

- A ALLGEMEINES**
- AP INFORMATIONSWESEN; ARCHIVE, BIBLIOTHEKEN, MUSEEN**
- APB Bibliotheken; Bibliothekswesen**
- Bibliothek 2.0**
- AUFSATZSAMMLUNGEN**
- 12-2 *Marketing libraries in a web 2.0 world* / ed. by Dinesh Gupta and Réjean Savard. - Berlin [u.a.] : De Gruyter Saur, 2011. - XIV, 161 S. : graph. Darst. ; 24 cm. - (IFLA publications ; 145). - ISBN 978-3-11-026331-2 : EUR 89.95  
[#2383]**
- 12-2 *Digital library futures* : user perspectives and institutional strategies / ed. by Ingeborg Verheul, Anna Maria Tamaro and Steve Witt. - Berlin [u.a.] : De Gruyter Saur, 2010. - 150 S. : Ill. graph. Darst. ; 24 cm. - (IFLA publications ; 146). - ISBN 978-3-11-023218-9 : EUR 89.95  
[#2384]**
- 12-2 *Benutzerorientierte Bibliotheken im Web* : usability-Methoden, Umsetzung und Trends / hrsg. von Bernard Bekavac, René Schneider und Werner Scheibenz. - Berlin : De Gruyter Saur, 2011. - VI, 249 S. : Ill., graph. Darst. ; 24 cm. - (Bibliotheks- und Informationspraxis ; 45). - ISBN 978-3-11-025882-0 : EUR 59.95  
[#2385]**

Drei aktuelle Titel von De Gruyter Saur setzen sich mit den Herausforderungen auseinander, die die zunehmende Hybridisierung bibliothekarischer Dienstleistungen mit sich bringt. Die beiden ersten Bände aus der Reihe der **IFLA publications** bieten als Konferenzberichte ein buntes Bild an internationalen Perspektiven und sind damit sicherlich eher für Interessierte geeignet, die bereits einen guten Überblick des Themas haben, denn beide Bände liefern vor allem auch detaillierte Praxisberichte. Der dritte Band bietet auf fundierter Grundlage einen systematischeren Einstieg in das Thema Nutzerorientierung.

Im Band ***Marketing libraries in a web 2.0 world***<sup>1</sup> werden verschiedene Perspektiven speziell auf die Herausforderungen an das Marketing von Bi-

---

<sup>1</sup> Inhaltsverzeichnis: <http://d-nb.info/1012187748/04>

bibliotheken im Web-Kontext entwickelt. Das Web 2.0 dreht sich zum großen Teil um den Aufbau und die Pflege von persönlichen Beziehungen und hat dem Individuum die Möglichkeit geschaffen, (sich) im Web zu produzieren. Für die Bibliotheken stellt sich die Frage, wie sie die vielfältigen Möglichkeiten des Web 2.0 nutzen können, um Kunden zu binden. Dabei geht es ausdrücklich nicht primär um die derzeit allgegenwärtige Bibliothek 2.0 mit ihrer Neudefinition bibliothekarischer Dienstleistungen. In internationalen Beispielen, meist Fallstudien von fast allen Kontinenten, werden das sich wandelnde Verhältnis von Nutzer und Bibliothek und mögliche Reaktionen in Bezug auf die Vermarktung von Bibliotheksdienstleistungen untersucht. Die teils sehr spezialisierten Einblicke in die Praxis dürften vor allem für fortgeschrittene Praktiker interessant sein.

Die Kernaussagen von *Digital libraries futures*<sup>2</sup> besagen, daß Strategien für die Gestaltung digitaler Bibliotheken nicht von Nutzerorientierung getrennt werden dürfen. Drei Aufsätze befassen sich entsprechend mit aktuellen Ansätzen in der Nutzerforschung. Insbesondere David Nicholas' Analyse des Nutzerverhaltens von Wissenschaftlern ist hier lesenswert: „... the scholar's information seeking and usage behaviour can be portrayed as being frenetic, pragmatic, bouncing, navigating, checking and viewing. It is also promiscuous, diverse and volatile“ (S. 30). Hier besteht kaum Hoffnung auf ein im bibliothekarischen Sinn systematisches Vorgehen bei der Recherche. Dabei stellt Nicholas klar, daß dieses Verhalten keinesfalls neu ist - neu ist, daß die Möglichkeiten des "bouncing" heute unendlich sind, durch die Vielfalt der Wege, auf denen Information gefunden und beschafft werden kann. Er fordert, daß der Gestaltung professioneller bibliothekarischer Dienstleistungen stärker ein realistisches Bild des Nutzers zu Grunde liegen sollte. Über Analysen des digitalen „content“ werden im weiteren Verlauf des Bandes institutionelle Strategien für den Umgang mit Nutzern und Inhalten angerissen und es wird klar: Die Bibliotheken im digitalen Zeitalter müssen vernetzter werden. Bestandsgrenzen werden von Nutzern zunehmend weniger akzeptiert, was als Folge der grenzenlosen Reisen im Web gesehen werden kann. Dabei ist es selbstverständlich, daß in einem von der IFLA herausgegebenen Band der Aspekt Vernetzung gleichzeitig als internationales Thema gesehen wird. Die Grenze der Bibliothek löst sich dabei im Aufsatz von Herman P. Spruijt - Präsident der International Publishers Association (IPA) - in eine weitere interessante Richtung auf: Er beschreibt die schwindenden Grenzen zwischen den Diensten von Verlegern und Bibliotheken, weil der „Ort“ der Information im digitalen Zeitalter für den Nutzer kaum noch zu bestimmen ist. Seine Schlußfolgerung ist: Die Beziehungen zwischen Bibliotheken und Verlagen müssen neu gedacht und neue Modelle der Zusammenarbeit gesucht werden.

---

<sup>2</sup> Inhaltsverzeichnis: <http://d-nb.info/1003417361/04>

**Benutzerorientierte Bibliotheken im Web**<sup>3</sup> bietet von den drei Bänden den besten Einstieg ins gewählte Thema. Hier handelt es sich nicht um einen Kongreßband und so gelingt es den Herausgebern über Auswahl von Themen und Beiträgern das Thema gleichzeitig systematisch und praxisorientiert aufzuarbeiten, gegliedert in die Abschnitte *Usability-Methoden*, *Umsetzung* und *Trends*. „Usability“ wird dabei als eine Kernaufgabe für Bibliotheken begriffen in einer Zeit, in der immer mehr Inhalte über das Web angeboten werden - im gängigen Sprachgebrauch liefert Usability einen Rahmen für die Evaluation von Software und Webseiten unter direkter Berücksichtigung der Nutzerperspektive. Dies geschieht bei der Usability-Evaluation in der Regel durch entsprechende Analysen des Nutzerverhaltens am Objekt selber. So können Erkenntnisse gewonnen werden z.B. über die nötige Struktur und die Sprachverwendung bei der Gestaltung von Nutzerschnittstellen. Jede Bibliotheks-Website, aber auch jeder Online-Katalog sind in diesem Sinne Nutzerschnittstellen, die der Evaluation bedürfen.

Der Abschnitt *Usability-Methoden* beginnt mit einem prägnanten Übersichtsaufsatz von Werner Schweibenz, in dem die wesentlichen Grundlagen und Methoden dargestellt werden. Spannend sind dabei schon die „sieben Grundsätze der Dialoggestaltung“ (S. 14), die Schweibenz auf Grundlage einer entsprechenden ISO-Norm darstellt. Sie zeigen die ganze Bandbreite der Kriterien, die bei einer umfassenden Analyse bedacht werden müssen. Die weiteren Aufsätze in diesem Abschnitt konkretisieren diese Grundlagen in Bezug auf den Einsatz im bibliothekarischen Kontext. Hier wird auch quasi en passant die Unterscheidung zwischen „Usability“ und „User-centered design“ geliefert und beide in Beziehung gesetzt. Steffen Weichert und Margret Plank erläutern dabei die Entwicklung eines Portals für den Zugriff auf Audiovisuelle Medien an der TIB, Arlette Piguët stellt sehr anschaulich den Prozeß dar, der zur Gestaltung des Wissensportals der ETH-Bibliothek geführt hat.

Der ganze Bereich der systematischen Benutzerorientierung ist vergleichsweise neu, wird aber sicher zu einem bestimmenden Thema bei der Gestaltung bibliothekarischer Dienstleistungen werden. Es ist daher konsequent, daß die Herausgeber den Band mit dem Abschnitt *Trends* beschließen. In den letzten vier Aufsätzen wird ein Ausblick auf die Zukunft der (nicht nur) Web-Gestaltung gegeben. Stephanie B. Linek und Klaus Tochtermann von der ZBW liefern mit *Bibliotheken im Future Internet* die umfassendste Sicht auf die Möglichkeiten zukünftiger Web-Technologien für Bibliotheken. Diese gehen in ihren Augen deutlich über die derzeitigen Trends des Web 2.0 hinaus. Es bleibt abzuwarten, welche Aspekte dieser Zukunftsschau sich bewahrheiten werden. Daß die Bibliotheken sich eine entscheidende Rolle in der Gestaltung des Semantic Web sichern sollten, sollte jedoch unbestritten sein.

---

<sup>3</sup> Inhaltsverzeichnis: <http://d-nb.info/1014554632/04>

In der Gesamtschau bieten die drei Bände einen Blick auf ein interessantes Phänomen: über den Umweg der weiteren Hybridisierung und damit Technologisierung der bibliothekarischen Dienstleistungen gerät der Nutzer wieder stärker in den Blick. Die Wege und Möglichkeiten, digitale Inhalte verfügbar und konventionelle Inhalte recherchierbar zu machen, sind heute unüberschaubar. Bei der Gestaltung der Nutzerschnittstellen tut also eine Professionalisierung not, die dem Nutzer nicht mehr nur das Verfügbare auf den Bildschirm schaufelt und letztlich auf sein - meist fehlendes - Orientierungsvermögen setzt (wie die beschriebene Analyse von Nicholas zeigt). Vielmehr handelt es sich bei der Benutzerorientierung um eine ganzheitliche Gestaltungsaufgabe für Bibliotheken, die organisatorische ebenso wie Marketing-Aspekte, Informationskompetenz ebenso wie technologische Entwicklungsaufgaben vereint. Das sollte auch ein Appell an Bibliotheken sein, diese Bereiche nicht mehr getrennt zu betrachten. Insbesondere der Band **Benutzerorientierte Bibliotheken im Web** kann hierbei hervorragend zur Orientierung dienen. Wer weitergehende Informationen und Anwendungsfälle sucht, der mag auch die IFLA-Tagungsbände zu Rate ziehen.

Oliver Schoenbeck

#### QUELLE

**Informationsmittel (IFB)** : digitales Rezensionsorgan für Bibliothek und Wissenschaft

<http://ifb.bsz-bw.de/>

<http://ifb.bsz-bw.de/bsz345074033rez-1.pdf>