

Humboldt-Universität zu Berlin

Philosophische Fakultät I

Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft (IBI)

Magisterarbeit

Bibliothekarische Dienstleistungen für Literaturverwaltung

Eine vergleichende Analyse des Angebots
wissenschaftlicher Bibliotheken unter
besonderer Berücksichtigung der Nutzerperspektive

Vorgelegt von

Matti Stöhr

Okerstr. 11, 12049 Berlin

Matrikelnummer: 196610

matti.stoehr@ibi.hu-berlin.de

Gutachter: 1. Dr. Uwe Müller

2. Prof. Dr. Peter Schirnbacher

Datum der Einreichung: 29. August 2010

Inhaltsverzeichnis

ZUSAMMENFASSUNG	IV
1 EINLEITUNG.....	1
1.1 Thema und Methode	1
1.2 Gliederung	3
1.3 Forschungsstand.....	4
2 THEORETISCHE VORBETRACHTUNG.....	7
2.1 Grundlagen der Literaturverwaltung	7
2.1.1 Definition der Literaturverwaltung als Tätigkeit.....	7
2.1.2 Ordnungs- und Funktionsprinzipien von Literaturverwaltungssystemen.....	8
2.1.3 Kurze Geschichte der Programmentwicklung.....	12
2.2 Anwendungsbezogene Typologie elektronischer Literaturverwaltungssysteme der Gegenwart.....	15
2.2.1 Optimierte für die individuelle Literararbeit – Geschlossene, lokale Systeme	16
2.2.2 Geschützte Kollaboration unter Peers – Halboffene, webbasierte Systeme	19
2.2.3 „Informelle Gemeinschaftsbibliographien“ – Offene, webbasierte Systeme	22
2.2.4 Zusammenführung der Offline- und Online-Funktionen – Kombinierte Systeme	25
2.3 Fundamente bibliothekarischer Dienstleistungen für Literaturverwaltung.....	30
2.3.1 Bibliotheken als moderne Informations- und Publikationsdienstleister	30
2.3.2 Bibliothekarische Vermittlung von Information und Informationskompetenz.....	34
2.3.3 Neue Dienstleistungsmöglichkeiten im Kontext der Bibliothek 2.0	39
2.3.4 Berücksichtigung verschiedener Nutzer und Nutzergruppen	45
2.4 Zusammenfassung.....	51

3	KLASSIFIKATION DES DIENSTLEISTUNGSSPEKTRUMS	52
3.1	Überblick.....	52
3.2	Informierende Dienstleistungen	54
3.3	Programmbezogen-unterstützende Dienstleistungen.....	57
3.4	Datenbezogen-unterstützende Dienstleistungen	62
3.5	Kontexterweiternde Dienstleistungen.....	66
3.6	Zusammenfassung.....	73
4	EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG.....	74
4.1	Aufbau und Erfolg der Untersuchungsmethode.....	74
4.1.1	Untersuchungsgegenstand	74
4.1.2	Nutzertypologie.....	75
4.1.3	Recherchestrategie	77
4.1.4	Rechercheerfolg	79
4.2	Informierende Dienstleistungen	82
4.2.1	Dienste zur allgemeine Informationen	82
4.2.2	Dienste zur Softwareinformation	83
4.2.3	Dienste zur Softwareauswahl	86
4.2.4	Dienste zur Weiterinformation (Referenz).....	87
4.3	Programmbezogen-unterstützende Dienstleistungen.....	89
4.3.1	Dienste zum Softwareerwerb	89
4.3.2	Dienste zur Softwarenutzung I – Hilfen zur Selbsthilfe.....	91
4.3.3	Dienste zur Softwarenutzung II – Kontaktsupport.....	94
4.3.4	Dienste zur Softwarenutzung III – Schulungen.....	96
4.4	Datenbezogen-unterstützende Dienstleistungen	101
4.4.1	Basisdienste für die Datenübernahme	101

4.4.2	Zusatzdienste für die Datenübernahme	104
4.4.3	Dienste zur Zitation	107
4.5	Kontexterweiternde Dienstleistungen.....	110
4.5.1	Dienste in Recherchewerkzeugen.....	110
4.5.2	Dienste in Lernmanagementumgebungen	113
4.5.3	Dienste in Werkzeugen der Wissenschaftsorganisation	115
4.6	Zusammenfassung.....	119
5	INTERPRETATION DER UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE	121
5.1	Allgemeine Einschätzung.....	121
5.2	Inhaltliche Erfordernisse	122
5.3	Technische Erfordernisse	124
5.4	Organisatorische Erfordernisse	126
6	FAZIT UND AUSBLICK	130
	LITERATURVERZEICHNIS	133
	QUELLENVERZEICHNIS	147
	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	154
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	156
	TABELLENVERZEICHNIS	157
	ANHANG.....	V
	Legende	V
	EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG.....	LXXVIII

Zusammenfassung

Die Literaturverwaltung ist ein integraler Bestandteil des wissenschaftlichen Arbeitens. Zur Erleichterung und Effektivierung dieser Tätigkeit existiert mittlerweile ein vielfältiges Angebot an elektronischen Literaturverwaltungssystemen. Die Nutzung wird angesichts wachsender Funktionsmöglichkeiten sowie verfüg- und nachnutzbarer bibliographischer Daten attraktiver. Gleichzeitig ist ein zunehmender Unterstützungsbedarf bei Anwendern erkennbar. Wissenschaftliche Bibliotheken agieren hier verstärkt als Serviceanbieter. Die vorliegende Arbeit leistet mit einer funktionsorientierten, klassifikatorischen Systematisierung des Servicespektrums sowie einer aus Nutzersicht vorgenommenen empirischen Untersuchung von 109 Bibliothekswebsites, einen Diskussionsbeitrag zum Überblick, zur Einschätzung und zur Verbesserung der gegenwärtigen bibliothekarischen Dienstleistungspraxis für Literaturverwaltung.

Schlagwörter:

Bibliotheksservices, Literaturverwaltung, Literaturverwaltungssoftware, Nutzer

Keywords:

Library Services, Reference Management, Reference Management Software, User

Mit dem Ziel einer flüssigen Lesbarkeit wird ohne Beschränkung der Allgemeinheit die männliche Form der Person verwendet. Englische Fachbegriffe werden zwecks Eindeutigkeit übernommen. Auf Produkt- und Firmennamen liegen, je nach Herkunftsland, die jeweils gültigen Markenrechte. Alle Links wurden am 22. August 2010 überprüft.

1 Einleitung

1.1 Thema und Methode

Im Internetzeitalter sind Individuen wie auch Institutionen jeder Größe, mehr als je zuvor mit der sogenannten Informationsflut konfrontiert. Eine der Ursachen ist nicht zuletzt das Aufkommen digitaler Publikations- und Verbreitungsformen von Informationen, welche mit der rasanten Entwicklung der dafür zur Verfügung stehenden Informationstechnologien (IT) einhergehen. In diesem Zusammenhang gewinnen Werkzeuge an Attraktivität, welche dabei helfen Informationen systematisch zu sammeln, aufzubereiten und zu verwerten. Dies gilt insbesondere für elektronische Literaturverwaltungssysteme. Mit ihren vielfältigen Funktionalitäten zur Organisation von strukturierten Literaturreferenzen sowie zur Unterstützung von wissenschaftlichen Publikationsprozessen, erfahren diese zunehmende Popularität.

Der Markt für solche Applikationen wächst unaufhörlich und es werden von den Herstellern regelmäßig neue Produkte sowie Produktversionen veröffentlicht. Inzwischen gibt es eine nahezu unüberschaubare Menge von Angeboten – von der lizenzpflichtigen, kommerziellen Einzelplatzlösung bis hin zu freien, webbasierten Literaturverwaltungstools, die den kollaborativen Austausch bibliographischer Daten möglich machen. Der interessierte Anwender muss sich folglich eingehend mit dem bzw. den Produkt(en) und mit Literaturdaten auseinandersetzen, um dies(e) auszuwählen, zu beschaffen und gewinnbringend zu nutzen. Hier ist ein wachsender Dienstleistungs- bzw. Orientierungsbedarf zu beobachten. Unzählige Hilfesuche, unter anderem nachlesbar in Internetforen, in Weblogs oder auch gesendet via Twitter, zeugen davon.

Vor diesem Hintergrund treten Bibliotheken zunehmend als Serviceanbieter rund um die persönliche Literaturverwaltung auf. Mit der vorliegenden Magisterarbeit soll ein Beitrag geleistet werden, das Spektrum der Dienstleistungen für Literaturverwaltung von deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken zu überblicken. In der kritischen Auseinandersetzung mit der Bestandsaufnahme, die auf den Zeitraum der Monate Juni/Juli 2010 angelegt ist, besteht der Anspruch, Möglichkeiten bzw. Erfordernisse zur Optimierung und Erweiterung des Dienstleistungsangebots aufzuzeigen.

Vor dem oben beschriebenen Hintergrund stelle ich folgende und für die Untersuchung maßgebliche These auf:

Bibliotheken sollten Services für Literaturverwaltung als ein integrales Aufgabenfeld zur Erfüllung ihres Arbeitsauftrags betrachten. Mit der Einführung, dem Erhalt und dem Ausbau dieser Art von Dienstleistungen werden Bibliotheken ihrem Anspruch als Bildungseinrichtungen gerecht, sich auf die Nutzerbedürfnisse bei der wissenschaftlichen Arbeit einzustellen und diese zu erfüllen. Folglich sind Dienstleistungen für Literaturverwaltung ein zukunfts-trächtiges Teilgebiet bibliothekarischer Tätigkeit, bei dem es ein hohes, bis dato jedoch schwach genutztes Kooperationspotential gibt.

Daraus ergeben sich explizite Leitfragen:

1. Welche Arten von Services bieten welche Bibliotheken für Literaturverwaltungssysteme und ihre Nutzer in welchem Umfang an? Wie sind diese zu beschreiben?
2. Inwiefern sind diese Dienstleistungen den Bibliotheksnutzern sichtbar und wie werden diese präsentiert?
3. Werden die gegenwärtig angebotenen bibliothekarischen Dienstleistungen für Literaturverwaltung den Nutzerbedürfnissen gerecht?
4. Welche Erfordernisse sollten Bibliotheken in diesem Zusammenhang im Angebot von Dienstleistungen für Literaturverwaltung zukünftig mit welchen Mitteln erfüllen?

Bibliothekarische Dienstleistungen sind nur dann etwas wert, wenn diese auch von der Zielklientel wahrgenommen und in Anspruch genommen werden können. Die Nutzerperspektive steht aus diesem Grund im Zentrum dieser Arbeit. Die Bibliothekswebsite bildet den zentralen Einstieg für a) die Information über die Dienstleistungen der Bibliothek und b) die Inanspruchnahme ihrer Services, die nicht zwangsläufig mit der Bibliothek als Ort verbunden und demnach über das Internet zur Nutzung bereitgestellt sind. Die Untersuchung des bibliothekarischen Dienstleistungsangebots für Literaturverwaltung erfolgt daher unter ausschließlichem Zugriff auf die jeweiligen, im Idealfall jederzeit zugänglichen, Bibliothekswebsites. Im Sinne der Berücksichtigung von bibliothekarischen Institutionen, deren Hauptzielgruppe wissenschaftlich arbeitende Personen sind, wurden diese auch über Universitätsbibliotheken hinaus typübergreifend ausgewählt. Eine breite Bibliothekstypologie wird deshalb angesetzt, da von der Vorannahme ausgegangen wird, dass für die Mehrheit des (heterogenen) Nutzerkreises elektronische Literaturverwaltungssysteme zur Unterstützung der wissenschaftlichen Arbeit interessant sind und damit für jeden der Bibliothekstypen Dienstleistungen für Literaturverwaltung eine Rolle spielen (sollten).

1.2 Gliederung

Die vorliegende Magisterarbeit gliedert sich in vier Hauptteile (Kapitel 2 bis 5).

Im Kapitel 2, dem Theorieteil, werden die Grundlagen des Themas erarbeitet. Zunächst erfolgt eine Definition der Literaturverwaltung als Tätigkeit, die Beschreibung der Grundfunktionen von Literaturverwaltungssystemen und ein kurzer historischer Abriss der Softwareentwicklung. Zudem wird in Beschreibung einer anwendungsbezogenen Programmtypologie anhand von gängigen Beispielen der gegenwärtige funktionale Stand auf dem Markt der Literaturverwaltungssysteme beleuchtet. Die anschließende Verortung der Bibliothek als Dienstleister im wissenschaftlichen Informationsverarbeitungs- und Publikationsprozess ist der dritte Kernaspekt der theoretischen Vorüberlegungen, gefolgt von einer grundsätzlichen Auseinandersetzung mit der Nutzerfrage. Ziel des Theorieteils ist es, argumentativ die Relevanz bibliothekarischer Dienstleistungen für Literaturverwaltung zu begründen.

Der Vorschlag einer funktionsorientierten Klassifikation in Kapitel 3 stellt die wesentliche Grundlage für die Orientierung im Spektrum der Bibliotheksservices für Literaturverwaltung dar. Bis dato existiert keine vergleichbare Strukturierung. In veranschaulichender Benennung von Praxis-Beispielen vorrangig von ausländischen Bibliotheken werden die in vier Hauptkategorien eingeordneten Dienstleistungen beschrieben.

Die anschließende Präsentation der empirischen Untersuchung über bibliothekarische Dienstleistungen für Literaturverwaltung in Deutschland (Kapitel 4) folgt in ihrer Struktur der zuvor aufgestellten Klassifikation. Für die Analyse wurden die Websites von 109 bibliothekarischen Einrichtungen ausgewählt und einer standardisierten Recherche nach existierenden Services für Literaturverwaltung unterzogen.¹ In Beschreibung der Dienstleistungspraxis wird stets zuerst auf die Verbreitung der unterschiedlichen Serviceformen eingegangen, um daraufhin Best-Practice-Beispiele vorzustellen.

Im abschließenden Diskussionsteil (Kapitel 5) werden die Untersuchungsergebnisse mit dem Ziel interpretiert, Anregungen zur bibliothekstypübergreifenden Sicherung und Erweiterung von Dienstleistungen für Literaturverwaltung vorzuschlagen. Hierzu erfolgt eine Beschreibung von Erfordernissen inhaltlicher und technischer Art aus denen sich Konsequenzen für die bibliothekarische Arbeitsorganisation ableiten.

¹ Das methodische Vorgehen wird detailliert im Kapitel 4.1 Aufbau und Erfolg der Untersuchungsmethode erläutert.

1.3 Forschungsstand

Die Tätigkeit der persönlichen Literaturverwaltung sowie die Besprechung geeigneter Unterstützungswerkzeuge sind stets Bestandteil der Schriften zu Techniken des wissenschaftlichen Arbeitens. In den jüngeren Publikationen und Neuauflagen wird die elektronische Literaturverwaltung in größerem Umfang und Tiefe thematisiert. Hierfür ist der Handbuchbeitrag „Elektronische Literaturverwaltungen. Kleiner Katalog von Merkmalen und Möglichkeiten“² des Kulturwissenschaftlers und Medienhistorikers Markus Krajewski einschlägig, in welchem er zehn Gebote für eine effiziente Literaturverwaltung formuliert.

In den Fachpublikationen des deutschen Bibliothekswesens ist seit einer Dekade ein wachsendes Interesse an dem Thema erkennbar, als im Jahre 2000 der Potsdamer Professor für Bibliothekswissenschaft Dr. Hans-Christoph Hobohm einen Vergleich der damals führenden Programme publizierte.³ Das Hauptaugenmerk liegt bis heute auf der vergleichenden Beobachtung und Bewertung der funktionalen Eigenschaften und der Entwicklung einschlägiger Literaturverwaltungssoftware.⁴

In den USA wurde bereits Ende der 1980er Jahre die Entwicklung der datenbankgestützten, persönlichen Literaturverwaltung in der amerikanischen bibliothekarischen Fachliteratur aufgegriffen und das bibliothekarische Dienstleistungspotential für Literaturverwaltungsprogramme und dessen mögliche Bandbreite erkannt:

"Serious library users, especially those engaged in end-user searching, are usually the most interested in how this software can improve access to and management of the literature. A natural extension of library services is assisting patrons in selecting biblio-

² Krajewski, M. (2009). Elektronische Literaturverwaltungen. Kleiner Katalog von Merkmalen und Möglichkeiten. In Franck, N. und Sary, J. (Hrsg.), Die Technik wissenschaftlichen Arbeitens. 15., überarb. Aufl., Paderborn: Schöningh, S. 97–116.

³ Hobohm, H.-C. (2000). Jedem seine Datenbank. Bibliographiesoftware im Vergleich: EndNote, ProCite und Reference Manager. *Information, Wissenschaft und Praxis* (51), Nr. 7, S. 431–434.

⁴ Hier sind besonders zu beachten: Hobohm, H.-C. (2005). Persönliche Literaturverwaltung im Umbruch. Vom Bibliographie-Management zum Social-Bookmarking. Anmerkungen zu EndNote, Reference Manager, RefWorks und Connotea. *Information, Wissenschaft und Praxis* (56), Nr. 7, S. 385–388.

URL: <http://forge.fh-potsdam.de/~hobohm/Hobohm-2005-Literaturverwaltung-im-Umbruch.pdf>; Eberhardt, J. (2006). Über Literaturverwaltungsprogramme, Dokumentenmanager und andere elektronische Helfer. URL: http://iasl.uni-muenchen.de/discuss/lisforen/Eberhardt_Softwaretest.html; Stöber, T. und Teichert, A. (2008). Webbasierte Literaturverwaltung. neue Kooperationsformen und Anwendungsszenarien. *B.I.T. Online* (11), Nr. 4. URL: <http://www.b-i-t-online.de/pdf/bit/BIT2008-4.pdf>; Mayr, P. (2009). Literaturverwaltungssysteme im Überblick. URL: http://hatorikibble.files.wordpress.com/2009/10/mayr_literaturverwaltung.pdf. In jüngster Zeit publizierte der Hannoveraner Bibliothekar Martin Fenner in seinem Weblog „Gobbledygook“ mehrere grundlegende Beiträge zur Literaturverwaltung. Zuletzt: Fenner, M. (22.06.2010). Innovations in Reference Management. Gobbledygook Blog.

URL: <http://blogs.nature.com/mfenner/2010/06/22/innovations-in-reference-management>. Die persönliche, elektronische Literaturverwaltung wird in zahlreichen weiteren Fachblogs zunehmend thematisiert.

graphic software. [...] With patrons' considerable interest and office automation's proliferation, librarians have the opportunity to provide professional advice and training. Library-based services could include owning several bibliographic software products so patrons can compare software; training patrons to download records; and presenting facts and updates about commercially available databases."⁵

20 Jahre später ist das Thema mehr denn je in der Diskussion. Die britischen Wissenschaftler Duncan Hull, Steve R. Pettifer und Douglas B. Kell verdeutlichen 2008 in ihrem Aufsatz „Defrosting the Digital Library. Bibliographic Tools for the Next Generation Web“ die Vorteile der Öffnung von (digitalen) Bibliotheken und ihrer bibliographischen Daten zur Nachnutzung in Literaturverwaltungstools.⁶

Die systematische Untersuchung bibliothekarischer Dienstleistungsaktivitäten im Bereich der persönlichen Literaturverwaltung steht hierzulande jedoch erst am Anfang. Als ersten nennenswerten deutschen Beitrag ist die im Jahr 2007 verfasste Diplomarbeit zu webbasierten Literaturverwaltungsprogrammen von Annett Kerschis zu nennen.⁷ Anhand der Untersuchung einiger Beispielbibliotheken, darunter die Universitäts- und Landesbibliothek (ULB) Münster, die Staats- und Universitätsbibliothek (SUB) Hamburg und die Universitätsbibliothek (UB) Heidelberg, stellte sie die damalige Servicepraxis kursorisch vor.⁸ Infolgedessen formulierte Kerschis einhergehend mit der unbelegten Aussage, dass viele Hochschulbibliotheken Services für Literaturverwaltung anbieten, Vorschläge zur Optimierung.⁹ Darin forderte sie Kataloganpassungen für die einfachere Übernahme bibliographischer Daten in Literaturverwaltungstools sowie den Austausch von Schulungs- und Informationsmaterialien zwischen den Bibliotheken. Diese Thematik wurde jedoch vergleichsweise am Rande behandelt, der Fokus lag auch hier auf der Funktionsbeschreibung und dem Vergleich ausgewählter Literaturverwaltungssoftware.

Der Tübinger Bibliothekar Jürgen Plieninger rückte Bibliotheksservices für Literaturverwaltung im Frühjahr 2009 in einem Vortrag in den Mittelpunkt. Er fragte titelgebend: „Literatur-

⁵ Vgl. Brantz, M. H. und Galla, J. (1988). Is there an optimal bibliographic software product for end users? Bulletin of the Medical Library (76), Nr. 3, S. 216.

URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC227110/pdf/mlab00047-0030.pdf>.

⁶ Hull, D.; Pettifer, S. R. und Kell, D. B. (2008). Defrosting the Digital Library. Bibliographic Tools for the Next Generation Web. PLoS Computational Biology (4), Nr. 10.

URL: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pcbi.1000204>

⁷ Kerschis, Annett (2007): Literaturverwaltung und Wissensorganisation im Vergleich. Das Angebot von Literaturverwaltungsprogrammen und Social Bookmarking in Bezug auf die Benutzbarkeit in Bibliotheken. Diplomarbeit. Potsdam. Fachhochschule Potsdam, Informationswissenschaften.

URL: http://bibliothek.fh-potsdam.de/fileadmin/fhp_bib/dokumente/Kerschis_Dipl.pdf.

⁸ Vgl. Kerschis2007, S. 122–127.

⁹ Vgl. hier und folgend: Kerschis2007, S. 128f.

verwaltungsprogramme. Ein neues "Geschäftsfeld" für Bibliotheken und Bibliothekare?"¹⁰
Nach einem Softwarediskurs benannte Plieninger diverse, den Ausführungen von Brantz/Galla nicht unähnliche, Handlungsmöglichkeiten:¹¹

1. Information über die Möglichkeit der computergestützten Literaturverwaltung überhaupt, über Lösungswege und die verschiedenen Applikationen
2. Schulung von zur Verfügung stehenden lizenzierten (z. B. via Campuslizenz) oder kostenfreien Programmen
3. Beratung im Handling von Im- und Export
4. Marktbeobachtung und Informationen über neue Funktionalitäten
5. Weitergabe der Produkte verschiedene Zielgruppen

Die Bibliotheken sollten Servicerolle so ausfüllen, indem sie Know How anbieten.

Es existierte jedoch noch keine Veröffentlichung, die sich fundiert mit den Möglichkeiten bibliothekarischer Dienstleistungen für Literaturverwaltung und der Umsetzung in der Praxis auseinandersetzt.

Dies änderte sich im Februar 2010 als Thomas Stöber, Bibliothekar an der UB Augsburg, eine Umfrage unter wissenschaftlichen Bibliotheken zu ihren Serviceangeboten für Literaturverwaltung durchführte und erste Ergebnisse im März auf dem 4. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek vorstellte.¹² In der kompletten Auswertung, welche Stöber Anfang August 2010 auf dem Augsburger OPUS-Server veröffentlichte, ist als zentrales Ergebnis festgehalten, dass das Thema Literaturverwaltung in den Universitätsbibliotheken flächendeckend Einzug gehalten hat: 91% der UBs verfügen über Serviceangebote in diesem Bereich, bei weiteren 4% sind diese geplant.¹³ Während die Umfrage durchgeführt und ausgewertet wurde, war ich unlängst in der Konzeption und Durchführung meiner eigenen empirischen Untersuchungen im Rahmen der vorliegenden Magisterarbeit beschäftigt. Unverhofft entstand so eine Möglichkeit des Vergleichs der Ergebnisse.

¹⁰ Vgl. Plieninger, Jürgen (2009): Literaturverwaltungsprogramme. Ein neues "Geschäftsfeld" für Bibliotheken und Bibliothekare? URL: <http://bib-web20.pbworks.com/f/Literaturverwaltungsprogramme.pdf>.

¹¹ Vgl. Plieninger2009, Folie 35.

¹² Vgl. Stöber, T. (2010). Literaturverwaltung als Baustein im Serviceangebot der Hochschulbibliotheken. URL: <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/897/>.

¹³ Stöber, T. (2010). Serviceangebote der wissenschaftlichen Bibliotheken im Bereich Literaturverwaltung. Ergebnisse einer Umfrage, Augsburg: Universitätsbibliothek Augsburg, , S. 2. URL: <http://opus.bibliothek.uni-augsburg.de/volltexte/2010/1611>.