Portal für Öffentliche Bibliotheken

Informationsdienstleistungen aus einer Hand

http://www.bsz-bw.de/portal.html

Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg, September 2003

DAS PORTAL FÜR ÖFFENTLICHE BIBLIOTHEKEN 3

TECHNISCHE BESCHREIBUNG 3

Strukturierung des Informationsgebots..... 3

Statistische Funktionen 4

LOKALE SICHT AUF DAS PORTAL 4

BENUTZERVERWALTUNG 4

SERVICES FÜR DEN BENUTZER 5

Online- und Fachauskunft 5

Bestellung von Medien 6

Benachrichtigungsdienst 6

Linguistische Wörterbücher 6

ZUSAMMENFASSUNG 6

ÜBERBLICK DER MERKMALE DES PORTALS 7

Das Portal für öffentliche Bibliotheken

Die umfassende und schnelle Informationsgewinnung steht heute im Mittelpunkt für den interessierten und aufgeklärten Menschen des Informationszeitalters. Die gezielte und effiziente Aufbereitung, Erschließung und Bereitstellung der angebotenen Fülle an Informationsdienstleistungen ist die Aufgabe und gleichzeitig auch eine Herausforderung für jede Bibliothek.

Öffentliche Bibliotheken sichern den Zugang zu Wissen in allen medialen Formen und tragen dadurch zur Chancengleichheit bei. Dabei kommt es darauf an, nicht nur die notwendige Technik zur Verfügung zu stellen, sondern die digitalen Informationsangebote einfach und überschaubar zu erschließen.

Der Zugang zu diesen Informationsdiensten gestaltet sich für den Suchenden jedoch häufig problematisch: er hat nicht nur die unüberschaubare Vielfalt des Angebotes zu sichten, sondern wird auch mit den jeweils unterschiedlichen Oberflächen und Suchmöglichkeiten der einzelnen Informationsdienste konfrontiert. Hier setzt die Portallösung an:

Die Benutzer erhalten einen Nachweis über das lokale, regionale und übergreifende Angebot ihrer Bibliothek sowie auch ausgewählte zusätzliche Informationen. Die Öffentliche Bibliothek dient so dem Benutzer als Anlaufstelle, an der er gebündelte Informationen unter einer komfortabel zu bedienenden Oberfläche findet.

Durch die Integration von heterogenen und verteilten Datenquellen ist ein umfassender, schneller und komfortabler Informationsgewinn gewährleistet und die Öffentliche Bibliothek stärkt ihre Rolle als lokale Informationszentrale für den Endkunden, den Bibliotheksbenutzer.

Technische Beschreibung

Das Portal wird auf Basis einer Portalsoftware realisiert. Die Software wird einmalig auf dem Server des Bibliotheksservice-Zentrums in Konstanz installiert und dort nach Ihren Vorstellungen konfiguriert.
Sie können festlegen, welche Informationen und Datenbanken Sie Ihren Nutzern anbieten möchten und das BSZ bindet diese dann entsprechend für Sie ein.
Sie können ein Angebot aus vielen verschiedenen Informationsquellen anbieten, wie beispielsweise wichtige regionale Kataloge, ausgewählte nationale Kataloge wie den SWB-Verbund und Datenbanken, die Sie abonniert haben und sonstige für Ihre Bibliothek wichtige Informationsquellen. Wobei dazu noch anzumerken ist, dass es möglich ist, lizenz- und kostenpflichtige Datenbanken einzubinden.

Für jede teilnehmende Bibliothek wird das von ihr angebotene Set von Datenbanken definiert sowie auch die Zugriffsrechte für die einzelne Datenbank bestimmt. In der Regel sind alle von einer Bibliothek angebotenen Datenbanken für Benutzer des Portals, die über Ihre Bibliotheksseiten auf das Portal zugreifen oder sich in anderer Weise authentifizieren, grundsätzlich nutzbar, sofern nicht differenziertere Zugriffsbestimmungen definiert werden.

Mittels unterschiedlicher Datenprotokolle greift die Software unter einer einheitlichen, überschaubaren Web-Oberfläche parallel auf integrierte Informationsquellen zu und liefert alle zurückgemeldeten Informationen in einem einheitlichen Format an die Web-Oberfläche zurück.

Strukturierung des Informationsgebots

Portalsysteme können neben der Suchfunktion auch einen Beitrag zur Strukturierung des für den Endnutzer oft unübersichtlichen Angebots aus konventionellen Katalogen, digitalen Dokumentsammlungen und Fachdatenbanken sein. Einerseits können die für die Metasuche

wählbaren Datenquellen nach relevanten Kriterien wie etwa Thematik, Erreichbarkeit, Funktionalität gegliedert und entsprechend angezeigt werden. Diese Gliederungsmöglichkeit gilt grundsätzlich auch für die Anzeige der Treffer. Zum anderen können - unabhängig von der Strukturierung - Sammlungen von zusammengehörigen Quellen vordefiniert und beispielsweise als fachspezifische Sucheinstiege angeboten werden.

Statistische Funktionen

Neben der Zugriffskontrolle werden zusätzlich Funktionen zur Protokollierung der Zugriffe und darauf aufbauende statistische Funktionen angeboten, die es ermöglichen, den Auslastungsgrad von Datenquellen zu bestimmen und ggf. interessante Nutzungsmuster zu erkennen. Aufbauend auf die Zugriffsprotokolle werden häufig auch Abrechnungsfunktionen unterstützt oder angeboten. Insbesondere für die vorgesetzte Behörde oder Kommune können auf diese Weise transparent die Zweckmäßigkeit der angebotenen Dienstleistungen nachgewiesen werden.

Lokale Sicht auf das Portal

Ihre Bibliothek erhält eine individuelle Sicht auf das Portal. Diese Sicht ist konfigurier- und gestaltbar hinsichtlich Layout, Ihrem Logo, allgemeinen Bezeichnungen, Funktionalitäten (zusätzliche Suchoptionen) und Vorauswahl eines Sets von Datenbanken, das für die Standardrecherche herangezogen wird. Das Layout kann dem Ihrer Homepage weitgehend angeglichen werden, so dass Ihre Benutzer keinen unnötigen Oberflächenbruch erleben und das Portal auch optisch als Erweiterung Ihres bestehenden Bibliotheksangebotes erkennbar ist.

Es kann gesteuert werden, ob die Startseite die einfache Suche zeigt, ohne Datenbankauswahl und mit nur einem Suchfeld („Google-Suche“), oder ob die Profisuche gezeigt wird. Auf der Seite mit der Profisuche hat der Benutzer die Möglichkeit bestimmte Datenbanken zur Recherche auszuwählen und er hat gleichzeitig komfortablere Rechercheoptionen.

Über die lokale Sicht ist gewährleistet, dass der Benutzer nur solche Informationsquellen auswählen und nutzen kann, auf die Sie ihm als Bibliothek Zugriff gewähren möchten. Informationsquellen, auf die ein Benutzer keinen Zugriff haben soll, werden ihm nicht angezeigt.

Auf einer weiteren neutralen Seite, die z.B. „Links“ oder „Weitere Angebote“ heißen kann, können weitere bibliothekspezifische Informationen und Angebote hinterlegt werden. Hier finden sich beispielsweise Links auf empfehlenswerte Internetseiten oder sonstige Informationen und Angebote für Ihren Nutzer.

Benutzerverwaltung

Über eine Zugriffsteuerung kann festgelegt werden, wer auf die Angebote des Portals zugreifen darf und wer nicht.
Hierfür wird in der Regel ein Online-Zugriff auf die Benutzerdatenbank Ihres Lokalsystems eingerichtet, sofern Ihr Lokalsystem dieses Verfahren unterstützt und ein solcher Direktzugriff von Ihnen auch erwünscht ist. Die technische Voraussetzung hierfür ist u.a. eine geeignete Schnittstelle im Lokalsystem (SQL, LDAP) und eine entsprechende Freischaltung der Verbindung von außen auf die Datenbank. Die Benutzerdaten werden online ermittelt und für die Dauer einer Sitzung in der Software-eigenen Benutzerdatenbank zwischengespeichert.
Diese Lösung ist deshalb die optimale, weil so eine doppelte Datenhaltung vermieden wird und die Benutzerdaten immer aktuell sind.

So ist es möglich, dass sich der Benutzer nur ein einziges Mal als Nutzer Ihrer Bibliothek identifiziert und danach alle Angebote Ihrer Bibliothek, inklusive des Portals, nutzen kann.

Falls ein solcher Online-Zugriff nicht möglich oder nicht gewünscht ist, können Sie dem BSZ auch in regelmäßigen Abständen Auszüge Ihrer Benutzerdatenbank liefern.
Das Schema, in dem diese Daten exportiert werden, wird Ihnen vom BSZ zur Verfügung gestellt. Für die Updatelieferungen sind Sie als Bibliothek zuständig, für das Laden der Daten das BSZ.
Diese Lösung bietet sich insbesondere für Offline-Kataloge an, für Bibliotheken, die einen relativ gleichbleibenden Nutzerstamm haben und für solche Bibliotheken, auf deren Benutzerdatenpool auf keine andere Weise zugegriffen werden kann.

Benutzer, die über die Homepage Ihrer Bibliothek zugreifen, ohne sich zu authentifizieren, sind automatisch als Gast eingeloggt, erhalten nur Zugriff auf die von Ihnen für Gäste vorgesehene Informationsquellen und haben nur eingeschränkte Personalisierungsmöglichkeiten. Eine nachträgliche Anmeldung ist aber jederzeit möglich.

Services für den Benutzer

Das Portal der Öffentlichen Bibliotheken ist in jeder Hinsicht konsequent am Endkunden orientiert. Die „google-ähnliche“ einzeilige Suchmaske macht das Portal intuitiv bedienbar, thematische Sucheinstiege entsprechen den Bedürfnissen des Besuchers und auf den branchenüblichen Fachjargon wurde konsequent verzichtet.

Den Benutzern stehen die zahlreichen Personalisierungs- und Serviceoptionen des Portals zur Verfügung. Treffer können in der Merkliste gespeichert und verwaltet werden, der Download der Treffer in verschiedenen Formaten ist ebenso möglich wie der Versand der Treffer per Email oder deren Ausdruck. Authentifizierte Benutzer können aus der angebotenen Liste von Informationsquellen diejenigen, auf die sie häufig zugreifen, unter einem beliebigen Namen abspeichern und bei jedem späteren Besuch des Portals über diesen Namen wieder aufrufen.

Voraussetzung für das konkrete Angebot an Service- und Personalisierungsoptionen ist jeweils der Wunsch Ihrer Bibliothek, diese auch so anzubieten. Die Optionen sind sichtenspezifisch konfigurierbar und können mit den Standardeinstellungen, modifiziert oder gar nicht angeboten werden.

Online- und Fachauskunft

Über die Online-Auskunft kann jeder Benutzer Anregungen und Rückmeldungen an seine Bibliothek formulieren, die der Bibliothek via Email zugehen. Der Benutzer hat auch die Möglichkeit, um Unterstützung bei der Recherche zu bitten und hierfür eine Suchhistorie mitzusenden. Dies ermöglicht eine sehr gezielte Beratung Ihrer Benutzer.

In besonders anspruchsvollen Fällen kann sich der Benutzer auch an die bibliothekarische Fachauskunft wenden (optionales Angebot). Diese ist ein Emailservice für den Benutzer, der auf seine Fachfrage innerhalb eines garantierten Zeitraumes (24-48h) eine Rückmeldung und nach Möglichkeit eine qualifizierte Antwort erhält. Dieser spezifische Service wird zum Beispiel auch in der Deutschen Internetbibliothek (http://www.internetbibliothek.de) eingesetzt.

Im Rahmen des Portals kann jede Bibliothek selbst entscheiden, ob sie nur die Anfragen der eigenen Benutzer beantworten möchte oder aber sich an einem System beteiligt, bei dem alle eingehenden Anfragen nach einem bestimmten Schlüssel (Kapazitäten, Ferienzeiten etc.) der Reihe nach auf die einzelnen Bibliotheken verteilt werden.

Bestellung von Medien

Hat ein Benutzer ein Medium gefunden, kann er eine Verfügbarkeitsprüfung anstoßen und gegebenenfalls eine Bestellung absetzen. Hierzu muss sich der Benutzer authentifizieren, soweit dies noch nicht erfolgt ist. Die „Bestellung“ könnte z.B. eine Email an seine Heimatbibliothek auslösen. Sie als Bibliothek sind jedoch völlig frei in ihrer Entscheidung, ob Sie diese Möglichkeit grundsätzlich zulassen und, falls ja, wie Sie die eingehenden Bestellungen bearbeiten möchten. Möglich wäre es z.B. diese nach entsprechender Prüfung in eine automatisierte Verarbeitung durch das Lokalsystem (Bestellung, Vormerkung, Fernleihe) münden zu lassen, oder aber den Benutzer direkt zu kontaktieren (Telefon, Email). Eine schnelle Rückmeldung auf den Bestellwunsch des Benutzers (vorhanden, reserviert, entliehen, Fernleihe wurde abgesetzt, Bitte um Rückruf) ist in jedem Fall leicht möglich.

Auch die Abwicklung von kostenpflichtigen Bestellungen (Aufsatzkopien, Buchversand) oder von Bestellungen für elektronische Dokumente und Online-Volltexte (pay-per-view) kann realisiert werden. Dabei wäre jeweils zu definieren, welcher Portalbesucher wo bestellen darf und welche Rechte er haben soll (Budget, Zahlungsmöglichkeiten).

Benachrichtigungsdienst

Über neue Treffer kann sich der authentifizierte Benutzer jederzeit über Email informieren lassen. Hierzu bietet das Portal die Möglichkeit eines Profildienstes an (optionales Angebot). Dieser ermöglicht die automatisierte Wiederholung einer Recherche in frei definierbaren Zeitintervallen. Die Rechercheergebnisse des Benachrichtigunsdienstes werden dem Benutzer dann in dem von ihm bestimmten Zeitabständen zugeschickt.

Linguistische Wörterbücher

Einen besonderen Service stellt der Anschluß von linguistischen Wörterbüchern an das Portal dar (optionales Angebot). Benutzer können Suchbegriffe in einer ihnen geläufigen Sprache und Form eingeben und vor der Recherche analysieren und umwandeln lassen. So ist z.B. die Berücksichtigung von alter und neuer deutscher Rechtschreibung möglich (vgl. Schiffahrt und Schifffahrt), und die Recherche kann auf Titel in mehr als einer Sprache ausgedehnt werden, ohne das der Suchbegriff in beiden Sprachen bekannt sein muss (vgl. gleichzeitige Suche nach „Biologie“ und „Biology“). Ebenso ist die Erweiterung der Recherche um linguistische Varianten eines Suchbegriffs (vgl. Motor, Motoren) möglich.

Zusammenfassung

In der heutigen Zeit gibt es eine derartige Vielfalt von Datenbanken und Informationsangeboten, dass der Benutzer schnell den Überblick verlieren kann. All diese Angebote erscheinen unter den verschiedensten Oberflächen und funktionieren auf unterschiedlichste Weise. Der Benutzer muss sich so auf immer neue Oberflächen und Funktionsweisen der Recherche einstellen. Hier setzt die Portallösung an. Das Portal faßt die unterschiedlichen Datenbanken und Informationsquellen unter einer Oberfläche zusammen. Mit einer Metasuche können alle Datenbanken nach den gewählten Kriterien durchsucht werden.
Der Nutzer kann nach seinen Interessen und Möglichkeiten einfach und schnell passende Datenbanken auswählen und über die Verfügbarkeitsrecherche nachweisen.

Ob regionale Literatur, Fachzeitschriften, Fachdatenbanken, Verbundkataloge wissenschaftlicher Bibliotheken: alles ist an einer zentralen Stelle recherchierbar, nämlich in Ihrer Bibliothek, zusammengefaßt, individuell konfigurierbar und grafisch anpassbar.

Dadurch dass das Portal komfortable Serviceleistungen und umfangreiche Personalisierungsmöglichkeiten umfaßt, wird der Benutzer an seine Bibliothek gebunden, denn dort findet er alles so voreingestellt vor, wie er es verlassen hat. Er braucht nicht jedes

Mal seine Suchanfrage neu zu formulieren, nicht jedes Mal die Datenbankauswahl neu zu konfigurieren, kurz gesagt, es spart ihm eine Menge Zeit und Mühe: das Konzept der Informationsdienstleistungen aus einer Hand kommt voll zum Tragen.

Überblick der Merkmale des Portals

1. **Endkundenportal:** konsequente Ausrichtung des Layouts und aller Funktionen auf den „typischen“ Besucher des Portals
    a. Google Suche: benutzerfreundliches einzeiliges Suchfeld, intuitiv bedienbar, keine verwirrenden Zusatzoptionen
    b. Thematischer Einstieg: Suche nach Hörbüchern, CD’s, DVD’s, fremdsprachigen Büchern etc.
    c. Wissen statt Wissenschaft: Verzicht auf Fachterminologie
2. **Serviceportal:** Aufwertung der verfügbaren Informationen durch zahlreiche personalisierbare Serviceoptionen
    a. Warenkorb: Titel merken, versenden oder bestellen
    b. Profildienst: Über neue Treffer benachrichtigt werden (optional)
    c. Auskunftsdienst: Fachfragen stellen und Auskunft erhalten (optional)
    d. Wörterbuch: Anfragen übersetzen lassen (Rechtschreibung, verschiedene Sprachen)
3. **Lokalportal:** das lokale Portal als Service Ihrer Bibliothek
    a. Lokale und regionale Sichten: Layout, Design, Funktionalitäten sind anpassbar
    b. Regionaler Bestand, lokaler Service: Stärkung der Heimatbibliothek durch Bestellabwicklung, Auskunftsdienst, Kontaktoptionen
    c. Bibliothekarisches Know-how: Auswahl der Informationen, die angeboten werden sollen, benutzergerechte Präsentation des Angebots
    d. Zugriffskontrolle: Konfigurierbarkeit der Nutzungsrechte, Lizenzschutz, Statistik