

Auskunftsdienste der Zentralbibliothek der FH Hannover

-

Evaluation derzeitiger und Konzeption neuer  
Auskunftsdienste

Bachelorarbeit

vorgelegt von Nadine Meiers und Stefanie Schröder

Studiengang Informationsmanagement

Fachhochschule Hannover

Fakultät III – Medien, Information und Design

Abteilung Information und Kommunikation

Sommersemester 2011

Hannover, den 06. April 2011

## **Erklärung**

Hiermit versichern wir, dass wir die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt haben.

Nadine Meiers und Stefanie Schröder

Hannover, den 06. April 2011

Erstprüferin: Prof. Dr. Gudrun Behm-Steidel

Zweitprüferin: Dipl.-Bibl. Andrea Hofmann

## Abstract

Der konventionelle Auskunftstresen ist in Deutschland nach wie vor weit verbreitet. Im Falle der Zentralbibliothek der Fachhochschule (FH) Hannover wird seit Mitte 2009 auf einen solchen Tresen verzichtet. Es stellt sich die Frage inwieweit weiterhin ein zufriedenstellender Auskunftsdienst in der Bibliothek geleistet werden kann. Die vorliegende Bachelorarbeit analysiert vor diesem Hintergrund verschiedene Auskunftskonzepte, die auf einen traditionellen Auskunftstresen verzichten. Die Autorinnen präsentieren allgemeingültige Hinweise und geben Beispiele für eine mögliche Umsetzung der Konzepte. Die Ergebnisse der Bachelorarbeit sollen zu einem effizienteren und nutzerorientierteren Auskunftsdienst führen.

## Vorwort

Die vorliegende Bachelorarbeit wurde in Gruppenarbeit angefertigt. Die mit einem Sternchen (\*) gekennzeichneten Kapitel sind von Nadine Meiers verfasst. Die mit zwei Sternchen (\*\*) gekennzeichneten von Stefanie Schröder. Kapitel ohne Kennzeichnung erarbeiteten die Autorinnen zu gleichen Teilen.

Aus Gründen einer besseren Lesbarkeit im Folgenden durchgängig die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich hierbei immer mit einbezogen.

Außerdem möchten sich die Autorinnen bei allen bedanken, die ihnen bei der Erarbeitung der vorliegenden Arbeit mit Rat und Tat zur Seite standen. Namentlich zu nennen sind hierbei die beiden Prüferinnen Frau Prof. Dr. Behm-Steidel und Frau Dipl.-Bibl. Hofmann, die sich immer wieder Zeit für unsere vielen Fragen nahmen.

Dank gilt auch unseren Eltern, die uns immer wieder aufgebaut und bestärkt haben. Ein besonderer Dank gilt hierbei Sarina, die stets aufbauende Worte fand.

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	1
2	Die Zentralbibliothek der FH Hannover.....	3
2.1	Die Bibliothek (**).....	3
2.2	Benutzerstruktur (**) .....	5
2.3	Barrieren (**).....	7
2.4	Derzeitige Auskunftsangebote (*) .....	9
2.4.1	Persönliche Beratung (*) .....	10
2.4.2	Digitale Auskunftsangebote (*).....	11
2.4.2.1	E-Mail (*).....	11
2.4.2.2	Chat (*) .....	12
2.4.3	Soziale Netzwerke (*).....	15
2.4.3.1	Twitter (*) .....	15
2.4.3.2	Flickr (*) .....	19
3	Auskunfts-konzepte .....	23
3.1	Digitale Auskunfts-konzepte.....	23
3.1.1	FAQ (*).....	24
3.1.2	Facebook (*).....	26
3.1.3	QR-Codes (**).....	36
3.1.4	Podcasts (**) .....	41
3.2	Non-digitale Auskunfts-konzepte .....	49
3.2.1	Roving librarians (**) .....	49
3.2.2	Informationswand (*).....	55

4	Umsetzung.....	59
5	Marketing (**).....	64
6	Schlussbemerkung .....	68
	Quellenverzeichnis.....	69
	Abbildungsverzeichnis .....	82
	Abkürzungsverzeichnis .....	84
	Anhang I .....	86
	Anhang II .....	88
	Anhang III .....	89
	Anhang IV .....	90
	Anhang V .....	92
	Anhang VI .....	93
	Anhang VII .....	99
	Anhang VIII .....	101

# 1 Einleitung

Der klassische Auskunftstresen ist in deutschen Bibliotheken weiterhin die verbreitetste Form der bibliothekarischen Auskunft. Immer mehr Bibliotheken sind jedoch auf der Suche nach unterschiedlichen Möglichkeiten den Nutzer da abzuholen wo die Fragen entstehen. Vor allem digitale Angebote sind immer mehr als gegeben vorausgesetzt und mit der immer größer werdenden Bedeutung des Web 2.0 haben auch Bibliotheken die Wichtigkeit von sozialen Netzwerken für sich erkannt und Dienste wie Facebook ([www.facebook.com](http://www.facebook.com)) und Twitter ([www.twitter.com](http://www.twitter.com)) in ihre Bibliotheksarbeit integriert. Internetfähige Handys gehören mittlerweile zum Standard und bieten einen bisher weitgehend ungenutzten Markt für Bibliotheken an. Die Zentralbibliothek verzichtet seit Mitte 2009 auf den klassischen Auskunftstresen.

Deutschland liegt bei dem Thema neue Auskunftsdienste, insbesondere im Zusammenhang mit digitalen Angeboten, international zurück. Vor allem die United States of America (USA) nehmen hierbei eine Vorreiterrolle ein. Auskunftskonzepte wie beispielweise das der sogenannten „Roving librarians“ finden sich schon seit 20 Jahren in den USA.

Die vorliegende Bachelorarbeit behandelt entsprechend die Erstellung eines neuen Auskunftskonzepts für die Zentralbibliothek der Fachhochschule Hannover. Ziel ist es durch eine IST-Analyse den Zustand des derzeitigen Auskunftsdiensts aufzuzeigen und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten. Dies beinhaltet u.a. das Aufzeigen der Barrieren, die Nutzer daran hindern Fragen an das Bibliothekspersonal zu stellen. Des Weiteren gehen die Autorinnen auf die räumlichen Gegebenheiten und die Nutzerstruktur der Zentralbibliothek ein. Vor diesem Hintergrund werden verschiedene Auskunftskonzepte vorgestellt, erläutert und bezüglich ihrer Umsetzbarkeit in der Zentralbibliothek bewertet. Schlussendlich schlagen die Autorinnen ein Auskunftskonzept für die Umsetzung in der Zentralbibliothek vor.

Die Autorinnen greifen hierbei auf gewonnene Erkenntnisse einer in der Zentralbibliothek durchgeführten Benutzerumfrage zurück sowie auf die Ergebnisse ausgewerteter Literaturquellen.

Eine Nutzerstrukturanalyse nach D. Andone belegt die Einteilung heutiger Studenten in „digital students“ und verdeutlicht die Wichtigkeit digitaler Auskunftsangebote.



## **2 Die Zentralbibliothek der FH Hannover**

### **2.1 Die Bibliothek (\*\*)**

Die Zentralbibliothek ist eine von insgesamt vier Bibliotheken der Fachhochschule Hannover. Die weiteren Teilbibliotheken befinden sich an den Standorten Ahlem (Teilbibliothek Bioverfahrenstechnik), Bemerode (Bibliothek im Kurt-Schwitters-Forum (KSF)) und Blumenhardtstraße (Teilbibliothek Diakonie, Gesundheit und Soziales (DGS)). Die Zentralbibliothek wurde 1971 gegründet und ist eine öffentlich zugängliche wissenschaftliche Bibliothek. Ihre Hauptaufgabe ist die Literaturversorgung für die an dem Standort Ricklingen vertretenen Studiengänge. Die Bibliothek nimmt am Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV) sowie an dem Hannoverschen Online-Bibliothekssystem (Hobsy) teil.

Die Zentralbibliothek beschäftigt insgesamt 12 Mitarbeiter. Zwei Mitarbeiter sind darüber hinaus noch bei weiteren Teilbibliotheken angestellt. Personell sind für zukünftige Auskunftsdienste insgesamt fünf Diplom-Bibliothekare qualifiziert. Sie können während der Öffnungszeiten verschiedene Schichten im Auskunftsdienst übernehmen. Außerdem verfügt die Zentralbibliothek über studentische Hilfskräfte. Diese sind für das Zurückstellen der Medien zuständig und arbeiten in den Abendstunden von 18-20 Uhr und am Wochenende an der Leihstelle.

Das Gebäude der Bibliothek wurde 1990 gebaut und 1997 erweitert. Es befindet sich direkt auf dem Campusgelände. Die Bibliothek besteht aus drei Ebenen, deren Grundfläche insgesamt 1.697 m<sup>2</sup> beträgt, von denen 1.579 m<sup>2</sup> den Nutzern zugänglich ist<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> vgl. Anhang VI

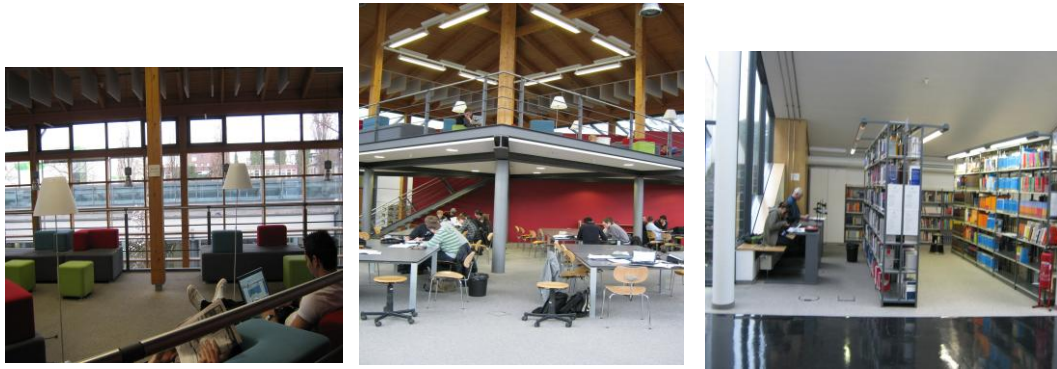


Abb. 1 - 3 (von links nach rechts): Chill-Out-Lounge, Gruppenarbeitsplätze, Lernzone

Seit der Fertigstellung des Umbaus 2009 ist die Bibliothek in verschiedene Zonen unterteilt. Hinter der Leihstelle im Eingangsbereich gibt es Gruppenarbeitsplätze. Auf der Empore gibt es eine Chill-out-Lounge mit gemütlichen Sofas und Sitzhockern, wo sich die Nutzer während Pausen entspannen können. Im unteren Bereich, wo der Bestand aufgestellt ist, befindet sich die Lernzone, die stilles Arbeiten ermöglicht. Im Sommer ist es außerdem möglich, sich in den Innenhöfen aufzuhalten. Die Bibliothek bietet ihren Nutzern insgesamt 189 Arbeitsplätze, von denen 16 mit PCs ausgestattet sind.

Die Bibliothek ist ihren Nutzern an 289 Tagen im Jahr zugänglich. Sie hat innerhalb der Semester von Montag bis Freitag von 9 bis 20 Uhr geöffnet und am Samstag von 9 bis 14 Uhr, in den Semesterferien verkürzen sich die Öffnungszeiten unter der Woche auf 9 bis 16 Uhr, am Samstag bleibt die Bibliothek ganz geschlossen. Der Bestand beträgt 104.864 Medieneinheiten und setzt sich aus Büchern, Dissertationen, Normen, Patenten, Mikroformaten sowie Zeitschriften und Zeitungen zusammen. Anhand ihrer Bestandsgröße lässt sich die Zentralbibliothek als mittelgroße Fachhochschulbibliothek bezeichnen. Die Bibliothek besitzt kein Magazin, sodass der gesamte Bestand als Freihandbestand aufgestellt und so den Bibliotheksnutzern sofort zugänglich ist.

Die Zentralbibliothek ist für die Fakultäten I<sup>2</sup>, II<sup>3</sup> und IV<sup>4</sup> zuständig und versorgt diese mit aktueller Literatur sowie Datenbankzugängen. Es handelt sich dabei um die Fachgebiete Elektro- und Informationstechnik, Informatik, Maschinenbau und Wirtschaft.

Zur Umsetzung innovativer Konzepte stehen von Seiten der Zentralbibliothek finanzielle Mittel zur Verfügung. Es besteht also die Möglichkeit, im Zuge neuer Auskunftsdienste Material und Geräte anzuschaffen.

## **2.2 Benutzerstruktur (\*\*)**

Die Zentralbibliothek der FH Hannover hatte im Jahr 2009 insgesamt 165.000 Besucher. An einer Bibliotheksführung nahmen 2.225 Bibliotheksbesucher teil. Insgesamt verzeichnet die Bibliothek 10.133 Benutzer mit Nutzungsberechtigung, d.h. Nutzer, die einen gültigen Bibliotheksausweis besitzen. Diese unterteilen sich in 6.511 Studierende, 3.247 Normalnutzer und 375 Mitarbeiter<sup>5</sup>.

Somit sind rund zwei Drittel der Bibliotheksnutzer Studierende. Darauf folgen die Normalnutzer, auch Stadtnutzer genannt, und die Mitarbeiter der Fachhochschule, die den geringsten Anteil der Bibliotheksbenutzer ausmachen.

Laut einer Benutzerumfrage wird die Zentralbibliothek von ihren Nutzer hauptsächlich als Arbeitsplatz und Lernort genutzt sowie zur konventionellen Ausleihe von Büchern.<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup> Elektro- und Informationstechnik  
<sup>3</sup> Maschinenbau und Bioverfahrenstechnik  
<sup>4</sup> Wirtschaft und Informatik  
<sup>5</sup> Angaben der Bibliothek  
<sup>6</sup> vgl. Anhang VIII, Abb. 36

## **Benutzeranalyse**

Die heutigen Studierenden bestehen zum überwiegenden Teil aus den „Millennials“. Die Millennials oder auch „digital natives“<sup>7</sup> bezeichnen den Teil der Bevölkerung, der zwischen 1980 und 2000 geboren ist<sup>8</sup>. Die digital natives sind mit den technischen Neuerungen des digitalen Zeitalters wie Computer, Internet und Handys großgeworden und bedienen diese instinktiv. Laut Angaben der ARD/ZDF-Onlinestudie von 2010 verbrachten die Teilnehmer durchschnittlich 77 Stunden in der Woche im Internet<sup>9</sup>. Hierbei ist zu erwähnen, dass verschiedene Medien oft parallel genutzt werden. So ist es nicht ungewöhnlich, wenn Computer und Fernseher parallel eingeschaltet sind und nebenbei noch das Handy benutzt wird. Heutzutage ist es selbstverständlich, unterwegs online zu sein. 2010 wählten sich 16% der Internetnutzer über das Handy ins Internet ein. Das ist ein Zuwachs von 78% im Vergleich zum Vorjahr. Generell nutzen rund 96% der 16 – 24 Jährigen sowie 98% der 25 – 34 Jährigen das Internet<sup>10</sup>.

Das Internet wird durch Social-Media-Angebote wie Facebook oder StudiVZ ([www.studivz.net](http://www.studivz.net)) zum Pflegen von Freundschaften verwendet, sowie zum Lernen und Recherchieren. Anhand einer europaweiten Studie<sup>11</sup> etablierten Diana Andone, Jon Dron und Lyn Pemberton Charakteristika für die sogenannten digital students. Sie sind der Meinung, dass aufgrund der heutigen Technologie Studierenden andere Lerngewohnheiten haben als vorherige Generationen. Sie gehen ungezwungen an neue Situationen heran und lösen aufkommende Probleme anhand „learning by doing“ oder „trial and error“. Des Weiteren setzen sie die technischen Möglichkeiten als gegeben voraus und gebrauchen diese intensiv als Unterstützung beim Lernen. Digital students verwenden für jeden Lebensbereich das Internet oder andere technische Geräte. Dabei nutzen sie das Internet um Zugang zu Informationen zu erhalten und um diese zu organisieren. Sie erwarten, dass es eine Vielzahl von Angeboten gibt, aus denen sie wählen können.

---

<sup>7</sup> vgl. Prensky (2001)

<sup>8</sup> vgl. Palfrey/Gasser (2008)

<sup>9</sup> vgl. ARD/ZDF-Onlinestudie (2010)

<sup>10</sup> vgl. Statistisches Bundesamt (2011)

<sup>11</sup> vgl. Andone [u.a.] (2005)

„Our [...] conclusion is that the digital student needs a variety of technologies to choose from, with an emphasis on those that provide a) instantaneity and b) control over the environment. Students want to be able to choose what to do and when[...]“<sup>12</sup>

Daraus folgt für die Zentralbibliothek wichtig, möglichst verschiedene Zugänge zu den Informationsangeboten bereit zu stellen, um dadurch eine größtmögliche Anzahl an Bibliotheksnutzer anzusprechen und für sich zu gewinnen.

### **2.3 Barrieren (\*\*)**

Im folgenden Kapitel gibt es Barrieren zu identifizieren, die dazu führen, dass die Fragen der Bibliotheksnutzer ungehört bleiben. So zum Beispiel der vor dem Umbau temporär besetzte Auskunftspult. Der Tresen der Zentralbibliothek war nur während der Mittagszeit von 10-12 Uhr täglich besetzt. Wohin wendeten sich die Bibliotheksnutzer mit ihren Fragen außerhalb dieser zwei Stunden? Der Nutzer wusste nicht, an wen er sich wenden konnte und so blieb seine Frage ungehört.

Ein weiterer Hindernisgrund ist die Angst gesehen, eine sogenannte „dumme“ Frage zu stellen und sich so mit seinem Nichtwissen zu blamieren. Der Nutzer bleibt lieber ungewiss, als seine Wissenslücke vor einem Bibliotheksmitarbeiter preiszugeben und zu artikulieren. Daraus folgt, dass Nutzer sich bevorzugt untereinander Fragen stellen. Ähnlich beobachtete dies Michaela Selbach:

„Vielen Benutzern [fällt es] leichter [...] einen anderen Benutzer zu fragen als sich mit seiner Fragestellung an das Bibliothekspersonal zu wenden und somit sogar in Kauf nehmen, nur schlecht und unzureichend oder unter Umständen sogar falsch beraten zu werden.“<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Andone/Dron/Pemberton (2007), S. 3

<sup>13</sup> Selbach (2007), S. 75

Ebenso wird von Bibliothekaren beobachtet, dass, wenn ein Nutzer eine Frage gestellt hat, er anschließend an die restliche Gruppe die Antwort weitergibt.

Haben Nutzer bereits negative Erfahrungen mit Auskunftsdiensten erlebt oder ihnen wurde von Freunden davon berichtet, kann dies dazu führen, dass sie in Zukunft keine Fragen an die Auskunftsbibliothekare stellen.<sup>14</sup> Des Weiteren überträgt der Nutzer negative Erfahrungen, die er in anderen Bibliotheken erfahren hat, auf die Zentralbibliothek. So ist es für die Bibliothek schwer, die auf sie projizierten Vorurteile zu widerlegen.

Ein weiteres Hindernis kann das Verlassen des Arbeitsplatzes darstellen. Der Nutzer hat aus verschiedenen Gründen Hemmungen, seinen Arbeitsplatz zu verlassen. So gibt es die Sorge, Unterlagen und gegebenenfalls Wertgegenstände, wie zum Beispiel Laptop oder Tasche, unbeaufsichtigt am Arbeitsplatz zu hinterlassen. So argumentiert Joan K. Lippincott:

„Some library users are concerned about getting up from a workstation in the library to walk over the reference desk since someone else may take over the workstation, or they may fear leaving their belongings unattended while they are away.“<sup>15</sup>

Die Alternative dazu wäre, Unterlagen und weiteren Gegenstände mitzunehmen. Dies kann allerdings dazu führen, dass der Arbeitsplatz in der Zwischenzeit von einem weiteren Nutzer besetzt wird.

Ein weiterer wichtiger Punkt, der nicht zu missachten ist, ist die Sprachbarriere. Es gibt an der Fachhochschule eine Vielzahl ausländischer Studierende, die für ein Auslandssemester oder für die gesamte Dauer des Studiums in Deutschland sind. Diese Studierende haben unter Umständen Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache und sind meist gehemmt, sich mit Fragen an die Bibliothekare zu wenden. Nutzer mit Sprachbehinderungen wie Stottern oder Ähnlichem, haben eventuell Probleme, sich im

---

<sup>14</sup> vgl. Schreger (2008), S. 26

<sup>15</sup> Lippincott (2010), S. 7

persönlichen Gespräch an dem Auskunftstresen zu informieren. Nicht zu vergessen sind Studenten mit Hörproblemen, die etwa schwerhörig oder taub sind. Für diese Nutzer ist es eventuell nicht möglich, sich mit den Bibliotheksmitarbeitern zu unterhalten. Sie sind dadurch auf andere Informationsdienste als einen Auskunftstresen angewiesen.

Digitale Dienste helfen bei der Überwindung, können aber selbst Barrieren darstellen. Hierbei handelt es sich meistens um technische Probleme. Wenn zum Beispiel ein Nutzer sich eines digitalen Dienstes bedienen will, dieser allerdings nicht einwandfrei oder gar nicht funktioniert, ist es nicht gegeben, dass der Nutzer sich daraufhin einer anderen Möglichkeit zuwendet, um eine Antwort auf seine Frage zu erhalten. Wenn der Nutzer eine in seinen Augen unzulängliche Antwort erhält, kann dies dazu führen, dass er zukünftig keinen Auskunftsdienst mehr in Anspruch nimmt. Des Weiteren ist zu beachten, dass die Nutzer die Auskunftsangebote finden können. Denn „If very few individuals know about the program, inevitable there will be low rates of use“.<sup>16</sup>

Allgemein wird von Bibliothekaren beobachtet, dass die Anzahl der Fragen in den letzten Jahren immer weiter zurückgeht. Es hat sich darüber hinaus die Art der Fragen geändert. Beobachtungen der Mitarbeiter in der Zentralbibliothek haben ergeben, dass die Nutzer vor allem technikbezogene Fragen stellen.

## **2.4 Derzeitige Auskunftsangebote (\*)**

Die Zentralbibliothek der FH Hannover bietet ihren Nutzern bisher unterschiedliche Möglichkeiten, mit der Bibliothek in Kontakt zu treten. Eine persönliche Beratung ist während der Öffnungszeiten am Leihstellentresen bzw. bei Mitarbeitern in deren Büros möglich. Digital können sich Nutzer per

---

<sup>16</sup> Lippincott (2010), S.5

Chat und E-Mail an die Bibliothek wenden. Kontaktdaten finden sich hierzu auf der Homepage der Bibliothek<sup>17</sup>. Bei sozialen Netzwerken ist die Bibliothek bei Twitter aktiv und hat einen Flickr-Account.

Das folgende Kapitel bietet einen Überblick über die genannten Auskunftsangebote der Bibliothek. Durch die Autorinnen erfolgt eine quantitative und qualitative Analyse der Dienste und es werden Anregungen gegeben, die Dienste weiter zu entwickeln.

### **2.4.1 Persönliche Beratung (\*)**

Bis Mitte 2009 hatte die Zentralbibliothek einen klassischen Auskunftstresen. Dieser wurde aufgrund geringer Nachfrage durch die Bibliotheksnutzer jedoch nur zwei Stunden täglich durch einen Bibliothekar besetzt. Bei den aufkommenden Fragen handelte es sich meist um einfache Standortfragen oder Fragen nach benötigten Arbeitsmaterialien. In Folge des Umbaus der Bibliothek wurde dementsprechend der Auskunftstresen abgeschafft. Nun anfallende Fragen laufen an dem Leihstellentresen an. Des Weiteren erfolgen Auskünfte über die dafür angegebene Telefonnummer.

#### ***Face-to-Face-Interaktion***

Da die Hauptaufgabe am Leihstellentresen die Ausgabe bzw. Rücknahme von Medieneinheiten ist, können Fragen durch die Nutzer nur begrenzt ausführlich beantwortet werden. So beantwortet das Personal einfache Benutzeranfragen selbst vor Ort und verweist die Nutzer bei aufkommenden Fachfragen oder Fragen, die ein ausführlicheres Gespräch erfordern, direkt zum entsprechenden Mitarbeiter in dessen Büro.

#### ***Telefon***

Die Telefonauskunft der Zentralbibliothek ist über die Telefonnummer (0511) 9296-1086 zu erreichen. Wie auch bei der persönlichen Auskunft beantworten die Mitarbeiter am Leihstellentresen einfache Fragen direkt am

---

<sup>17</sup> <http://www.fh-hannover.de/bibl/>



Telefon und leiten, bei umfangreicheren Fragen, an Mitarbeiter in das Büro weiter.

## **2.4.2 Digitale Auskunftsangebote (\*)**

Die Zentralbibliothek bietet Formen der synchronen und Formen der asynchronen digitalen Auskunft an. Die Angebote erwähnt die Bibliothek auf ihrer Internetseite. Diese Informationen sollen es den Nutzern ermöglichen, mit der Bibliothek in Kontakt zu treten, wenn persönlicher Kontakt nicht möglich oder gewünscht ist.

### **2.4.2.1 E-Mail (\*)**

Die von der Bibliothek angebotene Auskunft per E-Mail wird laut eigenen Angaben der Bibliothek konstant genutzt. So erhält die Bibliothek ca. vier Anfragen pro Tag über ihre allgemeine Bibliotheksadresse.<sup>18</sup> Für die Bearbeitung der eingehenden E-Mails stehen insgesamt vier Mitarbeiter des gehobenen Dienstes der Zentralbibliothek zur Verfügung, die zwischen 8:00 und 18:00 Uhr zu erreichen sind. Die Zuständigkeit für die Bearbeitung der E-Mail-Anfragen wechselt dabei unter den Mitarbeitern und ist im Falle von Erkrankungen durch einen sogenannten Vertretungsschlüssel gesichert.

#### ***Art der Anfragen***

Die Anfragen durch die Nutzer lassen sich in mehrere Kategorien unterteilen. So handelt es sich beispielsweise um Fragen, die die allgemeinen Benutzungsmodalitäten der Bibliothek betreffen. Also Fragen, die sich auf Ausleihvorgänge, die Verlängerung von Bestandsmedien und Mahnungen beziehen. Nutzer der Bibliothek benötigen außerdem Hilfe bei der Literatursuche und Fernleihe.

Weitere Anfragen behandeln Anschaffungsvorschläge, angebotene Schulungen und Fragen zur technischen Unterstützung. Es fallen auch Fragen nach den Öffnungszeiten an.

---

<sup>18</sup> [bibliothek@fh-hannover.de](mailto:bibliothek@fh-hannover.de)

### **Beantwortung**

Die Bearbeitung der E-Mails wird so schnell wie möglich vorgenommen. So beantwortet der jeweilig dafür zuständige Mitarbeiter E-Mail Anfragen in maximal einer Stunde bzw. bis zum nächsten Arbeitstag.

### **Empfehlung**

Die allgemeine E-Mail-Adresse der Bibliothek ist unter den Kontaktdaten auf der Webseite angegeben sowie bei dem Menüpunkt *Standorte* und dem Unterpunkt *Zentralbibliothek*. Die Teilbibliotheken und die Bibliothek im Kurt-Schwitters-Forum haben je eine eigene E-Mail-Adresse. Unter dem Menüpunkt *Kontakt* sind des Weiteren die E-Mail-Adressen der Ansprechpartner und Mitarbeiter hinterlegt. Alle Links sind so formatiert, dass sie für die Nutzer direkt anklickbar sind.

Die Ansprechpartner sind alphabetisch nach Sachgebiet angeordnet. Eine solche Anordnung ist sinnvoll. Problematisch wird es, wenn Sachgebiete für den Nutzer nur schwer zu durchschauen sind. So ist für einen Bibliotheksfremden die Unterteilung beispielsweise zwischen *Erwerbung E und M* und *Erwerbung W* nur schwer zu verstehen. Eine Zusammenfassung in einzelne Bereiche wie beispielsweise *Ausleihe und Information* und *Leitung* würde die Seite übersichtlicher gestalten.

Bei den Mitarbeitern erfolgt eine alphabetische Anordnung nach dem jeweiligen Nachnamen. Es wäre ratsam, die einzelnen Mitarbeiter erst nach der jeweiligen Bibliothek und dann alphabetisch anzuordnen. Ein Nutzer orientiert sich eher an der für ihn zuständigen Bibliothek.

#### **2.4.2.2 Chat (\*)**

Betreut wird die Chatauskunft durch insgesamt fünf Mitarbeiter der Zentralbibliothek, einem Mitarbeiter der Bibliothek des KSF und einem Mitarbeiter aus der Teilbibliothek DGS. Die verantwortlichen Mitarbeiter sind alle Bibliothekare des gehobenen Dienstes. In der Zeit von 8:00 Uhr - 18:00 Uhr ist der Chat in der Regel durch einen Mitarbeiter besetzt. Sollte der Chat einmal nicht zur Verfügung stehen, wird die Möglichkeit angeboten, sich per

Mail an die Bibliothek zu wenden. Die Nutzung der Chatauskunft beläuft sich durchschnittlich auf eine Anfrage pro Tag.

### ***Art der Anfragen***

Die Anfragen an die Chatauskunft ähneln denen der Auskunft per E-Mail. Auch die hier gestellte Fragen beziehen sich auf die Benutzungsmodalitäten der Bibliothek. Laut dem verwendeten Statistikmodul macht dieser Themenkomplex einen Anteil von 20 % der eingehenden Chatanfragen aus. Ebenfalls mit 20 % zu verbuchen sind Anfragen bezüglich der technischen Unterstützung. Hierbei handelt es sich vor allem um Fragen nach vergessenen Passwörtern und zu Problemen beim Zugriff auf Online-Ressourcen. 7 % der fragenden Nutzer benötigen Hilfe bei der Literatursuche mit bereits vorhandenen bibliographischen Angaben.

### ***Beantwortung***

85 % der übermittelten Chatanfragen können unter 10 Minuten erfolgreich beantwortet werden. 34 % der Anfragen beantworten die zuständigen Mitarbeiter auf Anhieb. Umfangreichere Anfragen, wie z.B. eine thematische Literatursuche, machen einen Anteil von 16 % aus. Die aus dem Statistikmodul übermittelten Daten lassen also auf eine schnelle und kompetente Abwicklung der Chatanfragen schließen.<sup>19</sup>

### ***Empfehlung***

Es gibt auf der Internetpräsenz der Bibliothek unterschiedliche Möglichkeiten, zu der Chatauskunft zu gelangen. So befinden sich Links auf der Startseite der Bibliothek unter den Menüpunkten *Kontakt* bzw. *Chat* und jeweils bei den angebotenen Katalogen. So beobachtet Catherine Wells: „Substantive research questions are more likely to be generated from OPAC Web pages and database pages because people ask questions at the point of need.“<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Daten entstammen internen Statistikmodul. Aufgrund eines Server-Umzugs des Chatsystems ist das Modul jedoch einige Zeit ausgefallen.

<sup>20</sup> Wells (2003), S. 134

Die Links zur Chatauskunft wurden also an den Stellen der Webseite platziert, an denen Nutzer potentiell Hilfe gebrauchen könnten oder an denen der Nutzer Kontaktinformationen der Bibliothek erwartet.

Problematisch ist allerdings ein fehlerhafter Link im Kontaktmenü. Hier wird auf die alte Serveradresse der Chatauskunft verwiesen. Es erscheinen entsprechende Hinweise und es folgt eine automatische Weiterleitung zur neuen Web-Adresse. Das Ganze erscheint für den Nutzer jedoch abschreckend. Die Nachfrage, ob die neue Adresse zu den Favoriten hinzugefügt werden soll, fällt negativ auf. Nutzer, die nur an einer einfachen Chatauskunft interessiert sind, wollen kein Lesezeichen für eine Chatauskunft einer Bibliothek anlegen.<sup>21</sup>

Der Online Public Access Catalogue (OPAC) über den Gesamtbestand der Zentralbibliothek und der Teilbibliotheken Bioverfahrenstechnik und DGS sowie die Teilkataloge der Zentralbibliothek und der DGS verfügen jeweils über einen Chatbutton und einem Eintrag im linken Menü.

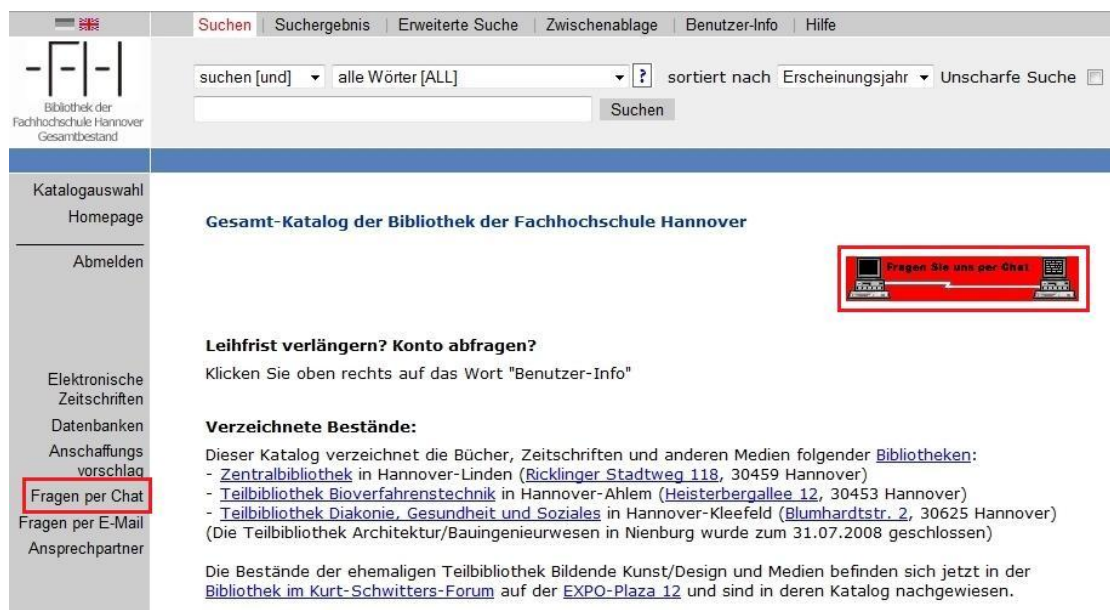


Abb. 4: Gesamt-OPAC der FH Hannover mit Markierungen für Chat-Link und -Button (Screenshot)<sup>22</sup>

<sup>21</sup> siehe Anhang I

<sup>22</sup> OPAC (2011)

Der Teilkatalog für Bioverfahrenstechnik hingegen hat keinen Chatbutton und der Teilkatalog für das Kurt-Schwitters-Forum verzichtet auf jegliche Hinweise zu der Chatauskunft. Bei dem Chatbutton des Gesamtbestandkataloges öffnet sich die Chatauskunft im selben Fenster. Bei den restlichen Katalogen hingegen wird die Chatauskunft in einem neuen Browserfenster geöffnet. Eine Angleichung der Links ist zu empfehlen, damit sich die jeweiligen Auftritte untereinander entsprechen. Die Wahl, den Link in einem neuen Fenster zu öffnen, ist dabei nutzerfreundlicher. Möglicherweise bereits erzielte Suchergebnisse bleiben erhalten und können gegebenenfalls bei der Chatauskunft weiterhelfen.

### **2.4.3 Soziale Netzwerke (\*)**

In Zeiten des Web 2.0 rücken soziale Netzwerke immer mehr in den Fokus der hiesigen Bibliotheksarbeit. Die Zentralbibliothek hat die Wichtigkeit für soziale Netzwerke für sich erkannt und Twitter in ihre Bibliotheksarbeit integriert. Flickr ([www.flickr.com](http://www.flickr.com)) wird bereits für die Bereitstellung von Fotos von der Bibliothek genutzt.

#### **2.4.3.1 Twitter (\*)**

Twitter gibt es seit dem Jahr 2006 und ist „ein kostenloser Microblogging-Dienst, dessen Nutzer über kurze Textnachrichten von maximal 140 Zeichen Länge kommunizieren.“<sup>23</sup> Diese sogenannten „Tweets“ können sowohl vom Web als auch über das Handy verschickt werden und sind je nach Einstellung des Nutzers für jedermann einsehbar oder nur für einen festgelegten Personenkreis sichtbar. Des Weiteren gibt es Anwendungen wie beispielsweise Tweetdeck ([www.tweetdeck.com](http://www.tweetdeck.com)), die es einem ermöglichen, Twitter direkt vom Desktop aus zu nutzen. „Ursprünglich sollte Twitter eine Plattform sein, auf der Nutzer in maximal 140 Zeichen eine Antwort auf die

---

<sup>23</sup> Weinberg (2010), S.141

Frage „Was tust du gerade?“ geben sollten.“<sup>24</sup> Die weltweit mehr als 175 Millionen<sup>25</sup> Benutzerkonten sind jedoch längst nicht nur von privaten Nutzern. So gibt es inzwischen eine Vielzahl von Institutionen und Firmen, die Twitter für diverse Marketingzwecke bzw. als Informationsmedium nutzen. So heißt es unter dem Punkt „About us“ auf Twitter:

„Twitter verbindet Unternehmen in Echtzeit mit seinen Kunden. Unternehmen können Twitter nutzen, um aktuelle Informationen schnell mit den Menschen zu teilen, die sich für ihre Produkte interessieren. So kann der Kundenkontakt und der Kontakt zu Geschäftspartnern optimiert werden.“<sup>26</sup>

### ***Die Fachhochschulbibliothek bei Twitter***

Seit August 2009 hat die Bibliothek der Fachhochschule Hannover einen eigenen Twitter-Account mit inzwischen 605 *Tweets*. Hier „gibt es Infos über Schulungen, über neue Dienstleistungen, aber auch über vermeintliche Kleinigkeiten, die es nicht unbedingt auf die Bibliothekshomepage schaffen.“<sup>27</sup> Der interessierte Nutzer kann sich so „via Twitter“ zeitnah und unkompliziert über die Geschehnisse der Bibliothek „auf dem Laufenden halten“.<sup>28</sup> Insgesamt nutzen 386 bei Twitter registrierte Nutzer den Service der Bibliothek. Hierbei handelt es sich größtenteils um andere dem Bibliotheksumfeld zugehörige Personen und Institutionen, Studenten und anderweitige Privatpersonen, die die Fachhochschulbibliothek nutzen. Unter anderem besteht die Möglichkeit, sich die *Tweets* der Bibliothek auf sein Handy schicken zu lassen. Im Gegenzug folgt die Bibliothek 407<sup>29</sup> Leuten.

---

<sup>24</sup> Weinberg (2010), S. 141

<sup>25</sup> Twitter (Fakten) (2011)

<sup>26</sup> Twitter (Unternehmen) (2011)

<sup>27</sup> FH Hannover (Twitter) (2009)

<sup>28</sup> FH Hannover (Twitter) (2009)

<sup>29</sup> Stand: 31.03.2011



Abb. 5: Erster Tweet der FH Hannover (Screenshot)<sup>30</sup>

### **Umsetzung**

Die Bibliothek folgt bzw. sendet jedem Nutzer, der der Bibliothek folgt, eine Followeranfrage. Hierbei wird dem Nutzer das Gefühl vermittelt, dass die Bibliothek sich für den einzelnen Nutzer interessiert. In ihrem Artikel „Twitter for Libraries (and Librarians)“ betont Sarah Milstein denselben Sachverhalt. „When somebody follows you, it’s a sign that they’re interested in talking to you; when you follow them back, you’re signaling mutual interest and providing an important connection for many of your constituents.“<sup>31</sup> Sie merkt außerdem an, dass bei gegenseitigem Folgen von Bibliothek und Nutzer der Vorteil der Direktnachrichten gegeben ist. Hierin liegt das eigentliche Potential von Twitter. “[...]its providing a place for asynchronous conversations between librarians and library users: Users follow and send messages to libraries; libraries follow and send messages to users.“<sup>32</sup>

Der Twitter-Account der Fachhochschule gibt außerdem im Profil den Account eines Mitarbeiters an. Nutzer haben somit noch eine weitere Möglichkeit, sich an das Bibliothekspersonal zu wenden und können erkennen, wer u.a. für die Tweets verantwortlich ist. Wenn die Bibliothek auf Anfragen durch Nutzer antwortet, verwendet sie bei der Beantwortung entsprechende „Hashtags“<sup>33</sup>. Dadurch erscheinen die entsprechenden Tweets in einer Liste mit gleich vergebenen Hashtags und kann so durch

---

<sup>30</sup> Twitter (Tweet) (2009)

<sup>31</sup> Milstein (2009)

<sup>32</sup> Stuart (2010)

<sup>33</sup> Bei Twitter verwendetes Schlagwort. Wird mit dem Rautensymbol eingeleitet. Beispiel: #fernleihe

andere Nutzer durch eine entsprechende Suche auf Twitter gefunden werden.

Der Twitter-Account der Fachhochschule hat eine gute Mischung an eigenen Tweets, „Retweets“ als auch „@replies“.<sup>34</sup> Dies entspricht den Vorstellungen von Paul Sutton, der in seinem Artikel „10 reasons you’re not getting any followers on twitter“ den, seiner Meinung nach, idealen Twitter beschreibt:

„The ideal twitter profile consist of about 30% conversational @replies, 30% retweets and 40% interesting broadcast tweets, hopefully with an opinion or link, of which only about 25% (10% of total tweets) are self-promotional.“<sup>35</sup>

Des Weiteren führt er u.a. unvollständige Profile, automatisch übermittelte und sich wiederholende Tweets als Grund an, wieso man keine Follower bei Twitter hat. Die Fachhochschule vermeidet mit ihrem Twitter-Account die genannten Punkte. Zum Versenden der Tweets wird die Tweetdeck-Anwendung benutzt und es wird auf eine Einspielung von Tweets aus anderen Quellen verzichtet. Das Profil enthält den Namen sowie Standort der Bibliothek und die Internetadresse. Problematisch ist allerdings, dass in der Profilansicht der neuen Twitter-Version, die Telefonnummer und bibliothekseigene E-Mailadresse nur teilweise sichtbar sind.<sup>36</sup>

### ***Empfehlung***

Die Zentralbibliothek bewirbt ihren Twitter-Account momentan u.a. durch einen am Eingang befestigten Zettel auf dem der Uniform Resource Locator (URL) genannt und der entsprechende QR-Code<sup>37</sup> abgebildet sind. Auf der Internetseite der Bibliothek findet sich ein Verweis zum Twitter-Account unter *Benutzung und Bestand > Service > Twitter*. Nutzer können den entsprechenden Link also frühestens nach dreimaligem Klicken finden.

---

<sup>34</sup> siehe Anhang II

<sup>35</sup> Sutton (2010)

<sup>36</sup> siehe Anhang II

<sup>37</sup> In Kapitel 3.1.3 wird näher auf die Anwendung von QR-Codes eingegangen



Die durchgeführte Benutzerumfrage zeigt, dass der überwiegenden Mehrheit der Nutzer die Angebote der Bibliothek überhaupt nicht bekannt sind.<sup>38</sup>

Um die Bekanntheit zu steigern, könnte die Zentralbibliothek den eigenen Twitter-Account präsent auf der Startseite der Bibliothek einbinden. Eine Möglichkeit wäre es zum Beispiel, auf der Startseite links unter dem Menü die Links zu den von der Bibliothek genutzten sozialen Netzwerken zu platzieren. Um das Ganze optisch hervorzuheben, empfehlen die Autorinnen die Verwendung von sogenannten Icons.



Abb. 6: Polaroid icon set<sup>39</sup>

### 2.4.3.2 Flickr (\*)

Flickr entstand ursprünglich im Jahr 2004 als Hilfsmittel zum Hochladen von Bildern eines von der kanadischen Firma Ludicorp entwickelten Online-Spiels. Aufgrund der hohen Popularität dieses Features stellte die Firma die eigentliche Arbeit an dem Online-Spiel jedoch letztendlich ein und konzentrierte sich auf die Entwicklung von Flickr.<sup>40</sup> Seit 2005 befindet sich Flickr im Besitz von Yahoo.

Flickr hat sich im Laufe der Jahre zu einer der größten Online-Fotoplattformen entwickelt. So sind inzwischen über 5 Milliarden Bilder bei

---

<sup>38</sup> siehe Anhang VIII, Abb. 36

<sup>39</sup> Webtoolkit (2009)

<sup>40</sup> vgl. USA Today (2006)

Flickr hochgeladen.<sup>41</sup> Die deutsche Version von Flickr ist seit Juni 2007 verfügbar. Eines der grundlegenden Prinzipien von Flickr ist das sogenannte „Tagging“ von Bildern. Nutzer vergeben für ihre Bilder Schlagwörter und ermöglichen damit anderen Nutzer, diese über die Suche des entsprechenden Schlagwortes zu finden. Im Zuge dessen gibt es eine Vielzahl sogenannter „Communities“, die Bilder zu bestimmten Themen zusammentragen und u.a. besonders „schöne“ Bilder prämiieren.

### **Die Zentralbibliothek bei Flickr**

Die Zentralbibliothek der Fachhochschule ist seit Oktober 2008 Mitglied bei Flickr. Insgesamt hat die Bibliothek sechs Alben bei Flickr hinterlegt.

- Zukunftstag (12 Fotos, 4 mal angesehen)
- Teilbibliothek Diakonie, Gesundheit und Soziales im Schnee (19 Fotos, 10 mal angesehen)
- Bibliothek im Schnee (17 Fotos, 137 mal angesehen)
- Umbau der Zentralbibliothek (23 Fotos, 37 mal angesehen)
- Zentralbibliothek aktuell (29 Fotos, 61 mal angesehen)
- Bilder vom Bau der Ingenieurschule (118 Fotos, 1216 mal angesehen)<sup>42</sup>

### **Umsetzung**

Bis auf die Bilder in dem Album „Zukunftstag“ sind alle Bilder mit dem einheitlichen Schlagwort *Fachhochschule\_Hannover* versehen. Des Weiteren verfügen die meisten Bilder über eine Bildunterschrift und näher auf das Bild eingehende Beschreibungen. Nutzer dürfen die Bilder in den meisten Fällen unter Vorbehalt der Creative Commons<sup>43</sup> mit „Namensnennung“ und „Weitergabe unter gleichen Bedingungen“ entsprechend verwenden.

---

<sup>41</sup> vgl. Flickr Blog (2010)

<sup>42</sup> vgl. Flickr (2011)

<sup>43</sup> Kapitel 3.1.3 geht näher auf die Creative Commons ein.

### **Empfehlung**

Der Einfachheit halber und um Missverständnissen vorzubeugen, sollten alle Bilder die gleichen Creative Commons erhalten. So enthalten die Bilder des Albums Zukunftstag nur die Creative Commons „Namensnennung“. Es ist zu empfehlen, dass alle Bilder ein einheitliches *Tag* erhalten. So wird es dem Nutzer ermöglicht, alle Bilder der Fachhochschule zu finden, wenn eine Suchanfrage entsprechend mit „Fachhochschule Hannover“ gestellt wird. Der Flickr-Account der Fachhochschule erfährt keine aktive Werbung durch die Zentralbibliothek. Über die Webseite gelangt der Nutzer zum Flickr-Account nur nach fünfmaligem Klicken. Es handelt sich hierbei nur um eine direkte Verlinkung zum Album „Bilder vom Bau der Ingenieurschule“ und nicht zum eigentlichen Account der Fachhochschule. So befindet sich unter *Benutzung und Bestand > Service > Flickr* zwar ein Link zu Flickr allgemein, aber keinerlei Verweis auf die direkte Präsenz der Bibliothek bei Flickr. Es ist zu empfehlen den entsprechenden Link zu ergänzen. Des Weiteren sollte, wie schon zuvor im Kapitel 2.4.3.1 erwähnt, die Bibliothek eine wahrnehmbare Präsentation des Flickr-Auftritts auf der Webseite erstellen.

### **Virtueller Bibliotheksrundgang**

Für eine weitere Nutzung von Flickr schlagen die Autorinnen einen virtuellen Bibliotheksrundgang vor. Die Universitätsbibliothek Passau hat bereits einen solchen Rundgang bei Flickr installiert.<sup>44</sup> Die Bilder der Bibliothek sind durch entsprechende Links untereinander verbunden und bilden so einen virtuellen Rundgang. Die Bilder erhalten weiterführende und für Nutzer informative Bildunterschriften bzw. Beschreibungen und bieten so vor allem Bibliotheksneulingen einen schnellen und unkomplizierten Weg, die Bibliothek näher zu entdecken. Insbesondere da weniger als die Hälfte der Bibliotheksnutzer an einer Bibliotheksführung teilgenommen haben.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> vgl. Flickr (Passau) (2011)

<sup>45</sup> siehe Anhang VIII, Abb. 32

## **Vorüberlegungen**

Bevor die Bibliothek den virtuellen Rundgang bei Flickr hinterlegt, muss sie ein Konzept des Rundganges erstellen. Welche Bereiche will die Bibliothek vorstellen? Inwieweit wird auf einzelne Bereiche genauer eingegangen? Dementsprechend müssen geeignete Bilder der Bibliothek aufgenommen werden, falls es noch keine entsprechenden Innenaufnahmen gibt.

## **Installierung bei Flickr**

Für die Umsetzung des virtuellen Rundganges wird zunächst ein eigenes Album in Flickr angelegt. Die Bibliothek lädt nun alle Bilder des virtuellen Rundganges in den entsprechenden Ordner. Der Grundriss der Bibliothek ist dabei das erste Bild im Fotostream. Hier fügt der verantwortliche Mitarbeiter nun die einzelnen Links zu den weiteren Bildern hinzu. Dies geht über die Aktion „Notiz hinzufügen“. Hierbei genügen einfache Hypertext Markup Language (HTML)-Kenntnisse. Ein Link, beispielsweise zum Ausleihresen, wird mit `<a href=“URL des Bilds“>Titel des Links</a>` erstellt. Dementsprechend erhalten die anderen Bilder einen jeweiligen Link, sodass der Nutzer vom Grundriss zu jedem beliebigen Punkt der Bibliothek gelangen kann. Zusätzliche für den Nutzer relevante Informationen ergänzen die Beschreibungen der einzelnen Bilder bzw. Bereiche der Bibliothek.

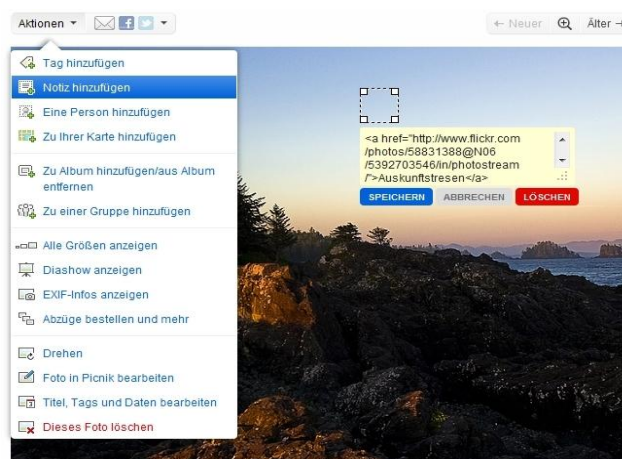


Abb. 7: Erstellung einer verlinkten Notiz bei Flickr.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Flickr (Notiz) (2011)

### **3 Auskunfts-konzepte**

In Deutschland sind der klassische Auskunftstresen ergänzt um E-Mail- und Chatauskunft die verbreitetsten Formen der Auskunft. Immer mehr Bibliotheken sind jedoch auf der Suche nach Möglichkeiten, den Nutzer dort abzuholen, wo die Fragen entstehen. Da es eine Vielzahl an unterschiedlichen Auskunfts-konzepte gibt, die Bibliotheken anwenden können, haben die Autorinnen bereits im Vorfeld eine Auswahl getroffen. Im Folgenden stellen die Autorinnen verschiedene Konzepte vor und zeigen die Anwendungsmöglichkeiten in der Zentralbibliothek auf. So wird in den folgenden Kapiteln zunächst das jeweilige Konzept sowie neue Begrifflichkeiten erklärt. Darauf folgen Vorüberlegungen für die Bibliothek bezüglich der Nutzer, des Personaleinsatzes und technischer Anwendungen. Zum Abschluss kommt die Vorstellung der Anwendungsmöglichkeiten in der Zentralbibliothek sowie ein kurzes Fazit, in dem die Vor- und Nachteile aufgezeigt werden. Die Konzepte sind hierbei im Folgenden von den Autorinnen in digitale und non-digitale Dienste unterteilt.

#### **3.1 Digitale Auskunfts-konzepte**

Digitale Auskunfts-konzepte werden hier als Sammelbegriff für Auskunftsdienste genutzt, die elektronisch bzw. über das Internet zu nutzen sind. Wie Hermann Rösch in einem Bericht darstellt wurden „in Deutschland [...] die mit Digital Reference verbundenen Entwicklungen zunächst zurückhaltend und mit Verzögerung zur Kenntnis genommen“<sup>47</sup>. Erst in den letzten Jahren, mit Beginn eines neuen Jahrtausends und dem Internetzeitalter sozialer Netzwerke, ist die Bereitstellung digitaler Auskunftsdienste über das Internet in den Vordergrund gerückt.

Vor allem Bibliotheken im Ausland bieten eine Vielzahl an digitalen Auskunftsangeboten. Die Autorinnen beschränken sich im folgenden Kapitel

---

<sup>47</sup> Rösch (2003), S. 4

auf vier dieser Anwendungen. Diese erläutern sie in ihren Eigenschaften und Anwendungen. Die Auswahl basiert auf verschiedenen Faktoren wie Umsetzbarkeit in einer mittelgroßen Bibliothek und voraussichtliche Annahme durch die Nutzer. Auch wurde beachtet, inwieweit Dienste bereits in Projekten in anderen Bibliotheken ausgetestet wurden und von ihnen aufgrund geringer Akzeptanz seitens der Nutzer nicht eingeführt worden sind. Von der ursprünglichen Idee, einen SMS-Dienst einzuführen, nahmen die Autorinnen Abstand, nachdem die Umfrage ergab, dass keiner der gefragten Teilnehmer diesen Dienst nutzen würde.<sup>48</sup>

### **3.1.1 FAQ (\*)**

Frequently Asked Questions (FAQ) sind eine Auflistung von häufig gestellten Fragen und deren Antworten zu einem bestimmten Thema, in diesem Fall zur Bibliotheksnutzung. FAQ ermöglichen den Nutzern, schnell und zu jedem Zeitpunkt Antworten auf wiederkehrende Probleme zu erhalten. Bibliotheken nutzen FAQ u.a., um einfache Fragen, die nicht unbedingt die Hilfe von ausgebildeten Bibliothekaren benötigen, zu beantworten. "A searchable 'Frequently Asked Questions' link provides quick answers for users with questions that do not need the attention of a professional librarian, such as how to renew a book or how to use interlibrary loan."<sup>49</sup>

#### ***Vorüberlegungen***

Für die Erstellung der FAQ müssen zunächst wiederkehrende Fragen der Nutzer schriftlich festgehalten werden. Dies kann durch die Mitarbeiter am Leihstellentresen bzw. die zuständigen Kollegen für die Beantwortung von E-Mail- und Chatauskunft geschehen. Diese Sammlung dient später als Grundlage für die Erstellung der FAQ. Wie bereits in Kapitel 2.4 erwähnt, handelt es sich in der Zentralbibliothek hierbei vorwiegend um Fragen bezüglich der Benutzungsmodalitäten sowie der Fernleihe und allgemeinen

---

<sup>48</sup> siehe Anhang VIII, Abb. 39

<sup>49</sup> Davidson/Mikkelsen (2009), S. 352

Fragen zu Öffnungszeiten und Schulungen. Technische Fragen treten gehäuft in Zusammenhang mit Passwortschwierigkeiten und Problemen bezüglich von Zugriffen auf Online-Ressourcen auf. Bei den jetzigen Erkenntnissen ist eine Einteilung in die Themenblöcke Allgemeines, Ausleihe, Fernleihe und Literatursuche sinnvoll. Das Themengebiet Allgemeines behandelt beispielsweise Fragen bezüglich Schulungen, Öffnungszeiten etc. Fragen zu Ausleihfristen, Verlängerungen, Mahnungen und dergleichen beantwortet der Punkt Ausleihe.

### ***Anwendung in der Bibliothek***

Die im Auskunftsdienst tätigen Bibliothekare entwickeln entweder durch vorher vergebene Zuständigkeiten oder in Projektgruppen allgemeingültige und verständliche Antworten. Es ist daher zu empfehlen, auf bibliothekarische Begrifflichkeiten zu verzichten, um auch für bibliotheksfremde Nutzer verständlich zu bleiben. Teilweise bietet die Webseite der Fachhochschule bereits geklärte Sachverhalte. So befinden sich beispielsweise unter Benutzung und Bestand u.a. Hinweise zur Anmeldung, Fernleihe und Mahnungen. Diese Informationen kann die Zentralbibliothek nach Prüfung auf ihre Aktualität für die FAQ übernehmen bzw. entsprechend angleichen. Noch nicht auf der Webseite thematisierte Fragen, wie beispielsweise die Benutzung der Kopierer, erstellen die zuständigen Mitarbeiter neu. Es ist zu empfehlen die fertiggestellten FAQ später gut sichtbar auf der Webseite zu platzieren. Ein Quicklink auf der Startseite macht die FAQ direkt für die Nutzer sichtbar und mit einem Klick zu erreichen. Es ist außerdem sinnvoll innerhalb der FAQ einen Link zu den PDF-Vorlagen der von der Bibliothek zur Verfügung gestellten Informationsblätter zu integrieren. Nutzer haben so direkt die Möglichkeit sich bestimmte Sachverhalte selbst auszudrucken. Hierbei ist zu empfehlen, die Informationsblätter zuvor an die FAQ anzupassen.

### ***Fazit***

FAQ bieten den Nutzern der Bibliothek die Möglichkeit, Antworten auf einfache Fragen zu erhalten, ohne dabei mit dem Bibliothekspersonal in

Kontakt treten zu müssen. Außerhalb der Öffnungszeiten offerieren FAQ des Weiteren einen stetigen Auskunftsdienst. Im Falle der Zentralbibliothek laufen alle Fragen am Leihstellentresen an. Besonders zu Stoßzeiten fühlen sich Nutzer häufig nicht ausreichend beraten.<sup>50</sup> Die Einführung von FAQ kann langfristig eine Alternative zur konventionellen Auskunft bezüglich einfacher Nutzeranfragen bieten. Die Anzahl an einfachen Fragen geht effektiv zurück und entlastet somit die Arbeit am Leihstellentresen. Nutzer mit umfangreicheren Fragen nutzen weiterhin das Angebot ausführlicher Beratungen. Ein guter Auskunftsdienst ist auch ohne persönliche Beratungen gewährleistet.

“Quality reference service is most defined by accuracy, utility, and user satisfaction. None of these variables are dependent on a face-to-face transaction at the reference desk. Good reference service is really just good customer service.”<sup>51</sup>

### **3.1.2 Facebook (\*)**

Facebook ist das weltweit beliebteste soziale Netzwerk mit momentan mehr als 600 Millionen Nutzern.<sup>52</sup> Vor allem in den USA ist Facebook Marktführer. 63 % aller online aktiven US-Amerikaner sind bei Facebook registriert.<sup>53</sup> Deutsche Nutzer hingegen bevorzugen häufig immer noch die deutsche Facebook-Konkurrenz StudiVz und deren Ableger SchülerVz ([www.schuelervz.net](http://www.schuelervz.net)) und MeinVz ([www.meinvz.net](http://www.meinvz.net)). Alle Netzwerke weisen zusammen über 17 Millionen Nutzer auf.<sup>54</sup> Bei den vorhandenen deutschen Facebook-Nutzern handelt es sich dabei erfahrungsgemäß „vornehmlich um Studierende, die im Ausland waren und deswegen auch eine internationale Plattform zum Austausch nutzen.“<sup>55</sup> Dieser internationale Kommunikationsaspekt ist einer der Gründe, warum auffällig viele Studenten mit

---

<sup>50</sup> Meinung eines Nutzers

<sup>51</sup> Davidson/Mikkelsen (2009), S. 349

<sup>52</sup> Socialbakers (Statistiken) (2011)

<sup>53</sup> Socialbakers (United States) (2011)

<sup>54</sup> StudiVZ (2011)

<sup>55</sup> Christensen (2008)



Migrationshintergrund Facebook als soziales Netzwerk nutzen.<sup>56</sup> Es ist also trotz der momentan noch anherrschenden Vormachtstellung von StudiVZ unter deutschen Studenten durchaus eine Nutzergruppe bei Facebook vorhanden, die für Bibliotheken interessant sein könnte. So sind 29 % aller deutschen Facebook-Nutzer in der relevanten Altersgruppe von 18 – 24 Jahren und weitere 33 % zwischen 25 und 34 Jahren.<sup>57</sup>

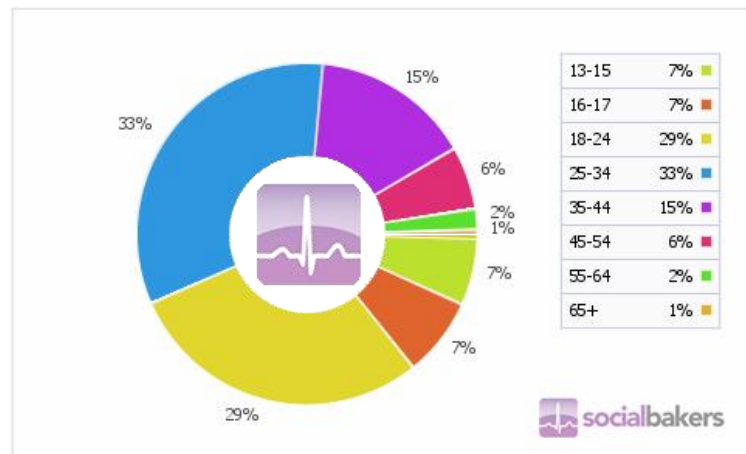


Abb. 8: User age distribution on Facebook in Germany<sup>58</sup>

### ***Vorüberlegungen***

Wichtig ist es, noch vor der Erstellung eines Profils bei Facebook die jeweiligen Zuständigkeiten zu klären. Im Idealfall kümmern sich mehrere Mitarbeiter um den Bibliotheksauftritt, sodass bei Krankheitsfällen jeweils eine Vertretung zur Verfügung steht. Facebook bietet entsprechend die Möglichkeit, weitere Administratoren nachträglich hinzuzufügen.

Der Erfolg eines Auftritts bei Facebook liegt vor allem in regulären Updates und der Interaktion mit anderen Nutzern bei Facebook. So sagt David Lee King: „A Facebook Page isn’t something you can set up and then ignore. With the level of interaction and engagement going on, you’ll need to be actively engaged.“<sup>59</sup>

<sup>56</sup> vgl. Christensen (2008)

<sup>57</sup> Socialbakers (Germany) (2011)

<sup>58</sup> Socialbakers (Germany) (2011)

<sup>59</sup> King (2010)

## **Facebook-Seite anlegen**

Bei Facebook gibt es einen voreingestellten Seitentyp speziell für Bibliotheken. Für die Anmeldung der Bibliotheksseite muss der spätere Administrator des Facebook-Auftritts selbst einen privaten Account erstellen bzw. ein bereits vorhandenes Profil angeben. Die Anmeldung nimmt keinen großen Aufwand in Anspruch und ist in sich selbsterklärend. Nach einer erfolgreichen Anmeldung kann der Administrator nun über sein Profil auf die Bibliotheksseite zugreifen.



**Seite erstellen**  
Verbinde dich mit deinen Fans auf Facebook.

**Lokales Unternehmen oder Ort**  
Triff deine Fans auf Facebook.

Bibliothek

Unternehmen oder Ort

Straße

Stadt/Bundesland

Postleitzahl

Telefon **Los geht's**

Ich stimme den Richtlinien für Facebook-Seiten zu

Abb. 9: Bibliotheksseitentyp bei Facebook (Screenshot)<sup>60</sup>

## **Erste Schritte**

Nach einer erfolgreichen Anmeldung kommt es nun zur Gestaltung des Bibliotheksauftritts bei Facebook. Zuvor ändert man die Sichtbarkeit der Bibliotheksseite. Unter „Seite bearbeiten“ > „Genehmigungen verwalten“ kann der Administrator die Option „Nur Administratoren können diese Seite sehen“ auswählen. So wird verhindert, dass andere Nutzer bereits auf die Seite zugreifen können. Ist die Seite fertiggestellt, wird die Option wieder entfernt. Als nächster Schritt steht die Eingabe von bibliotheksrelevanten Informationen an. Der Menüpunkt „Info“ bietet hierfür entsprechende Eingabefelder.

---

<sup>60</sup> Facebook (Seitentyp) (2011)

Die Beschreibung bzw. die allgemeinen Informationen sollten einen Hinweis auf bereits vorhandene Auskunftsangebote der Bibliothek enthalten. Zusätzlich wird ein Foto der Bibliothek in das Profil integriert. Hier ist darauf zu achten, dass auf den Fotos „friendly faces“<sup>61</sup> zu sehen sind und nicht nur das Bibliotheksgebäude. „People don’t want to friend buildings.“<sup>62</sup> Denn wie bei allen sozialen Netzwerken steht der Kommunikationsaspekt an erster Stelle. Dem Nutzer wird das Gefühl vermittelt, direkt mit dem Personal in Kontakt treten zu können und nicht mit der anonymen Institution Bibliothek.

### ***Anwendungen bei Facebook***

Es gibt eine Vielzahl an sogenannten Anwendungen bei Facebook. Diese „Anwendungen [...] sollen [das] Erlebnis auf der Webseite in Form von [...] nützlichen Funktionen wie Veranstaltungen und Fotos verbessern. Einige Anwendungen werden von Facebook-Entwicklern geschrieben, die meisten Anwendungen werden jedoch von externen Entwicklern erstellt, die die Facebook APIs<sup>63</sup> verwenden und sich an die Grundsätze und Richtlinien<sup>64</sup> für Entwickler halten.“<sup>65</sup> Es besteht also die Möglichkeit, eigene speziell auf die Zentralbibliothek angepasste Anwendungen zu entwickeln. Im Folgenden stellen die Autorinnen für die Zentralbibliothek geeignete Anwendungen vor und zeigen deren jeweiligen Nutzen für die bibliothekarische Arbeit auf.

### ***Twitter***

Twitter ist neben Facebook eines der meistgenutzten sozialen Netzwerke weltweit. Verknüpfungen von Facebook und Twitter sind heutzutage ohne Probleme möglich und dienen der optimalen Nutzung beider Dienste. Die Autorinnen stellen im folgenden Abschnitt unterschiedliche Möglichkeiten der Verknüpfung vor und überprüfen, inwieweit eine solche Verknüpfung für die Fachhochschule sinnvoll ist.

---

<sup>61</sup> King (2010)

<sup>62</sup> King (2010)

<sup>63</sup> Application Programming Interface (dt.: Anwendungsprogrammierschnittstelle)

<sup>64</sup> Facebook (Developers) (2011)

<sup>65</sup> Facebook (Anwendung) (2011)

### **Einbindung über Facebook**

Facebook bietet die Option, alle Mitteilungen der eigenen Pinnwand automatisch an Twitter zu senden. Dies umfasst voreingestellt, alle Statusmeldungen, Fotos, Videos, Links, Notizen und Veranstaltungen. Über die Einstellungen bei Facebook ist es jedoch möglich, nur eine Auswahl an Statusmitteilungen an Twitter weiterzuleiten.



Abb. 10: Erfolgreiche Facebook und Twitter-Verknüpfung (Screenshot)<sup>66</sup>

### **Einbindung mit Tweetdeck**

Tweetdeck ist ein „persönlicher Browser, um immer auf dem aktuellen Stand zu bleiben, was gerade passiert“<sup>67</sup> und mit dessen Hilfe Verknüpfungen zwischen den unterschiedlichen sozialen Netzwerken hergestellt werden können. Die Zentralbibliothek nutzt bereits Tweetdeck. Die Autorinnen gehen deswegen nur auf diese Verknüpfungsart ein, da ihnen ein weiteres Programm für eine Facebook-Verknüpfung redundant erscheint.

Die Verbindung erfolgt bei Tweetdeck unter *Settings > Accounts*. Der Administrator meldet sich mit seinen Facebook-Kontodaten an und erteilt die Genehmigung für die Verknüpfung zwischen Tweetdeck und der Facebook-Seite der Bibliothek. Nach einer erfolgreichen Verbindung hat der

---

<sup>66</sup> Facebook (Twitter) (2011)

<sup>67</sup> Tweetdeck (2011)

Administrator bei der Nutzung von Tweetdeck die Auswahl, Updates an Facebook, an Twitter oder an beide Dienste gleichzeitig zu versenden.<sup>68</sup>

### ***Empfehlung***

Die Autorinnen sprechen sich für eine Verknüpfung zwischen Facebook und Twitter aus. Hierzu empfehlen die Autorinnen das bereits von der Zentralbibliothek verwendete Tweetdeck. Es besteht die Möglichkeit der flexiblen Versendung von Nachrichten an jeweils Facebook und/oder Twitter. Es wird des Weiteren auf automatische Tweets verzichtet. Dies hat eine facebookinterne Verknüpfung zur Folge. In seinem Artikel „10 reasons you're not getting followers on Twitter“ führt Paul Sutton automatische Facebook-Mitteilungen an Stelle 5 der Gründe für fehlende Follower bei Twitter an.<sup>69</sup> Einzig zum Übermitteln von Veranstaltungen raten die Verfasserinnen für die interne Verknüpfung von Facebook.

### ***RSS***

RSS-Feeds bieten Nutzern die Möglichkeit, bestimmte Inhalte einer Webseite zu abonnieren. So hat die Zentralbibliothek auf RSS-Feeds basierende Neuerwerbungslisten, die die Nutzer unter Umständen jedoch gar nicht wahrnehmen. Eine Einbindung auf Facebook macht Nutzer zusätzlich auf diesen Service aufmerksam. Facebook oder externe Entwickler bieten unterschiedliche Anwendungen und Möglichkeiten, RSS-Feeds in das eigene Benutzerprofil zu integrieren. Im Folgenden stellen die Autorinnen die bekanntesten RSS-Anwendungen bei Facebook vor.

### ***Facebook-interne RSS-Anwendung***

Eine Einbindung von Blogeinträgen und RSS-Feeds ermöglicht Facebook über die Notizen-Anwendung. Hier gibt der Administrator die jeweiligen Importeinstellungen an. Ist der Blog oder RSS-Feed integriert, veröffentlicht

---

<sup>68</sup> siehe Anhang IV  
<sup>69</sup> vgl. Sutton (2010)

Facebook alle neu erstellten Beiträge in den Notizen. Eine nachträgliche Änderung an den übertragenen Beiträgen kann nicht mehr erfolgen.

### ***RSS Graffiti***

RSS Graffiti (<http://apps.facebook.com/rssgraffiti/>) ist eine weitere Anwendung bei Facebook, die es ermöglicht, RSS-Feeds in seine Seite einzubinden. Die dabei zu importierende Anzahl an RSS-Feeds ist unbegrenzt. Die Beiträge erscheinen daraufhin auf der eigenen Pinnwand.

### ***Social RSS***

Social RSS (<http://www.facebook.com/apps/application.php?id=23798139265>) ist eine weitere Anwendung, die sich für die Einbindung von RSS-Feeds eignet. Anders als bei *RSS Graffiti* ist eine Einspielung der Feeds sowohl auf der Pinnwand als auch in einem Reiter<sup>70</sup> möglich. Bis zu fünf Feeds kann die Bibliothek einspielen. Der Nutzer kann die angebotenen Feeds gemäß seinen Interessen einzeln abonnieren. Eine kostenpflichtige Version bietet des Weiteren ein Statistiktool an.

### ***Empfehlung***

Bei der *Social RSS*-Anwendung kam es zu Fehlermeldungen, die es den Autorinnen nicht möglich machten, eine erfolgreiche Einbindung vorzunehmen. Auch die Facebook-Einbindung über die Notizen ließ sich erst nach mehrmaligem Versuchen einrichten. Inwieweit diese Fehler zukünftig nicht mehr auftreten, ist nicht erkennbar. Zum jetzigen Zeitpunkt lassen sich die beiden Anwendungen jedoch nicht für eine problemlose RSS-Feed-Einbindung empfehlen. *RSS Graffiti* hingegen zeichnet sich durch eine unkomplizierte und funktionierende Installation aus. Allerdings lassen sich die eingebunden Feeds nur auf der Pinnwand anzeigen. Eine von der Autorin angedachte eventuelle Einbindung von Neuerwerbungslisten ist somit nicht ratsam. Die ständigen Updates würden die Pinnwand überfüllen und von den

---

<sup>70</sup> „Reiter“ ist eine andere Bezeichnung für die Menüpunkte bei Facebook

Nutzern als Spam empfunden werden. Gegen die Einbindung eines regelmäßig aktualisierten Blogs spricht hingegen nichts.

### ***Veranstaltungen***

Voreingestellt bei Facebook ist der Veranstaltungsreiter. Bevorstehende Veranstaltungen kann die Bibliothek hier hinterlegen. Alle Fans der Bibliothek erhalten automatisch eine Benachrichtigung zu der Veranstaltung auf ihrer Pinnwand und können ihre Teilnahme formlos und unverbindlich bestätigen. Dieses Feature ermöglicht u.a. einen guten Überblick über die zu erwartende Größe der teilnehmenden Nutzer. Für die verbindliche Anmeldung wird unter „Weitere Informationen“ ein Link zur eigentlichen Anmeldung hinterlegt, beispielsweise die allgemeine Bibliotheksmailadresse. Spätere Änderungen an Veranstaltungen leitet die Option „Fans davon aktualisieren“ an die Teilnehmer weiter.

### ***Diskussionen***

Die Zentralbibliothek kann versuchen, unter dem Reiter *Diskussionen* eine Art schwarzes Brett zu entwickeln. Eine handschriftliche Variante nutzt die Bibliothek bereits.<sup>71</sup> Der Nutzer wird dazu ermutigt, Verbesserungsvorschläge, Kritik und Lob zu hinterlassen. Abbildung 11 zeigt eine mögliche Umsetzung des Konzepts. Den Nutzern wird durch dieses Angebot das Gefühl vermittelt, dass ihre Meinung gehört und in der Bibliotheksarbeit berücksichtigt wird. Wichtig ist es hierbei vor allem, dass die Mitarbeiter auf eventuelle Kommentare reagieren und z.B. bei Absagen bezüglich Nutzervorschlägen den Grund der Absage erläutern. Dem Nutzer darf nicht das Gefühl vermittelt werden, dass er nicht ernst genommen wird.

---

<sup>71</sup> siehe Anhang III



Abb. 11: Diskussionen (Screenshot)<sup>72</sup>

### **Alltägliche Arbeit mit Facebook**

Wie bereits erwähnt, ist es bei Facebook und anderen sozialen Netzwerken wichtig, stetig präsent zu sein. So liegt der Erfolg eines Facebook-Auftritts in der Interaktion mit dem Nutzer und regelmäßigen vielseitigen Updates rund um Informationen aus der Bibliothek. Dies können u.a. Fotos, Videos oder anstehende Veranstaltungen sein. David Lee King nennt diesen Prozess „Humanizing your Facebook Pages“. In dem gleichnamigen Artikel geht King sogar soweit, einen Auftritt bei Facebook mit einer Party zu vergleichen. „Anyone ever attended a dead party? If there’s nothing going on, the party goes quickly find an excuse to leave, because the party is boring, right? In the same way, if your Facebook Page has no updates ... your party is boring, and you are inviting your students to go do something else.”<sup>73</sup> Letztendlich kommt es vor allem auf den menschlichen Aspekt des Facebook-Auftritts an. „But if you’re not human, if nothing’s going on ... no one will show up to your party.”<sup>74</sup> Die Inhalte der Seite müssen stetig den Bedürfnissen der Nutzer angepasst werden. Das sogenannte „Insights“-analytics Feature von Facebook ermöglicht hierbei einen Einblick in die Nutzergruppen, welche die Seite betrachten. Die Daten dienen dazu, die Ausrichtung der Seite auf diese Nutzergruppen zu spezialisieren oder das Angebot der Seite so zu erweitern,

---

<sup>72</sup> Facebook (Diskussionen) (2011)

<sup>73</sup> King (Humanizing) (2010)

<sup>74</sup> King (Humanizing) (2010)



um neue Nutzergruppen hinzuzugewinnen. Eine Kontrolle ist laut David Lee King einmal monatlich empfehlenswert.<sup>75</sup>

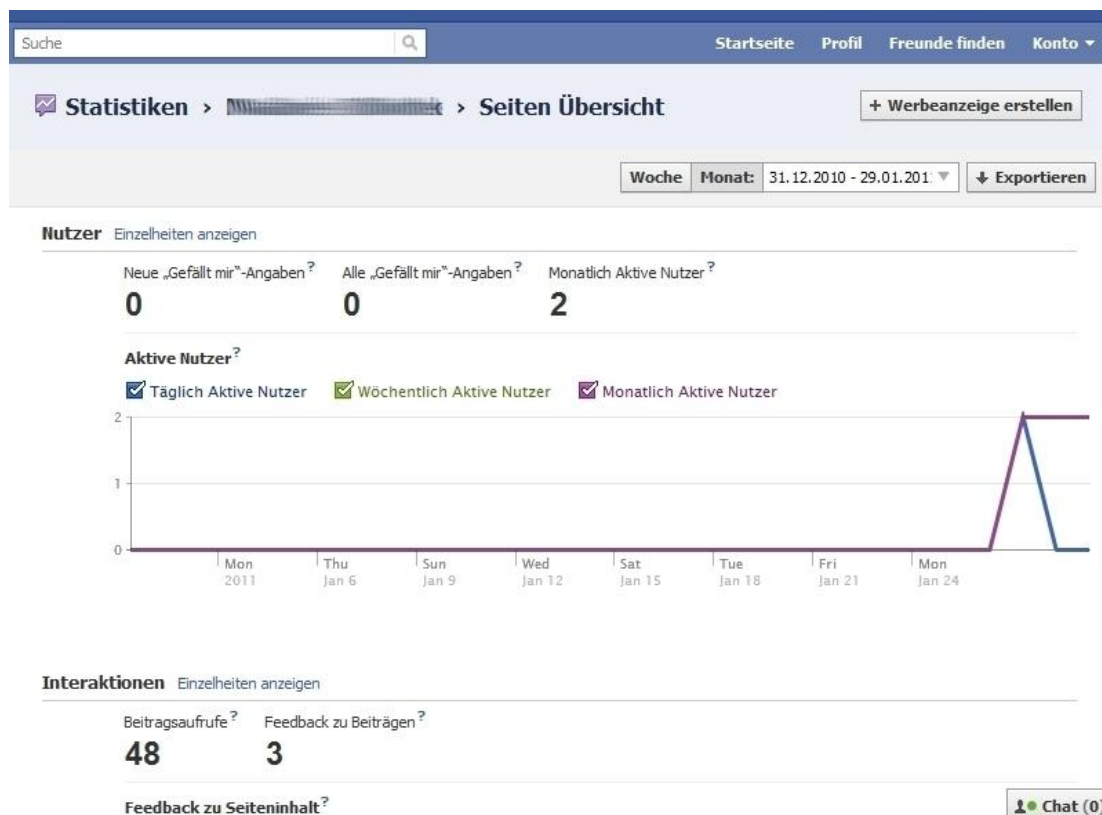


Abb. 12: Statistiken<sup>76</sup>

## Fazit

Die in diesem Kapitel vorgestellten Anwendungen von Facebook stellen nur einen kleinen Ausschnitt an erdenklichen Nutzungsmöglichkeiten für die bibliothekarische Arbeit der Zentralbibliothek dar. Gerade wegen dieser vielfältigen Möglichkeiten bietet sich Facebook als „eine ideale Spielwiese, um bibliothekarische Aktivität in sozialen Netzwerken zu testen“<sup>77</sup> an.

Inwieweit eine Facebook-Präsenz durch die Nutzer angenommen wird, ist schwer vorauszusehen. Die Zentralbibliothek verfügt jedoch bereits über ein Klientel, welches aktiv bei Facebook ist. In der Benutzerumfrage besaß ungefähr ein Drittel der Befragten einen Facebook-Account. Letztendlich ist

<sup>75</sup> vgl. King (2010)

<sup>76</sup> Facebook (Statistiken) (2011)

<sup>77</sup> Christensen (2008)

Facebook ein weiteres soziales Netzwerk, welches die Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzer stärkt und alleine aus diesem Grund lohnt es sich, einen Facebook-Account anzulegen. Die Popularität von sozialen Netzwerken, insbesondere Facebook, ist ungebrochen und „you will never know its promotional value until you try yourself.“<sup>78</sup>

### 3.1.3 QR-Codes (\*\*)

QR-Code ist die Abkürzung für „quick response“<sup>79</sup> und ist ein 2D-Strichcode. Er wurde 1994 von der Firma Denso Wave in Japan entwickelt und war ursprünglich für die Logistik in der Autoindustrie entworfen worden. Die Firma hält das Patentrecht, welches sie aber nicht ausübt<sup>80</sup>. Stattdessen gestattet sie jedem frei und kostenlos die Nutzung der QR-Codes. Der QR-Code wurde außerdem 2005 von der Internationalen Organisation der Normierung (ISO) als Norm anerkannt<sup>81</sup>. Ein QR-Code speichert mehr Informationen als ein normaler Barcode, denn die Information wird horizontal und vertikal gespeichert. Mit ihnen sind zum Beispiel URL, Texte oder Telefonnummern kodierbar.



Abb. 13: QR-Code der Webseite der FH Hannover

---

<sup>78</sup> Tagtmeier (2010), S.10

<sup>79</sup> dt.: schnelle Antwort

<sup>80</sup> vgl. Denso Wave (2010)

<sup>81</sup> vgl. ISO (2005)

### ***Aufbau***

Der Aufbau eines Codes folgt immer demselben Muster. Die Form besteht aus einem Quadrat, in dem schwarze und weiße Felder angeordnet sind. In drei Ecken des Quadrats befinden sich jeweils zwei ineinander geschachtelte Quadrate, durch die ein QR-Code-Reader die Position des Codes erkennen kann. Der Code besteht aus mindestens 21 mal 21 quadratischen Elementen. Die maximale Kapazität beträgt 177 mal 177 quadratische Elemente. Dadurch erreicht der QR-Code eine maximale Speicherkapazität von 2.953 Bytes. Dies entspricht 7.089 Ziffern oder 4.296 alphanummerischen Zeichen. Der Code ist noch lesbar, wenn bis zu 30% beschädigt sind. Der QR-Code lässt sich in elektronischer und in gedruckter Form erstellen und bietet somit vielzählige Verwendungsmöglichkeiten. Die Größe der Darstellung lässt sich beliebig festlegen. So gibt es bei den meisten QR-Code-Generatoren die Wahl zwischen verschiedenen Größen. Es ist lediglich zu beachten, dass der gesamte Code abfotografiert werden muss. Der Code ist außerdem in Farbe erstellbar bzw. druckbar, solange der Code einen gleichmäßigen Kontrast hat.

### ***Technische Voraussetzungen***

Zur Codierung wird ein QR-Code-Generator benötigt. Diesen gibt es entweder als Software zum Herunterladen oder als Online-Variante. Die Zentralbibliothek hat bereits Erfahrungen mit dem kostenfreien online QR-Code-Generator der Softwarefirma Kaywa AG (<http://qrcode.kaywa.com/>) aus der Schweiz.

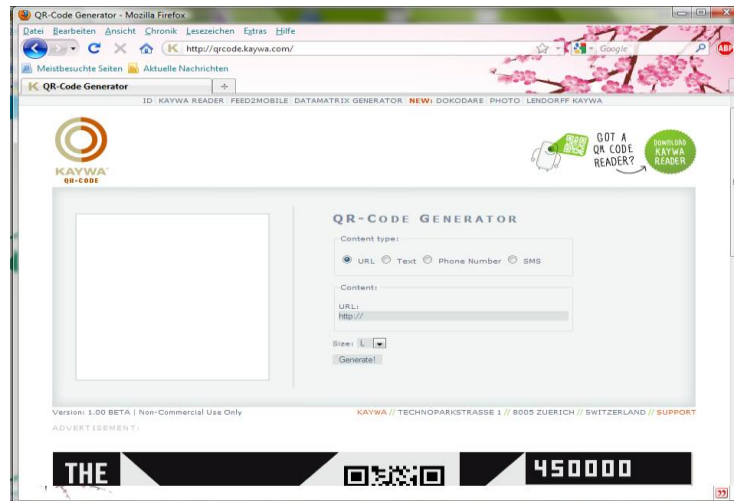


Abb. 14: Kawya-QR-Code-Generator (Screenshot)

Dieser codiert neben URLs auch Texte, Telefonnummern und SMS. Zunächst wird der gewünschte Inhalt in das entsprechende Feld eingetragen und anschließend die Schaltfläche „generate“ gedrückt. Der QR-Code erscheint in dem freien Feld links (siehe Abb. 14). Dieser lässt sich nun anhand eines Rechtsklicks auf die Grafik speichern. Außerdem stehen der Zentralbibliothek bei der Erstellung mit dem Kaywa QR-Code-Generator vier verschiedene Ausgabegrößen zur Auswahl.

Zum Lesen der Codes wird ein Handy mit Kamerafunktion benötigt sowie ein QR-Code-Reader. Dieser lässt sich im Internet herunterladen. Dann ist der QR-Code mit dem Handy abzufotografieren. Der QR-Code-Reader dekodiert nun diesen und leitet den Nutzer automatisch zur gewünschten Information weiter.



Abb. 15: Benutzung eines QR-Codes<sup>82</sup>

<sup>82</sup> Wilkohartz (2009)

## **2D-Codes in Deutschland**

QR-Codes erfreuen sich in Deutschland immer größerer Beliebtheit. So finden sich QR-Codes schon seit längerem zum Beispiel auf den Online-Tickets der *deutschen Bahn* oder auf den Online-Briefmarken der *Post*.

Ebenfalls auf Werbeplakaten sind zunehmend 2D-Codes zu finden. Diese leiten den Nutzer meist auf eine Werbeseite im Internet oder einen Online-Shop weiter. Die *Welt kompakt* nutzt nach eigenen Angaben als erste Zeitung in Deutschland bereits seit 2007 QR-Codes<sup>83</sup>. Diese verlinken den Leser am Ende eines Artikels zu weiterführenden Internetlinks. Zum Beispiel zu *Youtube*-Videos vorgestellter Künstler oder Trailer von rezensierten Filmen. Das Eintippen einer URL wird somit überflüssig.

In Hannover lassen sich heutzutage viele Codes finden. So setzt die Üstra 2D-Barcodes für weiterführende Informationen an ihren Fahrplantafern an den Haltestellen von Bus und Bahn ein. Die Stadt Hannover hat an öffentlichen Gebäuden, beispielsweise der Stadtbibliothek oder dem neuen Rathaus, 2D-Codes angebracht, die den Betrachter mit Informationen über den Bau sowie Öffnungszeiten o.ä. versorgen. Dieser mobile Reiseführer wurde im Sommer 2009 eingeführt und im April 2010 wurden bereits 300 Codes angebracht<sup>84</sup>. Die Stadt Hannover hat sich allerdings für die Beetaggs entschieden. Mit diesen lassen sich hingegen nur URLs codieren. Die Speicherkapazität ist also geringer als bei QR-Codes.

## **Anwendung in der Bibliothek**

Die Zentralbibliothek der FH Hannover testete bereits die Nutzung von QR-Codes. So zum Beispiel auf Flyern zum Bewerben von *Citavi*-Einführungen und weiteren Veranstaltungen. Der QR-Code auf den Flyern führte den Nutzer direkt zur Anmeldungsseite der jeweiligen Veranstaltung<sup>85</sup>.

Die Nutzung ist aber noch beliebig auszubauen. Es gibt eine Reihe weiterer Einsatzmöglichkeiten von QR-Codes zur Unterstützung des Auskunftsdienstes der Bibliothek. So können alle Informationsflyer mit QR-

---

<sup>83</sup> vgl. Welt (2007)

<sup>84</sup> vgl. City2Click (2010)

<sup>85</sup> siehe Anhang V

Codes ausgestattet werden. Die Codes verlinken dann auf eine Online-Version der Informationsflyer, die die Nutzern mobil speichern können. Weiterhin empfehlen die Autorinnen QR-Codes an den Zeitschriftenregalen anzubringen. Wenn die Bibliothek auf die Online-Ausgabe einer Zeitschrift Zugriff hat, wird der Nutzer durch den Code direkt zu dieser weitergeleitet. Er erhält somit sofortigen Zugriff auf die Zeitschrift und somit auf eventuell ausgeliehene Zeitschriftenhefte. Auf E-Books kann die Bibliothek ebenso aufmerksam machen. Wenn die Zentralbibliothek das gedruckte Buch und das e-Book besitzt, kann sie einen QR-Code an der entsprechenden Regalstelle anbringen und dieser verlinkt auf das e-Book. Des Weiteren ist das Anbringen an technischen Geräten wie zum Beispiel Kopierer oder PCs ratsam. Die QR-Codes können den Bibliotheksnutzer direkt zu einem entsprechenden Text oder Podcast leiten, die dem Nutzer die Funktionen und typische Fehlerursachen erklären. Darüber hinaus können die QR-Codes auf den Lageplänen innerhalb der Zentralbibliothek angebracht werden. Diese können auf eine Online-Version verlinken oder zur Homepage mit entsprechenden weiterführenden Informationen führen.

### ***Fazit***

Die Vorteile der Verwendung von QR-Codes in der Bibliothek sind nicht von der Hand zu weisen. Das Generieren des Codes ist schnell, einfach, kostenlos und ohne großen Arbeitsaufwand zu erledigen. Der Nutzer erhält sofort und vor Ort Informationen. Auf dem Fachhochschulgelände der FH Hannover ist für die Studenten freies WLAN verfügbar. So können sich die Bibliotheksnutzer mit ihren Smartphones in das WLAN einwählen und somit das mobile Internet für die QR-Codes nutzen.

Die Nachteile der QR-Codes sind eher gering. Nutzer, die QR-Codes nicht kennen, werden diese wahrscheinlich einfach übergehen. Ein weiterer Hindernisgrund bei der Nutzung kann das Fehlen der technischen Voraussetzungen darstellen. Es muss sichergestellt sein, dass die URL, auf die weiterverlinkt wird, für die mobile Nutzung geeignet ist, da sie sich sonst nicht darstellen lässt.

### 3.1.4 Podcasts (\*\*)

Podcasts bestehen aus abonnierbaren Mediendateien, die Audio- oder Videoinhalte enthalten. Diese stehen dem Nutzer im Internet zur freien Verfügung. Das Kunstwort „Podcast“ setzt sich aus Apples Markenbezeichnung für seinen Mp3-Player „iPod“ und dem englischen Wort „broadcasting“<sup>86</sup> zusammen. Diese Bezeichnung löste im Jahr 2003 den sonst üblichen Ausdruck audioblogging ab. Der Podcast entstand mit Hilfe zweier Amerikaner, David Winer und Adam Curry. David Winer entwickelte u.a. 1999 den RSS-Feed<sup>87</sup>. Der Internetnutzer muss nun nicht mehr aktiv nach neuen Inhalten suchen, stattdessen kann er sie anhand von RSS-Feeds mit Hilfe eines Programms vornehmen lassen. Der Nutzer wird nun informiert, wenn neue Inhalte bereitgestellt wurden. Es gibt verschiedene Arten von Podcasts. So können sie aus einem Medienmix bestehen und neben einer Audiospur noch Bilder, Screenshots, Zeichnungen oder Videos enthalten. Oder sie sind ein Single-Medium-Typ und enthalten nur eine Tonspur.

#### ***Produzieren***

Für die Aufzeichnung der Audio-Dateien wird ein Aufnahmegerät benötigt. Hierfür eignen sich aufnahmefähige PCs, Mp3-Player sowie Diktiergeräte. Je nach Aufnahmegerät ist eine nachträgliche Umwandlung in das Mp3-Format notwendig. Weiterhin wird ein Audioeditor- und Rekorder benötigt. Die Autorinnen empfehlen Audacity ([www.audacity.com](http://www.audacity.com)), eine Open-Source-Software.

---

<sup>86</sup> dt.: Rundfunk

<sup>87</sup> dt.: wirklich einfache Verbreitung

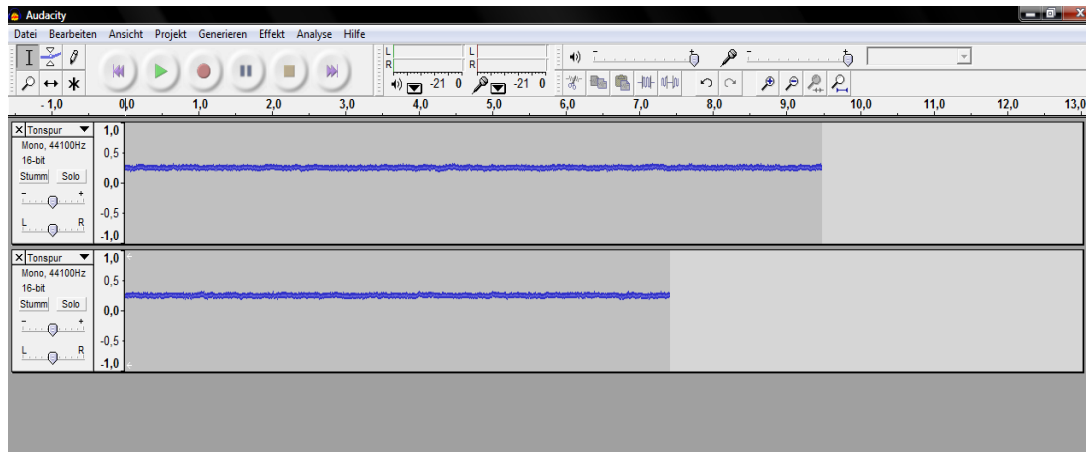


Abb. 16: Audacity (Screenshot vom eigenen Desktop)

Mit dieser Software lassen sich Liveaufnahmen erstellen und Sounds schneiden und mischen. So verwendet zum Beispiel die TU Harburg für ihren Podcast Audacity. Nachdem ein Mikrophon angeschlossen wurde, muss nur noch der Aufnahmeknopf gedrückt werden und die Aufnahme kann beginnen. Es kann allerdings ebenso eine vorher aufgenommene Mp3 importiert werden, um diese zu bearbeiten. Um Pausen herauszuschneiden oder andere Tonabschnitte einzufügen, wird der entsprechende Bereich der Tonspur markiert und entweder anhand der Schaltflächen über der Tonspur oder mit Hilfe der Tastenkombination `strg+c` und `strg+v` gelöscht oder hinzugefügt. Durch diese Möglichkeit lassen sich Versprecher im Nachhinein einfach ausschneiden, ohne die gesamte Aufnahme wiederholen zu müssen. So können Intro und Abspann an jede beliebige Audioaufnahme beigefügt werden. Nachdem die Bearbeitung der Audiodatei abgeschlossen ist, sind die sogenannten Identify an MP3 (ID3-Tags)<sup>88</sup> hinzuzufügen. Die Tags dienen der Beschreibung der Audiodatei. Diese beinhalten Angaben wie zum Beispiel kurze Informationen zum Inhalt, Autor, Produzent und Erscheinungsjahr. ID3-Tags lassen sich in Audacity über den Menüpunkt „Projekt“ → „ID3-Tags bearbeiten“ erstellen. Um die Audiodatei in das Mp3-Format umzuwandeln, wird der LAME Mp3 Encoder benötigt. Dieser ist als Freeware im Internet erhältlich. Nun kann die Audiodatei als Mp3 exportiert

---

<sup>88</sup> dt.: Identifiziere eine MP3-Datei



und gespeichert werden. Die nun fertiggestellte Datei wird auf einen Webserver hochgeladen, damit die Hörer aus dem Internet auf den Inhalt zugreifen können. Die einfachste Lösung ist, den Inhalt auf der Homepage der Zentralbibliothek bereitzustellen.

### ***Bereitstellen***

Der Podcast ist den Bibliotheksnutzern auf verschiedenen Wegen zur Verfügung zu stellen. Dies kann zum Beispiel durch das Hochladen auf der Bibliothekshomepage geschehen, d.h. der Nutzer kann von zu Hause oder aus der Bibliothek dort die Folgen seiner Wahl herunterladen oder anhören. Auf Facebook und Twitter lassen sich Links zu neuen Folgen posten, um ein möglichst großes Publikum anzusprechen. Für die Nutzung innerhalb des Hauses kann die Bibliothek QR-Codes verwenden. Der Nutzer muss nur noch den Code abfotografieren und wird dann direkt zur entsprechenden Podcast-Folge geleitet und erhält die Information dort, wo er sie benötigt.

### ***Rechtliche Überlegungen***

Entscheidet sich die Zentralbibliothek für eine Veröffentlichung von Podcasts, muss sie rechtliche Aspekte bezüglich des Urheberrechts beachten. Bei Inhalten im Netz gab es früher lediglich die Möglichkeit, die Inhalte gänzlich frei zur Verfügung zu stellen oder sie anhand des Copyrights zu schützen. Anhand der Creative Commons ist es nun möglich, das Copyright je nach Belieben einzuschränken oder auszuweiten.

### ***Creative Commons***

Die Creative Commons ist „eine Non-Profit-Organisation, die in Form vorgefertigter Lizenzverträge eine Hilfestellung für die Veröffentlichung und Verbreitung digitaler Medieninhalte anbietet.“<sup>89</sup> Die Organisation wurde 2001 in den USA gegründet. Zurzeit gibt es sechs verschiedene Lizenzverträge zur Auswahl.

---

<sup>89</sup> vgl. Creative Commons (2011)



Abb. 17: Lizenzverträge<sup>90</sup>

Die Lizenzverträge stellen verschiedene Abstufungen des Copyrights dar. Die erste Stufe verlangt lediglich die Namensnennung des Urhebers. Die nächste Einschränkung betrifft die Bearbeitung. So dürfen Dritte den Inhalt nicht verändern. Des Weiteren kann der Inhalt nur für die Nicht-Kommerzielle Nutzung freigegeben werden. Dritte dürfen also mit dem Inhalt kein Geld verdienen. Die Weitergabe unter gleichen Bedingungen lässt sich ebenso auswählen. Dies bedeutet, dass der neu entstandene Inhalt das gleiche Copyright wie der ursprüngliche Inhalt umfassen muss.

Die Creative Commons gewähren somit der Zentralbibliothek die Möglichkeit, zu entscheiden, inwieweit Dritte ihre Podcastfolgen weiterbenutzen dürfen. Vor allem bei allgemeingültigen Tutorials, wie zum Beispiel zu Datenbanken oder der Katalogrecherche, ist zu überlegen, ob man diese anhand der Creative Commons anderen Bibliotheken zur Nutzung zur Verfügung stellen möchte. Die Autorinnen empfehlen den Lizenzvertrag „Namensnennung-nicht kommerziell-Weitergabe unter gleichen Bedingungen“<sup>91</sup>. Damit gibt die Zentralbibliothek anderen Bibliotheken oder Einrichtungen die Möglichkeit, Teile oder komplette Tutorials zu verwenden.

### **Abspielen**

Zum Abspielen der Mp3-Dateien wird lediglich ein Mp3-Player oder ein Computer mit Audiowiedergabe benötigt. Die Nutzer können die Podcast-

<sup>90</sup> Creative Commons (2011)

<sup>91</sup> vgl. Creative Commons (Lizenzvertrag) (2011)

Folgen direkt auf der Seite anhören oder sie herunterladen, um sie sich später anzuhören. Des Weiteren gibt es die Möglichkeit, per RSS-Feed den Podcast zu abonnieren. Dadurch wird automatisch jede neue Folge auf den eigenen Computer heruntergeladen. Sogenannte „Podcatcher“ laden Folgen selbsttätig herunter. Podcatcher gibt es meist als Freeware, wie zum Beispiel iTunes von Apple.

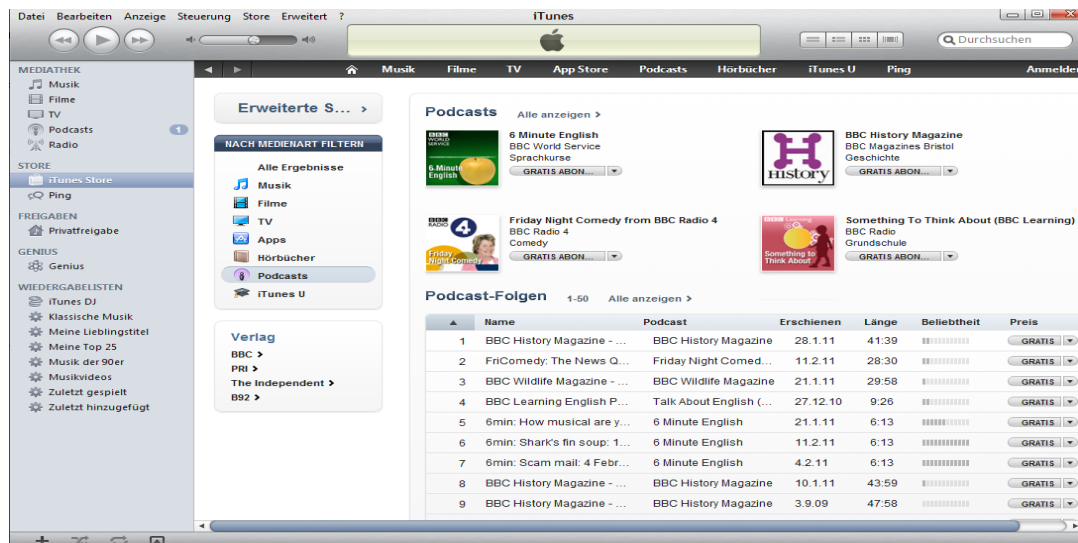


Abb. 18: iTunes-Store (Screenshot vom eigenen Desktop)

### Vorüberlegungen

Bei der Produktion eines Bibliothekspodcasts ist zuerst zu überlegen, ob dieser selbst produziert wird oder ob die Bibliothek dies in professionelle Hände übergibt. Überlässt die Zentralbibliothek die Produktion einem externen Dienstleister, entstehen unter Umständen hohe Kosten. Die Autorinnen empfehlen deshalb, den Podcast im Haus zu produzieren. Die Betreuung des Podcasts kann ein Team von Bibliotheksmitarbeitern oder eine einzelne Person übernehmen. Wie Christian Spließ in seiner „Anleitung zur Erstellung eines Podcasts anhand des Netbib-Podcasts“<sup>92</sup> empfiehlt, sollte man unter den Bibliotheksmitarbeitern fragen, wer Interesse hat, den

<sup>92</sup> vgl. Spließ (2009), S. 10

Podcast zu erstellen oder wer schon Erfahrung mit Podcasts gesammelt hat. Des Weiteren ist zu beachten, für welche Zielgruppe der Podcast erstellt wird. Dies sind im Falle der Zentralbibliothek Studenten der am Standort vertretenden Fakultäten und weitere Bibliotheksnutzer. Zu lange Dateien können abschreckend wirken und der Nutzer verliert unter Umständen die Aufmerksamkeit. Die Autorinnen empfehlen, die Beiträge des Podcasts kurz und prägnant zu halten und ein umfangreicheres Thema stattdessen in Abschnitte zu unterteilen. Die Beiträge sollten eine Länge von zehn Minuten nicht überschreiten<sup>93</sup>. Damit die Podcast-Folgen einen Wiedererkennungswert erhalten, kann am Beginn einer jeden Folge eine einheitliche Begrüßung zu hören sein. Die Erwähnung des Namens der Bibliothek, um welchen Inhalt es sich bei der Datei handelt und die Gesamtdauer ist hierbei ratsam. Weiterhin ist zu überlegen, die Folgen mit Musik zu unterlegen. Hierbei ist zu beachten, dass bei der Verwendung von fremder Musik Kosten durch die Gesellschaft für musikalische Aufführungs- und mechanische Vervielfältigungsrechte (GEMA) entstehen. Es gibt allerdings Audioeditoren und -rekorder, die sogenannte musikalische Loops mitliefern, die kostenfrei zu verwenden sind. Des Weiteren empfehlen die Autorinnen, sich vorher andere Bibliothekspodcasts anzuhören, um sich inspirieren zu lassen und Erfahrungen zu sammeln, wie der eigenen Podcast zu gestalten ist. Hier sind der Podcast der Bibliothek der University of Bath<sup>94</sup>, die ihren Podcast als Audioguide nutzt und der Podcast der Technischen Universitäts (TU) Bibliothek Harburg<sup>95</sup>, die verschiedene bibliotheksbezogene Inhalte behandelt, zu nennen.

### ***Anwendung in der Bibliothek***

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Podcasts für den Auskunftsdienst in der Zentralbibliothek zu verwenden. Zunächst kann die Zentralbibliothek Audio-Touren erstellen. So können sich die Nutzer jederzeit die entsprechende Datei herunterladen und sich anhand derer durch die Bibliothek führen

---

<sup>93</sup> vgl. Galbraith/O'English/Merill (2007)

<sup>94</sup> vgl. University of Bath (2011)

<sup>95</sup> vgl. TU Harburg (2011)

lassen. Die University of Bath hat für jedes ihrer Stockwerke kleine Audio-Führungen auf ihrer Homepage zum Download bereitgestellt<sup>96</sup>. Durch die Audio-Touren ist der Bibliotheksnutzer nicht mehr an bestimmte Zeiten, an denen die herkömmlichen Führungen stattfinden, gebunden und kann sich seine Zeit frei einteilen.

Bei der Erstellung der Führung sind verschiedene Punkte zu beachten. Die Gesamtdauer sollte nicht zu lang sein, da sonst die Aufmerksamkeit und die Motivation, die gesamte Tour zu hören, beim Nutzer schwindet. Es ist außerdem auf ein gemäßigttes Sprechtempo und eine deutliche Aussprache zu achten. Die Führung kann entweder Pausen beinhalten, damit der Nutzer von einem Punkt zum nächsten gehen kann, oder es können Markierungen in der Bibliothek angebracht werden, die signalisieren, an welchem Abschnitt der Führung sich der Hörer befindet. Eine lässt sich wie folgt aufbauen:

Die Führung beginnt im Eingangsbereich, weist dort zuerst auf die Schließfächer und Neuerscheinungsregale hin. Es werden anschließend kurz die Leihstelle und Ausleihfristen erklärt sowie auf die Gruppenarbeitsplätze und die Steh-PCs dahinter verwiesen. Anschließend wendet sie sich der Empore mit der Chill-out-Lounge zu. Dann wird sich im Untergeschoss mit dem Bestand befasst, erklärt hier kurz die Aufstellung und verweist auf die Stillarbeitsplätze. Dann wird noch auf die Innenhöfe aufmerksam gemacht. Zum Schluss kann die Bibliothek den Nutzer noch auf die weiteren Auskunftsmöglichkeiten hinweisen.

Zusätzlich zu dem Audio-Guide lässt sich ein Lageplan der Bibliothek zum Herunterladen bereitstellen. Es ist empfehlenswert, eine größere Anzahl von Tutorials zu erstellen, die sich mit verschiedenen Diensten der Bibliothek beschäftigen. Es kann sich zum Beispiel jeweils ein Tutorial mit der Katalogrecherche oder dem Nutzerkonto beschäftigen. Das Tutorial erklärt dabei die wichtigsten Funktionen. So ist zum Beispiel das Verlängern der ausgeliehen Medien, das Setzen einer Vormerkung oder eine einfache Literaturrecherche Schritt für Schritt zu erklären. Für das Erstellen eines Fernleihkontos und der Bestellung eines Buches über die Fernleihe ist

---

<sup>96</sup> vgl. University of Bath (2011)

hierbei ebenfalls ein Tutorial angebracht. Für die Benutzung der vorhandenen elektronischen Geräte wie den Kopierern oder Scanner ist gleichermaßen eine Audioerklärung geeignet. Die Tutorials können auf die häufigsten Fehler oder technischen Schwierigkeiten eingehen. Des Weiteren ist bei den Tutorials das Bereitstellen der Beiträge in verschiedenen Sprachen ratsam, um möglichst viele Nutzer anzusprechen und weiterzuhelfen.

### ***Sprache***

Der Podcast bietet die Möglichkeit, die Tutorials in mehreren Sprachen aufzunehmen, damit ausländischen Studenten die Gelegenheit haben, die Informationen in ihrer Muttersprache zu erhalten. Als Sprachauswahl wäre hier neben Deutsch und Englisch, wie auch bereits auf den Informationsflyern Arabisch und Chinesisch zu empfehlen. Falls die entsprechenden Fremdsprachenkenntnisse unter den Mitarbeitern in der Bibliothek nicht vorhanden sind, kann die Zentralbibliothek Studenten oder andere Mitarbeiter der Fachhochschule bei der Übersetzung und Aufzeichnung um Hilfe bitten.

### ***Fazit***

Die Produktion ist einfach und kostengünstig. Durch die Bereitstellung von Podcast-Tutorials können Bibliotheksnutzer ihre Probleme selbständig lösen. Des Weiteren ist es dem Nutzer nun von Zuhause aus möglich, Kataloganleitungen oder Datenbankeinführungen anzuhören. „Podcast are another medium that allows students to access library information without having to physically come to the library“<sup>97</sup>. Somit muss er mit seinen Fragen nicht warten, bis er das nächste Mal in der Zentralbibliothek ist, um einen Mitarbeiter zu fragen. Außerdem kann sich die Zentralbibliothek anhand von Podcast-Statistiken anzeigen lassen, wie oft eine Datei heruntergeladen oder angehört worden ist<sup>98</sup>. Damit lässt sich einfach überprüfen, wie der Podcast

---

<sup>97</sup> Ralph (2007), S. 272

<sup>98</sup> vgl. Spließ (2010), S. 164

angenommen und wie regelmäßig er genutzt wird. Denn darüber hinaus geben Nutzer im Gegensatz zu anderen Social-Media-Anwendungen kaum oder gar keine Rückmeldung, wie es ihnen gefallen hat.

## **3.2 Non-digitale Auskunftskonzepte**

Unter non-digitalen Auskunftskonzepten werden von den Autorinnen Angebote gefasst, die in der Bibliothek zu nutzen sind und zu einem face-to-face-Auskunftsgespräch führen. So stellen sie im folgenden zwei verschiedene Konzepte vor, die die Interaktion zwischen Nutzer und Bibliothek verbessern sollen. Da es seit der Abschaffung des Auskunftstresens in der Zentralbibliothek für die Nutzer keine direkte Anlaufstelle gibt, stellen die Autorinnen im folgenden zwei verschiedene Konzepte vor, die Abhilfe schaffen sollen.

### **3.2.1 Roving librarians (\*\*)**

#### ***Entwicklung***

In den USA gibt es schon seit über 20 Jahren das Konzept des „Roving librarian“<sup>99</sup> oder, wie es in Deutschland ebenfalls zu finden ist, das „floorwalking“. In den späten 80er Jahren wurde begonnen, mit neuen Möglichkeiten des persönlichen Auskunftsdienstes zu experimentieren. Der Roving librarian verlässt hierbei seinen Auskunftstresen und „streift“ durch die Bibliothek in der Erwartung, dass er von einem Bibliotheksnutzer angesprochen wird. Er kann von sich aus auf die Benutzer zugehen, bei denen er das Gefühl hat, dass sie Schwierigkeiten oder Fragen haben und sich mit diesen nicht an den Auskunftstresen wenden. Die Entwicklung dieses Konzepts geht mit dem technischen Fortschritt einher. So war früher der Auskunftstresen unersetzlich, da meist nur dort alle gedruckten Auskunftsmittel zur Verfügung standen. Durch diese neue Art der Auskunft

---

<sup>99</sup> dt.: umherstreifender Bibliothekar

lassen sich verschiedene Barrieren umgehen. Der Nutzer muss nun zum Beispiel nicht mehr seinen Platz verlassen, um sich mit einer Frage an einen Bibliothekar zu wenden. Stattdessen kommt der Auskunftsbibliothekar auf ihn zu. Des Weiteren wurde beobachtet, dass, wenn ein Bibliothekar innerhalb der Bibliothek von einem Nutzer angesprochen wurde, weitere Nutzer mit Fragen auf den Mitarbeiter zugehen. Durch den Wegfall des Tresens scheint der Bibliothekar nicht mehr unnahbar und der Nutzer kann mit weniger Hemmungen seine Fragen an ihn richten. Ziel dieses Konzeptes ist es die Bibliotheksnutzer zu erreichen, welche sich normalerweise mit ihren Fragen nicht an den Bibliothekar hinter dem Auskunftstresen wenden. Es gibt verschiedene Anwendungsmöglichkeiten für dieses Auskunftskonzept, die die Autorinnen im Folgenden näher erläutern.

### ***Vorüberlegungen***

Bevor die Zentralbibliothek mit dem Roving beginnt, muss sie einige Vorüberlegungen tätigen. So muss die Zentralbibliothek entscheiden, wer wann und wie oft durch die Bibliothek wandert. Hierzu gibt es verschiedene Ansätze. Die Bibliothek der University of Queensland setzt ihre Roving librarians nur in den geschäftigen Zeiten zwischen 10-14 Uhr ein<sup>100</sup>. Dort übernehmen insgesamt vier Bibliothekare je eine Stunde den Auskunftsdienst. Die andere Möglichkeit besteht in einem ständigen Roving. So drehen die Bibliothekare in den besonders geschäftigen Zeiten in kürzeren Abständen Runden. Wenn die Bibliothek hingegen etwas leerer ist, wird etwas seltener „geroved“. Der Auskunftsbibliothekar möchte auf die Nutzer nicht zu aufdringlich oder störend wirken. Beim Roving ist weiterhin darauf zu achten, dass die Bibliothekare hierbei als solche zu erkennen sind. Ein deutlich sichtbares Namensschild und eventuell ein einheitliches T-Shirt sind zu tragen. Denn nur, wenn der Bibliothekar als solcher zu erkennen ist, wendet sich der Nutzer mit Fragen an ihn. Es kann hilfreich sein, während des Herumgehens gleichzeitig ein wenig Ordnung in die Regale zubringen.

---

<sup>100</sup> vgl. Lister (2007), S. 8



Der Mitarbeiter wirkt dadurch nicht so einschüchternd auf die Nutzer<sup>101</sup> und diese haben weniger Hemmungen, ihre Fragen zu stellen. Darüber hinaus ist es empfehlenswert Mitarbeiter verschiedenen Alters und Geschlechts beim Roving einzusetzen. Denn für die Bibliotheksnutzer kann es vom Geschlecht und Alter des Mitarbeiters abhängen, ob er sich fragend an ihn oder sie wendet<sup>102</sup>. Martin Courtois und Maira Liriano stellen verschiedene Herangehensweisen vor. So gibt es das passive Roving. Dabei bewegt sich der Bibliothekar durch die Räumlichkeiten und wartet, bis er von einem Nutzer angesprochen wird. Er geht nicht von sich aus auf Nutzer zu. Dann gibt es das *broadcast-roving*. Hierbei wird eine größere Gruppe von Nutzer angesprochen, ob Fragen vorhanden sind. Es wird sozusagen in den Raum hinein gefragt, ohne eine bestimmte Person anzusprechen. Dann gibt es noch den individuellen Ansatz. Dabei wendet sich der Bibliothekar einem einzelnen Nutzer direkt zu, um mit diesem ins Gespräch zu kommen<sup>103</sup>.

Die Bibliothekare können sich anhand des Grundrisses des Gebäudes vorher eine Route festlegen. Dies kann vor allem am Anfang, wenn das Roving noch ungewohnt ist, Sicherheit geben. Schlussendlich ist zu klären, ob die Zentralbibliothek die Roving librarians mit technischen Hilfsmitteln wie zum Beispiel Tablet-Computer oder einem Netbook ausstattet. Somit haben die Bibliothekare beim Roving die Möglichkeit, auf interne Informationen oder Recherchemöglichkeiten zurückzugreifen. Hierbei ist außerdem zu beachten, dass die Bibliothekare vor Beginn mit dem Gerät vertraut sind, um eine problemlose Anwendung zu ermöglichen.

### ***Technische Voraussetzungen***

Aufgrund der technischen Entwicklung der letzten zehn Jahre ist es möglich, als Roving librarian jederzeit Zugriff auf alle wichtigen Recherche- und Informationsmittel zu haben. So wird in den USA schon seit längerem das Roving mit sogenannten mobilen Geräten, wie zum Beispiel mit Personal

---

<sup>101</sup> vgl. Holly the Librarian (2010)

<sup>102</sup> vgl. Bargmann (2007), S. 3

<sup>103</sup> vgl. Courtois (2000), S. 290

Digital Assistants<sup>104</sup> (PDAs) Netbooks, oder iPads ausgeübt. Der Vorteil dieser Geräte liegt hierbei an der leichten Handhabung und Tragbarkeit. So muss der Bibliothekar nicht erst mit dem Nutzer zu einem Arbeitsplatz gehen, um ihm weiterzuhelfen. Nichtsdestotrotz sind bei der Anschaffung einige Faktoren zu beachten. So spielen vor allem die Akkuleistung und das Gewicht des Gerätes eine wichtige Rolle. Es darf schließlich nicht passieren, dass der Akku während eines Auskunftsgespräches nicht mehr funktioniert. Außerdem muss der Bibliothekar das Gerät gut in der Hand halten können, um eine leichte Bedienung zu gewährleisten. Es lassen sich verschiedene Gerätetypen einsetzen. Unterschieden wird unter Tablet-Pcs, Tablet-Computern und Netbooks.



Abb. 19 - 21 (von links nach rechts): Tablet-PC<sup>105</sup>, Tablet-Computer<sup>106</sup>, Netbook<sup>107</sup>

### **Tablet-PC**

Ein Tablet-PC ist ein tragbarer PC. Er wurde zum ersten Mal 2001 von Microsoft vorgestellt. Es gibt hinsichtlich der Bedienung drei Gerätevarianten. Zuerst gibt es die Bedienung per Stift oder per Touchscreen. Die zweite Variante hat eine Tastatur, die bei Nichtbenutzung hinter dem Bildschirm verschwindet (siehe Abb. 19). Die letzte Variante ist ein Hybrid. So gibt es zwar eine Tastatur, diese ist jedoch abnehmbar.

Die Tablet-PCs laufen mit erweiterten Varianten der herkömmlichen Betriebssysteme wie etwa Windows 7, Mac OS oder Linux. Die Tablet-PCs

---

<sup>104</sup> dt.: kleiner tragbarer Computer

<sup>105</sup> Fisch (2007)

<sup>106</sup> Onsoftware (2010)

<sup>107</sup> Jirmann (2009)

lassen sich somit genauso wie die restlichen Mitarbeitercomputer einrichten. Eine Umgewöhnung hinsichtlich der Benutzung oder der Bedienung ist dadurch nicht notwendig. Dank integrierter WLAN-Funktion können Tablet-PCs auf das WLAN-Netz der Fachhochschule zugreifen. Datenbanken, Kataloge und Suchmaschinen sind so vom Tablet-PC aufrufbar. Die Tablet-PCs haben eine durchschnittlich Bilddiagonale von 7 – 12 Zoll.

### ***Tablet-Computer***

Der Tablet-Computer ist aus den Tablet-PCs entstanden und ist über ein Touchscreen zu bedienen. Er besitzt keine externe Tastatur und unterscheidet sich dadurch von Laptops und Netbooks. Der Tablet-Computer läuft nicht unter den klassischen PC-Betriebssystemen wie zum Beispiel Windows 7 oder Mac OS von Apple. Stattdessen benötigen sie ein Betriebssystem für mobile Endgeräte, wie iOS von Apple oder Android von Google. Dadurch ähnelt die Bedienung mehr Smartphones als den üblichen PCs. Die Bedienung kann deswegen am Anfang ungewohnt erscheinen. Der Tablet-Computer besitzt eine integrierte WLAN-Funktion, über die sie auf das WLAN-Netz der Zentralbibliothek zugreifen können. Die Bildschirmdiagonale kann zwischen 7 -10 Zoll variieren. Das wohl bekannteste Produkt ist das iPad (siehe Abb. 20) von Apple. Andere Hersteller bieten ebenfalls Tablet-Computer an. Die Preise liegen hierbei zwischen 150 und 800 Euro.

### ***Netbook***

Ein Netbook ist ein kleiner Laptop (siehe Abb. 21). Das Gerätegehäuse stimmt somit mit dem eines normalen Laptops überein. Jedoch hat ein Netbook eine Bildschirmdiagonale von lediglich 7 -12 Zoll. Sie sind kompakt und gut zu transportieren. Auf den Netbooks sind je nach Hersteller eines der herkömmlichen Betriebssysteme vorinstalliert. Dadurch ist gewährleistet, dass das Netbook mit den gleichen Programmen ausgestattet ist wie die restlichen Mitarbeitercomputer. Netbooks haben ein durchschnittliches Gewicht von 1 – 2 Kilogramm und eine Akkulaufzeit von 5 – 10 Stunden. Beim Kauf ist darauf zu achten, dass das Netbook ein mattes und kontraststarkes Display besitzt. Die großen Fensterfronten der

Zentralbibliothek können sonst aufgrund der Lichtverhältnisse zu Schwierigkeiten bei der Displaydarstellung führen. Die Preise für Netbooks beginnen bei rund 250 Euro und sind nach oben hin weitgehend unbegrenzt.

### ***Empfehlung***

Die Autorinnen raten zum Kauf eines Netbooks. Das Netbook lässt sich wie die anderen Mitarbeiter-PCs einrichten. Somit ist eine fehlerfreie Benutzung der nötigen Programme und Anwendungen gewährleistet. Es entfällt eine Mitarbeiterschulung bezüglich eines neuen Arbeitsmittels. Des Weiteren ist ein Netbook aufgrund seines geringen Gewichts gut tragbar. Die lange Akkulaufzeit eignet sich für das Roving. Ansonsten ist ein zusätzlicher Akku zu kaufen, so dass dieser im Bedarfsfall auswechselbar ist. Dadurch lässt sich die Laufzeit verdoppeln.

### ***Anwendung in der Bibliothek***

Da der Zentralbibliothek der FH Hannover fünf Diplom-Bibliothekare für den Auskunftsdienst bereitstehen, empfehlen die Autorinnen, zunächst das Prinzip der Bibliothek der University of Queensland zu übernehmen.

Jeder Bibliothekar übernimmt Montag bis Freitag in den geschäftigen Mittagszeiten von 10 – 15 Uhr jeweils eine Stunde am Tag das Roving durch die Bibliothek. Am Samstag wird vom Roving abgeraten, da nur ein Bibliotheksmitarbeiter sowie studentische Hilfskräfte vertreten sind. Beim Roving ist es wichtig, dass jeder Bibliothekar sein Namensschild gut sichtbar trägt und einen freundlichen und offenen Eindruck erweckt. Zu beachten ist außerdem die Geschwindigkeit, mit der sich der Bibliothekar durch die Bibliothek bewegt. Es ist ratsam, sich langsam durch die gesamte Bibliothek zu bewegen. Des Weiteren muss das Netbook betriebsbereit sein, damit der „rovende“ Bibliothekar jederzeit darauf zurückgreifen kann. Zunächst ist es empfehlenswert, ein wenig passiver zu „roven“, d.h., nicht gleich jeden Bibliotheksnutzer anzusprechen, ob er eventuell eine Frage habe. Weiterhin ist eine Statistik zu führen. Diese kann die generelle Anzahl der Fragen sowie eine grobe Unterteilung der Fragetypen umfassen. Die Statistiken sind hinterher auszuwerten, um eventuelle eine Optimierung vorzunehmen.

Später, wenn die Bibliothek einige Erfahrungen gesammelt hat, kann sie gegebenenfalls die Intervalle und Zeitfenster des Rovings ändern.

### **Fazit**

Die Anwendung von Roving librarians hat für die Zentralbibliothek viele Vorteile. Der Bibliothekar beantwortet die Fragen des Nutzers dort, wo sie entstehen. Er geht direkt auf Nutzer zu, die den Eindruck vermitteln, dass sie Schwierigkeiten haben, etwas zu finden. Weiterhin wird seitens der Bibliotheksnutzer eine persönliche Beratung gewünscht.<sup>108</sup> Das Roving ermöglicht den Bibliothekaren, sich für die Fragen der Nutzer Zeit zu nehmen und vor Ort ein ausführliches Auskunftsgespräch zu führen.

Es gibt jedoch negative Aspekte, die aufkommen können und auf die die Zentralbibliothek vorbereitet sein muss. So können Nutzer es als Eindringen in ihre Privatsphäre empfinden, wenn die Auskunftsbibliothekare auf sie zugehen. Des Weiteren kann es vorkommen, dass Nutzer den Roving librarian nicht finden. Diesen Punkt kann die Zentralbibliothek allerdings vernachlässigen, da die Bibliothek von fast allen Punkten aus gut einsehbar ist und der Bibliothekar somit immer zu entdecken sein sollte.

### **3.2.2 Informationswand (\*)**

Informationswände bzw. –Monitore bieten kompakt Überblick zu einem bestimmten Thema. Die Verwendung solcher Informationsmonitore in Bibliotheken kann dabei sehr unterschiedlich ausfallen. „Eine erste Verbreitung haben Monitore in der Rolle von News-Screens gefunden.“<sup>109</sup> Informationen rund um die Bibliothek werden hierbei für den Nutzer zusammengeführt und über die Informationsmonitore präsentiert. Auch zur räumlichen Orientierung können solche Informationsbildschirme Anwendung in Bibliotheken finden. Entsprechend eignen sich Displays zur Übermittlung von bibliotheksspezifischen Dienstleistungen und Veranstaltungen.<sup>110</sup>

---

<sup>108</sup> siehe Anhang VIII

<sup>109</sup> Kaiser (2008), S. 103

<sup>110</sup> vgl. Das (1999), S. 29

### ***Vorüberlegungen***

Die Autorinnen schlagen eine Informationswand bezüglich der Beratungsangebote der Zentralbibliothek vor. Bislang gibt es auf der Webseite nur unter dem Menüpunkt „Ansprechpartner“ eine Übersicht über die angebotenen Beratungsmöglichkeiten. Hier besteht jedoch die Problematik, der für Nutzer unverständlichen Sachgebietsbezeichnungen.<sup>111</sup> Eine Informationswand führt dem Nutzer schnell und einfach auf, an welche Mitarbeiter er sich im Zweifelsfall wenden kann. Hierfür muss die Bibliothek zunächst klären, welche Büros als Anlaufstelle für themenspezifische Fragen zur Verfügung stehen. So bietet die Zentralbibliothek mit der Informationsvermittlungsstelle (IVS) bereits eine Möglichkeit für ausführlichere Beratungsgespräche. Die Benutzerumfrage ergab sich jedoch, dass das Angebot weitläufig nicht bekannt ist.<sup>112</sup> Die IVS richtet sich dabei an Nutzer, die Hilfe bei der Informationsbeschaffung brauchen. So erhalten Nutzer u.a. „Unterstützung bei Recherchen in allgemeinen und in Fachdatenbanken“.<sup>113</sup> Für andere Themengebiete, beispielsweise bei Fragen bezüglich der Fernleihe, gibt es jedoch keine direkte, für den Nutzer erkennbare, Anlaufstelle. In diesem Fall müsste der Nutzer sich zunächst an die Mitarbeiter am Leihstellentresen, bzw. sich per E-Mail an den zuständigen Ansprechpartner wenden. Des Weiteren muss die Zentralbibliothek klären wo die spätere Informationswand befestigt wird. Es ist zu empfehlen, dass es sich dabei möglichst um einen zentralen und durch die Nutzer gut einsehbaren Bereich der Zentralbibliothek handelt. Auch die Größe der Informationswand spielt eine entscheidende Rolle. Ist die Umsetzung zu klein, oder zu unscheinbar gehalten, besteht die Möglichkeit, dass der Nutzer diese dennoch nicht wahrnimmt.

---

<sup>111</sup> siehe Kapitel 2.4.2.1

<sup>112</sup> siehe Anhang VIII, Abb. 36

<sup>113</sup> FH Hannover (Fachinformationen) (2010)

### ***Anwendung in der Zentralbibliothek***

Auf der Informationswand werden zunächst die einzelnen Beratungsangebote aufgelistet. Diese enthalten jeweils einem Verweis welcher Mitarbeiter für das Angebot zuständig ist. Nutzer erhalten so auf einen Blick Auskunft an wen sie sich bei fachspezifischen Fragen wenden können. Zusätzlich wird ein Foto des entsprechenden Mitarbeiters auf der Informationswand integriert. So haben die Nutzer bereits ein Bild vor Augen wer sie berät und sie sind weniger gehemmt eine Beratung aufzusuchen. Diese Praxis findet sich auch bei anderen Beratungsdiensten, wie beispielsweise bei Banken. Kontaktinformationen wie Telefonnummer, E-Mailadresse, das Büro des Mitarbeiters und Beratungszeiten ergänzen die Angaben für die Informationswand. Die Autorinnen empfehlen zusätzlich eine Art Werbetext. Um das Angebot persönlicher zu gestalten, beschreiben die Mitarbeiter selbst, aus der Ich-Perspektive, die von ihnen angebotenen Beratungsmöglichkeiten.

Um eine bessere Verbindung zwischen dem genannten Büro und dem Standort in der Zentralbibliothek herzustellen, wird der Grundriss der Bibliothek in die Informationswand integriert. Entsprechende Kennzeichnungen zeigen die jeweiligen Standorte an. Gleichzeitig heben gut sichtbare Beschriftungen die Bürotüren hervor.<sup>114</sup> Nutzer erkennen so bereits im Vorbeigehen die angebotenen Beratungsmöglichkeiten. Ein Farbschema für die unterschiedlichen Beratungsangebote schafft eine weitere Verbindung zwischen Standort und Auskunftsangebot.

Für die Anbringung der Informationswand schlagen die Autorinnen die Wand links neben dem Eingangsbereich vor. Es bietet sich genügend Platz für eine große Informationswand, die für Nutzer, aufgrund der Nähe zum Leihstellentreten, gut einsehbar ist. Mitarbeiter am Leihstellentreten können entsprechend auf die Informationswand hinweisen.

---

<sup>114</sup> Idee entstammt aus einem Gespräch mit Frau Hofmann.

### ***Fazit***

Eine Informationswand zeigt den Nutzern gut erkennbar die angebotenen Beratungsmöglichkeiten der Zentralbibliothek auf. Die angegebenen Informationen motivieren Nutzer dazu selbsttätig Termine mit den zuständigen Mitarbeitern zu vereinbaren. Langfristig entlastet so ein gut strukturiertes Beratungsangebot die Mitarbeiter am Leihstellentresen. Anfallende Fragen, die eine längere Beratung benötigen, richten Nutzer direkt an die für sie zuständigen Mitarbeiter.



## 4 Umsetzung

In den vorangegangenen Kapiteln sind die Autorinnen auf verschiedene Auskunftskonzepte eingegangen, die ihrer Meinung nach das Auskunftsangebot der Zentralbibliothek verbessern bzw. erweitern können. Es folgt eine Abwägung der einzelnen Konzepte hinsichtlich ihrer möglichen Einführung in der Zentralbibliothek. Hierbei berücksichtigen die Autorinnen u.a. entstehende Kosten und den für die Bibliothek zeitlichen Arbeitsaufwand.<sup>115</sup> Im Folgenden werden die Auskunftsdienste gemäß ihrer Priorität bezüglich der Einführung aufgeführt.

Die Autorinnen sind der Meinung, dass vor einer Einführung neuer Konzepte die bereits vorhandenen Angebote hinsichtlich ihrer Benutzerfreundlichkeit verbessert werden sollten. Dies umfasst die in Kapitel 2.4 angeregten Empfehlungen der Autorinnen:

- Benutzerfreundlichere Sachgebietsbezeichnungen
- Bildung von themenspezifischen Überpunkten
- Anordnung der Mitarbeiter nach Bibliothek
- Korrektur von fehlerhaften Links
- Einheitlich öffnende Links
- Bessere Präsentation der von der Zentralbibliothek genutzten sozialen Netzwerke auf der Webseite

Die in Kapitel 2.4 außerdem empfohlene Installation eines virtuellen Bibliotheksrundgangs innerhalb von Flickr ist aufgrund des erhöhten Arbeitsaufwandes, z.B. bezüglich der Anfertigung von Innenaufnahmen der Bibliothek (sollten Aufnahmen nicht bereits vorliegen) bzw. der umfangreicheren Verknüpfung und Beschreibung der einzelnen Bilder, zu vernachlässigen. Eine eventuelle Umsetzung durch die Zentralbibliothek würden die Autorinnen dennoch begrüßen. Die Prioritäten liegen jedoch auf einer Verbesserung der derzeitigen Auskunftsangebote.

---

<sup>115</sup> Eine als Argumentationsgrundlage erstellte Checkliste befindet sich in Anhang VII.

Die Nutzer der Zentralbibliothek bevorzugen trotz eines immer größer werdenden Angebots an digitalen Diensten die persönliche Auskunft durch Bibliothekare, so das Ergebnis der Umfrage.<sup>116</sup> Dementsprechend raten die Autorinnen, Konzepte zur Förderung der persönlichen Auskunft bei der Umsetzung in der Zentralbibliothek zu bevorzugen. Die Informationswand bietet sich hierbei zunächst aufgrund des geringeren Arbeitsaufwandes und einer schnelleren Einführung gegenüber dem Konzept des Roving librarians an. Die Realisierung der Informationswand soll die Benutzer gezielter auf bereits vorhandene Beratungsmöglichkeiten der Zentralbibliothek aufmerksam machen. Die eigentliche Auskunftstätigkeit bleibt bestehen. Mitarbeiterschulungen sind entsprechend nicht nötig. Dafür muss die Zentralbibliothek Kosten bei der Erstellung der Informationswand, sowie für die Beschriftung der Bürotüren bedenken.

Parallel zur Gestaltung der Informationswand raten die Autorinnen zu der Einführung von FAQ. Es handelt sich hierbei zwar um ein digitales Angebot, bietet jedoch für die Nutzer eine sinnvolle Ergänzung zum eigentlichen Auskunftsdienst der Zentralbibliothek. Des Weiteren ist eine schnelle Umsetzung des Konzepts möglich. Lediglich die Sammlung und Erstellung von allgemeingültigen und benutzerfreundlich formulierten Antworten nimmt eine gewisse Zeit in Anspruch. Nach erfolgreicher Umsetzung und Integration der FAQ auf der Homepage ist das Konzept abgeschlossen und die Zentralbibliothek muss nur noch auf regelmäßige Aktualisierungen achten.

Die Einführung von Facebook bewerten die Autorinnen mit einer mittleren Priorität. Nachdem mit den oben genannten Konzepten die Arbeit des persönlichen Auskunftsdienstes in der Zentralbibliothek verbessert wurde, kann begonnen werden, ein breiteres digitales Angebot für die Nutzer zu schaffen. Nachdem die Zuständigkeiten für die Betreuung des Facebook-Auftritts geklärt sind, kann es zu einer sofortigen Umsetzung des Konzepts

---

<sup>116</sup> siehe Anhang VIII, Abb. 37

kommen. Hierbei ist jedoch zu beachten inwieweit Mitarbeiter mit Facebook bereits vertraut sind. Je nachdem fallen also eventuell zusätzlich Zeit für eine Facebook-Einführung an. Bibliotheken, die bereits Erfahrungen mit Facebook gesammelt haben, raten zu einer ca. zweiwöchigen „Testphase“.<sup>117</sup> Während dieser Zeit gestaltet der zuständige Mitarbeiter den Facebook-Auftritt der Bibliothek, bevor er die Seite für die Nutzer freigibt. Sonstige Anschaffungen sind für die Umsetzung nicht von Nöten. Bei Facebook handelt es sich um ein soziales Netzwerk, die Arbeitszeit für die ständige Pflege ist einzukalkulieren.

Die Nutzer der Bibliothek wünschen weiterhin einen persönlichen Auskunftsdienst<sup>118</sup>. Aufgrund des abgeschafften Infotresens ist das Konzept „Roving librarians“ für die Zentralbibliothek ideal, um weiterhin mit ihren Nutzern in Kontakt zu bleiben. Daher hat das Konzept des Roving librarian eine hohe Priorität. Bevor es jedoch eingeführt werden kann, muss die Zentralbibliothek Anschaffungen tätigen und Mitarbeitereinführungen vornehmen. Diese können einige Zeit in Anspruch nehmen. Zwischen dem Zeitpunkt der Entscheidung für die Einführung bis zur tatsächlichen Umsetzung können einige Wochen liegen. Deswegen raten die Autorinnen zu einer Einführung nach der Umsetzung der vorherigen Konzepte.

Die Zentralbibliothek muss sich zunächst für ein Netbook entscheiden sowie Mittel für den Kauf beantragen bzw. zur Verfügung haben. Des Weiteren müssen sich die Bibliothekare mit dem Netbook vertraut machen. Es ist außerdem zu bedenken, dass die Bibliothekare die verschiedenen Möglichkeiten zu Roven kennenlernen und sich mit der Umsetzung wohlfühlen. Daneben sind Statistikbögen bezüglich der Nutzeranfragen anzufertigen. Diese sind vor allem nach Beenden der Testphase wichtig. Sie belegen wie viele und welche Art von Fragen die Nutzer stellen. Eine Auswertung der Statistikbögen zeigt außerdem an, ob es einen Anstieg

---

<sup>117</sup> Martin Kramer von der Mediathek Krefeld während der Facebook-Session auf dem BibCamp 2011.

<sup>118</sup> siehe Anhang VIII, Abb. 37

bezüglich der Anzahl der Fragen gibt. Nachdem die entsprechenden Bibliothekare mit dem Roving vertraut sind, die Benutzung des Netbooks problemlos verläuft und Statistikbögen vorhanden sind, kann die Bibliothek mit dem Roving beginnen. Die Autorinnen empfehlen eine längere Testphase. Die Zentralbibliothek gibt den Nutzern die Möglichkeit, sich mit der neuen Art des Auskunftsdienstes bekannt zu machen. Bei der Wahl der Testdauer ist außerdem zu beachten, dass es während des Semesters seitens der Nutzer zu einer unterschiedlich stark ausgeprägten Nutzung der Bibliothek kommt. Die Autorinnen empfehlen somit, die Roving librarians mindestens ein ganzes Semester bzw. ein halbes Jahr zu testen, bevor über eine Abschaffung oder endgültige Einführung entschieden wird.

Da die Zentralbibliothek bereits die Anwendung und Herstellung von QR-Codes getestet hat, kann nach der Entscheidung für die Umsetzung die Einführung direkt beginnen. Die QR-Codes dienen der Unterstützung der Ankunftsangebote. Somit ist ihre Priorität hinsichtlich einer Umsetzung von den Autorinnen als gering eingestuft. Außerdem ist zu empfehlen, mit der Einführung zu warten, bis es eine mobile Homepage der FH Hannover bzw. der Zentralbibliothek gibt. Dadurch wird sichergestellt, dass es zu keinen Darstellungsproblemen auf Smartphones kommt. Bei der Erstellung der Codes fallen lediglich Kosten für den Ausdruck an, da der QR-Code-Generator kostenfrei ist. Der Personalaufwand ist ebenfalls gering. Nachdem die QR-Codes erstellt und angebracht sind, ist lediglich in regelmäßigen Abständen die Aktualität und die Funktionalität der verlinkten Inhalte zu prüfen. Auch eine Mitarbeitereinführung entfällt, da sich bereits ein Bibliothekar der Zentralbibliothek während der Testphase mit der Thematik auseinandergesetzt hat. Ähnlich wie bereits bei den FAQ erwähnt, entfällt die Testphase.

Die Autorinnen bewerten die Einführung des Podcasts mit der niedrigsten Priorität. Dies ist mit dem hohen Aufwand bei der Erstellung begründet. Die entsprechenden Tutorials auszuwählen sowie die Skripte zu verfassen nimmt sehr viel Zeit in Anspruch. Auch die Aufnahmen und die Nachbearbeitung

sind aufwändig. In der Literatur wird vorgeschlagen, dass eine kleine Gruppe von Mitarbeitern für die Konzipierung sowie Produktion des Podcasts verantwortlich ist. Die zusätzlichen Kosten sind bei der Produktion gering. Für die Aufnahme wird lediglich ein Mikrofon benötigt, die weitere Software ist kostenfrei. Die Autorinnen empfehlen, zu Beginn nur einzelne Podcast-Folgen zu erstellen und mit diesen einen Testlauf zu starten. Die Testphase sollte in einem Zeitraum liegen, in dem die Bibliothek stark genutzt wird und die Benutzer viele Fragen stellen. Bevorzugt raten die Autorinnen deshalb zur Prüfungsphase und zum Semesterbeginn. Ideal ist es die Nutzung des Podcasts über ein Semester zu beobachten. Die Zentralbibliothek sollte den Podcast stark bewerben, um eine größtmögliche Anzahl an Nutzern darauf aufmerksam zu machen. Zu Werbungszwecken können hierbei andere Auskunftsdienste wie FAQ oder Twitter genutzt werden.

## 5 Marketing (\*\*)

Einen weiteren wichtigen Punkt bei der Einführung neuer Auskunftsdienste stellt die Werbung da. Nutzer nehmen die Auskunftsdienste nicht an, wenn sie ihnen nicht bekannt sind. So ist es von entscheidender Wichtigkeit, die Dienste bekannt zu geben und dies auf möglichst vielfältige Art und Weise zu tun. Folgende Werbemöglichkeiten wurden von Nutzern der Zentralbibliothek im Zuge einer kleinen Umfrage<sup>119</sup> vorgeschlagen:

Zuerst innerhalb der Bibliothek, durch Poster und Flyer. Zusätzlich dann weiter auf dem gesamten Campus, um darüber hinaus Studenten zu erreichen, welche die Bibliothek nur selten oder bisher gar nicht aufsuchen. Des Weiteren ist die Werbung auf den Informationsbildschirmen auf dem Fachhochschulgelände anzuzeigen. In den Bibliotheksführungen sind die Informationsdienste aufzuzeigen. Die Bibliothek kann Verlinkungen und gegebenenfalls kurze Erläuterungen auf der Homepage sowie Facebook und Twitter online stellen. Dies ist regelmäßig zu Beginn eines neuen Semesters oder zu Beginn der Prüfungsphase zu wiederholen, um neue Studenten und Nutzer über die Dienste zu informieren und diese nicht in Vergessenheit geraten.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Meinungsumfrage unter den Bibliotheksnutzern. Um zu überprüfen, wie die Nutzer die neuen Auskunftsdienste annehmen und wo eventuell Probleme entstanden sind, sollte die Zentralbibliothek in regelmäßigen Abständen Befragungen durchführen. Es gibt verschiedene Umfragemethoden die hierfür geeignet sind.

### ***Nutzerumfrage***

Die Nutzerumfrage ist eine quantitative Forschungsmethode. Das Ziel dieser standardisierten Methode ist es, eine möglichst große Anzahl von Personen zu befragen. Dies geschieht meistens anhand eines Fragebogens mit Mehrfachauswahlfragen. Die Erstellung eines solchen Fragebogens ist recht

---

<sup>119</sup> siehe Anhang VIII, Frage 13

aufwändig. Eine Auseinandersetzung mit Fachliteratur zur Thematik Fragebogenerstellung ist hierbei zu empfehlen. Um den Aufwand für die Bibliothek gering zu halten, kann sie die Erstellung als ein Studienprojekt an der Fachhochschule Hannover anbieten. Nach der Erstellung ist außerdem zu klären, ob eine Papier- oder eine Online-Version bevorzugt wird. Für die Erstellung eines Online-Fragebogens gibt es zahlreiche kostenfreie Anbieter im Internet wie zum Beispiel oFb ([www.soscisurvey.de](http://www.soscisurvey.de)) oder SurveyMonkey ([www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)). Bei einer Onlinevariante kann ein Link zur entsprechenden Internetseite über die vorhandenen Mailinglisten an alle Studenten und Angehörigen der Fachhochschule Hannover versendet werden. Dies birgt jedoch das Risiko eines geringen Rücklaufes, da Studenten E-Mails übersehen können oder sie keine Zeit und Lust haben, an der Umfrage teilzunehmen. Bei einer Papierversion ist zwischen zwei Möglichkeiten der Durchführung zu entscheiden. Zum einen ist der Fragebogen an einer gut sichtbaren Stelle auszulegen, sodass die Bibliotheksnutzer diesen eigenständig ausfüllen und ihn hinterher in eine Box oder etwas Ähnliches einwerfen. Zum anderen können die Bibliotheksmitarbeiter direkt auf die Nutzer zugehen, um so einen höheren Rücklauf zu gewährleisten. Am Ende der Umfrage steht die Auswertung, die mit zeitlichem Aufwand verbunden ist. Der Aufwand bei der Auswertung eines Online-Fragebogen ist hierbei deutlich geringer, da die Anbieter eine einfache Auswertung bereits erstellen. Generell ist bei Umfragen zu beachten, dass kleinere Umfragen in kürzeren Abständen als empfehlenswerter gelten, da so schneller erkennen ist, ob ein Dienst angenommen wird. Gleichsam wird dadurch schneller deutlich, wo es bezüglich der Auskunftsangebote noch Schwierigkeiten gibt.

### ***Einzelinterviews***

Einzelinterviews sind von der Zentralbibliothek als Umfragemethode einsetzbar. Es handelt sich bei Einzelinterviews um eine qualitative Forschungsmethode. Hierbei führen Mitarbeiter der Zentralbibliothek Einzelinterviews mit Nutzern der Bibliothek durch. Das Interview wird anhand eines im Vorfeld vorbereiteten Fragenkatalogs absolviert. Teilnehmer lassen

sich durch Aushänge oder direktes Ansprechen gewinnen. Der Vorteil gegenüber einer standardisierten Fragebogenumfrage liegt in den offenen Fragen, die der Interviewführer im persönlichen Gespräch stellen kann. So können unter Umständen Aspekte zum Vorschein treten, die vorher von der Bibliothek nicht bedacht worden sind. Allerdings kann es dazu kommen, dass der Interviewte eine Hemmschwelle entwickelt, gegenüber dem Interviewpartner Probleme aufzuzeigen.

### ***Fokusgruppe***

Eine weitere Möglichkeit der Nutzerbefragung stellen sogenannte Fokusgruppen dar. Sie sind eine qualitative Forschungsmethode. Fokusgruppen sind intensive Gruppeninterviews. In Gesprächen haben Bibliotheksnutzer die Möglichkeit ihre Meinung und Erfahrungen weiterzugeben. Die ideale Gruppengröße liegt hierbei zwischen sechs und zwölf<sup>120</sup> Teilnehmern. Die Teilnehmer sollten hinsichtlich Alter, Studiengang und Geschlecht breitgefächert<sup>121</sup> sein. Die Fokusgruppe wird von ein oder zwei Moderatoren geleitet. Bei der Anwesenheit von zwei Moderatoren kann einer die Fragen stellen und der andere zeitgleich Notizen machen und auf die Körpersprache der Teilnehmer achten. Weiterhin ist bei einer Fokusgruppe ein Interviewleitfaden unumgänglich. Durch das Gruppengespräch lassen sich, anders als bei einer Umfrage, Problematiken aufdecken, die bisher von der Bibliothek nicht bedacht worden sind. Es ist empfehlenswert, ein Testinterview mit den Mitarbeitern der Bibliothek, die in die Rolle der Nutzer schlüpfen, durchzuführen. Dem Moderator ist dadurch die Möglichkeit gegeben, seine Rolle zu proben. Die empfohlene Dauer einer Session liegt zwischen 90 – 120 Minuten. Außerdem wird geraten, die Gespräche mitzuschneiden, um eine lückenlose Aufzeichnung zu gewährleisten. Das Aufnehmen der Gespräche ist jedoch vor Beginn mit allen Teilnehmern abzusprechen.

---

<sup>120</sup> vgl. Dürrenberger/Behringer (1999), S. 30

<sup>121</sup> vgl. Dürrenberger/Behringer (1999), S. 29



Bei der sogenannten „Rekrutierung“ der Teilnehmer gibt es mehrere Vorgehensweisen. Die Bibliothek kann mit Hilfe von Flyern oder ähnlichen Werbemaßnahmen auf die anstehende Fokusgruppe aufmerksam machen. Dies kann allerdings dazu führen, dass sich zu wenige oder eventuell gar keine Nutzer zur Verfügung stellen. Eine erfolversprechendere Vorgehensweise ist das persönliche Ansprechen von in der Bibliothek anwesenden Nutzern. Das Treffen sollte in einem ruhigen, separaten Raum stattfinden. Um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, kann die Bibliothek Getränke und Verpflegung zu Verfügung stellen.

### ***Empfehlung***

Die Autorinnen befürworten als Umfragemethode die Fokusgruppe. Anhand der Gruppengespräche können die Bibliothekare genauer auf die Art und Weise, wie die Nutzer der Bibliothek mit den Auskunftsdiensten umgehen, eingehen. Die Teilnehmer können gezielt Feedback geben und Kritik üben. Außerdem kann die Fokusgruppe über konkrete Änderungsvorschläge diskutieren. Ein weiterer positiver Aspekt der Fokusgruppe stellt die Verbesserung des Verhältnisses zwischen Nutzer und Bibliothek dar. „Es wird Gesprächsbereitschaft zwischen Bibliothek und Nutzern signalisiert, und die Nutzer fühlen sich durch ihre ‚Aufgabe‘ aufgewertet.“<sup>122</sup> Die Bibliotheksnutzer fühlen sich einbezogen und mit ihren Kritiken und Anregungen gehört.

---

<sup>122</sup> Gläser/Kranz/Lück (1998), S. 3

## **6 Schlussbemerkung**

Der Forschungsstand zum Thema Auskunftsdienst, insbesondere im Zusammenhang mit digitalen Angeboten, ist in Deutschland immer noch in den Anfängen. Die Bachelorarbeit bot somit den Autorinnen die Möglichkeit neue Konzepte in die hiesige Auskunftsarbeit einfließen zu lassen. So hoffen die Autorinnen, dass die vorgestellten Konzepte zeitnah und erfolgreich in der Zentralbibliothek umgesetzt werden können. Es wird spannend zu beobachten sein, wie die Nutzer auf die neuen Angebote reagieren. Das Thema ist dementsprechend noch nicht abgeschlossen. Die kontinuierliche Verbesserung der Auskunftsangebote muss weiterhin im Vordergrund stehen, um einen effizienteren und nutzerorientierteren Auskunftsdienst zu gewährleisten.

Regelmäßige Befragungen durch die Nutzer sind dabei unumgänglich, um auf ihre Bedürfnisse einzugehen. Neue Auskunftskonzepte tragen, auf lange Sicht dazu bei, das vorherrschende Bild der traditionellen Bibliothek zu wandeln und die Bibliothek als wichtige Anlaufstelle für wissenschaftliche Fragen vor allem bei jungen Leuten wieder neu zu etablieren.

## Quellenverzeichnis

Andone/Dron/Pemberton (2007)

Andone, Diana. Dron, Jon. Pemberton, Lyn. Evaluation of the Digital Students and Dimple

URL: [http://www.iadis.net/dl/final\\_uploads/200714L019.pdf](http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200714L019.pdf)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Andone [u.a.] (2005)

Andone, Diana. Digital Student and their use of Elearning Environments [Stand: 2005]

URL: [http://www.iadis.net/dl/final\\_uploads/200507C060.pdf](http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200507C060.pdf)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

ARD/ZDF-Onlinestudie (2010)

ARD/ZDF-Onlinestudie. Mediennutzung [Stand: 2010]

URL: <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=222>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Bargmann (2007)

Bargmann, Monika. Fearing the Library Dragon : Why Librarians Should Approach Users Instead of Waiting for Them [Stand: 26.07.2007]

URL: <http://www.egms.de/static/de/journals/mbi/2007-7/mbi000061.shtml>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Christensen (2008)

Christensen, Anne. Bibliotheken in Facebook [10.10.2008]

URL: <http://log.netbib.de/archives/2008/10/10/bibliotheken-in-facebook/>

[Abrufdatum: 23.03.2011]

Courtois (2000)

Courtois, Martin. Tips for Roving Reference

In: College & Research Libraries News 61 (2000) Nr. 4, S. 289-290,  
315

Creative Commons (2011)

Creative Commons. Was ist CC? [Stand: 04.04.2011]

URL: <http://de.creativecommons.org/was-ist-cc/>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Creative Commons (Lizenzvertrag) (2011)

Creative Commons. Namensnennung-Nicht-kommerziell-Weitergabe unter  
gleichen Bedingungen 3.0 [Stand: 04.04.2011]

URL: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/de/>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

City2click (2010)

City2click. Projektbeschreibung Hannover [Stand: April 2010]

URL: [http://www.city2click.com/city\\_info/webaccessibility/index.cfm?region\\_id=315&waid=207&item\\_id=843554&oldrecord=55286&oldmodul=5&olddesign=0&oldkeyword=0&oldeps=20&oldaz=all&oldcat=0&fsize=1&contrast=0](http://www.city2click.com/city_info/webaccessibility/index.cfm?region_id=315&waid=207&item_id=843554&oldrecord=55286&oldmodul=5&olddesign=0&oldkeyword=0&oldeps=20&oldaz=all&oldcat=0&fsize=1&contrast=0)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Das (1999)

Das, Henk. Einführung neuer Technologien in der Bibliothek [Stand: 1999]

URL: <http://webdoc.gwdg.de/ebook/aw/2001/das/das.pdf>

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Davidson/Mikkelsen (2009)

Davidson, Sara. Mikkelsen, Susan. Desk Bound No More : Reference  
Services at a New Research University Library

in: The Reference Librarian 50 (2009) Nr. 4, S. 346-355

Denso Wave (2010)

Denso Wave. FAQ [Stand: 2010]

URL: <http://www.denso-wave.com/qrcode/faqpatent-e.html>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Dürrenberger/Behringer (1999)

Dürrenberger, Gregor. Behringer, Jeannette. Die Fokusgruppe in Theorie und Anwendung

Stuttgart : Akademie für Technikfolgenabschätzung, 1999

Facebook (Anwendung) (2011)

Facebook. Was ist eine Anwendung auf Facebook? [Stand: 2011]

URL: <http://www.facebook.com/help/?faq=17482>

[Abrufdatum: 23.03.2011]

Facebook (Developers) (2011)

Facebook. Facebook Platform Policies [Stand: 10.02.2011]

URL: <http://developers.facebook.com/policy/>

[Abrufdatum: 28.03.2011]

Facebook (Diskussionen) (2011) (Informationen von privaten Account)

Facebook. Diskussionen [Stand: 31.03.2011]

URL: [http://www.facebook.com/pages/Nadines-Bibliothek/164038510310448?sk=app\\_2373072738](http://www.facebook.com/pages/Nadines-Bibliothek/164038510310448?sk=app_2373072738)

[Abrufdatum: 31.03.2011]

Facebook (Notizen) (2011) (Informationen von privaten Account)

Facebook. Blog importieren [Stand: 2011]

URL: <http://www.facebook.com/editnotes.php>

[Abrufdatum: 28.03.2011]

Facebook (Seitentyp) (2011)

Facebook. Seite erstellen [Stand: 04.04.2011]

URL: [http://www.facebook.com/pages/create.php?campaign\\_id=3729316226%2010&placement=pghm&extra\\_1=0](http://www.facebook.com/pages/create.php?campaign_id=3729316226%2010&placement=pghm&extra_1=0)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Facebook (Statistiken) (2011) (Informationen von privaten Account)

Facebook. Statistiken [Stand: 04.02.2011]

URL: [http://www.facebook.com/insights/?sk=po\\_164038510310448](http://www.facebook.com/insights/?sk=po_164038510310448)

[Abrufdatum: 04.02.2011]

Facebook (Twitter) (2011) (Informationen von privaten Account)

Facebook. Verknüpfe deine Seiten mit Twitter [Stand: 2011]

URL: <http://www.facebook.com/twitter/>

[Abrufdatum: 28.03.2011]

FH Hannover (Fachinformationen) (2010)

FH Hannover. Aktuelle Fachinformationen [Stand: 05.02.2010]

URL: <http://www.fh-hannover.de/bibl/fachinformationen/index.html>

[Abrufdatum: 14.03.2010]

FH Hannover (RZ) (2010)

FH Hannover. Bookmark Page [Stand: Juli 2010]

URL: [http://www.rz.fh-hannover.de/rakim-dev-0.9/patron/login.php?entry\\_page=http://www.fh-hannover.de/bibl/kontakte/](http://www.rz.fh-hannover.de/rakim-dev-0.9/patron/login.php?entry_page=http://www.fh-hannover.de/bibl/kontakte/)

[Abrufdatum: 31.03.2011]

FH Hannover (Twitter) (2009)

FH Hannover. Twitter [Stand: 30.09.2009]

URL: <http://www.fh-hannover.de/bibl/bub/service/twitter/index.html>

[Abrufdatum: 24.03.2011]

Flickr (2011)

Flickr. Bibliothek der Fachhochschule Hannover's photostream [Stand: 2011]

URL: <http://www.flickr.com/photos/bfhh/>

[Abrufdatum: 21.02.2011]

Flickr Blog (2010)

Flickr Blog. 5.000.000.000 [Stand: 19.09.2010]

URL: <http://blog.flickr.net/de/2010/09/19/5-000-000-000/>

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Flickr (Notiz) (2011) (Informationen von privaten Account)

Flickr. [Stand: 04.04.2011]

URL: <http://www.flickr.com/photos/58831388@N06/5392703550/>

[Abrufdatum: 05.04.2011]

Flickr (Passau) (2011)

Flickr. Uni-Bibliothek Passau Rundgang Zentralbibliothek [Stand: 2011]

URL: <http://www.flickr.com/photos/universitaetsbibliothekpassau/sets/72157622744424236/>

[Abrufdatum: 31.03.2011]

Fisch (2007)

Fisch, G. Testgerät 3 [Stand: 30.08.2007]

URL: <http://gfisch.gf.funpic.de/?p=187>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Galbraith/O'English/Merill (2007)

Galbraith, Betty. O'English, Mark. Merrill, Alex. Library Podcasting at Washington State University [Stand: 20.04.2007]

URL: <http://www.slideshare.net/oenglish/podcasting-in-libraries-presentation>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Gläser/Kranz/Lück (1998)

Gläser, Christine. Kranz, Brigitte. Lück, Katharina. "Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen." oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zu Thema "Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg": ein Erfahrungsbericht [Stand: 1998]

URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/1998/1998\\_11\\_Benutzung01.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/1998/1998_11_Benutzung01.pdf)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Holly the Librarian (2010)

Holly the Librarian. Roving Librarians [Stand: 09.09.2010]

URL: <http://hollythelibrarian.com/2010/09/roving-librarians/>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

ISO (2005)

International Organization for Standardization. ISO/IEC 18004:2006

[Stand: 2011]

URL: [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=43655](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=43655)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Jirmann (2009)

Jirmann, Dieter. Netbook-Ausverkauf dank Windows 7?

URL: <http://11tech.wordpress.com/2009/07/01/netbook-ausverkauf-dank-windows-7/>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Kaiser (2008)

Kaiser, Ronald. Bibliotheken im Web 2.0 Zeitalter : Herausforderungen, Perspektiven und Visionen

Wiesbaden : Dinges & Frick, 2008



King (2010)

King, David Lee. Facebook Page Tips [05.10.2010]

URL: <http://www.davidleeking.com/2010/10/05/facebook-page-tips/>

[Abrufdatum: 23.03.2011]

King (Humanizing) (2010)

King, David Lee. Humanizing your Facebook Pages [Stand: 02.09.2010]

URL: <http://www.davidleeking.com/2010/02/09/humanizing-your-facebook-pages/>

[Abrufdatum: 29.03.2011]

Lippincott (2010)

Lippincott, Joan K. Mobile reference: what are the questions?

In: The Reference Librarian 51 (2010) Nr. 1, S. 1-11

URL parallele Onlineversion:

<http://www.cni.org/staff/joanpubs/mobile.RefLibn.final.pdf>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Lister (2007)

Lister, Pauline. One Desk + One Stop = One Solution. [Stand: 2007]

URL:

<http://www.alia.org.au/conferences/nlitc.2007.papers/one.desk.pdf>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Milstein (2009)

Milstein, Sarah. Twitter for Libraries (and Librarians)

in: Computers in Libraries 29 (2009) Nr. 5, S. 17-18

URL parallele Onlineversion:

<http://www.infoday.com/cilmag/may09/Milstein.shtml>

[Abrufdatum: 24.03.2011]

Onsoftware (2010)

Onsoftware. Top 10 Apps für das iPad [Stand: 30.11.2010]

URL: <http://onsoftware.softonic.de/top-10-apps-fur-das-ipad>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

OPAC (2011)

OPAC. Gesamt-Katalog der Bibliothek der Fachhochschule Hannover

[Stand: 16.02.2011]

URL: <http://opac.tib.uni-hannover.de/DB=4/LNG=DU/>

[Abrufdatum: 16.02.2011]

Palfrey/Gasser (2008)

Palfrey, John. Gasser, Urs. Generation Internet : die Digital Natives: wie sie leben, was sie denken, wie sie arbeiten.

München : Hanser, 2008

Prensky (2001)

Prensky, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants

In: On the Horizon 9 (2001) Nr. 5

Ralph (2007)

Ralph, Jaya. Podcasting as an Educational Building in Academic Libraries

In: Australian Academic & Research Libraries : AARL Kingston 38 (2007) Nr. 4, S. 270-279

Rösch (2003)

Rösch, Hermann. Digitale Reference in Deutschland – Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf [Stand: August 2003]

URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Schreger (2008)

Schreger, Ruth. Auskunft hinter Fragen? : Kommunikationspsychologische (Erfolgs-) Faktoren bei Auskunft und Gespräch in Bibliotheken.

[Stand: 2008]

URL: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2008-244/PDF/244.pdf>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Selbach (2007)

Selbach, Michaela. Bibliothek 2.0 : neue Perspektiven und

Einsatzmöglichkeiten für wissenschaftliche Bibliotheken. [Stand: 2007]

URL:

[http://opus.bibl.fhkoeln.de/volltexte/2008/183/pdf/Selbach\\_Michaela.pdf](http://opus.bibl.fhkoeln.de/volltexte/2008/183/pdf/Selbach_Michaela.pdf)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Socialbakers (Germany) (2011)

Socialbakers. Germany Facebook Statistics [Stand: 14.03.2011]

URL: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/germany>

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Socialbakers (Statistiken) (2011)

Socialbakers. Facebook Statistics by country [Stand: 14.03.2011]

URL: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/>

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Socialbakers (United States) (2011)

Socialbakers. United States Facebook Statistics [Stand: 14.03.2011]

URL: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/united-states>

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Spließ (2009)

Spließ, Christian. Anleitung zur Erstellung eines Podcastes anhand des Netbib-Podcasts [Stand: 2009]

URL:

<http://www.bibinfo.de/fileadmin/media/Dokumente/Kommissionen/Kommission%20f%FCr%20One-Person-Librarians/Checklisten/check27.pdf>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Spließ (2010)

Spließ, Christian. Podcasting: Das ungeliebte Social-Media-Stiefkind [Stand: 2010]

URL:

<http://www.referenceglobal.com/doi/pdf/10.1515/9783110232103.161>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Statistisches Bundesamt (2011)

Statistisches Bundesamt Deutschland. Mobile Internetnutzung

[Stand: 14.02.2011]

URL:

[http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2011/02/PD11\\_060\\_63931,templateId=renderPrint.psml](http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Presse/pm/2011/02/PD11_060_63931,templateId=renderPrint.psml)

[Abrufdatum: 04.04.2011 ]

Stuart (2010)

Stuart, David. What Are Libraries Doing on Twitter? [Stand: Jan/Feb 2010]

URL:

[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_hb3328/is\\_201001/ai\\_n52371071/](http://findarticles.com/p/articles/mi_hb3328/is_201001/ai_n52371071/)

[Abrufdatum: 24.03.2011]

StudiVZ (2010)

StudiVZ. Daten und Fakten [Stand: Juli 2010]

URL: [http://www.studivz.net/l/about\\_us/1](http://www.studivz.net/l/about_us/1)

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Sutton (2010)

Sutton, Paul. 10 Reasons You're Not Getting Followers on Twitter

[Stand: 06.07.2010]

URL: <http://www.thesocialweb.co.uk/2010/07/10-reasons-youre-not-getting-followers.html>

[Abrufdatum: 24.03.2011]

Tagtmeier (2010)

Tagtmeier, Curt. Facebook vs. Twitter: Battle of the Social Network Stars

in: Computers in Libraries 30 (2010) Nr. 7, S. 6-10

URL Parallele Onlineversion:

<http://www.infotoday.com/cilmag/sep10/Tagtmeier.shtml>

TU Harburg (2011)

TU Harburg. Podcast der TU-Bibliothek Harburg [Stand: 04.04.2011]

URL: <http://www.tub.tu-harburg.de/podcast/tubcast.xml>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Tweetdeck (2011)

Tweetdeck. Über TweetDeck [Stand: 2011]

URL: <http://www.tweetdeck.com/about/>

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Twitter (Fakten) (2011)

Twitter. Einige Twitter Fakten [Stand: 14.09.2010]

URL: <http://twitter.com/about>

[Abrufdatum: 24.03.2011]

Twitter (Timeline) (2011)

Twitter. Bibliothek der FHH [Stand: 31.03.2011]

URL: [http://twitter.com/#!/fhh\\_bib](http://twitter.com/#!/fhh_bib)

[Abrufdatum: 31.03.2011]

Twitter (Tweet) (2009)

Twitter. Bibliothek der FHH [Stand: 05.08.2009]

URL: [http://twitter.com/#!/fhh\\_bib/status/3145850701#](http://twitter.com/#!/fhh_bib/status/3145850701#)

[Abrufdatum: 31.03.2011]

Twitter (Unternehmen) (2011)

Twitter. Twitter für Unternehmen [Stand: 2011]

URL: <http://twitter.com/about>

[Abrufdatum: 24.03.2011]

University of Bath (2011)

University of Bath. Floorplans and Audio tours. [Stand: 10.03.2011]

URL: <http://www.bath.ac.uk/library/about/floorplans/>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

USA Today (2006)

USA Today. Flickr of idea on a gaming project led to photo website

[Stand: 28.02.2006]

URL: [http://www.usatoday.com/tech/products/2006-02-27-flickr\\_x.htm](http://www.usatoday.com/tech/products/2006-02-27-flickr_x.htm)

[Abrufdatum: 14.03.2011]

Webtoolkit (2009)

Webtoolkit. Polaroid icon set [Stand: 17.03.2009]

URL: <http://webtoolkit4.me/2009/03/17/polaroid-icon-set/>

[Abrufdatum: 29.03.2011]

Weinberg (2010)

Weinberg, Tamar. Social Media Marketing : Strategien für Twitter, Facebook & Co.

Peking [u.a.] : O'Reilly, 2010

Wells (2003)

Wells, Catherine A. Location, Location, Location : The Importance of  
Placement of the Chat Request Button

in: Reference & User Services Quarterly 43 (2003) Nr. 2, S. 133-137

Welt (2007)

Welt. Welt Kompakt führt den 2D-Code ein [Stand: 09.11.2007]

URL:

[http://www.welt.de/wirtschaft/webwelt/article1344905/WELT\\_KOMPAKT\\_fuehrt\\_den\\_2D\\_Code\\_ein.html](http://www.welt.de/wirtschaft/webwelt/article1344905/WELT_KOMPAKT_fuehrt_den_2D_Code_ein.html)

[Abrufdatum: 04.04.2011]

Wilkohartz (2009)

Wilkohartz. Basiswissen QR-Code [Stand: 2009]

URL: <http://qrcode.wilkohartz.de/>

[Abrufdatum: 04.04.2011]

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Chill-out-Lounge	S. 4
Abb. 2	Gruppenarbeitsplätze	S. 4
Abb. 3	Lernzone	S. 4
Abb. 4	Gesamt-OPAC der FH Hannover mit Markierungen für Chat-Link und -Button	S. 14
Abb. 5	Erster Tweet der FH Hannover	S. 17
Abb. 6	Polaroid icon set	S. 19
Abb. 7	Erstellung einer verlinkten Notiz bei Flickr	S. 22
Abb. 8	User age distribution on Facebook in Germany	S. 27
Abb. 9	Bibliotheksseitentyp bei Facebook	S. 28
Abb. 10	Erfolgreiche Facebook und Twitter- Verknüpfung	S. 30
Abb. 11	Diskussionen	S. 31
Abb. 12	Statistiken	S. 35
Abb. 13	QR-Code der Website der FH Hannover	S. 36
Abb. 14	Kaywa-QR-Code-Generator	S. 37
Abb. 15	Benutzung eines QR-Codes	S. 38
Abb. 16	Audacity	S. 42
Abb. 17	Lizenzverträge	S. 44
Abb. 18	Itunes-Store	S. 45
Abb. 19	Tablet-PC	S. 52
Abb. 20	Tablet-Computer	S. 52
Abb. 21	Netbook	S. 52
Abb.22	Fehlermeldung Chat I	S. 86



Abb. 23	Fehlermeldung Chat II	S. 86
Abb. 24	Fehlermeldung Chat III	S. 87
Abb. 25	Twitter-Timeline der FH-Bibliothek	S. 88
Abb. 26	Feedback-Tafel der Zentralbibliothek	S. 89
Abb. 27	Tweetdeck-Verknüpfung mit Facebook I	S. 90
Abb. 28	Tweetdeck-Verknüpfung mit Facebook II	S. 90
Abb. 29	Tweetdeck-Verknüpfung mit Facebook III	S. 91
Abb. 30	Diagramm Alter	S. 101
Abb. 31	Diagramm Studiengang	S. 101
Abb. 32	Diagramm Bibliotheksführung	S. 102
Abb. 33	Diagramm Benutzung I	S. 102
Abb. 34	Diagramm Benutzung II	s. 103
Abb. 35	Auskunftsdienst I	S. 103
Abb. 36	Auskunftsdienst II	S. 104
Abb. 37	Digital oder Face-to-face-Auskunft	S. 104
Abb. 38	Handy/Smartphone	S. 105
Abb. 39	SMS-Anfrage	S. 105
Abb. 40	Facebook-Benutzung	S. 106
Abb. 41	Twitter-Benutzung	S. 106

## Abkürzungsverzeichnis

2D	zweidimensional
Abb.	Abbildung
API	Application Programming Interface
ARD	Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d.h.	das heißt
dt.	deutsch
DGS	Diakonie, Gesundheit und Soziales
E-books	electronic book
E-Mail	electronic mail
FAQ	Frequently Asked Questions
FH	Fachhochschule
GBV	Gemeinsamer Bibliotheksverbund
GEMA	Gesellschaft für musikalische Aufführungs- und mechanische Vervielfältigungsrechte
Hobsy	Hannoversches Online Bibliothekssystem
HTML	Hypertext Markup Language
ID3-Tags	Identify an Mp3
ISO	International Organisation für Normung
IVS	Informationsvermittlungstelle
KSF	Kurt-Schwitters-Forum
Mp3	MPEG Audio Layer III
OPAC	Online Public Access Catalogue

PC	Personal Computer
PDA	Personal Digital Assistant
PDF	Portable Document Format
QR	Quick Response
RSS	Really Simple Syndication
SMS	Short Message Service
Strg	Steuerung
TU	Technische Universität
u.a.	unter anderem
URL	Uniform Resource Locator
USA	United States of America
vgl.	vergleiche
WLAN	Wireless Local Area Network
z.B.	zum Beispiel
ZDF	Zweites deutsches Fernsehen

## Anhang I

Die hier bisher zu findene Webseite für den Chat der Bibliothek ist auf einen Server gewandert und ist nun unter der **neuen ADRESSE** <http://biblerv.fh-hannover.de/chat/patron/index.php> erreichbar.

Sie werden in 5 Sekunden automatisch weitergeleitet.  
Falls Ihr Browser die automatische Weiterleitung nicht zulässt, klicken Sie bitte



Abb. 22: Fehlermeldung Chat I (Screenshot)<sup>123</sup>

Die hier bisher zu findene Webseite für den Chat der Bibliothek ist auf einen Server gewandert und ist nun unter der **neuen ADRESSE** <http://biblerv.fh-hannover.de/chat/patron/index.php> erreichbar.

Sie werden in 5 Sekunden automatisch weitergeleitet.  
Falls Ihr Browser die automatische Weiterleitung nicht zulässt, klicken Sie bitte



Abb. 23: Fehlermeldung Chat II (Screenshot)<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup> FH Hannover (RZ) (2010)

<sup>124</sup> FH Hannover (RZ) (2010)

Die hier bisher zu findene Webseite für den Chat der Bibliothek ist auf einen Server gewandert und ist nun unter der **neuen ADRESSE** **<http://biblerv.fh-hannover.de/chat/patron/index.php>** erreichbar.

Sie werden in 5 Sekunden automatisch weitergeleitet.  
Falls Ihr Browser die automatische Weiterleitung nicht zulässt, klicken Sie bitte **hier.**  
Stand: 07/2010

Abb. 24: Fehlermeldung Chat III (Screenshot)<sup>125</sup>

---

<sup>125</sup> FH Hannover (RZ) (2010)

## Anhang II

**Bibliothek der FHH**  
@fhh\_bib Hannover, Germany  
Bibliothek der Fachhochschule Hannover / Library of the University of Applied Sciences & Arts Hannover. U.a.  
twittert @hauschke  
<http://fh-hannover.de/bibl/>

**Timeline** Favoriten Following Follower Listen

**QuickFish1** Ines von fhh\_bib  
@fhh\_bib gibt doch Freikarten für Hannover Messe bei Dekanat F2, Raum 2163 :) gibt ja auch einen freien Tag am 08.04. :)  
30 März

**fhh\_bib** Bibliothek der FHH  
Freie Wissenschaft: Directory of Open Access Journals nun mit neuer Oberfläche (<http://www.doaj.org/>)  
29 März

**fhh\_bib** Bibliothek der FHH  
@fotostudenten der FH Hannover unterwegs mit der Polizei Hannover: [#hellfeld](http://bit.ly/dL8Oct)  
29 März

**fhh\_bib** Bibliothek der FHH  
Statistik-Portal Statista im Campusnetz der FHH frei nutzbar: [#statistik #marktforschung #politik](http://bit.ly/gfYuQt)  
29 März

**fhh\_bib** Bibliothek der FHH  
@leupoki Hier gibt's noch weitere Datenbanken von der #WIPO: <http://bit.ly/cVr8Qu>  
28 März

**leupoki** Mario Leupold von fhh\_bib  
Datenbank der #WIPO mit 620.000 (!) international registrierten Marken <http://bit.ly/fgTEDx>  
28 März

**fhh\_bib** Bibliothek der FHH  
"Fahrplan zur #Facharbeit" 40 S. Tipps (am Bsp. #Elektroauto) <http://bit.ly/bhuC8e> (vom 6. Sem. Informationsmanagement FH Hannover) #SerWisS  
26 März

Abb. 26: Twitter-Timeline der FH-Bibliothek<sup>126</sup>

<sup>126</sup> Twitter (Timeline) (2011)

# Anhang III

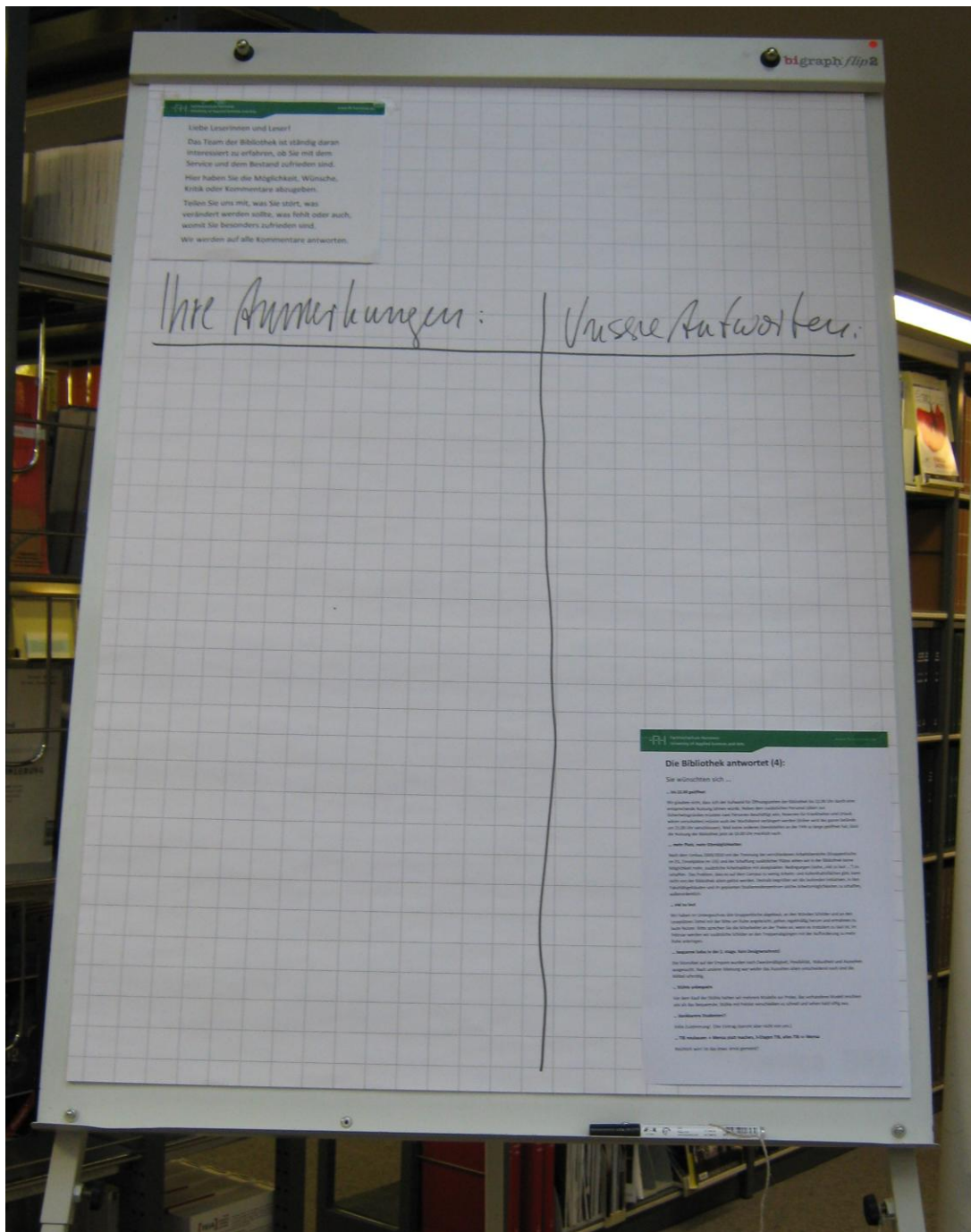


Abb. 26: Feedback-Tafel der Zentralbibliothek



## Anhang IV

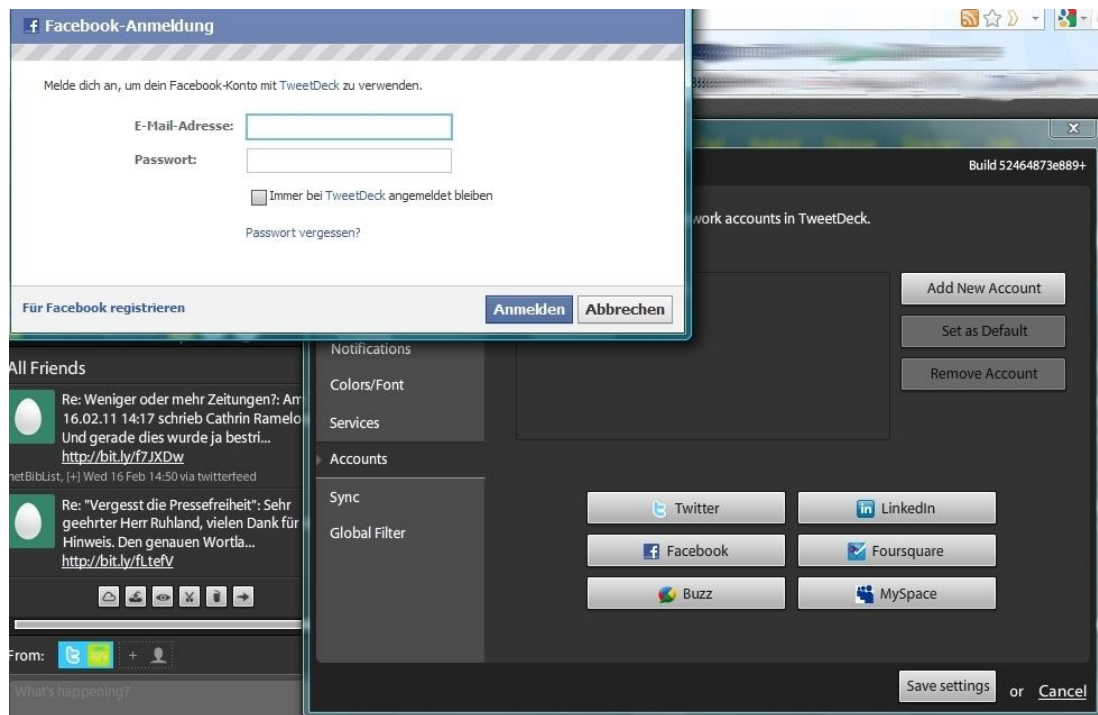


Abb. 27: Tweetdeck-Verknüpfung mit Facebook I (Screenshot vom eigenen Desktop)

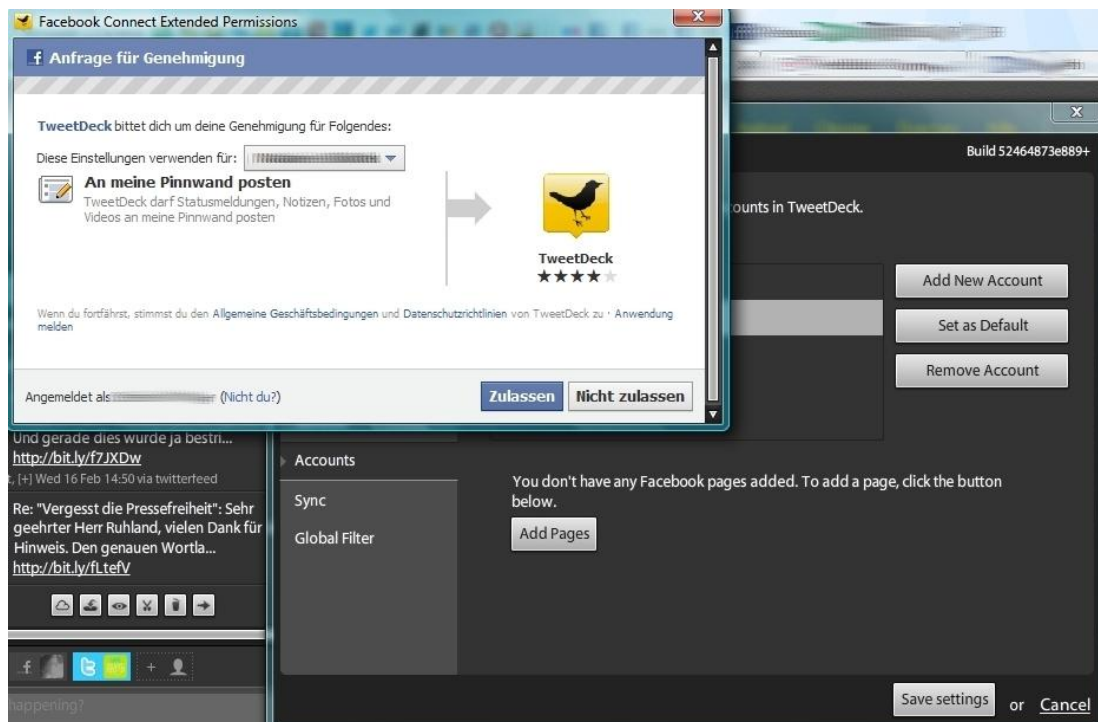


Abb. 28: Tweetdeck-Verknüpfung mit Facebook I (Screenshot vom eigenen Desktop)



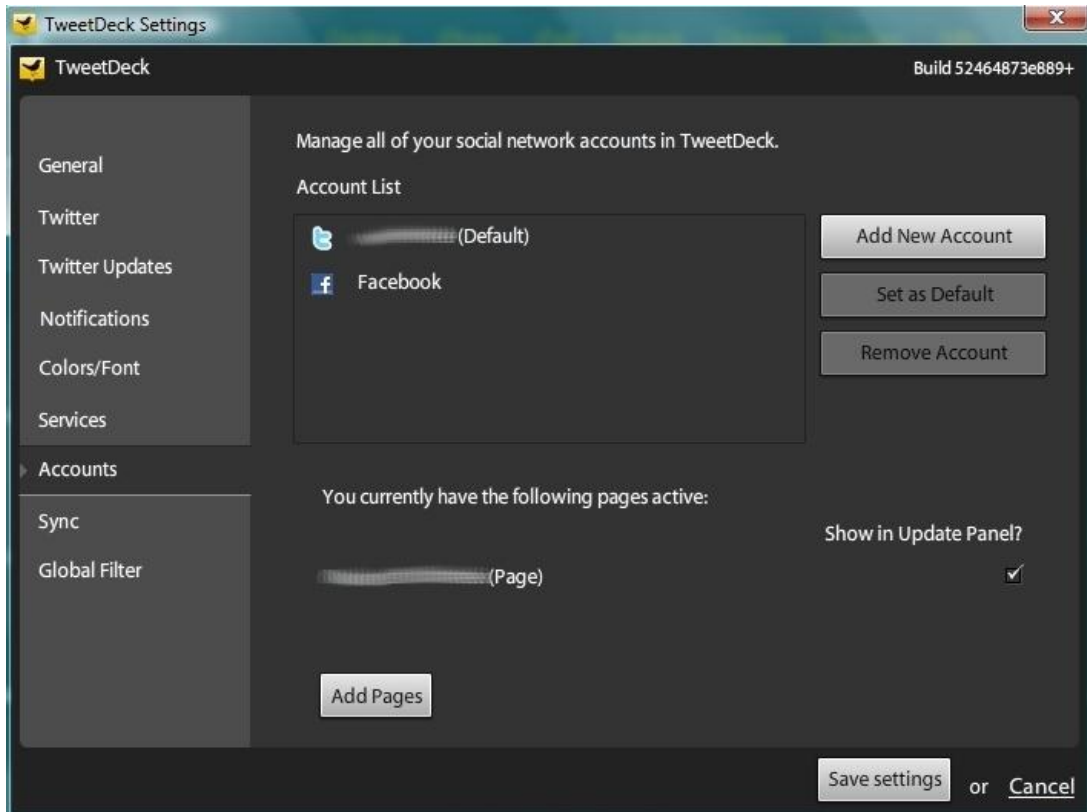


Abb. 29: Tweetdeck-Verknüpfung mit Facebook I (Screenshot vom eigenen Desktop)



## Literaturverwaltung mit Citavi

### Nutzen Sie Ihre Zeit für Inhalte!

- Direkt recherchieren in über 4000 Fachdatenbanken, Bibliotheks- und Buchhandelskatalogen
- Bücher, Aufsätze, Webseiten und weitere 32 Dokumententypen professionell aufnehmen
- Zitate entnehmen und organisieren
- Arbeitsschritte planen
- Publizieren mit Word, OpenOffice und anderen Textverarbeitungsprogrammen

Die nächste Einführungsveranstaltung findet statt: Dienstag, 12. April 2011  
14:00 Uhr in Raum 2601 / Zentral-IT  
**Anmeldung** an der Ausleihe oder per Email an [bibliothek@fh-hannover.de](mailto:bibliothek@fh-hannover.de)



# Anhang VI

Angaben für die Bilanzierung des Bestandes

## DBS 2010 Erhebungsbogen FHH Frage

Frage	BV	KSF	DGS	EM	I	IK	W	Z	Summen	
									2010	2009
1 Bibliotheken		1	1	1				1	4	4
2 Studierende									7.245	6540
3 Wiss. Pers.									360	360
4 akt. Erleiher									12.077	11.378
5 nicht Hochschulgängern.									3.878	3.850
6 Öffnungstage									289	289
7 Öffnungsstunden									60	60
8 Magazinbestand			30.000						12.49	12.65
9 Ausstellungen									0	0
10 kult. Veranst.									1	0
11 Bruttofläche		52	524	919				1714	3209	3.202
12 Benutzung		57	457	688				1579	2751	2.751
13 Medienbearb.		5	40	72				48	185	165
14 Verwaltung				66				30	96	96
15 Magazin				27				57	197	180
16 Benutzerarb.Pl. mit Computer		19	65	56				189	329	329
17		1	15	17				16	49	49
<b>Bestand</b>										
<b>Bücher</b>	Bestand 09	5.745	25.398	103.634				104.864	240.286	237.160
19	Zugang	212	1.325	2845				3.680	7.862	7854
20	Abgang	25	585	1372				4.881	6.843	6373
21	Ausgaben	17.027 €	45.577 €	76.546 €				155.409 €	294.559 €	292.839 €
18	<b>Bestand 10</b>	<b>5.932</b>	<b>26.158</b>	<b>104.907</b>				<b>103.663</b>	<b>240.286</b>	<b>237.160</b>
	Bestand 09	125	897	3382		2		109	4513	4.554
23	Zugang		3					17	14	9
24	Abgang		4					0	4	2
25	Ausgaben		0 €					0	0	0 €
22	<b>Bestand 10</b>	<b>125</b>	<b>896</b>	<b>3382</b>				<b>120</b>	<b>4513</b>	<b>4.554</b>
	Bestand 09	0	0					6	5	6
43	<b>Karten</b>									
44	Zugang							0	0	0
45	Abgang							0	0	0
	Ausgaben							0	0 €	0 €

42	Patente	Bestand 10	0	0	0	0	0	0	6	0	6	7	7
		Bestand 09	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
		Zugang											
55		Abgang							7		7	7	0
56		Ausgaben										0	9 €
57		Bestand 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
54	Normen	Bestand 09	23	2	456	0	325	1	782	807	807	807	807
		Zugang		325			325		6	331	331	0	0
59		Abgang							325	325	325	0	0
60		Ausgaben							398 €	398 €	398 €	0 €	0 €
61		Bestand 10	23	327	0	456	0	1	457	457	457	457	457
58		Bestand 09	23	2	0	456	0	338	795	820	820	830	830
	Sonst. Druckwerke	Zugang		1	2	0	0	0	7	10	10	10	10
39		Abgang		0	0	0	0	0	332	332	332	0	0
40		Ausgaben		0	0	0	0	0	432	528	528	259 €	259 €
41		Bestand 10	23	327	2	456	0	6	463	463	463	4.700	4.700
38	AV-Medien	Bestand 09	13	639	3231	360	215	85	660	4524	4524	2	2
		Zugang		215	1		215		8	12	12	178	178
67		Abgang		4					34	34	34	31 €	31 €
68		Ausgaben			12 €				445	445	445	28	28
69		Bestand 10	13	850	3232	360	0	0	0	27	27	19	19
66		Bestand 09	1	25	1	0	0	0	1	3	3	0	0
	Mikromat.	Zugang		1	1				0	0	0	366 €	366 €
71		Abgang		0					36 €	36 €	36 €	0	0
72		Ausgaben		44 €					1	1	1	1.182	1.182
73		Bestand 10	1	26	2	0	0	0	634	1015	1015	49	49
70		Bestand 09	14	356	11	526	0	98	15	16	16	0	0
	weitere Mat.	Zugang		1					0	0	0	0	0
75		Abgang							278 €	290 €	290 €	27.583 €	27.583 €
76		Ausgaben		12 €	11	526	0	98	634	1016	1016	5928	5928
77		Bestand 10	14	357	3243	886	0	313	1294	5585	5585	83	83
74		Bestand 09	28	1020	2	0	0	0	17	21	21	27	27
	Sonst. Nichtelektron. Mat.	Zugang		0	2	0	0	0	8	12	12	1188	1188
63		Abgang		0	4	0	0	0	348 €	416	416	0	0
64		Ausgaben		0 €	56 €	12 €	0 €	0 €	1080	0	0	406	406
65		Bestand 10	28	1233	3245	886	0	98	0	494	494	3.114	3.114
62		Bestand 09	172	237	85	0	0	0	86	12810	12810	0	0
	Dig. Bestinsg.	Zugang		124	30	0	0	0	0	0	0	0	0
111													









207	203, direkt																		0	0
208	204, direkt																		0	0
209	Lieferungen über kommerzielle Dok. Vermittlung																	15	15	0
	<b>Formal- und Sacherschließung</b>																			
210	Formalschl. Neuzugang																	7.637	6.485	
211	210, Eigenkatalogisate																	507	651	
212	Formalschl., Retro																	0	0	
213	Sacherschl., verbal erschl.																	588	713	
214	systemat. Erschl. Titel																	7.894	7.959	
	<b>Personal</b>																			
215	P. It. Stellenplan																	14,36	14,35	
216	Einf. u. mittl. Dienst																	7,15	6,38	
217	geh. D.																	7,21	7,97	
218	höherer D.																	0	0	
219	Personal, Drittmittel, ohne Hiwis																	0	0	
220	Ehrenamt.																	0	0	
221	Hiwis																	1,94	1,68	
222	Ausbildung: Personen (Monate)																	30,50	18,50	
223	Fortbildungstage Mitarbeiter																	44,63	53,00	
	<b>Umfang des Bibliotheksystems</b>																			
224	Zahl der Bibl.																		4	4
225	> 100.000																	1	2	2
226	> 50.000																	0	0	0
227	> 10.000																1	1	1	1
228	< 10.000																1	1	1	1
229	Abos Zs. U. Ztg.																	645	658	
230	Bände																	240.660	239.641	
231	elektr. Zs.																	9.940	8.849	
232	Ausg. Erwerbung																	373.143 €	371.166 €	
233	Personal																	14,36	14,35	
234	Ausg. Personal																	549.255 €	549.322 €	



## Anhang VII

Checkliste für Prioritätenabwägung bezüglich der Umsetzung

	<b>Derzeitige Auskunftsdienste (E-Mail, Chat)</b>	<b>Flickr</b>
<b>Mitarbeiterschulung / Einführung</b>	nein	nein
<b>Anschaffungen</b>	nein	nein
<b>Kosten</b>	nein	nein
<b>Arbeitsaufwand</b>	gering	mittel
<b>persönlich / digital</b>	digital	digital
<b>Priorität</b>	hoch	niedrig
<b>Verknüpfung mit anderem Dienst</b>	nein	nein

	<b>FAQ</b>	<b>Facebook</b>
<b>Mitarbeiterschulung / Einführung</b>	nein	ja
<b>Anschaffungen</b>	nein	nein
<b>Kosten</b>	nein	nein
<b>Arbeitsaufwand</b>	mittel	mittel
<b>persönlich / digital</b>	digital	digital
<b>Priorität</b>	hoch	mittel
<b>Verknüpfung mit anderem Dienst</b>	nein	ja

	<b>Podcasts</b>	<b>QR-Codes</b>
<b>Mitarbeiterschulung / Einführung</b>	ja	nein
<b>Anschaffungen</b>	ja	nein
<b>Kosten</b>	ja	ja
<b>Arbeitsaufwand</b>	hoch	gering
<b>persönlich / digital</b>	digital	digital
<b>Priorität</b>	niedrig	niedrig
<b>Verknüpfung mit anderem Dienst</b>	ja	ja

	<b>Roving</b>	<b>Informationswand</b>
<b>Mitarbeiterschulung / Einführung</b>	ja	nein
<b>Anschaffungen</b>	ja	ja
<b>Kosten</b>	ja	ja
<b>Arbeitsaufwand</b>	hoch	mittel
<b>persönlich / digital</b>	persönlich	persönlich
<b>Priorität</b>	hoch	hoch
<b>Verknüpfung mit anderem Dienst</b>	nein	nein

## Anhang VIII

Benutzerumfrage

Durchgeführt in der Zentralbibliothek der FH Hannover.

Insgesamt Teilnehmer: 22

### 1. Wie alt bist Du?

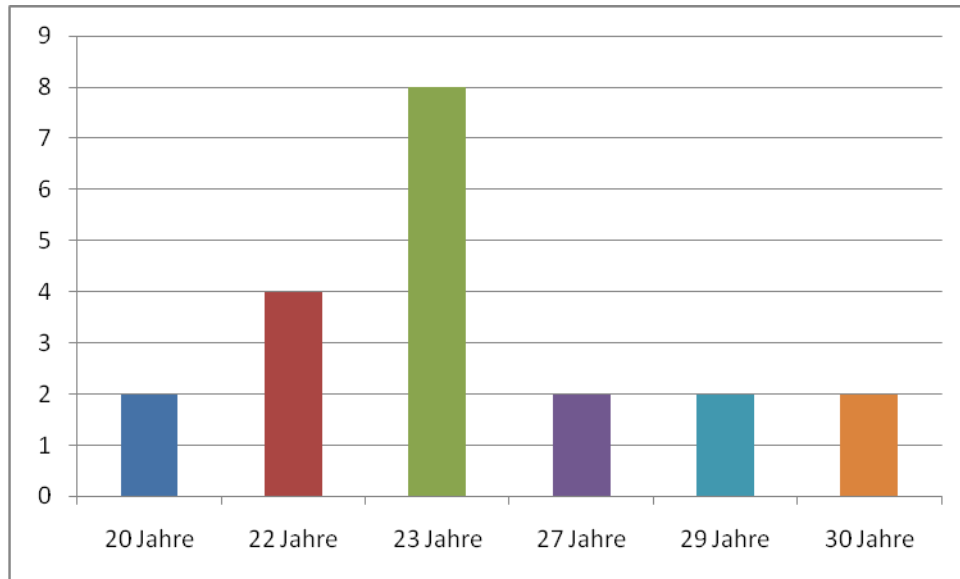


Abb. 30: Diagramm Alter

### 2. Welchen Studiengang studierst Du?

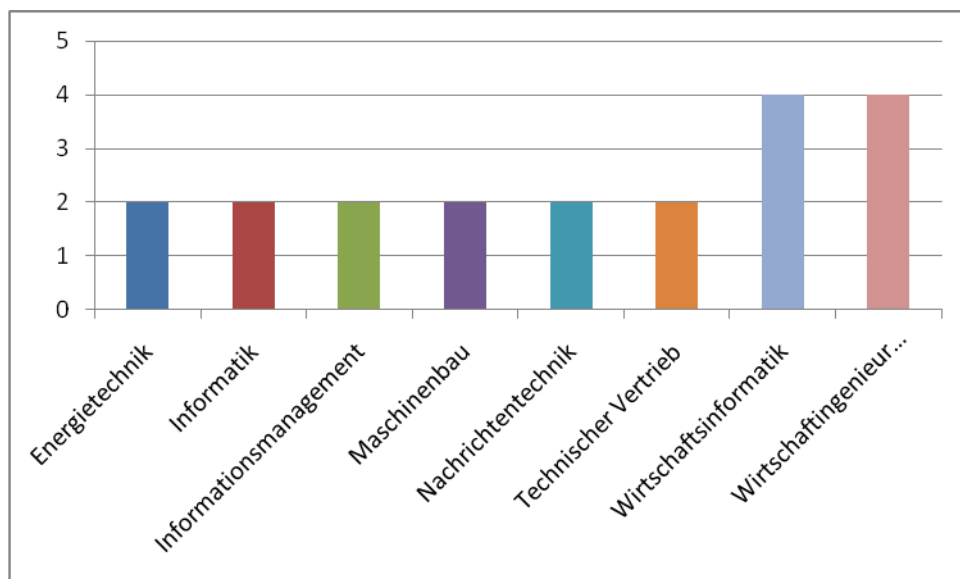


Abb. 31: Diagramm Studiengang

### 3. Hast Du an einer Bibliotheksführung im Haus teilgenommen?

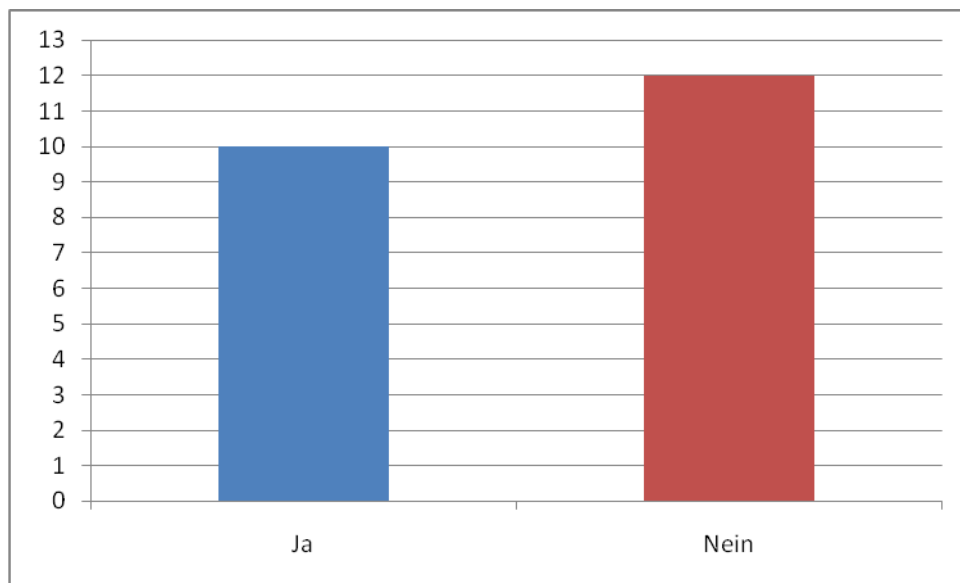


Abb. 32: Diagramm Bibliotheksführung

### 4. Wie oft benutzt Du die Zentralbibliothek?

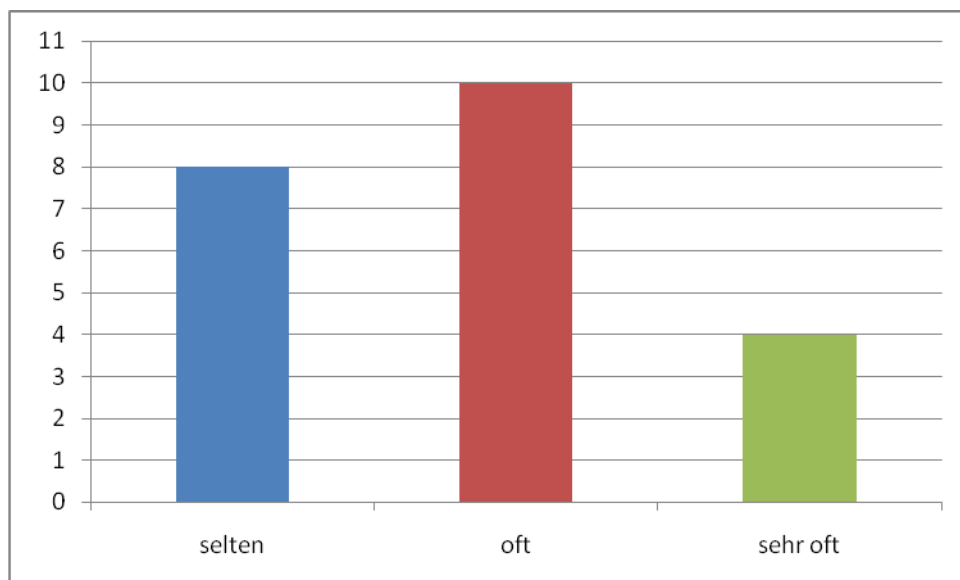


Abb. 33: Diagramm Benutzung I

5. Wozu benutzt Du die Zentralbibliothek überwiegend?

(Mehrfachnennung möglich)

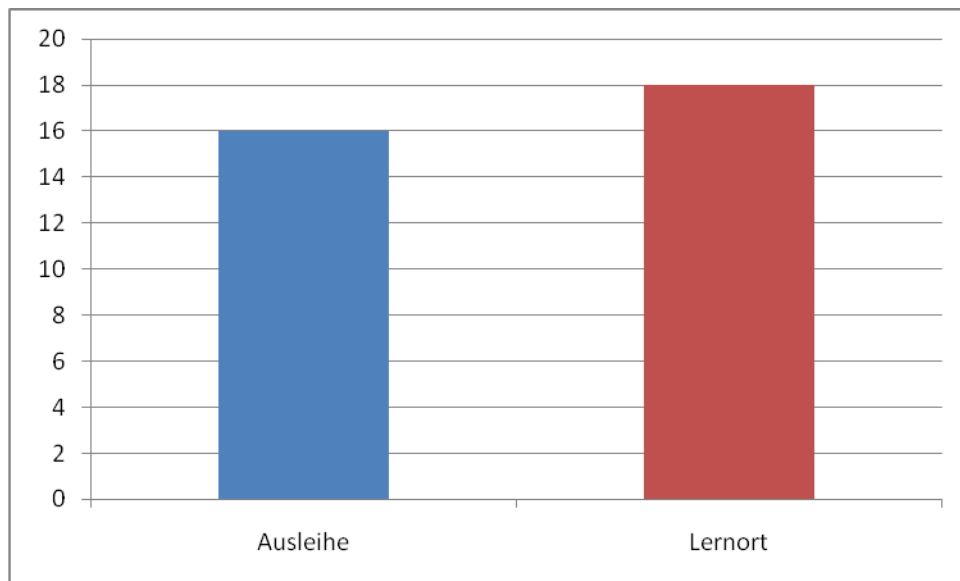


Abb. 34: Diagramm Benutzung II

6. Hast Du schon einmal den Auskunftsdienst der Zentralbibliothek in Anspruch genommen?

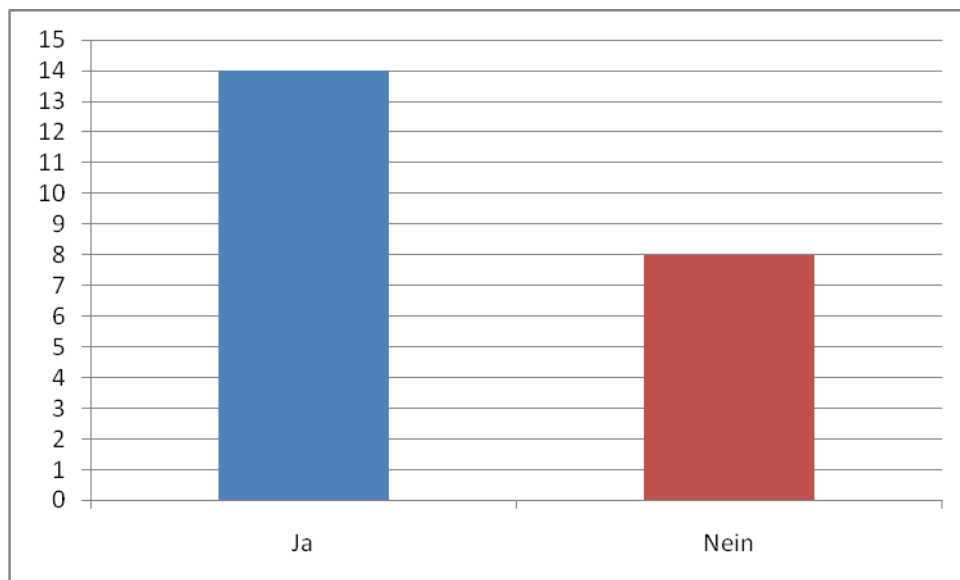


Abb. 35: Diagramm Auskunftsdienst I

7. Welche Auskunftsdienste sind Dir bekannt? (Mehrfachnennung möglich)

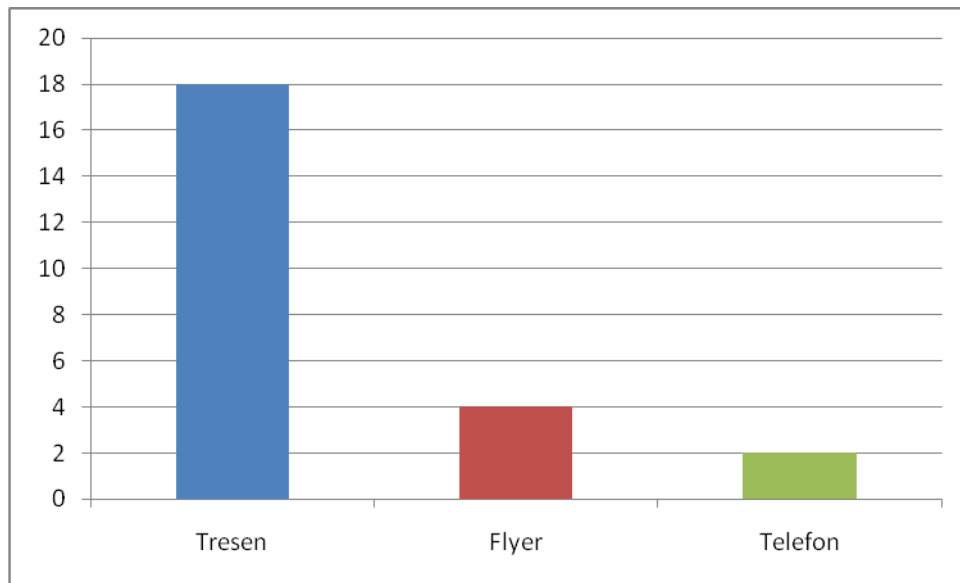


Abb. 36: Diagramm Auskunftsdienst II

8. Bevorzugst Du digitale oder Face-to-Face-Auskunft?

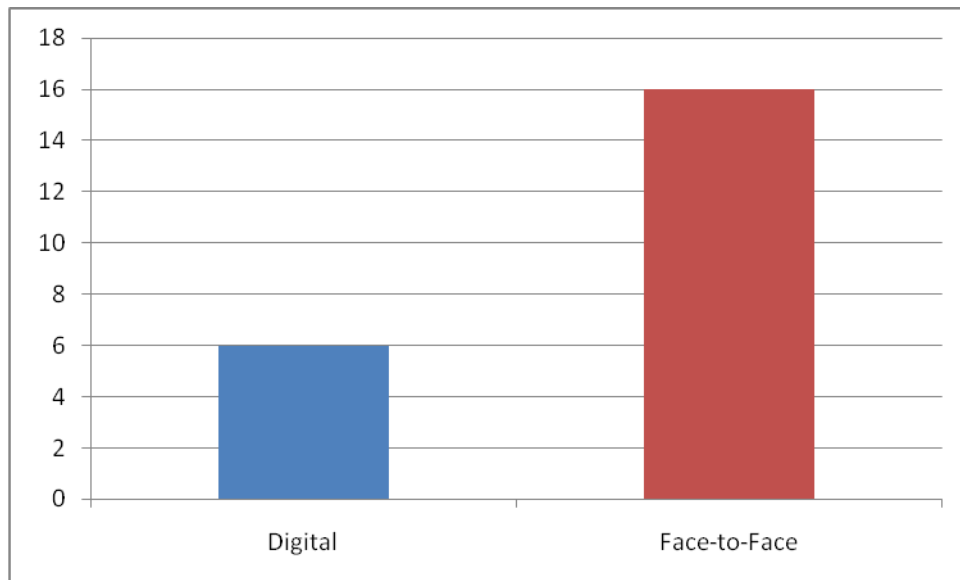


Abb. 37: Diagramm Digital oder Face-to-Face-Auskunft

9. Besitzt Du ein internetfähiges Handy / Smartphone?

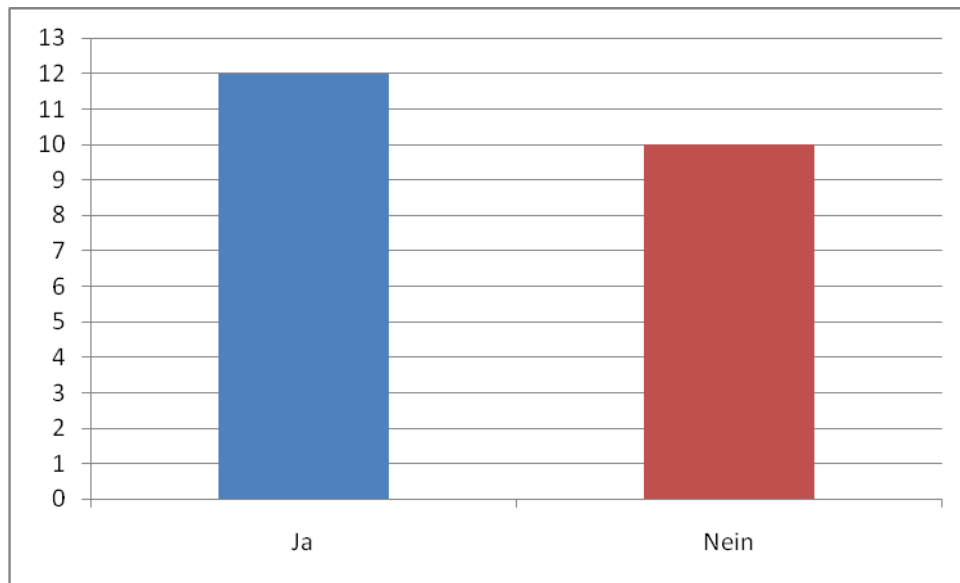


Abb. 38: Diagramm Handy / Smartphone

10. Würdest Du Anfragen an die Zentralbibliothek per SMS stellen?

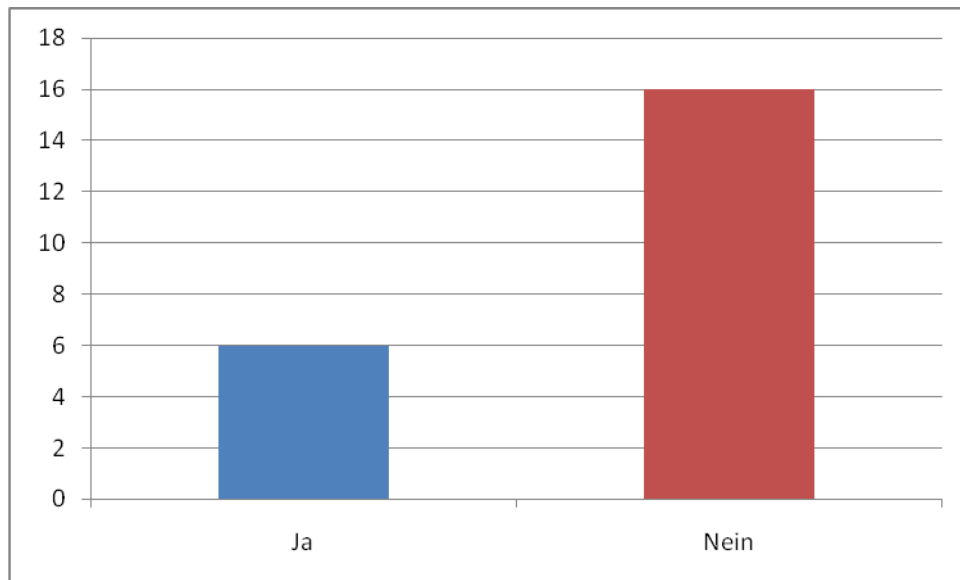


Abb. 39: Diagramm SMS-Anfrage

### 11. Benutzt Du Facebook? Würdest Du der Bibliothek folgen?

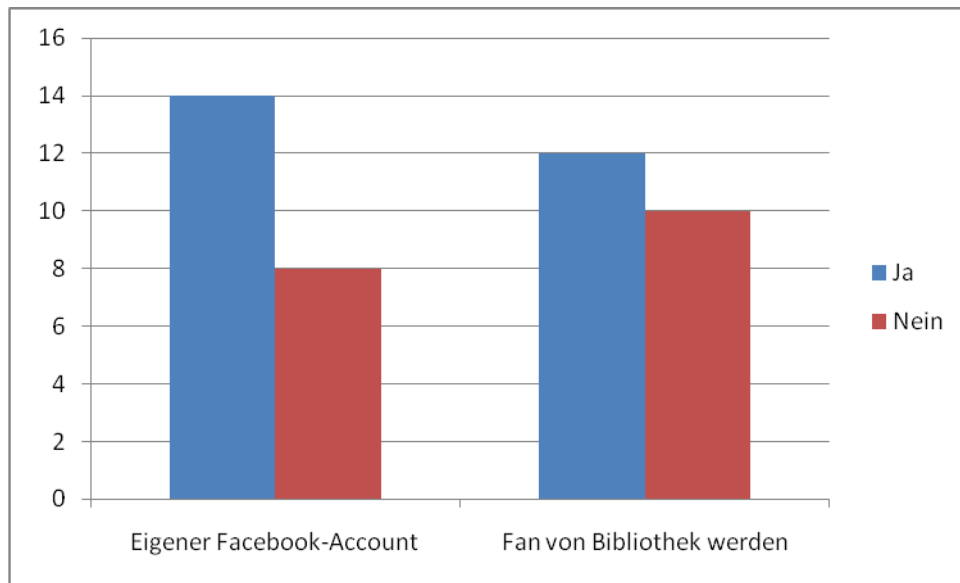


Abb. 40: Diagramm Facebook-Benutzung

### 12. Benutzt Du Twitter? Würdest Du der Zentralbibliothek folgen?

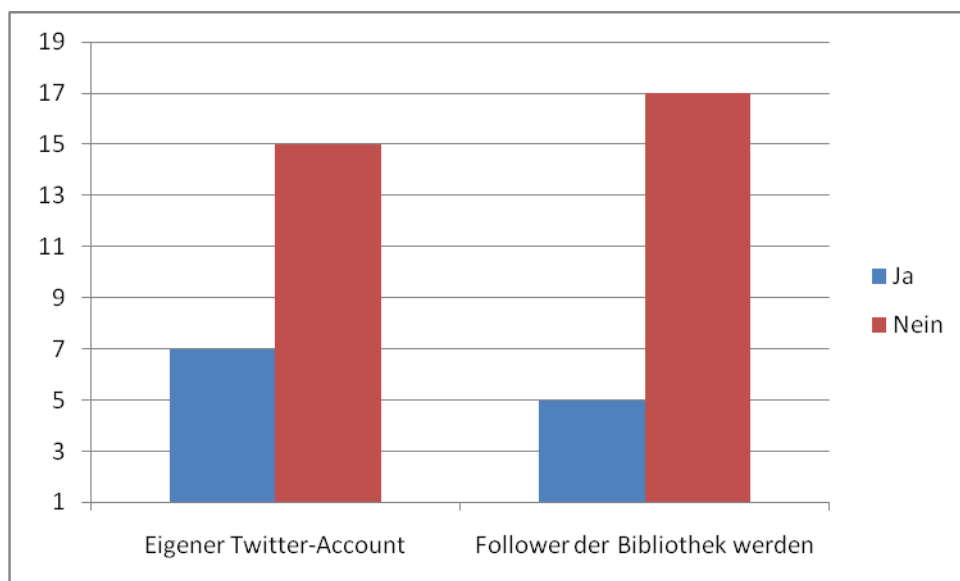


Abb. 41: Diagramm Twitter-Benutzung



13. Wie sollte die Zentralbibliothek auf neue Dienste aufmerksam machen?

- schwarzes Brett
- Rundmail
- Poster/Flyer
- Informationsbildschirm