

Verwaltungsbibliotheken und E-Government

"BiG Portal" als mögliches E-Government-Projekt

Masterarbeit eingereicht der Universität Bern
im Rahmen des Executive Master of Public Administration (MPA)

Betreuender Dozent: **Prof. Dr. Adrian Ritz**
Kompetenzzentrum für Public Management
Schanzeneckstrasse 1
CH-3001 Bern

Verfasser: **Daniel Ulrich Kohler**
aus Lüsslingen (SO)
Grubenweg 8
3360 Herzogenbuchsee

Bern, 20.09.2013

Die vorliegende Arbeit wurde im Rahmen des Executive Master of Public Administration der Universität Bern verfasst.

Die inhaltliche Verantwortung für die eingereichte Arbeit liegt beim Autor.

Vorwort

E-Government ist zu einem eigentlichen Leitbegriff der öffentlichen Hand geworden, so auch in der Schweizerischen Bundesverwaltung. In Verwaltungsbibliotheken hingegen scheint E-Government noch kein grosses Thema zu sein. Mit der vorliegenden Masterarbeit sollen die Leserinnen und Leser erfahren, ob das vom Verfasser geleitete und bis Ende November 2013 umzusetzende Projekt "BiG Portal" die Qualität eines E-Government-Projekts der Bundesverwaltung aufweist und es damit einen ersten, gewichtigen Beitrag zur Etablierung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken leisten kann.

Ein besonderer Dank geht an Prof. Dr. Adrian Ritz für die Betreuung dieser Masterarbeit sowie an diejenigen Personen, welche sich die Zeit genommen und den zugeschickten Fragebogen ausgefüllt haben. Ein grosses Dankeschön gebührt auch Annette Seethaler, welche mir sämtliche benötigte Literatur aus unzähligen Bibliotheken besorgt hat und Rahel Birri Blezon sowie Philippe Müller für das sorgfältige Gegenlesen meiner Arbeit. Ganz zum Schluss möchte ich mich bei meiner lieben Frau Sandra bedanken, welche mich während des gesamten zweijährigen Nachdiplomstudiengangs zum Executive Master of Public Administration stets unterstützt und mir das notwendige Verständnis entgegengebracht hat, ganz besonders in den letzten Monaten während dem Verfassen der vorliegenden Masterarbeit.

Bern, im September 2013

Daniel Kohler

Zusammenfassung

Mit der vorliegenden Masterarbeit soll untersucht werden, ob das vom Verfasser geleitete Projekt "BiG Portal" theoretisch-konzeptionell die Anforderungen an ein E-Government-Projekt der Schweizerischen Bundesverwaltung erfüllt. Es stellt sich zudem die Frage, welche Defizite, Potentiale und Handlungsempfehlungen zur praktischen Umsetzung sich aus der Analyse ableiten lassen.

Hierzu werden nach einführenden Erläuterungen über E-Government und das Projekt "BiG Portal" sechs Kernelemente von E-Government in Bezug auf Verwaltungsbibliotheken ausgearbeitet und operationalisiert, d.h. mit Zielen und entsprechenden Indikatoren versehen. Die sechs Kernelemente sind:

- Optimierung der Prozesse und Steigerung der Effizienz
- Gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie
- Verbesserte Services
- Standards
- Information, Wissen und Wissensmanagement
- Verwaltungsportale

Basierend auf diesen Kernelementen wird ein doppeltes Prüfverfahren durchgeführt: "BiG Portal" wird einerseits anhand von bestimmten Referenzdokumenten beurteilt und andererseits in Form einer schriftlichen Befragung. Diese wird durchgeführt bei Bibliothekarinnen und Bibliothekaren der Bibliothek am Guisanplatz und weiterer Bibliotheken des Bibliotheksverbunds Alexandria sowie bei Mitgliedern der Dokumentationskonferenz Bund.

Aus der Prüfung lassen sich einige Defizite von "BiG Portal" in Bezug auf die Anforderungen an ein E-Government-Projekt eruieren, die zum Schluss führen, dass "BiG Portal" nicht ein ausgereiftes E-Government-Projekt nach E-Government Schweiz ist. Allerdings weist "BiG Portal" zahlreiche Potentiale eines E-Government-Projekts auf. Gezielt gefördert und weiterentwickelt, kann es damit einen wesentlichen Beitrag zur Etablierung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken leisten. Hierzu können einige Handlungsempfehlungen beitragen:

- Die Umsetzung muss gut geführt, angeleitet und kommuniziert sein, um "BiG Portal" damit als mögliche E-Government-Anwendung auch ausserhalb der Bibliothekswelt bekannt zu machen.
- Die bestehenden Prozesse müssen konsequent der neuem Informatiksystem angepasst und optimiert werden. Dabei ist jedoch stets Rücksicht auf die bestehenden Verwaltungskulturen und persönlichen Befindlichkeiten zu nehmen.
- Der Aufbau eines wirklichen Informations- und Wissensmanagements ist gezielt und konsequent zu fördern. Auch hier braucht es einen Kulturwandel.

- Soll E-Government generell in Verwaltungsbibliotheken Einzug halten, sollte dieses von der Führung, sei es auf Amtsstufe, sei es übergeordnet durch die Geschäftsstelle E-Government Schweiz, gefördert und konsequent umgesetzt werden.
- Die Förderung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken ist mit gezielten Marketingmassnahmen zu unterstützen.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	I
Zusammenfassung	II
Inhaltsverzeichnis	IV
Abbildungsverzeichnis	VII
Tabellenverzeichnis	VIII
Abkürzungsverzeichnis	IX
Anhangverzeichnis	XI
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage und Fragestellung	1
1.2 Abgrenzung.....	2
1.3 Stand Literatur	2
1.4 Methodisches Vorgehen	3
1.4.1 Allgemeine Gütekriterien	3
1.4.2 Prüfung anhand von Referenzdokumenten und schriftlicher Befragung	3
1.5 Aufbau der Arbeit	6
2 E-Government und Verwaltungsbibliotheken	7
2.1 E-Government.....	7
2.1.1 New Public Management und E-Government.....	7
2.1.2 Begriffsbestimmung von E-Government.....	7
2.1.3 Interaktionen und Entwicklungsstufen von E-Government	9
2.2 E-Government in der Schweiz	12
2.2.1 Kurzer Überblick über den Stand von E-Government in der Schweiz.....	12
2.2.2 E-Government Strategie Schweiz 2007.....	13
2.3 E-Government in Verwaltungsbibliotheken	14
3 Projekt "BiG Portal"	16
3.1 Bibliothek am Guisanplatz und Bibliotheksverbund Alexandria	16
3.1.1 Von der eidgenössischen Militärbibliothek zur Bibliothek am Guisanplatz.....	16
3.1.2 Koordinierende Führung der Bibliotheken der Bundesverwaltung.....	16
3.1.3 Führung des Bibliotheksverbunds Alexandria	17
3.2 Projekt "BiG Portal"	18

3.2.1	Ausgangslage von "BiG Portal"	18
3.2.2	Ziele von "BiG Portal"	20
3.2.3	Kernelemente der umzusetzenden Lösung "BiG Portal"	21
4	Kernelemente von E-Government in Bezug auf Verwaltungsbibliotheken	25
4.1	Bestimmung der Kernelemente.....	25
4.2	Optimierung der Prozesse und Steigerung der Effizienz.....	25
4.3	Gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie	27
4.4	Verbesserte Services	30
4.5	Standards.....	32
4.6	Information, Wissen und Wissensmanagement.....	33
4.7	Verwaltungsportale.....	35
5	Prüfung: E-Government und "BiG Portal"	38
5.1	Prüfverfahren	38
5.1.1	Auswahl der Referenzdokumente.....	38
5.1.2	Durchführung der Befragung.....	38
5.2	Durchführung der Prüfung.....	42
5.2.1	Prüfung Optimierung Prozesse und Effizienzsteigerung.....	42
5.2.2	Gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie	46
5.2.3	Verbesserte Services.....	48
5.2.4	Standards	49
5.2.5	Information, Wissen und Wissensmanagement.....	50
5.2.6	Verwaltungsportale.....	51
6	Beurteilung: Beantwortung der Fragestellung.....	54
6.1	Bewertung von "BiG Portal" als E-Government-Projekt	54
6.2	Defizite, Entwicklungspotentiale und Handlungsempfehlungen.....	56
6.2.1	Defizite	56
6.2.2	Entwicklungspotentiale	57
6.2.3	Handlungsempfehlungen.....	57
7	Schlussfolgerungen und Fazit.....	59
	Literaturverzeichnis	XII
	Quellen	XV
	Rechtsnormen	XVII
	Anhang	XVIII

Selbständigkeitserklärung.....	XIX
Über den Autor	XX

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Akteure und Interaktionen im E-Government (eigene Darstellung).....	10
Abbildung 2: Entwicklungsstufen von E-Government (eigene Darstellung nach Wirtz & Piehler)	10
Abbildung 3: Aktueller Betrieb Bibliothekssoftware (eigene, vereinfachte Darstellung)	19
Abbildung 4: Skizze Betrieb BiG Portal (eigene, vereinfachte Darstellung).....	21
Abbildung 5: Einblick in Testumgebung Mitarbeitende Katalogisierungsabteilung	22
Abbildung 6: Berechtigungen und Tasks für Mitarbeitende mit umfassenden Rechten.....	23
Abbildung 7: Darstellung offene Plattform	24
Abbildung 8: Prozesse in Verwaltungsbibliotheken (eigene, vereinfachte Darstellung).....	26
Abbildung 9: Informatikinfrastruktur E-Government (eigene, vereinfachte Darstellung).....	29
Abbildung 10: Prozessorientierte Wissenspyramide (eigene Darstellung)	34

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Auflistung verschiedener Definitionen von E-Government.....	9
Tabelle 2: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung Optimierung Prozesse und Effizienz.....	27
Tabelle 3: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung gemeinsam genutzte IKT.	30
Tabelle 4: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung der Services	32
Tabelle 5: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung der Standards	33
Tabelle 6: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung von Wissensmanagement	35
Tabelle 7: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung des Portals.....	37
Tabelle 8: Statistik Versand und Rücklauf Fragebögen	39
Tabelle 9: Beispiel qualitative Inhaltsanalyse mit Paraphrasierung und 1. Reduktion	40
Tabelle 10: Beispiel qualitative Inhaltsanalyse der Fragebögen mit 2. Reduktion.	41
Tabelle 11: Beispiel Auswertung geschlossene Fragen mit freier Antwortmöglichkeit	42

Abkürzungsverzeichnis

AEK	Ausbildung Erwerbung Katalogisierung (Bereich innerhalb BiG)
API	Application Programming Interface
BAFU	Bundesamt für Umwelt
BAG	Bundesamt für Gesundheit
BFS	Bundesamt für Statistik
BGer	Schweizerisches Bundesgericht
BiG	Bibliothek am Guisanplatz
BiGV	Verordnung über die Bibliothek am Guisanplatz vom 1. November 2013 (BiGV), [unverbindlicher Entwurf vom 26. Juli 2013]
BIT	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
BVerw	Bundesverwaltung
bzw.	beziehungsweise
CMS	Content Management System
DEZA	Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit
d.h.	das heisst
DKB	Dokumentationskonferenz Bund
DMS	Dokumentenmanagement-System
EBG	Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann
eCH	Verein E-Government Schweiz (E-Government-Standards)
EMB	Eidgenössische Militärbibliothek
EMD	Eidgenössisches Militärdepartement
ERP	Enterprise-Resource-Planning
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
ev.	eventuell
fedpol	Bundesamt für Polizei
FD	Forschungsdienst (Bereich innerhalb BiG)
FUB	Führungsunterstützungsbasis der Armee
GEVER	Elektronische Geschäftsverwaltung
GS	Generalsekretariat
GS VBS	Generalsekretariat VBS
HTML	Hypertext Markup Language
I+D	Information und Dokumentation
ILS	Integriertes Bibliothekssystem (Integrated Library System)
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IP	Internetprotokoll
ISB	Informatiksteuerungsorgan Bund
JPEG	Joint Photographic Expert Group
Kap.	Kapitel
KDA	Koordination Alexandriaverbund, digitale Dienste, Archivdienst VBS

	(Bereich innerhalb BiG)
MARC21	Machine-Readable Cataloging ²¹
Milak	Militärakademie an der Eidgenössischen Technischen Hochschule (ETH) Zürich
NB	Schweizerische Nationalbibliothek
NPM	New Public Management
OAI	Open Archives Initiative
OPAC	Online Public Access Catalogue
PD	Parlamentsdienste
PDF	Portable Document Format
PMH	Protocol for Metadata Harvesting
QSP 8	Querschnittsprojekt 8 (im Rahmen Verwaltungsreform 05/07)
RERO	Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale
RSS	Rich Site Summary
S.	Seite
SaaS	Software as a Service
SAGA	Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen
SAGA.ch	Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen Schweiz
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
Simap.ch	Informationssystem über das öffentliche Beschaffungswesen der Schweiz
SIP BiG	Strategische Informatikplanung BiG
SLA	Service Level Agreement
Swissbib	Metakatalog der Schweizer Hochschulbibliotheken
SOA	Service Orientierte Architektur
swisstopo	Bundesamt für Landestopografie swisstopo
u.a.	unter anderem
URM	Unified Resource Management
VBS	Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport
vgl.	vergleiche
VÖB	Verordnung über das öffentliche Beschaffungswesen vom 11. Dezember 1995 (VÖB), SR 172.056.11
XML	Extensible Markup Language
z.B.	zum Beispiel

Anhangverzeichnis

Anhang 1: Fragebogen	A1.1
Anhang 2: Ausgefüllte Fragebögen	A2.1
Anhang 3: Inhaltsanalyse der Fragebögen.....	A3.1
Anhang 4: Zweite Reduktion der Inhaltsanalyse der Fragebögen.....	A4.1

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage und Fragestellung

In Zusammenhang mit dem Informationsmanagement öffentlicher Verwaltungen ist E-Government¹ nicht mehr wegzudenken (Thom & Ritz, 2008, S. 207). Ganz allgemein kann mit E-Government die Abwicklung und Aufrechterhaltung von Informations- und Leistungsaustauschprozessen zwischen staatlichen Institutionen und wirtschaftlichen und privaten Akteuren sowie anderen öffentlichen Institutionen mittels Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien verstanden werden (Schedler & Proeller, 2011, S. 267; Wirtz & Piehler, 2010, S. 8). Prozesse und Interaktionen zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern sowie zwischen Behörden und anderen Verwaltungseinheiten stehen somit im Fokus von E-Government. Die Intensität dieser Beziehungen und Prozesse reicht von einseitiger Information durch die Behörde über umfangreiche Verwaltungsportale bis hin zur Mitbestimmung und Einbeziehung von Bürgerinnen und Bürgern in Verwaltungs- und politische Prozesse. Das führt letztlich zur Bildung einer verantwortungsbewussten Wissensgesellschaft (Eixelsberger & Stember, 2012, S. 3; Meier, 2009, S. 6-7).

Ein Blick auf die Interaktionen einer öffentlichen Verwaltungsbibliothek mit Bürgerinnen und Bürgern aber auch mit anderen Verwaltungsbibliotheken zeigt auf, dass Bibliotheken grundsätzlich seit jeher mehrere Elemente von E-Government bereits erfüllen. Die Bestände sind öffentlich in einem Online-Katalog suchbar, der Zugang kann via ein Web-Portal erfolgen, die Bibliotheken schliessen sich zu Verbänden zusammen, verwalten ihre Prozesse mittels eines gemeinsamen Informatiksystems, betreiben einen gemeinsamen Katalog oder tauschen Daten aus. Dennoch scheint E-Government in Verwaltungsbibliotheken kaum wahrgenommen zu werden. Dabei listete die Europäische Kommission bereits im Jahr 2004 Bibliotheken die Verfügbarkeit von Katalogen und Suchdiensten als eine von zwölf öffentlichen Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger auf. Weitere aufgeführte E-Government-Leistungen sind beispielsweise die Registrierung von Fahrzeugen oder E-Health (Europäische Kommission, 2004, S. 17).

Das von der Bibliothek am Guisanplatz (BiG) initiierte und bis Ende November 2013 umzusetzende Projekt mit dem programmatischen Namen „BiG Portal“ verfolgt das unmittelbare Ziel, Interaktionen und Leistungsaustauschprozesse mit Bürgerinnen und Bürgern v.a. aber auch mit anderen Verwaltungsbibliotheken zu optimieren, insbesondere durch den Betrieb mittels des zukunftsweisenden Cloud-Computing. "BiG Portal" weist damit grundsätzlich Potential zu E-Government auf. Mit der vorliegenden Masterarbeit soll untersucht werden, inwiefern „BiG Portal“ tatsächlich die Anforderungen an ein E-Government-Projekt der Bundesverwaltung erfüllt und welchen Beitrag es zur Etablierung von E-Government auch in öffentlichen Verwaltungsbibliotheken beitragen kann.

¹ In der Literatur gibt es mehrere Schreibweisen für E-Government: eGovernment, e-Government, electronic Government und weitere. In der vorliegenden Arbeit wird einheitlich E-Government geschrieben, ausser der Begriff wird in einem wörtlichen Zitat verwendet.

Als **Fragestellungen der Arbeit** ergeben sich somit: Lässt sich „BiG Portal“ theoretisch-konzeptionell überhaupt als E-Government-Projekt bezeichnen und welche Defizite, Potentiale und Handlungsempfehlungen zur praktischen Umsetzung lassen sich aus der Analyse ableiten?

1.2 Abgrenzung

„BiG Portal“ ist nicht als E-Government-Projekt konzipiert und geplant und ist von der Geschäftsstelle E-Government Schweiz auch nicht als solches vorgesehen. Daher wird in der Arbeit nicht verfolgt, wie grundsätzlich ein E-Government-Projekt von Beginn an geplant und schliesslich umgesetzt werden sollte. Das ganze Projektmanagement ist kein Thema. "BiG Portal" wird ausdrücklich unter dem Aspekt von E-Government beurteilt und nicht als bibliothekspezifische Softwarelösung für den Bibliotheksverbund Alexandria.

Der Fokus der vorliegenden Arbeit liegt bewusst nur auf den Interaktionen zwischen Verwaltungsstellen untereinander, konkret zwischen den Partnerbibliotheken des Alexandriaverbunds. Die Beziehungen zwischen der BiG und Bürgerinnen und Bürgern werden nur am Rande behandelt. Da sich das Projekt noch in der Umsetzungsphase befindet, ist zudem nur eine theoretische und qualitative Beurteilung der E-Government-Fähigkeit möglich; die Arbeit kann sich noch gar nicht auf messbare Daten stützen.

1.3 Stand Literatur

E-Government ist sowohl in der deutschsprachigen wie auch in der internationalen Literatur sehr gut dokumentiert. Es ist deshalb angebracht, eine Auswahl aus der Fülle an Literatur zu treffen. Hauptkriterium dabei sind einerseits das Erscheinungsjahr und andererseits der Bezug zum E-Government-Verständnis im hiesigen Kulturraum. Als Leitfaden durch die gesamte Masterarbeit dienen vor allem die Arbeiten von Meier über die Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissensgesellschaft², von Eixelsberger und Stember als Herausgeber eines Sammelbandes über E-Government zwischen Partizipation und Kooperation³ und von Wirtz als Herausgeber eines Sammelbandes über E-Government unter verschiedenen Gesichtspunkten⁴. Zudem wird je nach Untersuchungsgegenstand spezifische Literatur zu Themen wie Verwaltungsportale beigezogen. Ein besonderes Augenmerk liegt bei den publizierten Studien der Geschäftsstelle E-Government Schweiz sowie der Informatik- und Cloud-Strategie des Bundes. Angelsächsisch geprägte Literatur fließt aber stets auch in die Arbeit ein. Düster

² Meier, A. (2009). *eDemocracy & eGovernment. Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissensgesellschaft*. Berlin: Springer.

³ Eixelsberger, W. & Stember, J. (2012). (Hrsg.), *E-Government. Zwischen Partizipation und Kooperation*. Wien: Springer Verlag.

⁴ Wirtz, B. W. (2010). (Hrsg.), *E-Government. Grundlagen, Instrumente, Strategien*. Wiesbaden: Gabler.

sieht hingegen die Literaturlage bezüglich Anwendung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken aus, Literatur hierzu ist kaum vorhanden.⁵

1.4 Methodisches Vorgehen

1.4.1 Allgemeine Gütekriterien

Aufgrund der Fragestellung und der Ausgangslage – "BiG Portal" befindet sich noch in der Umsetzungsphase - drängt sich ein qualitatives Verfahren bei der Durchführung der Empirie auf. Das hier gewählte Vorgehen lehnt sich stark an Mayrings Grundlagenwerk⁶ über die qualitative Sozialforschung an. Diese selbsternannte „Anleitung zu qualitativem Denken“ bietet einen guten und überschaubaren Einblick in diverse Methoden der qualitativen Sozialforschung, ohne dabei dogmatisch an einer bestimmten Methode festhalten zu wollen. Die Arbeit soll sich an den von Mayring (2002, S. 144-148) aufgeführten Gütekriterien qualitativer Forschung orientieren:

- Verfahrensdokumentation: Das gesamte Verfahren ist hinreichend zu dokumentieren.
- Argumentative Interpretationsabsicherung: Interpretationen sollen nicht gesetzt, sondern argumentativ begründet werden.
- Regelgeleitetheit: Das Verfahren muss sich an bestimmte Regeln und systematische Bearbeitung des Materials halten.
- Nähe zum Gegenstand: Es soll möglichst nahe an der Alltagswelt der beforschten Subjekte anknüpfen.
- Kommunikative Validierung: Die Beforschten sollen sich in den Analyseergebnissen und Interpretationen wiederfinden.
- Triangulation: Es soll versucht werden, unterschiedliche Methoden oder Lösungswege für die Fragestellung zu finden und die Ergebnisse zu vergleichen.

1.4.2 Prüfung anhand von Referenzdokumenten und schriftlicher Befragung

Basierend auf einzelnen offiziellen Schlüsseldokumenten zu E-Government Schweiz und der allgemeinen Literatur zu E-Government wird zum einen auf theoretischer Ebene geprüft, inwiefern "BiG Portal" die Anforderungen an E-Government erfüllt.

Zum anderen werden nur Personen der BiG und von Alexandria-Partnerbibliotheken sowie Mitglieder der Dokumentationskonferenz Bund (DKB) in die schriftliche Befragung einbezogen. Um den Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht zu sprengen, werden verwaltungsexterne Kundinnen und Kunden nicht befragt.

⁵ Vgl. hierzu Kap. 2.3.

⁶ Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5. Aufl.). Basel: Beltz.

1.4.2.1 Gestaltung des Fragebogens

Die Gestaltung des Fragebogens orientiert sich vorwiegend an den grundlegenden Arbeiten über Sozialforschung von Kromrey⁷, Schnell, Hill und Esser⁸, sowie von Mayring. Dabei müssen zuerst folgende methodischen Fragen geklärt werden:

- Welche Art von Informationen wird gesucht?
- Welche formale Struktur sollen Fragen und Antwortvorgaben haben?
- Welche inhaltliche Struktur sollen Fragen und Antwortvorgaben haben?
- Welche Art der Befragung soll durchgeführt werden (Kromrey, 2009, S. 363; Schnell et al., 2008, S. 325)?
- Und schliesslich: Welches Auswerteverfahren wird angewandt?

Art der Informationen

Eine erste Entscheidung bezieht sich auf die Frage, welche Informationen von Befragten gewonnen werden sollen (Schnell et al., 2008, S. 325). Es wird aus der Befragung nicht primär Wissen über E-Government abgerufen, sondern die Befragung soll Erkenntnisse liefern, inwiefern die Erwartungen und Ansprüche der involvierten Partnerbibliotheken an eine Bibliotheksportal-Lösung mit den im konzeptionellen Teil der Arbeit identifizierten E-Government-Kernelementen übereinstimmen bzw. welche Defizite sich eruieren lassen. Die gewonnenen Informationen sollen dazu beitragen, die Fragestellung zu beantworten und damit die gesteckte Zielsetzung zu erreichen. Es handelt sich um ein induktives Verfahren, indem aus einzelnen, subjektiven Aussagen eine Verallgemeinerung erreicht werden soll (Mayring, 2002, S. 36).

Formale Struktur der Fragen (Frageform)

Nach Art der Antwortvorgabe kann zwischen offenen und geschlossenen Fragen unterschieden werden. Offene Fragen überlassen die Antwortformulierung den Befragten, während geschlossene Fragen vorformulierte Antwortalternativen vorgeben. Der Hauptvorteil offener Fragen besteht darin, dass die befragte Person innerhalb des eigenen Referenzsystems antworten kann, ohne durch Vorgabe möglicher Antworten bereits in eine bestimmte Richtung gelenkt zu werden. Sie eignen sich somit vor allem für spezifische Zwecke, bei denen Fragen mit einer geschlossenen Liste von Antwortvorgaben versagen. Zum Erreichen der oben erwähnten gewünschten Informationen drängen sich mehrheitlich offene Fragen auf. Einzelne Fragen werden zudem geschlossen gestellt, mit der Möglichkeit der freien Antwortergänzung. Allerdings haben offene Fragen auch gewichtige Nachteile, indem sie eine höhere Artikulationsfähigkeit, Information und Motivation voraussetzen (Kromrey, 2009, S. 352-353; Schnell, Hill & Esser, 2008, S. 330-332).

⁷ Kromrey, H. (2009). *Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung mit ausführlichen Annotationen aus der Perspektive qualitativ-interpretativer Methoden von Jörg Strübing* (12. Aufl.), Stuttgart: Lucius & Lucius

⁸ Schnell, R., Hill P. B. & Esser E. (2008). *Methoden der empirischen Sozialforschung* (8. Aufl.). München: Oldenbourg.

Inhaltliche Struktur (Frageformulierung)

Die im Fragebogen formulierten Fragen sollen so weit wie möglich einheitlich verstanden werden, es sind daher einige Grundsätze der Frageformulierung zu beachten:

- Die Fragen sollten so einfach formuliert sein, wie es mit dem sachlichen Zweck der Fragestellung noch vereinbart werden kann. Komplizierte, lange und mit Fachausdrücken gespickte Sätze sollten möglichst vermieden werden. Auch auf doppelte Negationen sollte verzichtet werden.
- Die Fragen und die verwendeten Begriffe sollten so konkret und eindeutig sein, dass ein für alle Befragten einheitlicher Bezugsrahmen geschaffen wird. Auch der gewünschte Genauigkeitsgrad der Antwort ist zu spezifizieren. Zur Eindeutigkeit gehört zudem, dass die befragte Person weiss, in welcher Funktion sie angesprochen wird.
- Die befragte Person darf nicht überfordert werden, insbesondere sollte nicht nach Informationen gefragt werden, über welche die Befragten vermutlich nicht verfügen.
- Fragen sollten keine spezielle Antwortrichtung nahelegen, das heisst, sie dürfen nicht suggestiv wirken, sondern sollten so neutral wie möglich formuliert werden (Kromrey, 2009, S. 350-351; Schnell, Hill & Esser, 2008, S. 334-335).

Art der Befragung

Nach der Befragungssituation kann zwischen mündlicher, allgemein als Interview bekannt, und schriftlicher Form unterschieden werden. Bei der vorliegenden Arbeit wird die schriftliche Befragung verwendet, und zwar durch Zustellung des Fragebogens per E-Mail an die entsprechenden Adressaten, versehen mit der Bitte, um Rücksendung des ausgefüllten Fragebogens innert 2 Wochen. Diese Art der Befragung hat mehrere Vorteile:

- Der Aufwand kann im Vergleich zu Interviews deutlich verringert werden, weil die potentiell für diese Befragung vorgesehenen Personen in der ganzen Schweiz verteilt sind, wenngleich mit einer klaren Konzentration auf die Stadt Bern.
- Die Antworten auf die mehrheitlich offen formulierten Fragen dürften „überlegter“ und gehaltvoller sein, da mehr Zeit zum Ausfüllen des Fragebogens gegeben ist.
- Die Antworten könnten auch „ehrlicher“ ausfallen als bei direkter Anwesenheit des Interviewers.
- Die Motivation zum Ausfüllen könnte höher sein, da der Zeitpunkt zum Beantworten der Fragen selbst bestimmbar ist.

Ein gewichtiger Nachteil der schriftlichen Befragung ist hingegen die tendenziell höhere Ausfallquote; zudem kann nicht garantiert werden, dass der Fragebogen tatsächlich von der angeschriebenen Person selbst ausgefüllt wird (Kromrey, 2009, S. 363-364 und Schnell, Hill & Esser, 2008, S. 358-359).

1.4.2.2 Auswertung der Fragebögen

Bei der Analyse der zurückgeschickten Fragebögen wird eine Mischung aus qualitativer Inhaltsanalyse und Hermeneutik nach Mayring verwendet.

Qualitative Inhaltsanalyse

Mayring (2002, S. 115) beschreibt drei Grundformen der qualitativen Inhaltsanalyse, wobei in der vorliegenden Arbeit die Methode der Zusammenfassung verwendet wird. Ziel der Analyse ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben.

Hermeneutik

In einem an die Hermeneutik angelegten Verfahren werden im zweiten Schritt der ganzen Prüfung die Informationen aus der Reduktion der Inhaltsanalyse schliesslich ausgewertet. Die Hermeneutik hat das Ziel, hinter den einzelnen subjektiven Bedeutungsstrukturen, welche die Fragebögen liefern, allgemeine, objektive Strukturen zu schliessen (Mayring, 2002, S. 121). Sie ist daher prädestiniert, auf dem oben erwähnten Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse aufzubauen.

Das hier angewandte Vorgehen, der Mix aus zwei Methoden der empirischen Sozialforschung, lässt nach Mayring bewusst Raum zur Modifikation und soll an die vorhandenen Bedingungen und Bedürfnisse angepasst werden können. Darin liegt, so Mayring, „ja gerade eine der Stärken der qualitativen Forschung, dass durch diese Flexibilität die Ergebnisse gegenstandsadäquater werden können“ (Mayring, 2002, S. 65).

1.5 Aufbau der Arbeit

Die Arbeit gliedert sich in drei Bereiche, welche sich als Bezugsrahmen beschreiben lassen. Der Bezugsrahmen besteht aus den Elementen Konzeptionsrahmen, Durchführung der Prüfung und Entscheidungsrahmen. Die Kapitel 2 bis 4 bilden den Konzeptionsrahmen, ergeben somit den theoretisch-konzeptionellen Teil der Arbeit: In Kapitel 2 soll einführend der Begriff „E-Government“ erläutert werden, gefolgt von der Bedeutung und dem Einsatz von E-Government in der Schweiz, vor allem in der Bundesverwaltung. Schliesslich soll die Frage aufgegriffen werden, inwiefern E-Government in Verwaltungsbibliotheken bereits ein Thema ist. Im folgenden Kapitel wird das Projekt "BiG Portal" als Untersuchungsgegenstand beschrieben. Kapitel 4, das letzte Kapitel des Konzeptionsrahmens, arbeitet die für die Durchführung der Prüfung relevanten Kernelemente heraus. Die Prüfung wird im zentralen Kapitel 5 durchgeführt. Den Entscheidungsrahmen bilden die Kapitel 6 mit der Beurteilung und den daraus resultierenden Defiziten, Potentialen und Handlungsempfehlungen sowie das abschliessende Kapitel 7 mit den Schlussfolgerungen.

2 E-Government und Verwaltungsbibliotheken

2.1 E-Government

2.1.1 New Public Management und E-Government

Der Verwaltungsstaat westlicher Prägung steht zunehmend unter einem erhöhten Legitimationsdruck. Der idealtypische bürokratische Beamtenstaat nach Max Weber hat im wahrsten Sinn des Wortes ausgedient. Mit dem New Public Management wurde angestrebt, auf die Krise des modernen Verwaltungsstaates eine Antwort zu geben und mit betriebswirtschaftlicher Logik einen Paradigmenwechsel von klassischer Verwaltungsführung zu einem wirkungsorientierten Management des öffentlichen Sektors herbeizuführen. Als Konsequenz daraus wurde der Staat als Gewährleistungsstaat konzipiert. Hierbei ist der Staat nicht mehr alleine für die Erfüllung öffentlicher Aufgaben zuständig, sondern fördert als Moderator und Koordinator die gesellschaftliche Verantwortungsübernahme der unterschiedlichen Anspruchsgruppen sowie die Zusammenarbeit der verschiedenen staatlichen und privaten Akteure zur Erreichung der gemeinsamen Ziele (Thom & Ritz, 2008, S. 8-11). Durch zahlreiche übergreifende Prozesse wie Wertwandel oder technologische Entwicklung verschiebt sich auch die Rolle der Verwaltung. Diese neue Rolle bestimmt sich immer mehr durch die Teilnahme in einem Netzwerk aus Partnern und Kunden (Eixelsberger & Stember, 2012, S. 14).

Diese Entwicklung wird durch das Konzept des E-Governments unterstützt, und zwar durch Förderung demokratischer Prozesse und insbesondere durch den Bezug und die Abwicklung elektronischer Dienstleistungen. E-Government ist dabei nicht Selbstzweck, nur weil die Technologie dies hergibt, sondern ist als Antwort auf Herausforderungen an Staat und Gesellschaft zu verstehen:

- Kundendienstleistungen und Firmenservices müssen durch Neukonzeption tradierter Geschäftsprozesse zeitgemäss umgestaltet werden.
- Die Neuausrichtung der Geschäftsprozesse erfordert den Umbau von Organisationen und neue Kooperationen.
- Die Effektivität der Geschäftsprozesse muss gesteigert und die Kosten müssen gesenkt werden.
- E-Government bietet Wertschöpfungspotential in Zeiten leerer öffentlicher Kassen (Landsberg, 2007, S. 84; Meier, 2009, S. 211).

Anders ausgedrückt kann mit Schedler und Proeller (2011, S. 270) formuliert werden, das NPM habe „gleichsam den Boden für ein erfolgreiches E-Government geebnet“.

2.1.2 Begriffsbestimmung von E-Government

Das Konzept des E-Governments ist eng mit der Idee des NPM verknüpft. Aber was ist E-Government überhaupt? Es existiert eine solche Vielzahl von E-Government-Definitionen, dass Schünemann zurecht von einer „insgesamt diffusen Verwendung“ (2012, S. 13) und

Wirtz und Piehler von einer „gewissen Unschärfe der terminologischen Verwendung“ (2010, S. 7) schreiben. Für Schedler und Proeller ist der Begriff gar „zu einem typischen *Gummibegriff* degeneriert“ (2011, S. 267). Die in der unteren Tabelle aufgeführten Definitionen verschiedenster Autoren verdeutlichen diese Aussagen:

Autor(en)	Definition
von Lucke, Reinermann	„Unter Electronic Government verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien“ (2000, S. 1) ⁹ .
EU-Kommission	„eGovernment is defined here as the use of information and communication technologies in public administrations combined with organisational change and new skills in order to improve public services and democratic processes and strengthen support to public policies “ (2003, S. 7).
Neuroni	„E-Government ist die Digitalisierung des Regierens und Verwaltens. Es umfasst die staatliche Durchführung von Prozessen der Leistungserstellung, der Bereitstellung interner und externer Information bzw. Kommunikation sowie der öffentlichen Willensbildung und Entscheidung mittels IKT“ (2007, S. 38).
Thom, Ritz	„E-Government kann definiert werden als Instrument der organisatorischen Gestaltung von Interaktions- und Kommunikationsbeziehungen innerhalb des Staates sowie zwischen dem Staat und seinen Anspruchsgruppen mittels Informations- und Kommunikationstechnologien“ (2008, S. 208).
Meier	„Mit dem Begriff Electronic Government oder eGovernment wird die Vereinfachung und Durchführung von Informations-, Kommunikations- und Austauschprozessen innerhalb und zwischen behördlichen Institutionen sowie zwischen den Verwaltungseinheiten und den Citizen resp. Firmen und Organisationen bezeichnet“ (2009, S. 4-5).
Petraiki	„(...) E-Government is defined as the mediation of information and communication technologies (ICT) between government processes and officials for the distribution of public services to citizens. Yet E-Government is more than the deployment of information technology (IT) in the public sector. Rather, it brings about various changes in the function of the public sector, the relationship between the government and citizens and also in the way we conceptualise the role of government in contemporary society“ (2010, S. 96).
Wirtz, Piehler	„Unter dem Begriff Electronic Government wird die elektronische Abwicklung von Verwaltungs- und Demokratieprozessen im Rahmen staatlicher Aktivitäten mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien verstanden, um öffentliche Aufgaben effizient und effektiv zu unterstützen“ (2010, S. 8).
Rombach, Tschichholz, Jeswein	„Unter E-Government verstehen wir ganz generell die Verwaltungsmodernisierung mithilfe eines gezielten und innovativen Einsatzes von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien. E-Government bezeichnet eine durchaus technikgetriebene Verwaltungsreform, wobei die Technik sich aber dem Ziel unterordnet, die Transformation der öffentlichen Verwaltungen hin zu kundenorientierten, vernetzten Dienstleistern zu unterstützen“ (2010, S. 21-22).
Schedler, Proeller	„Electronic Government ist eine Organisationsform des Staates, welche die Interaktionen und Wechselbeziehungen zwischen dem Staat und den Bürgern, privaten Unternehmungen, Kunden und öffentlichen Institutionen durch den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien integriert“ (2011, S. 267).

⁹ Diese sogenannte „Speyerer Definition von Electronic Government“ hat weit verbreitete Anerkennung gefunden und wird entsprechend häufig zitiert (Schünemann, 2012, S. 10; Stollhof, 2012, S. 26).

Schünemann	„Was nun die hier gewählte enge Definition von E-Government, also elektronischer Verwaltung betrifft, so ist hierunter nur die Abwicklung von Geschäftsprozessen der öffentlichen Verwaltung mittels moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), insbesondere mittels internetbasierter Technologien, zu verstehen“ (2012, S. 15).
------------	---

Tabelle 1: Auflistung verschiedener Definitionen von E-Government

Allen Definitionen gemeinsam sind folgende Kriterien: E-Government betrachtet Interaktionen der öffentlichen Verwaltung mit Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft oder anderen staatlichen Stellen und optimiert diese Prozesse mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologie.

In einem weiteren Sinn beschäftigt sich E-Government auch mit organisatorischen Fragen. Für die vorliegende Arbeit soll aus der Fülle der Definitionen diejenige des Informatiksteuerungsorgans Bund (ISB) als Grundlage verwendet werden:

„E-Government bezweckt das Optimieren der Prozesse zwischen den Kunden (Bevölkerung und Wirtschaft) und staatlichen Stellen sowie innerhalb der Verwaltung mittels Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Die Prozesse stehen im Fokus von E-Government“ (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 7).

Da es sich beim Projekt "BiG Portal" um ein Projekt der Bundesverwaltung handelt, drängt sich diese Definition des ISB als Grundlage für die weitere Arbeit auf.

2.1.3 Interaktionen und Entwicklungsstufen von E-Government

Mit Blick auf die Definition von E-Government ist von Interesse, welche Interaktionen und Prozesse im Fokus stehen und nach welchen Entwicklungsstufen E-Government klassifiziert werden kann. In der Literatur¹⁰ werden oft folgenden Beziehungen beschrieben:

- *Administration to Administration (A2A)*: Eine Amtsstelle nützt IKT zur Vereinheitlichung und Verbesserung ihrer Prozesse innerhalb der Verwaltung.
- *Administration to Citizen (A2C)*: Mit dieser Option bietet die Amtsstelle den Bürgerinnen und Bürgern elektronische Dienstleistungen an.
- *Administration to Business (A2B)*: Diese Option betrifft elektronische Behördendienste gegenüber Unternehmen und Organisationen (Meier, 2009, S. 5).

¹⁰ Darunter u.a.: Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 7; Meier, 2009, S. 5; Stember et. al, 2007, S. 209; Wirtz & Piehler, 2010, S. 14).

Grafisch lassen sich diese Interaktionen vereinfacht auf folgende Weise visualisieren:

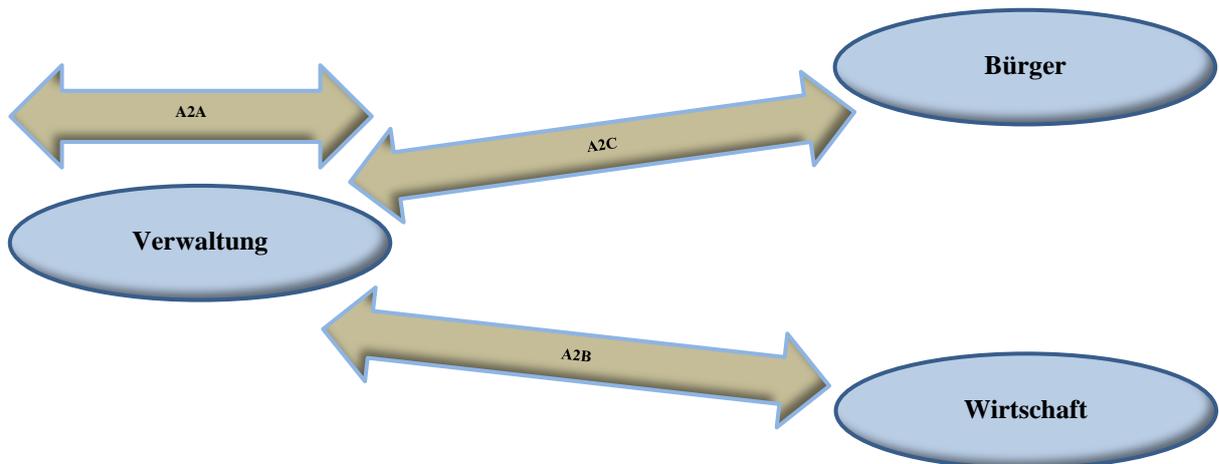


Abbildung 1: Akteure und Interaktionen im E-Government (eigene Darstellung)

Beziehungen im E-Government können nicht nur nach Art der Interaktion differenziert werden, sondern auch nach dem Grad der Komplexität. Wirtz und Piehler (2010, S. 12) identifizieren fünf prototypische Anwendungsphasen; diese werden als Informationsphase, Kommunikationsphase, Transaktionsphase, Partizipationsphase und Integrationsphase bezeichnet. Die untere Abbildung stellt die verschiedenen Entwicklungsstufen von E-Government im Kontext ihrer Komplexität und der Wertschöpfungstiefe dar:

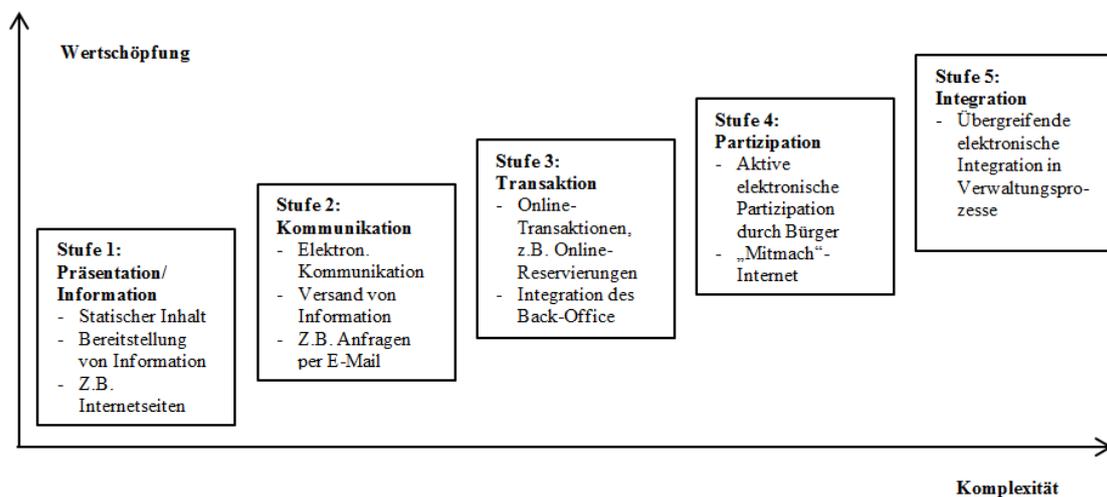


Abbildung 2: Entwicklungsstufen von E-Government (eigene Darstellung nach Wirtz & Piehler)

In Ergänzung zu diesem Entwicklungsmodell lässt sich E-Government auch nach Prozessebenen gliedern. Meier (2009, S. 6-7) führt ein Stufenmodell mit drei Ebenen auf, welche unterschiedliche Reifegrade aufweisen und in welche sich die zahlreichen unter E-Government subsummierten Behördendienste einordnen lassen:

- *Prozessebene 1: Information und Kommunikation:* Auf dieser tiefsten Ebene wird die Informations- und Kommunikationsmöglichkeit von E-Government angesprochen.

Als einzigen Behördendienst erwähnt Meier hier E-Assistance, worunter er die Gestaltung weitreichender E-Government-Portale versteht.

- *Prozessebene 2: Produktion:* Diese zweite Prozessebene umfasst die eigentlichen Behördendienste, welche zur Ausübung der oben erwähnten Interaktionen benötigt werden. Meier unterscheidet hier zwischen Verwaltungsdiensten wie E-Procurement (Dienste für den elektronischen Einkauf), E-Service (herkömmliche Dienste wie Ausbildung oder Ausweisbezug), E-Contracting (Vereinbarungen basierend auf elektronischen Dokumenten mit Signatur) und E-Settlement (elektronischer Versand und Bezahlung sowie Gewährleistung der Datensicherheit und des Datenschutzes).
- *Prozessebene 3: Partizipation:* Diese höchste Prozessebene verlangt ein Umdenken in der Verwaltung, wie es u.a. das New Public Management fordert. Neben E-Voting (elektronische Abstimmungen) und E-Election (elektronische Wahlen) soll schliesslich mit der E-Community ein Entwicklungsmodell für die virtuelle Wissensgesellschaft umgesetzt werden.

Erst bei Durchführung der Prüfung der E-Government-Qualität von "BiG Portal" lässt sich einschätzen, auf welcher Entwicklungsstufe und Prozessebene "BiG Portal" allenfalls anzusiedeln wäre. Einzig die höchsten Stufen der Partizipation und Integration können bereits an dieser Stelle ausgeschlossen werden. Damit kann mit Bezug auf die von Eixelsberger und Stember (2012, S. 3-5) erläuterte Abgrenzung zwischen Partizipation und Kooperation festgehalten werden, dass E-Government im Zusammenhang von "BiG Portal" als Kooperation aufgefasst werden kann. Kooperation wird verstanden als Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie zur arbeitsteiligen Durchführung von Aufgaben in der Verwaltung. Diese können bezogen auf die Leistungserbringer der Verwaltung in mehreren Ebenen erfolgen:

- *Infrastrukturebene:* Gemeinsame Verwendung von Servern bzw. sonstiger Hardware-Infrastruktur, die für den Betrieb von E-Government notwendig ist. Der Betrieb liegt bei der jeweiligen Verwaltungseinheit selber oder bei einem Leistungserbringer.
- *Anwendungsebene:* Auf der gemeinsam genutzten Infrastruktur werden Anwendungen, die zur Serviceerbringung notwendig sind, gemeinsam betrieben. Damit wird sichergestellt, dass anwendungsorientierte Dienstleistungen zentral und einheitlich durchgeführt werden.
- *Serviceebene:* Anwendungen werden für mehrere Verwaltungseinheiten gemeinsam betrieben.
- *Organisationsebene:* Anwendungsfälle mehrerer Verwaltungseinheiten werden in einem gemeinsamen Backoffice abgewickelt.

Die ersten drei aufgeführten Ebenen können in Zukunft durch Cloud-Computing neu strukturiert werden (Eixelsberger & Stember, 2012, S. 14-15).

2.2 E-Government in der Schweiz

2.2.1 Kurzer Überblick über den Stand von E-Government in der Schweiz

Nach diesem allgemeinen Überblick über E-Government soll in diesem Kapitel konkret auf den Stand und die Entwicklung von E-Government auf Stufe Bund eingegangen werden. Der Bundesrat hat erst am 24. Januar 2007 eine E-Government-Strategie Schweiz verabschiedet und damit die Organisationsform von E-Government Schweiz konkretisiert. Das wichtigste Steuerungselement für E-Government Schweiz ist der „Katalog der priorisierten Vorhaben“. Über die Aufnahme in diesen Katalog entscheidet der Steuerungsausschuss. Die Vorhaben unterteilen sich in:

- Leistungen mit zwingend organisationsübergreifender Koordination;
- Leistungen ohne zwingend organisationsübergreifende Koordination;
- Voraussetzungen: Rahmenbedingungen und Standardisierungen sowie
- Voraussetzungen: Infrastruktur und Dienste (Brugger et al., 2012, S. 179; Riedl, 2012, S. 113).

Für die Umsetzung von "BiG Portal" besonders hervorzuheben ist dabei das Vorhaben B2.14 „Umsetzung Cloud-Computing Strategie der Schweiz“ (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2013, S. 11).¹¹ Auch wenn sich E-Government inzwischen in der Schweiz besser etabliert hat, nimmt diese in Benchmark-Vergleichen der EU immer noch einen hinteren Rang ein. Gemäss neuester Studie hat sie aber immerhin den Anschluss an das europäische Mittelfeld geschafft (Informatiksteuerungsorgan des Bundes, 2013, S. 1). Dieser Befund ist trotzdem erstaunlich, denn die Schweiz verfügt im internationalen Vergleich über eine sehr gute Informatik-Infrastruktur, was sich an einer hohen Dichte an Computern und Breitbandanschlüssen sowie hohen IT-Investitionen pro Kopf zeigt (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 4). Es stellt sich die Frage nach den Ursachen. Misuraca et al. (2010, S. 205) erwähnen primär vier Gründe:

1. Die Schweiz ist nicht ein Staat, sondern eine Konföderation von Staaten mit jeweils sehr hoher Souveränität.
2. Die Schweizer Verwaltung funktioniert gut, so dass kein akuter Reformbedarf besteht.
3. Die Schweiz ist sehr kleinräumlich organisiert, wobei in den Dörfern soziale Kontakte wichtiger als Effizienz und Produktivität sind.
4. E-Government verfolgt das Ziel der Zentralisierung, die Schweiz war und ist jedoch dezentral organisiert.

Konsequenzen daraus sind, dass sich notwendige E-Government-Standards nicht einfach top-down verordnen lassen. Die vom im Jahr 2002 gegründeten Verein „eCH“ erarbeiteten Standards werden oft selbst dann von einzelnen Stakeholdern nicht umgesetzt, wenn ihre Vertreter selber an der Definition der Standards beteiligt waren. Bei der Erarbeitung gemeinsamer Informatiklösungen über Organisationsgrenzen hinweg besteht die Hauptschwierigkeit darin,

¹¹ Vgl. zum Thema „Cloud-Computing“ ausführlich die Kap. 3.2.3 und 4.3

dass mehrere heterogene lokale IT-Systeme entweder direkt miteinander verbunden oder an eine gemeinsame neue IT-Lösung angebunden werden müssen (Riedl, 2012, S. 110 und 114).

2.2.2 E-Government Strategie Schweiz 2007

Die oben erwähnten Umsetzungsprobleme von E-Government nimmt auch die E-Government-Strategie Schweiz auf. Dabei wird vorab das Potential von E-Government erläutert:

- *Mit E-Government die Verwaltung effizient und bürgernah gestalten:* Die Verwaltungstätigkeit soll mit Hilfe der Informations- und Kommunikationstechnik so bürgernah und so wirtschaftlich wie möglich gestaltet werden. Zur Sicherstellung einer effizienten und flexiblen Behandlung von Anliegen über organisatorische Grenzen hinweg, müssen die bestehenden Verwaltungsabläufe organisations- und ebenenübergreifend optimiert werden und die verschiedenen Verwaltungsstellen müssen über ihre IKT-Systeme enger zusammenwirken. Das Verständnis der Schnittstellen bei organisationsübergreifenden Abläufen ist zentral, die Definition von Standards, die den Datenaustausch ermöglichen, unerlässlich.
- *Mit abgestimmten Prozessen Synergien nutzen:* In prozessorientierten E-Government-Anwendungen liegt ein grosses Potential zum Abbau von Bürokratie. Voll ausgeschöpft wird es allerdings erst, wenn auch die den Dienstleistungen zugrunde liegenden Prozesse auf ihre Notwendigkeit, Vereinfachungen und Standardisierungen überprüft werden.
- *Mit E-Government die Standortqualität erhöhen:* Mit den in der EU ausgelösten E-Government-Initiativen und Standardisierungen werden in internationalen Märkten die Rahmenbedingungen für die Wirtschaft stark verändert. Die Schweiz ist direkt davon betroffen und soll auch in dieser Beziehung optimale Voraussetzungen schaffen.
- *Richtig verstandenen Föderalismus als Chance nutzen:* Mit der E-Government-Strategie Schweiz soll das Potenzial innovativer Staatsstellen bei Bund, Kantonen und Gemeinden voll ausgeschöpft und gleichzeitig mit dem koordinierten Vorgehen der heutige Mangel fehlender Steuerung behoben werden. Durch die Beachtung des Grundsatzes „Mehrfachnutzung und offene Standards“ wird der föderale Staat zum „Kreativpool“ statt zum Hindernis (Schweizerischer Bundesrat, 2007, S. 4-5).

Damit greift der Bundesrat vor allem die Problematik der Standards auf. Seiner staatspolitischen Aufgabe durchaus bewusst, deutet er den Föderalismus nicht als Verhinderer zur Durchsetzung von E-Government, sondern ganz im Gegenteil als Chance bei der Koordination und Schaffung von offenen Standards. Zur Zielerreichung sieht die Strategie sieben zentrale Grundsätze vor:

- *Orientierung an Leistungen und Geschäftsprozessen:* Statt wenig koordinierte und teure Insellösungen sollen gemeinsame, an einem ebenenübergreifenden Dienstleistungs- und Prozessverständnis orientierte Lösungen erarbeitet werden.

- *Fokussierung und Priorisierung*: Die E-Government-Strategie soll sich auf wenige Schwerpunkte ausrichten. Der Katalog der priorisierten Vorhaben ist eine Konsequenz daraus.
- *Transparenz und Verbindlichkeit*: Die Verantwortlichkeiten und die Nachvollziehbarkeit der Aktionen werden transparent geregelt.
- *Innovation dank Föderalismus*: Das Potential innovativer Staatsstellen wird genutzt und gleichzeitig mit gemeinsamen Vorgehen und definierten Organisationsstrukturen die übergeordnete Steuerung sichergestellt.
- *Einsparungen durch Mehrfachnutzung und offenen Standards*: Investitionen werden dank dem Prinzip „einmal entwickeln – mehrfach anwenden“, offenen Standards und gegenseitigem Austausch optimal genutzt.
- *Zugang für alle*: Die Erfüllung anerkannter Standards garantiert die Barrierefreiheit.
- *Unterstützung der Entscheidungsträger*: Konkrete Umsetzungs- und Steuerungsinstrumente ermöglichen es den politischen und operativen Entscheidungsträgern, ihre Verantwortung wahrzunehmen (Schweizerischer Bundesrat, 2007, S. 6).

Die E-Government-Strategie des Bundesrats ist immer noch gültig; einzig das Layout wurde seit dem Jahr 2007 geändert.

2.3 E-Government in Verwaltungsbibliotheken

Nach dem Blick auf den Stand von E-Government in der Schweiz stehen nun Verwaltungsbibliotheken im Zentrum der Betrachtung. Im Jahr 2006 betitelt Fühles-Ubach einen Aufsatz treffend mit „E-Government – Noch (k)ein Thema für Bibliotheken?“ In der Tat scheint E-Government in Bibliotheken auch heute noch kaum präsent zu sein. In einer Studie aus dem Jahr 2002 beschäftigen sich Froud und Mackenzie ausführlich mit den strategischen und praktischen Fragestellungen von E-Government in Bibliotheken. Sie betonen zu Recht, dass sich auch Bibliotheken den neuen Herausforderungen stellen müssen. „Dazu gehört auch die Frage, wie Dienste elektronisch angeboten werden und wie die Bibliotheken bei der Bereitstellung von Diensten ihrer Trägerinstitution helfen können, unabhängig davon, ob es sich dabei um eine örtliche, regionale oder staatliche Behörde handelt“ (Froud & Mackenzie, 2002, S. 6). Als wichtigste Aufgaben bei der Umsetzung von E-Government in Bibliotheken bezeichnen sie erstens den Zugang zu Informationen, was eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken oder Verwaltungsebenen voraussetzt, und zweitens die Überwindung der digitalen Spaltung, worunter sie die Vermittlung von Information für alle, auch behinderte Bürgerinnen und Bürger, verstehen. Die Autoren kommen zum Schluss, dass gerade das demokratische Umfeld, in welchem Bibliotheken existieren, sowie der seit jeher zu den Kernelementen ihres Dienstleistungsangebots gehörende kostenlose und ungehinderte Zugang zu Ideen und Informationen ein starkes Argument für die Entwicklung von E-Government spielen (Froud & Mackenzie, 2002, S. 6-7).

Im oben erwähnten Artikel bezieht sich Fühles-Ubach ausdrücklich auf die Studie von Froud und Mackenzie. Auch sie betont, dass Bibliotheken bereits die Infrastruktur für E-Government liefern, indem sie einerseits den technischen Zugang zu behördlichen Internetdienstleistungen und andererseits den inhaltlichen Zugang zu den Diensten bieten, die bestimmte Zielgruppen alleine nicht verstehen oder bedienen können. Durch eine stärkere vertikale Vernetzung mit anderen Einrichtungen sollen Bibliotheken zunehmend auch als Kooperationspartner für andere Einrichtungen und nicht nur als Einzelinstitutionen wahrgenommen werden. Mit der Erstellung von Dienstleistungen über das Internet, die alleine oder gemeinsam mit anderen Bibliotheken angeboten werden, wird auch bei Bibliotheken der Portalgedanke ein Thema (2006, S. 334). Selbst die EU-Kommission (2004, S. 17) nennt unter zwölf Behördendiensten für Bürgerinnen und Bürger auch „Public libraries (availability of catalogues, search tools)“. Ein Blick auf Verwaltungsbibliotheken zeigt auf:

- Die Bestände der Bibliotheken sind in einem Online-Katalog suchbar und können in aller Regel ausgeliehen und teilweise auch heruntergeladen werden.
- Der Zugang zum Online-Katalog und damit zu den Beständen und Dienstleistungen kann via ein Web-Portal erfolgen.
- Der Zugriff auf das Web-Portal ist ortsunabhängig und permanent.
- Es existieren Standards für die Erschliessung und den Datenaustausch.
- Der Datenaustausch erfolgt über offene Schnittstellen.
- Wissensvermittlung gehört zu den Kernaufgaben einer modernen Bibliothek.
- Bibliotheken schliessen sich zu (virtuellen) Verbänden zusammen und optimieren damit ihre Prozesse durch das Betreiben eines gemeinsamen Katalogs.

Trotz dieser grundsätzlich positiven Rahmenbedingungen hat E-Government bis heute den Weg in Bibliotheken, ob öffentliche und oder reine Verwaltungsbibliotheken, noch nicht gefunden. E-Government scheint bis heute zumindest in der Schweizer Bibliothekslandschaft kaum thematisiert zu sein, eine entsprechende Publikation ist dem Verfasser jedenfalls nicht bekannt. Das im letzten Jahr erschienene „Handbuch Bibliothek“ räumt dem Public Management in Bibliotheken erstaunlicherweise viel Platz ein, bei den Kapiteln über die Bibliothek der Zukunft fehlt jedoch jegliche Erwähnung von E-Government.

3 Projekt "BiG Portal"

3.1 Bibliothek am Guisanplatz und Bibliotheksverbund Alexandria

3.1.1 Von der eidgenössischen Militärbibliothek zur Bibliothek am Guisanplatz

Die Eidgenössische Militärbibliothek (EMB) – seit 27.10.2007 Bibliothek am Guisanplatz (BiG) – ist seit ihrer Gründung im Jahre 1848 Teil des Eidgenössischen Militärdepartements (EMD) bzw. des Eidgenössischen Departements für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport (VBS). Ursprünglich darauf ausgerichtet, die Offiziere der Schweizer Armee mit Information und Dokumentation zu armeespezifischen Fragen zu versorgen, ist die BiG heute eine für alle Bürgerinnen und Bürger zugängliche öffentliche Verwaltungsbibliothek. Organisatorisch ist die BiG im Bereich der Kommunikation VBS im Generalsekretariat VBS angesiedelt. Seit 2005 ist sie in einem ehemaligen eidgenössischen Zeughaus am Guisanplatz in Bern beheimatet, zuvor hatte sie ihre Bleibe jahrelang im Bundeshaus Ost.

Als Folge des Querschnittsprojekts 8 (QSP 8: Integration der Bibliotheken) im Rahmen der Bundesverwaltungsreform 05/07 erhielt die ehemalige Militärbibliothek per 1. Januar 2009 ein neues und deutlich erweitertes Aufgabenfeld:

- Koordinierende Führung der Bibliotheken der Bundesverwaltung
- Führung des Bibliotheksverbunds Alexandria
- Führung der Dokumentationskonferenz Bund (DKB)

Damit nimmt die BiG seither die Funktion einer eigentlichen Leitbibliothek der Bundesverwaltung wahr. Verschoben hat sich dadurch auch die Kundenausrichtung. Hauptkundin und Hauptnehmerin der Leistungen der BiG ist nun die Schweizerische Bundesverwaltung, gefolgt von der Armee und schliesslich von der interessierten Öffentlichkeit. Unmittelbaren Ausdruck fand diese Neuausrichtung auch in der Umbenennung der Bibliothek in „Bibliothek am Guisanplatz“, da „Eidgenössische Militärbibliothek“ nicht mehr zeitgemäss war. Nicht vom QSP8 und diesen zusätzlichen Aufgaben betroffen ist die weiterhin eigenständige Schweizerische Nationalbibliothek (NB) (Kohler, 2012, S. 7-10). Die Aufgaben der koordinierenden Führung der Bibliotheken der Bundesverwaltung sowie des Bibliotheksverbunds Alexandria stehen in einem direkten Kontext zur Fragestellung dieser Arbeit und sollen deshalb im Folgenden etwas näher erläutert werden.

3.1.2 Koordinierende Führung der Bibliotheken der Bundesverwaltung

Gemäss Art. 2 Abs. 1 und 2 der „Weisungen über die Koordination und die Zusammenarbeit der Bibliotheken“ führt die BiG koordinierend die Bibliotheken der Bundesverwaltung, sorgt für die Zusammenarbeit im Informations- und Dokumentationsbereich und nimmt dabei u.a. folgende Aufgaben wahr:

- Sie führt den Einsatz der Informatik im Fachbereich unter Beizug des Informatik-Leistungserbringers.
- Sie sorgt für den Unterhalt der verwaltungsweiten Verbundkataloge und für dessen Zugänglichkeit.

- Sie ermöglicht anderen Verwaltungsstellen und Dritten einen möglichst freien und effizienten Zugang zu den Datenbeständen der Bibliotheken des Bundes.
- Sie fördert die benutzerfreundliche Ausgestaltung der Bibliotheken in der Bundesverwaltung, das Erstellen klarer Aufgabenbeschreibungen und den effizienten Einsatz von Personal und Mitteln.
- Sie fördert die Koordination und die Zusammenarbeit mit Bibliotheken ausserhalb der Bundesverwaltung.

Die Weisungen sind auf 31. Dezember 2014 befristet und werden dem Aufgabenspektrum der BiG nicht mehr vollständig gerecht. Nicht zuletzt deshalb soll per 1. November 2013 eine neue „Verordnung über die Bibliothek am Guisanplatz“ in Kraft treten. Diese Verordnung soll umfassend den Auftrag und die Aufgaben der BiG beschreiben; der Inhalt der bisherigen Weisungen soll dabei integriert und diese anschliessend aufgehoben werden. Als wichtigste Aufgaben der BiG im Bereich der koordinierenden Führung der Bibliotheken der Bundesverwaltung gelten gemäss der Verordnung¹²:

- Die BiG ist die Leitbibliothek der zentralen und dezentralen Bundesverwaltung und der Schweizer Armee (Art. 2 BiGV).
- Die BiG weist ihre Bestände im öffentlich zugänglichen Online-Katalog des Bibliotheksverbunds Alexandria nach (Art. 6 Abs. 1 BiGV).
- Die BiG kann Mitarbeitenden der Bundesverwaltung und der Schweizer Armee für bestimmte Fachliteratur persönliche Abonnemente einrichten oder ihnen diese in Form von Dienstexemplaren zur Verfügung stellen (Art. 6 Abs. 4 BiGV).
- Die BiG sorgt für die Zusammenarbeit innerhalb der Bundesverwaltung im Bereich der Sicherung und Bereitstellung von Informationen und Dokumentationen (Art. 9 Abs. 2 BiGV).
- Die BiG leitet die Dokumentationskonferenz Bund DKB (Art. 10 BiGV).

Mit "BiG Portal" sollen diese Aufgaben noch effizienter und effektiver wahrgenommen werden können.

3.1.3 Führung des Bibliotheksverbunds Alexandria

Im Rahmen des Bibliotheksverbunds Alexandria hat die BiG gemäss dem unverbindlichen Entwurf der BiGV folgende Aufgaben: Sie unterstützt die Partner fachtechnisch, betreut den öffentlich zugänglichen Online-Katalog und bestimmt und führt den Einsatz der Informatik (Art. 11 BiGV).

Der Bibliotheksverbund Alexandria wird nach dem Übertritt aus der Bundeskanzlei seit dem 1. Januar 2009 durch das VBS geführt und besteht derzeit neben der BiG aus insgesamt 21 grösseren und kleineren Partnerinstitutionen, wobei mit Ausnahme der Bibliothek der Pro Senectute sämtliche Bibliotheken und Dokumentationsdienste Teil der Bundesverwaltung

¹² Es handelt sich um einen unverbindlichen Entwurf, Stand 26. Juli 2013.

sind¹³. Die grössten Bibliotheken im Alexandriaverbund sind die BiG sowie die Bibliotheken des Bundesamts für Statistik (BFS) und der Pro Senectute. Geografisch verteilt sich der Verbund auf die ganze Schweiz; erwartungsgemäss befindet sich die Mehrzahl der Institutionen in und um Bern, eine zweite Konzentration liegt im Grossraum Zürich. Ebenfalls vertreten ist die Westschweiz, v.a. durch das BFS in Neuenburg. Mit der Bibliothek des Museo Vela in Ligornetto ist selbst das Tessin auf der Alexandria-Landkarte vorzufinden. Die wichtigsten Aufgaben der BiG in diesem Bereich sind die Bewirtschaftung der Bibliothekssoftware, das Betreiben einer zentralen Anlaufstelle für alle Bedürfnisse und Anliegen der Verbundpartner und die Ausbildung von neuen Mitarbeitenden. Alle Verbundpartner arbeiten zwingend mit derselben Bibliothekssoftware, was Sinn und Zweck eines Bibliotheksverbunds ist. So werden die Metadaten eines neuen Dokuments nur von einer Institution erschlossen, alle anderen Partner hängen jeweils ihre lokalen Exemplare an den Datensatz. Daneben aber weisen die Verbundpartner in ihrer eigenen Bibliothekspolitik eine recht hohe Autonomie auf. So kann jede Institution selber entscheiden, ob sie Dokumente auch externen Kundinnen und Kunden zur Verfügung stellt oder eine reine Amtsausleihe praktiziert. Was jedoch zentral durch die Koordination in der BiG erfolgt, ist eine Qualitätskontrolle und das Führen grösserer IT-Projekt im Fachbereich. Dazu gehört beispielsweise auch "BiG Portal". Speziell an der Führung des Bibliotheksverbunds Alexandria ist, dass diese zentral durch die BiG erfolgt, die BiG jedoch selber als grösste Bibliothek des Verbunds gleichzeitig auch grösster Leistungsbezüger der Koordination ist.

3.2 Projekt "BiG Portal"

3.2.1 Ausgangslage von "BiG Portal"

Bereits heute arbeiten bekanntlich sämtliche Verbundpartner mit derselben Bibliothekssoftwarelösung. Noch werden aber längst nicht alle Prozesse mit der eingesetzten Software abgewickelt. Stattdessen existieren zahlreiche Zusatzprogramme, vor allem auch sogenannte „Schattendatenbanken“, das heisst, dieselben Daten werden oft in mehreren Datenbanken statt in einer einzigen erfasst. Mit Blick auf optimale Prozesse ist das höchst ineffizient. Zudem erweist sich für die BiG in ihrer Funktion als Leiterin der Koordination Alexandriaverbund auch der Betrieb und die Bewirtschaftung der derzeit eingesetzten Bibliothekssoftware als aufwändig. Ein Blick auf eine einfache Skizze verdeutlicht dies:

¹³ Eine aktuelle Auflistung sämtlicher Alexandriaverbund-Partner findet sich auf: <http://www.vbs.admin.ch/internet/vbs/de/home/departement/organisation/gensec/milit/alexandria.html>, 5.7.2013.

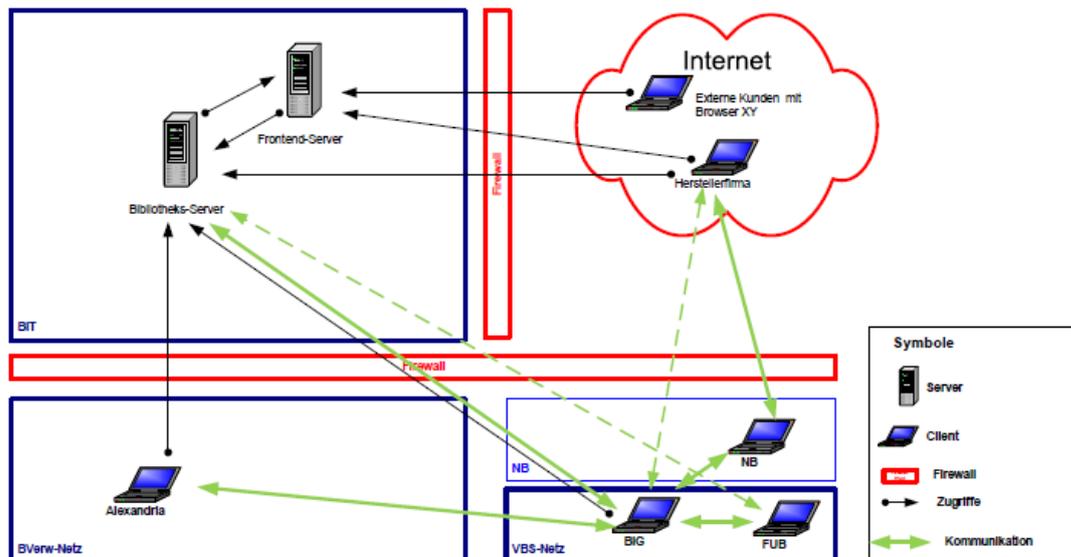


Abbildung 3: Aktueller Betrieb Bibliothekssoftware (eigene, vereinfachte Darstellung)

Es handelt sich um eine klassische Server-Client-Architektur. Sowohl die Schweizerische Nationalbibliothek als auch der Alexandriaverbund arbeiten mit derselben Bibliothekssoftware und der jeweils gleichen Version¹⁴. Der Betrieb der Server erfolgt im Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT). Eigentlicher Leistungsbezüger ist jedoch nur die NB, welche gleichzeitig auch Vertragspartnerin der Software-Herstellerfirma ist. Die BiG und damit der gesamte Alexandriaverbund sind in diesem Konstrukt nur eine Art „Juniorpartner“ der NB mit eingeschränkten Berechtigungen. Die Kommunikation mit dem BIT erfolgt via die NB. Mit der Herstellerfirma kommuniziert die BiG in der Regel nur direkt im Bereich des Customer Care, also des Supports. Aufgabe der BiG als Leiterin der Koordination Alexandriaverbund ist trotz des eingengten Handlungsspielraums dafür zu sorgen, dass sämtliche Partner mit der aktuellen Softwareversion arbeiten können, unbesehen davon, welches Betriebssystem diese Partner einsetzen. Auf dieses hat die BiG keinen Einfluss. Erschwerend für die BiG kommt noch hinzu, dass die Rechner zwar wie erwähnt im BIT stehen, die Clients aber für den Einsatz in der BiG und anderen Partnern aus dem VBS noch durch den VBS-eigenen Leistungserbringer, die Führungsunterstützungsbasis der Armee (FUB), paketiert werden müssen. Gerade beim Testen von neuen Softwareversionen erweist sich diese Konstellation als sehr mühsam, denn es ist grundsätzlich verboten, Testversionen vor dem Durchlaufen einer speziellen Sicherheitsprüfung auf die eigenen Rechner zu laden. Das kann dann zu der absurden Situation führen, dass ein Testrelease nach einigen Wochen die FUB-interne Sicherheitsprüfung überstanden hat und auf die eigenen Rechner installiert werden darf, die Koordination aber nach wenigen Funktionstests feststellen muss, dass der Release zu viele Fehler aufweist und via die NB an die Herstellerfirma zurückgewiesen werden muss. Mit dem darauf folgenden neuen Testrelease beginnt der gesamte eben geschilderte Prozess wieder von vorne. Im-

¹⁴ Es wird bei der Ist-Lösung wie auch bei der mit "BiG Portal" umzusetzenden neuen Lösung bewusst auf das Nennen der jeweiligen Herstellerfirmen und Produktnamen verzichtet. Damit soll vermieden werden, dass ein Unternehmen und deren Produkte im Vergleich zu anderen besser oder schlechter dargestellt werden.

merhin konnte inzwischen eine Lösung gefunden werden, die das Herunterladen und Installieren von Testreleases auf dezidierten Rechnern ermöglicht.

Zusätzlich zum aufwändigen Betrieb wird die eingesetzte Bibliothekssoftware den Bedürfnissen der BiG und ihrer Partnerinstitutionen nicht mehr ausreichend gerecht. Das zeigt sich einerseits am oben erwähnten Führen von zusätzlichen Schattendatenbanken, aber auch an den geänderten Herausforderungen für Bibliotheken, insbesondere was die Fragen der Digitalisierung oder der Verwaltung von Lizenzen für elektronische Zeitschriften betrifft.

Diese im Ganzen unbefriedigende, ineffiziente und letztlich damit auch kostenintensive Situation führte den Informatikverantwortlichen des Generalsekretariats VBS (GS VBS) dazu, den Verfasser dieser Arbeit mit der Durchführung einer grundsätzlichen Überprüfung der IT-Situation in der BiG sowie mit der Erarbeitung von Lösungsoptionen zu beauftragen.

3.2.2 Ziele von "BiG Portal"

Obschon diese im Februar 2011 abgeschlossene Überprüfung „Strategische Informatikplanung BiG“ (SIP BiG) genannt wurde, wurde bewusst ein von der Vorgehensmethodik der strategischen Informatikplanung des Bundes abweichendes, einfaches Verfahren gewählt. In einem ersten Schritt wurden die Leistungen der BiG erfasst, gefolgt von einer Beschreibung der Leistungserstellungsprozesse. Daraufhin wurden die Hauptziele definiert:

1. Die BiG braucht ein integrales System zur Verwaltung von Personendaten, Metadaten, Inhalten und Prozessen.
2. Das Angebot der BiG muss in einem übersichtlichen, einfach zu bedienenden Portal dargestellt werden.
3. Durch eine zukünftig prozessorientierte Arbeitsweise sind Effizienzgewinne möglich.

Als mögliche Lösungsoptionen wurden unter anderen grundsätzliche Verbesserungen des Status Quo, eine Konzentration auf das Kerngeschäft und damit eine Auslagerung der Bewirtschaftung der Bibliothekssoftware oder eine Serviceorientierte Architektur (SOA)¹⁵ für den zivilen Bereich des VBS genannt. Eine Cloud-basierte Lösung wurde zu diesem Zeitpunkt zwar als interessant, aber als noch zu wenig ausgereift betrachtet. Der Fokus der SIP BiG lag auf einer SOA-basierten Umsetzung (Kohler & Müller, 2011, S. 12-18).

In der Folge wurde mittels mehrerer Prototypen, welche sämtliche Kernanforderungen und Kernprozesse der BiG abbilden mussten, die Machbarkeit einer in der SIP BiG formulierten neuen Informatiklösung für die BiG und den Alexandriaverbund geprüft. Dabei reifte schnell die Erkenntnis, dass Cloud-Computing eine weit wahrscheinlichere Lösung ist als ursprünglich gedacht. Aufgrund der Erkenntnisse dieser Machbarkeitsprüfung wurde schliesslich im Frühjahr 2012 das Projekt mit dem Namen "BiG Portal" öffentlich ausgeschrieben. "BiG Portal" ist somit primär ein Projektname und soll die anvisierte Zielrichtung vorgeben. Die Anwendung wird jedoch nach der Umsetzung nicht mehr "BiG Portal" lauten, da es sich bekanntlich um eine Lösung nicht nur für die BiG, sondern für den gesamten Alexandriaver-

¹⁵ Serviceorientierte Architektur ist ein Paradigma für die Strukturierung und Nutzung verteilter Funktionalität, die von unterschiedlichen Besitzern verantwortet wird (Quelle Wikipedia: http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Serviceorientierte_Architektur&oldid=119761785, 26.7.2013).

bund handelt¹⁶. Es wird somit gegen aussen eher ein Alexandria-Portal sein. Der Ausschreibungstext nahm die im Bericht SIP BiG formulierten Ziele auf und ergänzte und erweiterte diese. Insbesondere wurde nun explizit gefordert, dass keine Server-Client-Architektur eingesetzt werden dürfe und der Betrieb entweder direkt beim Anbieter oder einem vom Anbieter beauftragten Dienstleister in einer Cloud gehostet werden sollte. Cloud-Computing wurde somit nur ein Jahr nach dem Bericht SIP BiG als umzusetzende Lösung erwartet. Weitere mit Blick auf die vorliegende Arbeit interessante Aspekte der Ausschreibung waren die Forderung nach einer ausgereiften Benutzerverwaltung, nach Verwaltung von digitalen Objekten, der Abbildung der Kernprozesse oder dem Vorhandensein von definierten Schnittstellen für den Datenaustausch (Bibliothek am Guisanplatz, 2012, S. 15-18).

Nachdem kein Anbieter auf die Ausschreibung hin ein Angebot eingereicht hatte, konnte nach Art. 13 Abs. 1 Bst. a VÖB ein Zuschlag freihändig vergeben werden. Nach einem intensiven Evaluationsverfahren wurde ein Anbieter gewählt, im Herbst 2012 die Verträge unterzeichnet und schliesslich der Zuschlag auf www.simap.ch, dem Informationssystem über das öffentliche Beschaffungswesen der Schweiz, publiziert. Das Projekt "BiG Portal" befindet sich derzeit in der Umsetzung, geplanter „Go Live“ ist Ende November 2013.

3.2.3 Kernelemente der umzusetzenden Lösung "BiG Portal"

Betrieb von "BiG Portal"

Der künftige Betrieb der gewählten Bibliothekssoftwarelösung für die BiG und den gesamten Alexandriaverbund wird vereinfacht dargestellt wie folgt aussehen:

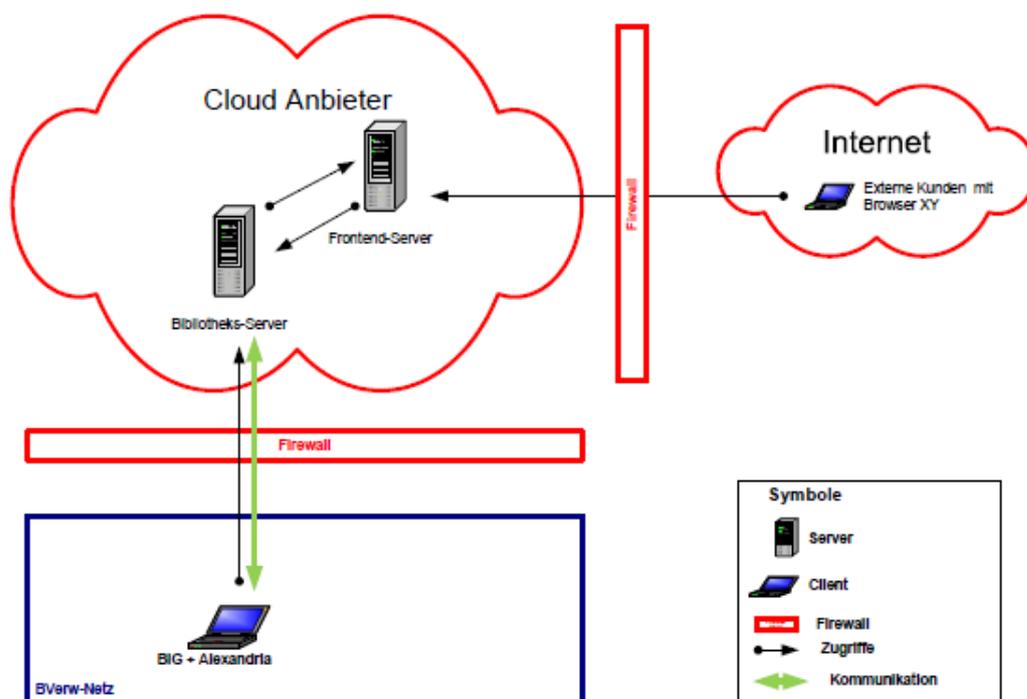


Abbildung 4: Skizze Betrieb BiG Portal (eigene, vereinfachte Darstellung)

¹⁶ Der Einfachheit halber wird jedoch im Folgenden stets der Name "BiG Portal" verwendet; damit ist sowohl das Projekt an sich als auch die zu realisierende Umsetzung gemeint.

Auf einen Blick sticht der im Vergleich zur heutigen Situation deutlich einfachere Betrieb der gesamten Bibliothekssoftwareumgebung hervor. Der Zugriff sämtlicher Bibliothekarinnen und Bibliothekare des Alexandriaverbands auf den Bibliotheksserver erfolgt direkt via einen Web-Browser. Externe Kundinnen und Kunden greifen auf den Frontend-Server zu, dem eigentlichen Einstiegsportal, welcher in ständiger Kommunikation mit dem Bibliotheksserver steht. Der Bibliotheks- und der Frontend-Server werden in einer Cloud durch den Hersteller selber betrieben. Bundesinterne Leistungserbringer wie derzeit das BIT und die FUB sind nur noch für die Bereitstellung des Internets zuständig. Ebenso entfällt die Rolle der NB als „Seniorpartner“ der BiG. Der ganze Betrieb läuft nach dem Modell „Software as a Service“, es werden genau diejenigen Dienstleistungen bezahlt, die auch bezogen werden. Die bisherige Server-Client-Architektur entfällt, es müssen keine lokalen Installationen mehr vorgenommen werden.

Workflows in "BiG Portal"

Wie die Darstellung oben aufzeigt, ist "BiG Portal" eine gemeinsame Informatikanwendung zur Abwicklung der Kernprozesse (z.B. Erwerbung, Erschliessung und Ausleihe) sämtlicher Verbundbibliotheken. Die neue Lösung verspricht eine Konsolidierung und Optimierung der Arbeitsabläufe.¹⁷ Zur durchgängigen Arbeitsverrichtung werden offene Aufträge an die jeweils zuständigen Personen weitergeleitet, welche diese dann auf ihrer personalisierten Oberfläche in einer entsprechenden Taskliste sehen. Je nach Abteilung, z.B. Katalogisierung, und Berechtigungen sehen die Bibliothekarinnen und Bibliothekare nur ihren jeweiligen Aufgabenbereich. Die Steuerung der Berechtigungen und der Zugriffsrechte erfolgt dabei zentral durch die BiG als Verantwortliche für die Verbund-Koordination. Ein Live-Zugriff¹⁸ in die Testumgebung des neuen Systems von ausserhalb der BiG veranschaulicht diese Ausführungen:

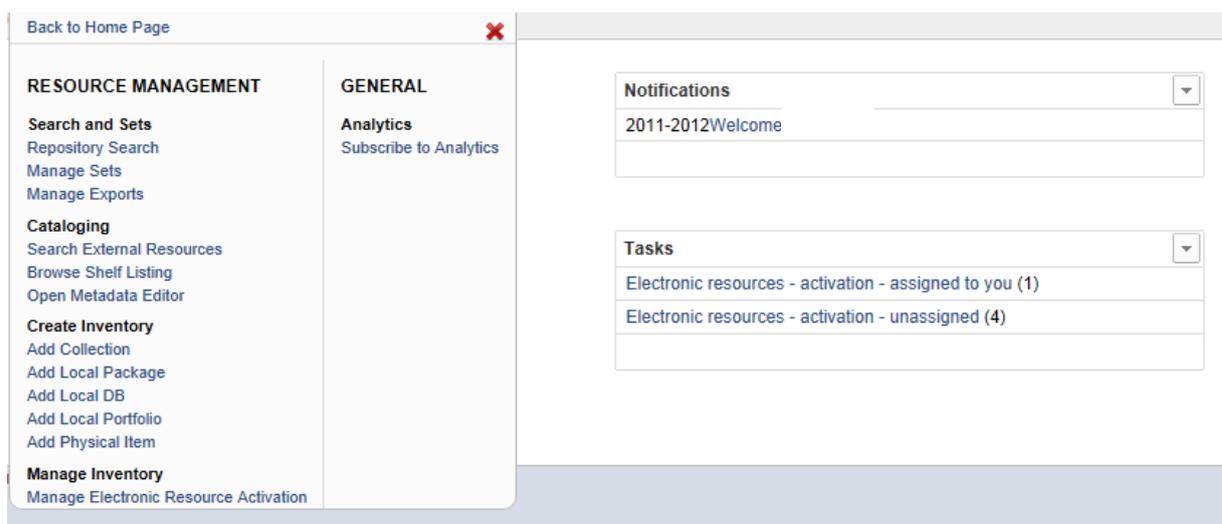


Abbildung 5: Einblick in Testumgebung Mitarbeitende Katalogisierungsabteilung

¹⁷ Knappe Zusammenstellungen der gewählten Softwarelösung können auf [Anwendung BiG Portal](#), 28.7.2013 heruntergeladen werden. Weitere, detailliertere Dokumente sind als „confidential“ klassifiziert und damit nicht öffentlich.

¹⁸ Live-Zugriff vom 20.8.2013.

Die Abbildung zeigt ein Log In als Mitarbeitende bzw. Mitarbeitender der Katalogisierungsabteilung („Resource Management“) mit den zugewiesenen Berechtigungen und offenen Aufgaben („Tasks“). Im Vergleich dazu sehen die Berechtigungen und offenen Tasks für Mitarbeitende mit umfassenden Rechten deutlich umfangreicher aus. Die Abbildung unten ist bewusst klein gehalten, es geht hier einzig um eine Visualisierung, nicht um das genaue Identifizieren sämtlicher Möglichkeiten:

ACQUISITIONS	RESOURCE MANAGEMENT	FULFILLMENT	GENERAL
Purchase Order Lines Search for PO Line Order Without Inventory Review Claim Renew Review Deferred Manage Trials Purchase Order Package Review Approve Delete PO Receiving and Invoicing Search for Invoice Receive Create Invoice Review Approve Waiting for Payment Post-Receiving Processing Receiving Department Items Scan In Items Import Processing Import Monitor Imports Resolve Import Issues Acquisitions Infrastructure Vendors Funds and Ledgers Transfer Funds	Search and Sets Repository Search Manage Sets Manage Exports Cataloging Search External Resources Browse Shelf Listing Open Metadata Editor Create Inventory Add Collection Add Local Package Add Local DB Add Local Portfolio Add Physical Item Add Digital Representation Manage Inventory Community Zone Updates Task List Manage Electronic Resource Activation Import Start New Import Monitor and View Imports Resolve Import Issues Handle Issues in Digital Deposit Handle Issues in Digital File Upload Processes Run Process Monitor Processes Resource Configuration Configuration Menu	Checkout/Checkin Manage Patron Services Return Items Daily Report Resource Requests Pick From Shelf Scan In Items Expired Hold Shelf Active Hold Shelf Approve Digitization Requests Monitor Requests & Work Orders Course Reserves Courses Reading Lists Advanced Tools Create Fulfillment Sets Bulk Change Due Dates View Restore Request Jobs View Lost Loan Jobs Offline Circulation Items Requiring Action Transfer requests Create Fines And Fees Report Fulfillment Configuration Configuration Menu	User Management Find and Manage Users Purge User Records Load Desk/Department Operators User Management Configuration Configuration Menu General Configuration Alma Developers Analytics Design Analytics Configuration Menu Subscribe to Analytics

Tasks
Electronic resources - activation - unassigned (4)
Invoices - review - without assignment (19)
Order Lines - review - unassigned (2)
Order Lines in evaluation - requested (1)
Order Lines with claims (14)
Requests - pickup from shelf (2)

Abbildung 6: Berechtigungen und Tasks für Mitarbeitende mit umfassenden Rechten

Für externe Kundinnen und Kunden erfolgt der Zugriff auf die Datenbank via eine umfangreiche Suchoberfläche, welche in ihrem Aufbau einem eigentlichen Portal gleich kommt. Dies bedeutet eine nur teilweise Zielerfüllung des Projekts, denn dieses sah ursprünglich ein einziges Portal sowohl für Bibliothekarinnen und Bibliothekare wie auch für externe Kundinnen und Kunden vor. Es erwies sich, dass auf dem Markt eine solche Anwendung noch kaum angeboten wird, abgesehen von Individualentwicklungen.

Offene Plattform

Die neue Bibliothekslösung versteht sich nach Angaben des Anbieters als offene Plattform. Dies ermöglicht den Bibliotheken des Alexandriaverbands mittels offenen Schnittstellen - wie beispielsweise Application Programming Interfaces (APIs) - Interaktionen in Echtzeit mit anderen Bibliothekskatalogen, anderen Datenlieferanten wie Buchhändlern oder die Anbindung an ein übergeordnetes Enterprise-Resource-Planning (ERP)-System¹⁹. Alle greifen auf dieselbe Plattform zu. Grafisch lässt sich diese Plattform wie folgt darstellen:

¹⁹ API ist ein Programmteil, der von einem Softwaresystem anderen Programmen zur Anbindung an das System zur Verfügung gestellt wird (Quelle Wikipedia: <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Programmierschnittstelle&oldid=116713108>, 29.7.2013); ein ERP-System ist eine komplexe Anwendungssoftware zur Unterstützung der Ressourcenplanung eines gesamten Unternehmens (Quelle Wikipedia: <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Enterprise-Resource-Planning&oldid=119944248>, 29.7.2013).

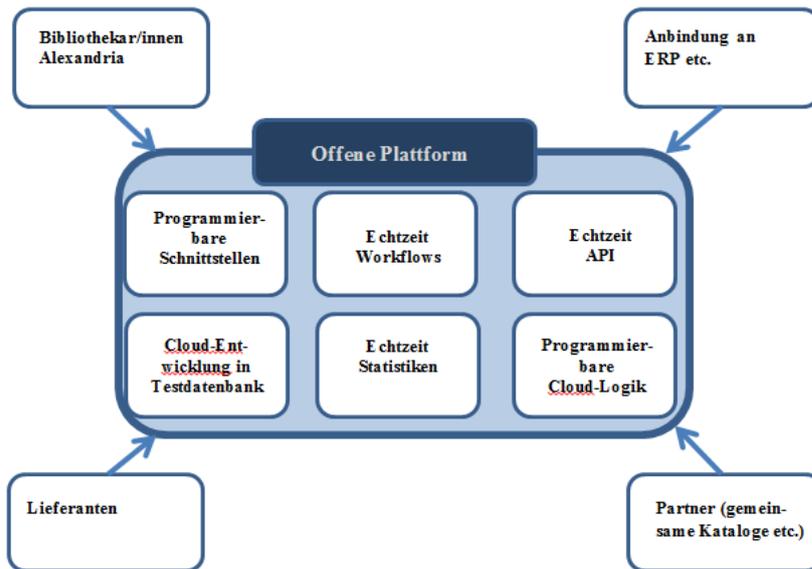


Abbildung 7: Darstellung offene Plattform

Im nächsten Kapitel sollen nun bei der Erarbeitung der Kernelemente für die nachfolgende Prüfung beschrieben werden.

4 Kernelemente von E-Government in Bezug auf Verwaltungsbibliotheken

4.1 Bestimmung der Kernelemente

Für die Durchführung der Prüfung sollen relevante Kernelemente von E-Government beschrieben und operationalisiert werden. Die Bestimmung dieser Kernelemente beruht erstens auf den Wesensmerkmalen von E-Government. Zweitens wird Bezug genommen auf die Aufgaben von Bibliotheken bzw. die mögliche Anwendung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken. Basierend auf der Beschreibung der Kernelemente werden zu erreichende (Wirkungs-)Ziele und Anforderungen an E-Government sowie entsprechende Indikatoren zur Beurteilung der Zielerreichung festgelegt. Diese werden am Ende der folgenden Teilkapitel jeweils in einer Tabelle zusammengefasst, versehen mit dem Hinweis, ob die nachfolgende Prüfung in Kapitel 5 auf den hierzu bestimmten Referenzdokumenten oder der Umfrage beruht. Operationalisierung versteht sich in der vorliegenden Untersuchung derart, dass Ziele und entsprechende Indikatoren nicht als quantitative, sondern als qualitative Grössen aufzufassen sind, denn das sich erst in der Umsetzung befindende Projekt "BiG Portal" kann noch gar keinen messbaren Output generieren.

Folgende sechs Kernelemente werden bestimmt: Optimierung der Prozesse und Steigerung der Effizienz, gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie, verbesserte der Services, Standards, Wissensmanagement sowie Verwaltungsportale.

4.2 Optimierung der Prozesse und Steigerung der Effizienz

Gegenstand des Verwaltungshandelns ist die Durchführung von Verwaltungsprozessen. In Bezug auf die öffentliche Verwaltung ist ein Prozess die kleinste operationalisierte Einheit einer Verwaltungsmassnahme mit einem abgeschlossenen, aufgabenbezogenen Arbeitsergebnis. Innerhalb einer Verwaltung lassen sich diejenigen Aktivitäten zu Prozessen bündeln, welche von Input zu Output zusammenhängen und einen eigenständigen Beitrag zu der beabsichtigten Gesamtwirkung der Verwaltung leisten. Diese Prozesse werden als Kernprozesse bezeichnet. Kernprozesse sind also Prozesse, deren Aktivitäten einen direkten Bezug zum Leistungsauftrag einer Verwaltung besitzen und damit einen Beitrag zur Wertschöpfung leisten. Sie werden durch eine zusammengehörige Abfolge von Aktivitäten gebildet, die auf ein bestimmtes Kundensegment ausgerichtet sind und basieren auf den Kernkompetenzen einer öffentlichen Institution (Becker, Algermissen & Falk, 2009, S. 33-34; Thom & Ritz, 2008, S. 288). E-Government erweist sich dabei als wesentlicher Auslöser für die Prozessoptimierung, vor allem aus zwei wesentlichen Gründen: Mit den modernen Technologien werden Informations-, Kommunikations- und Interaktionsvorgänge erheblich vereinfacht und mit der Umsetzung digitaler Prozesse können bestehende Verwaltungsstrukturen oftmals sehr einfach und

wirkungsvoll überbrückt werden (Stember, 2007, S. 299). Die Leistungserstellung soll damit organisationsübergreifend erfolgen, Arbeitsprozesse neu gestaltet und bessere Leistungen erbracht werden.

Angestrebter Zielzustand ist eine durchgängige Leistungserstellung, was eine intensive Koordination und Standardisierung erfordert (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 8). Die informationstechnologische Umsetzung, so Stember (2007, S. 299), gilt damit in diesem Zusammenhang nicht nur als „Enabler“, sondern auch als Impulsgeber und Initiator. Die Funktionsorientierung, auch bekannt als „Silodenken“, soll aufgegeben und an deren Stelle die zielorientierte Perspektive treten. Nach dieser Sichtweise sollen Geschäftsprozesse übergreifend integriert und Informationswege verkürzt werden (Rombach, Tschichholz & Jeswein, 2010, S. 23). Damit verbunden ist als einer der Hauptnutzen von E-Government die Steigerung der Effizienz, verstanden als die Erstellung vorgegebener Leistungen mit dem kleinstmöglichen Ressourceneinsatz (Schedler & Proeller, 2011, S. 81). Eine Steigerung der Effizienz wird einer kürzlich von Rabaiah und Vandijck (2011, S. 17-18) publizierten Zusammenstellung zufolge gar weltweit von den meisten der in der Studie untersuchten Staaten als leitendes Prinzip von E-Government bei dessen Einführung bezeichnet. Die Ausweitung von Interaktionen über die lokalen Grenzen und die Grenzen der Bibliothekssparten hinweg bietet hier ein grosses Potential, die eigenen, begrenzten Ressourcen zu erweitern bzw. effizient zu nutzen (Vonhof, 2012, S. 285). Angewendet auf Verwaltungsbibliotheken lassen sich Kernprozesse vereinfacht derart darstellen:

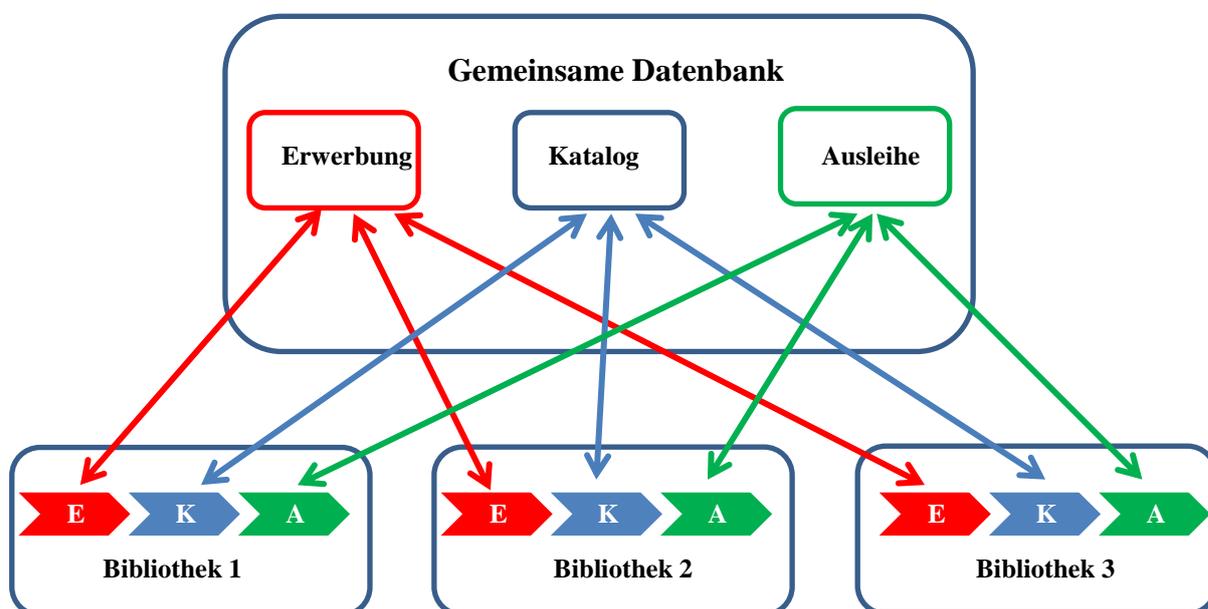


Abbildung 8: Prozesse in Verwaltungsbibliotheken (eigene, vereinfachte Darstellung)

Jede einzelne Bibliothek hat ihre eigenen Prozesse. Kernprozesse wie Erwerbung (E), Katalogisierung (K) und Ausleihe (A) - weitere wichtige Kernprozesse wurden der übersichtlicheren Darstellung hier bewusst weggelassen - werden von jeder Verwaltungsbibliothek autonom vorgenommen. Die organisationsübergreifenden Prozesse bestehen u.a. darin, dass es nur eine Lieferantendatenbank gibt, nur einen einzigen, gemeinsamen Katalog und nur eine einzige

Benutzerverwaltung. Darüber hinaus heisst organisationsübergreifend im Idealfall aber auch, dass ein Verlag oder ein Lieferant die Katalogdaten gleich mitliefert und diese automatisch in das Bibliothekssystem eingespielt werden. Das bedingt unweigerlich Anpassungen an bisher gewohnte Prozesse, indem das Personal von klassischer Katalogisierungsarbeit zu einem beträchtlichen Teil entlastet wird (Ball, 2013, S. 99-100). Die mit "BiG Portal" umgesetzte neue Informatiklösung für den Alexandriaverbund verspricht eine Optimierung der Workflows, indem die üblicherweise in Bibliotheken vorherrschende Trennung in Verwaltung von gedruckten Dokumenten, digitalen Objekten und elektronischen Ressourcen aufgehoben wird. Stattdessen durchlaufen alle Medientypen dieselben Prozesse. Die Philosophie nennt sich Unified Resource Management (URM) und nimmt Elemente eines Prozessmanagements auf: Durch die Verschmelzung von Teilprozessen, die zuvor von unterschiedlichen organisatorischen Abteilungen erledigt wurden, wird Arbeitsteiligkeit abgebaut, werden Liegezeiten reduziert und wird damit eine höhere Effizienz erzielt (Vonhof, 2012, S. 279).

Aus den Ausführungen lassen sich Ziele und entsprechende Indikatoren zur Beurteilung formulieren:

Ziele /Anforderungen	Indikatoren	Referenz-dokumente	Befragung
Organisationsübergreifende Leistungserstellung	Organisationsübergreifende Verrichtung der Kernprozesse ist vorhanden	x	
	Beurteilung Bibliothekare/innen		x
Optimierung der Prozesse	Optimierte Prozesse sind vorgesehen	x	
	Beurteilung und Erwartung Bibliothekare/innen		x
Interaktionen mit Partnern	Beurteilung Bibliothekare/innen		x
Höhere Effizienz	Höhere Effizienz wird erwartet		x
Durchgängigkeit Leistungserstellung	Keine Brüche		x
Abkehr Silodenken	Beurteilung Bibliothekare/innen		x

Tabelle 2: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung Optimierung Prozesse und Effizienz

4.3 Gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Ist die Optimierung der Prozesse das hauptsächliche Ziel von E-Government, so ist die gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie das Mittel dazu. Dabei soll der bisher übliche Einsatz von geschlossenen Softwaresystemen abgelöst werden durch miteinander vernetzte Fachverfahren, Datenbanken und integrierte Zugangsportale zur Realisierung übergreifender Geschäftsprozesse. Grundlage dafür ist die konsequente Orientierung an offenen Standards, einheitlichen Schnittstellen und die Umsetzung von serviceorientierten Architekturen (Rombach, Tschichholz & Jeswein, 2010, S. 28). Bibliotheken arbeiten seit Jahren mit IKT und gerade Bibliotheksverbände zeichnen sich dadurch aus, dass sämtliche Partner ihre Metadaten in einer gemeinsamen Datenbank verwalten. Klassische Biblio-

thekeanwendungen, sogenannte Integrierte Bibliothekssysteme (ILS), erweisen sich jedoch hinsichtlich der wachsenden Anforderungen an digitale Medien als nicht mehr zeitgemäss. Die Hersteller von ILS reagierten darauf zunächst relativ hilflos und haben die Bibliotheken mit dem Leistungsvolumen ihrer ILS alleine gelassen. Ganz generell lässt sich feststellen, dass Bibliotheken als Reaktion auf die veränderten Anforderungen oft eine Vielzahl von Einzellösungen, oder eben Schattendatenbanken, einsetzen, die jedoch mangels Schnittstellen oft nicht oder nur ungenügend miteinander verknüpft sind. Der Einsatz dieser zunehmend nicht mehr integrierten Systeme führte zu redundanten und ineffektiven Geschäftsabläufen. Dadurch müssen in den Bibliotheken zu viele Ressourcen für das interne Management eingesetzt werden. Erst mit dem Einzug des Cloud-Computing auch in der Bibliothekswelt zeichnen sich grundlegende Veränderungen ab. Dahinter steckt die Philosophie der gemeinsamen Datenverwaltung, aber auch die Erkenntnis, dass die bisherige Server-Client-Architektur zunehmend als Hindernis zur Institutionen übergreifenden Zusammenarbeit und Datenhaltung wahrgenommen wird (Kemmer-Heck, 2012, S. 144; Neubauer, 2010a, S. 13 & Neubauer, 2010b, S. 119-125).

Mit seiner IKT-Strategie 2012-2015 gibt sich der Bundesrat die Vision, dass die Bundesverwaltung als zentraler Akteur im E-Government Schweiz ihre Geschäftsprozesse über alle Verwaltungsebenen bis zu den Partnern verbindet. Unter dem Leistungsangebot präzisiert der Bundesrat, dass die Nutzung verfügbarer IKT-Dienste wie Cloud-Computing Vorrang hat vor der Bereitstellung individueller IKT-Dienste, ebenso hat die Beschaffung von fertiger Software Vorrang vor der Entwicklung von Individualsoftware (Informatiksteuerungsorgan des Bundes, 2012a, S. 8-11). Ende 2012 hat der Steueraussschuss E-Government den Gedanken des Cloud-Computing aufgenommen und eine Cloud-Strategie der Schweizer Behörden 2012-2020 verabschiedet. Darin wird betont, dass Cloud-Computing einen signifikanten Beitrag zur E-Government-Strategie leisten kann. Mit Cloud-Computing können potentiell die Kosten gesenkt und die Innovationsfähigkeit der Behörden gesteigert werden. Die Behörden können durch den Cloud-Einsatz ihre Effizienz steigern, die Flexibilität der IKT erhöhen, Ressourcen für das Kerngeschäft frei machen und ein zeitgemässes E-Government-Angebot einfacher und schneller aufbauen. Cloud-Computing beschreibt dabei nicht etwa eine neue Technologie, sondern eine neue Art und Weise, wie IKT-Leistungen angeboten und genutzt werden können (Informatiksteuerungsorgan des Bundes, 2012b, S. 3-4). Zur Umsetzung der Strategie hat das ISB gleichzeitig einen Massnahmenkatalog verabschiedet. Darin werden als Massnahmen zur Erreichung des schrittweisen Einsatzes von Cloud-Diensten u.a. die Förderung der Bekanntheit der Cloud-Computing-Strategie und die Identifikation und Kommunikation von Leuchtturmprojekten vorgeschlagen (Informatiksteuerungsorgan des Bundes, 2012b, S. 4). Ausserdem wurde die Umsetzung der Cloud-Computing Strategie Schweiz mit der Nr. B2.14 auch in den Katalog der priorisierten Vorhaben von E-Government Schweiz aufgenommen.

In Anlehnung an die Informatikinfrastruktur aus dem Leitfaden von E-Government Schweiz (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 15), lässt sich die mit einer Cloud angereicherte Infrastruktur vereinfacht, adaptiert auf Verwaltungsbibliotheken, wie folgt skizzieren:

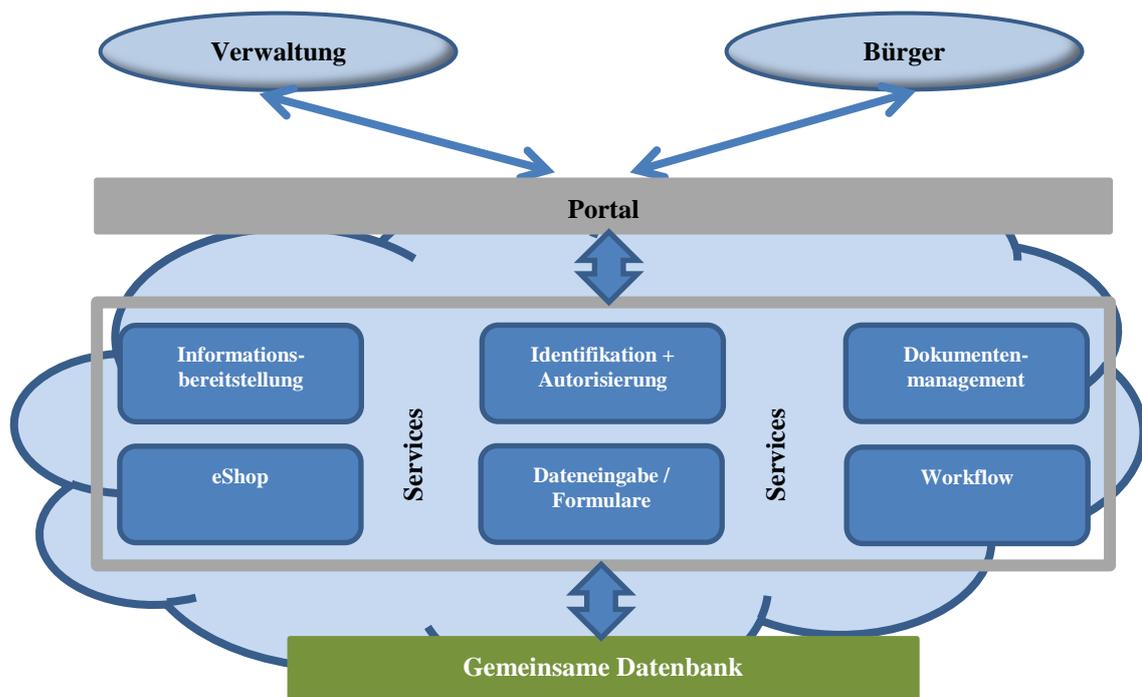


Abbildung 9: Informatikinfrastruktur E-Government (eigene, vereinfachte Darstellung)

Sowohl die Verwaltung wie auch Bürgerinnen und Bürger greifen über ein Portal (vgl. Kap. 4.7) auf die verschiedenen Services (vgl. Kap. 4.4) zu. Sämtliche Services basieren auf dem Datenaustausch mit der gemeinsamen Datenbank. Das setzt offene Schnittstellen und standardisierte Datenformate (vgl. Kap. 4.5) voraus. Die gesamte Infrastruktur befindet sich in einer Cloud.

Die keineswegs zu verleugnenden Probleme und Risiken von Cloud-Computing sollen nicht unerwähnt bleiben: Cloud-Computing bedeutet grundsätzlich, dass die Bibliotheksdaten sich ausserhalb der souveränen Kontrolle befinden und auf die Leistungserbringer übertragen werden. Zudem sind Cloud-Services stark vom reibungslosen Funktionieren des Netzes abhängig; ist das nicht gewährleistet, sind die Dienstleistungen der Bibliothek beeinträchtigt oder sogar vollständig gelähmt. Ein weiteres Problem könnte in der Datensicherheit und vor allem auch im Datenschutz liegen. Cloud-Anbieter sind hier gefordert, zuverlässige und genaue Massnahmen zu ergreifen. Demgegenüber verspricht der Einsatz von Cloud-Computing in Bibliotheken auch grundlegende Vorteile. Neben den bereits erwähnten Mehrwerten wie Effizienzsteigerungen, Kosteneinsparungen oder vereinfachter Betrieb, ermöglicht die Cloud den Bibliotheken, digitale Bibliotheksressourcen über das Netzwerk problemlos zu integrieren und ständig zu erweitern. Die Informationsquellen der Bibliotheken erreichen auf diese Weise einen hohen Grad der Integration (Tang & Shen, 2011, S. 200-201).

Analog zu den Ausführungen über die Prozesse sollen auch die für die Beurteilung des gemeinsamen Einsatzes der IKT-Mittel relevanten Ziele, Anforderungen und Indikatoren in einer Tabelle zusammengeführt werden:

Ziele /Anforderungen	Indikatoren	Referenz-dokumente	Befragung
Einsatz gemeinsame IKT-Anwendung zur Leistungserstellung	Erfüllt Anforderungen IKT-Strategie Bund	x	
	Beurteilung Bibliothekare/innen		x
E-Government-Informatikinfrastruktur vorhanden	Entspricht Vorgaben des Leitfadens E-Government Schweiz	x	
Einsatz von Cloud-Computing	Erfüllt Anforderungen Cloud-Strategie Bund	x	
	Beurteilung Bibliothekare/innen		x

Tabelle 3: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung gemeinsam genutzte IKT

4.4 Verbesserte Services

E-Government sieht die elektronische Unterstützung der Kernprozesse mittels sogenannter Services vor. Dadurch sollen die Dienstleistungen einer Behörde optimiert und kundenorientierter gestaltet werden. Die Verbesserung der öffentlichen Dienstleistungen ist denn auch eines der Ziele von E-Government (Petraçaki, 2010, S. 96). Der Kundenbegriff wird in der vorliegenden Masterarbeit in einem umfassenden Sinn verstanden. Als Kundin und Kunde einer Verwaltungseinheit gilt, wer von ihr individuell Leistungen abnimmt oder durch eigene Aktivität die Wirkung einer Leistung verbessert (Schedler & Proeller, 2011, S. 74). Somit gelten in diesem Verständnis sowohl Bürgerinnen und Bürger, als auch andere Institutionen im Sinn von Leistungsbezügerinnen als Kundinnen und Kunden. In der vorliegenden Untersuchung werden somit primär die Alexandriaverbundpartner und weitere interessierte Verwaltungseinheiten als Bezügerinnen und Bezüger staatlicher Leistung aufgefasst.

In Verwaltungsbibliotheken nehmen dem E-Government zugeschriebenen Services seit langem eine dominierende Rolle ein, und zwar unabhängig von E-Government. Das zeigt ein Blick auf die im Leitfaden E-Government Schweiz beschriebenen Services (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 16-20):

- *Informationsbereitstellung*: Dieser Service dient dem Darstellen von Informationen der Verwaltung über das Internet oder das Intranet. Dabei werden zwei Ausprägungen unterschieden: redaktionelle Informationsbereitstellung mit einem Content Management System (CMS) oder automatische Informationsbereitstellung, d.h. automatische Online-Abfragen von Datenbanken mittels Web-Applikationen.
- *Identifikation und Autorisierung*: Diese Funktion dient der Informationssicherheit, d.h. dem Feststellen der Identität des Kunden bzw. der Kundin und dem Absichern des Datenverkehrs zwischen Verwaltung und Leistungsbezügerinnen und –bezügerinnen. Neben der technischen Lösung ist die Qualität der Prozesse des Identitäts- und Berechtigungsmanagements entscheidend für das erreichte Sicherheitsniveau.

- *Dateneingabe/Formulare*: Dieser Service unterstützt das Übermitteln von Daten des Kunden bzw. der Kundin an die Verwaltung für das Speichern in den Bearbeitungssystemen der Verwaltung. Die Dateneingabe kann direkt online in die Applikationen der Verwaltung erfolgen oder offline mittels Formularen.
- *eShop*: Der eShop oder Warenkorb ist eine Web-Anwendung für die Bereitstellung von kostenpflichtigen oder kostenlosen Artikeln, welche die Verwaltung vertreibt.
- *Dokumentenmanagement*: Das Dokumentenmanagement stellt die Funktionen für das Beziehen (Suchen und Öffnen), Ablegen, Löschen und Versionieren von Dokumenten zur Verfügung. Als Zielvorstellung und Lösungsansatz empfiehlt sich ein verwaltungsweit einheitliches Dokumentenmanagementsystem mit einem zentralen Repository. Ein Browser-Interface ermöglicht die Nutzung des Dokumentenbestandes über Internet und Intranet. Das System muss über ein differenziertes Berechtigungssystem verfügen.
- *Workflow*: Die Funktion Workflow umfasst das Weiterleiten von Dokumenten, die Zuteilung und Entgegennahme von Geschäften, die Aufgabenverwaltung und das Management von Terminen, Fristen und Geschäftsabläufen. Sie dient der Automatisierung von Geschäftsprozessen und ist stark verbunden mit dem Service Dokumentenmanagement.
- *Reservationssystem*: Die Funktion erlaubt die Reservation von Objekten wie Sitzungszimmer über das Web.

Weitere erwähnte Services wie E-Procurement, die elektronische Beschaffung, werden hier nicht berücksichtigt, weil diese aus naheliegenden Gründen wenig mit den Aufgaben von Verwaltungsbibliotheken gemein haben.

Mit der Umsetzung von "BiG Portal" verbunden ist auch die Erwartung an verbesserte Dienstleistungen, basierend auf den oben beschriebenen Services. Mit einer rein Cloud-basierten Anwendung soll der Zugriff auf die gemeinsame Datenbank und die Services jederzeit und von überall gewährleistet, d.h. orts- und zeitunabhängig sein. Im Zug der fortschreitenden Digitalisierung auch im Bibliotheksbereich werden von der Bibliothek am Guisanplatz entsprechende Dienstleistungen erwartet. Dazu zählen insbesondere das Verwalten und Verfügbarmachen von e-Journals und e-Books, aber auch die Möglichkeiten einer Art Langzeitarchivierung für digitalisierte Objekte, hier v.a. Amtspublikationen, ohne dabei jedoch eine Konkurrenzsituation zur Schweizerischen Nationalbibliothek oder zum Schweizerischen Bundesarchiv zu schaffen.

Weitere mit "BiG Portal" erhoffte bessere Dienstleistungen betreffen zum Teil eher bibliotheksspezifische Bereiche wie eine Google-ähnliche Suche, Möglichkeiten der Eingrenzungen der Suchresultate mittels Facetten oder das Anreichern der Suchresultate anhand von Icons, Abstracts oder Inhaltsverzeichnissen, um nur eine kleine Auswahl zu nennen.

Folgende Ziele, Anforderungen und Indikatoren lassen sich aus den oberen Erläuterungen ableiten:

Ziele /Anforderungen	Indikatoren	Referenz-dokumente	Befragung
E-Government-Services sind umgesetzt	Liste der Services gemäss Leitfaden E-Government Schweiz sind erfüllt	x	
Verbesserte Dienstleistungen	Beurteilung Bibliothekare/innen		x

Tabelle 4: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung der Services

4.5 Standards

Standards sind eine Grundvoraussetzung zur Etablierung organisationsübergreifender Prozesse wie dem Verwalten von gemeinsamen Datenbanken oder dem Austausch von Daten. In den letzten Jahren wurden für den Bereich der öffentlichen Verwaltung spezifische E-Government-Standards geschaffen. Mit den Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen (SAGA) beschreibt die Deutsche Bundesverwaltung Standards, Technologien und Methoden für den Einsatz von Informationstechnik in Bundesbehörden und gibt Empfehlungen zur Entwicklung und Pflege von E-Government-Anwendungen der öffentlichen Verwaltung. Das Dokument SAGA wird seit dem Jahr 2003 regelmässig vom Deutschen Bundesministerium des Innern herausgegeben (Rombach, Tschichholz & Jeswein, 2010, S. 32-33). In der Schweiz gibt der Verein eCH das Dokument SAGA.ch heraus. Dieses ist in Anlehnung an die SAGA-Dokumente aus Deutschland entstanden. SAGA.ch stellt in verdichteter Form die technischen Richtlinien für die Umsetzung von E-Government-Anwendungen in der Schweiz dar. Es werden verbreitete Standards für die Entwicklung von E-Government-Systemen vorgestellt. Standards bewirken kostengünstigere Lösungen, indem E-Government-Systeme nicht von Grund auf entwickelt werden müssen, sondern indem auf bewährte Basis-komponenten der IKT-Industrie zurückgegriffen werden kann. Ausserdem schafft die Eini-gung auf Standards die Voraussetzung für eine flächendeckende Interoperabilität und bewirkt die Erweiterbarkeit und Flexibilität von neuen und bestehenden Lösungen. Der Katalog SA-GA.ch listet demzufolge eine ganze Auswahl an Standards auf und klassifiziert diese als „dringend empfohlen“, „empfohlen“, „unter Beobachtung“ und „nicht empfohlen“. Unterteilt werden die Standards in die Teilbereiche Kommunikationsprotokolle, Datei- und Datenbe-schreibungsformate und Sicherheit (Verein eCH, 2012a, S. 1-19). Für Bibliotheken von be-sonderem Interesse sind Datenbeschreibungsformate.

Metadaten der Bibliothekskataloge werden weltweit meistens im Format MARC21 beschrie-ben, was Machine-Readable Cataloging bedeutet und in den 1960er Jahren als MARC-Format von der Library of Congress entwickelt wurde. Es liefert das Protokoll durch das Computer bibliografische Informationen austauschen. MARC wurde zu MARC 21 in den späten 1990er Jahren und ist kein neues Format, sondern nur eine Harmonisierung des ursprünglichen MARC-Formats, da das Format in den USA und in Kanada nicht gleich angewendet wurde.²⁰ Der Datenaustausch erfolgt über standardisierte Schnittstellen wie das Z39.50-Protokoll oder

²⁰ Quelle: Library of Congress, URL: <http://www.loc.gov/marc/faq.html>, 10.8.2013.

seit einiger Zeit auch SRU (search/retrieve via URL), welches im Gegensatz zu Z39.50 auf etablierten Internet-Standards wie XML aufbaut. Die Festlegung, welche Felder des einen Formats in welche Felder des anderen Formates übertragen werden sollen, wird als Mapping, die automatische Umsetzung als Matching bezeichnet (Gantert & Hacker, 2008, S. 198). Im Zug des Open Access übernimmt die sogenannte OAI-Schnittstelle (OAI: Open Archives Initiative) eine immer bedeutendere Rolle; das Einsammeln der Metadaten erfolgt dabei mittels des OAI-PMH (PMH: Protocol for Metadata Harvesting), einem Datenabrufprotokoll (Schmidt & Bargheer, 2012, S. 157).

Auch hier sollen nun die für die nachfolgende Prüfung relevanten Ziele, Anforderungen und Indikatoren aufgeführt werden:

Ziele /Anforderungen	Indikatoren	Referenz-dokumente	Befragung
E-Government-Standards und Protokolle sind umgesetzt	Standards und Protokolle gemäss Leitfaden E-Government Schweiz und Liste SAGA.ch sind erfüllt	x	
Bibliothek-Standards und Protokolle sind umgesetzt	Beurteilung Bibliothekare/innen		x

Tabelle 5: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung der Standards

4.6 Information, Wissen und Wissensmanagement

Innerhalb der Informationsgesellschaft dominiert der Produktionsfaktor „Wissen“ respektive „Information“. Nie zuvor waren Informationen so umfangreich und konzentriert verfügbar. Insbesondere das Internet als Kristallisationspunkt dieser Entwicklung ermöglicht den orts- und zeitunabhängigen sowie punktgenauen Zugriff auf ein bisher ungeahntes Ausmass an Wissen (Wirtz & Piehler, 2010, S. 5). Eine Informations- und Wissensgesellschaft zeichnet sich dadurch aus, dass sie bestehendes Wissen effizient nutzt, indem sie sich Zugriff auf Informations- und Wissensdatenbanken verschafft. Dazu muss Wissen akquiriert, erneuert und zur Verfügung gestellt werden (Meier, 2009, S. 214). Bibliotheken als Hüter eines immensen Schatzes an konzentriert vorhandenem Wissen sind hierzu geradezu prädestiniert.

Um Wissen zu erklären, ist eine Abgrenzung zu Daten und Informationen vorzunehmen. Daten sind die Grundlage aller Information und nur durch sie kann wiederum Wissen entstehen. Allgemein werden mit Daten unbewertete Fakten verstanden. Aufbauend auf Daten findet eine Transferierung zu Informationen statt, wenn sie im Zusammenhang mit Planung- und Entscheidungsprozessen geordnet, strukturiert, bewertet und aufbereitet werden. Die Vernetzung und Nutzung der Informationen in einem bestimmten Handlungsumfeld führt zu Wissen. Dieses Wissen ist zweckgebunden und die Grundlage für Entscheidungen und Aktionen des Empfängers. Am Ende steht eine Aktion als Ergebnis einer sequentiellen Prozessfolge: Interpretation von Daten, Lernen der entstandenen Information und Anwenden des Wissens in

Entscheidungen. Frei nach Schneckenburger (2005, S. 7) und Stember et al. (2007, S. 200) lässt sich diese Abfolge in einer prozessorientierten Wissenspyramide darstellen:

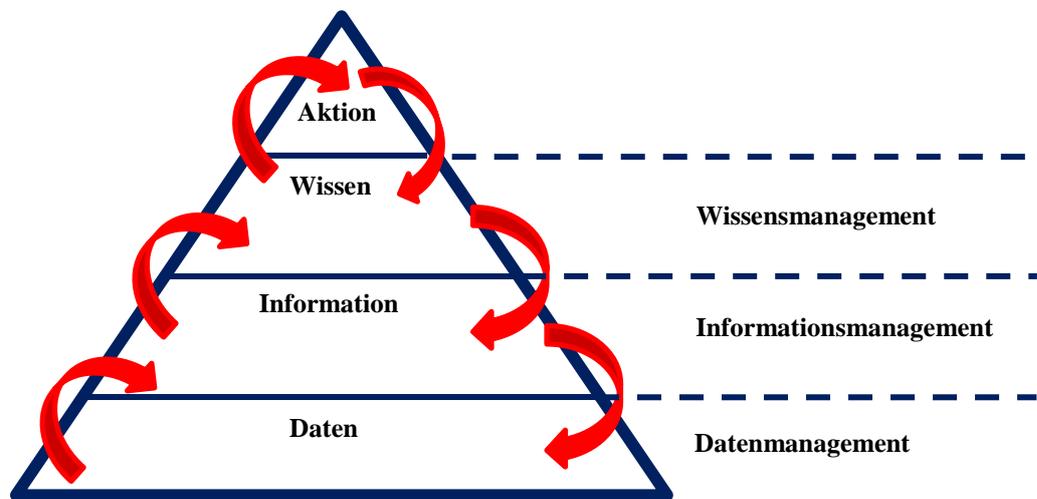


Abbildung 10: Prozessorientierte Wissenspyramide (eigene Darstellung)

Wissen stellt ein immaterielles Gut dar, das einer Form einer Speicherung bedarf. Diese Wissensträger können Personen, also Mitarbeitende der Verwaltung, aber auch materielle Wissensträger wie druckbasierte (z.B. Bücher, Zeitschriften), audiovisuelle (z.B. CDs, DVDs), computerbasierte (z.B. Festplatten, DVDs) und produktbasierte (z.B. Endprodukte, Betriebsmittel) sein (Schneckenburger, 2005, S. 6-13; Stember et al., 2007, S. 200-202). Bibliotheken vereinen beide Arten Wissensträger in geradezu idealer Weise. Wissensmanagement wird damit grundsätzlich zu einer immer wichtigeren Aufgabe für Bibliotheken, bedingt damit aber auch die Abkehr von traditionellen bibliothekarischen Werten und das Erlernen und den Einsatz von unternehmerischem Denken mit konsequenter Kundeorientierung (Ball, 2013, S. 105). Insbesondere Verwaltungsbibliotheken drängen sich daher prinzipiell für ein eigentliches Wissensmanagement auf. Voraussetzung für ein effektives Wissensmanagement ist, dass sich jeder Arbeitstätige in einer Organisation selbst dafür verantwortlich fühlt, sein eigenes Wissen zu erkennen und anzuwenden bzw. dieses zu mehren, um seine Tätigkeit am Arbeitsplatz optimal zu erfüllen. Es geht darum Ansätze zu entwickeln und umzusetzen, mit denen Verwaltungen Wissen für den Erfolg ihrer Leistungen und ihres Handelns erschliessen und nutzbar machen. Dabei lassen sich zwei Grundrichtungen unterscheiden, humanorientierte und technologieorientierte Ansätze. Bei ersterem wird das Wissen zwischen einzelnen Mitarbeitenden persönlich ausgetauscht. Beim technologieorientierten Ansatz wird das Wissen systematisch erfasst und in einem entsprechenden IT-System abgelegt. Sorgfältig dokumentiertes Wissen ist somit für alle Organisationsmitglieder zugänglich und wieder verwendbar. Ein Portal erlaubt durch seine Eigenschaften wie integriertes Content-Management, Personalisierung und direkte Kommunikationsmöglichkeiten eine ideale Kombination der beiden Ansätze (Schneckenburger, 2005, S. 42-43; Stember et al., 2007, S. 200-209).

Die obigen Ausführungen zu Wissensmanagement führen zur Formulierung folgender Ziele, Anforderungen und Indikatoren:

Ziele /Anforderungen	Indikatoren	Referenz-dokumente	Befragung
Aufbewahrung und Vermittlung von Information und Wissen	Informations- und Wissensvermittlung gehört zu den Aufgaben einer Verwaltungsbibliothek		x
Etablierung von Wissensmanagement	Wissensmanagement ist ein Thema für Verwaltungsbibliotheken und "BiG Portal"		x

Tabelle 6: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung von Wissensmanagement

4.7 Verwaltungsportale

Via ein E-Government-Portal erfolgt der Zugriff anderer Verwaltungseinheiten, aber vor allem der Bürgerinnen und Bürger, auf die elektronischen Services der Verwaltung. Ein Portal kann in diesem Sinn als leicht bedienbares, sicheres und personalisierbares Zugangssystem verstanden werden, über das Anwenderinnen und Anwender mit Rücksicht auf ihre jeweiligen Zugriffsberechtigungen einen Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen erhalten, die auf den durch das Portal erschlossenen Systemen verfügbar sind (von Lucke, 2010, S. 117-118). Bei einem E-Government-Portal sind unterschiedliche Funktionsbereiche denkbar:

- *Informationsvermittlung:* Im E-Government-Portal werden Informationen über die Verwaltungstätigkeit vermittelt und Kommunikationsmöglichkeiten offeriert.
- *Diskussionsforen:* Eine Verwaltung kann Diskussionslisten, Newsgroups oder Chaträume zu spezifischen Fragestellungen der eigenen Tätigkeit führen und damit die Bürgerinnen und Bürger für die Anliegen der öffentliche Hand motivieren.
- *Katalogdienste:* Ein Katalogdienst erlaubt, Aufbau, Unterhalt und Nutzung von Informationen und Dienstleistungen strukturiert zu verwalten. Damit wird auf effiziente Art ein Zugang zu Interessensgebieten und gesuchten Dienstleistungen etabliert.
- *Profilverwaltung:* Die Verwaltung kann ihr Webportal dazu nutzen, Profile derjenigen Bürgerinnen und Bürger einzufordern, die regelmässig Dienstleistungen beanspruchen. Die Bürgerinnen und Bürger können ihre Präferenzen und Kontaktdaten angeben; sie abonnieren Informationsdienste für ausgewählte Behördenprojekte oder bestimmte Sachthemen (Meier, 2009, S. 22).

Sollte sich "BiG Portal" als ein E-Government-Portal erweisen, stellt sich die Frage, welchen Reifegrad eines Verwaltungsportal es aufweisen wird. Es lassen sich vier Entwicklungsstufen eines Verwaltungsportals beobachten. In der ersten Stufe des „Einstiegspunkts“ vereinfachen Portale den Zugang zu Informationen und Verwaltungsleistungen durch gezielt aufbereitete Orientierungs- und Wegweiserinformationen. Portale der zweiten Entwicklungsstufe dienen primär der Informationssammlung und –weitergabe. Sie werden zur Bereitstellung von Infor-

mationen eingesetzt, die von verschiedenen Quellen her zusammengezogen, gebündelt, leicht verständlich aufbereitet und dargestellt werden. Diese als „Informationssammelpunkte“ bezeichneten Portale dienen den Anwenderinnen und Anwendern dazu, sich inhaltlich zu orientieren und sich zu einem bestimmten Anliegen zu informieren. Portale der dritten Entwicklungsstufe erlauben rechtlich verbindliche Abwicklung von ausgewählten Verwaltungsverfahren. Über diese als „Service-Center“ bezeichneten Portale können etwa Verwaltungsleistungen beantragt werden. Viele dieser Portale beinhalten auch Publikationen und andere Informationssammlungen ausgewählter Informationssammelstellen sowie Verzeichnisse klassischer Einstiegspunkte. Mit zunehmender Vernetzung entsteht ein Verbund von Verwaltungsportalen. In einem solchen „Service-Cluster“ aus Portalen, dem vierten Entwicklungsschritt, kommunizieren und kooperieren diese miteinander. Service-Cluster ermöglichen die Schaffung vollkommen neuer Verfahrensabläufe und Wertschöpfungsketten im Verwaltungsbereich (von Lucke, 2010, S. 121). Möchten Verwaltungsbehörden Portale im Rahmen der für sie kritischen Geschäftsprozesse einsetzen, muss sichergestellt werden, dass diese den Qualitätsansprüchen an Erreichbarkeit, Performance, Verfügbarkeit, Antwortzeit, Sicherheit und Erweiterbarkeit genügen. Von Lucke (2006, S. 645) spricht in diesem Zusammenhang von Hochleistungsportalen für die öffentliche Verwaltung. An diese werden besondere Anforderungen gestellt. Sie müssen in Spitzenzeiten hohe Nutzerzahlen und Transaktionsmengen bei geringen Ausfallzeiten bewältigen können. Zugleich sollten sie ein Höchstmass an Erreichbarkeit bieten, um über verschiedene Kanäle zu jeder Tages- und Nachtzeit in einem funktionsfähigen Zustand zur Verfügung zu stehen. Es werden hohe Erwartungen an die Performance und an eine Echtzeitverarbeitung der eingegebenen Daten gestellt. Zu den weiteren Funktionen zählen auch Zugangs- und Nutzungskontrollsysteme mit Registrierung, Aktivierung, Authentifizierung und Autorisierung sowie eine umfassende Benutzerverwaltung. Schliesslich müssen Hochleistungsportale erweiterungsfähig sein und auf einer einzigen Portalplattform die Daten mehrerer Verwaltungsstellen verarbeiten können sowie die vorgegebenen Datenschutz- und Datensicherheitsanforderungen erfüllen. Hochleistungsportale sind die konsequente Fortentwicklung einfacher Informationssammelpunkte hin zu umfassenden Service-Centern (von Lucke, 2006, S. 645-647; von Lucke, 2010, S. 125-126).

Die Akzeptanz eines Portals steht und fällt mit der Aktualität und Vollständigkeit der Informationen sowie der Benutzerfreundlichkeit. Die Anwenderinnen und Anwender wollen schnell und auf einfache Weise zu den für sie wichtigen Informationen und Dienstleistungen gelangen (Beck & Deon, 2007, S. 334). Diesem Trend können sich auch Bibliotheken nicht verschliessen. Verfügen klassische Online-Bibliothekskatalog, sogenannte Online Public Access Catalogues (OPAC), über ausgeklügelte Suchfunktionen wie „Expertensuche“ oder „Wort-in-Index-Suche“, um zwei selbst von Fachleuten kaum je genutzte Beispiele des Alexandria-Online Katalogs (www.alexandria.ch) zu nennen, setzt sich nun die Google-ähnliche Suche durch.

Die Portalidee auch in Verwaltungsbibliotheken ist keineswegs neu. So beschreibt Böhm-Leitznach im Jahr 2003 ein Bibliotheksportal der deutschen Bundesverwaltung. Die Mitarbeitenden in den Behörden, so die Zielsetzung, bekommen über eine einheitlich strukturierte Portaloberfläche einen koordinierten Zugang zu einem breiten Spektrum an Informationsinhalten und -diensten, das die beteiligten Bibliotheken anbieten. Mit dem Bibliotheksportal

soll ein Kompetenzzentrum geschaffen werden, das sich durch eine benutzerfreundliche, effektive und von einer hohen Qualität geprägten Informationsversorgung auszeichnet. Über die Oberfläche des Portals erfolgt der Zugang zum gemeinsamen Informations- und Dienstleistungsangebot. Die Bibliothek wird damit auch zum Schaufenster für die Leistungsschwerpunkte der eigenen Behörde (Böhm-Leitzbach, 2003, S. 131-134). Ball (2013, S. 102) prognostiziert, dass Bibliotheken der Zukunft ihren Kundinnen und Kunden nicht mehr Bücher, Zeitschriften und Datenbanken zur Verfügung stellen, sondern spezifische integrierte Problemlösungsportale. Da ist der Weg zu einem E-Government-Portal nicht mehr weit. Im Leitfaden E-Government-Schweiz ist der wichtigste Aspekt eines Portals die gute Benutzbarkeit, auch als Usability bezeichnet. Dabei stellt die thematische Gliederung die optimale Struktur für ein Verwaltungsportal dar. Ein zweites wichtiges Gliederungsprinzip ist die Orientierung an den wichtigsten Kundengruppen. Ausserdem zu beachten ist die Barrierefreiheit (Accessibility) (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 26-28). Es wird nun zu prüfen sein, ob "BiG Portal" nicht nur Portal im Namen trägt, sondern tatsächlich Portalqualität aufweist.

Zur Prüfung, ob "BiG Portal" die Voraussetzungen eines E-Government-Portals erfüllt, lassen sich folgenden Ziele, Anforderungen und Indikatoren bilden:

Ziele /Anforderungen	Indikatoren	Referenzdokumente	Befragung
E-Government-Anforderungen sind umgesetzt	Anforderungen gemäss Leitfaden E-Government Schweiz sind erfüllt	x	
	Portal weist E-Government-Funktionen gemäss Literatur auf	x	
	"BiG Portal" erfüllt Anforderungen eines Hochleistungsportals	x	
Anforderungen an ein Bibliotheksportal sind umgesetzt	Beurteilung Bibliothekare/innen		x

Tabelle 7: Ziele, Anforderungen und Indikatoren zur Beurteilung des Portals

Mit der Ausarbeitung dieser sechs Kernelemente und der Formulierung von zu erreichenden Zielen bzw. zu erfüllenden Anforderungen und den zur Beurteilung notwendigen Indikatoren ist die Grundlage für die Prüfung im nächsten Kapitel gelegt.

5 Prüfung: E-Government und "BiG Portal"

5.1 Prüfverfahren

Anhand der im vorderen Kapitel eruierten Kernelementen soll nun geprüft werden, ob "BiG Portal" tatsächlich die Qualität eines E-Government-Projekts aufweist. Dabei werden die Ziele und Indikatoren einerseits anhand von Referenzdokumenten beurteilt und andererseits in Form der Auswertung der Fragebögen.

5.1.1 Auswahl der Referenzdokumente

Anhand der in Kapitel 4 identifizierten Kernelemente soll geprüft werden, ob diese die aufgeführten Anforderungen in definierten Schlüsseldokumenten von E-Government Schweiz sowie in der verarbeiteten Literatur erfüllen. Als Referenzdokumente wurden folgende bestimmt:

1. Publierte Quellen:

- E-Government-Strategie Schweiz
- E-Government-Leitfaden Schweiz
- IKT-Strategie des Bundes 2012-2015
- Cloud-Strategie Schweiz
- Standards SAGA.ch
- Katalog priorisierte Vorhaben

2. Literatur:

- Beschreibung Kernelemente "BiG Portal" (Kap. 3.2.3)
- Grundlegende Arbeiten zu E-Government allgemein
- Spezifische Arbeiten zu Einzelthemen wie Wissensmanagement oder Portalen

Begründet wird diese Auswahl damit, dass die Dokumente von E-Government Schweiz alle offiziellen Charakter haben und sich somit bestens als Referenzgrundlage eignen. Bei der Beurteilung, ob es sich bei einem Projekt der Bundesverwaltung wie "BiG Portal" um ein E-Government-Projekt handelt, macht es wenig Sinn, offizielle Dokumente ausländischer Herkunft in die Prüfung einzubeziehen. Zum anderen soll eine auf einer theoretischen Ebene basierende Beurteilung der E-Government-Fähigkeit eines Projektes sich auch auf die vorhandene Fachliteratur abstützen.

5.1.2 Durchführung der Befragung

Die Umfrage wurde zwischen dem 14. Juni und dem 12. Juli 2013 durchgeführt. Angeschrieben wurden insgesamt 34 Personen, wobei am 1. Juli bei denjenigen, welche noch keinen

Fragebogen zurückgeschickt haben, nachgefasst wurde. Da die meisten Personen dem Verfasser persönlich bekannt sind, konnten sie direkt angeschrieben werden. Darunter befinden sich Bibliothekare oder Bibliothekarinnen der BiG oder von Partnerbibliotheken des Alexandriaverbunds sowie Mitglieder der Dokumentationskonferenz Bund (DKB). Ausserdem wurde auch ein Vertreter der Informatik GS VBS kontaktiert. Von der Umsetzung "BiG Portal" ist der gesamte Alexandriaverbund und die Informatik GS VBS direkt betroffen und die Vertreterinnen und Vertreter der DKB zumindest teilweise. Durch laufende Information über den Stand der Umsetzung von "BiG Portal" sollte das Projekt bei der Zielgruppe ausreichend bekannt sein. Die Befragung war bewusst nicht anonym, um mündliche Nachbefragungen bei Bedarf zu ermöglichen. Für die Auswertung wurden die Fragebögen anonymisiert, nur die institutionelle Herkunft wurde belassen.

Ausgewertet wurden schliesslich 14 Fragebögen. Ausgeteilt nach angeschriebenen Departementen und Verwaltungseinheiten ergibt sich folgende Statistik:

Departement	Verwaltungseinheit	Versand	Rücklauf	Bemerkungen
VBS	BiG	13	6	
	Ikt GS VBS	1	1	
	Milak	2	1	
	swisstopo	1	0	Keine Antwort
EDA	DEZA	1	0	Keine Antwort
EJPD	fedpol	1	1	
EDI	NB	1	1	
	BFS	3	0	Keine Beantwortung, da Fragebögen nur in Deutsch
	BAG	2	2	
	EBG	1	0	Keine Antwort
WBF	SECO	1	0	Keine Antwort
UVEK	BAFU	1	0	Keine Antwort
PD	Bibliothek PD	1	0	Keine Antwort
BGer	GS Bundesgerichte	1	1	
Pro Senectute	Bibliothek Pro Senectute	4	1	1 Antwort für alle 4
Total		34	14	

Tabelle 8: Statistik Versand und Rücklauf Fragebögen

Werden von den 34 angeschriebenen Personen die drei des BFS, welche aufgrund ihrer französischen Muttersprache verzichtet haben und die drei von Pro Senectute, für welche eine Person stellvertretend für alle vier geantwortet hat, abgezogen, verbleiben noch 28 Fragebögen. Das ergibt bei 14 ausgefüllten Bögen eine Rücklaufquote von 50%. Das ist weniger als erhofft, erwies sich aber in der Auswertung als ausreichend. Wichtiger ist, dass eine Streuung über möglichst viele Departemente vorhanden ist und nicht nur Bibliothekarinnen und Bibliothekare der BiG sich beteiligt haben. Schliesslich gilt es noch zu berücksichtigen, dass die Umfrage teilweise in die Ferienzeit fiel.

Die Fragebögen mit offenen Fragen werden nach der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach folgendem Muster analysiert:

1. Alle ausgefüllten Fragebögen werden mit einem Kürzel versehen, welches einzig Rückschlüsse auf die Institution der jeweiligen Person erlaubt. Ein Verzicht auf die Erwähnung der jeweiligen Herkunft liesse sich nicht rechtfertigen, ist doch der institutionelle Hintergrund oft massgebend bei der Beantwortung und der Auswertung der Fragen.
2. In Anlehnung an Neuron (2007, S. 179) wird ein Raster mit Erwähnung der jeweiligen Frage und mit drei Spalten erstellt. In der ersten Spalte („Bogen“) erfolgt die Referenzierung auf den jeweiligen Fragebogen. In der zweiten Spalte („Paraphrasierung“) wird der Inhalt der Antwort auf die Frage paraphrasiert in der entsprechenden Sprache – Deutsch oder Französisch - wiedergegeben. Die erste Reduktion des Inhalts wird in der dritten Spalte („1. Reduktion“) vorgenommen, dieses Mal nur noch in deutscher Sprache. Das ausgefüllte Raster findet sich in Anhang 3, ein Musterauszug sieht wie folgt aus:

Frage 1: Inwiefern erfüllen in Ihren Augen Verwaltungsbibliotheken ganz allgemein Anforderungen von E-Government?

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG1	Oben genannte Definition liefert keine Angaben zu den Anforderungen. Die Infrastruktur sollte aber in den Verwaltungsbibliotheken vorhanden sein.	Die Infrastruktur sollte in Verwaltungsbibliotheken vorhanden sein.
BiG3	Sicher unterschiedlich, doch schon ziemlich gut und immer wie besser. Bereits Online-Bibliothekskataloge, bei deren Konsultation die Kunden bequem von zu Hause aus online Bestellungen aufgeben können, gehen Richtung e-Government. Es gibt immer wie mehr elektronische Angebote / Dokumente / Informationen und Formulare (z.B. Anschaffungsvorschläge, Rechercheaufträge etc), die schon elektronisch auf den Bibliothekswebsites aufgeschaltet sind. Die Kommunikation wickelt sich immer häufiger elektronisch ab (Mail, elektronische Formulare, Online-Katalog etc.).	Anforderungen werden unterschiedlich und immer besser erfüllt. Online-Kataloge gehen bereits in Richtung E-Government. Immer mehr elektronische Angebote werden auf Websites der Bibliotheken aufgeschaltet. Kommunikation wickelt sich immer mehr elektronisch ab.
BAG1	Bibliothèques de l'administration exécutent des tâches correspondant à la définition de l'ISB dans la mesure où elles tentent d'optimiser des processus (p. ex. prêt entre bibliothèques) au moyen d'applications informatiques (p. ex. catalogue Alexandria). Ceci est valable au sein de l'administration, mais également vis-à-vis des citoyens en général (mise à disposition des ouvrages au moyen du catalogue).	Verwaltungsbibliotheken führen Aufgaben durch, indem sie versuchen Prozesse zu optimieren durch Mittel der IKT. Gilt sowohl innerhalb der Verwaltung als auch gegenüber Bürgern im Allgemeinen.
...		

Tabelle 9: Beispiel qualitative Inhaltsanalyse mit Paraphrasierung und 1. Reduktion

3. Die zweite Reduktion des Textes („2. Reduktion“) in Anhang 4 betrifft nun in Form der eigentlichen Zusammenfassung sämtlicher Antworten auf die jeweilige Frage. Dabei werden die Antworten unterschieden in „BiG plus Informatik GS VBS“ und „Nicht BiG“. Diese Zusammenfassungen sind die Grundlage und die eigentliche Voraussetzung für die Durchführung der Beurteilung bzw. der Prüfung. Diese zweite Reduktion wird nach folgendem Muster durchgeführt:

Frage 1: Inwiefern erfüllen in Ihren Augen Verwaltungsbibliotheken ganz allgemein Anforderungen von E-Government?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Infrastruktur sollte vorhanden sein, Verwaltungsbibliotheken dank IKT für E-Government prädestiniert.</p> <p>Erfüllen Anforderungen dank Bereitstellung und Verfügbarmachung von Informationen (v.a. Bücher, Zeitschriften) sowie Mitkoordination bei Informationstransfer.</p> <p>Online-Kataloge bereits in Richtung E-Government; immer mehr elektronische Dienstleistungen aufgeschaltet, Kommunikation immer mehr elektronisch.</p> <p>Alle Querschnittsbereiche, auch Bibliotheken, sollen dazu dienen, Prozesse zu optimieren.</p>
Nicht BiG	<p>Verfügbar machen benötigter Information (v.a. Printmedien) als Unterstützung der Verwaltungseinheiten. Für elektronische Medien nicht erfüllt.</p> <p>Teilweise erfüllt: Viele Prozesse bereits IKT-gestützt, dazu Ortsungebundenheit; heutige IKT in Bibliotheken aber veraltet und zerklüftet. Mehr Insellösungen als ämterübergreifende Informationsnutzung. Online-Suche nicht mehr zeitgemäss (Publikum erwartet Google-ähnliche Suche).</p> <p>Verwaltungsbibliotheken versuchen Prozesse mittels IKT zu optimieren.</p> <p>Verwaltungsbibliotheken erfüllen Standards, wenn gewisse Dienstleistungen erfüllt.</p> <p>E-Government ist Leistungen gegenüber Bürgern, nicht gegenüber Verwaltung. Daher eher interne Unterstützungsleistung. Bräuchte ein entsprechendes Gesetz.</p>

Tabelle 10: Beispiel qualitative Inhaltsanalyse der Fragebögen mit 2. Reduktion.

4. Die wenigen geschlossen Fragen wurden quantitativ ausgewertet und, wo vorhanden, unter „Weitere“ erwähnte Ausführungen entsprechend aufgeführt. Die Analyse erfolgt nach folgendem Muster:

Frage 8: Wie sollten Beziehungen von Verwaltungsbibliotheken untereinander gestaltet sein? Bitte kreuzen Sie die in Ihren Augen relevanten Beziehungen an und führen Sie unter „Weitere“ fehlende auf.

Interaktion	BiG 1	BiG 2	BAG 1	...	Total
Bewirtschaftung gemeinsame Datenbank	X	X	X		3
Gemeinsame Verwendung Ik-Infrastruktur	X				1

Organisationsübergreifende Ausführung aufgaben	X	X	X		3
Datenaustausch	X	X	X		3
Informationsaustausch	X	X	X		3
Weitere		X			1

Weitere: Koordination des internen Wissenspools, Wissensmanagement sollte von den Verwaltungsbibliotheken entscheidend mitgetragen werden.

Tabelle 11: Beispiel Auswertung geschlossene Fragen mit freier Antwortmöglichkeit

Die Ergebnisse aus der qualitativen Inhaltsanalyse werden anhand der in Kapitel 4 formulierten Ziele, Anforderungen und Indikatoren interpretiert. In einem an die Hermeneutik angelegten Verfahren wird damit versucht, aus subjektiven Aussagen der befragten Personen objektive Erkenntnis zu schaffen.

5.2 Durchführung der Prüfung

Die sechs in Kapitel 4 eruierten Kernelemente werden nun einer doppelten Prüfung unterzogen. Je nach Ziel, Anforderung und Indikator werden zur Beurteilung die oben erwähnten Referenzdokumente und / oder die Resultate der zweiten Reduktion bzw. die quantitativen Auswertungen aus den Fragebögen beigezogen. Dabei werden die Fragen, auf welche die Aussagen Bezug nehmen, jeweils in Klammern angeführt. Ist die Frage in kursiver Schrift erwähnt, befindet sich die Quellengrundlage in Anhang 3 (Inhaltsanalyse mit 1. Reduktion und geschlossenen Fragen), bei normaler Schrift in Anhang 4 (2. Reduktion).

5.2.1 Prüfung Optimierung Prozesse und Effizienzsteigerung

Organisationsübergreifende Leistungserstellung

Das erste formulierte Ziel der E-Government-Strategie Schweiz des Bundesrates (Schweizerischer Bundesrat, 2007, S. 6) fordert die Orientierung an Leistungen und Geschäftsprozessen, indem an einem ebenenübergreifenden Dienstleistungs- und Prozessverständnis orientierte Lösungen erarbeitet werden sollen. "BiG Portal" erfüllt in mehreren Bereichen theoretisch und praktisch diese Anforderung: mehrere, lokal völlig getrennte Institutionen, die Partner des Alexandriaverbands, arbeiten mit derselben Datenbank und derselben IKT-Anwendung. Auch ein Datenaustausch mit Bibliotheken ausserhalb des eigenen Verbunds ist möglich. In Zukunft denkbar ist zudem eine direkte Anbindung an Lieferanten oder an ein ERP-System innerhalb der Verwaltung. Einzuschränken ist, dass jede Institution ihre eigenen Prozesse definiert, organisationsübergreifend ist v.a. das Lesen und Schreiben in die gemeinsame Datenbank mit demselben IKT-Instrument.

In der Umfrage wird der Bedeutung der organisationsübergreifenden Ausführung von Aufgaben kein allzu hohes Gewicht beigezogen, nur 9 von 14 Personen kreuzten diesen Punkt bei der Frage nach den Interaktionen von Verwaltungsbibliotheken untereinander an (*Frage 8*). Dennoch gibt es sowohl innerhalb wie auch ausserhalb der BiG Meinungen, dass hier noch

Defizite bestehen, besonders was die zentrale Beschaffung und Verwaltung von e-Ressourcen²¹ betrifft. Gerade hier ist jedoch eine organisationsübergreifende Zusammenarbeit anzustreben. Auf die Frage nach dem Mehrwert (Frage 11) werden mögliche Synergiegewinne durch Arbeitsteilung und Verrichtung der Arbeit dort, wo die Dokumente physisch vorhanden sind, betont. Arbeitsteilung sollte jedoch Sinn machen, das Bewahren einer gewissen Eigenständigkeit ist deshalb notwendig. Schliesslich liegt ein weiterer Mehrwert der organisationsübergreifenden Leistungserstellung auch in einer grösseren Kundennähe.

Fazit: Das Ziel ist teilweise erfüllt, die organisationsübergreifende Verrichtung der Kernprozesse ist vorhanden. Es macht jedoch aufgrund der Beurteilungen aus der Umfrage den Anschein, dass eine organisationsübergreifende Leistungserstellung nicht in jedem Fall angestrebt wird. Die Beibehaltung des Status Quo, also das Bewirtschaften eines gemeinsamen Katalogs, einer gemeinsamen Lieferantendatenbank oder einer gemeinsamen Benutzerverwaltung erscheint ausreichend zu sein.

Optimierung der Prozesse

Alleine die Tatsache, dass innerhalb von "BiG Portal" Aufgaben elektronisch zugewiesen werden können, lässt darauf schliessen, dass mit der Umsetzung von "BiG Portal" eine Optimierung der Prozesse im Sinn von E-Government erreicht werden kann.

In Bibliotheken erfolgt die Verrichtung der Kernprozesse mittels IKT schon seit Jahren, bevor E-Government überhaupt zu einem eigentlichen Thema wurde (Frage 2). Zweifelsohne besteht aber das Potential zur Optimierung der Prozesse, was von den befragten Personen grundsätzlich auch als Aufgabe und Beitrag von Verwaltungsbibliotheken zu E-Government betrachtet wird (Fragen 1 und 10). Eine Person aus der BiG meint gar, dass durch das Optimieren der Prozesse mittels IKT Bibliotheken eine Vorreiterrolle für E-Government einnehmen könnten (Frage 7).

Optimale Prozesse im Bibliotheksbereich bestehen nach Ansicht der Befragten aus der BiG in der Zentralisierung der Aufgaben und der klaren Kompetenzzuteilung und in der Förderung der Selbstverantwortung der Institutionen (z.B. durch Einführung von Globalbudgets). Damit verbunden ist die Erwartung an unkomplizierte, aufgaben- und bedürfnisgerechte Prozesse, welche den Zielen der Bibliothek entsprechen. "BiG Portal" sollte prozessorientiertes Arbeiten ermöglichen. Ausserhalb der BiG ergibt sich nicht ein wesentlich anderes Bild. Betont wird zusätzlich der Hinweis, dass selbstverständlich jede Bibliothek ihre eigenen Prozesse habe. Es wird v.a. die Erwartung an durchgängige Prozessverrichtung, kundenfreundlichere Vermittlung und den vereinfachten Zugang zu allen Ressourcen und Informationen geäussert (Frage 12). Wichtig ist die Aussage, dass sich die Prozesse dem System anpassen müssen und nicht wie früher das System den Prozessen (Frage 21). Genau darin sehen viele aus der BiG die grösste Herausforderung, denn die Anpassung der Prozesse kann Ängste und Befürchtungen auslösen. In der Anfangsphase braucht es daher eine gute Anleitung und Flexibilität, da-

²¹ Unter dem Begriff e-Ressourcen werden im Folgenden sämtliche Bereiche wie e-Journals, e-Books oder Wissensdatenbanken zusammengefasst und wiedergegeben.

mit nicht statt einer Verbesserung ein Mehraufwand erfolgt. Dazu kommt, dass zahlreiche bisherige Prozesse auf Print-Dokumente, nicht aber auf elektronische Ressourcen ausgerichtet sind. Ausserhalb der BiG werden kaum Schwierigkeiten erwartet, da die Bibliotheken zum Teil nicht direkt betroffen sind von dieser Problematik. Einzige die Frage der Schnittstellen zur BiG muss geklärt werden (Frage 13).

Fazit: Dieses Ziel wird in dem Sinn erfüllt, dass die Verwaltungsbibliotheken gezwungen sind, ihre Prozesse anzupassen und zu optimieren. Es handelt sich aber um eine IKT getriebene Veränderung, die wohl grösstenteils nicht von innen heraus erfolgen dürfte. IKT wird nicht zur Optimierung der Leistungserstellung eingesetzt, sondern die IKT bewirkt erst die Optimierung der Prozesse. In der Beurteilung durch die befragten Personen kann festgehalten werden, dass viele die Bereitschaft und Akzeptanz zu neuen Prozessen als kritischen Erfolgsfaktor für "BiG Portal" betrachten. Ebenso halten sie jedoch das Misslingen von Prozessanpassungen oder nur rein kosmetische Veränderungen als mögliche Gründe für ein Scheitern von "BiG Portal" (Fragen 25 und 26). Daher gilt es hier bei der Bewertung der Zielerfüllung Abstriche zu machen.

Interaktionen mit Partnern

Sämtliche Personen erachten bei der geschlossenen Frage nach den Beziehungen von Verwaltungsbibliotheken untereinander den Informationsaustausch als wichtig. Dieser bedarf einer entsprechenden Koordination um zu verhindern, dass gleich gelagerte Arbeiten von mehreren statt von einer Verwaltungseinheit ausgeführt werden. Auch die Bewirtschaftung einer gemeinsamen Datenbank erfährt mit 12 Nennungen ein hohes Gewicht. Weit geringere Bedeutung wird für Verbundbibliotheken eher unerwartet dem Datenaustausch beigemessen, und zwar ausschliesslich von Personen ausserhalb der BiG. Auch die gemeinsame Verwendung der IT-Infrastruktur oder wie oben gesehen die organisationsübergreifende Ausführung von Aufgaben geniessen nicht oberste Priorität (Frage 8). Defizite bestehen nach Ansicht mehrerer Personen in der bisher fehlenden Koordination bei der Beschaffung und Verwaltung von e-Ressourcen. Auch der Informationsaustausch ist verbesserungswürdig. Bei aller Interaktion ist zudem grundsätzlich die Frage zu stellen, wie hoch der Synergiegewinn dank verstärkter Zusammenarbeit im Vergleich zum Mehraufwand durch die Koordination ist (Frage 9). Eher kritisch wird auch geäussert, dass aus Sicht Bund eher eine Verschlechterung eintrete, da die Infrastruktur künftig nicht mehr gemeinsam mit der NB genutzt wird (Frage 10).

Fazit: "BiG Portal" scheint in der Beurteilung das Ziel zu erfüllen, weist aber gerade im Hinblick auf die Verwaltung von e-Ressourcen noch deutliche Defizite auf.

Höhere Effizienz

Eine Steigerung der Effizienz ist alleine schon aufgrund des Betriebs in der Cloud zu erwarten. Auch der ortsunabhängige Zugriff auf "BiG Portal" bietet hierzu Potential (Frage 20).

Interessanterweise erwarten einzig die Kolleginnen und Kollegen der BiG von "BiG Portal" eine Effizienzsteigerung in der Bewirtschaftung der bibliothekarischen Kernprozesse (Fragen 6, 10, 15, 17 und 21). Die Frage bleibt offen, ob Effizienzsteigerung für einige der befragten Personen gar nicht ein anzustrebendes Ziel ist oder ob sie schlicht andere Erwartungen an "BiG Portal" stellen.

Fazit: Dieses Ziel ist nur teilweise erfüllt und lässt sich alleine aufgrund der Umfrageergebnisse kaum beurteilen. Werden die Prozesse aber wie vorgesehen angepasst, müsste sich fast von alleine eine höhere Effizienz einstellen. Das wäre mit Blick auf E-Government ein grosser Nutzen, wenn wohl auch mehr ungewollt als wirklich beabsichtigt.

Durchgängigkeit Leistungserstellung

Die neue Informatiklösung sieht eine durchgängige Leistungserstellung vor. Bibliotheken, gerade auch die Bibliothek am Guisanplatz, sind jedoch noch immer stark auf gedruckte Dokumente, also primär Monographien und Printzeitschriften, ausgerichtet. Die Digitalisierung ist noch nicht so weit fortgeschritten. Medienbrüche in der ganzen Prozesskette sind somit nicht zu vermeiden. In diesem Punkt ist "BiG Portal" nur begrenzt mit anderen E-Government-Projekten vergleichbar (Frage 23).

Fazit: Das Ziel einer Medienbruch freien Leistungserstellung werden Bibliotheken wohl noch auf Jahre hinaus nicht erfüllen können und kaum je wollen, denn so schnell wird das Buch nicht verschwinden.

Abkehr Silodenken

Explizit erwähnt wird das Silodenken zwar nicht, ist aber implizit in der Aussage vorhanden, dass bei den Prozessen und Interaktionen noch fast überall Defizite bestehen, da letztlich jeder im Verbund für sich arbeitete und durch das Errichten von insularen Systemen eine echte ämterübergreifende Informationsnutzung verhindert wird (Fragen 1 und 9). Es fällt auf, dass fast durchwegs bei den sehr BiG-zentrierten Antworten der Bibliothekarinnen und Bibliothekare der BiG das Silodenken latent vorhanden ist. Das muss keineswegs Absicht sein, deckt sich aber mit dem Befund von oben, wonach eine wirklich organisationsübergreifende Zusammenarbeit gar nicht wirklich angestrebt werden dürfte.

Fazit: Das Ziel der Abkehr vom Silodenken ist eine der grössten Herausforderungen und dürfte so rasch nicht erreicht werden.

5.2.2 Gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Einsatz gemeinsame IKT-Anwendung zur Leistungserstellung

Die IKT-Anwendung "BiG Portal" erfüllt in jedem Fall zahlreiche der in der IKT-Strategie des Bundes 2012-2015 formulierten Grundsätze. Dazu zählen die gemeinsame Nutzung von Informationen oder die Nutzung von verfügbaren IKT-Diensten (z.B. Cloud-Services), welche der Bereitstellung individueller IKT-Diensten vorgezogen werden sollen. Zudem hat die Beschaffung von fertiger Software Vorrang vor Individualentwicklung (Informatiksteuerungsorgan des Bundes, 2012a, S. 10-12).

Nach Ansicht mehrerer der befragten Personen kann eine Verwaltungsbibliothek durchaus als Beispiel für die Vorteile von E-Government auch in anderen Verwaltungsbibliotheken dienen, v.a. auch durch einen innovativen und modernen Auftritt. Damit könnte eine Verwaltungsbibliothek eine eigentliche Vorreiterrolle einnehmen (Frage 7). In der persönlichen Einstellung zu IKT allgemein beurteilt sich die Mehrheit der befragten Personen, nämlich acht, als „sehr aufgeschlossen“ und sechs Personen sehen sich als „aufgeschlossen“. Als „weniger“ oder gar „nicht aufgeschlossen“ sieht sich keine Person. Dabei lassen sich keine Unterschiede zwischen Mitarbeitenden der BiG und den übrigen feststellen (Frage 19). Auch die Notwendigkeit von IKT in Verwaltungsbibliotheken wird deutlich bejaht. Es wird jedoch zum einen etwas mehr Aufgeschlossenheit im Einsatz von IKT gewünscht, andererseits wird bemerkt, dass die IKT in der Verwaltung schwerfällig, langsam und veraltet ist und oft der Entwicklung hinterher hinkt. Nicht selten stellt auch der Informatiksicherheitsbedarf der Verwaltung eine Hürde dar, was einen hohen Aufwand zur Umsetzung zur Folge hat (Frage 24). Mit der Etablierung von Cloud-Computing kann "BiG Portal" hier aber einen Gegentrend setzen.

Fazit: Über den Einsatz von IKT zur Leistungserstellung bestehen nicht die geringsten Zweifel. Massgebende Ziele der IKT-Strategie Bund wie die bewusste Wahl einer Standard- statt einer Individuallösung sind erfüllt, selbst wenn damit nicht alle ursprünglich geforderten Funktionalitäten erfüllt werden können. Die Bedeutung der IKT zur Leistungserstellung wird auch von den befragten Personen klar hervorgehoben.

E-Government-Informatikinfrastruktur vorhanden

Der Leitfaden E-Government Schweiz (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 15) liefert eine schematische Übersicht über eine Referenz-Informatikinfrastruktur. Ein Blick auf die Skizze des künftigen Betriebs von "BiG Portal" zeigt auf, dass der Zugriff für externe Kundinnen und Kunden, also Bürgerinnen und Bürger, via Internet auf ein Portal erfolgt, welches dann mit der eigentlichen Datenbank kommuniziert. Die diversen Services werden durch die Interaktion der Kunden mit dem Portal und in der Kommunikation des Portals mit dem Bibliotheks-Server ausgelöst. Für die Bibliothekarinnen und Bibliothekare erfolgt der Zugriff direkt auf den Bibliotheks-Server, nicht via ein Portal.

Fazit: Damit erfüllt "BiG Portal" die Anforderungen an eine Informatikinfrastruktur gemäss dem Leitfaden E-Government Schweiz nur teilweise, d.h., was die Interaktion Verwaltung mit Bürgerinnen und Bürgern (A2C), nicht aber was die Beziehung Verwaltung zu anderen Verwaltungsstellen (A2A) betrifft.

Einsatz von Cloud-Computing

Schon alleine die Abkehr von der bisherigen, äusserst komplexen und betriebsaufwändigen Server-Client-Architektur, hin zu einer reinen Cloud-Computing Anwendung lässt einen deutlich kostengünstigeren Betrieb erwarten. Die Umsetzung der Cloud-Computing-Strategie der Schweizer Behörden 2012-2015 wurde bekanntlich als Nr. B2.14 in den Katalog priorisierter Vorhaben (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2013, S. 11) aufgenommen. Als strategische Ziele wurden u.a. definiert:

- Soweit keine behördeneigenen Cloud-Lösungen zum Einsatz kommen, bestimmt der Markt die Anzahl der Anbieter.
- Bei Neuentwicklungen wird systematisch geprüft, ob geeignete Cloud-Angebote vorhanden sind.
- Sämtliche als für Kernprozesse kritisch identifizierten Datenbestände müssen auch im Inland gesichert werden.
- Die Cloud-Nutzer steuern ihre Cloud-Anbieter über entsprechende Leistungsvereinbarungen.
- Die Behörden fördern auf nationaler und internationaler Ebene offene Standards, welche die Interoperabilität und Sicherheit von Cloud-Diensten erhöhen.
- Aspekten der Sicherheit wird gebührend Rechnung getragen (Informatiksteuerungsorgan des Bundes, 2012b, S. 6-7).

Mit Ausnahme der Sicherung der Datenbestände auch im Inland - die Cloud befindet sich in Amsterdam - erfüllt "BiG Portal" sämtliche Anforderungen: Die Beschaffung erfolgte auf dem Markt, es wurde bewusst eine Cloud-Computing-Lösung gewählt, es existieren Service-Level-Agreements²² und die Interoperabilität und der Datenaustausch sind dank standardisierter Schnittstellen und Formaten zumindest im Bibliotheksbereich gewährleistet.

Unabhängig von den strategischen Zielen von Cloud-Computing zielen die Beurteilungen und Erwartungen der befragten Personen in eine ähnliche Richtung. So werden eine höhere Effizienz und Kosteneinsparungen dank dem Wegfall von lokalen Installationen, der ortsunabhängige Zugriff, der vereinfachte Datenaustausch, der gemeinsame Zugriff auf alle Daten oder der vereinfachte Zugriff und die Verwaltung von e-Ressourcen betont. Gerade weil der Betrieb ausserhalb der Bundesverwaltung läuft, könnten Verbesserungen erreicht werden. Zu Recht wird auch auf mögliche Sicherheitsrisiken hingewiesen (Fragen 20 und 21).

²² Die SLA des GS VBS mit der Lieferanten- und Betreiberfirma sind „confidential“ klassifiziert und nicht öffentlich.

Fazit: Fraglos lässt sich urteilen, dass "BiG Portal" einerseits die bestehende Server-Client aufhebt und andererseits die Absicht des Bundes betreffend die Förderung von Cloud-Computing-Anwendungen sowie die Ziele der Cloud-Strategie des Bundes erfüllt. Die Beurteilung der befragten Personen bestätigt diesen Befund.

5.2.3 Verbesserte Services

E-Government-Services sind umgesetzt

Der Leitfaden E-Government Schweiz listet eine Auswahl an möglichen E-Government-Services auf (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 16-20). In der Beurteilung, ob "BiG Portal" diese Services erfüllt, lassen sich folgende Feststellungen konstatieren: Es gehört zu den Aufgaben einer Verwaltungsbibliothek, Informationen der Verwaltung verfügbar zu machen. Allerdings bestehen hier noch Defizite, insbesondere was die Verwaltung von elektronischen Amtspublikationen und der Zugriff auf Volltexte betrifft. "BiG Portal" hat zum Ziel, diese Mängel zu beheben, was jedoch nicht ganz trivial sein dürfte. Der Service „Informationsbereitstellung“ ist damit zumindest teilweise erfüllt. Die Funktion „Identifikation und Autorisierung“ wird insofern erfüllt, als dass sämtliche Kundinnen und Kunden erfasst werden und E-Mails wie Bestellbestätigungen oder Mahnungen bei den Kundenkonti hinterlegt werden können. Kundinnen und Kunden können ebenfalls via den Service „Dateneingabe/Formulare“ direkt Dokumente im Portal zur Ausleihe bestellen oder je nach Berechtigung direkt herunterladen. Hierzu füllen sie die vorgegebenen Formulare zur Benutzereinschreibung oder zur Angabe des Abholortes aus. Es handelt sich um altbekannte Funktionen eines klassischen Bibliotheks-OPACs. Ausserdem lesen Bibliothekarinnen und Bibliothekare ihre Daten in vorgegebene oder selber konfigurierte Masken ein, die dann entsprechend weiterbearbeitet werden. An die letztere Funktion knüpft auch der Service „eShop“ an, mit welchem Kundinnen und Kunden ihre zur Ausleihe gewünschten Dokumente in einen Warenkorb ablegen können. Auch diese Funktion wird von Bibliotheken seit langem angeboten, selbstredend auch von "BiG Portal". Als nächster Service wird „Dokumentenmanagement“ erwähnt. "BiG Portal" ist ausdrücklich *kein* Dokumentenmanagement-System (DMS), sondern ein Bibliotheksverwaltungssystem. Da "BiG Portal" aber den Ansatz des Unified Resource Managements (URM) verfolgt, also auch digitale Objekte verwaltet werden können, sollte der genannte Service, mit Ausnahme der Möglichkeit zur Versionierung, ebenfalls erfüllt werden können. Der letzte Service „Workflow“ wurde bereits unter dem Thema Prozesse abgehandelt.

Fazit: Die Mehrheit der im Leitfaden E-Government Schweiz aufgeführten Services ist erfüllt.

Verbesserte Dienstleistungen

In der Frage nach den Aufgaben einer modernen Verwaltungsbibliothek werden von den befragten Personen am häufigsten genannt: Das Verfügbarmachen der Bestände, Suchfunktionen, die Ausleihe, die Verwaltung von Zeitschriften und e-Ressourcen, der Zugang zu anderen Datenbanken sowie die Vermittlung von Informationskompetenz (*Frage 3*). In zahlreichen dieser Funktionen oder Dienstleistungen werden jedoch noch Defizite und ein Nachholbedarf festgestellt. Dies gilt im besonderen Ausmass bei den Suchfunktionen, der Informations- und Wissensvermittlung sowie für die Beschaffung und Verwaltung von e-Ressourcen und Amtspublikationen. Gleichzeitig richten sich gerade hier entsprechende Erwartungen an "BiG Portal" (Fragen 5 und 6). Die neue Suchoberfläche für Kundinnen und Kunden sieht explizit eine Google-ähnliche und damit benutzerfreundlichere Suche vor. Weitere verbesserte Dienstleistungen wie die Eingrenzung der Suchresultate mittels Facetten oder das Anreichern der Suchresultate sind ebenfalls vorhanden. Die Authentifizierung von e-Ressourcen, v.a. von e-Journals hingegen ist ein seit Jahren ungelöstes Problem und erweist sich auch für "BiG Portal" als grosse Herausforderung.

Fazit: Erwartete Dienstleistungen wie v.a. die Beschaffung und Verwaltung von e-Ressourcen sind derzeit nicht erfüllt und werden auch mit "BiG Portal" aus diversen Gründen nicht einfach umzusetzen sein. Andere erwartete Dienstleistungen wie verbesserte Suchmöglichkeiten sind vorhanden. Das Ziel ist nur teilweise als erfüllt zu betrachten.

5.2.4 Standards

E-Government-Standards und Protokolle sind umgesetzt

Für die Beurteilung von "BiG Portal" soll von den acht im Leitfaden E-Government-Schweiz (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2009, S. 21) aufgeführten Standards nur einer näher betrachtet werden, der Standard „eCH-0014 SAGA.ch“. Die übrigen Standards beziehen sich ausdrücklich auf GEVER und Records Management oder behandeln die detaillierte Umsetzung von XML-Standards. "BiG Portal" soll primär Standards für den Datenaustausch ermöglichen. Ein wichtiger Standard wie „eCH-0039 E-Government-Schnittstelle für Dossiers und Dokumente“ ist nach heutigem Planungsstand mit "BiG Portal" nicht umzusetzen; Dokumente sollen jedoch auf einer zentraler Datenbank abgelegt und je nach Zugriffsberechtigungen heruntergeladen werden können. Im Falle von Amtspublikationen handelt es sich hiermit um eine von vielen Befragten erwartete Dienstleistung von "BiG Portal". Somit verbleiben die im Dokument „eCH-0014 SAGA.ch“ beschriebenen Interoperabilitätsstandards als Referenzgrundlage und hier insbesondere die Datei- und Datenbeschreibungsformate. Von den als „dringend empfohlenen“ Formaten wie HTML, RSS, PDF, XML oder JPEG²³ (Verein eCH, 2012a, S. 44-64) sollte "BiG Portal" die meisten erfüllen. Allerdings wird erst die Praxis nach erfolgter Umsetzung letzte Aufschlüsse geben. XML ist dabei gemäss dem Katalog der priorisierten Vorhaben (Nr.1.11) derjenige Standard, der den Austausch organisations- und behör-

²³ Für die Aufschlüsselung dieser Abkürzungen siehe das Abkürzungsverzeichnis.

denübergreifend und medienbruchfrei über eine einheitliche Schnittstelle ermöglicht (Geschäftsstelle E-Government Schweiz, 2013, S. 15). Das in der Bibliothekswelt geläufige MARC21-Format findet sich nicht im Katalog SAGA.ch. Die Library of Congress hat jedoch das MARC-XML-Format entwickelt, um auch mit einer XML-Umgebung kompatibel zu sein. Dieser Standard ist bewusst flexibel und erweiterbar konzipiert, um Anwenderinnen und Anwendern die Arbeit mit MARC-Daten nach den eigenen Bedürfnissen zu ermöglichen.²⁴

Fazit: Es lässt sich festhalten, dass "BiG Portal" zahlreiche, wenn auch aus erklärbaren Gründen nicht alle, notwendigen Standards gemäss dem Leitfaden E-Government Schweiz und SAGA.ch erfüllen sollte.

Bibliothek-Standards und Protokolle sind umgesetzt

Interessanterweise erwähnen bei der geschlossenen Frage nach den Standards nur 10 Personen, davon alle aus der BiG, MARC21 als notwendig. Es gilt allerdings zu berücksichtigen, dass diese Frage nur von 12 der 14 Personen beantwortet wurde (*Frage 18*). Ebenfalls 10 Bibliothekarinnen und Bibliothekare halten einheitliche Katalogisierungsregeln für unabdingbar. Zu Recht erwähnenswert ist die Bemerkung, dass gemeinsame Formate wie MARC21 wenig nützen, wenn die einzelnen Felder von verschiedenen Institutionen völlig unterschiedlich verwendet werden. Gerade hier besteht ein grosser Nachholbedarf, denn wenn der Nachbearbeitungsaufwand von importierten Daten höher ist als wenn diese von Anfang selber erstellt werden, ist in der Tat kein Vorteil auszumachen. Mehrere der befragten Personen teilen diese Ansicht und sehen gerade im verbesserten Datenaustausch Entwicklungspotential. Sie hegen deshalb auch entsprechende Erwartungen an "BiG Portal" (Fragen 5, 10 und 15). Entsprechend wurden bei der freien Ergänzung von Frage 18 Protokolle und Schnittstellen wie OAI-PMH, Z39.50 oder SRU hinzugefügt. Einen E-Government-Standard wie XML betrachten 8 Personen, welche mehrheitlich ausserhalb der BiG arbeiten, als wichtig.

Fazit: Die Umfrage lässt darauf schliessen, dass Standards nicht von allen als notwendig erachtet werden. Diejenigen, welche standardisierten Datenaustausch für wichtig betrachten, sehen noch reichlich Optimierungspotential. Dennoch wird "BiG Portal" hier die Voraussetzungen erfüllen, wie dann die gelebte Praxis aussieht, ist hingegen eine andere Frage.

5.2.5 Information, Wissen und Wissensmanagement

Aufbewahrung und Vermittlung von Information und Wissen

In der Aufbewahrung und Vermittlung von Informationen und Wissen, letztlich in einem eigentlichen Wissensmanagement, liegen nach Ansicht des Verfassers grosse Potentiale für die zukünftige Ausrichtung von Verwaltungsbibliotheken. Aber wird diese Aussage auch von den befragten Personen geteilt? In der Frage nach den Aufgaben einer modernen Verwaltungsbib-

²⁴ Quelle: Library of Congress, URL: <http://www.loc.gov/standards/marcxml/>, 23.08.2013.

liothek nennen nur 8 bzw. 7 Personen die Vermittlung sowie die Bewahrung und Konservierung von Wissen als Kernaufgabe (*Frage 3*). Hingegen betonen mehrere Personen, dass sich Verwaltungsbibliotheken durch das Verfügbarmachen von benötigter Information und die Wissensvermittlung für E-Government qualifizieren. Damit könnten sie hier gar eine E-Government-Vorreiterrolle einnehmen, wobei letzteres nur von Personen aus der BiG genannt wurde (Fragen 1 und 7). Andere sehen gerade in der Konservierung und Vermittlung von Information und Wissen Defizite und erwarten von "BiG Portal" eine Verbesserung des Informationsaustauschs und der Wissensvermittlung innerhalb der Bundesverwaltung (Fragen 5, 9 und 10).

Fazit: Nicht alle der befragten Personen erachten Informations- und Wissensvermittlung als Kernaufgabe einer Verwaltungsbibliothek. Obwohl sich Bibliotheken damit für E-Government eignen würden, gibt es doch noch reichlich Defizite, um von einer organisationsübergreifenden Informations- und Wissensvermittlung zu sprechen. Das Ziel ist teilweise erfüllt.

Etablierung von Wissensmanagement

Durch ihre naturgegebene Rolle als Wissensträger, sei es durch die Mitarbeitenden, sei es durch die materielle Wissensaufbewahrung, eignen sich Verwaltungsbibliotheken grundsätzlich für Wissensmanagement. Nur scheinen sich die Bibliotheken dieses immensen Potentials kaum bewusst zu sein, zu stark bleibt die Fokussierung auf traditionelle bibliothekarische Kernaufgaben. Das zeigt sich einerseits im Befund oben, andererseits ganz besonders darin, dass in der gesamten Umfrage das Wort „Wissensmanagement“ nur dreimal erwähnt wird. Davon wird einmal sogar bemerkt, dass Wissen nur von den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren gepflegt werde, der ganze Rest aber Anwender sei. Zu einem eigentlichen Wissensmanagement müssten jedoch alle beitragen (*Frage 6*). Auch eine andere Person mit hoher Affinität zu diesem Thema sieht im Wissensmanagement innerhalb der Bundesverwaltung Defizite und Nachholbedarf und meint, die Koordination eines internen Wissenspools und Wissensmanagements sollte von den Verwaltungsbibliotheken entscheidend mitgetragen werden (Fragen 8 und 9).

Fazit: Das Ziel ist ganz klar nicht erfüllt. Wissensmanagement erscheint in der Beurteilung der meisten Personen nicht als Aufgabe von Verwaltungsbibliotheken. Demzufolge richten sich auch keine Erwartungen an "BiG Portal".

5.2.6 Verwaltungsportale

E-Government-Anforderungen sind umgesetzt

Wie in der Referenzarchitektur für E-Government vorgesehen, greifen Kundinnen und Kunden, nicht aber die Bibliothekarinnen und Bibliothekare des Alexandriaverbunds, via ein Por-

tal auf die mit "BiG Portal" verwalteten Dienstleistungen zu. Der Leitfaden E-Government Schweiz (2009, S. 26-28) gibt einem Verwaltungsportal nicht umsonst das Attribut benutzerorientiert. Die Web-Angebote mit den einzelnen Dienstleistungen sollen den Anforderungen an eine gute Benutzbarkeit (Usability), an die Barrierefreiheit (Accessibility) und schliesslich an das Corporate Design der Bundesverwaltung Rechnung tragen. Entsprechend massgebend sind drei relevante Standards für Verwaltungsportale aufgeführt: „eCH-0059 Accessibility-Standard“, „eCH-0049 Themenkatalog für E-Government Portale“ und „eCH-0030 Corporate Webdesign“. Letzter ist jedoch noch kein genehmigter Standard, sondern befindet sich im Status „in Arbeit“ und kann deshalb auch nicht heruntergeladen werden.²⁵ Für die Prüfung der E-Government-Fähigkeit des neuen Portals entfällt dieser Standard. Unabhängig davon ist jedoch "BiG Portal" angehalten, nach Möglichkeiten das Corporate Design Bund umzusetzen. Die Anforderung des Accessibility, welche auch für Bibliotheken gilt (Verein eCH, 2011 S. 5), wird "BiG Portal" wohl nicht in vollem Umfang erfüllen können, zumindest nicht zu Beginn der Umsetzung. Es handelt sich bei der gewählten Portallösung bekanntlich um ein Standardprodukt, nicht um eine Individualentwicklung. Auch den in der Beilage zum Themenkatalog E-Government (Verein eCH, 2012b, S. 4-13) dargestellten Themenbereichen und –gruppen kann "BiG Portal" nicht voll gerecht werden, denn der Standard definiert ein Verwaltungsportal, welches umfassend Themen und Dienstleistungen der Verwaltung beinhaltet. "BiG Portal" ist jedoch von Natur aus eher monothematisch auf Information und Dokumentation ausgerichtet und spricht auch ein dementsprechendes Publikum an. Von den in Kapitel 4.7 erwähnten vier möglichen Funktionen eines E-Government-Portal nach Meier (2009, S. 22) erfüllt "BiG Portal" mit Bestimmtheit den Anspruch an „Katalogdienste“, denn es erlaubt Aufbau, Unterhalt und Nutzung von Informationen und Dienstleistungen strukturiert zu verwalten. Wie die Umfrage aufgezeigt hat, bestehen aber in der Informationsverwaltung noch Defizite. Werden diese behoben, könnte sich "BiG Portal" grundsätzlich auch zur Funktion „Informationsvermittlung“, also in Richtung eines Wissensmanagements, eignen. Auch Elemente der Funktion „Profilverwaltung“ werden durch "BiG Portal" angeboten, z.B. in Form von RSS-Feeds zu bevorzugten Fachgebieten der Kundinnen und Kunden. Zumindest derzeit kein Thema ist das Bereitstellen von „Diskussionsforen“. Mit Blick auf den Grad der Entwicklungsstufe des zu realisierenden Portals, nach der Terminologie von Lucke (2010, S. 121), kann festgestellt werden, dass "BiG Portal" zumindest die erste Stufe eines „Einstiegs punkts“ zu den Informationen erreicht. Auch die zweite Entwicklungsstufe „Informationssammelpunkt“, welche die Bereitstellung von Informationen bezweckt, die von verschiedenen Quellen her zusammengezogen, und leicht verständlich aufbereitet und dargestellt werden, wird durch "BiG Portal" zumindest teilweise erfüllt. Teilweise erfüllt ist es deshalb, weil ein eigentlicher redaktioneller Prozess zur Aufbereitung von Informationen derzeit noch nicht geplant ist; dies könnte sich in Zukunft, siehe Wissensmanagement, jedoch ändern. Die weiteren Entwicklungsstufen „Service-Center“ und „Service-Cluster“ sind kein Thema für "BiG Portal" und werden es wohl auch kaum je werden. Den ebenfalls von Lucke (2006, S. 645-647; 2010, S. 125-126) erwähnten und in Kapitel 4.7 beschriebenen Anforderungen an ein Hochleistungsverwaltungportal wie geringe Ausfallzeiten bei Spitzenbelastungen, ein

²⁵ Stand: 25.08.2013, URL: <http://www.ech.ch/vechweb/page?p=page&site=/documents/Gesamtuebersicht>.

Höchstmass an Erreichbarkeit während 24 Stunden, eine hohe Performance oder auch Zugangs- und Nutzungskontrollsysteme sollte "BiG Portal" in einem hohen Mass gerecht werden können.

Fazit: Das geplante "BiG Portal" wird aus diversen Gründen nicht sämtliche E-Government-Standards gemäss des Leitfadens erfüllen. Das Ziel eines reinen und vollständigen Portals nach E-Government Schweiz ist damit nicht erreicht. Die Funktionen und Entwicklungsstufen von E-Government sowie die Anforderungen an ein Hochleistungsportal wie in der Literatur beschrieben wird "BiG Portal" jedoch grösstenteils erfüllen.

Anforderungen an ein Bibliotheksportal sind umgesetzt

In der Umfrage fällt zunächst auf, dass viele der Personen unter einem Portal primär einmal einen zentralen Zugang zu Informationen, Angeboten und Dienstleistungen der Bibliothek verstehen. Einige betrachten ein Portal umfassender als Zugangspunkt für alle Informationen aus unterschiedlichen Quellen und Systemen, angereichert durch mächtige und zeitgemässe Suchfunktionen, Möglichkeiten zur Personalisierung oder die Unterstützung zur Durchführung der Prozesse (Frage 14). Diese Beschreibung eines Portals passt ziemlich genau auf die obere Qualifizierung von "BiG Portal" als Entwicklungsstufen „Einstiegspunkt“ und „Informationssammelpunkt“. Die Erwartungen an die Funktionen des Portals sind stark aus dem Kontext der bibliothekarischen Herkunft her zu sehen und treffen ziemlich genau auf die Funktion „Katalogdienste“ zu. Auch die Funktion „Informationsvermittlung“ wird bei den Erwartungen angesprochen (Frage 15). Dementsprechend sind auch die genannten Defizite eher aus bibliothekarischer Optik erwähnt, wie einmal mehr die noch nicht vorhandene Lösung zur Verwaltung von e-Ressourcen oder die bisherige Ausrichtung des Portals auf Bibliothekarinnen und Bibliothekare statt an die Google gewohnte breite Öffentlichkeit (Frage 16). Das "BiG Portal" soll in Zukunft zahlreiche Missstände beheben und Verbesserungen erbringen. Dazu zählen ein moderner, innovativer Auftritt, eine einzige Einstiegsseite und eine zentrale Anlaufstelle für alle Dienstleistungen des Verbunds, das Anbieten von e-Ressourcen sowie generell ein klarerer Mehrwert für die Kundinnen und Kunden (Frage 17).

Fazit: "BiG Portal" wird zahlreiche Anforderungen der Bibliothekarinnen und Bibliothekare erfüllen, sowohl was die Erwartung an ein Portal im Allgemeinen, als auch was die Erwartungen an die Funktionalitäten des künftigen "BiG Portals" betrifft. Wie mehrfach erwähnt sind Abstriche bei der Verfügbarkeit von e-Ressourcen zu machen.

6 Beurteilung: Beantwortung der Fragestellung

6.1 Bewertung von "BiG Portal" als E-Government-Projekt

Inwiefern erfüllt nun aufgrund der bisherigen Erkenntnisse das Projekt "BiG Portal" die Qualitätsanforderungen von E-Government und kann somit in welchen E-Government-Entwicklungsschritt oder –Prozess eingeordnet werden?

Zuerst lässt sich feststellen, dass die Vermutung, E-Government spiele in Verwaltungsbibliotheken noch keine Rolle, durch die Umfrage ausdrücklich bestätigt wurde. Nicht nur in Verwaltungsbibliotheken wird E-Government nicht wirklich wahrgenommen (Frage 2), sondern E-Government als Ganzes ist wenig bekannt und wird in seinen Dimensionen unterschiedlich aufgefasst. Zumindest für die BiG gilt die Feststellung, dass selbst E-Government-Anwendungen, die bereits im Einsatz sind, nicht als solche identifiziert werden (Frage 22). Soll E-Government in Verwaltungsbibliotheken etabliert werden, braucht es noch einiges an Überzeugungs- und Umsetzungsaufwand. Mit einem erfolgreichen "BiG Portal" allein ist es nicht getan.

Die Prüfung anhand der identifizierten und beschriebenen Kernelemente zeigte aber auch, dass "BiG Portal" in mehreren Punkten E-Government-Qualität aufweist. Mit Blick auf die sechs Kernelemente lässt sich somit konstatieren:

- *Optimierung der Prozesse und Effizienzsteigerung:* "BiG Portal" erfüllt den Anspruch an eine organisationsübergreifende Verrichtung der Kernprozesse nur teilweise, denn diese findet fast ausschliesslich innerhalb der eigenen Bibliothekswelt statt. Diese Anforderung wird jedoch bereits mit den heutigen IKT-Mitteln erfüllt. Der Druck, die eigenen Prozesse anzupassen und zu optimieren, ist daher auch eher Folge der Umsetzung von "BiG Portal" als ein ursprüngliches Ziel. "BiG Portal" kann, wie mit E-Government beabsichtigt, die Prozesse verbessern und als Mehrwert davon eine höhere Effizienz erzielen, aber nur wenn die Prozessanpassung auch konsequent angepackt wird. Eine durchgängige Leistungserstellung ohne Brüche wird es jedoch auf Jahre hinaus auch mit "BiG Portal" nicht geben und ist letztlich gar nicht erwünscht. Eine Bibliothek wird stets auch Bücher verwalten, nicht nur rein elektronische Medien. Da "BiG Portal" von E-Government Schweiz nicht als entsprechendes Projekt vorgesehen ist und nicht dementsprechend geführt und gefördert wird, wird es weiterhin Schattendatenbanken zur Arbeitsverrichtung und ein weitherum vorherrschendes Silodenken geben.
- *Gemeinsame Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie:* Bereits heute arbeitet der Alexandriaverbund mit einer gemeinsamen Bibliothekssoftware und verwaltet die Katalog-, Lieferanten- oder Benutzerdaten in einer einzigen Datenbank. Der Vorteil eines Verbunds liegt ja gerade in der gemeinsamen Verrichtung der Kernprozesse. "BiG Portal" setzt nun bewusst auf eine in der Cloud betriebene Lösung, welche als Standard-Anwendung auf dem Markt beschafft wurde. Damit entspricht "BiG Portal" in weiten Teilen der Informatik-, aber auch der Cloud-Strategie des Bundes. Einzig die Anforderung, dass sowohl andere Verwaltungseinheiten als auch Bürgerinnen und Bürger auf dasselbe Portal zugreifen sollen, erfüllt "BiG Portal" nicht.

- *Verbesserte Services und Dienstleistungen:* In diesem Kernelement weist "BiG Portal" deutlich E-Government-Qualität auf, erfüllt es doch die Mehrheit der im Leitfaden E-Government Schweiz formulierten Services. Auch führt "BiG Portal" zu neuen und besseren Dienstleistungen, einzig die Verwaltung von e-Ressourcen wird mit "BiG Portal" schwierig umzusetzen sein.
- *Standards:* "BiG Portal" ermöglicht Datenaustausch über standardisierte Schnittstellen und in standardisierten Formaten. Zwar werden Daten in einem angepassten XML-Format ausgetauscht, allerdings in aller Regel nur mit anderen bibliothekarischen Institutionen. Datenaustausch mit Institutionen anderer Provenienz ist derzeit kaum ein Thema. Mit Blick auf die Ziele von E-Government wird dieses Element somit nicht vollumfänglich erfüllt.
- *Information, Wissen und Wissensmanagement:* "BiG Portal" eignet sich derzeit nur bedingt für Wissensmanagement, insbesondere weil dieses noch nicht als Kernaufgabe einer Bibliothek wahrgenommen wird. Es werden zwar Daten und teilweise Informationen verfügbar gemacht, die Transformation in Wissen, welches dann zu konkreten Aktionen führen kann, fehlt hingegen noch weitgehend.
- *Verwaltungsportale:* "BiG Portal" erfüllt zahlreiche Funktionen eines Hochleistungsportals einer Verwaltung und ist dennoch nicht ein Portal im Sinn von E-Government Schweiz. Hierzu ist einerseits kein gleichzeitiger Zugriff von allen möglichen Anspruchsgruppen möglich und andererseits ist das Portal thematisch zu stark auf bibliothekarische Bedürfnisse ausgelegt und bietet damit nicht Dienstleistungen der Verwaltung in ihrer ganzen Breite an.

"BiG Portal" erfüllt zahlreiche Kriterien von E-Government und könnte konsequent umgesetzt zu einem reifen E-Government-Projekt werden, mit speziellem Bezug auf den Betrieb in der Cloud potentiell sogar zu einem eigentlichen Cloud-Leuchtturmprojekt der Bundesverwaltung. Zu einer „reinen“ E-Government-Anwendung mit umfassenden Partizipationsmöglichkeiten wird "BiG Portal" jedoch kaum je werden, hierzu ist es zu sehr auf die doch eher kleine Welt der Verwaltungsbibliotheken beschränkt. Weitere Organisationen, Institutionen oder Verwaltungseinheiten sind in absehbarer Zeit höchstens rudimentär involviert. Noch befindet sich "BiG Portal" auf einer eher tiefen Entwicklungsstufe. Nach dem Modell von Wirtz und Piehler (vgl. Kap. 2.1.3) lässt sich "BiG Portal" mit Bestimmtheit auf der Stufe 1 („Präsentation und Information“) einordnen. Zudem bietet es auch Elemente der höheren Entwicklungsstufen wie Versand von Information (z.B. durch RSS-Feeds) oder Online-Reservierungen (z.B. Bestellung von Dokumenten zur Ausleihe) an. Auch nach dem Reifegradmodell nach Meier (vgl. Kap. 2.1.3) ist "BiG Portal" auf der untersten Prozessebene „Information und Kommunikation“ anzusiedeln. Die von Meier (2009, S. 15-29) beschriebene Dienstleistung „eAssistance“ mit den Kernbestandteilen Suchdienste und Gestaltung von E-Government-Portalen erbringt "BiG Portal", wenn auch vorwiegend in der Beziehung Behörde zu Bürgerinnen und Bürgern (A2C) und weniger in der Interaktion mit anderen Verwaltungseinheiten (A2A).

6.2 Defizite, Entwicklungspotentiale und Handlungsempfehlungen

6.2.1 Defizite

Es lassen sich konkrete Defizite und Lücken identifizieren, welche zum Urteil führen, dass "BiG Portal" zum jetzigen Zeitpunkt (noch) kein reifes E-Government-Projekt ist nach den Vorgaben von E-Government Schweiz ist, sondern nur zu bestimmten Teilen.

1. *E-Government* als moderne und effektive Form der Kommunikation von Verwaltungseinheiten mit anderen Verwaltungsstellen und mit Bürgerinnen und Bürgern wird in Verwaltungsbibliotheken noch *kaum wahrgenommen*. Es liegt an der erfolgreichen Umsetzung von "BiG Portal", hier einen ersten Schritt zu einer möglichen Trendwende zu begehen.
2. Die *organisationsübergreifende Verrichtung der Prozesse* wird noch zu wenig als Mehrwert wahrgenommen. "BiG Portal" erlaubt und fördert eine sehr prozessorientierte Arbeitsweise. Aber noch herrscht, zumindest nach Auffassung des Verfassers, bei den im Verbund beteiligten Institutionen weitgehend ein Silodenken vor, und zwar sowohl was die Interaktionen unter den Bibliotheken selber, als auch was die Verrichtung der Prozesse innerhalb dieser betrifft. Dieses Silodenken zu überwinden, dürfte denn auch eine der grössten Herausforderungen bei der Umsetzung und Implementierung darstellen.
3. "BiG Portal" zwingt die Bibliothekarinnen und Bibliothekare zur *Anpassung der internen Prozesse*. Zu einem eigentlichen E-Government kann "BiG Portal" erst werden, wenn die Optimierung der eigenen Prozesse als erstrebenswertes Ziel zur Steigerung der Effizienz angepackt wird.
4. Eine unterbruchfreie, *durchgängige Leistungserstellung* wird "BiG Portal" auf Jahre hinaus nicht erfüllen können, da die Verwaltungsbibliotheken kaum je vollständig digitalisiert sein werden. Das Papier wird so schnell nicht verschwinden.
5. "BiG Portal" erlaubt *keinen Zugriff auf ein einziges Portal* mit Zugang zu allen Dienstleistungen. Die Bibliothekarinnen und Bibliothekare des Alexandriaverbands bewirtschaften zwar eine gemeinsame Datenbank und verrichten ihre Kernprozesse mittels derselben IKT-Infrastruktur, der Zugang erfolgt aber nicht via ein eigentliches Portal.
6. Die zu Recht von "BiG Portal" erwartete zentrale *Verwaltung von elektronischen Ressourcen* aller Art, v.a. e-Journals, und die Möglichkeit der *Volltextsuche* auf die von der *Verwaltung selbst produzierten Schriften und Dokumentationen* kann derzeit noch nicht erfüllt werden. Die Gründe liegen teilweise in der komplexen Verwaltungsinformatik des Bundes, v.a. was die Authentifizierung via IP-Adressen betrifft. Ausserdem kann "BiG Portal" zu Beginn der Umsetzung noch gar nicht alle Erwartungen erfüllen.

6.2.2 Entwicklungspotentiale

Trotz aller Defizite steckt in "BiG Portal" einiges an Potential, welches eine breitere Etablierung von E-Government auch in Verwaltungsbibliotheken bewirken kann:

1. Der dank *Cloud-Computing* im Vergleich zu heute deutlich schlankere Betrieb von "BiG Portal" bietet reichlich Potential an Kosteneinsparungen.
2. Durch die in Bibliotheken seit Jahren praktizierte *Verrichtung der Kernprozesse mittels gemeinsamer IKT* eignen sich Bibliotheken grundsätzlich zu einer Vorreiterrolle für E-Government. Mit "BiG Portal" als bewusst Workflow-basierte Anwendung bietet sich den Bibliotheken des Alexandriaverbunds die Chance, selbstbewusst einen Markstein in der E-Government-Landschaft setzen können. Diese Chance gilt es zu nutzen.
3. Mit einer erfolgreichen Umsetzung von "BiG Portal" könnten *weitere Bibliotheken, Informations- und Dokumentationsdienste* innerhalb und der ausserhalb der Bundesverwaltung dem Alexandriaverbund beitreten. "BiG Portal" setzt mit der rein Cloud-basierten Anwendung auch einen Meilenstein in der schweizerischen Bibliothekslandschaft. Auch diese Chance gilt es zu nutzen.
4. Mit dem *Zugang zu den Metadaten* der Bestände des gesamten Alexandriaverbunds und zahlreicher *elektronischer Dienstleistungen* ist der Zugang zu Informationen vorhanden und damit der Nährboden zur Generierung und Vermittlung von Wissen gelegt.
5. Aus dem vorhandenen Wissen in Verwaltungsbibliotheken kann sich aus "BiG Portal" in einer Weiterentwicklung ein eigentliches *Wissensmanagement* ergeben. In der Vermittlung von Wissen liegt grosses Potential und die eigentliche Zukunft von Verwaltungsbibliotheken.
6. Konsequenter umgesetzt und gezielt weiterentwickelt, könnte basierend auf "BiG Portal" ein eigentliches *Wissens- und Informationszentrum der Bundesverwaltung* aufgebaut und etabliert werden.

6.2.3 Handlungsempfehlungen

Basierend auf den identifizierten Defiziten und Potentialen sollen Handlungsempfehlungen formuliert werden, welche zur erfolgreichen Umsetzung von "BiG Portal" beitragen können:

1. Die Umsetzung muss gut geführt, angeleitet und kommuniziert sein, nur so wird die notwendige Akzeptanz und Breitenwirkung erzielt, das vorhandene Silodenken aufgehoben und "BiG Portal" damit als mögliche E-Government-Anwendung auch ausserhalb der Bibliothekswelt bekannt gemacht.
2. Die bestehenden Prozesse müssen konsequent der neuen IKT-Umgebung angepasst und optimiert werden, damit die erwarteten Mehrwerte eintreten. Dabei ist jedoch stets Rücksicht auf die bestehenden Verwaltungskulturen und persönlichen Befindlichkeiten zu nehmen, um die notwendige Akzeptanz zu erreichen.
3. Der Aufbau eines wirklichen Informations- und Wissensmanagements ist gezielt und konsequent zu fördern. Auch hier muss ein Change in der Betriebskultur und in der Mentalität der Bibliothekarinnen und Bibliothekare einsetzen. Im Wissensmanagement liegt die Zu-

kunft von Verwaltungsbibliotheken und letztlich ihre Daseinsberechtigung, nicht in der klassischen Verwaltung von Büchern und Dokumenten.

4. Soll E-Government generell in Verwaltungsbibliotheken Einzug halten, sollte dieses von der Führung, sei es auf Amtsstufe, sei es übergeordnet durch die Geschäftsstelle E-Government Schweiz, gefördert und konsequent umgesetzt werden. Das setzt eine erfolgreiche Realisierung von "BiG Portal" als „proof of concept“, als Leuchtturm, voraus.
5. Die Förderung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken ist mit gezielten Marketingmassnahmen zu unterstützen.

7 Schlussfolgerungen und Fazit

Den in der Einleitung aufgeführten sechs Gütekriterien qualitativer Forschung wurde in der vorliegenden Arbeit versucht Rechnung zu tragen: Das Verfahren ist dokumentiert, Interpretationen sind argumentativ begründet, das Verfahren hält sich an bestimmte Regeln und die Nähe zur Alltagswelt ist weitestgehend vorhanden. Aufgrund der Anonymisierung und der Methode der Reduktion innerhalb der Inhaltsanalyse können sich die befragten Personen nicht mehr unter den Interpretationen wiederfinden. Einzig dem Kriterium der Triangulation kann nicht ausreichend nachgekommen werden.

Mit der Umsetzung eines rein in einer Cloud betriebenen Bibliothekssystems nehmen die BiG und der Alexandriaverbund in der schweizerischen Bibliothekswelt eine Vorreiterrolle ein. Dem Verfasser dieser Arbeit sind jedenfalls keine weiteren Cloud-Anwendungen in diesem Umfeld bekannt. Es scheint, so der Eindruck, in der Bibliothekswelt immer noch ein verbreitetes Unbehagen und generelle Vorbehalte gegenüber Cloud-Computing zu herrschen.

"BiG Portal" kann, mit den genannten Defiziten und Abstrichen, durchaus als E-Government-Projekt bezeichnet werden, das Potential hierzu ist ohne Zweifel vorhanden. Sind der Wille und die Akzeptanz der Bibliothekarinnen und Bibliothekare des Alexandriaverbunds vorhanden und wird "BiG Portal" bewusst gefördert und gezielt weiterentwickelt, dann kann dieses einen wesentlichen Beitrag zur Etablierung von E-Government auch in Verwaltungsbibliotheken leisten und als Fernziel zu einem organisationsübergreifenden Wissensmanagement führen. Hierzu braucht es aber einen Kulturwandel und die Bereitschaft, den Weg der digitalen und elektronischen Zukunft konsequent zu begehen und neue Pfade zu beschreiten. Frei nach Ball (2003, S. 90-99) werden in Zukunft nicht mehr die Bibliotheken über ihr eigenes Angebot entscheiden, sondern die Kundin und der Kunde, ob nun innerhalb oder ausserhalb der Verwaltung, bestimmen, welche Art von Dienstleistung sie benötigen. Verwaltungsbibliotheken können diese Entwicklung nur verzögern, aber nicht verhindern. Eine Bibliothek, die mit der Zeit geht und nicht stehen bleibt, wird eine Zukunft haben; die anderen werden untergehen. In der Informations- und Wissensvermittlung und letztlich in der Etablierung eines wirklichen Wissensmanagements liegt, so die tiefe Überzeugung des Verfassers, die Zukunft und Daseinsberechtigung von Verwaltungsbibliotheken. "BiG Portal" kann hier einen ersten, wichtigen Beitrag leisten.

Fazit: *"BiG Portal" weist zahlreiches Potential eines E-Government-Projekts auf. Gezielt gefördert und weiterentwickelt kann es einen wesentlichen Beitrag zur Etablierung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken leisten.*

Literaturverzeichnis

- Ball, R. (2013). *Was von Bibliotheken wirklich bleibt. Das Ende eines Monopols. Ein Lesebuch*. Wiesbaden: Dinges & Frick.
- Beck, W. & Deon, A. (2007). Zur Leistungsfähigkeit von Verwaltungsportalen. In W. Beck et al. (Hrsg.), *EGovernment in Forschung und Praxis. Die elektronische Verwaltung zwischen wirtschaftlichen, sicherheitstechnischen und rechtlichen Anforderungen* (S. 325-348). Ostbevern: Grimberg.
- Becker, J., Algemissen, L. & Falk, T. (2009). *Prozessorientierte Verwaltungsmodernisierung. Prozessmanagement im Zeitalter von E-Government und New Public Management* (2. Aufl.). Berlin: Springer.
- Böhm-Leitzbach, M. (2003). Das Portal der Bibliotheken der OBB – ein Bibliotheksportal im Intranet des Bundes. In M. Brauer, *Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Aufgaben, Strukturen, Ziele*. (S. 131-141). Jülich: Geschäftsstelle der ASpB e.V.
- Brugger, J., Neuroni, A. & Fraefel, M. (2012). Elektronische Verwaltung in der Schweiz – Strategien, Akteure und Vorhaben im E-Government. In W. J. Schünemann & St. Weiler (Hrsg.), *E-Government und Netzpolitik im europäischen Vergleich* (S. 173-186). Baden-Baden: Nomos.
- Eixelsberger, W. & Stember J. (2012). E-Government. Zwischen Partizipation und Kooperation. In W. Eixelsberger & J. Stember (Hrsg.), *E-Government. Zwischen Partizipation und Kooperation* (S. 3-25). Wien: Springer Verlag.
- Froud, R. & Mackenzie, C. (2002). *E-Government und öffentliche Bibliotheken. Förderung kommunaler und staatlicher Online-Projekte*, Gütersloh: Bertelsmann-Stiftung. URL: <http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-28978B6C-00987541/bst/E-Government%20dt.pdf>, 24.02.2013.
- Fühles-Ubach (2006). E-Government – Noch (k)ein Thema für Bibliotheken? In: K. Umlauf, *Vom Wandel der Wissensorganisation im Informationszeitalter. Festschrift für Walther Umstätter zum 65. Geburtstag* (S. 323-342). Bad Honnef: Bock + Herchen. URL: <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/vom-27533/323/PDF/323.pdf>, 2.07.2013.
- Kemmer-Heck, K. (2012). *Konzeption und Angebot zukünftiger Bibliotheksmanagementsysteme: Bestandsaufnahme und Analyse* (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 64). Köln: Fachhochschule Köln. URL: <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band064.pdf>, 12.08.2013.
- Kohler, D. (2012). *Die Bibliothek am Guisanplatz und das Neue Führungsmodell Bund (NFB). Konsequenzen und Handlungsempfehlungen* (Projektarbeit im Rahmen des Executive Master of Public Administration (MPA). Kern: Kompetenzzentrum für Public Management.
- Kromrey, H. (2009). *Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung mit ausführlichen Annotationen aus der Perspektive qualitativ-interpretativer Methoden von Jörg Strübing* (12. Aufl.). Stuttgart: Lucius & Lucius.

- Landsberg, W. (2007). Fakten und Visionen. In F. Bieler & G. Schwarting (Hrsg.), *E-Government. Perspektiven – Probleme - Lösungsansätze* (S. 83-125). Berlin: Erich Schmidt.
- Lucke, J. von & Reineremann, H. (2000). *Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojekts Regieren und Verwalten im Informationszeitalter*. Speyer: Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung. URL: <http://www.foev-speyer.de/ruvii/Sp-EGov.pdf>, 22.06.2013.
- Lucke, J. von (2006). Portale für die öffentliche Verwaltung. In M. Wind & D. Kröger (Hrsg.), *Handbuch IT in der Verwaltung* (S. 627-655). Berlin: Springer.
- Lucke, J. von (2010). Portale und Hochleistungsportale im E-Government. Neue Gestaltungsmöglichkeiten für Staat und Verwaltung. In B. W. Wirtz (Hrsg.), *E-Government. Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 115-131). Wiesbaden: Gabler.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5. Aufl.). Basel: Beltz.
- Meier, A. (2009). *eDemocracy & eGovernment. Entwicklungsstufen einer demokratischen Wissensgesellschaft*. Berlin: Springer.
- Misuraca, G., Rossel, P. & Glassey, O. (2010). Overcoming barriers to innovation in E-Government. The Swiss way. In P.G. Nixon, V. N. Koutrakou & R. Rawal (Hrsg.), *Understanding e-government in Europe. Issues and challenges* (S. 202-218). London: Routledge.
- Neubauer, K. W. (2010a). Die Zukunft hat schon begonnen. Führen neue Dienstleistungsprodukte zu neuen Strategien für Bibliotheken? *B.I.T.online*, 13(1), 13-20.
- Neubauer, K. W. (2010b). Die Zukunft des lokalen Bibliothekssystems. Integrated Library Systems (ILS) und Unified Ressource Management (URM). *B.I.T.online*, 13(2), 119-128.
- Neuroni, A. C. (2007). *Was will der Staat im Web? E-Government-Konzepte in der Schweiz, Italien und Frankreich im Vergleich*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Petrakaki, D. (2010). Accountability in the context of E-Government. In P.G. Nixon, V. N. Koutrakou & R. Rawal (Hrsg.), *Understanding e-government in Europe. Issues and challenges* (S. 96-107). London: Routledge.
- Rabaiah, A. & Vandijck, E. (2011). A Strategic Framework of e-Government: Generic and Best Practice. In L. Worrall (Hrsg.), *Leading Issues in e-Government* (S. 1-25). Reading: Academic Publishing International.
- Riedl, R. (2012). Zusammenarbeit im Schweizer E-Government. In W. Eixelsberger & J. Stember (Hrsg.), *E-Government. Zwischen Partizipation und Kooperation* (S. 109-122). Wien: Springer Verlag.
- Rombach, D., Tschichholz, M. & Jeswein, T. (2010). Technologische Grundlagen des E-Government. In B. W. Wirtz (Hrsg.), *E-Government. Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 19-47). Wiesbaden: Gabler.
- Schedler, K. & Proeller, I. (2011). *New Public Management* (5. korr. Aufl.). Bern: Haupt.
- Schmidt, B. & Bargheer, M. (2012). Open Access. In K. Umlauf & S. Gradmann (Hrsg.), *Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven* (S. 153-161). Stuttgart: J. B. Metzler.
- Schneckenburger M. (2005). *Konzeption und Realisierung eines Wissensportals für Hochschulen. Eine Implementierung mit mySAP Enterprise Portal*. Aachen: Shaker.

- Schnell, R., Hill P. B. & Esser E. (2008). *Methoden der empirischen Sozialforschung* (8. Aufl.). München: Oldenbourg.
- Schünemann, W. J. (2012). E-Government und Netzpolitik – eine konzeptionelle Einführung. In W. J. Schünemann & St. Weiler (Hrsg.), *E-Government und Netzpolitik im europäischen Vergleich* (S. 9-38). Baden-Baden: Nomos.
- Stember, J., Kubica, A. & Schubert, B. (2007). Wissensmanagement an der Schnittstelle zwischen Verwaltung und Unternehmen. In W. Beck et al. (Hrsg.), *EGovernment in Forschung und Praxis. Die elektronische Verwaltung zwischen wirtschaftlichen, sicherheitstechnischen und rechtlichen Anforderungen* (S. 199-218). Ostbevern: Grimberg.
- Stember, W. (2007). Prozessmanagement im e-Government – Hintergründe, Probleme und Beispiele für Effizienzsteigerungen durch digitalisierte Verwaltungsdienstleistungen. In F. Bieler & G. Schwarting (Hrsg.), *E-Government. Perspektiven – Probleme - Lösungsansätze* (S. 290-317). Berlin: Erich Schmidt.
- Stollhof, S. (2012). *Datenschutzgerechtes E-Government: Eine Untersuchung am Beispiel des einheitlichen Ansprechpartners nach der europäischen Dienstleistungsrichtlinie*. Baden-Baden: Nomos.
- Tang, J. & Shen, G. (2011). Cloud-Computing-Anwendungen in Bibliotheken. *ABI Technik*, 31 (4), 198-202.
- Thom, N. & Ritz A. (2008). *Public Management. Innovative Konzepte zur Führung im öffentlichen Sektor* (4. Aufl.). Wiesbaden: Gabler.
- Vonhof, C. (2012). Die Bibliothek als Betrieb. In K. Umlauf & S. Gradmann (Hrsg.), *Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven* (S. 266-286). Stuttgart: J. B. Metzler.
- Wirtz, B. W. & Piehler, R. (2010). E-Government. In B. W. Wirtz (Hrsg.), *E-Government. Grundlagen, Instrumente, Strategien* (S. 3-18). Wiesbaden: Gabler.

Quellen

"BiG Portal":

Bibliothek am Guisanplatz (2012). *Pflichtenheft WTO-Projekt (1222) 500 BiG Portal*. Bern: GS VBS.

Kohler, D. & Müller, J. (2011). *Strategische Informatikplanung Bibliothek am Guisanplatz (BiG). Bericht SIP*. Bern: GS VBS.

E-Government Schweiz:

Geschäftsstelle E-Government Schweiz (2009). *Leitfaden E-Government. Ein praxisorientiertes Vorgehen für den Ausbau von E-Government-Dienstleistungen*. URL: http://www.egovernment.ch/dokumente/leitfaden/E-GovCH_Leitfaden_2008-02-26_D.pdf, 18.02.2013.

Geschäftsstelle E-Government Schweiz (2013). *Katalog priorisierter Vorhaben (Stand: 10. Juni 2013)*. URL: http://www.egovernment.ch/dokumente/katalog/E-Gov-CH_Katalog_2013-10-06_D.pdf, 30.06.2013.

Informatiksteuerungsorgan des Bundes ISB (2012a). *IKT-Strategie des Bundes 2012-2015*. URL: <http://www.isb.admin.ch/themen/strategien/00070/>, 7.08.2013.

Informatiksteuerungsorgan des Bundes ISB (2012b). *Cloud-Computing-Strategie der Schweizer Behörden 2012 – 2020. Verabschiedet vom Steuerausschuss E-Government am 25. Oktober 2012*. URL: http://www.egovernment.ch/dokumente/cloud-strategie/dok_strategie_govcloud_v1-3_2012-10-29.pdf, 18.02.2013.

Informatiksteuerungsorgan des Bundes ISB (2012c). *Massnahmenkatalog zur Cloud-Computing-Strategie der Schweizer Behörden 2012 – 2020. Verabschiedet vom Steuerausschuss E-Government am 25. Oktober 2012*. URL: <http://www.isb.admin.ch/themen/strategien/01603/index.html?lang=de>, 7.08.2013.

Informatiksteuerungsorgan des Bundes ISB (2013). *Medieninformation 28.05.2013: Statusbericht der EU zu E-Government: Hohe Benutzerzufriedenheit in der Schweiz*. URL: <http://www.isb.admin.ch/aktuell/medieninfo/00126/index.html?lang=de&msg-id=49004>, 30.06.2013.

Schweizerischer Bundesrat (2007). *E-Government-Strategie Schweiz. Vom Bundesrat verabschiedet am 24. Januar 2007*. URL: http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH_Strategie_2007_D.pdf, 18.02.2013.

Standards Verein eCH:

Verein eCH (Hrsg.) (2011). *eCH-0059 Accessibility-Standard*. URL: <http://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0059&documentVersion=2.00>, 25.08.2013.

Verein eCH (Hrsg.) (2012a). *eCH-0014 SAGA.ch Version 6*. URL: <http://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0014>, 30.03.2013.

Verein eCH (Hrsg.) (2012b). *eCH-0049 Beilage 1-1 – Themenkatalog für Privatpersonen (Deutsch)*. URL: <http://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0049&documentVersion=4.00>, 25.08.2013.

E-Government EU:

Europäische Kommission (2003). *The Role of eGovernment for Europe's Future*. URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EN:PDF>, 23.06.2013.

Europäische Kommission (2004). *European Interoperability Framework for Pan-European eGovernment Services*. URL: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf?id=19529>, 30.03.2013.

Rechtsnormen

VÖB. *Verordnung über das öffentliche Beschaffungswesen vom 11. Dezember 1995*, SR 172.056.11

Weisungen über die Koordination und die Zusammenarbeit der Bibliotheken in der Bundesverwaltung vom 25.06.2008, Bundesblatt Nr. 30, 29. Juli 2008, S. 6155-6160

BiGV. *Verordnung über die Bibliothek am Guisanplatz vom 1. November 2013*
[unverbindlicher Entwurf vom 26. Juli 2013]

Anhang

A1: Fragebogen (A1.1-4)

A2: Ausgefüllte Fragebögen (A2.1-18)

A3: Inhaltsanalyse der Fragebögen (A3.1-37)

A4: Zweite Reduktion der Inhaltsanalyse der Fragebögen (A4.1-22)

Anhang 1: Fragebogen

Verwaltungsbibliotheken und E-Government

1. Inwiefern erfüllen in Ihren Augen Verwaltungsbibliotheken ganz allgemein Anforderungen von E-Government gemäss obiger Definition? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

| |

2. Und wie beurteilen Sie die Wahrnehmung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken innerhalb der (Bundes)Verwaltung?

| |

3. Welches sind in Ihren Augen die Aufgaben einer modernen Verwaltungsbibliothek? Bitte kreuzen Sie die in Ihren Augen relevanten Aufgaben an und führen Sie unter „Weitere“ fehlende auf.

- Verfügbar Machen der Bestände
- Umfassende Suchfunktionen
- Ausleihe von Dokumenten jeder Art
- Sammeln von relevanter Fachliteratur
- Verwaltung von Handapparaten
- Verwaltung von Zeitschriften und e-Journals
- Vermittlung von Wissen
- Bewahrung und Konservierung von Wissen
- Zugang zu Datenbanken ermöglichen
- Ausbildung von Fachpersonen
- Vermittlung von Informationskompetenz
- Interaktion mit anderen Institutionen
- Weitere:| |

4. Welche dieser Aufgaben lassen sich dank Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) effizienter erledigen? Bitte führen Sie fehlende unter „Weitere“ auf.

- Verfügbar Machen der Bestände
- Umfassende Suchfunktionen
- Ausleihe von Dokumenten jeder Art
- Sammeln von relevanter Fachliteratur
- Verwaltung von Handapparaten
- Verwaltung von Zeitschriften und e-Journals
- Vermittlung von Wissen
- Bewahrung und Konservierung von Wissen
- Zugang zu Datenbanken ermöglichen
- Ausbildung von Fachpersonen
- Vermittlung von Informationskompetenz
- Interaktion mit anderen Institutionen
- Weitere:| |

5. In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

| |

6. Welche Erwartungen setzen Sie hierzu an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
| |
7. Könnte eine Verwaltungsbibliothek eine Vorreiterrolle im E-Government einnehmen?
- Ja
 Nein
- Begründung der Antwort: | |

Interaktionen, Beziehungen und Prozesse

8. Wie sollten Beziehungen von Verwaltungsbibliotheken untereinander gestaltet sein? Bitte kreuzen Sie die in Ihren Augen relevanten Beziehungen an und führen Sie unter „Weitere“ fehlende auf.
- Bewirtschaftung einer gemeinsamen Datenbank
 Gemeinsame Verwendung von Informatikinfrastruktur
 Organisationsübergreifende Ausführung der Aufgaben
 Datenaustausch
 Informationsaustausch
 Weitere: | |
9. In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
| |
10. Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an „BiG Portal“? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
| |
11. Sehen Sie einen Mehrwert, wenn bibliothekarische Aufgaben organisationsübergreifend durch mehrere Partner wahrgenommen werden? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
- Ja
 Nein
- Begründung: | |
12. Wie sollten in Ihren Augen die Prozesse im Bereich der Bibliotheksverwaltung möglichst optimal gestaltet sein? Bitte beschreiben Sie diese Prozesse in Ihren Worten möglichst detailliert und begründen Sie Ihre Antwort!
| |
13. Welche Schwierigkeiten erwarten Sie bei der Umsetzung von "BiG Portal" in Bezug auf Ihre eigenen Prozesse? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
| |

(Bibliotheks-)Portal

14. Bitte definieren Sie in Ihren Worten ein Portal und begründen Sie Ihre Aussage.
| |
15. Welche Funktionen sollte ein Portal einer Verwaltungsbibliothek grundsätzlich erfüllen? Bitte nennen Sie die in Ihre Augen wichtigsten Funktionen und Leistungen von Bibliotheks-Portalen und begründen Sie Ihre Aussage.
| |
16. In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
| |
17. Welche Erwartungen haben Sie ganz spezifisch an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
| |

Standards und Cloud-Computing

18. Welche Standards müssten in Ihren Aufgaben erfüllt sein, um im Bereich „Information und Dokumentation“ Leistungsaustausch zu ermöglichen? Bitte kreuzen Sie die in Ihren Augen relevanten Standards an und führen Sie unter „Weitere“ fehlende auf.
- MARC21
 Dublin Core
 XML
 einheitliche Katalogisierungsregeln: AACR2, ISBD, RDA
 einheitliche Sacherschliessung anhand eines gemeinsamen Thesaurus: GND, MeSH, RAMEAU usw.
 Weitere: | |
19. Wie aufgeschlossen sind Sie persönlich gegenüber modernen Mitteln der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)? Kreuzen Sie bitte die für Sie zutreffende Aussage an.
- sehr aufgeschlossen
 aufgeschlossen
 weniger aufgeschlossen
 nicht aufgeschlossen
20. Inwiefern fördert Cloud-Computing gemäss Ihrer Beurteilung effizienteres Arbeiten?
| |
21. Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an „BiG Portal“? Bitte begründen Sie Ihre Antwort
| |

Gesamtbeurteilung

22. Kennen Sie andere E-Government-Projekte?
| |

23. Wie beurteilen Sie diese im Vergleich mit "BiG Portal"?

[]

24. Wie beurteilen Sie grundsätzlich den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) in Verwaltungsbibliotheken?

[]

25. Bitte vervollständigen Sie: "BiG Portal" wird dann ein Erfolg, wenn []

26. Und: „BiG Portal“ scheitert dann, wenn []

Name: []

Vorname: []

Funktion: []

Name der Institution: []

Datum: []

Anhang 2: Ausgefüllte Fragebögen

Anmerkungen:

- Es wurden nur die offenen Fragen aufgeführt, die geschlossenen befinden sich in Anhang 3.
- Die Antworten wurden unverändert aus den jeweiligen Fragebögen übernommen. Einzig offensichtliche Tippfehler wurden korrigiert.
- Firmen- und Produktnamen wurden abgekürzt.

Bogen	Frage 1: Inwiefern erfüllen in Ihren Augen Verwaltungsbibliotheken ganz allgemein Anforderungen von E-Government?
BiG1	Die oben genannte Definition liefert leider keine Angaben zu den Anforderungen. Ich denke aber, dass die Infrastruktur in den Verwaltungsbibliotheken vorhanden ist.
BiG2	Verwaltungsbibliotheken sind Bestandteil von E-Government, da sie den Transfer von Informationen innerhalb der Verwaltung mitkoordinieren.
BiG3	Sicher unterschiedlich, doch schon ziemlich gut und immer wie besser. Bereits Online-Bibliothekskataloge, bei deren Konsultation die Kunden bequem von zu Hause aus online Bestellungen aufgeben können, gehen Richtung e-Government. Es gibt immer wie mehr elektronische Angebote/Dokumente/Informationen und Formulare (zB Anschaffungsvorschläge, Rechercheaufträge etc), die schon elektronisch auf den Bibliothekswebsites aufgeschaltet sind. Die Kommunikation wickelt sich immer häufiger elektronisch ab (Mail, elo Formulare, Online-Katalog etc).
BiG4	Verwaltungsbibliotheken sind meines Erachtens prädestiniert für E-Government. Moderne Bibliotheken lassen sich sehr effizient mit den Mitteln der Informations- und Kommunikationstechnologien betreiben, insbesondere wenn der Aspekt Dokumentation betont wird.
BiG5	Letztlich sollten alle Querschnittbereiche – und hierzu zähle ich auch Verwaltungsbibliotheken - dazu dienen, die Prozesse innerhalb der Verwaltung zu optimieren.
BiG6	Betrachtet man die Bereitstellung von Informationen bezogen auf Bücher, Zeitschriften und andere Printmedien, ja. Damit wird ja der Prozess des Informierens optimiert. Allerdings sind meiner Meinung nach, Verwaltungsbibliotheken noch nicht auf dem gleichen Stand, wie z.B. Hochschulbibliotheken, was das zur Verfügung stellen von elektronischen Ressourcen betrifft.
GS VBS	Kann ich nicht wirklich Auskunft geben, da ich nie auf diesen Seiten bin.
Milak	JA, weil Verwaltungsbibliotheken Information verfügbar machen, die im Alltag gebraucht wird, vor allem im Bereich Zeitschriften und Nachschlagewerke, aber auch mittels Büchern.
BAG1	Les bibliothèques de l'administration exécutent des tâches correspondant à la définition de l'ISB dans la mesure où elles tentent d'optimiser des processus (p. ex. prêt entre bibliothèques) au moyen d'applications informatiques (p. ex. catalogue Alexandria). Ceci est valable au sein de l'administration, mais également vis-à-vis des citoyens en général (mise à disposition des ouvrages au moyen du catalogue).

BAG2	<p>Nur teilweise.</p> <p>Aufgabe der Bibliotheken und Informationsvermittlungsstellen der Bundesverwaltung ist meiner Auffassung nach, die Organisationseinheiten, denen sie angehören, zu unterstützen. Sie erbringen (mit Ausnahmen) also vor allem verwaltungsinterne Dienstleistungen, indem sie ihrer Organisation die benötigte wissenschaftliche Information bereitstellen und die Mitarbeitenden in allen Belangen der Informationsnutzung unterstützen.</p> <p>Heute tun sie das mit Informationstechnik – aber mit veralteter. Frisch von der Universität kommende Fachpersonen tun sich schwer mit der zerklüfteten Informationslandschaft, denn die an Universitäten eingesetzten, aktuellen Systeme ermöglichen den Nutzenden z.B. den Zugriff auf lizenzierte Volltexte direkt aus den Literaturdatenbanken (mittels Linkresolver), während unsere Mitarbeitenden sich mit A-Z-Listen und Datenablagen im internen Netzwerk herumplagen müssen. Der Bibliothekskatalog entspricht überdies nicht mehr den Erwartungen eines an die Google-Suche gewöhnten Publikums.</p> <p>Zerklüftet ist die Informationslandschaft aber innerhalb der Bundesverwaltung auch organisatorisch: Nur wenige Informationsvermittlungsstellen gehören dem Alexandria-Verbund an, bei vielen Ämtern wurden stattdessen insulare Systeme eingerichtet. Die ämterübergreifende Informationsnutzung wird damit effektiv verhindert.</p>
NB	<p>Verwaltungsbibliotheken erfüllen die Anforderungen zu einem guten Teil.</p> <p>Prozesse wie Ausleihe, Verlängerung etc. erfolgen IT-gestützt. Der Kunde muss sich nicht mehr an Ort und Stelle begeben, um einen Prozess auszulösen. Der Prozess läuft automatisiert.</p> <p>Auch die internen Prozesse (Bestellung, Erschliessung, Bestandesverwaltung, Vermittlung) wurden optimiert, damit sie sich soweit wie möglich automatisieren liessen.</p>
BGer	<p>On peut considérer que les bibliothèques publiques remplissent les standards eGov lorsqu'elles offrent au moins l'une des prestations énumérées ci-après en ligne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consultation du catalogue / recherche dans le catalogue - service de prêt - consultation de documents - livraison de documents ou de copies de documents.
Fedpol	<p>E-Gov definiert grundsätzlich Dienstleistungen des Staates gegenüber / mit dem Bürger. Intern kann deshalb direkt nicht von E-Gov gesprochen werden, sondern von Unterstützungsleistungen zu E-Gov von internen Bundesdienststellen. Ausser es existiert ein Gesetz, das von Staates wegen eine Bibliothek beauftragt wird, Dienstleistungen zugunsten der Bürger in einem ganz spezifischen Kontext (Zielrichtung) wahrzunehmen.</p> <p>Beispiel: Nationalbibliothek in Fokus Kulturpolitik, Kultursicherung, nationale Identität, etc.</p>
Pro Senectute	<p>Ein Teil der Anforderung wird durch die Erschliessung der in der Verwaltung erstellten Informationen, oder von Informationen welche die jeweilige Verwaltung betrifft und in der Vermittlung via OPAC abgedeckt. Die Prozesse zur Erschliessung und Vermittlung beziehen sich aber zum grössten Teil auf Print Medien. Im non-book Bereich sind die Erschliessungs- und Vermittlungsmöglichkeiten für Bibliotheken ungenügend.</p>

Bogen	Frage 2: Wie beurteilen Sie die Wahrnehmung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken innerhalb der (Bundes)Verwaltung?
BiG1	Ich kann nur für die BiG sprechen, und da ist E-Government ein Thema.
BiG2	Wahrscheinlich wird E-Government noch gering beachtet.
BiG3	Wahrnehmung ist nicht gleich Umsetzung. Wahrnehmung: Ziemlich gut. E-Government ist ja auch eine Vorgabe des EFD für die ganze (Bundes)-Verwaltung. Die Umsetzung ist zeit- und kostenintensiv, viele (Verwaltungs-)bibliotheken scheuen den Aufwand und gehen zögerlich an die Umsetzung heran.
BiG4	E-Government wird in den Verwaltungsbibliotheken noch zu wenig wahrgenommen.

BiG5	Der Begriff „E-Government“ ist natürlich alles andere als selbsterklärend. Die Bedeutung von Informatik in Bibliotheken ist jedoch seit den 80er Jahren bekannt und entwickelt sich immer weiter (Zettelkataloge, OPAC, Internetkataloge, usw...), und das wiederum wird, denke ich, auch so wahrgenommen – vorausgesetzt die PR stimmt, d.h. die Bibliotheken werden publik gemacht.
BiG6	Ich denke, dass das Thema E-Government präsent ist (auch in den Medien), allerdings nicht unbedingt in Bezug auf Veraltungsbibliotheken.
GS VBS	Kann ich auch keine Auskunft geben, da nicht vom Fach.
Milak	In der Regel wird dies nicht als E-Government wahrgenommen, weil in erster Linie an politische Mitwirkung und der Informationsaustausch mit den Behörden gemeint wird.
BAG1	Je ne suis pas sûr que les bibliothèques de l'administration aient conscience de leur dimension „E-Gov“; je pense que la définition est plus souvent comprise dans un sens très spécifique, comme par exemple pour le vote électronique.
BAG2	Bibliotheken und ähnliche Einrichtungen erbringen zwar geschätzte Dienstleistungen, der spezifische IKT-Anteil daran wird aber kaum wahrgenommen: Nur eine Minderheit der Mitarbeitenden benutzt den Verbundkatalog, die Intranetseiten, die Listen der Online-Zugänge auf E-Zeitschriften und Datenbanken werden wohl am häufigsten vom Bibliothekspersonal benützt. Informatik-Projekte von Bibliotheken und ähnlichen Einrichtungen haben in meiner Erfahrung nicht nur beim IT-Provider, sondern auch bei der internen IT tiefste Priorität.
NB	Wird nur wenig wahrgenommen. Klassische Bibliothekssysteme gibt es seit mehr als 20 Jahren, als E-Government noch kaum ein Thema war. Weiterer Bedarf nach einem elektronischen Schalter besteht in Verwaltungsbibliotheken relativ wenig.
BGer	Idem mais pour des clients à l'intérieur de l'administration.
Fedpol	Siehe Antwort 1, solange der Bundesrat keine strategischen oder politischen Zielrichtung für weitere Verwaltungsbibliotheken ausser die NB im Fokus hat, dienen alle sogenannten Verwaltungsbibliotheken für interne Bundesdienststellen.
Pro Senectute	Keine Beurteilung möglich.

Bogen	Frage 5: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Zugang zu Datenbanken, Verwaltung von Zeitschriften und e-Journals. Diese Bereiche werden z.Z. noch nicht sehr stark thematisiert, weil das Problem mir der IT-Adresse noch nicht gelöst ist.
BiG2	Suchfunktionen ausweiten, Wissen vermitteln.
BiG3	Noch sind viele Angebote und Formulare nicht digital oder interaktiv nutzbar.
BiG4	Defizite bestehen beim Zugang zu e-Journals und Datenbanken. Weiter fehlt ein Repository für sämtliche Amtspublikationen auf Stufe Bund. Ausserdem fehlen Angebote für die Vermittlung von Informationskompetenz.
BiG5	
BiG6	Defizite sehe ich momentan vor allem noch in der Bereitstellung von elektronischen Ressourcen, wie E-Books oder Datenbanken. Bei der Interaktion mit anderen Institutionen stellt sich vor allem beim Copy Cataloging (Übernahme von Metadaten) immer wieder das Problem, dass nicht einheitlich katalogisiert wird und viele Änderungen manuell vorgenommen werden müssen.
GS VBS	Sämtliche verfügbaren E-Medien (Books, Journals etc.) sollten elektronisch angeboten werden können. Eine grosse Anzahl gibt's ja schon in elektronischer Form.
Milak	Wissen wird nicht konsequent aufbewahrt und verfügbar gehalten, daher wird zu oft „das Rad neu erfunden“. Es herrscht auch zu viel Eigeninteresse im Sinne „Ich weiss wo ich es finde, die anderen sollen selber schauen“.

BAG1	Gestion des revues et e-journals: leur gestion est actuellement rendue beaucoup trop compliquée en raison des nombreuses autorisations et mots de passe nécessaires. Il y a en outre là un grand potentiel de centralisation.
BAG2	<p>Verfügbar Machen der Bestände: Einmal fehlt der oben angesprochene nahtlose Zugang auf lizenzierte E-Ressourcen direkt von den Suchresultaten aus. Zudem wird von der Verwaltung selber produzierte (graue) Literatur, die oft nur noch elektronisch publiziert, heute in keiner bibliographischen Datenbank erschlossen, sondern ist nur über die Websuche auffindbar.</p> <p>Umfassende Suchfunktionen: Ergibt sich z.T. aus dem oben gesagten. Der Bibliothekskatalog deckt bislang nur einen Teil der in der Bundesverwaltung vorhandenen (Buch-)Literatur ab, wird zudem nicht systematisch mit elektronischen Publikationen der Bundesverwaltung bestückt. Die Suche und Navigation im Web-OPAC sind ausserdem nur für geübte Nutzer/innen.</p> <p>Verwaltung von Zeitschriften und E-Journals: Auch hier sind in meiner Erfahrung die in der Bundesverwaltung verwendeten Mittel rudimentär. Im BAG müssen verschiedenste Informatikinstrumente kombiniert werden, um die nötigen Informationen festzuhalten: Online-Tool der Agentur, Excel-Listen, Access-Datenbank, Bibliothekskatalog. Ein einheitliches Tool dürfte die Arbeit erleichtern und Fehler vermindern.</p>
NB	Bei den Suchfunktionen bestehen noch Defizite. Sie sind häufig für Bibliothekare und nicht für die Kunden konzipiert (siehe auch Frage 15).
BGer	<p>La recherche actuelle dans V ne correspond pas à une moderne en ligne, dans laquelle le lecteur est aidé par des suggestions (dans des facettes) à restreindre ou affiner son résultat de recherche.</p> <p>En outre, les prestations en ligne comme les services push devrait être mis à disposition de l'utilisateur lorsqu'il désire être tenu au courant des nouvelles parutions dans une domaine déterminé.</p> <p>L'accès au contenu (texte intégral) d'un document devrait être possible à partir de n'importe quelle notice bibliographique. Il n'e s'agit toutefois pas d'une question technique uniquement mais surtout de licence (droit privé) ou de droit d'auteur.</p>
Fedpol	Direkter Zugriff auf Informationssammlung von Consortia.
Pro Senectute	<p>E-Medien, Datenbanken, Metadatenübernahme. Erschliessung und Vermittlung von «Digital Assets». Verwaltung von E-Journals. System zu Bestellung. Data-Enrichement. OAI-PMH / SRU Schnittstellen.</p> <p>Zur Erschliessung und Vermittlung und E-Medien (E-Books und E-Journals) fehlt das System. Datenbanken müssten im Konsortium gekauft werden können. Fremddatenübernahme nur sehr eingeschränkt verfügbar. Zur Erschliessung und Vermittlung von «Digital Assets» (tiff, mp3, jpg, pdfa, ...) fehlt ein System. E-Journals können nicht verwaltet werden (Aboverwaltung). Die Daten können nicht angereichert werden (Inhaltsverzeichnisse). Schnittstellen zu den wichtigsten Übertragungsprotokollen (OAI-PMH, SRU) wären sehr Begrüssenswert.</p>

Bogen	Frage 6: Welche Erwartungen setzen Sie hierzu an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Prozesse reorganisieren und effizienter machen. Sich für die Zukunft rüsten (E-Books, E-Journals). Marktfähig bleiben.
BiG2	Zentralisierung der Ein- und Ausgänge, Klarer Strukturierung der Arbeitsabläufe, im Endeffekt klarere Zuständigkeiten und Pflichtenhefte.
BiG3	Grosse! Stabile Verfügbarkeit, Effizienzsteigerung in der Bewirtschaftung der Angebote, klare, gut strukturierte Übersicht des Angebots, einfache Nutzung für Kunden und Mitarbeitende, häufige und wichtige Geschäfte/Anfragen werden elektronisch abgewickelt, Optimierung der Organisationsprozesse.
BiG4	Mit einem guten Portal können die Verwaltungsbibliotheken sichtbar werden. Das BiG Portal könnte die zentrale Einstiegsseite für sämtliche Informationen werden.

BiG5	BiG Portal soll die bisherige Bibliothekssoftware ablösen und sowohl Repository als auch elektronische Ressourcenverwaltung direkt im System ermöglichen. Zudem soll die Gelegenheit genutzt werden, die Möglichkeiten des neuen Systems voll auszuschöpfen und Workflows entsprechend zu optimieren.
BiG6	Möglichkeiten um elektronische Ressourcen zb. über ein Repository anbieten zu können. Es wird ein immer grösseres Angebot geben (seitens Verlage) und die Nachfrage wird meines Erachtens noch weiter stark zunehmen.
GS VBS	Das der Punkt 5 auch umgesetzt wird.
Milak	Wenig Erwartung, denn da sind nur die Bibliothekare, die „Wissen“ einfüllen; der grosse Rest ist Nutzer oder Anwender. Bei Wissensmanagement sollte aber jeder auch beitragen, was jedoch Qualität voraussetzt. Die Lösung mit Cloud birgt wohl einige Risiken in sich!!
BAG1	J'attends du „BiG Portal“ dans ce domaine qu'il permette un accès facilité aux ressources électroniques, dans la mesure où les aspects sécuritaires seraient traités de manière centrale pour l'ensemble de l'administration.
BAG2	Vom Projekt erwarte ich mir grosse Fortschritte in vielen, aber nicht allen genannten Punkten: <ul style="list-style-type: none"> - Elektronische graue Literatur kann systematisch erschlossen und verfügbar gemacht werden. - A bietet ein Instrument zur Verwaltung von elektronischen Ressourcen. - Die Suche im Katalog wird den Erwartungen der Google-Nutzer/innen angenähert (und dürfte dank Facettensuche, Datenexport etc. mehr Möglichkeiten bieten als die Websuche). - Das Problem der Authentisierung beim Zugriff auf E-Ressourcen, die nur von bestimmten Ämtern lizenziert wurden (IP-Problematik) wird das Portal wohl nicht lösen können, somit auch nicht den nahtlosen Zugriff auf lizenzierte Inhalte bieten. - Skeptisch bin ich überdies gegenüber der Anreicherung des Katalogs um Einträge aus anderen Datenbanken. Ohne Linkresolver werden diese Daten wohl mehr Verwirrung als Wissen stiften.
NB	Keine Erwartungen, hoffentlich benutzerfreundlichere Oberfläche als V.
BGer	S'agissant d'une bibliothèque publique de la Confédération, un accès multilingue dans les trois langues nationales principales doit être garanti. Une recherche par sujet dans une langue (par exemple en allemand) doit donner un résultat identique avec une recherche au moyen de la traduction de ce sujet dans une autre langue (par exemple en français). Pour le surplus, les points mentionnés sous 5 devraient aussi être réalisés.
Fedpol	Führung und Steuerung der Zugriffe auf e-Journals für die ganze Bundesverwaltung.
Pro Senectute	Möglichkeiten zur Erschliessung und Vermittlung von «Digital Assets» und E-Medien (Docuserver oder DAMS). Vielen Bibliotheken entgehen wichtige Inhalte, da diese nicht zentral verwaltet und vermittelt werden können. Fremddatenübernahme um die Formalerschliessung zu erleichtern.

Bogen	Frage 7: Könnte eine Verwaltungsbibliothek eine Vorreiterrolle für E-Government einnehmen?
BiG1	JA. Wenn die Infrastruktur und der Wille der MA vorhanden sind, kann die BiG schon eine Vorreiterrolle einnehmen. Die Tatsache, dass die BiG (Alexandria-Verbund) eine überschaubare Anzahl an MA beschäftigt und eine „abgeschlossene Organisation“ darstellt, könnte das Einnehmen einer solchen Vorreiterrolle noch verstärken.
BiG2	JA. siehe unter 1: Verwaltungsbibliotheken sind Bestandteil von E-Government, da sie den Transfer von Informationen innerhalb der Verwaltung mitkoordinieren.
BiG3	JA. Als Beispiel dafür, welchen Vorteil E-Government auch für (Verwaltungs-)bibliotheken bringen kann, zB moderner, innovativer Auftritt und Angebot, Aktualität etc.
BiG4	JA. Die Informationsbeschaffung ist bereits heute ohne IKT undenkbar. Die Bibliotheken müssen dieser Tatsache Rechnung tragen und ihre Angebote und Dienstleistungen mithilfe der IKT erbringen. Dadurch werden sie automatisch eine Vorreiterrolle im E-Government einnehmen.

BiG5	JA. Bibliotheken optimieren ihre Prozesse per se mittels Informatikmitteln. Daher wäre es durchaus denkbar, dass dieser Bereich eine Vorreiterrolle einnehmen könnte.
BiG6	JA. Weil die personellen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung stehen. Ausserdem kann erfolgreiches E-Government durch Verwaltungsbibliotheken auch eine Signalwirkung für andere Bibliotheken haben. Allerdings bedingt dies, dass das Vorgehen und die Erfolge aktiv gegen Aussen kommuniziert werden (zB. Swisslib).
GS VBS	JA. Optimale Plattform um E-Gov umzusetzen.
Milak	NEIN. Zu viele Verwaltungsbibliotheken sehen sich als Wissenshüter und nicht als Wissensvermittler. Um das tun zu können müsste nebst dem Bibliothekarswissen auch das Fachwissen der entsprechenden Verwaltung vorhanden sein.
BAG1	JA. Une bibliothèque de l'administration est par définition au service des citoyens; dans ce sens, elle serait très bien placée pour jouer un rôle précurseur dans l'interaction entre l'administration et les citoyens. Les bibliothèques pouvant potentiellement être utilisées par chacune et chacun, il pourrait s'agir d'une très bonne « vitrine » pour l'administration en général.
BAG2	JA. Organisatorisch könnten die Bibliotheken eine vorbildliche, über Amts- und Departementsgrenzen reichende Zusammenarbeit verwirklichen. Die gemeinsame Nutzung eines zentralen Systems durch die Verbundteilnehmer, unabhängig vom IT-Provider, ist eine weitere Zusammenarbeit, die sich zur Nachahmung empfiehlt.
NB	NEIN. siehe Frage 24.
BGer	JA. Oui, par rapport à d'autres services en ligne de l'administration, les bibliothèques gèrent en majorité des documents non confidentiels qui peuvent mis à disposition en ligne. Il en résulte que pour toutes prestations de service en ligne en relation avec ces documents la question de la confidentialité ne se pose pas. Seuls les licences et le droit d'auteur fait obstacle à la mise à disposition intégrale des ressources disponibles en bibliothèque.
Fedpol	NEIN. Siehe Antworten 1 & 2.
Pro Senectute	JA. Das ist mit A/P der Fall. In Teilen des IDS / RERO kommt zwar P zum Einsatz, das System dahinter ist aber A. Meines Wissens gibt es in der CH kein System, das Bibliothekssystem und Docuserver vereint. Das erleichtert die Prozesse zur Vermittlung und Erschliessung erheblich.

Bogen	Frage 9: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Evt. in der organisationsübergreifenden Ausführung der Aufgaben. Obwohl eine solche Ausführung bei uns eher nicht in Frage kommt, da die BiG den Lead im Verbund hat und die Aufgaben, welche für den ganzen den Verbund relevant sind, in der BiG zentralisiert sind. Bei den anderen Aufgaben, stellt sich die Frage, ob eine organisationsübergreifende Ausführung überhaupt sinnvoll ist, z.B. Erwerbung.
BiG2	Interbibliothekarer Informationsaustausch, grundsätzlich Informationsaustausch innerhalb der Bundesverwaltung, Wissensmanagement innerhalb der Bundesverwaltung.
BiG3	Einige (Verwaltungs-)bibliotheken scheuen sich vor E-Government aus Angst vor den organisatorischen und technischen Veränderungen, dem finanziellen und arbeitsintensiven Aufwand oder auch, dann nicht mehr gefragt zu sein. Diese müssen überzeugt und ins Boot geholt werden. Auch befürchten teilweise Institutionen, bei Organisationsübergreifenden Ausführungen von Aufgaben den Verlust der Eigenständigkeit.
BiG4	Alle Verwaltungsbibliotheken sollten sich zu einem Verbund zusammenschliessen und somit auch mit der gleichen Bibliothekssoftware arbeiten. Die Zusammenarbeit sollte enger sein. Trotzdem könnten sich die verschiedenen Bibliotheken auf bestimmte „Spezialitäten“ konzentrieren. Noch einmal möchte ich hier die Wichtigkeit eines zentralen Repository für alle Amtspublikationen erwähnen. Auch die Realisierung dieses Anliegens erfordert eine Zusammenarbeit aller I+D-Stellen der Bundesverwaltung.
BiG5	

BiG6	Der Daten- und der Informationsaustausch könnten noch verbessert werden. Durch eine verbesserte Kommunikation und die Verwendung von weniger „Hausregeln“ in den einzelnen Institutionen könnte Zeit gespart werden. Auch bei der Beschaffung von Titeln könnte noch mehr auf die gegenseitigen Bestände geschaut werden.
GS VBS	Es braucht einen generellen Kulturwechsel dazu.
Milak	In eigentlich fast allen Bereichen, es existiert zwar ein Verbund, aber jeder arbeitet für sich und es geht nur um Bücher oder Artikel, zu wenig um weitere Informationen. Ein Bibliothekssystem ist hat enge Grenzen, wenn es um Verfügbarmachung der eigentlichen Information geht, zB Bildmaterial, Inhalte.
BAG1	Bewirtschaftung einer gemeinsamen Datenbank: Pour l'instant, il ne s'agit que des ouvrages par le biais du catalogue. Il manque encore une gestion centrale des autres ressources, en particulier électroniques.
BAG2	Besonders bei der organisationsübergreifenden Ausführung der Aufgaben: Ich denke etwa an koordinierte oder gar zentrale Beschaffung elektronischer Ressourcen, z.B. allgemeiner wissenschaftlicher Zeitschriften wie „Science“, die in vielen Ämtern gelesen werden, oder von Datenbanken. Aber schon die Koordination und gemeinsame Nutzung von Zeitschriftenabonnements zwischen benachbarten Ämtern wäre ein grosser Fortschritt.
NB	Schwer zu sagen. Es ist immer eine Gratwanderung zwischen Synergiegewinn durch verstärkte Zusammenarbeit und Mehraufwand durch Koordination.
BGer	Le partage du travail ne fait pas, à ma connaissance, l'objet de conventions entre bibliothèques de l'administration. Il devrait être possible d'étendre une recherche aux ressources externes disponibles dans d'autres institutions soit par pays, soit par domaine de recherche (recherche dans le domaine médical dans les ressources dans le monde entier).
Fedpol	Übersicht der Dienstleistungen der Verwaltungsbibliotheken ist zu verbessern.
Pro Senectute	Kosten senken über Konsortien. Der Informationsaustausch könnte besser sein. Was hat die BAG, die BFS Bibliothek? Bei welchen Fragen wohin?

Bogen	Frage 10: Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Nutzen von Fremddatensätze, Vereinheitlichung der Prozesse in der BiG, eine gemeinsame, „saubere“ Datenbank.
BiG2	Verbesserung des Interbibliothekarischen Informationsaustausches, Verbesserung des Informationsaustausch und Wissensvermittlung innerhalb der Bundesverwaltung.
BiG3	Grosse! Moderner, innovativer und aktueller Auftritt / Angebot und unabhängige Bewirtschaftung durch die BiG. Einfache Navigation und übersichtliches Angebot der Dienstleistungen / Informationen. Die rechtlichen und technischen Voraussetzungen sind geschaffen, das Angebot ist aktuell und mehrheitlich elektronisch verfügbar oder zumindest elektronisch bestellbar, für die Kunden einfach und zentral zugänglich und Zielgruppengerecht aufbereitet. Effizienzsteigerung, Optimierung der Organisations- und Ablaufprozesse und Mehrwert für Mitarbeitende und Kunden.
BiG4	Das BiG Portal ist die gemeinsame Klammer für alle Verwaltungsbibliotheken der Bundesverwaltung. Neben den gemeinsam erbrachten Dienstleistungen präsentieren alle Bibliotheken auch ihre Spezialitäten. Aus diesem Grund betrachte ich den Namen BiG Portal eher als Arbeitstitel. Der definitive Name sollte klar zum Ausdruck bringen, dass es sich um die gemeinsame Einstiegsseite aller entsprechenden Stellen der Bundesverwaltung handelt.
BiG5	Siehe 6.
BiG6	Ein einfaches Mittel zum Austausch von Daten und Informationen wäre sicher wünschenswert.
GS VBS	Dass dieser Kulturwechsel auch stattfindet.
Milak	Wenig, da das Erstellen und Betreiben eines Portals, damit es Nutzen bringt, sehr aufwendig ist. Die Qualität hängt von den verfügbaren Daten ab und da hat der Verbund Alexandria eine grosse Schwäche (Doubletten, Sachwortkatalog nicht aktuell, versch Schlagworte etc).

BAG1	J'attends du „BiG Portal“ dans ce domaine qu'il offre davantage de possibilités que l'accès à un catalogue commun : l'offre doit être élargie à d'autres ressources électroniques, de manière à pouvoir rationaliser les investissements financiers dans ce domaine : le portail devrait jouer un rôle de « consortium ».
BAG2	Für bundesweit lizenzierte Inhalte könnte das neue System den oben erwähnten nahtlosen Zugang auf elektronische Literatur ermöglichen.
NB	Gemeinsame Datenbank und IT-Infrastruktur sind erfüllt, waren es aber bisher schon. Aus Bundesverwaltungssicht ist in dieser Sicht der Schritt zum BiG Portal eher eine Verschlechterung, weil die Infrastruktur nicht mehr gemeinsam mit der NB genutzt wird.
BGer	Extension des recherches aux ressources disponibles dans d'autres bibliothèques.
Fedpol	Klärung und Definition der Zuständigkeit für die Steuerung und Beratung für Online-Datenbanken in der Bundesverwaltung (Vertragswesen, etc.).
Pro Senectute	Ein System zur kooperativen Bewirtschaftung (Anschaffung, Erschliessung, Vermittlung) kostenpflichtiger E-Medien (Books, Journals).

Bogen	Frage 11: Sehen Sie einen Mehrwert, wenn bibliothekarische Aufgaben organisationsübergreifend durch mehrere Partner wahrgenommen werden? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	JA. Aber nur, wenn die Qualität stimmt und nach den gleichen Regeln gearbeitet wird.
BiG2	JA. Nicht operationell, sondern strategisch: Sammlungsaufträge, Wissensvermittlung, Informations-transfer.
BiG3	JA. Standardisierte bibliothekarische Aufgaben, gegenseitiger Profit, fachlicher Austausch.
BiG4	JA. Es können Synergien genutzt werden. Bestimmte Aufgaben können auf mehrere „Schultern“ verteilt werden. Die Spezialkompetenzen der einzelnen Bibliotheken steigern die Qualität des Gesamtprodukts „Verwaltungsbibliothek der Bundesverwaltung“.
BiG5	JA. Bei der Erwerbung: Die lokalen Bibliotheks-MitarbeiterInnen sind erste Ansprechperson, andere Pfade wären Umwege. Bei der Erschliessung: Dort, wo die Dokumente physisch sind, sollte die Erschliessung stattfinden (Autopsie-Prinzip).
BiG6	JA. Nur wenn klar definiert wird, wer für welche Aufgaben zuständig ist und Kompetenzen klar verteilt werden. Wird dies aber sauber gemacht, dann bedeutet es eine klare Ressourcenersparnis.
GS VBS	JA. Die Frage ist nur: Ist das realistisch.
Milak	NEIN. Es braucht, um die Qualität zu halten oder zu steigern Fachwissen und das ist nicht überall vorhanden. Je mehr Personen an einem an sich einfachen Prozess beteiligt sind, um so schwerfälliger und zeitintensiver wird er.
BAG1	JA. Dans le cas d'une ressource qui serait demandée par un client par exemple, il fait sens que, si la première bibliothèque contactée n'en dispose pas, elle puisse s'adresser à des partenaires qui pourront la lui mettre à disposition ; le cas échéant, des offres alternatives pourront être définies en fonction des ressources des différents partenaires.
BAG2	JA. Die Aufteilung auf mehrere Partner ermöglicht eine Spezialisierung und damit Verbesserung der Qualität, z.B. bei der Systembetreuung und der Pflege der Autoritätsdateien.
NB	JA. Näher beim Kunden und deshalb bessere Kenntnisse der Bedürfnisse; Verwaltung von Beständen, welche vor Ort bleiben müssen; Spezialisierung auf Fachliteratur der jeweiligen Organisation.
BGer	JA. Exploitation de synergies.
Fedpol	JA. In denjenigen Fällen wo es Sinn macht (Bsp.: Kurse Informationskompetenz im juristischen Bereich). Andererseits sind einige Aufgaben oder Bedürfnisse zu amtsspezifisch: dort braucht die Organisationseinheit Eigenständigkeit.
Pro Senectute	JA. Zeiteinsparung in der Formalerschliessung. Kosteneinsparung durch die Beschaffung von E-Medien im Konsortium.

Bogen	Frage 12: Wie sollten in Ihren Augen die Prozesse im Bereich der Bibliotheksverwaltung möglichst optimal gestaltet sein? Bitte beschreiben Sie diese Prozesse in Ihren Worten möglichst detailliert und begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Die verschiedenen Bereiche sollten zentralisiert werden. D.h. nur noch eine Erwerbungsabteilung, die alles macht, nur noch eine Katalogisierungsabteilung, etc.
BiG2	Strategisch: interbibliothekarisch, interinstitutionell; operativ: jede Institution in Selbstverantwortung (z.B. auch mit Globalbudget).
BiG3	Unkompliziert, transparent, aufgaben- und bedürfnisgerecht immer im Hinblick auf ein bedarfsgerechtes und effizientes (elektronisches) Leistungsangebot.
BiG4	Als erstes müssen die vorgesehenen Prozesse beschrieben werden. Das sind alle wichtigen, immer wiederkehrenden Arbeitsvorgänge. Einzelne Prozesse im Rahmen dieser Antwort zu beschreiben, würde zu weit führen. Die Bibliothekssoftware sollte ein prozessorientiertes Arbeiten ermöglichen. Das scheint mir mit der Wahl von A gewährleistet zu sein.
BiG5	Die Prozesse sollten dem Ziel der Bibliothek angepasst und entsprechend gewichtet sein. Erwerbung, Erschliessung und Ausleihe sowie Systemmanagement als Querschnittsfunktion dürften jedoch stets vorhanden sein. Die Prozesse sollten „streamline“-förmig ablaufen, so dass zick-zack-Wege und Redundanzen vermieden werden können.
BiG6	Einkauf: Für den Einkauf von Medien müssen die Kompetenzen klar zugeteilt und kommuniziert werden. Verwaltungsmitarbeitende sollten wissen wo sie welche Informationen beziehen können. Dazu ist wichtig, dass gegen Aussen die Zuständigkeiten kommuniziert werden, aber auch intern klar ist, wer für welche Bestellungen zuständig ist.
GS VBS	Kann ich nichts dazu sagen.
Milak	Ja, sie sollten Optimal gestaltet sein, was optimal heisst, ist möglicherweise von Bibliothek zu Bibliothek verschieden.
BAG1	L'accès aux ressources, quelles qu'elles soient, devraient être facilité au maximum : qu'il s'agisse d'un ouvrage, d'un livre électronique, d'un e-journal ou d'un medium audio-visuel, l'accès devrait pouvoir se faire via un portail commun, qui prendrait également en charge la gestion des droits d'accès (quel utilisateur à accès à quelles ressources), évitant ainsi de devoir constamment d'identifier.
BAG2	Tut mir leid, da habe ich keine so konkreten Vorstellungen.
NB	Durchgehender Prozess (Weg des Buches) von der Bestellung mit Vorerfassung im System über die Eingangskontrolle zur Erschliessung, Ablage am richtigen Ort bis hin zur Vermittlung und schliesslich Elimination. Kundenfreundliche Vermittlungsprozesse (siehe Punkt 15) Prozesse müssen organisationsübergreifend durchlaufen können.
BGer	
Fedpol	Es fehlt an angemessener Aufbereitung, Filterung und Strukturierung der Informationsflut, welche für die Erfüllung der staatlichen Kernaufgaben der Bundesverwaltung stetige „graue Kosten“ generiert. Es fehlt eine nachhaltigen Sicherung und Koordination von arbeits- und projektbezogenen Ergebnissen, obwohl diese singular meist elektronisch vorliegen. Es besteht somit eine Unterversorgung an fachlich hochwertigen Recherche-, Bestell-, Kooperations- und Archivierungsplattformen. Dies ist ein wesentlicher und sehr wichtiger der Beitrag, welche die BIG bezüglich Anforderungen an ein Informationsportal (Informationsservices und Informationsstrukturen) leisten könnte.
Pro Senectute	Zentral in einem System und nicht über verschiedene Systeme (ILMS, Access, ...). Von der Bestellung, über die Verwaltung bis zur Vermittlung im Selben System.

Bogen	Frage 13: Welche Schwierigkeiten erwarten Sie bei der Umsetzung von "BiG Portal" in Bezug auf Ihre eigenen Prozesse? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Die Umstrukturierung von vorhandenen zu effizienteren, logischeren Prozessen. Die Angst der MA vor Neuem und dass ihnen Kompetenzen weggenommen werden.

BiG2	Operationell: Friktionen bei der Anpassung von Arbeitsprozessen zwischen FD und AEK; zwischen FD und KDA.
BiG3	Anspruchsvolle Umsetzung, zeitintensive Vorbereitungen und Tests. Die Mitarbeitenden können durch die einschneidenden Veränderungen/Neuerungen, teilweise alt und neu parallel, ausserordentlich gefordert, zum Teil verunsichert werden. Vieles bestens Bekanntes verändert sich, ein neues System wird eingeführt, Prozesse werden verändert/optimiert. Schwierigkeiten sehe ich aber primär in der Akzeptanz neuer Prozesse, die ev Einfluss auf die bestehende Organisationsstruktur der BiG haben.
BiG4	Die grösste Herausforderung sehe ich darin, dass die Prozesse zuerst im Detail beschrieben werden müssen. Die BiG ist zurzeit noch stark auf gedruckte Dokumente ausgerichtet. Die meisten Prozesse, die sich aus der Verwaltung von elektronischen Ressourcen ergeben, existieren noch gar nicht und sind somit auch schwierig zu beschreiben. Weiter müssen unsere Prozesse den Möglichkeiten von A angepasst werden. Das hat unter Umständen auch Auswirkungen auf die BiG-internen Abläufe.
BiG5	Es ist schwierig, bei einem neuen System, das man selbst ebenfalls noch nicht kennt, die optimalen Prozessabwicklungen zu entdecken, und das möglichst von Beginn an. Es wird eine Mischung aus klarer Anleitung an die BibliothekarInnen als Orientierungshilfe, sowie Flexibilität für stetige Optimierung in der Anfangsphase, gefordert sein.
BiG6	Das vielleicht Softwaretechnisch etwas nicht klappen könnte und manche Prozesse statt optimiert zu werden, dann schlechter ablaufen und mit mehr Aufwand betrieben werden.
GS VBS	Keine, ausser EL kann die VBS Vorgaben nicht erfüllen (IKT Sicherheit).
Milak	KEINE, weil es die innerbibliothekarische Arbeit nicht gross tangiert
BAG1	Il faudra sans doute revoir la question des „interfaces“ entre nos processus et ceux du "BiG Portal" : jusqu'où vont les travaux « internes », où commencent les processus de la BiG ? Dans quelle mesure les utilisateurs ont-ils un accès direct aux prestations du "BiG Portal", est-ce que cela modifie notre manière de traiter leurs demandes ? quelles sont les formations nécessaires ?
BAG2	Aus der Differenz zwischen akademischen Bibliotheksverbänden (auf welche das neue System ausgelegt ist) und Verwaltungsbibliotheken könnten sich Schwierigkeiten ergeben, z.B. bei der Verwaltung gedruckter Zeitschriften (Zirkulation!), elektronischer Ressourcen (IP-Problematik) etc.
NB	Keine, weil nicht betroffen.
BGer	Pas concerné.
Fedpol	Wir erwarten keine grosse Schwierigkeiten: Die Nachvollziehbarkeit der Beschaffungsanfragen und der Stand der Bestellungen von Monographien oder der Stand von den Zeitschriftsabos kann sicher mit der Umsetzung von BiG Portal verbessert werden.
Pro Senectute	Rückstand in der Formalerschliessung.

Bogen	Frage 14: Bitte definieren Sie in Ihren Worten ein Portal und begründen Sie Ihre Aussage.
BiG1	Ein „Programm“ mit dem man alle Prozesse (OPAC, Ausleihe, Katalogisierung, Erwerbung, etc) durchführen kann. All in one.
BiG2	Oberfläche mit Suchfunktion und Informationen für den Endnutzer und Staff.
BiG3	In diesem Zusammenhang verstehe ich unter Portal den virtuellen Eingang (im übertragenen Sinn) in die Bibliothek und zum elektronischen und übersichtlichen Angebot einer (Verwaltungs-)bibliothek durch einfache und effiziente Navigation und Übersicht des Leistungsangebotes.
BiG4	Das Portal ermöglicht den zentralen Zugang zu allen Ressourcen und Dienstleistungen.
BiG5	Ein Portal ist eine, vom Internet aus erreichbare, Plattform, eine Einstiegsseite für mehrere Dienstleistungen. Ihr Mehrwert besteht darin, dass man nur auf eine Seite zugreifen muss statt auf mehrere.
BiG6	Ein Portal ist eine Art Oberfläche, die mich bei meinen täglichen Aufgaben und Arbeiten unterstützt. Ich kann Dinge personalisieren und für mich bedürfnisgerecht einstellen.
GS VBS	Zentrales Einflugsloch bei welchem ich für sämtliche meine Kundenbedürfnisse eine Antwort finde.

Milak	In der Informatik ein Anwendungssystem, das sich durch die Integration von Anwendungen, Prozessen und Diensten auszeichnet Definition WiKi.
BAG1	Pour moi, un „portail“ est un point d'accès central pour toutes les prestations d'une institution. C'est-à-dire que l'on trouve en un seul endroit les liens sur les différents services proposés.
BAG2	Eine Website, die Informationen zu einem Thema oder einer Organisation umfassend erschliesst, d.h. Informationen aus verschiedenen Quellen (Bibliothekskatalog, Institutional repository, Spezialsammlungen, Literaturdatenbanken etc.) zugänglich macht – bis hin zur Nutzung der erschlossenen Literatur als elektronische Volltexte oder via Dokumentenlieferdienst und Ausleihe. Es soll mächtige Suchfunktionen und die Möglichkeit zur Personalisierung bieten.
NB	"Single Point of Information", eine Zutrittspforte zu einer ganzen Menge von Informationen, welche aus unterschiedlichen Quellen stammen und sich auf unterschiedlichen Systemen befinden können.
BGer	Voir réponses aux questions 5 et 6.
Fedpol	Ist eine Oberfläche mit Zugriff an fachlich hochwertigen Recherchedienstleistungen, Bestell-, Kooperations- und Archivierungsplattformen.
Pro Senectute	Ein Portal ist die Bündelung verschiedener Prozesse und Systeme in einer einheitlichen Lösung.

Bogen	Frage 15: Welche Funktionen sollte ein Portal einer Verwaltungsbibliothek grundsätzlich erfüllen? Bitte nennen Sie die in Ihren Augen wichtigsten Funktionen und Leistungen von Bibliotheksportalen und begründen Sie Ihre Aussage.
BiG1	OPAC, Zeitschriften- und Dexverwaltung, Katalogisierung, Erwerbung, Ausleihe, Sacherschließung.
BiG2	Oberfläche mit Suchfunktion und Informationen für den Endnutzer und Staff, Workflow-Unterstützung, Archivfunktion optimiert betreffend einer zentralen Ablage.
BiG3	Ansprechender, einladender und moderner Auftritt, effiziente, klare und stabile Navigation, übersichtliche Gestaltung der Einstiegsfläche mit Angaben zum Leistungsangebot inkl. Ausbildung, elo Formulare, Kontakte, Öffnungszeiten, Lageplan, Link Bibliothekskatalog und Spezialsammlungen, Hilfe, Veranstaltungen, Aktuell/News (ev mit Laufschrift), Virtueller Rundgang durch die Institution, RSS.
BiG4	Das Portal ist der Referenzort aller Mitarbeitenden der betreffenden Verwaltung – in unserem Fall also der Bundesverwaltung – für die Beschaffung von sämtlichen Informationen. Über das Portal können Dokumente bestellt und Rechercheaufträge aufgegeben werden, erhält man Zugang auf Online-Datenbanken, e-Journals usw. Eine kommentierte Linkliste führt zu den gewünschten Informationen. Das Portal hat auch die Funktion der „Kundenbindung“. Die Kunden/innen sollen alles Nötige in unserem Portal finden und nicht auf andere Websites ausweichen.
BiG5	Es sollte die Interessen aller abbilden. Unverzichtbar ist der Zugriff auf die Bibliothekskataloge, Zeitschriften und Datenbanken, sowie allgemeine Informationen zu weiteren Dienstleistungen (Öffnungszeiten, Arbeitsplätze, WLAN, Rechercheaufträge, Erwerbungsanschläge, Informationskompetenzvermittlung).
BiG6	<ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit zur Abfrage von Statistiken - Vereinfachung der Abläufe und Prozesse - Möglichkeit die jeweiligen Kommunikationspartner direkt kontaktieren zu können - Ein Bibliotheksportal sollte übersichtlich und anwendergerecht sein - Ein Bibliotheksportal soll vereinfachen und nicht durch komplizierte Darstellungen und versteckte Menüs die Arbeit schwieriger machen - Ein Bibliotheksportal sollte Datenaustausch fördern
GS VBS	Siehe Antwort zu Frage 4.
Milak	Dokumente auflisten, ev. online Verfügbar machen oder postalisch ausleihen.

BAG1	<ul style="list-style-type: none"> - Accès au catalogue (pour les commandes) - Gestion des utilisateurs (comptes des clients) - Fonctions de commande, prolongation, etc. de tous les types de médias - Accès aux bases de données spécifiques (centralisation pour toute l'administration, avec un système d'authentification des utilisateurs) - Accès aux revues électroniques (centralisation pour toute l'administration, avec un système d'authentification des utilisateurs) - Gestion des licences pour les ressources électroniques - FAQ - Personnes de contacts par domaines
BAG2	<p>Zusätzlich zu oben erwähnten Eigenschaften: Die Möglichkeit, die Suche auf alle Quellen auszuweiten (thematische Suche), aber auch auf eine Dokumentart und Organisation (Buchbestand eines Amtes) zu beschränken. In Verwaltungsbibliotheken sind die Bestände in meiner Erfahrung enger mit den Organisationseinheiten verbunden, die sie beschafft haben, als z.B. in Universitäten.</p> <p>Der Alexandria-Verbund setzt sich zusammen aus öffentlichen und verwaltungsinternen Informationsstellen, deren Bestände nicht konsultiert werden können. Externe Nutzer sollten die Suche auf Dokumente einschränken können, die ihnen auch zugänglich sind.</p>
NB	<p>Discovery (intelligente Suche: Vorschläge zur Vervollständigung von Suchbegriffen bei der Eingabe, Vorschläge zur Eingrenzung der Suche bei vielen Resultaten; Setzen von Filtern, Facetten)</p> <p>Personalisierung (Definition des persönlichen Interessengebiets, automatische Anzeige, wenn eine neue Publikation in persönlichem Interessengebiet verfügbar ist)</p> <p>Präsentation von Trefferlisten (mit Trefferkontext bei Volltextsuche)</p> <p>Idealerweise Volltextsuche in digital vorliegenden Informationen</p> <p>Reservation / Ausleihe / Ausleihverlängerung von Publikationen.</p>
BGer	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche multilingue donnant un résultat de recherche identique indépendamment de la langue d'interrogation - Extension de la recherche aux ressources externes - Accès direct aux documents (texte intégral).
Fedpol	<ul style="list-style-type: none"> - Bibliothekskatalog - Hosting/Langzeitarchivierung - Nichttextuelle Materialien - Retrodigitalisierung - Open Access/ Document-repository / digital Research und elektronisches Publizieren - Zusammenarbeits- und Kommunikationsdaten.
Pro Senectute	<p>Alle für die Institution oder Bibliothek relevanten Informationen müssten in einem System erfassbar sein (Digital oder Print). Alle Aufgaben die in einer Bibliothek anfallen (Bestellung, Journal-Verwaltung, erstellen bibliographischer Listen oder Neuanschaffungslisten) sollten in einem System gemacht werden können.</p>

Bogen	Frage 16: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Zugang zu E-Journals, E-Books. Verwaltung der Dex im System.
BiG2	Workflow-Unterstützung und Archivfunktion gemäss Punkt oben.
BiG3	Moderne, aktuelle und übersichtliche Auftritte und Angebote, digitales Angebot.
BiG4	Die BiG – und wohl auch noch andere Bibliotheken der Bundesverwaltung – sind noch zu stark auf die Print-Medien fokussiert. Mit geeigneten Massnahmen sollte eruiert werden, welche Informations-Bedürfnisse die Mitarbeitenden der Bundesverwaltung haben.
BiG5	Die Kombination Katalog – Datenbanken – Zeitschriftenzugriffe ist in den grösseren Bibliotheken gang und gäbe. Verwaltungen haben Tendenz, bei diesen Trends etwas hinterherzuhinken.

BiG6	Die Übersicht finde ich, ist zum Teil nicht gegeben. Es gibt viele versteckte Menüs im V und Bezeichnungen, bei denen nicht ganz klar ist, was sich dahinter verbirgt.
GS VBS	Aktuell keine.
Milak	Wenig Texte/Bilder online, Ausleihkriterien nicht immer klar definiert, wie auch die Ausleihfristen.
BAG1	Pour l'instant, les aspects de centralisation sont trop faibles (licences, ressources électroniques). Il en résulte une gestion financière peu rationnelle (licences multiples dans l'administration) ainsi que des difficultés d'accès à ces ressources.
BAG2	Die aktuelle Lösung verdient kaum die Bezeichnung „Portal“ im obigen Sinn, selbst wenn die Seite www.guisanplatz.ch verschiedenen Sammlungen zum Durchsuchen anbietet, denn der Katalog erfasst z.B. nicht alle Spezialsammlungen, d.h. eine Suche muss von u.U. auf mehreren Systemen durchgeführt werden, deren Suchresultate wieder in verschiedenen Formaten präsentiert werden.
NB	Gängige Portale sind immer noch klassisch auf Bibliothekare ausgerichtet mit sehr ausgefeilten Suchformularen, die der an Google gewöhnte Laie kaum je braucht. Eingabehilfen (Autovervollständigung resp. Vorschläge zur Vervollständigung fehlen häufig).
BGer	Voir ci-dessus.
Fedpol	
Pro Senectute	E-Medien. Nicht vorhanden.

Bogen	Frage 17: Welche Erwartungen haben Sie ganz spezifisch an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Reorganisation der Prozesse zu logischen Abläufen. Erreichen von Effizienz. Sich für die Zukunft rüsten.
BiG2	Workflow-Unterstützung und Archivfunktion gemäss Punkt oben.
BiG3	Moderner, innovativer und aktueller Auftritt / Angebot und unabhängige Bewirtschaftung durch die BiG. Einfache Navigation und übersichtliches Angebot der Dienstleistungen / Informationen. Die rechtlichen und technischen Voraussetzungen sind geschaffen, das Angebot ist aktuell und mehrheitlich elektronisch verfügbar oder zumindest elektronisch bestellbar, für die Kunden einfach und zentral zugänglich und Zielgruppengerecht aufbereitet. Effizienzsteigerung, Optimierung der Organisations- und Ablaufprozesse und Mehrwert für Mitarbeitende und Kunden.
BiG4	Das Portal macht die Bibliotheken sichtbar. Es soll die Bedürfnisse der Mitarbeitenden abdecken und damit langfristig die Daseinsberechtigung der Verwaltungsbibliotheken auf Bundesebene sichern.
BiG5	Einzige Einstiegsseite für die I+D-Dienstleistungen des Verbunds. Bietet einerseits selbst schon vieles und verweist für weiteres zudem auf die Webseiten der Institutionen – falls diese eigene Webseiten haben.
BiG6	Eine Verbesserung der Abläufe und eine Vereinfachung der Arbeitsschritte. Heute ist es noch nicht möglich alle Arbeitsschritte elektronisch im Bibliothekssystem auszulösen (z.B. Übermittlung der Bestellungen) und automatisiert zu überprüfen (z.B. automatischer Mahnlauf). Diese Dinge sollten meiner Meinung nach im neuen Bibliothekssystem gelöst sein.
GS VBS	Dass die Sicherheitsvorgaben erfüllt werden, da dies meine Rolle im Projekt ist.
Milak	Keine.
BAG1	J'attends du „BiG Portal“ qu'il remplisse ce rôle d'interlocuteur central pour la gestion des ressources, et non seulement pour le catalogue. Le „BiG Portal“ doit devenir l'unique partenaire des bibliothèques de l'administration pour toutes leurs tâches bibliothéconomiques.
BAG2	Dass die neue Publikumsoberfläche alle oben erwähnten Eigenschaften eines Portals erfüllt.
NB	Joker!
BGer	Néant.

Fedpol	Umsetzung von e-Books-Beschaffungen und –Ausleihen; Auswahl einer Beschaffungslösung wie Patron-Driven Acquisition oder Demand-Driven Acquisition. Die Organisationseinheiten der Bundesverwaltung sind zu klein, um solche Lösungen einzusetzen.
Pro Senectute	Die Möglichkeit E-Books und Digital Assets einbinden zu können. Dies gehört meines Erachtens heute zu einem Sammelauftrag.

Bogen	Frage 20: Inwiefern fördert Cloud-Computing gemäss Ihrer Beurteilung effizienteres Arbeiten?
BiG1	Evt. wird verhindert, dass die gleiche Arbeit, wie z.B. ein Katalogisat, mehrmals gemacht wird. Die Instandhaltung der IT-Landschaft ist extern. Zugriff übers Internet = Erleichterung von extern zu arbeiten, da das Programm nicht mehr auf dem Rechner sein muss.
BiG2	Kann effizientere Lösungen generieren, kann auch eine Zugänglichkeit für eine unbegrenzte Anzahl User auch zu einer Trägheit und Verkomplizierung der Programme und Arbeitsabläufe führen.
BiG3	Unabhängigkeit von Server-Betreibern und Stabilität.
BiG4	Damit erübrigt sich die Beschaffung und Wartung von Hardware. Wir können genau die IT-Dienstleistungen beziehen (und bezahlen), die wir benötigen.
BiG5	Als Bibsys fördert eine Cloud naturgemäss effizienteres Arbeiten sehr, da der ganze Teil der Softwareinstallation und Serverwartung, der Upgrade-Prozedere und ein Grossteil an IT-Kommunikation wegfällt.
BiG6	Der Zugriff auf Daten ist ortsunabhängig möglich und dementsprechend von überall her möglich. Ausserdem vereinfacht eine Cloud den Datenaustausch zwischen verschiedenen Akteuren, weil jeder von überall auf die Daten zugreifen kann. Ein weiterer positiver Aspekt ist, dass alle jeweils die neuste Version eines Dokumentes zur Verfügung haben.
GS VBS	An den Prozessen ändert nichts. Ob es jetzt ein Cloud-Computing oder nach alt Client/Server Architektur ist.
Milak	Das fördert effizientes Arbeiten wenig, birgt Sicherheitsrisiko.
BAG1	L'accès collectif à l'ensemble des données peut faciliter et accélérer leur traitement.
BAG2	<ul style="list-style-type: none"> - Entlastet den IT-Provider: Keine Client-Software, die installiert unterhalten werden muss, keine Server-Infrastruktur mit häufiger Installation neuer Releases etc. - Dadurch möglicherweise Kosteneinsparungen. - Umgeht die IT-Provider und ihre Restriktionen. - Ermöglicht ortsunabhängige Arbeit mit dem System. <p>Allerdings Unsicherheit wegen der Abhängigkeit von einem externen Anbieter, der ja auch einmal Konkurs gehen oder verkauft werden könnte.</p>
NB	<ul style="list-style-type: none"> - Mehrfachnutzung von Anwendungen (SaaS) durch verschiedenste Partner - Gemeinsame Nutzung von Infrastruktur mit bedarfsgerechter Zuteilung von Ressourcen (Speicher und Rechnerleistung) bei IaaS - Temporäre Entwicklungs- und Testumgebungen, die sich rasch und unkompliziert auf die jeweiligen Bedürfnisse konfigurieren lassen (PaaS) - Achtung: Die Arbeit des Bibliothekars wird durch Cloud Computing nicht effizienter sondern "nur" der Betrieb der IT-Lösungen.
BGer	Le cloud computing ne permet pas un travail quotidien en bibliothèque plus efficace.
Fedpol	Ich kann nicht beurteilen.
Pro Senectute	<p>Datenübernahme, verschiedene Prozesse können gebündelt werden.</p> <p>Ich erlaube mir hier eine persönliche Anmerkung: Eine Gefahr im Cloud Computing sehe ich darin, dass Bibliotheken neben der Datenhoheit, auch viel Fachwissen abgibt.</p>

Bogen	Frage 21: Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an „BiG Portal“? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!
BiG1	Guter Support von EL. Austausch der Daten über die Community-Zone.
BiG2	Cloud-Computing als gangbaren Lösungsweg beschreiten, aber kontrolliert.
BiG3	Unabhängigkeit, Stabilität und Effizienz, geringer Bewirtschaftungsaufwand.
BiG4	Durch Cloud Computing wird auch der Betrieb, Unterhalt und die Aktualisierung der Bibliothekssoftware einfacher und kostengünstiger.
BiG5	Siehe 20.
BiG6	Gerade bei Insitutionsübergreifenden Projekte ist von Vorteil wenn die Daten in einer Cloud für alle verfügbar sind.
GS VBS	Die alten Prozesse gehören der Vergangenheit an. Früher hat man System gebaut nach den Prozessen, heute müssen die bestehenden Prozesse der Systeme übernommen werden.
Milak	Keine.
BAG1	J'attends du „BiG Portal“ qu'il garantisse la sécurité juridique des données qui se trouveront dans le « cloud » et qu'il prenne les mesures nécessaires pour assurer leur accessibilité en tout temps.
BAG2	Aufgrund der Informationen, die mir vorliegen, bin ich zuversichtlich, dass A/P die oben genannten Verbesserungen bringen wird. Beispielsweise wird es möglich sein, aus beliebigen Bibliothekskatalogen mit Z39.50 Aufnahmen zu kopieren, und dies nur deshalb, weil der Server ausserhalb der Bundesverwaltung steht, deren Netzwerkeinstellungen solche Zugriffe verhindern (ausser auf den Katalog der Nationalbibliothek).
NB	Ich weiss, dass A in Amsterdam betrieben wird und als Cloud-Lösung betrieben wird. Insofern sollten sich die oben erwähnten Vorteile in Form von billigen Betriebskosten niederschlagen.
BGer	Néant.
Fedpol	Der Zugriff auf elektronische Ressourcen soll mit dem BiG Portal vereinfacht, und läuft unabhängig von der Formaten der Dokumenten; Die IT-Sicherheit und Datenschutz der anbietenden Stellen sind sichergestellt.
Pro Senectute	Eine wichtige Neuerung wird die Verwaltung von «Digital Assets», die Möglichkeit, bibliographische Listen direkt im System anbieten zu können. Dies ist bei uns für die Informationsvermittlung sehr wichtig.

Bogen	Frage 22: Kennen Sie andere E-Government-Projekte?
BiG1	E-Billing.
BiG2	Nein.
BiG3	E-Billing.
BiG4	Nein.
BiG5	Nein.
BiG6	Open Government Data, allerdings nur vom Namen her, die Details dazu kenne ich nicht.
GS VBS	E-Recruiting, E-Voting.
Milak	Nein.
BAG1	Par exemple le numéro B.1.11 du « Katalog priorisierter Vorhaben » de eGouvernement Schweiz : „Schweizweiter Austauschstandard für elektronische Dossiers und Dokumente“.
BAG2	Nicht als Beteiligter: APV (Portal für die Anmeldung von Produkten beim Verbraucherschutz) .
NB	Elektronische Schalter für verschiedenste Anliegen wie z.B. Steuererklärung einreichen, Baubewilligung beantragen, Rechnung bezahlen, e-Voting.
BGer	Oui.
Fedpol	www.ch.ch ; SIMAP; E-Vernehmlassung.
Pro Senectute	

Bogen	Frage 23: Wie beurteilen Sie diese im Vergleich mit "BiG Portal"?
BiG1	Ich kann zu E-Billing nur sagen, dass die Einführung ein langwieriger Prozess war. In der BiG sind wir noch daran, ganz auf elektronische Rechnungen umzusteigen. Neue Prozesse müssen generiert und umgesetzt werden, was sehr zeitaufwendig ist.
BiG2	
BiG3	E-Billing: Projektleitung, Vorbereitungen und Tests primär bei den Finanzen aber ebenfalls zeitintensiv; Umsetzung noch nicht abgeschlossen, elektronischer Workflow bis jetzt ohne Probleme; echtes E-Billing wird erst demnächst im VBS eingeführt und das bedeutet, bei sämtlichen Lieferanten müssen die neuen und eindeutig identifizierbaren BiG-Rechnungsadressen mutiert werden (Zeitschriftenabos > 2000)!!
BiG4	Siehe 22.
BiG5	
BiG6	Siehe Antwort 22.
GS VBS	Ist eigentlich fast alles dasselbe ausser bei den anderen gibt es gesetzliche Auflagen. Die Medienpräsenz, zumindest beim E-Voting ist höher.
Milak	Kein Urteil.
BAG1	Comme souvent dans ces projets, la composante technique est déterminante, mais elle n'est pas l'aspect le plus difficile à mettre en œuvre : ce sont souvent les composantes organisationnelles qui représentent le vrai défi.
BAG2	<ul style="list-style-type: none"> - Unterscheidet sich grundsätzlich dadurch, dass es vor allem den Bürgern bzw. Firmen erleichterte Prozesse im Kontakt mit der Bundesverwaltung ermöglichen soll. - Keine ämterübergreifende Komponente. - Es wird ein massgeschneidertes, kein Standardsystem, was enormen Aufwand bei der Entwicklung bedeutet, auch für die wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen, die daran beteiligt sind. - Muss fast intern gehostet werden, weil z.T. sensible Daten übermittelt und gespeichert werden. - Scheint nicht reibungslos abzulaufen: Schwierigkeiten bei der Implementierung.
NB	Im Bibliotheksbereich gibt es im Vergleich zu anderen Angeboten immer noch einen Medienbruch. Recherche und Ausleihe können zwar digital durchgeführt werden, die Auslieferung muss aber häufig physisch erfolgen, weil die Digitalisierung (u.a. aus Urheberrechtsgründen) nicht soweit fortgeschritten ist. Gemeinsam ist allen E-Gouvernement-Projekten, dass die Durchführung der durch den Kunden ausgelösten Prozesse stimmen muss, damit das Angebot gut ist (Durchlauf- / Antwortzeiten, Qualität der abgerufenen Leistung).
BGer	Le projet de portail de la BiG ne peut être comparé qu'avec des projets de bibliothèque similaires: nouveau portail RERO ou SwissBib. Le projet de la BiG va dans la même direction.
Fedpol	Man kann nicht direkt von E-Government Projekt innerhalb der Bundesverwaltung reden. Aber es bildet die Basis für eGov.
Pro Senectute	

Bogen	Frage 24: Wie beurteilen Sie grundsätzlich den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) in Verwaltungsbibliotheken?
BiG1	Den Einsatz finde ich gut.
BiG2	Sinnvoll analog Frage 4.
BiG3	Wichtig, sinnvoll und gut, sofern die geeignete, bedürfnisgerechte IKT eingesetzt wird, ohne IKT ginge heute gar nichts mehr!

BiG4	Wie generell im Bibliotheksbereich ist der Einsatz von IKT in Verwaltungsbibliotheken von grosser Bedeutung. Nur wenn die IKT ständig ausgebaut wird, können die stets steigenden Bedürfnisse der Benutzer/innen befriedigt werden.
BiG5	Wie überall ist auch in Verwaltungsbibliotheken IKT sehr wichtig.
BiG6	Grundsätzlich denke ich, dass man im Einsatz von IKT in Verwaltungsbibliotheken etwas aufgeschlossener agieren dürfte. Gerade was den Austausch von Daten untereinander angeht, könnte mit den neuen Techniken ein besserer Informationsfluss erreicht werden.
GS VBS	Ist ein „must“. Ohne die geht's gar nicht.
Milak	Ohne IKT ist im Verwaltungs- und Dienstleistungssektor nicht mehr zu arbeiten!
BAG1	Pour l'instant, il n'est pas encore au niveau de ce que l'on pourrait attendre d'une bibliothèque au service d'un grand nombre d'usagers, comme on peut le voir par exemple dans les bibliothèques universitaires.
BAG2	Ohne geht es nicht mehr, keine Frage. Dank Cloud Computing können die Verwaltungsbibliotheken sogar an der Spitze der technischen Entwicklung mitmachen, was bisher den grossen Verbänden mit eigenen IT-Abteilungen vorbehalten war.
NB	Verwaltungs-IT ist schwerfällig und langsam. Die Entwicklung der entsprechenden Angebote hinkt deshalb in der Regel vergleichbaren Angeboten aus anderen Sektoren hinterher (Discovery Tools, Linked Data). Eine weitere Barriere stellt oft auch der IT-Sicherheitsbedarf der Verwaltung dar. Dadurch ist der Aufwand zur Umsetzung gewisser Konzepte ungleich höher.
BGer	Indispensable pour un travail efficace et un accès facilité aux ressources pour les utilisateurs.
Fedpol	Ist wesentlich. Aber hier fehlt eine Übersicht auf die Möglichkeiten und Dienstleistungen.
Pro Senectute	Die Technologien sind zum Teil veraltet und nicht mehr kompatibel mit modernen Angeboten.

Bogen	Frage 25: Bitte vervollständigen Sie: "BiG Portal" wird dann ein Erfolg, wenn
BiG1	alle an einem Strang ziehen und keine Angst vor Veränderungen haben.
BiG2	alle am selben Strick reissen!
BiG3	wir alle positiv dazu stehen, die Optimierung und elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen akzeptieren, offen sind für Veränderungen und alle am selben Strick ziehen!
BiG4	es zum Referenzpunkt für qualitätsvolle Informationen für alle Mitarbeitenden der Bundesverwaltung wird.
BiG5	alle beteiligten Instanzen miteinander reden und aufs selbe Ziel hinarbeiten. Alle müssen persönlich ein Interesse am Gelingen haben.
BiG6	offen kommuniziert wird, alle Akteure regelmässig informiert werden und die zukünftigen User, benutzergerecht an das Portal herangeführt werden. In jeder beteiligten Institution sollte ausserdem genau definiert sein, wer Ansprechpartner ist bei Problemen und dies sollte auch den Mitarbeitenden dort mitgeteilt werden.
GS VBS	die Projektziele umgesetzt sind und das System akzeptiert wird.
Milak	
BAG1	il permet aux bibliothèques de l'administration d'augmenter la qualité de leurs prestations tout en épargnant des ressources.
BAG2	das System hält, was der Hersteller verspricht; die Bibliotheken es ebenso als organisationelles wie als Software-Projekt betrachten; die Bibliotheksmitarbeitenden gut geschult werden, selber aber auch bereit sind, ihre Arbeitsabläufe anzupassen; es von den Endnutzenden als Fortschritt wahrgenommen wird; und das Portal sogar so attraktiv wird, dass einige Ämter in den Verbund zurückkehren.
NB	<ul style="list-style-type: none"> - es gelingt, die Kundenbedürfnisse aufzunehmen und umzusetzen - die mit dem Portal verbundenen Dienstleistungen stimmen - wenn das System rasch und benutzerfreundlich funktioniert.

BGer	s'il offre des prestations similaires à SwissBib Bâle - Berne (version automne 2013 avec module de prêt).
Fedpol	der Bedarf an 3 Aspekte abgedeckt sind: bedarfsorientierte Informationsversorgung (Informationsservices); zur Verfügungsstellen von Informationsinfrastruktur; Informationssicherung (digitale Bibliothek).
Pro Senectute	es möglich wird, neben dem bisherigen Bestand auch elektronische Medien aller Art erfassen, erschliessen und vermitteln zu können.

Bogen	Frage 26: Und: „BiG Portal“ scheitert dann, wenn
BiG1	es nicht gelingt, Prozesse zu Reorganisierung und man nur das alte System (Prozesse) ins neue übertragen will.
BiG2	die Mitarbeitenden sich zu viel vornehmen.
BiG3	wir negativ eingestellt sind, Veränderungen und elektronische Geschäftsprozesse ablehnen und weiterhin am Gärtlidenken festhalten.
BiG4	es Informationen enthält, die für die Mitarbeitenden nicht relevant sind und das Portal zu wenig bekannt ist.
BiG5	Punkt 25 nicht erfüllt ist.
BiG6	Ängste und Vorurteile gegenüber des Portals nicht ernstgenommen werden und keine aktive Kommunikation über die Projektfortschritte stattfindet.
GS VBS	die Ziele verfehlt werden.
Milak	
BAG1	il se limite à une innovation „cosmétique“, sans influence sur les différents processus, ou si la complexité d'utilisation s'en retrouve augmentée.
BAG2	die Zusammenarbeit mit dem Hersteller schlecht läuft; der Nutzen nicht allen Anspruchsgruppen (Endnutzer/innen, Bibliothekar/innen, externen Partnern, Direktionen etc.) klar gemacht werden kann; weitere Partner den Verbund verlassen.
NB	<ul style="list-style-type: none"> - nach einem ersten Effort auf eine laufende Pflege und Entwicklung verzichtet wird - Information und Schulung der User vernachlässigt wird.
BGer	s'il y a une régression par rapport à la situation actuelle.
Fedpol	nicht zuerst die grundlegenden Basisbedarf (mit entsprechenden Informationsservices) abgeklärt und definiert sind.
Pro Senectute	sich die Probleme, die bei der Migration entstehen werden, über sehr lange Zeit hinziehen.

Anhang 3: Inhaltsanalyse der Fragebögen

Frage 1: Inwiefern erfüllen in Ihren Augen Verwaltungsbibliotheken ganz allgemein Anforderungen von E-Government?

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Oben genannte Definition liefert keine Angaben zu den Anforderungen. Die Infrastruktur sollte aber in den Verwaltungsbibliotheken vorhanden sein.	Die Infrastruktur sollte in Verwaltungsbibliotheken vorhanden sein.
BiG 2	Verwaltungsbibliotheken sind Bestandteil von E-Government, da sie den Transfer von Informationen innerhalb der Verwaltung mitkoordinieren.	Durch Mitkoordination des Transfers von Informationen innerhalb der Verwaltung sind Verwaltungsbibliotheken Bestandteil.
BiG 3	Sicher unterschiedlich, doch schon ziemlich gut und immer wie besser. Bereits Online-Bibliothekskataloge, bei deren Konsultation die Kunden bequem von zu Hause aus online Bestellungen aufgeben können, gehen Richtung e-Government. Es gibt immer wie mehr elektronische Angebote/Dokumente/Informationen und Formulare (z.B. Anschaffungsvorschläge, Rechercheaufträge etc.), die schon elektronisch auf den Bibliothekswebsites aufgeschaltet sind. Die Kommunikation wickelt sich immer häufiger elektronisch ab (Mail, elektronische Formulare, Online-Katalog etc.).	Anforderungen werden unterschiedlich und immer besser erfüllt. Online-Kataloge gehen bereits in Richtung E-Government. Immer mehr elektronische Angebote werden auf Websites der Bibliotheken aufgeschaltet. Kommunikation wickelt sich immer mehr elektronisch ab.
BiG 4	Verwaltungsbibliotheken sind prädestiniert für E-Government. Moderne Bibliotheken lassen sich sehr effizient mit den Mitteln der IKT betreiben, insbesondere wenn der Aspekt Dokumentation betont wird.	Verwaltungsbibliotheken prädestiniert. Moderne Bibliotheken lassen sich sehr effizient mit Mitteln der IKT betreiben, v.a. wenn Aspekt der Dokumentation betont wird.
BiG 5	Letztlich sollten alle Querschnittsbereiche, hierzu zählen auch Verwaltungsbibliotheken, dazu dienen, die Prozesse innerhalb der Verwaltung zu optimieren.	Alle Querschnittsbereiche, auch Verwaltungsbibliotheken, sollten dazu dienen, Prozesse innerhalb der Verwaltung zu optimieren.
BiG 6	Wird die Bereitstellung von Informationen bezogen auf Bücher, Zeitschriften und andere Printmedien betrachtet, dann ja. Damit wird der Prozess des Informierens optimiert. Allerdings sind Verwaltungsbibliotheken noch nicht auf dem gleichen Stand wie z. B. Hochschulbibliotheken, was das zur Verfügung stellen von elektronischen Ressourcen betrifft.	Wird Bereitstellung von Informationen bezogen auf Bücher, Zeitschriften und andere Printmedien betrachtet, dann ja. Prozess des Informierens wird optimiert. Noch nicht auf Stand von Hochschulbibliotheken was zur Verfügung stellen von elektronischen Ressourcen betrifft.
Ikt GS VBS	Keine Auskunft möglich, da nie auf diesen Seiten.	Keine Auskunft.
MILAK	Ja, weil Verwaltungsbibliotheken Information verfügbar machen, die im Alltag gebraucht werden, vor allem im Bereich Zeitschriften und Nachschlagewerke, aber auch mittels Bücher.	Verwaltungsbibliotheken machen Informationen verfügbar, die im Alltag gebraucht werden, v.a. im Bereich Zeitschriften, Nachschlagewerke und Bücher.

BAG 1	Bibliothèques de l'administration exécutent des tâches correspondant à la définition de l'ISB dans la mesure où elles tentent d'optimiser des processus (p. ex. prêt entre bibliothèques) au moyen d'applications informatiques (p. ex. catalogue Alexandria). Ceci est valable au sein de l'administration, mais également vis-à-vis des citoyens en général (mise à disposition des ouvrages au moyen du catalogue).	Verwaltungsbibliotheken führen Aufgaben durch, indem sie versuchen Prozesse zu optimieren durch Mittel der IKT. Gilt sowohl innerhalb der Verwaltung als auch gegenüber Bürgern im Allgemeinen.
BAG 2	<p>Nur teilweise. Aufgabe der Bibliotheken und Informationsvermittlungsstellen der Bundesverwaltung ist die Organisationseinheiten, denen sie angehören, zu unterstützen. Sie erbringen (mit Ausnahmen) also vor allem verwaltungsinterne Dienstleistungen, indem sie ihrer Organisation die benötigte wissenschaftliche Information bereitstellen und die Mitarbeitenden in allen Belangen der Informationsnutzung unterstützen.</p> <p>Heute tun sie das mit Informationstechnik – aber mit veralteter. Frisch von der Universität kommende Fachpersonen tun sich schwer mit der zerklüfteten Informationslandschaft, denn die an Universitäten eingesetzten, aktuellen Systeme ermöglichen den Nutzenden z.B. den Zugriff auf lizenzierte Volltexte direkt aus den Literaturdatenbanken (mittels Linkresolver), während unsere Mitarbeitenden sich mit A-Z-Listen und Datenablagen im internen Netzwerk herumplagen müssen. Der Bibliothekskatalog entspricht überdies nicht mehr den Erwartungen eines an die Google-Suche gewöhnten Publikums.</p> <p>Zerklüftet ist die Informationslandschaft aber innerhalb der Bundesverwaltung auch organisatorisch: Nur wenige Informationsvermittlungsstellen gehören dem Alexandria-Verbund an, bei vielen Ämtern wurden stattdessen insulare Systeme eingerichtet. Die ämterübergreifende Informationsnutzung wird damit effektiv verhindert.</p>	<p>Nur teilweise. Aufgabe der Verwaltungsbibliotheken ist Unterstützung der Organisationseinheiten, denen sie angehören, durch Bereitstellung benötigter wissenschaftlicher Information und Unterstützung der Mitarbeitenden in allen Belangen der Informationsnutzung. Heutige Informationstechnik ist veraltet; v.a. von Universtäten kommende Fachpersonen tun sich schwer mit zerklüfteter Informationslandschaft, da sich Mitarbeiter immer noch mit Datenablagen im internen Netz herumplagen müssen. Bibliothekskatalog entspricht nicht den Erwartungen eines Google gewöhnten Publikums. Zerklüftet ist Informationslandschaft innerhalb der Bundesverwaltung auch organisatorisch. Nur wenige Verwaltungsstellen gehören Alexandria-Verbund an, viele Ämter richten stattdessen insulare Systeme ein. Ämterübergreifende Informationsnutzung wird damit verhindert.</p>
NB	Verwaltungsbibliotheken erfüllen Anforderungen zu einem guten Teil. Prozesse wie Ausleihe, Verlängerung etc. erfolgen IT-gestützt. Kunde muss sich nicht mehr an Ort und Stelle begeben, um einen Prozess auszulösen. Prozess verläuft automatisiert. Auch die internen Prozesse (Bestellung, Erschliessung, Bestandsverwaltung, Vermittlung) wurden optimiert, damit sie sich soweit wie möglich automatisieren lassen.	Zu einem guten Teil Anforderungen erfüllt. Prozesse wie Ausleihe erfolgen IT-gestützt. Kunde muss nicht vor Ort sein, um Prozess auszulösen. Auch interne Prozesse wie Bestellung optimiert, damit Automatisierung soweit wie möglich.

BGer	On peut considérer que les bibliothèques publiques remplissent les standards E.Government lorsqu'elles offrent au moins l'une des prestations énumérées ci-après en ligne: <ul style="list-style-type: none"> - consultation du catalogue / recherche dans le catalogue - service de prêt - consultation de documents - livraison de documents ou de copies de documents. 	Öffentliche Bibliotheken erfüllen Standards, wenn sie mindestens eine der folgenden Dienstleistungen anbieten: Katalogsuche. Ausleihe. Konsultation von Dokumenten. Versand von Dokumenten oder Kopien.
Fedpol	E-Government definiert grundsätzlich Dienstleistungen des Staates gegenüber dem Bürger. Intern kann deshalb direkt nicht von E-Government gesprochen werden, sondern von Unterstützungsleistungen zu E-Government von internen Bundesdienststellen. Ausser es existiert ein Gesetz, das von Staates wegen eine Bibliothek beauftragt wird, Dienstleistungen zugunsten der Bürger in einem ganz spezifischen Kontext (Zielrichtung) wahrzunehmen. Beispiel: Nationalbibliothek in Fokus Kulturpolitik, Kultursicherung, nationale Identität, etc.	E-Government definiert Leistungen des Staates gegenüber dem Bürger. Deshalb nicht direkt E-Government, sondern Unterstützungsleistungen von internen Bundesstellen zu E-Government. Ausnahme ist, wenn eine Bibliothek per Gesetz beauftragt wird, Dienstleistungen zugunsten der Bürger in einem ganz spezifischen Kontext wahrzunehmen. Bsp. NB.
Pro Senectute	Ein Teil der Anforderung wird durch die Erschliessung der in der Verwaltung erstellten Informationen, oder von Informationen, welche die jeweilige Verwaltung betrifft, und in der Vermittlung via OPAC abgedeckt. Die Prozesse zur Erschliessung und Vermittlung beziehen sich aber zum grössten Teil auf Print Medien. Im Non-Book Bereich sind die Erschliessungs- und Vermittlungsmöglichkeiten für Bibliotheken ungenügend.	Ein Teil erfüllt durch Erschliessung der in der Verwaltung erstellten Information oder von Information, welche diese betrifft sowie in der Vermittlung via OPAC. Prozesse beziehen sich aber v.a. auf Printmedien. Im non-book-Bereich sind Erschliessungs- und Vermittlungsmöglichkeiten ungenügend.

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Wahrnehmung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken innerhalb der (Bundes)Verwaltung?

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Kann nur für BiG sprechen und da ist E-Government ein Thema.	E-Government ist Thema in BiG.
BiG 2	Wahrscheinlich wird E-Government noch gering betrachtet.	E-Government noch gering betrachtet.
BiG 3	Wahrnehmung ist nicht gleich Umsetzung. Wahrnehmung: Ziemlich gut. E-Government ist ja auch eine Vorgabe des EFD für die ganze (Bundes-)Verwaltung. Die Umsetzung ist zeit- und kostenintensiv, viele (Verwaltungs-)bibliotheken scheuen den Aufwand und gehen zögerlich an die Umsetzung heran.	Wahrnehmung ist nicht Umsetzung. Wahrnehmung: ziemlich gut, E-Government Vorgabe EFD. Umsetzung zeit- und kostenintensiv, viele Verwaltungsbibliotheken scheuen Aufwand und gehen Umsetzung zögerlich an.
BiG 4	E-Government wird in Verwaltungsbibliotheken noch zu wenig wahrgenommen.	E-Government zu wenig wahrgenommen.

BiG 5	Der Begriff „E-Government“ ist natürlich alles andere als selbsterklärend. Die Bedeutung von Informatik in Bibliotheken ist jedoch seit den 80er Jahren bekannt und entwickelt sich immer weiter (Zettelkataloge, OPAC, Internetkataloge, usw...), und das wiederum wird auch so wahrgenommen, vorausgesetzt die PR stimmt, d.h. die Bibliotheken werden publik gemacht.	Bedeutung von Informatik in Bibliotheken ist seit 80er Jahren bekannt und entwickelt sich weiter. Wird auch so wahrgenommen, vorausgesetzt, PR stimmt, Bibliotheken werden publik gemacht.
BiG 6	E-Government ist präsent (auch in Medien), allerdings nicht unbedingt in Bezug auf Verwaltungsbibliotheken.	E-Government präsent, nicht aber in Bezug auf Verwaltungsbibliotheken.
Ikt GS VBS	Keine Auskunft, da nicht vom Fach.	Keine Auskunft.
MILAK	In der Regel wird dies nicht als E-Government wahrgenommen, weil in erster Linie politische Mitwirkung und der Informationsaustausch mit den Behörden gemeint wird.	In der Regel nicht als E-Government wahrgenommen, weil v.a. politische Mitwirkung und Informationsaustausch mit den Behörden gemeint.
BAG 1	Je ne suis pas sûr que les bibliothèques de l'administration aient conscience de leur dimension „E-Government“; je pense que la définition est plus souvent comprise dans un sens très spécifique, comme par exemple pour le vote électronique.	Bibliotheken sind sich ihrer Dimension von E-Government wohl zu wenig bewusst, E-Government oft eher in einem sehr spezifischen Sinne wie e-Voting verstanden.
BAG 2	Bibliotheken und ähnliche Einrichtungen erbringen zwar geschätzte Dienstleistungen, der spezifische IKT-Anteil daran wird aber kaum wahrgenommen: Nur eine Minderheit der Mitarbeitenden benutzt den Verbundkatalog, die Intranetseiten, die Listen der Online-Zugänge auf E-Zeitschriften und Datenbanken werden wohl am häufigsten vom Bibliothekspersonal benützt. Informatik-Projekte von Bibliotheken und ähnlichen Einrichtungen haben in meiner Erfahrung nicht nur beim IT-Provider, sondern auch bei der internen IT tiefste Priorität.	Dienstleistungen von Bibliotheken werden geschätzt, spezifischer IKT-Anteil aber kaum wahrgenommen. Nur Minderheit benutzt Katalog; Intranetseiten, E-Zeitschriften, Datenbanken am häufigsten vom Bibliothekspersonal benutzt. Informatik-Projekte von Bibliotheken haben bei IT-Provider und bei internen IT tiefste Priorität.
NB	Wird nur wenig wahrgenommen. Klassische Bibliothekssysteme gibt es seit mehr als 20 Jahren, als E-Government noch kaum ein Thema war. Weiterer Bedarf nach einem elektronischen Schalter besteht in Verwaltungsbibliotheken relativ wenig.	Kaum wahrgenommen. Klassische Bibliothekssysteme gibt es seit mehr als 20 Jahren, wo E-Government noch kaum Thema war. Bedarf nach elektronischem Schalter in Verwaltungsbibliotheken besteht wenig.
BGer	Wie Frage 1, aber für interne Kunden der Verwaltung.	Wie 1, aber für interne Kunden.
Fedpol	Wie Antwort 1. Solange der Bundesrat keine strategische oder politische Zielrichtung für weitere Verwaltungsbibliotheken ausser der NB im Fokus hat, dienen alle sogenannten Verwaltungsbibliotheken für interne Bundesdienststellen.	Wie 1. Solange keine strategische oder politische Zielrichtung durch Bundesrat, dienen alle Verwaltungsbibliotheken internen Bundesstellen.
Pro Senectute	Keine Beurteilung möglich.	Keine Beurteilung möglich.

Frage 3: Welches sind in Ihren Augen die Aufgaben einer modernen Verwaltungsbibliothek? Bitte kreuzen Sie die in Ihren Augen relevanten Aufgaben an und führen Sie unter „Weitere“ fehlende auf.

Aufgabe	BiG 1	BiG 2	BiG 3	BiG 4	BiG 5	BiG 6	Ikt GS VBS	MIL- AK	BAG 1	BAG 2	NB	BGer	Fed- pol	P-S	Total
Verfügbar machen Bestände	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	14
Suchfunktionen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		13
Ausleihe	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	12
Sammeln Fachliteratur	X	X	X	X		X		X		X		X	X	X	10
Verwaltung Handapparate													X		1
Verwaltung Zeitschriften + e-Journals	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X		12
Vermittlung von Wissen	X	X	X	X	X	X			X			X			8
Bewahrung + Konservierung von Wissen	X	X	X			X	X	X			X				7
Zugang zu Datenbanken	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X	12
Ausbildung Fachpersonen	X	X	X	X	X	X			X	X	X		X		10
Vermittlung Informationskompetenz		X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	11
Interaktion mit anderen Institutionen	X	X	X	X			X		X	X		X	X	X	10
Weitere											X			X	2

Weitere:

- NB: Ausrichtung von Verwaltungsbibliotheken kann völlig unterschiedlich sein, "die Verwaltungsbibliothek" gibt es nicht.
- Pro Senectute: Erschliessen und Vermitteln von frei zugänglichen Online-Ressourcen.

Frage 4: Welche dieser Aufgaben lassen sich dank Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) effizienter erledigen? Bitte führen Sie fehlende unter „Weitere“ auf.

Aufgabe	BiG 1	BiG 2	BiG 3	BiG 4	BiG 5	BiG 6	Ikt GS VBS	MIL-AK	BAG 1	BAG 2	NB	BGer	Fed-pol	P-S	Total
Verfügbar machen Bestände	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	13
Suchfunktionen	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			12
Ausleihe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	13
Sammeln Fachliteratur	X		X	X			X	X		X		X			7
Verwaltung Handapparate			X					X							2
Verwaltung Zeitschriften + e-Journals	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	12
Vermittlung von Wissen	X	X	X	X	X	X		X	X			X			9
Bewahrung + Konservierung von Wissen	X	X				X	X	X							5
Zugang zu Datenbanken	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	11
Ausbildung Fachpersonen	X		X		X	X									4
Vermittlung Informationskompetenz	X	X	X	X	X	X			X	X		X		X	10
Interaktion mit anderen Institutionen	X	X	X	X		X		X	X	X		X		X	10
Weitere		X	X	X									X	X	5

Weitere:

- BiG2: Interbibliothekarischer Leihverkehr
- BiG3: SDI, Public Relations, Kundenbindung
- BiG4: Vermittlung von Informationen
- Fedpol: Vernetzung der Informationen

- Pro Senectute: Erschliessen und Vermitteln von frei zugänglichen Online-Ressourcen

Frage 5: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Zugang zu Datenbanken, Verwaltung von Zeitschriften und e-Journals. Diese Bereiche werden z.Z. noch nicht sehr stark thematisiert, weil das Problem mir der IP-Adresse noch nicht gelöst ist.	Zugang zu Datenbanken, Verwaltung von Zeitschriften und e-Journals. Wegen ungelösten Problem IP-Adresse noch nicht stark thematisiert.
BiG 2	Suchfunktionen ausweiten, Wissen vermitteln.	Suchfunktionen, Wissen vermitteln.
BiG 3	Noch sind viele Angebote und Formulare nicht digital oder interaktiv nutzbar.	Viele Angebote und Formulare noch nicht digital oder interaktiv nutzbar.
BiG 4	Defizite bestehen beim Zugang zu e-Journals und Datenbanken. Weiter fehlt ein Repository für sämtliche Amtspublikationen auf Stufe Bund. Ausserdem fehlen Angebote für die Vermittlung von Informationskompetenz.	Zugang zu e-Journals und Datenbanken. Repository für sämtliche Amtspublikationen auf Stufe Bund fehlt. Ebenso fehlen Angebote für Vermittlung von Informationskompetenz.
BiG 5	Keine Antwort.	Keine Antwort.
BiG 6	Defizite sind momentan vor allem noch in der Bereitstellung von elektronischen Ressourcen, wie e-Books oder Datenbanken. Bei der Interaktion mit anderen Institutionen stellt sich vor allem beim Copy Cataloging (Übernahme von Metadaten) immer wieder das Problem, dass nicht einheitlich katalogisiert wird und viele Änderungen manuell vorgenommen werden müssen.	Defizite in Bereitstellung von elektronischen Ressourcen wie e-Books oder Datenbanken. Bei Interaktionen mit anderen Institutionen v.a. bei Datenaustausch Problem, dass nicht einheitlich katalogisiert wird und manuell Änderungen vorgenommen werden müssen.
Ikt GS VBS	Sämtliche verfügbaren Medien (Books, Journals etc.) sollten elektronisch angeboten werden können. Eine grosse Anzahl gibt es ja schon in elektronischer Form.	Sämtliche Medien elektronisch anbieten. Viele gibt es schon in elektronischer Form.
MILAK	Wissen wird nicht konsequent aufbewahrt und verfügbar gehalten, daher wird zu oft „das Rad neu erfunden“. Es herrscht auch zu viel Eigeninteresse im Sinne „Ich weiss wo ich es finde, die anderen sollen selber schauen“.	Wissen nicht konsequent aufbewahrt und verfügbar gemacht, daher oft Rad neu erfunden. Zu viel Eigeninteresse im Sinne von andere sollen selber schauen.
BAG 1	Gestion des revues et e-journals: leur gestion est actuellement rendue beaucoup trop compliquée en raison des nombreuses autorisations et mots de passe nécessaires. Il y a en outre là un grand potentiel de centralisation.	Verwaltung von Zeitschriften und e-Journals zurzeit zu kompliziert wegen zu vielen Autorisationen. Hier liegt grosses Zentralisierungspotential.

BAG 2	<p>Verfügbar machen der Bestände: Es fehlt nahtloser Zugang auf lizenzierte e-Ressourcen direkt von Suchresultaten aus. Zudem wird von der Verwaltung selber produzierte (graue) Literatur, oft nur noch elektronisch publiziert, heute in keiner bibliographischen Datenbank erschlossen, sondern ist nur über Websuche auffindbar.</p> <p>Umfassende Suchfunktionen: Ergibt sich z.T. aus oben gesagtem. Bibliothekskatalog deckt bislang nur einen Teil der in der Bundesverwaltung vorhandenen (Buch-)Literatur ab, wird zudem nicht systematisch mit elektronischen Publikationen der Bundesverwaltung bestückt. Die Suche und Navigation im Web-OPAC sind ausserdem nur für geübte Nutzer/innen.</p> <p>Verwaltung von Zeitschriften und e-Journals: Auch hier sind die in der Bundesverwaltung verwendeten Mittel rudimentär. Im BAG müssen verschiedenste Informatikinstrumente kombiniert werden, um die nötigen Informationen festzuhalten: Online-Tool der Agentur, Excel-Listen, Access-Datenbank, Bibliothekskatalog. Ein einheitliches Tool dürfte die Arbeit erleichtern und Fehler vermindern.</p>	<p>Verfügbar machen Bestände: nahtloser Zugang auf e-Ressourcen direkt von Suchresultaten aus fehlt. Von Verwaltung selber produzierte Literatur, obwohl häufig nur noch elektronisch produziert, in keiner Datenbank erschlossen, sondern nur über Websuche auffindbar.</p> <p>Umfassende Suchfunktionen: Bibliothekskatalog deckt nur eine Teil der in BVerw vorhandenen Literatur ab, zudem nicht systematisch mit elektronischen Publikationen der BVerw bestückt. Suche und Navigation im Web-OPAC nur für geübte Nutzer.</p> <p>Verwaltung Zeitschriften und e-Journals: Verwendete Mittel rudimentär, bei BAG zahlreiche Tools. Einheitliches Tool würde Arbeit erleichtern und Fehler vermeiden.</p>
NB	Bei den Suchfunktionen bestehen noch Defizite. Sie sind häufig für Bibliothekare und nicht für die Kunden konzipiert (siehe auch Frage 15).	Defizite bei Suchfunktionen, diese häufig für Bibliothekare und nicht für Kunden konzipiert.
BGer	<p>La recherche actuelle ne correspond pas à une moderne en ligne, dans laquelle le lecteur est aidé par des suggestions (dans des facettes) à restreindre ou affiner son résultat de recherche.</p> <p>En outre, les prestations en ligne comme les services push devrait être mis à disposition de l'utilisateur lorsqu'il désire être tenu au courant des nouvelles parutions dans une domaine déterminé.</p> <p>L'accès au contenu (texte intégral) d'un document devrait être possible à partir de n'importe quelle notice bibliographique. Il n'e s'agit toutefois pas d'une question technique uniquement mais surtout de licence (droit privé) ou de droit d'auteur.</p>	<p>Aktuelle Suche nicht mehr zeitgemäss, im Sinn von Unterstützung von Kunden durch Vorschläge zum Einengen oder Ausweiten der Suche.</p> <p>Dienstleistungen wie Push-Services sollten angeboten werden, Kunde will über Neuerscheinungen in speziellem Gebiet informiert sein.</p> <p>Zugang auf Volltexte von jedem Metadatensatz aus möglich, weniger technische als rechtliche Frage.</p>
Fedpol	Direkter Zugriff auf Informationssammlung von Consortia.	Direkter Zugriff auf Informationssammlung.

Pro Senec- tute	Zur Erschliessung und Vermittlung und e-Medien (e-Books und e-Journals) fehlt das System. Datenbanken müssten im Konsortium gekauft werden können. Fremddatenübernahme nur sehr eingeschränkt verfügbar. Zur Erschliessung und Vermittlung von «Digital Assets» (tiff, mp3, jpg, pdfa, ...) fehlt ein System. e-Journals können nicht verwaltet werden (Aboverwaltung). Die Daten können nicht angereichert werden (Inhaltsverzeichnisse). Schnittstellen zu den wichtigsten Übertragungsprotokollen (OAI-PMH, SRU) wären sehr begrüssenswert.	System zur Erschliessung und Vermittlung von e-Medien sowie von „Digital Assets“ fehlt. Datenbanken im Konsortium kaufen. Datenaustausch nur sehr eingeschränkt. Daten können nicht mit Inhaltsverzeichnissen angereichert werden. Schnittstellen zu wichtigen Übertragungsprotokollen (OAI-PMH, SRU) wären begrüssenswert.
--------------------	--	---

Frage 6: Welche Erwartungen setzen Sie hierzu an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Prozesse reorganisieren und effizienter machen. Sich für die Zukunft rüsten (E-Books, e-Journals). Marktfähig bleiben.	Prozesse reorganisieren und effizienter machen. Für Zukunft rüsten und marktfähig bleiben.
BiG 2	Zentralisierung der Ein- und Ausgänge, klare Strukturierung der Arbeitsabläufe, im Endeffekt klarere Zuständigkeiten und Pflichtenhefte.	Klarere Zentralisierung Ein- und Ausgänge und Strukturierung der Arbeitsabläufe, klarere Zuständigkeiten und Pflichtenhefte.
BiG 3	Grosse! Stabile Verfügbarkeit, Effizienzsteigerung in der Bewirtschaftung der Angebote, klare, gut strukturierte Übersicht des Angebots, einfache Nutzung für Kunden und Mitarbeitende, häufige und wichtige Geschäfte/Anfragen werden elektronisch abgewickelt, Optimierung der Organisationsprozesse.	Verfügbarkeit, Effizienzsteigerung in Bewirtschaftung der Angebote, strukturierte Übersicht über Angebot, einfache Nutzung für Kunden und Mitarbeiter, elektronische Abwicklung der Geschäfte, Optimierung Prozesse.
BiG 4	Mit gutem Portal können die Verwaltungsbibliotheken sichtbar werden. Das Portal könnte zentrale Einstiegsseite für sämtliche Informationen werden.	Mit Portal können Verwaltungsbibliotheken sichtbar werden. Portal zentrale Einstiegsseite für sämtliche Informationen.
BiG 5	BiG Portal soll die bisherige Bibliothekssoftware ablösen und sowohl Repository als auch elektronische Ressourcenverwaltung direkt im System ermöglichen. Zudem soll Gelegenheit genutzt werden, die Möglichkeiten des neuen Systems voll auszuschöpfen und Workflows entsprechend zu optimieren.	Ablösung bisherige Software, ermöglichen von Repository und elektronische Zeitschriftenverwaltung. Möglichkeiten des Systems voll ausschöpfen und Workflows optimieren.
BiG 6	Möglichkeiten um elektronische Ressourcen z.B. über ein Repository anbieten. Es wird ein immer grösseres Angebot geben (seitens Verlage) und die Nachfrage wird noch weiter stark zunehmen.	Anbieten von elektronischen Ressourcen (z.B. Repository). Angebote von Verlagen werden immer grösser, Nachfrage wird steigen.
Ikt GS VBS	Punkt 5 umsetzen.	Punkt 5 umsetzen.

MILAK	Wenig Erwartung, denn nur die Bibliothekare, füllen „Wissen“ ein; grosser Rest ist Nutzer oder Anwender. Bei Wissensmanagement sollte aber jeder auch beitragen, was jedoch Qualität voraussetzt. Die Lösung mit Cloud birgt wohl einige Risiken in sich!!	Wenig Erwartung, da Wissen nur von Bibliothekaren eingepflegt, grosser Rest ist nur Nutzer. Zu Wissensmanagement sollten alle beitragen, setzt aber Qualität voraus. Cloud hat Risiken.
BAG 1	J'attends du „BiG Portal“ dans ce domaine qu'il permette un accès facilité aux ressources électroniques, dans la mesure où les aspects sécuritaires seraient traités de manière centrale pour l'ensemble de l'administration.	Einfacher Zugang auf e-Ressourcen mit einheitlicher Regelung der Sicherheitsaspekte für gesamte BVerw.
BAG 2	Vom Projekt erwarte ich mir grosse Fortschritte in vielen, aber nicht allen genannten Punkten: <ul style="list-style-type: none"> - Elektronische graue Literatur systematisch erschliessen und verfügbar machen. - Instrument zur Verwaltung von elektronischen Ressourcen. - Suche im Katalog wird den Erwartungen der Google-Nutzer/innen angenähert (und dürfte dank Facettensuche, Datenexport etc. mehr Möglichkeiten bieten als die Websuche). - Problem der Authentisierung beim Zugriff auf e-Ressourcen, die nur von bestimmten Ämtern lizenziert wurden (IP-Problematik) wird das Portal wohl nicht lösen können, somit auch nicht nahtlosen Zugriff auf lizenzierte Inhalte bieten. - Skeptisch gegenüber der Anreicherung des Katalogs um Einträge aus anderen Datenbanken. Ohne Linkresolver werden diese Daten wohl mehr Verwirrung als Wissen stiften. 	Grosse Fortschritte, aber nicht in allen genannten Punkten. Elektronische graue Literatur erschliessen und verfügbar machen. Verwaltung von e-Ressourcen. Suche im Katalog wie Google und mehr Möglichkeiten als Websuche. Probleme Authentifizierung bei Zugriff auf e-Ressourcen wohl nicht gelöst, damit kein nahtloser Zugriff auf lizenzierte Inhalte. Skeptisch bei Anreicherung Katalog um Einträge aus anderen Datenbanken.
NB	Keine Erwartungen, hoffentlich benutzerfreundlichere Oberfläche als jetzt.	Keine, benutzerfreundlichere Oberfläche.
BGer	S'agissant d'une bibliothèque publique de la Confédération, un accès multilingue dans les trois langues nationales principales doit être garanti. Une recherche par sujet dans une langue (par exemple en allemand) doit donner un résultat identique avec une recherche au moyen de la traduction de ce sujet dans une autre langue (par exemple en français). Pour le surplus, les points mentionnés sous 5 devraient aussi être réalisés.	Dreisprachiger Zugang. Schlagwortsuche in einer Sprache muss identisches Resultat ergeben wie Suche des übersetzten Schlagworts in anderer Sprache. Zudem Punkte aus Frage 5 umsetzen.
Fedpol	Führung und Steuerung der Zugriff auf e-Journals für die ganze Bundesverwaltung.	Führung und Steuerung Zugriff auf e-Journals für gesamte BVerw.

Pro Senec- tute	Möglichkeiten zur Erschliessung und Vermittlung von «Digital Assets» und e-Medien (Docuserver oder DAMS). Vielen Bibliotheken entgehen wichtige Inhalte, da diese nicht zentral verwaltet und vermittelt werden können. Fremddatenübernahme um die Formalerschliessung zu erleichtern.	Erschliessung und Vermittlung von „Digital Assets“ und e-Medien. Wichtige Inhalte entgehen Bibliothekaren, da nicht zentral verwaltet und vermittelt. Fremddatenübernahme zur Erleichterung der Formalerschliessung.
--------------------	--	--

Frage 7: Könnte eine Verwaltungsbibliothek eine Vorreiterrolle für E-Government einnehmen?

Bogen	Ja	Nein	Begründung	1. Reduktion
BiG 1	X		Wenn Infrastruktur und Wille der Mitarbeiter vorhanden sind, kann die BiG eine Vorreiterrolle einnehmen. Die Tatsache, dass die BiG (Alexandria-Verbund) eine überschaubare Anzahl an Mitarbeitern beschäftigt und eine „abgeschlossene Organisation“ darstellt, könnte das Einnehmen einer solchen Vorreiterrolle noch verstärken.	Wenn Infrastruktur und Wille der Mitarbeiter vorhanden, kann BiG Vorreiterrolle einnehmen. BiG hat überschaubare Anzahl Mitarbeiter und stellt geschlossene Organisation dar, was Einnehmen einer Vorreiterrolle verstärken könnte.
BiG 2	X		Vgl. 1: Verwaltungsbibliotheken sind Bestandteil von E-Government, da sie den Transfer von Informationen innerhalb der Verwaltung mitkoordinieren.	Verwaltungsbibliotheken Teil von E-Government durch Transfer von Informationen innerhalb der BVerw.
BiG 3	X		Als Beispiel dafür, welchen Vorteil E-Government auch für (Verwaltungs-)bibliotheken bringen kann, z.B. moderner, innovativer Auftritt und Angebot, Aktualität etc.	Als Beispiel, welchen Vorteil E-Government für Verwaltungsbibliotheken bringen kann, z. B. durch modernen und innovativen Auftritt.
BiG 4	X		Informationsbeschaffung ist bereits heute ohne IKT undenkbar. Die Bibliotheken müssen dieser Tatsache Rechnung tragen und ihre Angebote und Dienstleistungen mithilfe der IKT erbringen. Dadurch werden sie automatisch eine Vorreiterrolle im E-Government einnehmen.	Informationsbeschaffung bereits heute ohne IKT undenkbar. Bibliotheken müssen daher ihre Angebote und Dienstleistungen mithilfe von IKT erbringen. Dadurch automatisch Vorreiterrolle.
BiG 5	X		Bibliotheken optimieren ihre Prozesse per se mittels Informatikmitteln. Daher wäre es durchaus denkbar, dass dieser Bereich eine Vorreiterrolle einnehmen könnte.	Bibliotheken optimieren Prozesse per se durch IKT, daher Vorreiterrolle denkbar.
BiG 6	X		Weil personelle und finanzielle Ressourcen zur Verfügung stehen. Ausserdem kann erfolgreiches E-Government durch Verwaltungsbibliotheken auch Signalwirkung für andere Bibliotheken haben. Allerdings bedingt dies, dass das Vorgehen und die Erfolge aktiv gegen aussen kommuniziert werden (z. B. Swisslib).	Personelle und finanzielle Ressourcen vorhanden. Zudem kann erfolgreiches E-Government durch Verwaltungsbibliotheken Signalwirkung für andere Bibliotheken haben. Bedingt aber, Vorgehen und Erfolge aktiv zu kommunizieren.
Ikt GS VBS	X		Optimale Plattform zur Umsetzung von E-Government.	Optimale Plattform.

MILAK		X	Zu viele Verwaltungsbibliotheken sehen sich als Wissenshüter und nicht als Wissensvermittler. Um das tun zu können, müsste nebst dem Bibliothekarswissen auch das Fachwissen der entsprechenden Verwaltung vorhanden sein.	Zu viele Verwaltungsbibliotheken sehen sich als Wissenshüter und nicht als Wissensvermittler. Zum Ändern braucht es Bibliothekarswissen und Fachwissen der entsprechenden Verwaltung.
BAG 1	X		Une bibliothèque de l'administration est par définition au service des citoyens; dans ce sens, elle serait très bien placée pour jouer un rôle précurseur dans l'interaction entre l'administration et les citoyens. Les bibliothèques pouvant potentiellement être utilisées par chacune et chacun, il pourrait s'agir d'une très bonne « vitrine » pour l'administration en général.	Bibliothek ist per Definition im Dienst der Bürger, in diesem Sinne sehr gut platziert als Vorreiter der Interaktion Verwaltung mit Bürgern. Könnte sehr gutes Schaufenster für gesamte BVerw sein.
BAG 2	X		Organisatorisch könnten die Bibliotheken eine vorbildliche, über Amts- und Departementsgrenzen reichende Zusammenarbeit verwirklichen. Die gemeinsame Nutzung eines zentralen Systems durch die Verbundteilnehmer, unabhängig vom IT-Provider, ist eine weitere Zusammenarbeit, die sich zur Nachahmung empfiehlt.	Organisatorisch über Amts- und Departementsgrenzen reichende Zusammenarbeit erwirken. Gemeinsame Nutzung eines zentralen Systems durch Verbundteilnehmer ist weitere nachahmenswerte Zusammenarbeit.
NB		X	Vgl. Frage 24.	Vgl. Frage 24.
BGer	X		Oui, par rapport à d'autres services en ligne de l'administration, les bibliothèques gèrent en majorité des documents non confidentiels qui peuvent mis à disposition en ligne. Il en résulte que pour toutes prestations de service en ligne en relation avec ces documents la question de la confidentialité ne se pose pas. Seuls les licences et le droit d'auteur fait obstacle à la mise à disposition intégrale des ressources disponibles en bibliothèque.	Im Sinne, dass Bibliotheken eine Mehrheit der nicht vertraulichen Dokumente verwalten und verfügbar machen. Nur rechtliche Fragen stellen Hindernis dar.
Fedpol		X	Vgl. Fragen 1 + 2.	Vgl. Fragen 1 + 2.
Pro Senectute	X		Das ist der Fall. Es gibt in der Schweiz kein System, das Bibliothekssystem und Dokumentenserver vereint. Das erleichtert die Prozesse zur Vermittlung und Erschliessung erheblich.	Ja. Gibt in Schweiz bisher kein System, welches Bibliothekssystem und Dokumentenserver vereint. Erleichtert Prozesse erheblich.
Total	11	3		

Frage 8: Wie sollten Beziehungen von Verwaltungsbibliotheken untereinander gestaltet sein? Bitte kreuzen Sie die in Ihren Augen relevanten Beziehungen an und führen Sie unter „Weitere“ fehlende auf.

Interaktion	BiG 1	BiG 2	BiG 3	BiG 4	BiG 5	BiG 6	Ikt GS VBS	MIL- AK	BAG 1	BAG 2	NB	BGer	Fed- pol	P-S	Total
Bewirtschaftung gemeinsame Datenbank	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	12
Gemeinsame Verwendung IT-Infrastruktur	X		X	X	X	X	X	X		X	X		X		10
Organisationsübergreifende Ausführung aufgaben	X	X	X	X			X		X	X		X		X	9
Datenaustausch	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	10
Informationsaustausch	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	14
Weitere		X									X	X	X	X	5

Weitere:

- BiG2: Koordination des internen Wissenspools, Wissensmanagement sollte von den Verwaltungsbibliotheken entscheidend mitgetragen werden.
- NB: Zum Informationsaustausch gehört die Koordination, um zu verhindern, dass gleich gelagerte Aufgaben statt separat von jeder Verwaltungseinheit, von einer Verwaltungseinheit für alle ausgeführt werden (vgl. Bemerkung zu Frage 3).
- BGer : Partage du travail de dépouillement et d'indexation des documents, notamment des articles de périodiques (papier ou électronique).
- Fedpol : Koordinationsstelle für Bund mit Consortia.
- Pro Senectute: Konsortien für E-Journals, E-Books und Datenbanken.

Frage 9: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Ev. in organisationsübergreifender Ausführung der Aufgaben. Obwohl eine solche Ausführung in der BiG eher nicht in Frage kommt, da diese den Lead im Verbund hat und die Aufgaben, welche für den ganzen den Verbund relevant sind, in der BiG zentralisiert sind. Bei den anderen Aufgaben stellt sich die Frage, ob organisationsübergreifende Ausführung überhaupt sinnvoll ist, z.B. Erwerbung.	Ev. bei organisationsübergreifender Ausführung der Aufgaben. Kommt für BiG aber eher nicht in Frage, da sie Verbund koordiniert und für gesamten Verbund relevante Aufgaben in der BiG zentralisiert sind. Bei anderen Aufgaben stellt sich Frage, ob organisationsübergreifende Ausführung sinnvoll ist.

BiG 2	Interbibliothekarischer Informationsaustausch, grundsätzlich Informationsaustausch innerhalb der Bundesverwaltung, Wissensmanagement innerhalb der Bundesverwaltung.	Informationsaustausch zwischen Bibliotheken und grundsätzlich innerhalb BVerw. Wissensmanagement innerhalb BVerw.
BiG 3	Einige (Verwaltungs-)bibliotheken scheuen sich vor E-Government aus Angst vor den organisatorischen und technischen Veränderungen, dem finanziellen und arbeitsintensiven Aufwand oder auch, dann nicht mehr gefragt zu sein. Diese müssen überzeugt und ins Boot geholt werden. Auch befürchten teilweise Institutionen, bei Organisationsübergreifenden Ausführungen von Aufgaben den Verlust der Eigenständigkeit.	Einige Verwaltungsbibliotheken scheuen sich vor E-Government aus Angst vor organisatorischen und technischen Veränderungen, vor dem Aufwand oder aus Angst bedeutungslos zu werden. Diese sind zu überzeugen und ins Boot zu holen. Auch Angst bei organisationsübergreifenden Ausführungen Eigenständigkeit zu verlieren.
BiG 4	Alle Verwaltungsbibliotheken sollten sich zu einem Verbund zusammenschließen und somit auch mit der gleichen Bibliothekssoftware arbeiten. Zusammenarbeit sollte enger sein. Trotzdem könnten sich die verschiedenen Bibliotheken auf bestimmte „Spezialitäten“ konzentrieren. Noch einmal ist Wichtigkeit eines zentralen Repository für alle Amtspublikationen zu erwähnen. Auch die Realisierung dieses Anliegens erfordert eine Zusammenarbeit aller I+D-Stellen der Bundesverwaltung.	Alle Verwaltungsbibliotheken zu einem Verbund zusammenschließen und mit einer Software arbeiten. Zusammenarbeit sollte enger sein, trotzdem Konzentration der Bibliotheken auf „Spezialitäten“. Wichtigkeit Repository. Realisierung erfordert Zusammenarbeit aller I+D-Stellen der BVerw.
BiG 5	Keine Antwort.	Keine Antwort.
BiG 6	Daten- und der Informationsaustausch könnte noch verbessert werden. Durch verbesserte Kommunikation und Verwendung von weniger „Hausregeln“ in den einzelnen Institutionen könnte Zeit gespart werden. Auch bei Beschaffung von Titeln könnte noch mehr auf die gegenseitigen Bestände geschaut werden.	Verbesserung Daten- und Informationsaustausch. Zeit sparen durch bessere Kommunikation und weniger „Hausregeln“. Bei Beschaffung mehr auf gegenseitige Bestände schauen.
Ikt GS VBS	Es braucht dazu einen generellen Kulturwechsel.	Braucht Kulturwechsel.
MILAK	In eigentlich fast allen Bereichen, es existiert zwar ein Verbund, aber jeder arbeitet für sich und es geht nur um Bücher oder Artikel, zu wenig um weitere Informationen. Ein Bibliothekssystem ist hat enge Grenzen, wenn es um Verfügbarmachung der eigentlichen Information geht, z.B. Bildmaterial, Inhalte.	Fast in allen Bereichen, jeder im Verbund arbeitet für sich. Es geht um Bücher oder Artikel, zu wenig um Informationen. Bibliothekssystem hat bei Verfügbarmachung von Information enge Grenzen.
BAG 1	Bewirtschaftung einer gemeinsamen Datenbank: Pour l’instant, il ne s’agit que des ouvrages par le biais du catalogue. Il manque encore une gestion centrale des autres ressources, en particulier électroniques.	Bewirtschaftung gemeinsame Datenbank. Es gibt einen Katalog, es fehlt aber zentrale Verwaltung von e-Ressourcen.

BAG 2	Besonders bei der organisationsübergreifenden Ausführung der Aufgaben: Zu denken ist etwa an koordinierte oder gar zentrale Beschaffung elektronischer Ressourcen, z.B. allgemeiner wissenschaftlicher Zeitschriften wie „Science“, die in vielen Ämtern gelesen werden, oder von Datenbanken. Aber schon die Koordination und gemeinsame Nutzung von Zeitschriftenabonnements zwischen benachbarten Ämtern wäre ein grosser Fortschritt.	V.a. bei organisationsübergreifender Ausführung. Denkbar ist koordinierte oder zentrale Beschaffung von e-Ressourcen oder Datenbanken. Schon Koordination und gemeinsame Nutzung von Zeitschriftenabonnements zwischen benachbarten Ämtern wäre Fortschritt.
NB	Schwer zu sagen. Es ist immer eine Gratwanderung zwischen Synergiegewinn durch verstärkte Zusammenarbeit und Mehraufwand durch Koordination.	Immer Gratwanderung zwischen Synergiegewinn durch verstärkte Zusammenarbeit und Mehraufwand durch Koordination.
BGer	Le partage du travail ne fait pas l'objet de conventions entre bibliothèques de l'administration. Il devrait être possible d'étendre une recherche aux ressources externes disponibles dans d'autres institutions soit par pays, soit par domaine de recherche (recherche dans le domaine médical dans les ressources dans le monde entier).	Arbeitsteilung nicht Inhalt der Vereinbarungen zwischen den Bibliotheken. Recherchemöglichkeiten in externen Ressourcen anderen Institutionen sollte möglich sein.
Fedpol	Übersicht der Dienstleistungen der Verwaltungsbibliotheken ist zu verbessern.	Übersicht über Dienstleistungen der Verwaltungsbibliotheken verbessern.
Pro Senecute	Kosten senken über Konsortien. Der Informationsaustausch könnte besser sein. Was hat die BAG, die BFS Bibliothek? Bei welchen Fragen wohin?	Kosten senken über Konsortien. Informationsaustausch zwischen Bibliotheken verbessern.

Frage 10: Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Nutzen von Fremddatensätzen, Vereinheitlichung der Prozesse in der BiG, eine gemeinsame, „saubere“ Datenbank.	Nutzen von Fremddatensätzen, Vereinheitlichung Prozesse in BiG, gemeinsame Datenbank.
BiG 2	Verbesserung des Interbibliothekarischen Informationsaustauschs, Verbesserung des Informationsaustauschs und Wissensvermittlung innerhalb der Bundesverwaltung.	Verbesserung interbibliothekarischer Informationsaustausch sowie Informationsaustausch und Wissensvermittlung innerhalb BVerw.

BiG 3	Grosse! Moderner, innovativer und aktueller Auftritt / Angebot und unabhängige Bewirtschaftung durch die BiG. Einfache Navigation und übersichtliches Angebot der Dienstleistungen / Informationen. Rechtliche und technische Voraussetzungen sind geschaffen, Angebot ist aktuell und mehrheitlich elektronisch verfügbar oder zumindest elektronisch bestellbar, für die Kunden einfach und zentral zugänglich und zielgruppengerecht aufbereitet. Effizienzsteigerung, Optimierung der Organisations- und Ablaufprozesse und Mehrwert für Mitarbeitende und Kunden.	Moderner Auftritt und unabhängige Bewirtschaftung durch BiG. Einfache Navigation und übersichtliches Angebot der Dienstleistungen und Informationen. Rechtliche und technische Voraussetzungen geschaffen, Angebot ist aktuell und mehrheitlich elektronisch verfügbar oder bestellbar. Einfacher Zugang für Kunden. Effizienzsteigerung, Optimierung Prozesse, Mehrwert für Kunden.
BiG 4	BiG Portal ist gemeinsame Klammer für alle Verwaltungsbibliotheken der Bundesverwaltung. Neben den gemeinsam erbrachten Dienstleistungen präsentieren alle Bibliotheken auch ihre Spezialitäten. Aus diesem Grund ist Namen BiG Portal eher Arbeitstitel. Definitiver Name sollte klar zum Ausdruck bringen, dass es sich um die gemeinsame Einstiegsseite aller entsprechenden Stellen der Bundesverwaltung handelt.	Klammer für alle Verwaltungsbibliotheken der BVerw. Neben gemeinsam erbrachten Dienstleistungen präsentieren alle Bibliotheken auch ihre Spezialitäten. Name "BiG Portal" Arbeitstitel, definitiver Name sollte zu Ausdruck bringen, dass Einstiegsseite aller beteiligten Bibliotheken der BVerw.
BiG 5	Vgl. Frage 6.	Vgl. Frage 6.
BiG 6	Einfaches Mittel zum Austausch von Daten und Informationen wäre sicher wünschenswert.	Einfacher Daten- und Informationsaustausch.
Ikt GS VBS	Dass Kulturwechsel auch stattfindet.	Kulturwechsel findet statt.
MILAK	Wenig, da Erstellen und Betreiben eines Portals, damit es Nutzen bringt, sehr aufwendig ist. Die Qualität hängt von den verfügbaren Daten ab und da hat der Verbund Alexandria eine grosse Schwäche (Doubletten, Sachwortkatalog nicht aktuell, verschiedene Schlagworte etc.).	Wenig, Erstellen und Betreiben Portal sehr aufwändig. Qualität hängt von Daten ab, aber hier hat Alexandriaverbund grosse Schwäche.
BAG 1	J'attends du „BiG Portal“ dans ce domaine qu'il offre davantage de possibilités que l'accès à un catalogue commun : l'offre doit être élargie à d'autres ressources électroniques, de manière à pouvoir rationaliser les investissements financiers dans ce domaine : le portail devrait jouer un rôle de « consortium ».	Mehr Vorteile als nur Zugang auf gemeinsamen Katalog. Ausweitung auf andere e-Ressourcen, zur Rationalisierung der finanziellen Investitionen. Portal könnte Rolle eines Konsortiums einnehmen.
BAG 2	Für bundesweit lizenzierte Inhalte könnte das neue System den oben erwähnten nahtlosen Zugang auf elektronische Literatur ermöglichen.	Ermöglich nahtloser Zugang auf elektronische Literatur für bundesweit lizenzierte Inhalte.
NB	Gemeinsame Datenbank und IT-Infrastruktur sind erfüllt, waren es aber bisher schon. Aus Bundesverwaltungssicht ist in dieser Sicht der Schritt zum BiG Portal eher eine Verschlechterung, weil die Infrastruktur nicht mehr gemeinsam mit der NB genutzt wird.	Gemeinsame Datenbank und IT-Infrastruktur bereits jetzt erfüllt. Aus Sicht BVerw eher Verschlechterung, da Infrastruktur nicht mehr gemeinsam mit NB genutzt.

BGer	Extension des recherches aux ressources disponibles dans d'autres bibliothèques.	Ausweitung von Recherchen auf vorhandene Ressourcen anderer Bibliotheken.
Fedpol	Klärung und Definition der Zuständigkeit für die Steuerung und Beratung für Online-Datenbanken in der Bundesverwaltung (Vertragswesen, etc.).	Klärung Definition und Zuständigkeiten für Steuerung und Beratung für Online-Datenbanken in der BVerw.
Pro Senec-tute	Ein System zur kooperativen Bewirtschaftung (Anschaffung, Erschliessung, Vermittlung) kostenpflichtiger e-Medien (Books, Journals).	Kooperative Bewirtschaftung kostenpflichtiger e-Medien.

Frage 11: Sehen Sie einen Mehrwert, wenn bibliothekarische Aufgaben organisationsübergreifend durch mehrere Partner wahrgenommen werden? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Ja	Nein	Begründung	1. Reduktion
BiG 1	X		Nur, wenn Qualität stimmt und nach den gleichen Regeln gearbeitet wird.	Qualität muss stimmen und Arbeiten nach gleichen Regeln.
BiG 2	X		Nicht operationell, sondern strategisch: Sammlungsaufträge, Wissensvermittlung, Informationstransfer.	Strategisch, nicht operationell: Sammlungsaufträge, Wissensvermittlung, Informationsaustausch.
BiG 3	X		Standardisierte bibliothekarische Aufgaben, gegenseitiger Profit, fachlicher Austausch.	Standardisierte Aufgaben, gegenseitiger Profit, Fachaus-tausch.
BiG 4	X		Synergien können genutzt werden. Bestimmte Aufgaben können auf mehrere „Schultern“ verteilt werden. Die Spezialkompetenzen der einzelnen Bibliotheken steigern die Qualität des Gesamtprodukts „Verwaltungsbibliothek der Bundesverwaltung“.	Synergien nutzen. Verteilung bestimmter Aufgaben. Steigerung des Gesamtprodukts „Verwaltungsbibliothek der Bundesverwaltung“ durch Spezialkompetenzen einzelner Bibliotheken.
BiG 5	X		Bei der Erwerbung: Lokale Bibliotheksmitarbeiter sind erste Ansprechpersonen, andere Pfade wären Umwege. Bei der Erschliessung: Dort, wo die Dokumente physisch sind, sollte die Erschliessung stattfinden (Autopsie-Prinzip).	Erwerbung: lokaler Bibliothekar erste Ansprechperson. Erschliessung dort, wo Dokumente physisch sind.
BiG 6	X		Nur wenn klar definiert wird, wer für welche Aufgaben zuständig ist und Kompetenzen klar verteilt werden. Wird dies aber sauber gemacht, dann bedeutet es eine klare Ressourcenersparnis.	Nur bei klarer Definition Zuständigkeiten und Kompetenzen. Dann klare Ressourcenersparnis.
Ikt GS VBS	X		Durchaus, Frage ist nur: ist das realistisch?	Frage ist, ob realistisch?
MILAK		X	Es braucht Fachwissen um die Qualität zu halten oder zu steigern und das ist nicht überall vorhanden. Je mehr Personen an einem an sich einfachen Prozess beteiligt sind, umso schwerfälliger und zeitintensiver wird er.	Zur Steigerung von Qualität braucht es Fachwissen, dieses aber nicht überall vorhanden. Einfache Prozesse werden schwerfälliger und zeitintensiver, je mehr Personen beteiligt sind.

BAG 1	X		Dans le cas d'une ressource qui serait demandée par un client par exemple, il fait sens que, si la première bibliothèque contactée n'en dispose pas, elle puisse s'adresser à des partenaires qui pourront la lui mettre à disposition; le cas échéant, des offres alternatives pourront être définies en fonction des ressources des différents partenaires.	Bibliotheken sollten sich an andere Bibliotheken wenden, falls Kundenanfrage nicht erfüllt werden kann. Definition von Alternativen abhängig von den Ressourcen der verschiedenen Partner.
BAG 2	X		Aufteilung auf mehrere Partner ermöglicht eine Spezialisierung und damit Verbesserung der Qualität, z.B. bei der Systembetreuung und der Pflege der Autoritätsdateien.	Spezialisierung und Verbesserung Qualität durch Aufteilung auf mehrere Partner.
NB	X		Näher beim Kunden und deshalb bessere Kenntnisse der Bedürfnisse; Verwaltung von Beständen, welche vor Ort bleiben müssen; Spezialisierung auf Fachliteratur der jeweiligen Organisation.	Mehr Kundennähe und Kenntnisse der Bedürfnisse. Verwaltung lokaler Bestände. Spezialisierung auf Fachliteratur.
BGer	X		Exploitation des synergies.	Synergien.
Fedpol	X		In denjenigen Fällen, wo es Sinn macht (Bsp.: Kurse Informationskompetenz im juristischen Bereich). Andererseits sind einige Aufgaben oder Bedürfnisse zu amtspezifisch: dort braucht die Organisationseinheit Eigenständigkeit.	Dort wo es Sinn macht. Einige Aufgaben aber amtspezifisch, dort braucht Organisationseinheit Eigenständigkeit.
Pro Senectute	X		Zeiteinsparung in der Formalerschliessung. Kosteneinsparung durch die Beschaffung von E-Medien im Konsortium.	Zeiteinsparung bei Erschliessung. Kosteneinsparung bei Beschaffung e-Medien.
Total	13	1		

Frage 12: Wie sollten in Ihren Augen die Prozesse im Bereich der Bibliotheksverwaltung möglichst optimal gestaltet sein? Bitte beschreiben Sie diese Prozesse in Ihren Worten möglichst detailliert und begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Verschiedene Bereiche sollten zentralisiert werden. D. h. nur noch eine Erwerbungsabteilung, die alles macht, nur noch eine Katalogisierungsabteilung etc.	Verschiedene Bereiche zentralisieren, nur noch eine Erwerbungsabteilung, eine Katalogisierungsabteilung etc.
BiG 2	Strategisch: interbibliothekarisch, interinstitutionell; operativ: jede Institution in Selbstverantwortung (z.B. auch mit Globalbudget).	Strategisch: interbibliothekarisch, interinstitutionell; operativ: jede Institution in Selbstverantwortung (z.B. auch mit Globalbudget).
BiG 3	Unkompliziert, transparent, aufgaben- und bedürfnisgerecht, immer im Hinblick auf ein bedarfsgerechtes und effizientes (elektronisches) Leistungsangebot.	Unkompliziert, transparent, aufgaben- und bedürfnisgerecht im Hinblick auf effizientes Leistungsangebot.

BiG 4	Als erstes müssen die vorgesehenen Prozesse beschrieben werden. Das sind alle wichtigen, immer wiederkehrenden Arbeitsvorgänge. Einzelne Prozesse im Rahmen dieser Antwort zu beschreiben, würde zu weit führen. Die Bibliothekssoftware sollte ein prozessorientiertes Arbeiten ermöglichen. Das scheint gewährleistet zu sein.	Als erstes Prozesse beschreiben, d.h. alle wichtigen Arbeitsvorgänge. Bibliothekssoftware sollte prozessorientiertes Arbeiten ermöglichen: Scheint gewährleistet sein.
BiG 5	Prozesse sollten dem Ziel der Bibliothek angepasst und entsprechend gewichtet sein. Erwerbung, Erschliessung und Ausleihe sowie Systemmanagement als Querschnittfunktion dürften jedoch stets vorhanden sein. Die Prozesse sollten „streamline“-förmig ablaufen, so dass Zick-Zack-Wege und Redundanzen vermieden werden können.	Prozesse dem Ziel der Bibliothek anpassen und gewichten. Prozesse so ablaufen, dass Zick-Zack-Wege und Redundanzen vermieden werden.
BiG 6	Einkauf: Für den Einkauf von Medien müssen die Kompetenzen klar zugeteilt und kommuniziert werden. Verwaltungsmitarbeitende sollten wissen, wo sie welche Informationen beziehen können. Dazu ist wichtig, dass gegen aussen die Zuständigkeiten kommuniziert werden, aber auch intern klar ist, wer für welche Bestellungen zuständig ist.	Einkauf: Klare Zuteilung und Kommunikation der Kompetenzen. Mitarbeitende der BVerw sollten wissen, wo welche Information bezogen werden kann. Wichtig, gegen aussen Zuständigkeiten kommunizieren und intern Klarheit, wer zuständig ist.
Ikt GS VBS	Keine Antwort.	Keine Antwort.
MILAK	Ja, sie sollten optimal gestaltet sein, was optimal heisst, ist möglicherweise von Bibliothek zu Bibliothek verschieden.	Optimal ja, aber ev. für jede Bibliothek anders.
BAG 1	L'accès aux ressources, quelles qu'elles soient, devraient être facilité au maximum: qu'il s'agisse d'un ouvrage, d'un livre électronique, d'un e-journal ou d'un medium audio-visuel, l'accès devrait pouvoir se faire via un portail commun, qui prendrait également en charge la gestion des droits d'accès (quel utilisateur à accès à quelles ressources), évitant ainsi de devoir constamment d'identifier.	Zugang zu allen Ressourcen so einfach wie möglich. Zugang via ein gemeinsames Portal, welches Zugriffsrechte berücksichtigt, ohne ständiges identifizieren müssen.
BAG 2	Keine konkreten Vorstellungen.	Keine konkreten Vorstellungen.
NB	Durchgehender Prozess (Weg des Buches) von der Bestellung mit Vorerfassung im System über die Eingangskontrolle zur Erschliessung, Ablage am richtigen Ort bis hin zur Vermittlung und schliesslich Elimination. Kundenfreundliche Vermittlungsprozesse (vgl. Frage 15). Prozesse müssen organisationsübergreifend durchlaufen können.	Durchgehender Prozess von Bestellung bis Elimination. Kundenfreundliche Vermittlungsprozesse. Prozesse organisationsübergreifend.
BGer	Keine Antwort.	Keine Antwort.

Fedpol	Es fehlt an angemessener Aufbereitung, Filterung und Strukturierung der Informationsflut, welche für die Erfüllung der staatlichen Kernaufgaben der Bundesverwaltung stetige „graue Kosten“ generiert. Es fehlt eine nachhaltige Sicherung und Koordination von arbeits- und projektbezogenen Ergebnissen, obwohl diese singular meist elektronisch vorliegen. Es besteht somit eine Unterversorgung an fachlich hochwertigen Recherche-, Bestell-, Kooperations- und Archivierungsplattformen. Dies ist ein wesentlicher und sehr wichtiger der Beitrag, welche die BiG bezüglich Anforderungen an ein Informationsportal (Informationsservices und Informationsstrukturen) leisten könnte.	Angemessene Aufbereitung, Filterung und Strukturierung der Informationsflut fehlt, was stetige „graue Kosten“ generiert. Nachhaltige Sicherung und Koordination von arbeits- und projektbezogenen Ergebnissen fehlt, obwohl singular meist elektronisch vorhanden. Damit Unterversorgung an fachlich hochwertigen Recherche-, Bestell-, Kooperations- und Archivierungsplattformen. Das ist wesentlicher Beitrag, den BiG bezüglich Anforderungen an ein Informationsportal leisten könnte.
Pro Senecute	Zentral in einem System und nicht über verschiedene Systeme (ILMS, Access, ...). Von der Bestellung, über die Verwaltung bis zur Vermittlung im selben System.	Ein zentrales statt verschiedene Systeme.

Frage 13: Welche Schwierigkeiten erwarten Sie bei der Umsetzung von "BiG Portal" in Bezug auf Ihre eigenen Prozesse? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Umstrukturierung von vorhandenen zu effizienteren, logischen Prozessen. Die Angst der Mitarbeiter vor Neuem und dass ihnen Kompetenzen weggenommen werden.	Umstrukturierung zu effizienteren und logischeren Prozessen. Angst vor Neuem und Kompetenzverlust.
BiG 2	Operationell: Friktionen bei der Anpassung von Arbeitsprozessen zwischen FD und AEK; zwischen FD und KDA.	Friktionen innerhalb BiG bei Anpassungen der Arbeitsprozesse.
BiG 3	Anspruchsvolle Umsetzung, zeitintensive Vorbereitungen und Tests. Die Mitarbeitenden können durch die einschneidenden Veränderungen/Neuerungen, teilweise alt und neu parallel, ausserordentlich gefordert, zum Teil verunsichert werden. Vieles bestens Bekanntes verändert sich, ein neues System wird eingeführt, Prozesse werden verändert/optimiert. Schwierigkeiten aber primär in der Akzeptanz neuer Prozesse, die ev. Einfluss auf die bestehende Organisationsstruktur der BiG haben.	Anspruchsvolle Umsetzung. Forderung und teilweise Verunsicherung der Mitarbeiter durch einschneidende Veränderungen. Schwierigkeiten aber primär in Akzeptanz neuer Prozesse, die ev. auf bestehende Organisationsstruktur haben.

BiG 4	Grösste Herausforderung ist darin, dass die Prozesse zuerst im Detail beschrieben werden müssen. Die BiG ist zurzeit noch stark auf gedruckte Dokumente ausgerichtet. Die meisten Prozesse, die sich aus der Verwaltung von elektronischen Ressourcen ergeben, existieren noch gar nicht und sind somit auch schwierig zu beschreiben. Weiter müssen unsere Prozesse den Möglichkeiten von "BiG Portal" angepasst werden. Das hat unter Umständen auch Auswirkungen auf die BiG-internen Abläufe.	Grösste Herausforderung ist Beschreibung der Prozesse. BiG noch stark auf gedruckte Dokumente ausgerichtet, Prozesse zur Verwaltung von e-Ressourcen fehlen. Dazu Prozesse den Möglichkeiten der Bibliothekssoftware anpassen. Hat unter Umständen Auswirkungen auf interne Prozesse.
BiG 5	Es ist schwierig, bei einem neuen System, das man selbst ebenfalls noch nicht kennt, die optimalen Prozessabwicklungen zu entdecken, und das möglichst von Beginn an. Es wird eine Mischung aus klarer Anleitung an die Bibliothekare als Orientierungshilfe, sowie Flexibilität für stetige Optimierung in der Anfangsphase, gefordert sein.	Schwierig bei noch unbekanntem System optimale Prozessabwicklungen zu entdecken. Gefordert wird Mischung aus klarer Anleitung an Bibliothekare und Flexibilität für Optimierung in Anfangsphase.
BiG 6	Das vielleicht Softwaretechnisch etwas nicht klappen könnte und manche Prozesse statt optimiert zu werden, dann schlechter ablaufen und mit mehr Aufwand betrieben werden.	Ev. Probleme mit der Software und Prozesse könnten statt optimiert zu werden Mehraufwand verursachen.
Ikt GS VBS	Keine, ausser Firma kann VBS-Vorgaben nicht erfüllen (IKT Sicherheit).	Nur wenn Vorgaben betr. IKT-Sicherheit nicht erfüllt.
MILAK	Keine, weil es interbibliothekarische Arbeit nicht gross tangiert.	Keine, tangiert interbibliothekarische Arbeit nicht gross.
BAG 1	Il faudra sans doute revoir la question des „interfaces“ entre nos processus et ceux du "BiG Portal" : jusqu'ou vont les travaux « internes », où commencent les processus de la BiG ? Dans quelle mesure les utilisateurs ont-ils un accès direct aux prestations du "BiG Portal", est-ce que cela modifie notre manière de traiter leurs demandes? Quelles sont les formations nécessaires?	Beurteilung Schnittstellen Produkte BAG und "BiG Portal": Bis wo gehen interne Prozesse und wo beginnen jene der BiG? Wie erfolgt Zugang auf Dienstleistungen von "BiG Portal"?
BAG 2	Aus der Differenz zwischen akademischen Bibliotheksverbänden (auf welche das neue System ausgelegt ist) und Verwaltungsbibliotheken könnten sich Schwierigkeiten ergeben, z.B. bei der Verwaltung gedruckter Zeitschriften (Zirkulation!), elektronischer Ressourcen (IP-Problematik) etc.	Mögliche Schwierigkeiten bei Differenz zwischen akademischen Bibliotheksverbänden und Verwaltungsbibliotheken. z.B. Verwaltung Zeitschriftenzirkulation, e-Ressourcen.
NB	Keine, weil nicht betroffen.	Keine, weil nicht betroffen.
BGer	Nicht betroffen.	Nicht betroffen.
Fedpol	Wir erwarten keine grosse Schwierigkeiten: Die Nachvollziehbarkeit der Beschaffungsanfragen und der Stand der Bestellungen von Monographien oder der Stand von den Zeitschriftenabonnements kann sicher mit der Umsetzung von BiG Portal verbessert werden.	Keine grossen Schwierigkeiten. Einiges kann mit Umsetzung von "BiG Portal" verbessert werden.

Pro Senec- tute	Rückstand in Formalerschliessung.	Rückstand in Formalerschliessung.
--------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Frage 14: Bitte definieren Sie in Ihren Worten ein Portal und begründen Sie Ihre Aussage

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	„Programm“ mit dem man alle Prozesse (OPAC, Ausleihe, Katalogisierung, Erwerbung, etc.) durchführen kann. All in one.	Programm zur Durchführung aller Prozesse. All in one.
BiG 2	Oberfläche mit Suchfunktion und Informationen für Endnutzer und Staff.	Oberfläche mit Suchfunktion und Information für alle.
BiG 3	In diesem Zusammenhang zu verstehen ist unter Portal der virtuelle Eingang (im übertragenen Sinn) in die Bibliothek und zum elektronischen und übersichtlichen Angebot einer (Verwaltungs-)bibliothek durch einfache und effiziente Navigation und Übersicht des Leistungsangebotes.	Virtueller Eingang in Bibliothek und zum Angebot einer Verwaltungsbibliothek durch einfache und effiziente Navigation und Übersicht Leistungsangebots.
BiG 4	Portal ermöglicht zentralen Zugang zu allen Ressourcen und Dienstleistungen.	Ermöglicht zentralen Zugang zu allen Ressourcen und Dienstleistungen.
BiG 5	Ein Portal ist eine, vom Internet aus erreichbare Plattform, eine Einstiegsseite für mehrere Dienstleistungen. Ihr Mehrwert besteht darin, dass man nur auf eine Seite zugreifen muss statt auf mehrere.	Vom Internet erreichbare Plattform, Einstiegsseite für mehrere Dienstleistungen. Mehrwert ist Zugriff auf eine Seite statt auf mehrere.
BiG 6	Portal ist eine Art Oberfläche, die mich bei meinen täglichen Aufgaben und Arbeiten unterstützt. Ich kann Dinge personalisieren und für mich bedürfnisgerecht einstellen.	Oberfläche, welche tägliche Aufgaben und Arbeiten unterstützt. Möglichkeit zur Personalisierung.
Ikt GS VBS	Zentrales Einflugsloch, bei welchem für sämtliche Kundenbedürfnisse eine Antwort gefunden wird.	Zentrales Einflugsloch mit Antwort für alle Kundenbedürfnisse.
MILAK	In der Informatik ein Anwendungssystem, das sich durch die Integration von Anwendungen, Prozessen und Diensten auszeichnet (Definition WiKi).	Anwendungssystem mit Integration von Anwendungen, Prozessen und Diensten.
BAG 1	Un „portail“ est un point d'accès central pour toutes les prestations d'une institution. C'est-à-dire que l'on trouve en un seul endroit les liens sur les différents services proposés.	Zentraler Einstiegspunkt für alle Dienstleistungen. In einem einzigen Ort Links zu verschiedenen vorgeschlagenen Services.

BAG 2	Website, die Informationen zu einem Thema oder einer Organisation umfassend erschliesst, d.h. Informationen aus verschiedenen Quellen (Bibliothekskatalog, Institutional repository, Spezielsammlungen, Literaturdatenbanken etc.) zugänglich macht – bis hin zur Nutzung der erschlossenen Literatur als elektronische Volltexte oder via Dokumentenlieferdienst und Ausleihe. Es soll mächtige Suchfunktionen und die Möglichkeit zur Personalisierung bieten.	Umfassende Erschliessung der Informationen zu Thema oder Organisation, zugänglich machen aus verschiedenen Quellen bis Nutzung als Volltexte, Dokumentenlieferdienst oder Ausleihe. Mächtige Suchfunktion und Möglichkeit zur Personalisierung wichtig.
NB	"Single Point of Information", eine Zutrittsporte zu einer ganzen Menge von Informationen, welche aus unterschiedlichen Quellen stammen und sich auf unterschiedlichen Systemen befinden können.	„Single Point of Information“. Zutrittsporte zu Menge von Informationen aus unterschiedlichen Quellen und Systemen.
BGer	Vgl. Fragen 5 und 6.	Vgl. Fragen 5 und 6.
Fedpol	Oberfläche mit Zugriff an fachlich hochwertige Recherchedienstleistungen, Bestell-, Kooperations- und Archivierungsplattformen.	Oberfläche mit Zugriff auf Dienstleistungen.
Pro Senecute	Portal ist Bündelung verschiedener Prozesse und Systeme in einer einheitlichen Lösung.	Bündelung verschiedener Prozesse und Systeme in einheitlicher Lösung.

Frage 15: Welche Funktionen sollte ein Portal einer Verwaltungsbibliothek grundsätzlich erfüllen? Bitte nennen Sie die in Ihren Augen wichtigsten Funktionen und Leistungen von Bibliotheks-Portalen und begründen Sie Ihre Aussage.

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	OPAC, Zeitschriften- und Dienstexemplarverwaltung, Katalogisierung, Erwerbung, Ausleihe, Sacherschliessung.	OPAC, Zeitschriften- und Dienstexemplarverwaltung, Katalogisierung, Erwerbung, Ausleihe, Sacherschliessung.
BiG 2	Oberfläche mit Suchfunktion und Informationen für Endnutzer und Staff, Workflow-Unterstützung, Archivfunktion optimiert betreffend zentraler Ablage.	Oberfläche mit Suchfunktion und Informationen, Workflow-Unterstützung, Optimierung Archivfunktion.
BiG 3	Ansprechender, einladender und moderner Auftritt, effiziente, klare und stabile Navigation, übersichtliche Gestaltung der Einstiegsfläche mit Angaben zum Leistungsangebot inkl. Ausbildung, elektronische Formulare, Kontakte, Öffnungszeiten, Lageplan, Link Bibliothekskatalog und Spezielsammlungen, Hilfe, Veranstaltungen, Aktuell/News (ev. mit Laufschrift), Virtueller Rundgang durch die Institution, RSS.	Moderner Auftritt, effiziente Navigation, übersichtliche Gestaltung Einstiegsfläche mit Angaben zum Leistungsangebot. Virtueller Rundgang.

BiG 4	Portal ist Referenzort aller Mitarbeitenden der betreffenden Verwaltung – in unserem Fall also der Bundesverwaltung – für die Beschaffung von sämtlichen Informationen. Über das Portal können Dokumente bestellt und Rechercheaufträge aufgegeben werden, erhält man Zugang auf Online-Datenbanken, e-Journals usw. Eine kommentierte Linkliste führt zu den gewünschten Informationen. Das Portal hat auch die Funktion der „Kundenbindung“. Die Kunden/innen sollen alles Nötige in unserem Portal finden und nicht auf andere Websites ausweichen.	Referenzort aller Mitarbeiter der BVerw für Beschaffung sämtlicher Informationen. Über Portal zahlreiche Dienstleistungen. Auch Funktion der „Kundenbindung“, Kunden sollen alles Nötige finden und nicht auf andere Websites ausweichen.
BiG 5	Es sollte die Interessen aller abbilden. Unverzichtbar ist der Zugriff auf die Bibliothekskataloge, Zeitschriften und Datenbanken, sowie allgemeine Informationen zu weiteren Dienstleistungen (Öffnungszeiten, Arbeitsplätze, WLAN, Rechercheaufträge, Erwerbungsanschläge, Informationskompetenzvermittlung).	Interesse aller abbilden. Unverzichtbar ist Zugang auf Kataloge, Zeitschriften, Datenbanken und weitere Dienstleistungen.
BiG 6	<ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit zur Abfrage von Statistiken - Vereinfachung der Abläufe und Prozesse - Möglichkeit die jeweiligen Kommunikationspartner direkt kontaktieren zu können - Bibliotheksportal sollte übersichtlich und anwendergerecht sein - Bibliotheksportal soll vereinfachen und nicht durch komplizierte Darstellungen und versteckte Menüs die Arbeit schwieriger machen - Bibliotheksportal sollte Datenaustausch fördern. 	Abfrage von Statistiken. Vereinfachung Prozesse. Direkter Kontakt zu Kommunikationspartner. Übersichtlich. Vereinfachen der Arbeit. Datenaustausch fördern.
Ikt GS VBS	Vgl. Frage 4.	Vgl. Frage 4.
MILAK	Dokumente auflisten, ev. online verfügbar machen oder postalisch ausleihen.	Dokumente auflisten, ev. online verfügbar machen.
BAG 1	<ul style="list-style-type: none"> - Accès au catalogue (pour les commandes) - Gestion des utilisateurs (comptes des clients) - Fonctions de commande, prolongation, etc. de tous les types de médias - Accès aux bases de données spécifiques (centralisation pour toute l'administration, avec un système d'authentification des utilisateurs) - Accès aux revues électroniques (centralisation pour toute l'administration, avec un système d'authentification des utilisateurs) - Gestion des licences pour les ressources électroniques - FAQ - Personnes de contacts par domaines. 	Zugang zum Katalog. Benutzerverwaltung. Bestellungen. Zugang zu Datenbanken und e-Ressourcen. Lizenzverwaltung.

BAG 2	<p>Zusätzlich zu oben erwähnten Eigenschaften: Die Möglichkeit, die Suche auf alle Quellen auszuweiten (thematische Suche), aber auch auf eine Dokumentart und Organisation (Buchbestand eines Amtes) zu beschränken. In Verwaltungsbibliotheken sind die Bestände enger mit den Organisationseinheiten verbunden, die sie beschafft haben, als z.B. in Universitäten.</p> <p>Der Alexandria-Verbund setzt sich zusammen aus öffentlichen und verwaltungs-internen Informationsstellen, deren Bestände nicht konsultiert werden können. Externe Nutzer sollten die Suche auf Dokumente einschränken können, die ihnen auch zugänglich sind.</p>	Zusätzlich: Möglichkeit Suche auszuweiten oder zu beschränken. Einschränkung Suche auf Dokumente, die auch zugänglich sind.
NB	<p>Discovery (intelligente Suche: Vorschläge zur Vervollständigung von Suchbegriffen bei der Eingabe, Vorschläge zur Eingrenzung der Suche bei vielen Resultaten; Setzen von Filtern, Facetten).</p> <p>Personalisierung (Definition des persönlichen Interessengebiets, automatische Anzeige, wenn eine neue Publikation in persönlichem Interessengebiet verfügbar ist).</p> <p>Präsentation von Trefferlisten (mit Trefferkontext bei Volltextsuche).</p> <p>Idealerweise Volltextsuche in digital vorliegenden Informationen.</p> <p>Reservation / Ausleihe / Ausleihverlängerung von Publikationen.</p>	Intelligente Suche. Personalisierung. Präsentation Trefferlisten. Volltextsuche in digital vorliegenden Informationen.
BGer	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche multilingue donnant un résultat de recherche identique indépendamment de la langue d'interrogation - Extension de la recherche aux ressources externes - Accès direct aux documents (texte intégral). 	Mehrsprachige Suche. Ausweitung auf externe Ressourcen. Direkter Zugriff auf Dokumente.
Fedpol	<ul style="list-style-type: none"> - Bibliothekskatalog - Hosting/Langzeitarchivierung - Nichttextuelle Materialien - Retrodigitalisierung - Open Access/ Document-repository / digital Research und elektronisches Publizieren - Zusammenarbeits- und Kommunikationsdaten. 	Katalog. Archivierung. Alle Medien. Retrodigitalisierung. Open Access. Kollaboration.

Pro Senec- tute	Alle für Institution oder Bibliothek relevanten Informationen müssten in einem System erfassbar sein (Digital oder Print). Alle Aufgaben, die in einer Bibliothek anfallen (Bestellung, Journal-Verwaltung, Erstellen bibliographischer Listen oder Neuanschaffungslisten) sollten in einem System gemacht werden können.	Alle relevanten Informationen in einem System. Alle Aufgaben in einem System erledigen.
--------------------	---	---

Frage 16: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Zugang zu e-Journals, e-Books, Verwaltung Dienstexemplare im System.	Zugang zu e-Journals, e-Books, Verwaltung Dienstexemplare im System.
BiG 2	Workflow-Unterstützung und Archivfunktion gemäss Frage 15.	Workflow-Unterstützung und Archivfunktion.
BiG 3	Moderne, aktuelle und übersichtliche Auftritte und Angebote, digitales Angebot.	Moderne Auftritte und Angebote.
BiG 4	Die BiG – und wohl auch noch andere Bibliotheken der Bundesverwaltung – sind noch zu stark auf die Print-Medien fokussiert. Mit geeigneten Massnahmen sollte eruiert werden, welche Informationsbedürfnisse die Mitarbeitenden der Bundesverwaltung haben.	Noch zu starke Fokussierung der BiG und anderer Verwaltungsbibliotheken auf Print-Medien. Bedürfnisse der Mitarbeiter der BVerw sind zu eruieren.
BiG 5	Kombination Katalog – Datenbanken – Zeitschriftenzugriffe ist in den grösseren Bibliotheken gang und gäbe. Verwaltungen haben Tendenz, bei diesen Trends etwas hinterherzuhinken.	Kombination Katalog, Datenbanken, Zugriffe auf Zeitschriften bei grösseren Bibliotheken Standard. Verwaltungsbibliotheken hinken hinter her.
BiG 6	Übersicht zurzeit ist zum Teil nicht gegeben. Es gibt viele versteckte Menüs und Bezeichnungen, bei denen nicht ganz klar ist, was sich dahinter verbirgt.	Zurzeit Übersicht nicht gegeben, Viele versteckte und unklare Menüs und Bezeichnungen.
Ikt GS VBS	Aktuell keine.	Aktuell keine.
MILAK	Wenig Text/Bilder online, Ausleihkriterien nicht immer klar definiert, wie auch Ausleihfristen.	Wenig Text und Bilder online, Ausleihkriterien und –fristen nicht klar definiert.
BAG 1	Pour l’instant, les aspects de centralisation sont trop faibles (licences, ressources électroniques). Il en résulte une gestion financière peu rationnelle (licences multiples dans l’administration) ainsi que des difficultés d’accès à ces ressources.	Zentralisierung (Lizenzen, e-Ressourcen). Teuer wegen Zugriffsproblemen.
BAG 2	Aktuelle Lösung verdient kaum Bezeichnung „Portal“ im obigen Sinn, selbst wenn die Seite www.guisanplatz.ch verschieden Sammlungen zum Durchsuchen anbietet, denn der Katalog erfasst z.B. nicht alle Spezialsammlungen, d.h. eine Suche muss von u.U. auf mehreren Systemen durchgeführt werden, deren Suchresultate wieder in verschiedenen Formaten präsentiert werden.	Derzeit kann nicht von Portal gesprochen werden. Suche muss auf mehreren Systemen durchgeführt werden.

NB	Gängige Portale immer noch klassisch auf Bibliothekare ausgerichtet mit sehr ausgefeilten Suchformularen, die der an Google gewöhnte Laie kaum je braucht. Eingabehilfen (Autovervollständigung resp. Vorschläge zur Vervollständigung fehlen häufig).	Portale immer noch auf Bibliothekare und nicht auf an Google gewöhnte Nutzer ausgerichtet.
BGer	Vgl. Frage 15.	Vgl. Frage 15.
Fedpol	Keine Antwort.	Keine Antwort.
Pro Senec- tute	e-Medien nicht vorhanden.	e-Medien nicht vorhanden.

Frage 17: Welche Erwartungen haben Sie ganz spezifisch an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Reorganisation der Prozesse zu logischen Abläufen. Erreichen von Effizienz. Sich für Zukunft rüsten.	Reorganisation Prozesse, Effizienz, rüsten für Zukunft.
BiG 2	Workflow-Unterstützung und Archivfunktion gemäss Frage 15.	Workflow-Unterstützung und Archivfunktion.
BiG 3	Moderner, innovativer und aktueller Auftritt / Angebot und unabhängige Bewirtschaftung durch die BiG. Einfache Navigation und übersichtliches Angebot der Dienstleistungen / Informationen. Die rechtlichen und technischen Voraussetzungen sind geschaffen, das Angebot ist aktuell und mehrheitlich elektronisch verfügbar oder zumindest elektronisch bestellbar, für die Kunden einfach und zentral zugänglich und Zielgruppengerecht aufbereitet. Effizienzsteigerung, Optimierung der Organisations- und Ablaufprozesse und Mehrwert für Mitarbeitende und Kunden.	Moderner Auftritt, unabhängige Bewirtschaftung durch BiG. Einfache Navigation, übersichtliches Angebot der Dienstleistungen und Informationen. Rechtliche und technische Voraussetzungen geschaffen, Angebot ist aktuell und mehrheitlich elektronisch verfügbar oder bestellbar. Einfacher Zugang für Kunden. Effizienzsteigerung, Optimierung Prozesse, Mehrwert für Mitarbeiter und Kunden.
BiG 4	Portal macht die Bibliotheken sichtbar. Soll Bedürfnisse der Mitarbeitenden abdecken und damit langfristig die Daseinsberechtigung der Verwaltungsbibliotheken auf Bundesebene sichern.	Macht Bibliotheken sichtbar. Soll Bedürfnisse der Mitarbeiter abdecken und damit Daseinsberechtigung Verwaltungsbibliotheken sichern.
BiG 5	Einzigste Einstiegsseite für die I+D-Dienstleistungen des Verbunds. Bietet einerseits selbst schon vieles und verweist für weiteres zudem auf die Webseiten der Institutionen – falls diese eigene Webseiten haben.	Einzigste Einstiegsseite für Dienstleistungen des Verbunds. Bietet vieles an und verweist auf weiteres.

BiG 6	Verbesserung der Abläufe und Vereinfachung der Arbeitsschritte. Heute ist es noch nicht möglich alle Arbeitsschritte elektronisch im Bibliothekssystem auszulösen (z.B. Übermittlung der Bestellungen) und automatisiert zu überprüfen (z.B. automatischer Mahnlauf). Diese Dinge sollten im neuen Bibliothekssystem gelöst sein.	Verbesserung Abläufe und Vereinfachung Arbeitsschritte. Heute nicht möglich alle Arbeitsschritte im System auszulösen. Sollte mit "BiG Portal" gelöst sein.
Ikt GS VBS	Dass Sicherheitsvorgaben erfüllt werden, da dies Rolle im Projekt ist.	Erfüllung Sicherheitsvorgaben.
MILAK	Keine.	Keine.
BAG 1	J'attends du „BiG Portal“ qu'il remplisse ce rôle d'interlocuteur central pour la gestion des ressources, et non seulement pour le catalogue. Le „BiG Portal“ doit devenir l'unique partenaire des bibliothèques de l'administration pour toutes leurs tâches bibliothéconomiques.	Rolle als zentraler Ansprechpartner für Verwaltung aller Ressourcen. Einziger Partner der Verwaltungsbibliotheken für alle Aufgaben.
BAG 2	Dass die neue Publikumsoberfläche alle oben erwähnten Eigenschaften eines Portals erfüllt.	Erfüllung genannte Eigenschaften.
NB	Joker.	Keine Aussage.
BGer	Néant.	Nichts.
Fedpol	Umsetzung von e-Book-Beschaffungen und –Ausleihen; Auswahl einer Beschaffungslösung wie Patron-Driven Acquisition oder Demand-Driven Acquisition. Die Organisationseinheiten der Bundesverwaltung sind zu klein, um solche Lösungen einzusetzen.	Beschaffung und Ausleihe e-Books. Patron Driven Acquisition. Verwaltungseinheiten der BVerw zu klein für solche Lösungen.
Pro Senectute	Möglichkeit e-Books und Digital Assets einbinden zu können. Dies gehört heute zu einem Sammelauftrag.	Möglichkeit e-Books und digital Assets einzubinden. Gehört zu Sammelauftrag.

Frage 18: Welche Standards müssten in Ihren Aufgaben erfüllt sein, um im Bereich „Information und Dokumentation“ Leistungsaustausch zu ermöglichen? Bitte kreuzen Sie die in Ihren Augen relevanten Standards an und führen Sie unter „Weitere“ fehlende auf.

Standards	BiG 1	BiG 2	BiG 3	BiG 4	BiG 5	BiG 6	Ikt GS VBS	MIL- AK	BAG 1	BAG 2	NB	BGer	Fed-pol	P-S	Total
MARC21	X	X	X	X	X	X			X	X	X			X	10
Dublin Core	X			X	X	X			X	X				X	7
XML		X		X	X				X	X	X	X		X	8
Katalogisierungsregeln	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X				10
Thesaurus	X	X	X	X	X	X			X	X		X			9

Weitere					X									X	2
Bemerkung											X				1

Weitere:

- BiG5: Standardprotokolle implementiert für Import und als Data Provider: OAI-PMH, Z39.50, SRU.
- NB: OAI-PMH, FRBR, SRU, RDF.

Bemerkung:

- NB: Gemeinsames Format wie MARC21 nützt wenig, wenn die einzelnen Felder von verschiedenen Institutionen völlig unterschiedlich verwendet werden.

Frage 19: Wie aufgeschlossen sind Sie persönlich gegenüber modernen Mitteln der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)? Kreuzen Sie bitte die für Sie zutreffende Aussage an.

Haltung zu IKT	BiG 1	BiG 2	BiG 3	BiG 4	BiG 5	BiG 6	Ikt GS VBS	MIL- AK	BAG 1	BAG 2	NB	BGer	Fed- pol	P-S	Total
Sehr aufgeschlossen				X	X	X	X		X		X	X		X	8
Aufgeschlossen	X	X	X					X		X			X		6
Weniger aufgeschlos- sen															
Nicht aufgeschlossen															

Frage 20: Inwiefern fördert Cloud-Computing gemäss Ihrer Beurteilung effizienteres Arbeiten?

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Ev. wird verhindert, dass die gleiche Arbeit, wie z.B. ein Katalogisat, mehrmals gemacht wird. Die Instandhaltung der IT-Landschaft ist extern. Zugriff übers Internet = Erleichterung von extern zu arbeiten, da das Programm nicht mehr auf dem Rechner sein muss.	Ev. Vermeidung von Redundanzen. Externer Betrieb IT. Erleichterung für externes Arbeiten, da keine Installation auf Rechner.
BiG 2	Kann effizientere Lösungen generieren, kann auch eine Zugänglichkeit für unbegrenzte Anzahl User und auch zu einer Trägheit und Verkomplizierung der Programme und Arbeitsabläufe führen.	Kann effizientere Lösungen generieren, Zugänglichkeit für unbegrenzte Anzahl User, aber kann auch zu Trägheit und Verkomplizierung Programme und Prozesse führen.
BiG 3	Unabhängigkeit von Server-Betreibern und Stabilität.	Unabhängigkeit von Betreibern und Stabilität.
BiG 4	Damit erübrigt sich Beschaffung und Wartung von Hardware. Können genau die IT-Dienstleistungen beziehen (und bezahlen), die benötigt werden.	Keine Beschaffung und Wartung von Hardware. Bezug und Bezahlen der genau benötigten IT-Dienstleistungen.

BiG 5	Cloud fördert naturgemäss effizienteres Arbeiten sehr, da der ganze Teil der Softwareinstallation und Serverwartung, das Update-Prozedere und ein Grossteil der IT-Kommunikation wegfällt.	Fördert effizienteres Arbeiten durch Wegfall Softwareinstallation, Serverwartung, Update-Prozedere, Grossteil IT-Kommunikation.
BiG 6	Zugriff auf Daten ist ortsunabhängig möglich und dementsprechend von überall her möglich. Ausserdem vereinfacht eine Cloud den Datenaustausch zwischen verschiedenen Akteuren, weil jeder von überall auf die Daten zugreifen kann. Ein weiterer positiver Aspekt ist, dass alle jeweils die neuste Version eines Dokumentes zur Verfügung haben.	Zugriff ortsunabhängig. Vereinfacht Datenaustausch zwischen verschiedenen Akteuren. Alle haben jeweils neueste Version eines Dokuments zur Verfügung.
Ikt GS VBS	An Prozessen ändert nichts, ob Cloud-Computing oder nach alt Server-Client-Architektur.	Kein Einfluss auf Prozesse.
MILAK	Fördert effizientes Arbeiten wenig, birgt Sicherheitsrisiko.	Fördert effizientes Arbeit wenig, Sicherheitsrisiko.
BAG 1	L'accès collectif à l'ensemble des données peut faciliter et accélérer leur traitement.	Gemeinsamer Zugriff auf alle Daten Arbeit kann erleichtern und beschleunigen.
BAG 2	<ul style="list-style-type: none"> - Entlastet den IT-Provider: Keine Client-Software, die installiert unterhalten werden muss, keine Server-Infrastruktur mit häufiger Installation neuer Releases etc. - Dadurch möglicherweise Kosteneinsparungen - Umgeht die IT-Provider und ihre Restriktionen - Ermöglicht ortsunabhängige Arbeit mit dem System. 	Entlastung IT-Provider. Kosteneinsparungen. Ortsunabhängigkeit.
NB	<ul style="list-style-type: none"> - Mehrfachnutzung von Anwendungen (SaaS) durch verschiedenste Partner - Gemeinsame Nutzung von Infrastruktur mit bedarfsgerechter Zuteilung von Ressourcen (Speicher und Rechnerleistung) bei IaaS - Temporäre Entwicklungs- und Testumgebungen, die sich rasch und unkompliziert auf die jeweiligen Bedürfnisse konfigurieren lassen (PaaS) - Achtung: Die Arbeit des Bibliothekars wird durch Cloud-Computing nicht effizienter sondern "nur" der Betrieb der IT-Lösungen. 	Mehrfachnutzung von Anwendungen durch Partner (SaaS). Gemeinsame Nutzung Infrastruktur mit bedarfsgerechter Zuteilung Ressourcen (IaaS). Temporäre Entwicklungs- und Testumgebungen mit unkomplizierter Konfigurierung auf eigene Bedürfnisse (PaaS). Aber nicht Arbeit wird effizienter, nur Betrieb.
BGer	Le cloud computing ne permet pas un travail quotidien en bibliothèque plus efficace.	Kein effizienteres Arbeiten.
Fedpol	Kann nicht beurteilen.	Kann nicht beurteilen.

Pro Senecute	Datenübernahme, verschiedene Prozesse können gebündelt werden. Persönliche Anmerkung: Eine Gefahr im Cloud-Computing besteht darin, dass Bibliotheken neben der Datenhoheit, auch viel Fachwissen abgeben.	Datenübernahme, Bündelung Prozesse. Gefahr: Datenhoheit und viel Fachwissen abgeben.
--------------	---	---

Frage 21: Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an „BiG Portal“? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Guter Support von Firma. Datenaustausch über Community Zone.	Support. Datenaustausch über Community Zone.
BiG 2	Cloud-Computing als gangbaren Lösungsweg beschreiten, aber kontrolliert.	Gangbarer Lösungsweg, aber kontrolliert.
BiG 3	Unabhängigkeit, Stabilität und Effizienz, geringer Bewirtschaftungsaufwand.	Unabhängigkeit, Stabilität, Effizienz, geringerer Aufwand.
BiG 4	Durch Cloud-Computing wird auch der Betrieb, Unterhalt und die Aktualisierung der Bibliothekssoftware einfacher und kostengünstiger.	Einfacherer und kostengünstiger Betrieb, Unterhalt und Aktualisierung der Bibliothekssoftware.
BiG 5	Vgl. Frage 20.	Vgl. Frage 20.
BiG 6	Gerade bei institutionsübergreifenden Projekten ist von Vorteil, wenn die Daten in einer Cloud für alle verfügbar sind.	Bei institutionsübergreifenden Projekten Vorteil, wenn Daten in Cloud für alle verfügbar.
Ikt GS VBS	Alte Prozesse gehören Vergangenheit an. Früher hat man System gebaut nach Prozessen, heute müssen die bestehenden Prozesse der Systeme übernommen werden.	Alte Prozesse Vergangenheit. Früher System nach Prozessen gebaut, heute Übernahme bestehende Prozesse der Systeme.
MILAK	Keine.	Keine.
BAG 1	J'attends du „BiG Portal“ qu'il garantisse la sécurité juridique des données qui se trouveront dans le « cloud » et qu'il prenne les mesures nécessaires pour assurer leur accessibilité en tout temps.	BiG soll Datensicherheit und Barrierefreiheit garantieren.
BAG 2	Aufgrund der Informationen, zuversichtlich, dass "BiG Portal" die oben genannten Verbesserungen bringen wird. Beispielsweise wird es möglich sein, aus beliebigen Bibliothekskatalogen mit Z39.50 Aufnahmen zu kopieren, und dies nur deshalb, weil der Server ausserhalb der Bundesverwaltung steht, deren Netzwerkeinstellungen solche Zugriffe verhindern (ausser auf den Katalog der Nationalbibliothek).	Zuversichtlich, dass Verbesserungen erreicht werden. Z. B. Kopieren von Aufnahmen aus beliebigen Bibliothekskatalogen via Z39.50, da Server ausserhalb der BVerw.
NB	Betrieb Cloud in Amsterdam betrieben. Insofern sollten sich die oben erwähnten Vorteile in Form von billigen Betriebskosten niederschlagen.	Erwähnte Vorteile sollten sich in billigere Betriebskosten niederschlagen.
BGer	Néant.	Nichts.

Fedpol	Zugriff auf elektronische Ressourcen soll mit dem BiG Portal vereinfacht werden, läuft unabhängig von der Formaten der Dokumenten; IT-Sicherheit und Datenschutz der anbietenden Stellen sind sichergestellt.	Zugriff auf e-Ressourcen vereinfacht, unabhängig von Dateiformaten, IT-Sicherheit und Datenschutz sichergestellt.
Pro Senectute	Wichtige Neuerung wird Verwaltung von «Digital Assets», die Möglichkeit, bibliographische Listen direkt im System anbieten zu können. Dies ist bei uns für die Informationsvermittlung sehr wichtig.	Verwaltung von „Digital Assets“. bibliografische Listen direkt anbieten.

Frage 22: Kennen Sie andere E-Government-Projekte?

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	e-Billing.	e-Billing.
BiG 2	Nein.	Nein.
BiG 3	e-Billing.	e-Billing.
BiG 4	Nein.	Nein.
BiG 5	Nein.	Nein.
BiG 6	Open Government Data, aber nur vom Namen her, Details aber nicht bekannt.	Open Government Data, Details nicht bekannt.
Ikt GS VBS	e-Recruiting, e-Voting.	e-Recruiting, e-Voting.
MILAK	Nein.	Nein.
BAG 1	Par exemple le numéro B.1.11 du « Katalog priorisierter Vorhaben » de eGovernment Schweiz : „Schweizweiter Austauschstandard für elektronische Dossiers und Dokumente“	Z. B. Nr. B1.11 Katalog priorisierte Vorhaben: Austauschstandard für Dossiers und Dokumente
BAG 2	Nicht als Beteiligter: APV (Portal für die Anmeldung von Produkten beim Verbraucherschutz).	Portal für Anmeldung von Produkten beim Verbraucherschutz.
NB	Elektronische Schalter für verschiedenste Anliegen wie z.B. Steuererklärung einreichen, Baubewilligung beantragen, Rechnung bezahlen, e-Voting.	e-Guichet, e-Voting.
BGer	Oui.	Ja.
Fedpol	www.ch.ch ; SIMAP; E-Vernehmlassung.	www.ch.ch, simap, e-Vernehmlassung.
Pro Senectute	Nein.	Nein.

Frage 23: Wie beurteilen Sie diese im Vergleich mit "BiG Portal"?

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Kann zu e-Billing nur sagen, dass die Einführung ein langwieriger Prozess war. In der BiG sind wir noch daran, ganz auf elektronische Rechnungen umzusteigen. Neue Prozesse müssen generiert und umgesetzt werden, was sehr zeitaufwendig ist.	Einführung e-Billing langwieriger Prozess. In BiG immer noch Umstieg auf elektronische Rechnungen. Neue Prozesse generieren und umsetzen ist zeitaufwändig.
BiG 2	Keine Antwort.	Keine Antwort.
BiG 3	e-Billing: Projektleitung, Vorbereitungen und Tests primär bei den Finanzen aber ebenfalls zeitintensiv; Umsetzung noch nicht abgeschlossen, elektronischer Workflow bis jetzt ohne Probleme; echtes e-Billing wird erst demnächst im VBS eingeführt und das bedeutet, bei sämtlichen Lieferanten müssen die neuen und eindeutig identifizierbaren BiG-Rechnungsadressen mutiert werden.	e-Billing: Projektleitung v.a. bei Finanzen VBS, intensiv, Umsetzung noch nicht abgeschlossen. Demnächst Einführung e-Billing im VBS, bedeutet bei sämtlichen Lieferanten Mutation Rechnungsadressen.
BiG 4	Vgl. Frage 22.	Nein.
BiG 5	Nein.	Nein.
BiG 6	Vgl. Frage 22.	Open Government Data.
Ikt GS VBS	Ist fast dasselbe, ausser bei den anderen gibt es gesetzliche Auflagen. Medienpräsenz, zumindest beim e-Voting, ist höher.	Fast identisch, ausser den gesetzlichen Auflagen. Höhere Medienpräsenz bei e-Voting.
MILAK	Kein Urteil.	Kein Urteil.
BAG 1	Comme souvent dans ces projets, la composante technique est déterminante, mais elle n'est pas l'aspect le plus difficile à mettre en œuvre: ce sont souvent les composantes organisationnelles qui représentent le vrai défi.	Nicht Technik ist am schwierigsten umzusetzen, sondern die organisatorischen Komponenten.

BAG 2	<p>Bekanntes E-Government-Projekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unterscheidet sich grundsätzlich dadurch, dass es vor allem den Bürgern bzw. Firmen erleichterte Prozesse im Kontakt mit der Bundesverwaltung ermöglichen soll. - Keine ämterübergreifende Komponente. - Es wird ein massgeschneidertes, kein Standardsystem, was enormen Aufwand bei der Entwicklung bedeutet, auch für die wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen, die daran beteiligt sind. - Muss fast intern gehostet werden, weil z.T. sensible Daten übermittelt und gespeichert werden. - Scheint nicht reibungslos abzulaufen: Schwierigkeiten bei der Implementierung. 	Soll v.a. Kontakt Bürger mit BVerw erleichtern. Nicht ämterübergreifend. Kein Standardsystem mit hohem Aufwand. Internes Hosting. Schwierigkeiten bei Implementierung.
NB	<p>Im Bibliotheksbereich im Vergleich zu anderen Angeboten immer noch Medienbruch. Recherche und Ausleihe können zwar digital durchgeführt werden, Auslieferung muss aber häufig physisch erfolgen, weil die Digitalisierung (u.a. aus Urheberrechtsgründen) nicht so weit fortgeschritten ist.</p> <p>Gemeinsam ist allen E-Government-Projekten, dass Durchführung der durch den Kunden ausgelösten Prozesse stimmen muss, damit das Angebot gut ist (Durchlauf- / Antwortzeiten, Qualität der abgerufenen Leistung).</p>	Im Bibliotheksbereich immer noch Medienbrüche, da Digitalisierung nicht so weit fortgeschritten. Allen E-Government-Projekten gemeinsam ist, dass Durchführung der von Kunden ausgelösten Prozesse stimmen muss, damit Angebot gut ist.
BGer	Le projet de portail de la BiG ne peut être comparé qu'avec des projets de bibliothèque similaires: nouveau portail RERO ou SwissBib. Le projet de la BiG va dans la même direction.	Kann nur mit ähnlichen Bibliotheksprojekten verglichen werden, geht in selbe Richtung.
Fedpol	Man kann nicht direkt von E-Government Projekt innerhalb der Bundesverwaltung reden. Aber es bildet die Basis für E-Government.	Nicht direkt E-Government-Projekt, aber Basis.
Pro Senectute	Keine Antwort.	Keine Antwort.

Frage 24: Wie beurteilen Sie grundsätzlich den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) in Verwaltungsbibliotheken?

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	Einsatz wird gut befunden.	Einsatz gut befunden.
BiG 2	Sinnvoll analog Frage 4.	Sinnvoll analog Frage 4.

BiG 3	Wichtig, sinnvoll und gut, sofern die geeignete, bedürfnisgerechte IKT eingesetzt wird, ohne IKT ginge heute gar nichts mehr!	Wichtig, sofern IKT geeignet und bedürfnisgerecht.
BiG 4	Wie generell im Bibliotheksbereich ist der Einsatz von IKT in Verwaltungsbibliotheken von grosser Bedeutung. Nur wenn die IKT ständig ausgebaut wird, können die stets steigenden Bedürfnisse der Benutzer/innen befriedigt werden.	Einsatz IKT von grosser Bedeutung. Nur Ausbau von IKT befriedigt Bedürfnisse Nutzer/innen.
BiG 5	Wie überall IKT auch in Verwaltungsbibliotheken wichtig.	IKT überall wichtig.
BiG 6	Grundsätzlich sollte man im Einsatz von IKT in Verwaltungsbibliotheken etwas aufgeschlossener agieren dürfen. Gerade was den Austausch von Daten untereinander angeht, könnte mit den neuen Techniken ein besserer Informationsfluss erreicht werden.	Mehr Aufgeschlossenheit gegenüber IKT wäre wünschenswert. Gerade bei Datenaustausch dank neuen Techniken besserer Informationsfluss.
Ikt GS VBS	Ist ein „must“. Ohne geht es gar nicht.	Must.
MILAK	Ohne IKT ist im Verwaltungs- und Dienstleistungssektor nicht mehr zu arbeiten!	Ohne IKT geht es nicht.
BAG 1	Pour l’instant, il n’est pas encore au niveau de ce que l’on pourrait attendre d’une bibliothèque au service d’un grand nombre d’usagers, comme on peut le voir par exemple dans les bibliothèques universitaires.	Derzeit noch nicht auf Niveau, welches eine Bibliothek erreichen sollte.
BAG 2	Ohne geht es nicht mehr, keine Frage. Dank Cloud Computing können die Verwaltungsbibliotheken sogar an der Spitze der technischen Entwicklung mitmachen, was bisher den grossen Verbänden mit eigenen IT-Abteilungen vorbehalten war.	Ohne IKT geht es nicht. Verwaltungsbibliotheken dank Cloud Computing an Spitze der technischen Entwicklung mitmachen, bisher grossen Verbänden vorbehalten.
NB	Verwaltungs-IT ist schwerfällig und langsam. Entwicklung der entsprechenden Angebote hinkt deshalb in der Regel vergleichbaren Angeboten aus anderen Sektoren hinterher (Discovery Tools, Linked Data). Weitere Barriere oft auch IT-Sicherheitsbedarf der Verwaltung. Dadurch ist Aufwand zur Umsetzung gewisser Konzepte ungleich höher.	IT in Verwaltung schwerfällig und langsam, Entwicklung hinkt hinterher. Barriere oft auch IT-Sicherheitsbedarf. Dadurch Aufwand zur Umsetzung ungleich höher.
BGer	Indispensable pour un travail efficace et un accès facilité aux ressources pour les utilisateurs.	Unabdingbar für effizientes Arbeiten und einfachen Zugriff auf Ressourcen.
Fedpol	Ist wesentlich. Aber hier fehlt eine Übersicht der Möglichkeiten und Dienstleistungen.	Wesentlich. Übersicht Möglichkeiten und Dienstleistungen fehlt.
Pro Senectute	Technologien sind zum Teil veraltet und nicht mehr kompatibel mit modernen Angeboten.	Technologien z. T. veraltet und nicht mehr kompatibel.

Frage 25: Bitte vervollständigen Sie: "BiG Portal" wird dann ein Erfolg, wenn

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	alle einem Strang ziehen und keine Angst vor Veränderungen haben.	Alle an einem Strick ziehen und keine Angst vor Veränderungen.
BiG 2	am selben Strick reissen.	Alle am selben Strick ziehen.
BiG 3	wir alle positiv dazu stehen, die Optimierung und elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen akzeptieren, offen sind für Veränderungen und alle am selben Strick ziehen!	Positives Denken, Akzeptanz Optimierung und elektronische Abwicklung Prozesse, offen für Veränderungen, am selben Strick ziehen.
BiG 4	es zum Referenzpunkt für qualitätsvolle Informationen für alle Mitarbeitenden der Bundesverwaltung wird.	Referenzpunkt für qualitätsvolle Information für ganze BVerw.
BiG 5	alle beteiligten Instanzen miteinander reden und dasselbe Ziel hinarbeiten. Alle müssen persönlich Interesse am Gelingen haben.	Kommunikation untereinander, Arbeit auf dasselbe Ziel. Persönliches Interesse am Gelingen.
BiG 6	offen kommuniziert wird, alle Akteure regelmässig informiert werden und die zukünftigen User benutzergerecht an das Portal herangeführt werden. In jeder beteiligten Institution sollte ausserdem genau definiert sein, wer Ansprechpartner ist bei Problemen und dies sollte auch den Mitarbeitenden dort mitgeteilt werden.	Offene Kommunikation, regelmässige Information, benutzergerechte Heranführung. Definition Ansprechperson bei allen Institutionen und entsprechende Kommunikation.
Ikt GS VBS	Projektziele umgesetzt und System akzeptiert wird.	Umsetzung Projektziele, Akzeptanz.
MILAK	Keine Antwort.	Keine Antwort.
BAG 1	il permet aux bibliothèques de l'administration d'augmenter la qualité de leurs prestations tout en épargnant des ressources.	Ermöglicht Verwaltungsbibliotheken Qualität ihrer Dienstleistungen zu steigern.
BAG 2	System hält, was der Hersteller verspricht; die Bibliotheken es ebenso als organisationelles wie als Software-Projekt betrachten; die Bibliotheksmitarbeitenden gut geschult werden, selber aber auch bereit sind, ihre Arbeitsabläufe anzupassen; es von den Endnutzenden als Fortschritt wahrgenommen wird; und das Portal sogar so attraktiv wird, dass einige Ämter in den Verbund zurückkehren.	Hersteller hält was versprochen, Betrachtung als Organisations- und IT-Projekt, gute Schulung, Bereitschaft Anpassung Prozesse, von Kunden Wahrnehmung als Fortschritt, Portal attraktiv und damit Rückkehr von Ämtern in Verbund.
NB	<ul style="list-style-type: none"> - es gelingt, die Kundenbedürfnisse aufzunehmen und umzusetzen - die mit dem Portal verbundenen Dienstleistungen stimmen - wenn das System rasch und benutzerfreundlich funktioniert. 	Kundenbedürfnisse aufnehmen und umsetzen. Dienstleistungen stimmen. Rasche und benutzerfreundliche Umsetzung.
BGer	s'il offre des prestations similaires à SwissBib Bâle - Berne (version automne 2013 avec module de prêt).	Ähnliche Dienstleistungen wie Swissbib Basel-Bern.
Fedpol	Bedarf an 3 Aspekten abgedeckt sind: bedarfsorientierte Informationsversorgung (Informationsservices); zur Verfügungsstellen von Informationsinfrastruktur; Informationssicherung (digitale Bibliothek).	3 Aspekte abgedeckt: bedarfsorientierte Informationsversorgung. Zur Verfügung stellen von Informationsinfrastruktur. Informationssicherung.

Pro Senec- tute	es möglich wird, neben dem bisherigen Bestand auch elektronische Medien aller Art erfassen, erschliessen und vermitteln zu können.	Zusätzlich erfassen, erschliessen und vermitteln von e-Medien.
--------------------	--	--

Frage 26: Und: „BiG Portal“ scheitert dann, wenn

Bogen	Paraphrasierung	1. Reduktion
BiG 1	es nicht gelingt, Prozesse zu reorganisieren und man das alte System (Prozesse) ins neue übertragen will.	Reorganisation Prozesse scheitert, Übertrag alte Prozesse in neues System.
BiG 2	Mitarbeiter sich zu viel vornehmen.	Mitarbeiter sich zu viel vornehmen.
BiG 3	wir negativ eingestellt sind, Veränderungen und elektronische Geschäftsprozesse ablehnen und weiterhin am Gärtlidenken festhalten.	Negative Einstellung, Ablehnung Veränderungen und elektronische Prozesse, an Gärtlidenken festhalten.
BiG 4	es Informationen enthält, die für die Mitarbeitenden nicht relevant sind und das Portal zu wenig bekannt ist.	Nicht relevante Information, Portal zu wenig bekannt.
BiG 5	Frage 25 erfüllt.	Frage 25 erfüllt.
BiG 6	Ängste und Vorurteile gegenüber dem Portal nicht ernstgenommen werden und keine aktive Kommunikation über die Projektfortschritte stattfindet.	Ängste und Vorurteile nicht ernst nehmen, keine aktive Kommunikation Projektfortschritte.
Ikt GS VBS	Ziele verfehlt werden.	Ziele verfehlt werden.
MILAK	Keine Antwort.	Keine Antwort.
BAG 1	il se limite à une innovation „cosmétique“, sans influence sur les différents processus, ou si la complexité d'utilisation s'en retrouve augmentée.	Nur kosmetische Innovation, ohne Einfluss auf verschiedene Prozesse, Komplexität wird erhöht.
BAG 2	Zusammenarbeit mit dem Hersteller schlecht läuft; der Nutzen nicht allen Anspruchsgruppen (Endnutzer/innen, Bibliothekar/innen, externen Partnern, Direktionen etc.) klar gemacht werden kann; weitere Partner den Verbund verlassen.	Schlechte Zusammenarbeit mit Hersteller, Nutzen kann nicht klar gemacht werden, weitere Partner verlassen Verbund.
NB	- nach einem ersten Effort auf eine laufende Pflege und Entwicklung verzichtet wird - Information und Schulung der User vernachlässigt wird.	Verzicht auf laufende Pflege und Entwicklung. Vernachlässigung Information und Schulung.
BGer	s'il y a une régression par rapport à la situation actuelle.	Falls Rückschritt zu heute.
Fedpol	nicht zuerst grundlegender Basisbedarf (mit entsprechenden Informationsservices) abgeklärt und definiert ist.	Basisbedarf nicht abgeklärt und definiert.
Pro Senec- tute	sich die Probleme, die bei der Migration entstehen werden, über sehr lange Zeit hinziehen.	Migrationsprobleme ziehen sich lange hin.

Anhang 4: Zweite Reduktion der Inhaltsanalyse der Fragebögen

Frage 1: Inwiefern erfüllen in Ihren Augen Verwaltungsbibliotheken ganz allgemein Anforderungen von E-Government?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Infrastruktur sollte vorhanden sein, Verwaltungsbibliotheken dank IKT für E-Government prädestiniert.</p> <p>Erfüllen Anforderungen dank Bereitstellung und Verfügbarmachung von Informationen (v.a. Bücher, Zeitschriften) sowie Mitkoordination bei Informationstransfer.</p> <p>Online-Kataloge bereits in Richtung E-Government; immer mehr elektronische Dienstleistungen aufgeschaltet, Kommunikation immer mehr elektronisch.</p> <p>Alle Querschnittsbereiche, auch Bibliotheken, sollen dazu dienen, Prozesse zu optimieren.</p>
Nicht BiG	<p>Verfügbar machen benötigter Information (v.a. Printmedien) als Unterstützung der Verwaltungseinheiten. Für elektronische Medien nicht erfüllt.</p> <p>Teilweise erfüllt: Viele Prozesse bereits IKT-gestützt, dazu Ortsungebundenheit; heutige IKT in Bibliotheken aber veraltet und zerklüftet. Mehr Insellösungen als ämterübergreifende Informationsnutzung. Online-Suche nicht mehr zeitgemäss (Publikum erwartet Google-ähnliche Suche).</p> <p>Verwaltungsbibliotheken versuchen Prozesse mittels IKT zu optimieren.</p> <p>Verwaltungsbibliotheken erfüllen Standards, wenn gewisse Dienstleistungen erfüllt.</p> <p>E-Government ist Leistungen gegenüber Bürgern, nicht gegenüber Verwaltung. Daher eher interne Unterstützungsleistung. Bräuchte ein entsprechendes Gesetz.</p>

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Wahrnehmung von E-Government in Verwaltungsbibliotheken innerhalb der (Bundes)Verwaltung?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>E-Government in BiG Thema.</p> <p>E-Government ist präsent, wird aber noch gering wahrgenommen in Verwaltungsbibliotheken.</p> <p>Wahrnehmung ist gut, Umsetzung weniger, da zeit- und kostenintensiv; viele Verwaltungsbibliotheken scheuen Aufwand.</p> <p>Bedeutung der Informatik in Bibliotheken seit 80er Jahren bekannt und entwickelt sich; wird so wahrgenommen.</p>
Nicht BiG	<p>Nicht als E-Government wahrgenommen, da in erster Linie Informationsaustausch mit den Behörden.</p> <p>Verwaltungsbibliotheken Dimensionen von E-Government zu wenig bewusst, ihre Dienstleistungen fast nur vom Bibliothekspersonal benutzt. Klassische Bibliothekssysteme seit mehr als 20 Jahren, E-Government da noch kein Thema. Informatikprojekte von Bibliotheken haben bei internen IT tiefste Priorität.</p> <p>Verwaltungsbibliotheken erfüllen Standards, wenn gewisse Dienstleistungen für interne Kunden erfüllt.</p>

Frage 5: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Zugang zu Datenbanken wie Repository für sämtliche Amtspublikationen und elektronischen Ressourcen, v.a. e-Journals.</p> <p>Informations- und Wissensvermittlung.</p> <p>Suchfunktionen.</p> <p>Viele Dienstleistungen noch nicht digital oder interaktiv nutzbar.</p> <p>Bei Datenaustausch oft das Problem, dass nicht einheitlich katalogisiert wird.</p>

Nicht BiG	<p>Wissen wird nicht konsequent aufbewahrt und vermittelt.</p> <p>Zu viele Eigeninteressen.</p> <p>Verwaltung von e-Journals und generell e-Medien kompliziert wegen Autorisierungsproblemen. Grosses Zentralisierungspotential.</p> <p>Verwaltung von selber erstellten Amtspublikationen inkl. Zugang auf Volltexte.</p> <p>Suchfunktionen nicht mehr zeitgemäss, da für Bibliothekarinnen und Bibliothekare, nicht für Kundinnen und Kunden konzipiert.</p> <p>Datenaustausch nur sehr eingeschränkt, Schnittstellen zu wichtigen Übertragungsprotokollen (OAI-PMH, SRU) begrüßenswert.</p>
-----------	--

Frage 6: Welche Erwartungen setzen Sie hierzu an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Prozesse reorganisieren, strukturieren und effizienter machen.</p> <p>Verfügbarkeit, strukturierte Übersicht über Angebot, einfache Nutzung, elektronische Abwicklung der Geschäfte.</p> <p>Effizienzsteigerung in Bewirtschaftung.</p> <p>Gutes Portal als zentrale Einstiegsseite für Verwaltungsbibliotheken.</p> <p>Repository direkt im System.</p> <p>Verwalten und Anbieten von elektronischen Ressourcen; Nachfrage wird steigern.</p> <p>System voll ausschöpfen.</p>

Nicht BiG	<p>Wenig Erwartung, Wissen nur von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren gepflegt und damit kein eigentliches Wissensmanagement.</p> <p>Zentrale Verwaltung und verfügbar machen von elektronischen Ressourcen und grauer Literatur der BVerw mit einheitlicher Regelung der Sicherheitsaspekte und Authentifizierungsprobleme. "BiG Portal" kann diese Probleme wohl aber nicht lösen.</p> <p>Google-ähnliche Suche im Katalog, generell benutzerfreundlichere Oberfläche.</p> <p>Dreisprachiger Zugang inkl. Schlagworte.</p> <p>Fremddatenübernahme zur Erleichterung der Formalerschliessung.</p>
-----------	--

Frage 7: Könnte eine Verwaltungsbibliothek eine Vorreiterrolle für E-Government einnehmen?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>BiG kann Vorreiterrolle übernehmen, wenn Infrastruktur und Wille der Mitarbeitenden vorhanden sind.</p> <p>Als Teil von E-Government durch Transfer von Informationen innerhalb der BVerw.</p> <p>Durch modernen und innovativen Auftritt als Beispiel für E-Government dienen.</p> <p>Wegen Einsatz von IKT zur Informationsverwaltung und Optimierung der Prozesse haben Verwaltungsbibliotheken automatisch eine Vorreiterrolle.</p> <p>Erfolgreiches E-Government in Verwaltungsbibliotheken kann Signalwirkung haben, bedingt aber aktive Kommunikation gegen aussen.</p>

Nicht BiG	<p>Zu viele Verwaltungsbibliotheken immer noch Wissenshüter statt –vermittler; für Änderung braucht es Fachwissen.</p> <p>Bibliothek ist per se durch Dienst am Bürger gut platziert für Interaktion Verwaltung mit Bürgerinnen und Bürgern; könnte sehr gutes Schaufenster für gesamte BVerw sein.</p> <p>Amts- und departementsübergreifende Zusammenarbeit erwirken; gemeinsame Nutzung eines zentralen Systems durch Verbundteilnehmer empfiehlt sich zur Nachahmung.</p> <p>IT in Verwaltung hinkt oft hinterher, Sicherheitsbedarf oft Hürde, damit hoher Aufwand.</p> <p>Durch Verwaltung und Vermittlung einer Mehrheit der nicht vertraulichen Dokumente; nur rechtliche Fragen sind Hindernis.</p> <p>Ja, bisher fehlt System, welches Bibliothekssystem und Dokumentenserver vereint; dadurch Prozesse erheblich erleichtert.</p>
-----------	--

Frage 9: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Bei organisationsübergreifender Ausführung der Aufgaben; für BiG aber eher kein Thema, da sie Verbund koordiniert. Bei anderen Aufgaben stellt sich Frage nach dem Sinn.</p> <p>Verbesserter Daten- und Informationsaustausch sowie Wissensmanagement zwischen Bibliotheken und grundsätzlich innerhalb BVerw.</p> <p>Einige haben Angst vor organisatorischen und technischen Veränderungen, vor dem Aufwand oder vor Verlust der Eigenständigkeit; diese sind zu überzeugen und ins Boot zu holen; braucht Kulturwechsel.</p> <p>Alle Verwaltungsbibliotheken sollten in einem einzigen Verbund und mit einer Software arbeiten; enge Zusammenarbeit, aber trotzdem Konzentration auf „Spezialitäten“.</p> <p>Zeit sparen durch bessere Kommunikation und weniger „Hausregeln“.</p>

Nicht BiG	<p>Fast überall Defizite, da im Verbund jeder für sich arbeitet.</p> <p>Es geht zu wenig um Informationen; Bibliothekssystem hat enge Grenzen bei Verfügbarmachung von Information; Informationsaustausch ist aber zu verbessern.</p> <p>Bewirtschaftung gemeinsame Datenbank und Katalog vorhanden, zentrale Verwaltung e-Ressourcen fehlt aber.</p> <p>Bei organisationsübergreifender Ausführung, z.B. zentrale Beschaffung und Verwaltung e-Ressourcen und Datenbanken; dadurch Kostensenkung.</p> <p>Gratwanderung zwischen Synergiegewinn durch verstärkte Zusammenarbeit und Mehraufwand durch Koordination.</p> <p>Arbeitsteilung nicht Inhalt der Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken; Recherchemöglichkeiten in externen Ressourcen sollte aber möglich sein.</p> <p>Übersicht über Dienstleistungen der Verwaltungsbibliotheken verbessern.</p>
-----------	---

Frage 10: Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Nutzen von Fremddatensätzen und einfacherer Datenaustausch.</p> <p>Vereinheitlichung und Optimierung der Prozesse innerhalb BiG; Effizienzsteigerung.</p> <p>Verbesserung Informationsaustausch und Wissensvermittlung innerhalb BVerw.</p> <p>Moderner Auftritt und unabhängige Bewirtschaftung durch BiG.</p> <p>Einfache Navigation; einfacherer Zugang für Kundinnen und Kunden; übersichtliches Angebot der Dienstleistungen.</p> <p>Gemeinsame Datenbank und Dienstleistungen, aber auch Präsentation der Spezialitäten jeder einzelnen Bibliothek.</p> <p>Repository; Verwaltung e-Journals.</p> <p>System voll ausschöpfen.</p> <p>Kulturwechsel findet statt.</p>
Nicht BiG	<p>Wenig Erwartungen, da Erstellen und Betreiben eines Portals sehr aufwändig. Qualität hängt von Daten ab, aber grosse Schwäche Alexandriaverbund.</p> <p>Mehr Vorteile als nur gemeinsamer Katalog wie Ausweitung auf andere e-Ressourcen, zur Rationalisierung der finanziellen Ausgaben; Portal könnte Rolle eines Konsortiums einnehmen.</p> <p>Nahtloser Zugang auf e-Ressourcen für bundesweit lizenzierte Inhalte; Klärung der Zuständigkeiten für deren Steuerung.</p> <p>Bereits jetzt gemeinsame Datenbank und IT-Infrastruktur. Aus Sicht Bund eher Verschlechterung, da Infrastruktur künftig nicht mehr gemeinsam mit NB genutzt.</p>

Frage 11: Sehen Sie einen Mehrwert, wenn bibliothekarische Aufgaben organisationsübergreifend durch mehrere Partner wahrgenommen werden? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Qualität muss stimmen.</p> <p>Arbeit nach gleichen Regeln und Standards; Verteilung der Aufgaben auf mehrere Schultern; Zuständigkeiten und Kompetenzen müssen aber klar definiert sein; dann klare Ressourcenersparnis.</p> <p>Strategisch: Sammlungsaufträge, Informationsaustausch, Wissensvermittlung.</p> <p>Synergien nutzen, gegenseitiger Profit.</p> <p>Spezialkompetenzen einzelner Verwaltungsbibliotheken steigert Qualität des Gesamtprodukts Verwaltungsbibliothek der BVerw.</p> <p>Verrichtung der Arbeit dort, wo die Dokumente physisch sind.</p> <p>Ist das realistisch?</p>
Nicht BiG	<p>Braucht Fachwissen zur Steigerung der Qualität, dieses aber nicht überall vorhanden; einfache Prozesse schwerfälliger, wenn mehrere Personen beteiligt.</p> <p>Bibliotheken sollten sich an andere Bibliotheken wenden, falls Kundenanfrage nicht selber erfüllt werden kann.</p> <p>Spezialisierung und Verbesserung Qualität durch Aufteilung auf mehrere Partner; Synergien.</p> <p>Mehr Kundennähe und Kenntnisse derer Bedürfnisse.</p> <p>Wo es Sinn macht; einige Aufgaben amtsspezifisch, braucht daher hier Eigenständigkeit.</p> <p>Zeiteinsparung bei Erschliessung; Kosteneinsparung bei Beschaffung e-Medien.</p>

Frage 12: Wie sollten in Ihren Augen die Prozesse im Bereich der Bibliotheksverwaltung möglichst optimal gestaltet sein? Bitte beschreiben Sie diese Prozesse in Ihren Worten möglichst detailliert und begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Verschiedene Bereiche zentralisieren: 1 Erwerbungsabteilung, 1 Katalogisierungsabteilung etc.</p> <p>Strategisch: interbibliothekarisch, interinstitutionell; operationell: jede Institution in Selbstverantwortung (z.B. Globalbudget).</p> <p>Unkompliziert, transparent, aufgaben- und bedürfnisgerecht.</p> <p>Prozesse beschreiben, dem Ziel der Bibliothek anpassen und gewichten; Redundanzen vermeiden.</p> <p>"BiG Portal" sollte prozessorientiertes Arbeiten ermöglichen.</p> <p>Klare Zuteilung und Kommunikation der Kompetenzen und Zuständigkeiten.</p>
Nicht BiG	<p>Für jede Bibliothek anders.</p> <p>Zugang zu allen Ressourcen so einfach wie möglich, via gemeinsames Portal, inkl. Berücksichtigung Zugriffsrechte.</p> <p>Durchgehender Prozess von Bestellung bis Elimination; kundenfreundliche Vermittlungsprozesse; organisationsübergreifend.</p> <p>Unterversorgung an fachlich hochwertigen Recherche, Bestell-, Kooperations- und Archivierungsplattformen für Informationsverwaltung; BiG könnte wesentlichen Beitrag an ein Informationsportal leisten.</p> <p>Ein zentrales statt verschiedene Systeme.</p>

Frage 13: Welche Schwierigkeiten erwarten Sie bei der Umsetzung von "BiG Portal" in Bezug auf Ihre eigenen Prozesse? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Anspruchsvolle Umsetzung; bei Optimierung der Prozesse Angst vor Neuem und Kompetenzverlust sowie Akzeptanz der neuen Prozesse; dadurch ev. Friktionen innerhalb BiG.</p> <p>Beschreibung Prozesse grösste Herausforderung, da Prozesse BiG immer noch v.a. auf Dokumente, nicht aber auf e-Ressourcen ausgerichtet; Anpassung Prozesse an Bibliothekssoftware hat Auswirkungen auf interne Prozesse.</p> <p>Gefragt ist Mischung aus klarer Anleitung und Flexibilität für Optimierung in der Anfangsphase.</p> <p>Probleme mit Software könnten zu Mehraufwand statt Prozessoptimierung führen.</p> <p>Wenn Vorgaben IKT-Sicherheit nicht erfüllt.</p>
Nicht BiG	<p>Interbibliothekarische Arbeit oder Verwaltungseinheit selber nicht betroffen.</p> <p>Beurteilung Schnittstellen BAG mit BiG, Frage der Zuständigkeiten, Frage Zugang auf Dienstleistungen des Portals.</p> <p>Bei Unterschied zwischen akademischen Bibliotheksverbänden und Verwaltungsbibliotheken, z.B. Verwaltung e-Journals.</p> <p>Keine grossen Schwierigkeiten, einige Verbesserungen mit "BiG Portal".</p> <p>Rückstand in Formalerschliessung.</p>

Frage 14: Bitte definieren Sie in Ihren Worten ein Portal und begründen Sie Ihre Aussage.

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Programm zur Durchführung aller Prozesse, all in one; unterstützt tägliche Aufgaben und Arbeiten.</p> <p>Virtueller Eingang oder Plattform in Bibliothek mit Suchfunktion, Angeboten und Dienstleistungen, Informationen und Antwort für alle Kundenbedürfnisse.</p> <p>Zentraler Zugang zu allen Ressourcen und Dienstleistungen.</p> <p>Mehrwert ist Zugriff auf eine statt mehrere Seiten.</p> <p>Möglichkeit zur Personalisierung.</p>
Nicht BiG	<p>Anwendungssystem mit Integration von Anwendungen, Prozessen, Diensten.</p> <p>Zentraler Einstiegspunkt (Single Point of Information) für alle Informationen und Dienstleistungen aus unterschiedlichen Quellen und Systemen; in einem Ort Links zu verschiedenen Services; zugänglich machen verschiedener Quellen bis Nutzung als Volltexte.</p> <p>Umfassende Erschliessung der Informationen zu Themen oder Organisation.</p> <p>Mächtige und zeitgemässe Suchfunktion.</p> <p>Möglichkeit zur Personalisierung.</p> <p>Dreisprachigkeit.</p>

Frage 15: Welche Funktionen sollte ein Portal einer Verwaltungsbibliothek grundsätzlich erfüllen? Bitte nennen Sie die in Ihren Augen wichtigsten Funktionen und Leistungen von Bibliotheks-Portalen und begründen Sie Ihre Aussage.

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Zugang auf Kataloge und Datenbanken.</p> <p>Verwaltung Zeitschriften und Dienstexemplare, Katalogisierung, Erwerbung, Ausleihe, Sacherschliessung.</p> <p>Oberfläche mit Suchfunktion und Information; Referenzort aller Mitarbeitenden BVerw für Beschaffung sämtlicher Informationen.</p> <p>Unterstützung und Vereinfachung Workflows.</p> <p>Optimierung Archivfunktion.</p> <p>Moderner Auftritt; effiziente Navigation und übersichtliche Gestaltung mit Angaben zum Leistungsangebot.</p> <p>Virtueller Rundgang.</p> <p>Kundenbindung.</p> <p>Förderung Datenaustausch.</p> <p>Abfrage von Statistiken.</p> <p>Direkter Kontakt zu Kommunikationspartner.</p>

Nicht BiG	<p>Dokumente auflisten, ev. online verfügbar machen; direkter Zugriff.</p> <p>Zugang zu Katalog, Benutzerverwaltung, Bestellungen, Datenbanken, e-Ressourcen, Lizenzverwaltung.</p> <p>Suche ausweiten oder beschränken, z.B. auf tatsächlich verfügbare Dokumente; Ausweitung auch auf externe Ressourcen.</p> <p>Intelligente Suche; Personalisierung; Präsentation Trefferlisten; Volltextsuche.</p> <p>Mehrsprachige Suche.</p> <p>Archivierung; Open Access; Kollaboration.</p> <p>Alle relevanten Informationen in einem System.</p> <p>Alle Aufgaben in einem System erledigen.</p>
-----------	--

Frage 16: In welchen Bereichen sehen Sie hier derzeit noch Defizite und Nachholbedarf? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Zugang zu e-Ressourcen.</p> <p>Verwaltung Dienstexemplare.</p> <p>Unterstützung Workflows.</p> <p>Archivfunktion.</p> <p>Zu starke Fokussierung auf Print-Medien.</p> <p>Bedürfnisse Mitarbeitende BVerw eruieren.</p> <p>Verwaltungsbibliotheken hinken Kombination Katalog-Datenbanken-Zugriffe auf Zeitschriften oft hinterher.</p> <p>Derzeit unübersichtlich.</p>
Nicht BiG	<p>Derzeit wenig Text und Bilder online; Ausleihkriterien nicht klar definiert.</p> <p>Zentralisierung Lizenzen und e-Ressourcen, wegen Zugriffsproblemen teuer.</p> <p>Derzeit kein Portal; Suche muss auf mehreren Systemen durchgeführt werden.</p> <p>Portale auf Bibliothekarinnen und Bibliothekare, nicht auf an Google gewöhnte Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet.</p> <p>Mehrsprachige Suche; Ausweitung auf externe Ressourcen; direkter Zugriff auf Dokumente.</p>

Frage 17: Welche Erwartungen haben Sie ganz spezifisch an "BiG Portal"? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Reorganisation Prozesse; Verbesserung und Unterstützung Workflow; alle Prozesse im selben System auslösen.</p> <p>Effizienzsteigerung.</p> <p>Rüsten für Zukunft.</p> <p>Archivfunktion.</p> <p>Moderner Auftritt, einfache Navigation, einfacher Zugang und übersichtliche Gestaltung mit Angaben zum Leistungsangebot.</p> <p>Unabhängige Bewirtschaftung durch BiG.</p> <p>Mehrwert für Mitarbeitende und Kundinnen und Kunden; Bedürfnisse der Mitarbeitenden abdecken und damit Daseinsberechtigung sichern.</p> <p>Bibliotheken sichtbar machen.</p> <p>Einzigste Einstiegsseite für Dienstleistungen des Verbunds.</p> <p>Sicherheitsvorgaben erfüllt.</p>
Nicht BiG	<p>Rolle als zentraler Ansprechpartner für Verwaltung aller Ressourcen und einziger Partner der Verwaltungsbibliotheken für alle Aufgaben.</p> <p>Beschaffung und Ausleihe e-Ressourcen; Patron Driven Acquisition.</p> <p>Verwaltungseinheiten der BVerw zu klein für Einsatz solcher Lösungen.</p> <p>Erfüllung der genannten Portal-Eigenschaften.</p>

Frage 20: Inwiefern fördert Cloud Computing gemäss Ihrer Beurteilung effizienteres Arbeiten?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Vermeidung von Redundanzen.</p> <p>Externer Betrieb IT; Unabhängigkeit von Leistungserbringern Bund.</p> <p>Kann effizientere Lösungen generieren, kann auch Zugänglichkeit für unbegrenzte Anzahl User ermöglichen, aber auch zu Trägheit und Verkomplizierung der Prozesse führen.</p> <p>Stabilität.</p> <p>Keine Beschaffung von Hardware, sondern Bezahlen der genau benötigten IT-Dienstleistungen.</p> <p>Effizienz dank Wegfall Softwareinstallation, Serverwartung, Update-Prozedere.</p> <p>Ortsunabhängiger Zugriff.</p> <p>Vereinfacht Datenaustausch.</p> <p>Alle haben jeweils neueste Version eines Dokumentes zur Verfügung.</p> <p>Kein Einfluss auf Prozesse.</p>

Nicht BiG	<p>Fördert effizientes Arbeiten wenig; Sicherheitsrisiko; Gefahr: Abgabe Datenhoheit und Fachwissen.</p> <p>Gemeinsamer Zugriff auf alle Daten kann Arbeit erleichtern und beschleunigen.</p> <p>Entlastung IT-Provider.</p> <p>Kosteneinsparungen.</p> <p>Ortsunabhängigkeit.</p> <p>Nicht Arbeit wird effizienter, nur Betrieb.</p> <p>Datenübernahme; Bündelung Prozesse.</p>
-----------	--

Frage 21: Welche Erwartungen haben Sie diesbezüglich an „BiG Portal“? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Support.</p> <p>Datenaustausch über Community Zone.</p> <p>Muss kontrolliert werden.</p> <p>Unabhängigkeit; Stabilität; Effizienz.</p> <p>Einfacherer und kostengünstigerer Betrieb, Unterhalt, Aktualisierung Bibliothekssoftware.</p> <p>Daten in der Cloud für alle verfügbar.</p> <p>Übernahme bestehende Prozesse der Systeme, nicht Bau der Systeme nach eigenen Prozessen.</p>

Nicht BiG	<p>Datensicherheit, IT-Sicherheit und Barrierefreiheit sind garantiert.</p> <p>Verbesserungen können erreicht werden, da Server ausserhalb BVerw.</p> <p>Billigere Betriebskosten.</p> <p>Vereinfachter Zugriff und Verwaltung von e-Ressourcen, unabhängig von Dateiformaten.</p> <p>Bibliografische Listen direkt anbieten.</p>
-----------	---

Frage 22: Kennen Sie andere E-Government-Projekte?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>e-Billing.</p> <p>Open Government Data.</p> <p>e-Recruiting.</p> <p>e-Voting.</p>
Nicht BiG	<p>Katalog priorisierte Vorhaben (B1.11 Austauschstandard).</p> <p>Portal für Anmeldung von Produkten beim Verbraucherschutz.</p> <p>e-Guichet; e-Voting.</p> <p>www.ch.ch, www.simap.ch, e-Vernehmlassung.</p>

Frage 23: Wie beurteilen Sie diese im Vergleich mit "BiG Portal"?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Einführung e-Billing langwieriger Prozess, in BiG noch nicht abgeschlossen; ist aufwändig.</p> <p>Open Government Data.</p> <p>Identisch, ausser bei gesetzlichen Auflagen; höhere Medienpräsenz bei e-Voting.</p>
Nicht BiG	<p>Nicht Technik schwierig umzusetzen, sondern organisatorische Komponenten.</p> <p>Soll Kontakt Bürgerin und Bürger mit BVerw erleichtern, ist aber kein Standardsystem, daher hoher Aufwand, internes Hosting, Schwierigkeiten bei Implementierung.</p> <p>Im Bibliotheksbereich immer noch Medienbrüche, da Digitalisierung nicht so weit fortgeschritten.</p> <p>Allen E-Government-Projekten gemeinsam: Durchführung der von Kundinnen und Kunden ausgelösten Prozesse muss stimmen, damit Angebot gut ist.</p>

Frage 24: Wie beurteilen Sie grundsätzlich den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) in Verwaltungsbibliotheken?

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Wichtig, sofern geeignet und bedürfnisgerecht.</p> <p>Eine Must, von grosser Bedeutung; nur Ausbau befriedigt Nutzerinnen und Nutzer.</p> <p>Mehr Aufgeschlossenheit gegenüber IKT wünschenswert; gerade bei Datenaustausch dank neuen Techniken besserer Informationsfluss.</p>

Nicht BiG	<p>Ohne IKT geht es nicht.</p> <p>Noch nicht auf Niveau, welches Bibliothek erreichen sollte.</p> <p>Verwaltungsbibliotheken dank Cloud Computing an Spitze der technischen Entwicklung mitmachen.</p> <p>IT in Verwaltung schwerfällig und langsam, hinkt Entwicklung hinterher; oft auch Hürden IT-Sicherheit, daher hoher Aufwand zur Umsetzung; z.T. IKT auch veraltet und nicht mehr kompatibel.</p> <p>Unabdingbar für effizientes Arbeiten und einfachen Zugriff auf Ressourcen.</p>
-----------	---

Frage 25: Bitte vervollständigen Sie: "BiG Portal" wird dann ein Erfolg, wenn

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Alle am selben Strick ziehen; Arbeit auf dasselbe Ziel.</p> <p>Keine Angst vor Veränderungen; Akzeptanz Optimierung Prozesse.</p> <p>Positives Denken; Offenheit.</p> <p>Referenzpunkt für qualitätsvolle Information für ganze BVerw.</p> <p>Offene Kommunikation und regelmässige Information.</p> <p>Benutzergerechte Heranführung.</p> <p>Umsetzung Projektziele.</p>

Nicht BiG	<p>Verwaltungsbibliotheken ermöglicht, Qualität ihrer Dienstleistungen zu steigern.</p> <p>Hersteller hält, was er verspricht.</p> <p>Betrachtung als IT- und Organisationsprojekt.</p> <p>Gute Schulung.</p> <p>Bereitschaft zur Anpassung Prozesse.</p> <p>Von Kundinnen und Kunden als Fortschritt wahrgenommen; Kundenbedürfnisse umgesetzt; bedarfsgerechte Informationsversorgung.</p> <p>Portal attraktiv und Ämter wieder in Verbund zurückkehren.</p> <p>Rasche und benutzerfreundliche Umsetzung.</p> <p>Ähnliche Dienstleistungen wie Swissbib.</p> <p>Zur Verfügung stellen von Informationsinfrastruktur und Informationssicherung.</p> <p>Verwaltung e-Ressourcen.</p>
-----------	--

Frage 26: Und: „BiG Portal“ scheitert dann, wenn

Bogen	2. Reduktion
BiG / Ikt GS VBS	<p>Reorganisation Prozesse scheitert.</p> <p>Mitarbeitende sich zu viel vornehmen.</p> <p>Negative Einstellung und Ablehnung der Veränderungen; Festhalten am Gärtchendenken.</p> <p>Nicht relevante Information; "BiG Portal" zu wenig bekannt; keine aktive Kommunikation Projektfortschritte.</p> <p>Ängste und Vorteile nicht ernst genommen.</p> <p>Ziele verfehlt werden.</p>
Nicht BiG	<p>Nur kosmetische Innovation, ohne Einfluss auf Prozesse; Komplexität höher.</p> <p>Schlechte Zusammenarbeit mit Hersteller.</p> <p>Nutzen nicht klar kommuniziert; Vernachlässigung Information.</p> <p>Weitere Verbund verlassen.</p> <p>Verzicht auf laufende Pflege und Entwicklung.</p> <p>Vernachlässigung Schulung.</p> <p>Rückschritt zu heute.</p> <p>Basisbedarf nicht abgeklärt und definiert.</p> <p>Langer Migrationsprozess.</p>

Selbständigkeitserklärung

„Ich erkläre hiermit, dass ich diese Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen entnommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Mir ist bekannt, dass andernfalls der Senat gemäss dem Gesetz über die Universität zum Entzug des auf Grund dieser Arbeit verliehenen Titels berechtigt ist.“

Ort und Datum

Daniel Ulrich Kohler

Über den Autor



Herr **Daniel Kohler** ist seit 2006 zuständig für die Informatik der Bibliothek am Guisanplatz und den Archivdienst VBS. Seit 2009 führt er zusätzlich den Bibliotheksverbund Alexandria mit 22 Bibliotheken. Derzeit leitet er insbesondere das Projekt „BiG Portal“, welche Ende 2013 umgesetzt werden soll. Von 2000 bis 2008 arbeitete er im Forschungsdienst der BiG, davon von 2006 bis 2008 als stellvertretender Chef.

Der Verfasser studierte an der Universität Bern Geschichte und Geographie und absolviert seit Herbst 2011 den 5. Lehrgang des Executive Master of Public Administration (MPA) an der Universität Bern.

Grubenweg 8, 3360 Herzogenbuchsee