

# Studienaufenthalt an der Brown University Library in Providence, RI (USA),

gefördert von BI International



von

**Anne Christensen**

E-Mail: [anne.christensen@gmail.com](mailto:anne.christensen@gmail.com)

# 1. Einleitung

Von Mitte September bis Ende Oktober wurde die Brown University Library in Rhode Island (USA) besucht. Ziel des Studienaufenthaltes war es, einen Einblick in die Konzeption, Entwicklung und Evaluation internetbasierter Informationsdienstleistungen zu gewinnen sowie einen Einblick insbesondere in die elektronischen Auskunftsdienste zu erhalten.

Des Weiteren wurden zwei Konferenzen besucht, auf die in Abschnitt 5 näher eingegangen wird.

# 2. Einrichtung

Die während des Studienaufenthaltes besuchte Bibliothek ist an der privaten Brown University angesiedelt. Die Brown University wurde 1764. gegründet und gehört zum Kreis der renommierten Ivy-League Universities an der US-amerikanischen Nordostküste. Die Universität hat 7800 Studierende, die zur Zulassung sich einem strengen Auswahlverfahren stellen müssen. Das akademische Personal umfasst 628 Lehrende. Außer der Brown University befinden sich im 173.000 Einwohner zählenden Providence noch fünf weitere, teilweise staatliche Hochschulen.

Das Bibliotheken des universitären Bibliothekssystems verfügen über einen Bestand von mehr als 3,3 Millionen Bänden in folgenden Teilbibliotheken:

- Die [John D. Rockefeller Jr. Library](#) is beherbergt die geistes- und sozialwissenschaftlichen Bestände
- In der [Sciences Library](#) stehen die Bestände aus den Naturwissenschaften und der Medizin. Diese Bibliothek befindet sich derzeit im Umbau.
- In der [John Hay Library](#) werden die Sonderbestände, insbesondere Rara, Handschriften und Nachlässe aufbewahrt. Hier ist außerdem das Universitätsarchiv angesiedelt.
- Die [John Carter Brown Library](#) ist die Spezialbibliothek für vor 1825 erschienene Americana.
- In der [Orwig Music Library](#) ist die Musik- und Notensammlung untergebracht.
- In der [Art Slide Library](#) wird Bildmaterial aus der bildenden Kunst, Architektur und Archäologie archiviert.

# 3. Organisation

Innerhalb der Universität ist die Bibliothek dem so genannten „Provost“ unterstellt, dessen Position in etwa der eines Kanzlers an einer deutschen Hochschule entspricht. Der Provost wiederum ist der Präsidentin der Hochschule unterstellt.<sup>1</sup>

Die aktuelle Organisation der Bibliothek ist Ergebnis eines Reorganisationsprozesses, der im Jahr 1998 eingeleitet wurde, um den gewünschten Wandel von der Bestands- zu mehr Service- bzw. Benutzerorientierung durch modernere Organisationsformen zu erleichtern. Unter dem Titel MODEL - ein Akronym für Managing Organizational Development through Effective Leadership - wurden mehrere Gruppen einberufen, die sich über mehrere Jahre hinweg mit der Entwicklung neuer Strukturen beschäftigt haben<sup>2</sup>. Grundlage dafür bildete

<sup>1</sup> Organigramm der Brown University:

[http://www.brown.edu/Administration/President/org\\_charts/tree.php?id=2](http://www.brown.edu/Administration/President/org_charts/tree.php?id=2)

<sup>2</sup> Überblick zu den MODEL-Aktivitäten: [http://www.brown.edu/Facilities/University\\_Library/MODEL/](http://www.brown.edu/Facilities/University_Library/MODEL/)

eine „Organizational Study“ zum Ist-Zustand. Die Leitung der Reorganisation oblag der „Library Transition Management Group“ (LTMG). Daneben wurden folgende weitere Unterarbeitsgruppen einberufen

- Library User Needs Team
- Staff Development Team
- Web Interest Team

Ein Kernziel der Reorganisation war die Einführung von Teamstrukturen und der Abbau von Hierarchien. Dies hätte erfordert, dass eine Vielzahl von Arbeitsplätzen breiter als bislang ausgerichtet hätten werden müssen. Da dies insbesondere das so genannte „Support Staff“ – also die MitarbeiterInnen ohne bibliothekarischen Abschluss – betroffen hätte, waren diesbezügliche Verhandlungen mit der Gewerkschaft nötig, in der die nicht-bibliothekarischen MitarbeiterInnen nahezu zu 100% organisiert sind. Die Gewerkschaften stimmten einer entsprechenden Erweiterung der Aufgabenbereiche nicht zu, so dass eine eher konservative Organisationsform mit zahlreichen Hierarchiestufen beibehalten wurde.

Dennoch hat die Reorganisation einige Veränderungen bewirkt. Die Abteilungen für Auskunft, Ausleihe und Fernleihe wurden zusammengelegt und bilden nun die so genannten „Gateway Services“. In der zentralen Rockefeller Library erhält der Nutzer erhält alle Auskünfte an der integrierten Theke im Eingangsbereich.

Die Abteilung „WebServices“ wurde neu gegründet, um sich um die Weiterentwicklung und Pflege der Website, des Kataloges sowie weiterer webbasierter Services für die Benutzer zu kümmern. Ebenfalls neu gegründet wurde eine Abteilung für Digital Services, in der umfangreiche Digitalisierungsprojekte durchgeführt werden. Insbesondere durch die Schaffung dieser beiden neuen Abteilungen hat die Bibliothek die nötige Infrastruktur für die Bewältigung der Herausforderungen des 21. Jahrhunderts geschaffen.

In der Abteilung „Scholarly Resources“ wurden die Spezialsammlungen und die FachreferentInnen zusammengeführt, um den Bestandsaufbau und speziellen fachlichen Dienstleistungen (Angebot von Spezialführungen, Schulungen und Lerneinheiten) aus einer Hand anzubieten.

Von der Reorganisation nicht betroffen sind die „Technical Services“, die die Buch- und Zeitschriftenkatalogisierung sowie die Akquisition umfassen. Weitere kleinere Abteilungen sind

- Preservation Services: Magazindienste, Buchbinderei, Bestandspflege
- Systems and Media Services: Hard- und Softwareausstattung der Bibliothek sowie von Teilen der Benutzerarbeitsplätze, Ausstattung von Unterrichtsräumen mit AV-Medien (in enger Zusammenarbeit mit dem universitären „Computer and Information Services“ – einer Art Rechenzentrum)
- Financial Services /Administrative Services/Facilities: Bibliotheksverwaltung

Direkt der Direktorin, die den Titel „Joukowsky Family University Librarian“ trägt, unterstellt sind darüber hinaus Stabsstellen für Fundraising, Personalentwicklung und der „University Curator“, der für alle Kunstobjekte im Besitz der Universität verantwortlich ist. Das Organigramm der Brown University Library befindet sich im Anhang.

---

## 4. Internetbasierte Informationsdienstleistungen

Im Rahmen des Studienaufenthaltes wurden alle strategisch wichtigen Abteilungen der Bibliothek besucht und in Gesprächen mit den jeweils leitenden MitarbeiterInnen vorgestellt. Der Schwerpunkt lag jedoch in der Mitarbeit in der Abteilung Web Services, um die Konzeption, Umsetzung und Evaluation internetbasierter Serviceleistungen zu beobachten.



### Web Services

Die Kernaufgaben dieser wie erwähnt relativ neuen Abteilung sind die Pflege des OPACS „Josiah“, des LinkResolvers SFX, der Metasuchmaschine MetaLib und der Bibliothekswebsite sowie der Entwicklung eigener Web-Dienste für BenutzerInnen und für interne Zwecke. Die Abteilung besteht aus fünf MitarbeiterInnen, davon drei Bibliothekarinnen, einem Programmierer und einer Supportmitarbeiterin. Die laufenden und bisherigen Aktivitäten werden in einem Weblog sowie einem Wiki dokumentiert. Im folgenden werden vier Projekte beschrieben, an denen das Team der Abteilung während der Praktikumszeit arbeitete und in die von daher ein vertiefter Einblick möglich war.

### Redesign Website

Die Website der Bibliothek wird derzeit neu gestaltet. Das neue Design wird barrierefrei sein und außerdem den Ergebnissen zahlreicher Usability-Tests und Fokusgruppen Rechnung tragen, die regelmäßig veranstaltet werden und auch den Prozess der Neugestaltung begleiten. Diese Gruppen werden in der Regel die für „Library Instruction“ zuständige Kollegin veranstaltet. Die Studierenden werden über eine „Morning Mail“ rekrutiert und werden für die in der Regel 30-60minütigen Sessions mit einem Gutschein der Kaffeehaus-Kette „Starbucks“ belohnt. Ein beispielhafter Fahrplan für eine Fokusgruppe mit Undergraduate Students sowie deren Ergebnissen befindet sich im Anhang

Wesentliche Neuerungen der neuen Seite sind

- Suchfenster für Katalogabfrage bzw. Suche in der Bibliothekswebsite
- Suchfenster mit Logo für Google Scholar
- Direktlinks zu den 10 am häufigsten benutzten Ressourcen
- Zufällig ausgewählter Teaser aus der Reihe der Digitalisierungsprojekte mit Bild
- Clusterung der Informationsangebote nach Zielgruppen („For You“ > Undergraduates, Graduates, Facults, Medical Students, Visitors)

Eine Personalisierung des Portals ist in Planung. Die Ergebnisse der kontinuierlich stattfindenden Tests sind frei im Internet zugänglich.<sup>3</sup>

### Web-OPAC Josiah

Für den Bibliothekskatalog „Josiah“ wird das Web-OPAC-Modul der Software „Millenium“ von Innovative Interfaces, einem kalifornischen Anbieter für Bibliothekssoftware genutzt<sup>4</sup>. Aus dessen Hause stammen auch die Katalogisierungs-, Erwerbungs- und Ausleihmodule,

<sup>3</sup> <http://dl.lib.brown.edu/libweb/redesign/>

<sup>4</sup> <http://www.iii.com/mill/webopac.shtml>

die in der Bibliothek verwendet werden. Im amerikanischen Bibliothekswesen werden derzeit tiefgreifende Diskussionen über den Web-OPAC geführt, die zum Teil ihren Ursprung in der Unzufriedenheit von Bibliotheken mit den Produkten der diversen Anbieter von Bibliothekssoftware haben. Einige Bibliotheken verwenden die kommerziellen Produkte nur noch als Datenspeicher und nutzen deren jeweilige Schnittstellen, um die bibliografischen Daten in eigene Datenbanken zu exportieren und unter selbst erstellten Oberflächen nutzbar zu machen.<sup>5</sup> Entsprechende Überlegungen gibt es auch in der Gruppe WebServices. Ebenso wird diskutiert, ob Kommentare und Tagging durch Nutzer ermöglicht werden sollen, wofür der Anbieter ein Zusatzmodul anbietet. Eine weitere geplante Zusatzfunktionalität, die auch in den „Bibliothek 2.0“-Zusammenhang gehört, ist die Anzeige von Buchcovern von Amazon. Dies könnte leicht über die entsprechende API-Schnittstelle realisiert werden.

### Neuerwerbungslisten

Bislang werden die Neuerwerbungslisten über einen manuellen Export aus der Katalogdatenbank erstellt - Aufwand und Nutzen stehen dabei in keinem günstigen Verhältnis. In der Abteilung Web Services wurde daher eine neue Lösung entwickelt. Die Daten von kürzlich katalogisierten Medien werden dafür automatisch in eine MySQL-Datenbank exportiert. Bevor diese Daten auf der Website zur Anzeige gebracht werden, werden sie mit weiteren Metadaten angereichert:

- Titelbilder sowie Links zu Inhaltsverzeichnissen bzw. „View Inside“-Seiten von Amazon
- Verweise zu verwandten Titeln, ebenfalls unter Ausnutzung der entsprechenden Angaben
- Nutzung des xISBN-Services von OCLC zur Verlinkung der verwandten Titel mit dem eigenen Bestand. Der xISBN-Service ermöglicht dabei die Suche nicht nur nach der aktuellen ISBN, sondern auch nach denen der jeweils älteren oder neueren bzw. verwandten Ausgaben.<sup>6</sup>

Diese Lösung, bei der eigene Daten mit Daten von anderen Anbietern (in diesem Falle Amazon und OCLC) angereichert werden, ist ein typisches „Mash-up“ und damit ein Beispiel für die konkrete Anwendung des Web2.0-Gedankens im Bibliothekswesen<sup>7</sup>.

### EZ-Borrow

Das EZ-Borrow-Projekt der Abteilung hat das Ziel, einen einheitlichen Zugangsweg zu den insgesamt fünf verschiedenen Lieferwegen der Fernleihe zu schaffen und den Nutzer von der Frage nach der Wahl des jeweils richtigen Dienstes zu entlasten. Die grundsätzlich kostenlos zur Verfügung stehenden Dienste sind:

- InRhode: Bücher aus Bibliotheken im Staat Rhode Island, die dem HELIN-Consortium angehören
- BorrowDirect: Bücher aus Bibliotheken der Ivy League (außer Harvard)
- Virtual Catalog: Bücher aus dem Boston Library Consortium
- WordCat
- ILLiad: Bücher und Aufsätze ueber WordCat

Als Nachweissystem der neuen Lösung EZ-Borrow dient der WorldCat von OCLC. In der Vollanzeige einzelner Titel wird hier ein Button mit dem Titel „Request this item“ eingeblendet. Klickt der Nutzer auf diesen Button, muss er sich mit seiner Brown-ID (die Bibliotheks-

---

<sup>5</sup> Ein Beispiel dafür ist der im Aufbau befindliche „Extensible Catalog“ der University of Rochester (NY). Informationen dazu <http://www.extensiblecatalog.info/>

<sup>6</sup> Mehr Informationen zu xISBN: <http://www.oclc.org/research/projects/xisbn/>

<sup>7</sup> Mehr dazu hier: <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>

ausweis und Zugangskennung zu den diversen Rechnern auf dem Campus gleichzeitig ist) identifizieren und die Bestellung abgeben. Auswahl und Verfügbarkeitsprüfung bei den diversen Liefersystemen werden dann im Hintergrund automatisch abgewickelt.

## 4.1. Benutzerforschung und Qualitätssicherung

Benutzerforschung und Qualitätssicherung spielen eine wichtige Rolle in der Bibliothek. Usability-Tests und Fokusgruppen sind wie erwähnt die Regel bei technischen Neuerungen und Weiterentwicklungen, insbesondere bei der Website und im OPAC.

Die Direktorin lädt jeweils zweimal jährlich das Undergraduate bzw. das Graduate Library Committee – also VertreterInnen der Studierenden. Ein gemeinsames Abendessen bildet den informellen Rahmen für den Austausch mit diesen größten Nutzergruppen. Außerdem gibt es noch ein „Library Advisory Board“, dem zu gleichen Teilen Mitglieder des Lehrkörpers und Studierende angehören. Dieser Ausschuss entscheidet unter anderem über Änderungen der Ausleihbedingungen. Beispielsweise werden in Kürze sämtliche Überziehungsgebühren abgeschafft.

Als Instrument der Qualitätssicherung setzt die Bibliothek LibQual ein – eine standardisierte Online-Befragung, die von der Association of Research Libraries entwickelt wurde.<sup>8</sup> Die Ergebnisse von LibQual sind auf der Website einzusehen.<sup>9</sup> Die Ergebnisse der Umfragen fließen vor allem auch in das aktuelle Strategiepapier („Collecting and Connecting for the Extended Classroom“) und die Zielvereinbarungen der Bibliothek ein.<sup>10</sup>

## 4.2. Auskunftsdienste



Seit der Reorganisation bilden Ausleihe und Auskunft eine gemeinsame Abteilung, die so genannten „Gateway Services“. Weil die Auskunft vor Ort eine immer geringere Rolle spielt, wurde ein elektronischer Auskunftsdienst per Live-Chat eingerichtet, der täglich von 9-24 Uhr

Auffällig ist, dass die Auskunftsdienste in der Hauptsache von den „Paraprofessionals“ erledigt werden. Die KollegInnen des früheren „Reference Departments“ sind im Rahmen der Reorganisation durchweg in die Abteilung „Scholarly Resources“ gewechselt.

Der eigentliche Auskunftsort ist zwar prominent im Eingangsbereich platziert, aber nur sporadisch besetzt. Es wird davon ausgegangen, dass die Nutzer sich ansonsten an die Ausleihtheke wenden. Die bauliche Situation in der zentralen Rockefeller Library ist dafür allerdings ungünstig, in dem im Bau befindlichen „Friedman Center for the Sciences“<sup>11</sup> mag diese Bündelung von Kompetenzen und Diensten eher gelingen.

<sup>8</sup> Mehr zu LibQual unter <http://www.libqual.org/>

<sup>9</sup> [http://www.brown.edu/Facilities/University\\_Library/datafarm/](http://www.brown.edu/Facilities/University_Library/datafarm/)

<sup>10</sup> [http://www.brown.edu/Facilities/University\\_Library/depts/libgoals04-05.php](http://www.brown.edu/Facilities/University_Library/depts/libgoals04-05.php)

<sup>11</sup> [http://www.brown.edu/Administration/News\\_Bureau/2004-05/04-093.html](http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2004-05/04-093.html)

## 5. Konferenzbesuche

Im Rahmen des Studienaufenthaltes wurden zwei Konferenzen besucht, die die gewählten Schwerpunkte der Reise zum Thema hatten: Die jährliche Konferenz des New England Chapter der American Society of Information Science and Technology (NEASIS) an der Tufts University in Boston<sup>12</sup> sowie die „Access“-Konferenz im kanadischen Ottawa. Über die „Access“-Konferenz wurde für die Zeitschrift „Forum Bibliothek. BuB“ ein Artikel verfasst, der sich in der Anlage befindet. Im Internet stehen überdies Bilder aus Ottawa zur Verfügung.<sup>13</sup>

Die NEASIS-Konferenz mit dem Titel „The Dawn of the Embedded Library: Integrating Library Services into People's Trusted Networks“ hatte drei Hauptredner, die durchweg mit innovativen und inspirierenden Vorträgen rund um das Schlagwort „Bibliothek 2.0“ überzeugten. Nicole Hennig vom Massachusetts Institute of Technology stellte eine ganzheitliche Studie zum Informationsverhalten von studentischen BenutzerInnen vor. Eine Auswahl von Probanden wurden gebeten, ihr Suchen, Finden und Verwalten von wissenschaftlichen Informationen über eine Woche hinweg in einen Fototagebuch zu dokumentieren. Anschließend wurden zweistündige Tiefeninterviews geführt. Die Erkenntnisse aus dieser Studie sollen dabei helfen, OPAC, Bibliothekswebsite sowie andere elektronische Informationsangebote zu einem integrierten Informationsportal zusammenzuführen.

Des Weiteren stellten Annette Bailey und Godmar Back ihre Toolbar „LibX“ vor, mit der u.a. die Services von Bibliotheken über häufiger genutzte Einstiegsseiten wie Amazon und Google Scholar sichtbar gemacht werden können. Eine ausführlichere Beschreibung von „LibX“ befindet sich in dem genannten Artikel über die „Access“-Konferenz.

Der dritte Redner der „NEASIS“-Tagung war Tom Spalding, der Gründer des Dienstes „Library Thing“. Mit „Library Thing“ kann man sich eigene virtuelle Bücherregale zusammenstellen und dafür auf bibliografische Metadaten von Amazon und Bibliothekskatalogen zurückgreifen sowie eigene Metadaten erstellen und mit anderen Benutzern austauschen. Der persönliche Kontakt mit Tim Spalding hat dazu geführt, dass seit Oktober auch der Verbundkatalog des GBV als Quelle in „Library Thing“ zur Verfügung steht.<sup>14</sup>

## 6. Zusammenfassung

Die grundlegenden Herausforderungen beim Angebot internetbasierter Informationsdienstleistungen sind in US-amerikanischen Hochschulbibliotheken dieselben wie in Deutschland. Das studentische Publikum benutzt Dienste wie Amazon, Wikipedia oder Google Scholar regelhaft zum Einstieg in die wissenschaftliche Informationssuche - die Angebote der Bibliotheken sind nicht im Bewusstsein dieser Zielgruppe verankert. Neben dem Marketing insbesondere der elektronischen Ressourcen ist die Vermittlung von deren Benutzung eine wichtige Aufgabe, die in den USA jedoch mit größerer Selbstverständlichkeit wahrgenommen wird. FachreferentInnen werden daran gemessen, wie viel „Outreach“-Arbeit sie leisten, d.h. inwieweit es ihnen gelingt, Kontakte mit den Lehrenden zu etablieren und für

---

<sup>12</sup> <http://www.neasist.org/pc/programs/20061003.html>

<sup>13</sup> <http://sevenload.de/alben/IOiPqGn>

<sup>14</sup> <http://log.netbib.de/archives/2006/10/25/gbv-verbundkatalog-bei-librarything/>

deren Veranstaltungen maßgeschneiderte Informationsangebote wie Course Pages<sup>15</sup> oder Schulungen zu entwickeln bzw. durchzuführen.

Der Besuch der Konferenzen hat gezeigt, dass ein internationaler Austausch von Lösungs-ideen für Fragestellungen wie LinkResolving, Virtuelle Auskunft und Weiterentwicklung von Katalogen sinnvoll und wünschenswert ist.

---

<sup>15</sup><http://dl.lib.brown.edu/gateway/classes.php>