

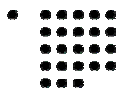
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes in Bibliotheken

Achim Oßwald

Fachhochschule Köln
Institut für Informationswissenschaft

Schöne neue Bibliothekswelt –
welche Rolle spielt die IT in der Bibliothek von heute und morgen?

Koblenz 14. Juni 2007

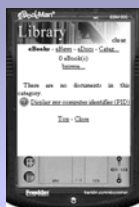


Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

1 von 26

Die schöne neue Bibliothekswelt ...



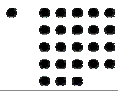
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

2 von 26

3 Entwicklungsbereiche im Fokus

1. **Kunden- bzw. Nutzerbeteiligung**, d.h. u.a.
 - Verlagerung von Aufgaben
 - Personalisierung
 - Kommentierung / Erschließung durch Kunden / Web 2.0
2. **Ortsunabhängigkeit**
 - Bibliothek ist nicht alleiniger Dienstleistungsort
 - kooperative bzw. virtuelle Informations- und Dienstleistungsangebote
 - IT-Services werden an beliebiger Stelle erbracht
3. **Marktveränderungen**
 - „Internetisierung“ = Netz prägt Dienstleistungen + Nutzerverhalten
 - Internationalisierung
 - Open Source Bewegung

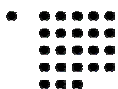
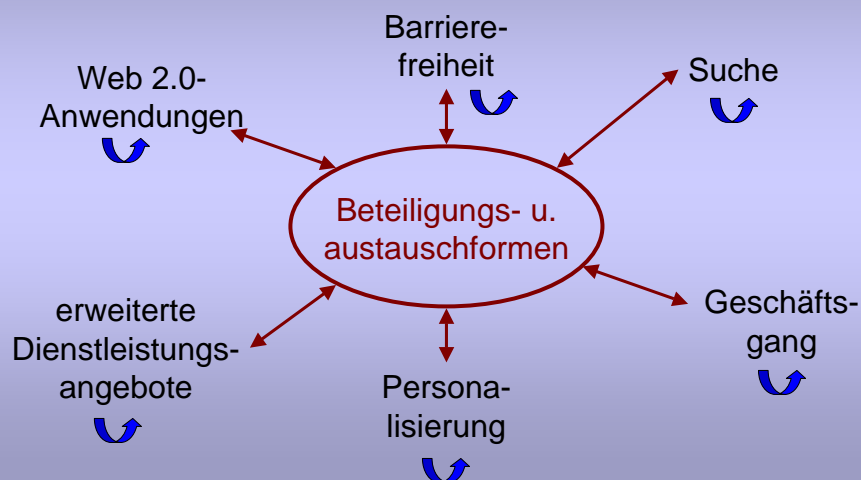


Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

3 von 26

1 Kunden- bzw. Nutzerbeteiligung



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

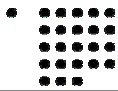
4 von 26

1.1 Suche / Suchverhalten / Vergleiche

- **Suche**
 - im Internet
 - im Katalog
 - in weiteren medialen Angeboten der Bibliothek

=> Bibliothek ist nur EIN Zugangs- und Zielpunkt unter vielen
Vergleichsmaßstab: Kataloge der Online-Buchhändler
- Kaum gute **Recherchestrategien** oder Kenntnisse darüber
- Die Vielfalt und Komplexität des Angebotes beantworten Nutzer durch **Reduktion** auf Zufälliges oder schon Bekanntes
- Vieles, was Bibliotheken anbieten, gibt es – vermeintlich - im Netz auch bei anderen

??? Was macht die Attraktivität bibliothekarischer Informations- und Dienstleistungsangebote im Internet aus?
Preis? / Qualität der Auswahl? / Beratung?

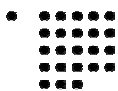
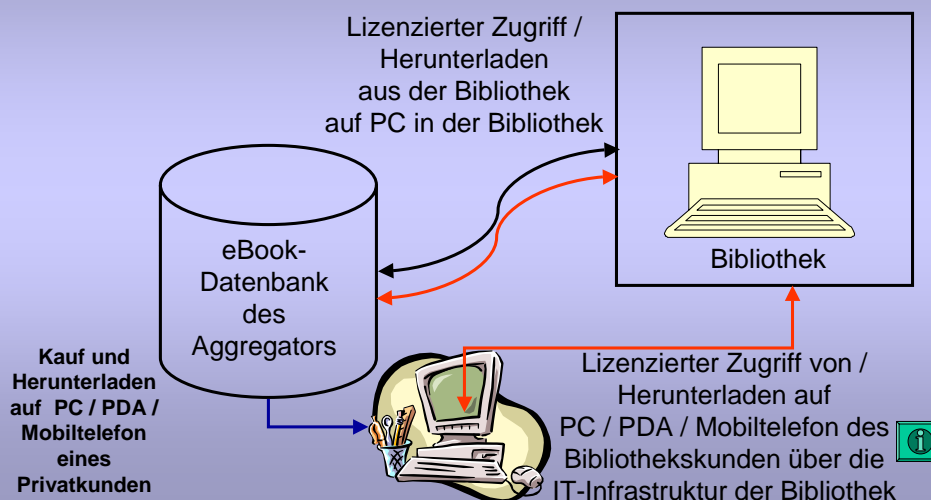


Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

5 von 26

Online-Zugriff auf externen Content (eBook)



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

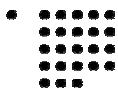
Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

6 von 26

1.2 Einbindung in den bibliothekarischen Geschäftsgang

- Übernahme von **personalintensiven Aufgaben** im Bereich der Ausleihe / Fernleihe
 - Verlängerung / Vormerkung
 - Selbstverbuchung bei Ausleihe / Rückgabe
- **Automatisierung** des Verfügbarkeitsnachweises
- **Automatisierte** Erinnerungs- und Hinweismails / -SMS
- Qualifizierte **Erwerbungsanschläge** mittels Webformulare
- Web 2.0-Anwendungen (vgl. ebd.)

??? **Wieweit kann / darf man die Automatisierung und damit auch „Entpersönlichung“ treiben, um die spezifische Dienstleistungsqualität nicht zu gefährden?**



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

7 von 26

1.3 Personalisierung

- Direkte, **benutzergesteuerte Personalisierung** versus **indirekte** oder **adaptive Personalisierung** aufgrund von Nutzungsverhalten im analysierten Angebot
- Ziel: Einstellung von personenbezogenen Vorlieben bei Produktauswahl / Dienstleistungsvarianten zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Effizienz
- Individuelle / kundengruppenbezogene Ausgestaltung des Informations- und Dienstleistungsangebotes
z.B. DigiBib oder MyLibrary

??? **Wie häufig wird das personalisierte Angebot erneut modifiziert? Verpassen Kunden so neue Angebote? Wie reagieren Kunden auf indirekte Personalisierung? Macht sie Bibliotheksangebote den kommerziellen Angeboten nicht immer ähnlicher?**



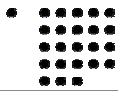
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

8 von 26

1.4 erweiterte Dienstleistungsangebote (1)

- Traditionelle **Profildienste** (Neuerscheinungen / Neuerwerbungen) werden benutzergesteuert individualisiert
- Angebot nachgelagerter, entgeltpflichtiger **Bereitstellungs- und Lieferdienste** an den Arbeitsplatz / nach Hause
- **RSS** (Really Simple Syndication) = automatische Benachrichtigung über Neuigkeiten in einem ausgewählten Angebot
- **Digitale Auskunftsangebote**: email (formularbasiert oder traditionell), Chat / Chatbots (Stella, INA, ASKademicus) / DigiAuskunft
- **Catalogue enrichment** (Cover; Klappentexte, Inhaltsverzeichnisse)
- **Recommendersysteme** (Empfehlungsdienste) auf Grundlage verhaltensbasierter, statistischer Analysen ggf. durch explizite Empfehlungen verstärkt (z.B. BibTip)



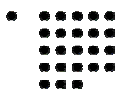
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

9 von 26

1.4 erweiterte Dienstleistungsangebote (2)

- Online-Ausleihangebote digitaler Medien (z.B. e-Book-Angebote von ciando oder „onleihe“)
 - Neue Präsentationsformen mittels Textauszügen, Visualisierung oder Hörbeispiele
 - ???
- Ausmaß entgeltpflichtiger Dienstleistungen?**
Zielgruppenspezifische Privilegierung?
Qualität der Empfehlungen?



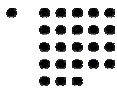
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

10 von 26

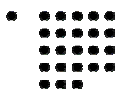
1.5 Web 2.0-Anwendungen

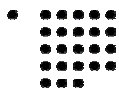
- Einbindung der Nutzer / Kunden durch aktive Beteiligung am Bibliotheksangebot z.B. durch
 - Wikis / Blogs zur Diskussion / Kommentierung
 - Kommentierung / Bewertung des Bestandes mittels Bewertungspunkte / Rezensionen
 - inhaltliche Erschließung (social tagging)
 - social bookmarks
- ???
- **Hype oder wirklich Werkzeuge zur aktivierenden Einbindung von (neuen?) Nutzergruppen?**
 - **Lohnt der Aufwand? Woher kommt das Know-how?**



1.6 Barrierefreiheit

- Barrierefreie Webangebote: trotz gesetzlicher Vorgaben nur in Teilen erreicht (BITV auf der Grundlage des Behindertengleichstellungsgesetzes => länderspezifische Gleichstellungsgesetze (Rhl-Pfalz: seit 1.1.03; NRW seit 1.1.04: „alle Träger öffentlicher Belange“)
 - Eingebundene Informationsangebote externer Dienstleister sind selten barrierefrei gestaltet; kaum wirkliche Einflussmöglichkeit der Bibliotheken
 - Häufig nur Barrierefreiheit im Hinblick auf Sehbehinderungen; andere Einschränkungen, die das Konzept der Barrierefreiheit auch einschließt, sind häufig nur unzureichend berücksichtigt
- ???
- **Ist Ihr Webangebot barrierefrei?**





Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
 „Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

13 von 26

2 Ortsunabhängigkeit

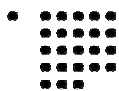
technische
Realisierung
der Angebote



Nutzung
von wo ?



Zugriff
worauf ?



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

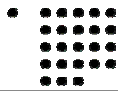
Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
 „Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

14 von 26

2.1 Nutzung der Bibliotheksdienste: von wo?

- Weiterhin in der Bibliothek
- Von zuhause
- Vom Arbeitsplatz
- Von unterwegs (Konferenzen, Internet-Cafes etc.)
- Mobil (z.B. Telefon, PDA)

??? Ist Ihr Angebot und sein Design auf diese unterschiedlichen Umgebungen ausgerichtet?



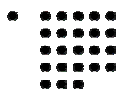
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

15 von 26

2.2 Zugriff worauf ? (1)

- Zugriff auf die Katalog- und Bestandsdaten
- Zugriff auf digitale Medien vor Ort
- Zugriff auf digitale Medien anderer Bibliotheken oder eines bibliothekarischen Verbundes / Konsortiums
- Zugriff auf Angebote bibliotheksnaher Dienstleister:
Verlage, Aggregatoren, Dokumentlieferdienste,
Printing-on-demand-Services etc.
- Zugriff auf multimediale Präsentations- und Visualisierungsformen:
grafische Präsentation von Suchergebnissen; Hörbeispiele und
andere Audiodaten zum Download (Podcasts)
- Zugriff auf kooperativ / kollaborativ erzeugte Auskunftsdienste
(z.B. DigiAuskunft)



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

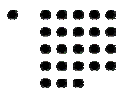
Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

16 von 26

2.2 Zugriff worauf ? (2)

⇒ Neue **virtuelle Kooperationsformen** für Katalogdaten, mediale Inhalte, Dienste

??? Wird in Ihrem Angebot für die Kunden transparent, was ein originäres Angebot Ihrer Bibliothek und was das Angebot eines Dienstleisters ist?
Abrechnungsroutinen über Bibliothek oder über den Dienstleister?
Worin unterscheidet sich der vermittelte Dienst vom Direktzugriff?



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

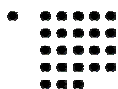
Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

17 von 26

2.3 Wie und wo wird die IT-basierte Dienstleistung realisiert ?

- Klassische Variante 1:
Medien vor Ort + IT-Dienstleistung vom (Regionalen) Rechenzentrum
 - Klassische Variante 2:
Medien + IT-Dienstleistung vor Ort in Bibliothek
 - **Application Service Provider (ASP)** für Bibliotheks-IT :
z.B. lok-in des hbz (Bibliotheca.net; libero)
 - Software-Anbieter oder **beliebige Hosting-Dienstleister als ASP**
- ⇒ Tendenz: Nachfrage nach bibliothekseigenem IT-Know-how kann nicht erfüllt werden und wird durch Dienstleister ausgeglichen

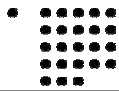
??? Sind sie (zu) lange an einen Dienstleister gebunden?
Behindert Sie das ASP-Konzept in Ihrer Flexibilität und Reaktionsfähigkeit?



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

18 von 26

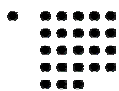
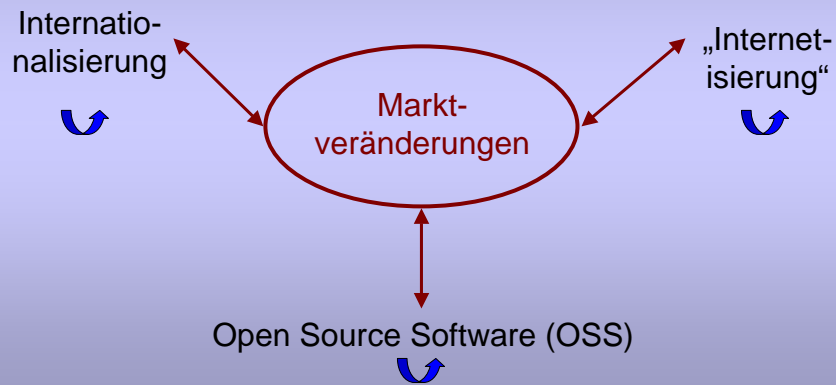


Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

19 von 26

3 Marktveränderungen



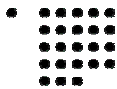
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

20 von 26

3.1 „Internetisierung“

- Kommunikations- und Informationsverhalten der Kunden wie auch der Bibliotheksmitarbeiter hat sich verändert
 - Mailinglisten / Wikis / Blogs / Chat
 - Surfen / Googlen => alle Angebote sind gleich „weit“ entfernt
 - wer mag, kann sich aus Quellen informieren, die früher Spezialisten vorbehalten waren
 - Vergleich mit und Einbeziehen von regionalen / nationalen / internationalen Angeboten
- => Dienstleistungserwartungen an kleine Bibliotheken mit wenig Personal, die sonst nur von größeren Bibliotheken erbracht wurden / werden konnten
- ???
- Welche Überlegungen für Ihr Dienstleistungsangebot leiten Sie daraus ab?



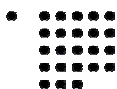
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

21 von 26

3.2 Internationalisierung

- Der deutsche Bibliotheks(system)markt war lange Zeit wegen Regeln und Formaten sowie wegen der geforderten deutschen Sprachoberflächen für internationale Anbieter unattraktiv
 - Jetzt: Kompatibilität zu internationalen Regelwerken:
RAK => AACR; SWD => DDC
 - Internationale Bibliothekssystemanbieter und Dienstleister kaufen sich in den deutschen Markt ein:
z.B. OCLC kauft Pica kauft SISIS; netlibrary (OCLC) drängt in den deutschen Markt = Konkurrenz zu ciando (kommt DiViBib zu spät?)
 - Marktkonzentration: BOND mit über 3500 Anwendern in Deutschland
- ???
- Sehen Sie Vor- oder Nachteile in dieser Entwicklung für Ihre Bibliothek und deren Angebot?



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

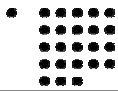
Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

22 von 26

3.3 Open Source Software (OSS)

- Webanwendungen nach dem LAMP-Konzept (Linux-BS, Apache-Webserver, MySQL-DB, PHP (o. Perl / Python))
 - Digitale Repositorien werden zumeist mit Open Source Software betrieben (z.B. DSpace, EPrints, Greenstone Digital Library, OPUS)
 - Im funktionalen Umfeld von geschäftsgangorientierten Bibliothekssystemen viel freie Software für spezielle Anwendungen
 - Geschäftsgangorientierte OSS (z.B. Koha, Evergreen)
- => Voraussetzung: Personal mit IT-Know-how u./o. Interesse daran

??? Welche Überlegungen für Ihren Softwareeinsatz leiten Sie daraus ab?



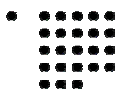
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

23 von 26

4 Zusammenfassung

- Geschäftsgangorientierter IT-Einsatz in Bibliotheken dient heute nur noch der funktionalen Grundversorgung
- In Literatur und Fachdiskussion spielt die Funktionalität von geschäftsgangorientierten Systemen kaum noch eine Rolle, auch wenn sie das Alltagsgeschäft der Bibliotheken wesentlich beeinflusst
- Ergänzend sind zahlreiche andere IT-Anwendungen sinnvoll und notwendig, um die Dienstleistungsqualität einer Bibliothek zu gewährleisten
- Für deren Betrieb wird sowohl IT-Know-how als auch Kompetenz zur Einschätzung der Dienstleistungsreichweite dieser Anwendungen benötigt
- OSS wird zunehmend finanziell, immer mehr aber auch funktional eine attraktive Alternative



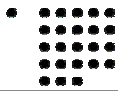
Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

24 von 26

5 Schlussfolgerungen

- Geschäftsgangorientierte IT muss noch stärker vereinheitlicht werden, um mehr funktionale Kompatibilität zu erreichen
- Standardisierte Schnittstellen bieten die Chance zur funktionalen Ergänzung mit kommerzieller und Open Source Software
- Insbesondere Web 2.0-orientierte Anwendungen bieten interessante Dienstleistungserweiterungen für Bibliotheken
- Kenntnisse über Leistungspotenziale und technische Realisierung müssen in Aus-, Fort- und Weiterbildung vermittelt werden



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

25 von 26



Danke für Ihr Interesse!
Gerne beantworte ich Ihre Fragen!

achim.osswald@fh-koeln.de



Neue Entwicklungen im Kontext des geschäftsgangorientierten IT-Einsatzes

Achim Oßwald – FH Köln – Institut für Informationswissenschaft
„Schöne neue Bibliothekswelt“ - Koblenz - 14.6.2007

26 von 26