

Das charmante Feld der Kundenanalyse

Wege, Instrumente, Fallstricke

„Intro Vortrag“

DLK - Dienstleistungskommission des DBV

Diskussion von Angeboten / Leistungen als Dienst,
also „nah am Kunden“



Wer sind die Nutzer?

Sind die Bibliotheken beim Nutzer?

Wie kommen Bibliotheken und Nutzer zusammen?

- Agieren als Anbieter im Informationsmarkt
 - intransparent, viele Akteure, Konkurrenz, teilweise monopolistische Strukturen, keine vollständige Information
- Bibliothek - **Existenzberechtigung nur im Gebrauch?**

Ressource, Wert, Dienst-Leistung

- „Ressource“ = „Gebrauch“?
 - Forschungsgegenstände von morgen sind heute unbekannt
- „Gebrauch“ = „Wert“ als Kulturgut?
 - nicht allein aus der volks-, betriebswirtschaftlichen oder politischen Zeitperspektive zu bewerten
 - **Dienst“- Leistung:** „Gemeinwesen“ (gebunden an öffentliches Recht, Non-Profit)
 - Benutzbarkeit für Menschen ..
- „Dienstleistung“ = Produkt, Prozess
 - entsteht aktual mit dem Kunden, beansprucht Leistungspotenzial, das nicht immer aktual genutzt wird, oft immateriell
- **Erwartungen, Bedarfe, Verhalten – messbar?....**

Wie erheben Bibliotheken Kundenwünsche?

- Versuch einer Feldbeschreibung

- Umfrage?

» Würden Sie antworten?

JA? / NEIN?

- „ständige Praxis“ wird nicht immer geoutet.
 - Es gibt aber zahlreiche, „erfolgsvermeldende“ Fachveröffentlichungen.

Topologie...



Idealfall: „Meine Bibliothek“

Sammler = Nutzer

„spezifisches Gewicht“ Inhalt,
Umfang, „Qualität“

- entsteht durch Sammlung für den **Eigengebrauch**,
- Oder „für“ das Sammeln
- Zugang kein Problem

Sammler ≠ Nutzer

- **Informationsmangel:** Bedarf, Gebrauchsarten, Umgang
- **Distribution, Zugang**
- **Qualitätsdiskussion**



Des Fürsten Spiegel

Quellenangabe

Buchkultur im Mittelalter

Schrift - Bild - Kommunikation

Herausgegeben von Michael Stolz, Adrian Mettauer, In Verbindung mit Yvonne Dellsperger, André Schnyder, Redaktion
Hendrik Kuschel

Berlin • New York (Walter de Gruyter) 2005

Seiten 177-192

eBook ISBN: 978-3-11-020153-6

Print ISBN: 978-3-11-018922-3

Klaus Oschema

Des Fürsten Spiegel?

Anmerkungen zu den Bibliotheken der burgundischen Herzöge im 14. und 15. Jahrhundert

Als Karl der Kühne, der letzte burgundische Herzog aus dem Hause der Valois, am 6. Januar 1477 vor den Toren der Stadt Nancy sein bekanntermaßen unrühmliches Ende fand,¹ wurde die Nachricht von seinem Tod in der Eidgenossenschaft in erster Linie mit Erleichterung aufgenommen, ja vielleicht sogar mit Genugtuung. Deutliche Worte fand etwa der Basler Chronist Johannes Knebel, der nicht nur das Ereignis selbst festhielt, sondern zugleich eine Begründung bot. Überraschenderweise dachte er dabei nicht nur an die militärischen oder politischen Hintergründe, die in modernen Darstellungen dieses kritischen Moments überwiegen. Stattdessen erklärte er den jähen Sturz des einst so

Einfluss politischer und wissenschafts- / bildungs- geschichtlicher Entwicklungen



Nutzungskontexte und Bibliothekspolitik

- System der Forschung und Lehre
- System der allgemeinen Schul- und Ausbildung
- System der Lebensgestaltung, Alltagsbewältigung
- System der Persönlichkeitsentfaltung

 » **Bedarfsanalysen als „Transmittersysteme“ für**

Organisationspolitik

Dienstleistungspolitik

Fachpolitik

Bedarfsorientierung

Atuti, R. M.:

Camel library service to Nomadic pastoralists : The Kenyan scenario

SW:

Bibliotheksdienst; Statistische
Untersuchung; book distribution,
facilitation of survey; parameters
of the study; Benutzerforschung;
Kenia; Benutzerbedarf;
Entwicklungsländer; Kamel-
Bibliothek; Literaturversorgung;
population and sampling; data
preparation and analysis



„Klassische“ Benutzerforschung

- in BRD ab 60er, 70er J. „methodisch“
- Soziologisch-empirische Studien zu Benutzerverhalten, sozialem Umfeld Bibliothek
- Einbezug des Nutzers als Co-Akteur bei der Angebotsgestaltung
- Aufkommen einer ökonomisch-orientierten Sicht (Marketing)

- König-Kurowski, G.: **Benutzerforschung und Bibliothekssoziologie**. 1974
- Heidmann, F.: **Materialien zur Benutzerforschung**: aus einer Pilotstudie ausgewählter Benutzer der Universitätsbibliothek der TU Berlin. 1971
- Neubauer, K.: Die Bibliothek und ihre Benutzer : ein Bericht über Arbeiten zur Benutzerforschung. 1970
- Meister, H., Weiß, J.: Untersuchungen zum **Benutzerverhalten in deutschen Hochschulbibliotheken: Sekundäranalysen** der Benutzerbefragungen 1973. 1978
- Stegemann, H., Funk, R.: **Informationsmarketing** und Benutzerforschung: Aktuelle Probleme in Bibliotheken und Informationseinrichtungen. 1980

Management- und Marketingansätze

- **Hauptsächlich 90 ger Jahre und fortlaufend**
- Zufriedenheitsbefragungen, Imagebefragungen
- Leistungsmessung, Indikatorensysteme
- Prozessanalyse von Dienstleistungen (Lean Management, New Public Management, TQM), prozessorientiertes QM, Standards, Zertifizierung

- Zeithaml, V.A.; Parasuraman, A u.a.: **Qualitätsservice: Was Ihre Kunden erwarten – Was Sie leisten müssen.** 1992
- Kemper, C.: **Befragungen: Marketing-Instrumentarium** zur Erhebung von Daten (DBI-Materialien: „Die **effektive** Bibliothek“). 1992
- Buch, Harald: **Benutzerzufriedenheitsstudie** 1996 d. Universitäts- u. Landesbibliothek Münster oder „... hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!“. 1998
- Te Boekhorst, P., Poll, R.: **Leistungsmessung** in wissenschaftlichen Bibliotheken: Internationale Richtlinien. 1998
- Hobohm, C.: **SERVQUAL-Fragebogen** zur Kunden- und Dienstleistungsanalyse in Bibliotheken. 1998

Häufig Grundlage: Empirische Sozialwissenschaften, Evaluationsansätze, Statistik

- Fragestellung, Hypothese
 - Operationalisierung: Indikatoren, Werte
 - Datenanalyse und –interpretation
- Längsschnitt, Querschnitt
- quantitative, qualitative Erhebung
 - Befragung, Interview, Beobachtung, Test (Experiment)
 - Inhalts-, Textanalyse, Linguistisch-statistische Verfahren
 - Fallstudien
- **Validität, Reliabilität, Objektivität, Intersubjektivität**
- summativer, formativer Ansatz (bei Evaluationen)
- Statistische Verfahren

Konzepte

- **Controlling-Konzepte** / produkt- oder prozessorientierte **QM**
 - Statistiken, Indikatorsysteme
 - LibQual (Diskrepanz Benutzererwartungen / -zufriedenheit)
 - Mystery Shopping, Service Blue Print, Fehleranalyzesysteme
 - Begleitende Evaluation, z. B. Schulungsbeobachtung
- **Informationswissenschaftliche Designs:**
 - Bibliometrie, use patterns, webanalytics
 - **Usability (Konzept)**
- **Kulturökonomisch-soziologische Designs**
 - Gemeinwesenanalyse, demographische Studien
 - Segmentanalyse, Markt-, Trend-, Lebensstilforschung
- **Sozialwissenschaftliche, ethnographische Designs**
 - Befragungskonzepte, Video, Monitoring

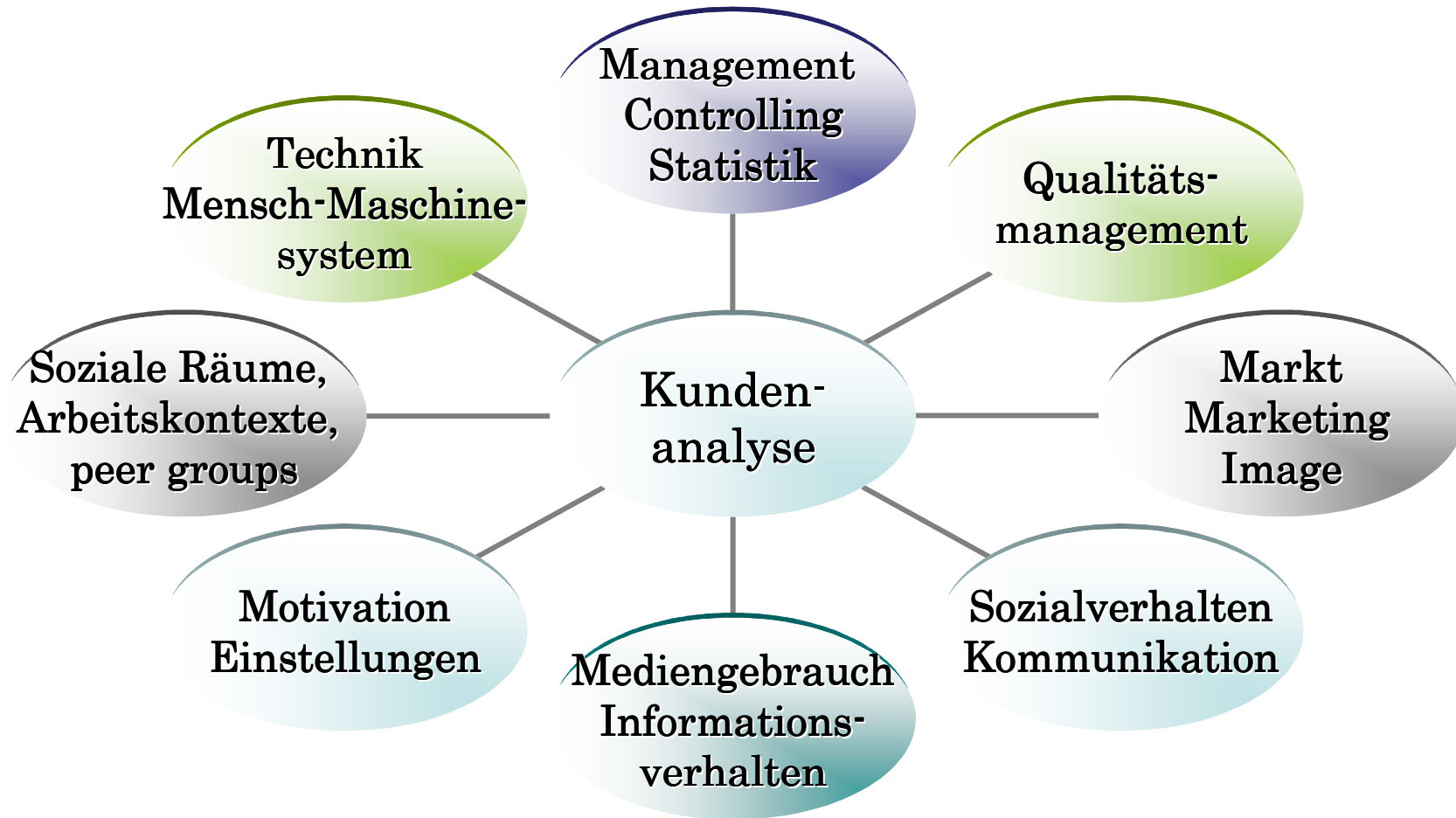
» Anwendung auf webbasierte Angebote, „social web“

Forschungskontexte/Wissenschaften

- Sozialwissenschaften, empirische Sozialforschung, Soziologie
- Kommunikationswissenschaft, Publizistik
- Literaturwissenschaft, Linguistik
- Bibliothekswissenschaft, Informationswissenschaft
- Pädagogik, Bildungswissenschaft, Medienpädagogik
- Psychologie
- Wissenschaftstheorie, Wissenschaftsphilosophie
- Ethnologie, Kulturanthropologie
- Wirtschaftswissenschaft, Kulturökonomie
- Informatik, Informationstechnik

.... interdisziplinär!

„Typologie“: Handlungs- und Forschungsfelder



(Häufig verwendete ☺) Methoden in Bibliotheken

- **Kundenbefragungen**

- „Kennen Sie, nutzen Sie?“, „Wie wichtig ist ...für Sie?“
„Können Sie?“ (Selbsteinschätzung)
- Nichtnutzerbefragungen (relativ selten)

- **Nutzungsstatistiken**

- Indikatorensysteme für Leistungsmessung (ISO 11620)
- DBS, BIX, EZB, z. T. mit elektronischen Auswertungstools für Trends, Korrelationen erhellen Benutzerverhalten
- Spezielle elektronische Verfahren: web analytics, use patterns
- (QM-Zertifizierung QM, das **Kundenanalyse** erfordert EFQM, ISO 9001, entwickelte Standards)
- **usability** (versch. Methoden)
- Selten: Beobachtung, Inhaltsanalysen, Linguistische Analysen
Experten- und Focusinterview, Diskussionen

Erkenntnisinteresse

- **Umfeld**, Markt, Segment, Typologie
- **Benutzereinstellungen, Benutzerinteressen, Benutzerzufriedenheit**
- **Benutzerverhalten**, z. B. bei der Recherche, bei der Auswahl der Medien, bei der Mediennutzung
- **Eignung von Angeboten** für die Bedarf des Kunden
 - Output, Effektivität, usefulness
 - Effizienz, Bedienbarkeit, *Usability*
- „**Informationskompetenz**“, (vorher, nachher)
- Effizienz, Auslastung, Effektivität (aktuales Ergebnis) (Output)
- Bedeutung der Angebote für den Nutzer
 - Outcome, **Impact** ,z. B. Studienerfolg, Einstellungen
- Image

Umfeld, Segment, Benutzertypologie



- 90er Jahre: „Gemeinwesenanalysen“

- Griegoschewski, S. u. a.: Auswertung der Befragungen für die Berliner öffentlichen Bibliotheken in Spandau und Wilmersdorf : Projekt **Gemeinwesenanalyse** als **Planungsmittel** für öffentliche Bibliotheken in Berlin: eine Untersuchung zur Erhöhung der Effizienz mit Modellcharakter. 1991 (FU Berlin)
- Kemper, Christine: **Segmentierung** : die Aufteilung der Gesamtheit in einzelne (Ziel-)Gruppen. 1992
- Schöne, Randi: **Repräsentative Bevölkerungsbefragung** der Stadtbibliothek Großröhrsdorf .1995
- Bischoff-Kümmel, Gudrun: Wer nutzt die Bücherhallen? : Materialien zu **standortbezogenen Untersuchungen** in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen ; ein Literaturbericht. J.

Benutzereinstellungen (Erleben)

Persönlichkeit,
Haltung

Soziale Räume,
Arbeitskontexte,
peer groups

- sozialer Kontext, im Nutzungskontext...

- Lisson, S.: Überwiegend jung, **hohes Bildungsniveau, regelmäßige Nutzung : Kundenbefragung** in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe. 1997
- Shachaf; Snyder: The Relationship between **cultural diversity and user needs** in virtual reference services. (**content analysis of 90 reference transactions**) 2007
- Marchant, M.P.: What **motivates** adult use of public libraries? 1991
- Jiao, Q. u.a.: The impact of information technology on **library anxiety**: the role of computer attitudes. 2004
- Hayes, E.; Morris, A.: **Leisure role** of public libraries: historical perspective. 2005

Benutzerinteressen

- Verfügbarkeit, Schnelligkeit, Ausleihdauer, verlässliche Auskünfte...

Persönlichkeit,
Haltung

Soziale Räume,
Arbeitskontexte,
peer groups

- "Sind Sie weiterhin mit uns zufrieden?": zweite **Nutzerbefragung** bei den Stadtbüchereien Düsseldorf. 1996
- Gläser, C.; Lück, K.: "Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen": **Fokusgruppeninterviews** mit Bibliotheksbenutzern zum Thema "Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg". 1998
- Sühl-Strohmenger, W.: Die Erwartungen von Wissenschaftler(innen) an Informationsdienstleistungen und Informationsmanagement einer Universitätsbibliothek. 1996
- Klaus Ceynowa, K. u.a.: „Ich bin eigentlich rundum zufrieden. **Postalische Nutzerbefragung** an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. 2004
- Graham, J. B.; Expectations, realities, and perceptions of **subject specialist librarians' duties** in medium-sized academic libraries. 2005

Viel beweint, noch wenig beforscht



- Pawlowsky-Flodell, C.: Wenn Videonutzer fremdgehen : Die Videotheknutzer am Beispiel der Stadtbibliothek Bielefeld (u. a. **Befragung**). 1991
- Petsch, P.: Der **Bruch mit der Bibliothek** : Das Marketing-Projekt in Bremen-Huchting. 1991
- Büning, P.; Fühles-Ubach, S. u. a. Das Potenzial der Nutzerrückgewinnung ist hoch : Eine **Nicht-Mehr-Kundenbefragung** in den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln. 2006/7

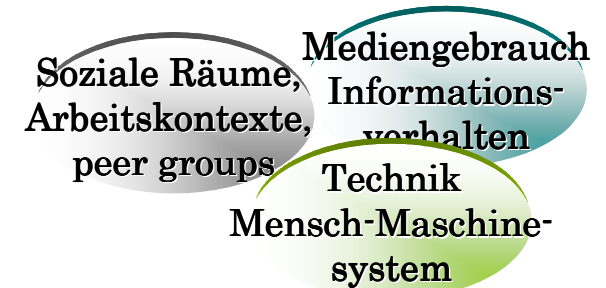
»Beschwerdemanagement!

Zufriedenheitsforschung ... Eignung von Systemen



- Sandore, B.: Online searching : What **measure satisfaction**? 1990
- Spribille, I.: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Arbeit [! Antwort] zu bekommen, ist "fifty-fifty" : Ergebnisse einer Evaluation des Auskunftsdienstes. 1998
- Reichmann, G.: Die Messung der **Benutzerzufriedenheit** als Maßnahme des **Qualitätsmanagements** im Bereich wissenschaftlicher Bibliotheken. 2001
- Sharkey, T.: Relative influence of **LibQUAL+TM** dimensions on satisfaction: A subgroup analysis (**Fokusgruppe**, Hypothesengewinnung). 2005
- Graham, J. B. u.a.; Expectations, realities, and perceptions of **subject specialist librarians' duties** in medium-sized academic libraries. 2005
- Engel, D.; Antell, K. Titel **Conduciveness to scholarship** : The essence of academic library as place. 2006

Benutzerverhalten



- Medienauswahl, Nutzung, Recherche

- Hagelweide, G.: Die **Fachzugehörigkeit** als Determinante des Benutzerverhaltens in Hochschulbibliotheken.1980
- Schindel, K.: Verhalten von Benutzern in und gegenüber der Öffentlichen Bibliothek. In: **Medienverhalten** und Bibliotheksbenutzung vor und nach der Wende.1995
- Reichmann, G.: Benutzerforschung für den **Zeitschriftenbestand** einer wissenschaftlichen Bibliothek. 2002 (TU Graz, **Befragung**).
- Remus, I.: Benutzerverhalten in Online-Systemen : Eine **Transaction Log Analysis** an der Universitätsbibliothek der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt (Oder). 2002
- Bauer, Thomas u. a.; **Sequenzanalysen** als Methoden einer dynamischen Kundenanalyse. 2007
- The use of OPAC in a large academic library : A **transactional log analysis study of subject searching**. 2007

Usability



- Retrieval, Angebotsformen:
 - Performance, Navigation, Terminologie, Hilfen,
 - ISO 9241-11 Effektivität, Effizienz, Benutzerzufriedenheit
 - „Recall and Precision“ „Usefulness“
- verbindet verschiedene Methoden

- Covey, Denise: Usage and usability assessment : library practices and concerns. 2002
- Wagner-Döbler, R. .: Was taugen Print- und Online-Ausgaben?: **Informationsmittel im direkten Usability-Vergleich.** 2004
heuristische Evaluation zweier parallel angebotener Informationsmittel u. Benutzerforschung
- Jahn, N.: Usability Studie IREON: Fachportal Internationale Beziehungen und Länderkunde : Ein **anthropologisches Evaluationsmodell** für Digitale Bibliotheken. 2008

Informationskompetenz

- Aktuelle nationale und internationale Konzepte, Standards, (AG Infokompetenz BW, Bay, NRW....), Spektrum an Modellen

- Basili, C: Information literacy in Europe. A first insight into the state of the art of information literacy in Europe. 2003
- Lux, C., Sühl-Strohmenger, W.: Teaching Library in Deutschland. Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken. 2004
- Schultka, H.: Bibliothekspädagogik und die Arbeit der AG Benutzerschulung des Landesverbandes Thüringen im DBV. 2005
- Ramisch, B.: "Bibliothek in Bewegung,, Erfahrungen mit der Vermittlung von Informationskompetenz aus der Universitätsbibliothek Bochum. 2006
- Hütte, Mario: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken - Entwicklung, Status Quo und Perspektiven. 2006
- Schüller-Zwierlein, A. u. a.: Wie informationskompetent sind die bayerischen Studierenden im Jahr 2007? (AG Informationskompetenz Bayern)

Schulungsevaluation!!

- Erfahrungen sagen oft mehr über die **Bedarfe und Verhalten** als statistische Nutzungsanalysen
 - Testergebnisse, Recherchethemen („**echte Fälle**“)
 - methodisches Auswerten von Kundenäußerungen
 - **Interview mit Schulungspersonal, Beobachtende Evaluation**
 - Nutzungszahlen vor und nach einer Schulung, Rechercheverhalten vorher nachher
- Dient auch dem **QM von Systemen und Angeboten!** „usability“

- Nilges, A. ; Kustos, A.: Information Literacy: From the Teaching Library to the Learning Centre. 2009 (Focus u.a. **QM, Evaluation** von Schulungen)
- Forum **Information Literacy Assessment** (AG Informationskompetenz Bayern, VDB-Landesverband Bayern) – Vorträge 2009

Studien: Analysen und Trends

- „Stefi-Studie“: BMBF: Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. 2001
- Expertenkommission des BMBF zur Medienbildung: Kompetenzen in einer digital geprägten Kultur : Medienbildung für die Persönlichkeitsentwicklung, für die gesellschaftliche Teilhabe und für die Entwicklung von Ausbildungs- und Erwerbsfähigkeit, Bericht, 2009
- Gapski, Harald ; Tekster, Thomas ; Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM): Informationskompetenz in Deutschland, Überblick zum Stand der Fachdiskussion und Zusammenstellung von Literaturangaben, Projekten und Materialien zu einzelnen Zielgruppen. 2009
- Fachhochschule Köln / Institut für Informationswissenschaft: Social Media Studie 2009 : Aktuelle Situation der Blogger und Foren - Betreiber, Ergebnisse einer Online - Befragung



Fortsetzung....

„Wert“, Bedeutung: impact, outcome

- „Wirkungsforschung“ – eigenes Gebiet
- im Rückgriff tiefgrundige Kundenanalyse

- Novljan, S.: The impact of the library on reading and the impact of reading on the library : the Slovenian experience.1993
- Vaughan, L.Q.: The impact of the public library on business success (Ontario, Kanada).1997
- Hawkins, M. u.a.: Value of book borrowing from public libraries : User perception. 2001
- Poll, R.: **Was dabei herauskommt: Wirkungsforschung** für Bibliotheken.2006

Lesen

Mediengebrauch
Informations-
verhalten



- Kognitive, lernpsychologische Untersuchungen
- Lesesozialisation (Familie, Schule, Wissenschaft)
- Lesemotivation, LeseEinstellung, Lesertypologie „Wert des Buches“ (Buchmenschen, Bibliophile, Freundschaftssucher, Informationsleser..)
- **Einfluss, Folgen des Lesens**, (Literatur-)Rezeption
- Buchmarktanalysen, Buchauswahl? (Anstöße)
- **Beschaffungsweg: Bibliothek, Buchhandel**
- Lese- und Informationsverhalten im Vergleich bzw. in Korrelation mit soziodemographischen Faktoren, Einstellungen, Lesemotivation
- Kübler, H.-D.: Leseforschung - für bibliothekarische Belange quergelesen : eine vergleichende Sichtung und kritische Interpretation. 1995

Mediennutzung

- Derdak, F. u. a.: **Leseverhalten** in Deutschland 1992/93 :
Repräsentativstudie zum Lese- und Medienverhalten der erwachsenen
Bevölkerung im vereinigten Deutschland (Stiftung Lesen; Börsenverein).
1993.
- Lang, G: Leser und Lektüre zu Beginn des 19. Jahrhunderts: die
Ausleihbücher der Universitätsbibliothek Erlangen 1805 bis 1818 als Beleg für
das Benutzerverhalten. 1994
- Szentirmai, L.: Der Student, das Lesen und die Bibliothek. In: Wissenschaft
und Bibliothek.1992
- Leitner, G: Entwicklung des Lesens in Öffentlichen Büchereien seit 1956.
1998
- Usha, H. S. u.a.; **Use of e-books in an academic and research** environment
: A case study from the Indian Institute of Science. Fallstudie. 2006

Medien ...Informieren ... Kommunizieren



Sozialverhalten
Kommunikation

- Lese- und Informationsverhalten im Vergleich Buch, Sachbuch, Belletristik, Massenmedien, Fernsehen, Funk, Zeitung, Magazinen
 - » „BTX-Debatte“
- im Kontext PC-Nutzung, Lesen – Bildschirmlesen
- im Kontext **Internet:**
- im Kontext „**Social Software**“, **Kommunikation**
 - » Web 2.0, Bloggen, „Microblogs“

„Beobachten wir wirklich gut?“

» Hypothesen sind die Wurzel der Messung

- „Benutzer, die häufig eine Datenbank nutzen, sind mit ihr zufrieden“ „kommen damit zurecht.. sind kompetent“, „Die Datenbank ist von hoher Qualität“
- welche Einflussfaktoren sind diejenigen, die die **Nutzung** bestimmen **Indikatoren**
 - » Wie ist das **Nutzerverhalten** einzuschätzen?
 - » Wie können wir **Nutzung und Nutzerverhalten** prognostizieren?

– ?

Indikatoren

- >> „**Quantitativ**“
- Nutzungsdaten, Zugriffszahlen
- Demographische Daten / Bildungsbiographie
 - Alter, Geschlecht, Einkommen, .. Studiensemester
- Zitierhäufigkeit
 - Parameter für Interesse, Praxis des wissenschaftl. Arbeitens
- **Relationen:** „Schulungsteilnahme/Fach/Semester“
- **Leistungsindikatoren**
 - Schnelligkeit, Verfügbarkeit, Aktualität, Zuverlässigkeit ..
- „**Meinungsvariablen**“, anschließend quantifiziert



» **Qualitativ:** „Wie bewerten Sie...“

„Interessante Sichtweisen“

- Nowak, J.; Jedwabski, B.: Weiter auf dem Weg zur **virtuellen Bibliothek!**: Kundenservice zwischen Quantität und Qualität. 3. InetBib-Tagung. 1998
- Hobohm, C.: Qualität und Nutzerorientierung bei bibliothekarischen Internetprojekten – **marketingstrategische Überlegungen** zu den neuen Dienstleistungen. 1998
- Li, X. ; Harrington, D. L.: Spinning an **academic web community** : Measuring **marketing effectiveness**
- Hobohm, C.: **Bibliothek als Bild und Gedächtnis**. 2001
- Eigenbrodt, O.: Gibt es die **Stadt** noch : Und **welche Bibliothek** braucht sie?. 2007
- Volz, Sibylle: On the way to **library 2.0**. Auf dem Weg zur Bibliothek 2.0 : Wie Bibliotheken den Dialog mit ihren Nutzer/innen aktiv gestalten. 2007
- Kaiser, W.: **Diversity-Management** : eine neue Managementkultur der Vielfalt ; für ein neues Image der Bibliotheken. 2008

„Gute Aussichten?“



- Handlungsraum:

- Aufgaben genau ausloten, Erkenntnisinteresse definieren

- Verschiedene Methoden der Datengewinnung nutzen!

- Nicht nur im Kontext Bibliothek bleiben.

- Mitarbeitererfahrungen einbeziehen!

- Ausguck für Innovation in! der Organisation

Hapke, T.:

Informationskompetenz 2.0 und das Verschwinden des „Nutzers“. 2007

