

Ideen für innovative Serviceangebote von Universitätsbibliotheken

Ergebnisse der Ideengenerierungsphase im Rahmen des ProSeBiCA-Projektes an der Universität Bielefeld

Antonia Hermelbracht, Erik Senst

1. Einleitung

Die Optimierung und Erweiterung des Dienstleistungsspektrums einer Universitätsbibliothek ist ein permanenter Prozess, der insbesondere im Zuge der Entwicklung von Informationstechnologien sowie einer verstärkten Kundenorientierung deutlich an Intensität gewonnen hat. Für den Erfolg dieser Verbesserungsbestrebungen ist es entscheidend, möglichst viele alternative Entwicklungsperspektiven aufzudecken, um sich anschließend anhand objektiver Kriterien für die beste Möglichkeit zu entscheiden. Die Ermittlung innovativer Serviceangebote für Universitätsbibliotheken sowie deren zukunftsgerichtete Überprüfung und die Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen ist Zielsetzung des DFG-Projektes ProSeBiCA (Prospektive Steuerung der Serviceangebote von wissenschaftlichen Bibliotheken mittels Conjoint-Analyse), das gegenwärtig an der Universität Bielefeld in Kooperation mit der Brandenburgischen Technischen Universität Cottbus und der Johns Hopkins University, Baltimore, USA durchgeführt wird. Die Überprüfung und Festlegung der „besten“ Alternativen erfolgt dabei aus Nutzersicht. Als optimal werden diejenigen Serviceangebote angesehen, die den Nutzerbedürfnissen bestmöglich Rechnung tragen. Wichtig ist, dass keine vorhandenen Dienstleistungen unter dem Aspekt derzeitiger Nutzerzufriedenheit evaluiert, sondern zukünftige Optionen auf ihre Vorziehenswürdigkeit bzw. ihren potenziellen Nutzen hin bewertet werden. Eine ausführliche Beschreibung des Gesamtkontextes und der Schwerpunkte des Vorhabens kann in *Decker, Hermelbracht (2004)* in der Mai-Ausgabe dieser Zeitschrift nachgelesen werden. Die dort beschriebene Vorgehensweise ist nicht auf die Anwendung auf Universitätsbibliotheken beschränkt, sondern auch auf andere wissenschaftliche und öffentliche Bibliotheken übertragbar. Das konkrete Anwendungsgebiet, in dessen Rahmen sich die folgenden Ausführungen bewegen, sind jedoch die Bibliotheken universitärer Einrichtungen.

An dieser Stelle soll ein Überblick über die Ergebnisse des ersten Projektschrittes, der Ideengenerierungsphase, gegeben werden. Die ermittelten Serviceideen, die in einem hierfür eigens entwickelten nutzerorientierten Bibliotheksservicerahmen eingebunden sind, bilden die Grundlage für die weiteren Analysen und stellen gleichzeitig einen aktuellen Stand der nutzerbasierten Erwartungen, Wünsche und Vorstellungen über die zukünftige Entwicklung

der Bibliotheksangebote dar. Als solche können sie jedem, der im Kontext der Universitätsbibliotheken handelt, sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene interessante Impulse liefern. Welche dieser neuen Ideen aus Sicht der Kunden einen hohen Nutzen stiften und damit für eine Implementierung interessant sind, wird jedoch erst gegen Ende des Projektes feststehen und zum gegebenen Zeitpunkt veröffentlicht werden.

2. Vorgehensweise

Im Zuge der Ermittlung neuer Dienstleistungen ist die Wahrnehmung von Innovationsmöglichkeiten ein erster wichtiger Schritt (vgl. *Decker, Hermelbracht* (2004), S. 612), der als Basis für die konkrete Findung und Entwicklung neuer Ideen fungiert. Dabei sind unter „neuen Ideen“ sowohl noch nicht existierende Services zu verstehen als auch Dienstleistungen, die an der einen oder anderen Stelle möglicherweise bereits implementiert wurden, derzeit jedoch noch nicht als gängiger Standard in Bibliotheken anzusehen sind. Die Durchführung von Sekundäranalysen und die Auswertung entsprechender Signale aus verschiedenen Bereichen der Politik, Wirtschaft und Technik führen häufig zum Erkennen von Innovationspotenzialen oder auch direkt zur konkreten Ideengenerierung. Für die Ermittlung der neuen Ideen für Bibliotheksservices im Rahmen des ProSeBiCA-Projektes kamen neben globalen Sekundäranalysen in Bibliotheken und Unternehmen eine Reihe weiterer Maßnahmen zur Anwendung (Zeitraum: Mai – August 2004). So wurden an der Universität Bielefeld Ideen durch intensive Expertengespräche und E-Mail-Umfragen unter den Mitarbeitern der Bibliothek, durch Studierende des Lehrstuhls für BWL und Marketing, sowie durch statistische Auswertungen von Bibliotheksnutzungsdaten entwickelt. Weiterhin wurden Brainstorming-Workshops mit wissenschaftlichen Mitarbeitern und ausgewählten Bibliotheksmitarbeitern in Bielefeld, Cottbus und Albany (New York) durchgeführt. All diese Maßnahmen führten zur Generierung von insgesamt 260 neuen Ideen für Bibliotheksservices. Diese sind durch ihre Entstehungsgeschichte teilweise von den Gegebenheiten an der UB Bielefeld beeinflusst bzw. darauf ausgerichtet. Viele der so ermittelten Ideen entstammen dabei gleichzeitig mehreren der genannten Quellen, was als Bestätigung für die Wichtigkeit und Relevanz dieser Ergebnisse angesehen werden kann. Außerdem hat die Anzahl komplett neuer Ideenfunde mit der Zeit abgenommen, so hat z.B. die Rate an wiederholten Nennungen von Ideen in den Workshops sukzessive zugenommen. Dies kann als Hinweis auf die Vollständigkeit der Erhebung bzw. einen erreichten Sättigungsgrad angesehen werden. Die neuen Serviceideen wurden in einer Datenbank zusammengefasst und anhand einer eigens zu diesem Zwecke entwickelten Kategorisierung strukturiert. Im folgenden Abschnitt werden die ein-

zelen Strukturelemente der Dienstleistungskategorisierung und ein Gros der bisher ermittelten Ideen dargestellt.

3. Neue Serviceideen für Universitätsbibliotheken

Um die Meinung der Bibliotheksnutzer bezüglich der Favorisierung bzw. Präferenz alternativer Ausprägungsmöglichkeiten einer Dienstleistung abzufragen, müssen diese in eine aus Nutzersicht nachvollziehbare Ordnung gebracht werden, d.h. die zur Bewertung stehenden alternativen Services müssen den gleichen Zweck erfüllen bzw. ein identisches Bedürfnis befriedigen. Bei der Kategorisierung der Bibliotheksdienstleistungen wird also nicht die bibliothekarische Sicht zugrunde gelegt, sondern eine Strukturierung aus Nutzersicht vorgenommen. Aspekte der praktischen Umsetzung oder verwaltungstechnischen Zuordnung von Services sind bei dieser Art der Fragestellung nicht von Relevanz. So könnte z. B. die Ausstattung der Bücher mit RFID-Chips zum einen der Selbstverbuchung, zum anderen aber auch der Sicherung gegen Diebstahl dienen. Obwohl dies aus Bibliothekssicht eine identische Dienstleistung darstellen würde, da die beiden genannten Aspekte ausführungstechnisch zusammenhängen, sind die Möglichkeiten, Medien selbst an einem Terminal zu verbuchen und die erhöhte Sicherheit, Medien auch wirklich an ihrem Standort vorzufinden und somit nutzen zu können, zwei gänzlich unterschiedliche Nutzenaspekte für den Bibliothekskunden.

Das Angebot und die strukturierte Aufarbeitung von *Informationen* gehören zu den Aufgaben einer Bibliothek seit ihrer Entstehung. Noch vor 20 Jahren war die Bibliothek mit dem Ort, an dem Bücher bzw. verschiedene Medien angeboten wurden, untrennbar verbunden. Auch heute bildet die Nutzung der *Räumlichkeiten* vor Ort zum Lesen, Lernen und Arbeiten eine zentrale Komponente des Dienstleistungsspektrums einer Bibliothek. Inzwischen stellt jedoch gerade der orts- und zeitunabhängig nutzbare Bestand digitaler Literatur und Informationen eines der wichtigsten Charakteristika einer wissenschaftlichen Bibliothek dar. Neben diesen beiden Bereichen gehören auch die entsprechenden Informationen zur Verfügbarkeit und Nutzung der Medienangebote, der lokalen Servicedienstleistungen und jeder Art der erweiterten *Kommunikation* zwischen Nutzer und Bibliothek zum bibliothekarischen Kerngeschäft. Somit zählen die Bereiche „Medienbereitstellung“, „Lern- und Arbeitsraum“ und „Kommunikation“ zu den Grundangeboten einer modernen Universitätsbibliothek.

In letzter Zeit sind zusätzlich Aspekte wie die komfortablere Nutzung einer Bibliothek und der Ausbau der Kundenorientierung verstärkt in den Blickpunkt gerückt. Diese *Rahmenbedingungen* der Bibliotheksnutzung beinhalten Services wie z. B. die Gestaltung der Öffnungszeiten, Erleichterungen beim Besuch

der Räumlichkeiten (Parkplätze, Buspläne) oder erweiterte Funktionalitäten des Bibliotheksausweises. Des Weiteren profilieren sich Bibliotheken durch das Angebot von *ergänzenden Dienstleistungen*, die ursprünglich nicht zum (eigentlichen) Kerngeschäft gehören, jedoch im Zuge der Weiterentwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie, der Veränderung allgemeiner und fachspezifischer Rahmenbedingungen sowie einer stärkeren „Kundenbindung“ zunehmend in den Bereich bibliothekarischer Geschäftsfelder rücken. Dazu zählen bspw. E-Learning-Angebote oder das Angebot kultureller Veranstaltungen. Ein neues Gebiet, das im Zuge der Open-Access-Diskussion verstärkt in das Blickfeld der Bibliotheken gerückt ist, bildet das *wissenschaftliche Publizieren*. Inwieweit dieses zukünftig Gegenstand der Bemühungen einer Bibliothek sein sollte und wie eine konkrete Unterstützung von Publikationsprozessen gestaltet sein kann, ist noch weitgehend offen und deshalb ein äußerst interessantes Untersuchungsobjekt. Die Erwartungen und Wünsche der Bibliotheksnutzer sind in dieser Hinsicht noch unerforscht, werden jedoch von entscheidender Relevanz für die Schaffung von entsprechenden Dienstleistungen sein. Die Bereiche „Rahmenbedingungen“, „Ergänzende Dienstleistungen“ und „Wissenschaftliches Publizieren“ werden im Rahmen der vorgenommenen Strukturierung als Zusatzangebote behandelt, da sie nicht zu dem gegenwärtigen Angebotsstandard einer Universitätsbibliothek gehören.

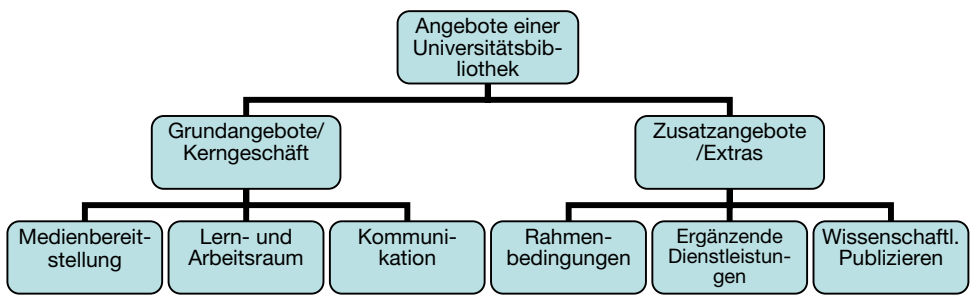


Abb. 1: Struktur der Dienstleistungen einer Universitätsbibliothek aus Nutzersicht

Abbildung 1 liefert einen kompakten Überblick über die dargestellte Strukturierung der Universitätsbibliotheksangebote aus Nutzersicht. Jede neue Idee für eine bibliothekarische Dienstleistung kann dabei einem dieser Bereiche eindeutig zugeordnet werden. Im Folgenden werden ausgewählte Service-Ideen vorgestellt, wobei die eben dargestellte Vorgehensweise bei der Zuordnung der Services zu den einzelnen Bereichen zugrunde gelegt wird.

Es sei an dieser Stelle noch einmal explizit darauf hingewiesen, dass es bei der Ideengenerierung um die Erfassung aller möglichen eventuell wünschenswerten Entwicklungsperspektiven der heutigen deutschen Universitätsbibliothek geht, mit dem Ziel, diese auf ihren Nutzen hin zu überprüfen. Die technische, finanzielle und politische Durchführbarkeit ist hierbei zunächst nicht wesentlich und erst zu überprüfen, wenn die konkreten Entwicklungsziele festgelegt sind. Nicht die Gewinnung operativer Erkenntnisse steht bei dem Projekt im Vordergrund, sondern die strategische Ausrichtung des Dienstleistungsspektrums.

3.1 Grundangebote/Kerngeschäft

3.1.1 Medienbereitstellung

Die Medienbereitstellung – als wichtigster Arbeitsbereich im Sinne des Nutzers – dient der Versorgung mit Informationen. Verschiedene Aspekte, wie die Verfügbarkeit von Medien, die entsprechenden Zugriffsmöglichkeiten sowie transparente Suchoptionen, sind bei der Betrachtung dieses Bereichs von Relevanz.

An erster Stelle steht hier für den Nutzer das vorhandene **Angebot an Medien**. Dieses kann in Art und Umfang unterschiedlich gestaltet sein. Der Laie verbindet mit einer Bibliothek in der Regel zunächst das vorhandene Angebot an Büchern. Neben Monographien gehören zum Grundbestand einer Bibliothek jedoch auch Medien wie gedruckte und elektronische Zeitschriften, CDs, DVDs und Videos, Zeitungen, Datenbanken, Handschriften, Karten und Pläne, Dias und vieles mehr. Die Ausweitung der bestehenden Bestände wäre eine Möglichkeit für Bibliotheken, sich zu entwickeln. Eine weitere Möglichkeit wäre, neue Medienarten in den Bestand aufzunehmen. So könnte man überlegen, ob kommerzielle E-Learning-Kurse und *Lernsoftware* in den Bestand aufgenommen werden sollten. Eine andere Art der Bestandserweiterung könnte darüber hinaus durch den sukzessiven Aufbau eines *Vorlesungsvideo-Archivs*, das aktuelle Aufnahmen von Vorlesungen an der jeweiligen Universität beinhaltet, realisiert werden. Auch externe *Online-Lehrvideos* oder archivierte forschungs- und lehrrelevante *Radio- und Fernsehsendungen* können das Medienangebot einer Universitätsbibliothek auf profunde Weise ergänzen. Derartig komplexe Dienstleistungen wären natürlich nicht im Alleingang einer Bibliothek zu implementieren, sondern könnten bei entsprechendem Interesse auf der Nutzerseite als Kooperationsprojekt durchgeführt werden¹. Auch eine verstärkte Aufnahme von *E-Books* und weiteren elektronisch verfügbaren In-

1 Ein entsprechendes Radioarchiv wird bspw. von der Nationalbibliothek in Norwegen bereits angeboten (www.nb.no).

formationen (Beispiel: Online-Nachschlagewerke) in den Medienbestand einer Bibliothek kann diesen maßgeblich prägen. Eine Digitalisierung und *Online-Stellung* aller sich im konventionellen *Semesterapparat* befindlichen Werke würde die Arbeit der Studierenden zeitgemäß verbessern. Weiterhin könnte eine Optimierung der internen Prozesse sowie des Kundenservices durch die Gründung einer *Bestellartikeldatenbank* erfolgen. Dabei würden Artikel, die bereits für eine Fernleihe eingescannt wurden, gespeichert werden und für die Nutzer gegen die gleiche Bezahlung online zum Sofortabruf zur Verfügung stehen. Dies würde erhebliche Bibliotheksressourcen (durch einmaliges anstelle von wiederholtem Scannen) einsparen und gleichzeitig dem Kunden einen besseren Service liefern. Auch an anderen Stellen kann man durchaus einen besseren und preiswerteren Service zugleich erzielen. Denkbar wären z. B. weitere Angebote, wie die Einbindung von *Bilddatenbanken*² zur Nutzung in Vorlesungen, Präsentationen und studentischen Arbeiten oder die Erstellung von *Shareware-Software-Verzeichnissen* und Downloads für Forschungszwecke (z. B. in Kooperation mit Hochschulrechenzentren).

Unmittelbar mit der Verfügbarkeit der Medien verbunden ist deren **Erwerbung und Erhaltung**. Auch in diesem Bereich könnten einige Veränderungen den Status Quo vieler UBs optimieren und einen besseren Service für den Nutzer gewährleisten. Verschiedene *Buchsicherungsmaßnahmen* könnten das Entwenden und Beschädigen der Medien in Freihandbibliotheken einschränken. Hier wäre z. B. an die RFID-Technik zu denken, die das unbemerkte Hinaustragen von unverbuchten Büchern aus der Bibliothek verhindert. Eine *Kamera-Überwachung* der gesamten Bibliothek oder nur der Ausgänge würde gegebenenfalls nicht nur den Schwund verringern, sondern auch einen Beitrag zur Erhaltung beisteuern. Aus Nutzersicht würde das Ersetzen nicht mehr verfügbarer Medien durch neue Exemplare den gleichen Zweck erfüllen. Das Auffinden verstellter Buchexemplare bei einer Bestandsinventur könnte durch den Einsatz einer *Kamera-Analyse* erfolgen. Kleine robotergesteuerte Kameras könnten nachts den Freihandbestand überwachen, indem sie die Regale digital fotografieren und mit Hilfe von Mustererkennung die Signatur auf dem Buchrücken auswerten, um sie mit dem Fundort zu vergleichen.³ Die nachhaltige Nutzbarkeit wäre durch die *Digitalisierung* des gesamten Druckbestandes garantiert oder aber durch die Digitalisierung bestimmter Werke auf Anfrage. Weiterhin könnte die Erweiterung des Bestandes mit Hilfe von *Einzelmedien-Sponsoring* geschehen. In diesem Falle würden einzelne Bücherexemplare

2 Ein Beispiel stellt die für kulturelle Zwecke nutzbare kostenlose Prometheus-Datenbank dar (<http://www.prometheus-bildarchiv.de/>).

3 Eine weniger technische Alternative wäre durch den Einsatz von ABM-Kräften zum Fotografieren geboten.

durch Geldspenden von Firmen und Privatpersonen beschafft, wobei ein kleiner Hinweis auf den Spender im Buch/Medium verzeichnet wird. Auch die Kooperation mit verschiedenen großen (Tages-)Zeitungen mit dem Ziel, kostenlose *Probe-Exemplare* auszulegen, kann das Angebot einer Universitätsbibliothek bereichern. Bei einer entsprechenden Präsentation und breiten Bekanntmachung der Zeitung wäre dies für die Verlage u.U. eine sehr lohnenswerte Maßnahme. Nicht zuletzt wäre an eine verstärkte Kooperation mit den Lehrstühlen und Studierenden bei der Anschaffung von neuen Medien zu denken. Die Möglichkeit, *Anschaffungsvorschläge online* zu machen, verknüpft mit einem System, das diese auswertet und den Vorschlagenden über Annahme oder Ablehnung informiert, wäre ein erster Schritt in diese Richtung. Eine *systematische* Gestaltung solcher *Kooperationen* würde regelmäßige Treffen zwischen Bibliothekaren und ausgewählten Nutzern bedeuten.

Auch der größte und umfangreichste Medienbestand wäre nutzlos, wenn keine ausreichenden **Zugriffsmöglichkeiten** auf ihn bestehen. Basisangebote hierfür bilden die Online-Bibliothekskataloge sowie diverse Artikelsuchmöglichkeiten (z.B. Datenbank JADE). Diese bieten eine sehr stabile Grundlage zur Suche von diversen Medien. Auch die Möglichkeit einer Metasuche, bei der mehrere Datenbanken und Kataloge gleichzeitig durchsucht werden, ist nicht neu. Aktuell ist in dieser Hinsicht die Entwicklung einer *wissenschaftlichen Suchmaschine*, die die Inhalte verteilter digitaler Sammlungen unterschiedlichsten Typs (digitalisierte Sammlungen, Hochschulschriftenserver, Pre-Print-Server, elektronische Zeitschriften u.a.) im Internet und Invisible Web durchsucht⁴.

Auch wenn die grundlegenden Basismodule für die Online-Recherche bereitstehen, könnten **zusätzliche Katalogfunktionen** die Nutzung für die Bibliothekskunden erleichtern. Eine mögliche Erweiterung betrifft die direkten *Medien-Informationen* im Katalog. So können die heute üblicherweise bereitgestellten bibliografischen Daten durch kurze Zusammenfassungen, Bewertungen/Rezensionen der Werke, das jeweilige Inhaltsverzeichnis bei Büchern⁵ sowie durch Informationen zu den Autoren ergänzt werden. Funktionen zu einer besseren Verwaltung der recherchierten und als relevant beurteilten Titel könnten in die bestehenden Systeme integriert werden. Dadurch wäre die Möglichkeit gegeben, interessante Titel im Katalog zu markieren, um sie in einer separaten Liste (z.B. zum Vergleich) zu speichern. Diese könnte auch als

4 Eine beispielhafte wissenschaftliche Suchmaschine ist Scirus (<http://www.scirus.com/srsapp/>). Weitere Entwicklungen finden sich z.B. an der Universitätsbibliothek Bielefeld (BASE) (<http://base.ub.uni-bielefeld.de/index.html>).

5 Das Einscannen der Inhaltsverzeichnisse des Bestandes von Bibliotheken wird z.B. von der Firma AGI implementiert (<http://www.dandelon.com/intelligentsearch.nsf>).

Literaturverzeichnis formatiert und zur weiteren Nutzung in Form von E-Mail oder Textdatei ausgegeben werden. Weitere *zusätzliche Informationen* über ähnliche Literatur oder Kataloginformationen zu den Nachbarbüchern im Regal im Falle einer systematischen Aufstellung würden die Suche nach Medien erleichtern. Eine automatische Benachrichtigung per Newsletter, die über aktuelle fachspezifische Neuanschaffungen oder Zeitschrifteninhaltsverzeichnisse der neuesten Ausgaben relevanter Periodika informiert, könnte als personalisierte Katalogfunktion implementiert werden. Weitere Beispiele für zusätzliche Katalogfunktionen wären die Erstellung *virtueller Übersichten über die Semesterapparatsliteratur* (Angabe der Titel, geordnet nach Dozenten und Veranstaltungen) oder die Möglichkeit der Einbindung von Onlinesuchmasken auf externen Internetseiten (z.B. Lehrstuhlinternetseiten) in Form eines *UB-Link-Generators*, der aktuelle Suchergebnisse bzw. dynamische Literaturlisten mittels individuell einstellbarer Suchoptionen liefert. Auch könnte der Katalog eine maßgebliche funktionale Erweiterung dahingehend erfahren, dass sämtliche Werke auch online gelesen (jedoch nicht heruntergeladen oder gespeichert) werden können. Diese Einsicht in Bücher von außerhalb könnte dabei über eine *Echtzeit-Videoübertragung* des gedruckten Buches erfolgen. Das Umblättern der Seite wäre über Buttons auf der Internetseite zu realisieren, die einer Maschine den Befehl zum Umblättern geben. Diese Idee würde vermutlich auch nach §52a UrhG eine Online-Bereitstellung des Gesamtbestandes ermöglichen, da keine digitalen Daten gespeichert werden, sondern nur für den Moment der Nutzung verfügbar sind.⁶

-
- 6 Video-Mediated-Book-View: Über den Katalog könnten gegen Gebühr Bücher ausgewählt werden, die man dann online einsehen kann. Nach Bestätigung der Bestellung wird das Buch sofort manuell durch Bibliothekare beschafft und in eine spezielle Maschine eingelegt. In dieser kann das Buch online über hochauflösendes Video eingesehen werden. Da es hierbei um ein statisches Bild geht, sind nur wenige Bilder pro Sekunde und damit nur eine mittlere Bandbreite auf Nutzerseite erforderlich. Das Umblättern durch den Roboter erfolgt online über Mausclick. Da keine Kopien des Buches angefertigt, sondern die Inhalte live ‚gestreamt‘ werden, entspricht dieser Ansatz den Bedingungen des §52a UrhG und lässt trotzdem viele Nutzungsmöglichkeiten:
- Das Buch könnte gelesen werden wie vor Ort, nicht aber kopiert oder gespeichert werden.
 - Nur eine Person darf das Werk nach Login lesen, also abgegrenzter Personenkreis.
 - Das Werk darf nur in Teilen (Autosperre bei 2/3 der Seiten) eingesehen werden.
 - Abgaben an VG Wort wären zu verhandeln und einzuhalten.

Über die zusätzlichen Katalogfunktionen hinaus könnte man die **Recherche durch technische Online-Instrumente** oder durch eine Betreuung seitens der Bibliothekare unterstützen. Beispiele für die technischen Instrumentarien wären virtuelle Agenten, Suchzeilengeneratoren, Rezensionen, MyLibrary-Optionen, 3D-Suchmaschinen etc. *Virtuelle Agenten* sind als lernfähige intelligente Online-Programme zu verstehen, die die Bibliotheksnutzer bei der Recherche beraten und auch z.B. selbstständig Literaturrecherchen zu einem zuvor spezifizierten Thema durchführen können. Ein *Suchzeilengenerator* erhöht die Trefferzahl bei der Literatursuche durch die automatische Erweiterung der eingegebenen Suchbegriffe um synonyme Begriffe (Thesaurus) und deren englische Übersetzung (Dictionary). Weiterhin könnte die Möglichkeit geboten werden, die im Bibliothekskatalog verzeichneten Werke im Rahmen eines internen *Rezensionssystems* zu bewerten und weiterzuempfehlen bzw. auf die Bewertungen anderer Nutzer zurückzugreifen. Personalisierte Dienste (*MyLibrary*) können beispielsweise in Form der Abspeicherung individueller Rechercheprofile, der Möglichkeit einer individuellen Zusammenstellung aktueller Informationsrubriken (Nachrichten, Börsenkurse, Wetter, Neuanschaffungen etc.) sowie der Zusammenführung von im Online-Katalog und anderen Recherchesystemen ausgewählten Publikationen in dauerhaft verfügbaren Übersichtslisten realisiert werden. Eine aufwändigere und zukunftsgerichtete Form der Rechercheunterstützung stellt die *3D-Suchmaschine* dar, die aus einer Kabine (CAVE) mit 3D-Projektionswänden und einem Datenhandschuh besteht und die Recherche durch Sprache, Gestik, Mimik sowie eine akustische und visuelle Ergebnispräsentation ermöglicht.

Die **Rechercheunterstützung durch Bibliotheksmitarbeiter** kann in Form einer Betreuung bestimmter Nutzergruppen, gemeinsam durchgeführter Recherchen, einer wissenschaftlichen Fernauskunft oder auch einer kompletten Übernahme des Suchprozesses stattfinden. So wäre denkbar, dass die *Betreuung von Diplomanden* nicht nur durch die Professoren geleistet wird, sondern auch durch Mitarbeiter der Bibliothek, die insbesondere bei der Recherchetechnik und bei den Zitierformalien behilflich sein könnten. Ebenso wäre die Durchführung von *gemeinsamen Literaturrecherchen* seitens Fachbibliothekar und Nutzer sinnvoll. Für Bibliothekskunden mit knappen Zeitressourcen könnte man außerdem überlegen, einen gebührenpflichtigen *Auftragsrecherchedienst* einzuführen, bei dem eine Literaturliste nach vorausgegangener Themenspezifikation durch den Nutzer geliefert wird. Eine zusätzliche Erweiterung würde die Lieferung der Rechercheergebnisse in Form der konkreten Medien (z.B. Bücher und Zeitschriftenartikel) darstellen. Inhaltliche Hilfe kann sowohl vor Ort als auch in Form einer *wissenschaftlichen Fernauskunft* erfolgen. Bei der zweiten Variante würde per E-Mail oder Telefon ggf. gegen Gebühr eine enzyklopädische Auskunft zu einem wissenschaftlichen

Thema, das schnell recherchiert werden muss, durch das Bibliothekspersonal erfolgen.

Um einen problemlosen Zugriff auf die bereits ausgewählten Medien zu ermöglichen, sind einige Erneuerungen bezüglich der **Kontoverwaltung und -auskunft** möglich. Hier könnte man *interaktive Systeme* einführen, bei denen der Nutzer selbst definiert, welche Art von Information er auf welchem Weg erhalten möchte, z. B. per E-Mail, SMS, Post oder Online-Abruf. Dies könnte Reservierungsbenachrichtigungen, Erinnerungen an das Fälligkeitsdatum oder Kontostandsinformationen beinhalten. Auch Vormerkungen und Verlängerungen könnten auf unterschiedlichem Wege (Anrufbeantworter, Chat, SMS, Telefon, persönlich) erfolgen. Zeitliche und personelle Ersparnisse könnten durch die Einrichtung von *Selbstbedienungsterminals für die Gebührenzahlung* erreicht werden⁷. Weiterhin sind *Vermittlungsdienste* als Mittel zur Schaffung einer kundenfreundlicheren Atmosphäre in Erwägung zu ziehen. Wenn Einzel-exemplare für lange Zeit ausgeliehen sind, würde bei einem entsprechenden Angebot seitens der Bibliothek die Möglichkeit bestehen, Kontaktinformationen der Nutzer an der Ausleihtheke zu hinterlassen, um eventuell einen Termin für eine kurze Einsicht in das entliehene Buch zu verabreden.

Nicht zuletzt sind die Möglichkeiten und Rahmenbedingungen der **Abholung, Lieferung und Ausleihe** von Interesse. Angefangen bei der heute bei Freihandbibliotheken üblichen, eigenständigen Suche oder der Selbstabholung an der Ausleihtheke bei Magazinbibliotheken, über die Möglichkeit, Bücher an einem *Selbstverbuchungsterminal* ohne den Einsatz von Bibliothekspersonal auszuleihen, bis hin zur *postalischen Zulieferung* nach Hause (vgl. *Das* (1999), S. 36) – die Alternativen, wie ein Nutzer an das von ihm gewünschte Medium gelangt, sind vielfältig. Für Universitätsangehörige würde ein *Bücher-Bringdienst*, bei dem online bestellte Bücher direkt zum eigenen Arbeitsplatz gebracht werden, wahrscheinlich einen hohen Nutzen stiften (vgl. Abbildung 2). Für Universitätsbibliotheken in größeren Städten mit unzureichendem Parkplatzangebot und verteilten Gebäudestrukturen, könnte die Einführung einer *Drive-Thru-Buchausleihe*⁸ überlegt werden, die die Abholung bestellter Bücher an einem speziellen, per Auto erreichbaren Ausleihterminal ermöglicht. Eine flexible Rückgabe wäre durch die Aufstellung von *Bücher-Klappen* in den Uni-

7 Diese Dienstleistung wurde z. B. in Dänemark bereits implementiert (vgl. *Bertelsmann Stiftung et al.* (2004), S. 41).

8 Eine derartige „Drive-thru library“ wird von der Ottawa Public Library für Sept. 2005 angekündigt. Ähnliche Projekte laufen sehr erfolgreich in den USA.

versitätsgebäuden gewährleistet, in denen entlehene Bücher rund um die Uhr zurückgegeben werden können.⁹

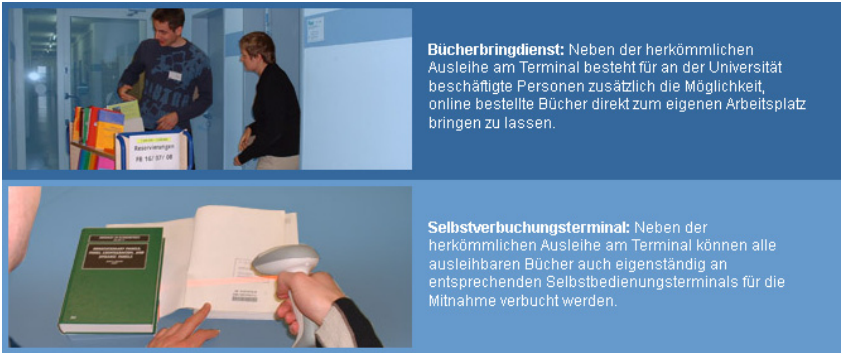


Abb. 2: Visualisierung und Beschreibung von Diensten im Bereich „Medienbereitstellung“

Weitere beispielhafte Services, die mit den Auslieferungs- und Ausleihbedingungen zusammenhängen, sind nachfolgend dargestellt. So wären kostenpflichtige *Kopier- und Scanservices*, bei denen Bibliotheksnutzern der langwierige und anstrengende Prozess der Vervielfältigung erspart bleibt, eventuell für viele sehr hilfreich. An dieser Stelle wäre auch das Vorbereiten und Vorhalten von Kopien für Seminare und Vorlesungen als bezahlter Service denkbar. Häufig tritt außerdem das Problem auf, dass Nutzer nicht an vorhandene, aber für lange Zeit ausgeliehene bzw. mehrmals vorgemerkte Bücher gelangen. Eine *Fernleihbestellung vorhandener Bücher* könnte Abhilfe schaffen. Ein darüber hinausgehendes Serviceangebot, das sowohl die Ermittlung *vermisster Bücher* als auch deren Neuanschaffung bzw. die Fernleihbestellung der Medien und Benachrichtigung der interessierten Nutzer umfasst, dient nicht nur der besseren Versorgung mit Informationen, sondern höchstwahrscheinlich auch der Steigerung der Kundenzufriedenheit. So könnten Frustrationen vermieden werden, die dadurch entstehen, dass Nutzer wegen Diebstahl oder Verstecken nicht an die gewünschte Literatur gelangen. Nicht zuletzt wären *flexible Ausleihkonditionen* als Serviceidee zu nennen. So könnten z. B. generell nicht-ausleihbare Bücher über Wochenenden und Feiertage

9 Die Rückgabe erfolgt hierbei i.d.R. zunächst ohne Rückgabequittung. Diese kann später allerdings per Mail nachgesendet werden. Durch die Anonymität bei dem Vorgang wird außerdem die Rückgabe gestohlener Bücher ermöglicht.

tage auch für eine Nutzung außerhalb der Bibliotheksgebäude freigegeben werden.

In diesem Abschnitt wurden verschiedene Ideen für neue Dienstleistungen im Bereich „Medienbereitstellung“ kurz skizziert. Es handelt sich dabei sowohl um einfache als auch sehr aufwändige Neuerungen, die in stärkerem oder geringerem Maße innovativ sind. Auch wenn einige davon bereits in einzelnen Fällen realisiert wurden, wurde aus Übersichtlichkeitsgründen darauf verzichtet, immer ein entsprechendes Beispiel aufzuführen. Die folgenden Abschnitte sind ähnlich strukturiert und konzentrieren sich auf die übrigen Bereiche der bereits dargestellten Kategorisierung von Bibliotheksdienstleistungen.

3.1.2 Lern- und Arbeitsraum

Die Zukunft der Bibliothek ist nicht nur digital. Deshalb sieht man die Bibliothek mehr denn je auch als Ort, der zum Verweilen einladen sollte, der ansprechend gestaltet ist und verschiedenste Möglichkeiten bietet, die das Lernen und Arbeiten dort unterstützen. Der Bereich „Lern- und Arbeitsraum“ beinhaltet somit Ideen für Services, die vor allem die Nutzung der Bibliothek vor Ort und die dort vorhandenen Ausstattungsmerkmale betreffen. Wichtige Aspekte aus Nutzersicht sind hierbei z. B. die **Orientierungshilfen**, die den Zugriff auf den Freihandbestand vor Ort erleichtern und unterstützen. Über die üblichen Maßnahmen hinaus, wie z. B. das Aufstellen von Lageplänen mit eingezeichneten Signaturbereichen, die allgemeine Deckenbeschilderung, die systematische Beschriftung an den Regalwänden, könnte gerade auch die thematische Abgrenzung von Bereichen innerhalb eines Regals durch Kennzeichnung mittels kleiner beschrifteter Fähnchen eine deutliche Verbesserung darstellen. Darüber hinaus könnte die Orientierung innerhalb der Bibliothek auch durch eine stringente Umsetzung *baulicher Transparenz* und durch eine farbliche Vereinheitlichung vom räumlichen Leitsystem, Architektur und Onlinaplänen erzielt werden. Eine weitaus unkonventionellere Möglichkeit, die Orientierung zu erleichtern, wäre beispielsweise durch spezielle „Touchscreen-terminals zur Buchsuche“ gegeben. Diese könnten das Ausdrucken von *dynamisch generierten Lageplänen* ermöglichen, in denen der genaue Standort¹⁰ des gewünschten Buches eingezeichnet ist. Eine darüber hinausgehende alternative Orientierungshilfe könnte der Einsatz *mobiler PDAs* darstellen, da

10 Wird die Standortanzeige aus den vorhandenen Lageplänen und der Auswertung der Signatur generiert, entspricht diese nicht unbedingt dem tatsächlichen Standort eines Buches, sondern vielmehr dem angenommenen Regalbereich (Soll-Zustand). Der genaue Standort (Ist-Zustand) kann jedoch zusätzlich über RFID-Technik ermittelt werden, was aber eine gewisse Dichte von Scannern in den Regalbereichen voraussetzt.

diese dann nicht nur den Standort des Buches, sondern auch den eigenen Standort¹¹ innerhalb der Bibliothek analysieren und bestimmen könnten und somit als Navigationshilfe eingesetzt werden könnten. Nutzer wären somit in der Lage, über die PDAs zu recherchieren und anschließend über Karten und eingezeichnete Routen auf dem Display automatisch zum Buch geführt zu werden.

Neben der Unterstützung der Orientierung bzw. Buchsuche vor Ort, ist ein weiteres wichtiges Dienstleistungselement vor allem die Ausstattung der Bibliothek mit **attraktiven Lern- und Arbeitsplätzen**. Ist es den Nutzern möglich, Tischarbeitsplätze für eine gewisse Zeit zu reservieren, so können diese ihren Arbeitsplatz temporär in die Bibliothek verlagern und ihren eigenen Bestand an Büchern dort im Rahmen eines Tischapparates für die eigene Arbeit zusammenstellen. Zur Erhöhung der Konzentration des Lesenden könnten die einzelnen Arbeitsbereiche dabei durch flexibel aufstellbare *Trennwände* visuell und auditiv voneinander abgegrenzt oder in speziellen *abschließbaren Lernkabinen* (*Carrels*) untergebracht werden. Alternativ zu solchen fest reservierten Arbeitsplätzen¹² wäre auch der Einsatz von *mobilen Tischapparaten* denkbar. So könnten abschließbare und in den Leseräumen frei bewegliche und abschließbare Miet-Rollwagen für persönliche Arbeitsgegenstände, Laptops, Bücher etc. eine flexible Sitzordnung ermöglichen. Zur Ermöglichung von kommunikativen bzw. kooperativen Arbeitsszenarien könnten darüber hinaus auch mehrere kleine *Diskussionsräume* in ausreichender Anzahl und Ausstattung (Flipchart, Tafel, Overheadprojektor) zur Verfügung gestellt werden. Diese könnten es Studiengruppen ermöglichen, sich kurzfristig zu einer Besprechung zurückzuziehen oder Arbeitstreffen abzuhalten.

Aber auch die Erweiterung des vorhadenen Angebots an **PC-Arbeitsplätzen** wäre eine denkbare Serviceverbesserung. So können zusätzlich zu den PCs, die der Katalogrecherche dienen, spezielle *Terminals* (mit Scanner und Drucker) zur *Textverarbeitung* oder *Multimedia-Arbeitsplätze* für Webdesign, Bild-, Audio- und Videobearbeitung etc. bereitgestellt werden, die über die entsprechenden Ausstattungsmerkmale bei Soft- und Hardware verfügen. Selbst die Einrichtung spezieller *Telekommunikationskabinen* mit den Grund- sowie Zusatzkommunikationsmedien (Telefon, E-Mail, Fax und Videokonferenzen) wäre denkbar. So besitzt heute kaum ein Studierender ein eigenes Faxgerät,

11 Der Standort des Nutzers könnte analysiert werden über die Auswertung der Medien in unmittelbarer Nähe – also durch einen integrierten RFID-Scanner oder aber durch Eingabe der Signatur eines beliebigen Mediums in sichtbarer Nähe.

12 Bei der Zuweisung fester Tischapparate wäre generell auch die Möglichkeit gegeben, gruppendynamische Synergieeffekte zu erzielen, indem die Arbeitsplätze nach Nutzergruppen eingeteilt werden.

obwohl er es im Verlauf seines Studiums mit hoher Wahrscheinlichkeit mehrmals benötigen wird.

Bei allen dargestellten Lern- und Arbeitsplätzen ergibt sich darüber hinaus die Frage der Bestuhlung. Hier wäre denkbar neben der oftmals noch vorherrschenden eher puristischen Holzbestuhlung auch *Polsterstühle* zu verwenden, da der subjektiv empfundene Nutzen im *Sitzkomfort* i. d. R. sehr unterschiedlich ausfällt. Alternative Angebote wie Sitzbälle oder *Stehpulte* für kurzfristiges Arbeiten in stehender Haltung sind weitere sinnvolle Möglichkeiten, den unterschiedlichen Lern- und Arbeitsgewohnheiten Rechnung zu tragen und auch rückschonende und gesundheitsfördernde Arbeitsweisen zu ermöglichen.

Weitere Ideen für Services, die insbesondere auch der **Bequemlichkeit bei der Nutzung der Räumlichkeiten** dienen, sind z. B. die wettergerechte flexible Regulierung der *Raumtemperatur* und des *Lichteinfalls* unter Berücksichtigung von Nutzerwünschen oder das Ersetzen der vorhandenen Eingangstüren durch *Schiebe- oder Drehtüren mit Sensoren*, die den Zugang zu den Räumlichkeiten der Bibliothek ohne Türkontakt ermöglichen. Dieser Service wäre nicht nur für Bibliotheksbesucher eine Erleichterung, die Bücher oder Arbeitsmaterialien in den Händen halten, sondern würde zudem auch der Barrierefreiheit dienen. Ebenso könnten *Kinderspielecken* die Arbeit der Eltern in der Bibliothek erleichtern. Auch könnten bereits in den Eingangsbereichen spezielle Regale mit den gängigsten *Standardwerken* des jeweiligen Fachbereichs für die Nutzer aufgestellt werden, so dass diese viel genutzten Werke schnell verfügbar sind. Selbst die Ausstattung der Bibliothek mit speziellen *Ablageflächen* an den Regalseiten, die es ermöglichen, dort kurzfristig Bücher abzulegen, um in ihnen zu blättern, kann für die Nutzer einen wertvollen Service bedeuten, der die Bibliotheksnutzung erleichtert.

Eine weitere Ebene der Raumgestaltung, auf der man ansetzen kann, um den Aufenthalt in der Bibliothek für die Nutzer möglichst angenehm zu gestalten, ist weniger funktional ausgerichtet, sondern dient vielmehr dem atmosphärischen **Ambiente** der Bibliothek. Auch diese Ebene kann für die Bibliothekskunden einen subjektiven Nutzen haben und sich positiv und motivierend auf das Arbeiten und Lernen vor Ort auswirken. So können die oftmals sehr spartanisch angelegten Räumlichkeiten durch optische Veränderungen, wie z. B. eine ansprechende *farbliche Gestaltung* der Wände sowie durch *Pflanzen, Bilder* und Skulpturen aufgelockert werden. Einladende *Leseecken* mit gemütlichen Sesseln und Leselampen, Cafeteria-Ecken oder abgetrennte *Entspannungsräume* mit leiser Musik, Sofas, Getränkeautomaten und Brettspielangeboten bilden Inseln für entspannende Arbeitspausen in der Bibliothek. Selbst die Einrichtung eines überdachten Frischluftbereichs im Sinne eines Atriums, das von den Bibliotheksräumlichkeiten aus erreichbar ist, wäre denkbar. Bei

gutem Wetter wäre so das Arbeiten mit dem Bibliotheksbestand an der frischen Luft möglich.

Nicht zuletzt ist natürlich auch der Ausbau der generellen **technischen Ausstattung** in der Bibliothek ein wesentliches Element im Dienstleistungsangebot einer Bibliothek. Die Verfügbarkeit von *W-LAN* für Notebooknutzer, die Bereitstellung einer nutzergerechten Anzahl an Kopiergeräten sowie allgemeiner *Arbeitsmaterialien* (z.B. Locher, Tacker, Zettel, Stifte) schaffen eine Infrastruktur, die es den Nutzern ermöglicht, die Bibliothek als Lern- und Arbeitsraum wahrzunehmen und optimal zu nutzen. Ein weiterer Service neben der quantitativen Aufstockung der Kopiergeräte könnte in diesem Zusammenhang dann auch der Einsatz eines vollautomatischen *Buchkopierers* sein. Zum einen könnten hier aufgrund der Kopiergeschwindigkeit des Gerätes Wartezeiten verkürzt werden, zum anderen würde das störende Umblättern der Seiten sowie die wiederkehrende Bedienung der Tasten entfallen.

Aber auch der **Verleih technischer Geräte** und Hilfsmittel zur Arbeit in der Bibliothek kann eine wesentliche Erweiterung des Serviceangebotes einer Bibliothek bedeuten. So könnten *Notebooks und PDAs* (zum mobilen Recherchieren und Lesen von Volltexten), *W-LAN-Adapter* (für schnurlosen Internetzugang), *USB-Speichersticks* (zum Speichern und Export von recherchierten Daten) oder handliche *Stiftscanner* (zum Scannen, Speichern und Übersetzen von gedrucktem Text) für kurze Zeit an Nutzer verliehen werden, die nicht über die entsprechenden Geräte verfügen. Neben dem Verleih derartiger technischer Geräte, kann gerade die Ausgabe einfacher Hilfsmittel wie z.B. von *Tragekörben* (für den Transport von Büchern) einen wertvollen Service darstellen, der vermutlich von einer großen Nutzerschaft in Anspruch genommen werden würde.

3.1.3 Kommunikation

Unter dem Bereich „Kommunikation“ werden Ideen für neue Services zusammengefasst, die der Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzer dienen.¹³ Dieser Bereich wird zunehmend wichtiger, da moderne Bibliotheken im Zuge der Entwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien einem Prozess ständiger Wandlung unterworfen sind. Immer mehr und immer neue Inhalte müssen kommuniziert werden, um die Neuerungen (wie z.B. neue Recherchesysteme, neue Datenbanken, neue Digitalisate, Zusatzdienste etc.) und veränderten Nutzungsbedingungen an den Kunden weiterzugeben.

¹³ Die Interaktion und Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzer, die direkt mit der Ausleihe von Medien zusammenhängt, wird hier nicht erfasst, da sie unmittelbar die „Medienbereitstellung“ betrifft.

Ein erhöhter Kommunikationsaufwand besteht vor allem bei **neuen Bibliotheksnutzern**, die i. d. R. im Rahmen von *konventionellen Einführungsveranstaltungen* in der Bibliothek oder vor Ort in den Fakultäten geschult und mit der Nutzung vertraut gemacht werden. Alternativ bzw. ergänzend könnten jedoch auch multimediale und interaktive Einführungen angeboten werden. Im Rahmen von *virtuellen Rundgängen* beispielsweise könnten per Text, Bild, Video und 3D-Technik realistische und jederzeit abrufbare Präsentationen der Bibliothek und ihrer Angebote ins Netz gestellt werden (vgl. *Senst* (2004)). *Interaktive Tutorials* im Sinne von e-Learning-Kursen zur Bibliotheksbenutzung könnten die Bedienung der angebotenen Katalog- und Datenbankfunktionen erklären, visualisieren und im Rahmen von simulativen Testumgebungen sogar Praxiserfahrungen mit automatischem Feedback ermöglichen. Aber auch *spielerische Varianten der Bibliothekseinführung* wären denkbar, da Nutzer auf diese Weise eher motiviert werden könnten, sich die Grundlagen der Bibliotheksnutzung anzueignen als über die rein faktenbasierte Variante der Wissensvermittlung. Neue Nutzer könnten beispielsweise an einer Rechercheaufgaben-Tour teilnehmen, bei der sie verschiedene aufeinander aufbauende Aufgaben in der Bibliothek vor Ort als „Schnitzeljagd“ oder online als Multimedia-Spiel lösen müssen. Mit der Zusammenstellung eines speziellen *Starterpakets* auf CD-ROM, bestehend aus allen digitalen Schulungs- und Einführungsmaterialien der Bibliothek, das zusammen mit dem Bibliotheksausweis ausgegeben wird, könnte ein weiterer sinnvoller Service realisiert werden, der die zuvor dargestellten Services z.T. auch integrieren könnte. In diesem Zusammenhang sei auch die Möglichkeit erwähnt, spezielle Infopakete für ausländische Nutzer (mit Übersetzungen von grundlegenden Bibliotheksbegrifflichkeiten) anzubieten.

Ein ganz anderer Servicebereich in der Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzer ist die **Bekanntmachung von Neuerungen**. So könnten neben den klassischen Medien wie z.B. Poster und Flyer auch spezielle *Online-Rubriken* oder News-Ticker direkt auf der Homepage aktuelle Meldungen der Bibliothek anzeigen. Der Versand *personalisierter Newsletter* mit allgemeinen und fachspezifischen neuen Informationen könnten dem Nutzer monatlich durch einen entsprechenden E-Mail-Dienst zur Verfügung gestellt werden. Denkbar wäre auch die Einrichtung spezieller *Multimedia-Terminals* an zentralen Plätzen, an denen neben einer automatisch ablaufenden Präsentation aktueller Meldungen auch weiterführende Informationen interaktiv abrufbar sind. Ein weiteres Instrument zur Kommunikation von Bekanntmachungen wäre darüber hinaus auch durch den Einsatz von Audiomedien gegeben. So könnten beispielsweise über das *Campusradio* oder über Lautsprecher im Eingangsbereich kurze Jingles gesendet werden, die News zur Bibliothek vermitteln. *Lautsprechersysteme* innerhalb der Bibliothek würden sich außerdem da-

zu eignen, Schließzeiten oder Servicezeiten kurz vor Inkrafttreten anzukündigen, so dass der Nutzer sich hierauf einstellen kann.

Der Servicebereich des **Auskunftswesens** findet klassischerweise über die persönliche Kommunikation von Angesicht zu Angesicht an Ausleihtheken oder speziellen zentralen Infopoints statt. Eine Serviceerweiterung könnte hier dahingehend vorgenommen werden, dass zunehmend auch mediatisierte Formen der Kommunikation wie z.B. E-Mail¹⁴, Chat, Telefon oder *Webcam-Conferencing* genutzt und angeboten werden. Auf diese Weise können Nutzer bei auftretenden Problemen auch von außerhalb der Bibliothek den Auskunftsservice in Anspruch nehmen. Eine Variante des telefonischen Auskunftsdienstes, der auch von vielen kommerziellen Unternehmen angeboten wird, ist der sogenannte *Call-Back-Service*. Bei diesem Service hinterlässt der Anfragende auf der entsprechenden Webseite seinen Namen und seine Telefonnummer und wird dann innerhalb eines definierten Zeitrahmens zurückgerufen. Eine weitere Möglichkeit für neue Services im Auskunftsbereich wäre z.B. die Zuweisung eines festen *persönlichen Ansprechpartners*, der Nutzern mit Ausstellung des Bibliotheksausweises genannt wird. Neben der Möglichkeit einer direkten und unmittelbaren Beratung, könnte die Schaffung eines solchen persönlichen Bezugspunktes zukünftig auch ein sehr wichtiges vertrauensbildendes Element in der Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzer werden. Die transparente Publikation von Namen und Aufgabengebieten bzw. Zuständigkeiten der Bibliotheksmitarbeiter sei in diesem Zusammenhang als weitere Möglichkeit zur Verbesserung der persönlichen Kommunikation und Auskunft genannt.

Ebenso lassen sich auch im Bereich der *Feedback-Kommunikation* bzw. des *Kritikmanagements* (vgl. Müller (2001)) unterschiedliche Services realisieren. So kann neben dem klassischen *Meckerkasten* natürlich auch ein virtueller Meckerkasten auf der Homepage installiert werden. Über diese anonymen Formen des Feedbacks hinaus könnte die Einrichtung einer *zentralen Stelle zur Beschwerdeannahme* zusätzlich auch das persönliche Gespräch ermöglichen. Dies würde nicht nur Kritikfähigkeit signalisieren, sondern gleichzeitig auch eine gezielte Kanalisation und Auswertung der Beschwerden ermöglichen. Das Auslegen von *Gästebüchern* innerhalb der Bibliothek wäre ein weiterer Schritt in Richtung eines verbesserten Feedbackservices. Durch die Möglichkeit der Einsicht in vorangegangene Einträge würde es nicht nur zu einer Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothek kommen, sondern auch

14 Die E-Mail kann bei einfachen Anfragen zwar auch ein geeignetes Medium sein, generell sollte jedoch darauf geachtet werden, dass eher synchrone Medien wie z.B. Chat verwendet werden, die auch sofortige Rückfragen erlauben.

zu einer Kommunikation zwischen den Nutzern und damit zu einer Transparenz der gesamten Feedbackkommunikation.

3.2 Zusatzangebote/Extras

3.2.1 Rahmenbedingungen

Alle Ideen, die eine Optimierung der **Rahmenbedingungen zur Nutzung** einer Bibliothek (z.B. eine verbesserte Erreichbarkeit oder einen bequemerem Zugang) darstellen, können diesem Bereich zugeordnet werden. Die wichtigste Rahmenbedingung für die Nutzung der Bibliotheksserviceangebote ist die zeitliche Spanne der Verfügbarkeit. Viele der neuen Online-Dienste stehen den Nutzern bereits 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Immer häufiger stellt sich jedoch die Frage, ob der *24/7-Zugriff* nicht auch auf die gedruckten Bestände der Bibliothek vor Ort ausgeweitet werden sollte. Die dafür notwendigen Ressourcen sollten dabei natürlich in einem entsprechenden Verhältnis zum entstehenden Nutzen stehen. Aber auch wenn die allgemeinen Öffnungszeiten unverändert bleiben, kann bspw. eine Ausweitung von speziellen Beratungs- oder Schulungszeiten vorgenommen werden. So haben einige Bibliotheken sehr lange Öffnungszeiten, bestimmte Services werden jedoch nur innerhalb einer kurzen Zeitspanne angeboten.

Ein weiteres sehr wichtiges Instrument für den Zugang zur Bibliothek ist der *Benutzerausweis*. Dieser könnte über die Basisversion hinaus, die i. d. R. ja lediglich der Identifikation der Nutzer zum Zwecke der Ausleihe dient, noch ganz andere Funktionen erfüllen. Beispielsweise könnten auch *Zahlungsfunktionen* in den Benutzerausweis integriert werden, die die Begleichung von Fernleih- und Überziehungsgebühren an entsprechenden Automaten ermöglichen¹⁵. Die Nutzung von Kopierern, Scannern und Druckern in der Bibliothek könnte ebenfalls über den Ausweis abgerechnet werden. Einen Schritt weiter geht die Integration des Bibliotheksausweises mit anderen Funktionalitäten im Rahmen einer *User-Card* auf Universitätsebene. Diese universelle User-Card könnte z. B. als Mensakarte, Kopier-Karte und auch als digitale Zugangsberechtigung zur Bibliothek und zum Universitäts-/Institutsgebäude dienen. Unter dem Aspekt der Gewinnung neuer Kunden wäre darüber hinaus auch denkbar, neben der Ausstellung von rein personenbezogenen Ausweisen z. B. auch *Firmenausweise* herauszugeben. Auf diese Weise könnten wissenschaftliche Bibliotheken sehr viel gezielter auf die Bedürfnisse von Firmenkunden eingehen und diesen die Nutzung der Bibliothek erleichtern.

15 Ein Pilotprojekt in dieser Richtung wurde bereits 1997 an der Ruhr-Universität Bochum gestartet. Weitere Projekte folgten in Trier und Würzburg (Pilotprojekt MUCK – Multifunktionale universitäre Chipkarte).

Weitere Dienste wie das Aufstellen von Schließfächern und *Langzeitschließfächern* (über ein ganzes Semester reservierbar) in oder vor den Eingangsbereichen könnten die Nutzung der Bibliotheksräumlichkeiten ebenfalls signifikant erleichtern. Eine wichtige Rahmenbedingung hierfür wären jedoch möglichst einfache Benutzungskonditionen. Barrieren, die beispielsweise durch mangelndes Kleingeld für die Schließfächer entstehen, könnten durch *Münzwechselautomaten*, einmalig kaufbare Plastikchips oder integrierte digitale Kartenleser (zum Verschießen und Öffnen) vermieden werden.

Weitere Beispiele für Rahmenbedingungen, die die Bibliotheksnutzung erleichtern, wären z. B. der Ausbau der Parkmöglichkeiten oder der öffentlichen Verkehrsanbindungen. Nicht zuletzt könnte in diesem Zusammenhang auch der Einsatz von *Sicherheitspersonal* zur Abend- und Nachtzeit genannt werden. Das Personal könnte insbesondere weibliche Nutzerinnen auf Wunsch von und zum Parkplatz bzw. zur Haltestelle begleiten. Diese Maßnahme könnte darüber hinaus innerhalb der Räumlichkeiten zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl führen.

3.2.2 Ergänzende Dienstleistungen

Unter „Ergänzende Dienstleistungen“ sind verschiedene Angebote zu verstehen, die von der Bibliothek für ihre Nutzer bereitgestellt werden, die jedoch nicht Teil des Kerngeschäfts, wie er im Abschnitt 3 definiert wurde, sind. Dies können einerseits diverse **Online-Angebote** sein, wie z. B. die Bereitstellung einer *Online-Auktionsplattform*¹⁶, die es Bibliotheksnutzern ermöglicht, gebrauchte Medien untereinander zu ersteigern oder das Angebot von *Leser-Diskussionsclubs*, bei denen Nutzer gemeinsam mit anderen Interessierten unter der fachkundigen Leitung eines Moderators online über wissenschaftliche Themen und Literatur diskutieren können. Des Weiteren könnte man auch die bereits bestehenden Services zusätzlich online verfügbar machen; z. B. könnte man die Möglichkeit bieten, Ausweisanträge auch über das Internet zu stellen.

Auch das **virtuelle Lernen und Arbeiten** an einer Universität könnte durch eine Reihe von Online-Instrumenten unterstützt werden. So können Plattformen zur *Unterstützung virtueller Zusammenarbeit auf Entfernung* in das Bibliotheksangebot integriert werden, die inneruniversitären und internationalen Forscherteams als gemeinsame Arbeitsplätze und Kommunikationswerkzeuge

¹⁶ Bei durchschnittlich 2.000 Absolventen pro Jahr an einer Universität mittlerer Größe und durchschnittlich 5-10 Büchern, die von jedem der Absolventen verkauft werden, ergäbe sich eine Summe von 10.000-20.000 Büchern, die Erstsemestern zum Kauf / zur Auktion angeboten werden könnten.

dienen¹⁷. Die Arbeit von Universitätsangehörigen kann darüber hinaus durch *GRID-Computing*¹⁸ Unterstützung erfahren. Bei dieser Technik können über ein spezielles Zugangssystem die Berechnungen eines berechtigten Programms auf andere Rechner im universitären Netz oder Internet, die Teil des jeweiligen GRID-Systems sind, ausgelagert werden. Auf diese Weise können komplexe Berechnungen von Forschungsdaten in wesentlich kürzerer Zeit getätigt werden, da sehr viele Computer gleichzeitig die Aufgabe bearbeiten¹⁹. Dem bibliothekarischen Ziel der nachhaltigen Bewahrung und Erschließung von Information folgend, könnte darüber hinaus ein universitäres *Forschungsdatenarchiv* aufgebaut werden. Wesentliche Inhalte eines solchen Services wären die zentrale Archivierung von Projektergebnissen in Form von Arbeitsdokumenten und Datenbanken sowie die Regelung des Zugriffs für die jeweils berechtigten Nutzer (Lehrstühle, Forschungseinheiten). Grundgedanke dieser Dienstleistung wäre es, wichtige Datenbestände strukturiert abzusichern und gegen Datenverlust zu schützen, der insbesondere durch den häufigen Wechsel des Projektpersonals in Forschungseinrichtungen entstehen kann. Zusätzliche Services wären auch im Bereich der Unterstützung des virtuellen Lehrens und Lernens vorstellbar. So können unterschiedlichste *E-Learning-Angebote* zur Unterstützung der Präsenzlehre an der Universität verfügbar gemacht werden, wie z.B. Plattformen und Tools zur Erstellung und Bereitstellung von Medien und Kursen, Datenbanken zur Archivierung und Wiederverwertung bereits erstellter Medienelemente und Kursmodule.

Auch die Unterstützung besonderer Gruppen von Bibliotheksnutzern stellt einen zusätzlichen Service der Bibliothek dar. Insbesondere körperlich behinderten Personen könnte die Bibliotheksnutzung mit der Bereitstellung spezieller Hilfsmittel erleichtert bzw. überhaupt erst möglich gemacht werden. Im Zuge der Umsetzung von **Barrierefreiheit** wären hier unterschiedliche Maßnahmen denkbar. So könnte man für Gehbehinderte Fahrstühle und *Treppenlifte* installieren, die einen ungehinderten Zugang zu allen Ebenen der Bibliothek ermöglichen. Der Einsatz von *Blindenschriftdruckern* würde außerdem Sehbehinderten ermöglichen, die von ihnen gewünschten Dokumente lesen und zur weiteren Nutzung mitnehmen zu können.²⁰ Auch *Buchvorlesege-*

17 Der Ausbau einer angemessenen universitären Groupware-Infrastruktur wäre nicht nur für die Zusammenarbeit über größere räumliche Distanzen sinnvoll, sondern auch zur Unterstützung der Zusammenarbeit vor Ort (vgl. *Senst* (2002), S.115 ff.).

18 Vgl. <http://www.grid.org/home.htm>

19 Diese Dienstleistung kann z.B. in Kooperation mit dem HRZ der jeweiligen Hochschuleinrichtung angeboten werden.

20 An der Universität Bochum wird ein kompletter Dienst angeboten, bei dem Dozenten und Professoren der Bochumer Hochschulen ihre Seminarunterlagen und Vorle-

räte, bei denen das Buch auf einen speziellen Scan-Tisch gelegt und dann synthetisch vorgelesen wird, dienen diesem Zweck. Eine weitere Möglichkeit zur nicht-visuellen Übermittlung von Buchinhalten wird z.B. von der Universität von Wales Swansea²¹ betrieben. Hier werden im „Recording Centre for the Blind“ Bücher und Kursmaterialien von Freiwilligen gesprochen und digital aufgenommen. Die so entstehenden ‚Hörbücher‘ werden den interessierten Nutzern der Universität sowie anderen Sehbehinderten in ganz Großbritannien zur freien Nutzung zur Verfügung gestellt. Die eigenständige Recherche von Sehbehinderten, aber auch Querschnittsgelähmten könnte des Weiteren durch Terminals ermöglicht werden, die *Voice-enabled-Browsing* unterstützen und somit durch spezielle Soft- und Hardwareausstattung auf eine verbale Kommunikation (Steuerung und Ausgabe) ausgerichtet sind. Bei einer eher geringen Anzahl an behinderten Bibliotheksnutzern, ist auch zu überlegen, ob nicht eine *persönliche Rundum-Assistenz* für die Recherche und die Bewegung innerhalb der Bibliothek angeboten werden kann. Die notwendige Unterstützung könnte dabei beispielsweise von einem speziell hierfür beantragten Zivildienstleistenden übernommen werden.

Auch spezielle Services zur Erhöhung der **Kundenzufriedenheit** und zur Verbesserung der Kundenbindung könnten ins Angebotsspektrum einer modernen Universitätsbibliothek integriert werden. So kann durch die Bildung von *Qualitätszirkeln*, bei denen sich Vertreter verschiedener Nutzergruppen (Studierende, Professoren) regelmäßig mit Mitarbeitern der Bibliothek treffen, eine stetige Anpassung der Bibliotheksangebote an die Benutzerwünsche gewährleistet werden und die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Ein weitere Möglichkeit, die *Integration von Services* von verschiedenen Einrichtungen der Universität (z. B. im EDV-Bereich), hat zum Ziel, dass eine aus Nutzersicht ganzheitliche und als ein Vorgang zu behandelnde Anfrage an nur einer Stelle angenommen und bearbeitet wird. Der Kunde wird also nicht von einer Anlaufstelle zur nächsten verwiesen, sondern die Kommunikation findet mit nur einem einzigen Dienstleister statt. Eine Vorreiterfunktion in dieser Hinsicht hat u. a. die Bibliothek der Brandenburgischen Technischen Universität Cottbus, die sich zusammen mit dem Universitätsrechenzentrum, dem Multimedia-Zentrum und der Verwaltungsdatenverarbeitung zu einem Informations-, Kommunikations- und Medienzentrums (IKMZ) zusammengeschlossen hat und somit nach außen hin als ein Dienstleister agiert.²² In diesem Kontext wäre

sungsskripte beim Braille-Printservice des Servicezentrums für behinderte Studierende in Blindenschrift übersetzen lassen können (<http://www.ub.ruhr-uni-bochum.de/DigiBib/Download/6Literaturbeschaffungsstelle.pdf>).

21 Vgl. http://www.swan.ac.uk/lis/library_services/rfb.asp

22 Vgl. <http://www.ikmz.tu-cottbus.de/>

darüber hinaus auch die bibliotheksweite oder sogar universitätsweite Vereinheitlichung von Logins und Passwörtern in den unterschiedlichen EDV-Systemen zu nennen. Auch die Einführung von bedarfsbezogenen Leihfristen (z. B. bei Auslandsaufenthalten) oder von *Mahngebührenstaffelungen* nach gerechten und nachvollziehbaren Maßstäben (Plus-Punkte für mahngebührenfreie Zeiträume und Einbeziehung des Vormerkungsstandes in die Mahngebührenhöhe) könnten zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen.

Das Image einer wissenschaftlichen Bibliothek kann auch durch das Angebot an **öffentlichen Veranstaltungen** wie Ausstellungen, Lesungen, Vorträgen, Leseclubs, Info-Aktionen und Konzerten maßgeblich geprägt werden. Das regelmäßige Organisieren von *Bücherflohmärkten*, um nicht benötigte Bestände zu verkaufen, oder von *kleinen Buchmessen*, bei denen Verlage Bücher zu besonderen Themen und Konditionen präsentieren, könnte ebenso das zusätzliche Angebot abrunden. Darüber hinaus könnte eine dauerhafte Präsentationsfläche mit Postern und selbst ablaufenden Powerpoint-Präsentationen zur *Darstellung aktueller Forschungsergebnisse*, laufender Studien oder neu veröffentlichter Bücher in der Bibliothek eingerichtet werden. Dieser Service könnte nicht nur der Außendarstellung der Bibliothek dienen, sondern vor allem auch der universitären Community-Bildung und Imagepflege sowie der internen Wissenskommunikation.

3.2.3 Wissenschaftliches Publizieren

Die Unterstützung des wissenschaftlichen Publikationsprozesses und insbesondere der freien Verfügbarkeit von Forschungsergebnissen wird zunehmend auch als eine neue Aufgabe der Universitätsbibliotheken angesehen. Diese kann beispielsweise in Form des Angebotes einer universitären **Home-Online-Publishing-Plattform** erfolgen, wobei die konkrete Ausgestaltung und das Beteiligungsniveau der Bibliothek bei diesem neuen Engagement sehr unterschiedlich ausgeprägt sein können. Existierende Publikationsmodelle wie „Documenta Mathematica“,²³ „BioMedCentral“²⁴ oder „German Medical Science“²⁵ können in diesem Zusammenhang als Open-Access-Beispiele für einen umfassenden und ganzheitlichen Ansatz genannt werden.²⁶ Die Gesamtkonzepte derartiger Modelle unterscheiden sich hinsichtlich der möglichen alternativen Ausgestaltungen der relevanten Eigenschaftsdimensionen.

23 Vgl. <http://www.mathematik.uni-bielefeld.de/documenta/>

24 Vgl. <http://www.biomedcentral.com/info/authors/submit>

25 Vgl. <http://ger-med-sci.de/>

26 Mehr als 1100 frei verfügbare Zeitschriften sind in den „Directory of Open Access Journals“ unter <http://www.doaj.org/> zu finden.

Betrachtet man die Dimension der *Finanzierung* einer möglichen Home-Online-Publishing-Plattform so könnten z.B. folgende alternative Möglichkeiten angeboten werden:

- Einmalige Zahlung durch den Autor bei der ersten Veröffentlichung in Form eines Beitrags für die Autorenmitgliedschaft
- Zahlung durch den Autor pro publiziertem Artikel oder Seite
- Zahlung durch den Autor pro eingereichtem Artikel oder Seite (unabhängig von der Annahme der Publikation)
- Zahlung durch die Universität oder Universitätsmitgliedschaft im Publikationsverbund
- Kostenlose Publikation, Rückfinanzierung über den Verkauf von Printmedien

Eine weitere zu treffende Entscheidung bei der Realisierung eines derartigen Services betrifft die *Publikationsart*. So können z.B. Arbeits- und Diskussionspapiere von Universitätsangehörigen veröffentlicht werden, aber auch Dissertationen und Diplom- und Masterarbeiten. Auf einer begutachteten Plattform im Sinne von Peer-Review wäre auch die Publikation von Zeitschriftenartikeln möglich.

Des Weiteren ist die *Veröffentlichungsform* von Relevanz: Soll es sich um die Ausgabe von Periodika oder Monographien handeln und ist nur eine Online-Version erhältlich oder besteht auch die Möglichkeit, Print-Versionen zu kaufen bzw. mittels Print-On-Demand²⁷ zu bestellen? Mehrere konkrete Gestaltungsmöglichkeiten sind hier denkbar. Weiterhin wäre die *Skalierung* einer solchen Home-Online-Publishing-Plattform festzulegen. Wird eine interne Universitätslösung aufgebaut oder soll es sich um eine Kooperation zwischen mehreren Einrichtungen auf lokaler, nationaler oder internationaler Ebene handeln?

Zur **Unterstützung des wissenschaftlichen Publikationsprozesses** könnten außerdem verschiedene Begleitangebote unterschiedlichen Umfangs realisiert werden. So kann z.B. zusätzliche Hilfeleistung beim Publizieren durch eine entsprechende *Bekanntmachung* der Veröffentlichung und die Erleichterung der Auffindbarkeit (Stichwort: Metadaten und Suchtechnologien) geschaffen werden. Weiterhin können spezielle *Schulungen zum wissenschaftlichen Publizieren* für die Wissenschaftler und Studierenden angeboten werden, die konkrete Hinweise und Empfehlungen über Urheberrecht, Medienrecht oder das Zitieren geben. Autoren können beim gesamten *Prozess der Publikation* (ab inhaltlicher Fertigstellung) persönlich betreut werden, wobei dieser Vorgang

²⁷ Professionelle Drucke on Demand, incl. ISBN-Aufnahme und Vertrieb werden bereits kommerziell bereitgestellt und könnten konzeptionell integriert werden (<http://www.bod.de>).

gleichzeitig durch einen hohen Grad an Automatisierung vereinfacht werden kann. Auch gebührenpflichtige *Übersetzungsdienste* in gängigen wissenschaftlichen Sprachen wie Englisch, Französisch, Spanisch und Russisch sowie *Korrekturlesen* und Formalienüberprüfung für wissenschaftliche Manuskripte sind als Ergänzung des wissenschaftlichen Publikationsangebotes denkbar (siehe Abbildung 3). Das Ganze könnte durch ein internes *Plagiatsüberprüfungssystem*, das alle zur Veröffentlichung eingereichten Artikel auf Plagiate überprüft, komplettiert werden.



Abb. 3: Visualisierung und Beschreibung von Diensten im Bereich „Wissenschaftliches Publizieren“

4. Fazit

In diesem Beitrag wurde die Frage nach der Entstehung von Innovationen und ihren möglichen Ausprägungen im nutzerorientierten Dienstleistungsbereich einer Universitätsbibliothek betrachtet. Wie relevant diese Thematik ist, zeigt sich insbesondere an den öffentlichen und politischen Diskussionen der letzten Jahre.²⁸ Die hier dargestellten Ideen konnten dabei im Rahmen dieser

28 Vgl. beispielsweise die Rede von Bettina Windau zum „Bibliothek 2007“-Projekt auf der IFLA-Konferenz in Berlin, 2003 (http://www.bibliothek2007.de/x_media/pdf/wi_ifla_030804.pdf).

Publikation aus Übersichtlichkeits- und Platzgründen nur grob skizziert werden. Der Prozess der Ideenfindung und der Identifikation neuer Entwicklungsrichtungen im Servicebereich wurde dabei im Rahmen dieser Arbeit als ein erster grundlegender Schritt im Prozess der Optimierung des Dienstleistungsangebotes beschrieben. In einem zweiten Schritt soll daraufhin die empirische Überprüfung der ermittelten Ideen in Hinblick auf ihre Wünschenswertigkeit und ihren potenziellen Nutzen für die verschiedenen Kundengruppen erfolgen. Dieser wichtige Arbeitsschritt wird mit einem großen Teil der hier vorgestellten Ideen momentan im Rahmen des ProSeBiCA-Projektes an der Universität Bielefeld und später auch an der BTU Cottbus durchgeführt.

Aufgrund der breiten Datenbasis von Nutzerpräferenzen, die in diesen Untersuchungen erhoben wird, sollen Aussagen für zukünftige Entwicklungsrichtungen nicht nur lokal, sondern insbesondere auch bundesweit abgeleitet werden. Von den auf diese Weise als wünschenswert und nützlich identifizierten Ideen können also auch andere Universitätsbibliotheken (außer Bielefeld und Cottbus) bei der Gestaltung ihres Serviceangebotes profitieren. Eine effektivere Steuerung der Ressourcen für die Entwicklung solcher Angebote, die von den Nutzern auch tatsächlich gewünscht sind, kann so erzielt werden.²⁹

In diesem Sinne sind die hier präsentierten neuen Ideen zwar nur als ein erster Schritt, aber gleichermaßen auch als eine solide Basis für die weitere Analyse und Entwicklung des optimalen Servicespektrums einer „Universitätsbibliothek der Zukunft“ anzusehen.

Literatur

1. Bertelsmann Stiftung, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V. (Hrsg.) (2004): *Bibliothek 2007, Internationale Best-Practice-Recherche*, Bertelsmann Stiftung, Gütersloh.
http://www.bibliothek2007.de/x_media/pdf/best_practice_recherche.pdf
2. Das, H. (1999): *Einführung neuer Technologien in der Bibliothek*, Gütersloh, Bertelsmann Stiftung.
3. Decker, R.; A. Hermelbracht (2004): *Gestaltung zukünftiger Bibliotheksangebote mit Methoden der Marketingforschung – Ein neues DFG-Projekt des Lehrstuhls für BWL und Marketing und der Bibliothek der Universität Bielefeld*, *Bibliotheksdienst*, Vol. 38, H. 5, 611 – 626.
http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte/Betriebsorganisation0504.pdf

29 Die Überprüfung der Realisierbarkeit und die Planung der konkreten Einsatzmöglichkeiten kann dadurch auf Services beschränkt werden, deren Einführung einen hohen Nutzen für den Nutzer bedeutet.

4. *Müller, U. (2001):* Kritikmanagement als Bestandteil einer Marketingkonzeption für Bibliotheken, *Bibliothek* 25, Nr. 2, 214–225.
http://www.bibliothek-saur.de/2001_2/214-225.pdf
5. *Senst, E. (2002):* Virtuelle Teamarbeit: Ein Lernprogramm im Medienverbund zur Einrichtung und Betreuung virtueller Teams, Books on Demand GmbH, Norderstedt.
6. *Senst, E. (2004):* Die Bibliothek virtuell erkunden: Einsatzpotentiale multimedialer Online-Hilfesysteme am Beispiel des Notebook-University Teilprojektes der Universitätsbibliothek Bielefeld, *Bibliotheksdienst*, Vol. 38, H. 3, S. 323–330.
http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte/Benutzung0304.pdf

