

## ABSTRACT

Gegenstand dieser Arbeit ist einerseits der Dienstleistungskatalog im Benutzungsbereich, andererseits das Innovationsverhalten der Fakultätsbibliothek der Rechts-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften der Universität Graz. Die Ergebnisse zeigen, dass die BenutzerInnen mit dem angebotenen Dienstleistungskatalog der FB ReSoWi im Großen und Ganzen zufrieden sind, wenn auch durchaus in einzelnen Bereichen Handlungsbedarf besteht. Es wurde aber auch der Umstand offenbar, dass der angebotene Dienstleistungskatalog nicht völlig mit dem von den BenutzernInnen erwarteten übereinstimmt; es werden mehr oder minder noch weitere Dienstleistungskataloge (Virtuelle Bibliothek, Technischer Support) erwartet, für die eigentlich andere Einrichtungen zuständig sind. Das Ergebnis zum Innovationsverhalten der FB ist, dass sich durchaus innovativ zeigt, ein Innovationsmanagement aber erst noch zu implementieren ist.

The subject of this thesis are the service unites in the user area in the faculty library of law, social and economic science of the University Graz on the one hand, and its innovative attitude on the other. The results of the analysis show that on the whole the users are satisfied with the service unites offered by the faculty library. Still, there is need to act in certain fields. It became clear that the services do not exactly meet the expectations of the users. They anticipate more service unites (virtual library, technical support) for which other institutions are really responsible. The results, as far as the innovative attitude of the faculty library is concerned, show that the library is thoroughly innovative. However, an innovation management has yet to be implemented.