und nicht jedes in jedem Szenario.

Auffällig ist der deutliche Bewertungsunterschied zwischen EDS und Primo Central einerseits und Summon andererseits, der sich durch fast alle Szenarien zieht. Außer im Szenario 1, in dem alle drei Produkte in der Bewertung annähernd gleichauf liegen, belegt Summon jeweils mit deutlichem Abstand den letzten Platz. Der Vorsprung der anderen Produkte ist dabei in etwa konstant, wobei EDS und Primo Central sich ein Kopf-an-Kopf-Rennen liefern. Die Stärken und Schwächen dieser beiden Produkte gleichen sich in allen Szenarien gegenseitig aus: Entsprechend den Erfahrungen, die beide Anbieter mitbringen, punktet EDS mit inhaltsbezogenen Merkmalen während Primo Central mit Web-OPAC- und administrativen Funktionalitäten vorn liegt.

38 Nach Aussage von ExLibris unterstützt Primo die Schnittstellen-Definition "ILS Discovery Interfaces" der Digital Library Foundation (vgl. <http://www.digilib.org/architectures/ilsdi/> (13.08.2010), so dass auch andere Lokalsysteme mit Unterstützung für diese Schnittstelle integriert werden könnten. Es konnten jedoch keine entsprechenden Anwendungsfälle ermittelt werden.

39 Voyager. <http://www.exlibrisgroup.com/category/Voyager> (13.08.2010).

Insgesamt muss konstatiert werden, dass eine Entscheidung über eine Lizenzierung eines der verglichenen Produkte nicht nur auf Basis der Bewertungszahlen des vorliegenden Berichts erfolgen kann: Erstens ist die Dynamik der Produktentwicklung in diesem entstehenden Marktsegment sehr hoch. Bereits relativ kurzfristig nach Fertigstellung des Berichts müssen Interessenten also die vorgelegten Ergebnisse auf ihre fortdauernde Gültigkeit hin überprüfen.

Darüber hinaus unterscheidet sich Summon hinsichtlich des grundlegenden Konzeptes deutlich von den anderen Produkten: Bei der Entwicklung wurde bewusst Wert gelegt auf ein einfaches, intuitives Bedienkonzept mit Konzentration auf eine unkomplizierte Suche und schnelle Erfassung der Ergebnisse. Die vorstehende Bewertung dagegen ist von ihrer Anlage her „Feature“-affin, bevorzugt also komplexere Produkte. Eine extrem einfache Bedienbarkeit einerseits und eine große Vielfalt in der Oberflächenfunktionalität andererseits schließen sich gegenseitig aus. Je nach lokalen Präferenzen kann es also berechtigt sein, den niedrigeren Bewertungspunktstand positiv auszulegen.

Des weiteren müssen folgende Aspekte für die Entscheidung berücksichtigt werden:

- **Lokaler Betreuungsaufwand:** Eine lokale Installation von Primo erfordert höheren technischen und personellen Aufwand, eröffnet aber auch ein größeres Anpassungspotential als bei den anderen Produkten.
- **Lizenzkosten:** Lokale Einflussfaktoren wie spezielle Repositorien konnten in der Bewertung nicht berücksichtigt werden.
- **Lokal vorhandene Inhalte:** Sind lokal bedeutsame Inhalte nicht im Index enthalten, so kann ein One-Stop-Shop nicht realisiert werden. Dies wird die Bedeutung von einzelnen Oberflächen-Funktionalitäten in den Hintergrund drängen.

Unabhängig von allen hier vorgenommenen Bewertungen bleibt festzuhalten, dass keines der Produkte aus sich heraus die Möglichkeit bietet, nahtlos in den gesamten Webauftritt einer Einrichtung integriert zu werden, wie dies die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln mit ihrem lokalen Portal<sup>40</sup> realisiert hat.

---

40 Universitäts- und Stadtbibliothek zu Köln. <http://www.ub.uni-koeln.de/> (14.08.2010).

## 7. Fazit

Es ist gelungen, die Leistungsfähigkeit der ausgewählten Produkte detailliert zu ermitteln und sie auf der Basis eines praxisorientierten Kriterien-Schemas vergleichbar zu machen, so dass eine belastbare Basis für die künftigen Entscheidungen der Auftraggeber geschaffen wurde. Das Projekt konnte daher sowohl aus Sicht der Fachhochschule als auch aus Sicht der Auftraggeber und beteiligten Institutionen als erfolgreich abgeschlossen bewertet werden. Rückmeldungen, die die Autoren seit Freigabe des Berichts erhalten haben, lassen den Schluss zu, dass er auch in der Fachöffentlichkeit mit Interesse aufgenommen wurde.

## 8. Aktuelle Entwicklungen

Wie bereits in der Zusammenfassung der Projektergebnisse erwähnt, ist die Entwicklungsdynamik in dem untersuchten Umfeld sehr hoch. Einige der genannten Informationen sind daher bereits zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des vorliegenden Beitrags veraltet. So hat beispielsweise Ex Libris die Produktpolitik dahingehend geändert, dass ein Zugriff auf den Primo Central Index auch ohne die Lizenzierung von Primo möglich ist. Auch hat OCLC begonnen, das Produkt „WorldCat Local“ auf dem deutschen Markt zu positionieren. Alle Anbieter haben weitere Inhalte in den Index aufgenommen, während EBSCO gleichzeitig versucht, den selbst generierten Content aus den anderen Indizes herauszuziehen und nur noch über eine API verfügbar zu machen.<sup>41</sup> Eine Möglichkeit, sich in diesem Kontext kontinuierlich auf dem Laufenden zu halten, bietet die Verfolgung der „Library Automation Industry News“.<sup>42</sup> Einen umfangreichen Überblick mit weiteren Informationen zum Thema bietet auch die diesjährige Januar-Ausgabe des Library Technology Reports.<sup>43</sup>

---

41 Vgl. LSW: Kirsten. <http://friendfeed.com/lsw/0ce61a1e/email-from-exlibris-regarding-ebSCO-pulling> (11.03.2011).

42 Library Automation Industry News. <http://www.librarytechnology.org/news.pl> (11.03.2011).

43 Vaughan (2011), S. 1-61. <http://alatechsource.metapress.com/content/g4r806036122/> (11.03.2011).

Heiko Jansen

studierte Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln und schloss sein Studium dort 1999 als Diplom-Bibliothekar ab. Nach Stationen als Wissenschaftlicher Mitarbeiter am damaligen Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen der FH Köln sowie als Projektkoordinator des Projektes „Digitale Öffentliche Bibliothek NRW“ bei der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund ist er seit 2002 Mitarbeiter des hbz. Sein Aufgabengebiet dort umfasst insbesondere die Administration sowie die technische und konzeptionelle Weiterentwicklung des „DigiBib“-Portals.

Kontakt: jansen@hbz-nrw.de

Kirstin Kemner-Heek

studierte bis 1993 Bibliothekswesen an der Fachhochschule Hannover. Nach dem Abschluss als Diplom-Bibliothekarin war sie von 1993 bis Ende 1999 an der Universitätsbibliothek Marburg in der Erwerbungsabteilung tätig und leitete die Teilbibliothek Biologie. Seitdem arbeitet sie in der Verbundzentrale des GBV in Göttingen in der Abteilung „Lokale Bibliothekssysteme“ als Systembetreuerin mit den Schwerpunkten Erwerbung und OPAC.

Kontakt: kemner@gbv.de

Roswitha Schweitzer

studierte Bibliothekswesen am Institut für Bibliothekarausbildung der Freien Universität Berlin mit dem Abschluss als Diplom-Bibliothekarin 1975. Nach Stationen in der Universitätsbibliothek der TU Berlin und der Arbeitsgruppe EDV-Verbund Berliner Bibliotheken wechselte sie 1980 zum hbz und leitete dort bis 1987 die zentrale Redaktion des hbz-Katalogisierungsverbundes. Nach einer Erziehungspause war sie bis 2007 als Projektkoordinatorin und Systembibliothekarin in der Gruppe „Lokale Bibliothekssysteme“ tätig. Seitdem liegt ihr Aufgabenbereich in der Gruppe Portale im Bereich Kundenservice, Marketing und Suchraumredaktion.

Kontakt: schweitzer@hbz-nrw.de

### **Abbildungsverzeichnis:**

Abbildung 1: EBSCO Discovery Service Trefferliste

Abbildung 2: Primo Trefferliste

Abbildung 3: Summon Trefferliste

## Quellenverzeichnis:

- Balas, Janet L. (2010): *Farewell Dear OPAC, We Barely Knew Ye*. In: *Computers in Libraries*, 30, 2010 (1). S. 40.
- Bertelmann, Roland (2006): *Vom Dokumentenserver zum Institutional Repository*. In: *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen*. Hamburg 2006. Abschnitt 9.4.3. [http://edoc.gfz-potsdam.de/gfz/get/8772/0/25cfc78b5502b20d983fcb58e32cd08/artikel-management\\_ir\\_0604.pdf](http://edoc.gfz-potsdam.de/gfz/get/8772/0/25cfc78b5502b20d983fcb58e32cd08/artikel-management_ir_0604.pdf) (25.08.2010).
- Breeding, Marshall (2009a): *Cloud Discovery Services for Libraries*. [http://www.aserl.org/documents/2009\\_Fall\\_Mtg/BREEDING\\_Web-Scale\\_Discovery\\_Systems\\_Overview.ppt](http://www.aserl.org/documents/2009_Fall_Mtg/BREEDING_Web-Scale_Discovery_Systems_Overview.ppt) (13.06.2010).
- Breeding, Marshall (2009b): *EBSCO sets strategy for discovery*. In: *Smart Libraries Newsletter*, 29, 2009. H. 9. S. 1-3. <http://www.librarytechnology.org/ltg-display-text.pl?RC=%2014584> (13.06.2010).
- Breeding, Marshall (2010a): *New Models, Core Systems*. In: *Library Journal*, 135, 2010, H. 6. S. 22-36.
- Breeding, Marshall (2010b): *The State of the Art in Library Discovery 2010*. In: *Computers in Libraries*, 30, 2010, H. 1. S. 31-34.
- Collins, Tim (2010): *EBSCO Responds to Jane Burke Interview: Letter to the Editor of The Charleston Advisor*. Juli 2010. [http://www.charlestonco.com/index.php?do=Letters+to+the+Editor&pg=let\\_details&let\\_id=172](http://www.charlestonco.com/index.php?do=Letters+to+the+Editor&pg=let_details&let_id=172) (18.07.2010).
- Discovery Marketplace Is Red Hot at ALA*. In: *Library Journal*, 134, 2009; H. 1. S. 13-14.
- DLF ILS Discovery Interface Task Group (ILS-DI) (2008): *Technical Recommendation: An API for effective interoperation between integrated library systems and external discovery applications*. Revision 1.1. 08.12.2008. [http://www.diglib.org/architectures/ilstdi/DLF\\_ILS\\_Discovery\\_1.1.pdf](http://www.diglib.org/architectures/ilstdi/DLF_ILS_Discovery_1.1.pdf) (13.06.2010).
- Dunne, Michael (2010): *Discovery Tools – Options for the future*. 12.02.2010. Blogbeitrag. <http://mdunne.wordpress.com/2010/02/12/discovery-tools-%E2%80%93-93-options-for-the-future/> (13.06.2010).
- Ekins, Andy (2009): *Primo alternatives*. 16.04.2009. Blogbeitrag. <http://cccu-lib-tech.blogspot.com/2009/04/primo-alternatives.html> (13.06.2010).
- Grotophorst, Wally (2010): *Summon™*. 20.04.2010. Blogbeitrag. <http://timesync.gmu.edu/wordpress/?p=1002> (15.06.2010).
- Homburg, Christian; Krohmer, Harley (2007): *Marketingmanagement: Strategie-Instrumente – Umsetzung – Unternehmensführung*. 2., überarb. und erw. Aufl., Nachdr. Wiesbaden: Gabler, 2007.

- Keene, Chris (2010): *Summon• Huddersfield*. – 25.05.2010. – Blogeintrag. – URL: <http://www.nostuff.org/words/2010/summon-huddersfield/> (13.06.2010).
- Knitel, Markus (2010): *Architektur und Parametrisierung von Primo im Österreichischen Bibliothekenverbund. Ein Überblick*. In: *Mitteilungen der VÖB*, 1/2. 63 (2010). S. 56-68. [http://www.univie.ac.at/voeb/fileadmin/Dateien/Publikationen/VÖB-Mitteilungen/vm6320101\\_2.pdf](http://www.univie.ac.at/voeb/fileadmin/Dateien/Publikationen/VÖB-Mitteilungen/vm6320101_2.pdf) (04.08.2010).
- LSW: Kirsten. *The email from ExLibris regarding EBSCO pulling out of Primo Central (EL's discovery layer)*. Blogeintrag. <http://friendfeed.com/lsw/0ce61a1e/email-from-exlibris-regarding-ebSCO-pulling> (11.03.2011).
- Neubauer, Karl W. (2010): *Die Zukunft hat schon begonnen. Führen neue Dienstleistungsprodukte zu neuen Strategien für Bibliotheken?* In: *B.I.T. online*, 1. 13 (2010). S. 13-20.
- "One-Stop-Shop". In: *Business Dictionary*. <http://www.businessdictionary.com/definition/one-stop-shop.html> (17.08.2010).
- Pattern, Dave (2010): *Here comes Summ(er)on*. Blogeintrag. 09.08.2010. <http://www.daveyp.com/blog/archives/1399> (10.08.2010).
- Quint, Barbara (2010): *New Strategies for OCLC; More Content for EBSCO Publishing*. 25.03.2010. <http://newsbreaks.infotoday.com/NewsBreaks/New-Strategies-for-OCLC-More-Content-for-EBSCO-Publishing-66169.asp> (13.06.2010).
- Rowe, Ronda (2010): *Web-Scale Discovery: A Review of Summon, EBSCO Discovery Service, and WorldCat Local*. In: *The Charleston Advisor*, 12, 2010, H. 1. S. 5-10.
- Serials Solutions (2010): *New university study shows Summon has a significant impact on use of library resources*. 02.06.2010. Pressemitteilung. <http://www.librarytechnology.org/ltg-displaytext.pl?RC=14786> (13.06.2010).
- Stevenson, Karen (2009): *Next-generation library catalogues: reviews of Encore, Primo, Summon and Summa*. In: *Serials*, 1. 2009 (22). 68–82. DOI: 10.1629/2268. <http://uksg.metapress.com/media/e39kvwyum/pdemahruj3y/contributions/c/8/5/1/c85133g1360mx101.pdf> (13.06.2010).
- TouchPoint- *Service im GBV*. Verbundzentrale des Göttinger Bibliotheksverbundes [http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/PDF/PDF\\_4219.pdf](http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/PDF/PDF_4219.pdf) (04.08.2010).
- University of Liverpool (2009): *Summon: holy grail or leaky cup*. 13.11.2009. Vortrag. <http://www.jibs.ac.uk/events/workshops/airip/summon.ppt> (13.06.2010).
- Vaughan, Jason (2011): *Web Scale Discovery Services*. In: *Library Technology Reports*, 47, 2011, H. 1. S. 1-61. <http://alatechsource.metapress.com/content/g4r806036122/> (11.03.2011).



### Institutionelle Internetauftritte

Aleph. <http://www.exlibrisgroup.com/category/Aleph> (30.08.2010).

Bielefeld Academic Search Engine. <http://base.ub.uni-bielefeld.de/de/index.php> (05.08.2010).

Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg. <http://www2.bsz-bw.de/cms/> (05.08.2010).

Digitale Bibliothek. [http://www.hbz-nrw.de/angebote/digitale\\_bibliothek/](http://www.hbz-nrw.de/angebote/digitale_bibliothek/) (04.08.2010).

EBSCO Discovery Service. <http://www.ebscohost.com/discovery/> (13.08.2010).

ISI Web of Science. [http://thomsonreuters.com/products\\_services/science/science\\_products/a-z/web\\_of\\_science](http://thomsonreuters.com/products_services/science/science_products/a-z/web_of_science) (18.08.2010).

Karlsruher Verbundkatalog. <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html> (04.08.2010).

Library Automation Industry News. <http://www.librarytechnology.org/news.pl> (11.03.2011).

Primo Central. [http://www.exlibrisgroup.com/de/category/Primo\\_Central](http://www.exlibrisgroup.com/de/category/Primo_Central) 13.08.2010).

Solr. <http://lucene.apache.org/solr/> (18.08.2010).

Summon. <http://www.serialsolutions.com/summon/> (13.08.2010).

Universitäts- und Stadtbibliothek zu Köln. <http://www.ub.uni-koeln.de/> (14.08.2010).

Universitätsbibliothek Bremen. <http://elib.suub.uni-bremen.de> (26.08.2010).

Universitätsbibliothek der TU Hamburg-Harburg. <http://katalog.tub.tu-harburg.de/> (26.08.2010).

Voyager. <http://www.exlibrisgroup.com/category/Voyager> (13.08.2010).

WorldCat Local. <http://www.oclc.org/worldcatlocal/default.htm> (13.08.2010).

# Import von Lieferantendaten in das OCLC Katalogisierungs- und Erwerbungs-system: Ein Projekt der Verbundzentrale des GBV in Zusammenarbeit mit der Fachbuchhandlung Schweitzer Fachinformation

Kirstin Kemner-Heek

## Abstract

Integrierte Erwerbungs-geschäftsgänge auf Basis lokaler Bibliothekssysteme stehen vor Veränderungen. Bestellungen werden direkt in den Onlineshops der Lieferanten ausgelöst und nicht mehr primär im eigenen System. Mangels Datenrücklaufmöglichkeit vom Lieferanten- ins eigene Erwerbungs-system müssen Bestellvorgänge bisher jedoch redundant durchgeführt werden. Um Buchhandelssysteme und Bibliothekssysteme miteinander zu verknüpfen, haben die Verbundzentrale des Gemeinsamen Bibliotheksverbunds<sup>1</sup> und die Fachbuchhandlung Schweitzer Fachinformation<sup>2</sup> einen Prototypen für den automatisierten Datentransfer, eine sogenannte Lieferantendatenim-portschnittstelle, entwickelt. Bei der Umsetzung, hier speziell für die im GBV eingesetzte Bibliothekssoftware CBS<sup>TM3</sup> und LBS4<sup>TM4</sup> von OCLC<sup>®5</sup>, wurde eine Standardisierung für den Titeldaten- und Erwerbungsdatentransfer angestrebt, um eine möglichst umfassende Nutzung zu ermöglichen.<sup>6</sup>

---

1 S. Verbundzentrale des GBV (VZG). <http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/> (14.03.2011).

2 S. Schweitzer Fachinformationen. <http://www.schweitzer-online.de> (14.03.2011).

3 S. CBS<sup>TM</sup>. <http://www.oclc.org/de/de/cbs/default.htm> (14.03.2011).

4 S. LBS<sup>TM</sup>. <http://www.oclc.org/de/de/lbs/default.htm> (14.03.2011).

5 S. OCLC<sup>®</sup>. <http://www.oclc.org/de/de/default.htm> (14.03.2011).

6 Eine frühere und kürzere Fassung dieses Artikels wurde veröffentlicht in: MB - Mitteilungsblatt der Bibliotheken in Niedersachsen und Sachsen-Anhalt. 2010, H. 144/145, S. 27-30.

## 1. Einleitung

Bibliothekssoftware für die Erwerbung wie das Erwerbungsssystem Acquisitie (ACQ) des Herstellers OCLC ermöglichte in den letzten 15 Jahren die Einführung integrierter Geschäftsgänge in den Bibliotheken. Erwerbungs- und Katalogisierungsvorgänge wurden zusammgelegt, die internen Geschäftsgänge optimiert und gestrafft.

Heute lösen jedoch viele Bibliotheken ihre Bestellungen schon direkt in den Onlineshops der Lieferanten aus und nicht mehr primär im eigenen Lokalsystem. Dabei stehen sie vor dem Problem, dass mangels Datenrücklaufmöglichkeit der Bestellvorgang zum Nachweis im eigenen System nochmals durchgeführt werden muss. Um Buchhandelssysteme und Bibliothekssysteme adäquat miteinander zu verknüpfen, muss eine Anpassung der lokalen Bibliothekssoftware und ihre Öffnung durch standardisierte Schnittstellen für den automatischen Datenimport (und -export) erfolgen. Nur so können Bibliotheken das vollständige Serviceangebot des Buchhandels nutzen und unter dem zunehmenden Zwang der Prozesskostenoptimierung echte Rationalisierungseffekte erzielen.

Im Rahmen eines Projektes wurde in der VZG zusammen mit der Fachbuchhandlung Schweizer Fachinformation ein Schnittstellen-Prototyp für den Import von Lieferantendaten in das Katalogisierungs- und Erwerbungs-system des GBV, OCLC CBS und LBS-ACQ, entwickelt.<sup>7</sup> Die Vorstellung erfolgte auf der Verbundkonferenz 2010 in Berlin im Rahmen des Workshops „Lokale Geschäftsgänge“. Bei der Umsetzung wurde eine Standardisierung für den Titeldaten- und Erwerbungsdatentransfer zwischen Buchhandel und Bibliothekssystem angestrebt, um eine möglichst umfassende Nutzung durch alle Interessengruppen sowohl in den Bibliotheken als auch auf Lieferantenseite zu ermöglichen. Die Elemente des Prototyps setzten sich wie folgt zusammen:

- Anpassung des Lieferantenwebshops zur Aufnahme von Pflichtparametern für das Erwerbungsmodul ACQ
- Erstellung einer Importschnittstelle für die Titeldaten in die Katalogisierungsdatenbank des GBV
- Erstellung einer Importschnittstelle für Erwerbungsdaten in die Katalogisierungsdatenbank des GBV

---

7 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science“ an der FH Köln. Betreuer an der FH Köln war Prof. Dr. Achim Oßwald.

- Erstellung eines Skriptes für die Übernahme der Erwerbungsdaten aus der Katalogisierungsdatenbank ins Erwerbungsmodul ACQ3.<sup>8</sup>

## 2. Ausgangslage

Anders als im anglo-amerikanischen Raum liegt die Erwerbung in Deutschland weitgehend in der Hand der Bibliotheken, insbesondere die Literaturlauswahl liegt in den Händen der Fachreferenten. Die Idee, Teile des Erwerbungsgefchäftsgangs an den Buchhandel abzugeben, insbesondere in Form von Approval Plänen, setzt sich hierzulande erst in den letzten Jahren durch. Die Ursachen liegen hier u.a. in der Notwendigkeit, Mittel und Personal einzusparen.

Der Erwerbungsgefchäftsgang über Approval Pläne wurde bereits in den frühen 1960er Jahren in den USA entwickelt. Dabei folgte diese Entwicklung auf den sogenannten Farmington Plan, der ab 1952 für eine kooperative und vollständige Erwerbung ausländischer Literatur bestimmter Regionen und Fachrichtungen in amerikanischen Bibliotheken sorgen sollte und erstmalig zu einer genau definierten Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken und gezielt ausgewählten Lieferanten führte.<sup>9</sup> Der Farmington Plan wurde Ende der 1960er Jahre aufgegeben. Aus den Erfahrungen der definierten Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Bibliotheken sorgte der heutige Lieferant Blackwell North America, damals Richard Abel Co.<sup>10</sup> maßgeblich für die Entwicklung von Erwerbungs Konzepten auf Basis von Approval Plänen. Diese definieren sich wie folgt:

„Bei einem Approval Plan handelt es sich um ein zwischen einer Bibliothek und einem Lieferanten vereinbartes Verfahren, bei dem der Buchhändler (Library Supplier o.ä.) vorrangig Neuerscheinungen bzw. Informationen über Neuerscheinungen ohne vorherige Bestellung an die Bibliothek liefert. Bei dieser Form des Outsourcings übernimmt der Lieferant somit die regelmäßige Sichtung des Buchmarktes und Teile der Literaturlauswahl (meist im Monografienbereich) und sendet die entsprechenden Titel quasi als Ansichtssendungen an die Bibliothek. Grundlage eines Approval Plans sind sowohl inhaltlich als auch

---

8 ACQ3 ist die z. Zt. noch überwiegend im GBV eingesetzte Version des Erwerbungsmoduls. Die schrittweise Ablösung durch die nächste Version ACQ4 findet bereits statt.

9 Vgl. Lichti (2009).

10 S. Abel (1995).

formal exakt und differenziert formulierte Erwerbungsprofile bzw. Bestandskonzepte seitens der Bibliotheken.“<sup>11</sup>

Die Grundlage des Verfahrens ist danach die Erstellung eines möglichst exakten Erwerbungsprofils einer Bibliothek. Erwerbungsprofile können dabei das gesamte Fächerspektrum umfassen oder auch nur einzelne Teilbereiche. Auf Basis dieses Erwerbungsprofils erarbeitet der Lieferant gemeinsam mit der Bibliothek einen oder mehrere Approval Pläne. Diese definieren möglichst genau die anzubietenden Neuerscheinungen. Die Qualität eines Approval Plans wird daran gemessen, dass möglichst nicht mehr als 2% der angebotenen Werke zurückgeschickt bzw. nicht geordert werden. Ein Wert von unter 1% ist exzellent und durchaus erreichbar.<sup>12</sup> Der genaue Ablauf des Erwerbungs geschäftsgangs kann unterschiedlich gestaltet sein. Einigen Bibliotheken wird die gewünschte Literatur zur Auswahl ins Haus geliefert, mit entsprechend vereinbartem Rückgaberecht. In anderen Fällen werden der Bibliothek zunächst Auswahllisten zur Bearbeitung geschickt, früher in gedruckter Form, heute auf elektronischer Basis. Die Aktivierung der Bestellung erfolgt erst in einem zweiten Schritt. Auch für die weitere Bearbeitung der Literatur gibt es unterschiedliche Angebote. In einigen Fällen werden die Bücher bereits fertig bearbeitet („shelf-ready“) angeliefert, in anderen Fällen hingegen umfasst die Arbeit des Lieferanten nur die Vorauswahl, das Angebot und die Lieferung. Die Buchbearbeitung findet weiterhin in der Bibliothek statt. Grundsätzlich zeichnet sich das Verfahren durch eine Fülle individueller Modelle aus, die jeweils zwischen Bibliotheken und Lieferanten realisiert werden.

Im deutschsprachigen Raum finden sich erst in aktueller Zeit umfangreichere Ansätze zur Erwerbung mittels Approval Plänen. In einzelnen Spezialbibliotheken oder in Spezialsammlungen durchaus schon länger in Gebrauch,<sup>13</sup> wurde diese Form der Erwerbung in den Veröffentlichungen zwar erwähnt, aber nicht vertieft. Ein oft angeführter Grund ist die Sorge der Bibliotheken vor Qualitätsverlust, wenn der Bestandsaufbau nicht mehr im eigenen Fachreferat und in der Erwerbungsabteilung kontrolliert wird.<sup>14</sup> In aktueller Zeit ist hier jedoch eine Veränderung zu beobachten. Insbesondere auf dem 98. Bibliothekartag in Erfurt 2009 gab es eine Reihe von Vorträgen zu diesem Thema, z. B. über das Vorgehen in der USB Köln.<sup>15</sup> Dabei stehen hier in der Argumen-

---

11 S. *Approval Plan*. [http://wiki.iuk.hdm-stuttgart.de/erwerbung/index.php/Approval\\_Plan](http://wiki.iuk.hdm-stuttgart.de/erwerbung/index.php/Approval_Plan). (13.08.2010).

12 Vgl. Lichti (2009).

13 Mündliche Auskunft von R. Stratmann, Bibliothek des Ibero-Amerikanischen Instituts Berlin und P. Sbreszny, Erwerbungsleiter der SUB Göttingen am 01.06.2010.

14 Vgl. Golsch (2010), S. 130.

15 Vgl. Hölting (2009).

tation „pro Approval Plan“ vor allem die Nutzung von Synergieeffekten und Einsparpotentialen im Vordergrund. Personaleinsparungen und Kostendruck zwingen zur Straffung der Geschäftsabläufe und Entlastung der Fachreferate. Die Notwendigkeit, neue Medien schnellstmöglich und umfassend bereitzustellen, ist für die Bibliothek als moderne Serviceeinrichtung unabdingbar. Aber nicht nur Bibliotheken profitieren von dem Konzept. Viele Lieferanten bewerben ihre Approval-Plan-Angebote, da sich hier Wettbewerbsvorteile durch Planungssicherheit, enge Kundenbindung und die Bereitstellung herausgehobener Serviceleistungen erzielen lassen.

In diesem Zusammenhang ist auch die Fortführung des Konzeptes zu sehen. Während in den USA die Erwerbung via Approval Plan zunächst ein inhaltliches Konzept war, welches auf traditionell papiergebundenem, manuellen Weg realisiert wurde, geht nun die Entwicklung in Richtung nahezu vollständiger Outsourcing-Angebote in der Erwerbung. Durch den Einsatz moderner Software auf Seiten sowohl der Lieferanten als auch der Bibliotheken, werden Modelle erarbeitet, um die einzelnen Schritte der Erwerbung über einen intensiven Datenaustausch zu automatisieren. Dafür ist es notwendig, Buchhandelssysteme und Bibliothekssysteme adäquat miteinander zu verknüpfen.

Anders als in den USA<sup>16</sup> ist die Situation in Deutschland. In den Bibliotheken sind seit den 1990er Jahren der integrierte Geschäftsgang und die kooperative Erwerbung unter Einsatz eines lokalen Bibliothekssystems implementiert. Weitere benötigte Anpassungen an neue Anforderungen, wie z. B. Erwerbungs geschäftsgänge für elektronische Ressourcen und die Bereitstellung standardisierter Schnittstellen für den Datenaustausch, wurden gar nicht oder nur schleppend entwickelt.<sup>17</sup> Bereits Ende der 1990er Jahre waren größere Lieferanten in der Lage, Erwerbsdaten über das EDIFACT-Format auszutauschen. Das Bemühen der Bibliotheken, dieses Verfahren auch in die lokalen Bibliothekssysteme zu implementieren, war von großen Schwierigkeiten mit den Herstellern geprägt und führte bis heute nur zu kleinen Erfolgen, z. B. wurde der Bestellversand über EDIFACT realisiert.<sup>18</sup> Bestellen heute viele Bibliotheken direkt in den Onlineshops der Lieferanten, so muss bisher mangels Datenrücklaufmöglichkeit der Bestellvorgang zum Nachweis im eigenen System nochmals durchgeführt werden.

Zum Zeitpunkt der Projektdurchführung konnten einige Projekte ermittelt werden, die hier eine Weiterentwicklung realisiert haben. Die Literatursituation erwies sich allerdings insgesamt als äußerst dünn. So entstand in der VZG in Zusammenarbeit mit der

---

16 Zur Entwicklung und zum aktuellen Stand erfolgte im Projekt eine grundlegende Bestandsaufnahme.

17 Vgl. Neubauer (2010).

18 Vgl. Wiesner (2004), S. 179-183.

SUB Hamburg ein Profillieferdienst auf Basis der online vorliegenden Daten des Neuerwerbungsdienstes der Deutschen Bibliothek.<sup>19</sup> Ein ähnlicher Service wurde auch im HEBIS-Verbund realisiert.<sup>20</sup> Die UB Mannheim bietet einen Datentransfer über das EDIFACT-Format unter Aleph an.<sup>21</sup> Weiter arbeitet die ekz.bibliotheksservice GmbH an der Realisierung eines Medienservices in Anbindung an die Software der Firma Bond Bibliothekssysteme.<sup>22</sup> Hinzu kommt das Projekt der SLUB Dresden in Zusammenarbeit mit der Fachbuchhandlung Schweitzer Fachinformation. Konkrete Ausarbeitungen zu technischen Aspekten der Realisierung von Schnittstellen zwischen Buchhandels- und bibliothekarischen Erwerbungs-systemen waren öffentlich nicht zugänglich.

Aus der Analyse der Ausgangslage unter den genannten Gesichtspunkten der Gestaltung von Erwerbungs-geschäftsgängen und der dafür notwendige Software lässt sich der Schluss ziehen, dass Bibliotheken in Deutschland an einem Wendepunkt ihrer Erwerbungs-konzeption stehen. Die großen Lieferanten für wissenschaftliche Bibliotheken versuchen u.a. auf Basis von Approval Plänen über EDIFACT- und XML-Austauschformate, den Bibliotheken ein weitgehendes Outsourcing der Erwerbung als neuen Service anzubieten. Daraus ergibt sich die Möglichkeit der weitgehenden Ausgliederung des Bestandsaufbaus ohne dabei die Kontrolle aus der Hand zu geben. Die Erwerbung über Approval Pläne und die technischen Möglichkeiten des Datenaustauschs sind (nach eigener Aussage<sup>23</sup>) von Seiten des Buchhandels so weit entwickelt, dass ein Anschluss an die lokalen Bibliothekssysteme dringend benötigt wird, um die neuen Services auch optimal nutzen zu können. Allerdings kann der Service des Datenim- und exports auch unabhängig vom Abschluss von Approval Plänen genutzt werden.

### 3. Projektidee

Vor diesem Hintergrund trat die Fachbuchhandlung Schweitzer Fachinformation mit dem Angebot an die VZG heran, für den GBV auf der Basis der dort homogen eingesetzten Software von OCLC Schnittstellen für den Lieferantendatentransfer in das Erwerbungsmodul zu entwickeln. Das Angebot umfasst die Übernahme von Teilen der Erwerbungs-vorgänge, insbesondere die Auswahl, Vorakzession und Bestellung von

---

19 Vgl. Adler (2009).

20 S. Schneider (2010).

21 S. Klein (2009).

22 Telefoninterview mit Fr. Gerhardt, ekz, am 13.08.2010.

23 Interviews mit Fa. Schweitzer Fachinformation (projektbegleitend), Missing Link Versandbuchhandlung (16.03.2010) und Lehmanns Fachbuchhandlung GmbH (05.08.2010).

Literatur auf Basis eines Approval Plans, der für bestimmte Fachgruppen definiert wird. Für das dort festgelegte Erwerbungsprofil bietet Schweitzer der Bibliothek das komplette Spektrum der Neuerscheinungen über einen Webshop an.

Der Erwerbungs geschäftsgang beginnt nun mit der Auswahl und Bestellung von Literatur im Lieferantenwebshop. Dieser übernimmt anschließend die Dublettenprüfung auf Basis einer Z39.50-Schnittstelle im OPAC und den gesamten Bestellvorgang. Nach der Durchführung der Bestellung erhält die Bibliothek die zugehörigen Titeldaten im Standardaustauschformat MAB (Maschinelles Austauschformat für Bibliotheken), vorbereitet zur Einspielung in das Katalogisierungssystem CBS. In einer zweiten Datei werden die zugehörigen Erwerbungsdaten im XML-Format ebenfalls zur Einspielung in das jeweils lokal installierte Erwerbungs system ACQ geliefert.

An dieser Stelle werden die neuen Schnittstellen benötigt, um die angelieferten Daten in einem automatisierten Verfahren abzuholen, in ein für das Bibliothekssystem lesbares Format zu konvertieren und in das System einzulesen. Das Anlegen von Sicherungskopien auf dem Server und die Entwicklung eines Fehlermanagementverfahrens stellen einen kontrollierbaren Ablauf sicher.

Als Grundlage diente die bereits erfolgte Durchführung eines vergleichbaren Projektes der von Schweitzer Fachinformationen mit der SLUB Dresden.<sup>24</sup>

#### 4. Projektziel

Ziel des Projektes war die präsentationsfähige Realisierung des Prototyps zum Lieferantendatenimport in das Katalogisierungssystem CBS des GBV und zum weiteren Datentransfer von Erwerbungsdaten in ein (Test)-Erwerbungs system ACQ3 der VZG. Daran anschließend sollten die im Rahmen des Projektes entwickelten Standardschnittstellen in einer Pilotbibliothek zur Produktionsreife gebracht werden. Längerfristiges Ziel ist es, das Angebot als allgemeine Serviceleistung der VZG den Verbundbibliotheken zur Nutzung anzubieten. Ebenso ist eine Nachnutzung durch weitere interessierte Lieferanten vorgesehen.

---

24 Vgl. Golsch (2010).



## 5. Verfahren

Vorraussetzung für die Nutzung des Importverfahrens ist zunächst ein Abkommen zwischen Bibliothek und Lieferant über die Bereitstellung von Daten, z. B. im Rahmen eines Approval Plan. Die Realisierung der Datenerfassung kann von Lieferant zu Lieferant variieren. Entscheidend ist die Übermittlung der u. g. Parameter für den Erwerbungsdatenimport an das Bibliothekssystem.

Das Datenimportschema (Abb. 1) stellt den erläuterten Ablauf graphisch dar.

Nach Absendung der Bestellung im Webshop wird diese vom Lieferanten verarbeitet, für Titel- und Erwerbungsdaten werden zwei Importdateien erstellt und auf FTP-Servern zur Abholung durch die VZG bereitgestellt. Die in der VZG entwickelte Importroutine prüft in einem festgelegten Rhythmus (z. Zt. täglich) die FTP-Server auf das Vorhandensein neuer Dateien und kopiert diese auf den eigenen Server. Die Weiterverarbeitung der Daten auf Seiten der VZG erfolgt in mehreren Schritten.

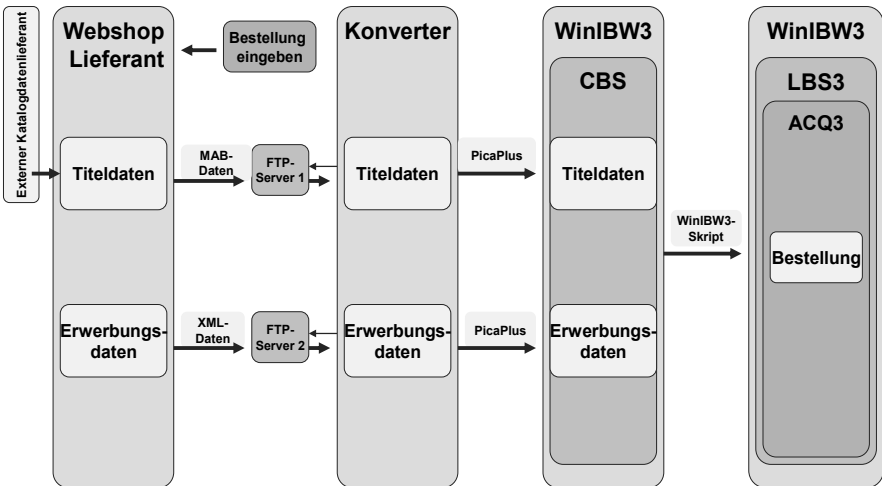


Abb. 1. Datenimportschema

## 5.1 Verarbeitung der MAB-Titeldaten

Die MAB-Titeldaten werden zunächst für die Umsetzung in das OCLC-Internformat „PicaPlus“ vorbereitet, dann erfolgen die eigentliche Umsetzung und die Einspielung in das CBS-Katalogisierungssystem. Die Titelsätze können von allen Verbundbibliotheken genutzt werden. Die Zuordnung zu einer bestimmten Bibliothek erfolgt im Exemplarbereich.

Die Dublettenkontrolle operiert z. Zt. auf Basis der ISBN-Prüfung. Sie soll zukünftig weiter ausgebaut werden.

## 5.2 Verarbeitung der XML-Erwerbsdaten

Die Verarbeitung der XML-Erwerbsdaten erfolgt analog zu den Titeldaten. Sie werden in das „PicaPlus“-Format umgesetzt und in CBS eingespielt. Dabei wird über die sowohl im Titel- als auch im Erwerbsdatensatz vorhandene Lieferantenidentifikationsnummer der zugehörige Datensatz ermittelt und ein Exemplar angefügt. Dieses enthält alle für das Anlegen einer ACQ-Bestellung relevanten Pflichtfelder sowie einige identifizierende Informationen. So werden die Bestellnummer des Lieferanten, das Einspieldatum und der Status in indexierte Kategorien abgelegt, so dass nach diesen Informationen gesucht werden kann. Neue, bzw. bereits abgearbeitete Bestellungen sind an einem festgelegten, recherchierbaren Status zu erkennen. Wird kein passender Titelsatz gefunden, verbleiben die konvertierten, importfähigen Erwerbsdaten im Import-Ordner. Der Vorgang wird während der nächsten fünf Werktage wiederholt.

Über den Online-Update-Mechanismus erfolgt die Übernahme der Daten ins Lokalsystem. Wenn diese hier zur Verfügung stehen, folgt der letzte Teil des Erwerbungs geschäftsgangs bis zur Abspeicherung einer Bestellung: das teilautomatisierte Anlegen der ACQ3-Bestellung.

## 5.3 Anlegen der ACQ3-Bestellung

Das Anlegen der ACQ3-Bestellung erfolgt mit Hilfe eines WinIBW-Skriptes. Der Bearbeiter startet den WinIBW3-Client. Beginnend im CBS selektiert er mittels vorher festgelegter Suchkommandos alle von einem bestimmten Lieferanten aktuell importierten Datensätze. Aus der Trefferliste wählt er den ersten Titel aus und startet das WinIBW3-Skript. Der weitere Ablauf erfolgt automatisch: Im Datensatz wird der Bestellstatus auf „in ACQ3 bestellt“ umgesetzt, danach öffnet sich mit dem Wechsel in ACQ3 die Bestellmaske. Die Bestellparameter aus dem Exemplarsatz werden übergeben und die Bestellung über die Identifikationsnummer „EPN“ (Exemplar-Produktionsnummer) mit den Titeldaten verknüpft.

Der Bearbeiter kann die eingetragenen Werte prüfen, ggf. ergänzen und die Bestellung abspeichern. Danach wechselt er in CBS zurück und ruft den nächsten Titel aus dem Trefferaset auf. Das Verfahren beginnt von vorne. Es besteht auch die Möglichkeit, das Abspeichern der Bestellung und den Wechsel zurück zur Trefferliste in CBS noch via Skript ausführen zu lassen. Diese Entscheidung soll in Zukunft den Erwerbungsmitarbeitern überlassen werden.

## 6. Ausblick

Der Schnittstellenprototyp zum Titel- und Erwerbungsdatenimport wurde aktuell in einer GBV-Pilotbibliothek zur Produktionsreife gebracht. Zwei weitere Bibliotheken befinden sich in der Einführungsphase. Dabei beteiligen sich neben dem Lieferanten Schweizer Fachinformationen nun auch Lehmanns Fachbuchhandlung und Massmann Internationale Buchhandlung GmbH an der Einführung. Eine Überführung des Angebots vom projektbezogenen Prototyp zum allgemeinen Serviceangebot der VZG ist somit, auch unter Einbeziehung weiterer Lieferanten, auf einem guten Weg.

Daneben wird eine Qualitätserweiterung der importierten Titeldaten angestrebt. Dazu gehört die Ergänzung der gelieferten Book-Industry-Communication-Notationen (BIC) um die textliche Beschreibung und die Verknüpfung von Buchhandels- und Bibliotheksklassifikationen über ein BIC- und Dewey-Decimal-Classification-Notationen-Mapping. Auch die Anlieferung und Einspielung von Covern und PDF-basierten Informationsdateien sind, soweit vorhanden, geplant.

Die Einbindung einer XML-Standardschnittstelle für den direkten Import der Erwerbungsdaten in das Erwerbungs-system ohne Umweg über CBS soll den Einsatz des Services auch für ACQ4-Anwender bis Mitte 2011 ermöglichen. Der für die Entwicklung verantwortliche Hersteller OCLC hat bereits eine funktionale Spezifikation vorgelegt sowie eine erste Testversion ausgeliefert. Erste Tests der VZG zeigen bereits sehr viel versprechende Ergebnisse. Über das von OCLC erstellte XML-Format für die Erwerbungsdaten kann die trotz angestrebter Standards recht heterogene Struktur der XML-Formate der einzelnen Lieferanten zukünftig in eine einheitliche Form gebracht werden. Dieses Vorgehen wird bereits von allen Beteiligten unterstützt und befindet sich in der Realisierungsphase.

Darüber hinaus dient die Entwicklung des Import-Prototyps im Zusammenhang mit der Entwicklung einer XML-Schnittstelle für den Rechnungsimport als Grundlage, um in Zukunft einen kompletten Import- und Exportservice für das Erwerbungs-system ACQ bereitzustellen. Dieser soll neben dem Bestelldatenimport auch Meldungen, Mahnungen und eben Rechnungen umfassen.

Kirstin Kemner-Heek

studierte bis 1993 Bibliothekswesen an der Fachhochschule Hannover. Nach dem Abschluss als Diplom-Bibliothekarin war sie von 1993 bis Ende 1999 an der Universitätsbibliothek Marburg in der Erwerbungsabteilung tätig und leitete die Teilbibliothek Biologie. Seitdem arbeitet sie in der Verbundzentrale des GBV in Göttingen in der Abteilung „Lokale Bibliothekssysteme“ als Systembetreuerin mit den Schwerpunkten Erwerbung und OPAC.

Kontakt: kemner@gbv.de

### Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1: Datenimportschemata

### Quellenverzeichnis:

#### Literatur

- Adler, Jenny (2009): *Von der Titeltkarte zum Warenkorb: Literaturlauswahl über den Online-Profildienst, neuer Service beim GBV*. Deutscher Bibliothekartag, Erfurt, 2009. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/802/pdf/Adler-Jennifer\\_Von%20der%20Titeltkarte%20zum%20Warenkorb.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/802/pdf/Adler-Jennifer_Von%20der%20Titeltkarte%20zum%20Warenkorb.pdf) (13.05.2010).
- Abel, Richard (1995): *The origin of the library approval plan*. In: Publishing Research Quarterly Spring 1995, S. 46-56.
- Approval Plan*. In: ErwerbungsWiki. Deutscher Bibliotheksverband et al. (Hrsg.). Bearbeitungsstand: 10. Aug. 2009. [http://wiki.iuk.hdm-stuttgart.de/erwerbungs/index.php/Approval\\_Plan](http://wiki.iuk.hdm-stuttgart.de/erwerbungs/index.php/Approval_Plan) (13.08.2010).
- CBS™ Managementlösung für Metadaten. OCLC. <http://www.oclc.org/de/de/cbs/default.htm> (14.03.2011).
- Golsch, Michael (2010): *Approval Plan und automatisiertes Dateneinspielen – Das Dresdener Erwerbungsmodell*. In: B.I.T. Online 13, 2010, H. 2, S. 129-134.
- Höltling, Petra (2009); Otzen, Birgit: *Neue Wege... Synergetische Bestandsentwicklung in Leistungspartnerschaften: Approval Plans - die Nachfrageseite: Erfahrungen aus Nordrhein-Westfalen*. 98. Deutscher Bibliothekartag 2009 in Erfurt.

[http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/679/pdf/Vortrag\\_Bibtag-Erfuhrt\\_final.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/679/pdf/Vortrag_Bibtag-Erfuhrt_final.pdf) (13.08.2010).

Klein, Annette (2009): *Datentausch über EDIFACT mit Aleph500 an der UB Mannheim – ein Erfahrungsbericht*. Vortrag beim 98. Deutschen Bibliothekartag 2009. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/717/pdf/Klein\\_Annette.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/717/pdf/Klein_Annette.pdf) (13.08.2010).

LBS™ Lokales Bibliotheksverwaltungssystem mit integrierten Funktionen zum Katalogisieren und Bestellen. OCLC. <http://www.oclc.org/de/de/lbs/default.htm> (14.03.2011).

Lichti, Regina (2009): *Neue Wege ... Synergetische Bestandsentwicklung in Leistungspartnerschaften: Approval Plans - die Angebotsseite*. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/679/pdf/Vortrag\\_Bibtag-Erfuhrt\\_final.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/679/pdf/Vortrag_Bibtag-Erfuhrt_final.pdf) (13.08.2010).

Neubauer, Karl Wilhelm (2010): *Die Zukunft des lokalen Bibliothekssystems*. In: B.I.T.online 13, 2010, H. 2, S. 119-128.

Schneider, H. (2010); Junkes-Kirchen, K.: *HeBIS Profildienst: ein Neuerscheinungsdienst mit Bestellfunktion*. Vers. 2.1. - Frankfurt/M.: HeBIS, 2010. [http://www.hebis.de/de/1ueber\\_uns/projekte/AnleitungProfildienst\\_Fachreferentensicht.pdf?PHPSESSID=nshqtww](http://www.hebis.de/de/1ueber_uns/projekte/AnleitungProfildienst_Fachreferentensicht.pdf?PHPSESSID=nshqtww) (19.08.2010).

Wiesner, Margot (2004): „Bestandsaufbau“. In: Die moderne Bibliothek. Frankenberger, Rudolf et al. (Hrsg). München: Saur, 2004, S. 166-221.

### Institutionelle Internetauftritte

OCLC®. Online Computer Library Center. <http://www.oclc.org/de/de/default.htm> (14.03.2011).

Schweitzer Fachinformationen. <http://www.schweitzer-online.de> (14.03.2011).

Verbundzentrale des GBV (VZG). Gemeinsamer Bibliotheksverbund. <http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/> (14.03.2011).

# Entwicklung eines inhaltlichen Anforderungsprofils für ein Schüler-Recherche-Portal

Christine Keßler  
Roswitha Schweitzer

## Abstract:

Schulen sind oft unzureichend an bibliothekarische Informationsdienstleistungen angebunden. Bis jetzt gibt es kein speziell auf den Bedarf von Schülern ausgerichtetes allgemeines bibliothekarisches Recherche-Portal, insbesondere nicht für die Oberstufe, in der jedoch wissenschaftliches Arbeiten eingeübt werden soll. Auf der Grundlage einer Umfrage wurde deshalb in dem hier dokumentierten Projekt ein Modell für ein Schüler-Recherche-Portal entwickelt. Es wurden Bibliothekare aus Schulbibliotheken, Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken befragt, die aufgrund ihrer ausgewiesenen Erfahrungen mit der Zielgruppe als Experten für diese Thematik definiert wurden. Das auf dieser empirischen Grundlage erarbeitete Konzept beinhaltet Vorschläge für Inhalte und Basisfunktionalitäten eines Schüler-Recherche-Portals. Ziel des Konzepts ist nicht in erster Linie die Versorgung einer einzelnen Schule oder Bibliothek, sondern vielmehr die Ausrichtung auf die Schüler einer Stadt, Region oder eines Bundeslandes.

## 1. Einleitung

Schüler<sup>1</sup> benötigen häufig Literatur und Informationen, die über das hinausgehen, was die Schulbibliothek vor Ort – wenn es sie überhaupt gibt – bieten kann. Dies gilt insbesondere für die Oberstufe, in der für Facharbeiten, Referate oder Projektberichte vielfältige fachspezifische Informationsressourcen erforderlich sind. Trotz verstärkter Zusammenarbeit zwischen Schulen und Bibliotheken finden Schüler vielfach nicht den

---

1 Wenn in dieser Studie die männliche Form benutzt wird, schließt dies immer auch die weibliche Form ein.

Zugang zu bibliothekarischen Informationsmitteln und -dienstleistungen. Sie suchen stattdessen mit allgemeinen Suchmaschinen im Internet nach Informationen und erhalten qualitativ unbefriedigende Ergebnisse. Selbst wenn die Schüler die Informationsangebote „ihrer“ Bibliothek kennen, sind sie häufig mit deren Nutzung überfordert, nicht zuletzt weil solch mächtige Rechercheinstrumente wie z. B. die Digitale Bibliothek (DigiBib)<sup>2</sup> eine Fülle an Informationen und Funktionalitäten anbieten, die den Bedarf der Schüler sowie ihre Kompetenzen in der Selektion von Informationen weit übertreffen.

Ein Weg, dieser Problematik zielgruppen- und bedarfsgerecht zu begegnen, ist die Entwicklung eines auf die Interessen und Bedürfnisse von Oberstufen-Schülern angelegten Rechercheportals, das alle benötigten Informationsressourcen unter einer Oberfläche bündelt. Ein solches Angebot gibt es zurzeit in Deutschland bisher nicht. Das dargestellte Projekt will dazu beitragen, diese Lücke zu schließen. Es befasst sich mit der inhaltlichen Konzeption eines speziell auf die Zielgruppe der Oberstufen-Schüler ausgerichteten Recherche-Portals. Im Fokus stehen dabei die Inhalte und Basisfunktionalitäten des Portals; Fragen der Technik und Usability werden dagegen zunächst nachrangig behandelt.<sup>3</sup>

## 2. Ausgangslage

### 2.1 Informationsbedarf und Literaturversorgung von Oberstufen-Schülern

Ausgangspunkt für das Projekt war die Situation der Oberstufen-Schüler in Bayern und Nordrhein-Westfalen (NRW). In beiden Bundesländern sehen die Lehrpläne der Oberstufe spezielle Lehrveranstaltungen<sup>4,5,6</sup> vor, die sich an den von den Hochschulen und der Arbeitswelt geforderten sogenannten Schlüsselkompetenzen orientieren.

---

2 DigiBib. <http://www.digibib.net/Digibib> (08.10.2010).

3 Das Projekt wurde im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln unter Betreuung von Prof. Dr. Inka Tappenbeck durchgeführt.

4 Wissenschaftspropädeutisches Seminar (Bayern). [http://www.gymnasium.bayern.de/imperia/md/content/gymnasialnetz/W\\_Seminar\\_Leitfaden\\_2Aufl.pdf](http://www.gymnasium.bayern.de/imperia/md/content/gymnasialnetz/W_Seminar_Leitfaden_2Aufl.pdf) (06.10.2010).

5 Projektseminar zur Studien- und Berufsorientierung (Bayern). <http://www.gymnasium.bayern.de/gymnasialnetz/oberstufe/seminare/p-seminar/> (06.10.2010).

6 Projektkurse (NRW). [http://www.standardsicherung.schulministerium.nrw.de/cms/projektkurse\\_sii/angebot-home\\_sii/angebot-home.html](http://www.standardsicherung.schulministerium.nrw.de/cms/projektkurse_sii/angebot-home_sii/angebot-home.html) (06.10.2010).

Darunter haben wissenschaftspropädeutische Arbeitsweisen sowie die Studien- und Berufsorientierung große Bedeutung.<sup>7,8,9</sup>

Die im Rahmen dieser Kurse vorgesehenen Seminar- und Facharbeiten erfordern von den Schülern intensive Informations- und Literaturrecherchen. Dabei ist eine der bibliothekarischen Kernaufgaben gefragt, nämlich die Vermittlung von Informationskompetenz, die von den Schulen vor Ort oft nur unzureichend erfüllt werden kann – sei es, dass die Schulbibliothek diesbezüglich schlecht ausgestattet ist und/oder dass es keine schulbibliothekarische Vor-Ort-Betreuung gibt.<sup>10</sup> Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken bemühen sich seit langem, diese Lücke durch Schulungen zur Informations- und Medienkompetenz zu schließen, wie es z. B. in Köln geschieht.<sup>11,12,13</sup>

In anderen deutschen Städten stellt sich die Lage ähnlich dar. Derzeit gibt es bundesweit 13 Kooperationsvereinbarungen der Länder zur Zusammenarbeit zwischen Schulen, Schulbibliotheken und Öffentlichen Bibliotheken,<sup>14</sup> sowie zahlreiche Initiativen wissenschaftlicher Bibliotheken zur Förderung der Informationskompetenz von Schülern.<sup>15</sup> Trotz dieser Maßnahmen sehen Experten weiteren konkreten Handlungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der Zugänglichkeit der inhaltlichen Informationsangebote für Schüler auf geeigneten Webseiten und Portalen.<sup>16</sup>

---

7 Vgl. hierzu auch Lehrplan Deutsch. 11. Klasse. Bayern. <http://www.isb-gym8-lehrplan.de/content/serv/3.1.neu/g8.de/index.php?StoryID=26539> (06.10.2010).

8 „*Facharbeit*“. <http://de.wikipedia.org/wiki/Facharbeit> (06.10.2010).

9 Facharbeit und besondere Lernleistung. Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. [http://www.schulministerium.nrw.de/BP/Schulsystem/Schulformen/Gymnasium/APO\\_GOst/Facharbeit/\\_index.html#A\\_0](http://www.schulministerium.nrw.de/BP/Schulsystem/Schulformen/Gymnasium/APO_GOst/Facharbeit/_index.html#A_0) (06.10.2010).

10 Eine von Christine Kessler im Jahr 2003 durchgeführte Erhebung zur Ausstattung der Schulbibliotheken der Stadt Erlangen hat ergeben, dass Schulbibliotheken in Erlanger Schulen, v.a. auch in den Erlanger Gymnasien, entweder gar nicht vorhanden oder sehr schlecht ausgestattet sind. Rückmeldungen auf die im Rahmen des Projektes durchgeführte Umfrage zeigen, dass die Schulbibliothekare in Köln teilweise nicht über einen eigenen Internet-Zugang verfügen.

11 Führungen und Workshops. <http://www.stadt-koeln.de/5-stadtbibliothek/lesen-und-lernen/service-fuer-lehrer/02417/> (06.10.2010).

12 Bibliotheksführungen für Schülerinnen und Schüler. [http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/fuehrungen/schueler/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/fuehrungen/schueler/index_ger.html) (06.10.2010).

13 Fit für die Facharbeit. [http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/kurse/facharbeit/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/kurse/facharbeit/index_ger.html) (06.10.2010).

14 Deutscher Bildungsserver: Kooperationsvereinbarungen der Länder über die Zusammenarbeit von Bibliothek und Schule. <http://www.bildungsserver.de/zeigen.html?seite=6407> (07.10.2010).

15 Vgl. Gapski et al. (2009), S. 32.

16 Vgl. Gapski et al. (2009), S. 33 f.



Das einzige bundesweit zur Verfügung gestellte Schüler-Recherche-Portal ist das von einem Zusammenschluss verschiedener Schulbuchverlage betriebene Antolin-Portal<sup>17</sup>. Es richtet sich an die Altersgruppe von Schülern der Grundschule bis zur Mittelstufe und unterstützt speziell die Leseförderung. Neben Antolin gibt es das regionale Verbund-Portal „IMeNS“<sup>18</sup> der Schulbibliotheken im Lahn-Dill-Kreis. Dieses bietet u. a. Zugang zum IMeNS-Verbundkatalog und verlinkt auf die Munzinger-Datenbanken<sup>19</sup> und die Digitale Bibliothek (DigiBib) der Bibliotheken in Mittelhessen<sup>20</sup>. Außerdem existieren einzelne kommerzielle Datenbanken für Schüler, die allerdings nur bestimmte Quellen abdecken, z. B. die kostenlosen Pressedatenbanken „Spiegel online – Schulspiegel“<sup>21</sup>, das „F.A.Z.-Schulportal“<sup>22</sup> oder die kostenpflichtige Recherche-Plattform GENIOS SCHOOL<sup>23</sup> für die Bereiche Politik und Wirtschaft.

Ferner haben zahlreiche Bibliotheken spezielle Websites für Schüler eingerichtet, insbesondere zu den Themen Facharbeit und Projektarbeit. Sie stellen neben Tutorials zur Literatursuche vielfach auch Links zur Informations- und Literaturrecherche bereit. Allerdings bieten sie keinen einheitlichen Zugangspunkt für die Recherche; jede Datenquelle muss einzeln von einer anderen Website aus aufgerufen werden (Katalog, Munzinger, DigiBib etc.) wie z. B. im Schüler-/Lehrer-Portal der Münchner Stadtbibliothek<sup>24</sup>. Es lässt sich also sagen, dass in Deutschland bisher kein Schüler-Portal realisiert ist, das die von Oberstufen-Schülern benötigten Informationsressourcen unter einem einheitlichen Zugangspunkt bündelt und die Möglichkeit einer Metasuche in diesen Ressourcen beinhaltet.

## 2.2 Zielgruppenanalyse

Die primäre Zielgruppe des im Rahmen des Projektes zu konzipierenden Recherche-Portals sind Schüler der gymnasialen Oberstufe, d. h. der Klassen 11 bis 12 /13, also in

17 Antolin - Mit Lesen punkten! <http://www.antolin.de/> (06.10.2010).

18 IMeNS ist das Informations- und Mediennetzwerk der Medienzentren und Schulen im Lahn-Dill-Kreis. Hier arbeitet der Medienservice des Lahn-Dill-Kreises als zentrale Servicestelle für IT-, schulbibliothekarischen und medienpädagogischen Service mit mehr als 50 Schulbibliotheken online zusammen. <http://imens.lahn-dill-kreis.de/portal/> (11.10.2010).

19 Munzinger Online. <http://www.munzinger.de/search/templates/produkt/online.jsp> (07.10.2010).

20 DigiBib Mittelhessen: <http://www.digibib.net/Digibib?LOCATION=MIHNS> (07.10.2010).

21 Spiegel online – Schulspiegel. <http://www.spiegel.de/schulspiegel/> (08.10.2010).

22 F.A.Z.-Schulportal. <http://www.fazschule.net/> (08.10.2010).

23 GENIOS Schule. <http://www.geniosschule.de/webcgi?START=03A&SEITE=amedien.tin> (08.10.2010).

24 Schülerportal Münchner Stadtbibliothek. <http://www.muenchner-stadtbibliothek-schueler.de/schule/schueler.html> (07.10.2010).

der Regel Jugendliche im Alter von 16 bis 19 Jahren. Die Kenntnis des Informationsverhaltens von Oberstufen-Schülern ist eine wichtige Voraussetzung für die Entwicklung des zu konzipierenden Recherche-Portals. Hier geben vor allem die JIM-Studie 2009<sup>25</sup> und der Vortrag zur Medien- und Informationskompetenzförderung von Heike VomOrde<sup>26</sup> auf dem 4. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek 2010<sup>27</sup> einen guten Überblick sowie die Studie zur Informationskompetenz von Gapski und Teksler<sup>28</sup>. Diesen Studien zufolge nutzen über 90% der Zielgruppe das Internet,<sup>29</sup> und zwar in erster Linie von zu Hause aus.<sup>30</sup> Fast die Hälfte davon recherchiert im Internet nach Informationen, die für die Schule benötigt werden, und dies überwiegend über allgemeine Suchmaschinen oder in der Wikipedia,<sup>31</sup> wobei Schüler nicht fachspezifisch suchen und an schneller Information (Volltext) interessiert sind.<sup>32</sup> Bei Mitmach- oder Web 2.0-Aktivitäten des Internets, die sich nicht auf die Communities (z. B. Facebook) beziehen, ist insgesamt ein eher verhaltenes Interesse vorhanden.<sup>33</sup> In der Schule selbst wird das Internet verhältnismäßig selten eingesetzt.<sup>34</sup>

### 3. Projektziele

Das zu entwickelnde Portal-Konzept soll unabhängig von der eingesetzten Portalsoftware sein und nicht auf eine einzelne Schule oder Bibliothek, sondern auf eine Stadt, Region oder ein Bundesland ausgerichtet sein. Das Anforderungsprofil soll im Einzelnen folgende Fragen beantworten:

- Welche grundlegenden Angebote bzw. Dienste soll das Portal beinhalten?

---

25 Vgl. *JIM-Studie* (2009). <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf09/JIM-Studie2009.pdf> (14.10.2010).

26 Vgl. VomOrde (2010).

27 Leipziger Bibliothekskongress 2010. <http://www.bid-kongress2010.de/> (08.10.2010).

28 Vgl. Gapski et al. (2009).

29 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 31.

30 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 31 f.

31 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 36.

32 Vgl. Gapski et al. (2009), S. 30.

33 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 13 f.

34 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 37.

- Welche Informationsressourcen soll das Portal bereitstellen?
  - Bibliothekskataloge
  - Datenbanken (Fach- und Faktendatenbanken)
  - Digitale Medien (E-Books, Volltexte)
  - Links zu Webseiten, Suchmaschinen etc.
- Wie soll das Portal strukturiert sein?
- Welche Basisfunktionalitäten soll das Portal anbieten?

Das Projekt soll keine Antworten geben auf Fragen der Benutzeroberfläche, der Usability und der Detailfunktionen. Diese sowie technische und organisatorische Belange müssten in einem zweiten Schritt in einem umfassenderen Konzept beantwortet werden. Langfristiges Ziel der Projektbearbeiterinnen ist es, Geldgeber für die Realisierung eines Schüler-Recherche-Portals zu interessieren.

#### 4. Vorgehensweise und Methodik

Zunächst wurde der aktuelle Stand hinsichtlich bestehender Recherche-Portale für Schüler ermittelt, indem einschlägige Fachdatenbanken befragt, aktuelle Tagungsprogramme durchgesehen und fachliche Diskussionslisten wie Inetbib beobachtet wurden. Voraussetzung der Erstellung eines Anforderungsprofils für ein Schüler-Recherche-Portal ist die Ermittlung der Bedürfnisse dieser Zielgruppe durch eine Marktforschungsstudie. Unter dem Begriff "Marktforschung" wird "die systematische Sammlung, Analyse und Interpretation von Daten über Märkte (Kunden und Wettbewerber) zum Zweck der Fundierung von Marketingentscheidungen"<sup>35</sup> verstanden. Im vorliegenden Fall geht es um die Analyse der Anforderungen der Nutzer (Oberstufen-Schüler) an ein neues, noch in der Entwicklung befindliches Produkt (Recherche-Portal)<sup>36</sup> und daraus resultierenden Entscheidungen für die Portalentwicklung.

Die hierfür notwendige Datenerhebung erfolgte auf zwei Wegen: Zum einen wurde auf Basis der einschlägigen Fachliteratur eine Zielgruppen-Analyse zum Informationsverhalten von Schülern durchgeführt (vgl. Kapitel 2.2). Da für die Gestaltung eines Recherche-Portals jedoch speziellere und auch andere Fragestellungen relevant sind als diejenigen, die in den bisher realisierten Umfragen zur Sprache gekommen sind,

---

35 Homburg et al. (2007), S. 250.

36 Vgl. Homburg et al. (2007), S. 258.

wurde zusätzlich eine Befragung durchgeführt. Hierfür gab es grundsätzlich drei Möglichkeiten: die Befragung der Oberstufen-Schüler selbst, der Oberstufen-Lehrer oder der Bibliothekare (Experten), die häufig mit den Recherche-Fragen von Schülern konfrontiert werden. In Anbetracht der zur Verfügung stehenden Zeit sowie der Ressourcen, wurde die Methode der Expertenbefragung gewählt, und zwar als standardisierte schriftliche Befragung mit Hilfe eines Fragebogens. Dieser ist vollständig auf dem Server der Fachhochschule Köln, Institut für Informationswissenschaft hinterlegt: [http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/stud\\_arbeitsergebnisse.htm](http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/stud_arbeitsergebnisse.htm).

Der Fragebogen zu den Inhalten und Basis-Funktionalitäten eines Schüler-Recherche-Portals wurde an ausgewählte Experten aus Öffentlichen Bibliotheken, Schul- und Hochschulbibliotheken in Bayern und NRW versandt. Alle befragten Kolleginnen und Kollegen arbeiten regelmäßig mit Oberstufen-Schülern, sei es, weil sie in einer Schulbibliothek tätig sind oder weil sie z. B. Recherche-Kurse für Oberstufen-Schüler hinsichtlich der Seminar- oder Facharbeit durchführen. Die Umfrageergebnisse wurden erfasst, ausgewertet und interpretiert.

## **5. Projektergebnisse**

### **5.1 Ergebnisse der Umfrage**

Neben der Gesamtauswertung der Umfrageergebnisse erfolgten gesonderte Analysen für die einzelnen Bibliothekssparten, zu denen die Befragten gehören, nämlich Wissenschaftliche Bibliotheken (WB), Öffentliche Bibliotheken (ÖB) und Schulbibliotheken. Die Ergebnisse dieser Einzelanalysen werden allerdings nur aufgeführt, wenn signifikante Unterschiede erkennbar sind. Befragt wurden insgesamt 36 Personen: jeweils 13 Personen aus Öffentlichen und Schulbibliotheken sowie zehn aus Wissenschaftlichen Bibliotheken. Die Rücklaufquote betrug insgesamt knapp 70%, aus Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken zwischen 80 und 90%.

Im Folgenden werden nur die wesentlichen Ergebnisse hinsichtlich der Portalinhalte und Funktionalitäten in Auszügen vorgestellt, da die Gesamtdarstellung den vorgegebenen Rahmen sprengen würde.

### **5.2 Grundlegende Angebote und Dienstleistungen des Portals**

Kern des Schüler-Portals soll der Zugang zu möglichst vielen relevanten Informationsquellen für die Literatur- und Faktenrecherche sein. Daneben gibt es aber noch weitere Elemente oder Dienste, die in ein solches Portal eingebunden werden könnten. Es wurde abgefragt, für wie wichtig die einzelnen Dienste gehalten werden. Metasuche, Linksammlung, Fernleihe bzw. Dokumentlieferung, Auskunftsdienst und Tutorials zur

Informationskompetenz wurden – in der genannten Rangfolge – von fast 80 bis über 90% der Befragten als sehr wichtig oder wichtig eingestuft.

Interessant ist, dass die Fernleihe im ÖB-Bereich bei insgesamt 80% der Befragten einen ebenso hohen Stellenwert (wichtig bzw. sehr wichtig) einnahm wie im WB-Bereich, in der Gruppe der Schulbibliotheken bei sogar 100%. Für die Einbeziehung einer E-Learning-Plattform in das Portal sprachen sich fast Dreiviertel der Befragten (73%) mit wichtig bzw. sehr wichtig aus.

E-Books erreichten zwar hinsichtlich der eingeschätzten Bedeutung für das Portal die 50-Prozent-Hürde, aber nur neun Prozent der Befragten hielten sie für sehr wichtig. Hier besteht ein großer Unterschied im Umfrageergebnis zwischen ÖB- und WB-Befragten einerseits und den Befragten aus Schulbibliotheken andererseits: Die WB- und ÖB-Gruppe erkannte mit insgesamt 60% die steigende Wichtigkeit der E-Books für die Zukunft an, währenddessen in der Schulbibliothekensgruppe niemand E-Books als einen wichtigen Teil eines Schüler-Portals erachtete. Dies kann damit zusammenhängen, dass E-Books zzt. in erster Linie in Wissenschaftlichen Bibliotheken angeboten werden, Schulbibliotheken dagegen zum einen kein Geld für E-Books haben, aber andererseits E-Books im Schulalltag auch einfach keine Rolle spielen.

Das Weblog wurde nur von knapp 40% für wichtig gehalten. Hier kann auf die Ergebnisse der JIM-Studie verwiesen werden, die beim Medienverhalten Jugendlicher gegenüber Weblogs auch nur ein „verhaltenes Interesse“ von vier Prozent bei Einträgen in Weblogs konstatiert.<sup>37</sup> Die Möglichkeit der Bestellung per Online-Buchhandel wurde nur von rund 14% als wichtig angesehen.

---

37 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 35.

Für wie sinnvoll und wichtig halten Sie die folgenden Dienste?

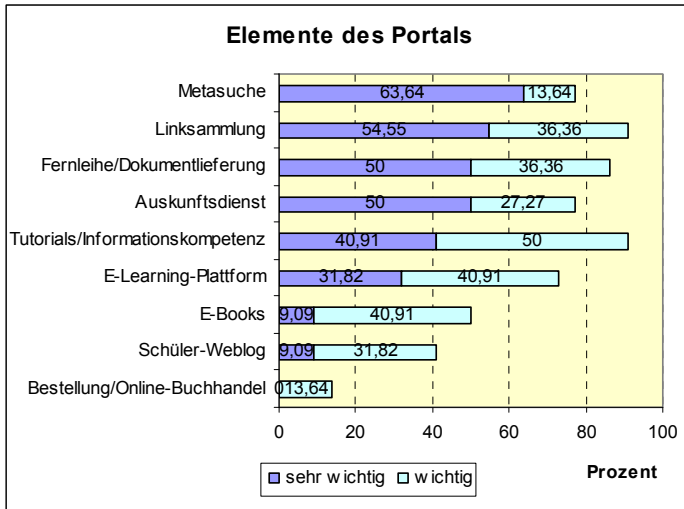


Abbildung 1: Grundlegende Angebote und Dienstleistungen des Portals

### 5.3 Informationsressourcen

Bei der Frage nach wichtigen Informationsressourcen wurde nach Katalogen und Datenbanken gefragt, die im Besonderen für die Literaturrecherche eingesetzt werden sollten. Die Auswertung erscheint in folgender Abbildung.

Welche Kataloge und Datenbanken sollten Ihrer Meinung nach für die Literaturrecherche (ggf. parallel) durchsuchbar sein?

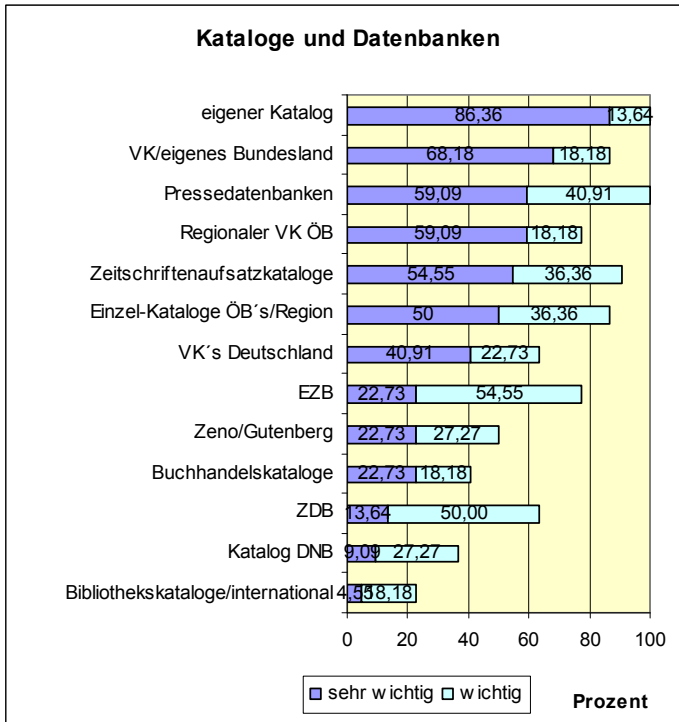


Abbildung 2: Kataloge und Datenbanken

Bei der Auswahl der Kataloge und Datenbanken für die Literaturrecherche wurden der eigene Katalog von 86% und der Verbundkatalog des eigenen Bundeslandes von 68% für „sehr wichtig“ erachtet und liegen damit vorn. Insgesamt sind diese beiden Kataloge für alle Befragten unverzichtbar. Die Integration des regionalen Verbundkatalogs für Öffentliche Bibliotheken hielten rund Dreiviertel der Befragten für sehr wichtig bzw. wichtig, sofern er vorhanden ist. Dies ist zzt. nur in einzelnen Bundesländern der

Fall, z. B. existiert in NRW die hbz-ÖB Fernleihdatenbank<sup>38</sup> und in den im GBV zusammengeschlossenen Bundesländern der Verbundkatalog Öffentlicher Bibliotheken (ÖVK)<sup>39</sup>. Kataloge einzelner Öffentlicher Bibliotheken der Region (z. B. der nächst größeren Stadtbibliothek) wurden mit insgesamt 86% noch höher gewichtet. Die Bedeutung aller deutschen Verbundkataloge für das Portal rangierte insgesamt mit 64% (sehr wichtig bzw. wichtig) deutlich dahinter. Nur ein Drittel der Teilnehmenden sah die Integration des Katalogs der Deutschen Nationalbibliothek als sehr wichtig oder wichtig an, bei den internationalen Bibliothekskatalogen war es sogar nur ein Fünftel.

Einen unerwartet hohen Stellenwert, sonst nur vergleichbar dem eigenen Katalog, maßen alle Beteiligten den Pressedatenbanken zu: alle (100%) hielten sie für sehr wichtig bzw. wichtig. Dies wird durch die Ergebnisse der JIM-Studie bestätigt, die besagt, dass immerhin zwischen 15 und 21% der Jugendlichen im Alter von 16-19 Jahren regelmäßig Nachrichtenportale zu Informationszwecken aufsuchen<sup>40</sup> und über die Hälfte der Gymnasiasten angegeben haben, ein Zeitschriften-Abonnement bzw. ein Tageszeitungs-Abonnement im Haushalt zu führen.<sup>41</sup> Auch die Einschätzung der Wichtigkeit von Zeitschriftenaufsatzkatalogen war mit insgesamt über 90% für ein Schüler-Portal erstaunlich hoch. Interessanterweise hatten diese bei den Befragten aus Schulbibliotheken einen höheren Stellenwert erhalten (75% sehr wichtig) als bei den ÖB-Teilnehmern (30% sehr wichtig). Die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)<sup>42</sup> und die Zeitschriftendatenbank (ZDB)<sup>43</sup> wurden von über zwei Dritteln der Beteiligten als sehr wichtig bzw. wichtig eingestuft. Hierbei ist bemerkenswert, dass die EZB bei den ÖB-Teilnehmern sogar von 80% als sehr wichtig bzw. wichtig eingeordnet wurde.

Das Angebot, literarische Texte der Weltliteratur in deutscher Sprache, deren Urheberrechtsanspruch nicht mehr besteht, bei Zeno<sup>44</sup> oder dem Projekt Gutenberg<sup>45</sup> kostenlos zu erhalten, lag vor allem im Interesse der Befragten aus Schulbibliotheken (75%) und aus Öffentlichen Bibliotheken (50%). Buchhandelskataloge rangierten mit rund 40% im unteren Drittel der als wichtig erachteten Datenbanken für ein Schülerportal.

---

38 hbz-ÖB-Datenbank. <http://www.hbz-nrw.de/angebote/verbunddatenbank/> (10.10.2010).

39 ÖVK. Verbundkatalog Öffentlicher Bibliotheken. [http://80.239.150.30/~bzluene/cms/downloads/faq\\_vk.pdf](http://80.239.150.30/~bzluene/cms/downloads/faq_vk.pdf) (10.10.2010).

40 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 36.

41 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S. 7.

42 Elektronische Zeitschriftenbibliothek. <http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit/> (10.10.10).

43 Zeitschriftendatenbank. <http://www.zeitschriftendatenbank.de/> (10.10.10).

44 Vgl. Zeno. <http://www.zeno.org.> (10.10.10).

45 Zeitschriftendatenbank. <http://www.zeitschriftendatenbank.de/> (10.10.10).

45 Projekt Gutenberg. <http://gutenberg.spiegel.de/> (10.10.2010).



Bei der Frage, ob sich das Angebot ausschließlich auf schulische Belange beschränken oder auch auf Freizeitinteressen eingehen sollte, sprachen sich 86% eindeutig für die Eingrenzung auf Themen zu Schule und Wissensvermittlung aus. Auf die Frage nach der inhaltlichen Gliederung waren 91% der Befragten der Meinung, dass die Einteilung nach Schulfächern nicht ausreichen würde; es wurden zusätzliche thematische „Schubladen“ befürwortet. Bei den vorgegebenen Themenkreisen „Wissenschaftliches Arbeiten“, „Beruf und Studium“, „Lerntipps und -ratgeber“, „Lesetipps“, „Interessante Internetseiten für Jugendliche“ und „Forschung und Wissenschaft“ lag der Fokus auf dem Thema „Wissenschaftliches Arbeiten“: 95% der Befragten hielten dieses Thema für „sehr sinnvoll“, alle würden es berücksichtigen. Weitere Schwerpunkte stellten die Themen „Lerntipps und -ratgeber“ und „Beruf und Studium“ dar, die von 85 und 75% der Befragten gewünscht wurden. Eine eigene Themenschublade für „Lesetipps“ hielten 40% der Befragten für sinnvoll.

Virtuellen Fachbibliotheken (ViFas) (wie z.B. ViFaBio<sup>46</sup>, ViFaMath<sup>47</sup>), die den Schulfächern entsprechen, würden 60% der Befragten in das Portal hinein nehmen. Über ein Viertel der Umfrageteilnehmer, überwiegend aus dem ÖB-Bereich, sprach sich allerdings gegen die Einbeziehung der ViFas aus, weil sie diese im Hinblick auf die Zielgruppe der Schüler für zu speziell und wissenschaftlich hielt. Neben den ViFas wurden die Umfrageteilnehmer auch nach weiteren einschlägigen Fachdatenbanken gefragt, die sie bei Führungen oder Beratungen von Oberstufen-Schülern bewusst einsetzen würden. Vor allem aus dem WB-Bereich wurde eine sehr große Anzahl dieser Ressourcen genannt.<sup>48</sup>

Auf die Frage nach den für einzelne Schulfächer relevanten Internetquellen antworteten 59% der Beteiligten. Hier wurden aus allen drei Bibliothekssparten interessante Quellen genannt, die in eine entsprechende Linksammlung für Schüler einfließen könnten.

---

46 Virtuelle Fachbibliothek Biologie. <http://www.vifabio.de/> (13.10.2010).

47 Virtuelle Fachbibliothek Mathematik. <http://vifamath.de/> (13.10.2010)

48 Am häufigsten aufgelistet wurden: FIS Bildung, WISO Wirtschaft/Recht, BVB Aufsatzdatenbank, MLA, Bibliographie der deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft, IBZ-Online, GEO-Dok, LexisNexis.

Für wie wichtig und sinnvoll halten Sie folgende Faktendatenbanken und welche würden Sie noch ergänzen?

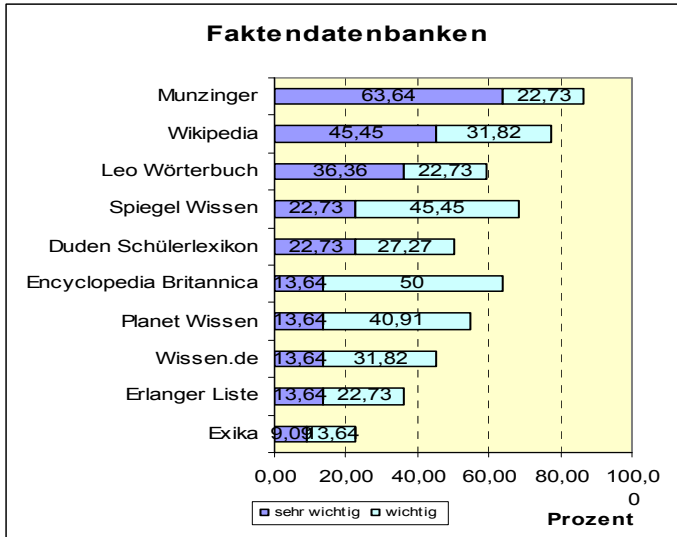


Abbildung 3: Faktendatenbanken

Bei den für wichtig erachteten Faktendatenbanken (hierzu zählen auch Wörterbücher, Lexika und Enzyklopädien) lag Munzinger Online<sup>49</sup> mit seinem Angebot von zwölf separaten Datenbanken klar an der Spitze: 64% der Befragten hielten das Produkt für sehr wichtig, 86% für wichtig. Wikipedia<sup>50</sup> folgte mit 45 bzw. 77% der Stimmen für sehr wichtig bzw. insgesamt wichtig. Das Leo-Wörterbuch<sup>51</sup> mit Übersetzungshilfen in sechs Sprachen stand an dritter Stelle der Rangfolge, wobei Spiegel Wissen<sup>52</sup> mit insgesamt fast 70% als wichtiger eingeschätzt wurde. Die Encyclopedia Britannica<sup>53</sup> kam in der Bedeutung insgesamt ebenfalls auf über 60%. Mehr als die Hälfte (55%) möchte

49 Munzinger Online. <http://www.munzinger.de/search/templates/magazin.jsp> (14.10.2010).

50 Wikipedia. <http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Hauptseite> (18.10.2010).

51 Leo. <http://www.leo.org/> (18.10.2010).

52 Spiegel Wissen. <http://www.spiegel.de/thema/> (18.10.2010).

53 Encyclopedia Britannica. <http://www.britannica.com/> (18.10.2010).

Planet Wissen<sup>54</sup> im Portal sehen, während das Duden Schüler-Lexikon<sup>55</sup> gerade noch die 50-Prozent-Marke erreichte. Encyclopedia Britannica hatte zwar mit den „Wichtig“-Stimmen noch einen Zulauf über 60%, ist aber lizenzpflichtig. Die Munzinger-Datenbanken sind zwar lizenzpflichtig, werden aber in vielen Stadtbibliotheken als Service für die Nutzer kostenlos zur Verfügung gestellt.<sup>56</sup> Die als sehr hoch eingeschätzte Bedeutung fast aller Rubriken dieses Angebots erklärt sich auch dadurch, dass diese Datenbanken die für Schüler relevanten Sachinformationen bündeln und stets aktuelle, fundierte, redaktionell bearbeitete Artikel liefern. Zudem sind sie gerade für Jugendliche gut geeignet, da sie einfach zu handhaben sind.

Auf die Frage, welche Suchmaschinen im Portal angeboten werden sollen, wurden wie erwartet die Google-Suchmaschinen am häufigsten genannt: Google (90%), Google Scholar<sup>57</sup> (75%) und Google Books<sup>58</sup> (65%). Die wissenschaftliche Suchmaschine BASE der Universitätsbibliothek Bielefeld<sup>59</sup> kam auf beachtliche 45%. Dagegen wurde die Meta-Suchmaschine MetaGer<sup>60</sup> als nicht so wesentlich eingestuft (35%).

Trotz der eher verhaltenen Resonanz hinsichtlich eines Weblogs (41%) bei der Frage nach den grundlegenden Angeboten des Portals (vgl. 5.2) hatten sich dann doch rund 60% der Befragten zu der Art des Schüler-Weblogs geäußert. Über Dreiviertel der Beteiligten (77%) gaben einem allgemeinen Blog rund um Bibliothek und Information den Vorzug vor einem Rezension-Blog (38 Prozent). Falls doch ein Blog in Erwägung gezogen werden sollte, sollte sich dieser mehr mit dem Thema „wissenschaftliches Arbeiten“ auseinandersetzen und weniger mit Rezensionen für Bücher und Medien.

#### 5.4 Funktionalitäten für die Literaturrecherche

Bei der Frage, ob die Freitextsuche mit nur einem Suchfeld („Einfache Suche“) oder (auch) eine erweiterte Suche mit mehreren Eingabefeldern angeboten werden sollte,

54 Planet Wissen. <http://www.planet-wissen.de/> (Abgerufen: 18.10.2010)

55 Duden Schüler-Lexikon. <http://www.schuelerlexikon.de/SID/6827415508fe374408e31869819ad69a/index.php> (18.10.2010)

56 Als erstes Bundesland hatte NRW 2010 für seine kommunalen Bibliotheken eine Landeslizenz für sieben Datenbanken der Munzinger Online-Archive erworben. Vgl. hzb-Angebot für Munzinger. [http://www.hbz-nrw.de/aktuelles/nachrichten/munzinger\\_landeslizenz](http://www.hbz-nrw.de/aktuelles/nachrichten/munzinger_landeslizenz) (12.04.2011).

57 Google Scholar. <http://scholar.google.de/> (12.10.2010).

58 Google Books. <http://books.google.de/> (12.10.2010).

59 BASE. <http://base.ub.uni-bielefeld.de/de/index.php> (12.10.2010).

60 MetaGer. <http://metager.de/> (12.10.2010).

hielten über 90% der Befragten die „Erweiterte Suche“ für sehr wichtig bzw. wichtig. Die Bedeutung der „Einfachen Suche“ wurde überraschenderweise geringer eingeschätzt und erhielt nur rund 80%.

*Welche Suchfunktionalitäten sollte das Portal bieten?*

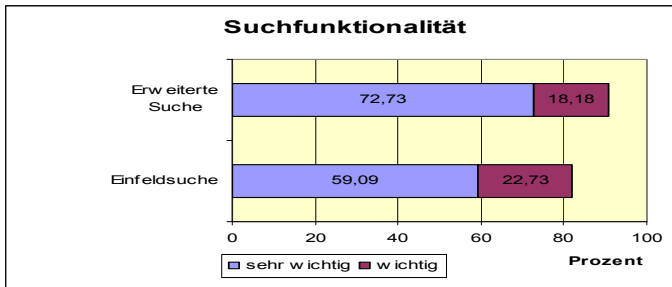


Abbildung 4: Suchfunktionalität

Die Frage, welche Eingabefelder bei der „Erweiterten Suche“ berücksichtigt werden sollten, wurde von 86% beantwortet. Über 60% hiervon hielten alle abgefragten Suchfelder für relevant. Verfasser, Titel(-stichwörter) und Schlagwort standen mit 100% an der Spitze, danach folgten Erscheinungsjahr (84%), ISBN (68%) und der Dokumenttyp (63%).

Der Aussage, dass bibliografische Angaben möglichst vollständig angezeigt werden sollten, stimmten 64% der Befragten voll zu. Dies erstaunt unter dem Aspekt, dass es sich um ein Schülerportal handelt und man eher eine Vereinfachung erwarten würde. Eventuell spielt hier der wissenschaftliche Aspekt eine große Rolle. Schülerfreundlich war dann der Wunsch von fast 80% der Befragten, auch Annotationen bzw. Rezensionen als Katalog-Anreicherung anzubieten.

Bestellmöglichkeiten für den eigenen OPAC sowie für die Fernleihe in das Portal zu integrieren, hielten über 80% der Teilnehmer für sehr wichtig bzw. wichtig. Fast 80% waren der Meinung, dass auch eine Weiterleitung zur Bestellung in den Web-Katalogen der Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken der Region bzw. in den Verbundkatalog regionaler Öffentlicher Bibliotheken angeboten werden sollte.

Bei den weiteren Funktionen im Kontext der Recherche wurde die Personalisierung von insgesamt 73% der Befragten als sehr wichtig bzw. wichtig angesehen. Der Export von Dateien in Literaturverwaltungssysteme wurde mit 41% der Stimmen als nur geringfügig bedeutsam eingestuft. Betrachtet man allerdings die unterschiedlichen

Bibliothekstypen, ergibt sich ein differenziertes Bild: Die Befragten aus dem WB-Bereich erachteten dies zur Hälfte (50%) als wichtig.

Im Hinblick auf die Frage nach weiteren Serviceangeboten, die das Schüler-Recherche-Portal bieten sollte, wurde die Kontaktinformation bzw. -möglichkeit zur nächstliegenden Bibliothek (z. B. Telefonnummer, Anschrift oder E-Mail-Formular) von insgesamt 86% der Teilnehmer als wichtig angesehen. Die Möglichkeit von Plugins oder Apps, um das Rechercheportal aus SchülerVZ oder Facebook heraus zu nutzen, beurteilten 64% als sehr wichtig bzw. wichtig. Eine mobile Nutzungsmöglichkeit des Portals über Handy sahen über die Hälfte der Befragten (55%) als sehr wichtig bzw. wichtig an. Einige Bibliotheken bieten z. B. schon einen SMS-Dienst über das Handy für die Erinnerung zur Abgabe der Bücher an; ebenfalls laufen Tests für die Katalogrecherche als mobile Anwendung.<sup>61</sup>

### 5.5 Bewertung der Umfrageergebnisse

Da der Rücklauf der ausgefüllten Fragebögen aus den Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken zwischen 80 und 90% lag, können die Ergebnisse als relativ aussagekräftig für die befragte Zielgruppe betrachtet werden und als geeignete Basis für die Gestaltung eines inhaltlichen Anforderungsprofils an ein Schüler-Recherche-Portal dienen.<sup>62</sup>

Bei der Konzeption des Portals wurde davon ausgegangen, dass die Inhalte und Funktionalitäten, die Wichtigkeitswerte von über 60% erhielten, als relevant anzusehen sind. Sie wurden deshalb mit erster Priorität gekennzeichnet und sollten in eine erste Ausbaustufe des Portals übernommen werden. Angebote mit Ergebnissen zwischen 20 und 60% erhielten zweite Priorität und sollten nachrangig behandelt werden oder eventuell später in das Portal einfließen. Angebote mit Ergebnissen unter 20% wurden als nicht erforderlich oder gewünscht gewertet.

Dieser Regel wurde jedoch nicht gefolgt, wenn aufgrund der Ist- und Zielgruppenanalyse oder des Erfahrungshintergrunds der Projektbearbeiterinnen andere Schlussfolgerungen zugelassen werden können. Auch wurde bei Fragen, die von den drei Bibliothekssparten sehr unterschiedlich bewertet wurden, diesem Aspekt Rechnung getragen.

---

61 Vgl. Pfeifenberger (2010), S. 55.

62 Es gibt nur wenige Ausnahmen, in denen eine andere Entscheidung sinnvoll erscheint; dies wird bei den jeweiligen Punkten des Konzeptes erläutert (vgl. 6).

## 6. Konzeption des Schüler-Rechercheportals

Bei der Konzeption eines Schüler-Recherche-Portals sollte der Fokus neben den Interessen, Bedürfnissen und Gewohnheiten der Schüler vor allem auch auf deren Wissensstand liegen – das heißt, die Inhalte sollten schülergerecht aufbereitet und dargestellt werden. Dies betrifft die Aufbereitung und Gliederung der Inhalte für das Portal, aber auch die Inhalte bzw. Angebote selbst. Dieser Aspekt ist nicht trivial, da viele geeignete Angebote für Studenten und Wissenschaftler konzipiert wurden, wie zum Beispiel die Virtuellen Fachbibliotheken (ViFas), Fachdatenbanken oder Bibliothekskataloge. Die Inhalte, Möglichkeiten und Funktionalitäten dieser Recherche-Werkzeuge sollten den Schülern auf jeden Fall durch besondere Hilfestellungen oder Tutorials näher gebracht werden. Das Vermittlungsniveau sollte hierbei eher niedrig angesetzt werden. Hinweise auf Lehrbücher und aktuelle Fachbücher könnten für Schüler z. B. von größerem Interesse sein als wissenschaftliche Ausführungen oder der Hinweis auf sehr spezielle Datenbanken oder Portale.

Auch sollte darauf geachtet werden, dass nicht zu viele Angebote aufgenommen werden. Hier gilt der Grundsatz, dass „weniger mehr ist“. Für Schüler sollte der Schwerpunkt der Angebote eher darauf liegen, dass sie einen ersten Überblick über ein Fachgebiet geben und weniger darauf, dass sie in tiefes, spezielles Fachwissen hineinführen.

Usability und Benutzeroberfläche sind nicht Gegenstand des Projektes und wurden deshalb nicht in das Konzept aufgenommen. Es sei hier trotzdem darauf hingewiesen, dass ein Schüler-Recherche-Portal natürlich eine Online-Hilfe und Tutorials zur Portalnutzung beinhalten sollte. Im Weiteren wird aufgeführt, welche Angebote und Elemente mit welcher Priorität in das Portal aufgenommen werden sollten.

### 6.1 Grundlegende Angebote und Dienstleistungen

Metasuche, Linksammlung, Fernleihe bzw. Dokumentlieferung, Auskunftsdienst, Tutorials zur Informationskompetenz und eine E-Learning-Plattform wurden mit erster Priorität in das Anforderungsprofil übernommen, da ungefähr 70 bis über 90% der Befragten diese Module als sehr wichtig oder wichtig einstufen. Die Aufnahme einer E-Book-Plattform erhielt zweite Priorität. Es könnte allerdings sein, dass die Wichtigkeit von E-Books in Zukunft steigt. Dies müsste später noch einmal untersucht werden und

die Priorität dann ggf. nach oben gesetzt werden. Auch das Angebot eines Weblogs erhielt zweite Priorität.<sup>63</sup>

## 6.2 Informationsressourcen

Bei der Konzeption des Schülerportals sollte mit erster Priorität der eigene Katalog und der Verbundkatalog des eigenen Bundeslandes in das Profil aufgenommen werden. Dies gilt auch für die Kataloge einzelner Öffentlicher Bibliotheken in der Region sowie für den regionalen Verbundkatalog für Öffentliche Bibliotheken, der zzt. nur in einzelnen Bundesländern zur Verfügung steht.

Die Verbundkataloge Deutschlands müssten nach den Ergebnissen der Umfrage eigentlich alle berücksichtigt werden. Da Schüler von der Menge der Treffer jedoch überfordert sein könnten, wurde der Verbundkatalog des Bundeslandes, in dem die Schüler leben, priorisiert.

Auch die Pressedatenbanken erhielten erste Priorität, ebenso die Zeitschriftenaufsatzdatenbanken und die Elektronische Zeitschriftenbibliothek. Alle drei Ressourcen hatten einen überraschend hohen Stellenwert und sollten deshalb auf jeden Fall aufgenommen werden. Gerade im naturwissenschaftlichen, wirtschaftlichen und politischen Bereich spielt die Aktualität eine große Rolle, die durch Zeitungs- und Zeitschriftenartikel am besten abgedeckt werden kann. Dies wird auch durch die JIM-Studie bestätigt, die besagt, dass Jugendliche Nachrichtenportale zu Informationszwecken aufsuchen.<sup>64</sup>

Die Befürwortung der Online-Bibliothek Zeno und des Gutenberg-Projekts kam hauptsächlich aus der Gruppe der Öffentlichen und Schulbibliotheken, würde aber mit insgesamt 50% unter die zweite Priorität fallen. Allerdings bevorzugen gerade Schüler doch eher einen Text zum kostenlosen Herunterladen oder Ausdrucken aus dem Internet, als diesen zu kaufen. Meist werden im Deutschunterricht auch nur Auszüge benötigt, so dass dieser Service von Vorteil wäre. Deshalb sollte eine der beiden Datenbanken mit erster Priorität angeboten werden. Mit Buchhandelskatalogen verhält es sich ähnlich. Die Bestellmöglichkeit im Online-Buchhandel wurde zwar abgelehnt, aber als Recherchetool für brandaktuelle Titel bieten sie einen einfachen und schnellen Zugriff. Deshalb sollte ein Buchhandelskatalog trotz geringer Stimmen mit zweiter Priorität bereit gestellt werden.

Das Portal sollte nur Themen zu Schule und Wissensvermittlung offerieren und neben der Einteilung nach Schulfächern die Themenkreise „Wissenschaftliches Arbeiten“, „Beruf und Studium“ und „Lerntipps und -ratgeber“ enthalten. Unter der wichtigsten

---

63 Siehe dazu 5.3.

64 Vgl. *JIM-Studie* (2009), S 36.

Rubrik „Wissenschaftliches Arbeiten“ könnten z. B. auch nach Einschätzung der befragten Kollegen Inhalte zur Beurteilung von Suchergebnissen, zum Datenschutz und Urheberrecht und zum richtigen Zitieren aufgeführt werden.

Die den Schulfächern entsprechenden Virtuellen Fachbibliotheken (ViFas) sollten in das Portal mit erster Priorität aufgenommen werden. Zwar erreichten sie in der Wichtigkeit nicht ganz 60% und über ein Viertel der Befragten aus dem ÖB-Bereich hielt die ViFas für zu speziell und wissenschaftlich, aber vielfach haben sie gemäß den Erfahrungen der Projektbearbeiterinnen ihre Berechtigung für schulbezogene Seminar- und Facharbeiten, besonders im naturwissenschaftlichen und geisteswissenschaftlichen Bereich.

Auch die bei der Umfrage am häufigsten genannten Fachdatenbanken sollten, sofern die Lizenzierung möglich ist, mit erster Priorität in das Portal einfließen: FIS Bildung<sup>65</sup>, WISO Wirtschaft/Recht<sup>66</sup>, BVB Aufsatzdatenbank<sup>67</sup>, MLA<sup>68</sup>, Bibliographie der deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft<sup>69</sup>, IBZ-Online<sup>70</sup>, GEODOK<sup>71</sup> und LexisNexis<sup>72</sup>. Weiterhin müssten auch die von den Befragten genannten geeigneten Internetquellen auf Aktualität und Eignung für die einzelnen Schulfächer überprüft und einbezogen werden.

Bei den Faktendatenbanken erhielten Munzinger-Online, Wikipedia, Spiegel Wissen, Leo Wörterbuch und auch Encyclopedia Britannica die erste Priorität im Anforderungskatalog. Planet Wissen stand von der Nachfrage her noch vor dem Duden Schülerlexikon und verfehlte nur knapp die 60-Prozent-Marke. Die Datenbank erhielt aus diesem Grund und wegen ihrer herausragenden Qualität trotzdem erste Priorität.

---

65 Fachportal Pädagogik. FIS Bildung. [http://www.fachportal-paedagogik.de/fis\\_bildung/fis\\_form.html](http://www.fachportal-paedagogik.de/fis_bildung/fis_form.html) (13.10.2010).

66 WISO / Wirtschaft/Recht. <http://www.wiso-net.de/webcgi?START=03A&SEITE=amedien.tin> (13.10.2010).

67 BVB Aufsatzdatenbank. [http://bvba2.bib-bvb.de/inhaltsverzd\\_suche.html](http://bvba2.bib-bvb.de/inhaltsverzd_suche.html) (13.10.2010).

68 MLA. Modern Language Association International Bibliography. [http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib\\_id=ub\\_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel\\_id=76](http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=ub_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel_id=76) (13.10.2010).

69 Bibliographie der deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft. [http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib\\_id=ub\\_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel\\_id=2236](http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=ub_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel_id=2236). (13.10.2010).

70 IBZ Online. Internationale Bibliographie der Geistes- und Sozialwissenschaftlichen Zeitschriftenliteratur. [http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?titel\\_id=859&bib\\_id=ub\\_a](http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?titel_id=859&bib_id=ub_a) (13.10.2010).

71 GEODOK. Geographische Aufsatzdatenbank. <http://www.geodok.uni-erlangen.de/> (13.10.2010).

72 LexisNexis Recht. <http://www.lexisnexis.de/juristische-onlinerecherche> (13.10.2010).



Von der Nachfrage her fielen die Angebote „Wissen.de“, „Erlanger Liste“ und „Exika“<sup>73</sup> unter zweite Priorität, wobei zu überlegen ist, ob die Erlanger Liste<sup>74</sup> nicht als Linksammlung bei dem Themenkreis „Interessante Internetangebote“ weitergeführt werden sollte, da hier Wörterbücher in sehr vielen Sprachen angeboten werden.

Von den Munzinger-Datenbanken erlangten die Rubriken „Länder und Personen“, das „Kritische Lexikon der Gegenwartsliteratur“ (KLG), der „Brockhaus“, der „Duden“, das „Kritische Lexikon zur fremdsprachigen Gegenwartsliteratur“ und die „Chronik“ die erste Priorität für den Anforderungskatalog. Die Datenbanken „Komponisten der Gegenwart“ und „Sport“ fielen mit unter 60% unter die zweite Priorität, decken jedoch gut die Schulfächer Musik und Sport ab.

Alle Google-Suchmaschinen wurden mit erster Priorität in den Anforderungskatalog aufgenommen. Zur Suche nach Volltexten mit wissenschaftlichem Inhalt bietet sich neben Google Scholar auch BASE an. Deshalb sollte BASE zumindest mit zweiter Priorität einbezogen werden.

### 6.3 Funktionalitäten

Die Suchfunktionalität des Portals sollte sowohl die „Einfache Suche“ wie auch die „Erweiterte Suche“ mit mehreren Eingabefeldern umfassen. Über 60% der Befragten hielten alle abgefragten Suchfelder für relevant, deshalb werden sie in das Konzept mit einfließen. Das Schlagwort wird allerdings „Thema“ genannt werden, da Schülern der Begriff „Schlagwort“ meist nicht bekannt ist. Die bibliografischen Angaben sollten möglichst vollständig angezeigt werden. Die Hälfte der Umfrageteilnehmer (50%) war der Meinung, dass Besitzangaben nur in Auswahl erscheinen sollten. Hier bietet sich an, nur die Angaben für das eigene Bundesland zu integrieren.

Auf jeden Fall wird die Bestellmöglichkeit im eigenen OPAC und per Fernleihe integriert, die auch für die geografisch nächstliegenden Öffentlichen Bibliotheken in der Region (als Verbundangebot, wenn vorhanden) möglich sein sollte. Ob der letztgenannte Service umgesetzt werden kann, hängt jeweils von den örtlichen Gegebenheiten ab. Dies ist in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich. Eine Bestellung im Online-Buchhandel wurde als unwichtig eingestuft und entfällt.

Als weitere Funktion zur Recherche erhielt die Personalisierung erste Priorität; sie wird deshalb in das Portal übernommen werden. Die Wichtigkeit des Exports in Literaturverwaltungssysteme wurde von nur 41% und damit eher verhalten gesehen, wobei

---

73 EXIKA ist ein kollektives Lexikon, das Wert auf kurze, knappe und verständliche Erklärungen legt. <http://www.exika.de/> (19.10.2010).

74 Erlanger Liste. <http://www.erlangerliste.de/ressourc/lex.html> (19.10.2010).

hier jedoch vor allem unter dem Aspekt des wissenschaftlichen Anspruches in der Oberstufe der Export in ein solches Verwaltungssystem angeboten werden sollte. Für Schüler könnten schon einfachere Angebote wie Library Thing<sup>75</sup> oder Zotero<sup>76</sup> ausreichen, die gut zu handhaben sind, keine große Einführung benötigen und kostenlos angeboten werden.

E-Mail-Auskunft und FAQs wurden beide aufgrund des hohen Stimmenanteils mit der ersten Priorität versehen. FAQs können bei sehr guter Qualität offene Fragen zu einem hohen Prozentsatz beantworten und den direkten Auskunftsdienst entlasten.

Die Telefonauskunft rangierte zwar unter der zweiten Priorität, würde aber im ÖB-Bereich mit 60% die erste Priorität erreichen. Da die persönliche Auskunft in allen Bibliotheken einen hohen Stellenwert einnimmt, sollte die Möglichkeit, telefonisch erreichbar zu sein, auf jeden Fall integriert werden.

Da die Pflege eines Weblogs sehr zeitaufwendig erscheint und Studien zufolge die Nachfrage bei der Zielgruppe eher niedrig ist, sollte in der ersten Ausbaustufe auf einen Blog verzichtet werden. In einem nächsten Schritt könnte man Schüler selbst befragen, ob sie einen Blog für sinnvoll halten. Die abgefragten Web 2.0 Funktionalitäten erhielten nur die zweite Priorität und können im ersten Schritt für das Portal außer Betracht bleiben. Apps, um das Rechercheportal aus SchülerVZ oder Facebook heraus zu nutzen, wurden mit erster Priorität versehen. Außerdem nutzen laut JIM-Studie 70% der Jugendlichen Online-Communities, so dass dort viele Schüler erreicht werden.<sup>77</sup>

Eine mobile Nutzungsmöglichkeit des Portals über Handy wurde zwar von über der Hälfte der Befragten (55%) als wesentlich angesehen, würde aber zunächst zweite Priorität erhalten. Da man davon ausgehen kann, dass jeder Schüler ein Handy besitzt und dieses auch intensiv nutzt, kann diese Option sicher ein zukünftiger Service für die Zielgruppe sein und sollte deshalb langfristig im Schüler-Portal nicht fehlen.

#### 6.4. Zusammenfassung des Gesamtkonzepts

Grundlegende Leitfrage bei der Gestaltung eines Recherche-Portals für Oberstufenschüler war, ob die einzelnen Elemente, Inhalte und Funktionalitäten dem Wissensniveau und Informationsverhalten der Zielgruppe entsprechen. Dies sollte oberstes Gebot sein.

---

75 LibraryThing. <http://www.librarything.de/> (16.10.2010).

76 Zotero. <http://www.zotero.org/> (16.10.2010).

77 Vgl. JIM-Studie (2009), S. 34. (16.10.2010).

Unstrittige Basis-Module des Portals sind die Metasuche, eine Linksammlung zu kostenfreien und auch einigen kostenpflichtigen Datenbanken sowie zu frei zugänglichen Internetquellen. Ferner sollten Möglichkeiten zur Fernleihe bzw. Dokumentlieferung, ein E-Mail-Auskunftsdienst, eine Tutorial-Sammlung zur Vermittlung von Informationskompetenz und eine E-Learning-Plattform integriert werden. Für die Linksammlung lässt sich eine Auswahl aus DBIS oder DigiLink nutzen. Auch für die Tutorial-Sammlung können bestehende Angebote wie LOTSE<sup>78</sup> oder die E-Tutorials bayerischer Bibliotheken nachgenutzt werden. Mit dem Angebot einer E-Learning-Plattform würde das Portal neuen elektronischen Lernformen gerecht werden, die nach Meinung der Projektbearbeiterinnen Zukunft haben, allerdings in der Schulpraxis bisher nur selten eingesetzt werden.

Zu den wesentlichen Inhalten des Recherche-Portals zählen hierbei Bibliothekskataloge, vorzugsweise der eigenen Bibliothek und Region sowie Zeitschriften(-aufsatz)datenbanken und Pressedatenbanken. Letztere werden von Schülern zur Information über aktuelle Ereignisse in Wirtschaft und Politik genutzt. Ob auf die zu den jeweiligen Schulfächern passenden Virtuellen Fachbibliotheken verlinkt werden soll, ist strittig, da sie sehr speziell ausgerichtet sind. Da sie andererseits, durch gute Tutorials erläutert, für die Bearbeitung schulischer Aufgaben aber auch sehr hilfreich sein können, werden sie in das Anforderungsprofil übernommen. Die Liste der für Oberstufen-Schüler geeigneten Fachdatenbanken ist – gemäß der Bandbreite des schulischen Fächerspektrums – sehr groß, so dass hier im Einzelfall entschieden werden muss, welche Links angeboten werden sollen. Zu den priorisierten Faktendatenbanken gehören in erster Linie die Munzinger-Datenbanken. Außer zu den allgegenwärtigen Google-Suchmaschinen sollte das Portal auch einen Link zur wissenschaftlichen Suchmaschine BASE anbieten. Die thematische Aufbereitung erfolgt nach Schulfächern und einigen zuzsätzlichen Themenkreisen, wie z. B. „Wissenschaftliches Arbeiten“ und „Beruf und Studium“.

Die Recherchemöglichkeiten des Portals sollten neben der Einfeldsuche auch eine „Erweiterte Suche“ mit differenzierten Suchfeldern bieten, wobei die Suchergebnisse möglichst vollständig und, wenn vorhanden, mit Rezensionen oder Annotationen anzuzeigen sind, einschließlich einer Bestellmöglichkeit im Web-OPAC der Bibliothek oder per Fernleihe. Die Basis-Funktionalität wird abgerundet durch die Möglichkeiten des Datenexports in Literaturverwaltungssysteme und der Personalisierung. Web2.0-Funktionalitäten haben dagegen geringe Priorität. Bei einigen Diensten müssten zur weiteren Klärung Folgeumfragen unter Schülern durchgeführt werden wie z. B. zum Weblog.

---

78 LOTSE. <http://lotse.uni-muenster.de/tutorials/> (07.10.2010).

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die im Konzept vorgesehenen Angebote und Dienstleistungen eines Schüler-Recherche-Portals.

Basis-Angebot (erste Priorität)	Inhalte / Funktionen (erste Priorität)	Erweitertes Angebot (zweite Priorität)	Bemerkungen
<b>1. Module / Dienste</b>			
Metasuche			
Linksammlung	DBIS oder DigiLink		
Fernleihe / Dokument- lieferdienst			
Auskunftsdienst	E-Mail- und Telefon- Auskunft, FAQ's		
Tutorials zur Informationskompetenz	z. B. E-Tutorials bayerischer Biblio- theken, LOTSE		
E-Learning--Plattform			
		E-Book-Plattform	
		Weblog	
<b>2. Inhalte</b>			
Bibliothekskataloge	Katalog der eigenen Bibliothek, Kataloge der Bibliotheken der Region, Verbundkatalog des eigenen Bundeslandes	Verbundkataloge Deutschland	
Allgemeine Datenbanken	Zeitschriftenaufsatz- datenbanken, EZB, Pressedatenbanken, Zeno oder Gutenberg	Buchhandels- kataloge	Zeno und Gutenberg von Öffentlichen und Schul- bibliotheken gewünscht
Virtuelle Fachbibliotheken (ViFa's) und Fachdatenbanken	ViFa's entsprechend der Schulfächer, diverse Fachdatenbanken (vgl. 6.2)		von Wissen- schaftlichen Bibliotheken erwünscht

Basis-Angebot (erste Priorität)	Inhalte / Funktionen (erste Priorität)	Erweitertes Angebot (zweite Priorität)	Bemerkungen
Faktendatenbanken	Munzinger, Wikipedia, Spiegel Wissen, Leo, Encyclopedia Britannica, Planet Wissen	Wissen.de, Erlanger Liste, Exika	Munzinger ist kostenpflichtig
Suchmaschinen	Google, Google Scholar	BASE	
Themenkreise	Schulfächer, Wissenschaftliches Arbeiten, Beruf und Studium, Lerntipps und -ratgeber		
<b>3. Funktionalitäten</b>			
Recherchemöglichkeiten	Einfeldsuche und „Erweiterte Suche“		Schlagwort sollte „Thema“ genannt werden
Anzeige der Suchergebnisse	Vollständige bibliografische Angaben (mit Rezensionen oder Annotationen, wenn vorhanden), Bestandsangaben in Auswahl (nur eigenes Bundesland)		
Bestellmöglichkeiten	Im Web-OPAC, per Fernleihe		Bestellung im Online-Buchhandel ist nicht erwünscht
Personalisierung			
Datenexport in Literaturverwaltungssysteme	Zotero, LibraryThing		Einfache Handhabung, kostenlos
Apps für SchülerVZ und Facebook			
		Web 2.0-Funktionalitäten	
		Mobile Nutzungsmöglichkeit	

Abbildung 5: Gesamtkonzept

## 7. Fazit und Ausblick

Das hier vorgelegte inhaltliche Anforderungsprofil ist ein erster Schritt zu einem Gesamtkonzept für ein Recherche-Portal für Oberstufen-Schüler. Bis zur Realisierung eines derartigen Schüler-Portals sind jedoch noch weitere Schritte zu gehen.

Insbesondere müssten die Anforderungen zur Usability definiert werden: Benutzeroberfläche und Navigation sollten auf die Zielgruppe zugeschnitten sein. Darüber hinaus muss eine geeignete Portalsoftware ermittelt werden. Letzteres dürfte nicht schwierig sein, da z. B. DigiBib Release 6, das auf der Software IPS<sup>79</sup> basiert, alle gewünschten Funktionalitäten beinhaltet, z. B. auch den integrierten Auskunftsdienst. Denkbar wäre jedoch auch eine andere Plattform.

Schließlich müssten auch organisatorische, finanzielle und lizenzrechtliche Aspekte Beachtung finden. Hier wäre eine weiterführende Studie zu den organisatorischen Rahmenbedingungen auf dem Hintergrund unterschiedlicher Szenarien erforderlich, je nachdem ob das Portal für die Schüler einer Stadt, einer Kommune, eines regionalen Verbundes oder eines Bundeslandes eingerichtet werden soll. Um potenzielle Geldgeber bzw. Auftraggeber für ein Schüler-Recherche-Portal zu interessieren, ist auch ein effektives Marketing wichtig. Weitere Schritte wären, das Projekt auf regionalen und überregionalen Konferenzen vorzustellen und vor allem auch Gespräche mit Bibliotheksmultiplikatoren und Portaleinrichtern (hbz, BVB<sup>80</sup>) sowie Vertretern der Kultusministerien, Bibliotheksverbänden und schulbibliothekarischen Arbeitsgruppen zu führen. Nur auf diesem Wege wird es möglich sein, finanzielle Unterstützung zu erhalten, um dieses Schüler-Recherche-Portal zur Vermittlung von Informationskompetenz an weiterführenden Schulen auch tatsächlich umsetzen zu können.

---

79 IPS – Information Portal Suite: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/ips/> (19.10.2010).

80 BVB – Bayerischer Bibliotheksverbund: <http://www.bib-bvb.de/> (19.10.2010).

**Christine Keßler**

studierte Bibliothekswesen für den Dienst an Öffentlichen Bibliotheken am staatlich anerkannten Bibliothekar-Lehrinstitut des Borromäusvereins in Bonn mit Abschluss als Diplom-Bibliothekarin im Jahr 1983. Sie leitet die Kinder- und Jugendbibliothek in der Stadtbibliothek Erlangen, wobei hier ein Schwerpunkt auf der Kooperation zwischen Schule und Bibliothek liegt als auch in der Vermittlung von Informationskompetenz an Gymnasien mit einem speziell entwickelten Recherchetraining.

Kontakt: christine.kessler@stadt.erlangen.de

**Roswitha Schweitzer**

studierte Bibliothekswesen am Institut für Bibliothekarausbildung der Freien Universität Berlin mit dem Abschluss als Diplom-Bibliothekarin 1975. Nach Stationen in der Universitätsbibliothek der TU Berlin und der Arbeitsgruppe EDV-Verbund Berliner Bibliotheken wechselte sie 1980 zum hbz und leitete dort bis 1987 die zentrale Redaktion des hbz-Katalogisierungsverbundes. Nach einer Erziehungspause war sie bis 2007 als Projektkoordinatorin und Systembibliothekarin in der Gruppe „Lokale Bibliothekssysteme“ tätig. Seitdem liegt ihr Aufgabenbereich in der Gruppe Portale im Bereich Kundenservice, Marketing und Suchraumredaktion.

Kontakt: schweitzer@hbz-nrw.de

**Abbildungsverzeichnis:**

- Abb. 1: Elemente des Portals
- Abb. 2: Kataloge und Datenbanken
- Abb. 3: Faktendatenbanken
- Abb. 4: Suchfunktionalität
- Abb. 5: Gesamtkonzept Tabelle

**Quellenverzeichnis:**Literatur

*Bibliotheksführungen für Schülerinnen und Schüler.* [http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/fuehrungen/schueler/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/fuehrungen/schueler/index_ger.html) (06.10.2010).

*Facharbeit und besondere Lernleistung.* Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen. [http://www.schulministerium.nrw.de/BP/Schulsystem/Schulformen/Gymnasium/APO\\_GOst/Facharbeit\\_/index.html#A\\_0](http://www.schulministerium.nrw.de/BP/Schulsystem/Schulformen/Gymnasium/APO_GOst/Facharbeit_/index.html#A_0) (06.10.2010).

- Fit für die Facharbeit.* [http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/kurse/facharbeit/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/lernen/kompetenz/kurse/facharbeit/index_ger.html) ( 06.10.2010).
- Gapiski, Harald ; Tekster, Thomas (2009): *Informationskompetenz in Deutschland: Überblick zum Stand der Fachdiskussion und Zusammenstellung von Literaturangaben, Projekten und Materialien zu einzelnen Zielgruppen.* Düsseldorf: Landesanstalt für Medien NRW, 2009.
- Homburg, Christian; Krohmer, Harley (2007): *Marketingmanagement: Strategie – Instrumente – Umsetzung – Unternehmensführung.* 2.Aufl. (Nachdruck). Wiesbaden: Gabler, 2007.
- JIM-Studie* (2009). Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest, 2009.<http://www.mfps.de/fileadmin/JIM-pdf09/JIM-Studie2009.pdf> (14.10.2010).
- Lehrplan Deutsch. 11. Klasse. Bayern.* <http://www.isb-gym8-lehrplan.de/contentserv/3.1.neu/g8.de/index.php?StoryID=26539> (14.10.2010).
- Pfeifenberger, Regina (2010): *Der Opac im Handyformat.* Mobile Online-Kataloge sichern die Zukunft von Bibliotheken als zentrale Informationsquellen der Gesellschaft. In : BUB Forum Bibliothek und Information, 2010, H.1 S. 55 ff.
- VomOrde, Heike (2010): *Medien- und Informationskompetenzförderung durch Bibliotheken. Anmerkungen aus Sicht der Kinder- und Jugendmedienforschung.* Vortrag, gehalten auf dem 4.Leipziger Kongress für Information und Bibliothek, 15. - 18. März 2010. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/903/pdf/BID\\_2010\\_vomOrde\\_Endversion.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/903/pdf/BID_2010_vomOrde_Endversion.pdf) (08.10.2010)

### Institutionelle Internetquellen

- Antolin – Mit Lesen punkten! Startseite: <http://www.antolin.de/> (06.10.2010).
- BASE. <http://base.ub.uni-bielefeld.de/de/index.php> (12.10.2010).
- Bibliographie der deutschen Sprach- und Literaturwissenschaft. [http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib\\_id=ub\\_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel\\_id=2236](http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=ub_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel_id=2236). (13.10.2010).
- BVB Aufsatzdatenbank. [http://bvba2.bib-bvb.de/inhaltsverzd\\_suche.html](http://bvba2.bib-bvb.de/inhaltsverzd_suche.html) (08.10.2010)
- DigiBib. <http://www.digibib.net/Digibib> (08.10.2010).
- Elektronische Zeitschriftenbibliothek. <http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit/> (10.10.10).
- Encyclopedia Britannica. <http://www.britannica.com/> (18.10.2010).
- Erlanger Liste. <http://www.erlangerliste.de/ressourc/lex.html> (19.10.2010).



- EXIKA (o.J.). <http://www.exika.de/> (19.10.2010).
- Fachportal Pädagogik. FIS Bildung. [http://www.fachportal-paedagogik.de/fis\\_bildung\\_fis\\_form.html](http://www.fachportal-paedagogik.de/fis_bildung_fis_form.html) (13.10.2010).
- F.A.Z.-Schulportal: <http://www.fazschule.net/> (08.10.2010).
- Führungen und Workshops. Stadt Köln. <http://www.stadt-koeln.de/5/stadtbibliothek/lesen-und-lernen/service-fuer-lehrer/02417/>
- GENIOS Schule. Die Datenbank für Schulen. (Neue Version).  
<http://www.geniosschule.de/webcgi?START=03A&SEITE=amedien.tin>  
(06.10.2010).
- GEODOK. Geographische Aufsatzdatenbank. <http://www.geodok.uni-erlangen.de/>  
(13.10.2010).
- Google Books. <http://books.google.de/> (12.10.2010).
- Google Scholar. <http://scholar.google.de/> (12.10.2010).
- hbz-ÖB-Datenbank. <http://www.hbz-nrw.de/angebote/verbunddatenbank/>(10.10.2010).
- IMeNS. Informations- und Mediennetzwerk der Medienzentren und Schulen im Lahn-Dill-Kreis. <http://imens.lahn-dill-kreis.de/portal/>(18.10.2010).
- Leo. <http://www.leo.org/> (18.10.2010).
- LexisNexis Recht. <http://www.lexisnexis.de/juristische-onlinerecherche> (13.10.2010).
- Library Thing. <http://www.librarything.de/> (Abgerufen am 16.10.2010).
- LOTSE. Tutorials. Einstiege ins Internet. <http://lotse.uni-muenster.de/tutorials/>  
(07.10.2010).
- Metager. <http://metager.de/> (12.10.2010).
- MLA. Modern Language Association International Bibliography. [http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib\\_id=ub\\_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel\\_id=76](http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=ub_en&colors=&ocolors=&lett=f&titel_id=76) (13.10.2010).
- Munzinger Online. <http://www.munzinger.de/search/templates/produkt/online.jsp>  
(07.10.2010).
- Planet Wissen. <http://www.planet-wissen.de/> (18.10.2010).
- Projekt Gutenberg – de. <http://gutenberg.spiegel.de/> (10.10.2010).
- Projektkurse (NRW). [http://www.standardsicherung.schulministerium.nrw.de/cms/projektkurse\\_sii/angebot-home\\_sii/angebot-home.html](http://www.standardsicherung.schulministerium.nrw.de/cms/projektkurse_sii/angebot-home_sii/angebot-home.html) (06.10.2010).
- Projektseminar zur Studien- und Berufsorientierung (Bayern). <http://www.gymnasium.bayern.de/gymnasialnetz/oberstufe/seminare/p-seminar/> (06.10.2010).
- ÖVK. Verbundkatalog Öffentlicher Bibliotheken. [http://80.239.150.30/~bzluene/cms/downloads/faq\\_vk.pdf](http://80.239.150.30/~bzluene/cms/downloads/faq_vk.pdf) (10.10.2010).

- 
- Schülerportal Münchner Stadtbibliothek. <http://www.muenchner-stadtbibliothek-schueler.de/schule/schueler.html> (07.10.2010).
- Spiegel online – Schulspiegel. <http://www.spiegel.de/schulspiegel/> ( 08.10.2010).
- Spiegel Wissen. <http://www.spiegel.de/thema/> (18.10.2010).
- Virtuelle Fachbibliothek Biologie. <http://www.vifabio.de/> (13.10.2010).
- Virtuelle Fachbibliothek Mathematik. <http://vifamath.de/> (13.10. 2010).
- Wikipedia. <http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Hauptseite> (18.10.2010).
- WISO/ Wirtschaft/Recht. <http://www.wiso-net.de/webcgi?START=03A&SEITE=amedien.tin> (13.10.2010).
- Wissenschaftspropädeutisches Seminar (Bayern). [http://www.gymnasium.bayern.de/imperia/md/content/gymnasialnetz/W\\_Seminar\\_Leitfaden\\_2Aufl.pdf](http://www.gymnasium.bayern.de/imperia/md/content/gymnasialnetz/W_Seminar_Leitfaden_2Aufl.pdf) (06.10.2010).
- Zeitschriftendatenbank. <http://www.zeitschriftendatenbank.de/> (10.10.10).
- Zeno. Online-Bibliothek Zeno.org. <http://www.zeno.org>. (10.10.10).
- Zotero. <http://www.zotero.org/> (16.10.2010).



# **„EVA hilft beim Bücherkauf!“ Effiziente Nutzung von Fernleihen für bedarfsorientierten Bestandsaufbau**

Ania López  
Peter Mayr

## **Abstract**

Im Rahmen dieses Studienprojektes wurde mit dem „ErwerbungsVorschlag-Assistenten (EVA)“ ein Prototyp erstellt, welcher es den zuständigen Fachreferenten einer Bibliothek ermöglicht, vorab zu entscheiden, ob eine passive Fernleihe ausgeführt oder stattdessen das gewünschte Medium für die eigene Bibliothek angeschafft wird. Dabei werden die Fernleihbestellungen während einer bestimmten Karenzzeit aufgehoben, nach bestimmten Kriterien gefiltert und in aufbereiteter Form für die jeweils zuständigen Fachreferenten bereit gestellt. Dieses Projekt konzentrierte sich auf die Fernleihbestellungen, die über den Zentralen Fernleihserver (ZFL-Server) des Hochschulbibliotheksentrums Nordrhein-Westfalen (hbz) bearbeitet werden, und beschränkte sich somit auf die Verbund-Bibliotheken. Das entwickelte Modell ist als zusätzliches – optionales – Modul der Online-Fernleihe gedacht.<sup>1</sup>

## **1. Motivation und Ausgangslage**

Passive Fernleihen können – von Nutzern wahrgenommene – Mängel im lokalen Bestand einer Bibliothek aufzeigen. Diese Information kann von Fachreferenten für den Bestandsaufbau an der jeweiligen Institution genutzt werden.

Mit der zunehmenden Automatisierung im Buchhandel ist es mitunter viel schneller und effektiver, ein Buch für die eigene Bibliothek anzuschaffen, als es über die Fernleihe zu bestellen: Dies gilt insbesondere für viel gefragte neuere Literatur, die unter

---

1 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs „Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science“ an der FH Köln. Betreuer an der FH Köln war Dr. Peter Kostädt.

Umständen in den gebenden Bibliotheken entliehen ist. Passive Fernleihen können daher als Erwerbungsanschläge interpretiert werden und damit unnötige Fernleihbestellungen vermeiden. Dieses Konzept existierte in vielen wissenschaftlichen Bibliotheken bereits zu Zeiten der roten Leihschein. Oft wurden die ausgefüllten Leihschein den zuständigen Fachreferenten vorgelegt, die dann entschieden ob sie anstatt einer Fernleihe das gewünschte Buch für den Bestand erwarben. Mit Einführung der automatisierten Fernleihe entfiel dieser Zwischenschritt.

Ziel des Projektes EVA war es, ein Verfahren zu konzipieren, welches es den zuständigen Fachreferenten einer Bibliothek ermöglicht, vorab zu entscheiden ob eine passive Fernleihe ausgeführt, oder stattdessen das gewünschte Medium für die eigene Bibliothek angeschafft wird. Dabei sollten die Fernleihbestellungen nach bestimmten Kriterien gefiltert und dem jeweils zuständigen Fachreferenten in aufbereiteter Form bereitgestellt werden. Dieser kann innerhalb einer definierten Karenzzeit<sup>2</sup> die Entscheidung über Anschaffung oder Fernleihe treffen. Im Falle einer Entscheidung gegen die Anschaffung soll eine schnelle und einfache Weiterleitung an das Fernleihsystem gewährleistet werden.

Das vorgestellte Projekt konzentrierte sich auf die Fernleihbestellungen, die über den ZFL Server des hbz bearbeitet werden und beschränkt sich somit auf die teilnehmenden Bibliotheken. Das entwickelte Modell ist als zusätzliches Modul der jetzigen Fernleihe gedacht. Jede teilnehmende Bibliothek soll entscheiden können, ob sie es in Zukunft für ihren Bestandsaufbau nutzen möchte. Innerhalb dieses Projektes sollte ein funktionierender Prototyp des Modells erstellt und getestet werden.

## 1.1 Stand der Forschung

Folgende ähnlich gelagerte Verfahren sind bekannt:

### *Nachnutzung von Fernleihbestellungen*

An einigen Institutionen in Nordrhein-Westfalen werden Fernleihbestellungen der eigenen Nutzer (passive Fernleihen) nachträglich per E-Mail an die Bibliothek geleitet. Die Zieladresse ist in der Regel ein Mailverteiler, der alle Fachreferenten der Bibliothek erreicht.

Eine weitere Nachnutzung von Fernleihbestellungen wird zentral vom Bayerischen Bibliotheksverbund für deren Bibliotheken angeboten. Hierbei werden alle passiven

---

2 Hier die Zeit, in der eine potentielle Fernleihe bis zur Fachreferentenentscheidung aufgehalten wird.

Fernleihen in einer Datenbank gespeichert und mit zusätzlichen Daten angereichert (weitere bibliographische Informationen, Anzahl verschiedener Besteller etc.). Die Information kann dann von jeder teilnehmenden Bibliothek nachträglich genutzt und ausgewertet werden. Über ein Suchformular können passive Fernleihen nach bestimmten Kriterien wie Fach oder Zeitraum gefiltert und die gefunden Treffer dann per E-Mail versandt werden.<sup>3</sup>

### *Integriertes Erwerbungsformular in der Digitalen Bibliothek*

Die vom hbz betriebene Digitale Bibliothek bietet seit dem Release 6<sup>4</sup> in einigen lokalen Sichten auf Wunsch ein Formular an, mit dem Nutzer Titel zur Anschaffung empfehlen können:

The screenshot shows the DigiBib website interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Suche', 'Elektronische Angebote', 'Fernleihe', 'Einstellungen', and 'Info / Kontakt'. Below the navigation bar, the page title is 'Verfügbarkeitsanzeige'. The main content area is titled 'So kommen Sie dran: Übersicht'. It displays the book title 'Pepi Prohaska, Prophet : Roman / Henisch, P.' with the year '2006' and ISBN '3-7017-1452-5'. Under the heading 'Anschaffungsvorschlag', there is a text input field containing 'Kauf-Empfehlung'. Below this, the section 'Per Fernleihe bestellbar' shows a list of libraries. The first entry is '001. Bibliotheksverbund NRW / RLP (hbz): Pepi Prohaska, Prophet : Roman / Henisch, Peter. - 2006 [mehr...]' with a note 'Vorhanden in 1 Bibliotheken! (s. Bestandsangaben unter vorstehendem Link "mehr...")'. It has two radio buttons: 'Ganzes Buch' (selected) and 'Abschnitt in Kopie', followed by a 'Bestellen' button. The second section is 'Im Online-Buchhandel', listing '002. amazon.de: Pepi Prohaska, Prophet : Roman' with a 'Bestellbar zum Preis von EUR 3,96' link, and '003. Lehmanns Online Bookshop (LOB.de): Pepi Prohaska Prophet' with a 'Bestellbar zum Preis von EUR 21,90' link.

Abbildung 1: Anschaffungsvorschlagsformular in der Digitalen Bibliothek

Das ausgefüllte Formular wird zentral an die zutreffende Bibliothek versandt. Im optimalen Fall wird dadurch eine Fernleihe vermieden.

3 Jäkle (2009), Jäkle (2010).

4 Zu sehen unter DigiBib. <http://www.digibib.net/Digibib> (Stand: 22.03.2011).

## 2. Konzept

Ein erstes im hzb entstandenes Konzept wurde evaluiert und angepasst. Die Gründe für die seinerzeitige Ablehnung des Grundkonzepts durch die AG Fernleihe<sup>5</sup> wurden genau analysiert und das Grundkonzept dahingehend angepasst.

Beispielsweise wurde vorgeschlagen, die Fernleihen noch vor Verbuchung durch den ZFL "abzufangen", um möglicherweise auftretende Probleme (etwa die Rückgabe von Fernleihgebühren) zu umgehen. Ein wichtiger Aspekt ist dabei die Klassifizierung der auftretenden Fernleihen. Erst durch eine Fächeraufteilung der passiven Fernleihen kann eine effizientere Nachnutzung ermöglicht werden.

In dem abschließenden Konzept wurden grob drei Module definiert:

- Automatisierte Analyse von Fernleihen auf die Eignung als Erwerbungs-vorschlag
- Erstellung einer Fachreferentenoberfläche zum Bearbeiten der Erwerbungs-vorschläge
- Tracking-Schnittstelle für Endnutzer

### 2.1 Automatisierte Analyse von Fernleihen auf die Eignung als Erwerbungs-vorschlag

Im Projekt sollten unter den potentiellen Fernleihen jene herausgefiltert werden, welche sich prinzipiell als Erwerbungs-vorschlag eignen. In einem ersten Schritt wurden primär formale Kriterien geprüft. Wichtig ist etwa die Verfügbarkeit im Buchhandel. Dies bedingte das Vorhandensein einer ISBN, mit der über entsprechende Schnittstellen eine Abfrage<sup>6</sup> durchgeführt wird. Da nur aktuelle Literatur bestellt werden soll, ist das Erscheinungsjahr ein weiteres Kriterium. Dabei kann das Mindesterscheinungsjahr pro Institution frei definiert werden.

---

<sup>5</sup> Kostädt (2009).

<sup>6</sup> Derzeit bei dem Buchhändler Amazon (<http://www.amazon.com>).

## 2.2 Erstellung einer Fachreferentenoberfläche für Erwerbungsanschläge

Jeder Fachreferent soll zentral an einer Stelle die für seine Fächer in Frage kommenden Erwerbungsanschläge bearbeiten können und mit wenig Aufwand seine Entscheidung über eine Anschaffung oder Weiterleitung als Fernleihe treffen. Zusätzlich ermöglicht eine Personalisierungsfunktion, Urlaubszeiten, Länge der Karenzzeit<sup>7</sup> und Vertretungsregelungen individuell festzusetzen.

## 2.3 Trackingschnittstelle für Endnutzer

Der Erwerbungsanschlagsassistent ändert unter Umständen den normalen Ablauf einer Fernleihe für den Endnutzer. Eine Tracking-Schnittstelle ist daher notwendig, um über die neuen Prozesse transparent und in Echtzeit zu informieren.

## 3. Umsetzung

Wichtig bei der Umsetzung war die enge Anlehnung an die Systemarchitektur des bestehenden Fernleihsystems, um die neuen Module optimal integrieren zu können. Daher wurde auch im Projekt auf die bereits im hbz eingesetzte Programmiersprache Perl und das Datenbanksystem MySQL zurückgegriffen.

Die Entwicklung erfolgte – bedingt durch die Arbeitssituation der Projektteilnehmer – dezentral. Programme wurden lokal erstellt, über die freie Versionsverwaltung Subversion synchronisiert und in den zentralen Testserver der Fernleihe integriert. Die gesamte Umsetzung wurde von einer Fokusgruppe aus Fernleihbibliothekaren sowie dem Team Online-Fernleihe des hbz begleitet. So konnten bereits in diesem frühen Stadium Arbeitsabläufe auf ihre Praxistauglichkeit hin geprüft werden.

Einer dieser Arbeitsabläufe war etwa die angedachte automatische Klassifizierung von Erwerbungsanschlägen. Eine Zuordnung anhand einer Universalklassifikation wie etwa der Dewey Decimal Classification wäre zwar hinreichend genau möglich, kann aber nie die Struktur der Fachreferate an den beteiligten Institutionen abbilden. Aus diesem Grund wurde beschlossen, die bibliothekseigene Fächerliste in der Konfiguration abzulegen und die fachliche Zuordnung durch die Nutzer vornehmen zu lassen.

---

7 Falls der Fachreferent keine Entscheidung trifft, wird nach Ablauf der Karenzzeit der Erwerbungsanschlag an den ZFL-Server geschickt und somit als normale Fernleihe weiter abgewickelt.



Das Projekt wurde im Zeitraum vom 26.4.2010 bis 30.8.2010 durchgeführt. Die eigentliche Programmierarbeit erfolgte ab dem 25.5.2010.

### 3.1 Workflow

Der in dem Projekt entstandene Prototyp sieht einen komplexen Workflow vor, der an dieser Stelle kurz zusammengefasst wird.

Das Ergebnis dieses Projektes soll als Modul in das Rechercheportal DigiBib des hzb eingebunden werden. Zu jeder teilnehmenden Bibliothek ist eine Klassifikation hinterlegt, die z.B. die Verteilung der Fakultäten bzw. Fachreferate widerspiegelt.

Zu jedem Fach kann die Karenzzeit definiert werden, die festlegt ob und gegebenenfalls für wie lange eine potentielle Fernleihe den Fachreferenten zur Begutachtung vorgelegt werden soll.

The screenshot shows a web form for entering book details. It is divided into three main sections: 'Angaben zum Buch', 'Klassifizierung', and 'Lieferbedingungen'. The 'Angaben zum Buch' section contains fields for author, title, location, publisher, year, and ISBN. The 'Klassifizierung' section includes a text instruction and a dropdown menu for 'Fächerzuordnung'. The 'Lieferbedingungen' section has fields for alternative editions, remarks, and pickup location. A dropdown menu is open over the 'Fächerzuordnung' field, listing various academic disciplines. The first item in the menu is selected.

Angaben zum Buch	
Autor (Name, Vorname):	Sábato, Ernesto
Titel:	Antes del fin
Erscheinungsort:	Barcelona
Verlag:	Seix Barral
Erscheinungsjahr:	2002
ISBN:	84-322-1605-4

**Klassifizierung**

Fernleihen können auf Lücken im eigenen Bestand hinweisen. Unterstützen Sie bitte unsere Erwerbung, indem Sie Ihre Fernleihbestellung grob fachlich einordnen.

Fächerzuordnung:  [Bitte auswählen]

- Allgemeines
- Anglistik
- Bauwissenschaften
- Biologie
- Chemie (inkl. Biotechnologie)
- Elektrotechnik und Informationstechnik
- Erziehungswissenschaft
- Geowissenschaften
- Germanistik
- Geschichte
- Industrial Design
- Informatik
- Kommunikationsdesign

**Lieferbedingungen**

Ggf. andere Ausgabe\*:

Ggf. Vormerkung durchführen\*:

Hinweise an Ihre Bibliothek:

Abholort\*:

verzögern [\[Info\]](#)

Abbildung 2: DigiBib: Angebotene bibliotheksspezifische Fächerauswahl bei Fernleihbestellungen die den Erwerbungsriterien entsprechen (Hier: Testsicht der UB Duisburg-Essen).

Entspricht eine potentielle Fernleihe den allgemeinen (ISBN vorhanden, Verfügbarkeit im Buchhandel), sowie den bibliotheksspezifischen (z.B. Erscheinungsjahr > X) Kriterien, so wird dem Nutzer eine Fächerauswahl angeboten, um das Medium inhaltlich zu klassifizieren (vgl. Abb. 2).

Beim Absetzen der Fernleihe leitet das System anhand zweier Alternativen weiter:

- Die Karenzzeit für das ausgewählte Fach ist 0

In diesem Fall wird die Fernleihe sofort durchgeführt und die bibliographischen Daten werden parallel als Erwerbungsanschlag in das Modul geschrieben.

- Die Karenzzeit für das ausgewählte Fach ist größer als 0

In dieser Variante wird keine Fernleihe abgesetzt, sondern zunächst nur der Erwerbungsanschlag erzeugt. Der Nutzer erhält darüber eine Rückmeldung (vgl. Abb. 3), sowie eine Nummer (mit "EVA:"-Präfix) für weitere Rückfragen. Der Erwerbungsanschlag taucht dann im DigiBib-Fernleihkonto mit dieser Nummer auf.

UNIVERSITÄT DUISBURG ESSEN

Kontakt: ["tester" abmelden](#)

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK

DigiBib

Suche Elektron. Angebote **Fernleihe** Einstellungen Info / Kontakt

Fernleihe > Bestellung > Bücher und Abschnitte aus Büchern > Dokumentauswahl (Trefferliste) > Bestellformular

**SCHRITT 3 VON 3: ANGABEN ZUR BESTELLUNG**

**Hinweis:** Mit einem Stern "\*" gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

[Anfrage verändern](#) oder [Zurück zur Trefferliste](#)

**Ihre Bestelldaten**

Nummer des Erwerbungsanschlags:	EVA:982
Autor (Name, Vorname):	Sábato, Ernesto
Titel:	Antes del fin
Abholort:	Essen, Fachbibliothek GW / GSW

**Hinweis**

Bei Ihrem Bestellwunsch wird geprüft ob der Titel für die Bibliothek erworben werden soll. Sie erhalten in Kürze eine Benachrichtigung über den weiteren Verlauf.  
Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Ihre Bibliothek: [fernleihe465@ub.uni-duisburg-essen.de](mailto:fernleihe465@ub.uni-duisburg-essen.de)

Abbildung 3: DigiBib: Sicht einer Fernleihe die als Erwerbungsanschlag aufgehalten wird. (Hier: Testsicht der UB Duisburg-Essen).

Für die Bibliothek gibt es eine zugangsgeschützte Web-Oberfläche (vgl. Abb. 4), auf der die allgemeinen Einstellungen zu sehen sind und gegebenenfalls auch bearbeitet werden können. So kann an dieser Stelle die Karenzzeit für ein Fach verändert werden und Fachreferenten für andere Fächer eingetragen werden.

**Willkommen UB Duisburg-Essen**  
 An Ihrem Standort sind 3 Fachreferenten eingetragen.

Fachreferenten				
ID	Name	E-Mail	Ansprech	
60	Fachreferent 1	fachreferent1@uni-due.de		2011-03-24
61	Fachreferent 2	fachreferent2@uni-due.de		2011-03-24
62	Fachreferent 3	fachreferent3@uni-due.de		2011-03-24

**Klassifikationen**

ID	Klassifikation	Karenzzeit	Fachreferenten
1	Allgemeines	2 <a href="#">ändern</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachreferent 3</li> <li>Fachreferent 2</li> <li>Fachreferent 1</li> </ul>
2	Anglistik	3 <a href="#">ändern</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachreferent 2</li> </ul>
3	Bauwissenschaften	4 <a href="#">ändern</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachreferent 1</li> </ul>
4	Biologie	5 <a href="#">ändern</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachreferent 2</li> </ul>
5	Chemie (inkl. Biotechnologie)	4 <a href="#">ändern</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachreferent 1</li> </ul>

Abbildung 4: Bibliotheks-Einstiegsseite auf Testserver

Die Einstiegsseite führt auch zur jeweiligen Fachreferentenoberfläche (vgl. Abb. 5), auf der die Vorschläge der zugeordneten Fächer zu sehen sind.

**Fachreferent Detailanzeige UB Duisburg-Essen**  
 Hallo Fachreferent 1 !

**Einstellungen**  
 E-Mail: [\(Mailadresse ändern\)](#)  
 fachreferent1@uni-due.de  
 E-Mail Benachrichtigung: [\(einschalten\)](#) / [\(ausschalten\)](#)  
 E-Mail Benachrichtigung über neue Vorschläge ist **ausgeschaltet**.

**Eingetragen für:** [Zuordnung ändern](#)

- Allgemeines (Karenzzeit: 2 Tag(e) )
- Bauwissenschaften (Karenzzeit: 4 Tag(e) )
- Chemie (inkl. Biotechnologie) (Karenzzeit: 4 Tag(e) )
- Elektrotechnik und Informationstechnik (Karenzzeit: 3 Tag(e) )
- Industrial Design (Karenzzeit: 1 Tag(e) )

**Vorschläge**

Titel	Vorfasser	Jahr	Verlag	Preis	Benutzer	Klassifikation	Status	Funktionen
<input type="checkbox"/> Im Namen der Toten : Roman	Rankin, Ian	2009		9,95	tester	Allgemeines	exportiert	<a href="#">(41)Detailansicht</a> <a href="#">(41)Nutzer kontaktieren</a> <a href="#">(41)Fachzuordnung ändern</a>
<input type="checkbox"/> Cryptonomicon	Stephenson, Neal	2000	Perennial	12,99	tester	Allgemeines	Fachreferent informiert	<a href="#">(79)Detailansicht</a> <a href="#">(79)Nutzer kontaktieren</a> <a href="#">(79)Fachzuordnung ändern</a>
<input type="checkbox"/> Pattern recognition	Gibson, William	2004	Berkley	10,99	tester	Allgemeines	exportiert	<a href="#">(57)Detailansicht</a> <a href="#">(57)Nutzer kontaktieren</a> <a href="#">(57)Fachzuordnung ändern</a>

Abbildung 5: Fachreferentenoberfläche auf Testserver

Die Vorschläge können von hier aus einzeln an den ZFL-Server geschickt werden, so z.B. bei vorzeitiger Entscheidung, dass ein Titel nicht erworben wird. Falls dies nicht geschieht, werden die Vorschläge automatisch erst nach abgelaufener Karenzzeit an den ZFL-Server geleitet. Über diese Statusänderung wird der Nutzer in seinem Konto in der DigiBib informiert.

In der Spalte „Status“ ist der aktuelle Status des Vorschlages ersichtlich. In der Detailanzeige ist zu sehen wie mit dem Vorschlag weiter verfahren wurde (vgl. Abb. 6).

### Detailanzeige

**Sábato, Ernesto: Antes del fin**  
ISBN: 84-322-1605-4

**Historie**

Verlauf	Status	Datum	Fachreferent
1	neu	2011-03-22	System
2	Fachreferent informiert	2011-03-22	System
3	Fachreferent informiert	2011-03-22	System
4	Fachreferent informiert	2011-03-22	System
5	an ZFL geschickt	2011-03-25	Ania López
6	Nutzer per Mail kontaktiert	2011-03-25	Ania López

(c) 2002-2011 by Fernleihe Team, hbz  
E-Mail: [fernleihe@hbz-nrw.de](mailto:fernleihe@hbz-nrw.de)

Abbildung 6: Detailanzeige eines Erwerbungs-vorschlages

Zur weiteren Bearbeitung der Vorschläge etwa in der Erwerbung können einzelne oder mehrere Einträge als CSV-Datei exportiert oder als E-Mail versandt werden (vgl. Abb. 7).

### Datenexport per E-mail

**Von:** fernleihe@

**An:**

**Betreff:**

**Nachricht:** Exportierten folgender Vorschläge:

```
Id;Titel;Verfasser;Verlag;Ejahr;ISBN;AmazonPreis;Bestelldatum;BenutzerNummer;Email;Name;HTNun
'981';'Outliers : the story of success';'Gladwell, Malcolm';'Penguin Books';'2009';'0-14-1036257';11
'982';'Antes del fin';'Sábato, Ernesto';'Seix Barral';'2002';'84-322-1605-4';'5,99';'22.03.2011';teste
```

Abbildung 7: Datenexport zweier Beispielvorschläge per E-Mail

Die exportierten oder zum ZFL-Server weitergeleiteten Titel werden nach 10 Tagen automatisch aus der Ansicht entfernt.

### 3.2 Erste Tests

Erste Tests an der UB Duisburg-Essen begannen im August 2010. In weiterer Folge wurde der Kreis der Testanwender auf weitere Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken ausgeweitet. Derzeit sind 12 Testsichten für Institutionen aus Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz eingerichtet. Im Testsystem kann der komplette Ablauf inkl. Verbuchung im ZFL-Server durchgespielt werden. Diese relativ frühen und breiten Tests wurden positiv aufgenommen und brachten wichtige Anregungen aus der Praxis, die in die laufende Entwicklung einfließen konnten.

## 4. Ausblick

Nächster – auch von den Testbibliotheken gewünschter – Schritt ist die baldige Produktivstellung des Systems.

Die Überführung des Prototypen in ein ausgereiftes Fernleihe-Modul hängt allerdings von freien Entwicklerkapazitäten im hbz ab und muss in den dortigen Arbeits- und Entwicklungsplan eingepasst werden. Aus dem Kreis der Testbibliotheken entstand auch eine "Wunschliste" mit Zusatzfunktionen, die in einer Version 2.0 des Erwerbungsanschlagsassistenten umgesetzt werden sollen. Dazu gehören etwa eine Ausweitung der möglichen lokalspezifischen Kriterien für einen potentiellen Erwerbungsanschlag oder auch Komfortfunktionen wie Textbausteine oder die Zusendung einer Tageszusammenfassung per E-Mail.

Insgesamt entstand mit diesem Projekt ein wichtiger Baustein für den nutzerorientierten Bestandsaufbau.

Durch die neu geschaffene Möglichkeit, den automatischen Ablauf der Fernleih-Bestellung in bestimmten Fällen zu unterbrechen, ist auch eine qualitative Überprüfung der Fernleihen möglich.

Zusätzlich ist durch die Auswertung der Informationen gesichert, dass Titel am tatsächlichen Bedarf der Nutzer orientiert gekauft und damit die allgemein sinkenden Erwerbungssetats optimal verwendet werden können.

Ein Einsatz ähnlicher Module auch in anderen Verbänden wäre wünschenswert. Unser Projekt kann dafür eine Grundlage bilden.

Ania López, Dr. rer. nat.

Studium der Mathematik (Diplom 2004, Promotion 2008) an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Seit 2008 wissenschaftliche Mitarbeiterin der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen. Tätigkeitsbereich ist das Fachreferat Mathematik und IT-bezogene Projekte (OPAC-Entwicklung, Bibliotheksportal, Zeitschriftenkatalog).

Kontakt: ania.lopez@uni-due.de

Peter Mayr,

Erststudium am Studiengang Informationsberufe in Eisenstadt (Österreich) mit dem Abschluss Mag. (FH). Seit 2002 beschäftigt am Hochschulbibliothekszentrum NRW in Köln. Tätigkeitsbereiche sind kooperative Systeme (DigiLink, DigiAuskunft) und technische Administration der Online-Fernleihe für Monographien.

Kontakt: mayr@hbz-nrw.de

### Abbildungsverzeichnis:

Alle Abbildungen spiegeln den Stand des Testsystems vom 24.3.2011 wider.

Abb. 1: Anschaffungsvorschlagsformular in der Digitalen Bibliothek

Abb. 2: DigiBib: Angebotene bibliotheksspezifische Fächerauswahl bei Fernleihbestellungen die den Erwerbungskriterien entsprechen (Hier: Testsicht der UB Duisburg-Essen)

Abb. 3: DigiBib: Sicht einer Fernleihe die als Erwerbungsanschlag aufgehalten wird. (Hier: Testsicht der UB Duisburg-Essen)

Abb. 4: Bibliotheks-Einstiegsseite auf Testserver

Abb. 5: Fachreferentenoberfläche auf Testserver

Abb. 6: Detailanzeige eines Erwerbungsanschlages

Abb. 7: Datenexport zweier Beispielvorschläge per E-Mail

### Quellenverzeichnis:

#### Literaturverzeichnis

Jäkle, Roland (2009): *Nachnutzung von Fernleihdaten für Erwerbungswecke*. Fernleih-Blog, 2.7.2009. URL: <http://fl.bib-bvb.de/blog/?p=293> (22.03.2011).

Jäkle, Roland (2010): *Nachnutzung der Fernleihdaten für Erwerbungswecke*, BVBWiki, Stand 12.3.2010 URL: <http://fl.bib-bvb.de/bvbf1/Zfl2Erw> (22.03.2011).

Kostädt, Peter (2009): Bericht aus der Kommission Digitale Bibliothek, Verbundkonferenz des Hochschulbibliothekszentrums des Landes NRW, 25.11.2009

**Institutionelle Internetauftritte:**

DigiBib. Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen, Köln: hbz.  
<http://www.digibib.net/Digibib> (22.03.2011).

# Videotutorials: Leitfaden zur Erstellung und Erfahrungsbericht der Universitätsbibliothek Dortmund

Ursula Meyer

## Abstract

Der Beitrag bietet einen praktischen Leitfaden, der bei der Konzeption und Erstellung von Videotutorials bzw. Screencasts behilflich sein soll. Angesprochen werden dabei inhaltliche, didaktische und technische Überlegungen sowie Fragen der praktischen Umsetzung. Ergänzt werden diese durch Erfahrungen, die im Rahmen eines kleinen Praxisprojekts im Sommersemester 2010 von der Verfasserin gesammelt wurden, als sie eine Reihe von Videotutorials zu ersten Schritten der Literatursuche und -beschaffung für NutzerInnen der Universitätsbibliothek Dortmund erstellte. Am Ende des Beitrags findet sich neben einer grafisch aufbereiteten Checkliste der wichtigsten Vorüberlegungen ein Software-Vergleich verschiedener Screencapturing-Programme.

## 1. Einleitung

Die Vermittlung von Informationskompetenz an ihre NutzerInnen ist eines der Hauptanliegen der Universitätsbibliothek Dortmund. Neben Begrüßungsveranstaltungen und Bibliotheksführungen für Erstsemester wird ein modulares Schulungskonzept angeboten. Auch gibt es elektronische Auskunftsdienstleistungen wie E-Mail- und Chatauskunft, in denen ebenfalls (unsystematisch, aber am 'point of need') Informationskompetenz vermittelt wird. Es gab jedoch kein systematisches Angebot zur elektronisch gestützten Vermittlung. Gleichzeitig erreichte man mit dem konventionellen Angebot nicht alle potenziellen NutzerInnen. Im Rahmen eines Projekts wurde daher das bestehende Schulungsangebot um Videotutorials erweitert.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln. Betreuer war Prof. Dr. Hermann Rösch.



Carr und Ly definieren Videotutorials als Videos, in denen Bildschirmaktivitäten mittels spezieller Software abgefilmt und mit Textkommentaren oder – simultan aufgenommenen oder später hinzugefügten – Audiokommentaren versehen werden, ggf. ergänzt durch Grafiken oder Hervorhebungen.<sup>2</sup> Häufig finden sich synonyme Begriffe wie Screen- oder Videocast, Online- oder E-Tutorial, wobei die letzteren auch für statische, textbasierte Tutorials und Lernumgebungen stehen können. Videotutorials müssen zwar strenggenommen nicht vom Bildschirm abgefilmte Sequenzen, sondern können auch konventionelle Videos<sup>3</sup> oder animierte Präsentationsfolien sein, die Bezeichnung wurde dennoch gewählt, da sie für NutzerInnen leichter verständlich ist als der präzisere Begriff Screencast. Im Folgenden wird ein Leitfaden entwickelt, der die Konzeption und Erstellung von Videotutorials im oben genannten Sinn erleichtern soll. Gleichzeitig wird die Entstehung der Dortmunder Tutorials als Beispiel für eine mögliche Umsetzung dargestellt. Am Ende des Beitrags findet sich eine Checkliste, welche die im Beitrag dargelegten Überlegungen zusammenfasst sowie ein Vergleich verschiedener Screencapturing-Programme. Die Auswahl der untersuchten Programme hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern stellt diejenigen Produkte dar, die der Verfasserin zu Beginn des Projekts bekannt waren. Die Auswahl gibt jedoch die Bandbreite der Angebote wieder.

## 2. Zielsetzung und Zielgruppe

Als eine der ersten Fragen stellt sich jene nach der Zielsetzung der Tutorials. Möchte man konventionelle Schulungen ersetzen, sollen die Tutorials eine Kurzversion der Schulungsinhalte bieten, vielleicht nur ergänzende Informationen liefern? Sollen die Tutorials allgemeine Inhalte vermitteln oder auf die Bedürfnisse einer bestimmten Nutzergruppe oder eines Fachs zugeschnitten sein? Sollen sie ausschließlich Informationskompetenz vermitteln oder – auch das könnte ein Ziel sein – als Marketinginstrument auf weitere Dienstleistungen der Bibliothek aufmerksam machen? Je nachdem wie die Zielsetzung aussieht, wird auch das Konzept der Tutorials unterschiedlich ausfallen.

Die Dortmunder Videotutorials sollten für diejenigen NutzerInnen eine Alternative darstellen, für die der Besuch einer konventionellen Schulung – aus welchen Gründen auch immer – nicht in Frage kommt und die sich in knapper Form über grundlegende Techniken der Literatursuche und -beschaffung informieren möchten. Dabei sollten

---

2 S. Carr et al. (2009), S. 409.

3 Vgl. z.B. die Video-Anleitung zum Selbstverbuchungsautomat der UB Dortmund. <http://www.ub.tu-dortmund.de/ubblog/selbst-ausleihen> (06.02.2011).

die Inhalte der Tutorials zunächst auf grundlegende Kompetenzen der Literaturbeschaffung beschränkt bleiben und nicht die Recherche in Fachdatenbanken beinhalten. Die Zielgruppe sollte in die Lage versetzt werden, sich diese Kenntnisse zeitlich und räumlich unabhängig anzueignen, indem die Tutorials als asynchrones, passives Angebot auf der Bibliothekswebsite und im Youtube-Kanal der Bibliothek platziert wurden. Eine weitere Anforderung an die Tutorials war, dass sie auf Wunsch auch als Bausteine in konventionellen Schulungsveranstaltungen einsetzbar sein sollten, um einerseits die Schulenden stimmlich zu entlasten und andererseits den TeilnehmerInnen Auflockerung durch den Stimm- und Medienwechsel zu bieten.

### 3. Art des Tutorials

An die Zielgruppe und das Einsatzszenario schließt sich die Frage an, welche Art von Tutorial gewünscht ist. Wie eingangs erwähnt, kann unter dem Begriff *Videotutorial* sowohl ein Videofilm als auch eine animierte Präsentation oder ein vom Bildschirm abgefilmter Screencast verstanden werden. Waren in den ersten Jahren des Internets textbasierte Tutorials die Regel, legen Bibliotheken mittlerweile Wert auf visuelle Unterstützung ihrer elektronischen Angebote zur Vermittlung von Informationskompetenz. Eine möglichst anschauliche Vermittlung ist essenziell, um den Inhalt an die Zielgruppe zu bringen, wie Studien zeigen: "[S]tudents rel[y] heavily on information displayed in graphic form on Web pages".<sup>4</sup>

Neben Videokonferenz-Schulungen/Webinars sind Screencasts eine der anschaulichsten Möglichkeiten, Informationskompetenz auf elektronischem Wege zu vermitteln, und wurden daher im Fall der Dortmunder Tutorials gewählt. Der Vorteil eines vom Bildschirm abgefilmten Screencasts gegenüber animierten Präsentationen ist die Unmittelbarkeit einer 'Live-Vorführung', die den Eindruck der direkten Kommunikation einer Schulungs- oder Auskunftssituation vermittelt. Als Argument für den Einsatz von animierten Folienpräsentationen wird häufig die leichtere Bearbeitung von Einzelfolien bei Änderungen angeführt, auch wenn sich dieser Aspekt als vernachlässigbar herausgestellt hat. So müssen bei Folienpräsentationen neue Screenshots erstellt, gespeichert, mit Hervorhebungen bearbeitet, ggf. mit neuem Audio- oder Textkommentar versehen und in der richtigen Reihenfolge in das Tutorial eingefügt werden. Das Filmen und Einpassen einer geänderten Sequenz ist in der Regel nicht viel aufwendiger. Letztlich ist die Wahl zwischen animierter Präsentation und Screencast also eher eine Geschmacksfrage.

---

4 S. Lippincott (2005), S. 13.5 ff. <http://www.educause.edu/educatingthenetgen> (13.03.2011).

## 4. Umfang

Mit der Zielsetzung des Tutorials ergibt sich auch ein bestimmter Umfang. So gibt es Tutorials, die ganze Schulungsveranstaltungen ersetzen, als Studien- oder sogar Prüfungsbestandteil fest in fachlichen Curricula verankert sind oder allgemein eine recht umfassende Vermittlung von Informationskompetenz anstreben und daher sehr ausführlich sind, wie etwa die neuen LOTSE-Tutorials. Ein großer Nachteil bei der Evaluation von Videotutorials ist die Schwierigkeit, dass nach dem statistisch erfassbaren Starten des Videos nicht nachvollziehbar ist, ob das Tutorial tatsächlich vollständig absolviert wurde, oder ob den/die Nutzer/Nutzerin zwischendurch das Interesse verlasen hat. (Plieninger führt außerdem zu recht an, dass eine rein quantitative Evaluation nicht ausreicht und empfiehlt eine qualitative Auswertung z.B. mittels Fragebögen oder Interviews.<sup>5</sup>) Tempelman-Kluit stellte mittels Usability Tests fest: „[O]ur users were not interested in committing much time to lengthy tutorials, and wanted succinct information on how to use the library quickly“.<sup>6</sup> Die Stichworte *succinct* und *quickly* fassen das Informationsbedürfnis vieler Studierender gut zusammen; die Anleitung zum Auffinden von Informationen soll knapp sein, um den Informationsbedarf möglichst schnell zu stillen. Umfassende Angebote zur Erlangung von Informationskompetenz werden daher häufig schlecht angenommen, wie Lippincott bestätigt: "Many academic libraries provide 'library guides' [...] available through the library Web site, but typically they are not heavily used".<sup>7</sup> Besonders seit der Bologna-Reform hat der Zeitdruck im Studium zugenommen, was sich wiederum stark auf die Bereitschaft der Studierenden auswirkt, außercurriculare Veranstaltungen wahrzunehmen, seien sie noch so nützlich für das Studium.

Sicherlich gibt es NutzerInnen, die gerne umfänglich geschult werden möchten, und an die sich die klassischen Schulungsangebote sowie die oben genannten ausführlichen Online-Tutorials richten. Für diese NutzerInnen gibt es jedoch sowohl online als auch vor Ort in der Regel bereits ausreichende Schulungsangebote. Die Dortmunder Videotutorials zielen daher auf eine Zielgruppe, die keine Zeit für ausführliche Schulungen oder umfassende Tutorials aufbringen kann oder möchte. Prämissen für die Konzeption waren daher Kürze und inhaltliche Reduktion: „[K]eep each tutorial as short as possible. [...] [S]horter tutorials were more likely to be viewed in their entirety,

---

5 Vgl. Plieninger (2010), S. 20. <http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Kommissionen/Kommission%20f%FCr%20One-Person-Librarians/Checklisten/check31.pdf> (06.02.2011).

6 S. Tempelman-Kluit (2003), S. 89.

7 S. Lippincott (2005), S. 13.4. <http://www.educause.edu/educatingthenetgen> (13.03.2011).

and thus more likely to fulfil their aim".<sup>8</sup> Auf diese Weise können sich NutzerInnen nach eigenem Erkenntnisinteresse die jeweils benötigten Fähigkeiten punktuell aneignen.

## 5. Didaktisches Konzept

Hier sind unterschiedliche Ansätze denkbar. Das Konzept der Dortmunder Tutorials mit seinem minimalistischen Ansatz der Kürze und der Reduktion orientierte sich an den Prämissen der Cognitive Load Theory: "Cognitive load theory (CLT) is [...] based on the assumption that the working memory's storage capacity is limited"<sup>9</sup>. Ausgehend von der begrenzten Aufnahmefähigkeit des menschlichen Arbeitsgedächtnisses empfiehlt sich ein „instructional design that minimizes working memory load“<sup>10</sup>. Ein solcher Aufbau lässt sich durch eine Reduktion der Inhalte auf wesentliche Aspekte umsetzen. Diese selbstauferlegte Beschränkung fällt dem bibliothekarischen Bestreben nach Vollständigkeit nicht immer leicht. Gerne würde man umfassende Informationen vermitteln, aber Tempelman-Kluit mahnt zurecht: "The possibility of unnecessary cognitive power being utilized for nonimperative learning, even by information that is useful, is not worth the associated risk of cognitive overload"<sup>11</sup>.

Eine grundsätzliche Frage war, ob die Tutorials mit Audiokommentar, Untertiteln oder einer Kombination aus beidem unterlegt sein sollten. Letztere Variante konnte ganz ausgeschlossen werden, da sie nicht nur der eigenen Erfahrung nach wenig angenehm ist, sondern auch von der aktuellen Lernforschung als ungeeignet betrachtet wird: „[W]ords should always be present only in one format. Having similar words in two formats, such as text and audio together, creates extra memory load and actually decreases learning“.<sup>12</sup> Bei der Wahl zwischen Audio- oder Textkommentar fiel die Entscheidung auf das gesprochene Wort, da eine Kombination des auditiven und des visuellen Sinneskanals der Lernleistung eher zuträglich ist.<sup>13</sup> Dennoch dürfen Aspekte der Barrierefreiheit für hörgeschädigte NutzerInnen oder solche ohne Audiowiedergabe an ihrem Rechner nicht völlig außer Acht gelassen werden. So wäre zukünftig eine zusätzliche Version ohne Audiospur, dafür mit Untertiteln, wünschenswert, auch wenn dies aus Zeitgründen nicht im Rahmen des Projekts umgesetzt wurde. Umgesetzt

---

8 S. Betty (2008), S. 300 f.

9 S. Tempelman-Kluit (2006), S. 364.

10 S. Tempelman-Kluit (2006), S. 364f.

11 S. Tempelman-Kluit (2006), S. 367.

12 S. Oud (2009), S. 168.

13 Vgl. Tempelman-Kluit (2006), S. 365f. ff.

wurde immerhin eine englischsprachige Version der Tutorials, die den zahlreichen ausländischen Studierenden der TU Dortmund entgegenkommt. Eine Entscheidung, die außerdem gefällt werden muss, ist die Wahl des im Tutorial angeschlagenen Tons: Spricht man sein Publikum direkt an (und wenn ja, förmlich oder eher informell?), bezieht man die Zuschauer mit einem leicht betulich wirkenden 'wir' ein, oder formuliert man neutral, auf die Gefahr sperriger Passivkonstruktionen hin?

Eine berechnete Forderung der Didaktik, der bei den Dortmunder Videotutorials jedoch bewusst nicht entsprochen wurde, ist die nach Interaktivität.<sup>14</sup> Der unbestreitbare Vorteil von Interaktivität in Form von Übungsaufgaben oder eines Quiz ist, dass sie beim Lernen eine weitaus höhere Einprägsamkeit der Inhalte bewirken. Dennoch wurde in den Dortmunder Tutorials bewusst kein Übungsanteil integriert, auch wenn dies mit der verwendeten Software technisch umsetzbar gewesen wäre. Das Recherchieren in bibliothekarischen Nachweissystemen sollte jedoch nicht zum Selbstzweck erhoben werden, sondern Mittel zum Zweck des wissenschaftlichen Arbeitens bleiben. Die Tutorials sind als knappe Anleitung bzw. Hilfestellung zu konkreten Fragen und Problemen bei der Recherche gedacht, wie auch die Namensgebung der Tutorials signalisiert ("Wie funktioniert die Fernleihe?", „E-Medien zuhause nutzen" usw.).<sup>15</sup> Die gezeigten Suchstrategien können nach oder sogar während des Abspielens der Videos in einem anderen Browserfenster direkt umgesetzt werden.

## 6. Umsetzung

Bei der Umsetzung der Tutorials sind vorab einige grundlegende Fragen zu klären. Ein zentrales Problem ist der Wartungsaufwand, der bei Tutorials zu (erfahrungsgemäß immer recht schnelllebigem) Onlineanwendungen zu erwarten ist. Sei es eine neue Version des Katalogs, Änderungen im Corporate Design usw. – bei größeren Änderungen müssen Videotutorials angepasst werden. Es gibt unterschiedliche Ansichten, ob dieser Aufwand in einem vertretbaren Verhältnis zum Nutzen steht. Insbesondere wenn man zu jedem Schulungsinhalt Tutorials anbieten möchte, ist der Aufwand sicher nicht zu unterschätzen. In einem solchen Fall könnte die kooperative Konzeption und Erstellung von Tutorials zu gemeinsamen Inhalten (z.B. Fernleihportale, Datenbanken, gleiche Katalogsoftware) eine Möglichkeit bieten, den Aufwand gering zu halten. Ein interessantes Beispiel hierfür sind die Datenbank-Tutorials auf Präsentati-

---

14 Vgl. Lippincott (2005); Oud (2009); Tempelman-Kluit (2006).

15 Das Tutorial „Was gibt es Neues?“ bildet hier eine Ausnahme, da es eher Werbung für wenig bekannte elektronische Dienstleistungen der Bibliothek darstellt, als dass es Hilfestellung für eine bestimmte Fragestellung der Literaturrecherche oder -beschaffung bietet.

onsbasis der bayerischen Hochschulbibliotheken.<sup>16</sup> Bedingungen für eine solche Kooperation sind ein möglichst neutrales Design der Filme einerseits sowie andererseits die Möglichkeit, durch das Einfügen von Grafiken z.B. zu Beginn der Tutorials den Wiedererkennungswert für die eigenen NutzerInnen zu erhöhen.

Gerade der Wiedererkennungswert (oder auch neudeutsch: das Branding) ist jedoch ein starkes Argument für die individuelle Erstellung solcher Tutorials. Im Bibliothekswesen wird die kooperative Arbeitsteilung seit langem erfolgreich praktiziert, doch die Vermittlung von Informationskompetenz unterscheidet sich in wichtigen Punkten von der Katalogisierung: Trotz gleicher Bibliothekssoftware gibt es häufig lokale Besonderheiten des Bestands und Anpassungen des Systems, die im Tutorial Beachtung finden müssen. Vor allem aber sind – im Gegensatz zu Katalogdaten – Angebote zur Erlangung von Informationskompetenz eine „sichtbare“ Dienstleistung der einzelnen Bibliothek, die auch als solche wahrgenommen werden sollte. Vor diesem Hintergrund kann es trotz des Aufwandes lohnenswert sein, Tutorials individuell zu erstellen und anschließend selbst zu aktualisieren.

Die Projektziele erschöpften sich nicht darin, die eigentlichen Videotutorials zu erstellen, sondern darüber hinaus ging es darum, das entsprechende Know-how zu sammeln und den zu erwartenden Aufwand besser einschätzen zu können. Es werden auch zukünftig nicht alle Inhalte des Dortmunder Schulungsangebots parallel in Form von Videotutorials angeboten. Die Videos sind vielmehr, wie oben dargestellt, als inhaltlich 'abgespeckte' Ergänzung der konventionellen Schulungen konzipiert, die nur die grundlegenden Fähigkeiten für die Bibliotheksbenutzung vermitteln sollen. Daher dürfte sich auch zukünftig der Aufwand in einem vertretbaren Maß bewegen. Eine Evaluation der Nutzung steht noch aus,<sup>17</sup> ihre Ergebnisse werden jedoch bei der Entscheidung über Weiterbestand bzw. Ausbau der Tutorials eine Rolle spielen. Erste positive Rückmeldungen seitens Lehrender gab es bei der Vorstellung der Tutorials im Rahmen der „TU-Welt der Möglichkeiten“ auf der Dortmunder Tagung „E-Learning-TUDo2011“<sup>18</sup>.

---

16 Vgl. Teichert (2009). [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/700/pdf/teichert\\_koop\\_etutorials.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/700/pdf/teichert_koop_etutorials.pdf) (13.03.2011).

17 Die Schwierigkeiten einer solchen Evaluation wurden oben bereits angesprochen.

18 *E-Learning-TUDo2011*.

<http://E-Learning.tu-dortmund.de/public/lecture/etud/public/web/index.html> (28.01.2011).

## 7. Software

Als nächstes stellt sich die Frage, mit welcher Software die Tutorials erstellt werden sollen. Dem Projekt ging ein kleiner Softwaretest voraus, dessen Ergebnis am Ende des Beitrags beigefügt ist. Ein (leider häufig limitierender) Faktor sind die Kosten. Einer Universitätsbibliothek stehen über das Rechenzentrum häufig Lizenzen für kostenpflichtige Software zur Verfügung, so auch für Screencapturing-Programme wie Camtasia. Es gibt jedoch auch eine Reihe kostenfreier Screencapturing-Software, einige davon open source: Wink, CamStudio (open source), Jing, Screentoaster, Fraps und andere. Ein weiterer Faktor bei der Auswahl ist die Kompatibilität zum vorhandenen Betriebssystem, denn nicht alle Produkte laufen auf jedem System. Auch ist auf die Systemvoraussetzungen des jeweiligen Programms zu achten, wobei diese bei aktuellen Rechnern in der Regel kein Problem darstellen. Wichtig sind außerdem der Programmumfang bzw. die vorhandenen Bearbeitungsfunktionen. Hier sind kostenfreie Programme eher im Nachteil, zumindest wenn nicht wie bei Open Source Software eine Entwicklercommunity dahinter steht. Wünschenswert sind eine gute Dokumentation bzw. ein Handbuch und je nach gewünschtem Tutorial Bearbeitungsmöglichkeiten wie Hervorhebungen, Zoom, Textkommentar oder Quiz-bzw. Feedback-Komponenten etc.

Ein weiterer wichtiger Punkt besteht in den angebotenen Ausgabeformaten, in denen die Videos produziert werden können.<sup>19</sup> Die Frage nach der Dateigröße bzw. Komprimierung tauchte vor allem in der älteren Diskussion häufiger auf, da NutzerInnen mit unterschiedlich schnellen Internetverbindungen und unterschiedlichen Bandbreiten die Tutorials in möglichst guter Qualität betrachten können sollten. Aber auch aus anderen Gründen kann die Entscheidung für ein bestimmtes Format Vor- oder Nachteile mit sich bringen. So könnte sich beispielsweise eine Entscheidung für das Flash-Format (.swf/shockwave flash format) als Problem herausstellen. Es handelt sich um ein sehr verbreitetes Format, dessen Browser Plugin derzeit zur Standardsoftware gehört; so gibt Betty an, dass 93% der NutzerInnen der Tutorials seiner Bibliothek die jeweils aktuellste Version von Adobe Flash Player auf ihrem Rechner hatten<sup>20</sup>. Problematisch könnte die Verwendung von Flash jedoch – abgesehen von früheren Sicherheitslücken verschiedener Adobeprodukte – unter anderem wegen der Nutzung von Flashvideos auf mobilen Geräten werden. Es wird erwartet, dass ein Großteil der zukünftigen Internetnutzung in Deutschland,<sup>21</sup> aber auch weltweit von mobilen Geräten aus stattfin-

---

19 Auch wenn die Konvertierung über Drittprogramme vielfach möglich ist.

20 Vgl. Betty (2008), S. 309.

21 Vgl. Offen für die Zukunft (2010), S. 116. [http://www.tns-infra-test.com/presse/pdf/Offen\\_fuer\\_die\\_Zukunft.pdf](http://www.tns-infra-test.com/presse/pdf/Offen_fuer_die_Zukunft.pdf) (08.03.2011).

den wird.<sup>22</sup> Bei diesen Geräten wird der Konsum von Flashvideos jedoch häufig als problematisch angesehen, da das Abspielen verhältnismäßig viel Akkukapazität verbraucht.<sup>23</sup> Auch hängt die Wahl des verwendeten Ausgabeformats damit zusammen, in welche Umgebungen man die Tutorials einbinden möchte. Im Fall der Dortmunder Tutorials sollten diese nämlich nicht nur auf der Webseite, sondern auch im Youtube-Kanal der Hochschule präsentiert werden. Auf Youtube wiederum werden zwar die meisten gängigen Videoformate akzeptiert, das .swf-Format jedoch nicht.<sup>24</sup> Je nachdem, ob die Videos auch in hochschuleigene E-Learning-Umgebungen oder andere Kontexte eingebettet werden sollen, lohnt sich auch hier eine Nachfrage nach den akzeptierten Formaten.

In Dortmund fiel die Entscheidung auf das kommerzielle Produkt Camtasia, da hier die komfortabelsten Bearbeitungsfunktionen sowie sehr vielfältige Ausgabeformate vorlagen und über das Rechenzentrum eine Lizenz erhältlich war. Der Softwarevergleich hat jedoch gezeigt, dass es auch unter den kostenfreien Programmen gute Alternativen für kleinere Institutionen ohne Lizenz gibt, die dennoch nicht auf eigene Tutorials verzichten wollen. Abschließend kann noch erwähnt werden, dass der Test von Jing, obwohl es nicht für die Erstellung der Tutorials gewählt wurde, sich dennoch über das Projekt hinaus gelohnt hat, da das Programm sehr nützlich bei schriftlichen Nutzeranfragen ist<sup>25</sup>. Mithilfe des kostenfreien 'kleinen Bruders' von Camtasia können kurze Screencasts unkompliziert innerhalb von ein bis zwei Minuten erstellt und auf [www.screencast.com](http://www.screencast.com) hochgeladen werden, wo sie der Anfragende dann ansehen kann. Auskunftsbibliothekare und Fachreferenten können bei Anfragen, die schriftlich umständlich zu beantworten wären, sehr von diesem Programm profitieren; erste Nutzerrückmeldungen fielen sehr positiv aus.

---

22 Vgl. Anderson et al. (2008), S. 125.

23 Auf den Appleprodukten *iphone* und *ipad*, die einen beachtlichen Marktanteil bei Smartphones und Tablet-PCs innehaben, läuft Flash übrigens überhaupt nicht, da Apple die Adobe-Produktfamilie boykottiert, vgl. Jobs (2010).

24 Vgl. „Welche Videodateiformate kann ich hochladen?“ <http://www.google.com/support/youtube/bin/answer.py?answer=55744&topic=10526> (09.02.2011).

25 Ausführlich beschrieben wird der Einsatz von Screencasting-Software für Auskunftsdienste bei Carr et al. (2009).



## 8. (Audio-)Hardware

Was die Aufnahme und Bearbeitung der Videos angeht, so liegt bei aktuellen Rechnern in der Regel ausreichend Arbeitsspeicher vor. Interessanter ist die Frage nach der Audio-Hardware. Hier reicht die Bandbreite von Onboard-Mikrofonen bei Notebooks über einfache Mikrofone/Headsets bis hin zu professioneller Audio-Hardware. Inwiefern Onboard-Mikrofone eine Alternative darstellen, wurde im Rahmen des Projekts nicht getestet. An der UB Dortmund waren ein Mikrofon und ein Mischpult von Behringer (XENYX 1204 FX) vorhanden, die auch für die Erstellung der UB-Podcasts<sup>26</sup> verwendet werden. Aber auch mit einem günstigen Headset sind durchaus brauchbare Aufnahmen möglich. Vertiefte Kenntnisse im Umgang mit AudioHardware und der entsprechenden Bearbeitungssoftware waren zu Projektbeginn nicht vorhanden, wären jedoch wünschenswert gewesen.

## 9. Praktische Umsetzung

Im Rahmen des Projekts wurde nach der Erstellung des Konzepts zunächst ein Prototyp umgesetzt, um den zeitlichen Aufwand abzuschätzen. Erst dann wurden die restlichen Tutorials produziert. Der Netto-Zeitbedarf für die Erstellung eines fünfminütigen Tutorials kann jedoch nicht pauschal angegeben werden, da er je nach Erfahrung der/des Erstellenden und den gewünschten Zusatzeffekten (nachträglich eingesprochene Audiokommentare, Textkommentar, Hervorhebungen etc.) zwischen 20 Minuten und mehreren Stunden liegen kann.

Werden Audiokommentare gewünscht, so stellt sich die Frage nach dem Sprecher, wobei das verfügbare Budget häufig den Einsatz professioneller SprecherInnen ausschließen dürfte. Auch muss geklärt werden, ob der Kommentar synchron beim Filmen aufgenommen oder erst nachträglich eingesprochen werden soll.<sup>27</sup> Im Fall der Dortmunder Tutorials wurde der deutsche Textkommentar beim Filmen aufgenommen, die englische Version nachträglich eingesprochen. Beide Möglichkeiten haben ihre Vor- und Nachteile. Nachträglich einzusprechen ist deutlich zeitaufwändiger und führt nicht zwangsläufig zu besseren Ergebnissen, bietet jedoch den Vorteil, sich jeweils nur auf Bild oder Ton konzentrieren zu können. Bei der synchronen Aufnahme ergeben Bild und Ton automatisch ein harmonisches Ganzes, während beim nachträglichen Einsprechen häufig Frames verlängert oder verkürzt werden müssen usw.

---

<sup>26</sup> *Tag Podcasts*. <http://www.ub.tu-dortmund.de/ubblog/tag/podcast> (13.03.2011).

<sup>27</sup> Versprecher bei der synchronen Aufnahme können durch nachträgliche Aufnahmen ersetzt werden.

Aus den Erfahrungen des Projekts resultieren die folgenden Praxistipps:

- Geräuschkulisse: bei der Audioaufnahme das Fenster geschlossen halten und Anrufbeantworter/-umleitung einschalten.
- Desktop und Browser: beide „aufräumen“; neutralen Desktop-Hintergrund einrichten, sofern dieser im Tutorial zu sehen ist; Lesezeichensymbolleiste ausstellen; möglicherweise störende Browser-Plugins ausschalten.
- Eingaben: benötigte Suchbegriffe oder Passwörter vor dem Filmen in die Zwischenablage kopieren; man kann jedoch auch nachträglich Frames entfernen, damit die Eingaben nicht so viel Zeit brauchen.
- Einheitlichkeit: vielfältige Bearbeitungsfunktionen sind verführerisch, am besten beschränkt man sich jedoch auf eine oder zumindest wenige Hervorhebungsarten; in den Dortmunder Tutorials wurde der „Scheinwerfer“-Callout gewählt, der eine stark lenkende Wirkung hat – erlaubt er doch dem Betrachter kaum, etwas anderes als den im Scheinwerfer befindlichen Bildausschnitt wahrzunehmen.

Ursula Meyer

studierte Anglistik, Romanistik und Geschichte an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und der University of Wales Swansea. Seit März 2009 studiert sie den Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Sie arbeitet als Fachreferentin an der Universitätsbibliothek Dortmund und schreibt derzeit ihre Masterarbeit über Profildienste mit Bestellkomponente.

ursula.j.meyer@gmx.de

## Anhang

Anhang 1: Checkliste

Anhang 2: Software-Vergleich

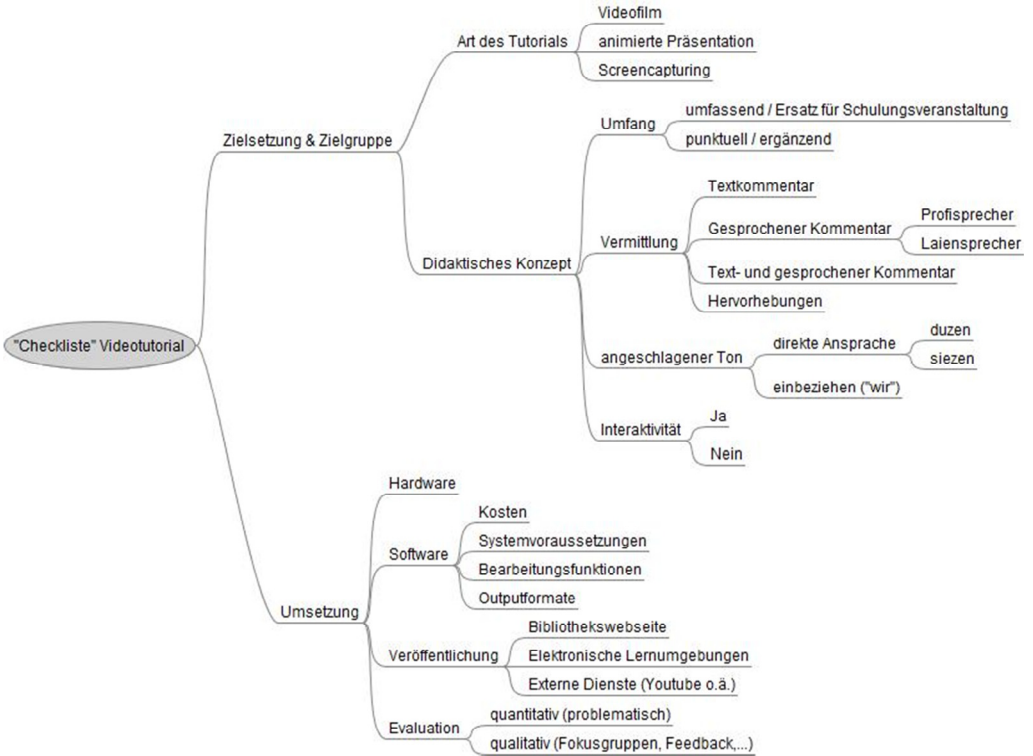
Anhang 3: Betriebssysteme / Systemvoraussetzungen

Anhang 4: Funktionalitäten

Anhang 5: Input-Formate

Anhang 6: Output-Formate

## Anhang 1: Checkliste



## Anhang 2: Software-Vergleich

Programm	Hersteller	Webseite	Open Source	kostenfrei	Desktop-Programm?	Sonstiges
<b>Camtasia</b>	Techsmith	<a href="http://www.techsmith.de/camtasia.asp">http://www.techsmith.de/camtasia.asp</a>	-	-	X	
<b>Camstudio</b>	Rendersoftware CamStudio.org	<a href="http://camstudio.org/">http://camstudio.org/</a>	X	X	X	
<b>Wink</b>	Satish Kumar	<a href="http://www.debugmode.com/wink/">http://www.debugmode.com/wink/</a>	-	X	X	
<b>Jing (Basisversion)</b>	Techsmith	<a href="http://www.jingproject.com/">http://www.jingproject.com/</a>	-	X / siehe Sonstiges	X	2 GB Kostenloser Speicherplatz auf <a href="http://www.screencast.com">www.screencast.com</a> (privat oder öffentlich); Upgrade auf Jing Pro mit Zusatzfunktionen 14,95\$ p.a.
<b>Screen-toaster</b>	ScreenToaster SAS	<a href="http://www.screentoaster.com/">http://www.screentoaster.com/</a>	-	X	Nein. Browserbasiertes Java-Applet, kein Download eines Desktop-Programms nötig, sondern Registrierung beim Anbieter.	Kostenloser Speicherplatz auf <a href="http://Screentoaster.com">Screentoaster.com</a> (privat oder öffentlich, vertaggt. Keine Angaben zum verfügbaren Speicherplatz)

## Anhang 3: Betriebssysteme / Systemvoraussetzungen

Programm	Windows	Linux	MAC OS	Systemvoraussetzungen
<b>Camtasia</b>	X	-	-	Microsoft Windows XP, Windows Vista oder Windows 7 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Single-Core-Prozessor mit 1,5 GHz Intel Dual-Core-Prozessor mit mindestens 2,0 GHz</li> <li>• 1 GB RAM 2 GB oder mehr</li> <li>• 500 MB Festplattenspeicher für die Programminstallation</li> <li>• Camtasia Studio Add-In für PowerPoint erfordert PowerPoint 2003 oder 2007</li> <li>• Microsoft Windows 2000, XP, Vista oder Windows 7 Empfehlung für Camtasia Player oder MenuMaker Player</li> <li>• 300-MHz-Prozessor Empfehlung für Camtasia Player oder MenuMaker Player</li> <li>• 64 MB RAM Empfehlung für Camtasia Player oder MenuMaker Player</li> </ul>
<b>Camstudio</b>	X	-	-	32-bit MS Windows (NT/2000/XP)
<b>Wink</b>	X	X	-	Keine detaillierte Angabe ("All flavours of Windows and various versions of Linux (x86 only)")
<b>Jing</b>	X	-	X	Windows: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows XP, Vista, or Windows 7</li> <li>• Microsoft .NET Framework 3.0</li> <li>• Broadband recommended</li> </ul> MAC OS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mac OS X 10.4.11, or 10.5.5 or later</li> <li>• QuickTime 7.5.5 or later</li> <li>• Broadband recommended</li> </ul>
<b>Screentoaster</b>	X	X	X	Browserbasiert, kompatibel mit gängigen Browsern: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firefox</li> <li>• Internet Explorer</li> <li>• Chrome</li> <li>• Opera</li> <li>• Safari</li> </ul>

## Anhang 4: Funktionalitäten

Programm	Audio- aufnahme	Subtitles / „Captions“	Hervor- hebungen / „Callouts“	Dokumentation / Handbuch
Camtasia	X	X	X	Offline Hilfedatei mit Suchfunktion, Videotutorials
Camstudio	X	X	X	Online Hilfedatei, Supportforum, FAQ
Wink	X	X	X	Offline-Hilfedatei (PDF), außerdem zwei Beispieltutorials, die sich jedoch nicht öffnen ließen.
Jing	X	- <sup>28</sup>	- <sup>29</sup>	„Help Center“ mit Videotutorials, FAQ, PDF-Datei „Getting started guide“
Screen- toaster	X	X	-	FAQ, u.a. mit Videotutorials

## Anhang 5: Input-Formate

Programm	Screen- capture	BMP	JPG	PNG	TIFF	GIF	Power- point	Sonstiges
Camtasia	X	X	X	X	-	X	X	
Camstudio	X	-	-	-	-	-	-	
Wink	X	X	X	X	X	X	(x) <sup>30</sup>	

---

28 Bearbeitung der mit Jing erstellten Screencasts mit „Schwesterprogramm“ Camtasia möglich.

29 Bearbeitung der mit Jing erstellten Screencasts mit „Schwesterprogramm“ Camtasia möglich.

30 Wenn in Bilddateien umgewandelt.

Programm	Screen-capture	BMP	JPG	PNG	TIFF	GIF	Power-point	Sonstiges
Jing	X	-	-	-	-	-	-	
Screen-toaster	X	-	-	-	-	-	-	„Toast your iPhone“ - Screencast vom iPhone <sup>31</sup>

### Anhang 6: Output-Formate<sup>32</sup>:

Programm	Eigene Online-Plattform	.swf	.wmv	.mov (Quick time)	.avi	.m4v	.rp (real player)	PDF	Post Script	HTML	stand-alone .exe
Camtasia	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
Camstudio	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-
Wink	-	X	-	-	X	-	-	X	X	X	X
Jing	X	X	-	-	-	(X)*	-	-	-	-	-
Screen-Toaster <sup>33</sup>	X	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-

\*Nur in der Vollversion

31 Vgl. *Toast your iPhone, Android and BlackBerry*. <http://blog.screentoaster.com/howto/53-toast-your-iphone-android-and-blackberry> (13.03.2011).

32 Konvertierung in andere Formate über Drittprogramme teilweise möglich.

33 Weitere Formate sollen nach Aussage des Anbieters folgen.

**Quellenverzeichnis:**

- Anderson, Janna Quitney; Rainie, Lee (2008): *The Future of the Internet III*.  
[http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2008/PIP\\_FutureInternet3.pdf](http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2008/PIP_FutureInternet3.pdf) (08.03.2011).
- Betty, Paul (2008): *Creation, Management, and Assessment of Library Screencasts: The Regis Libraries Animated Tutorials Project*. In: *Journal of library administration*, 48, 3-4. 2008, H. 3-4, S. 295-316.
- Carr, Allison; Ly, Pearl (2009): "More than words": *Screencasting as a Reference Tool*. In: *Reference services review*, 37, 2009, H. 4, S. 408-421.
- E-Learning-TUDo2011*.  
<http://E-Learning.tu-dortmund.de/public/lecture/etud/public/web/index.html> (28.01.2011).
- Jobs, Steve (2010): *Thoughts on Flash*. <http://www.apple.com/hotnews/thoughts-on-flash/> (12.07.2010).
- Lippincott, Joan K. (2005): *Net generation students and libraries*. In: *Educating the Net Generation*. Oblinger, Diana G. et al. (Hrsg.).  
<http://www.educause.edu/educatingthenetgen>, S. 13.1-13.15 (13.03.2011).
- Offen für die Zukunft – Offen in die Zukunft* (2010): *Kompetenz, Sicherheit und neue Geschäftsfelder, Ergebnisse der dritten Phase der internationalen Studie „Zukunft und Zukunftsfähigkeit der Informations- und Kommunikationstechnologien und Medien“*. TNS Infratest (Hrsg.). 2010.  
[http://www.tns-infra-test.com/presse/pdf/Offen\\_fuer\\_die\\_Zukunft.pdf](http://www.tns-infra-test.com/presse/pdf/Offen_fuer_die_Zukunft.pdf) (08.03.2011)
- Oud, Joanne (2009): *Guidelines for effective online instruction using multimedia screencasts*. In: *Reference services review*, 37, 2009, H. 2, S. 164-177.
- Plieninger, Jürgen (2010): *Informationskompetenz online vermitteln*. In: *Checklisten*. 31.  
<http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Kommissionen/Kommission%20%FCr%20One-Person-Librarians/Checklisten/check31.pdf> (06.02.2011).
- Tag Podcasts*. UB-Blog. <http://www.ub.tu-dortmund.de/ubblog/tag/podcast> (13.03.2011).
- Teichert, Astrid (2009): *Die kooperative Erstellung von Online-Tutorials im Bibliotheksverbund Bayern*. Vortrag auf dem 98. Bibliothekartag in Erfurt, 02.06. – 05.06.2009. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/700/pdf/teichert\\_koop\\_etutorials.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/700/pdf/teichert_koop_etutorials.pdf) (13.03.2011)



- Tempelman-Kluit, Nadaleen (2003): *Library Instruction and Online Tutorials: Developing Best Practices for Streaming Desktop Video Capture*. In: Feliciter, 2. 2003 (47), S. 89-90.
- Tempelman-Kluit, Nadaleen (2006): *Multimedia learning theories and online instruction*. In: College and Research Libraries, 67, 2006, H. 4, S. 364-369.
- Toast your iPhone, Android and BlackBerry*. <http://blog.screentoaster.com/howto/53-toast-your-iphone-android-and-blackberry> (13.03.2011).

# Erstellung des Online-Tutorials „Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik“

Miriam Schneider

## Abstract

Im Rahmen dieses Projektes wurde ein Online-Tutorial zur „Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik“ konzipiert und erstellt, das seit Juni 2010 über folgenden Link online frei zugänglich ist: <http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/online-tutorial.html>.<sup>1</sup> Das interaktiv gestaltete Tutorial besteht aus vier voneinander unabhängigen Modulen, die in drei für das Fach Niederlandistik zentrale Fachdatenbanken und in eine Virtuelle Fachbibliothek einführen: ein Modul zur bibliographischen Datenbank *BNTL (Bibliografie van de Nederlandse taal- en literatuurwetenschap)*, ein Modul zur digitalen Bibliothek *DBNL (Digitale bibliotheek voor de Nederlandse letteren)*, ein Modul zur Volltextdatenbank *LiteRom* und ein Modul zu den über die *Virtuelle Fachbibliothek Niederländischer Kulturkreis, NedGuide*, bereitgestellten Internetquellen.

## 1. Einleitung

Da in der Bibliothek des Instituts für Niederlandistik der Universität zu Köln keine unselbstständig erschienenen Publikationen katalogisiert werden, ist die Nutzung von Fachdatenbanken bei der Recherche nach wissenschaftlichen Zeitschriftenaufsätzen für die Mitarbeiter und Studierenden besonders wichtig. Allerdings ist die Nutzung der Fachdatenbanken nicht immer selbsterklärend. Neben Aufsätzen in wissenschaftlichen Fachzeitschriften spielen auch Internetquellen für das wissenschaftliche Arbeiten der Studierenden und Forscher eine immer größere Rolle. Um verlässliche Internetquellen zu finden, sind virtuelle Fachbibliotheken, für die Niederlandistik der *NedGui-*

---

1 Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln. Betreuerin war Prof. Dr. Inka Tappenbeck.

de<sup>2</sup>, besonders hilfreich. Da in mehreren Studien beobachtet wurde, dass Studierende die ihnen zur Verfügung stehenden fachlichen Informationsmittel nicht hinreichend kennen und nutzen,<sup>3</sup> so dass z.B. wichtige Artikel, die in der Institutsbibliothek vorhanden sind, nicht in die Arbeiten einbezogen werden und bei Internetquellen oft lediglich aus der Wikipedia<sup>4</sup> zitiert wird, entstand die Idee zur Erstellung eines Online-Tutorials zur „Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik“.

Dieses Online-Tutorial wurde mit dem Ziel erstellt, für die Studierenden eine Möglichkeit zu schaffen, sich zeit- und ortsungebunden in die verschiedenen Datenbanken und Portale ihres Faches einzuarbeiten und diese praktisch kennen zu lernen. Nach erfolgreichem Abschluss des Tutorials sollten die Studierenden wissen, um welchen Typ von Informationsmittel es sich bei den jeweiligen Datenbanken bzw. Virtuellen Fachbibliotheken handelt, welche Informationen sie dort finden und wie sie in diesen Ressourcen effizient recherchieren können, um an die gewünschten Informationen zu gelangen.

Das Tutorial wurde ergänzend zum (Pflicht-)Kolloquium für Studienanfänger<sup>5</sup> erstellt, in welchem das Thema Fachdatenbanken und Fachportale aus zeitlichen Gründen nur am Rande behandelt werden kann. Das Online-Tutorial bietet methodisch zudem einen großen Vorteil, den der Frontalunterricht (in der Regel) nicht bieten kann: Jeder Studierende übt aktiv, wie er in welcher Datenbank bzw. in welchem Fachportal recherchieren kann und erlebt selbst, wie er vorgehen muss, um zu den gewünschten Rechercheergebnissen zu gelangen.

An vergleichbaren Angeboten gibt es bislang für die Niederlandistik nur das Online-Tutorial LOTSE<sup>6</sup>, das v.a. in die Literaturrecherche und -beschaffung sowie in das wissenschaftliche Arbeiten allgemein einführt. Die einzelnen Fachdatenbanken und Fachportale werden in LOTSE zwar kurz vorgestellt, aber es wird keine Einführung in die Recherche darin angeboten. Das im Rahmen dieses Projekts erstellte Online-Tutorial

---

2 NedGuide. <http://www.nedguide.de/> (22.03.2011).

3 Vgl. z.B. das Ergebnis der SteFi-Studie in: *Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung* (2001), S. 4. <http://www.stefi.de/download/kurzfas.pdf> (22.03.2011) oder das Ergebnis der CIBER/British Library Studie in: VomOrde (2010), S. 29. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/903/> (22.03.2011).

4 Wikipedia. <http://www.wikipedia.de/> (22.03.2011).

5 Die Lehrveranstaltung „Kolloquium I“ am Institut für Niederlandistik der Universität zu Köln findet jeweils im Wintersemester statt und ist mittlerweile für die Bachelor- und Lehramtsstudiengänge *Niederlandistik* und *Niederländisch* eine Pflichtveranstaltung.

6 LOTSE – Niederlandistik/NL-Studien. <http://lotse.uni-muenster.de/niederlandistik/index-de.php> (14.03.2011).

stellt damit auch eine Ergänzung zu LOTSE dar, indem es eher auf den praktischen Umgang mit ausgewählten Fachdatenbanken und Fachportalen ausgerichtet ist.

Zur Erstellung dieses Online-Tutorials wurde zuerst der Forschungsstand zu E-Learning und Online-Tutorials ermittelt und das Projektkonzept erstellt. Anschließend wurde die Software zur Erstellung des Tutorials ausgewählt und ein didaktisches Konzept erarbeitet. Auf dieser Grundlage wurden dann die einzelnen Module des Tutorials erstellt, so dass das fertige Tutorial am 14.06.2010 online gestellt werden konnte. Hieran schloss sich eine Evaluationsphase an, in der die Rückmeldungen von Studierenden zu den Tutorials mittels eines interaktiven Fragebogens ausgewertet wurden.

## 2. Forschungsstand

E-Learning spielt eine immer wichtigere Rolle, nicht nur in der Hochschullehre, sondern auch in Bibliotheken.<sup>7</sup> Immer mehr reagieren diese Einrichtungen auf den zunehmenden Wunsch der Studierenden, verstärkt medial gestützt zu arbeiten.<sup>8</sup> Dieser Wunsch hängt mit der zunehmenden Technisierung, der Ausbreitung des Internets und einem damit einhergehenden Generationswandel zusammen: Die heutige Generation, die auch als „Net Generation“<sup>9</sup> bezeichnet wird, ist so mit dem Internet und technischen Umgebungen vertraut, dass sich dies auch in ihrem Lernverhalten zeigt.<sup>10</sup> Eine Studie aus dem Jahre 2005 ergab, dass Studierende lieber online lernen, als im Klassenraum und dass Online-Tutorials ebenso effektiv sind wie das Lernen im Klassenraum.<sup>11</sup> Online-Tutorials als eine Form des E-Learning sind also eine gute Möglichkeit, dem Wunsch der Studierenden zu entsprechen und sie besser zu erreichen.<sup>12</sup>

Online-Tutorials sind in Deutschland seit Mitte der 1990er Jahre erstellt worden.<sup>13</sup> In den ersten Tutorials ging es vor allem um Einführungen in die Bibliothekskataloge,<sup>14</sup> doch mittlerweile wird auch verstärkt Informationskompetenz über Online-Tutorials vermittelt.<sup>15</sup> Dies hat diverse Gründe: Zum einen wurde beobachtet, dass die gängigen

---

7 Vgl. Schirra (2007), S. 773 und Hapke (2003), S. 1. <http://www.tu-harburg.de/b/hapke/infolit/e-lrn-agfn.pdf> (22.03.2011).

8 Vgl. Vollmar-Hesse et al. (2007), S. 1.

9 Vgl. Usova (2010), S. 5. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/825/> (22.03.2011).

10 Vgl. Usova (2010), S. 5. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/825/> (22.03.2011).

11 S. *Creating online tutorials at your libraries* (2009), S. 34.

12 Vgl. Hook (2002), S. 263.

13 S. Pfeffer (2005), S. 50. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

14 Vgl. Pfeffer (2005), S. 50. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

15 Vgl. *Creating online tutorials at your libraries* (2009), S. 33.

Einführungsangebote einer Universitätsbibliothek nicht sehr stark besucht werden.<sup>16</sup> Dabei haben gerade Studierende (wie auch Schüler und junge Erwachsene) „große Defizite im Bereich der Informationskompetenz“<sup>17</sup>, wie eine Studie ergab: „Sie arbeiten selten mit komplexen Recherchertools und kennen viele Informationsangebote der Bibliotheken und des Deep Web (Fachdatenbanken, virtuelle Fachbibliotheken) nicht bzw. nutzen nur wenige Web 2.0-Tools.“<sup>18</sup> Diese Defizite können auch mit der zunehmenden Komplexität der Suchmaschinen und Datenbanken zusammenhängen.<sup>19</sup> Weitere Gründe dafür, dass vermehrt Online-Tutorials zur Vermittlung von Informationskompetenz genutzt werden, liegen in den „straffen Lehrplänen in den einzelnen Studiengängen, der hohen Zahl zu versorgender Studierender bei gleichzeitig sinkender Mitarbeiterzahl“<sup>20</sup> sowie darin, dass oftmals der Erwerb von Informationskompetenz keine Pflichtveranstaltung ist<sup>21</sup>. Aber auch praktische Ursachen wie die zunehmende Verbesserung der E-Learning-Software und deren effiziente Vermarktung werden für die Zunahme von Online-Tutorials und in Bibliotheken angeführt.<sup>22</sup>

Online-Tutorials und andere E-Learning-Angebote haben aber nicht nur Vorteile für die Bibliothek, sondern auch für die Benutzer: Wie oben angesprochen entspricht es deren Wunsch nach verstärkter Mediennutzung; darüber hinaus können sie zeit- und ortsungebunden auf die Lerninhalte zugreifen<sup>23</sup> und ihr Lerntempo selbst bestimmen<sup>24</sup>.

Alles in allem kann man also sagen, dass Online-Tutorials auch im Dienstleistungsspektrum wissenschaftlicher Bibliotheken eine immer größere Rolle spielen und ein wirkungsvolles Mittel sind, um den Nutzern dieser Bibliotheken die geforderte Informationskompetenz zu vermitteln.

---

16 S. Eberhardt (2003), S. 1259.

17 VomOrde (2010), S. 29. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/903/> (22.03.2011).

18 Ergebnis der CIBER/British Library Studie in: VomOrde (2010), S. 29. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/903/> (22.03.2011).

19 Vgl. Yang (2009), S. 684.

20 Kellersohn (2007), S. 3 f.

21 Vgl. Hütte (2006), S. 160. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/287/pdf/easy\\_learning\\_bibliothekartag\\_2007\\_opus.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/287/pdf/easy_learning_bibliothekartag_2007_opus.pdf) (22.03.2011). Mangelnde (personelle) Ressourcen werden auch hier als ein Grund genannt, warum Online Tutorials zur Vermittlung von Informationskompetenz eingesetzt werden: Donaldson (1999), S. 237 f. und *Creating online tutorials at your libraries* (2009), S. 33.

22 S. *Creating online tutorials at your libraries* (2009), S. 33 und Hapke (2003), S. 4. <http://www.tu-harburg.de/b/hapke/infolit/e-lrn-agfn.pdf> (22.03.2011).

23 Vgl. Schirra (2007), S. 773.

24 Vgl. Hook (2002), S. 244.

### 3. Konzeptionelle Grundlagen

#### 3.1 Technik

Als Software zur Umsetzung des Online-Tutorials wurde eine Auswahl zwischen ILIAS und EXE-Learning getroffen. Obwohl ILIAS insgesamt benutzerfreundlicher ist, insbesondere was die Formatierungsmöglichkeiten anbelangt, und die Möglichkeit eröffnet, ein Glossar zu erstellen, wurde EXE-Learning ausgewählt, da es hier die Möglichkeit gibt, Fragen und Übungen mit unmittelbarem Feedback zu integrieren, was bei ILIAS zum Zeitpunkt der Auswahl noch nicht möglich war. Da das Tutorial mit vielen Aufgaben, Fragen und Übungen auch innerhalb der Module sehr interaktiv gestaltet werden sollte, fiel die Entscheidung auf EXE-Learning.

#### 3.2 Auswahl der Fachdatenbanken und -portale

Für das Tutorial wurden die Fachdatenbanken BNTL, DBNL, LiteRom sowie die Virtuelle Fachbibliothek NedGuide ausgewählt. Diese Informationsmittel werden im Folgenden kurz vorgestellt.

Die BNTL, „Bibliografie van de Nederlandse taal- en literatuurwetenschap“<sup>25</sup>, ist eine bibliographische Datenbank, die Sekundärliteratur zur niederländischen Sprach- und Literaturwissenschaft nachweist. Sie wurde für das Tutorial ausgewählt, da sie die gängigste und bekannteste bibliographische Datenbank des Bereichs Niederlandistik und Niederlande-Studien ist und auch von den DozentInnen als Recherchemittel für Arbeiten empfohlen wird.

Die DBNL, „Digitale bibliotheek voor de Nederlandse letteren“<sup>26</sup>, ist eine digitale Bibliothek, die viele Volltexte zur niederländischen Sprach- und Literaturwissenschaft enthält, aber auch Informationen über Autoren und einige Themen. Diese Datenbank wurde gewählt, da die Studierenden direkt auf zahlreiche wissenschaftliche Texte zugreifen können.

---

25 BNTL. <http://www.bntl.nl/bntl/> (22.03.2011). Auf Deutsch: Bibliographie der niederländischen Sprach- und Literaturwissenschaft.

26 DBNL. <http://www.dbnl.nl/> (22.03.2011). Auf Deutsch: Digitale Bibliothek für niederländische Sprach- und Literaturwissenschaft.

LiteRom<sup>27</sup> ist eine Datenbank, die Interviews und Rezensionen zur niederländischen Literatur ab 1900 im Volltext bereitstellt. Solche Interviews und Rezensionen sind für die Analyse eines Werkes sehr hilfreich und können neue Denkanstöße liefern. Da die Interviews und Rezensionen aus niederländischen Tages- und Wochenzeitschriften<sup>28</sup> stammen, ist diese Datenbank hilfreich. Volltexte dieser Art können sonst sehr schwer beschafft werden, da nur wenige Bibliotheken Tages- und Wochenzeitschriften überhaupt anschaffen bzw. archivieren. Die Bibliothek des Instituts für Niederlandistik hat derzeit weder Tages- noch Wochenzeitschriften abonniert.

NedGuide ist die „Virtuelle Fachbibliothek Niederländischer Kulturkreis“<sup>29</sup>. Sie enthält diverse Informationen zum niederländischen Fachgebiet und weist viele fachlich relevante Internetquellen nach. NedGuide ist das einzige Angebot, das Internetquellen zur Niederlandistik in dieser gebündelten Form nachweist. Die hier aufgenommenen Internetquellen enthalten nicht nur spezielle Informationen über Werke oder Autoren, sondern auch Online-Wörterbücher und landeskundliche Websites. Obwohl NedGuide voraussichtlich in den nächsten zwei Jahren von einer im Aufbau befindlichen „Virtuelle[n] Fachbibliothek (ViFa) Benelux“<sup>30</sup> abgelöst wird, wurde entschieden, ein Modul zu dem Bereich der Internetquellen von NedGuide zu erstellen, da NedGuide momentan das einzige Online-Angebot für Internetquellen zum niederländischen Fachgebiet darstellt.

### 3.3 Didaktisches Konzept

Das Tutorial führt im Rahmen von vier abgeschlossenen Modulen in den Umgang mit den drei genannten Datenbanken und der Virtuellen Fachbibliothek ein. Solche Tutorials, die sich auf ein spezielles Informationsmittel konzentrieren, sind beliebter und nützlicher als allgemeine Tutorials, da sich die einzelnen Informationsmittel, vor allem was die Recherchemöglichkeiten und die Datenpräsentation darin anbelangt, sehr voneinander unterscheiden.<sup>31</sup>

Jedes Modul des erstellten Tutorials ist so gestaltet, dass seine Bearbeitung nicht länger als 30 Minuten dauert. Diese Dauer wird auch von Franke und Scholle vorgeschlagen,

---

27 LiteRom. <http://www.knipselkranten.nl/literom/> (22.03.2011) [nur einsehbar, wenn eine Lizenz erworben wurde; aus dem Hochschulnetz der Universität zu Köln ist sie einsehbar].

28 Vgl. LiteRom – Help. <http://www.knipselkranten.nl/literom/help.html> (22.03.2011).

29 NedGuide. <http://www.nedguide.de/> (22.03.2011).

30 Unter „Aktuelles“ auf: NedGuide. <http://www.nedguide.de/> (22.03.2011).

31 Vgl. Yang (2009), S. 686.

da kleine Einheiten dem Nutzer das Lernen erleichtern.<sup>32</sup> Franke und Scholle beziehen die 30 Minuten allerdings auf ein ganzes Tutorial mit eng begrenztem Thema.<sup>33</sup> Wie Pfeffer hervorhebt, ist „dieser maximale Zeitrahmen [...] eher einer einzelnen Lernsequenz angemessen.“<sup>34</sup> Daher hat das Tutorial als Ganzes auch eine längere Dauer, kann durch die Moduleinteilung – alle Module sind in sich abgeschlossen – aber gut unterbrochen werden, so dass 30-minütige Lernphasen gut realisiert werden können.

Die Module bauen nicht aufeinander auf und können in beliebiger Reihenfolge durchlaufen werden; lediglich der Abschlusstest setzt das Durchlaufen aller Module voraus. Der Lernprozess kann somit individuell gestaltet werden – ein zentrales Qualitätskriterium für Online-Tutorials.<sup>35</sup> Vor jedem Modul werden konkrete Lernziele angegeben, „so dass für den Lernenden jederzeit Transparenz hinsichtlich Zweck und Nutzen der jeweiligen Lehreinheit besteht“<sup>36</sup>. Die Texte sind leicht verständlich und knapp formuliert; außerdem ist ein Glossar enthalten, ähnlich wie bei dem Konzept zur Vermittlung von Informationskompetenz der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf.<sup>37</sup> Die Inhalte sind durch Fragestellungen und Überschriften deutlich strukturiert, da die Forschung ergeben hat „that ideas with any sort of structure are better recalled than unstructured lists of ideas“<sup>38</sup>.

Das Tutorial startet mit der Beschreibung einer Situation, die den Studierenden sehr bald in ihrem Studium begegnen wird: Für das Verfassen einer Hausarbeit benötigen sie Literatur. Diese problemorientierte Herangehensweise wird von Pfeffer im Hinblick auf die Motivation der Teilnehmer als günstiger angesehen als Tutorials, die nicht an eine „aktuelle Studiensituation“ anknüpfen und damit „lehrveranstaltungsunabhängig“ und „fachunspezifisch“ sind; es sei direkt am „point of need“ des Studierenden ansetzen.<sup>39</sup> Durch die Ausgangssituation wird dem Teilnehmer direkt bewusst gemacht, wozu er das Tutorial braucht, bzw. was er darin lernt, und inwiefern diese Inhalte für seinen Studienerfolg wichtig sind. So kann er, so Pfeffer,

---

32 Vgl. Franke et al. (2003), zitiert in: Hühne (2005), S. 20. [http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online\\_Tutorials%20im%20\\_853.pdf](http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online_Tutorials%20im%20_853.pdf) (22.03.2011).

33 Vgl. Franke et al. (2003), S. 1464 f.

34 Pfeffer (2005), S. 58. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

35 Vgl. Hühne (2005), S. 33. [http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online-Tutorials%20im%20\\_853.pdf](http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online-Tutorials%20im%20_853.pdf) (22.03.2011).

36 Vgl. Nilges (o.J.), S. 1. [http://zentrale.katho-nrw.de/otnrw/download/ot\\_didaktik.pdf](http://zentrale.katho-nrw.de/otnrw/download/ot_didaktik.pdf) (22.03.2011).

37 Vgl. Nilges et al. (2007), S. 908.

38 S. Hook (2002), S. 249.

39 S. Pfeffer (2005), S. 31. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).



„ein Bewusstsein dafür entwickeln, dass ihm die Arbeit mit dem Tutorial unmittelbaren Nutzen bringt, nämlich z.B. später selbständig hochwertige Informationen finden und die Recherchearbeit effizienter machen zu können.“<sup>40</sup>

Studierende lernen besser, wenn die Vermittlungsweise ihrem Lerntyp entspricht.<sup>41</sup> Dabei wird zwischen den ‚visual learners‘, den ‚aural learners‘ und den ‚tactile‘ bzw. ‚millennial learners‘ unterschieden. Die Informationen können von ‚visual learners‘ am Besten über Text und Illustrationen aufgenommen werden, von ‚aural learners‘, wenn sie sie hören und von ‚tactile‘ bzw. ‚millennial learners‘, wenn sie aktiv damit umgehen können.<sup>42</sup> Für das Tutorial ist es daher wichtig, dass möglichst viele verschiedene Lernstile bzw. Lerntypen berücksichtigt werden. Hierzu unterstützen zahlreiche Bilder das Geschriebene (für die ‚visual learners‘) und Anwendungsübungen erleichtern auch den ‚tactile‘ bzw. ‚millennial learners‘ das Lernen. Eine vorherrschende Annahme ist, dass der überwiegende Teil der heranwachsenden Generation zu den ‚tactile‘ bzw. ‚millennial learners‘ gehört.<sup>43</sup> Daher ist es wichtig, vor allem diesen Lerntyp anzusprechen, was auch durch Interaktivität erreicht wird.

Gerade die durch neue Technologien ermöglichte Interaktivität kann den Lernprozess unterstützen und zählt auch „aus didaktischer Sicht“ neben der Aktivität und Selbststeuerung zu den Vorteilen des E-Learning, wie Schwanke hervorhebt: „Der Lernende nimmt den Lernstoff nicht passiv als Rezipient auf, sondern durch aktive Beschäftigung mit der Materie.“<sup>44</sup> Das Tutorial beinhaltet daher viele interaktive Elemente, neben weiterführenden Links v.a. Übungsaufgaben und Tests, um auch „einen zusätzlichen Lernreiz zu verschaffen.“<sup>45</sup> Die Interaktivität fördert außerdem Motivation und Selbstvertrauen<sup>46</sup> und trägt stark zum Erfolg eines Tutorials bei.<sup>47</sup>

In einem Online-Tutorial muss „der Lernstoff [...] anders als in einem gedruckten Lehrbuch präsentiert werden, nämlich auf eine Weise, die das Potenzial und den Mehrwert der Computer- und Internettechnologie für die Gestaltung der Lernprozesse nutzbar macht.“<sup>48</sup> Dies wird in diesem Tutorial insbesondere durch die Tests und Übungen, die

40 S. Pfeffer (2005), S. 58. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

41 Vgl. Hook (2002), S. 246.

42 Vgl. Hook (2002), S. 247 f. und *Creating online tutorials at your libraries* (2009), S. 33.

43 Vgl. *Creating online tutorials at your libraries* (2009), S. 33.

44 Schwanke (2003), S. 64. [http://www.forst.tu-muenchen.de/EXT/PUBL/quednau/dipl\\_schwanke.pdf](http://www.forst.tu-muenchen.de/EXT/PUBL/quednau/dipl_schwanke.pdf) (22.03.2011).

45 Hühne (2005), S. 114. [http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online-Tutorials%20im%20\\_853.pdf](http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online-Tutorials%20im%20_853.pdf) (22.03.2011).

46 Vgl. Pfeffer (2005), S. 59.

47 Vgl. Yang (2009), S. 686.

48 Pfeffer (2005), S. 42. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

unmittelbar ausgewertet werden, erreicht. Der Sinn solcher Tests und Übungen besteht nach Pfeffer darin, „den Lernerfolg bzw. Lernstand zu überprüfen und somit zur nachhaltigen Motivierung des Nutzers beizutragen, die für erfolgreiches E-Learning besonders wichtig ist.“<sup>49</sup> Die Übungen und Tests tragen außerdem zur Erhöhung der Aufmerksamkeit bei<sup>50</sup> und können durch den spielerischen Charakter das Lernen erleichtern.<sup>51</sup> Die Tests und Übungen sind so in das Tutorial integriert, dass ein „Wechsel von Input-Phase und Learning-by-doing- bzw. Lernkontroll-Phase“ stattfindet, was zu einer „didaktisch sinnvollen Strukturierung des Lernstoffs und des Lernprozesses“ gehört.<sup>52</sup>

Nach Tests und Übungsaufgaben wird direktes Feedback gegeben. Das Feedback ist notwendig, damit die Benutzer aus ihren Fehlern lernen können.<sup>53</sup> Ein qualifiziertes Feedback ist außerdem ein weiterer Motivationsfaktor.<sup>54</sup>

---

49 Pfeffer (2005), S. 43. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

50 Vgl. *Creating online tutorials at your libraries* (2009), S. 36.

51 Vgl. Pfeffer (2005), S. 59.

52 S. Pfeffer (2005), S. 43. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

53 Vgl. Pfeffer (2005), S. 42. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

54 Vgl. Steiner (2009), S. 19. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/643/> (22.03.2011).

## 4. Vorstellung des Tutorials

Das Online-Tutorial ist wie folgt aufgebaut: Auf die Startseite (s. Abb. 1) folgen Anmerkungen zum Aufbau und eine kurze Klärung der Frage, warum eine Suche über den Bibliothekskatalog oft nicht ausreicht.

The screenshot shows the start page of an online tutorial. The title is 'Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik'. On the left, there is a navigation menu with items: 'Online-Tutorial', 'Einführung', 'Modul BNTL', 'Modul DBNL', 'Modul LiteRom', 'Modul NedGuide', 'Abschlusstest', 'Glossar', and 'Über dieses Tutorial'. The main content area is titled 'Online-Tutorial' and features a 'Herzlich Willkommen!' message. The message explains that the user is looking for literature for a homework or final thesis in Dutch studies, but books found in the library catalog are often not exactly what they need. It then states 'Dann kann dir dieses Tutorial weiterhelfen!'. Below this, there are three sections: 'Lernziele' (Learning Objectives), 'Dauer' (Duration), and 'Benötigtes Vorwissen' (Required Prior Knowledge). The 'Lernziele' section states that the user will learn to find literature and information in the Dutch area beyond the library catalog, and to use 'Fachdatenbanken' and 'Fachportale'. The 'Dauer' section states the tutorial is divided into 4 modules (BNTL, DBNL, LiteRom, NedGuide) and each module lasts about 30 minutes. The 'Benötigtes Vorwissen' section states that Dutch knowledge is an advantage but not necessary, and that no special prior knowledge is required.

Abb. 1: Screenshot der Startseite des Online-Tutorials<sup>55</sup>

Die einzelnen Module werden mit Tests abgeschlossen. Darüber hinaus wird ein Glossar angeboten, auf das innerhalb der Module verwiesen wird und schließlich eine Seite mit einigen Informationen über das Tutorial. Da davon auszugehen ist, dass

<sup>55</sup> Einführung in die Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik (o.J.). Startseite. <http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/fileadmin/Bibliothek/Online-Tutorial/index.html> (22.03.2011).

einige Studierende den Unterschied zwischen Fachdatenbanken und Fachportalen nicht kennen, wurde ein Exkurs zu Fachdatenbanken und Fachportalen als Einschub nach der Einleitung erstellt und ein kleiner Test dazu entworfen.

Jedes Modul ist ähnlich aufgebaut: Auf der Startseite werden Lernziele und Dauer angezeigt. Anhand dieser Ziele sind die Module strukturiert: „Was ist ...?“, „Was kann man in ... finden?“ und „Wie kann man in ... etwas finden?“. Jedes Modul endet außerdem mit einem modulspezifischen Abschlusstest, so dass das erworbene Wissen jeweils getestet werden kann.

Auch innerhalb der einzelnen Module gibt es immer wieder kleine Fragen und Übungen (s. Abb. 2), u.a. auch Rechercheübungen, anhand derer der Umgang mit den Datenbanken erlernt werden kann.

**Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik**

Online-Tutorial  
 Einleitung  
 Modul BNTL  
 Was ist die BNTL?  
**Was kann man in der BNTL finden?**  
 Wie kann man in der BNTL etwas finden?  
 Abschlusstest BNTL  
 Modul DBNL  
 Modul LiteRom  
 Modul NeoGuide  
 Abschlusstest  
 Glossar  
 Über dieses Tutorial

Was kann man in der BNTL finden?

Richtig oder Falsch?

**Was für Nachweise, denkst du, kann man alles in der BNTL finden?**

Nachweise von Veröffentlichungen (Aufsätze und Bücher) zur niederländischen Literatur- und Sprachwissenschaft  
 Richtig  Falsch   
 Richtig!

Zusammengefasst ist das genau das, was man in der BNTL finden kann.

Nachweise von Werken bekannter Autoren (wie z.B. *De avonden* von Gerard Reve).  
 Richtig  Falsch

Nachweise von Veröffentlichungen über Werke bekannter Autoren  
 Richtig  Falsch

Nachweise von Websites zur niederländischen Sprach- und Literaturwissenschaft  
 Richtig  Falsch

Abb. 2: Ausschnitt aus dem Modul BNTL (Übungsaufgabe mit unmittelbarem Feedback)<sup>56</sup>

<sup>56</sup> Einführung in die Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik (o.J.). Unterseite „Was kann man in der BNTL finden“. [http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/fileadmin/Bibliothek/Online-Tutorial/was\\_kann\\_man\\_in\\_der\\_bntl\\_finden.html](http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/fileadmin/Bibliothek/Online-Tutorial/was_kann_man_in_der_bntl_finden.html) (22.03.2011).

Externe Websites wurden direkt eingebunden, so dass das Tutorial nicht verlassen werden muss, um diese zu sichten. Da die Websites je nach Bildschirmauflösung jedoch nicht immer komplett dargestellt werden, wurde unter jeder Website der Link dazu angegeben, so dass die Übungen auch in einem externen Fenster durchgeführt werden können. Um den Lerneffekt der Studierenden beim Durchlaufen des Tutorials zu erhöhen, wird in den Rechercheübungen stets auf andere Autoren und Werke der niederländischen Literatur Bezug genommen, so dass die Nutzer die Namen bedeutender niederländischer Schriftsteller, wie Harry Mulisch, Hugo Claus oder Maria Der-moût, nach Durchlaufen des Tutorials zumindest einmal gehört haben.

Damit die Studierenden, wie im didaktischen Konzept festgelegt, die Reihenfolge der Module selbst bestimmen können, wird am Ende jedes Abschnitts (und jedes Moduls) auf die anderen Module verwiesen, so dass man durch einen Klick auf eines dieser Module direkt mit diesem starten kann.

Der Abschlusstest am Ende des Tutorials ist modulübergreifend konzipiert. Durch verschiedene Fragen und Aufgaben sollen die Unterschiede der Datenbanken und Fachportale noch einmal verdeutlicht und die Recherche darin geübt werden. Die Rechercheaufgaben sind so konzipiert, dass sie relativ leicht zu lösen sind, wenn man bereits alle Module durchlaufen hat.

Die Definitionen des Glossars wurden größtenteils der Seite <http://www.informationskompetenz.de/> entnommen.<sup>57</sup> Es wurde jedoch nicht das komplette Glossar übernommen, sondern nur die Definitionen der Begriffe zitiert, die auch im Tutorial vorkommen und die die Autorin für erklärungsbedürftig hielt.

Auf der letzten Seite des Tutorials sind einige Sätze zur Entstehung des Tutorials und zur Autorin verfasst, u.a. dass sie selbst Niederländische Philologie studiert hat, so dass erkennbar ist, dass sie vom Fach kommt und entsprechende Kenntnisse hat.<sup>58</sup> Außerdem wird die Zielgruppe explizit genannt und es werden noch einmal die Lernziele aufgeführt. Diese Seite wurde auch deshalb hinzugefügt, damit man weiß, an wen man sich wenden kann, wenn Fragen zum Tutorial entstehen.

Sprachlich wurde sich für die Du-Form entschieden, um keine Distanz zum Lernenden aufzubauen und die Lernenden direkt anzusprechen.

---

57 Informationskompetenz. <http://www.informationskompetenz.de/> (22.03.2011).

58 So sagt auch Pfeffer: „So erweist sich insbesondere die Einbeziehung der Fachwissenschaftler bzw. Uni-Dozenten als wichtig, um bei der Festlegung der Lehrinhalte den realen Bedürfnissen von Wissenschaft und Forschung nachkommen zu können.“ S. Pfeffer (2005), S. 55. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).

## 5. Fazit

Das Online-Tutorial wurde am 14.06.2010 online gestellt. Zeitgleich wurde ein selbst entwickelter Fragebogen online gestellt.<sup>59</sup> Er wurde mit Adobe Professional interaktiv gestaltet, so dass er am PC ausgefüllt und verschickt werden kann. Innerhalb der ersten Evaluationsphase, die bis zum 05.07.2010 dauerte, kamen neun Fragebögen zur Auswertung zurück. Er steht jedoch für weitere Anregungen und Kritik weiterhin online.

Die Auswertung der Fragebögen ergab, dass die Module insgesamt sehr positiv bewertet wurden, lediglich das Duzen wurde von einer Person kritisiert. Interessant war, dass die Module von vielen der Testpersonen schneller als erwartet durchlaufen wurden: Statt der von der Autorin getesteten 20-30 Minuten wurden teilweise nur 5-8 Minuten gebraucht. Da es sich bei den Studierenden, die die Fragebögen ausgefüllt haben, zum großen Teil nicht um Studienanfänger handelt, ist der Zeitunterschied darauf zurückzuführen. Wer die Datenbank oder die Virtuelle Fachbibliothek bereits kennt und zudem Niederländisch-Kenntnisse hat, kann die Module sehr schnell durchlaufen. Dennoch wurde der Lernerfolg fast überall als hoch angesehen, was zeigt, dass auch fortgeschrittene Studierende noch etwas von dem Tutorial lernen können.

Seit dem Wintersemester 2010/2011 ist das Online-Tutorial nun fester Bestandteil der Pflichtveranstaltung „Kolloquium I“ für Studienanfänger der Bachelor- und Lehramtsstudiengänge Niederlandistik bzw. Niederländisch an der Universität zu Köln, so dass zukünftig jeder Niederlandistik- und Niederländisch-Studierende es im Rahmen seines Studiums einmal durchlaufen haben wird. Da das Tutorial und auch drei der vier darin behandelten Datenbanken online frei zugänglich sind, kann es aber auch von anderen Standorten aus genutzt werden. Lediglich das Modul LiteRom setzt einen Zugang zu dieser lizenzpflichtigen Datenbank voraus.

Das Online-Tutorial „Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik“ schließt eine Lücke im Bereich der Vermittlung von Informationskompetenz in den Fächern Niederlandistik bzw. Niederländisch. Es hat sich in dem nunmehr fast einjährigen Praxistest bewährt, wird kontinuierlich stark genutzt und steht auch für die Nachnutzung an anderen Standorten zur Verfügung.

---

59 Zu finden auf der Einstiegsseite zum Online-Tutorial: Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik“. <http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/online-tutorial.html> (22.03.2011).

Miriam Schneider

studierte Musikwissenschaft (Hauptfach), Skandinavistik und Niederländische Philologie an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn und schloss dieses Magisterstudium im November 2007 erfolgreich ab. Derzeit studiert sie das Masterstudium Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Fachhochschule Köln. Seit September 2005 arbeitet sie am Institut für Niederlandistik der Universität zu Köln und betreut seit April 2007 die Institutsbibliothek.

Kontakt: miriam.i.schneider@googlemail.com

### Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1: Screenshot der Startseite des Online Tutorials

Abb. 2: Ausschnitt aus dem Modul BNTL

### Quellenverzeichnis:

#### Literatur

*Creating online tutorials at your libraries* (2009). *Software choices and practical implications*. Slebodnik et al. In: *Reference & User Services Quarterly* 49, 2009, H. 1 S. 33-51.

Donaldson, Kelly A. (1999): *Library research success. Designing an online tutorial*. In: *Internet & Higher Education* 2, 1999, H. 4. S. 237-251.

Eberhardt, Joachim (2003): *Eine handlungsorientierte Einführung – das Online-Tutorial der UB Tübingen*. In: *Bibliotheksdienst* 37, 2003, H. 10. S. 1259-1274.

*Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik*. (o.J.). Universitäts- und Stadtbibliothek zu Köln. <http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/online-tutorial.html> (22.03.2011).

*Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik* (o.J.). Startseite des Online-Tutorials. Universitäts- und Stadtbibliothek zu Köln. <http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/fileadmin/Bibliothek/Online-Tutorial/index.html> (22.03.2011).

*Einführung in Fachdatenbanken und Fachportale der Niederlandistik* (o.J.). Unterseite „Was kann man in der BNTL finden“. [http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/fileadmin/Bibliothek/Online-Tutorial/was\\_kann\\_man\\_in\\_der\\_bntl\\_finden.html](http://www.niederlandistik.uni-koeln.de/fileadmin/Bibliothek/Online-Tutorial/was_kann_man_in_der_bntl_finden.html) (22.03.2011).

Franke, Fabian; Scholle, Ulrike (2003): *Neue Schulungen braucht das Land*. In: *Bibliotheksdienst* 37, 2003, H. 11. S. 1436-1466.

- Hapke, Thomas (2003): *Universitätsbibliotheken und E-Learning – eine sinnvolle Kombination!?* (Rohversion eines Beitrages auf dem 5. Fortbildungstreffen der Arbeitsgruppe Fachreferat Naturwissenschaften am 8. April 2003 in Stuttgart). <http://www.tu-harburg.de/b/hapke/infolit/e-lrn-agfn.pdf> (22.03.2011).
- Hook, Peter A. (2002): *Creating an Online Tutorial and Pathfinder*. In: *Law library journal* 94, 2002, H. 2. S. 243-266.
- Hühne, Birgit (2005): *Online-Tutorials im internationalen Vergleich – ausgewählte Beispiele aus Deutschland, Skandinavien und dem englischsprachigen Raum*. Master's Thesis an der Fachhochschule Köln. [http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online-Tutorials%20im%20\\_853.pdf](http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Online-Tutorials%20im%20_853.pdf) (22.03.2011).
- Hütte, Mario (2006): *Zur Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken – Entwicklung, Status quo und Perspektiven*. In: *Bibliothek* 30, 2006, H. 2. S. 137-167.
- Kellersohn, Antje (2007): *Die Bibliothek auch als virtueller Lernort. Fachhochschulbibliotheken als E-Learning-Dienstleister*. Vortrag auf dem 3. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek, 22.03.2007. [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/287/pdf/easylearning\\_bibliothekartag\\_2007\\_opus.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/287/pdf/easylearning_bibliothekartag_2007_opus.pdf) (22.03.2011).
- Nilges, Annemarie (o.): *Zum didaktischen Konzept des OT NRW*. [http://zentrale.kathonrw.de/otnrw/download/ot\\_didaktik.pdf](http://zentrale.kathonrw.de/otnrw/download/ot_didaktik.pdf) (22.03.2011).
- Nilges, Annemarie; Siebert, Irmgard (2007): *Teaching Library als umfassende Strategie. Das Konzept zur Vermittlung von Informationskompetenz der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf hat sich bewährt*. In: *Bibliotheksdienst*, 8. 2007 (41). S. 902-911.
- Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung* (2001). *Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen*. Klatt, Rüdiger et al. In: *SteFi. Studieren mit elektronischen Fachinformationen*. Juni 2001. <http://www.stefi.de/download/kurzfas.pdf> (22.03.2011).
- VomOrde, Heike (2010): *Medien- und Informationskompetenzförderung durch Bibliotheken. Anmerkungen aus Sicht der Kinder- und Jugendmedienforschung*. Vortrag auf dem 99. Deutschen Bibliothekartag in Leipzig 2010. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/903/> (22.03.2011).
- Pfeffer, Jörgen (2005): *Online-Tutorials an deutschen Universitäts- und Hochschulbibliotheken. Verbreitung, Typologie und Analyse am Beispiel von LOTSE, DISCUS und BibTutor*. Master's Thesis an der Fachhochschule Köln. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/07085.pdf> (22.03.2011).



- Schirra, Doris (2007): *Ein Produkt – viele Möglichkeiten. Das Online-Tutorial Informationskompetenz*. In: Bibliotheksdienst, 7. 2007 (41). S. 773-779.
- Schwanke, Tristan (2003): *Konzeption und Realisierung eines forstlich orientierten Online-Tutorials auf der Basis einer Map-Server-gestützten GIS-Anwendung unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Erkenntnisse im Bereich Didaktik und Lerntheorie*. Diplomarbeit an der Technischen-Universität München. [http://www.forst.tu-muenchen.de/EXT/PUBL/quednau/dipl\\_schwanke.pdf](http://www.forst.tu-muenchen.de/EXT/PUBL/quednau/dipl_schwanke.pdf) (22.03.2011).
- Steiner, Katrin (2009): *Erstellung multimedialer Tutorials im Rahmen von Lotse II und deren Nachnutzung bei der Vermittlung von Informationskompetenz*. Vortrag auf dem 98. Deutschen Bibliothekartag in Erfurt 2009. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/643/> (22.03.2011).
- Usova, Tatiana (2010): *Optimizing our teaching. Teaching and Learning with technology*. Vortrag auf dem 99. Deutschen Bibliothekartag in Leipzig 2010. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/825/> (22.03.2011).
- Vollmar-Hesse, Ilse; Abele, Harald (2007): *www.HistoNet2000.de. Didaktisches Konzept und Nutzerakzeptanz eines e-learning-Programms*. In: GMS Medizin, Bibliothek, Information, 7, 2007, H. 3. S. 1-12.
- Yang, Sharon (2009): *Information literacy online tutorials. An introduction to rationale and technological tools in tutorial creation*. In: Electronic Library, 27, 2009, 4. S. 684-693.

### Institutionelle Internetauftritte

- BNTL. Bibliografie van de Nederlandse taal- en literatuurwetenschap. Huygens Instituut. <http://www.bntl.nl/bntl/> (22.03.2011).
- DBNL. Digitale bibliotheek voor de Nederlandse letteren. Stichting DBNL. <http://www.dbnl.nl/> (22.03.2011).
- LiteRom. Biblion Uitgeverij. <http://www.knipselkranten.nl/literom/> (22.03.2011).
- LiteRom – Help. Biblion Uitgeverij. <http://www.knipselkranten.nl/literom/help.html> (22.03.2011).
- LOTSE – Niederlandistik/NL-Studien. Universitäts- und Landesbibliothek Münster. <http://lotse.uni-muenster.de/niederlandistik/index-de.php> (14.03.2011).
- Informationskompetenz. <http://www.informationskompetenz.de/> (22.03.2011).
- NedGuide. Virtuelle Fachbibliothek Niederländischer Kulturkreis. Universitäts- und Landesbibliothek Münster. <http://www.nedguide.de/> (22.03.2011).
- Wikipedia. Wikimedia Deutschland e.V. <http://www.wikipedia.de/> (22.03.2011).

# Organisation und Durchführung einer Erwerbungsreise nach Irland (Dublin)

Marcus Sommerstange

## Abstract

Das Sondersammelgebietsprogramm der Deutschen Forschungsgemeinschaft dient der Beschaffung forschungsrelevanter Literatur aus dem Ausland. Auch die Erwerbung Grauer Literatur wird in diesem Rahmen gefördert. Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung partizipiert am SSG-Programm und setzt auf das Instrument der Erwerbungsreise, um die Literatur von Parteien und Gewerkschaften zu sammeln. Die Beschreibung der Reise nach Dublin zur Beschaffung der Schriften irischer Parteien und Gewerkschaften verdeutlicht die Relevanz der Grauen Literatur im Rahmen des SSG-Programms, zeigt die Vorteile von Erwerbungsreisen auf und weist auf Probleme hin, die in diesem Rahmen mit der Zunahme digitaler Schriften entstehen.<sup>1</sup>

## 1. Das System der Sondersammelgebiete (SSG) in Deutschland

Zu den wichtigen Aufgaben einer Nationalbibliothek gehört nicht allein die möglichst vollständige Sammlung der publizierten Literatur des Landes, sondern zugleich die Bereitstellung relevanter ausländischer Schriften für Wissenschaft und Forschung, letzteres allerdings in sehr unterschiedlicher Ausprägung:

„acquisitions of foreign materials vary in scope and size from the minimal (the Swiss National Library in Bern only acquires foreign material related to Switzerland) to the most ambitious (the Library of Congress in

---

1 Die Erwerbungsreise wurde als Projekt im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln unter Betreuung von Prof. Dr. Haike Meinhardt durchgeführt.

Washington attempts to acquire all foreign publications of some importance in all subjects from all parts of the world).<sup>42</sup>

Kaum eine Nationalbibliothek dürfte als einzelne Einrichtung in Zeiten einer stetig wachsenden Buchproduktion imstande sein, auch nur annähernd Vollständigkeit in ihrer Sammlung zu erreichen, und verbunden mit der noch viel stärker ansteigenden Zahl digitaler Veröffentlichungen ist dieses Unterfangen schlicht sinn- und aussichtslos. Unter diesem Aspekt ist die spezielle Situation in Deutschland, wo neben der Institution Deutsche Nationalbibliothek das System einer verteilten Nationalbibliothek realisiert ist, durchaus als Vorteil zu begreifen, da dieses als Verbund einer Vielzahl leistungsstarker Bibliotheken die Versorgung mit wissenschafts- und forschungsrelevanter Literatur garantiert.

Dieses System hat sich u.a. über das parallele Wachsen mehrerer bedeutender Bibliotheken in einzelnen deutschen Ländern bzw. Regionen herausgebildet, ohne dass sich eine einzelne Bibliothek in herausragender Weise zu einer echten deutschen Nationalbibliothek entwickelt hätte. Hinzu kam im 19. Jahrhundert eine stetige Zergliederung im Sektor der wissenschaftlichen Bibliotheken an deutschen Universitäten über die zunehmende Herausbildung spezialisierter Fachbibliotheken und damit dem letztlichen Verschwinden des bibliothekarischen Konzepts der Universalbibliothek.<sup>3</sup> In der Folge haben sich damit an einzelnen Hochschulbibliotheken spezialisierte Literatursammlungen in Abhängigkeit von den jeweiligen Forschungs- und Interessengebieten der zugehörigen Universitäten herausgebildet, und auf der Grundlage dieser verteilten Sammlungen ist in Deutschland ein System entstanden, das in seiner Gesamtheit das Sammeln weltweit erscheinender Literatur ermöglicht und dabei tatsächlich ein hohes Maß an Vollständigkeit erreicht.<sup>4</sup>

Gefördert wird dieses System der überregionalen Literaturversorgung durch die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG). Diese beschreibt die Zielsetzung ihrer Förderung folgendermaßen:

„Die Pflege der SSG ist eine gemeinsame Aufgabe der Bibliotheken und der Deutschen Forschungsgemeinschaft mit dem Ziel, fachlich spezialisierte wissenschaftliche Literaturversorgungs- und Informationssysteme

---

2 Sylvestre (1987), S. 21. <http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000761/076173eb.pdf> (22.03.2011).

3 Vgl. dazu bspw. Jochum (1993), S. 130 ff.

4 In diesem Zusammenhang ist auf das Wirken des preußischen Bildungspolitikers Friedrich Althoff und die maßgeblich durch ihn vorangetriebenen Bibliotheksreformen hinzuweisen, in deren Folge sich die Sondersammlungen an den Universitätsbibliotheken herausbildeten. Zu dem Wirken Althoffs vgl. z. B. Fabian (1983), insb. S. 37 – 55.

aufzubauen, die Nachweis, Erschließung und Zugang zur Literatur im Internet für wissenschaftliche Nutzer und für Hochschulen und Forschungseinrichtungen als wesentliche Ressource für ihre eigene Literatur- und Informationsversorgung ermöglichen“.<sup>5</sup>

Dies ist nicht nur auf die Sammlung normaler Buchhandelsliteratur bezogen, sondern umfasst zugleich das außerhalb des Buchhandels erscheinende Graue Schrifttum: „Nicht-konventionelle Literatur wird grundsätzlich nicht als minder wichtiges Material angesehen.“<sup>6</sup> Die stetige Förderung der Beschaffung und Erschließung Grauer Literatur durch die DFG dokumentiert die Bedeutung dieser Literaturgattung für den Wissenschaftsbetrieb in Deutschland. Dies belegt auch der Aufbau zentraler Fachbibliotheken in den 1960er Jahren, um im Feld der angewandten Wissenschaften Literatur für die Bedürfnisse von Wirtschaft und Wissenschaft zu erschließen und bereitzustellen.<sup>7</sup> Die enge Einbindung dieser Bibliotheken in das deutsche Bibliothekssystem und die Entwicklung innovativer Dienstleistungen hat dabei vor allem auch die Zugänglichkeit Grauer Literatur aus diesen Wissensbereichen deutlich erhöht. Folgerichtig spielen Spezialbibliotheken, deren Stärke nicht selten gerade in der Erschließung Grauer Literatur liegt, in den Fördermaßnahmen der DFG eine wichtige Rolle. Insgesamt partizipieren gegenwärtig sechs Spezialbibliotheken an der regulären Förderung des Programms der überregionalen Literaturversorgung, darunter auch die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung (FES-Bibliothek).<sup>8</sup>

## 2. Das SSG-System und die FES-Bibliothek

Seit dem Jahr 1976 wird die FES-Bibliothek von der DFG im Rahmen ihrer Sammeltätigkeiten im Bereich der nicht-konventionellen Materialien von Parteien und Gewerkschaften Westeuropas und Nordamerikas finanziell unterstützt.<sup>9</sup> Die so aufgebaute Spezialsammlung ergänzt den umfangreichen Bibliotheksbestand an Veröffentlichun-

---

5 *Richtlinien* (2011), S. 6. [http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien\\_lit\\_versorgung\\_ssg.pdf](http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien_lit_versorgung_ssg.pdf) (22.03.2011).

6 *Richtlinien* (2011), S. 13. [http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien\\_lit\\_versorgung\\_ssg.pdf](http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien_lit_versorgung_ssg.pdf) (22.03.2011).

7 Zur Rolle der zentralen Fachbibliotheken, ihrer Geschichte und ihren Perspektiven vgl. z. B. Meyer (2009). <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2009-248/PDF/248.pdf>. (22.03.2011).

8 Vgl. dazu *Richtlinien* (2011), S. 4 – 5. [http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien\\_lit\\_versorgung\\_ssg.pdf](http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien_lit_versorgung_ssg.pdf) (22.03.2011).

9 Vgl. dazu Zimmermann (1999). <http://library.fes.de/fulltext/bibliothek/00699toc.htm> (22.03.2011).

gen deutscher Organisationen, mit dem die FES-Bibliothek eine „nationalbibliothekarische Funktion hinsichtlich Grauer Literatur von Parteien und Gewerkschaften“<sup>10</sup> ausübt. In der Kombination stellen diese Bestände eine bundesweit einmalige Sammlung dar und bieten zugleich die ideale Grundlage, um die DFG-Entscheidung umzusetzen, die FES-Bibliothek ab dem Jahr 2011 in die reguläre SSG-Förderung zu übernehmen.<sup>11</sup>

Im Vergleich zur Beschaffung konventionellen Schrifttums gestaltet sich dieses für Graue Literatur im Allgemeinen deutlich schwieriger und aufwändiger. Ihre Nachweis-situation unterscheidet sich in den einzelnen Ländern zwar deutlich, ist aber insgesamt nicht optimal organisiert. Die zunehmende Nutzung des Internet und der damit immer häufiger erfolgende direkte Nachweis der Publikationen bei einzelnen Organisationen tragen allerdings zunehmend dazu bei, dieses Problem zu entschärfen. Konventionelle Bibliographien hingegen weisen, wenn überhaupt, nur einen Teil der tatsächlich vorhandenen Grauen Literatur nach; für den Buchhandel ist ein gezieltes Erwerben dieser Literatur im Auftrag von Bibliotheken entweder überhaupt nicht oder nur mit erheblichem zeitlichen und damit auch finanziellen Aufwand möglich. Der hohe Spezialisierungsgrad bestimmter Bibliotheken, im konkreten Fall der FES-Bibliothek im Sektor der nationalen und internationalen Partei- und Gewerkschaftsliteratur, verschafft diesen Einrichtungen enorme Vorteile bei der Beschaffung der schwer zugänglichen Literatur. Dabei setzt die FES-Bibliothek nach wie vor auf das Instrument der Erwerbungsreise, um über unmittelbare persönliche Kontakte mit den politischen Organisationen die Beschaffung der Grauen Literatur möglichst effektiv und nachhaltig zu gestalten.

Es mag insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Effektivität im Zeitalter des Internet seltsam anmuten, weiterhin Erwerbungsreisen durchzuführen, deren Organisation einen gewissen finanziellen, vor allem aber zeitlichen Aufwand bedeutet. In der lang-jährigen Erfahrung der FES-Bibliothek hat sich aber immer wieder gezeigt, dass bei Verzicht auf die persönlichen Besuche kaum ein nachhaltiger Kontakt mit den Institutionen herzustellen ist, und die Literaturbeschaffung damit extrem erschwert oder sogar vollkommen unmöglich wird. Selbst innerhalb Deutschlands funktioniert ein einfaches Bestellen oder Erbitten der Schriften allenfalls gelegentlich, so dass die FES-Bibliothek jeweils im Vorfeld anstehender Landtagswahlen auch innerhalb Deutsch-

---

10 Rösch (2000), S. 95.

11 Die FES-Bibliothek gehört zu den wenigen Spezialbibliotheken, die nach einer im Jahr 2009 erfolgten Evaluation in die reguläre SSG-Förderung übernommen wurden. Seit dem Jahr 2011 betreut sie als vollwertige SSG-Bibliothek das Sondersammelgebiet 3.61: Parteien und Gewerkschaften aus Europa und Nordamerika (nicht-konventionelle Literatur). Vgl. *Richtlinien* (2011), S. 25. [http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien\\_lit\\_versorgung\\_ssg.pdf](http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien_lit_versorgung_ssg.pdf) (22.03.2011).

lands Erwerbungsreisen in die einzelnen Bundesländer unternimmt, um auf diesem Wege die Erwerbung deutscher Partei- und Gewerkschaftsliteratur nachhaltig zu sichern. Dass die DFG offenbar in gleichem Maße wie die Mitarbeiter der FES-Bibliothek von der Sinnhaftigkeit dieser Maßnahmen überzeugt ist, wird belegt durch die Tatsache, dass seit vielen Jahren gerade die Erwerbungsreisen finanziell gefördert werden.

### 3. Erschließung der Grauen Literatur in der FES-Bibliothek

Die grundsätzliche Relevanz der von der FES-Bibliothek gesammelten Grauen Literatur ist in einem Antrag der FES-Bibliothek an die DFG zur Fortsetzung der finanziellen Förderung der Sammelaktivitäten folgendermaßen begründet:

„Parteien und demokratische Interessenvertretungen sind Säulen demokratischer Systeme. Sozialwissenschaftliche und historische Forschungsvorhaben werden sich stets bei ihren Untersuchungen auf die Primärquellen der demokratischen Träger staatlicher Entwicklung stützen.“<sup>12</sup>

Die Nutzung dieser Primärquellen ist dabei an Voraussetzungen geknüpft, welche von der sammelnden und erschließenden Bibliothek erfüllt werden müssen. Unabdingbar ist eine angemessene Erschließung dieser Literatur nach bibliothekarischen Standards sowie ihr überregionaler Nachweis. Daneben ist die zügige bundesweite Bereitstellung der Literatur im Rahmen der Fernleihe bzw. über Dokumentlieferdienste zu gewährleisten. Die FES-Bibliothek ist Mitglied im Kooperativen Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg<sup>13</sup> und gewährleistet auf diesem Wege die bundesweite Sichtbarkeit ihrer Bestände. Sämtliche grauen periodischen Bestände der Bibliothek werden zudem online in der Zeitschriftendatenbank (ZDB) katalogisiert; der bemerkenswert hohe Anteil an Titelnachweisen für die FES-Bibliothek in der ZDB belegt dabei ihre nachhaltigen Erwerbungsaktivitäten.<sup>14</sup> An der Fernleihe partizipiert die FES-Bibliothek seit dem Jahr 1979, darüber hinaus hat sie seit geraumer Zeit einen eigenen Dokumentlieferdienst etabliert. In der Gesamtheit ihrer Dienstleistungen erfüllt die FES-Bibliothek somit grundlegende Voraussetzungen, um eine dauerhafte Nutzung der erworbenen Materialien im Sinne der SSG-Förderung zu gewährleisten.

---

12 Die DFG-Mittel werden von der FES-Bibliothek regelmäßig neu beantragt. Der hier zitierte Text entstammt dem Antrag an die Deutsche Forschungsgemeinschaft aus dem Jahr 2008. Das Dokument liegt dem Verfasser vor.

13 Vgl. KOBV-Bibliotheken. [http://www.kobv.de/ueber\\_den\\_kobv/kobv\\_bibliotheken/](http://www.kobv.de/ueber_den_kobv/kobv_bibliotheken/) (22.03.2011).

14 Die Abfrage des Bibliothekssignals Bo 133 in der Zeitschriftendatenbank führt zu 56130 Treffern (Stand: 20.03.2011).

Neben der Erwerbung gedruckter Materialien gewinnt zusehends die Erschließung digitaler Veröffentlichungen an Bedeutung. Nicht nur der konventionelle Buchhandel versucht mittels digitaler Angebote, neue Nutzerschichten zu erschließen bzw. das analoge Angebot durch adäquate digitale Dienste zu ergänzen, auch im Bereich der Grauen Literatur wächst die Zahl digitaler Texte. Die angemessene Erschließung dieser Literatur stellt ein eigenes, anspruchsvolles Arbeitsgebiet dar, das allerdings eng verzahnt ist mit den konventionellen Erwerbungsaktivitäten. Seit mehreren Jahren sammelt die FES-Bibliothek im Rahmen ihrer Möglichkeiten die digitalen Texte politischer Parteien und Gewerkschaften aus Deutschland und ausgewählten Ländern Westeuropas, um sie für interessierte Nutzerkreise dauerhaft zugänglich zu halten. Dies berührt diverse, bislang nicht endgültig geklärte Aspekte wie etwa rechtliche Fragestellungen oder Probleme der Langzeitarchivierung, stellt dabei aber eine notwendige Ergänzung zu den konventionellen Erwerbungsaktivitäten dar.

#### **4. Die Organisation der Erwerbungsreise nach Dublin**

Im Rahmen des Projektes wurde eine Erwerbungsreise nach Dublin geplant und durchgeführt, um den Bestand irischer Partei- und Gewerkschaftsliteratur in der FES-Bibliothek auszubauen. Im Unterschied zu einigen anderen MALIS-Projekten wurde mit der Erwerbungsreise für den Projektdurchführenden kein Neuland betreten. Nach einer längeren Periode ohne Sammelaktivitäten in Bezug auf irische Organisationen erfolgte im Jahr 2003 die erste Kontaktaufnahme zu einzelnen Parteien und Gewerkschaften. Drei Jahre später, im Jahr 2006, fand die erste reguläre DFG-geförderte Erwerbungsreise statt; die im Rahmen des Projektes organisierte und durchgeführte Reise war somit die zweite reguläre Erwerbungsreise zur Beschaffung irischer Publikationen.

Gegenstand des MALIS-Projektes waren Vor- und Teile der Nachbereitung sowie die Durchführung der Reise selbst. Diese Dreiteilung spiegelt sich in der eigentlichen Projektorganisation, die im Folgenden kurz beschrieben wird.

##### **4.1 Vorbereitung der Reise**

Die erste Phase des Projektes bestand aus diversen Vorgängen, die allesamt der Reisevorbereitung dienten. Dabei umfasste diese Planungsphase nicht nur die formale Organisation wie etwa die Flug- und Hotelbuchung, sondern vor allem unterschiedliche inhaltliche Aspekte.

Zunächst stellte sich die Frage, welche Organisationen zu kontaktieren waren. Bei ihrer Auswahl spielten in erster Linie die Erfahrungen der letzten Besuche in Dublin eine Rolle. Daneben erfolgte, getrennt nach Parteien und Gewerkschaften, eine erneute

Prüfung der Relevanz einzelner Organisationen. Für die Erwerbsreise war es vor allem für den Gewerkschaftsbereich notwendig, die Zahl der intendierten Besuche sinnvoll einzuschränken. Der Irish Congress of Trade Unions weist als Dachorganisation irischer Gewerkschaften alleine 55 angeschlossene Organisationen nach, auch wenn diese nicht grundsätzlich nur auf das Wirkungsgebiet der Republik Irland beschränkt sind.<sup>15</sup> Angesichts dieser Zahl ist es nachvollziehbar, dass bei dem geplanten fünftägigen Aufenthalt nicht alle theoretisch infrage kommenden Gewerkschaften kontaktiert und besucht werden konnten. Bei der Selektion wurde somit versucht, relevante Organisationen aus verschiedensten Branchen zu berücksichtigen; daneben war allerdings die schlichte Größe auf der Grundlage aktueller Mitgliedszahlen ein gleichfalls wichtiges Auswahlkriterium.

Für die Parteien galt es vor allem, alle im Parlament vertretenen Organisationen zu kontaktieren.<sup>16</sup> Dabei hatte sich im Vergleich zum letzten Besuch mit der Auflösung der zuvor an der Regierung beteiligten Progressive Democrats (PD) eine wichtige Veränderung in der irischen Parteienlandschaft ergeben. Die PD löste sich ein Jahr nach dem für sie desaströsen Wahlergebnis bei den Parlamentswahlen im Jahr 2007 auf,<sup>17</sup> was ein erneutes Erwerben weiterer Schriften dieser Partei unmöglich machte. Letztlich wurden für den Besuch insgesamt sechs Parteien und vierzehn Gewerkschaften ausgewählt.

Die Kontaktaufnahme mit den einzelnen Parteien und Gewerkschaften erfolgte praktisch ausschließlich per E-Mail. Ansprechpartner waren entweder die Kontaktpersonen des letzten Besuches oder solche Abteilungen, die sich bei der jeweiligen Organisation für den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zuständig zeigten. Der Gesamtaufwand dieses Vorganges war aufgrund der damit verbundenen, über den reinen E-Mail-Verkehr hinausgehenden Koordination der Besuchstermine relativ groß. Beispielsweise mussten individuelle terminliche Präferenzen für die Besuche ebenso abgesprochen und berücksichtigt werden wie die unterschiedlichen Standorte der Organisationen, um ein insgesamt möglichst effektives und zugleich praktikables Besuchsprogramm erstellen zu können. Das Idealziel, mit allen ausgewählten Parteien und Gewerkschaften feste Termine zu vereinbaren, wurde nicht erreicht, dieses konnte immerhin für insgesamt 12 Besuche realisiert werden.

---

15 ICTU, affiliated unions & trades councils. <http://www.ictu.ie/about/affiliates.html> (22.03.2011).

16 Eine Übersicht der politischen Situation Irlands bietet beispielsweise das Internetangebot Electionsireland.org. <http://electionsireland.org> (22.03.2011).

17 Vgl. dazu etwa die Meldung bei Raidió Teilifís Éireann (RTÉ) online: *Pds vote to bring party to an end*. <http://www.rte.ie/news/2008/1108/pd.html> (22.03.2011).



Ein weiterer Vorgang im Rahmen der Reisevorbereitung bestand in der Sichtung und Prüfung des in der FES-Bibliothek bereits vorhandenen Bestandes irischer Organisationen. Intendiert war damit, einen aktuellen Bestandsüberblick über die monographischen und periodischen Publikationen zu erhalten, um insbesondere für Letztere festzuhalten, welche bereits laufend bezogen werden. Ebenso sollten Bestandslücken festgestellt werden, die möglicherweise in Form einer rückwirkenden Ergänzung zu schließen wären. Gerade der regelmäßige Bezug periodischer grauer Titel liegt im Interesse der FES-Bibliothek, da die Mitglieder- und sonstigen Zeitschriften der Parteien und Gewerkschaften das umfassendste Bild der jeweiligen Organisationen zeichnen und zum Verständnis des Wirkens der jeweiligen Organisation von größter Bedeutung sind. In der Natur der grauen periodischen Titel liegt es, dass diese kaum in Form regulärer Abonnements zu beziehen sind, und im Vergleich zu anderen Periodika ein ungleich höherer Aufwand zu betreiben ist, um den Bestand möglichst lückenlos zu halten. Häufig bieten die Erwerbungsreisen die einzige Möglichkeit, den Bibliotheksbestand solcher Titel überhaupt zu vervollständigen.

#### 4.2 Durchführung der Reise

Die Erwerbungsreise fand in der Zeit vom 13. – 18. Juni 2010 statt. Für die Besuche stand die gesamte Woche zur Verfügung, wobei der letzte Besuchstag zugleich Rückreisetag war. Die Planung der Besuchstermine sah vor, räumlich benachbarte Organisationen an einem Tag zu besuchen, um den Zeitplan möglichst effektiv zu gestalten. Begünstigt wurde dies durch die relativ günstige Lage vieler Parteien und Gewerkschaften im Zentrum Dublins, so dass diverse Termine ohne Inanspruchnahme öffentlicher Verkehrsmittel wahrgenommen werden konnten.

Bei allen Terminen wurde zunächst die grundsätzliche Intention für die Sammlung grauer irischer Partei- und Gewerkschaftsliteratur erläutert. Die meisten Gesprächspartner standen dem Anliegen der Erwerbung der Publikationen ihrer Organisation zwar prinzipiell wohlwollend gegenüber, was allerdings nicht immer mit einem wirklichen Verständnis für dieses Vorhaben einher ging. Vielen Gesprächspartnern, die selbstverständlich nicht bibliothekarisch denken, sondern als Gewerkschaftspraktiker und politische Funktionäre einen vollkommen anderen Blick auf die Veröffentlichungen ihrer Organisationen haben, erschloss sich nicht automatisch, weshalb ein zudem noch aus dem Ausland stammender Bibliothekar beabsichtigt, das Schrifttum irischer politischer Organisationen als Bibliotheksgut zu handhaben. Als hilfreich erwies es sich in diesem Rahmen, zumindest kurz auf die Geschichte und spezielle Sammlung der FES-Bibliothek hinzuweisen, die mittlerweile als eine der größten Gewerkschaftsbiblio-

theken überhaupt gelten kann.<sup>18</sup> Um die Erschließung der Grauen Literatur exemplarisch zu belegen, wurde zudem jeder Partei und Gewerkschaft ein Exemplar der unterschiedlichen Bestandsverzeichnisse der Bibliothek überlassen, welche sie in den letzten Jahren zu verschiedenen Sonderbeständen erstellt hat.

Das zentrale Element dieser Reise, das 'Einsammeln' neuer oder zumindest noch nicht im FES-Bibliotheksbestand befindlicher Publikationen, darf insgesamt als erfolgreich bewertet werden. Knapp 300 Publikationen wurden gesammelt, darunter allerdings zahlreiche einzeln gezählte Stücke periodischer Titel. Daneben erfolgten mit einigen Gewerkschaften Absprachen über die regelmäßige Zusendung neuer Veröffentlichungen. Die Nachhaltigkeit solcher Vereinbarungen ist jedoch niemals vollständig gesichert und bedingt einen nicht unerheblichen Betreuungsaufwand auch nach getroffenen Absprachen. Unabhängig von der Zahl der erhaltenen Titel ist allerdings vor allem der Aspekt bedeutend, dass auf diesem Wege ein wesentlicher Teil der primären Quellen der irischen Partei- und Gewerkschaftsliteratur der letzten drei bis vier Jahre Eingang in den Bestand der FES-Bibliothek gefunden hat. Allerdings gab es auch vereinzelte Organisationen, die trotz angebotener Bezahlung nicht bereit waren, ihre Schriften weiterzugeben. Dieses musste so akzeptiert und kann ggf. nur über regelmäßiges und geduldiges Nachfragen und Erläutern der bibliothekarischen Motive langfristig geändert werden.

Von größerer Bedeutung waren daneben die deutlichen Hinweise auf ein sich zunehmend änderndes Publikationsverhalten sowohl der Parteien als auch der Gewerkschaften. In praktisch allen Gesprächen wurde thematisiert, dass die 'Produktion' digitaler Texte stetig zunimmt, und über diese im Internet im Regelfall frei erhältlichen Titel die gedruckten Äquivalente teilweise vollständig ersetzt werden, zumindest aber sehr häufig parallel gedruckte und digitale Ausgaben erscheinen. Einerseits führt dieses zu einem Rückgang der absoluten Zahlen von Druckschriften, die damit zugleich immer schwerer greifbar werden, da im Einzelfall auch die Auflagenhöhe rückläufig ist.<sup>19</sup> Andererseits führt dies zu der Frage, wie die sammelnde Bibliothek zukünftig mit der wachsenden Zahl digitaler Texte umgeht und welcher finanzielle, personelle und

---

18 Die FES-Bibliothek hat unterschiedliche, teilweise vollständige Bestände deutscher und internationaler Gewerkschaftsorganisationen übernommen, was sich u.a. in den Eigenpublikationen der Bibliothek spiegelt. Vgl. dazu etwa die *Liste der digitalen Publikationen der Bibliothek*. <http://library.fes.de/inhalt/ueberuns/pub-bibliste.php> (22.03.2011). Zur allgemeinen Geschichte und Struktur der FES-Bibliothek vgl. Zimmermann (2008).

19 In einem Gespräch mit dem Verfasser erläuterte der Vertreter einer Partei, dass etwa von den Wahlprogrammen nur noch wenige Handexemplare gedruckt werden, vor allem für Pressevertreter oder Parteioffizielle. Der Hauptzugang zu diesen Texten erfolgt demnach im Wesentlichen über das Internet.

organisatorische Aufwand notwendig ist, um eine adäquate Bearbeitung der digitalen Publikationen organisieren zu können.

Neben den selbstverständlich berührten urheberrechtlichen Fragen stellt sich beispielsweise das Problem der Langzeitarchivierung dieser digitalen Texte. Unabhängig von ihrer gegenwärtigen Erscheinungsform ist es unabdingbar, dass sich Bibliotheken in der Verantwortung sehen, diese Titel langfristig zu sichern. Bei verschiedenen Gelegenheiten während der Reise zeigte sich in der Diskussion mit den Vertretern von Gewerkschaften und Parteien, dass praktisch keine Organisation selber konzeptionell für diese Fragestellungen gerüstet zu sein scheint. Erläutert wurde die vor allem aus Kostengründen hergeleitete Notwendigkeit einer immer stärker auf das Digitale ausgerichteten Publikationsstrategie, was fast ausnahmslos zu Lasten der Printausgaben geht. Kaum ein Gesprächspartner war sich jedoch darüber klar, wie mit der so produzierten Masse digitaler Texte umzugehen ist; kaum eine Organisation besitzt überhaupt das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines digitalen Publikationsarchivs. Umso wichtiger ist es, dass neben der Sammlung konventionellen Schrifttums zugleich Strategien weiterentwickelt werden, die digitalen Titel zu sichern und zu erschließen, was in der FES-Bibliothek seit mehreren Jahren im Rahmen ihrer SSG-Sammelaktivitäten gleichermaßen geschieht. Daraus lässt sich unmittelbar die herausragende Bedeutung der von Bibliotheken zu organisierenden Langzeitarchivierung ableiten, ohne dass alle relevanten Fragen dieser Thematik bereits umfassend geklärt wären.

### 4.3 Nachbereitung der Reise

Im Rahmen des MALIS-Projektes umfasste die Nachbereitung der Reise ihre inhaltliche und formale Aufarbeitung, nicht allerdings die sachgerechte Erschließung der erhaltenen Materialien, die außerhalb dieses Projektes erfolgte. Die regelwerksgemäße Formal- und Sachkatalogisierung der Grauen Literatur ist dabei nach wie vor ein zentraler und alles andere als trivialer Arbeitsprozess innerhalb der FES-Bibliothek. Die wesentlichen Projektvorgänge bestanden damit in der Zugangskontrolle der Publikationen, den Nachkontakten mit den besuchten Organisationen sowie der Ausarbeitung des Berichtes an die DFG.

Dabei ist vor allem die fortgesetzte Pflege der vor Ort geknüpften Kontakte von nicht unerheblicher Bedeutung für eine nachhaltige Erwerbungspolitik. Die Beschaffung Grauer Literatur ist naturgemäß auch deshalb schwierig, da es in den seltensten Fällen zu den primären Aufgaben der Parteien oder Gewerkschaften zählt, einen geordneten Vertrieb der eigenen Publikationen zu unterhalten. Entsprechend ist dieses kaum professionell organisiert; zudem erschwert eine hohe Fluktuation innerhalb des zuständigen Personals die allgemeine Kontaktpflege. Diese Reise diente nicht allein dem Zweck der direkten Beschaffung der Publikationen, sondern zielte auch darauf ab, langfristige Bezugsmöglichkeiten, beispielsweise in Form von Publikations-Abonnements zu prüfen. Vor allem vor diesem Hintergrund ist die fortgesetzte Pflege der Kontakte auch

nach den Besuchen wichtig, und ist zudem ein Faktor, welcher die Professionalität der FES-Bibliothek bei den kontaktierten Organisationen unterstreicht. Im Einzelfall hat sich so bereits gezeigt, dass ein wiederholtes Nachfragen durchaus dazu führen kann, versprochene und zunächst vielleicht wieder vergessene Dokumentensendungen doch noch zu erhalten.

Allerdings muss immer damit gerechnet werden, dass sich dieser Erfolg nicht bei allen Organisationen gleichermaßen einstellt. Die wenigsten Gewerkschaften oder Parteien verstehen den Vertrieb ihrer Schriften als eigenes Geschäftsfeld, so dass die Publikationen im Regelfall kostenlos abgegeben und verschickt werden.<sup>20</sup> Dies bedeutet aber auch, dass die Versuche, Bestellungen aus der Ferne zu tätigen, häufiger ins Leere laufen. Die regelmäßige Kontaktpflege trägt dazu bei, dieses insgesamt erfolgreicher zu gestalten.

Wie bereits erwähnt werden die Erwerbungsreisen der FES-Bibliothek von der DFG finanziert. Eine an die DFG gerichtete Darstellung des Verlaufs und der wesentlichen Ergebnisse der Erwerbungsreise ist damit grundsätzlich als integraler Bestandteil derselben zu sehen. Daher wurde als letzter Vorgang dieses MALIS-Projektes der DFG-Bericht formuliert, welcher neben seinem primären Verwendungszweck zugleich dazu dient, die Reise auch bibliotheksintern zu dokumentieren.

## 5. Fazit

Als Studienprojekt war diese Erwerbungsreise zweifelsohne eher ungewöhnlich. Verortet im Themenbereich 'Internationales' des MALIS-Studiengangs, bietet das Projekt mit seinem eigentlich zugrunde liegenden Thema, dem bibliothekarischen Bestandsaufbau als Teil des Bibliotheksmanagements, ein Beispiel für einen nach wie vor elementaren Vorgang in Bibliotheken. Der Mehrwert für den Projektdurchführenden, dieses im Rahmen des MALIS-Studiums zu organisieren, bestand dabei vor allem darin, die einzelnen reisevor- und nachbereitenden Vorgänge präziser anzugehen und diese zugleich regelmäßiger zu reflektieren, was im Alltagsgeschäft gelegentlich zu kurz kommen mag. Daneben kann die umfassende Dokumentation der Reise als Grundlage für zukünftige Erwerbungsreisevorhaben hilfreich sein. Schließlich verzahnt die intensivere Beschäftigung mit einem im Zentrum der Bibliotheksarbeit verorteten Projekt dieses ganz im Sinne der Konzeption des MALIS-Studiums noch enger mit den Inhalten seiner einzelnen Module.

---

20 Ausnahmen bilden vor allem einige periodische Titel, die in Form regulärer kostenpflichtiger Abonnements wöchentlich oder monatlich bezogen werden können.

Unabhängig von den MALIS-Aspekten ist festzuhalten, dass tatsächlich kaum eine Bibliothek noch auf Erwerbungsreisen setzt, um den eigenen Bestand mit neuen Publikationen anzureichern. Die diversen Möglichkeiten des Internet und die immer schneller wachsende Menge digitaler Titel scheint auch andere konventionelle Erwerbungsaktivitäten zusehends obsolet werden zu lassen. Doch immer noch gibt es gute Gründe, den konventionellen Bestandsaufbau weiter zu pflegen, denn eine vollständige Ablösung der Druckschriften durch digitale Texte ist auch für die Graue Literatur nicht abzusehen. Das erwähnte Beispiel der mittlerweile aufgelösten Progressive Democrats weist exemplarisch auf die Notwendigkeit regelmäßiger Sammelaktivitäten hin, um den langfristigen Zugriff auf die Dokumente zu ermöglichen, welche die Geschichte und das Wirken der politischen Institutionen dokumentieren. Erwerbungsreisen sind dabei zum Zwecke der Beschaffung Grauer Literatur weiterhin ein adäquates Mittel.

Dennoch hat das hier kurz vorgestellte Projekt Fragen aufgeworfen, mit denen sich nicht nur die FES-Bibliothek wird intensiver beschäftigen müssen. Die DFG hat bereits festgestellt, dass die zunehmende Zahl digitaler Dokumente neue Herausforderungen und Aufgaben für Bibliotheken bereit hält:

„Die spezifischen Leistungen der SSG-Bibliotheken bei der Akquisition freier Internetmedien bestehen [...] in der systematischen und umfassenden Sammlung der Medien unter fachwissenschaftlichen Auswahlgesichtspunkten, ihrer professionellen Erschließung, einer für Endnutzer entgeltfreien überörtlichen Bereitstellung in geeigneten Such- und Zugangssystemen sowie der Gewährleistung des dauerhaften Zugangs durch geeignete Maßnahmen der Archivierung und Langfristerhaltung.“<sup>21</sup>

Es ist somit keine ganz neue Erkenntnis dieser Erwerbungsreise, dass der Trend zur Produktion und Bereitstellung digitaler Dokumente weiter fortschreitet und einzelne Organisationen überwiegend oder sogar vollständig auf die Bereitstellung digitaler Texte zulasten gedruckter Publikationen setzen. Verdeutlicht dieses einerseits die Relevanz der zitierten Forderung der DFG, scheint die Aufgabe für die Bibliotheken, mit tendenziell eher rückläufigen finanziellen und personellen Ressourcen die langfristige Sicherung und Verfügbarkeit dieser Dokumente zu garantieren, zusehends komplizierter zu werden. Nicht ausschließlich, aber vor allem auch für die Graue Literatur, mit der sich die FES-Bibliothek beschäftigt, besitzt damit die Feststellung immer noch Gültigkeit, die der Leiter der FES-Bibliothek in seiner Darstellung der Geschichte der

---

21 *Richtlinien* (2011), S. 11. [http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien\\_lit\\_versorgung\\_ssg.pdf](http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien_lit_versorgung_ssg.pdf) (22.03.2011).

FES-Bibliothek getroffen hat: „Im gemeinsamen Bewahren beider Kulturen, der gedruckten und der digitalen Kultur, entsteht das kollektive Gedächtnis sozialer und politischer Bewegungen.“<sup>22</sup> Sowohl für die DFG als fördernde Einrichtung wie auch für die Bibliotheken, welche die konkreten Aufgaben zu meistern haben, liegt die eigentliche Herausforderung darin, den Weg zu finden, der dazu führt, die digitalen Objekte in das Bibliotheksangebot zu integrieren, ohne die Betreuung der konventionellen Medien zu vernachlässigen. Die FES-Bibliothek beschreitet diesen Weg, und bis auf Weiteres bleibt das Instrument der Erwerbungsreise dabei ein fester Bestandteil ihrer Arbeit.

Marcus Sommerstange

studierte Bibliotheks- und Dokumentationswesen mit dem Schwerpunkt Dienst an wissenschaftlichen Bibliotheken an der Fachhochschule für Bibliotheks- und Dokumentationswesen / Fachhochschule Köln und schloss dieses Studium 1995 erfolgreich ab. Als Mitarbeiter der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung in Bonn ist er seit 2009 Teilnehmer des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft der FH Köln.

Kontakt: sommerstange@netcologne.de

## Quellenverzeichnis:

### Literatur

*Digitale Publikationen der Bibliothek*. Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung  
<http://library.fes.de/inhalt/ueberuns/pub-bibliste.php> (22.03.2010).

Fabian, Bernhard (1983): *Buch, Bibliothek und geisteswissenschaftliche Forschung. Zu Problemen der Literaturversorgung und der Literaturproduktion in der Bundesrepublik Deutschland*. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, 1983. (Schriftenreihe der Stiftung Volkswagenwerk ; 24).

Jochum, Uwe (1993): *Kleine Bibliotheksgeschichte*. Stuttgart: Reclam, 1993. (Universal-Bibliothek ; 8915).

Meyer, Thorsten (2009): *Die Zentralen Fachbibliotheken und ihre zukünftige Rolle für die Fachinformation in Deutschland*. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 2009. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informa-

---

22 Zimmermann (2008), S. 70. <http://library.fes.de/pdf-files/bibliothek/05888.pdf>. (22.03.2011).

tionswissenschaft ; 248). <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2009-248/PDF/248.pdf>. (22.03.2011).

*Pds vote to bring party to an end.* Raidió Teilifís Éireann.

<http://www.rte.ie/news/2008/1108/pd.html> (22.03.2010).

*Richtlinien zur überregionalen Literaturversorgung der Sondersammelgebiete und Virtuellen Fachbibliotheken* (2011). Stand 08.03.2011. Bonn: DFG.

[http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien\\_lit\\_versorgung\\_ssg.pdf](http://www.dfg.de/download/pdf/foerderung/programme/lis/richtlinien_lit_versorgung_ssg.pdf) (22.03.2011).

Rösch, Hermann (2000): *Spezialbibliothek mit neuen Aufgaben. Die Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung auf dem Weg von der klassischen Bibliothek zum multifunktionalen Informationszentrum.* In: *Bibliothek*, 24, 2000, H. 1, S. 93 – 99.

[http://www.bibliothek-saur.de/2000\\_1/93-99.pdf](http://www.bibliothek-saur.de/2000_1/93-99.pdf). (22.03.2011).

Sylvestre, Guy (1987): *Guidelines for national libraries.* Paris: UNESCO, 1987. (PGI WS ; 1987,17).

<http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000761/076173eb.pdf> (22.03.2011).

Zimmermann, Rüdiger (1999): *„Und erbitten wir einen ersten Bericht bis zum Ende des Jahres“. Die Hilfe der Deutschen Forschungsgemeinschaft beim Aufbau der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung.* In: *Das gedruckte Gedächtnis der Arbeiterbewegung. Festschrift zum 30-jährigen Bestehen der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung.* Bonn: FES, 1999. S. 36 – 55.

<http://library.fes.de/fulltext/bibliothek/00699toc.htm> (22.03.2011).

Zimmermann, Rüdiger (2008[2001]): *Das gedruckte Gedächtnis der Arbeiterbewegung bewahren. Die Geschichte der Bibliotheken der deutschen Sozialdemokratie.* 3., erw. Aufl. Bonn, FES, 2008. <http://library.fes.de/pdf-files/bibliothek/05888.pdf>. (22.03.2011).

### Institutionelle Internetauftritte

Affiliated Unions & Trades Councils. Irish Congress of Trade Unions.

<http://www.ictu.ie/about/affiliates.html> (22.03.2010).

Electionsireland.org. <http://electionsireland.org> (22.03.2010).

KOBV-Bibliotheken. Kooperativer Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg.

[http://www.kobv.de/ueber\\_den\\_kobv/kobv\\_bibliotheken/](http://www.kobv.de/ueber_den_kobv/kobv_bibliotheken/) (22.03.2010).

# Institutionelle Open Access Policies an deutschen Forschungseinrichtungen: Bestandsaufnahme und Best Practices

Christian Woll

## Abstract

Das Thema Open Access rückte in Deutschland mit der „Berliner Erklärung über offenen Zugang zu wissenschaftlichem Wissen“ im Jahr 2003 verstärkt in den Blickpunkt. Doch wie weit ist die institutionelle Verankerung des Open-Access-Prinzips gediehen? Um dieser Frage nachzugehen, wurde im Rahmen des hier vorgestellten Projektes eine Bestandsaufnahme zu Open Access Policies deutscher Forschungseinrichtungen vorgenommen. Definiert wurde eine „institutionelle Open Access Policy“ hier als eine von einer Institution offiziell abgegebene und publizierte Selbstverpflichtung, Forschungsergebnisse Open Access zu veröffentlichen. In einem zweiten Schritt wurden auf der Basis einer vertiefenden Inhaltsanalyse sowie leitfadengestützter Experteninterviews Best Practices im Bereich Open Access Policies ermittelt.<sup>1</sup>

## 1. Problemstellung und Zielsetzung

Im Zuge der fortschreitenden Verbreitung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien hat sich in den letzten Jahren für Wissenschaftler/-innen die Möglichkeit einer offenen Wissenschaftskommunikation entwickelt, die unter dem Begriff Open Access etabliert ist. Die Leitidee von Open Access ist der freie Zugang zu den Ergebnissen mit öffentlichen Mitteln finanzierter oder geförderter Forschung. Dadurch soll eine möglichst barrierefreie Nutzung und damit verbunden eine hohe Verbreitung und Sichtbarkeit wissenschaftlichen Wissens erreicht werden.

---

<sup>1</sup> Das Projekt erfolgte im Rahmen des berufsbegleitenden Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft / Library and Information Science an der FH Köln. Betreuer war Prof. Dr. Achim Oßwald.



Auch wenn der Innovationsschub in der Informations- und Kommunikationstechnik für die Initiierung der Open-Access-Bewegung eine wichtige Rolle gespielt hat, war ihr eigentlicher Auslöser die so genannte „Zeitschriftenkrise“<sup>2</sup>. Bereits Mitte der 1980er Jahre setzte eine Tendenz überdurchschnittlicher jährlicher Preissteigerungsraten im Bereich der wissenschaftlichen Fachzeitschriften ein, die sich im Laufe der 1990er Jahre immer weiter zuspitzte. Gleichzeitig stagnierten in den wissenschaftlichen Bibliotheken die Etats oder waren mitunter auch rückläufig. Dies führte zu einer massiven Abbestellungswelle von Zeitschriften in wissenschaftlichen Bibliotheken. Vor diesem Hintergrund wurde im Open-Access-Publizieren zunächst vor allem ein Weg zur Kostensenkung und damit ein möglicher Ausweg aus der Zeitschriftenkrise gesehen.<sup>3</sup>

Ein aus deutscher Sicht wichtiger Schritt in Richtung Open Access war die „Berliner Erklärung über offenen Zugang zu wissenschaftlichem Wissen“<sup>4</sup>, die am 22. Oktober 2003 zum Abschluss einer Tagung der Max-Planck-Gesellschaft (MPG) von führenden deutschen und auch einigen internationalen Forschungsorganisationen unterzeichnet wurde.

Für Forschungseinrichtungen bedeutsam ist, dass inzwischen viele Forschungsförderungsorganisationen Open-Access-Richtlinien veröffentlicht und damit ihre Unterstützung dieser Publikationsstrategie signalisiert haben. In Deutschland ist hier vor allem die Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG) zu nennen. Neben der jährlichen Publikationskostenpauschale, die auch für Autorenbeiträge bei Open-Access-Publikationsformen verwendet werden kann, stellt die DFG im Rahmen des Programms „Open Access Publizieren“<sup>5</sup> Mittel für das Publizieren in Open-Access-Zeitschriften bereit.

Seit 2007 erfährt die Open-Access-Bewegung zudem verstärkt Rückenwind durch die Europäische Kommission.<sup>6</sup> Neben der wachsenden Zahl an geförderten Projekten zu Open Access zeigt sich dies auch an einer Aufstockung der direkten finanziellen Fördermittel zur Unterstützung des Open-Access-Publizierens. So können Autorinnen und Autoren seit 2007 bei der Kommission Zuschüsse beantragen, wenn sie in Open-Access-Zeitschriften publizieren. Im August 2008 startete mit „Open Access Pilot in FP7“ ein Pilotprojekt zur Verbesserung des Zugangs zu Ergebnissen aus EU-geförderten Vorhaben des siebten Forschungsrahmenprogramms. Empfänger von Projektförderungen in ausgewählten Forschungsbereichen sind seitdem dazu ver-

---

2 Vgl. hierzu Woll (2005), S. 14-18.

3 Vgl. Bauer (2009), S. 272.

4 *Berliner Erklärung*. <http://oa.mpg.de/lang/de/berlin-prozess/berliner-erklarung/> (20.03.2011)

5 *Merkblatt Open Access Publizieren* (2010).

[http://www.dfg.de/download/formulare/12\\_20/12\\_20.pdf](http://www.dfg.de/download/formulare/12_20/12_20.pdf) (20.03.2011).

6 Vgl. hierzu und zu den folgenden Ausführungen in diesem Absatz Strähle (2009).

pflichtet, begutachtete Fachartikel oder Endfassungen von begutachteten Manuskripten in ein offen zugängliches wissenschaftliches Repositorium zu stellen. Der Zeitraum, in dem dies zu erfolgen hat, ist abhängig vom Forschungsbereich und liegt bei sechs oder zwölf Monaten nach der Veröffentlichung.

Auch wenn öffentlichkeitswirksame Initiativen und Kampagnen sowie internationale Projekte zu Open Access wünschenswert und hilfreich sind, bedarf es zusätzlicher Anstrengungen, damit das Open-Access-Prinzip auch in den Institutionen entsprechend umgesetzt wird bzw. nachhaltig verankert werden kann. Die verschiedenen Maßnahmen sollten sinnvoller Weise in einer übergreifenden, institutsbezogenen Open-Access-Strategie gebündelt werden, deren Kernelement eine „Institutionelle Open Access Policy“ bilden sollte. Hierbei handelt es sich um eine von einer Institution offiziell abgegebene und publizierte Selbstverpflichtung, Forschungsergebnisse Open Access zu veröffentlichen. Dabei kann der Verpflichtungsgrad im Einzelnen sehr unterschiedlich sein. Das Spektrum reicht von Freiwilligkeit bis hin zum (vor allem im anglo-amerikanischen Sprachraum verbreiteten) „Mandat“.

Eine systematische Analyse der bestehenden institutionellen Open Access Policies in deutschen Forschungseinrichtungen fehlt bislang. Zwar gibt die „Registry of Open Access Repository Material Archiving Policies“ (ROARMAP)<sup>7</sup> einen guten ersten Überblick über institutionelle Richtlinien zu Open Access. Da die Verzeichnung dort allerdings von der jeweiligen Einrichtung selbst vorgenommen werden muss, ist davon auszugehen, dass die Auflistung unvollständig ist und nur einen Ausschnitt der vielfältigen deutschen Forschungslandschaft widerspiegelt. Diese Lücke sollte im Rahmen des hier vorgestellten Projektes geschlossen werden, welches vom Autor im Zeitraum von Mai bis August 2010 durchgeführt wurde. Ziel war es, eine Bestandsaufnahme zu Open Access Policies in deutschen Forschungseinrichtungen sowohl im hochschulischen als auch im außerhochschulischen Bereich vorzunehmen, um auf dieser Grundlage in einem zweiten Schritt Best Practices zu ermitteln.

## 2. Methodik

Im Kern erstreckt sich die Forderung nach Open Access auf Ergebnisse öffentlich finanzierter oder geförderter Forschung. Untersuchungsgegenstand waren daher zunächst alle entsprechend finanzierten bzw. geförderten Forschungseinrichtungen in Deutschland. Hierbei handelt es sich im Einzelnen um

---

7 ROARMAP. <http://www.eprints.org/openaccess/policysignup/> (20.03.2011).

- a) staatlich finanzierte Hochschulen<sup>8</sup>
- b) die Ressortforschungseinrichtungen des Bundes und der Länder<sup>9</sup>
- c) die deutschen Akademien der Wissenschaften
- d) die gemeinsam von Bund und Ländern finanzierten außeruniversitären Forschungseinrichtungen:
  - da. Wissenschaftsgemeinschaft Gottfried Wilhelm Leibniz e.V. (WGL)
  - db. Max-Planck-Gesellschaft zur Förderung der Wissenschaften e. V. (MPG)
  - dc. Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V. (FhG)
  - dd. Helmholtz-Gemeinschaft (HGF).

Für diese Forschungseinrichtungen wurde im Wesentlichen auf der Basis einer Sichtung der entsprechenden Websites ermittelt, inwieweit eine Open Access Policy im Sinne der eingangs formulierten Definition vorliegt. Im nächsten Schritt wurden die ermittelten Policies einer vertiefenden Inhaltsanalyse unterzogen. Hierbei kam ein vom Autor entwickelter Fragenkatalog zum Einsatz, der zu vier als zentral erachteten Aspekten (Verpflichtungsgrad gegenüber den Wissenschaftler/-innen; Reichweite und Umfang der Policy; Institutionelle Verankerung von Open Access; Verständlichkeit des Inhalts) jeweils zwei bis sieben Leitfragen umfasste.

Die Analyseergebnisse wurden in einem letzten Schritt durch leitfadengestützte Experteninterviews mit für die operative Umsetzung der Open Access Policy Verantwortlichen fundiert und um weitere Informationen angereichert. Der Blick wurde dabei vor allem auf die aus der jeweiligen Policy abgeleiteten Maßnahmen und deren praktische Umsetzung gelenkt. Auch die Genese der Policy wurde näher betrachtet: Wie wurde die Policy erarbeitet? Wer war an diesem Prozess beteiligt? In welcher Form wurde die Policy bekannt gemacht?

- 
- 8 In der Untersuchung wurden nur Hochschulen berücksichtigt, die sich zum Analysezeitpunkt (10.05.2010) in staatlicher Trägerschaft befanden und über Promotionsrecht verfügten. Die Hochschulen wurden über den „Hochschulkompass“ der Hochschulrektorenkonferenz ermittelt. <http://www.hochschulkompass.de/> (10.05.2010).
  - 9 Es wurde eine Einschränkung auf die Ressortforschungseinrichtungen des Bundes vorgenommen. Diese wurden der entsprechenden Übersicht im Bundesbericht Forschung und Innovation entnommen. Vgl. *Bundesbericht Forschung und Innovation* (2010), S. 535 ff. [http://www.bmbf.de/pub/bufi\\_2010.pdf](http://www.bmbf.de/pub/bufi_2010.pdf) (20.03.2011).

### 3. Zusammenfassung der Projektergebnisse

#### 3.1 Bestandsaufnahme zu Open Access Policies

Die Analyse der Websites der 88 untersuchten Hochschulen ergab, dass lediglich die folgenden acht<sup>10</sup> über eine universitätsübergreifende Open Access Policy verfügen, die den eingangs formulierten Kriterien entspricht (Auflistung in der Abfolge der Verabschiedung):

1. Universität Bielefeld: Resolution zur Unterstützung von Open Access, verabschiedet vom Rektorat der Universität Bielefeld am 07.06.2005<sup>11</sup>
2. Universität Stuttgart: Open Access Erklärung für die Universität Stuttgart vom 09.11.2005<sup>12</sup>
3. Universität Göttingen: Open Access-Politik der Universität Göttingen, Schreiben des Präsidiums an alle wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen vom Dezember 2005<sup>13</sup>
4. Humboldt-Universität zu Berlin: Open-Access-Erklärung der Humboldt-Universität zu Berlin, verabschiedet vom Akademischen Senat am 09.05.2006<sup>14</sup>
5. Universität Potsdam: Resolution des akademischen Senats der Universität zu Open Access an der Universität Potsdam vom 17.05.2006<sup>15</sup>
6. Freie Universität Berlin: Open Access an der Freien Universität Berlin, verabschiedet vom Akademischen Senat am 23.07.2008<sup>16</sup>

---

10 Die Open Access-Policy der Universität Regensburg wurde erst nach Abschluss des MALIS-Projektes veröffentlicht. Sie wurde zwar der Vollständigkeit halber in die nachfolgende Liste aufgenommen, ist aber keiner nachträglichen Inhaltsanalyse unterzogen worden.

11 *Resolution zur Unterstützung von Open Access.*

<http://www.uni-bielefeld.de/ub/wp/resolution.htm> (20.03.2011).

12 *Open Access Erklärung für die Universität Stuttgart.*

<http://elib.uni-stuttgart.de/opus/doku/oa-resolution%20stgt%208-11-05.pdf> (20.03.2011).

13 *Open Access-Politik der Universität Göttingen.*

[http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene\\_2/pub/resolution.pdf](http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/pub/resolution.pdf) (20.03.2011).

14 *Open-Access-Erklärung der Humboldt-Universität zu Berlin.*

[http://edoc.hu-berlin.de/e\\_info/oa-erklaerung.php](http://edoc.hu-berlin.de/e_info/oa-erklaerung.php) (20.03.2011).

15 *Open Access an der Universität Potsdam.*

<http://opus.kobv.de/ubp/doku/openacc.php> (20.03.2011).

16 *Open Access an der Freien Universität Berlin.*

<http://www.cedis.fu-berlin.de/open-access/OA-FUB/index.html> (20.03.2011).

7. Albert-Ludwigs-Universität Freiburg: Open Access-Resolution, beschlossen durch das Rektorat am 31.03.2010<sup>17</sup>
8. Universität Regensburg: Open Access-Policy der Universität Regensburg, Beschluss der Universitätsleitung im Januar 2011.<sup>18</sup>

Der Akademische Senat der Universität Bremen hat in einem Beschluss vom 15.06.2005 das Votum abgegeben, „die ‚Berliner Erklärung‘ zu unterzeichnen und eine Arbeitsgruppe der Bibliothekskommission (ergänzt durch externe Experten) einzusetzen, die einen Vorschlag für ein an der Universität Bremen durchzuführendes Modellprojekt ‚Open Access und eSciDoc‘ erarbeitet.“<sup>19</sup> Eine ausformulierte Policy liegt allerdings nicht vor.

Der Senat der Universität Kassel hat am 23.11.2005 einen Open-Access-Beschluss<sup>20</sup> gefasst. Wie in Bremen fehlt jedoch auch hier eine ausformulierte Open Access Policy. Dennoch hat die Universität Kassel einiges unternommen, um Open Access voranzubringen. Bereits 1997 gründete sie mit der kassel university press GmbH einen Universitätsverlag, der sich als einer der ersten deutschen Verlage zum Open-Access-Gedanken bekannte. Darüber hinaus betreibt die Universitätsbibliothek Kassel seit 2002 ein Institutional Repository. Die institutionelle Verankerung von Open Access soll zudem dadurch unterstützt werden, dass innerhalb der Bibliothek die Position eines/einer Open-Access-Beauftragten sowie eine Arbeitsgruppe eingerichtet wurden.

Das Rektorat der Universität Konstanz hat im Dezember 2005 in einem (nicht veröffentlichten) Schreiben alle Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der Universität aufgefordert, ihre wissenschaftlichen Publikationen als Open-Access-Publikationen auf dem Institutional Repository KOPS bereitzustellen.<sup>21</sup> Ausformulierte generelle Leitlinien zu Open Access liegen nicht vor.

Neben den bereits erwähnten Hochschulen unterstützen viele weitere Hochschulen auch ohne explizite Policy zumindest implizit den Open-Access-Gedanken, indem sie einen Dokumentenserver (sog. „Institutional Repository“) oder einen Hochschulschriftenserver betreiben. Bislang wird nur von wenigen Hochschulen die Empfehlung der Deutschen Initiative für Netzwerkinformation (DINI) aufgegriffen, eine Erklärung zu

---

17 *Open Access-Resolution der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg*. <http://www.pr.uni-freiburg.de/pm/2010/ub-open-access-resolution-wortlaut-dt.pdf> (20.03.2011).

18 *Open Access-Policy Universität Regensburg* <http://www.uni-regensburg.de/publikationen/medien/open-access-policy.pdf> (20.03.2011).

19 *Beschluss Nr. 8073 vom 15.06.2005*. <http://www.as.uni-bremen.de/beschluesse/2005/8073.pdf> (20.03.2011).

20 Vgl. "Das Urheberrecht wahren" (2005), S. 1.

21 Vgl. Pappenberger (2006), S. 4.

Open Access in die Leitlinien für den institutionellen Dokumentenserver aufzunehmen.<sup>22</sup> In den meisten Fällen wird lediglich auf eine eigene, mehr oder weniger umfangreiche Informationsseite zu Open Access oder auf die Website der Open-Access-Informationsplattform<sup>23</sup> verlinkt.

Die vier großen außeruniversitären Forschungseinrichtungen in Deutschland (Max-Planck-Gesellschaft, Fraunhofer-Gesellschaft, Helmholtz-Gemeinschaft, Wissenschaftsgemeinschaft) gehören alle zu den Erstunterzeichnern der „Berliner Erklärung“. Zudem haben sie ihre positive Haltung gegenüber Open Access jeweils in einer Policy bekräftigt. Die einzelnen Institute und Forschungseinrichtungen von MPG, FhG, HGF und WGL haben dagegen in der Regel keine eigenen Open Access Policies. Ausnahmen bilden hier lediglich das Max-Delbrück-Centrum für Molekulare Medizin (MDC), das Karlsruher Institut für Technologie (KIT) (beide sind Zentren der HGF) sowie das Leibniz-Institut „Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung“ (WZB).

Von den Ressortforschungseinrichtungen des Bundes verfügt bislang keine über eine Open Access Policy im Sinne der eingangs formulierten Definition. Zumindest haben inzwischen einige Ressortforschungseinrichtungen die „Berliner Erklärung“ unterzeichnet<sup>24</sup> und damit nach außen hin die Unterstützung des Open-Access-Gedankens durch die jeweiligen Leitungen ihrer Häuser bekundet. Das Robert-Koch-Institut betreibt darüber hinaus seit April 2009 einen Dokumenten- und Publikationsserver,<sup>25</sup> in dessen Leitlinien die Beschäftigten explizit zum Open-Access-Publizieren aufgefordert werden. Impulse zur Unterstützung des Open-Access-Prinzips in den Ressortforschungseinrichtungen könnten in Zukunft von der Arbeitsgruppe der Bibliotheken der Ressortforschungseinrichtungen ausgehen, die sich im Juni 2008 konstituierte. Sie trifft sich seitdem in einem etwa halbjährlichen Turnus, um vor allem übergeordnete Themen, die für alle Einrichtungen gleichermaßen relevant sind, zu besprechen, darunter auch das Thema Open Access.

---

22 Von den insgesamt 138 in der „Liste der Repositorien“ geführten deutschen Dokumenten- und Publikationsservern verfügten mit Stand vom 20. März 2011 lediglich 35 über ein DINI-Zertifikat (2004: 12; 2007: 20; 2010: 3). Vgl. *Liste der Repositorien*. <http://www.dini.de/dini-zertifikat/liste-der-repositorien/> (20.03.2011).

23 *Open Access-Informationsplattform*. <http://www.open-access.net/> (20.03.2011).

24 Im Einzelnen handelt es sich hierbei um die Bundesanstalt für Geowissenschaften und Rohstoffe (BGR), die Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM), die Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB), das Robert-Koch-Institut (RKI), das Paul-Ehrlich-Institut, Bundesamt für Sera und Impfstoffe sowie das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM).

25 *Publikationsserver des Robert Koch-Instituts*. <http://edoc.rki.de/> (20.03.2011).

Auch bei den deutschen Akademien der Wissenschaften ist bislang keine Open Access Policy vorzufinden. Immerhin betreibt die Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften (BBAW) in Berlin, die auch zu den Erstunterzeichnern der „Berliner Erklärung“ gehört, einen Dokumentenserver<sup>26</sup>. An der BBAW wurde darüber hinaus ein Publikationsausschuss eingerichtet, der sich vor allem um Verlagsverträge und damit zusammenhängende Fragen kümmert. Neben der BBAW hat lediglich die Deutsche Akademie der Naturforscher Leopoldina – Nationale Akademie der Wissenschaften als weitere Akademie (im Jahr 2009) die „Berliner Erklärung“ unterzeichnet.

### 3.2 Best Practices

Im Folgenden werden auf der Basis der Ergebnisse aus Inhaltsanalyse und Experteninterviews zu jedem der vier untersuchten Bereiche jeweils besonders gelungene Ansätze aufgezeigt.

#### 3.2.1 Verpflichtungsgrad gegenüber den Wissenschaftler/-innen

Insgesamt fallen die Policies hinsichtlich ihres Verbindlichkeitsgrades eher schwach aus. Vergleichsweise verpflichtende Formulierungen wurden in der Resolution der Universität Bielefeld und der Policy der Helmholtz-Gemeinschaft (HGF) gewählt:

- Bielefeld: „Das Rektorat der Universität Bielefeld fordert die wissenschaftlichen Autoren der Universität nachdrücklich auf, [...]“<sup>27</sup>
- HGF: „Publikationen aus der Helmholtz-Gemeinschaft sollen künftig ohne Ausnahme kostenlos zugänglich sein, soweit nicht ausdrückliche Vereinbarungen mit Verlagen und anderen dem entgegenstehen.“<sup>28</sup>

Die Resolution der Universität Bielefeld ist zudem an prominenter Stelle der Homepage verlinkt und wurde in einer Pressemitteilung nach außen hin bekannt gemacht.

#### 3.2.2 Reichweite und Umfang der Policy

Die Open-Access-Erklärung der Humboldt-Universität (HU) zu Berlin ist in Bezug auf die explizit berücksichtigten Dokumentarten sehr weit gefasst. Zum einen wird die

---

26 *Elektronischer Dokumentenserver*. <http://edoc.bbaw.de/> (20.03.2011).

27 *Resolution zur Unterstützung von Open Access*. <http://www.uni-bielefeld.de/ub/wp/resolution.htm> (20.03.2011).

28 *Open Access als Ziel der Helmholtz-Gesellschaft*. [http://www.helmholtz.de/forschung/open\\_access/](http://www.helmholtz.de/forschung/open_access/) (20.03.2011).

Einreichung von Beiträgen in Open-Access-Zeitschriften sowie die Veröffentlichung von Monografien und Sammelwerken auf Open-Access-Plattformen empfohlen. Andererseits werden die Wissenschaftler/-innen aufgefordert, sowohl Kopien von bereits veröffentlichten Artikeln (Post-Prints) als auch Preprint-Versionen auf dem Dokumentenserver zu hinterlegen. Darüber hinaus werden Authentizität, Integrität und eindeutige Zitierbarkeit der auf diesem Server abgelegten Publikationen gewährleistet sowie die Sicherung der weltweiten Verfügbarkeit und Langzeitarchivierung zugesagt.

Die Policy der Freien Universität (FU) Berlin empfiehlt im Rahmen des „grünen“ Weges für „bereits in kostenpflichtigen Zeitschriften veröffentlichte Dokumente“ neben einer elektronischen Kopie für den Dokumenten- und Publikationsserver der FU auch die Ablage auf einem geeigneten fachspezifischen Open-Access-Dokumentenserver. In der Policy findet sich darüber hinaus der Hinweis,

„sich gemäß den Richtlinien der Deutschen Forschungsgemeinschaft und anderer wichtiger Förderinstitutionen bei Verlagsverträgen möglichst ein nicht ausschließliches Verwertungsrecht zur elektronischen Publikation bzw. Archivierung ihrer Forschungsergebnisse zwecks entgeltfreier Nutzung fest und dauerhaft vorzubehalten.“<sup>29</sup>

Bei den Policies der WGL und der FhG ist positiv hervorzuheben, dass sie explizit Aussagen zum Ablieferungszeitpunkt an das jeweilige institutionelle Repositorium treffen, konkret zum frühestmöglichen Zeitpunkt nach der Veröffentlichung bzw. innerhalb einer Frist von bis zu einem Jahr.

### 3.2.3 Institutionelle Verankerung von Open Access

Eine Vorreiterin bei der Umsetzung des „grünen“ Weges war die Universitätsbibliothek Stuttgart. Sie hatte bereits 1997 mit OPUS eine Open Source Software entwickelt, die inzwischen zu der am weitesten verbreiteten Softwarelösung in Deutschland für den Betrieb von Repositorien zählt.

An der Universität Bielefeld wurde zur Unterstützung des goldenen Weges ein Publikationsfonds in einer Pilotphase eingerichtet. Dieser Fonds soll dann „einspringen“, wenn Wissenschaftler/-innen keine eigenen Mittel (Drittmittel, eine DFG-Publikationspauschale etc.) zur Kostendeckung zur Verfügung stehen. Der Publikationsfonds unterstützt auch speziell in den Geisteswissenschaften Vorhaben für eine frei zugängliche Buchpublikation oder für andere frei zugängliche Formate, die in der Wissenschaftskommunikation einer bestimmten Disziplin begründet sind.

---

<sup>29</sup> *Open Access an der Freien Universität Berlin.*

<http://www.cedis.fu-berlin.de/open-access/OA-FUB/index.html> (20.03.2011).



Durch die Experteninterviews stellte sich heraus, dass an den Universitäten Berlin (HU), Potsdam und Stuttgart derzeit ein DFG-Antrag zur finanziellen Unterstützung des Open-Access-Publizierens in originären Open-Access-Zeitschriften in Vorbereitung ist. Es handelt sich um das bereits in Kapitel 1 erwähnte DFG-Förderprogramm „Open Access Publizieren“. Bei einer Bewilligung übernimmt die DFG 75 % der anfallenden Gebühren. Die Hochschule verpflichtet sich, die verbleibenden 25 % zu tragen.

Die Universitäten Göttingen und Potsdam betreiben jeweils Eigenverlage, in welchen wissenschaftliche Publikationen von Universitätsangehörigen nach dem Open Access-Grundsatz publiziert werden. Daneben gibt es inzwischen einige weitere Beispiele für Universitätsverlage, die sich in der „Arbeitsgemeinschaft der Universitätsverlage“<sup>30</sup> zusammengeschlossen haben.

Hinsichtlich der Verankerung von Open Access im Tagesgeschäft und Unterstützungsleistungen für Wissenschaftler/-innen sind die folgenden Ansätze als besonders vorbildlich einzustufen:

- An der HU Berlin wurde eine gemeinsame „Arbeitsgruppe Elektronisches Publizieren“ von Universitätsbibliothek und Computer- und Medienservice eingerichtet, zu deren Aufgaben unter anderem die Förderung der institutionellen Verankerung von Open Access gehört. Zum Serviceangebot gehört auch die Unterstützung von Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen bei der Herausgabe von Zeitschriften oder Publikationsreihen.
- Das breit gefächerte Serviceangebot der Abteilung „Publikationen / Universitätsverlag“ der Universitätsbibliothek Potsdam umfasst neben dem Einstellen von Publikationen auf dem Dokumentenserver eine Reihe weiterer Dienstleistungen wie die rechtliche Prüfung, die für den grünen Weg erforderlich ist, die Korrespondenz mit Autoren, Autorinnen und Verlagen sowie die Retrodigitalisierung oder das Beschaffen der letzten Autorenfassung, falls nur diese genutzt werden darf.
- An der FU Berlin wird den Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen mit Open Journal Systems (OJS) eine Publikationsplattform für die Herausgabe eigener Open-Access-Zeitschriften zur Verfügung gestellt.
- In jedem Helmholtz-Zentrum gibt es Ansprechpartner, welche die lokalen Aktivitäten voranbringen. Hierbei handelt es sich überwiegend um in den Bibliotheken der Forschungszentren tätige Experten für die Themenfelder wissenschaftliches Publizieren und Informationsmanagement.

---

30 AG Universitätsverlage. [http://blog.bibliothek.kit.edu/ag\\_univerlage/](http://blog.bibliothek.kit.edu/ag_univerlage/) (20.03.2011).

- Innerhalb der MPG wurde mit der Max Planck Digital Library (MPDL) eine zentrale Einheit für Informationsversorgung eingerichtet. Dort gibt es zwei feste Ansprechpartner für das Thema Open Access.
- Die FhG hält vor allem zum Thema Urheberrecht umfassende Informationen für Autoren/Autorinnen bereit.<sup>31</sup> Es werden die verschiedenen Nutzungsarten erläutert und ein konkreter Vorschlag gemacht, wie durch eine Ergänzung zum Verlagsvertrag das Recht zur Veröffentlichung einer Kopie auf Fraunhofer-ePrints einbehalten werden kann. Es wird zudem auch auf die SHERPA/RoMEO-Liste verwiesen.

Um gezielt Dokumente für ihren Publikationsserver einzuwerben, nutzt die Universitätsbibliothek Potsdam die jährliche Meldung zur Hochschulbibliografie. In dem entsprechenden Formular wird direkt mit abgefragt, ob eine Kopie des Aufsatzes als Postprint auf dem Repositorium eingestellt werden darf. Neben den Antworten „ja“ und „nein“ ist als dritte Antwortmöglichkeit „Ich benötige mehr Informationen“ vorgesehen.

Im Hinblick auf das (hausinterne) Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit zeichnen sich vor allem die Aktivitäten und Angebote von HGF und FhG aus. Beide Forschungseinrichtungen legen hierbei einen Schwerpunkt auf den persönlichen Kontakt mit den Personen, die in ihrem Tagesgeschäft mit Open Access befasst sind. So führt die HGF regelmäßig Open Access Workshops durch. Die FhG bietet Informationsveranstaltungen für Instituts- und Abteilungsleitung, PR-Abteilungen und die zentralen Einrichtungen an, um auf die Bedeutung von Open Access aufmerksam zu machen. Beide Einrichtungen setzen zudem auf einen Newsletter als Informationsmedium. Darüber hinaus engagieren sich einige Helmholtz-Wissenschaftler/-innen in Herausbergremien von Open-Access-Zeitschriften. Sie informieren ihre Kollegen z. B. in Kurzinterviews über ihre Motivation, Open Access aktiv zu betreiben, und fungieren somit als wichtige Multiplikatoren in der HGF.

### 3.2.4 Verständlichkeit des Inhalts

Neben dem eigentlichen Inhalt der Policy kommt auch der Verständlichkeit des Textes eine nicht zu unterschätzende Bedeutung zu. Hier ist die Bielefelder Resolution in mehreren Punkten ein gutes Beispiel. Der Text ist sehr kurz gehalten und der erste Satz beinhaltet direkt die Kernbotschaft:

---

31 *Informationen zum Urheberrecht.*

[http://publica.fraunhofer.de/starweb/ep09/authorhelp\\_1.htm](http://publica.fraunhofer.de/starweb/ep09/authorhelp_1.htm) (20.03.2011).

„Die Universität Bielefeld unterstützt die wissenschaftspolitische Forderung nach offenem Zugang („Open Access“) zu wissenschaftlichen Publikationen, [...]“<sup>32</sup>.

Es folgen sodann die beiden konkreten Forderungen, im Text gekennzeichnet durch eine eingerückte Aufzählung. Zum Abschluss werden die beiden wesentlichen Instrumente für die Umsetzung der geforderten Open-Access-Aktivitäten benannt. Sinnvoll ist, dass an einigen Stellen im Text Verlinkungen entweder auf wichtige Schlüsseldokumente wie die „Berliner Erklärung“, auf bestimmte Angebote der Universität Bielefeld oder auf weiterführende Informationsangebote vorgenommen wurden. Im Anschluss an den Text findet sich eine Liste von Gremien und einzelnen Wissenschaftler/-innen der Universität Bielefeld, welche die Resolution unterstützen. Ganz am Ende werden Ansprechpartner aufgeführt.

Die HU Berlin hat den Ansatz gewählt, ihre Policy mit einem Zitat aus dem Leitbild der Universität einzuleiten. Es folgt eine Definition von Open Access. Im sich anschließenden Abschnitt werden die Vorzüge von Open Access beschrieben. Dabei wird zunächst ein grundsätzliches Argument (freier gleichberechtigter Zugang aller Menschen) angeführt, um dann den konkreten Nutzen aus Sicht eines Wissenschaftlers/einer Wissenschaftlerin aufzuzeigen („hoher Grad an allgemeiner Zugänglichkeit und Verfügbarkeit“,<sup>33</sup> bessere Wahrnehmung der wissenschaftlichen Leistungen). Erst jetzt werden die eigentlichen Empfehlungen zum Open-Access-Publizieren dargestellt. Auch hier wird nochmals auf Vorzüge eingegangen. Direkt verlinkt sind der Originaltext der „Berliner Erklärung“ sowie die Startseite des institutionellen Repositoriums.

Der Text der FhG-Policy ist durch entsprechende Überschriften in drei Abschnitte unterteilt, was die Übersichtlichkeit erhöht und den Zugang zum Text erleichtert. Auch der gewählte Aufbau ist sehr schlüssig: In der „Präambel“ wird die Wichtigkeit des Themas Open Access für die FhG verdeutlicht. Unter „Ziel“ werden Umfang und Reichweite des Open-Access-Verständnisses in der FhG als Zielvorgabe beschrieben. Im letzten Abschnitt „Umsetzung“ wird einerseits dargelegt, wie die FhG die notwendigen Rahmenbedingungen zur Umsetzung von Open Access schaffen möchte und welche Instrumente bereits genutzt werden können. Andererseits wird formuliert, welcher Beitrag von den Mitarbeiter/-innen erwartet wird. Dabei werden sowohl die „Mitarbeiter/-innen“ allgemein sowie auch einzelne Zielgruppen (Führungskräfte, Autoren/Autorinnen) noch mal gesondert angesprochen.

---

32 *Resolution zur Unterstützung von Open Access.*  
<http://www.uni-bielefeld.de/ub/wp/resolution.htm> (20.03.2011).

33 *Open-Access-Erklärung der Humboldt-Universität zu Berlin.*  
[http://edoc.hu-berlin.de/e\\_info/oa-erklaerung.php](http://edoc.hu-berlin.de/e_info/oa-erklaerung.php) (20.03.2011).

### 3.3 Bewertung und Fazit

Gemeinsam ist allen Policies, dass sie im Hinblick auf ihren Verpflichtungsgrad eher zurückhaltend formuliert sind. Im Gegensatz zum anglo-amerikanischen Sprachraum, wo zunehmend verpflichtende Resolutionen herausgegeben werden, weisen die Beschlüsse der deutschen Forschungseinrichtungen ausschließlich empfehlenden Charakter auf.

Am deutlichsten ausgeprägt ist der Unterschied bezüglich der Umsetzung der institutionellen Verankerung von Open Access. Die Spannweite reicht hier von einer mehr oder minder reinen „Absichtserklärung“ ohne (abgesehen von den überall inzwischen vorhandenen Repositories) nennenswerte konkrete Maßnahmen bis hin zu umfassenden Open-Access-Strategien mit einem breit gefächerten „Maßnahmenmix“ auf verschiedenen Ebenen. So kann beispielsweise als eine weit reichende Maßnahme zur Umsetzung des „goldenen“ Weges die Gründung eines Hochschulverlages angesehen werden. Von den untersuchten Hochschulen wurde dies bislang von den Universitäten in Göttingen, Kassel und Potsdam realisiert. Darüber hinaus betreiben von den außeruniversitären Forschungseinrichtungen die FhG sowie das Helmholtz-Zentrum „Karlsruher Institut für Technologie (KIT)“ ebenfalls Eigenverlage, die sich an den Open-Access-Grundsätzen orientieren.

Als Fazit lässt sich abschließend festhalten, dass eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung von Open Access darin besteht, dass die Leitungsebene die für einen Übergang zu Open Access notwendige regulative Aufgabe wahrnimmt. Nur wenn deutlich wird, dass von der Leitung und anderen die Wissenschaftler/-innen evaluierenden Gremien Open-Access-Publikationen auch die notwendige Wertschätzung im Rahmen von Forschungsevaluationen erhalten, haben Wissenschaftler/-innen auch einen Anreiz so zu publizieren. Darüber hinaus sollte im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten<sup>34</sup> auf verpflichtende, nicht nur empfehlende Richtlinien hingewirkt werden. Die Erfahrungen von Forschungseinrichtungen in den USA mit verpflichtenden Richtlinien unterstützen diese Vermutung.<sup>35</sup>

---

34 Im Zusammenhang mit verpflichtenden Policies zu Open Access ist im deutschen Rechtsgebiet stets das Grundrecht der Wissenschaftsfreiheit zu beachten. Vgl. hierzu im Detail Steinhauer (2010).

35 Vgl. *Open Access Repositories* (2009), S. 38.

Christian Woll

Jahrgang 1979, ist Diplom-Bibliothekar und absolviert seit März 2009 das berufsbeigleitende Masterstudium MALIS an der Fachhochschule Köln. Derzeit schreibt er seine Masterarbeit zum Thema „Entwicklung eines Indikatorensets für die Messung von Forschungsleistungen auf dem Gebiet der Berufsbildungsforschung“.

Er veröffentlichte 2006 das Buch „Bibliotheken als Dienstleister im Publikationsprozess. Herausforderungen und Chancen alternativer Formen des wissenschaftlichen Publizierens“ (<http://eprints.rclis.org/handle/10760/8758>).

Christian Woll ist beim Bundesinstitut für Berufsbildung im Arbeitsbereich 1.1 „Koordination des Arbeitsprogramms / Wissensmanagement / Bibliothek“ beschäftigt.

Kontakt: christian.woll@gmx.de

## Quellenverzeichnis:

### Literatur

Bauer, Bruno (2009): *It's economy stupid! Anmerkungen zu ökonomischen Aspekten des goldenen und des grünen Weges beim Open Access Publishing*. In: Information, Wissenschaft & Praxis 60, 2009. H. 5. S. 271-278.

*Berliner Erklärung*. Max-Planck-Gesellschaft. <http://oa.mpg.de/lang/de/berlin-prozess/berliner-erklarung/> (20.03.2011).

*Beschluss Nr. 8073 vom 15.06.2005*. Akademischer Senat der Universität Bremen. <http://www.as.uni-bremen.de/beschluesse/2005/8073.pdf> (20.03.2011).

*Bundesbericht Forschung und Innovation* (2010). Bonn, Berlin: Bundesministerium für Bildung und Forschung. [http://www.bmbf.de/pub/bufi\\_2010.pdf](http://www.bmbf.de/pub/bufi_2010.pdf) (20.03.2011).

*Elektronischer Dokumentenserver*. Berlin-Brandenburger Akademie der Wissenschaften. <http://edoc.bbaw.de/> (20.03.2011).

*Hochschulkompass*. Hochschulrektorenkonferenz. <http://www.hochschulkompass.de/> (20.03.2011).

*Informationen zum Urheberrecht. Fraunhofer-ePrints*. Fraunhofer-Institut (Hrsg.). [http://publica.fraunhofer.de/starweb/ep09/authorhelp\\_1.htm](http://publica.fraunhofer.de/starweb/ep09/authorhelp_1.htm) (20.03.2011).

*Liste der Repositorien*. Deutsche Initiative für Netzwerkinformation (Hrsg.). <http://www.dini.de/dini-zertifikat/liste-der-repositorien/> (20.03.2011).

*Merkblatt Open Access Publizieren* (2010). Deutsche Forschungsgemeinschaft (Hrsg.). Bonn, Selbstverlag 2010. (DFG-Vordruck 12.20 – 12/10). [http://www.dfg.de/download/formulare/12\\_20/12\\_20.pdf](http://www.dfg.de/download/formulare/12_20/12_20.pdf) (20.03.2011).

- Open Access als Ziel der Helmholtz-Gemeinschaft.* Helmholtz-Gemeinschaft.  
[http://www.helmholtz.de/forschung/open\\_access/](http://www.helmholtz.de/forschung/open_access/) (20.03.2011).
- Open Access an der Freien Universität Berlin.* Freie Universität Berlin.  
<http://www.cedis.fu-berlin.de/open-access/OA-FUB/index.html> (20.03.2011).
- Open Access an der Universität Potsdam.* Universität Potsdam.  
<http://opus.kobv.de/ubp/doku/openacc.php> (20.03.2011).
- Open Access Erklärung für die Universität Stuttgart.* Universität Stuttgart.  
<http://elib.uni-stuttgart.de/opus/doku/oa-resolution%20stgt%208-11-05.pdf>  
(20.03.2011).
- Open Access-Policy der Universität Regensburg.* <http://www.uni-regensburg.de/publikationen/medien/open-access-policy.pdf> (20.03.2011).
- Open Access Repositories (2009). Maximizing and Measuring Research Impact through University and Research-Funder Open-Access Self-Archiving Mandates.* Harnad, Stevan et al. (Hrsg.) In: *Wissenschaftsmanagement* 15, 2009, H. 4. S. 36-41.
- Open Access-Resolution der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg.* Albert-Ludwigs-Universität Freiburg.  
<http://www.pr.uni-freiburg.de/pm/2010/ub-open-access-resolution-wortlaut-dt.pdf> (20.03.2011).
- Open Access-Politik der Universität Göttingen.* Georg-August-Universität Göttingen.  
[http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene\\_2/pub/resolution.pdf](http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/pub/resolution.pdf) (20.03.2011).
- Open-Access-Erklärung der Humboldt-Universität Berlin.* Humboldt-Universität zu Berlin.  
[http://edoc.hu-berlin.de/e\\_info/oa-erklaerung.php](http://edoc.hu-berlin.de/e_info/oa-erklaerung.php) (20.03.2011).
- Pappenberger, Karlheinz (2006): *Strategien zur Umsetzung von Open Access an der UB Konstanz. Vortrag auf dem Deutschen Bibliothekartag in Dresden, 22.3.2006 – Themenkreis 8.03.* [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2006/202/pdf/pappenberger\\_dresden2006.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2006/202/pdf/pappenberger_dresden2006.pdf) (20.03.2011).
- Publikationsserver des Robert Koch-Instituts.* <http://edoc.rki.de/> (20.03.2011).
- Resolution zur Unterstützung von Open Access.* Universität Bielefeld.  
<http://www.uni-bielefeld.de/ub/wp/resolution.htm> (20.03.2011).
- ROARMAP. Registry of Open Access Repository Archiving Material Policies.*  
<http://www.eprints.org/openaccess/policysignup/> (20.03.2011).
- Steinhauer, Eric W. (2010): *Das Recht auf Sichtbarkeit. Überlegungen zu Open Access und Wissenschaftsfreiheit.* Münster: Monsenstein und Vannerdat, 2010. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/aeintrag/10497.pdf> (20.03.2011).
- Strähle, Michael (2009): *Open Access auf europäische Forschung. Der Open Access Pilot der Europäischen Kommission.* In: *Information, Wissenschaft & Praxis*, 60, 2009, H. 5. S. 265-270.

- "Das Urheberrecht wahren" (2005). *Senat beschließt Empfehlung zu Open Access*. In: Publik. Kasseler Hochschulzeitung, 28, 2005, H. 9. S. 1. [http://www.uni-kassel.de/presse/publik/05\\_09/s1.pdf](http://www.uni-kassel.de/presse/publik/05_09/s1.pdf) (20.03.2011).
- Woll, Christian (2005): *Wissenschaftliches Publizieren im digitalen Zeitalter und die Rolle der Bibliotheken*. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft, 2005. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 46). <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band046.pdf> (20.03.2011).

### Institutionelle Internetauftritte

- AG Universitätsverlage. [http://blog.bibliothek.kit.edu/ag\\_univerlage/](http://blog.bibliothek.kit.edu/ag_univerlage/) (20.03.2011).
- Open Access-Informationsplattform. <http://www.open-access.net/> (20.03.2011).

## Betreuerinnen und Betreuer der MALIS-Projekte: Kurzprofile

Nachfolgend finden Sie in alphabetischer Reihenfolge die Kurzprofile der bislang im Studiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft aktiven Projektbetreuerinnen und Projektbetreuer. In einzelnen Fällen erfolgte die Projektbetreuung durch zwei der nachfolgend vorgestellten Dozentinnen und Dozenten.



Albert **Bilo**, Ltd. Bibliotheksdirektor

Leitender Bibliotheksdirektor, Universitätsbibliothek (UB) Duisburg-Essen. Studium der Sozialwissenschaften und Geschichte an der RWTH Aachen, 1981-1986 Mitarbeiter der Arnold-Gehlen-Werkausgabe, Bibliotheksreferendar Bochum und Essen, 1988 Fachreferent Wirtschaft UB Düsseldorf, 1995 Dezernent Erwerbung, 1997 Direktor der UB Essen. Jeweils über mehrere Jahre Mitglied im Vorstand des Verbandes der Bibliotheken NRW (vbnw), Vorsitzender der AG der Universitätsbibliotheken NRW im vbnw, Mitglied im Vorstand des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV) und im Unterausschuss Informationsmanagement der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) sowie Mitglied im Beirat der Deutschen Nationalbibliothek und im Wissenschaftlichen Beirat des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) der FH Köln. Lehrbeauftragter der FH Köln.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Management, Schwerpunkte Personalmanagement sowie Einrichtung und Bau von Bibliotheken.

Kontakt: [albert.bilo@uni-duisburg-essen.de](mailto:albert.bilo@uni-duisburg-essen.de)

<http://www.uni-due.de/ub/>





Simone **Fühles-Ubach**, Prof. Dr. phil.

Seit 1998 Professorin mit dem Lehrgebiet „Organisation und Management von Informationseinrichtungen, Statistik“ an der FH Köln. Studium des Bibliotheks- und Dokumentationswesens (Diplom) an der FH für Bibliotheks- und Dokumentationswesen in Köln sowie Informations- und Verwaltungswissenschaft an der Universität Konstanz. 1997 Promotion zum Thema „Analysen zur Unschärfe in Datenbank- und Retrievalsystemen“ am Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. Tätigkeit im Referat Parlamentsfernsehen, Online-Dienste (PI 4) – Projektbeauftragte und Koordinatorin für Neue Medien der Unterabteilung Parlamentarische Information im Deutschen Bundestag. Mitglied der BIX-Steuerungsgruppe des Kompetenznetzwerks für Bibliotheken (KNB), der Steuerungsgruppe für die Deutsche Bibliotheksstatistik, des DIN Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen (NABD) 7: Bibliotheksmanagement sowie im Wissenschaftlichen Beirat des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) an der FH Köln.

Diverse Tätigkeiten in der akademischen Selbstverwaltung. Dekanin der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften seit 2010.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Management, Schwerpunkte Statistik, Kostenrechnung und Controlling.

Kontakt: [simone.fuehles-ubach@fh-koeln.de](mailto:simone.fuehles-ubach@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/fuehles/fuehles.php>



Ursula **Georgy**, Prof. Dr. rer. nat.

Seit 2000 Professorin an der FH Köln mit dem Lehrgebiet „Informationsmarketing“, bis 2007 „Gestaltung und Marketing von Informationsangeboten“. Studium der Chemie an der Universität zu Köln; 1986 Promotion im Fach Chemie an der Universität zu Köln mit Nebenfach BWL. 1987-2000 Gesellschafterin und Geschäftsführerin des Wissenschaftlichen Informationsdienstes WIND GmbH in Köln; 1996-2000 Lehrbeauftragte der FH Köln

und FH Niederrhein im Bereich „Gewerblicher Rechtsschutz und Patentwesen“. Mitglied in diversen Fachbeiräten und Fachgremien im Bereich Informationswirtschaft: u.a. Vorsitzende der KIBA – Konferenz der informations- und bibliothekswissenschaftlichen Ausbildungs- und Studiengänge / Sektion 7 des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV); Mitglied des Beirats Information und Bibliothek des Goethe-Instituts; Mitglied im Wissenschaftlichen Beirat des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) der FH Köln.

2001-2006 Dekanin des Fachbereichs Informationswissenschaft bzw. der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften; 2006-2009 Prorektorin für Lehre, Studium und Studienreform. Diverse weitere Tätigkeiten in der akademischen Selbstverwaltung.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Management, Schwerpunkt Marketing.

Kontakt: [ursula.georgy@fh-koeln.de](mailto:ursula.georgy@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/georgy.htm>



Miriam Lorenz, Dipl.-Bibl.

Seit 2008 wissenschaftliche Mitarbeiterin für das Competence Center „Fraunhofer Informationsdienste“ (CC-FID), der zentralen Organisationseinheit für den Bereich Fachinformation der Fraunhofer-Gesellschaft e.V. Studium der Psychologie (Vordiplom) und des Bibliothekswesens („Wert- und Wirkungsmessung einer innerbetrieblichen Informationsvermittlungsstelle“). Betreut die Entwicklung und Umsetzung von Themen wie ERM, Strategieentwicklung, Nutzer- und Bestandsevaluation, Nutzungsstatistiken und Discovery Systeme. Lehrbeauftragte der Fachhochschule Köln seit 2008.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Management, Schwerpunkt Statistik.

Kontakt: [miriam.lorenz@izb.fraunhofer.de](mailto:miriam.lorenz@izb.fraunhofer.de)

[http://www.bid.fraunhofer.de/People/miriam\\_lorenz.jsp](http://www.bid.fraunhofer.de/People/miriam_lorenz.jsp)



Peter Kostädt, Dr. rer. nat.

Seit 2007 Leiter des IT-Dezernats der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Studium der Physik und Philosophie an der Universität Hannover, 1995 Promotion zum Thema „Relativistische Hydrodynamik“ in Theoretischer Physik; nach Bibliotheksreferendariat in Köln 7 Jahre Tätigkeit beim hbz (Aufgabenbereiche: Digitale Bibliothek, Online-Fernleihe, vascoda). Zahlreiche Vorträge und Projektbeteiligungen im Bereich Digitale Bibliotheken und Suchportale. Vorsitzender der Kommission

on Digitale Bibliothek des hbz-Beirats, Vorsitzender des OCLC-Anwenderforums NRW sowie Mitglied im EZB-Beirat.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Informationstechnologie.

Kontakt: [kostaedt@ub.uni-koeln.de](mailto:kostaedt@ub.uni-koeln.de)

<http://www.ub.uni-koeln.de/>



**Haike Meinhardt**, Prof. Dr. phil.

Seit 2002 Professorin an der FH Köln mit dem Lehrgebiet "Strukturen des Bibliotheks- und Informationswesens". Studium der Germanistik und Anglistik an der Friedrich-Schiller-Universität Jena; 1989 Promotion zum Thema "Öffentlichkeitskonzeptionen im Vormärz: Carl Gustav Jochmann und Joseph Görres". 1989-1991 Leitungsfunktion in der Stadtbibliothek Apolda, 1992-2002 Redakteurin der Zeitschrift „BuB - Forum für Bibliothek und Information“.

Studiengangsbeauftragte für den Studiengang Bibliothekswesen des Instituts für Informationswissenschaft; Mitglied im Bundesvorstand des Berufsverbands Information Bibliothek e.V. (BIB).

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Bibliothek – Information – Gesellschaft.

Kontakt: [haike.meinhardt@fh-koeln.de](mailto:haike.meinhardt@fh-koeln.de)

[http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/meinhardt/meinhardt\\_leb.htm](http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/meinhardt/meinhardt_leb.htm)



**Heike Neuroth**, Dr. rer. nat., MA LIS

Leiterin der Abteilung Forschung und Entwicklung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen (SUB) und seit 2008 eHumanities Consultant der Max Planck Digital Library (MPDL), München. Studium und Promotion (1997) im Fach Geologie/Paläontologie an der Georg-August-Universität Göttingen. Als Expertin auf dem Gebiet der digitalen Langzeitarchivierung von Forschungsdaten, Virtuellen

Forschungsumgebungen und Forschungsinfrastrukturen ist sie in diversen nationalen und internationalen Initiativen, Projekten und Arbeitsgruppen involviert. Ihr besonderes Interesse gilt der eResearch, u.a. der Entwicklung von Virtuellen Forschungsumgebungen auf der Grundlage von Grid-basierten Infrastrukturen.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Metadaten.

Kontakt: [neuroth@mail.sub.uni-goettingen.de](mailto:neuroth@mail.sub.uni-goettingen.de)

<http://rdd.sub.uni-goettingen.de/> bzw. <http://www.mpdl.mpg.de>



Achim **Osswald**, Prof. Dr. rer. soc.

Seit 1994 Professor mit dem Lehrgebiet „Anwendung der Datenverarbeitung im Informationswesen“ an der FH Köln. Studium der Geschichte und Germanistik in Stuttgart und Freiburg i.Br. sowie Informationswissenschaft in Berlin und Konstanz, 1992 Promotion an der Universität Konstanz im Bereich Informationswissenschaft zum Thema „Dokumentlieferung im Zeitalter Elektronischen Publizierens“. Arbeitete mehr als 10 Jahre in Deutschland und der Schweiz im Bereich Bibliothek, Information und Dokumentation als Anwender, Vertriebsmitarbeiter eines Softwareanbieters, Dozent und Leiter einer Weiterbildungseinrichtung (Lehrinstitut für Dokumentation, Frankfurt) sowie als freiberuflicher Consultant.

1997-2001 Dekan des damaligen Fachbereichs Informationswissenschaft. Seit 2004 Mitglied des Hochschulrats der FH Worms. Seit 2002 Studiengangsbeauftragter des früheren Vollzeit- und seit 2009 berufsbegleitend angebotenen Masterstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft (MALIS). Seit 2007 Leiter des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) der FH Köln. Diverse weitere Funktionen in der akademischen Selbstverwaltung.

Im MALIS-Studiengang Dozent in den Modulen Informationstechnologie sowie eLearning / Organisation.

Kontakt: [achim.osswald@fh-koeln.de](mailto:achim.osswald@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/aosswald>



Margarete **Payer**, Prof. em., Mag. Theol., Dipl. Bibl.

Von 1980 bis 2007 Professorin an der Fakultät Information und Kommunikation der Hochschule der Medien (HdM) Stuttgart, unterrichtete dort Internationale Kommunikationskulturen, Digitale Bibliothek, Metadaten, Formalerschließung und computervermittelte Kommunikation. In dieser Zeit aktiv in regionalen und nationalen Fachgremien. Seit 2010 auch Lehrbeauftragte im MBA-Studiengang

"International Business" der Westsächsischen Hochschule Zwickau und der HdM.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Metadaten, Schwerpunkt Formalerschließung.

Kontakt: [payer@hdm-stuttgart.de](mailto:payer@hdm-stuttgart.de)

<http://www.payer.de/>

Klaus **Peters**, Prof.

Seit 1992 Professor mit dem Lehrgebiet Recht an der Fachhochschule Köln. Studium der Rechtswissenschaft an der Universität Hamburg. Gerichtsreferendar in Hamburg. Wissenschaftlicher Angestellter bei der Kulturbehörde Hamburg. Bibliotheksreferendar in Hamburg. 1986 Fachreferent für Rechtswissenschaft an der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln. Von 1992-2001 Mitglied der Rechtskommission des Deutschen Bibliotheksinstituts.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Bibliothek – Information – Gesellschaft, Schwerpunkt Bibliotheksrecht.

Kontakt: [klaus.peters@fh-koeln.de](mailto:klaus.peters@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/peters/peters.php>



Vivien **Petras**, Prof., PhD

Seit 2009 Juniorprofessorin am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin mit dem Lehrgebiet „Information Retrieval“. Studierte Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Betriebswirtschaftslehre und Kunstgeschichte an der Humboldt-Universität zu Berlin und promovierte 2006 an der University of California, Berkeley zum Thema „Translating Dialects in Search: Mapping between Specialized Languages

of Discourse and Documentary Languages“. 2006-2009 Stellvertretende Abteilungsleiterin der Informationswissenschaftlichen Forschung und Entwicklung am IZ Sozialwissenschaften, jetzt GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften.

Forschungsschwerpunkte u.a. im Bereich mehrsprachiges Retrieval sowie Einsatz von Wissensorganisationssystemen zur verbesserten Informationsaufbereitung und Suche. Mehrere Projekte im Kontext des internationalen Kulturportals Europeana.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Metadaten.

Kontakt: [vivien.petras@ibi.hu-berlin.de](mailto:vivien.petras@ibi.hu-berlin.de)

<http://www.ibi.hu-berlin.de/institut/mitarbA-Z/professoren/petras>



Hermann **Rösch**, Prof. Dr. phil.

Seit 1997 Professor mit dem Lehrgebiet „Informationsdienstleistungen und Informationsmittel“ an der FH Köln. Studium der Germanistik, Soziologie, Politikwissenschaft und Volkswirtschaft an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn; 1982 Promotion im Fach Germanistik mit einer Arbeit über das Verhältnis von ästhetischer und politischer Theorie bei Gottfried Kinkel. Nach dem Referendariat in Bonn

und Köln von 1984-1997 wissenschaftlicher Referent in der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung.

2005-2007 Geschäftsführender Direktor des Instituts für Informationswissenschaft; diverse weitere Funktionen in der akademischen Selbstverwaltung. Seit 2007 deutsches Mitglied in der IFLA Kommission "Free Access to Information and Freedom of Expression (FAIFE)" sowie Mitglied in einer Reihe weiterer wissenschaftlicher Fachgremien seines Lehrgebiets.

Im MALIS-Studiengang Dozent in den Modulen Informationsressourcen sowie Bibliothek – Information – Gesellschaft, Schwerpunkt Bibliotheksgeschichte und Informationsethik.

Kontakt: [hermann.roesch@fh-koeln.de](mailto:hermann.roesch@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/roesch/roesch.php>



Peter **Slegers**, Dipl.-Bibl.

Seit 1998 Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Nach Ausbildung und Berufstätigkeit als Radio- und Fernsehtechniker Studium an der FH Köln. 1996-1998 Leiter der Zweigstelle Dülken der Stadtbibliothek Viersen. 1998 Projekt Evit@ an der FH Köln, dort seit April 1999 Wissenschaftlicher Mitarbeiter. Seine Kernaufgaben sind hierbei die

technische Betreuung des MultiMediaLabors und des Labors für Externe Informationsnetze sowie die Mitarbeit bei Lehrveranstaltungen im Umfeld der Labore.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul eLearning / Organisation, Schwerpunkt Konzeption und Administration der eLearning-Plattform moodle.

Kontakt: [peter.slegers@fh-koeln.de](mailto:peter.slegers@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/slegers/slegers.htm>



**Inka Tappenbeck**, Prof. Dr. disc. pol.

Seit 2004 Professorin an der FH Köln mit dem Lehrgebiet „Informationsressourcen, Informationsdienstleistungen und Vermittlung von Informationskompetenz“. Studium der Soziologie, Publizistik und Kommunikationswissenschaft sowie Philosophie an der Georg-August-Universität Göttingen. 1998 Promotion in Soziologie mit dem Thema „Phantasie und Gesellschaft. Zur soziologischen Relevanz der Einbildungskraft“.

1993-1998 Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Soziologischen Seminar der Universität Göttingen. Danach Referendariat für den höheren Dienst an wissenschaftlichen Bibliotheken (ULB Düsseldorf und FH Köln). 2000-2004 Tätigkeit an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, zunächst als Leiterin des Referats für Öffentlichkeitsarbeit, ab 2002 dann als Leiterin der Benutzungsabteilung. Mitarbeit in den Projekten CARMEN und ProPrint, Mitwirkung am Aufbau des Universitätsverlags Göttingen. Diverse Funktionen in der akademischen Selbstverwaltung der FH Köln.

Im MALIS-Studiengang Dozentin im Modul Informationsdienstleistungen.

Kontakt: [inka.tappenbeck@fh-koeln.de](mailto:inka.tappenbeck@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/tappenbeck/tappenbeck.php>



**Michael Vetten**, Verwaltungsdirektor an der FH Köln

Seit den 1990er Jahren Lehrtätigkeit im Rahmen bibliothekarischer und verwaltungsbezogener Fort- und Weiterbildung und seit 2005 Tätigkeiten im Rahmen der Hochschullehre mit dem Schwerpunkt Public Management (Verwaltungsorganisation und -modernisierung), Personalmanagement und Kommunikative Kompetenz. Studium im Bereich Öffentliche Verwaltung (Dipl.-Verwaltungswirt); Tätigkeiten in der Kommunal- und Hochschulverwaltung sowie im Ministerium für Wissenschaft und Forschung des Landes NRW – unterbrochen durch den Aufbau und die Leitung des Studieninstituts für kommunale Verwaltung für den Regierungsbezirk Leipzig in den Jahren 1991/92. Seit 1996 Aufbau und Leitung des Bereichs Bibliothekarische Fort- und Weiterbildung im Hochschulbibliothekszenrum (hbz) NRW in Köln. Ab 1998 bis 2007 Mitglied des Vorstands des hbz, seit 2007 Verwaltungsdirektor an der FH Köln.

Im MALIS-Studiengang Dozent im Modul Management, Schwerpunkt Verwaltungsorganisation und -modernisierung.

Kontakt: [michael.vetten@fh-koeln.de](mailto:michael.vetten@fh-koeln.de)

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/vetten/vetten.php>







# B.I.T.online – Innovativ

DINGES & FRICK

## Die B.I.T.online Innovativ-Reihe auf einen Blick



### Band 3: Innovationsforum 2001 – Die neue Seite der Bibliothek

ANJA GROSSE: Die neue Seite der Bibliothek – Beispiele und Tipps für Online-Marketing Öffentlicher Bibliotheken · MARKUS FELDER: Der Bibliothekar als Freiberufler · MARGARETE POLOK: Strategien und Konzepte zur Langzeitsicherung digitaler Publikationen in Bibliotheken

ISBN 978-3-934997-04-2, 2001, Brosch., 182 Seiten, € 19,50\*



### Band 4: Innovationsforum 2002 – Elektronische Dienste für Bibliotheken

ANNETTE BRESSER: Accessibility – Websitegestaltung für Blinde und Sehbehinderte · SANDRA KUHN / HEIKE MATTHEIS: Konzeption eines E-Learning-Portals und seine Realisierung für die Bereiche Information und Neue Medien · ANKE REINHARD: Electronic Commerce – Chancen für Bibliotheken?

ISBN 978-3-934997-05-9, 2002, Brosch., 290 Seiten, € 24,50\*



### Band 5: Innovationsforum 2003 – Informationskompetenz

MARLENE FRITSCH: Bibliotheksarbeit für Kinder unter drei Jahren und ihre Betreuungspersonen in Öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der ersten zertifizierten Öffentlichen Bibliothek in Deutschland · GABRIELE GEBAUER: Qualitätsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken · SABINE RAUCHMANN: Die Vermittlung von Informationskompetenz in Online-Tutorials: eine vergleichende Bewertung der US-amerikanischen und deutschen Konzepte

ISBN 978-3-934997-06-6, 2003, Brosch., 290 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



**Band 6: Vademecum e-Zeitschriften: Glossar und Bibliographie** (Bearbeitet von Bruno Bauer). Das Werk wendet sich an alle Bibliothekare und Informationsfachleute in Praxis und Ausbildung sowie an Wissenschaftler und Studenten, die als Nutzer der elektronischen Zeitschrift an der aktuellen Entwicklung dieser Publikationsform interessiert sind

ISBN 978-3-934997-07-3, 2003, Brosch., 132 Seiten, € 19,50\*



**Band 7: Innovationsforum 2004**

**Bibliotheken – Moderne Dienstleister und Unternehmen**

CLAUDIA LATZE: Entwicklung einer Balanced ScoreCard für die Hamburger Öffentliche Bücherhallen · MARIA UEBEL: Die Neue Dresdner Jugendbibliothek medien@age – Konzeption und Erfolgsmessung der zielgruppenspezifischen Bibliotheksarbeit · THOMAS ZACHLOD: Auskunft und Informationsdienstleistungen Deutscher Bibliotheken im Internet

ISBN: 978-3-934997-08-0, 2004, Brosch., 260 Seiten, € 24,50\*



**Band 8: Zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen – Konzept und Ergebnisse einer 2003 durchgeführten Benutzerumfrage**

HOLGER MÜHLENKAMP unter Mitarbeit von MAGDALENA SIMONJI

Als Teil des öffentlichen Hochschul- und Wissenschaftssektors sind die meisten wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland deutlichen Mittelkürzungen ausgesetzt. Diese Entwicklung zwingt die Bibliotheken erstens zur Steigerung ihrer Wirtschaftlichkeit (Effizienz) und zweitens zu einer stärkeren Kunden- bzw. Nutzerorientierung.

Der vorliegende Beitrag resultiert aus einer Benutzerbefragung, die von der Universitätsbibliothek Hohenheim in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Ökonomik sozialer Dienstleistungen an der Universität Hohenheim durchgeführt wurde. Er richtet sich vor allem an die Entscheider in wissenschaftlichen Bibliotheken, die zunehmend mit der Forderung konfrontiert sind, die verbleibenden Mittel stärker als bisher zu rechtfertigen

ISBN 978-3-934997-09-7, 2005, Brosch., 116 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



### **Band 9: Teaching Library in Deutschland**

Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken  
CLAUDIA LUX / WILFRIED SÜHL-STROHMENGER

„Teaching Library“ – dies ist nicht nur der Titel dieses Buches, sondern vor allem auch eine selbstbewusste Behauptung in einem Land, in dem die Politik die Bibliotheken als Partner des Lernens noch nicht entdeckt hat, in dem die kommunalen Gremien in Zeiten des Sparens die Ausgaben für Bibliotheken als angeblich freiwillige Leistungen in dem Feld der Kultur neben Museen und Theatern munter kürzen.

Das vorliegende Buch zeigt eindrucksvoll die erstaunliche Vielfalt der Initiativen und den Einfallsreichtum der Bibliothekare, im Hinblick auf eine pointiertere Einbindung der gesamten Bibliotheken in unser Bildungssystem

ISBN 978-3-934997-11-0, 2004, Brosch., 252 Seiten, € 29,50\*



### **Band 10: Wenn ich nur wüßte, ob meine Botschaft angekommen ist? Beispiele zur Erfolgsbewertung**

BETTINA FEIFEL / STEFFI WERNER: Wissensmanagement – Trend oder Einbahnstraße · FRIEDERIKE ELFLEIN: Wissensmanagement im Staatsministerium Baden-Württemberg – Von der Idee zur Umsetzung · WALTER GÜRTH: Wer nicht weiß, wo er hin will ... Partizipatives Weiterbildungscontrolling ist mehr als Kostenerfassung · ROLAND MANGOLD: Schlechter Schüler oder schlechter Lehrer? Eine kommunikationspsychologische Betrachtung der Problematik von Lehr-evaluationen · CHRISTOPH BRASS: Öffentlich ablesen und an den

Rathäusern jeden Orts affizieren zu lassen. Eine kurze Geschichte der staatlichen Öffentlichkeitsarbeit von der Kanzlerrede bis zum Internet · SABINE GRAUMANN / MARTINA KEIL: Neue Methoden zur Messung der PR-Effizienz, dargestellt an einem Fallbeispiel aus der Praxis · SUSANNE ZIEHR: Medienresonanzanalyse für Internet-Publikationen. Untersuchung einer Dienstleistung und ihres Marktes · CHRISTINE FISCH: Erfolgscontrolling von Veranstaltungen im Informationsbereich · RENATE HANISCH / WOLFGANG RATZEK: Nur ein gesundes Team ist ein erfolgreiches Team. Das Motivationsförderprogramm im Hotel Intercontinental Berlin

ISBN 978-3-934997-12-7, 2005, Brosch., 160 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



### Band 11: Innovationsforum 2005

GÜNTHER, SABINE: Das Web Contact Center: eine Herausforderung für Bibliotheken

SIEWEKE, BEATE: Bibliothecae Quo Vadis? Herausforderungen an die Bibliothek von morgen

WIEGEMANN, SVENJA: Implementierung einer benutzungsfreundlichen Oberfläche für mobile Endgeräte am Beispiel eines Bibliotheksinformationssystems

ISBN 978-3934997-13-4, 2005, Brosch., 272 Seiten, € 24,50\*



### Band 12: Innovationspreis 2006

Neues für Bibliotheken – Neues in Bibliotheken

BLANCK, SANDRA: Wert und Wirkung von Bibliotheken

KLINGENBERG, ANDREAS: Unterrichtsmodell zur Entwicklung von Informationskompetenz bei Schülern der gymnasialen Oberstufe

ISBN 978-3934997-14-1, 2006, Brosch., 180 Seiten, € 24,50\*



### Band 13: Was für ein Service!

– Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken

Herausgegeben von TOM BECKER unter Mitarbeit von CARMEN BARZ  
Von der Suche über das Finden zum Wissen – Routine in wohl jeder Bibliothek. Die zielgerichtete Suche im Auftrag des Kunden, vom Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft über Qualitätsmanagement, theoretische Grundlagen und Praxisbeispiele im Auskunftsdienst bilden den roten Faden des Buches, das ausgewählte Beiträge aus Theorie und Praxis beinhaltet.

ISBN 978-3-934997-15-8, 2007, Brosch., 212 Seiten, € 29,50\*



### Band 14: Innovationspreis 2007 Was tun?

Junge Informationsspezialisten zeigen ihre Fachkompetenz

Digitale Buchformen in Bibliotheken und der Einsatz elektronischer Bücher in Bibliotheken – Open Access in der deutschen Bibliotheks-, Informations- und Dokumentationsszene – Nutzung von Wikis im bibliothekarischen Kontext

ISBN 978-3-934997-16-5, 2007, Brosch., 404 Seiten, € 29,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



### Band 15: Beate Guba; Unbekannte Portalwelten? Der Wegweiser!

Portale erhöhen die Attraktivität einer Einrichtung, wenn die entsprechenden Inhalte und Dienste bereitgestellt werden! Die in zwei Teile gegliederte Publikation beinhaltet die Wesensmerkmale von Portalen und eine Diskussion der unterschiedlichen Bezeichnungen. Es werden Fachinformations-, Bibliotheks- und Universitätsportale aus verschiedenen Ländern präsentiert und diskutiert, wobei auf drei Anwendungen – jene der Universitäten Buffalo, Nottingham und ETH Zürich – im Detail eingegangen wird. So wird der Leser vom

eher theoretischen Bereich der Portaltypologie auf anschauliche Weise in die Welt der praktischen Anwendungen hinübergeleitet und es werden die Vorzüge dieser Technologie deutlich gemacht.

ISBN 978-3-934997-18-9, 2005, Brosch., 124 Seiten, € 29,50\*



### Band 16: Simone Zahn; RFID in Bibliotheken

Wie können Bibliotheken die RFID-Technologie für ihre Bedürfnisse nutzen? Wie kann die RFID-Infrastruktur in Bibliotheken verstärkt genutzt werden, wie kann die Nutzung aussehen und wie kann man sie umsetzen?

In diesem Buch werden sowohl Einsatzmöglichkeiten beschrieben, die bereits in der Realität in Betrieb sind, als auch Anwendungsvorschläge offeriert, die in Zukunft bei einer Weiterentwicklung der Technik und Standards denkbar sind. Die Beschreibung der Anwendungen orientiert sich chronologisch an einem bibliothekarischen Geschäftsgang-Modell. Zu Beginn erfolgt eine umfassende Einführung in die Technologie von RFID, angefangen bei der Funktionsweise und Entstehung über eine allgemeine Erläuterung der Unterscheidungsmerkmale von RFID-Systemen, bis hin zur praktischen Umsetzung im Bibliotheksumfeld

ISBN 978-3-934997-19-6, 2005, Brosch., 104 Seiten, € 29,50\*



### Band 17: Jin Tan; Bibliotheken in Second Life

Angesichts einer rasanten Entwicklung in der virtuellen Welt versuchen momentan einige Bibliotheken, in Second Life ihre Dienste anzubieten. Das Buch versucht, das Phänomen Second Life zu erklären, wobei zahlreiche Aspekte berücksichtigt und durch konkrete Beispiele verdeutlicht werden. Darüber hinaus werden die Veränderungen des Bibliotheksumfeldes und die Ziele der Bibliothek in diesem Zusammenhang analysiert.

Dabei wird Second Life als ein neues Medium verstanden, das die herkömmliche digitale Kommunikation vervollständigt. Bibliotheken als Ort der Kommunikation können und sollten diese dreidimensionale Plattform für einen besseren Service in der digitalen Welt einsetzen. Das Buch entwickelt ein allgemeines Konzept, das von Bibliotheken für ihren Auftritt in Second Life genutzt werden kann.

ISBN 978-3-934997-20-2, 2008, Brosch., 96 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



### **Band 18: Innovationspreis 2008**

#### **Multikulturelle Bibliotheksarbeit**

Vorschulische Sprach- und Leseförderung von Kindern mit Migrationshintergrund

Das Buch beschäftigt sich mit der vorschulischen Sprach- und Leseförderung von Kindern mit Migrationshintergrund und stellt das Konzept eines Sprach- und Leseförderungsprogramms für Kinder ausländischer Herkunft für die Bücherhalle Wilhelmsburg vor.

ISBN 978-3-934997-21-9, 2008, Brosch., 104 Seiten, € 24,50\*



### **Band 19: Innovationspreis 2008**

#### **Moderne Bibliothek – Neue Herausforderung an den Service**

STASCH, BENJAMIN: Musik-, Film- und Hörbuchdownloads: Eine Perspektive für das Dienstleistungsangebot Öffentlicher Bibliotheken? Hochschule für Medien, Stuttgart (Bachelor)

SCHREIBER, CAROLA: Aspekte der Rhetorik und ihre Bedeutung für die bibliothekarische Arbeit in Bezug auf Benutzerschulungen, Mitarbeitergespräche und Verhandlungen mit dem Unterhaltsträger. Hochschule für Medien, Stuttgart (Bachelor)

ISBN 978-3-934997-22-6, 2008, Brosch., 152 Seiten, € 29,50\*



### **Band 20: Ronald Kaiser; Bibliotheken im Web 2.0 Zeitalter**

**Herausforderungen, Perspektiven und Visionen**

Die im angloamerikanischen Raum geprägte Idee des Web 2.0 hat schnell in die Welt der Bibliotheken und Informationsinstitutionen unter dem Schlagwort Library 2.0 Einzug gefunden. Hierunter subsumieren sich neue Dienstleistungen und Webapplikationen der Bibliothek wie Blogs, Podcasts, Web-Feeds und Wikis. In Deutschland prägt sich für diese neue Dimension bibliothekarischer Angebote der Begriff Bibliothek 2.0 ein. Die Arbeit präsentiert den technischen Hintergrund, Arbeitsweisen einzelner Anwendungen und zeigt Wege zur Integration dieser in die Arbeit der Bibliotheken. Darüber

hinaus werden innovative Entwürfe zur künftigen Gestaltung bibliothekarischer Dienstleistungen mittels Techniken des Web 2.0 vorgestellt.

ISBN 978-3-934997-23-3, 2008, Brosch., 132 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



**Band 21: Hermann Rösch; Academic Libraries und Cyberinfra-  
structure in den USA.** Das System wissenschaftlicher Kommunika-  
tion zu Beginn des 21. Jahrhunderts.

Die Untersuchung befasst sich mit der Rolle der wissenschaftlichen Bibliotheken im Wissenschaftssystem der USA. Unter systemtheoretischer Perspektive geht es dabei zum einen um die Frage, welche Auswirkungen die digitale Revolution auf das gesellschaftliche Funktionssystem Wissenschaft bzw. die wissenschaftliche Kommunikation insgesamt hat. Zum anderen wird die strukturelle Entwicklung des auf bibliothekarische Institutionen und Dienstleistungen gestützten

Systems der Informationsversorgung für die Wissenschaften in den USA analysiert.

Am Beispiel der US-amerikanischen Verhältnisse wird untersucht, ob und in welchem Umfang ein funktional differenziertes System wissenschaftlicher Bibliotheken dazu in der Lage ist, dem Funktionsbedarf netzbasierter digitaler Kommunikation der Wissenschaften nach dem jetzt erkennbaren Stand der Entwicklung gerecht zu werden. In der aktuellen Debatte spielen die Konzepte „Cyberinfrastructure“ und „Digital Scholarship“ eine herausragende Rolle. Besondere Beachtung verdienen die Spezifika der US-amerikanischen Wissenschafts- und Forschungslandschaft. Zu erwähnen sind in diesem Zusammenhang die extrem föderalistische Landesstruktur, die zu einer Fragmentierung der Kompetenzen führt, und die vergleichsweise starke marktwirtschaftliche Orientierung der Hochschulen, die eine Konkurrenzsituation erzeugt und zumindest eine partielle Fragmentierung der Interessen zur Folge hat.

ISBN 978-3-934997-20-0, 2008, Brosch., 128 Seiten, € 24,50\*



**Band 22: Kathleen Schacht; Imageanalyse und Kommunikati-  
onsstrategie für die Staats- und Universitätsbibliothek Carl von  
Ossietzky Hamburg**

Durch eine Imageanalyse, bei der Kunden, Nicht-Kunden und Mitarbeiter befragt werden, wird das Image der Staats- und Universitätsbibliothek ermittelt. Mit Hilfe eines Semantischen Differentials erfolgt ein Vergleich zwischen Selbst- und Fremdbild. Die Ergebnisse der Imageanalyse, sowie der Wettbewerbsanalyse, der SWOT-Analyse und einer Medienresonanzanalyse bilden die Grundlage für die Kommunikationsstrategie. Sie dient der strategischen Ausrichtung

der Kommunikation, insbesondere der Öffentlichkeitsarbeit, der Bibliothek mit dem langfristigen Ziel des Imageaufbaus.

ISBN 978-3-934997-25-7, 2009, Brosch., 180 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)





### Band 23: Fabienne Kneifel; Mit Web 2.0 zum Online-Katalog der nächsten Generation

Das Web 2.0 hat auch bei Bibliotheksnutzern zu veränderten Erwartungshaltungen an bibliothekarische Online-Angebote wie die Kataloge geführt. Diese waren lange Zeit statische Nachweisinstrumente, die heutzutage über das Angebot reiner Bestandsverzeichnisse hinausgehend verschiedene Web 2.0-Funktionalitäten sowie Zusatzinformationen mittels Kataloganreicherung integrierten sollten, um den Erwartungen der Nutzer zu genügen.

Die Ergebnisse einer Online-Umfrage unter Nutzern einer Großstadtbibliothek unterstreichen dies: die Nutzer wünschen sich vielfältige Browsingmöglichkeiten, Google-ähnliche Suchmöglichkeiten, zusätzliche Inhalte und ein personalisierbares Angebot.

Welche Funktionen und Inhalte sollte ein Bibliothekskatalog im Zeitalter des Web 2.0 bieten? Am Beispiel der Stadtbücherei Frankfurt wird dargestellt wie Prinzipien des Web 2.0 – u.a. Nutzerfreundlichkeit und Kollaboration – auf das Online-Angebot übertragbar sind, ohne dabei den Personalaufwand, die rechtliche Absicherung der Bibliothek und Fragen der technischen Implementierung zu vergessen.

ISBN 978-3-934997-26-4, 2009, Brosch., 172 Seiten, € 24,50\*



### Band 24: Simon Brenner; Die Bibliothekswebsite auf Knopfdruck. Konzeption und Entwicklung eines als Dienstleistung angebotenen Web-Content-Management-Systems für Bibliotheken

Im Rahmen dieser Arbeit wurde ein Web-Content-Management-System (WCMS) entwickelt, welches Bibliotheken auch mit geringen finanziellen und personellen Mitteln erlaubt, eine attraktive Website zu erstellen, die ohne HTML-Kenntnisse einfach und zeitnah aktualisiert werden kann. Als Komplettlösung, die das Ziel verfolgt, den das System nutzenden Bibliotheken sämtliche administrativen Tätigkeiten abzunehmen, wird das System den Bibliotheken dem Software-Bereitstellungs-Modell „Software-as-a-Service“ entsprechend, auf

einem von einem Dienstleister betriebenen Webserver gegen eine Mietgebühr bereitgestellt und ist auf diese Weise sofort und ohne spezielles IT-Fachwissen nutzbar.

ISBN 978-3-934997-27-1, 2009, Brosch., 188 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



**Band 25: Anna Kathrin Klug; Die Wissensbilanzierung in Bibliotheken.** Chancen und Probleme bei der Anwendung des Modells „Wissensbilanzierung – Made in Germany“.

Traditionelle Finanzbilanzen sind kaum in der Lage, relevante Informationen zum Verständnis der intellektuellen Faktoren abzubilden. Wissensbilanzen können diese Erklärungslücke schließen, weil sie veranschaulichen, wie Intellektuelles Kapital zur Wertschöpfung beiträgt. Bisher fanden Wissensbilanzen überwiegend Anwendung in der Privatwirtschaft, allerdings ist auch ein Einsatz im öffentlichen Bereich, etwa in Bibliotheken, denkbar.

Das Buch erläutert zunächst theoretische Grundlagen und gibt einen Überblick über ausgewählte Methoden zur Erfassung, Messung und Steuerung des Intellektuellen Kapitals. Das Hauptaugenmerk des Buches liegt auf der Umsetzung des Modells „Wissensbilanz - Made in Germany“ in Bibliotheken. Hierzu werden Beispiele und Empfehlungen aufgeführt, die Bibliotheken bei der Durchführung einer Wissensbilanzierung unterstützen könnten. Zusammenfassend wird festgestellt, dass Wissensbilanzen in Bibliotheken umsetzbar sind.

ISBN 978-3-934997-28-8, 2010, Brosch., 148 Seiten, € 24,50\*



**Band 26: Miriam Hölscher & Corinna Sepke; Moving Libraries.** Mobile Bibliothekskonzepte als Antwort auf die Herausforderungen der modernen Informationsgesellschaft.

Aus der heutigen Möglichkeit, orts- und zeitunabhängig Wissen rezipieren zu können, müssen sich neue Angebotsformen ergeben. Dieser Trend beeinflusst bereits heute das Dienstleistungsspektrum von (mobilen) Bibliotheken.

Neben einer detaillierten Betrachtung der gesellschaftlichen Entwicklungen unter dem Aspekt der Mobilität behandelt das Buch unterschiedliche Typologien mobiler Bibliotheken und mobiler Bibliotheksdienstleistungen weltweit. Weiterhin werden Anforderungen entwickelt, die zukünftige Bibliotheken erfüllen müssen, um die Mobilität der Gesellschaft angemessen zu unterstützen. Unter dem besonderen Blickwinkel der modernen Informationsgesellschaft in Deutschland wird ein Bibliotheks-Konzept entwickelt, das einen Ausblick auf eine mögliche mobile Bibliothek der Zukunft gibt.

ISBN 978-3-934997-29-5, 2010, Brosch., 182 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



**Band 27: Regina Pfeifenberger; Pocket Library – Bibliothekarische Dienstleistungen für Smartphones.**

Die mobile Nutzung des Internets nimmt drastisch zu und stellt auch an Bibliotheken die Herausforderung, ihre Dienstleistungen in virtuelle Umgebungen einzubetten und Inhalte und Dienste mobilen Nutzern anzubieten.

Während in Deutschland mobile Dienste in Bibliotheken eine noch unbedeutende Rolle spielen, nutzen US-amerikanische Bibliotheken bereits ein breites Spektrum. Hier erfahren Sie nach einer Einführung in die Thematik, welche der mobilen Dienste bereits von

Bibliotheken in den USA und Deutschland angeboten werden.

ISBN 978-3-934997-30-1, 2010, Brosch., 112 Seiten, € 24,50\*



**Band 28: Ann Christine Marr; Serious Games für die Informations- und Wissensvermittlung – Bibliotheken auf neuen Wegen**

In der heutigen Informationsgesellschaft, die zum einen geprägt ist von dem Bedarf an Wissensvermittlung bzw. -aneignung und in der zum anderen der Umgang mit digitalen Medien für immer mehr Menschen selbstverständlich ist, muss ein digitales Instrument des Lernens von größtem Interesse sein.

Digitale Spiele, insbesondere Serious Games, werden bereits heute in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen zur Vermittlung von

Kenntnissen und Fähigkeiten genutzt. Beispielsweise in der Medizin, in Unternehmen, beim Militär und in Bildungseinrichtungen. Serious Games vereinen in sich die Elemente des Spiels mit modernen Lernmethoden, die auf den Erkenntnissen der Gehirnforschung beruhen: Spielerisches Lernen, d.h. Lernen mit Spaß, wird durch sie ermöglicht.

Bibliotheken als zentrale Orte der Bildung sollten die enormen Möglichkeiten der digitalen Spiele zukünftig verstärkt nutzen. Von einem breit gestreuten Angebot an Spielen, verbunden mit fachgerechter Anleitung für die Nutzer, bis hin zum digitalen Lernstudio – diese und weitere Möglichkeiten zeigt das vorliegende Buch auf.

ISBN 978-3-934997-31-8, 2010, Brosch., 164 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



## Band 29: Ursula Georgy; Erfolg durch Innovation – Strategisches Innovationsmanagement in Bibliotheken und öffentlichen Informationseinrichtungen

Der Begriff Innovation wird oft gleichgesetzt mit Erfindung und Patent. Dienstleistungsunternehmen stehen heute jedoch genau so wie produzierende Unternehmen im Wettbewerb um Kunden und die besten Dienstleistungen. Daher ist es auch für den Erfolg von Dienstleistern entscheidend, frühzeitig Trends zu erkennen und auf die Kundenbedürfnisse zielgerichtet einzugehen. Um diese Anforderungen erfüllen zu können, bedarf es einer systematischen Strategie.

Bibliotheken und öffentliche Informationsanbieter stehen als öffentliche Einrichtungen zunehmend mit kommerziellen Anbietern im Wettbewerb.

Daher ist es erforderlich, dass sie sich in gleicher Weise mit dem Thema Innovationsmanagement auseinandersetzen. Die Aktualität des Themas in der Dienstleistungsbranche war Anlass, eine erste Studie über den aktuellen Stand des Innovationsmanagements in Bibliotheken und bei öffentlichen Informationsanbietern unterschiedlicher Größe und unterschiedlichen Typs zu erstellen. Das Thema wurde im Rahmen dieser Erhebung ausgedehnt auf die Themen Innovationskommunikation und Open Innovation, da beide sinnvollerweise mit in eine Gesamtstrategie integriert werden sollten.

ISBN 978-3-934997-32-5, 2010, Brosch., 164 Seiten, € 24,50\*



## Band 30: Tom Becker und Cornelia Vonhof (Herausgeber) Gut ist uns nie gut genug!

*B.I.T.online* präsentiert aus der Praxis für die Praxis. Ein Buch zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek

Das Streben nach Perfektion – nach einer ‚ausgezeichneten‘ Bibliothek – ist der Leitfaden dieses Buches. „*Gut ist uns nie gut genug!*“ ist der Anspruch, der uns mit Blick auf die Praxis dazu verführen soll, nie stehen zu bleiben und uns als kundenorientierter Dienstleistungsbetrieb immer wieder aufs Neue einem zielgerichteten kontinuierlichen Verbesserungsprozess freiwillig zu unterwerfen.

In den Aufsätzen werden aus unterschiedlichen Perspektiven Ideen, Konzepte, Methoden und Instrumente für ein passgenaues Qualitätsmanagement in Bibliotheken aufgezeigt.

Ein kleiner Auszug der Themen des Buches ...

Die ausgezeichnete Bibliothek – Erfolgreiches Innovationsmanagement – Ideen fallen nicht vom Himmel – Evaluation und Qualitätssicherung – Leinen los! – Das Trouble-Ticketssystem – Wandel im Quadrat – Die Portfolio-Analyse zur Profilierung – Lebensstilanalyse – Profilbildung und Zielgruppenanalyse – Informationslogistische Rollen ... und der mitwirkenden Autoren

Tom Becker, Andrea Born, Ute Engelkenmeier, Ursula Georgy, Anette Hagenau, Petra Häuselbauer, Jens Ilg, Katharina Lück, Frauke Schade, Martin Szlatki, Cornelia Vonhof

ISBN 978-3-934997-32-2, 2010, Brosch., 380 Seiten, € 29,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



Band 31: **Prof. Ute Krauss-Leichert** (Herausgeber)

**KÖNIG KUNDE** - Kundenzufriedenheit und Kommunikationspolitik  
Forschungs- und Entwicklungsprojekte im Masterstudiengang  
Informationswissenschaft und -management

Kundenorientierung ist das Leitthema in den Forschungs- und Entwicklungsprojekten der Studierenden des Masterstudiengangs Informationswissenschaft und -management im Department Information der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) Hamburg.

Dieser Band dokumentiert die Ergebnisse dieser Projekte, bei denen es in den meisten Fällen um die Optimierung von Kommunikationsinstrumenten und -maßnahmen unterschiedlicher Einrichtungen geht, seien es Nonprofit-Organisationen oder wirtschaftlich orientierte Unternehmen. Die Palette der Kooperationspartner und Auftraggeber war entsprechend breit. Sie reichte von öffentlichen Einrichtungen, wie Bibliotheken, Museen, dem öffentlich-rechtlichen Rundfunk, dem UNESCO Institute for Lifelong Learning oder dem Goethe-Institut bis hin zu weltweit agierenden Unternehmen wie der Telekom.

ISBN 978-3-934997-34-9, 2010, Brosch., 288 Seiten, € 29,50\*



Band 32: **Ralf Drechsler**

**Krisen-PR für Bibliotheken** – Handlungsempfehlungen für die  
Krisenkommunikation Öffentlicher Bibliotheken in finanzieller Notlage

Immer mehr Öffentliche Bibliotheken geraten, aufgrund leerer kommunaler Haushaltskassen, in eine finanzielle Notlage. Zwar werden ihre Leistungen im Rahmen der Bildung und Kultur insgesamt als wichtig eingestuft, gesetzlich geschützt werden sie jedoch bisher nicht. Es ist zu erwarten, dass immer mehr Öffentliche Bibliotheken in eine existenz-bedrohende Lage, eine Krise, geraten.

Das Buch stellt dar, wie die Kommunikation vor, während und nach einer Krise betrieben werden sollte, um die Schließung aus Kostengründen abzuwenden. Am Ende stehen Handlungsempfehlungen, bei deren Ausarbeitung die Lehr- und Grundlagenliteratur zum Thema Krisenkommunikation und -management, Fallbeispiele erfolgreich überstandener Krisen, die bibliothekarische Fachliteratur zur Veranschaulichung der Entwicklung der Öffentlichkeitsarbeit in Bibliotheken und die Ergebnisse aus zwei Experteninterviews zum Thema eingeflossen sind.

ISBN 978-3-934997-35-6, 2010, Brosch., 120 Seiten, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)



### Band 33: Fabian M. Fürste

#### **Linked Open Library Data** – Bibliographische Daten und ihre Zugänglichkeit im Web der Daten

Die Möglichkeit, bibliographische Daten in einem gemeinsamen Datenmodell miteinander in beliebige Beziehungen setzen zu können, bietet die notwendigen Voraussetzungen, bisherige Schranken externer Datenkommunikation abzutragen, die Indexierung und Verarbeitung bibliographischer Daten durch Suchmaschinen zu ermöglichen.

Das Buch stellt dar, wie Linked Open Data als Alternative eines nahtlosen Trägermodells unter Harmonisierung der Vielzahl mittlerweile entstandener Formatstandards und ihren implizierten Datenmodellen (MARC, METS, Dublin Core...) geeignet wäre, die Bedürfnisse einer großen Nutzerschaft zu bedienen. Unter positiver Resonanz der Fachöffentlichkeit haben bereits einige bibliothekarische Einrichtungen den Weg von Open Data beschritten.

ISBN 978-3-934997-36-3, 2010, Brosch., 150 Seiten, teilweise farbig, € 24,50\*



### Band 34: Hans-Bodo Pohla

#### **Bibliothekarische Apps** – Untersuchung hinsichtlich der technischen Realisierung und des Nutzens

Die Begriffe *iPhone* und *Blackberry* stehen schon seit einiger Zeit für hoch entwickelte Mobiltelefone mit einem großen Repertoire an Fähigkeiten. Neben diesen Geräten entwickelten diverse Hersteller weitere Smartphones und all diese finden eine immer größer werdende Zielgruppe. Mitverantwortlich für diesen Trend ist die Entstehung der verschiedenen Plattformen für „Apps“ oder Applikationen, die eine große Vielfalt an Erweiterungsmöglichkeiten für diese Geräte bieten.

Diese Entwicklung sorgte für erste Apps im Bibliotheksbereich. Beginnend mit einer Analyse der Möglichkeiten zur technischen Realisierung im ersten Teil, werden im zweiten Abschnitt bestehende Angebote vorgestellt und hinsichtlich ihres Nutzens analysiert. Weitere bearbeitete Aspekte stellen zukünftig denkbare Entwicklungen, den personellen und finanziellen Aufwand sowie Erkenntnisse aus einer E-Mail-Befragung dar.

ISBN 978-3-934997-37-0, 2010, Brosch., 110 Seiten, teilweise farbig, € 24,50\*

\* Buchpreis zuzügl. Versandkosten € 1,30/1,80 (Inland), € 3,50/6,00 (Ausland)

Dieser Band präsentiert ausgewählte Arbeitsergebnisse von Teilnehmern des berufsbegleitenden Weiterbildungs-Masterstudiengangs „*Bibliotheks- und Informationswissenschaft*“ (Master in Library and Information Science - MALIS) der Fachhochschule Köln. Die Beiträge dokumentieren Resultate von Projekten aus und mit der beruflichen Praxis. Sie eröffnen Einblicke in die spezifische Form des praxisbezogenen Studierens, bei der sich erfahrene Bibliothekare zusammen mit Quereinsteigern aus anderen Disziplinen weiterqualifizieren – und dabei die wissenschaftliche Sicht in vielfältiger Weise konstruktiv mit der beruflichen Praxis im Bibliotheks- und Informationsbereich verbinden. In der hier präsentierten Auswahl spiegeln sich die konzeptionelle Vielfalt und das breite fachliche Spektrum der realisierten Projekte wider. Die Ergebnisse stehen – auch als Open-Access-Veröffentlichungen über die Fachhochschule Köln sowie über den Verlag – der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit zur Nachnutzung und Weiterentwicklung zur Verfügung.

Herausgegeben von Achim Obwald, Haike Mainhardt, Hermann Rösch, Inka Tappenbeck

**Verlag Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden**

**ISBN 978-3-934997-38-7**

**ISSN 1615-1577**

**€ 29,50**