

# **Master Thesis**

*im Rahmen des  
Universitätslehrganges  
Library and Information Studies MSc  
an der  
Universität Wien in Kooperation mit der  
Österreichischen Nationalbibliothek*

## **Das Österreichische Portal zur Informationskompetenz**

Hinführung zum neuen Portal anhand evaluierter Bildungsportale zur  
Informationskompetenz im deutschsprachigen Raum

zur Erlangung des Grades Master of Science  
eingereicht von

Mag. Patrick Karbon

bei

Mag. Dr. Manuela Rohrmoser

Wien, Januar 2014



*Herrn Rattacher*  
*In großer Dankbarkeit*

## Geschlechtsneutrale Formulierung

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit, wird in dieser Masterarbeit auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, zum Beispiel Benutzer/Benutzerin, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten in meinem Sinne und im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

## Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, Patrick Karbon, an Eides statt, dass ich die vorliegende Masterarbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

## Abstract

DE

Die Master Thesis soll anhand von in Deutschland und der Schweiz durchgeführten Evaluationen zu bestehenden Bildungsportalen zur Informationskompetenz eine Hinführung zum neuen Portal der Informationskompetenz und deren Vermittlung in Österreich bieten. Dafür werden diese Evaluierungen nach prädefinierten Heuristiken gegenübergestellt, um daraus eine Best Practice für die Entwicklung, Umsetzung und Instandhaltung des neuen Portals abzuleiten. Die Arbeit gründet sich auf kompilatorischer Vorarbeit zur Informationskompetenz, zur Vermittlung von Informationskompetenz, zu Bildungsportalen und zur Evaluierung von Portalen. Neben einer theoretischen Übersicht wird die Arbeit von einem praktischen Teil in der genannten Gegenüberstellung aus dem Blickwinkel des Inhalts, des Systems und der User abgerundet. Der rote Faden dieser Arbeit ist der praxisorientierte Zugang aus der Sicht der Benutzer.

EN

This master thesis offers an introduction of Austria's new information literacy portal and its mediation on the basis of evaluations of comparable German and Swiss education platforms. The evaluations are compared according to predefined heuristics to distil best practices for development, implementation and maintenance of the new portal. The thesis itself is based on preliminary work of a surveying nature that encompasses the topics of information literacy, teaching library, education platforms, and their evaluation. Apart from this theoretical overview the thesis also contains an application of its principles on the comparison outlined in terms of content, system and user. Its main concern is the users' practical approach.

## Inhalt

0	Einleitung	8
0.1.	Ausgangspunkt	8
0.2.	Fragestellung / Ziel	9
0.3.	Aufbau	9
1	Informationskompetenz	12
1.1.	Vorgeschichte	14
1.2.	Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulen	16
2	Portale	20
2.1.	Der Begriff Portal	20
2.2.	Fachspezifische Bildungsportale	21
2.3.	Bildungsportale zur Informationskompetenz	23
3	Evaluation von Portalen	25
3.1.	Evaluationsmethoden	25
3.1.1.	Expertenorientierte Evaluationsmethoden	27
3.1.2.	Benutzerorientierte Evaluationsmethoden	29
3.1.3.	Themenkomplexe für die Evaluation	30
3.2.	Evaluierte Portale im Vergleich	33
3.2.1.	Die Evaluation von <a href="http://www.informationskompetenz.de">www.informationskompetenz.de</a>	33
3.2.2.	Die Evaluation von <a href="http://www.informationskompetenz.ch">www.informationskompetenz.ch</a>	35
3.2.3.	Zusammenführende und vergleichende Evaluationsmethode	36
4	Content	39
4.1.	Einleitende Themenkomplexe	39
4.2.	Evaluation der Nützlichkeit digitaler Inhalte	40
4.3.	Startseite / Überblick	44
4.3.1.	Startseite des deutschen Portals	45
4.3.2.	Startseite des Schweizer Portals	47
4.3.3.	Startseite des österreichischen Portals	49
4.4.	Analyse nach Dimensionen	52
4.4.1.	Dimension Relevanz	52
4.4.2.	Dimension Format und Ebene	53
4.4.3.	Dimension Abdeckungsgrad	60
4.4.4.	Dimension Vertrauenswürdigkeit und Zufriedenheit	66

4.4.5. Dimension Konkurrenz	67
5 System	69
5.1. Einleitende Themenkomplexe	69
5.2. Evaluation von Benutzerfreundlichkeit digitaler Inhalte	70
5.3. Das System JOOMLA!	74
5.3.1. Framework	75
5.3.2. Struktur	76
5.3.3. Erweiterungen	79
5.4. Analyse nach Heuristiken	80
5.4.1. Textuelle Darstellung	82
5.4.2. Graphische Darstellung	85
5.4.3. Navigationsstruktur	86
5.4.4. Suchfunktionen	88
5.4.5. Navigation im Web	92
6 User	94
6.1. Einleitende Themenkomplexe	94
6.2. Evaluation der Personas digitaler Inhalte	95
6.3. Zielgruppen-Dimensionen	98
6.3.1. Aktive Mitglieder	101
6.3.2. Bibliotheks- und Informationsexperten	103
6.3.3. Community	103
6.4. Analyse nach Schwerpunkten	104
6.4.1. Zugriff und Personalisierung	105
6.4.2. Redaktionelle Tätigkeit	109
6.4.3. Finanzierung und Marketing	111
7 Schlusswort	113
7.1. Fazit	113
7.2. Ausblick und Herausforderungen	114
8 Literatur	115
8.1. Primärliteratur	115
8.2. Sekundärliteratur	115
8.3. Links	128
8.4. Abbildungsverzeichnis	131

## 0. Einleitung

### 0.1 Ausgangspunkt

Die österreichische Arbeitsgemeinschaft Informationskompetenz (heute VÖB Kommission) strebt seit 2009 eine gemeinsame Plattform an, um Dokumente zur Vermittlung der Informationskompetenz zum gegenseitigen Austausch innerhalb der IK Community zur Verfügung zu stellen (vgl. Zemanek, 2012, S.522f.) und insgesamt den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit im Bereich Informationskompetenz zu fördern. Die Kommission soll Ansprechpartnerin in allen für Informationskompetenz relevanten Belangen für andere Gremien der VÖB aber auch für Vertreter aus Bildung und Politik sein. Mit der Entwicklung und Pflege des Portals "informationskompetenz.or.at" soll eine Plattform angeboten werden, die Informationskompetenz in Theorie und Praxis darstellt sowie Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien ermöglicht. Vorbild dieses Vorhabens sind dabei das deutsche und das Schweizer Portal zur Informationskompetenz. Anfänglich wurde eine Unterseite des VÖB-Portals angedacht. Erst durch die Veröffentlichung des neuen Schweizer Portals fiel die Entscheidung für ein eigenes Portal. Anfang 2013 wurde die Domäne gekauft.



Abb. 1 Aus [www.informationskompetenz.or.at/chronik](http://www.informationskompetenz.or.at/chronik)

## 0.2 Fragestellung - Ziel - Vorgehensweise

Wie soll das neue Portal zur Informationskompetenz aussehen? Welche inhaltlichen Sektionen sollen vorhanden sein? Welche Inhalte sind für den User brauchbar? In welcher Form sollen die Inhalte dargestellt werden und durch welches System, damit die Usability des Portals dem Standard entspricht und die Performance adäquat ist? Welche Zielgruppe soll angesprochen werden?

Die vorliegende Arbeit möchte die Hinführung zum neuen österreichischen Portal zur Informationskompetenz schildern und inhaltliche sowie formale Kriterien zur Umsetzung beleuchten, wobei dafür das deutsche und Schweizer Portal als Vorreiter und Vorbilder herangezogen werden. Durch die heuristische Herangehensweise soll eine Struktur für das neue Portal geboten werden.

Die Portale aus Deutschland und der Schweiz wurden nach inhaltlichen und formalen Kriterien untersucht. Dies stellte die Basis für das weitere Vorgehen dar. Die Entscheidung für bestimmte inhaltliche Sektionen und Untersektionen des neuen Portals erforderte das Sichten und Untersuchen vieler Dokumente zur Informationskompetenz, um die Inhalte zu erkennen und in das neue Portal einzubauen. Auf der formellen Seite wurden von der Usability von Bildungsportalen ausgegangen, wobei standardisierte Strukturmerkmale untersucht und in Folge für das neue Portal vorgeschlagen wurden. Beides soll in dieser Arbeit beleuchtet werden, ohne Anspruch auf Vollständigkeit zu erheben. Die meiste Arbeit erfolgte auf empirischer Ebene in der Arbeitsgruppe Informationskompetenz, aber auch in einem einwöchigen Erasmus-Aufenthalt in der Schweiz, wo mit den Mitgliedern der Arbeitsgruppe Informationskompetenz über das Portal und dessen Weiterentwicklung gesprochen wurde.

## 0.3 Aufbau

Im ersten Kapitel wird das Hauptaugenmerk auf die Informationskompetenz gelegt. Nach einer allgemeinen Einleitung zum Thema Informationskompetenz soll auf diese kurz

historisch eingegangen werden, um dann in einem zweiten Schritt die Situation der Vermittlung von Informationskompetenz an Universitäten zu beleuchten.

Im zweiten Kapitel soll das Thema der Bildungsportale aufgezeigt werden. Zuerst sollen die Begrifflichkeiten zu diesem Thema klargestellt werden, um dann fachspezifische Portale näher heranzuziehen; dies alles als kurze Vorarbeit zum eigentlichen Thema dieser Arbeit, die Portale zur Informationskompetenz als Abschluss dieses Kapitels.

Kapitel drei beschäftigt sich mit dem Thema „Evaluation von Portalen“. Zum einen werden die verschiedenen Evaluationsmethoden vorgestellt, wobei im Mittelpunkt die Benutzer stehen, zum anderen werden die im Vergleich stehenden evaluierten Portale aus dem deutschsprachigen Raume vorgestellt und deren Evaluationsmethode präsentiert. Beide wurden schon im Vorfeld von Experten evaluiert, sodass deren Evaluation Grundlage dieser weiterführenden Arbeit darstellen.

Mit Kapitel vier beginnt die eigentliche Hinführung zum neuen Portal in Österreich. Die Unterteilung von Kapitel vier bis sechs folgt der Aufteilung wichtiger Aspekte von Portalen nach dem Interaktions-Tryptichon-Modells, sodass die Eckpfeiler dieser Untersuchung im Kapitel vier der Inhalt (Content), in Kapitel fünf das System und in Kapitel sechs die Benutzer (User) sind. In diesen Kapiteln soll jeweils Bezug auf die evaluierten Portale aus Deutschland und der Schweiz genommen werden.

Im Kapitel zum Inhalt werden die einzelnen Sektionen und deren Nützlichkeit (Usefulness) und Darstellung (Performance) für die Benutzer präsentiert. Neben den Startseiten wird die Analyse der Inhalte nach bestimmten Dimensionen das Thema abhandeln.

Im Kapitel zum System soll das Tool unter die Lupe genommen werden, wobei hierin wieder die Verbindung zu den Benutzern wichtig ist, sodass Benutzerfreundlichkeit und Darstellung der angebotenen Inhalte durch das System aufgezeigt werden.

Im Kapitel zu den Usern werden die verschiedenen Benutzergruppen untersucht, wobei zwischen aktiven Mitgliedern, Informationsexperten und der Community unterschieden wird.

Die Arbeit wird durch ein Fazit und einen Ausblick abgeschlossen, wobei (grau hinterlegte) Verbesserungsvorschläge sowohl für die Erstellung des Portals als auch für die Wartung und Erhaltung desselben in der gesamten Arbeit gemacht werden.

## 1. Informationskompetenz

Kommunikation ist im Wandel der Zeit durch stetig neue Möglichkeiten und Trends geprägt. Die *Social Media* nehmen an Bedeutung zu, neue soziale Strukturen entstehen, der partizipative Umgang mit Information ist ein zentrales Element geworden. Dies ist auch an Hochschulen bemerkbar. Studierende haben höhere Anforderungen betreffend Information, zeitgleich wird ihnen eine höhere Forschungsleistung abverlangt. Die Forschung selbst verändert sich, Wissen entsteht in Interaktion und muss als *Information Life Cycle* begriffen werden (vgl. Birdsong & Fritas 2012 ; Thome & Sollbach 2007). Lernen wird nicht mehr als Aus- und Weiterbildung verstanden, sondern als lebenslanges Lernen (vgl. Koepernik, 2012).

Die Prague Declaration von 2003 der US Kommission für Bibliotheks- und Informationswissenschaft besagt:

“Information Literacy encompasses knowledge of one’s information concerns and needs, and the ability to identify, locate, evaluate, organize and effectively create, use and communicate information to address issues or problems at hand; it is a prerequisite for participating effectively in the Information Society, and is part of the basic human right of life long learning”. (US National Commission on Library and Information Science 2003)

Informationskompetenz ist allgemein „die Gesamtheit aller Fähigkeiten und Fertigkeiten, die erforderlich sind, um situationsrelevante Informationsbedarfe festzustellen, Information zu beschaffen, weiterzuverarbeiten, zu bewerten, zu präsentieren und Nutzungsbedingungen von Information einzuordnen. Dabei sind neue Darstellungsformate, insbesondere im Bereich der Informationsvisualisierung, eingeschlossen.“( Nach Prof. Dr. Christian Wolff der Universität Regensburg, Lehrstuhl für Medieninformatik an der Philosophischen Fakultät III – Sprach-, Literatur- und Kulturwissenschaften, im Rahmen der HRK-AG). Diese Definition erweitert den Begriff von Informationskompetenz, der die American Library Association im Jahr 2000 der Formulierung ihrer entsprechenden Standards zugrunde gelegt hat:

An information literate is able to: determine the extent of information needed, access the needed information effectively and efficiently, evaluate information and its sources critically, incorporate selected information into one's knowledge base, use information effectively to accomplish a specific purpose, understand the economic, legal, and social issues surrounding the use of information, and access and use information ethically and legally. (Information Literacy Competency Standards for Higher Education der American Library Association, 2000, S. 2f.)

Standards aus verschiedenen Modellen und Konzepten der Vermittlung von Informationskompetenz halten fest, welche Fähigkeiten von den Studierenden, den Schülern und im Allgemeinen von allen Menschen, die lebenslang lernen, benötigt werden, um eigene Ziele in bestimmten Kontexten zu erreichen. Standards werden abstrakt und allgemein gehalten, um daraus konkrete, prozessorientierte, nicht nur bibliotheksrelevante, Lehrangebote zu formulieren (vgl. Franke, 2012, S. 235f.)

Informationskompetenz ist die Fähigkeit von Menschen: ihren Informationsbedarf zu erkennen, die Qualität der Information zu sichten und bewerten, Information zu speichern und wiederzuverwerten, mit Information effektiv und ethisch korrekt umzugehen, und Information anzuwenden, um Wissen zu schaffen und weiterzugeben. (Catts & Lau, 2010)

Diese fünf Elemente sollten jedoch nicht als ein linearer Prozess angesehen werden. Tatsächlich stehen alle fünf Elemente in Bezug zueinander. Eine Person kann z.B. Information erhalten und dann erst deren potentiellen Nutzwert für die eigene Situation erkennen (vgl. Catts & Lau, 2010).

Die Standards der UNESCO, des Australian and New Zealand Information Literacy Framework des Australian and New Zealand Institute for Information Literacy ANZIIL und die Information Literacy Competency Standards for Higher Education der amerikanischen Association of College and Research Libraries dienen als Vorlage für die Erarbeitung von Standards zur Informationskompetenz auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene (siehe auch Alexandria Proclamation von 2005).

Die Information Literacy Competency Standards for Higher Education von der ACRL wurde in viele europäische Sprachen übersetzt, wie in Finnland, Deutschland, Spanien etc. Die

finnischen Autoren finden jedoch, dass die ACRL Standards, obschon sie für die eigene Standardentwicklung in Finnland als Basis verwendet werden, dennoch nicht gut geeignet für das finnische Universitätssystem sind. Aus diesem Grund ist das Interesse für das UK SCONUL Modell groß, welches, nach Meinung vieler, klarer den Prozess der Entwicklung von Fähigkeiten der Informationskompetenz darstellt (Sinikara & Järveläinen, 2003). Homann (2003) hält zudem fest, dass die umfangreichen Konzepte der Informationskompetenz gemäß der ACRL Standards zu hoch gesteckt und an deutschen Bibliotheken nicht ausführbar seien. Deshalb gibt es in mehreren Ländern Europas ein beachtliches Interesse für das SCONUL Modell aus Großbritannien (vgl. Bainton, 2001). Für weitere Modelle und Standards der Informationskompetenz sei auf die Linksammlung in der Literatur verwiesen.

### 1.1. Vorgeschichte

Die in den 1970er Jahren mit den neuen Informationstechnologien aufkommende Idee von Informationskompetenz hat sich weiterentwickelt und wird nun als die kritische Kompetenz für das 21. Jahrhundert bezeichnet. Heute steht die Informationskompetenz in Verbindung zu Informationspraxis und kritischem Denken im Umfeld von I&CT (vgl. Bruce, 2002).

The idea of information literacy, emerging with the advent of information technologies in the early 1970s, has grown, taken shape and strengthened to become recognized as the critical literacy for the twenty-first century (Bruce, 2002, S. 1)

Virkus (2003) beschreibt die Entwicklung der Informationskompetenz wie folgt:

Die meisten Werke zu diesem Thema finden sich in den Vereinigten Staaten und in Australien. Die Bewegung zur Informationskompetenz in den Vereinigten Staaten ist zahlreichen Analysen unterzogen worden, zudem gab es viele Initiativen in diesen Ländern. In den USA wurde das Nationalforum für IK 1989 gegründet, das Institut für IK 1998, während zwei Vorlagen für IK Standards für den Schul- und den Hochschulbereich entwickelt wurden. Das U.S. Unterrichtsministerium nahm im Dezember 2000 die Informationskompetenz in den nationalen Unterrichtsplan als eines ihrer Ziele auf. Die

Bedeutung der Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulen findet sich auch in anderen strategischen Dokumenten (siehe dazu Spitzer, et al., 1998; Koch, 2001).

Das Konzept von Informationskompetenz gehört auch in Australien zu den Strategien und wurde in Berichten aus dem universitären Bereich und der Regierung hervorgehoben. The Council of Australian University Librarians (CAUL) hat zur Informationskompetenz Standards entwickelt, die sich nach den Standards der Association of College and Research Libraries (ACRL) (vgl. CAUL, 2001) richten, weiters wurden Strategien in vielen universitären Zielvereinbarungen integriert. Seit 1992 werden alle zwei Jahre nationale Konferenzen von der University of South Australia und der Australian Library and Information Association (ALIA) organisiert. 2001 wurde eine Kooperation zwischen Australien und Neuseeland mit dem ANZIIL (Australian and New Zealand Institute for Information Literacy) gegründet und die ALIA gab das *Statement on Information Literacy for all Australians* heraus und unterstrich darin die Wichtigkeit von Informationskompetenz aus persönlicher, politischer, wirtschaftlicher und globaler Sicht (vgl. Bundy, 2002). Weiters soll erwähnt werden, dass in Australien nach wie vor wertvolle Forschung zur Informationskompetenz durchgeführt wird.

Weitere Referenzen zu Informationskompetenzentwicklungen finden sich auch in Kanada, China, Japan, Mexiko, Namibia, Neuseeland, Singapur und Südafrika (vgl. Whitehead. & Quinlan, 2002; Spitzer, et al., 1998; Rader, 2002; Morgan, 2000; Moore, 2000; LIANZA, 2001).

In Europa ist die Anwendung von Informationskompetenz nach wie vor weniger verbreitet als im angloamerikanischen Raum. Zum einen hat die sprachliche Barriere zwischen den Ländern sicher seinen Anteil daran. Viele Initiativen zur IK wurden zum Beispiel nur in lokalen Sprachen dokumentiert – in Dänisch, Holländisch, Finnisch, Französisch, Deutsch, Norwegisch, Schwedisch, Spanisch, Italienisch und anderen Sprachen, aber nicht in Englisch.

2000 wurde von der Charles Sturt University die Schrift *Information literacy around the world: advances in programs and research*, herausgegeben von Bruce und Candy, welche die oben genannten Beispiele erwähnt. Weiters berücksichtigt die Nottingham Trent University IK am Arbeitsplatz (vgl. Bruce & Candy, 2000).

In den letzten Jahren ist das Interesse für IK in Europa gestiegen. Das zeigt eine große Anzahl an Projekten, Konferenzen, Workshops, Arbeitsgruppen, Kommissionen, Adaption von IK Standards, Teaching Library Initiativen an vielen Institutionen, Entwicklungen von Portalen und online Tutorials und zuletzt die wissenschaftliche Forschung.

## 1.2. Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulen

Im Zuge des Bologna-Prozesses durch die EU Kommission zur Vereinheitlichung des europäischen Hochschulraumes gab es auch Auswirkungen auf Hochschulbibliotheken: die Schlüsselqualifikation Informationskompetenz soll gefördert werden (vgl. Koepernik, 2012, S. 50ff.). Informationskompetenz gehört zu den zentralen Schlüsselqualifikationen (vgl. Schatovich, 2007, S. 42f.; Schüller-Zwierlein & Franke, 2007, S. 156). Durch diese Anforderung müssen die Hochschulbibliotheken zu „Teaching Libraries“ umfunktionierte werden. Dafür sollen Kurse und Lehrveranstaltungen zur Vermittlung von Informationskompetenz in die Studienpläne integriert werden, um die Kompetenzen der Studierenden zu fördern (vgl. Sühl-Strohmenger 2005, S. 101; Schatovich, 2007, S. 32f.; Zemanek, 2012, S. 514f.).

Die wachsenden Datenmengen brauchen neue Lösungen des Managements, der Speicherung und Archivierung. Neben dieser Entwicklung bedarf es aber auch der Stärkung der Informationskompetenz auf allen Ebenen, um diese Daten zu suchen und zu finden. (vgl. HRK 2012, S.4-5).

Zur Stärkung der Informationskompetenz der Studierenden ist es erforderlich, dass entsprechende Lehrangebote ausgebaut, stärker als bisher curricular verankert und möglichst flächendeckend angeboten werden. Die unterschiedlichen, von verschiedenen Akteuren zur Verfügung gestellten Lehrangebote zur Vermittlung von Informationskompetenz sollten mehr als bisher aufeinander abgestimmt und miteinander verschränkt werden. Um die Informationskompetenz aller Lehrenden zu sichern, sollten diese mehr als bisher entsprechende Fortbildungs- und Trainingsangebote wahrnehmen. Die Hochschulleitungen sollten dafür Sorge

tragen, dass entsprechende attraktive Angebote zur Verfügung gestellt werden (HRK 2012, S.3).

Die Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulen wird immer wichtiger (vgl. Franke, 2012, S. 247f.). Sie wird zur Kernaufgabe eines Informationsspezialisten aber auch eines Bibliothekars. Die Deutsche Hochschulrektorenkonferenz meint dazu folgendes:

Die Vermittlung von Informationskompetenz an der Hochschule steht auch bei den [deutschen] Bibliotheksverbänden oben auf der politischen Agenda. Nachdem der Deutsche Bibliotheksverband (DBV) im Jahr 2009 seine „Standards der Informationskompetenz für Studierende“ veröffentlicht hat, forderte der „Verein Deutscher Bibliothekare“ (VDB) in seiner „Hamburger Erklärung“ (ebenfalls 2009) u. a. die Integration jener Standards in entsprechende Module von Bachelor und Masterstudiengängen. Mit dem Positionspapier von „Bibliothek & Information Deutschland“ (BID) „Medien- und Informationskompetenz – immer mit Bibliotheken und Informationseinrichtungen!“ (2011) kennzeichneten die wissenschaftlichen Bibliotheken die Vermittlung von Informationskompetenz als eine ihrer Kernaufgaben. (HRK13, S.8-9)

Es ist die Aufgabe der Rektorate, die Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulen zu stärken, damit die Studierenden den neuen Herausforderungen im Zeitalter der Informationsflut gewachsen sind (vgl. Koepernik, 2012, S. 53). Hütte (2006) schreibt zum Problem der Informationsflut folgendes:

Das Problem des „Information Overload“, der überwältigenden, nicht mehr zu kontrollierenden Datenflut v.a. des Internets, wird von den meisten Informationssuchenden erschreckend einfach gelöst: Sie geben einen Begriff in eine Suchmaschine ein und bedienen sich aus den Quellen, die die ersten drei bis fünf Treffer liefern. Insbesondere Studierende nutzen oft nicht mehr die von Bibliotheken bereit gestellten Informationsressourcen wie die inhaltlich hochwertigen Online-Datenbanken ihres Faches, Online-Bibliothekskataloge oder Fachinformationsführer, sondern vorwiegend ungeprüfte und nicht verifizierte Internetquellen. Der selbstständige und bewusste Umgang mit Informationen wird in der heutigen Gesellschaft zu einer immer bedeutsameren Qualifikation. Da eine verbindliche Berücksichtigung in den Unterrichtsplänen der Bildungsinstitutionen bisher aber weitgehend fehlt, stellt sich die Frage, wer diese Fähigkeiten vermitteln soll. (Hütte, 2006, S. 1)

Die Vermittlung von Informationskompetenz steht vor großen Herausforderungen. Lehrende und Lernende in Schulen und Hochschulen werden aufgefordert, Kenntnisse und Werkzeuge zu erlernen, um der Informationsflut standzuhalten und die Informationen filtern zu können. Dabei geht es nicht nur um den richtigen Umgang mit Datenbanken, sondern auch mit dem Internet als größte Suchmaschine. Franke erklärt im Bibliothekskongress 2013 die Situation wie folgt:

Untersuchungen belegen, dass diesen Herausforderungen noch nicht hinreichend begegnet wird und auch die damit verbundenen Chancen beziehungsweise Möglichkeiten noch nicht ausreichend genutzt werden. So ist etwa an Schulen und Hochschulen nach wie vor zu beobachten, dass Schüler und Studierende komplexe Informationsrecherchen auf einfache Suchmaschinenanfragen reduzieren. Relevante Kompetenzen im Umgang mit den mächtigen Retrieval-Werkzeugen im Internet bei Lehrenden und Lernenden zu stärken, gehört daher zu den Aufgaben des sich im Wandel befindlichen Bildungssystems. (Fabian Franke. Wissenschaftliche Informationskompetenz, Slideshow, Bibliothekskongress 2013).

Dies zeigte auch schon die SteFi-Studie von 2001 (vgl. Zemanek, 2012, S. 512f.). Studierenden würden geringe Kompetenzen aufweisen, Informationen zu suchen, zu interpretieren, zu bewerten und zu gebrauchen. Die Informationskompetenz sei noch in den Kinderschuhen: Digital Natives hätten keinen kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit Information (vgl. Schneider, 2005).

Wo liegen allerdings die Grenzen zwischen Lebenslangem Lernen und der Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulen?

„Wenn von „Informationskompetenz“ in der Hochschule die Rede ist, sind damit üblicherweise eine Reihe akademischer Qualifikationen gemeint, die im Bereich des Lehrens, Lernens und Forschens zur Anwendung kommen“ (HRK 13, S.3). Diese Qualifikationen sollen erreicht werden, indem der Bibliotheks- und Informationsexperte diese Informationskompetenz auf verschiedenen Ebenen vermittelt. Um dies zu erreichen, sollten Bibliothekare und Informationsspezialisten die methodischen und didaktischen Voraussetzungen haben und in einem regen Austausch stehen (vgl. Sühl-Strohmenger, 2012,

S. 154ff.). Dies soll durch die Entwicklung eines fachspezifischen Portals zur Vermittlung von Informationskompetenz unterstützt werden. (vgl. Franke et al., 2007, S. 155ff.)

## 2. Portale

### 2.1 Der Begriff Portal

Das Wort „Portal“ wird meist als Synonym für Website oder Lernplattform verwendet. Weiters wird es als Webkatalog für Bildungsinhalte oder als begrenzte, inhaltlich präzisere Suchmaschine bezeichnet (vgl. Wilbers, 2007, S.5). Früher galt es, diesen Begriff zu nutzen, um einen Eingang zu einer Plattform zu veranschaulichen, wobei die Zielgruppe nicht spezifiziert war. Panke, Wedekind & Haug (2007) beschreiben den Begriff Portal folgendermaßen:

Ursprünglich wurde der Begriff „Portal“ für große, zielgruppenübergreifende Dienste wie MSN, Yahoo! oder AOL verwendet. Die Metapher sollte Angebote charakterisieren, die Internetnutzern als Eingangsbereich ins WWW dienen. [...] Nach Jafari & Sheehan (2003) erwarten Nutzer von Portalen im Unterschied zu anderen Webseiten, dass ein mehr oder weniger ausdifferenziertes redaktionelles Inhaltsangebot durch weitere Funktionen ergänzt wird, die verschiedenen Akteuren ermöglichen, die webbasierte Umgebung für ihre jeweiligen Bedarfe zu adaptieren. (Panke et al., 2007, S. 80)

Portale im heutigen Sinne sind Webseiten, die es durch ein benutzerfreundliches (Usability) System den Nutzern (User) ermöglichen, an deren Darstellung (Performance) und Inhalten (Content) mitzuwirken, daran zu arbeiten und produktiv im Austausch deren Entwicklung zu beeinflussen und zeitgleich eine Gemeinschaft (Community) ähnlicher/gleicher Interessen (Usefulness) zu schaffen.

Panke et al. erklären dies so:

Portale zeichnen sich demnach gegenüber anderen Webseiten durch Funktionen aus, die eine individuelle Adaption und inhaltliche Partizipation ermöglichen. Nutzer/innen können Portale als persönlichen Wissensspeicher und Organizer nutzen, aber auch Informationen und Materialien mit Anderen teilen oder darüber diskutieren. Das Zusammenspiel von Inhalten, Design, Personalisierung und Community-Building stellt

nach Manouselis & Sampson (2004) ein entscheidendes Charakteristikum dar. (Panke et al., 2007, S. 80)

Bei Portalen hat die Serviceorientierung einen höheren Stellenwert als bei anderen kommerziellen Webseiten. „Ein Portal ist eine serviceintensive, personalisierbare Webseite“ (Wilbers, 2000, S. 397). Services haben demnach eine intrinsische Bedeutung für Portale, wobei diese einerseits als homogene Funktion andererseits als Qualität eines Services relativ zum Prozess gesehen werden. Hierin finden sich die Gestaltung der Seiten, die Aufbereitung der Inhalte, die technische Funktionalität, das Service-Angebot und die Kommunikationsdienste (vgl. Wilbers, 2007, S.5).

Diese serviceintensive Seite von Portalen erklärt auch die hohe Bedeutung einer Zielgruppendefinierung a priori (vgl. Birri et al., 2009, S. 12). Diese Interaktion nimmt den Charakter einer Austauschplattform an, auf der Teilnehmer sich frei bewegen, sich austauschen und von gegenseitigen Erfahrungen lernen können. „Portale bilden somit Lernräume, die einen schnellen Informationszugriff innerhalb wie außerhalb institutionalisierter Kontexte ermöglichen“ (Panke et al. 2007, S.80).

In diesem Sinne handelt es sich bei der Entwicklung von Portalen „um die Gestaltung ganzer Arbeitssysteme als Komposition von personalen, technischen und organisatorischen Teilsystemen, auf die grundlegende Vorgehensweise in der Arbeitspsychologie, z.B. partizipative Gestaltung, anwendbar sind“ (Freiling & Sonntag, 1999).

Verschiedene partizipative Einheiten bilden im interaktiven Prozess einen weitgehend homogenen Zugang zu inhaltlich und technisch spezifischen Diensten für eine prädefinierte Zielgruppe. Van Riel et al. meine überdies: „Personalisierung, Anpassbarkeit und Support für virtuelle Communities bilden die Maxime der Portalidee“ (Van Riel et al., 2001).

## 2.2. Fachspezifische Portale

Bildungsportale als Sonderform von Portalen „[...] sind elektronische Kundenschnittstellen im Internet, die dem Kunden Zugang zu Lerninhalten, Informationen und Bildungsmehrwertdiensten (z.B. Communities und Teletutoring) ermöglichen. Sie bilden das

Web Front End für Content Management Systeme und Wissensdatenbanken“ (Schestak, 2000).

Bezüglich Bildungsportale schreiben Panke et al.:

Der Fokus von Bildungsportalen ist institutionenübergreifend; statt einen geschlossenen Nutzerkreis anzusprechen, stehen sie offen im Netz. Sie spiegeln keine institutionellen Strukturen und Dienstleistungen wider, sondern sind auf ein Thema oder eine Adressatengruppe fokussiert. Zudem schaffen sie oftmals Möglichkeiten der aktiven Teilhabe an der Weiterentwicklung und Fortschreibung der Inhalte. (Panke et al., 2007, S. 81)

Weiter schreiben sie, dass ein Rückkoppelungsprozess zwischen Benutzern und Betreibern stattfinden würde, indem sie den Betreibern des Portals Rückmeldungen geben würden, sodass sie auf die Identifizierung neuer Inhalte Einfluss nehmen könnten (vgl. Panke et al., 2007, S. 81). Dies wird durch den Wissensmanagementzyklus von Probst et al. (1999) veranschaulicht:

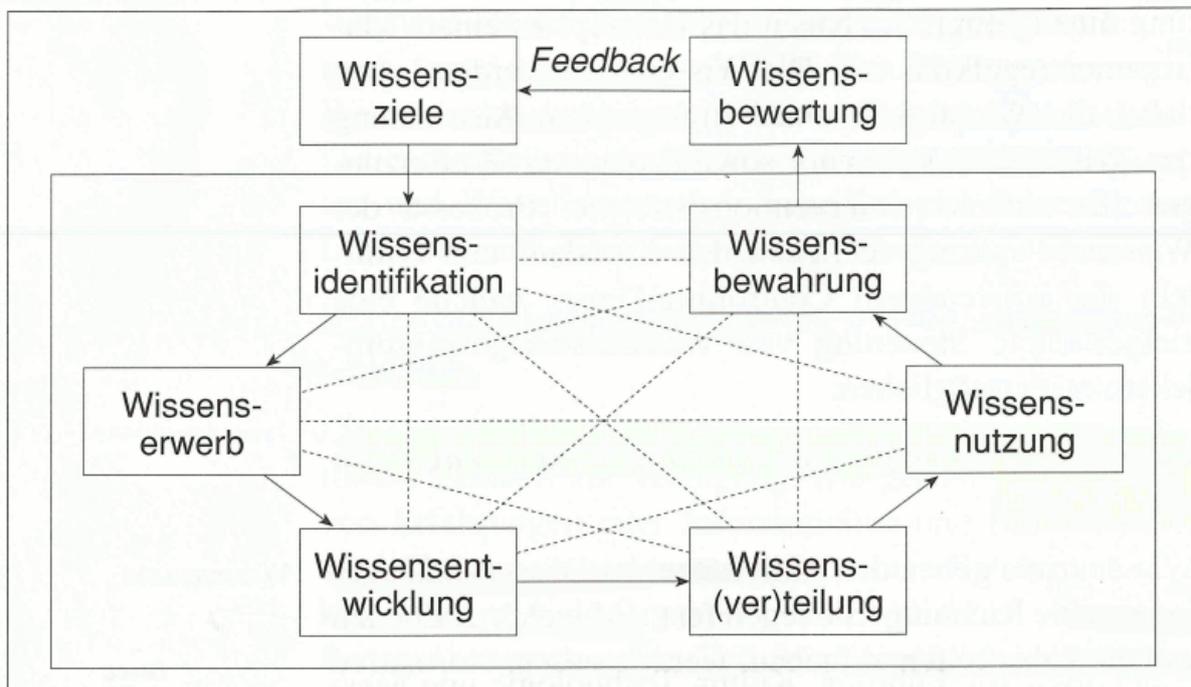


Abb. 2 Quelle: Wissen managen, Probst, Raub, Romhardt, Gabler-Verlag, 1999 ; zuletzt eingesehen 03.01.2014 unter: <http://www.cogneon.de/wiki/Datei:Bausteine-wm.gif>

„Der Begriff „Bildungsportal“ umfasst eine breite Spanne von Phänomenen. Neben solchen Plattformen, die direkt der Bildung und Ausbildung z.B. von Studierenden dienen („primäre Bildungsportale“), sind hierunter auch solche zu verstehen, die der Weiterbildung des Lehrpersonals dienen („sekundäre“ Bildungsportale). Zu der zweiten Klasse zählt das bibliothekarische Portal [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de).“, so Franke et al. (2007), „weiterhin lassen sich Portale hinsichtlich ihrer Adressatenschaft unterscheiden“ (Franke et al., 2007, S. 155). Gerade hierin wird das Hauptaugenmerk dieser Arbeit liegen. Die folgenden Kapitel befassen sich mit den Benutzern in ihrem Verhältnis zu den verschiedenen Dimensionen einer Website.

### 2.3. Bildungsportale zur Informationskompetenz

In den letzten Jahrzehnten haben die Bereiche Teaching und Learning Library im Bibliothekswesen an Bedeutung gewonnen. Informationskompetenz wird als integrierter Aufgabenbereich der Bibliothek angesehen und in die Mission Statements der Institutionen integriert. Im deutschsprachigen Raum haben sich an Universitätsbibliotheken, aber auch an Büchereien, Departments für die Informationsvermittlung entwickelt, die nach bestimmten Standards arbeiten.

Deutschland begann 2001 in Bonn mit der Erstellung eines Repositoriums für Fachliteratur zur Informationsvermittlung, das mit der Zeit überregional wurde, bis es im Jahre 2009 zum Portal [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de) wurde. Am deutschen Bibliothekskongress 2013 in Leipzig sprach die Kommission Informationskompetenz über notwendige Neuerungen der Website, wobei formale und inhaltliche Kriterien neu umgesetzt werden sollen. Das bedeutet für das deutsche Portal zur Informationskompetenz ein Neustart im nächsten Jahr.

In der Schweiz wurde das Portal [www.informationskompetenz.ch](http://www.informationskompetenz.ch) zwischen 2009 und 2011 erstellt. Dieses gut strukturierte Portal wird viersprachig gehalten. Probleme sehen die AG Mitglieder, so Brigitte Schubnell von der Universitätsbibliothek Zürich, in der Wartung und Weiterentwicklung dieser Seiten.

Im Oktober 2011 wurde am Institut für Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln die Bachelorarbeit „Das Portal [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de) – Analyse, Bewertung,

Perspektiven“ von Karin Grünleitner veröffentlicht, die als Vorarbeit zur vorliegenden Master Thesis angesehen werden kann, um die formalen und inhaltlichen Kriterien zu untersuchen. Schwerpunkt soll, wie bei Grünleitner, neben der inhaltlichen Untersuchung auch die formale Analyse sein, wobei hierfür verschiedene Ansätze Verwendung finden. Weiter soll die Evaluation des Schweizer Portals von CHEval im Jahre 2012 herangezogen werden, um beide Evaluierungen gegenüberzustellen und einen Leitfaden für das neue Portal in Österreich zu bieten. Schwerpunkt dieser Arbeit soll die aktuelle Entwicklung der evaluierten Portale für die Entwicklung des neuen österreichischen Portals zur Informationskompetenz [www.informationskompetenz.or.at](http://www.informationskompetenz.or.at) sein.

### 3. Evaluation von Portalen

Gegenwärtig beschäftigen sich Internetexperten nicht nur mit der Erstellung von Portalen, sondern hauptsächlich mit deren Auftritt, deren Leistung, deren Nützlichkeit und Benutzerfreundlichkeit. Das Wort Web-Usability wird meist bei Fragen bezüglich der Zufriedenheit der Benutzer herangezogen, dafür sollen die Portale genauer untersucht werden. „Gemäß der DIN EN ISO-Norm 9241-110 ist Usability definiert als „das Ausmaß, in dem ein Produkt von einem bestimmten Benutzer verwendet werden kann, um bestimmte Ziele in einem bestimmten Kontext effektiv, effizient und zufrieden stellend zu erreichen“. (ISO 9241-110, 2006) Neben der Benutzerfreundlichkeit stehen aber auch die Nützlichkeit (Usefulness) sowie die Darbietung (Performance) der gebotenen Inhalte in direktem Bezug zu den Benutzern.

#### 3.1. Evaluationsmethoden

Evaluationen von Portalen sind keine einfache und kostengünstige Angelegenheit. „Da jede Evaluation mit einem gewissen Aufwand verbunden ist, geht es darum, entsprechend dem Kosten-Nutzen-Verhältnis und den Untersuchungszielen die jeweils optimale Evaluationsmethode zu bestimmen“ (Weinhold et al., 2011, S. 34). Das bedeutet, in einem prädefinierten Rahmen die richtige Evaluationsmethode zu wählen, um der Entstehung eines Portals die richtigen Inputs zu geben. Dabei ist es notwendig, die Merkmale von Qualität zu erkennen und zu definieren. „Qualitätsmerkmale bibliothekarischer Online-Angebote“ (Weinhold et al. 2011, S.31) sind festgelegt und standardisiert. Wie bereits erwähnt, ist „ein wichtiger Aspekt in diesem Kontext [...] insbesondere die Usability, die generell ein wichtiges Qualitätsmerkmal interaktiver Produkte darstellt. Bereits seit längerem werden verschiedene, universell anwendbare Usability-Evaluationsmethoden daher auch für die Bewertung bzw. die Analyse von Bibliotheksauftritten im Netz angewandt.“ (Weinhold et al., 2011, S. 31).

Nach Nielsen sind daneben in Bezug auf die Usability eines Systems vor allem die Erlernbarkeit, der Wiedererkennungswert bzw. die Einprägsamkeit der

Benutzeroberfläche sowie dessen Fehlertoleranz von besonderer Bedeutung. Eine andere Studie schlägt als Usability-Kriterien die Erlernbarkeit, Einfachheit („ease of use“), ästhetisches Erscheinungsbild, Navigation und Terminologie vor (Tsakonas & Papatheodorou, 2006) (Weinhold et al., 2011, S. 34).

Eine gute Gesamtübersicht verschiedener Evaluationsmodelle findet sich in der „Evaluation der Nützlichkeit von digitalen Bibliotheken“ von Rahel Birri und René Schneider innerhalb des Projektes ACCEPT im Rahmen von E-lib.ch von 2009 (Birri et al., 2009, S. 30ff.). Dazu noch später im Kapitel zur Nützlichkeit digitaler Inhalte.

In der folgenden Darstellung von Ilse Harms und Werner Schweibenz (2000) werden die verschiedenen Schritte einer Website-Evaluierung erklärt. Darin ist erkennbar, dass die heuristische Methode am Anfang einer Evaluierung steht und dann Nutzertests folgen. Dies sei erwähnt, da für das österreichische Portal nur heuristische Evaluierungen durchgeführt wurden, die jedoch in einem späteren Moment durch Nutzertests ergänzt werden sollten.

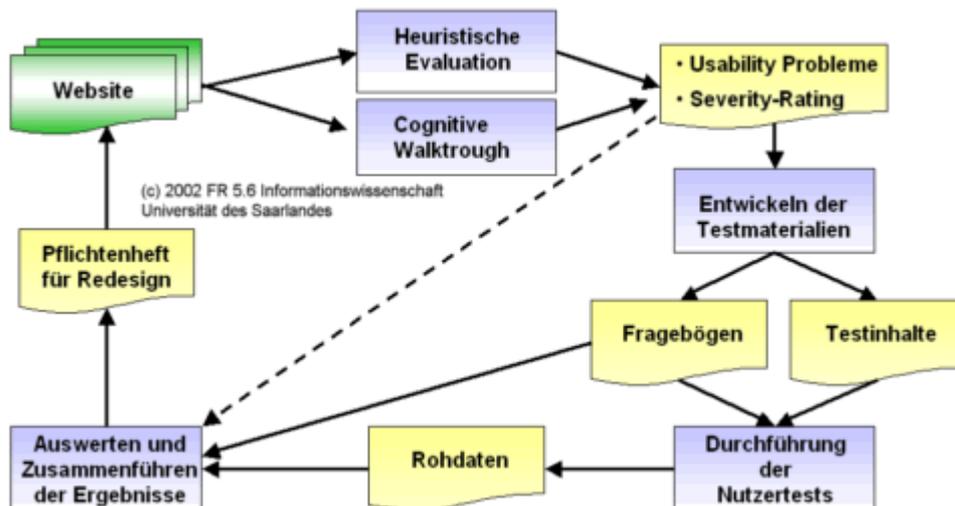


Abb. 3 Aus: [http://usability.is.uni-sb.de/methoden/kombi\\_verfahren.php](http://usability.is.uni-sb.de/methoden/kombi_verfahren.php)

Bei Evaluationsmethoden im Allgemeinen wird zwischen benutzer- und expertenorientierten Methoden unterschieden. (vgl. Schweibenz, 2011; Poll, 2007). Wie die Abbildung schon zeigt, stehen die expertenorientierte Evaluierungen stets am Anfang eines Gesamttests zu einer Website. Heuristische Evaluierungen und Benutzertests werden zumeist in deren Ergebnissen zu einem Redesign-Heft zusammengeführt.

### 3.1.1. Expertenorientierte Evaluationsmethoden

Bei der expertenorientierten Evaluationsmethode werden Portale von Usability-Experten oder Zweifachexperten geprüft. In dieser Methode sind sie Ersatz-User (engl. Surrogate User) und simulieren deren Benutzung. Ein Nachteil dabei kann sein, dass der Wissensstand der Ersatz-User viel höher als jener der üblichen Benutzer ist, sodass es zu Verfälschungen in der Benutzung kommen kann. Hierbei werden zwei Werkzeuge verwendet: die heuristische Evaluation und der Cognitive Walkthrough. (vgl. Schweibenz, 2011, S. 12ff.)

#### Heuristische Evaluation

Bei der heuristischen Evaluation wird ein Portal von einer Gruppe von Fachleuten überprüft, wobei bestimmte Heuristiken berücksichtigt werden. Schweibenz schreibt: „Die Heuristiken für Webkommunikation wurden von Professoren für technische Kommunikation am Department of Communication Studies der Universität Twente in den Niederlanden und am Department of Technical Communication an der University of Washington in Seattle in den USA gemeinsam entwickelt.“ (Schweibenz 2001, S.1)

Unter heuristischer Evaluation versteht man, „dass eine geringe Zahl von Gutachtern die Benutzerschnittstelle eines Produktes untersucht und überprüft, inwieweit diese mit bestimmten Usability Prinzipien (Heuristiken) übereinstimmt“ (Eichinger 1999). Diese sind Richtlinien oder Prinzipien der Benutzerfreundlichkeit (engl. Guidelines), die aus der empirischen Erkenntnis gewonnen wurden. Meistens werden diese Heuristiken als Fragen formuliert. Die wohl bekanntesten sind die von Nielsen, wobei ihm eine etwas zu vereinfachte und allgemeine Tendenz nachgesagt wird (hauptsächlich wenn es sich um die Evaluation von Fachportalen handelt). (vgl. Schweibenz, 2011, S. 12 ff) Diese Art von Evaluation wurde zum Beispiel von CHEVAL (Chur Evaluation Laboratory) für die Evaluation des Schweizer Portals zur Informationskompetenz angewandt, aber auch von Grünleitner (2011) für die Evaluation vom deutschen Portal zur Informationskompetenz. (siehe auch Nielsen 1990, 1994; Bargheer 2002, Molich 1990, Jost 2000, Schweibenz 2001 und Spyridakis 2000).

Interessant ist auch die Tabelle von Bargheer (2002) zu den *Kriterien für die Evaluierung von Internetressourcen*, woraus auch die Gliederung der Kriterien in der Evaluation von Grünleitner (2011) ersichtlich ist, und zwar nach Heuristiken (siehe nächstes Kapitel) evaluiert.

Inhaltliche Kriterien		Formale Kriterien	
Kontext der Information	Inhalt Informationsgehalt	Form und Präsentation	Technische Merkmale
<i>Urheberschaft</i> - Verantwortlichkeit für den Inhalt - Autor - Herausgeber	<i>Inhaltliche Kohärenz</i> - Validität <sup>34</sup> - Autorität <sup>35</sup> - Genauigkeit <sup>36</sup>	<i>Nutzbarkeit (usability)</i> - Layout / Design / Ergonomie der Benutzeroberfläche (Suchen / Navigieren / Hilfe)	<i>Nutzbarkeit (usability)</i> - Datenformate - Metadaten - internationale Standards
<i>Vertrieb</i> - Verleger (Publisher) - Distributor	<i>Inhaltliche Abdeckung</i> - substantieller Gehalt - Vollständigkeit der Informationen	<i>Zugriff (accessibility)</i> - Barrierefreiheit - Zugriffsreglementierung	<i>Zugriff (accessibility)</i> - Zuverlässigkeit - Sicherheit
<i>Zielgruppe</i>	- Einzigartigkeit / Originalität (in Hinblick auf Primär- bzw. Sekundärinformationen)	<i>Struktur der Ressource</i> - Datenumfang / Datenstruktur - Grenzen der Ressource - Impressum - Metadaten	<i>Schnittstellen</i> - Nutzer und Medium - inter- und intramediale Schnittstellen
<i>Relation zum Informationsraum</i> - Verortung im Thema - Verortung im Medium - Backlinks - Feedback	<i>Inhaltsform</i> - Gliederung der Information - zeitliche Gültigkeit - Beschreibung (Metadaten)		

Abb. 4 Tab. aus Bargheer 2002, S.41

### Cognitive Walkthrough

Wie die Bezeichnung schon sagt, handelt es sich hierbei um das kognitive Durchwandern eines Portals, und zwar als Durchgang mit einem Leitfaden in Einzelschritten. Dabei wird untersucht, inwieweit das Angebot für den Benutzer einfach ist und ob es das explorierende Lernen (intuitiv) ermöglicht (vgl. Schweibenz, 2011).

Deshalb ist es die Aufgabe des Cognitive Walkthrough, das problemlösende Explorieren der Benutzer beim Umgang mit dem Produkt im Voraus zu vollziehen. Zu diesem Zweck gehen Experten das Produkt durch (engl. Walkthrough), im Jargon spricht man davon, in den Schuhen des Benutzers durch die Website zu laufen, und untersuchen anhand von Leitfragen, ob das Produktdesign negative Auswirkungen auf die Interaktion mit den Benutzern hat und wenn ja, wo und warum Beeinträchtigungen auftreten. [...] Diese Stellen werde dann entsprechend modifiziert. (Schweibenz, 2011, S. 13).

Diese Evaluationsmethode wurde auch von der AG Informationskompetenz Österreich (jetzt Kommission) für die Untersuchung deutschsprachiger Portale zur Informationskompetenz angewandt.

### 3.1.2. Benutzerorientierte Evaluationsmethoden

Diese Evaluationsmethoden richten sich direkt an die Benutzer als Gutachter. Diese sollen anhand von Fragebögen, Interviews (für eine bestimmte Fokusgruppe) oder Produkttests Portale aus ihrer persönlichen Sicht untersuchen. Indem sie dies tun, stellen sie eine Zielgruppe dar, sie repräsentieren eine bestimmte User-community. Der Vorteil bei diesen Methoden ist die direkte Rückmeldung von potentiellen Nutzern. Die benutzerorientierte Evaluationsmethode ist die klassische in der Untersuchung von Usability, wobei ein wichtiges Kriterium dabei das laute Denken ist. User sollen ihre Schritte so viel wie möglich verbalisieren und dem Experten mitteilen, warum sie einen Schritt einem anderen vorgezogen haben oder nicht. (vgl. ebda, S. 14).

Die Evaluation mit Benutzern und von Experten durchgeführten Gruppentests haben sich besonders etabliert, weil die Benutzer direkt über ihre Erfahrung sprechen können, wenn es um das Suchen bestimmter Inhalte geht, weiters haben die Experten die Möglichkeit, die Gründe für die Probleme und Fehler bei der Suche zu finden. Die Methode ist hilfreich zu erkennen, ob die Sprache und die Struktur einer Website leicht verständlich sind. Wenn die Evaluation von einer Website nur von Experten durchgeführt wird, scheint der Cognitive Walkthrough der einfachste Weg zu sein, um fehlende Inhalte oder Funktionen für häufig verwendete Dienste zu finden. (vgl. Poll, 2007, S. 2) Neben diesen Evaluationsmethoden gibt es gerade im Bibliotheksbereich die Tendenz, diese durch das Personas-Verfahren zu untersuchen. Dabei sollen bestimmte Benutzer längerfristig oder zumindest für die Zeit der Untersuchung die Rolle allgemeiner Benutzer einnehmen, um die Benutzerfreundlichkeit zu testen, sie ist somit eine benutzerorientierte Evaluationsmethode. (siehe mehr dazu in Schweibenz, 2011, S. 19ff.).

### 3.1.3. Themenkomplexe für die Evaluation

Portalstudien haben ein Ziel vor Augen, sie wollen die Benutzung einer bestehenden oder einer zu entwickelnden Website maximieren und Probleme und Fehler beheben oder vermeiden. Wie bereits erwähnt, gibt es verschiedene Methoden der Untersuchung, aber meistens liegt ihnen ein Fragekatalog zu Grunde (Heuristiken), der möglicherweise so aussehen könnte, wie der von Haug et al. (2007, S. 86) und die Fragen zu Themenkomplexen zusammenfasst:

Wie ist die inhaltliche Ausrichtung?

Welche Medien werden angeboten?

In welcher Sprache sind die Inhalte verfasst? Gibt es eine zweisprachige Version?

Welche Information-Retrieval-Funktionen und Navigationsmöglichkeiten sind verfügbar?

Welche Zugänge gibt es zu den Materialien?

Welche allgemeinen Funktionen bietet das Portal?

Welche Zielgruppen werden angesprochen?

Welche Personalisierungs- und Communityfunktionen werden angeboten?

Gibt es eine zentrale Redaktion?

Über welche Quellen wird das Angebot finanziert?

Es fällt auf, dass die drei Hauptthemen in diesen Themenkomplexen die Inhalte, das System und die Benutzer sind, wobei unter „Benutzer“ die Zielgruppe, also die Adressaten, aber auch die gesamte Community, die Interessensgemeinschaft (Stakeholders) zu finden sind. Unter System werden nicht nur die Funktionen des Portals sondern auch die Zugänge zu Materialien und beispielsweise Personalisierungsfunktionen fallen. Bei den Inhalten werden die Aspekte von Content Management eine Rolle spielen, nicht nur die inhaltliche Ausrichtung, sondern auch welche Sprachen vorhanden sind, welche Art von Medien angeboten werden uvm.

⇒ Redaktionelle Inhalte und Medienmix (Content)

⇒ Information Retrieval und Personalisierung / Community Funktionen (System)

⇒ Adressaten/ Community (User)

(vgl. Haug et al. 2007, S. 86ff.)

Die erwähnten Überlegungen zu den Themenkomplexen bei Evaluationen führen zu einem Modell, das in den letzten Jahrzehnten entwickelt wurde und als Basis einer Portalentwicklung gesehen werden kann. Zugleich soll der folgende Zugang auch die Basis der vorliegenden Arbeit sein, indem sie deren Rahmen bildet. Inwieweit die verschiedenen Aspekte der Portalevaluation in dieser Arbeit Erwähnung finden und in die Tiefe gehen, wird bei gegebener fachlicher Auseinandersetzung definiert, wobei Grundlage derselben existierende Evaluationen und deren Gründlichkeit zu zwei deutschsprachigen Portalen sein werden.

Das Interaktions-Triptychon-Modell (Interactive Triptych Framework ITF) nach Tsakonas & Papatheodorou, 2006 stellt den Rahmen meiner Untersuchung dar.

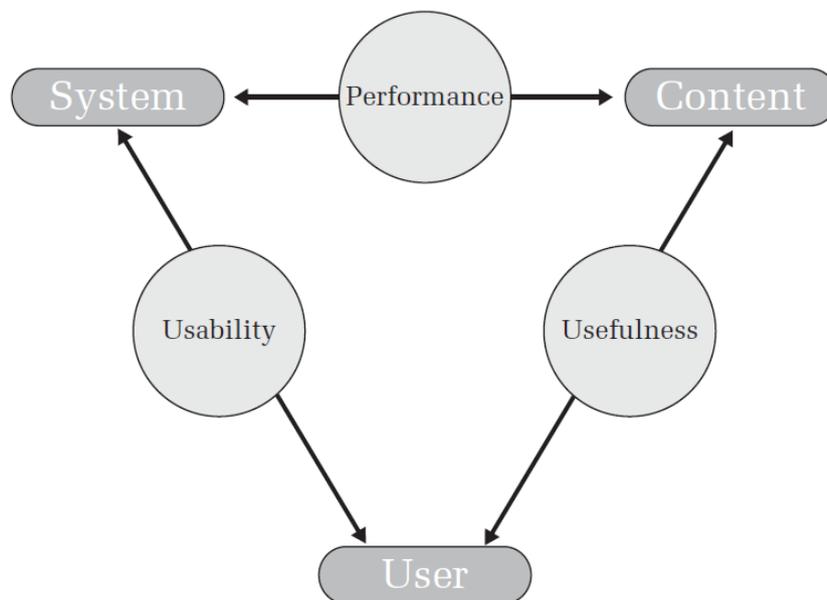


Abb 5.: Tsakonas & Papatheodorou. Analysing and evaluating usefulness and usability in electronic information services. In: Journal of Information Science, 2006, S. 32

Das ITF besagt, dass die Interaktion gleichermaßen vom Inhalt (Content) als auch vom System bestimmt wird. Zudem hängen die Usefulness und die Usability aus der Sicht des Benutzers zusammen. ITF ist eine holistische Sicht der Benutzerinteraktion. Der vorgeschlagene Rahmen zeigt die Interaktion zwischen den drei Komponenten auf, welche das System, der Inhalt und die Benutzer sind. Jede Komponente interagiert mit den anderen und diese Interaktion bestimmt die drei Evaluationszugänge: die Nützlichkeit (Usefulness),

die Benutzerfreundlichkeit (Usability) und die Gestaltung (Performance) des Portals. Eine wichtige Beobachtung von Tsakonas et al. (2006) war die Identifizierung der Beziehung zwischen der Usefulness und der Usability aus der Sicht des Benutzers. Zudem werden alle drei Attribute als gleich wichtig bewertet, wenn es um die Interaktion geht. Die Forschung besagt jedoch, dass von den Benutzern die Nützlichkeit höher als die Benutzerfreundlichkeit eingestuft wird, sodass die Qualität des Inhalts eindeutig von höchstem Rang für die elektronischen Informationsdienste (Electronic Information Services EIS) ist. (vgl. Paterson, 2009).

Wilbers (2007) veranschaulicht ein ähnliches Modell mit vier Leitfragen, wobei dieses Modell aus der Sicht der User entsteht, d.h. der Benutzer steht im Mittelpunkt der Betrachtung, von diesem ausgehend, werden die verschiedenen Fragen zur Nützlichkeit, Benutzerfreundlichkeit und zur Informationsdarstellung beantwortet (vgl. Wilbers, 2007, S. 8):

Wen wollen wir ansprechen? – User (Usefulness)

Was machen diese Menschen? – Community (Usefulness, Usability)

Wie unterstützen wir sie dabei? – Content/Community (Usefulness, Usability)

Wie setzen wir dies technische um? – System (Performance)

Auch bei ihm kommen die drei Ebenen und die drei Evaluationszugänge vor. Determinierend sind in diesem Zusammenhang immer die Benutzer des Portals (die User), diese stehen dem Inhalt und dem System gegenüber, wobei diese bestimmen, wie weit der Benutzer sich auf einer Website zurechtfindet oder nicht. „Idealerweise sollten alle diese drei Ebenen bei der Evaluation von Online-Angeboten gleichberechtigt berücksichtigt werden“ (Weinhold et al., 2011, S. 34).

Meine Arbeit unterteilt sich in den folgenden Kapiteln nach dem Interaktions-Triptychon-Modell nach Tsakonas und Papatheodorou (2006), wobei die eigentliche Evaluation beider zu untersuchenden Portale als Vorarbeit zur Erstellung des neuen österreichischen Portals schon im Vorfeld von Grünleitner (2011) für das deutsche Portal und durch das Evaluationsteam CHeval (2012) für das Schweizer Portal geleistet wurde.

### 3.2. Evaluierte Portale im Vergleich

Beide herangezogene Portale für Informationskompetenz im deutschsprachigen Raume wurden im Vorfeld von Experten untersucht. Das deutsche Portal wurde 2011 durch Grünleitner in ihrer wissenschaftlichen Arbeit untersucht. Das Schweizer Portal wurde durch BibEval / CHeval (Chur Evaluation Laboratory), vom Schweizerischen Institut für Informationswissenschaft an der Hochschule für Technik und Wirtschaft, evaluiert (zu CHeval siehe auch Schweibenz, 2011, S. 16f). Beide Evaluationen werden in dieser Arbeit in den ausführenden Teilen mitberücksichtigt und behandelt. Da von deutscher Seite nicht mehr Information zur Evaluation geliefert werden konnte, wird sich diese Arbeit auf die Ergebnisse von Karin Grünleitner und den Verbesserungsvorschlägen von Benno Homann am Leipziger Bibliothekarstag beschränken. Dieses sogenannte Usability-Engineering sollte in der Praxis integrierter Teil des Entwicklungsprozesses eines jeden Portals sein, um ein Produkt benutzerfreundlich zu gestalten, hierbei spricht man auch von Usability Engineering Life-cycle, welcher die Entwicklung iterativ begleiten soll (vgl. Schweibenz, 2011, S. 18).

#### 3.2.1. Die Evaluation von [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de)

Die Bachelorarbeit von Grünleitner (2011) untersucht, neben Standards der Begrifflichkeit von Informationskompetenz und deren Entwicklung, das Gesamtportal nach inhaltlichen und formalen Kriterien, wobei ihr Hauptaugenmerk auf der Materialiendatenbank liegt. Die Untersuchung von in der Datenbank enthaltenen Dokumenten, die Evaluation von Suchfunktionen und vorgeschlagene potentielle Entwicklungsmöglichkeiten für das Portal runden die Arbeit ab. (vgl. Grünleitner, 2011, S. 1)

Bei der Auswahl der inhaltlichen und formalen Kriterien richtet sich Grünleitner hauptsächlich nach Jakob Nielsen, Marie Tahir, Hoa Loranger und Margo Bargheer (Nielsen & Loranger, 2006; Nielsen & Tahir, 2002; Bargheer, 2002), womit sie wichtige Experten der Usability abdeckt. Sie schreibt (Grünleitner, 2011, S. 18):

Die Auswahl und Bestimmung der im folgenden erläuterten Kriterien orientiert sich darum an den von Jakob Nielsen und Hoa Loranger im Jahr 2006 veröffentlichten Richtlinien zur „Web Usability“<sup>64</sup> sowie an dem 2002 veröffentlichten Report „Qualitätskriterien und Evaluierungswege für die wissenschaftliche Internetressourcen“ von Margo Bargheer. Außerdem wurden die Kriterien zur Homepage Usability von Jakob Nielsen und Marie Tahir hinzugezogen. Aus der Vielzahl an Evaluierungskriterien und Checklisten sind diese aufgrund ihrer Aktualität, vor allem aber aufgrund ihrer Bedeutung sowie der Nähe zur thematischen Ausrichtung des Portals ausgewählt.

Die inhaltlichen Kriterien (die in der vorliegenden Arbeit unter dem Aspekt der Usefulness und Performance fallen) sind in Beschreibung, inhaltliche Abdeckung/Streuung, Redundanz, Aktualität und Einzigartigkeit unterteilt. Bei der Beschreibung unterscheidet sie zwischen Zielgruppe (Intention), Themensetzung und Grenzen der Ressource. Bei der inhaltlichen Abdeckung hinterfragt sie, ob die Themensetzung ausreichend ausgefüllt wurde und ob ein bewusster oder unbewusster Schwerpunkt besteht. Bei der Redundanz wird geprüft, ob ein Inhalt mehrfach auf der Website vorhanden ist und wie weit die Regeln der Konsistenz und Kompaktheit eingehalten wurden.

Die meisten von ihr behandelten Themen zur inhaltlichen Evaluation des deutschen Portals werden auch in Kapitel 4 dieser Arbeit (Content) behandelt. Einige werden auch in den darauffolgenden Kapiteln erwähnt.

Die formalen Kriterien, die in der vorliegenden Arbeit im Rahmen der Usability und Performance behandelt werden, sind: die Lesbarkeit (Größe, Kontrast, Struktur), angemessene Verwendung von Gestaltungselementen (Grafiken, Bilder, Effekte), Gliederung (site map), Navigation, Stringenz, Genauigkeit, Suchfunktionalitäten, Hilfsfunktionen, Verknüpfungen (Links).

Diese Kriterien werden in der vorliegenden Arbeit im Rahmen des Kapitels 5 „System“ in Hinblick auf die Usability und die Performance herangezogen. Einige davon werden auch im Kapitel „Content“ (Gliederung, Links, etc.) und im Kapitel 6 „User“ (Suchfunktionalitäten) behandelt.

Bevor sie die Analyse anhand ihrer Kriterien erläutert, stellt sie einen Überblick vor, der die Startseite und deren Rubriken (Sektionen) erläutert. Dies wird auch der Erstzugang dieser Arbeit sein (vgl. Grünleitner, 2011, S. 18ff.).

### 3.2.2. Die Evaluation von [www.informationskompetenz.ch](http://www.informationskompetenz.ch)

Der Usability-Report Nr. 2012-04/001 vom Chur Evaluation Laboratory CHEval, verfasst von Thomas Weinhold und Sonja Hamann in einem Zeitraum von zirka 3 Wochen im Jahre 2012, ist, wie der Name schon sagt, ein Bericht zur Usability der Schweizer Plattform zur Informationskompetenz von der Arbeitsgruppe Informationskompetenz der Schweiz (vgl. Henkel & Schubnell. 2012, S. 488ff.)

Neben Konzeption und Ablauf der Studie, wobei die expertenorientierte „heuristische“ Evaluationsmethode angewandt wird, werden die Ergebnisse der Evaluation präsentiert. Die Heuristiken werden folgendermaßen festgelegt:

„Diese basierte auf unterschiedlichen Heuristiken für die Kommunikation im Web, die ursprünglich von Spyridakis (2000), Williams (2000) und Farkas&Farkas (2000) in der Zeitschrift ‚The Journal of the Society for Technical Communication‘ veröffentlicht wurden. Bei der in diesem Dokument beschriebenen Evaluation wurde allerdings die deutsche Übersetzung dieser Heuristiken von Werner Schweibenz (2001) verwendet.“ (CHEval, 2012, S. 8)

Schweibenz (2011) schreibt auch: „Bezüglich der weiteren Evaluationskriterien bieten allgemeine Aspekte wie Usefulness in Bibliotheken oder spezifische Aspekte wie BibEval – ein webbasierter Kriterienkatalog zur Usability-Evaluation von Bibliothekswebsites – Diskussionsgrundlage“ (Schweibenz, 2011, S. 26)

Auch werden bei CHEval die Normen DIN EN ISO 9241-110 und DIN EN ISO 9241-12 für Dialoggestaltung und Informationsdarstellung (Performance) angewandt.

Der Bericht beginnt, wie bei Grünleitner, mit einem Überblick zur Startseite. Weiter wird dann die Navigation, die Materialien, die Aus-/Weiterbildung, das Forum, die Funktion Sitemsearch untersucht, um Schwachstellen aufzuweisen (Lesbarkeit, Skalierungsfunktion, Benennung, Formatierung, Hyperlinks, Inkonsistente Inhalte im rechten Seitenbereich) und Redesign-Vorschläge anzubieten.

Innerhalb der Untersuchung, die sich auf die Usability konzentriert, finden sich auch Punkte zur Performance (Darstellung der Information) und der Usefulness (Notwendigkeit der Inhalte), aber nicht explizit. Sie schreiben: „Ziel dieser Untersuchungen war die Identifizierung möglicher Schwachstellen und Mängel mit Hinblick auf die Usability des Webauftritts, wobei insbesondere Aspekte der Informationsdarstellung und der Webnavigation untersucht wurden.“ (CHEval, 2012, S. 8)

Dabei werden auch folgende Aspekte betrachtet: Klarheit, Unterscheidbarkeit, Kompaktheit, Konsistenz, Erkennbarkeit, Lesbarkeit und Verständlichkeit (vgl. ebda., S.15)

### 3.2.3. Zusammenführende und vergleichende Evaluationsmethode

Wie schon öfter erwähnt, werden die zwei evaluierten Portale herangezogen, um das neue österreichische Portal zu Informationskompetenz zu skizzieren. Die Zusammenführung der vorhandenen Evaluationen soll bezwecken, dass eine Best Practice herauskristallisiert wird, um die Bausteine für das neue Portal zu liefern, wobei die beiden Portale verglichen und in einer Expertenrunde (VÖB Kommission Informationskompetenz) untersucht wurden. (vgl. Gaiser & Werner 2007, S. 13)

Haug und Gaiser beschreiben es wie folgt: „Vergleichsanalysen sollen in einem Schnappschuss Charakteristiken erfassen bzw. den Status quo der Webseiten-Entwicklung für einen bestimmten Bereich abbilden. Häufig geht es darum, Entscheidungen bei der Konzeption eines Webauftritts zu fundieren, indem die Gestaltung thematisch verwandter Angebote systematisch erhoben wird“ (Haug & Gaiser, 2007, S. 84).

Die Ergebnisse aus dieser Feldforschung ergaben den roten Faden zur Erstellung des neuen Portals zur Informationskompetenz in Österreich. Neben der empirischen Tätigkeit rundete eine vertiefte kompilatorische Vorarbeit zur Informationskompetenz die aktive Arbeit am Portal ab. Optimierte wurde das ganze durch die Recherche nach Funktions- und Inhaltsbereichen (in diesem Sinne nach formalen und inhaltlichen Kriterien) anderer Portale (vgl. Haug et. al., 2007, S. 84), wobei in dieser vorliegenden Arbeit nach dem Interaktions-Triptychon-Modell zwischen den Bereichen des Inhalts (Content), des Systems (System) und der Benutzer (User) unterschieden wird.

Wie in Kapitel 3.1.3. schon erläutert, gibt es verschiedene Themenkomplexe zur Erstellung eines Portals (s.a. ebda.); diese werden in drei Hauptthemenkomplexe aufgeteilt. Selbstverständlich werden diese Themenkomplexe in der Ausarbeitung Überschneidungen finden, weil sie interaktiv sind.

⇒ Themenkomplex Content (Redaktionelle Inhalte und Medienmix)

Hauptaugenmerk: Usefulness (Nützlichkeit) und Performance (Informationsdarstellung)  
Untersuchung der Startseiten, der verschiedenen Sektionen und Untersektionen, inhaltliche Abdeckung und Streuung (Themensetzung), Redundanz, Aktualität und Einzigartigkeit der Materialien, Informationsdarstellung (Textverständlichkeit)

Antwort auf die Fragen:

Wie ist die inhaltliche Ausrichtung?

Welche Medien werden angeboten?

In welcher Sprache sind die Inhalte verfasst?

⇒ Themenkomplex System (Information Retrieval und Funktionen)

Hauptaugenmerk: Usability (Benutzerfreundlichkeit) und Performance (Darstellung)  
Untersuchung von formalen Kriterien, wie Lesbarkeit, Gestaltungselemente, Gliederung, Navigation, Stringenz, Genauigkeit, Erkennbarkeit, Unterscheidbarkeit, Suchfunktionalität, Features, Links.

Antwort auf die Fragen:

Welche Information-Retrieval-Funktionen und Navigationsmöglichkeiten sind verfügbar?

Welche Zugänge gibt es zu den Materialien?

Welche allgemeinen Funktionen bietet das Portal?

⇒ Themenkomplex User (Adressaten / Community)

Hauptaugenmerk: Usability (Benutzerfreundlichkeit) und Usefulness (Nützlichkeit), wobei diese schon in den ersten beiden Themenkomplexen zur Anwendung kommen, sodass in diesem dritten Themenkomplex neben den Benutzerfunktionen genauer auf die Benutzer selbst geschaut wird.

Untersuchung der Zielgruppen, der Benutzer, der Endnutzer, der Redaktion, der Stakeholder, der Interessensgemeinschaft, der Benutzerfunktionen, der Finanzierung / des Marketings.

Antwort auf die Fragen:

Welche Zielgruppen werden angesprochen?

Welche Personalisierungs- und Communityfunktionen werden angeboten?

Gibt es eine zentrale Redaktion?

Wie wird das Angebot finanziert?

Die Untersuchung und Heranführung bestehender Portale und die Ausarbeitung und Hinführung zum neuen Portal erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern erläutert einen Weg vieler möglicher Herangehensweisen an dieses Thema und die Bewältigung der Erstellung eines neuen Portals. Selbstverständlich sollte das neue österreichische Portal zur Informationskompetenz in einem weiteren Schritt einer professionellen Evaluation unterzogen werden, um bestehende Fehler zu beheben.

## 4. Content

*A phase two system is unlikely to be useful  
unless it is easy to operate,  
although the opposite is possible:  
a system that is easy to operate but of no value*

Landauer

### 4.1. Einleitende Themenkomplexe

Inhalt steht im direkten Zusammenhang zu den Komponenten Benutzer und System. Wird die Beziehung von Inhalt zum Benutzer behandelt, ist das wichtigste Kriterium eines gelungenen Portals neben der Usability die Erfüllung der Nützlichkeit (Usefulness) für den Benutzer (vgl. Birri & Schneider, 2009, S. 26ff.). Inhalt hat zudem oberste Priorität, wie Nielsen schon schreibt (Nielsen, 2003, S. 100).

Wie in Kapitel 3 erwähnt, hat Wilbers (vgl. Wilbers, 2007, S. 8) dafür vier Leitfragen, die am Anfang dieser Untersuchung stehen, weil sie auch die ersten Fragen waren, die in der Arbeitsgruppe Informationskompetenz standen.

Wen wollen wir ansprechen? Was machen diese Menschen? Wie unterstützen wir sie dabei?  
Wie setzen wir dies technische um?

Direkt angesprochen sind Informationsexperten, die in ihrer Arbeit mit der Vermittlung von Informationskompetenz konfrontiert werden. Interessierte, die sich in Informationskompetenz und die Vermittlung derselben einlesen möchten. Sie arbeiten zumeist an (wissenschaftlichen) Bibliotheken und bieten Schulungen in Informationskompetenz an. Sie werden durch die Materialien, aber auch verschiedene Links und aktuelle Informationen unterstützt. Dabei ist es wichtig, dass die Informationen leicht durchsuchbar sind. Die nötige Information wird auf einem Portal angeboten, das einer ständigen redaktionellen Tätigkeit unterzogen wird, um die Aktualität der gebotenen Information zu gewährleisten.

Aus diesen Fragen folgen die inhaltlich relevanten Fragen:

Wie ist die inhaltliche Ausrichtung? Welche Medien werden angeboten? In welcher Sprache sind die Inhalte verfasst? Gibt es eine zweisprachige Version?

Da es sich um ein fachspezifisches Bildungsportal handelt, wird die inhaltliche Ausrichtung die Vermittlung von Informationskompetenz sein. Das bedeutet, dass Material zur Informationskompetenz und deren Vermittlung auf dem Portal ihren Platz findet. Medial betrachtet bietet das Portal pdf-Dateien an, aber auch Filme, Präsentationen und weiterführende Links bereichern das mediale Angebot. Als österreichisches Portal wird in erster Linie die österreichische Gemeinschaft angesprochen, in diesem Sinne sollen keine Wiederholungen zu den bestehenden Portalen in Deutschland und der Schweiz angestrebt, sondern die regionale IK-Landschaft abgebildet werden. Somit ist das inhaltliche Angebot primär in deutscher Sprache für Unterlagen zur Vermittlung von Informationskompetenz, aber auch in englischer Sprache für weiterführende Literatur aus dem angloamerikanischen Raume. Eine zweisprachige Version des Portals könnte in einem weiteren Schritte angedacht werden, wurde aber zu Beginn aus mangelnden personellen Ressourcen hintangestellt.

#### 4.2.Evaluation von Nützlichkeit digitaler Inhalte

Wenn von inhaltlicher Evaluation eines digitalen Angebots die Rede ist, heißt es, diese von der Usability-Evaluation abzugrenzen. Die Nutzung der Plattform ergibt sich eigentlich erst durch deren Nützlichkeit für den Benutzer (vgl. Tsakonas, Papatheodorou, 2006, S. 402-403). Die gebotenen Inhalte sollten den Benutzer bei der eigenen Bewältigung einer Aufgabe oder bei der Lösung eines Problems helfen, sodass der Inhalt und folglich die Usefulness eine gleichwertige Bedeutung wie die Usability hat. Viele bezeichnen diese beiden fälschlich als Synonym. Selbstverständlich stehen beide in Zusammenhang, die Nützlichkeit der Inhalte kann ohne Benutzerfreundlichkeit nicht erfüllt werden, dennoch wird behauptet, dass die Usability auch ohne Usefulness existieren kann, sodass dieser Vorrang eingeräumt wird. (vgl. Birri-Belzon et al., 2011, S. 55ff.; Laundauer, 1995, S. 143)

Methoden und Modelle zur Usability Evaluation gibt es in großer Zahl, aber erst seit kurzem wurde die Usefulness als eigenständiger Bereich der Evaluation erkannt und getrennt von den Methoden der Usability betrachtet. Dennoch werden sie nach wie vor als methodisch ärmlich bezeichnet. Modelle hierfür sind beispielsweise das TAM (Technology Acceptance Model) von Davis 1989, bei der die Mensch-Maschinen-Interaktion untersucht wird, oder das P3-Modell von Dillon und Morris, das Power, Perception und Performance in Zusammenhang

bringt, wobei die Performance nicht die Leistung des Systems für die abzubildenden Inhalte (in diesem Modell entspricht dies eher der Power) ist, sondern die Leistung, die der Benutzer mit dem System erbringen kann. (vgl. Birri-Blezon et al., 2011, S. 58)

Nach dem ITF (Interaction Triptych Framework), besteht die Relation der Usefulness aus der Beziehung zwischen Inhalt und Benutzer. Diese kann durch Eigenschaften (auch Attribute oder Dimensionen genannt – für die nachfolgende Analyse der Terminus Dimension) gemessen werden (folglich übernommen von ebda., S. 59f.):

- die **Relevanz** der gefundenen Information, also die Angemessenheit in Bezug auf den geäußerten Informationsbedarf;
- die **Brauchbarkeit**, also die Wichtigkeit der Information für die zu lösende Aufgabe;
- das **Format**, in dem die Information zur Verfügung gestellt wird;
- die vom Benutzer wahrgenommene **Glaubwürdigkeit** in Bezug auf den bzw. die Informationsvermittler;
- das sogenannte **Level**, d.h. die Ebene, auf der die Information zur Verfügung gestellt wird: als Abstract oder Volltext, mit bibliographischer Information und Metadaten u.ä.m.;
- der zeitliche **Abdeckungsgrad**, also die Aktualität der Quelle oder ihre diachrone Vollständigkeit;
- die **Komplexität**, d.h. die Anzahl der Unteraufgaben.

Oft werden diese Attribute (Relevanz, Format, Niveau, Abdeckungsgrad, Vertrauenswürdigkeit) als Ausgangspunkte für eine Evaluation genutzt. Von der HEG-Forschungsgruppe wurden zwei weitere Dimensionen (Zufriedenheit und Konkurrenz) für die Evaluation herangezogen. (vgl. ebda., S.65)

Daraus ergibt sich die Übersicht, die von der HEG (Haute École de Gestion) in Genf, für zwei Fallstudien (ACCEPT im Rahmen der Elektronischen Bibliothek Schweiz E-lib.ch zusammen mit dem Projekt ElibEval – heute CHEval – und PECI – Plateforme d'évaluation des centres d'information: [http://campus.hesge.ch/id\\_bilingue/projekte/peci/default.asp](http://campus.hesge.ch/id_bilingue/projekte/peci/default.asp) ) entwickelt wurde:

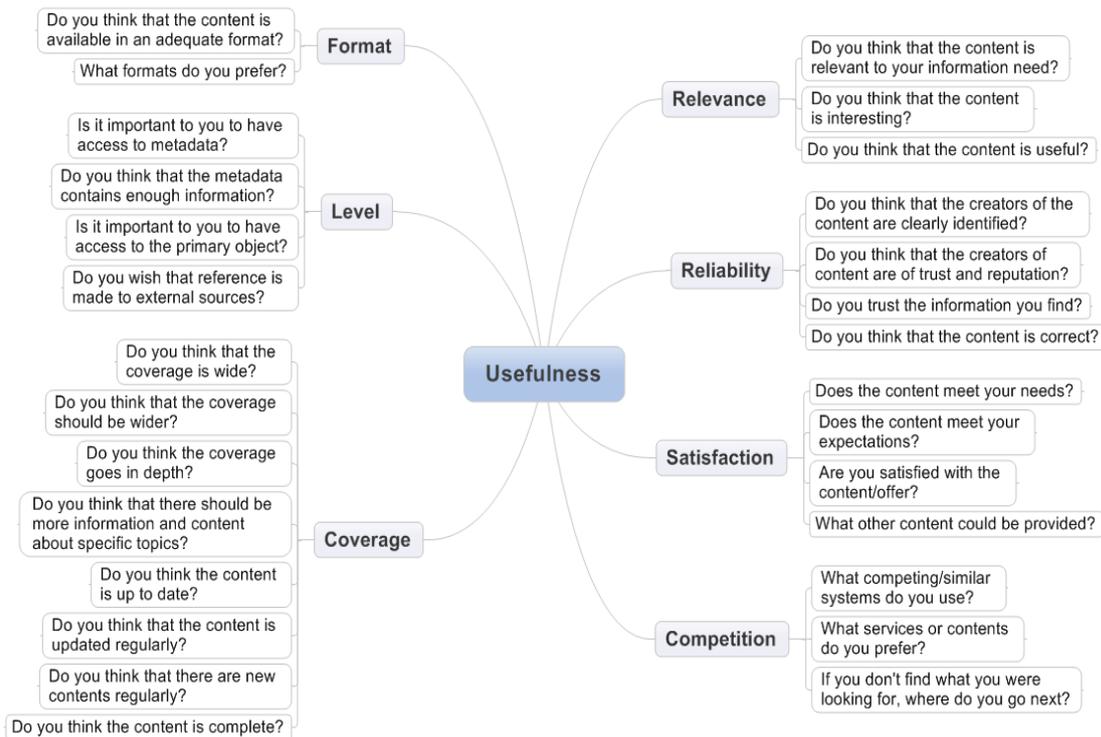


Abb. 6 aus: [http://campus.hesge.ch/id\\_bilingue/doc/Usefulness\\_en.bmp](http://campus.hesge.ch/id_bilingue/doc/Usefulness_en.bmp)

Deutsche Version zum Konzept Usefulness in Birri-Blezon et al. (2011, S.66):

Dimension Relevanz:

- Denken Sie, dass die Inhalte für Ihre Informationsbedürfnisse relevant sind?
- Denken Sie, dass die Inhalte interessant sind?
- Denken Sie, dass die Inhalte nützlich sind?

Dimension Format:

- Denken Sie, dass die Inhalte in einem geeigneten Format angeboten werden?
- Welche Formate bevorzugen Sie?

Dimension Ebene:

- Ist es für Sie wichtig, Zugang zu Metadaten zu haben?
- Denken Sie, dass es genügend Metadaten für die jeweiligen Inhalte gibt?
- Ist es wichtig für Sie, Zugang zum primären Objekt zu haben?
- Wünschen Sie, dass auf externe Quellen verlinkt wird?

Dimension Abdeckung:

- Finden Sie, dass die Inhalte breit gefächert sind?

- Denken Sie, dass die Inhalte breit gefächert sein sollten?
- Denken Sie, dass der Abdeckungsgrad mehr in die Tiefe gehen sollte?
- Denken Sie, dass es mehr Informationen und Inhalte über spezifische Themen geben sollte?
- Denken Sie, dass die Inhalte aktuell sind?
- Denken Sie, dass die Inhalte regelmäßig aktualisiert werden?
- Ist es wichtig für Sie, auch zu älteren Inhalten Zugang zu haben?
- Denken Sie, dass die Inhalte vollständig sind?

Dimension Vertrauenswürdigkeit:

- Denken Sie, dass die Quellen der Inhalte klar identifiziert sind?
- Denken Sie, dass die Autorenschaft der Inhalte eine Autorität ist auf dem Gebiet?
- Vertrauen Sie den Informationen, die Sie finden?
- Denken Sie, dass die Informationen korrekt sind?

Dimension Zufriedenheit:

- Entsprechen die Inhalte Ihren Erwartungen?
- Sind Sie mit den Inhalten zufrieden?
- Was könnte verbessert werden?
- Welche anderen Inhalte könnten angeboten werden?

Dimension Konkurrenz:

- Welche ähnlichen Systeme benutzen Sie?
- Welche Systeme oder Inhalte anderer Anbieter bevorzugen Sie?
- Wenn Sie nicht finden, wonach Sie suchen, wo suchen Sie als nächstes?

Birri et al. unterscheiden zwischen Zieleigenschaften (goal attributes) und Attribute der Quelle (resource attributes). Die Zieleigenschaften enthalten die Kriterien der Relevanz, Brauchbarkeit und Komplexität. Die Attribute der Quelle sind die Verbreitung, die Informationsebene, die Glaubwürdigkeit und das Format. (vgl. Birri et al. 2009, S. 37f.)

Die Analyse nach inhaltlichen Kriterien von Grünleitner (vgl. 2011, S.18ff.) folgt denen von Nielsen (2002) und Bargheer (2002) und entsprechen mehr oder weniger denen der HEG. Ihre Analyse untersucht nach:

- dem Kriterium der Beschreibung (Urheberrecht, Zielgruppe, Themensetzung und Grenzen der Ressource) → Relevanz und Format;
- dem Kriterium der Abdeckung / Streuung (Themensetzung ausfüllen und bewusster/unbewusster Schwerpunkt) → Abdeckung;
- dem Kriterium der Redundanz (mehrfach vorkommender Inhalt auf der Website, Konsistenz und Kompaktheit) → Abdeckung;
- dem Kriterium der Aktualität (z.B. Statistiken) → Zufriedenheit, Konkurrenz;
- dem Kriterium der Einzigartigkeit der bereitgestellten Information (Mehrwert) → Konkurrenz, Vertrauenswürdigkeit.

Auch CHEval verwendet Heuristiken zur Textverständlichkeit aus „Guidelines for Authoring Comprehensible Web Pages and Evaluating their Success“ von Jan H. Spyridakis (2000). Die Textverständlichkeit im Web (Inhalte auswählen und präsentieren, Inhalte organisieren, Stilmittel, Glaubwürdigkeit, Kommunikation mit internationalen Zielgruppen) behandelt die inhaltlichen Kriterien (Usefulness) bei der Evaluierung einer Website (CHEval., 2012, S.93ff.), wobei einige auch in den formalen Kriterien (Usability) fallen.

Im nächsten Kapitel 4.3. soll die Homepage (Startseite) beider Portale als Ersteindruck und als möglicher Überblick beider herangezogen werden und daraus die resultierende Startseite des österreichischen Portals gezeigt werden. Im Teil 4.4. „Analyse“ sollen je die deutsche und Schweizer Analyse zum Inhalt zusammengeführt und deren Anwendung für das österreichische Portal erwähnt werden.

#### 4.3. Startseite / Überblick

Startseiten bieten einen Überblick zu den gebotenen Inhalten der Portale und wie sich diese zur Funktionalität derselben verhalten. Die Startseite ist die Visitenkarte eines Portals, der Benutzer entscheidet bei erstmaligem Besuch eines Portals, inwieweit er/sie dieses in Zukunft nutzen wird. Wichtig dabei sind der Kopf der Seite, der einleitende beschreibende Text und die Navigationsleisten, meist linksbündig, mit den relevanten Inhalten des Portals. Es soll hier nur kurz ein Überblick über die Startseiten aufgezeigt werden, um in einem zweiten Moment

die Inhalte des jeweiligen Portals genauer zu untersuchen. Weiters wurden diese Inhalte untereinander verglichen, um die Sektionen für das neue österreichische Portal zu bestimmen.

#### 4.3.1 Startseite des deutschen Portals

Erreicht wird das deutsche Portal über die URL <http://www.informationskompetenz.de>.

The screenshot shows the homepage of [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de). The header features the logo 'ik' (Informationskompetenz) and the tagline 'Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken'. A breadcrumb trail below the logo indicates the current page is the 'Startseite'. The main content area is divided into a left sidebar with navigation links and a main content area with introductory text and a 'Neue Meldungen' (New News) section. The sidebar includes links for 'Newsarchiv', 'Standards und Konzepte', 'Positionspapiere und Erklärungen', 'Materialiendatenbank', 'Veranstaltungsstatistik', 'Im Fokus', 'Regionen', 'Newsletter', 'Glossar', and 'Chronik der Plattform'. The 'Neue Meldungen' section lists several news items with dates and titles, such as '16.02.13 : 2013: Eingabeformular für die Veranstaltungsstatistik' and '13.09.12 : Blog: Librarian in Residence'. A search bar and a user login section are located at the bottom of the page.

Abb. 7

Der Kopf der Startseite besteht aus dem Namen der Website, wobei hier die Kurzvariante der URL verwendet wird, links ist das Logo „IK“ und darunter die Erläuterung „Informationskompetenz“, unter dem Plattformennamen steht die tag line „Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken“ (wodurch auch die Zielgruppe eingengt wird). Unter dem Logo ist der Brotkrumenpfad (breadcrumb trail), der anzeigt, wo sich der Benutzer gerade befindet. Die Startseite bietet einen einleitenden erklärenden Text zum Portal. Darunter werden die neuesten Meldungen aufgelistet. Linksbündig findet sich die Navigationsleiste mit den folgenden Sektionen:

- Newsarchiv
- Standards und Konzepte
- Positionspapiere und Erklärungen
- Materialiendatenbank
- Veranstaltungsstatistik
- Im Fokus
- Regionen
- Newsletter
- Glossar
- Chronik der Plattform

Unterhalb der Sektionen ist eine allgemeine Suche vorhanden, womit der Benutzer die ganze Website und gleichzeitig die Materialiendatenbank abfragen kann. Darunter befindet sich das Eingabefeld für die Benutzeranmeldung. (vgl. Grünleitner, 2011, S. 24ff.)

Auf der Startseite erklärt sich das Portal wie folgt:

“Informationskompetenz ist eine Schlüsselqualifikation der modernen Informationsgesellschaft und ein entscheidender Faktor für den Erfolg in Studium, Forschung und Beruf. Ihre Vermittlung ist eine Kerntätigkeit wissenschaftlicher und öffentlicher Bibliotheken.

Das zentrale Portal [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de), ein Gemeinschaftsprojekt bibliothekarischer Arbeitsgemeinschaften in mehreren Bundesländern, unterstützt die umfangreichen Ausbildungs- und Supportleistungen, die deutsche Bibliotheken täglich im Bereich Informationskompetenz erbringen.

Als Bindeglied zwischen den regionalen Arbeitsgemeinschaften fördert es aktiv die lokale und überregionale Kooperation zwischen Bibliotheken und stellt eine zentrale Plattform für die Sammlung und den freien Austausch von Informationen und Materialien zur Verfügung. Jede Bibliothek ist eingeladen, Vorhandenes zu nutzen und Neues beizutragen.”

Neben den Sektionen für Regionen und Veranstaltungsstatistik, die in Grünleitner (2011, S. 26f.) eigens behandelt werden, finden sich die Rubriken Newsarchiv (eine chronologische Liste von Mitteilungen seit 2006), Standards und Erklärungen (kommentierten Linkliste, kurze inhaltliche Beschreibungen und Links zu den Originalen), Im Fokus (mit den Themen: Fortbildung, IK Assessment, IK im Ausland, IK an Schulen), Newsletter (Möglichkeit: Newsletter abonnieren), Glossar (Fachbegriffe zur IK, Suche möglich) und Inhalte erstellen (Unterpunkte: Ein Dokument erstellen – Einen Link erstellen – News erstellen – Ihre Dokumente / Links.) (vgl. Grünleitner, 2011, S.28 ff.).

### 4.3.2. Startseite des Schweizer Portals

Das Schweizer Portal wird über die URL [www.informationskompetenz.ch](http://www.informationskompetenz.ch) erreicht. Die Startseite hat eindeutig eine klarere Strukturierung als die deutsche (hier soll nochmals erwähnt sein, dass das deutsche Portal 2007 erstellt wurde und vor einer zukünftigen Umstrukturierung und folgendem Relaunch, der 2014 über die Bühne gehen sollte, steht).

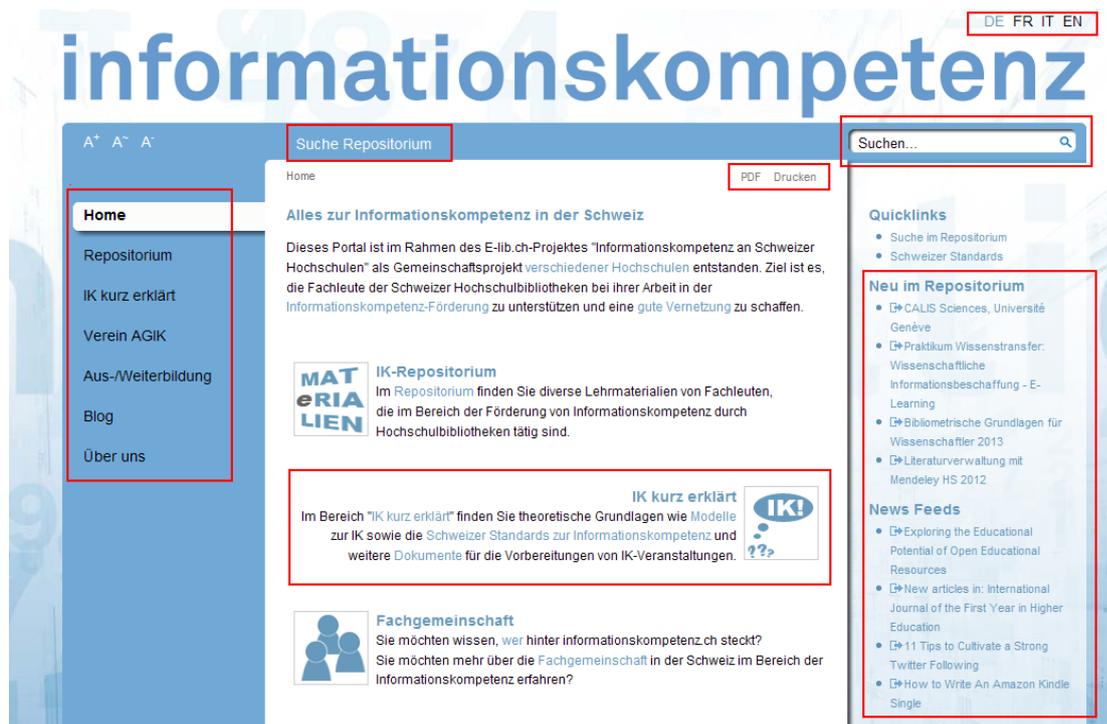


Abb. 8

Im Kopf der Seite finden wir den Namen des Portals (in der neuen Version mit einem Kreuzchen anstelle des i-Pünktchens). Die tag line befindet sich im Mittelteil als Titel zur Einleitung und Erklärung des Portals, eine elegante Variante. Über dem Titel der Seite befindet sich die Sprachauswahl, das Portal wird viersprachig gehalten, was selbstverständlich eine große Herausforderung darstellt. Der Brotkrumenpfad befindet sich auch im Mittelteil. Rechts unter dem Titel ist die allgemeine Suche auf der Website. In der neuen Version 2013 wurden die Funktionen Drucken und pdf entfernt, sowie die Funktion Vergrößern/Verkleinern. (Grund dafür: die Natives brauchen keine eigenen Features dafür).

In der Evaluation von Cheval wurde das Portal als sehr angenehm und ansprechend beschrieben, moderne und offene Gestaltung rundeten den positiven und attraktiven Eindruck ab, dennoch wurden damals einige Schwachstellen erkannt, die darauf behoben wurden. Diese waren z.B. die Erläuterungen und Begriffsdefinitionen, die prominenter platziert werden sollten. Damit ist gemeint, dass daraus nicht deutlich wird, wer das Zielpublikum der Website sein soll, sodass sie eher als Seite für Personen erscheint, die in der entsprechenden Community schon verankert sind (vgl. Cheval, 2012, S. 16). Dies wurde durch den einleitend beschreibenden Text auf der Startseite behoben:

„Dieses Portal ist im Rahmen des E-lib.ch-Projektes "Informationskompetenz an Schweizer Hochschulen" als Gemeinschaftsprojekt [verschiedener Hochschulen](#) entstanden. Ziel ist es, die Fachleute der Schweizer Hochschulbibliotheken bei ihrer Arbeit in der [Informationskompetenz-Förderung](#) zu unterstützen und eine [gute Vernetzung](#) zu schaffen.“([www.ik.ch](http://www.ik.ch))

Linksbündig findet sich die Navigationsleiste mit den folgenden Sektionen. In der Version 2013 des Portals wurde eine neue Sektion (Interessengruppen) hinzugefügt:

- Home
- Repositorium
- IK kurz erklärt
- Verein AGIK
- Aus- Weiterbildung
- Blog
- Über uns

Rechts unter der allgemeinen Suche sind die Sektionen Quick Links (heute in eigener Box, ein Vorschlag von Cheval, vgl. S.20), Neu im Repositorium (Mehrfeldfunktion wurde für eine eindeutigere Darstellung eingeführt): „dieser [Abschnitt] enthält eine Liste, in der die fünf zuletzt dem Repositorium hinzugefügten Dateien aufgeführt sind“ (Cheval, 2012, S.40) und News Feeds. Bei der von Cheval durchgenommenen Untersuchung stellte sich damals Inkonsistenz der Inhalte im rechten Seitenbereich heraus, diese wurde behoben.

### 4.3.3. Startseite des österreichischen Portals

Beide Startseiten wurden untersucht und gegenübergestellt. Beide wurden bei einem Treffen der Arbeitsgemeinschaft Informationskompetenz der VÖB präsentiert und anschließend besprochen. Der Vergleich beider Portale, zuerst zur Startseite, führte zur Überlegung und endgültigen Entscheidung der Sektionen und Untersektionen für das österreichische Portal zur Informationskompetenz.

Heute (Januar 2014) präsentiert sich das neue Portal zur Informationskompetenz, das über die URL [www.informationskompetenz.or.at](http://www.informationskompetenz.or.at) erreicht wird, auf der Homepage so (roten Markierungen ausgenommen):

Schriftgröße [Größer](#) [Reset](#) [Kleiner](#)

# Informationskompetenz

Österreichisches Portal zur Informationskompetenz

Aktuelle Seite: Home

- Über uns
  - AG IK
  - Chronik
  - IK Allgemein
  - Links
  - Materialdatenbank
  - IK Aus- und Weiterbildung
  - Glossar
  - Aktuelles

## Über uns

Die [AG Informationskompetenz](#) ist ein österreichweites Netzwerk von InformationsspezialistInnen in wissenschaftlichen Bibliotheken, das den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit bei der Vermittlung von Informationskompetenz fördern will. Die AG soll Ansprechpartnerin in allen für Informationskompetenz relevanten Belangen für andere Gremien der [VÖB](#), aber auch für VertreterInnen aus Bildung und Politik sein.

Mit der Entwicklung und Pflege des Portals "informationskompetenz.or.at" möchten wir eine Plattform anbieten, die Informationskompetenz in Theorie und Praxis darstellt sowie Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien ermöglicht.

Suchbegriff   
>Suchen

## Veranstaltungen

Kein Event im Kalender vorhanden

NOVEMBER 2013

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Neue Einträge Glossar

[OPL](#)  
[Kommission Zukunft der Informationsinfrastruktur](#)  
[SCONUL](#)

Neue Beiträge

**Literaturhinweis:**  
**Fachspezifische Vermittlung**

Abb. 9

Die Strukturierung folgt dem Schweizer Beispiel. Die Startseite unterteilt sich in den typischen Triptychon (von griech. τριπτυχος *tríptychos*, aus drei Teilen bestehend, ursprünglich für Hochaltäre verwendet, heute alles Dreiteilige bezeichnend, hier nicht zu verwechseln mit dem ITM, Interaction Triptych Model) mit einem zentrierten Seitenkopf, der den Namen des Portals und die Tag Line trägt. Darunter befindet sich der beschreibende Text

zum Portal; zurzeit befinden sich darunter noch die beschreibenden Felder der Mitglieder der mittlerweile neu gewählten VÖB Kommission Informationskompetenz, aber diese sollten in einer Untersektion Erwähnung finden und von der Startseite entfernt werden. Die Startseite sollte klar und übersichtlich die Absicht des Portals und dessen Inhalte darstellen.

Linksbündig finden sich die Sektionen, die per Klick die Untersektionen zeigen, darunter befindet sich der Login-Bereich für aktive Benutzer. Rechtsbündig zeigt sich die Allgemeine Suche auf der Website, sowie ein Kalender mit aktuellen Terminen/Veranstaltungen, gefolgt von den Neuen Einträgen im Glossar und den Neuen Beiträgen auf dem gesamten Portal.

Features wie Änderung der Schriftgröße, Drucken und Verschicken der Seite wurden trotz der Entfernung auf der Schweizer Seite beibehalten, weil in der Kommission festgestellt wurde, dass nicht alle Benutzer digital natives sind.

Das österreichische Portal zur Informationskompetenz erklärt sich auf der Startseite wie folgt:

Die [AG Informationskompetenz](#) ist ein österreichweites Netzwerk von InformationsspezialistInnen in wissenschaftlichen Bibliotheken, das den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit bei der Vermittlung von Informationskompetenz fördern will. Die AG soll Ansprechpartnerin in allen für Informationskompetenz relevanten Belangen für andere Gremien der [VÖB](#), aber auch für VertreterInnen aus Bildung und Politik sein.

Mit der Entwicklung und Pflege des Portals "informationskompetenz.or.at" möchten wir eine Plattform anbieten, die Informationskompetenz in Theorie und Praxis darstellt sowie Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien ermöglicht. ([www.ik.or.at](http://www.ik.or.at))

Der Vorschlag zu den Sektionen, die im österreichischen Portal linksbündig zu finden sind, wurde anhand des Schweizer und des deutschen Portals erstellt:

- Über uns
  - AG IK : allgemeine Vorstellung und Mission Statement
  - Personen
  - Chronik
- IK Allgemein
  - IK kurz erklärt
  - Standards
  - Konzepte
  - Modelle
  - Methodik / Didaktik
  - IK im Ausland
- Links
  - IK in Österreich

- IK international
- Materialdatenbank
- IK Aus- und Weiterbildung
- Glossar
- Aktuelles: News / News Feeds / Veranstaltungen / Neu im Repository
- Blog / Wikis
- Geschlossener Bereich
  - Login
  - Daten und Metadaten
  - Interner Blog

Die meisten Vorschläge wurden angenommen, andere wurden zusammengeführt und ergänzt. Die Sitemap des heutigen Portals bietet folgende Sektionen und Untersektionen:

- Über uns
  - AG IK
  - Chronik
- IK Allgemein
  - Konzepte und Standards
  - Methodik und Didaktik
- Links
  - IK Österreich
  - IK International
- Materialdatenbank
- IK Aus- und Weiterbildung
- Glossar
- Aktuelles
  - Veranstaltungen
- Geschlossener Bereich

Die Sektionen und jeweiligen Untersektionen des österreichischen Portals wurden in der VÖB Kommission Informationskompetenz besprochen, angenommen und zuletzt auf die Mitglieder derselben für die Bearbeitung verteilt. Jedes Mitglied übernahm die Aufgabe, eine Sektion inhaltlich zu beschreiben und zu füllen. Einzig als gemeinsame Sektion galt und gilt die Materialdatenbank, die von allen aktiven Benutzern des Portals gefüllt werden sollte.

#### 4.4. Analyse nach Dimensionen

In diesem Abschnitt sollen die verschiedenen Dimensionen (Eigenschaften/Attribute, nach HEG in: Blezon et al., 2011) des Konzepts Usefulness (Nützlichkeit) für den Inhalt der beschriebenen Portale untersucht werden. Ausgehend von der in Kapitel 4.2. vorgestellten Darstellung und Unterteilung, die den Rahmen der inhaltlichen Analyse in dieser Arbeit bietet, soll die inhaltliche Analyse von Grünleitner (2011) jener von Cheval soweit möglich gegenübergestellt werden. Dabei sollen auch die Fragen der jeweiligen Dimensionen eine Antwort für das neue Portal zur Informationskompetenz in Österreich finden.

##### 4.4.1. Dimension Relevanz

Relevant, interessant, nützlich: dies scheinen die drei wichtigsten Attribute eines Portals zu sein. Um diesen zu entsprechen, muss der Inhalt sorgfältig und zielgruppenspezifisch gewählt und gut beschrieben sein, damit sich die Benutzer auf der Seite zurechtfinden und den angebotenen Inhalt auch nutzen. Wie schon im vorhergehenden Kapitel zu den Startseiten erwähnt, spielt der beschreibende Text zu den einzelnen Seiten eines Portals eine zentrale Rolle, um dem Benutzer nebst eines Brotkrumenpfades auch den inhaltlichen Aufenthaltsort zu schildern, im eigentlichen Sinne geht es hierbei um Straßenschilder, die den gewünschten Weg weisen. (vgl. auch Nielsen, 2002)

Grünleitner (2011, S. 30ff.) schreibt, dass auf dem deutschen Portal sowohl auf der Homepage als auch auf anderen Rubrik-Seiten erklärende Beschreibungen vorhanden sind, wodurch auch Inhalte und Grenzen des Portals offengelegt und dessen Intention ersichtlich seien. Die sogenannten Rubrikleitseiten (Sektionen) werden auch durch eine Beschreibung inhaltlich erkannt, so Grünleitner. Sie schreibt: „Durch die Beschreibung werden sowohl die Bezeichnung, als auch der Inhalt klar ersichtlich und ermöglichen ein schnelles Abwägen des Nutzers in Bezug auf ihre Relevanz für den eventuell bestehenden Informationsbedarf.“ (ebda., 2011, S. 31) Sie erkennt auch, dass Rubriken, deren „immanente[r] Inhalt bereits

durch die Benennung angezeigt wird, [...] keine solchen Beschreibungen [haben]“ (ebda., S. 31). Diese sind z.B. die Sektionen „Newsarchiv“ und „Standards und Konzepte“.

CHeval meinte in der Evaluation von 2012, dass viele Besucher nur eine vage Vorstellung hätten, was sich hinter dem Schweizer Portal befände. Es fehlten Erläuterungen und Begriffsdefinitionen abgesehen von einem kurzen Abschnitt auf der Startseite. Die Evaluation schreibt: „Eine generelle Schwachstelle des Portals ist somit, dass dessen Ausrichtung sowie das Zielpublikum, das mit der Website angesprochen werden soll, nicht deutlich werden“ (CHeval, 2012, S. 16). Diese Schwachstellen wurden aufgehoben, der Benutzer findet heute auf dem Schweizer Portal Beschreibungen zu jeder Sektion und Untersektion.

Nach Auswertung der jeweiligen inhaltlichen Angebote der beiden Portale entschied sich die Kommission für die schon genannten Sektionen, diese wurden nach Relevanz, Interesse und Nützlichkeit ausgewählt und von einem beschreibenden Text eingeleitet. Das Thema Metadaten und anvisierte Benutzer, worin auch die Relevanz der angebotenen Inhalte erkennbar ist, wird im folgenden Kapitel behandelt.

#### 4.4.2. Dimension Format und Ebene

Die Frage nach dem geeigneten Format und den bevorzugten Formaten der Benutzer für die Inhalte des Portals kann oft schwer beantwortet werden. Gängig scheint die Meinung zu sein, dass Benutzer pdf-Dateien bevorzugen, aber auch World-Dokumente oder Open Source Formate. Weiterführende Links ermöglichen eine Anreicherung des inhaltlichen Angebots des Portals.

Volltext oder bibliographische Information? Beides? Das Thema Metadaten scheint in den kommenden Generationen auszusterben, die Suche nach indexierten Inhalten überwiegt, die Suche mit Metadatenfunktionen werden zukünftig nicht in Anspruch genommen werden. Ist dem so?

Der Zugang zu primären Objekten nimmt indes zu, die Volltextsuche im Internet ist heute die wichtigste Suchfunktion für Benutzer, deshalb sind bibliographische Informationen zwar

wichtig aber neben Volltexten zweitrangig. Links zu externen Quellen stellen ebenfalls ein Qualitätskriterium für jedes Portal dar.

Wenn von Informationsangebot die Rede ist, ist auch immer der Zugang zu demselben gemeint. Wie findet der Benutzer die notwendige Information und noch wichtiger, wie schnell, d.h. wie effizient ist ein Portal in der Suche. Die genaue Suche ermöglicht jedoch nur die Anreicherung der Daten durch Metadaten. Die Metadaten spiegeln die folglich angewandte Suche wider, kurzum es wird nach den Metadaten gesucht, d.h. Metadaten erleichtern die Suche nach genauen kontextuellen Inhalten, was eine allgemeine Indexierung nicht bieten kann. Das deutsche Portal bietet in seiner Materialdatenbank diese Ebene an, die Dateien können und sollen mit Metadaten angereichert werden, um die darauffolgende Suche sinnvoll zu erleichtern. Dieser Bereich des deutschen Portals wurde von Grünleitner sehr genau unter die Lupe genommen (siehe Grünleitner, 2011, S. 47 ff.).

Fazit ihrer Untersuchung sind folgende Punkte:

- Dokumente werden von Benutzern durch Metadaten beschrieben
- Die Metadaten werden von der Redaktion nicht kontrolliert
- Fehlende Metadaten erschweren die Suche
- Zahl der fehlenden Angaben variiert je nach Kategorie
- Datumformat ist eigenartig: MM.TT.JJJJ
- Übergewicht wissenschaftlicher Bibliotheken – Beiträge öffentlicher Bibl und Schulbibl viel geringer
- Inhalte richten sich nach den Fachbereichen universitärer Bereiche?

Auf dem deutschen Portal werden die inhaltlichen Anreicherungen der Dateien durch die aktiven Benutzer gesteuert, d.h. dass eine Vereinheitlichung der Metadaten nur von einer Redaktion vorgenommen werden kann, diese fehlt jedoch, und die Metadaten werden von keiner Redaktion kontrolliert. Somit ist es nicht verwunderlich, dass die Dateien mangelnde und unzureichende Metadaten aufweisen. Dies führt zu einer erschwerten Suche nach Dokumenten über Metadaten.

Ein weiterer Punkt, der augenscheinlich ist, stellt die fachliche Zentrierung der Information dar. Grünleitner (2011) bemängelt, dass die Inhalte primär universitäre Fachbereiche widerspiegeln. Die Tag-line des deutschen Portals spricht indes von deutschen Bibliotheken, jedoch nicht von deutschen Hochschulbibliotheken. Hierin ist die Wichtigkeit der Zielgruppenspezifizierung des Portals von Anbeginn erkennbar. Das deutsche Portal war und ist das Produkt einer mehr als zehnjährigen heterogenen Entwicklung aus verschiedenen Regionen hin zum nationalen, einheitlichen Angebot.

Wird jedoch ein Portal neu erstellt, sollte eine genaue Zielgruppe anvisiert werden, nach der sich der inhaltliche Aufbau desselben richtet. D.h. eine Zielgruppe anvisieren und die gebotenen Inhalte zielgruppengerecht und –spezifisch präsentieren. Je breiter ein Thema gewählt wird, desto weniger ansprechend wird es am Ende sein. Wenn jeder angesprochen wird, wird sich im Endeffekt niemand angesprochen fühlen, das Portal wird seinen Reiz verlieren. „Vermittlung von Informationskompetenz“, allgemein behandelt, klingt schlussendlich nach methodisch-didaktischer Erziehung zur verantwortungsvollen Nutzung von Information, aber was genau damit gemeint ist und warum sich andere angesprochen fühlten, die keine Vermittler sind, kann in die Sackgasse führen. Die Tag-line des österreichischen Portals lautet „österreichisches Portal zur Informationskompetenz“ – wer soll sich angesprochen fühlen? Diese Themen betreffen auch die Dimension der Relevanz und werden ebenso im Kapitel „User“ behandelt.

Folgend soll die Herangehensweise an die inhaltliche Auswahl (sogenannte Inhalte für die Materialdatenbank – Fachbereiche) für das österreichische Portal vermittelt werden. Einschränkungen dafür gab es mit dem Content Management System (CMS) Joomla, das keine Metadatenverwaltung anbietet, sodass zunächst ein anderer Weg eingeschlagen werden musste. Das deutsche Portal bietet, wie schon erwähnt, im eigenen System die Anreicherung durch Metadaten, die facettiert suchbar sind. Das Schweizer Portal (auch mit dem CMS Joomla) ist mit dem nationalen Repositorium für Lernobjekte SWITCHcollection im Hintergrund verbunden, wofür eine eigene Metadatenmaske für Benutzer des Portals erstellt wurde. Eine Möglichkeit, die auch das österreichische Portal in Zukunft überlegen sollte.

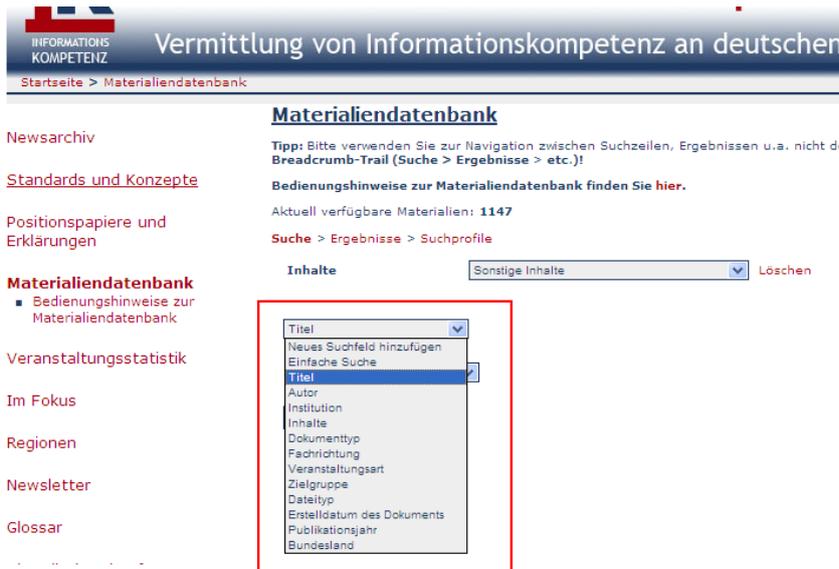


Abb. 10

Das deutsche Portal hat eine Suchfacettierung, die durch die Metadaten gegeben ist. Zudem kann im deutschen Portal die Materialiendatenbank gleichzeitig in 13 Kategorien durchsucht werden, die Unterkategorien aufweisen und somit die Suche verfeinern: Einfache Suche, Titel, Autor, Institution, Inhalte, Dokumententyp, Fachrichtung, Veranstaltungsart, Zielgruppe, Dateityp, Erstellungsdatum des Dokuments, Publikationsjahr, Bundesland.

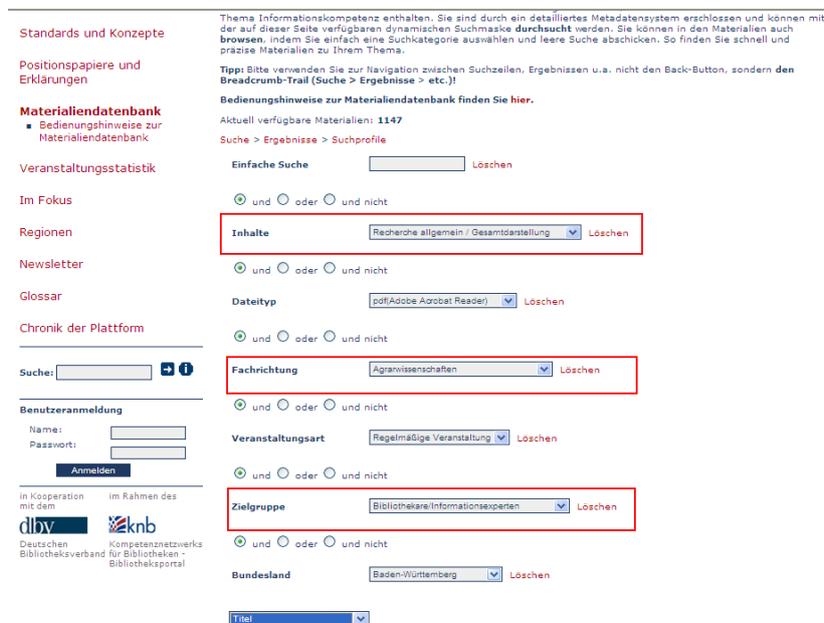


Abb. 11

In der Kategorie/Suchanfrage „Inhalte“ sind folgende Bereiche aufgelistet, woraus ersichtlich ist, dass die angebotenen Inhalte primär für Vermittler von Informationskompetenz an Bibliotheken (Hochschulbibliotheken) sind:

- Recherche allgemein / Gesamtdarstellung
- Bibliotheksbenutzung
- Internetrecherche
- Katalogrecherche lokal
- Katalogrecherche regional und überregional
- Literaturrecherche allgemein
- Literaturdatenbanken, einzelne
- Literaturverwaltung
- Patentrecherche
- Informationskompetenz / Theoretisches
- Zeitschriften-, Zeitschriftenaufsatzrecherche
- Sonstige Inhalte

The screenshot shows the 'Materialiendatenbank' website. The header features the logo 'INFORMATIONSKOMPETENZ' and the title 'Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken'. Below the header, there is a navigation menu with links like 'Startseite > Materialiendatenbank'. The main content area is titled 'Materialiendatenbank' and contains a search form. The search form has a dropdown menu for 'Inhalte' with a list of search categories, a 'Suche starten' button, and a search input field. A red box highlights the search form area.

Abb. 12

Das Schweizer Portal bietet, wie erwähnt, die Anreicherung der geladenen Dateien durch Metadaten. Diese werden in eigens geschaffene Formulare eingetragen. Die Verknüpfung zur eigentlichen Datei erfolgt über eine Schnittstelle zur SWITCHcollection. (vgl. CHEval, 2012, S.9) Nur angemeldete, registrierte Benutzer können diese Dienste in Anspruch nehmen. Der registrierte und angemeldete Benutzer kann Metadaten angeben, er wählt hierfür aus der Klappliste aus, wobei es zu Beginn keine Pflichtfelder gab, heute sind Haupteintragungen festgelegt.

Auf dem Schweizer Portal sind folgende Kategorien bei den Inhalten (Themenbereichen) wählbar und suchbar:

- Bibliometrie
- Bibliotheksbenutzung
- Bibliothekskataloge
- Dokumentenbeschaffung
- Internet, Fachportale
- Literaturdatenbanken
- Literaturrecherche, Recherchetechnik
- Literaturverwaltung
- Open Access, Repositorien
- Theorie Informationswissenschaft

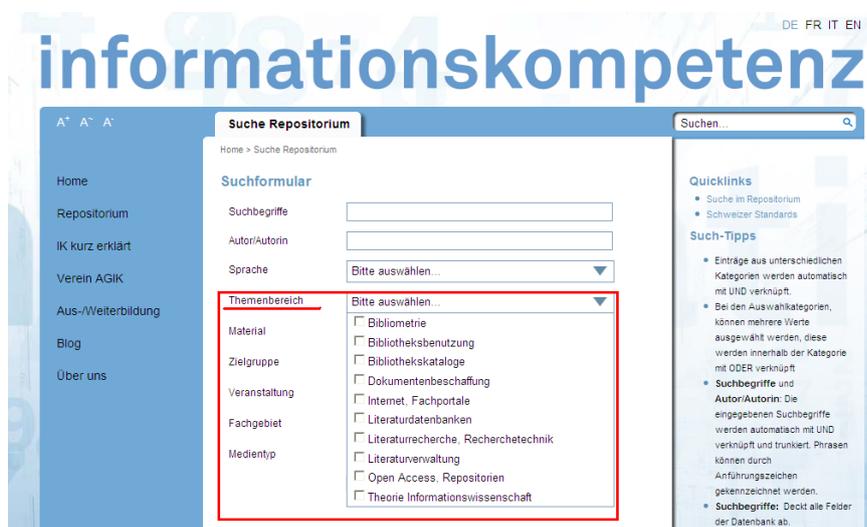


Abb. 13

Auch im Schweizer Portal ist die zielgruppenspezifische Ausrichtung erkennbar, alle Inhalte orientieren sich an der Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken.

Sowohl das deutsche als auch das Schweizer Portal entscheiden sich durch die inhaltlichen Schwerpunkte, die sie setzen, eindeutig für ein bestimmtes Fachpersonal, die Zielgruppe ist hierin eindeutig: Bibliothekare und Informationsexperten. (Mehr zum Thema im Kapitel „User“ )

Die inhaltlichen Bereiche beider Portale wurden untersucht, verglichen und in einer zusammenführenden Tabelle der Kommission für Informationskompetenz vorgeschlagen. Die Tabelle enthielt folgende Themenbereiche:

1. Bibliotheksbenutzung
2. Literaturverwaltung
3. Literaturrecherche
4. Datenbanken
5. Internet / Fachportale
6. Zeitschriften- und Aufsatz-Recherche
7. Open Access
8. Bibliometrie
9. Patentrecherche
10. Informationskompetenz theoretisch
11. Sonstiges

Die Auswahl an Themenbereichen zeigt, dass beide Portale und die Zusammenführung der beiden eindeutig der Vermittlung von Informationskompetenz an Bibliotheken und Hochschulbibliotheken entsprechen. Die Kommission hat dagegen gestimmt und entschied sich für einen offeneren Zugang zum Thema IK. Dies zeigt die anstehende Wahl an Themenbereichen für das neue österreichische Portal zur Informationskompetenz.

Da eine Facettierung der Suche im System Joomla nicht möglich ist und das Erstellen eigener Formulare für Metadatenerfassung (inhaltliche Erschließung) die personellen und finanziellen Ressourcen überschreiten, wurden in der Materialdatenbank des österreichischen Portals 21 sogenannte Container eingerichtet, die das inhaltliche Spektrum der Vermittlung von Informationskompetenz abdecken sollen:

 <b>Aus- und Weiterbildung/ Berufsbild</b>	(0/0)
 <b>Beschaffung von Literatur</b>	(0/0)
 <b>Bewertung von Informationen</b>	(0/0)
 <b>Bibliometrie</b>	(0/0)
 <b>Bibliotheksbenutzung</b>	(0/0)
 <b>Didaktik</b>	(0/0)
 <b>IK an Universitäten</b>	(0/0)
 <b>IK von SchülerInnen</b>	(0/0)
 <b>Informationskompetenz theoretisch</b>	(0/0)
 <b>Literaturrecherche/ Recherchestrategien</b>	(0/0)
 <b>Literaturverwaltung</b>	(0/0)
 <b>Nutzung von Informationen (Plagiat, Zitierregeln)</b>	(0/0)
 <b>Open Access, Repositorien</b>	(0/0)
 <b>Patentrecherche</b>	(0/0)
 <b>Positionspapiere zur IK</b>	(0/0)
 <b>Schulungen und Führungen</b>	(0/0)
 <b>Schulungsmaterialien</b>	(0/0)
 <b>Suche im Internet/ Fachportale</b>	(0/0)

Abb. 14

Selbst in der Darstellung dieser Container ist eine Redundanz ersichtlich, die in Zukunft überdacht werden sollte. Gerade das Thema der Abdeckung, der Redundanz, soll im nächsten Kapitel zusätzlich zu der Aktualität der gebotenen Inhalte Erwähnung finden.

#### 4.4.3. Dimension Abdeckung

Breit gefächerte oder nur spezifische Inhalte? Nur aktuelle oder alle relevanten Inhalte?

Grünleitner (2011) schreibt, dass die inhaltliche Abdeckung „nicht notwendigerweise den Stellenwert der einzelnen Gesichtspunkte in der bisherigen oder aktuellen bibliothekarischen Fachdiskussion [widerspiegelt]“ (Grünleitner, 2011, S. 32) Das deutsche Portal wolle nicht Anspruch erheben, „einen vollständigen Überblick über das Thema zu bieten, sondern vor allem Informationen aus der und für die Praxis auf[zugreifen und bereit[zustellen“ (ebda.).

Die inhaltliche Abdeckung war eine der Hauptfragen in der Erstellung des österreichischen Portals, sollte es breitgefächert für ein großes Publikum Inhalte anbieten, oder spezifische Information für ein Fachpublikum aktuell bereithalten? Als relativ neuer Bereich der Bibliothekslandschaft in Österreich (10-15 Jahre), entschied sich die Kommission für ein relativ breitgefächertes Angebot, indem sie sich an die EU-Richtlinien für das Lebenslange Lernen orientierte und die Informationskompetenz und deren Vermittlung nicht einzig als Aufgabenbereich der Bibliothekare ansieht, sondern als Aufgabe jeden Bürgers in der eigenen Selbstverantwortung und Aufgabe zum Informationsbeitrag und gerechten Umgang mit Information in der heutigen Gesellschaft. In diesem Sinne spiegeln die angebotenen Inhalte des Portals keine genaue Entwicklung der Vermittlung von Informationskompetenz in Österreich wider, sondern bieten Information zu IK auf verschiedenen Ebenen, und bilden gleichzeitig auch kein Gesamtbild dieses Themas.

In den jeweiligen Sektionen werden verschiedene Aspekte der Informationskompetenz beleuchtet: in der vom Verfasser behandelten Sektion zu den Modellen und Standards der IK wurde versucht, einen Überblick zu diesem Thema zu bieten, indem es international beleuchtet wurde. Die Aufteilung nach diesen Sektionen (Modelle und Standards, Methodik und Didaktik) resultierte aus dem Vergleich des deutschen und Schweizer Portals. In der Sektion Methodik und Didaktik wurde alle relevanten Informationen zur Technik der Vermittlung von Informationskompetenz zusammengetragen. Diesem Bereich soll in der Diskussion zur Vermittlung von Informationskompetenz viel Beachtung geschenkt werden, weil es die Kernaufgabe der Bibliothekare sein wird, die eigenen methodisch-didaktischen Fähigkeiten in der Vermittlung von IK zu festigen, um letztlich diese zu sichern. Diese Themen gehören, wie schon Grünleitner (2011, S.32) schreibt, zu den hochschulbibliothekarisch relevanten Themen, sodass hierin eine Eingrenzung des eigenen Aktionsbereiches deutlich wird, ohne dass es explizit vermittelt wird. Auf diesen Zug springen auch die Schweizer auf, wenn es darum geht, das Zielpublikum des eigenen Portals zu definieren. Sie entscheiden sich ausschließlich für ein hochschulbibliothekarisches Publikum, wie in einer Sitzung der AGIK, in Zürich 2013, bestätigt wurde.

Die Inhalte müssen klar definiert und voneinander getrennt erkennbar sein. Die Strukturierung des inhaltlichen Angebotes determiniert bis zu einem bestimmten Grade auch die Nützlichkeit der gebotenen Inhalte, gestützt wird dies durch die Benutzerfreundlichkeit des Portals selbst.

(vgl. Grünleitner, 2011, S. 33) Die Frage nach mehrfach vorkommenden, selbigen Inhalten auf dem Portal hängt zum Teil auch mit dem System zusammen. Diese sogenannte Redundanz des gebotenen Inhaltes wird auf die begrenzte Möglichkeit des Systems (Joomla) zurückgeführt. Grünleitner schreibt dazu: „Die Redundanz von Inhalten sollte durch klare thematische sowie grafische und formale Abgrenzungen vermieden werden. Dies ist innerhalb des Portals weitgehend der Fall, lediglich auf den Unterebenen der Rubriken existieren in Einzelfällen inhaltliche Überschneidungen, ...“ (Grünleitner, 2011, S. 33). Hierin spielen auch die vielfachen Zugangsmöglichkeiten zu selbigen Informationen eine wichtige Rolle (vgl. auch Grünleitner, 2011, S. 64). Die Suche in einem Schlitz für die allgemeine Suche im Portal, wie auf der Startseite des deutschen Portals, bietet verschiedene Ergebnisse aus den Sektionen und Untersektionen, sowie aus der Materialiendatenbank desselben.

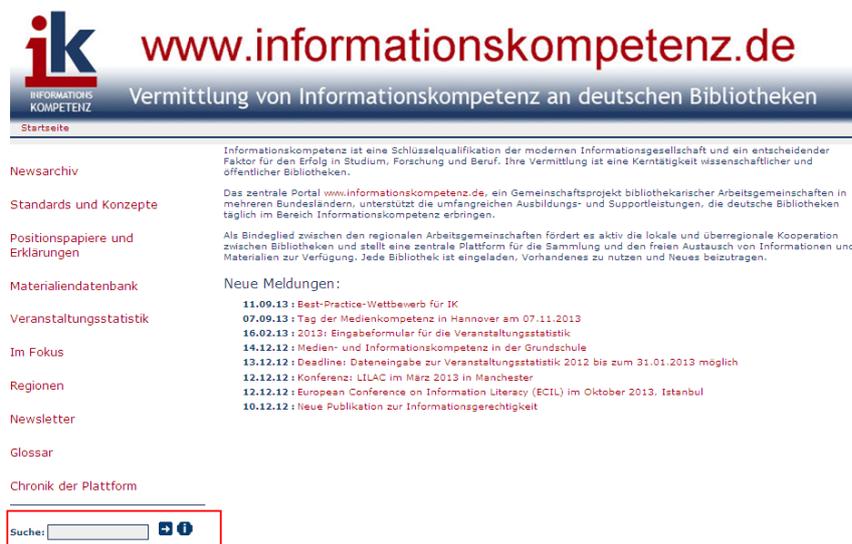


Abb. 15

Ist eine allgemeine Suche über eine Schnellsuche (allgemeine Suche) erwünscht, ist die Redundanz eine logische Folge eines Systems mit begrenzt repositorischen Funktionen, möchte diese vermieden werde, sollte zusätzlich ein Repository oder eine Verbindung über eine eigens eingerichtete Schnittstelle zu einem schon bestehenden Repository erstellt werden, wie im Fall des Schweizer Portals (im Hintergrund die SWITCHcollection). Cheval schreibt zudem, dass „die Texte aber sowohl inhaltlich als auch formal aufeinander abgestimmt und gleichmässig formuliert werden [sollten], so dass optisch wie auch textuell ein harmonischer und ausgewogener Gesamteindruck entsteht.“ (Cheval, 2012, S. 69) Hierin ist ersichtlich, wie sehr die Redundanz des inhaltlichen Angebotes sowohl mit dem System als auch der darin vorkommenden Usability zusammenhängt.

Ein vielfaches Angebot der Recherche bietet das Schweizer Portal in der neuen Version. Neben dem Schlitz für die allgemeine Suche auf dem Portal, befindet sich in der rechten Navigationsleiste der Link „Quicklinks“, der per Klick zur Suche im Repository führt, die sowohl über die rechte Navigationsleiste (unter „Repository“) als auch über den Link im erklärenden Teil im Mittelfeld der Startseite („Materialien zur IK – Repository“) erreicht werden kann.



Abb. 16

Als 2012 das Schweizer Portal untersucht wurde, fehlte noch ein explorativer Zugang zu den Materialien (Cheval, 2012, S. 70), dies wurde mit der neuen Version 2013 erreicht, indem ein Suchschlitz zur direkten Suche eingerichtet wurde. Der direkte Einstieg in die Suche nach Inhalten wurde im österreichischen Portal übernommen. Dennoch muss im österreichischen Portal das Suchangebot verbessert werden.

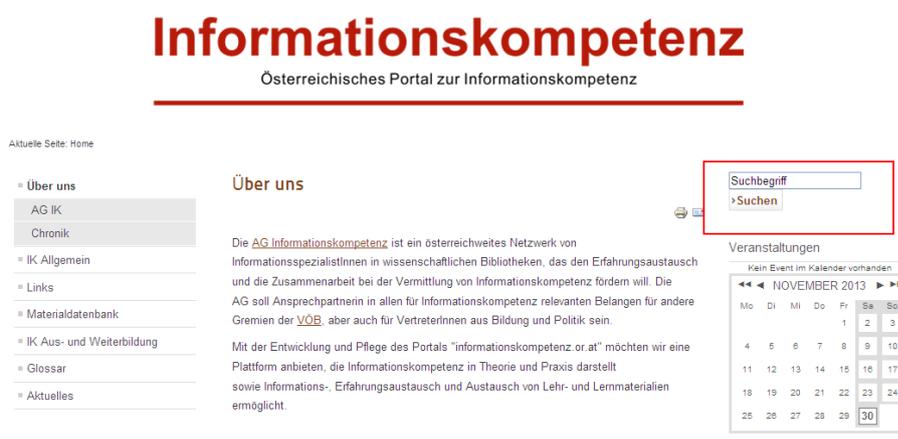


Abb.17

Zum einen sollte zwischen Allgemeiner Suche auf dem Portal und Suche in der Materialdatenbank unterschieden werden, zum anderen sollte ein eigener Schlitz für die Suche in der Materialdatenbank vorhanden sein, damit der explorative Zugang des Portals gewährleistet ist.

Aktualität ist das Stichwort eines funktionierenden Portals. Erkennt der Benutzer ein ständig aktualisiertes Portal, wird die Benutzung desselben stetig und regelmäßig steigen. Klarerweise sind nicht nur aktuelle Informationen für den Benutzer des Portals relevant, dennoch sollte darauf besonders Augenmerk gelegt werden und bestimmte Features angeboten werden, die dies verdeutlichen (vgl. Grünleitner, 2011, S. 33f., 65f.).

Das deutsche Portal präsentiert die Neuigkeiten zentral auf der Startseite unter „Neue Meldungen“:

The image shows the homepage of the website [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de). The header features the logo 'ik' (Informationskompetenz) and the text 'www.informationskompetenz.de' and 'Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken'. A navigation menu on the left includes 'Startseite', 'Newsarchiv', 'Standards und Konzepte', 'Positionspapiere und Erklärungen', 'Materialdatenbank', 'Veranstaltungsstatistik', 'Im Fokus', 'Regionen', 'Newsletter', 'Glossar', and 'Chronik der Plattform'. The main content area contains introductory text about 'Informationskompetenz' and a section titled 'Neue Meldungen' which lists several news items with dates and titles. A red box highlights the 'Neue Meldungen' section.

**www.informationskompetenz.de**  
Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken

Startseite

Informationskompetenz ist eine Schlüsselqualifikation der modernen Informationsgesellschaft und ein entscheidender Faktor für den Erfolg in Studium, Forschung und Beruf. Ihre Vermittlung ist eine Kernstätigkeit wissenschaftlicher und öffentlicher Bibliotheken.

Das zentrale Portal [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de), ein Gemeinschaftsprojekt bibliothekarischer Arbeitsgemeinschaften in mehreren Bundesländern, unterstützt die umfangreichen Ausbildungs- und Supportleistungen, die deutsche Bibliotheken täglich im Bereich Informationskompetenz erbringen.

Als Bindeglied zwischen den regionalen Arbeitsgemeinschaften fördert es aktiv die lokale und überregionale Kooperation zwischen Bibliotheken und stellt eine zentrale Plattform für die Sammlung und den freien Austausch von Informationen und Materialien zur Verfügung. Jede Bibliothek ist eingeladen, Vorhandenes zu nutzen und Neues beizutragen.

**Neue Meldungen:**

- 13.12.13 : 31.01.2014; Deadline für Statistikdaten 2013
- 11.09.13 : Best-Practice-Wettbewerb für IK
- 07.09.13 : Tag der Medienkompetenz in Hannover am 07.11.2013
- 16.02.13 : 2013; Eingabeformular für die Veranstaltungsstatistik
- 14.12.12 : Medien- und Informationskompetenz in der Grundschule
- 13.12.12 : Deadline: Dateneingabe zur Veranstaltungsstatistik 2012 bis zum 31.01.2013 möglich
- 12.12.12 : Konferenz: LILAC im März 2013 in Manchester
- 12.12.12 : European Conference on Information Literacy (ECIL) im Oktober 2013, Istanbul

Abb. 18

Das Schweizer Portal bietet neues Material und News auf der rechten Navigationsleiste unter „Neu im Repository“ und „News Feeds“, aber auch zentral im Bereich „Blog“:



Abb. 19

CHeval fand die ursprüngliche Auflistung auf der rechten Seite inkonsistent. Der rechte Seitenbereich wurde inhaltlich verbessert, die begrifflichen Vorschläge jedoch fallen gelassen (es blieb bei „Neu im Repositorym“) (vgl. CHeval, 2012, S. 64f.).

Diese Ideen wurden für das österreichische Portal übernommen. Es finden sich auf der rechten Navigationsleiste die Sektion „Veranstaltungen“ mit einem Kalender, die interaktiv benutzt werden kann, „Neue Einträge Glossar“, die gleichzeitig auch als Indexierung bei der Suche verwendet werden kann, und „Neue Beiträge“, die aktuelle Informationen zeigt. Weiters findet sich auf der linken Navigationsleiste die Sektion „Aktuelles“, wo dieselben Inhalte wieder zu finden sind.

# Informationskompetenz

Österreichisches Portal zur Informationskompetenz

Aktuelle Seite: Home

- Über uns
  - AG IK
  - Chronik
- IK Allgemein
- Links
- Materialdatenbank
- IK Aus- und Weiterbildung
- Glossar
- Aktuelles

**Über uns**

Die [AG Informationskompetenz](#) ist ein österreichweites Netzwerk von InformationsspezialistInnen in wissenschaftlichen Bibliotheken, das den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit bei der Vermittlung von Informationskompetenz fördern will. Die AG soll Ansprechpartnerin in allen für Informationskompetenz relevanten Belangen für andere Gremien der [VOB](#), aber auch für VertreterInnen aus Bildung und Politik sein.

Mit der Entwicklung und Pflege des Portals "Informationskompetenz.or.at" möchten wir eine Plattform anbieten, die Informationskompetenz in Theorie und Praxis darstellt sowie Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien ermöglicht.

Suchbegriff   
>Suchen

Veranstaltungen  
Kein Event im Kalender vorhanden  
DEZEMBER 2013

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Neue Einträge Glossar

[OPL](#)  
[Kommission Zukunft der Informationsinfrastruktur](#)  
[SCONUL](#)

Neue Beiträge

**Literaturhinweis:**  
[Fachspezifische Vermittlung von Informationskompetenz an Biologen \(Hartmann 2013\)](#)

Abb. 20

Somit sind auf allen drei Portalen Zugänge zu aktuellen Informationen, die vom Benutzer intuitiv gefunden werden. Das CMS Joomla ermöglicht die Darstellung von aktuellen Informationen fortlaufend, ältere Informationen verschwinden von der Startseite und bleiben im Portal suchbar (und zwar dort, wo sie gespeichert wurden). Wichtig ist hierbei, und dies wird von Grünleitner und von Cheval bestätigt (Grünleitner, 2011, S. 33f.; CHEval, 2012, S. 65ff.), dass zwischen aktuellen und älteren Informationen unterschieden wird, dass diese unterscheidbar sind, was hauptsächlich durch Metadaten erreicht werden kann. Hierin erkennt Grünleitner die Wichtigkeit korrekter Metadaten, denn falsche Zeitdaten können chronologische Auflistungen verfälschen (vgl. Grünleitner, 2011, S. 34, S. 66). Ohne Metadaten ist das nur bedingt möglich.

#### 4.4.4. Dimension Vertrauenswürdigkeit und Zufriedenheit

Sind Quellen identifizierbar? Ist die Information korrekt? Entsprechen die Informationen den Erwartungen, was könnte noch angeboten werden?

Das „Urteil von Benutzern in Bezug auf die Glaubwürdigkeit von Autorenschaft, Verlag und vom empfehlenden Vermittler“ (Birri et al., 2009, S. 38) ist ausschlaggebend für die Nützlichkeit eines Bildungsportals. Dies wird durch genaue Information von Verantwortlichkeiten bezüglich bereitgestellter Inhalte erreicht. Grünleitner schreibt über das deutsche Portal: „Neben den Beschreibungstexten finden sich weitere Informationen zur Verantwortlichkeit für die einzelnen Inhalte auch an anderen Stellen des Portals. So werden im Impressum die Redaktionsmitglieder unter Angabe ihrer E-Mail-Adressen sowie die verantwortliche Stelle für das Hosting und die technische Bearbeitung des Portals genannt.“ (Grünleitner, 2001, S. 31). Dies wurde auch für das österreichische Portal übernommen: die Benutzer finden auf dem Portal persönliche Einträge zu den jeweiligen Mitgliedern der Kerngruppe des Portals, damit ist die Seite aber auch das Angebot für die Benutzer greifbarer und vertrauenswürdiger ist. Die Mitglieder übernehmen auch die Verantwortung für die Korrektheit der Information. Bibliographische Informationen sichern die Korrektheit der Informationen und die identifizierbaren und verifizierbaren Quellen der jeweiligen Dokumente und Links erhöhen die Vertrauenswürdigkeit und folglich Zufriedenheit der Benutzer. (vgl. ebda.) Ob nun die Informationen der Erwartung entspricht, sollte in einer zukünftigen Benutzerbefragung eruiert werden, wie am Ende dieser Arbeit nochmals erläutert wird (vgl. Spyridakis 2000).

#### 4.4.5. Dimension Konkurrenz

Werden ähnliche Systeme für selbige Informationen benutzt oder gar bevorzugt? Wird woanders gesucht, wenn im eigenen Portal nicht gefunden?

Grünleitner definiert diese Dimension anhand der Einzigartigkeit der bereitgestellten Informationen. Sie meint dabei, dass es schwierig sei, die Einzigartigkeit festzustellen, die Anzahl von Originaldokumenten könnte indes sehr wohl erkannt werden und sei im deutschen Portal sehr hoch (vgl. Grünleitner, 2011, S. 68). Dabei sind fachspezifische Materialien, Unterrichtsvorbereitungen, Übungsblätter etc. gemeint, die anfänglich einzig an einer Institution verwendet werden. Weiterführende Links sollen dabei das Angebot abrunden und auf andere inhaltliche Angebote von bestehenden externen Websites verweisen (vgl. ebda., S. 69). Weiters schreibt sie: „Ebenso wie in Bezug auf die Aktualität ist auch die Einzigartigkeit

kein Ausschlusskriterium, vielmehr ist die Relevanz der einzelnen eingestellten Dokumente in Bezug auf mögliche Informationsbedarfe der Benutzer ausschlaggebend.“ (ebda.) Für das österreichische Portal wurde in der Kommission entschieden, dass es nicht dieselben Dokumente des Schweizer und deutschen Portals anbieten sollte, sondern neben internationalen Dokumenten zur Informationskompetenz hauptsächlich die nationale Lage in der Entwicklung der Informationskompetenz widerspiegeln sollte. Die oben genannten Container in der Materialdatenbank sollen Dokumente aus verschiedenen österreichischen Institutionen enthalten. Das Angebot des Portals soll holistisch die Palette relevanter Literatur zu diesem Thema abdecken. Neben den Modellen und Standards zur Informationskompetenz spielen Methodik und Didaktik der IK-Vermittlung eine zentrale Rolle, sowie weiterführende nationale und internationale Links zum Thema. Die Materialdatenbank liefert Dokumente zu Aus- und Weiterbildung, Bibliotheksbenutzung und Führungen, Beschaffung, Nutzung und Bewertung von Information, Rechenschulungen nach Zielgruppen, theoretischer Informationskompetenz und Literaturverwaltung.

Die größte Herausforderung des neuen österreichischen Portals zur Informationskompetenz wird es sein, den qualitativen Sprung zu schaffen, um der Konkurrenz aus dem Ausland standzuhalten. Dafür ist die Zusammen- und Mitarbeit aller beteiligten Mitglieder aber auch aller anderen interessierten Institutionen in Österreich für das Gelingen des Projektes ausschlaggebend.

## 5. System

*Usability is a quality attribute  
that assesses how easy  
user interfaces are to use.*

Jakob Nielsen

### 5.1. Einleitende Themenkomplexe

Ausgehend vom ITF (Interactive Triptych Framework) nach Tsakonas und Papatheodorou (2006, S. 402-403) soll nun die zweite Säule untersucht werden, das System, das in direkter Verbindung zu Inhalt und Benutzer steht. Die Beziehung zum Inhalt wird als Performance (Darstellung) beschrieben, die Beziehung zu den Benutzern ist die Usability, Benutzerfreundlichkeit oder Gebrauchstauglichkeit (zur deutschen Übersetzung von Usability siehe auch Menschel 2008, S. 14; Schweibenz 2001).

In diesem Sinne sind die Themenkomplexe dieses Kapitels das System selbst, die Usability und die Performance, wobei die Untersuchung der Darstellung der angebotenen Inhalte meist Hand in Hand mit dem System und der Usability geht, sodass in erster Linie letztere untersucht werden.

Das System bestimmt die Darstellung der Inhalte und diese wiederum, ob solches tauglich, dem Benutzer freundlich, oder weniger ist. Das von der österreichischen Kommission gewählte System für das neue Portal zur Informationskompetenz ist Joomla, welches auch von den Schweizern für das eigene Portal gewählt wurde. Dieses System hat prädefinierte Funktionen und Features, sodass es eine genaue Untersuchung der Makrostruktur des Systems auf Usability eigentlich pauperisiert, weil das angebotene System selbst nach Heuristiken der Usability als öffentliches, kostenloses Tool (freeware) zur Erstellung von Portalen entwickelt wurde. Vielmehr wird sich diese Arbeit auf den von Grünleitner (vgl. auch Bargheer 2002, S. 52ff.) gewählten Kriterien der formalen Analyse des deutschen Portals und den von Cheval verwendeten Heuristiken stützen, um eine Ausgangsposition der Untersuchung beider Portale zu haben und brauchbare Schlüsse für das neue österreichische Portal zu ziehen.

## 5.2. Evaluation von Benutzerfreundlichkeit digitaler Inhalte

Usability wird auch als die Human Computer Interaction (HCI) bezeichnet, also die Beziehung zwischen Benutzer und System (vgl. Rosson & Carrol, 2003, S. 12; Nielsen, 1993, S. 23 in Menschel 2008, S. 13; Oberquelle 2001).

Menschel (2008) schreibt in seiner Einleitung: „Es ist ein benutzerorientierter, dynamischer und iterativer Entwicklungsprozess, der sich aus den Phasen Analyse, Design, Prototypentwicklung und Evaluation zusammensetzt. Die Kernkomponenten der Usability, die den gesamten Entwicklungsprozess und alle Phasen begleitet, werden durch die Benutzer, Aufgaben, Ziele, räumlichen- und technischen Umgebungen determiniert. (vgl. DIN EN ISO 13407; DIN EN ISO 9241-11; Nielsen, 1993, S. 26; Nielsen & Loranger, 2006, S. XVI; Normann, 1988, S. 188ff.; Manhartsger & Musil, 2001, S. 88; Rosson & Carrol, 2002, S. 198ff.; Shneiderman, 2005, S. 13)“ (Menschel, 2008, S. 13).

Die normierte Definition von Usability nach der DIN EN ISO 9241-11 Norm lautet: „Das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufrieden stellend zu erreichen.“ (DIN EN ISO 9241-11:1998)

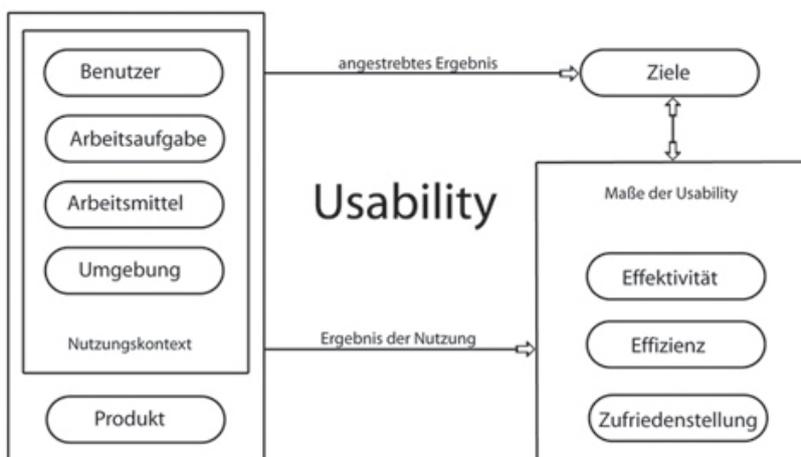


Abb. 21 aus Menschel 2008: Usability (nach DIN EN ISO 9241-11; Sarodnick & Brau, 2006)

Nach dieser Definition ist das eigentliche Ziel von Usability: die Effektivität und die Effizienz des Systems und die Zufriedenstellung der Benutzer.

Eine andere internationale Norm, ISO 13407, gibt folgende Definition:

*„Humancentered design is characterized by: the active involvement of users and a clear understanding of user and task requirements; an appropriate allocation of function between users and technology; the iteration of design solutions; multi-disciplinary design“*

([www.usability.gov](http://www.usability.gov)).

In dieser Definition ist die zentrale Stellung der Benutzer ersichtlich. Der Benutzer soll sich zurechtfinden können, und zwar als aktiver Teilnehmer am Ganzen. Es wird auch von Interaktion gesprochen, die zwischen System und User (intuitiv – iterativ) entstehen und bestehen sollte.

Nach Nielsen und Loranger ist Usability ein Qualitätsmerkmal, wie schnell, effizient und zufriedenstellend eine Person die Benutzung eines Produktes erlernen und sich *merken* kann und wie *fehleranfällig* das Ganze ist (vgl. Nielsen 1993, S. 26; Nielsen & Loranger 2006, S. XVI). Neben den schon genannten Merkmalen der Effizienz, Effektivität und Zufriedenstellung, geht Nielsen weiter und fügt die Anamnese des Users und die Fehlerquote in der Benutzung hinzu. Daraus ergeben sich die fünf Usability-Merkmale nach Nielsen (1993):

Learnability (Erlernbarkeit)  
Efficiency (Effizienz)  
Satisfaction (Zufriedenstellung)  
Memorability (Erinnerbarkeit)  
Errors (Fehler)

Tatsächlich wird dem Bereich der Fehlerquoten in der Benutzung eines Systems in Usability-Evaluationen sehr viel Platz eingeräumt, ist es die Aufgabe eines Usability-Experten ein Portal zu optimieren, indem Fehler aufgedeckt und behoben werden. Dies entspricht auch der Haltung der Evaluation von Cheval und zum Teil der Evaluation von Grünleitner (2011).

Ist von Usability Evaluierung die Rede, sollte klar sein, dass es davon viele gibt. Wie schon in Kapitel 3 erwähnt, verfolgen beide herangezogenen Untersuchungen vom Schweizer und deutschen Portal die heuristische Evaluationsmethode (heuristic evaluation).

In einer heuristischen Evaluierung untersuchen Usability Experten das Interface des Systems und vergleichen es mit den gängigen Usability Methoden und Standards. Daraus ergeben sich Listen potentieller Usability-Probleme. Experten meinen dazu, dass eine solche Herangehensweise nie ein Usability-Test ersetzen sollte, denn die daraus entstehenden Fehlerlisten sind anders als jene von Usability-Tests. Deshalb sollten heuristische Evaluierungen nie als Ersatz von Usability-Test durchgeführt werden, sondern eher als ergänzend im Vorfeld gesehen werden.

(vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Heuristische\\_Evaluierung](http://de.wikipedia.org/wiki/Heuristische_Evaluierung)).

Folgend die Gegenüberstellung von Vorteilen und Nachteilen einer heuristischen Evaluation (vgl. <http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/heuristic-evaluation.html>):

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelle und kostengünstige Feedbacks für Designer</li> <li>• Feedback schon in der ersten Phase des Design Prozesses</li> <li>• Richtige Heuristiken können richtige Verbesserungsvorschläge für den Designer liefern.</li> <li>• Kann mit anderen Usability Test Methoden verwendet werden</li> <li>• Usability Tests können im Nachhinein für weitere mögliche Fehler und Probleme durchgeführt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wissen und Erfahrung mit Heuristiken ist Voraussetzung</li> <li>• Ausgebildete Usability Experten sind oft teuer und schwer zu finden</li> <li>• Es sollten viele verschiedene Experten herangezogen und deren Ergebnisse verglichen werden</li> <li>• Die Evaluation findet vermutlich mehr kleinere Fehler und weniger größere Fehler und Probleme (vor lauter Bäume den Wald nicht mehr sehen)</li> </ul>

Abb. 22 aus Usability.gov (dt. Übers. vom Autor)

Die wohl bekanntesten Heuristiken zur Usability hat Nielsen, im Jahre 1994, zusammengeführt (schon 1990 in Zusammenarbeit mit Rolf Molich). Wie in Kapitel 3 erwähnt, wird diesem allerdings eine etwas vereinfachende Herangehensweise vorgeworfen (vgl. Schweibenz 2011), nichtsdestotrotz sollen sie hier Erwähnung finden, da sie als Grundlage für Grünleitners Untersuchung dienen (vgl. Grünleitner, 2011).

Die 10 Heuristiken nach Nielsen sind (übernommen von der Website Nielsen Normann Group <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> und in der folgenden Übersetzung und Text von der Universität Oldenburg unter [http://www-cg-hci.informatik.uni-oldenburg.de/~usabili/Ausarbeitung/it/10\\_Heuristiken\\_von\\_Nielsen.htm](http://www-cg-hci.informatik.uni-oldenburg.de/~usabili/Ausarbeitung/it/10_Heuristiken_von_Nielsen.htm)):

***Visibility of system status*** (Sichtbarkeit des Systemzustandes)

Das System sollte zu jedem Zeitpunkt den Benutzer darüber informieren, womit es sich gerade beschäftigt. Das System sollte mit einer angemessenen Antwort (d.h. verständlich) in vernünftiger Zeit (d.h. innerhalb weniger Sekunden) reagieren.

***Match between system and the real world*** (Übereinstimmung zwischen System und der Realwelt)

Das System sollte die Sprache des Anwenders sprechen, mit Worten, Phrasen und Konzepten, welche dem Benutzer vertraut sind. Es sollten weniger system-orientierte Meldungen, insbesondere keine Codes verwendet werden. Zusätzlich sollte den Konventionen der realen Welt Rechnung getragen werden. Die Informationen bzw. Meldungen müssen in natürlicher und logischer Reihenfolge angezeigt werden.

***User control and freedom*** (Benutzerkontrolle und Zufriedenheit)

Der Benutzer macht bei der Bedienung des Systems, d.h. bei der Auswahl von Systemfunktionen Fehler. Dann braucht er einen deutlich markierten Notausgang, um die unerwünschte Auswahl rückgängig machen zu können. Dies sollte er können, ohne aufwendige Dialoge absolvieren zu müssen. Funktionen wie Rückgängig und Wiederholen sollten von einer Software unterstützt werden.

***Consistency and standards*** (Konsistenz und Standards)

Der Benutzer sollte nicht über unterschiedliche Terminologien, Situationen oder Aktionen, welche eigentlich dieselbe Sache beschreiben, stolpern. Eine Anwendung sollte deshalb den Plattformkonventionen folgen und gleiche Sachverhalte einheitlich darstellen.

***Error prevention*** (Fehlerprävention)

Ein umsichtiges Design, welches Fehlern vorbeugt, bevor sie auftreten können ist immer besser als eine gute Fehlermeldung. Deshalb sollten Mehrdeutigkeit und Unübersichtlichkeit vermieden werden sowie unwichtige Informationen verborgen bleiben.

***Recognizing rather than recall*** (Erkennen ist besser als Erinnern)

Objekte, Aktionen und Optionen sollten sichtbar sein, d.h. auf der Oberfläche verfügbar sein. Der Anwender sollte sich nicht an jede Dialogreihenfolge erinnern müssen, wie er Instruktionen für das Benutzen des Systems erreichen kann. Sie sollten erreichbar sein, wann immer sie gebraucht werden.

### ***Flexibility and efficiency of use*** (Flexibilität und Effizienz)

Beschleunigungen oder Abkürzungen (zum Beispiel Icon in Toolbars oder Tastaturkürzel), welche vom unerfahrenen Anwender nicht gesehen und nicht gebraucht werden, können häufig die Geschwindigkeit der Benutzung für erfahrene Anwender erhöhen. Der Anwender sollte diese zudem selbst gestalten können.

### ***Aesthetic and minimalist design*** (Ästhetik und minimales Design)

Dialoge sollten keine Informationen enthalten, welche unwichtig oder ungewöhnlich sind. Jede zusätzliche Information in einem Dialog steht im Wettbewerb mit den relevanten Informationen und vermindern ihre relative Sichtbarkeit. Informationen sollten stets so kurz und gehaltvoll wie möglich sein, d.h. jegliche unnötige Information sollte vermieden werden.

### ***Help users recognize, diagnose, and recover from errors*** (Hilfe für den Anwender beim Erkennen, Diagnostizieren und Rückgängig machen von Fehlern)

Fehlermeldungen sollten in einfacher Sprache erfolgen. Es sollten keine Codes oder dem Anwender unverständliche Meldungen ausgegeben werden. Sie sollten die Ursache des Problems präzise beschreiben und konstruktiv einen Lösungsweg aufzeigen. Der einfachste Lösungsweg ist das Rückgängig machen von Fehlern.

### ***Help and documentation*** (Hilfe und Dokumentation)

In jedem Fall ist es besser, wenn das System ohne Dokumentation verwendet werden kann. Es kann Hilfe und Dokumentation angeboten werden. In diesem Fall sollte jede Information leicht zu suchen und zu finden sein. Die Hilfe sollte auf die Aufgabe, welche der Anwender gerade bewältigt, fokussiert sein. Es sollte eine konkrete Liste von Schritten ausgegeben werden, welche einen Lösungsweg für die Aufgabe beschreibt und den Anwender möglichst schnell zum Ziel führt.

Die zu vergleichenden Evaluationen des Schweizer und deutschen Portals gehen den Weg der Heuristiken. Diese sollen nach einer kurzen Erläuterung zum System Joomla erwähnt werden. Dass beide nicht den üblichen Weg der Usability-Tests beschreiten, ist bemerkenswert, denn gerade diese bieten die besten Lösungen zu Usability-Problemen, dennoch kann gesagt werden, dass sie als eine Vorstufe zu eigentlichen Untersuchungen zur Usability gelten.

## 5.3. Das System JOOMLA!

Joomla ist ein Content Management System (CMS) des Open-Source-Projektes Mambo, das 2005 von der Mambo Foundation entwickelt wurde. Der Name „Joomla!“ (heute mit oder ohne !) lehnt sich an das Wort „Jumla“ aus dem Suaheli an und bedeutet so viel wie „alle zusammen“. Joomla wird heute hauptsächlich für einfache Homepages aber auch für

Unternehmens-Websites genutzt. Dessen Einfachheit in der Nutzung und Effizienz scheint dessen Markenzeichen zu sein. (vgl. Graf, 2012)

### 5.3.1 Framework

Joomla ist ein datenbankbasiertes Basisprogramm – ein Framework, „ein Web Content Management System, welches die Erstellung von dynamischen Webseiten, welche die Daten aus einer MySQL Datenbank laden, ermöglicht“ (Kempkens, 2009). Joomla hat eine einfache Administration mit der MVC-Architektur (Model-View-Controller-Entwurfsprinzip), mit Volltextsuchfunktion und Erweiterungen (Komponenten, Module, Plugins). „Eingebaute Caching-Mechanismen sorgen für gute Performance des Systems“ (ebda.). Templates geben Spielraum für Layouts und Designmöglichkeiten. Es ist browserbasiert, dh. es muss nichts installiert werden, sondern es kann überall und jederzeit dezentral zugegriffen werden. Es ist betriebssystemunabhängig. Der Aufbau ist modular, d.h. Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit sind möglich. (vgl. Kempkens, 2009; Häberle et al., 2008, S. 34ff.).

Die Arbeit mit einem Content-Management-System wie Joomla hat folgende Vorteile (Häberle et al., 2008, S. 32):

1. Inhalte erstellen: Beiträge können sowohl über die Benutzeroberfläche der Administration als auch direkt von der Website aus angelegt, bearbeitet, zusammengestellt und geordnet abgelegt werden. Dafür gibt es einen komfortablen integrierten Editor, der nach dem *WYSIWYG-Prinzip* funktioniert. Das heißt für Sie, weit und breit kein Programmcode in Sicht, sondern stets die tatsächliche Darstellung, wie es später auf der Website aussieht.
2. Überprüfen und freigeben: Nicht jeder Beitrag soll sofort veröffentlicht werden. Gemäß dem Vier-Augen-Prinzip muss häufig ein Schlussredakteur noch seinen Segen geben, damit der Text ins Licht der Öffentlichkeit entlassen werden kann. Durch ein vorgegebenes grundlegendes Rollen- und Rechtekonzept kann man mit Joomla diesen Arbeitsablauf steuern.
3. Veröffentlichen im Zielformat: Das sind bei Joomla hauptsächlich HTML-Seiten, denn die Inhalte sollen ja im Internet präsentiert werden. Zudem können die Beiträge auch als PDF-Dateien angeboten oder per E-Mail verschickt werden.
4. Archivieren für einen späteren Zugriff: Auch nicht mehr aktuelle Beiträge haben ihre Daseinsberechtigung. Im Archiv knabbern sie an ihrem Gnadensbrot. Und bei Bedarf können sie wieder als vollwertige Beiträge hervorgezaubert werden.

### 5.3.2. Struktur

Die einfachen Strukturen von Joomla zeichnen dessen Effizienz aus. Das System unterscheidet zwischen Frontend und Backend. User können auf beiden Interfaces arbeiten, wenn sie dafür die Rechte haben. Frontend wird mit einem Laden verglichen, wo Kunden in den verschiedenen Regalen Informationen suchen und finden können, wobei sie auch Informationen zurücklassen können, wohingegen das Backend mehr einem Backoffice gleicht, wo der Administrator die verschiedenen Inhalte verwaltet und in Listen nach Wunsch chronologisch führt. (vgl. Graf, 2012, S. 50f.)

#### Frontend:

Ist die eigentliche Website, die der Besucher sieht. Der registrierte Benutzer arbeitet normalerweise im Frontend, wobei die Arbeit im Backend oft übersichtlicher ist, weil die verschiedenen Dokumente aufgelistet sind. In das Frontend gelangt der Benutzer über den Anmeldeschlitz „Login Form“, der auf der Startseite zu finden ist. Sobald der Benutzer registriert ist, kann er nicht gesperrte Beiträge bearbeiten. Er selbst kann eigene Beiträge für fremde Bearbeitung sperren.

**Informationskompetenz**  
Österreichisches Portal zur Informationskompetenz

Aktuelle Seite: Home

- Über uns
  - AG IK
  - Chronik
- IK Allgemein
- Links
- Materialdatenbank
- IK Aus- und Weiterbildung
- Glossar
- Aktuelles

**Über uns**

Die [AG Informationskompetenz](#) ist ein österreichweites Netzwerk von InformationsspezialistInnen in wissenschaftlichen Bibliotheken, das den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit bei der Vermittlung von Informationskompetenz fördern will. Die AG soll Ansprechpartnerin in allen für Informationskompetenz relevanten Belangen für andere Gremien der [VÖB](#), aber auch für VertreterInnen aus Bildung und Politik sein.

Mit der Entwicklung und Pflege des Portals "Informationskompetenz.or.at" möchten wir eine Plattform anbieten, die Informationskompetenz in Theorie und Praxis darstellt sowie Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien ermöglicht.

Suchbegriff   
>Suchen

Veranstaltungen

Kein Event im Kalender vorhanden

DEZEMBER 2013

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Neue Einträge Glossar

[OPL](#)  
[Kommission Zukunft der Informationsinfrastruktur](#)  
[SCONUL](#)

Neue Beiträge

**Literaturhinweis:**  
**Fachspezifische Vermittlung von Informationskompetenz**

Abb. 23

Backend:

Zur Backend-Maske gelangt man über <http://localhost/administrator>. Hier arbeitet der beauftragte Administrator, aber den registrierten Benutzern kann das Bearbeitungsrecht im Backend auch gegeben werden. (vgl. Graf, 2012, S.50f.)

**Joomla!-Administrator Anmeldung**

Bitte einen gültigen Benutzernamen und Passwort eingeben, um Zugriff zur Administration zu erhalten.

[Zurück zur Website](#)

Benutzername

Passwort

Sprache

Anmelden

Abb.24

Nach abgeschlossener Anmeldung gelangt der User (rot umrandet) zum Backend, wo verschiedene Module (grün umrandet) zur Bearbeitung der Inhalte zu finden sind.

**Administration** Joomla!

Site Inhalt Komponenten Hilfe 1 Besucher 1 Admin 0 Vorschau 1 Abmelden

Neuer Beitrag Beiträge Kategorien Medien

Profil bearbeiten

Die 5 zuletzt angemeldeten Benutzer				
Name	Bereich	ID	Letzte Aktivität	Abmelden
Karbon Patrick	Site	719	2013-12-31 14:28:20	
Karbon Patrick	Administrator	719	2013-12-31 14:35:18	

Die 5 beliebtesten Beiträge

Die 5 zuletzt hinzugefügten Beiträge

Joomla! 2.5.13

Abb. 25

Dateien

Verschiedene Dateien können Joomla htdocs-Ordner füllen: Bilder, PHP-Scripten, CSS-Dateien, JavaScript-Dateien etc. (in Front- und Backend). Im Ordner Administrator gibt es Ordner wie Cache, Components, Language, Modules und Templates (spezifische Dateien für

das Backend). „Alle Dateien müssen bei einem Backup gesichert werden“ (vgl. Graf, 2012, S. 52).

## Kategorien

Dokumente können auf Joomla in verschiedenen Kategorien verwaltet werden, diese können skaliert und erweitert werden. Beiträge können verschiedenen Kategorien zugeordnet werden. Klickt der Benutzer auf eine Kategorie, dann erscheinen alle Beiträge darin vorhanden, hierin ist die datenbankähnliche Funktion von Joomla erkennbar (vgl. Graf, 2012, S. 54). Zu den Benutzern noch mehr im eigenen Kapitel 6.

## Module

Module sind Bereiche, in denen Funktionen positioniert werden. Ein Menü, eine Navigationsleiste, der Anmeldeblock, aber auch Inhalte, etc. werden in Modulen erstellt. Es können beliebig viele Module erstellt werden, diese werden in den vorgesehenen Templates positioniert (vgl. Graf, 2012, S. 55).

## Templates

Ein Template ist die graphische Schablone, mit der für die Erstellung des Portals, der Website gearbeitet wird. Es sind vorgegebene Felder auf der Website, die prädefinierte Räume für verschiedene Module und deren Inhalte vorsehen. Diese bestehen aus HTML- und CSS-Dateien und sind konfigurierbar. Damit kann beispielsweise das Logo neu hochgeladen oder die Hintergrundfarbe geändert werden (vgl. Graf, 2012, S. 56).

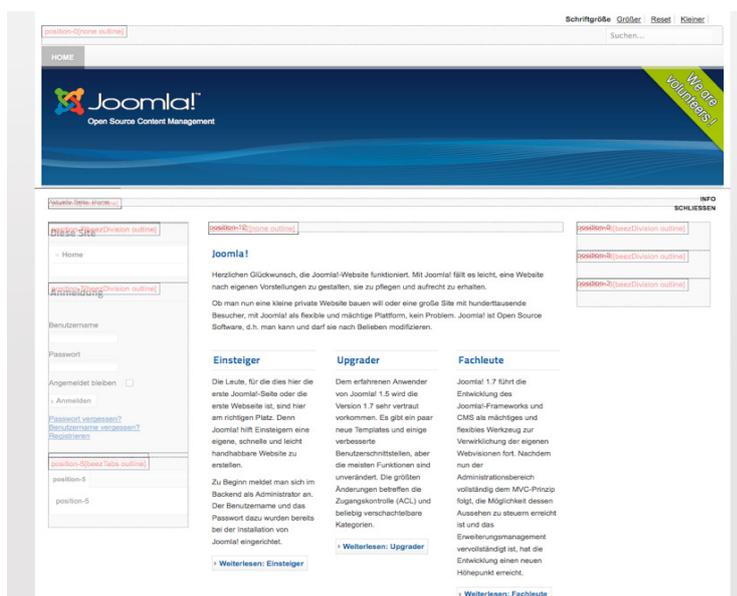


Abb.26 von Graf 2012 S. 56

### 5.3.3. Erweiterungen

#### Plug-ins

Zu den Erweiterungen von Joomla gehören die Plug-ins, die praktische Dienste erweisen. So kann z.B. ein WYSIWYG-Editor ein Plug-in sein. Plug-ins können nachinstalliert werden, sind aber zum Teil kostenpflichtig (ebda.).

#### Komponenten

Mit den Komponenten verhält es sich ähnlich wie mit den Plug-ins. Diese können ebenfalls nachinstalliert werden, nur wenige sind kostenlos, bieten aber interessante Erweiterungsmöglichkeiten für die eigene Website. Komponenten wie Buchungssysteme, Foren, Bildgalerien, etc. können in der eigenen Website integriert werden. Joomla Core bietet einige Komponenten, aber andere müssen erworben werden.

#### Optionen

Individuelle Einstellungen in Joomla heißen Optionen und betreffen alle erwähnten Funktionen (Beiträge, Kategorien, Module und Komponenten); diese ermöglichen mittels eines Icons z.B. die Positionierung von Modulen einzusehen und zu ändern. (vgl. Graf, 2012, S. 57)

#### Indexierung

Eine neue interessante Funktion ab Joomla 2.5 ist die Indexierung der Dokumente auf der Website. Durch die Indexierung sind die auf der Website gespeicherten Dokumente suchbar.

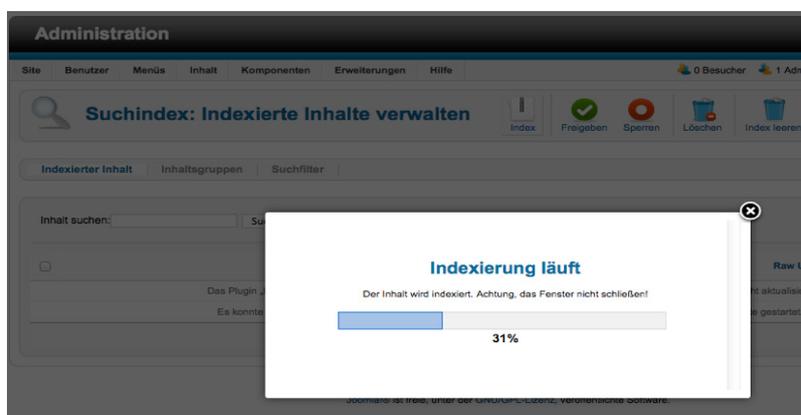


Abb. 27 von Graf 2012 S.61

Da verschiedene Erweiterungskomponenten auf Joomla kostenpflichtig sind und somit keine Metadatenanreicherung der Dokumente durchgeführt werden kann, ist die Indexierung die

einzigste Methode des Systems, Inhalte auf der Website suchbar zu machen, was selbstverständlich auch einschränkende Wirkung in der Gestaltung (Performance) der eigenen Inhalte in der gewünschten Materialiendatenbank zur Folge hat. Die Schweiz hat dieses Problem durch ein eigenes Metadatenprogramm gelöst, das auf Joomla installiert ist und die Benutzer direkt auf der Website verwenden können, geladen werden die Inhalte allerdings über eine Schnittstelle in das Schweizer Gesamtrepositorium Switch-Collection im Hintergrund.

Dieser kurze Exkurs in das System Joomla zeigt, dass die Website in vielen Ebenen prädefiniert ist, woraus die vorangestellte Meinung, eine Untersuchung der Usability desselben sei im weitesten Sinne redundant, erklärbar ist. In der Tat ähneln sich die beiden Portale in der Schweiz und in Österreich hauptsächlich wegen der prädefinierten Templates und Module im System.

#### 5.4. Analyse nach Heuristiken

Aus den oben genannten 10 Heuristiken von Nielsen ergeben sich für die eigentliche Evaluierung konkrete, praktische Heuristiken, die von den Experten verwendet werden (siehe auch Spyridakis, 2000; Bargheer, 2002, S. 52ff.; Schweibenz, 2001), um die Effizienz, Effektivität und Zufriedenstellung einer Website zu eruieren und gegebenenfalls zu optimieren. Grünleitner nennt diese Heuristiken formale Kriterien (vgl. Bargheer, 2002).

Nielsen spricht in seinem Werk „Erfolg des Einfachen“ von klaren, kurzen und leserfreundlichen Texten, von schneller Lesbarkeit, klarer Sprache, von angemessener Seitenaufteilung (wobei er erwähnt, dass lange Navigationsseiten unangebracht seien – interessanterweise aber heute Webdesigner gerade den anderen Weg gehen und Websites als scrolling sites einrichten), etc. (vgl. Nielsen, 2003, S. 100ff.), wobei dies alles sehr nach „Simplify your Website“ klingt (siehe <http://www.simplifyyourweb.com/>) und denselben Weg wie Steve Krug in seinem „Don’t make me think – web usability“ (2006) der Vereinfachung der Darstellung gebotener Inhalte begeht, um die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen, wobei in diesem Sinne der Terminus „Benutzerfreundlichkeit“ richtig verwendet wird und Gebrauchstauglichkeit hierbei zu rudimentär klingt. Krug spricht von intuitiver

Benutzung VS Nachdenken, von Lesen und Überfliegen, von visueller Hierarchie, Ebenen, Reitern, von Konventionen einer Website (Stilerkennung, Sektionen, Utilites, Seitenname, Slogan (tagline), lokale Navigation, Formulare), von „No happy talk“, von Straßenschildern und Brotkrümelpfad, Grafik der Suchtaste, etc. (vgl. Krug 2006).

Bargheer (2002, S.52) schreibt

Formale Kriterien, die sich auf die Informationsvermittlung und die dazugehörige Technik beziehen, sollten nachrangig zu Kontext und Inhalt evaluiert werden. Inhaltliche Defizite können durch formale Kriterien nicht aufgewogen werden, eine ansprechende Benutzeroberfläche oder makelloser Quelltext führen daher nicht zur Aufwertung von inhaltsarmen Ressourcen. Ist die Vermittlung der Inhalte jedoch aus formalen oder technischen Gründen erschwert, kann dies zur Abwertung bis hin zur Ablehnung von Ressourcen führen.

Bargheer unterscheidet zwischen Nutzbarkeit, Zugriff und Struktur der Ressourcen und für die Form und Präsentation der Ressource führt sie folgende formalen Kriterien an: Layout, Design und Ergonomie der Benutzeroberfläche, Suchfunktionalitäten, Instrumente zum Navigieren, Barrierefreiheit, Zugriffsreglementierung, Datenumfang und Datenstruktur, Grenzen der Ressource, Impressumsinformationen und Metadaten (vgl. Bargheer 2002, S.52ff.). Grünleitner (2012) übernimmt teilweise diese formalen Kriterien für ihre Evaluierung des deutschen Portals.

Nielsen spricht überdies auch von Sprachenauswahl und –vielfalt, von Hypertext, Links, Titel, Hintergrundfarbe, Schriftgröße, Schriftart, von Internationalisierung, Übersetzungen, mehrsprachigen Seiten, mehrsprachigen Suchfunktionen, regionalen Unterschiedenen, etc. (Nielsen 2000, S.100 ff. und 300ff.)

Grünleitner (2011), anlehnend an Nielsen und Bargheer, verwendet folgende formalen Kriterien, um das deutsche Portal zu evaluieren: Lesbarkeit, Angemessene Anwendung von Gestaltungselementen, Gliederung, Navigation, Stringenz, Genauigkeit, Suchfunktionalität, Hilfefunktion, Verknüpfungen.

CHeval hingegen konzentriert sich auf folgende Heuristiken in der Evaluierung des Schweizer Portals zur Informationskompetenz: Navigation im Web (Wirksame Verknüpfungen gestalten, Verwalten einer großen Anzahl von Links, Informationen zur Orientierung, Link-to-link),

Darstellung von Informationen im Web (Bildschirmdarstellung, Bildelemente, Lesbarkeit, Gebrauch von Bildern und Abbildungen, Icons, Animation), Textverständlichkeit im Web (Inhalte auswählen und präsentieren, Inhalte organisieren, Stilmittel, Glaubwürdigkeit, Kommunikation mit internationalen Zielgruppen), das zum Teil auch in den Bereich Usefulness fällt.

Ausgehend von Grünleitner und CHEval sollen nun die verschiedenen Ergebnisse beider heuristischen Evaluationen zu den Portalen herangeführt werden, um einen Design-Vorschlag für das neue österreichische Portal zur Informationskompetenz zu liefern. Aus den genannten Heuristiken ergeben sich folgende Schwerpunkte: Textuelle Darstellung (Textverständlichkeit, Lesbarkeit, Stilmittel, etc.), graphische Darstellung (Gestaltungselemente, Bildschirmdarstellung, Gebrauch von Bildern und Abbildungen, Icons, etc.), Navigationsstruktur (Navigation, Gliederung), Suchfunktionen (Funktionalitäten, Metadaten, Suchergebnisse) und Navigation im Web (Verknüpfungen, Orientierung, Links).

#### 5.4.1 Textuelle Darstellung

Die Art und Weise, wie ein Text wahrgenommen wird, ist kulturabhängig. Bargheer schreibt „Sie hängt inhaltlich von Sprache und Komplexität ab (messbar z.B. über Gunning Fog Index), formal von Schrifttyp, -schnitt und -größe, von der Textgliederung, Farbgestaltung und der Einheit von Text und anderen Gestaltungselementen ab. Nutzer im Web lesen weniger, sondern *skimmen*, überfliegen (vgl. Szwillus, 2000, S. 177) an „Lesbarkeit“ sind deshalb besondere Anforderungen zu stellen.“ (Bargheer, 2002, S. 52 Fußnote 47; vgl. Krug, 2006, S. 20f.). CHEval sagt, „für globalisierte Websites [sollte man] kulturell allgemeingültige Inhalte wählen, das hei[ß]t, Inhalte vermeiden, die spezifisch für einen bestimmten Kulturkreis sind“ (CHEval, 2012, S. 97). Da die Portale jedoch eine regionale/nationale Ausrichtung haben, entfällt dieses Argument.

Klarerweise spielt hierbei die schriftliche Genauigkeit der Informationen eine wesentliche Rolle, syntaktische und orthographische Fehler sollten auf einem Portal gänzlich vermieden werden, wirken sie nämlich auf Anhieb sehr unprofessionell und unmotiviert und somit demotivierend für die Benutzer (vgl. Grünleitner, 2011, S. 21).

**ik**  
INFORMATIONSKOMPETENZ

**www.informationskompetenz.de**  
Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken

Startseite

**Newsarchiv**

**Standards und Konzepte**

**Positionspapiere und Erklärungen**

**Materialiendatenbank**

**Veranstaltungsstatistik**

**Im Fokus**

**Regionen**

**Newsletter**

**Glossar**

**Chronik der Plattform**

Suche:   

**Benutzeranmeldung**

Name:

Passwort:

Informationskompetenz ist eine Schlüsselqualifikation der modernen Informationsgesellschaft und ein entscheidender Faktor für den Erfolg in Studium, Forschung und Beruf. Ihre Vermittlung ist eine Kerntätigkeit wissenschaftlicher und öffentlicher Bibliotheken.

Das zentrale Portal [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de), ein Gemeinschaftsprojekt bibliothekarischer Arbeitsgemeinschaften in mehreren Bundesländern, unterstützt die umfangreichen Ausbildungs- und Supportleistungen, die deutsche Bibliotheken täglich im Bereich Informationskompetenz erbringen.

Als Bindeglied zwischen den regionalen Arbeitsgemeinschaften fördert es aktiv die lokale und überregionale Kooperation zwischen Bibliotheken und stellt eine zentrale Plattform für die Sammlung und den freien Austausch von Informationen und Materialien zur Verfügung. Jede Bibliothek ist eingeladen, Vorhandenes zu nutzen und Neues beizutragen.

**Neue Meldungen:**

**13.12.13** : 31.01.2014: Deadline für Statistikdaten 2013

**11.09.13** : Best-Practice-Wettbewerb für IK

**07.09.13** : Tag der Medienkompetenz in Hannover am 07.11.2013

**16.02.13** : 2013: Eingabeformular für die Veranstaltungsstatistik

**14.12.12** : Medien- und Informationskompetenz in der Grundschule

**13.12.12** : Deadline: Dateneingabe zur Veranstaltungsstatistik 2012 bis zum 31.01.2013 möglich

**12.12.12** : Konferenz: LILAC im März 2013 in Manchester

**12.12.12** : European Conference on Information Literacy (ECLIL) im Oktober 2013, Istanbul

Abb. 28

Grünleitner (2011) untersucht die Schriftart, die Schriftgröße und den Kontrast. Sie schreibt, dass die Schriftart (im deutschen Portal die serifenlose „Verdana“), die Schriftgröße (lässt sich durch Strg.+ und – verändern) und die Schriftfarbe (Dunkelblau/Dunkelrot auf weißem Hintergrund), sowie die Textgliederung (und auch die Überschriften und Zwischentitel) für eine gute Lesbarkeit sorgen. (vgl. Grünleitner, 2011, S. 35). Überdies behandelt sie das Thema auch für die Materialiendatenbank und kommt zu dem Schluss, dass neben den schon genannten Aspekten Trefferlisten und Detaillisten gut strukturiert und überschaubar sind (vgl. Grünleitner, 2011, S. 69f.)



Abb. 29

CHeval schreibt, dass Schriftgrad ausreichend ist, alle Inhalte gut lesbar und klar erkennbar sind – rechtsbündig sei die Schrift zu klein, der Kontrast sei ausreichend außer für die Links (hellblau auf weißem Hintergrund). Personen mit Beeinträchtigungen könnten Probleme haben. Auch die Feldinhalte können nicht vergrößert werden. (vgl. CHeval, 2012, S. 58f.)

Aus Sicht der Arbeitsgruppe IK ist die festgelegte Schriftgröße des deutschen Portals zu klein und der Kontrast der Schrift im Schweizer Portal zu schwach.

Das österreichische Portal hat durch die schwarze Schrift auf weißem Hintergrund den höchstmöglichen Kontrast erreicht, die serifenlose Schriftart „Arial“ ist gut leserlich und die eingestellte Schriftgröße, die auf der Seite oben rechts verändert werden kann (weil nicht alle Benutzer die Funktion Strg.+/- kennen), angenehm. Definitiv verbesserungsbedürftig bleiben der Umgang mit der Textgliederung und die Wahl der Schriftgrößen bei verschiedenen Inhalten (Navigationsleiste, Veranstaltungen, Neue Beiträge).

# Informationskompetenz

Österreichisches Portal zur Informationskompetenz

Aktuelle Seite: Home

- Über uns
  - AG IK
  - Chronik
- IK Allgemein
- Links
- Materialdatenbank
- IK Aus- und Weiterbildung
- Glossar
- Aktuelles

## Über uns

Die [AG Informationskompetenz](#) ist ein österreichweites Netzwerk von InformationsspezialistInnen in wissenschaftlichen Bibliotheken, das den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit bei der Vermittlung von Informationskompetenz fördern will. Die AG soll Ansprechpartnerin in allen für Informationskompetenz relevanten Belangen für andere Gremien der [VÖB](#), aber auch für VertreterInnen aus Bildung und Politik sein.

Mit der Entwicklung und Pflege des Portals "Informationskompetenz.or.at" möchten wir eine Plattform anbieten, die Informationskompetenz in Theorie und Praxis darstellt sowie Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien ermöglicht.

Suchbegriff   
> Suchen

Veranstaltungen

Kein Event im Kalender vorhanden

JANUAR 2014						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Neue Einträge Glossar

[OPL](#)  
[Kommission Zukunft der Informationsinfrastruktur](#)  
[SCONUL](#)

Neue Beiträge

Login Form

Benutzername

Passwort

**Mag. Raphael Baumberger**  
IT-Services der Universitätsbibliothek  
zuletzt Moodle-Administrator im E-Learning der JKU

Johannes Kepler Universität  
Altenberger Straße 69  
4040 Linz, Österreich  
T: +43 7320 2460 2004

Abb. 30

Die Beschreibung der Mitarbeiter sollte definitiv von der Startseite entfernt werden. Wenn die Funktion von Bildern in der Mitgliederbeschreibung vorhanden ist, sollte sie verwendet werden und nicht durch ein Anonym-Bild ersetzt werden, wenn die Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit erweckt werden möchte.

## 5.4.2 Graphische Darstellung

Neben der textuellen Darstellung auf der Website, spielen auch die Gestaltungselemente, wie Bilder, Grafiken, Animationen, Fenster, Frames, Icons eine wichtige Rolle (vgl. Bargheer, 2002, S. 52). Allerdings sollten diese nicht den eigentlichen Zweck der Website überdecken. Portale, die zu viele Gestaltungselemente aufweisen, können für den Benutzer verwirrend sein. Grünleitner schreibt, dass reinen Dekorationszwecken nicht nachgegangen werden sollte (vgl. Grünleitner, 2011, S. 20). Die Darstellung auf der Website umfasst allerdings nicht nur Bilder und ähnliches, sondern ist auch in der Gliederung, in der Stringenz, in den Verknüpfungen, etc. relevant.

Grünleitner (2011) schreibt, dass die Verwendung von Gestaltungselementen auf dem deutschen Portal angemessen umgesetzt ist, sie unterstützen die Inhalte, und es werden keine Effekte und Pop-up-Fenster verwendet. Der fix eingerichtete Suchschlitz und der Log-in-Schlitz unter der Navigationsleiste auf allen Seiten ist für sie ein positives Beispiel dafür. Weiter sind die graphischen Darstellungen zu den Veranstaltungsstatistiken übersichtlicher als rein textuelle Informationen. Einzig ein zu klein geratenes Bild bereitet Kopfzerbrechen, da dieses nicht einen Mehrwert für den Inhalt liefert. (vgl. Grünleitner, 2011, S. 35f.)

CHeval schreibt, dass Bilder oft eine wahrnehmungsbezogene Information effizienter vermitteln können als Text, gleichzeitig aber die Informationen sichtbar sein müssen und nicht durch Bildelemente verdeckt werden sollen. Bilder sollen Botschaften kommunizieren und nicht dekorativ sein. Auch sollen Bildelemente Unterschiede zwischen Sektionen aufzeigen und Kontinuität in der Erkundung der Website geben. Icons sind auch Bilder und können oft mehrdeutig interpretiert werden, dies sollte auf einer Website nicht der Fall sein (CHeval, 2012, S. 86ff.). Ergebnisse dazu in der Evaluation von CHeval wurden wenige gefunden. Ein Icon (Pfeil) für den Brotkrümelpfad wird empfohlen, das Icon zur Schriftgrößenänderung ist ungeeignet (Feature wurde entfernt), die Icons für die thematischen Bereiche wurden positiv bewertet (CHeval, 2012, S.59, 68). CHeval schreibt „Grafiken werden, mit der Ausnahme von Icons, in der Regel nicht als Links interpretiert. Es kann deshalb sein, dass ein spezieller Hinweis wie ein Textlabel (Textetikett) notwendig ist, um die Verknüpfung anzuzeigen“ (CHeval, 2012, S. 82).

Das österreichische Portal hat wenige Gestaltungselemente wie Bilder auf der Website. Einzig zwei Icons für die Druck- und die Versandfunktion oben rechts und die Fotos der aktiven Mitarbeiter am Portal, um einen persönlichen Zugang für die Benutzer zu bieten.

#### 5.4.3. Navigationsstruktur

Die Struktur, auch Gliederung, einer Website ist der Kern deren Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit. In Kapitel 4 wurde schon bezüglich des Inhalts zu den Startseiten und den verschiedenen Sektionen und Untersektionen, sowie über die verschiedenen Container in der Materialiendatenbank über Struktur gesprochen. Die Gliederung strukturiert den gesamten

Webauftritt, wobei dieser nachvollziehbar und sinnvoll sein sollte. Die Navigationsstruktur soll konsistent und stringent sein. Klare Differenzierung bietet einen besseren Überblick, chronologische Listen eine übersichtliche Gliederung, was dem Benutzer intuitiv hilft. (vgl. Grünleitner, 2011, S. 20f.; Nielsen & Loranger, 2006, S. 79; Bargheer, 2002, S. 52). Weder das deutsche noch das Schweizer Portal haben die Utility *Sitemap*, die zu den wichtigen Elementen einer Website (wie z.B. *Über uns* oder *Kontakt*) aber nicht zum Teil der inhaltlichen Hierarchie gehört (vgl. Krug, 2006, S. 65). Dennoch solle auch nicht mit Benutzerfreundlichkeit übertrieben werden, so Schweibenz, wenn er vom Problem der Zahl der Funktionen (= Creeping featurism “Je mehr Features desto besser!”) spricht (vgl. Schweibenz, 2011, S. 10).

Grünleitner (2011) schreibt, dass die Gliederung des deutschen Portals günstig ist (linke Navigationsleiste), Rubriken sind sachdienlich, neun kurz benannte Sektionen (heute zehn) bieten eine übersichtliche Strukturierung, das Logo (Link) führt stets zur Homepage, (dies sollte auch in das österreichische Portal eingeführt werden), zusätzliche Orientierung durch den Brotkrumenpfad, die Karte Deutschlands mit den Regionen veranschaulicht klar die regionale Präsenz auf der Plattform, die Trefferliste der Materialdatenbank zu je 10 Treffern ist angemessen (vgl. Grünleitner, 2011, S. 36f., 70f.) Ist von Stringenz (Schlüssigkeit) die Rede, sollte diese bei über- und untergeordneten Seiten einheitlich befolgt werden, auch ein Corporate Design bestimmt die konzeptionelle und organisatorische Zugehörigkeit, Inkonsistenz (z.B. in Schreibstil, Schriftgröße, Gestaltungselementen) erweckt mangelnde Professionalität (vgl. Grünleitner, 2011, S. 21). Dies wurde auf dem deutschen Portal trotz heterogener Redaktion (und abgesehen von der Veranstaltungsstatistik) gut gelöst, so Grünleitner (vgl. ebda., S. 39).

CHeval (2012) schreibt, dass die Navigationsstruktur des Schweizer Portals übersichtlich scheint, aber genauer betrachtet nicht optimal ist, bestimmte Menüpunkte (Sektionen) weisen nur einen Unterpunkt (Untersektion) auf, andere wiederum zu viele, sodass die Struktur unausgewogen wirkt, relevante Inhalte sollten höher platziert werden, ähnliche Sektionen sollten zusammengeführt werden (Impressum, Fachgemeinschaft), um den Benutzer eine Orientierung zu bieten (vgl. CHeval, 2012, S. 18f., 44f., 66f.). Die Vorschläge wurden von der Arbeitsgruppe Informationskompetenz in Zürich angenommen und das Portal optimiert, heute weist das Portal keine Mängel mehr auf.

Basierend auf diesen Erfahrungen wurden innerhalb der österreichischen Kommission für Informationskompetenz verschiedene Vorschläge zur Navigationsstruktur des neuen Portals gemacht, die zum Teil übernommen wurden. Bestehende Probleme in der Navigationsstruktur des österreichischen Portals sind: ein fehlendes Logo (mit Link), die unpassenden Mitgliederbeschreibungen auf der Startseite (die in der Sektion AG IK Erwähnung finden sollten), die Sektion Chronik führt zu einer Untersektion Chronik, die aufgehoben werden sollte, die Sektion „Links“ sollte einen einleitenden Text haben und erst dann die zwei weiterführenden Links zu nationalen und internationalen Links, die Materialdatenbank sollte auch einen einleitenden Text haben, die Sektion „Aus- und Weiterbildung“ sollte IK-relevante Kurse auflisten, die fehlende Konsistenz zwischen den bestehenden Beiträgen und Sektionen sollte aufgehoben werden.

Wie schon erwähnt, ist die Untersuchung der Struktur und Navigation eines Portals im Framework Joomla auf Makroebene müßig, weil die vorgegebenen Module bestimmend sind. Trotzdem kann die Navigationsstruktur inkonsistent und nicht stringent sein. Dies sollte berücksichtigt werden.

#### 5.4.4 Suchfunktionen

Suchfunktionalitäten sollten in der Gestaltung auf der Website intuitiv erkennbar und benutzbar sein, die klare Benennung des Suchfeldes ist sehr wichtig (vgl. Grünleitner, 2011, S. 22; Nielsen, 2003, Krug, 2006, S. 16, 67ff.). Benutzer sollten nicht nachdenken müssen, wo sie etwas suchen können, sondern intuitiv erkennen, dass der Suchschlitz für ihre Suche der richtige ist und sonst ein Verweis zum gewünschten Suchschlitz existiert.

Dies gilt auch für die Hilfefunktion, welche z.B. durch ein Mouse-Over Feature angeboten wird und Unklarheiten beseitigen und nicht noch mehr verwirren sollte (vgl. Grünleitner, 2011, S. 22).

Es sollte zwischen Allgemeiner Suche auf der Website und der Suche in der Materialdatenbank (Einfache Suche und Expertensuche) unterschieden werden. Da in

Joomla alles indexiert wird, kann dies nur bedingt erreicht werden, und zwar indem eine eigene Metadatensuchmaske eingerichtet wird (wie im Fall des Schweizer Portals). Ansonsten heißt es allgemeine Suche ist gleichzeitig die Suche nach Dokumenten und allem angebotenen Inhalt.

Bezüglich Information Retrieval schreiben Panke et al. (Panke, Wedekind & Haug, 2007, S. 89ff.) folgendes:

Informationen müssen auffindbar sein, um genutzt zu werden. [...] Fast alle untersuchten Webseiten strukturieren die Inhalte in hierarchischer Form. Die häufigsten zusätzlichen Zugangswege neben der Strukturierung durch Rubriken sind der chronologische Aufbau (z.B. zeitlich sortierte Nachrichten, archivierte Beiträge oder auch Weblogs), die Navigation entlang typischer Probleme, Szenarien oder Fallbeispiele sowie die alphabetische Sortierung (üblicherweise in Form eines Glossars). [...] Ein zielgerichteter Zugriff auf Inhalte per Volltextsuche kann als „Mindeststandard“ bei den Information-Retrieval-Funktionen betrachtet werden [...]. Eine Expertensuche findet sich insbesondere häufig in Katalogen sowie in Community-Plattformen [...]. RSS-Feeds sind inzwischen zu einem wichtigen Portalbaustein avanciert. Gut ein Drittel der Webauftritte ermöglicht das Abonnement von Neuigkeiten per RSS.

Grünleitner (2011) befasst sich intensiv mit dem Thema Materialiendatenbank des deutschen Portals zur Informationskompetenz. Sie erklärt die Suchfunktionalitäten als geeignet und leicht benutzbar, trotzdem findet sie die eingegebenen Metadaten oft mangelhaft, was wiederum zu einer mangelnden Suche führen kann. Ihre interessanten und genauen Ergebnisse sollten mit berücksichtigt werden, sollte für das österreichische Portal eine Metadatensuchfunktion eingerichtet werden (vgl. Grünleitner, 2011, S. 78ff.).

The screenshot shows the website 'www.informationskompetenz.de' with the tagline 'Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken'. The main navigation menu includes 'Startseite > Materialiendatenbank', 'Newsarchiv', 'Standards und Konzepte', 'Positionspapiere und Erklärungen', 'Materialiendatenbank' (with a sub-link 'Bedienungshinweise zur Materialiendatenbank'), 'Veranstaltungsstatistik', 'Im Fokus', 'Regionen', 'Newsletter', 'Glossar', and 'Chronik der Plattform'. The 'Materialiendatenbank' section is highlighted with a red box and contains the following text: 'In der Materialiendatenbank sind zahlreiche Dokumente - Schulungsmaterialien, Aufsätze u.a.m. - sowie Links zum Thema Informationskompetenz enthalten. Sie sind durch ein detailliertes Metadaten-system erschlossen und können mit der auf dieser Seite verfügbaren dynamischen Suchmaske durchsucht werden. Sie können in den Materialien auch browsen, indem Sie einfach eine Suchkategorie auswählen und leere Suche abschicken. So finden Sie schnell und präzise Materialien zu Ihrem Thema. Tipp: Bitte verwenden Sie zur Navigation zwischen Suchzeilen, Ergebnissen u.a. nicht den Back-Button, sondern den Breadcrumb-Trail (Suche > Ergebnisse > etc.)!'. Below this is a 'Bedienungshinweise zur Materialiendatenbank finden Sie hier.' link and the text 'Aktuell verfügbare Materialien: 1162'. The search interface is enclosed in a red box and includes a search bar with 'Einfache Suche' and 'Löschen' buttons, a 'Neues Suchfeld hinzufügen' dropdown, a 'Sortierung: [Publikationsjahr]' dropdown, and a 'Suche starten' button. At the bottom left, there is a search bar with 'Suche:' and a search icon, also highlighted with a red box.

Abb. 31

CHeval beschreibt die zusätzlichen Menüpunkte „Materialien-Suche“ und „Forum“ des Schweizer Portals als angenommenen Sekundärnavigation verwirrend, handelt es sich dabei allerdings um Einträge in tieferen Ebenen (vgl. CHeval, 2012, S. 20). Heute steht der Terminus Quicklinks (CHevals Vorschlag), wo in einer eigenen Box „Suche im Repository“ und „Schweizer Standards“ zu finden sind. Klicken die Benutzer auf Suche im Repository gelangen sie in die untere Ebene des Repositoriums in die „Erweiterte Suche“. Für die Suche und Upload von Materialien hat das Portal eigene Formulare, die mittels Schnittstelle mit der SWITCHcollection verbunden sind. CHeval (2012) schreibt:

Eine generelle Schwachstelle in Bezug auf den Bereich „Materialien“ ist der Umstand, dass gegenwärtig nicht deutlich genug hervorgehoben wird, inwiefern sich bspw. eine Suche über das Webportal von der direkten Recherche in der SWITCHcollection unterscheidet. Zwar sind in den Fliesstexten auf der Seite „Materialien“ entsprechende Basisinformationen vorhanden, die gewählte Darstellungsform erschwert jedoch die schnelle Erfassung der hinterlegten Hinweise. In diesem Kontext wäre anstelle von Fliesstexten ggf. eine alternative Darstellungsform, z.B. mittels Aufzählungslisten hilfreich, um die Unterschiede zwischen Portal und SWITCHcollection noch deutlicher hervorzuheben. (S. 21)

Die Suchfunktionalität auf der Schweizer Website hatte auch einige Probleme bei der Verwendung von Suchterms, die zwar in Titeln vorhanden waren, aber vom System nicht gefunden wurden, weil die Suche offensichtlich nur „linksbündig“ war. Dies wurde von der Arbeitsgruppe behoben. Die Suchhilfe auf der rechten Seite bei der Erweiterten Suche erklärt dem Benutzer, wie er effizient die Suchfunktion anwenden kann (CHeval, 2012, S. 24f.)

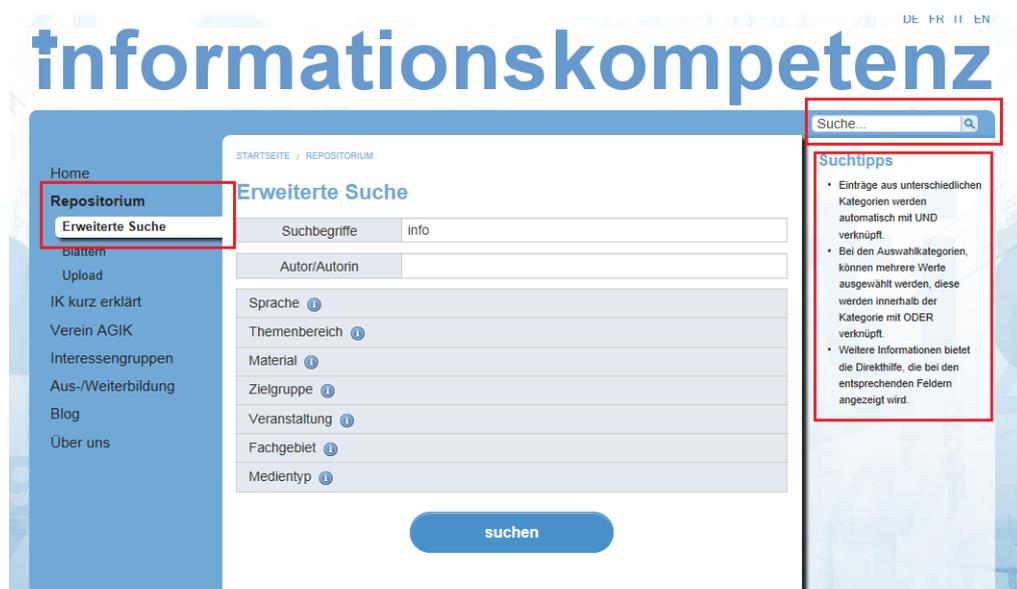


Abb. 32

Das österreichische Portal steht noch in den Anfängen. Der Suchschlitz auf der Startseite ist in seiner Funktion unklar, dient dennoch der allgemeinen Suche auf der Website. Wollen die Benutzer in der Materialdatenbank suchen, müssen sie in diese Sektion gehen und finden dort oberhalb von Downloadbereich den Suchschlitz „Dateisuche“, leider neben der persistenten Allgemeinen Suche, sodass zwei Suchschlitze nebeneinander stehen. Die repositorische Funktion des österreichischen Portals begrenzt sich auf mehrere Container, die hochgeladene Dokumente beinhalten sollen. Die Funktion „Dateisuche“ durchsucht diese Container mit den indexierten Dokumenten. Die Benutzer können auch auf die einzelnen Container klicken und die darin vorhandenen Dokumente einsehen. Dokumente können in mehrere verschiedene Container hochgeladen werden, was konsistent fraglich ist. Die Container müssen noch mit Dokumenten gefüllt werden.

# Informationskompetenz

Österreichisches Portal zur Informationskompetenz

---

Aktuelle Seite: [Home](#) » [Materialdatenbank](#)

- ▣ Über uns
- ▣ IK Allgemein
- ▣ Links
- ▣ **Materialdatenbank**
- ▣ IK Aus- und Weiterbildung
- Glossar
- ▣ Aktuelles



Downloadbereich 

Die Arbeitsgruppe für Informationskompetenz stellt hier Dateien zum Download zur Verfügung.

Container	Verzeichnisse/Dateien
 <a href="#">Aus- und Weiterbildung/ Berufsbild</a>	(0/0)
 <a href="#">Beschaffung von Literatur</a>	(0/0)
 <a href="#">Bewertung von Informationen</a>	(0/0)
 <a href="#">Bibliometrie</a>	(0/0)
 <a href="#">Bibliotheksbenutzung</a>	(0/0)
 <a href="#">Didaktik</a>	(0/0)
 <a href="#">IK an Universitäten</a>	(0/0)
 <a href="#">IK von SchülerInnen</a>	(0/0)
 <a href="#">Informationskompetenz theoretisch</a>	(0/0)

Abb. 33

Anstelle der Bezeichnung Downloadbereich sollte ein einleitender Text zur Materialdatenbank stehen, die Dateisuche sollte prominenter dargestellt werden, wobei auf dieser Unterseite die Suche auf der Website entfernt werden könnte.

#### 5.4.5. Navigation im Web

Das Medium Internet ist so dynamisch, dass Verknüpfungen, wie Links, unbedingt ständig überprüft werden müssen. Wie lange diese gültig sind, ist begrenzt, und wenn ihnen kein Inhalt zugeordnet ist, wird die Nutzung von Information erschwert. Neben der Kontrolle ist auch die Gestaltung (farbliche Abgrenzung, Gestaltungselemente, Zusatzinformationen) der Links sehr wichtig (vgl. CHeval, 2012, S.82ff.; Krug, 2006, S. 14f., 55).

Für weitere Kriterien zu gelungenen Links siehe auch:

<http://www.bui.fh-hamburg.de/pers/ursula.schulz/webusability/navigation.html>

CHeval (2012) schreibt „Hauptverknüpfungen (Links) beschreiben die Hauptverzweigungen der Hierarchie und bilden die strenge, „baumartige“ Struktur einer hierarchisch organisierten Website. Eine grössere Freiheit in der Navigation wird erlaubt durch das Zusammenlaufen von Hauptverknüpfungen und durch sekundäre Verknüpfungen (Abkürzungslinks, systematische sekundäre Verknüpfungen und assoziative sekundäre Verknüpfungen)“ (CHeval, 2012, S. 81f.).

Grünleitner (2011) schreibt, dass im deutschen Portal die Links durch die dunkelrote Schriftfarbe erkennbar (und durchwegs konsistent) sind. Bereits benutzte Links sind jedoch nicht erkennbar, sodass leicht der Überblick verloren geht. Alle Links funktionieren fast ohne Ausnahme, nur einzelne führen zu Fehlermeldungen, bemängelt wird die fehlende Unterscheidung zwischen externen und internen Links (vgl. Grünleitner, 2011, S. 43f.).

CHeval (2012) schreibt, dass auf dem Schweizer Portal manche Links nicht aktualisiert waren, der Link für die Benutzeranmeldung war nicht konsistent, die Hyperlinks im Text seien zu kontrastarm dargestellt, Links verschieben sich beim Anklicken, bestimmte Links führen nicht zur gewünschten Sprache, sondern zu einer deutschen, noch nicht übersetzten Seite, es besteht keine Unterscheidung zwischen internen und externen Links (externe Hinweise brauchen ein entsprechendes Symbol), ein Link zu RSS-Feeds und zu Facebook könnte auch angebracht werden (vgl. CHeval, 2012, S. 60ff., 80ff.).

Das österreichische Portal hat einige Startschwierigkeiten. Interne und externe Links werden nicht unterschieden. Sie sind zwar in roter Farbe und unterstrichen für Benutzer erkennbar, aber genauso wie die im Glossar beschriebenen Termini, was verwirrend ist. Utilities weisen überdies dieselbe Gestaltung auf. Benutzer wissen nicht, ob sie durch ein Link zu einer externen Website, zu einer pdf-Datei, zu einem Blog, Social Web, oder zu Outlook gelangen. Dafür wäre eine Hilfefunktion (z.B. Mouse-Over Feature) und eine Neugestaltung effizient.

Wie schon Grünleitner (2011) in ihrem Fazit schreibt, sollten tote Links entfernt werden, besuchte von nicht besuchten Links dargestellt werden, die Präsentation sollte stringent und einheitlich sein und die Navigation innerhalb der Seite und der Listen sollte verbessert werden. Weiter sollte die Aktualität erhalten werden. (vgl. Grünleitner, 2011, S. 86f.) Neben den navigationstechnischen Aspekten sollte die inhaltlichen breiter gestreut sein, um die Beteiligung anderer Bibliotheken und Bibliothekstypen zu vergrößern weiter sollte an die Schaffung neuer Kommunikationsmöglichkeiten für mehr Austausch gedacht werden (vgl. ebda.). Dies wird im nächsten Kapitel behandelt werden: im Kapitel „User“.

## 6. User

*A product by itself has no value,  
it has value only insofar as it is used.  
Use implies users.*

Dumas & Redish

### 6.1 Einleitende Themenkomplexe

Die dritte und letzte Komponente des ITF ist die der User, der Benutzer. Wie schon mehrfach erwähnt, hängen im Interaktionstriptychon die Komponenten Inhalt, System und Benutzer zusammen, wobei die letzte Komponente die wichtigste ist und in der Beziehung zu ihr die ersteren entstehen. Usefulness, die Nützlichkeit der gebotenen Inhalte, wird im Bezug zu den Benutzern untersucht, so auch die Usability, die als Benutzerfreundlichkeit ebendiese Dimension des Benutzers zum System veranschaulicht. Das heißt, dass die letzte Säule der User schon in den vorangegangenen Kapiteln bezüglich Nützlichkeit und Gebrauchstauglichkeit der angebotenen Inhalte behandelt wurde und hier nicht nochmals erwähnt wird. Deshalb soll in diesem letzten Kapitel der User selbst betrachtet werden und zwar unter verschiedenen Sichtweisen (vgl. Panke et al., 2007, S. 86):

Welche Zielgruppen werden angesprochen?

Welche Zugriffsreglementierung und Personalisierung werden angeboten?

Gibt es eine zentrale Redaktion?

Über welche Quellen wird das Angebot finanziert und vermarktet?

Dies impliziert die Untersuchung der Zielgruppen, der aktiven Benutzer, der Endnutzer, der Interessensgemeinschaft, der Benutzerfunktionen (Zugriffsreglementierung, Personalisierungs- und Communityfunktionen), der Redaktion, der Finanzierung und des Marketings.

Welche Zielgruppen sollen durch das österreichische Portal zur Informationskompetenz angesprochen werden? Gibt es auf dem Portal Personalisierungsfunktionen und Funktionen, die innerhalb einer Interessensgemeinschaft angeboten werden? Wer verwaltet und betreut die

Website, wer sorgt dafür, dass das Portal in seinen verschiedenen Funktionen und Seiten konsistent und stringent bleibt? Wie kann ein solches Portal vermarktet werden und finanziert werden? Diese Fragen sollen versucht beantwortet zu werden.

## 6.2. Evaluation der Personas digitaler Inhalte

Heutzutage ist Dienstleistung sehr wichtig. Das Produkt scheint zeitweise sogar nebensächlich zu sein, Hauptsache der Kunde ist zufrieden, der Kunde ist König. Die Welt des Internets gilt als großes Einkaufszentrum, oder im Falle eines Bildungsportales als großes internationales Kulturzentrum, und als solches hat es verschiedene ähnliche, interessante Portale mit ähnlichen Inhalten, deshalb ist die Konkurrenz sehr groß. Ein zufriedener Kunde kehrt zurück, ein unzufriedener vermutlich nicht. Oft scheint es jedoch, als wäre nicht primär das angebotene Produkt der Grund der Rückkehr, sondern die persönliche Behandlung, eine auf die Person zugeschnittene Kundenbetreuung. Deshalb ist es wichtig, auf die Bedürfnisse der Benutzer einzugehen und die Benutzung zu vereinfachen (vgl. Schweibenz, 2011, S. 9; Kintz, 2007, S. 4). Benutzerorientierung wird zur Kernaufgabe und Zusatzangebote, sowie unterschiedlichste einfach zu bedienende Funktionen und Mehrwertfunktionen sind ein Muss jeder Website (vgl. Schweibenz, 2011, S. 9). Das bedeutet wohl, dass Benutzer gewonnen werden müssen. Schweibenz (2001) beschreibt Besucher und Interessensgemeinschaft folgendermaßen:

Im Zusammenhang mit Webseiten wird von Besuchern gesprochen, die Webseiten virtuell besuchen. Gemeint ist damit, dass die Benutzer die Webseite in ihrem Browser laden und sich damit virtuell auf die Reise durchs Internet begibt und die Seite besucht, obwohl sie körperlich zuhause am Bildschirm bleiben.

[Unter] Virtuelle Gemeinschaft/Virtual Community [...] versteht man eine Gemeinschaft, die sich aus den Personen bildet, welche die Website besuchen und sich ihr und untereinander verbunden fühlen. (vgl. Rheingold, 1994)

Diese einfache Beschreibung von Schweibenz zeigt, dass die User einer Website einem Kunden oder Gast im realen Leben gleichkommen und eine Gemeinschaft geschaffen werden muss. Deshalb ist es wichtig, die Zielgruppe am Anfang zu definieren und aus der Masse

inhaltlich Interessierte zu erkennen und anzusprechen, um mit denen eine virtuelle und reale (schon existierende) Gemeinschaft zu schaffen und zu vertiefen. Masse schafft keine Gemeinschaft, sondern geteilte Interessen im gegenseitigen Austausch in einer gemeinsamen Umgebung schaffen Identität und Community.



Abb. 34 aus : <http://technischesdesign.mw.tu-dresden.de/blog/diplomarbeit-zu-nutzerorientierten-recherchemethoden-im-design/>

Eine bewährte Methode, um eine Zielgruppe zu identifizieren ist die Personas-Methode (vgl. Arnold, Gaiser & Panke, 2005), welche von Alan Cooper 1999 in seinem Buch *The Inmates Are Running The Asylum* vorgestellt wurde (vgl. Kintz, 2007, S. 4).

Die Absicht der Personas-Methode ist eine realistische und treue Wiedergabe eines Zielgruppensegmentes. Die Repräsentation sollte auf der Basis von qualitativen und quantitativen Benutzerforschungen und Webanalysen im Vorfeld erfolgen. Die Personas sind nämlich nur so gut wie die Forschung im Vorfeld. Effektive Personas stellen wichtige Benutzergruppen / Zielgruppen für die Website dar, verdeutlichen die Wünsche und die Erwartungen der Benutzer und zeigen, wie sie die Seite verwenden werden, wie sie mit Features und Funktionalitäten umgehen werden und schlussendlich beschreiben sie reale Personen mit ihren Hintergründen, Zielen und persönlichen Werten.

(vgl. <http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/personas.html> )

Personas sind fiktive aber typische Anwender einer Zielgruppe und verdeutlichen deren Eigenschaften, sodass sie bei der Entwicklung und Entstehung eines Portals, eines Webauftritts, helfen können. Personas werden in der Planung als Freitext entwickelt und in

der Entwicklung verwendet, diese sollten reale Informationen über die Zielgruppe haben, die über Interviews, Umfragen oder Benutzertests gesammelt wurden. Durch die Identifizierung der Zielgruppen können die repräsentativen Eigenschaften eruiert werden und in einer oder mehreren Personas zusammengefasst werden. Diese Methode ist aufwändig, wenn diese Herangehensweise der eigentlichen Design-Entwicklung zeitlich und strukturell nicht proportional ist, sollten eher „spekulative“ Personas entwickelt werden (durch das Wissen, das man von den Anwendern hat), allerdings nur vorläufig, sie sollte nämlich in einem zweiten Entwicklungsmoment durch das Personas-Verfahren verifiziert werden.

(vgl. <http://usability-toolkit.de/usability/usability-methoden/personas/>).

Folgend die wichtigsten Eigenschaften, die eine Persona haben sollte:

- Realistischer Name (die Persona soll nicht zur Comicfigur werden)
- Foto der Person (ebenfalls ein realistisches!)
- Demographische Informationen (Alter, Ausbildung, Familienstand,...)
- Beruf und Hauptaufgaben
- Ziele, Wünsche, Erwartungen, Bedürfnisse (an das eigene Produkt)
- Vorlieben, Abneigungen und Hobbys
- evtl. ein Zitat, das einen wichtigen Aspekt der Persona zum Ausdruck bringt

(Aus: usability-toolkit.de)

Wie aus der Liste der Eigenschaften ersichtlich ist, wird der ganzheitliche Mensch als User, Benutzer, Kunde, etc. betrachtet; es kommt keine so genannte „Comicfigur“ zum Einsatz, sondern eine potentielle Person als Benutzer für das sich in Entwicklung befindende Angebot. Daraus ergibt sich ein klares Bild der anzustrebenden Zielgruppen, was die eigentliche Entwicklung einer Website bestimmt. Die Frage nach der Zielgruppe sollte immer am Anfang einer Website-Entwicklung stehen (Wer sind unsere Benutzer? Was wollen sie? Wie erreichen sie das?). Kintz schreibt, dass Cooper in seinem Werk verschiedene Grundideen zum Thema Personas entwickelte und sich folgendermaßen beschreiben ließen (Kintz, 2007, S. 4f.):

Das Produkt sollte sich an die Nutzer anpassen, und nicht das Gegenteil. Ein Nutzer, der sich an ein Produkt anpassen sollte, nennt man „elastic user“. Diese „elastic users“ existieren aber nicht (oder sollten nicht existieren). Man sollte während der Entwicklung nie von „den Nutzern“ allgemein sprechen: Cooper hat bemerkt, dass man auf diese Art leider zu oft dazu neigt, die Entwicklung auf den imaginären Nutzer maß zu schneiden.

Wenn man von Anfang an versucht, sehr viele Nutzer zu befriedigen, endet man oft mit einem Produkt, das mittelmäßig ist. Viele Nutzer werden sich zwar mit dem Produkt einigermaßen abfinden können, doch keiner wird sich wirklich dafür begeistern! Auch sollte man eher Produkte entwickeln, an denen einige Nutzer wirklich ihr Gefallen finden.

Deshalb sollte man sich also auf wenige Nutzer konzentrieren. Erstens ist das viel einfacher, und zweitens merkt man, dass im Endeffekt trotzdem sehr viele Nutzer zufrieden gestellt werden. Laut Cooper darf man sich im Extremfall auf nur einen Nutzer konzentrieren (der Entwickler, zum Beispiel, kann für sich selbst entwickeln). Natürlich ist es aber besser, einige repräsentative Nutzer auszuwählen, oder sie selbst mit Gespür zu schaffen. Diese wenigen repräsentativen, aber fiktiven, Nutzer nennt man Personas.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass vor der Website-Entwicklung eine konkrete kleine Zielgruppe anvisiert werden sollte. Die breite Masse ansprechen, führt zur Belanglosigkeit der Website, weil sich niemand angesprochen fühlt, die Benutzer sollten sich nicht an das Angebot anpassen müssen, sondern die Website sollte die Nachfrage der Benutzer widerspiegeln. (Weiterführende Literatur und Links zum Thema Personas-Methode im Webdesign unter: <http://savigny-userresearch.de/downloads/PersonasLiteratur.pdf> ).

### 6.3 Zielgruppen-Dimensionen

Zielgruppenorientierung ist im Informationsdesign zentral (vgl. Horn, 2003): welche Nutzergruppen werden durch das Portal angesprochen? So schreiben Panke et al. (2007, S. 88): „Richten sie sich an ein (wissenschaftliches) Fachpublikum, an eine bestimmte gesellschaftliche oder berufliche Gruppe oder sollen (auch) allgemeine inhaltlich Interessierte angesprochen werden? Insbesondere interessiert uns, ob die Angebote bereits auf der Startseite deutlich machen, welche Zielgruppe sie adressieren“. In Kapitel 4 wurden die Startseiten untersucht, darin kommen auch die einleitenden Worte zur Absicht, zum Zweck und zu den anvisierten Zielgruppen vor. Welche Zielgruppen sind in den drei Portalen beschrieben? Hier eine Gegenüberstellung:

Das deutsche Portal zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken beschreibt es folgendermaßen:

Das zentrale Portal [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de), ein Gemeinschaftsprojekt bibliothekarischer Arbeitsgemeinschaften in mehreren Bundesländern, unterstützt die

umfangreichen Ausbildungs- und Supportleistungen, die deutsche Bibliotheken täglich im Bereich Informationskompetenz erbringen. Als Bindeglied zwischen den regionalen Arbeitsgemeinschaften fördert es aktiv die lokale und überregionale Kooperation zwischen Bibliotheken und stellt eine zentrale Plattform für die Sammlung und den freien Austausch von Informationen und Materialien zur Verfügung.

Die Zielgruppe ist klar (wie auch die Tagline schon sagt): es soll eine Plattform für den Austausch unter deutschen Bibliothekaren sein, die sich mit der Vermittlung von Informationskompetenz auf verschiedenen Ebenen beschäftigen.

Das Schweizer Portal zur Informationskompetenz in der Schweiz beschreibt die eigenen Zielgruppen folgendermaßen:

Ziel ist es, die Fachleute der Schweizer Hochschulbibliotheken bei ihrer Arbeit in der [Informationskompetenz-Förderung](#) zu unterstützen und eine [gute Vernetzung](#) zu schaffen.

Auch hier ist die Zielgruppe klar: das Portal steht Fachleuten aus dem Hochschulbereich in der Schweiz für den Austausch von Informationen zur Vermittlung und Förderung der Informationskompetenz und die Vernetzung derselben zur Verfügung. Das heißt das Schweizer Portal hat eine noch kleinere Zielgruppe als das deutsche, sie zielt nur Bibliothekare an Hochschulen an, wohingegen sich das deutsche Portal für alle deutschen Bibliotheken anbietet.

Das österreichische Portal erklärt sich folgendermaßen:

Die [AG Informationskompetenz](#) ist ein österreichweites Netzwerk von InformationsspezialistInnen in wissenschaftlichen Bibliotheken, das den Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit bei der Vermittlung von Informationskompetenz fördern will. Die AG soll Ansprechpartnerin in allen für Informationskompetenz relevanten Belangen für andere Gremien der [VÖB](#), aber auch für VertreterInnen aus Bildung und Politik sein. Mit der Entwicklung und Pflege des Portals "informationskompetenz.or.at" möchten wir eine Plattform anbieten, die Informationskompetenz in Theorie und Praxis darstellt sowie Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien ermöglicht.

Hier fehlt die eindeutige Zielgruppe. Zwar wird gesagt, dass die Arbeitsgemeinschaft IK ein Netzwerk für Informationsexperten an wissenschaftlichen Bibliotheken ist, das Portal jedoch will in dieser Aussage nur darstellen, was von der Expertengruppe erarbeitet wurde - wer am Informations-, Erfahrungsaustausch und Austausch von Lehr- und Lernmaterialien teilhaben

kann und soll, ist unklar. Die Informationsspezialisten im Netzwerk? Wissenschaftliche Bibliothekare? Bibliothekare insgesamt? Alle inhaltlich Interessierten?

Panke et al. (2007) schreiben dazu: „Nur knapp über ein Viertel der Katalog-orientierten Portale stellt klar, an wen sich das Angebot richtet. Auch hier steht bei der Darstellung auf der Startseite die Frage „Was“ und nicht „Für wen“ im Vordergrund. Außerdem gilt: Je spezifischer die Ressourcensammlung, desto genauer ist die Zielgruppe definiert“ (Panke et al., 2007, S. 89).

Hier sollte wiederum erwähnt sein, dass eine breite Masse für ein spezifisches Portal nicht angepeilt werden sollte. Die Anlehnung an das deutsche Beispiel wäre ratsamer.

Nach Arnold, Gaiser und Panke (2005, S. 470f.) werden vier Dimensionen zur Zielgruppenfindung unterschieden:

1. *Identität*: Diese Dimension bezieht sich einerseits auf Möglichkeiten für individuelle Mitglieder ihre persönliche Identität in der Community auszudrücken und andererseits auf die Gruppenidentität der Community als Ganzes. Letztere dient auch zur Abgrenzung von anderen Communities.
2. *Domäne*: Diese Dimension bezeichnet die inhaltlichen Gemeinsamkeiten, d.h. Interessen, Bedürfnisse und Probleme, die die Community Mitglieder miteinander verbinden – Wenger et al. bezeichnen dies mit dem Ausdruck „passion for a topic“. Die Domäne einer Community ist dynamisch und wird immer wieder neu von den Partizipierenden ausgehandelt.
3. *Mehrwert*: Diese Dimension bezeichnet den Ertrag der Community im Verhältnis zum jeweiligen Aufwand, den Mitglieder in Form von zeitlichen Ressourcen, Aufmerksamkeit, Informationsweitergabe etc. einbringen.
4. *Gegenseitigkeit*: Gegenseitigkeit bezieht sich auf eine Situation des gleichwertigen „Gebens und Nehmens“, in der das Vertrauen besteht, dass das eigene Engagement nicht ausgebeutet wird.

Eine genau Definierung der Zielgruppe steigert die Identität, dabei muss hinterfragt werden, welche (sozialen, operativen, strukturellen, etc.) Interaktionen schon bestehen, welche die persönlichen Identitäten sind, welche Rollen und Aufgaben die Interessensgruppe bietet und wie der Austausch auf dem Portal durch welche Funktionen (Zugriffsreglementierung, Personalisierungs- und Communityfunktionalitäten) ermöglicht wird. In der Dimension der Domäne werden konkret die Gemeinsamkeiten der Benutzer angesprochen, die in

Aushandlungsprozessen dynamischen Ausdruck im Portal finden sollten. Inwieweit Mitglieder einer Community zur Instandhaltung, Entwicklung und Mitarbeit beitragen, hängt mit dem Mehrwert desselben zusammen. Welche Anreize gibt es für die aktive Teilhabe an der Community / am Portal? Dies wird durch die Dimension der Gegenseitigkeit erreicht. Angestrebt sollte die Kultur des freizügigen Gebens (Gift Culture) werden (vgl. Arnold et al., 2005, S. 470f.).

Ausgehend von diesen Grundgedanken werden drei Dimensionen der Zielgruppen betrachtet, die für das Portal relevant sind: die aktiven Mitglieder des Portals (Arbeitsgemeinschaften / Kommissionen zur Vermittlung von Informationskompetenz); Bibliotheks- und Informationsexperten in der Vermittlung von Informationskompetenz als anvisierte Zielgruppe; die Community von Informationsexperten für die Vermittlung von Informationskompetenz an Bibliotheken als aktive User.

### 6.3.1. Aktive Mitglieder

Diese sind die eigentlichen Akteure in der Entwicklung und Instandhaltung eines Portals.

Auf der Startseite des österreichischen Portals werden acht Mitglieder genannt, aber es sind weitaus mehr, wobei nicht ersichtlich ist, ob diese Mitglieder von der Kommission IK oder aktive Mitglieder des Portals sind. Hierbei sollte zwischen den beiden unterschieden werden. Die Kommission IK ist ein Netzwerk, die aktive Arbeit am Portal ein Teil davon, sodass in Zukunft festgelegt werden sollte, wer die aktiven Mitglieder für die Instandhaltung des Portals sind. Auf der Startseite werden Bibliothekare in der Vermittlung von Informationskompetenz vorgestellt, aber de facto sind nicht alle erwähnten Bibliothekare in der Vermittlung von IK tätig. Der Besucher des Portals wäre bei erster Betrachtung der Startseite verwirrt.

Demzufolge muss unterschieden werden zwischen:

- Aktiven Mitgliedern der Kommission
- Aktiven Mitgliedern des Portals
- Aktiven Mitgliedern der Community

Mitglieder einer Kommission bleiben auch ohne Mitarbeit zur Erstellung eines Portals aktive Mitglieder dieser Kommission. Aus den Mitgliedern der Kommission kristallisierte sich eine kleinere Gruppe von Mitgliedern für die erste Phase des Portals (für die Konzeption und die Umsetzung desselben) heraus, in Zukunft soll diese Gruppe für die Instandhaltung des Portals neu bestimmt werden. Hierbei sollen die aktiven Mitglieder zur Erhaltung des Portals nicht mit den aktiven Benutzern des Portals (die z.B. Inhalte hochladen und verwenden) verwechselt werden (die ungefähr mit den aktiven Mitgliedern der Community gleichzusetzen sind). Wie sich dies in der Frage nach Zugriffsreglementierung auswirkt, wird in einem eigenen Kapitel behandelt.

Was hat dies allerdings mit Zielgruppen gemeinsam? Die Mitglieder der Kommission waren und sind die erste anvisierte Zielgruppe dieses Projektes, es könnte sogar gesagt werden, dass diese als Personas zur Erstellung des Portals dienten. Der Wunsch nach einem fachspezifischen Portal zur Vermittlung von Informationskompetenz kam von den Mitgliedern der Arbeitsgruppe für Informationskompetenz der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VÖB) und gelten somit als erste inhaltlich Interessierte. Diese AG, die im September 2013 zur Kommission ernannt wurde, besteht aus 10 bis 15 Mitgliedern, von denen zirka 5 bis 10 an den Sitzungen zur Erstellung des österreichischen Portals anwesend waren.

Werden diese unter den Gesichtspunkten der Personas für Arbeit, Tätigkeitsbereich und Wünsche, Erwartungen und Ziele herangezogen, ergeben sie als Gruppe, aber auch als Einzelpersonen, einen klaren Typus von Persona:

Ein in der Vermittlung von Informationskompetenz auf verschiedenen Ebenen (an Hochschulen und FHs) tätiger Bibliothekar und/oder Informationsexperte.

Wunsch nach Vernetzung und Austausch von Erfahrungen; Erwartung auf eine Multiplikatorenstelle, Ziele werden im Zugang zu inhaltlich relevanter Information und im gegenseitigen Austausch gesehen.

### 6.3.2. Bibliotheks- und Informationsexperten

Wer soll durch das Portal angesprochen werden? Das Schweizer Portal spricht Hochschulbibliothekare an, die in der Vermittlung von Informationskompetenz tätig sind, das deutsche Portal spricht Bibliothekare an, hauptsächlich von Hochschulen, aber auch von Schulen und Öffentlichen Büchereien, die entweder in der Vermittlung von IK tätig sind oder sich dafür interessieren, das österreichische Portal scheint sich keine Grenzen zu setzen und will die breite Masse der Interessierten an Informationskompetenz ansprechen.

Der erste Schritt sollte der Aufbau einer Interessensgruppe sein, die schon real existiert. Die AG IK, heute Kommission, sollte dabei als Multiplikatorenstelle fungieren. Das Portal muss dementsprechend vermarktet werden (siehe Kapitel Marketing).

Alle Webuser werden sich für das Portal nicht interessieren, aber all jene, die mit der Vermittlung von Informationskompetenz in Österreich zu tun haben, und dies sind in erster Linie Bibliotheks- und Informationsexperten an Bibliotheken, zumeist im Hochschulbereich. Also sollte in erster Linie diese kleine Zielgruppe angepeilt werden (wie es die Schweizer tun), um dann in einem zweiten Schritt Informationsexperten in der Vermittlung von Informationskompetenz an allen Bibliotheken anzustreben (mit den öffentlichen Büchereien), um in einer letzten Phase (vor der das deutsche Portal zu stehen scheint) das Thema auf eine gesamtkonzeptionelle Ebene bezüglich Informationskompetenz und Lebenslangen Lernens zu bringen. Diese Entwicklung kann durch die Methode der Multiplikatoren („big things have small beginnings“) erreicht werden. Der umgekehrte Weg ist ineffizient und ineffektiv.

### 6.3.3. Community

Die Interessensgemeinschaft bestimmt die Effektivität einer Kommunikationsplattform, welche dezentral in Selbst- und Mitbestimmung, nicht-kommerziell als Wissenstransfer verwendet wird (vgl. Panke et al., 2007, S. 83). Community entsteht nicht einfach durch eine Plattform, diese muss aufgebaut werden und gehört zu den Hauptaufgaben der Webdesign-Entwicklung. Panke et al. (2007) schreiben:

Es reicht dabei bei weitem nicht aus, lediglich eine technische Plattform zur Verfügung zu stellen, damit eine Community entsteht. Zum Aufbau einer Community gehört ein fester

Mitgliederkreis, der regelmäßig kommuniziert und interagiert. Dabei muss allerdings in Rechnung gestellt werden, dass zumeist weniger als 10 Prozent der Nutzer sich regelmäßig aktiv beteiligen (Nielsen, 2006)“ (S. 83)

Der feste Mitgliederkreis besteht meistens in Form einer Arbeitsgruppe oder einer Kommission. Dieser trifft sich im Normalfall mehrere Male im Jahr, um über Neuerungen und verschiedene Vorhaben zu sprechen. Dieser Mitgliederkreis stellt in Österreich die heutige Kommission für Informationskompetenz der VÖB dar. Das heißt „Communities leben von den Gemeinsamkeiten ihrer Mitglieder („passion for a topic“, Wenger et al., 2002, S. 4). [...] Die Zielgruppe kann dabei durch ein gemeinsames Interesse charakterisiert sein [...] und/oder durch einen gemeinsamen Kontext“ (Panke et al., 2007, S. 89). Diese gemeinsamen Interessen sollten in Zukunft gepflegt werden, um eine bestehende Interessengemeinschaft zu erweitern.

Das Portal lebt von der Interessengemeinschaft, weil diese für die bereitgestellten Informationen auf demselben zuständig und verantwortlich ist. Ohne aktive Mitglieder einer Community kann eine Plattform nicht aktuell und entwicklungsconform gestaltet werden.

In den nächsten Kapiteln sollen folgende Themen behandelt werden:

Zugriffsreglementierung und Personalisierung, Redaktionelle Tätigkeit, Finanzierung und Vermarktung des Portals.

#### 6.4 Analyse nach Schwerpunkten

Ist von Community die Rede, stellt sich die Frage, inwieweit das System den Communitygedanken unterstützt. Bietet das System eigene Bereiche für die Gemeinschaft an, die einen sicheren Ort des Austausches ermöglichen? Können aktive Mitglieder einer Community direkt und tiefgehend auf das System zugreifen und es mitgestalten? Ist von aktiven Mitgliedern des Portals die Rede, fragt sich, wer für die redaktionelle Tätigkeit verantwortlich ist, um die Konsistenz und Stringenz der Navigationsstruktur des Portals zu gewährleisten? Schließlich Welche Finanzierungsmöglichkeiten gibt es und wie könnte das Portal vermarktet werden? Folgend sollen theoretische Ansätze und konkrete Beispiele aus den evaluierten Portalen erwähnt werden.

#### 6.4.1 Zugriff und Zusatzfunktionen

Eigentlich beschäftigt sich die ganze Arbeit mit Zugriff (accessibility) und dessen Variablen bezüglich Inhalt und System (user centered evaluation). Bezüglich dessen Reglementierung, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Barrierefreiheit kann darüber hinaus viel gesagt werden. In dieser Arbeit wird kein Bezug auf Barrierefreiheit genommen (siehe dazu Bargheer, 2002, S. 53), auf die Zuverlässigkeit des Zugriffs wurde schon im Kapitel zur Vertrauenswürdigkeit eingegangen. Die Zugriffsreglementierung (Zugriffsrechte wie Registrierungspflicht, Subskription, Kostenpflicht) und die Personalisierungs- und Communityfunktionen sollen hier angeschnitten werden.

Ein Bildungsportal wie das österreichische Portal zur Informationskompetenz lebt von den Beiträgen der aktiven Mitglieder der Interessensgemeinschaft. Das Schweizer Portal bietet allen am Server registrierten und angemeldeten Benutzern die Möglichkeit, Inhalte auf das Portal durch Metadatenanreicherung zu laden. Das deutsche Portal hat einen dafür eigens eingerichteten Benutzerbereich, wofür die Interessenten freigeschaltet werden, indem sie eine Nachricht an die Redaktion schicken. Das österreichische Portal hat einen eigenen Benutzerbereich mit Log-in Form, wo sich aktive Mitglieder anmelden können, um Beiträge hochzuladen und zu bearbeiten. Demzufolge gleicht die österreichische Zugriffsreglementierung eher der deutschen. Interessenten in Österreich können eine Nachricht an die Administration schicken, um sich für das Portal als aktive Mitglieder freischalten zu lassen.

Graf (2012) schreibt:

Benutzer werden benötigt, um Inhalte zu erzeugen. Jede Joomla-Seite hat mindestens einen Benutzer, nämlich den, den Sie bei der Installation angelegt haben und der alles darf. Benutzer können abhängig von ihren Rechten im Frontend und Backend arbeiten, beispielsweise Beiträge schreiben. Ein Benutzer benötigt zwingend einen Namen, eine E-Mail-Adresse und ein Passwort. Benutzer können frei definierbaren Gruppen und Zugriffsebenen zugeordnet werden. Das ermöglicht beispielsweise das Erstellen von Beiträgen, die nur für bestimmte Benutzergruppen sichtbar sind. (Graf, 2012, S. 55)

Dies gilt primär für das österreichische Portal, denn das Schweizer Portal hat eine eigene Funktion für das Hochladen von Dokumenten programmiert.

Das deutsche Portal:

Das deutsche Portal schreibt auf der Seite „Inhalte erstellen“, dass jede Bibliothek Inhalte einreichen kann (die von der Redaktion geprüft und ggf. freigeschaltet werden) und Änderungen an der Website durch die Redaktion erfolgen. Jede Bibliothek kann eine Ansprechperson benennen, die eine Kennung erhält, nach dem Login kann diese Inhalte erstellen, mit Metadaten anreichern (um die Suchmöglichkeiten zu verbessern) und hochladen, wobei die Vorgehensweise Schritt für Schritt erklärt wird. Die Kennung kann unter [informationskompetenz@bibliotheksportal.de](mailto:informationskompetenz@bibliotheksportal.de) beantragt werden. (vgl. <http://www.informationskompetenz.de/footer/sie-wollen-dokumente-einstellen/>)

The screenshot shows the website **www.informationskompetenz.de** with the tagline "Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken". The left sidebar contains a navigation menu with items like "Newsarchiv", "Standards und Konzepte", "Positionspapiere und Erklärungen", "Materialiendatenbank", "Veranstaltungsstatistik", "Im Fokus", "Regionen", "Newsletter", "Glossar", and "Chronik der Plattform". Below the menu is a search bar labeled "Suche:" and a "Benutzeranmeldung" (User Login) form with fields for "Name:" and "Passwort:" and an "Anmelden" button. The main content area features a red-bordered box titled "Inhalte erstellen" containing the following text:

**Inhalte erstellen**

Jede Bibliothek kann Inhalte für [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de) (Dokumente, Links, News) einreichen. Änderungen an den Webseiten erfolgen durch die Redaktion.

Pro Bibliothek sollte ein/e Ansprechpartner/in benannt werden, der/die dann eine Kennung erhält.

Nach dem Login erscheint im Menü links die Kategorie 'Inhalte einstellen'. Dort können Inhalte hochgeladen werden - die Vorgehensweise wird auf den Seiten Schritt für Schritt beschrieben. Um die Suchmöglichkeiten zu verbessern, müssen für Dokumente und Links entsprechende Metadaten eingegeben werden.

Eingereichte Beiträge werden von der Redaktion auf Eignung geprüft und ggf. freigeschaltet.

Eine Kennung für Ihre Bibliothek können Sie unter [informationskompetenz@bibliotheksportal.de](mailto:informationskompetenz@bibliotheksportal.de) beantragen.

Ihr Redaktionsteam

Abb. 35

Das Schweizer Portal:

Für das Hochladen von Dokumenten in das Schweizer Portal ist eine AAI Authentifizierung erforderlich. Dies ist eine passwortgeschützte Registrierung und Erkennung für alle im universitären Bereich beschäftigten und studierenden Personen. Nach der Authentifizierung können alle Dokumente hochladen, dabei müssen im Vorfeld mindestens drei Felder der Metadaten (Autor, Titel, Sprache) ausgefüllt werden. Auch hier ist eine Hilfe zum Upload gegeben, um den Hochladeprozess zu erleichtern. Alle Materialien, die auf dem Portal zur Informationskompetenz hochgeladen werden, werden automatisch Bestandteil der SWITCHcollection, diese kommen in den Folder Informationskompetenz der Universität Zürich. Nachträgliche Änderungen können darauf nur über die SWITCHcollection vorgenommen werden. (vgl. <http://www.informationskompetenz.ch/de/repository> )

Home

**Repository**

Erweiterte Suche

Blättern

Upload

IK kurz erklärt

Verein AGIK

Interessengruppen

Aus-/Weiterbildung

Blog

Über uns

STARTSEITE / REPOSITORY

## Erfassung Metadaten für Upload ins Repository

Autor/Autorin\*

Titel\*

Abstract

CC-Lizenz Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Weitergabe unter gleich

Sprache\*

Themenbereich

Material

Zielgruppe

Veranstaltung

Fachgebiet

Löschen

Weiter

Suche...

### Upload-Hilfe

Der Upload erfolgt in zwei Schritten. Zuerst werden die Metadaten erfasst. Im zweiten Schritt können die Metadaten noch einmal überprüft und die Datei hochgeladen werden.

Alle mit \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Fahren Sie mit der Maus über , um weitere Informationen zu den einzelnen Feldern zu erhalten.

Abb. 36

## Das österreichische Portal

Die benutzerdefinierte Zugriffsregelung muss für das österreichische Portal noch bestimmt werden. Denkbar wären beide Wege. Der deutsche Weg bietet den Benutzern die Möglichkeit, Materialien direkt an die Redaktion zu schicken, zudem wird für jede Bibliothek ein Beauftragter ernannt, der auch einen direkten Zugriff auf das Portal hat (durch Zugangsdaten). Der Schweizer Weg ist komplexer, was die systembezogene Aufbereitung betrifft: das Portal müsste in einem geschützten Bereich sein, der von authentifizierten Users besucht wird. Einen einheitlichen nationalweiten Zugriff, wie die AAI Authentifizierung gibt es in Österreich z.B. bei der OBVSG (die Österreichische Bibliothekenverbund und Service GmbH), hier können sich alle (die mit Aleph arbeiten) mit einer Aleph-Paraphe anmelden (dies würde allerdings bedeuten, dass nur Bibliothekare den Zugriff hätten). Nationale Zugriffsreglementierungen für den Hochschulbereich sind in Österreich noch nicht umgesetzt. Trotzdem könnte eine Kooperation mit einer bestimmten Hochschule und einem Langzeitarchivierungssystem denkbar und möglich sein, aber dies würde eine zentrale Redaktion erfordern.

The screenshot displays a web interface with a list of folders, each with a folder icon and a '(0/0)' status. Below the list are search and upload buttons, and a footer with contact and FAQ links.

 <a href="#">Literaturrecherche/ Recherchestrategien</a>	(0/0)
 <a href="#">Literaturverwaltung</a>	(0/0)
 <a href="#">Nutzung von Informationen (Plagiat, Zitierregeln)</a>	(0/0)
 <a href="#">Open Access, Repositorien</a>	(0/0)
 <a href="#">Patentrecherche</a>	(0/0)
 <a href="#">Positionspapiere zur IK</a>	(0/0)
 <a href="#">Schulungen und Führungen</a>	(0/0)
 <a href="#">Schulungsmaterialien</a>	(0/0)
 <a href="#">Suche im Internet/ Fachportale</a>	(0/0)
 <a href="#">Teaching Library</a>	(0/0)
 <a href="#">Tutorials zu IK</a>	(0/0)
 <a href="#">e-Learning</a>	(0/0)

 [Downloads durchsuchen](#)

 [Datei hochladen](#)

Repository 3.55 utilise les technologies PHP, [SQL](#), [CSS](#), [JavaScript](#)

[Impressum](#)  
[Kontakt](#)

[FAQ](#)  
[Sitemap](#)

Abb. 37

Bezüglich Personalisierungsfunktionalitäten kann gesagt werden, dass weder das deutsche noch das Schweizer Portal solche aufweist. Personalisierung hat auf solchen Portalen keinen großen Stellenwert, weil kein eigener, persönlicher Bereich innerhalb der Website notwendig ist.

Communityfunktionen wie Blogs, Web2.0, Newsletters und RSS-Feeds sind hingegen wichtige Funktionen, die sehr wohl in das Portal integriert werden sollten. Das Schweizer Portal hat einen eigenen Blog auf der Website, in dem alle Benutzer Nachrichten hinterlassen können. Die Verbindung zu Social Networks findet sich allerdings bei keinem der genannten Portale, Gegenargument ist, dass die redaktionelle Tätigkeit ins Unermessliche gehen würde, Newsletter bieten beide Portale an, so wie RSS-Feeds, welche die Benutzer abonnieren können. Für das österreichische Portal wäre ein Newsletter (aus Marketinggründen), RSS-Feeds und in Zukunft die Anbindung an Soziale Netzwerke (SNM = Social Network Marketing) durchaus empfehlenswert. Selbstverständlich sollte im Vorfeld bestimmt werden, wie weit die redaktionelle Tätigkeit der aktiven Mitglieder des Portals gehen soll, da sie zumeist auf ehrenamtlicher Ebene erfolgt, sollte diese nicht den Rahmen der vorhandenen Ressourcen sprengen (siehe Angst vor Ausbeutung, aber auch „gift culture“) und einzelnen Mitgliedern als Freizeitaktivität angedreht werden.

#### 6.4.2. Redaktionelle Tätigkeit

Der Content Manager oder Online-Redakteur ist verantwortlich für die Instandhaltung und die Aufbereitung von Information in einem Webauftritt im Umgang mit einem Content Management System. Zum Teil ist die Tätigkeit in der Öffentlichkeitsarbeit angesiedelt, aber auch im technischen Bereich durch die oft hohen technischen Anforderungen. Die zwei wichtigsten Elemente einer redaktionellen Tätigkeit im Web sind die Aktualität und Allgegenwart. Informationen sollten immer up to date sein. Neben bereitgestellten Dokumenten sollten Links stets aktualisiert werden. So ist auch die ständige Erreichbarkeit der Informationsquelle wichtig. Auf Anfragen, Anregungen, Mitteilungen und angebotene Inhalte sollte sofort reagiert werden, um die Zufriedenheit der Benutzer zu gewährleisten. Daraus ergeben sich die Herausforderungen einer solchen Tätigkeit: zum einen der Zeitdruck, ein ausbalanciertes Qualitätsmanagement zwischen Schnelligkeit und Genauigkeit, zum

anderen die Objektivität in der Bearbeitung der Inhalte, indem der Redakteur nicht eigene Wünsche und Ziele verfolgt, sondern die einer Community.

(vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Online-Redakteur> )

Der Content Managers sollten folgende Dimensionen ihrer Tätigkeit beachten:

- Konzeption I: Habe ich die Kommunikationsziele des Online-Auftritts eindeutig definiert?
- Konzeption II: Steht der Online-Auftritt im Einklang mit anderen Medien meines Unternehmens und mit deren Zielen?
- Inhalt I: Auf die Dialoggruppen ausgerichtet?
- Inhalt II: Regelmäßige Prüfung und Aktualisierung sichergestellt?
- Sprache: Auf die Dialoggruppen ausgerichtet?
- Gestaltung: Einfach, übersichtlich, abgestimmt auf das Corporate Design?
- Seitenaufbau: Sind kurze Ladezeiten gesichert - haben die Techniker das Mögliche ausgereizt?
- Nutzerführung: Einfach, einsichtig, immer präsent - mit zwei Klicks zum Ziel? Gibt es eine Such-Funktion?
- Technik : Dialoggruppengerechte Wahl der Technik - nur Avantgarde-Gruppen verfügen mit hoher Wahrscheinlichkeit über die neueste Browser-Generation und alle Plug-Ins wie Flash 5 und Ähnliches
- Testen I: Vor der Freigabe die Funktionalität auf verschiedenen Plattformen prüfen (PC, Macintosh; mehrere Browserversionen)
- Testen II: Inhalte, Nutzerführung, Links, Such-Optionen etc. Usability prüfen - wie reagieren Testpersonen (sie sollten mit der Site noch nicht vertraut sein)?
- Erfolgskontrolle: Sind die Messinstrumente bekannt, ist ein kompaktes Balanced Scorecard-System erstellt und für regelmäßige Kontrolle und Reaktion gesorgt?

(<http://www.redaktionsdienst.net/tipps/webdesign/checkliste-website.html> )

Darin sind alle Themenbereiche, die in der Arbeit behandelt wurden, erkennbar: Konzeption, Inhalt, Sprache, Gestaltung, Navigationsstruktur, Suchfunktionen, Links, Community, Usability-Test und regelmäßige Kontrolle. Tatsächlich ist die Redaktion einer Website keine leichte Aufgabe, wenn alle Dimensionen berücksichtigt werden.

Für eine Website wie das Portal zur Informationskompetenz sollten verschiedene Bereiche der redaktionellen Tätigkeit auf mehrere Mitglieder aufgeteilt werden, die sich verpflichten, ihrem Teilbereich nachzukommen. Teilbereiche eines solchen Portals könnten sein: Neue Inhalte (Dokumente, Links) verwalten; Neue Veranstaltungen finden und verwalten;

Newsletter verfassen; Blog führen; Web2.0 Funktionen verwalten; Controlling der Website durchführen; Marketing und Networking pflegen.

### 6.4.3 Finanzierung und Marketing

Die deutsche Kommission für Informationskompetenz stand im letzten Jahr vor der Frage, wie sie in Zukunft das Projekt des Portals und dessen Relaunch finanzieren sollen. Ihr Blick richtet sich auf die Privatwirtschaft, um dort als Angebot für Informationskompetenz in allen Facettierungen zu fungieren und Finanzierungen zu sichern. (siehe auch

<http://www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/informationskompetenz.html>)

Wie schon erwähnt, ist das deutsche Portal zur Informationskompetenz einen sehr weiten Weg gegangen und hat eine sehr große Community in ganz Deutschland (vgl. Vom Orde et al., 2012, S. 477ff.). Das angestrebte Marketingziel entspricht ihrer Größenordnung, könnte aber beispielsweise in Österreich nicht umgesetzt werden, weil die Interessensgemeinschaft zu klein und unbekannt ist. Deshalb muss in Österreich eine größere Interessensgemeinschaft geschaffen werden und um dies zu ermöglichen, sollte eine Marketingstrategie zur Vermarktung des Portals entwickelt werden.

Erst in einem zweiten Schritt sollte die Finanzierung des Portals angegangen werden. Eine Möglichkeit wäre die Einbindung in schon existenten Interessensgemeinschaften. Tatsächlich ist das Portal ein Produkt der Kommission Informationskompetenz der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare und sollte daher auf dessen Seiten (und in den Mitteilungen der VÖB) vermarktet werden. Die Kommission Informationskompetenz selbst sollte eine Multiplikatorenfunktion übernehmen und an eigenen Institutionen das Portal präsentieren. Weiter sollten ehemalige Mitglieder von Arbeitsgruppen zur Informationskompetenz angeschrieben und eingeladen werden, das Portal zu nutzen und Teil einer Interessensgemeinschaft zu werden.

Wie schon erwähnt, dürfte die beanspruchte Zeit jedes einzelnen Mitglieds nicht ein festgelegtes Ausmaß überschreiten und sollte in Absprache mit den Arbeitgebern zum Teil in der Arbeitszeit abgewickelt werden können. Die Schweizer Arbeitsgruppe Informationskompetenz darf im geringen Ausmaße in der Arbeitszeit an der Redaktion des

Portals arbeiten. Die Arbeitsgruppe verlangt von ihren aktiven Mitgliedern einen Jahresbeitrag von 20 Franken für die Mitgliedschaft am Verein „Informationskompetenz an Schweizer Hochschulen“. Dies könnte auch für die aktiven Mitglieder des österreichischen Portals denkbar sein.

Das wichtigste Kriterium für die nächste Zukunft wird aber der Aufbau einer Interessensgemeinschaft zur Vermittlung von Informationskompetenz sein, um das Projekt Informationskompetenz und Lebenslanges Lernen in Österreich zu aktivieren und nachhaltig zu fördern.



Abb. 38 aus [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Stamp\\_Germany\\_2001\\_-\\_Lebenslanges\\_Lernen.jpg](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Stamp_Germany_2001_-_Lebenslanges_Lernen.jpg)

## 7. Schlusswort

### 7.1. Fazit

Die Hauptaufgabe dieser Masterthesis war die Erarbeitung eines Leitfadens zur Erstellung des neuen Portals zur Informationskompetenz in Österreich. Dies konnte anhand verschiedener heuristischer Evaluationsmethoden im Bereich des Inhalts, des Systems und der User erreicht werden.

Neben der theoretischen Arbeit fand der Großteil zur Erstellung des Portals auf empirischer Ebene statt; in mehreren Sitzungen der Arbeitsgruppe zur Erstellung des Portals der Kommission Informationskompetenz in Österreich, aber auch in einem einwöchigen Erasmusaufenthalt in der Schweiz, in dem verschiedene Bereiche der Informationskompetenz und der Wartung und Entwicklung des Portals in der Schweiz verdeutlicht wurden.

Die Gegenüberstellung von im Vorfeld durchgeführten Evaluationen für das deutsche und das Schweizer Portal ermöglichte einen tiefen Einblick in die Thematik der Bildungsportale und bot eine Best Practice für die Umsetzung der gewünschten Inhalte und Darstellungsmöglichkeiten. Das Hauptaugenmerk blieb dabei stets auf die User gerichtet, um deren Anforderungen a priori zu erkennen und schrittweise zu erfüllen. Die Arbeit war bestrebt, verschiedene Bereiche eines Bildungsportals zur Informationskompetenz aus der Sicht des Benutzers zu erkunden und zu verstehen, um das Angebot dementsprechend zu optimieren.

Klarerweise will diese Arbeit keineswegs den Anspruch auf Vollständigkeit erheben, sondern einen vieler möglicher Wege zur Erstellung eines Bildungsportals und dessen Herausforderungen aufzeigen.

## 7.2. Ausblick und Herausforderungen

Im Jahr 2013 wurde viel für die Erstellung des Portals geleistet, Mitglieder der Kommission verbrachten Stunden ihrer Freizeit in der Erarbeitung und Umsetzung zusammengetragener Ideen.

Die Zukunft wird den Erfolg des Portals zeigen. Die reine Umsetzung von Vorlagen und Best Practice garantieren keinen Erfolg, sondern das aktive Mitwirken und Mitarbeiten einer in sich gefestigten Interessensgemeinschaft. Ein Bildungsportal ist nur so gut wie seine Inhalte und die sollten von allen Mitgliedern dieser Community geliefert werden. Weiter sollte die Aufgabe der redaktionellen Tätigkeit durch engagierte Mitarbeiter des Portals konsistent und stringent durchgeführt werden, überblickt von einem Zentralredakteur. Das Marketing des Portals ist für die Gemeinschaftsbildung von großer Bedeutung. Es sollten in Zukunft eigene Strategien dafür entwickelt werden, sowie für die Finanzierung des Projekts.

Wie schon öfter erwähnt, stellt die heuristische Evaluierungsmethode nur die Vorstufe zur umfassenden Untersuchung eines Portals dar, deshalb sollte in Zukunft das Portal durch eine professionelle Evaluierung, mit Usability-Tests, Fragebögen, Interviews optimiert werden.

## 8. LITERATUR

### 8.1. Primärliteratur

IK.de Startseite 2013

Informationskompetenz: Startseite / Christiane Holtz [Red.] ... – 2010.

URL: <http://www.informationskompetenz.de/>

IK.ch Startseite 2013

Informationskompetenz: Startseite / Philipp Stalder [Red.] ... – 2013

URL: <http://www.informationskompetenz.ch/de/about>

IK.at Startseite 2013

Informationskompetenz: Startseite / Robwein, Roland [Red.] ... - 2013

URL: <http://www.informationskompetenz.or.at/>

### 8.2. Sekundärliteratur

American Library Association (1989): *Presidential Committee on Information Literacy*. Final Report. Washington, DC: ALA.

URL: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>.

Association of College and Research Libraries. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Chicago: ACRL.

Arnold, Patricia, Gaiser, Birgit, & Panke, Stefanie (2005). *Personas im Designprozess einer E-Teaching Community*. In J. M. Haake, U. Lucke, & D. Tavangarian (Eds.), *Proceedings*

DELFI 2005. 3. Deutsche e-Learning Fachtagung Informatik (S. 469-480). Bonn: Gesellschaft für Informatik e.V.

Bainton, Toby (2001). *Information literacy and academic libraries: the SCONUL approach*. Proceedings of the 67th IFLA Council and General Conference, August 16-25, 2001. The Hague: International Federation of Library Associations. Download am 13.01.2014 von <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/016-126e.pdf>

Bargheer, Margo (2002). *Qualitätskriterien und Evaluierungswege für wissenschaftliche Internetressourcen*. Ein Report für die bibliothekarische und dokumentarische Praxis. Report zum DFG-Projekt „Datenbankbasierte Clearinghouses im Kontext digitaler Bibliotheken“. Göttingen: Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek.

Behrens, S.J. (1994). A conceptual analysis and historical overview of information literacy. *College and Research Libraries*, 55(4), 309-322.

Birdsong, Lark ; Freitas, Jennifer (2012). Helping the Non-Scholar Scholar. Information Literacy for Lifelong Learners. *Library Trends* 60(3), 588–610.

Birri Blezon, Rahel, Hügi, Jasmin u. Schneider, René (2011). „Sieht gut aus, aber was bringt es mir?“ – Zur Evaluation der Nützlichkeit digitaler Inhalte. In: Bakvak, Bernard [Hrsg.]: *Benutzerorientierte Bibliothek im Web*. Berlin: De Gruyter Sauer.

Birri, Rahel u. Schneider, René (2009). *Evaluation der Nützlichkeit von digitalen Bibliotheken: Ein Überblick*. (Projekt ACCEPT / E-lib.ch) Genf: heg. Download am 13.01.2014 von [http://campus.hesge.ch/id\\_bilingue/projekte/accept/doc/usefulness\\_in\\_digbib\\_ueberblick.pdf](http://campus.hesge.ch/id_bilingue/projekte/accept/doc/usefulness_in_digbib_ueberblick.pdf)

Boccardi, D. & Zappa, R. (1995). Percorsi di ricerca e autonomia dello studente. *Biblioteche Oggi*, 13(10), 54-62.

Breivik, P. S. (1998). *Student learning in the information age*. Phoenix, AZ: American Council on Education and Oryx Press.

Bruce, C.S. (1997). The relational approach: a new model for information literacy. *The New Review of Information and Library Research*, 1997(3), 1-22.

Bruce, C.S. ; Candy, P. [Hrsg.] (2000). *Information literacy around the world. Advances in programs and research*. Wagga Wagga, NSW: Charles Sturt University.

Bruce, C.S. (2001). Faculty-librarian partnerships in Australian higher education. Critical dimensions. *Reference Services Review*, 29(2), S. 106-115.

Bruce, C.S. (2002). *Information Literacy as a Catalyst for Educational Change: A Background Paper*. Download am 13.01.2014 von <http://dlist.sir.arizona.edu/300/01/bruce-fullpaper.pdf>

CHeval (2012). Der Usability-Report Nr. 2012-04/001 vom Chur Evaluation Laboratory CHEval, verfasst von Weinhold Thomas und Hamann Sonja. Chur: CHEval.

CAUL (2001). *Information literacy standards*. 1st ed. Canberra: Council of Australian University Librarians. Download am 13.01.2014 von: [http://ilp.anu.edu.au/Infolit\\_standards\\_2001.html](http://ilp.anu.edu.au/Infolit_standards_2001.html)

Dannenberg, Detlev (2000). Wann fangen wir an?, das Lernsystem Informationskompetenz (LIK) als praktisches Konzept einer Teaching Library, *Bibliotheksdienst* 34(2000), 101-135.

Dannenberg, Detlev (2002). *Let's Netz*. Für die Schaffung von Netzwerken zur Vermittlung von Informationskompetenz. Download am 13.01.2014 von: [http://www.lik-online.de/pool/2002\\_Dannenberg\\_Augsburg.pdf](http://www.lik-online.de/pool/2002_Dannenberg_Augsburg.pdf)

Dannenberg, Detlev: *LIK*. Lernsystem Informationskompetenz ; Koop-Modell  
Download am 13.01.2014 von: <http://www.lik-online.de/koop-modell.shtml>

Doyle, C. S. (1994). *Information literacy in an information society. A concept for the information age*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse.

Eberhard-Yom, Miriam (2010) *Usability als Erfolgsfaktor*. Berlin: Cornelsen Verl.

Eichinger, A. (1999): *Usability*. Download am 13.01.2014 von [http://www.uni-regensburg.de/Fakultaeten/phil\\_Fak\\_II/Psychologie/Doktoranden/absolventen/eichinger\\_armi\\_n/usability.html](http://www.uni-regensburg.de/Fakultaeten/phil_Fak_II/Psychologie/Doktoranden/absolventen/eichinger_armi_n/usability.html)

Eisenberg, Michael B.: *Big6™ Skills Overview* / Posted by Mike Eisenberg. Download am 13.01.2014 von: <http://www.big6.com>

Franke, Fabian (2001). Lernen lassen statt lehren. Bibliothekseinführungen mit informationsdidaktischen Methoden an der Universitätsbibliothek Würzburg. *Bibliotheksdienst* 35, 1597-1617.

Franke, Fabian (2004). Integration von Kursen der Universitätsbibliothek in die Studiengänge an der Universität Würzburg. *Bibliotheksdienst* 38(4), 504-516.

Franke, Fabian; Schüller-Zwierlein, André (2007) Recherche-Hilfe erwünscht, gerne auch online. Ergebnisse einer aktuellen Studierendenbefragung durch Hochschulbibliotheken in Bayern. *BuB* 59(11/12), 794- 798.

Franke, Fabian; Klein, Annette; Schüller-Zwierlein, André (2010). *Schlüsselkompetenzen. Literatur recherchieren in Bibliotheken und Internet*. Stuttgart: Metzler.

Franke, F. (2012). Standards der Informationskompetenz für Studierende. In Sühl-Strohmeier, Wilfried: *Handbuch Informationskompetenz* (S. 235 – 249). Berlin: De Gruyter Saur.

Frieling, E. ; Sonntag, K. (1999). *Lehrbuch Arbeitspsychologie* (2. Aufl.). Bern: Huber.

Gaiser, Birgit; Werner, Benita (2007). Qualitätssicherung beim Aufbau und Betrieb eines Bildungsportals. In B. Gaiser, F.W. Hesse, & M. Lütke-Entrup (Hrsg.), *Bildungsportale -*

*Potenziale und Perspektiven netzbasierter Bildungsressourcen* (S. 79-96). München: Oldenbourg-Verl.

Gapski, Harald ; Tekster, Thomas (2009). *Informationskompetenz in Deutschland : Überblick zum Stand der Fachdiskussion und Zusammenstellung von Literaturangaben, Projekten und Materialien zu einzelnen Zielgruppen* Download am 13.01.2014 von:

[http://lfmpublikationen.lfm-nrw.de/index.php?view=product\\_detail&product\\_id=147](http://lfmpublikationen.lfm-nrw.de/index.php?view=product_detail&product_id=147)

Graf, Hagen (2012). Joomla! 2.5. Ein Anfängerbuch Download am 13.01.2014 von:

<http://www.joomlaportal.de/dokumentation-bersetzung/272140-hagen-graf-2-komplette-joomla-2-5-b-cher-zum-download.html>

Greifeneder, Elke (2011). Einführung in die Online-Benutzerforschung zu Digitalen Bibliotheken. In Bakvak, Bernard [Hrsg.]: *Benutzerorientierte Bibliothek im Web*. Berlin: De Gruyter Sauer.

Grünleitner, Karin (2011). *Das Portal www.informationskomptenz.de* . Analyse, Bewertung, Perspektiven. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 57).

Gwyer, Rosin / Stubbings, Ruth / Walton, Graham [Hrsg.] (2012). *The road to information literacy*. Librarians as facilitators of learning. Berlin: De Gruyter.

Häberle, Martin; Messaoudi, Nebil; Rickmann, Theresa; Ullly, Frank (2008). *Joomla! für Dummies*. Wiley-VCH Verlag

Hapke, Thomas (2007). Informationskompetenz 2.0 und das Verschwinden des „Nutzers“. *Bibliothek: Forschung und Praxis* 31(2), 137–149. Download am 13.01.2014 von:

<http://eprints.rclis.org/10530/1/137-149.pdf>

Hapke, Thomas (2012). Informationskompetenz in einer neuen Informationskultur. In Sühl-Strohmenger, Wilfried: *Handbuch Informationskompetenz* (S. 36 – 48.). Berlin: De Gruyter Saur.

Harms, Ilse/Schweibenz, Werner (2000): *Usability Engineering Methods for the Web – Results From a Usability Study*. In: Informationskompetenz – Basiskompetenz in der Informationsgesellschaft. Download am 13.01.2014 von: [http://epub.uni-regensburg.de/11032/1/Informationskompetenz\\_Basiskompetenz\\_in\\_der\\_Informationswissenschaft.pdf](http://epub.uni-regensburg.de/11032/1/Informationskompetenz_Basiskompetenz_in_der_Informationswissenschaft.pdf)

Haug, Simone; Gaiser, Birgit (2007). Zielgruppenspezifische Qualifizierung mit Bildungsportalen. In B. Gaiser, F. W. Hesse, & M. Lütke-Entrup (Hrsg.), *Bildungsportale - Potenziale und Perspektiven netzbasierter Bildungsressourcen* (S. 141-154). München: Oldenbourg-Verl.

Hepworth, M. (2000). Approaches to information literacy training in higher education. Challenges for librarians. *New Review of Academic Librarianship* 6, 21-34.

Heuer, J. (2003). Expertenevaluation. In Heinsen, S. und Vogt, P. (Hrsg.), *Usability praktisch umsetzen*, (S. 116-135). München: Hanser.

Homann, Benno (2000). Informationskompetenz als Grundlage für bibliothekarische Schulungskonzepte. *Bibliotheksdienst* 34 (6), 968–978.

Homann, Benno (2001). *Difficulties and new approaches in user education in Germany*. Download am 13.01.2014 von: <http://archive.ifla.org/IV/ifla67/papers/072-126e.pdf>.

Homann, Benno (2002). Information Literacy, ein Beitrag der Bibliotheken für eine demokratische Informationsgesellschaft. *Bibliotheksdienst* 36(2002), 1681-1688.

Homann, Benno (2003). German libraries at the starting line for the new task of teaching information literacy. *Library Review* 52 (7), 310-318. Download am 13.01.2014 von: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=859738&show=abstract>

Homann, Benno (2002). Eine Übersetzung der amerikanischen Standards der ACRL als argumentative Hilfe zur Realisierung der Teaching Library. *Bibliotheksdienst* 36(5), 625–638.

Download am 22.01.2014 von <http://www.ub.uni-muenchen.de/fileadmin/dokumente/pdf/homann.pdf>

Horn, R. E. (2000). Information Design. Emergence of a New Profession. In: Jacobson, R. (Ed.), *Information Design*, Cambridge: MIT Press.

HRK (2012). *Hochschule im digitalen Zeitalter*. Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern. Entschließung der 13. Mitgliederversammlung der HRK am 20. November 2012 in Göttingen. Bonn: Hochschulrektorenkonferenz (Die Stimmen der Hochschulen) Download am 13.01.2014 von

[http://www.hrk.de/uploads/media/Entschliessung\\_Informationskompetenz\\_20112012.pdf](http://www.hrk.de/uploads/media/Entschliessung_Informationskompetenz_20112012.pdf)

Hütte, Mario (2006). Zur Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken. Entwicklung, Status quo und Perspektiven. *Bibliothek: Forschung und Praxis* 30 (2), 137-167. Download am 13.01.2014 von: [http://www.bibliothek-saur.de/2006\\_2/137-167.pdf](http://www.bibliothek-saur.de/2006_2/137-167.pdf)

Hütte, Mario (2010). Inhalte und Methoden der Vermittlung von Informationskompetenz. *Bibliotheksdienst* 44(10), 973 – 985.

Ingold, Marianne (2005). *Das bibliothekarische Konzept der Informationskompetenz. Ein Überblick*. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, Diss. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft; 128). Download am 13.01.2014 von: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h128/>

Jost, Jörg ; Schütz, Birgit ; Schweibenz, Werner (2000): Heuristische Evaluation von Webseiten – Anwenderfreundlichkeit im Internet. *tekom – Technische Kommunikation* 4, 36-39.

Karelse, C. (2000). INFOLIT: A South African experience of promoting quality education, In: C. S. Bruce and P. C. Candy, *Information literacy around the world: advances in programs and research* (S. 37-50). Wagga Wagga, NSW: Charles Sturt University.

Kempkens, Alex (2009). *Das Joomla!-Entwicklerhandbuch*. Addison Wesley ein Imprint von Pearson Deutschland

Kintz, Maximilien (2007). *Personas. Hauptseminar Requirements Engineering*.

Download am 13.01.2014 von

[http://www.iste.unistuttgart.de/fileadmin/user\\_upload/iste/se/teaching/courses/hsre/res-WS2007-2008/HSRE-WS0708-Maximilien\\_Kintz-Personas.pdf](http://www.iste.unistuttgart.de/fileadmin/user_upload/iste/se/teaching/courses/hsre/res-WS2007-2008/HSRE-WS0708-Maximilien_Kintz-Personas.pdf)

Koch, Melissa (2001). Information literacy: where do we go from here? *Technos Quarterly for Education and Technology* 10 (1), 20-26. Download am 13.01.2014 von

<http://hal.umwestern.edu/academics/library/conference/Koch.pdf>

Kohl-Frey, Oliver (2005). *Modularisierung und E-Learning*. Das Projekt Informationskompetenz in Baden-Württemberg. Download am 13.01.2014 von

[http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Modularisierung%20und%20\\_406.pdf](http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/DAM/documents/Modularisierung%20und%20_406.pdf).

Kohl-Frey, Oliver (2007). *Informationskompetenz hinter dem Bachelor-Horizont*. Ergebnisse einer Studie an der Universität Konstanz. Download am 13.01.2014 von <http://kops.ub.uni-konstanz.de/handle/urn:nbn:de:bsz:352-opus-24124>

Kohl-Frey, Oliver (2012). Informationskompetenz für Fortgeschrittene. In Sühl-Strohmeier, Wilfried: *Handbuch Informationskompetenz* (S. 301 – 309). Berlin: De Gruyter Saur.

Koepf, Claudia (2012). Informationskompetenz als Schlüsselqualifikation für Lebenslanges Lernen. In Sühl-Strohmeier, Wilfried: *Handbuch Informationskompetenz* (S. 49 – 56.). Berlin: De Gruyter Saur.

Krug, Steve (2006). *Don't make me think. Web usability*. (2., dt. Aufl.) Heidelberg: Redline.

Kuhlthau, Carol C. (1990). Information skills for an information society: a review of research. *Information reports and bibliographies* 19(3), 14-26.

Library and Information Association of New Zealand Aotearoa (2001). *Towards a national information strategy*: LIANZA/ TRW recommendations for a national information strategy. Wellington: LIANZA. Download am 13.01.2014 von:  
<http://www.ala.org/offices/iro/iroactivities/newzealandnational>

Lux, Claudia ; Sühl-Strohmer, Wilfried (2004). *Teaching Library in Deutschland. Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick.

McCartin, M. & Feid, P. (2001). Information literacy for undergraduates. Where have we been and where are we going? *Advances in Librarianship* 25, 1-27.

Menschel, Christian (2008). *Usability Evaluation mit Blickmessung am Beispiel des Reiseportals www.mondino.de* . Download am 13.01.2014 von:  
[http://cmenschel.de/design/bachelorarbeit/bachelorarbeit\\_usability\\_web.pdf](http://cmenschel.de/design/bachelorarbeit/bachelorarbeit_usability_web.pdf)

Molich, Rolf ; Nielsen Jakob (1990). Improving a human-computer dialogue. *Communications of the ACM* 33(3), 338-348.

Moore, P. (2000). Learning together. Staff development for information literacy education. In C. S. Bruce and P. C. Candy, *Information literacy around the world: advances in programs and research* (S. 257-270). Wagga Wagga, NSW: Charles Sturt University.

Morgan, M. R. (2000). *Information competencies*. The case study of AUS economics students in Mexico. Paper presented at the 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13-18 August. The Hague: International Federation of Library Associations. Download am 22.01.2014 von <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/120-171e.htm>

Nielsen, J. (1997). Heuristic Evaluation. In Nielsen, J. und Mack, R. (Hrsg.). *Usability Inspection Methods* (S. 25-62). New York: Wiley & Sons.

Nielsen, Jakob (1994). *Usability Engineering*. San Francisco: Kaufmann.

Nielsen, Jakob (2000). *Designing Web Usability. The Practice of Simplicity*. New York: New Riders Publishing.

Nielsen, Jakob ; Tahir, Marie (2002). *Homepage Usability. 50 websites deconstructed*. Indianapolis, Ind.: New Riders.

Nielsen, Jakob (2003). *Erfolg des Einfachen. Jakob Nielsen's web design*. München: Mark+Technik-Verl.

Nielsen, Jakob ; Loranger, Hoa (2006). *Web Usability*. München: Addison-Wesley.

Nilges, Annemarie ; Reessing-Fidorra, Marianne ; Vogt, Renate (2003). Standards für die Vermittlung von Informationskompetenz an der Hochschule. *Bibliotheksdienst* 37(4), 463–465.

Oberquelle, Horst ; Oppermann, Reinhard ; Krause, J. [Hrsg.] (2001): *Mensch und Computer*. 1. Fachübergreifende Konferenz. Stuttgart: Teubner

Panke, Stefanie ; Wedekind, Joachim ; Haug, Simone (2007). Bildungsportale als Infrastrukturen für Wissensmanagement und Community-Building. In B. Gaiser, F.W. Hesse, & M. Lütke-Entrup (Hrsg.), *Bildungsportale - Potenziale und Perspektiven netzbasierter Bildungsressourcen* (S. 79-96). München: Oldenbourg-Verl.

Paterson, Lorraine (2009). *Researching Usability*. Download am 13.01.2014 von: <http://lorrainepaterson.wordpress.com/tag/dilbert/> )

Plieninger Jürgen (2010). *Informationskompetenz online vermitteln*. Berufsverband Information Bibliothek / Kommission für One-Person Librarians. (Checklisten ; 31)  
Download am 22.01.2014 von <http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Kommissionen/Kommission%20f%FCr%20One-Person-Librarians/Checklisten/check31.pdf>

Poll, Roswitha (2007). *Evaluating the library website: statistics and quality measures*. (World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council. 19-23 August 2007, Durban, South Africa). Download am 13.01.2014 von:

<http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Poll-en.pdf>

Rheingold, Howard (1994): *Virtuelle Gemeinschaft. Soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers*. Bonn: Addison Wesley.

Rohrmoser, Manuela (2012). Informationskompetenz für Doktoranden und Wissenschaftler. In Sühl-Strohmenger, Wilfried: *Handbuch Informationskompetenz* (S.313–325). Berlin: De Gruyter Saur.

Sarodnick, F. ; Brau, H. (2006). *Methoden der Usability Evaluation – Wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung*. Bern: Huber.

Schestak, S. (2000). Bildungsportale. Neue Zugänge zu Wissen. In F. Scheuermann (Hrsg.), *Campus 2000: Lernen in neuen Organisationsformen* (S.325-331). Münster: Waxmann.

Schüller-Zwierlein, André ; Franke, Fabian (2007). [www.informationskompetenz.de](http://www.informationskompetenz.de) – Professionelle Supportstruktur für Bibliotheken. In B. Gaiser, F.W. Hesse, & M. Lütke-Entrup (Hrsg.), *Bildungsportale - Potenziale und Perspektiven netzbasierter Bildungsressourcen* (S. 79-96). München: Oldenbourg-Verl.

Schweibenz, Werner (2001). Heuristische Evaluation von Web-Sites. *tekom Technische Kommunikation* 4(36-39). [In H. Oberquelle, R. Oppermann, J. Krause (Hrsg.): *Mensch & Computer 2001: 1. Fachübergreifende Konferenz* (S. 391-392). Stuttgart: B.G. Teubner]

Schweibenz, Werner (2004). Zielgruppenorientiertes Informationsdesign mit Personas. *Information - Wissenschaft & Praxis* 55(2), 151-156.

Schweibenz, Werner (2011). Grundlagen der Usability-Engineerings – Aspekte der Evaluation von Benutzerfreundlichkeit von Bibliothekswebsites. In Bakvak, Bernard [Hrsg.], *Benutzerorientierte Bibliothek im Web*. Berlin: De Gruyter Sauer.

Schweibenz, Werner ; Thissen, Frank (2003). *Qualität im Web. Benutzerfreundliche Webseiten durch Usability Evaluation*. Heidelberg: Springer-Verl.

Smith, Alastair (2005). *Criteria for evaluation of internet information resources*. Download am 13.01.2014 von: [http://www.vuw.ac.nz/staff/alastair\\_smith/evaln/index.htm](http://www.vuw.ac.nz/staff/alastair_smith/evaln/index.htm).

Sollbach, Wolfgang ; Thome, Günter (2007). *Information Lifecycle Management. Prozessimplementierung*. Berlin: Springer-Verl.

Spyridakis, Jan H. (2000). Quicklist for Authoring Comprehensible Web Pages. "Guidelines for Authoring Comprehensible Web Pages and Evaluating Their Success" *Technical Communication* 47(3), Sonderheft, 359-382.

Sühl-Strohmenger, Wilfried (2005). Bibliothek als Lehr-Lern-Zentrum - Neue Bachelor- und Master-Studiengänge ad portas: Der Bologna-Prozess und die Vermittlung von Informationskompetenz durch Hochschulbibliotheken. In Enichlmayr, Christian (Hrsg.): 28. *Österreichischer Bibliothekartag 2004. Generalthema: Bibliotheken - Fundament der Bildung*. Tagungsband / 21.-25. September, Linz. (Schriftenreihe der Oberösterreichischen Landesbibliothek), S. 102-120.

Sühl-Strohmenger, Wilfried [Hrsg.] (2012): *Handbuch Informationskompetenz*. Berlin: De Gruyter Saur.

Sühl-Strohmenger, Wilfried (2006). Das Netzwerk Informationskompetenz der badenwürttembergischen Hochschul- und Landesbibliotheken. *B.I.T. online* 9(3), 205-212.

Tobin, Tess ; Kesselmann, Martin (2000). Evaluation of web-based library instruction programs. Paper presented at the 65th IFLA Council and General Conference Bangkok, Thailand, August 20- August 28, 1999. *INSPEL* 34(2), 67-75. Download am 13.01.2014 von: <http://forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/00-2tote.pdf>

Thome, Günter ; Sollbach, Wolfgang (2007). *Grundlagen und Modelle des Information Lifecycle Management*. Berlin: Springer.

Tsakonas, Giannis; Papatheodorou, Christos (2006). Analysing and evaluating usefulness and usability in electronic information services. *Journal of information science* 32(5), 400-419.

Tsakonas, Giannis; Papatheodorou, Christos (2008). Exploring usefulness and usability in the evaluation of open access digital libraries. *Information Processing and Management* 44(3), 1234-1250.

Umlauf, Konrad (2003). *Bibliotheken, Informationskompetenz, Lernförderung und Lernarrangements*. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft; 117)

Download am 13.01.2014 von:

<http://www.ib.huberlin.de/%7Ekumlau/handreichungen/h117/Lernen%20mit%20und%20in%20Bibliotheken%20Rendsburg.pdf>

Van Riel, A.C.R.; Lilijander, V.; Jurriens, P. (2001). Exploring consumer evaluations of e-services. A portal site. *International Journal of Service Industry Management* 12(4), 359-377.

Virkus, Serje (2003). Information Literacy in Europe. A literature review. *Information Research* 8 (4). Download am 13.01.2014 von: <http://www.informationr.net/ir/8-4/paper159.html>

Webber, S. ; Johnston, B. (2000). Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. *Journal of Information Science* 26 (6), 381-397.

Weinhold, Thomas ; Hamann, Sonja ; Bekavac, Bernard (2011). Usability-Evaluation von Bibliothekswebsites. In Bakvak, Bernard [Hrsg.], *Benutzerorientierte Bibliothek im Web*. Berlin: De Gruyter Sauer.

Whitehead, M. J. ; Quinlan, C. A. (2002). *Canada: an information literacy case study*. (White Paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic. Download am 13.01.2014 von: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.121.4912&rep=rep1&type=pdf>

Wilbers, Karl (2007). Design und Evaluation von Bildungsportalen. In B. Gaiser, F. W. Hesse, & M. Lütke-Entrup (Hrsg.), *Bildungsportale - Potenziale und Perspektiven netzbasierter Bildungsressourcen* (S. 141-154). München: Oldenbourg-Verl.

Zemanek, Michaela (2012). Informationskompetenz in Österreich. In Sühl-Strohmeier, Wilfried: *Handbuch Informationskompetenz* (S.498 - 531). Berlin: De Gruyter Saur.

### 8.3. Links

ACRL Information Literacy: Standards, Performance Indicators, Outcomes with Objectives and Practices - Download am 13.01.2014 von

<http://www.lib.odu.edu/genedinfolit/acrlstandardsandpractices.pdf>

ALA ACRL Standards - Download am 13.01.2014 von

<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>

American Library Association (ALA): Information Literacy Competency Standards for Higher Education (2000/2004) - Download am 13.01.2014 von

<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf>

Association of College and Research Libraries (ACRL): Information Literacy Standards for Science and Engineering/Technology (2006) - Download am 13.01.2014 von

<http://www.ala.org/acrl/standards/infolitcitech>

Association of College and Research Libraries (ACRL): Information Literacy Standards for Teacher Education (2011) - Download am 13.01.2014 von

[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/ilstandards\\_te.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/ilstandards_te.pdf)

Australian and New Zealand Information Literacy Framework: Principles, Standards and Practice. Australian and New Zealand: Institute for Information Literacy (2004) - Download am 13.01.2014 von <http://www.library.unisa.edu.au/learn/infolit/Infolit-2nd-edition.pdf>

BVB Bibliotheksverbund Bayern / AG Informationskompetenz: Standards der Informationskompetenz für Schülerinnen und Schüler. Das Angebot der wissenschaftlichen Bibliotheken (2011) - Download am 13.01.2014 von [http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/user\\_upload/Standards\\_IK\\_Schulen\\_2.pdf](http://www.informationskompetenz.de/fileadmin/user_upload/Standards_IK_Schulen_2.pdf)

dbv – Dienstleistungskommission: Standards der Informationskompetenz für Studierende (2009) - Download am 13.01.2014 von [http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/Kommissionen/Kom\\_Dienstleistung/Publikationen/Standards\\_Infokompetenz\\_03.07.2009\\_endg.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Kommissionen/Kom_Dienstleistung/Publikationen/Standards_Infokompetenz_03.07.2009_endg.pdf)

Deutsche Kommission zur Informationskompetenz. Download am 13.01.2014 von: <http://www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/informationskompetenz.html>

ETS Higher Education iSkills Assessment Fit with ACRL Standards - Download am 13.01.2014 von [http://www.ets.org/Media/Tests/ICT\\_Literacy/pdf/acrl\\_standards.pdf](http://www.ets.org/Media/Tests/ICT_Literacy/pdf/acrl_standards.pdf)

European Observatory on IL Policies and Research - Download am 13.01.2014 von <http://enil.ceris.cnr.it/Basili/EnIL/index.php?id=european-observatory-on-il-policies-and-research>

IFLA Media and Information Literacy Recommendations (2012) - Download am 13.01.2014 von <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/116e-Abid.pdf>

IFLA Standards - Download am 13.01.2014 von <http://www.ifla.org/files/information-literacy/publications/media-info-lit-recommend-en.pdf>

Information Literacy Competency Standards for Students by the Government of Ontario (Canada) Download am 13.01.2014 von

<http://www.nipissingu.ca/departments/presidents-office/Documents/Literacy%20Competency%20Standards%20for%20Students%20A%20Measure%20of%20Effectiveness%20-%20HEQCO.pdf>

Les normes de compétences informationnelles. Québec. Download am 13.01.2014 von [Le Programme de développement des compétences informationnelles \(PDCI\) \(2004\).](#)

Schweizer Standards der Informationskompetenz Download am 13.01.2014 von:  
<http://www.informationskompetenz.ch/de/grundlagen/schweizerstandards>

Society of College, National und University Libraries (SCONUL): The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy. Core Model for Higher Education (2011) Download am 13.01.2014 von <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>

Standards der Informationskompetenz für Schülerinnen und Schüler. Das Angebot der wissenschaftlichen Bibliotheken. München. - Download am 13.01.2014 von [Bibliotheksverbund Bayern, AG Informationskompetenz \(2011\).](#)

Standards der Informationskompetenz für Studierende. Berlin - Download am 13.01.2014 von [Deutscher Bibliotheksverband e.V., Dienstleistungskommission \(2009\).](#)

Standards der Informationskompetenz für Studierende. Stuttgart - Download am 13.01.2014 von [Netzwerk Informationskompetenz Baden-Württemberg \(NIK-BW\) \(2006\).](#)

US National Commission on Library and Information Science. 2003. The Prague Declaration: Towards An Information Literate Society. Download am 13.01.2014 von:  
<http://portal.unesco.org/ci/en/files/19636/11228863531PragueDeclaration.pdf/PragueDeclaration.pdf>

#### 8.4. Abbildungsverzeichnis

Nr.	Beschreibung	Seite
1.	Zertifikat der URL: informationskompetenz.or.at	8
2.	Wissen managen nach Probst	22
3.	Evaluierung von Portalen (Uni Saarland)	26
4.	Tabelle nach Bargheer, 2002, S.41	28
5.	ITF (Interaction Triptych Framework)	31
6.	Usefulness	42
7.	www.informationskompetenz.de (IK.de): Startseite	45
8.	www.informationskompetenz.ch (IK.ch): Startseite	47
9.	www.informationskompetenz.or.at (IK.at): Startseite	49
10.	IK.de Materialiendatenbank	56
11.	IK.de Suchfelder	56
12.	IK.de Suchanfrage nach Inhalten	57
13.	IK.ch Themenbereiche	58
14.	IK.at Dokumentencontainer	60
15.	IK.de Suchschlitz	62
16.	IK.ch Suchschlitz	63
17.	IK.at Suchschlitz	63
18.	IK.de Neuigkeiten	64
19.	IK.de News/Blog	65
20.	IK.at Neues	66
21.	Usability nach Menschel 2008	70
22.	Usability	72

23.	IK.at Login Form	76
24.	Joomla Backend Login	77
25.	Joomla Backend	77
26.	Joomla Struktur	78
27.	Indexierung Joomla	79
28.	IK.de Startseite	83
29.	IK.ch Startseite	84
30.	IK.at Startseite	85
31.	IK.de Suchfunktionen	89
32.	IK.ch Suchfunktionen	90
33.	IK.at Suchfunktionen	91
34.	Personas	96
35.	IK.de Zugriff	106
36.	IK.ch Zugriff	107
37.	IK.at Zugriff	108
38.	Lebenslanges Lernen Dt. Briefmarke	112

## Lebenslauf

### Persönliche

#### Daten

Staatsangehörigkeit: Italien

Geboren in Brixen / Südtirol

### Beruflich

Bibliothekswesen

2011 – heute Universitätsbibliothek Wien: Medienbearbeitung, Altbestand, Kartensammlung, „Datenbanksystem Neu“ Projekt MetaLib, Rechercschulungen, Lehre.

2007 – 2008 Jesuitenmission Wien: Projekt Aufbau des Archivs der Missionskorrespondenz

2007 Freie Universität Bozen: Erschließungsprojekt an der Pädagogischen Fakultät in Brixen (für den Bibliotheksverband Südtirol BVS)

2005 – 2007 Hochschul- und Stiftsbibliothek Heiligenkreuz: Formale Erschließung und Infodienst

2005 Bibliothek des Museion Bozen: Formale Erschließung der Kunstkataloge im Museum moderner und zeitgenössischer Kunst in Bozen (für den Bibliotheksverband Südtirol BVS)

2001 – 2003 Erschließung Historischer Bibliotheken (EHB): Formale Erschließung Historischer Bibliotheken in Südtirol

1998 – 2001 Sozialwissenschaftliche Bibliothek Innsbruck: Entlehnung und Infodienst als Studentische Hilfskraft

Übersetzer und Dolmetscher

Übersetzen: Deutsch-Italienisch-Englisch-Spanisch ; Fachsprachen: Medizin, Naturwissenschaften, Medien, Recht, Technik, Tourismus, Kunst

Konsekutivdolmetschen: Deutsch-Italienisch-Englisch ; Fachsprachen: Museum, Literatur, Tourismus, Verhandlung

### Ausbildung

Library and Information Studies

2010/11 Grundlehrgang: Projekt: Neue Aufstellungssystematik für die Fachbereichsbibliothek der Kultur- und Sozialanthropologie. Universität Wien.

2012/13 Aufbaulehrgang. Universität Wien – Österreichische Nationalbibliothek.

Translationswissenschaft

2001 Mag. Phil. Übersetzer: Italienisch und Englisch. Schwerpunkt: Medien und Geisteswissenschaften. Universität Innsbruck .

Diplomarbeit: „Kontrastive Analyse der Filmsynchronisation des italienischen Films „Teorema“ von Pier Paolo Pasolini“