

■ BIBLIOTHEKSANGEBOTE IN UNIVERSITÄTSPORTALEN – CHANCEN UND RISIKEN

von Beate Guba

1. Einleitung

Die rasante Entwicklung der IuK-Technologien in den letzten Jahren hat das Angebot von wissenschaftlichen Bibliotheken stark beeinflusst. Es umfasst heutzutage bekanntermaßen nicht mehr nur den OPAC. Elektronische Datenbanken und Zeitschriften gehören zum Standard, und auch Dokumentenserver, digitalisierte Texte oder Bildmaterialien sowie elektronische Auskunftsservices sind immer öfter anzutreffen. Bislang wurden diese Dienstleistungen über Websites der Institutionen präsentiert und bekannt gemacht. Seit Ende der 1990er Jahre fand hingegen vor allem in Bibliotheken in den USA das Portalkonzept Anklang, von dem man sich einen vereinfachten Zugang zu den vielfältigen Angeboten und somit eine bessere Nutzung derselben versprach. Es entstanden MyLibrary-Portale wie z. B. an der Virginia Commonwealth University, auf das später eingegangen wird.

Was aber sind Portale? Worin unterscheiden sie sich von herkömmlichen Websites? Die Definition des Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (Kirchhof et al. 2004) lautet:

„Ein Portal ist definiert als eine Applikation, welche basierend auf Webtechnologien einen zentralen Zugriff auf personalisierte Inhalte sowie bedarfsgerecht auf Prozesse darstellt. Charakterisierend für Portale ist die Verknüpfung und der Datenaustausch zwischen heterogenen Anwendungen über eine Portalplattform. Eine manuelle Anmeldung an den in das Portal integrierten Anwendungen ist durch Single-Sign-On nicht mehr notwendig, es gibt einen zentralen Zugriff über eine homogene Benutzungsoberfläche. Portale bieten die Möglichkeit, Prozesse und Zusammenarbeit innerhalb heterogener Gruppen zu unterstützen.“

Wesentlich neu gegenüber bislang bestehenden Ansätzen für Internet- und Intranettechnologien sind also der Integrationsaspekt und die Prozessorientierung, wobei die besondere Attraktivität von Portalen in der einmaligen Anmeldung bei sämtlichen in das Portal integrierten Anwendungen liegt. Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit, das gesamte Infor-

mationsangebot zu personalisieren, d. h., auf die Bedürfnisse bestimmter Gruppen und Individuen zuzuschneiden. Hinzuzufügen ist zu oben stehender Definition, dass die Personalisierung auch das Layout betreffen kann.

2. Portaltypen

Unter den verschiedenen Portaltypen werden im Folgenden zwei herausgegriffen, die von Bibliotheken dazu benutzt werden können, ihre Angebote auf einer einheitlichen Oberfläche zu vereinen. Zum einen sind dies MyLibrary-Systeme, die die auf Bibliothekswebseiten präsentierten Angebote um Personalisierungsfunktionalitäten ergänzen und im Wesentlichen folgende Kategorien umfassen (Guba 2006; 2007):

- Nachrichten an alle Bibliotheksbenutzer
- Nachrichten für Nutzer, auf die ein bestimmtes Profil zutrifft
- Ansprechpartner: Auswahl der zuständigen Bibliothekare und Anzeige der Kontaktinformationen sind an die Wissenschaftsdisziplin des Nutzers gekoppelt.
- Suche: Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Suchmaschinen, Suche im OPAC, Suche in Datenbanken, Speicherung von Suchprofilen
- Bibliothekseigene Links
- Persönliche Links
- Datenbanken
- E-Journals
- Nachschlagewerke

Zum anderen entstehen seit 2000 vermehrt so genannte Universitätsportale, die sich nicht auf Bibliotheksdienste beschränken. Sie können je nach Zielgruppe als (a) Studentenportale, (b) Fakultätsportale oder (c) Portale für die Universitätsverwaltung konzipiert werden, sie haben aber die Aufgabe, sowohl den Universitätsbetrieb als auch die grundlegenden Bestandteile des Wissenschaftsprozesses, nämlich die Gewinnung, Speicherung, Publikation und Vermittlung von Informationen bzw. Wissen sowie die wissenschaftliche Kommunikation, zu unterstützen, weshalb die Integration von Bibliotheksangeboten in diese Portale sinnvoll erscheint. Je nach Zielgruppe überwiegt die eine oder andere Funktion.

Universitätsportale sind im amerikanischen Raum weit verbreitet, weil sie dort als Wettbewerbsfaktor angesehen und eingesetzt werden. Was den

britischen Hochschulsektor betrifft, werden Portalimplementierungen und damit verbundene technologische Entwicklungen vom Joint Information Systems Committee (JISC) gefördert. In Frankreich gibt es zentralistische Tendenzen. Das Konsortium ESUP Portail arbeitet an einer gemeinsamen, auf der Software uPortal basierenden Lösung für sämtliche Universitäten, während sich in Deutschland eine große Heterogenität der IT-Lösungen abzeichnet. Hier laufen zahlreiche unterschiedliche Projekte, in denen die Portalentwicklung oft mit einer Veränderung der Organisationsstrukturen einhergeht.

Als erstes Beispiel soll in diesem Zusammenhang die Virginia Commonwealth University (VCU) angeführt werden, da sie sowohl über ein Universitätsportal (myVCU) als auch ein Bibliotheksportal (MyLibrary@VCU) verfügt. Letzteres ist älter – es wurde 1998 eingeführt – und hat schon mehrere Releases hinter sich, da die Nutzungszahlen alles andere als hoch waren. Um dies beim Universitätsportal zu vermeiden, arbeitete die Bibliothek eng mit dessen Entwicklern zusammen. Neben den in MyLibrary@VCU angebotenen Bereichen „My Library Record“ (Entlehnungen und Fristen), „ILLiad“ (für die Fernleihe), „My Search Tools“ gibt es im Universitätsportal auch eine Schnellsuche im Bibliothekskatalog, das Informationspaket Bibliotheksdienste (z. B. Ask a Librarian) sowie das Paket News, RSS-Feeds und Blogs der Bibliothek, wie auf nebenan stehendem Screenshot zu sehen ist.

Die Abbildung lässt das für Portale typische Layout erkennen: Ein solches ist nämlich in Bereiche unterteilt, die Portlets heißen und zusammengehörende Inhalte als zusammengehörig darstellen. Das Besondere an diesem Portal ist, dass die Bibliotheksportlets innerhalb des Portals beliebig verschoben werden können. Außerdem sind zusätzlich zu dieser Portalseite auf der Hauptportalseite die Links zu „ILLiad“ und „My Search Tools“ angebracht, um auf diese Weise deren Auffindbarkeit und Nutzung zu erhöhen. Sie sind über einen Single-Sign-On-Mechanismus erreichbar.¹

Das zweite und vielleicht bekannteste der bisher im deutschsprachigen Raum realisierten Universitätsportale ist „myETH“ der ETH Zürich, das aus einer Kooperation von Bibliothek und Rechenzentrum der Universität hervorging. Die Bibliothek ist mit Aktuelles, Dienstleistungen, Suche im Bibliothekskatalog, E-Collection/E-Texte, E-Zeitschriften/Datenbanken und E-Books/Publikationen der ETH Zürich ein Informationsanbieter neben anderen, von denen z. B. der Daily Business Cartoon, ein öffentlicher Gruppenkalender, RSS-Reader, Veranstaltungsankündigungen, Informationen über offene Stellen an der ETH, deren Weiterbildungsangebot, Radio und TV, SMS, verteiltes Drucken und Plotten bereitgestellt werden.²

myVCU
Virginia Commonwealth University

Welcome James Ghaphery

myVCU Academics Faculty Life **Library** eServices

VCU Libraries Catalog

VCU Libraries
THE LIBRARY THAT SERVES YOU BETTER

enter search term Keyword GO

My Library Record

Items On Loan



Title	Due
Gravity's rainbow.	4/16/07
Grasping at Independence :	9/6/07

[Access My Library Record for Additional Features]

Library Services

- VCU Links > **Library Services**
- VCU Libraries Home Page
- Ask a Librarian
- Search Course Reserves

Today In History

1751: James Madison, *Father of the Constitution* and fourth president of the United States, was born.

1802: Congress approved legislation establishing the United States Military Academy at West Point.

[Click here to read more about Today In History](#)

Single Sign-On Links

ILiad (Interlibrary Loan)
VCU Libraries My Search Tools

Click **Personalize** to manage your single sign-on links.

News, RSS Feeds, and Blogs

ALERT: VCU Card upgrades over Spring Break, March 13-15. Cabell Library construction projects are updated. Annual Brown-Lyons Lecture on March 22, 2007. Cabell Special Collections materials will be available in Media and Reserve Services starting February 26th. Starbucks in Cabell Library will be open during Spring Break.

Word of the day!

Merriam-Webster's Word of the Day for March 16, 2007 is:

rococo • /ruh-KOH-koh/ • adjective
 1: of or relating to an artistic style especially of the 18th century characterized by fanciful curved asymmetrical forms and elaborate ornamentation 2: excessively ornate or intricate

Example sentence:
 "While the lobby appears almost rococo, rooms are a study in spare, clean elegance. . . ." (Jeff Morgan, *Wine Spectator*, October 15, 1996)

Did you know?
 In the 18th century, French artists rebelled against the ponderousness of Baroque style and began to create light, delicate interior decorations, furniture, and architectural elements characterized by fanciful curved asymmetrical forms and elaborate ornamentation. The name of their new style, "rococo," has been traced to the French "rocaille," a term that evoked the ornamental use of rock and shell forms. In time, "rococo" was also applied to similarly ornamented and intimate styles of painting and music. But all fashions fade, and by the mid-1800s the rococo style was deemed excessively ornate and out-of-date. Now "rococo" is often used with mild disdain to describe the overly elaborate.

*Indicates the sense illustrated by the example sentence.

What's New at VCU Libraries

Personalize

Abb. 1: Portalseite der Bibliothek in myVCU (Stand 16.03.2007)

Innerhalb der einzelnen Informationspakete kann sich jeder Benutzer sein Portal selber konfigurieren, indem er über einen Editierbutton die für ihn interessanten Informationsquellen und -dienste auswählt. Das ist auch die übliche Vorgangsweise bei MyLibrary-Portalen, deren größtes Problem es ist, dass diese Art der Personalisierung viel Zeit in Anspruch nimmt und daher nicht von so vielen Nutzern wahrgenommen wird, wie es sich Bibliotheken wünschen. Mit Default-Seiten, die eine Vorauswahl in Hinblick auf mögliche Nutzerwünsche darstellen, soll hier Abhilfe geschaffen werden. In myETH ist es dem einzelnen Benutzer auch möglich, ganze Portlets zu entfernen bzw. bei Bedarf wieder hinzuzufügen.

Da dieses Portal bereits seit Juni 2004 in Betrieb ist, existieren Nutzungszahlen über einen längeren Zeitraum. Wie Neubauer (2006) berichtet, hat sich herausgestellt, dass die Zugriffe auf die Bibliotheksdienstleistungen via myETH gegenüber den Zugriffen von der Website der Bibliothek unverhält-

nismäßig niedrig sind. Die Ursache dafür kann darin liegen, dass im Universitätsportal Dienste wie die E-Collection angeboten werden, zu denen man auch ohne Anmeldung in einem System gelangen kann. Warum sollte man sich aber anmelden, wenn diese Dienste mit weniger Aufwand auf der Website der Bibliothek zugänglich sind? Möglicherweise stellen auch die sonst im Portal enthaltenen Dienste kein attraktives Portfolio für alle Nutzer dar. Sie sind gewiss nicht im gleichen Ausmaß für Universitätsmitarbeiter und Studenten von Bedeutung. Aber auch den Studierenden, die die Hauptnutzergruppe darstellen, fehlt hier vielleicht eine Arbeitsumgebung, die mehr bietet als den Zugang zu den Bibliotheksbeständen allein. Es fällt auf jeden Fall auf, dass Einwegkommunikation in diesem Portal vorherrscht und Austausch- bzw. Kooperationsmöglichkeiten zu kurz kommen.

Dass Bibliotheksangebote in einem Universitätsportal aber eine entscheidende Rolle spielen können, zeigt die Entwicklung des Portals MyUU an der Universität Utrecht. Die Einbindung der elektronischen Bibliotheksbestände in das Portal mittels Single-Sign-On – diese Anmeldefunktionalität wurde zu sämtlichen Verlagen hergestellt – ermöglichte den Nutzern erstmals, von zu Hause darauf zuzugreifen, und schlug sich laut Schelleman (2006) deutlich in den Nutzungszahlen nieder: Diese stiegen 2004 sprunghaft auf mehr als 10.000 Studierende und 2.000 Universitätsmitarbeiter an, die das Portal mindestens einmal pro Woche nutzten, und wuchsen 2005 um 10 % pro Monat.

3. Ergebnisse einer Nutzerbefragung an der Donau-Universität Krems

Dass die Kunden in die Entwicklung eines Portals miteinbezogen werden, ist selbstverständlich und erfolgt in der Regel durch Nutzerbefragungen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Studien, in denen die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer erhoben wird, sollten im Rahmen meiner Masterthese die Informationsbedürfnisse der Studierenden – sie stellen die primäre Nutzergruppe eines Portals an der Donau-Universität Krems dar – im Allgemeinen sowie deren Wünsche an die Universitätsbibliothek im Speziellen eruiert werden, wobei der Fokus auf den elektronischen Dienstleistungen lag.³ Der eigens dafür von mir entwickelte Fragebogen bestand demzufolge aus Fragen zur Nutzung der Informationssysteme zum Zeitpunkt der Untersuchung (Ende 2005/Anfang 2006), um etwaige Schwächen in der Informationsversorgung feststellen zu können, zur Gestaltung der Lernumgebung, zu den Bibliotheksdiensten und weiteren Informationsdienstleistungen sowie Kommunikationsmöglichkeiten. 101 Personen beteiligten

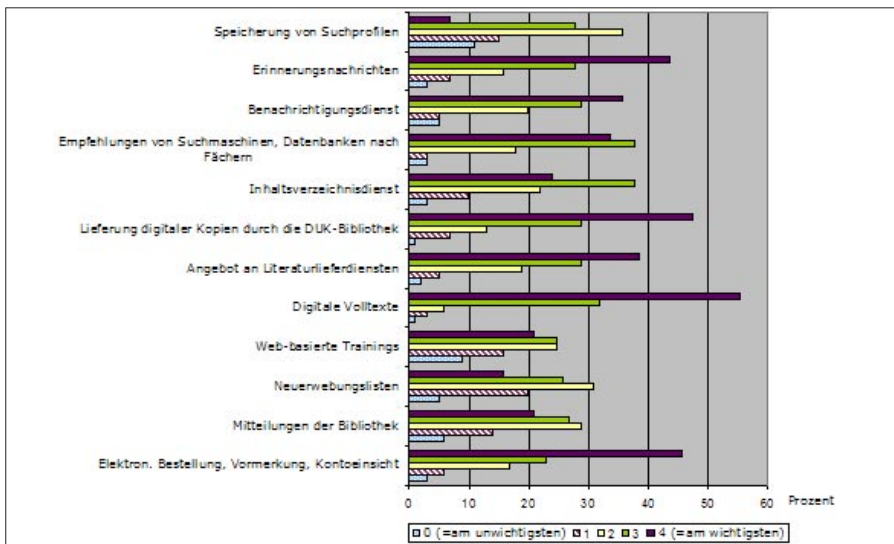
sich an der Umfrage, die großteils per E-Mail erfolgte. Der Rücklauf an Fragebögen, die während der Präsenzmodule verteilt worden waren, lag bei 20,2%. 18,8% der Befragten waren im Alter von 20–30 Jahren, 38,6% im Alter von 31–40 Jahren und gleich viele im Alter von 41–50 Jahren, 4% waren über 51.⁴

In Hinblick auf Informationsdienstleistungen der Universitätsbibliothek wurden folgende Services einer Bewertung unterzogen, wenngleich nur wenige zum Untersuchungszeitpunkt tatsächlich an der Donau-Universität Krems angeboten wurden:

- Mitteilungen der Bibliothek über Schulungen, Informationen zum Benutzerausweis und zur Benutzung der Bibliothek
- Auskünfte des Bibliothekspersonals per E-Mail, Chat, telefonisch, vor Ort
- Online-Tutorials zum Recherchieren in Datenbanken, zu Recherchestrategien u. Ä.
- Neuerwerbungslisten
- ToC-Dienst
- Benachrichtigungsdienst bei neuen jeweils fachlich relevanten Büchern, Datenbanken, Zeitschriften, Internetquellen
- Empfehlungen von Suchmaschinen und für das Fachgebiet relevanten Datenbanken
- Hinweise auf verwandte Literatur basierend auf Entlehnungen
- Kommentierte Internetquellen (Linksammlungen)
- Zusammenstellung einer persönlichen Auswahl aus den Internetlinks und elektronischen Zeitschriften der Bibliothek
- Shared Libraries: die Möglichkeit für eine Nutzergruppe, eine gemeinsame elektronische Bibliothek zu kreieren
- Elektronische Bestellung, Verlängerung von Medien und elektronische Abfrage des Kontostands (Entlehnungen, Vormerkungen)
- Erinnerungsnachrichten vor Ablauf der Entlehnfrist
- Bereitstellung digitaler Volltexte
- Angebot verschiedener elektronischer Literaturlieferdienste
- Lieferung digitaler Kopien von Zeitschriftenartikeln und von Auszügen aus Büchern durch die Bibliothek der Donau-Universität Krems
- Langfristige Speicherung von eigenen Suchprofilen und Suchergebnissen

Da die Fragen nicht ausschließlich bzw. nicht direkt an Bibliotheksbenutzer gerichtet waren, dürften auch Personen erreicht worden sein, die

nicht zu den Stammkunden der Bibliothek zählen. Hier die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:



Tab. 1: Relevanz verschiedener Bibliotheksdienste für die Studierenden der DUK

An der Spitze der Bibliotheksdienste lag der Wunsch nach Bereitstellung digitaler Volltexte: 55,4% der Befragten hielten sie für sehr wichtig, 31,7% für wichtig. Der Grund für diesen hohen Stellenwert liegt u. a. darin, dass die Studierenden nur zu bestimmten Terminen vor Ort sind und zwischen den Präsenzmodulen das Literaturangebot nutzen möchten. Dem Kopierendirektversand der Bibliothek gaben 47,5% der Befragten die höchste Bewertung, während 38,6% das Angebot und somit die Wahlmöglichkeit von verschiedenen Literaturlieferdiensten als sehr wichtig beurteilten. Dieses Ergebnis verwundert nicht, da der Kopierendirektversand der Universitätsbibliothek den Zeitaufwand, den die Studenten für die Auswahl des Lieferdienstes und die Analyse der unterschiedlichen Bestellmodalitäten aufbringen müssen, reduziert.

Während die Vorteile einer langfristigen Speicherung von Suchprofilen und Suchergebnissen den jüngeren Studenten bewusst waren, die zu 42,1% diesen Dienst als wichtig beurteilten, waren web-basierte Trainings vor allem für ältere Studierende interessant: Die Gruppe der 41–50-Jährigen hat dieses Bibliotheksangebot am höchsten bewertet, indem es 30,8% als sehr wichtig eingestuft haben. Im Gegensatz dazu fanden es nur 5,3%

der 20–30-Jährigen sehr wichtig. Die zweite Altersgruppe liegt mit 17,9% in der Mitte.

Neuerwerbungslisten der Bibliothek, die ja keine fachspezifische Informationsversorgung darstellen, liegen hinter dieser deutlich zurück. Auch die allgemeinen Mitteilungen der Bibliothek wurden von den Respondenten den Neuerwerbungslisten vorgezogen. Eine Sonderstellung nehmen die Erinnerungsnachrichten vor Ablauf der Entlehnfrist ein, die von deutschsprachigen Bibliotheken meines Wissens nicht standardmäßig angeboten werden. Dieser Dienst hilft dem Benutzer, sich Mahngebühren zu ersparen, was die hohe Bewertung und die Verteilung über die Altersgruppen erklärt: Für 43,6% der Befragten ist er sehr wichtig, wobei ihn die Studierenden im Alter von 20–30 Jahren mit 73,7% als sehr wichtig beurteilten und die Altersgruppe der 41–50-Jährigen mit 33,3%.

4. Schlussfolgerungen

Wie aus dieser Untersuchung klar hervorgegangen ist, ist das Bibliotheksangebot der Donau-Universität Krems ausbaufähig. Was die Wahl des Portaltyps betrifft, hat sich gezeigt, dass sowohl bei MyLibrary-Systemen als auch Universitätsportalen der gewünschte Erfolg ausbleiben kann. Das Problem bei ersteren besteht in der grundsätzlichen Abkoppelung der Literaturbeschaffung von anderen Tätigkeiten der Benutzer (z. B. Prüfungsvorbereitung, Verfassen von (Pro-)Seminararbeiten, der Diplomarbeit oder Dissertation bzw. Publizieren, Projektorganisation). Hingegen liegt die Gefahr bei Universitätsportalen darin, nicht die vom Nutzer benötigten Informationen und gewünschten Dienste bereitzustellen. Es ist also genau zu überlegen, welche Bibliotheksdienstleistungen und welche anderen Dienste in einem solchen enthalten sein sollen, damit ein zusätzlicher Nutzen generiert wird. Einfache Bedienbarkeit, reibungslos funktionierende einmalige Anmeldung und zusätzliche Mehrwertleistungen sind aus meiner Sicht die Schlüsselfaktoren, die entweder zu geringer Akzeptanz bzw. Nutzung oder zu guter Resonanz und Imagegewinn führen. Auf jeden Fall werden in einem Universitätsportal die Bibliotheksdienste in einem breiteren Kontext präsentiert und somit wird ein größeres Publikum erreicht – eine Chance, die zu ergreifen sich, wie ich meine, für Bibliotheken durchaus lohnt.

Mag. Beate Guba, MSc

Ludwig Boltzmann Institut für Health Technology Assessment
Garnisonasse 7/20, A-1090 Wien / beate.guba@hta.lbg.ac.at

Literatur:

- Guba, Beate (2006): MyDUK. Vom Nutzen eines Informationsportals im Fall der Donau-Universität Krems. Masterthese zur Erlangung des akademischen Grades eines Master of Science.
- Guba, Beate (2007): Unbekannte Portalwelten? Der Wegweiser! B.I.T. online – Innovativ 15.
- Kirchhof, Anja / Gurzki, Thomas / Hinderer, Henning / Vlachakis Joannis (2004): „Was ist ein Portal?“ Definition und Einsatz von Unternehmensportalen. Whitepaper. Hrsg. v. Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation. URL: http://www.ebi.iao.fraunhofer.de/Whitepaper%20Was%20ist%20ein%20Portal_mit%20Logo.pdf (Stand 05.05.2007).
- Neubauer, Wolfgang (2006): Von Bibliothekskatalogen zu Wissensportalen. In: Bibliothek: Forschung & Praxis 30 (2006) Nr. 3, S. 275–283.
- Schelleman, Peter (2006): MyUU: a case study of the Utrecht University portal. In: Cox, Andrew [Hrsg.]: Portals: People, processes and technology. Facet Publishing. S. 188–198.
- Sühl-Strohmenger, Wilfried (2006): Erwartungen an die Wissenschaftliche Bibliothek der Zukunft – unter Berücksichtigung von Befunden der neueren Nutzerforschung. 29. Österreichischer Bibliothekartag <Bregenz>. Vortrag. URL: http://www.bibliothekartag.at/bibliotag2006/Vortraege/VortraegePDF/Suehl-Strohmenger_wissenschftl_bib_zukunft.pdf (Stand 05.05.2007).

- ¹ Sowohl die Informationen als auch den Screenshot erhielt ich von Herrn Jimmy Ghaphery, Head of Library Information Systems an der Virginia Commonwealth University.
- ² Eine genaue Auflistung der 2006 im Portal myETH zur Verfügung stehenden Informationspakete findet sich in Neubauer 2006, S. 279.
- ³ Sühl-Strohmenger bringt eine umfangreichere Darstellung von Nutzererwartungen, in der diese nach unterschiedlichen Nutzergruppen aufgeschlüsselt sind. Auch blieben die besprochenen Umfragen nicht auf elektronische Bibliotheksangebote beschränkt, wie es bei meiner Befragung weitgehend der Fall war.
- ⁴ Näheres zur Methode und zum Untersuchungsdesign findet sich in Guba 2006, S. 48–51, und Guba 2007, S. 64 f.