

# Impulse für Mitarbeiterbeteiligung, Erwerbungsmodelle und Auskunftsservice: Lehren aus einem dreiwöchigen Praktikum an den University of Texas Libraries in Austin, USA im August 2011 / Martin Hermann

## **Referendariatspraktikum an der Texas-Universität in Austin**

Im Rahmen meines praktischen Jahres als Bibliotheksreferendar hatte ich mich dazu entschlossen, ein dreiwöchiges Praktikum an einer US-amerikanischen Universitätsbibliothek zu absolvieren. Die Entscheidung für einen solch kostenaufwendigen Fachaufenthalt wurde mir durch die Fördermöglichkeiten von Bibliothek und Information International erleichtert. An dieser Stelle möchte ich mich für die finanzielle Unterstützung von BII bedanken. Die Erfahrung eines bibliothekarischen Aufenthalts im Ausland erschien mir vielsprechend, um meinen beruflichen Horizont über die deutsche Bibliothekslandschaft hinaus zu erweitern. Meine Wahl fiel auf die USA, da ich während meiner Schul- und Studienzeit insgesamt 14 Monate dort gelebt und das Land in dieser Zeit als äußerst technophil und serviceorientiert kennengelernt hatte. Das ständige Anpassen an Trends aus der Technologiebranche und die kontinuierliche Verbesserung von Dienstleistungen für die Benutzer sind meinem Empfinden nach zwei Kernbereiche moderner wissenschaftlicher Bibliotheken. Ich entschied mich schließlich für die Bibliotheken der Texas-Universität in Austin (University of Texas Libraries, kurz UT Libraries). Zum einen versprach ich mir von einer solch großen und renommierten Einrichtung viele Impulse in verschiedensten Bereichen, andererseits konnte ich auf ein bereits bestehendes Netzwerk an Kontakten an der Universität zurückgreifen.

Die Universität Texas in Austin gehört zu den größten Universitäten in den USA mit über 50.000 Studenten und etwa 16.500 Mitarbeitern. Das dazugehörige Bibliothekssystem umfasst insgesamt 13 Teilbibliotheken, 11 davon sind auf dem Universitätscampus angesiedelt. Außerdem gibt es auf dem Campus noch vier von UT Libraries unabhängige Bibliotheken, Lernzentren bzw. Museen, die den Studenten und Mitarbeitern für Recherchen ebenfalls zur Verfügung stehen. Dazu gehören beispielsweise die Präsidentenbibliothek Lyndon Baines Johnson Library and Museum oder die Spezialbibliothek Harry Ransom Humanities Research Center. Die Belegschaft der Bibliothek zählt etwa 325 Mitarbeiter. Davon sind 80 Personen als Bibliothekare ausgebildet. Der Bestand der Bibliotheken beläuft sich auf ca. 9 Millionen gedruckte Bände, über 30.000 Zeitschriftenabonnements und mehr als 400 lizenzierte Datenbanken.

Im Vorfeld hatte ich mich mit Lindsey Schell, meiner Kontaktperson an den UT Libraries, Fachreferentin für Englisch und Frauenforschung und verantwortlich für die

Zeitschriftenabonnements, auf einige Schwerpunkte und ein von mir durchzuführendes Projekt geeinigt. Mein besonderes Interesse galt der Arbeit der Fachreferenten - hierbei insbesondere die Zusammenarbeit der Fachreferenten mit Universitätsmitarbeitern -, den Benutzerservices und dem Bereich eBooks. Lindsey Schell ergänzte meinen Praktikumsplan um Treffen mit weiteren interessanten Personen und Abteilungen. Darüber hinaus vergab UT Libraries ein kleines Projekt an mich. UT Libraries hatte 2002 eine private Sammlung von etwa 220 16mm-Filmrollen aufgekauft, die ein amerikanischer Soldat im Zweiten Weltkrieg aus Deutschland mitgenommen hatte. UT Libraries war noch nicht in der Lage gewesen, das Filmmaterial ordentlich zu sichten und zu erschließen. Meine Aufgabe sollte es nun sein, bibliographische Daten zu den Filmen zu sammeln und den Seltenheitsgrad der Filme, soweit möglich, zu ermitteln. Es stellte sich heraus, dass der Großteil der aufgefundenen Filme Wochenschauen und deutsche Kurzdokumentarfilme aus den 1930er und 1940er waren, die damals für die Projektion zu Hause auf 16mm-Film umkopiert worden waren. Nach meiner Kontaktaufnahme und Email-Schriftverkehr mit Mitarbeiterinnen des Bundesarchiv-Filmarchivs ist davon auszugehen, dass die Filmsammlung von lokalem Interesse sein könnte, aber keinen aufsehenerregenden Archivwert hat.

Im Folgenden möchte ich auf ein aktuelles Projekt und zwei Bereiche eingehen, die mir während meines Praktikums im Vergleich zu deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken besonders aufgefallen sind und die für ein breites bibliothekarisches Publikum in Deutschland von Interesse sein könnten. Im ersten Abschnitt stelle ich das Projekt *Strategic Planning* der UT Libraries vor, das eine Form der langfristigen strategischen Ausrichtung und der Mitarbeiterbeteiligung aufzeigt. Im zweiten Abschnitt möchte ich den Bereich Erwerbung beleuchten. Die darin vorgestellten Prozesse Approval Plans, regalfertige Sendung („shelf-ready delivery“) und Patron-Driven-Acquisition (kundengesteuerte Erwerbung) sind einem Fachpublikum zwar sicherlich schon bekannt, ich möchte hier aber dennoch auf Erfahrungen der UT Libraries und die bisher verpassten Chancen für wissenschaftliche Bibliotheken in Deutschland eingehen, um das enorme Potenzial dieser Prozesse hervorzuheben. Der letzte Abschnitt wird sich mit dem Auskunft- und Informationsservice an den UT Libraries beschäftigen, vor allem mit dem Angebot Instant Messaging Chat.

### **Aktuelles Projekt der UT Libraries: Strategic Planning**

Ein aktuelles und interessantes Projekt der UT Libraries ist der Bereich *Strategic Planning* (Strategieplanung). Das Ziel dieses Projektes ist es, die Universitätsbibliothek für die Zukunft strategisch richtig aufzustellen. Mit Hilfe von Empfehlungen und Konzepten möchte man

tagesaktuelle Aufgaben und Probleme lösen und diese für die Zukunft auch idealerweise antizipieren. So hofft man, stärker vorausschauend tätig werden zu können und ausschließlich reagierendes Handeln vermeiden. Ein weiterer, wesentlicher Aspekt des Projektes ist die Beteiligung der Bibliotheksmitarbeiter auf der mittleren und unteren Ebene. Die Bibliotheksleitung hat *Strategic Planning* bewusst als Bottom-Up-Prozess installiert. Den beiden oberen Führungsebenen (Direktion und Abteilungsleitung (Associate Directors)) kommt nach der Anschubphase lediglich eine Kontrollfunktion zu; sie sind nicht in die durch das Projekt entstandenen Arbeitsgruppen integriert. Dadurch möchte die Direktion Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterselbstbewusstsein stärken, nachdem viele Jahre lang Top-Down-Prozesse die Entwicklung der UT Libraries dominiert hatten.

Das Projekt *Strategic Planning* ist zunächst auf drei Jahre angelegt. Eine Fortsetzung über diesen Zeitraum hinaus ist bei einer erfolg- und ertragreichen Durchführung vorgesehen. Der Anstoß für das Projekt kam von Direktor Fred Heath, der damit die steil hierarchisierten Strukturen in der Bibliothek aufbrechen wollte. Für die erste Phase des Projektes suchte er Mitarbeiter aus, die seiner Auffassung nach über Führungsqualitäten und hohe soziale Kompetenz verfügen, auch wenn sie nicht unmittelbar den obersten Führungsebenen angehören. Diese Kerngruppe von 12 Mitarbeitern<sup>1</sup> hatte zunächst die Aufgabe, die für die Zukunft der UT Libraries bedeutsamen Aufgabenfelder zu bestimmen, die in der Folge von Projektgruppen bearbeitet werden. Es ergaben sich schließlich hieraus 21 Aufgabenfelder<sup>2</sup>. Man legte fest, dass diese in drei Etappen von durchschnittlich einem Jahr Länge mit jeweils sechs bis acht Projektgruppen bearbeitet werden. Damit ist die Chance einer breiten Beteiligung (möglicherweise auch an mehr als nur einer Projektgruppe) durch die Mitarbeiter gegeben, ohne dass der Regelbetrieb darunter leidet bzw. teilnehmende Mitarbeiter sich zeitlich überfordern. Außerdem erarbeitet die Kerngruppe eine Liste von Zielen, operationalen Evaluationsinstrumenten und verantwortlichen Personen für den Sachbereich jeder einzelnen Projektgruppe. Eine wesentliche Aufgabe des Leiters einer Projektgruppe war es dann, interessierte Mitglieder für diese Arbeitsgruppe zu rekrutieren. In der Folge trafen sich die Arbeitsgruppen jeweils individuell, in der Regel einmal pro Woche, in Hochphasen auch öfter. Die Mitglieder der Kerngruppe trafen sich ebenfalls weiterhin einmal die Woche, um die Arbeit der noch folgenden Projektgruppen vorzubereiten. Am Ende der Arbeit einer jeden Projektgruppe steht ein Bericht, in dem ausdrückliche Empfehlungen für den

---

<sup>1</sup> Nach der ersten Findungsphase erhöhte sich diese Zahl auf 15 Personen, da der Bibliotheksdirektor und zwei Abteilungsleiter im weiteren Verlauf auch an den Kerngruppentreffen teilnahmen.

<sup>2</sup> Beispiele für diese Aufgabenfelder sind Prioritäten beim Bestandsaufbau (Collection Priorities), Digitale Initiativen (Digital Initiatives), Ressource Discovery System (Discovery) oder Mitarbeiterbeteiligung (Staff Inclusion).

Sachbereich ausgesprochen werden und der an die Bibliotheksleitung weitergeleitet wird. Diese Berichte sind für alle Mitarbeiter zugänglich und werden zudem in der monatlichen Personalversammlung der interessierten Belegschaft vorgestellt.

Aus meiner Sicht ist die Resonanz der Mitarbeiter auf das Projekt *Strategic Planning* überwiegend positiv. Das lässt sich besonders an der hohen Akzeptanz des Projekts festmachen. In meinen Gesprächen haben die Mitarbeiter der Bibliothek den Bereich *Strategic Planning* als festen und bedeutsamen Bestandteil der täglichen Arbeit dargestellt. Die von mir dazu befragten Mitarbeiter sahen die dafür investierte Arbeitszeit als notwendig und sinnvoll an, selbst wenn andere Aufgaben dadurch zeitweilig vernachlässigt werden mussten. Ein starkes Gruppenzugehörigkeitsgefühl und Zufriedenheit über das gemeinsam Erreichte prägten die Präsentationen in der Personalversammlung. Allerdings wird von zumindest einem Teil der Teilnehmer der Kerngruppe die Teilnahme an der wöchentlichen Besprechung als unnötig zeitraubend und dadurch störend empfunden. Das scheint aber der einzige negative Kritikpunkt zu sein. Der langfristige Erfolg von *Strategic Planning* wird sich letztlich aber daran bemessen, inwieweit die Direktion dazu in der Lage ist, die Empfehlungen der Projektgruppen tatsächlich umzusetzen. Die Bereitschaft zur Teilnahme an der Kerngruppe und den Projektgruppen wird nur dann dauerhaft vorhanden sein, wenn die Empfehlungen der Gruppen auch in Ergebnisse und Veränderungen münden.

## **Erwerbung Monographien: Druck und Digital**

### Printmonographien

UT Libraries erwirbt ca. die Hälfte aller Monographien durch sogenannte „Approval Plans“. Diese erlauben den automatischen Erwerb von Büchern auf der Grundlage maßgeschneiderter Profile. Die Fachreferenten können die fachspezifischen Profile mit Hilfe von thematischen und formalen Kriterien individuell anpassen. Es entfällt damit die Notwendigkeit, allgemein verbreitete Literatur (z.B. von ausgewählten renommierten Verlagen) einzeln anzufordern. Ein finanzieller Vorteil besteht für UT Libraries darin, dass sie beim Kauf von Monographien durch Approval Plans einen Preisnachlass vom Buchlieferanten bzw. Verlag bekommt. UT Libraries hat Approval Plans für Publikationen aus dem In- und Ausland eingerichtet.

Beim Erwerb von Publikationen aus den USA und Großbritannien arbeitet UT Libraries ausschließlich und zum beiderseitigen Nutzen mit dem Großbuchhändler Yankee Book Peddler (YBP). Der Einkauf aller Monographien aus den betreffenden Ländern wird über die Approval Plans bzw. durch die Fachreferenten direkt über die Online-Bestellplattform GOBI von YBP abgewickelt. Das gesonderte Bestellen und die

Rechnungsstellung durch Mitarbeiter der Medienbearbeitung entfallen somit. Darüber hinaus verschickt YBP alle bestellten Bücher regalbereit („shelf-ready“) an die Bibliothek. Die Bücher kommen mit Signaturschild, Barcode und Bibliotheksstempel in der Bibliothek an und stehen damit unverzüglich zur Verfügung. Mitarbeiter von UT Libraries müssen lediglich den Eingang der Bücher für die weitere Bearbeitung durch die Verwaltung bestätigen, die ordnungsgemäße Bearbeitung der Bücher durch YBP überprüfen, die dazugehörigen Schutzumschläge entfernen und sicherstellen, dass der OCLC-Katalogsatz korrekt in die UT Libraries Katalogdatenbank eingetragen ist.

Solange wissenschaftliche Bibliotheken in Deutschland weiterhin durch die Gesetzeslage im Bereich des Buchbindungspreisgesetzes in ihrer Handlungsfähigkeit eingeschränkt sind, wird man auf diese Möglichkeiten verzichten müssen. Das ist äußerst bedauerlich und betriebswirtschaftlich unvernünftig, da solche Dienstleistungen erhebliche und für alle Beteiligten positive Potenziale für große Bibliotheken bergen. Denn es würde in der Konsequenz nicht bedeuten, dass mit einer Lockerung des Buchpreisbindungsgesetzes eine Personaleinsparung an wissenschaftlichen Bibliotheken einhergehen müsste. Stattdessen könnte man das freigewordene Personal nutzen, um andere wichtige Dienstleistungen auf- und auszubauen. Davon würden schließlich die Bibliotheksnutzer profitieren, ohne dass dabei zusätzliches Geld durch die Allgemeinheit aufgebracht werden müsste. Da eine Änderung des Buchpreisbindungsgesetzes nicht zu erwarten ist, könnte man sich in großen wissenschaftlichen Bibliotheken auch dazu entscheiden, auf Preisnachlässe zu verzichten und an ihrer Stelle weitere Nebenleistungen vom Buchhändler einzufordern. Es ist zu erwarten, dass die dadurch entfallenen Arbeitskosten für Katalogisierung und Einbandstelle die zusätzlich entstehenden Kosten beim Bucherwerb übertreffen würden. Allerdings wäre man von Seiten der Bibliotheken dann dazu gezwungen, diese sinnvolle Umschichtung des Haushalts der Universitätsleitung bzw. dem Rechnungshof zu erklären, ohne einen Stellenabbau zu riskieren.

### eBooks

UT Libraries gehört im Bereich eBook-Erwerb zu den führenden Einrichtungen in den USA, einem Gebiet, auf dem US-amerikanische Bibliotheken – öffentliche und wissenschaftliche – schon kulturell bedingt der deutschen Bibliothekslandschaft um einige Jahre voraus sind. Aufgrund der Technikverliebtheit der US-Amerikaner und einem ansprechendem Angebot im eBook-Sektor für Konsumenten hat sich die digitale Form des Buchs in den USA bei großen Teilen der Leserschaft etabliert und scheint auf lange Sicht gesehen die Printausgabe

als vorrangige Ausgabe zu verdrängen. Das lässt sich zum Beispiel daran ablesen, dass der Online-Händler Amazon im Mai 2011 verkündete, dass Amazon im Monat zuvor auf dem amerikanischen Markt erstmals mehr digitale Ausgaben als gedruckte Bücher verkaufte.<sup>3</sup> UT Libraries hat diese Entwicklung vorausgesehen und früh auf den Erwerb von eBooks gesetzt. So lässt man an der Universität in Austin bereits seit 2007 den Erwerb von eBooks durch die Bibliotheksbenutzer steuern, das sogenannte patron-driven acquisition (PDA) Verfahren. Somit kann man in diesem noch jungen Bibliotheksbereich jetzt schon auf jahrelange Erfahrungen zurückgreifen, während die meisten (wissenschaftlichen) Bibliotheken in Deutschland PDA noch nicht angetastet haben bzw. gerade erst dabei sind, diese Form des Bestandsaufbaus zu testen<sup>4</sup>.

Die Universitätsbibliothek in Austin arbeitet beim PDA mit dem eBook-Aggregator Ebook Library (EBL) zusammen. Aus dem kompletten Angebot von EBL wählen die Fachreferenten die Verlage aus, deren Bücher in den Katalog geladen werden sollen und die somit für die Benutzer im Katalog sichtbar und ausleihbar werden<sup>5</sup>. Außerdem werden alle Publikationen ausgeschlossen, deren Preis über 250\$ liegt. Diese Vorauswahlen dienen dazu, den Risikopool zu beschränken, d.h. die größtmögliche Ausgabensumme für den Fall, dass alle im Katalog vorhandenen Bücher durch die Nutzer gekauft werden, herabzusenken. Die verbliebenen eBooks werden bei der Katalogsuche wie die Printbücher mit ihren bibliographischen Daten angezeigt, per Mausklick kann der registrierte Bibliotheksbenutzer das gewünschte eBook fünf Minuten lang (und für UT Libraries kostenlos) ansehen. Nach fünf Minuten wird der Nutzer durch eine Meldung befragt, ob er das Buch weiter ansehen möchte. Wird diese Frage bejaht, leiht der Nutzer das betreffende eBook automatisch für die Dauer von einem Tag aus, d.h. es wird ihm für diese Dauer online zur Verfügung gestellt. EBL stellt UT Libraries mit diesem Ausleihvorgang 10 Prozent des Kaufpreises in Rechnung. Erst mit dem vierten Ausleihvorgang dieser Art kauft UT Libraries das eBook; die angefallenen Kosten für die Ausleihe und den Kauf werden angehäuft und umfassen damit beim Kauf des eBooks 130% des ursprünglichen eBook-Kaufpreises. Mit dem Kauf eines eBooks erwirbt UT Libraries das Recht, 325 Tagesausleihen pro Jahr für dieses Buch tätigen zu dürfen. Das schließt die Möglichkeit der gleichzeitigen Ausleihe durch mehrere Nutzer mit ein. Wird die Zahl von 325 überschritten, erwirbt UT Libraries ein „zweites Exemplar“ zum

---

<sup>3</sup> Miller, Claire Cain und Julie Bosman (2011): „E-Books Outsell Print Books at Amazon“. Letzter Zugriff 28.08.2011. <http://www.nytimes.com/2011/05/20/technology/20amazon.html>.

<sup>4</sup> Siehe hier den Vortrag „Bestandsaufbau praktisch elektronisch I: Patron Driven Acquisition“ von Annette Klein am 100. Bibliothekartag in Berlin.

<sup>5</sup> Ich möchte an dieser Stelle hervorheben, dass UT Libraries, wie für amerikanische Universitätsbibliotheken üblich, keine Lehrbücher („textbooks“) zur Verfügung stellt, weder in Print noch als eBook. Das schränkt das Angebot zusätzlich von vorne herein ein.

normalen Kaufpreis. Dies ist allerdings seit Einführung von PDA nur einmal vorgekommen. Um den eBook-Risikopool nicht mit jedem Jahr stark ansteigen zu lassen, werden alle Bücher aus dem Katalog entfernt, die am Ende des Haushaltsjahres nicht mindestens einmal ausgeliehen wurden. In einer Besprechung des Nutzungsteams wies der Leiter der Nutzungsabteilung darauf hin, dass der Risikopool trotz dieser Tilgung weiterhin sehr groß ist und hierzu weitere Steuerungsinstrumente in Zukunft nötig würden.

In naher Zukunft plant die verantwortliche Fachreferentin für eBooks, Susan Macicak, das bestehende eBook-Angebot zu erweitern. Neben der Kooperation mit EBL ist sie dabei, demnächst Teile der eBook-Produktpalette des Anbieters ebrary von ProQuest in den Katalog zu integrieren. Die Geschäftsbedingungen ähneln dabei dem Abkommen mit EBL. Auf eine Zusammenarbeit mit dem dritten großen eBook-Anbieter Ebsco wird man bis auf weiteres verzichten. Ebsco ist mit der Übernahme von NetLibrary kürzlich auch in den Sektor eBooks eingestiegen. Bei einer Online-Konferenz stellte ein Vertreter Ebscos die Produktpalette für den eBook-Bereich vor. Allerdings entsprachen die Konditionen nicht den Vorstellungen der verantwortlichen UT Libraries Mitarbeiter, die von Ebsco Nachbesserungen erwarten.

Im persönlichen Gespräch zeigte Susan Macicak einen möglichen Einsatz von eBooks und PDA in der weiteren Zukunft auf. Sollten Studierende und Dozenten eBooks in dem Maße annehmen, wie sie elektronische Zeitschriften anstelle von Printzeitschriften akzeptiert und schätzen gelernt haben, könnte man eine weitergehende Umstellung der Erwerbung auf PDA erwägen und die Erwerbung durch Fachreferenten reduzieren. Daraus ergäben sich wesentliche Vorteile. Man könnte den Kauf von Büchern vermeiden, die gar nicht oder äußerst selten genutzt werden und somit unnötige Kosten einsparen. Außerdem könnte man gut bezahlte Fachreferenten für andere Aufgaben einsetzen. Um diesen radikalen Schritt umzusetzen, ist es aus meiner Sicht zunächst notwendig, weitere Erfahrungen beim PDA zu sammeln und die Akzeptanz von eBooks im Hochschulbereich zu verfolgen. Die zunehmende Nutzung von eBook-Lesegeräten und Tablet-PCs, auch in Deutschland, lässt die Annahme zu, dass eBooks sich zunehmend stärker durchsetzen könnten, auch für die akademische Nutzung an Universitäten.

### **Auskunfts- und Informationsservice: Instant Messaging Chat**

UT Libraries bedient sich einer Vielzahl von Kanälen, um ihren Benutzern weiterzuhelfen bzw. um sie zu informieren. Die Universitätsbibliothek in Austin wird damit einer zunehmend fragmentierten Informationswelt gerecht, in der verschiedene Anwendergruppen auf unterschiedliche Art und Weise mit der Bibliothek in Kontakt treten wollen. Die Bibliotheken

sind in diesem Zusammenhang dazu aufgefordert, die vermehrte Nutzung von Online-Kommunikationsmitteln und mobiler Technologie zu berücksichtigen und in ihre Kommunikationsstrategie zu integrieren.

UT Libraries bietet ihren Nutzern vier verschiedene Möglichkeiten an, Fragen an die Bibliothek zu richten („Ask a Librarian“). Dazu gehören erwartungsgemäß der Anruf per Telefon, die Nachricht per E-Mail und das persönliche Beratungsgespräch, entweder an der Informationstheke oder im Büro des Fachreferenten. Ein weiterer Weg der Kontaktaufnahme ist der IM Chat, eine für viele US-amerikanische Universitätsbibliotheken übliche Form, um Informationen zu erhalten. An deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken ist sie bislang wenig verbreitet<sup>6</sup>. Die UT Libraries bieten diesen Service 64 Stunden pro Woche an und bedienen sich dabei der Software Meebo. Nach der Anmeldung mit der Benutzerkennung kann man Fragen an Bibliotheksmitarbeiter schicken und bekommen diese, anders als bei Emails, unmittelbar beantwortet. In den Tagesstunden betreut qualifiziertes Bibliothekspersonal den Chat, in den Abendstunden sind es studentische Hilfskräfte.

Zu den Vorzügen des IM Chats gehören der informelle Umgang und die schnelle Rückmeldung durch die Bibliothek. Der informelle Umgang senkt die Hemmschwelle, die Fragen zu stellen, für die Benutzer nicht notwendigerweise eine formelle E-Mail ausformulieren möchten. Insbesondere Nutzer von Tablet-PCs oder Smartphones, welche nicht über eine herkömmliche Tastatur verfügen, möchten keine langen Emails verfassen. Junge Nutzer sind zudem den Umgang mit Chats gewohnt und ziehen diese Art der Kommunikation in vielen Fällen dem Telefonanruf vor. Die schnelle Rückmeldung bietet zwei Vorteile. Einerseits kann die Bibliothek dem Nutzer sofort helfen und erscheint somit als schneller und kompetenter Helfer. Zum anderen schließen sich oft weitere Fragen an, die vom Bibliotheksmitarbeiter sofort angesprochen und geklärt werden können. Bei regulärem E-Mail-Verkehr oder dem Einsatz von QuestionPoint würde sich die Kommunikation vermutlich über mehrere Tage hinziehen.

IM Chat kann und wird sicherlich nicht andere Formen der Kontaktaufnahme vollständig ersetzen, kann aber eine wertvolle Ergänzung darstellen. Eine Zunahme der Benutzerfragen wird durch das Chat-Angebot gefördert, insbesondere der Kontakt mit (jungen und chatversierten) Nutzern wird unterstützt. Chat kann bei der Beantwortung von Fragen allerdings noch wertvoller und effektiver werden. Bei meinem Gespräch mit Joseph Dobbs, dem verantwortlichen Fachreferenten für die Koordination und Einrichtung der Auskunftsdienste, wies ich auf die Möglichkeiten der Bildschirmfreigabe hin, die

---

<sup>6</sup> Die UB Freiburg ist hier beispielsweise eine der seltenen Ausnahmen.

beispielsweise der Internetvideotelefonieanbieter Skype anbietet. Gerade bei bibliotheksrelevanten Problemen, die sich im Bereich des Internets abspielen, könnte man so noch zielgerichteter helfen.

### **Erprobte Modelle für Bibliotheken in Deutschland nutzen**

Meinen Praktikumsaufenthalt an den University of Texas Libraries empfand ich allein aus einer beruflichen Netzwerkperspektive als sehr gelungen. Es gelang mir, während dieser drei Wochen zahlreiche professionelle Kontakte zu knüpfen, die ich mir nach Abschluss des Referendariats im späteren Berufsleben zunutze machen kann. Insbesondere zu meiner Kontaktperson Lindsey Schell hatte ich ein ausgesprochen herzliches Verhältnis, sodass ich mir hier einen transatlantischen, persönlichen und bibliothekarischen Austausch auch in Zukunft verspreche.

Darüber hinaus kann ich mir die Möglichkeit vorstellen, einen Teil der von mir vorgestellten Projekte, Prozesse und Bereiche bei einem zukünftigen Arbeitgeber zu adaptieren und dort zu integrieren. Die Chancen und Potenziale gerade im Bereich der Erwerbung von gedruckten und digitalen Monographien, aber auch bei Dienstleistungen wie IM Chat habe ich in meinem Bericht aufgezeigt. Der besondere Mehrwert der vorgestellten Bereiche ergibt sich dadurch, dass sich diese Modelle schon lange nicht mehr in einem Experimentierstadium befinden, sondern sich bereits als funktionstüchtig und gewinnbringend bewährt haben. Selbstverständlich darf man bei einer potenziellen Übernahme der vorgestellten Modelle nicht vergessen, dass Anpassungen an kulturelle Besonderheiten und das Bibliothekswesen in Deutschland sowie an die individuelle Einrichtung erforderlich sind.