

**Auskunftsbibliothekare an wissenschaftlichen
Bibliotheken
- vom wandelnden Brockhaus zum kundenorientierten
Informationbroker?**

Projektarbeit an der Bibliotheksschule in Frankfurt am Main
- Fachhochschule für Bibliothekswesen -

vorgelegt von

Wibke Weigand, UB Gießen

Damaris Pausch, UB Gießen

Pia Lellinger, SULB Saarbrücken

Andreas Kirchmer, UB Kaiserslautern

Katrin Kaiser, UB Gießen

Margit L. Hartung, UB Marburg

Projektleiter: Dr. W. R. Schmidt

Frankfurt im September 1998

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Abkürzungen	II
0 Einleitung	S. 1
1 Bibliothekar und Benutzer	
-Verhältnis, Anforderungen, Dienstleistungen im Wandel der Zeit-	S. 2
1.1 Mittelalter.....	S. 2
1.2 Neuzeit (1500-1800).....	S. 2
1.3 Neueste Zeit (1800-1945).....	S. 5
2 Die Organisation der Auskunftsdienstes	S. 8
2.1 Die räumliche Gestaltung einer Auskunftsstelle.....	S. 8
2.2 Das derzeitige Berufsbild des Auskunftbibliothekars.....	S. 11
2.3 Auskunftsmittel.....	S. 13
2.4 Dienstleistungen im Bereich der Auskunft.....	S. 16
2.5 Gebühren im Auskunftsdienst an wissenschaftlichen Bibliotheken.....	S. 22
3 Wege der Informationsvermittlung	S. 24
3.1 Das Auskunftsgespräch.....	S. 24
3.2 Die schriftliche Auskunft.....	S. 26
3.3 Arten der Benutzerschulung und ihre Bewertung.....	S. 27
3.4 Vergleich des Angebots der Infoblätter der UB Marburg und der UB Gießen....	S. 29
3.5 Die Homepages der UB Marburg und der UB Gießen - ein Vergleich.....	S. 31
4 Besucherbefragung in den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg...	S. 35
4.1 Warum eine Besucherbefragung?.....	S. 35
4.2 Durchführung der Besucherbefragung.....	S. 35
4.3 Auswertungsverfahren.....	S. 36
4.4 Ergebnisse der Besucherbefragung.....	S. 37
5 Resümee	S. 52
6 Literatur	S. 53
6.1 Verwendete Literatur.....	S. 53
6.2 Weiterführende Literatur.....	S. 55
7 Anhang	
7.1 Fragebogen „Besucherbefragung Universitätsbibliothek Gießen“.....	S. 57
7.2 Fragebogen „Besucherbefragung Universitätsbibliothek Marburg“.....	S. 63
7.3 Tabellen.....	S. 69

Wir bedanken uns bei ...

Abkürzungsverzeichnis

BRD	=	Bundesrepublik Deutschland
CD-ROM	=	Compact Disc Read Only Memory
DDB	=	Die Deutsche Bibliothek
DIN	=	Deutsche Industrie Norm
EDV	=	Elektronische Datenverarbeitung
FAD	=	Fachauskunftsdiens
GG	=	Grundgesetz
HuSB	=	Hof- und Staatsbibliothek
KVK	=	Karlsruher Virtueller Katalog
NJW	=	Neue juristische Wochenzeitschrift
OPAC	=	Online Public Access Catalogue
RSWK	=	Regeln für die Schlagwortkatalogisierung
UB	=	Universitätsbibliothek
WWW	=	World Wide Web
ZDB	=	Zeitschriftendatenbank

0 Einleitung

Die Auskunft ist eine wichtige Benutzungsabteilung in der Bibliothek. Je freundlicher und fachkompetenter das Personal, und je vielfältiger und qualitativer die erbrachten Dienstleistungen, desto zufriedener die Benutzer. Der Kunde sollte auch in der Bibliothek König sein.

Unser Interesse für kundenorientiertes Arbeiten in der Bibliothek und für das vielfältige Arbeitsfeld im Dienstleistungs- und Auskunftsbereich war Ausgangspunkt für die Erarbeitung der Projektarbeit **„Auskunftsbibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken - vom wandelnden Brockhaus zum kundenorientierten Informationbroker“** im Rahmen unserer Ausbildung zu Diplombibliothekaren.

Wir betrachten das Thema von verschiedenen Seiten.

Am Anfang steht ein kurzer geschichtlicher Überblick zum Verhältnis Bibliothekar - Benutzer. Weiter geht es mit den heutigen Anforderungen an Auskunftsbibliothekare und deren Arbeitsplätze. Dann wird erläutert, welche Auskunftsmittel im Bibliotheksbereich benutzt werden, warum Dienstleistung nötig ist, wie man Benutzerzufriedenheit mißt und Benutzerwünsche in Erfahrung sowie für bereits vorhandene Dienstleistungen wirbt. Auch das leidige Thema Gebühren haben wir nicht ausgelassen. Danach beschäftigen wir uns mit Möglichkeiten der Informationsvermittlung, näher betrachtet werden das Auskunftsgespräch, Arten der Benutzerschulung, Informationsblätter und Homepages. Beim Vergleich von Theorie und Praxis werden häufig die Universitätsbibliotheken Marburg und Gießen als Beispiel angeführt, da sie uns als unsere Ausbildungsbibliotheken gut bekannt sind. Am Schluß berichten wir über eine BesucherInnenbefragung an den Universitätsbibliotheken Marburg und Gießen. Wir führten diese Befragung durch, um selbst Benutzerzufriedenheit und Service in unseren Ausbildungsbibliotheken zu messen.

Um flüssiges Lesen zu gewährleisten, verwenden wir bei der Bezeichnung von Personen die plurale bzw. männliche Form. Leider gibt es noch keine ideale, lesbare Formulierung, die die weibliche und männliche Form einschließt. In der von uns genutzten Formulierung ist immer die weibliche Form eingeschlossen

Die Projektarbeit wurde im Juni 1998 begonnen und Ende September 1998 abgegeben.

Daran beteiligt waren:

<i>Margit L. Hartung</i>	<i>UB Marburg</i>
<i>Katrin Kaiser</i>	<i>UB Gießen</i>
<i>Andreas Kirchmer</i>	<i>UB Kaiserslautern</i>
<i>Damaris Pausch</i>	<i>UB Gießen</i>
<i>Pia Lellinger</i>	<i>SULB Saarbrücken</i>
<i>Wibke Weigand</i>	<i>UB Gießen</i>

1 Bibliothekar und Benutzer

-Verhältnis, Anforderungen und Dienstleistungen im Wandel der Zeit-

1.1 Mittelalter

Im Mittelalter existierten überwiegend Klosterbibliotheken.

Der Bibliothekar bekleidete bei den Benediktinern, Kartäusern und Zisterziensern kein eigenes Klosteramt. Die Bibliothek wurde meistens vom Singmeister oder Chorleiter betreut. Die bibliothekarische Arbeit war eine der wichtigsten und angesehensten nach dem Abt, Propst oder Prior.

Die vorhandene Literatur stand fast ausschließlich nur den Klosterangehörigen zur Verfügung. Eine äußerst seltene Benutzung der Bibliothek durch Außenstehende (Fremdbenutzung) spielte sich in einer stark eingeschränkten Form der Ausleihe ab. Vorschriften einzelner Klöster, Kirchen und Universitäten beschäftigten sich mit dem Schutz der Bibliotheken vor Verlust. Das Notieren in Ausleihverzeichnissen und die Hinterlegung von Pfändern war allgemein üblich. Als Pfand diente meistens ein gleichwertiges Buch. Es nützten jedoch die besten bibliothekarischen Sicherheitsvorkehrungen nichts, wenn eine willkürliche Ausleihe an kirchliche oder weltliche Autoritäten nicht verweigert werden konnte. Im allgemeinen führte die Liberalität in der Benutzung stets zu Verlusten. Unter Liberalität verstand man in diesem Zusammenhang die Ausweitung des Benutzerkreises über die geschlossene Gemeinschaft hinaus. Eine zeitweilige oder örtliche liberale Handhabung der Fremdbenutzung der Kloster-, Dom- und Universitätsbibliotheken bedeutete natürlich noch keine Öffentlichkeit. Der Gedanke der Bibliothek zum gemeinen Nutzen kam erst mit der Verbreitung der Universitäts- und Laienbildung im letzten Jahrhundert des Mittelalters auf.

1.2 Neuzeit (1500 - 1800)

Die Bibliothekare der mittelalterlichen Klöster bekleideten zwar eines der wichtigsten Klosterämter, traten jedoch wenig mit deutlichen Berufsmerkmalen in das Bewußtsein der Öffentlichkeit. Seit der Mitte des 16. Jahrhunderts begegnet uns in allen anderen Bibliotheksarten (Schloß-, Hof-, Ratsbibliothek, etc.) der Bibliothekar als ein neuer Typ. Dieser war von Haus aus Theologe, Jurist, Arzt, Naturwissenschaftler oder Philologe, bevorzugte die wissenschaftliche Atmosphäre der fürstlichen Höfe und wurde in der Bibliothek zum Historiker, Handschriften- und Inkunabelkenner.

Die Universitätsbibliotheken standen noch unter der nebenamtlichen Leitung eines Professors, der den Bibliotheksbetrieb mit studentischen Hilfskräften abwickelte. Eine besondere bibliothekarische Berufsausbildung war in dieser Epoche noch nicht üblich. Es galt das Prinzip der beruflichen Einarbeitung, jedoch mit der Voraussetzung eines abgeschlossenen Universitätsstudiums sowie guter literarischer und allgemeinwissenschaftlicher Kenntnisse.¹

Bibliothekare im Nebenamt erhielten gelegentliche Entschädigungen, die in den wenigsten Fällen den qualitativen Leistungen entsprachen, welche der Unterhaltsträger forderte. Es gab jedoch eine ganze Reihe von nebenamtlichen Bibliothekaren, die sich um ihre Entschädigung wenig kümmerten, weil für sie die bibliothekarische Arbeit eine Passion war. Einige brachten sogar so viel Idealismus auf, daß sie ihr eigenes Gehalt in die Vermehrung, in die Anfertigung und den Druck von Katalogen oder in Einrichtungsgegenstände steckten.

¹ Weimann, Karl-Heinz: Bibliotheksgeschichte

Das Verhältnis des Bibliothekars zum Benutzer war eine persönliche Beziehung zu wenigen Gleichgestellten oder gar höhergestellten Standespersonen. Die von den Besuchern positiv oder negativ gewertete Dienstfertigkeit beinhaltete nicht nur Bereitwilligkeit und Höflichkeit. Auch die Fähigkeit, die wissenschaftlichen und die auf die Bestände bezüglichen Kenntnisse vorbehaltlos den Benutzern zugute kommen zu lassen, spielten eine große Rolle. Das bibliothekarische Selbstverständnis bestand darin, ein alles wissender Berater ("wandelnder Brockhaus") und ein "dienstbarer Katalogersatz" zu sein.

Die ständige Zunahme der Bibliotheksbestände und deren Benutzung im 18. Jahrhundert verlangten nach der Vermehrung des Bibliothekspersonals. Während im 16. und 17. Jahrhundert nur die Bibliothekare der größeren Hofbibliotheken gelegentliche Gehilfen für Schreiarbeiten hatten, bewirkte die Änderung der Verhältnisse eine Etatisierung des Personals, d. h. dessen dauernde Verankerung im Staatshaushalt. Diese Stellenetatisierung bedeutete für das Personal eine wirtschaftliche Sicherung durch dauernde Beschäftigung, Einordnung in ein festes Besoldungsgefüge und eine bescheidene Aufstiegsmöglichkeit.

Im Zuge dieser Personalausweitung entstand, zum ersten Mal in der Weltbibliotheksgeschichte, ein eigenständiger bibliothekarischer Berufsstand mit fest umrissenem Berufsbild und besonderer Fachausbildung.

Die allgemeinen Fähigkeiten und Charaktereigenschaften, welche man mit der Vorstellung von einem guten Bibliothekar verband, waren vielseitig. Sie umfaßten Urteilsvermögen, Fleiß, Genauigkeit, Ordnungssinn, Gewandtheit und Höflichkeit im Umgang, Parteilosigkeit, Ehrlichkeit, Dienstbereitschaft und Anspruchslosigkeit. Insbesondere um die Wende vom 17. und 18. Jahrhundert gab es eine Reihe von bibliothekarisch wirkenden Bibliographen (z. B. Leibniz), die diesem Berufsbild entsprachen. Diese hohen Anforderungen faßte der Göttinger Oberbibliothekar Johann Matthias Gesner († 1761) in seiner Denkschrift "Wie ein Bibliothecarius beschaffen sein müsse" (1748) zusammen. An charakterlichen Vorzügen verlangte Gesner vom Bibliothekar ein edles, großmütiges und über die Gewinnsucht erhabenes Herz, das fähig ist, den Nutzen der Bibliothek über den eigenen Vorteil zu stellen, Leutseligkeit und Dienstfertigkeit den Benutzern gegenüber sowie Sinn für Schönheit, Ordnung und Reinlichkeit.² Die fachliche Qualifikation bestand für Gesner in der Beherrschung eines enormen Wissensstoffes. Der Bibliothekar mußte eine sichere Bücherkenntnis besitzen, wozu wiederum Voraussetzung war, daß er Lateinisch, Griechisch, Französisch, Italienisch und Englisch vollkommen beherrschte. Hebräisch und die übrigen biblisch-orientalischen Sprachen verstand und sich in den deutschen Mundarten und in den osteuropäischen Sprachen auskannte. Er erwartete vom Bibliothekar zudem, daß dieser nicht nur die repräsentativen Namen und Werktitel mit Angaben der besten Ausgaben kannte, sondern auch konkrete stoffliche Kenntnisse aus allen Wissensgebieten aufwies. Er übte somit auch die Funktion eines Sachkataloges aus.

Am Ende des 18. Jahrhunderts war jedoch klar, daß mit Gelehrsamkeit allein den Büchermassen nicht mehr beizukommen war. Man entdeckte die Bibliotheksverwaltung als den Kern der bibliothekarischen Bildung.

Die erste bekannte bibliothekarische Prüfung, die 1793 in Wien abgehalten wurde, verlangte sehr präzise Kenntnisse in der Bibliotheksverwaltung: Art und Weise der Ordnung und Aufstellung in Bibliotheken, Arten und Wesen der Kataloge, Regeln beim

² Buzas, Ladislaus: Deutsche Bibliotheksgeschichte der Neuzeit

Büchereinkauf, Vorsichtsmaßnahmen bei der Präsenzbenutzung und der Ausleihe, Verwahrung und Pflege der Bücher, Verhalten des Bibliothekars zu den Benutzern. Die Wiener Prüfung blieb für fast ein Jahrhundert die einzige ihrer Art.

Die heutige bibliotheksspezifische Ausbildung kam im 19. Jahrhundert schrittweise in Gang. Die Vorepoche stellte zwar bereits bibliothekarische Qualifikationsanforderungen, begnügte sich jedoch noch mit der Aneignung bibliothekarischer Fachkenntnisse durch bloße Einarbeitung nach Amtsübernahme.

Im letzten Drittel des 19. Jahrhunderts erfolgte die Einführung von offiziellen Bibliotheksprüfungen: zuerst in Frankreich (1879), dann in Großbritannien (1885) und später auch in Preußen (1893).³

Im 20. Jahrhundert setzte sich eine geregelte Bibliothekerausbildung in allen Industriestaaten durch. Ein Bibliothekspraktikum mit einem Studium an einer Bibliotheksschule bzw. einem Bibliotheks-Lehrinstitut und einer ordentlichen Abschlußprüfung gehörten dazu.

Die Bibliotheken der Neuzeit waren auch noch gegen Ende des 18. Jahrhunderts, als sie den Charakter von Gebrauchsbibliotheken anzunehmen begannen, in allen ihren Funktionen vom Willen des Unterhaltsträgers abhängig. Eine fortschreitende Liberalisierung war jedoch das Hauptmerkmal der neuzeitlichen Bibliotheken. Diese äußerte sich einerseits in der formalen Zubilligung der Öffentlichkeit und Gemeinnützigkeit, andererseits in der auf persönlicher Initiative der Bibliothekare beruhenden Ausweitung des Benutzerkreises und der technischen Benutzungsmöglichkeiten.

Der Gedanke der Öffentlichkeit bzw. Gemeinnützigkeit war sporadisch bereits in spätmittelalterlichen Bücherstiftungen aufgetaucht und trat dann als Folge des pädagogischen Denkens im Humanismus stark in den Vordergrund.

In der Renaissance weitete sich die Benutzungsfrequenz der europäischen Bibliotheken gegenüber dem Mittelalter aus. Im Mittelalter hatte sich die Benutzung jahrhundertlang nur auf geistliche Leser beschränkt (Mönche, Nonnen, Priester). Im Spätmittelalter rückten erste weltliche Benutzerschichten neben die geistlichen (Professoren und Studenten). Dazu kamen nun in der Renaissance als Benutzer der Hof- und Ratsbibliotheken Amtsträger jeder Art (Regenten, Höflinge, Verwaltungsbeamte, Gelehrte). Allerdings blieben die Benutzerschichten noch immer exklusiv, nicht zuletzt schon wegen des überwiegenden Analphabetentums. Die Öffnungszeiten und Nutzungsformen waren immer noch sehr eingengt. Die normale Nutzungsform blieb auch weiterhin, wie schon im Mittelalter, die Präsenzbenutzung in der Bibliothek selbst. Ausleihen außer Hauses kommen vor, bleiben aber weiterhin Ausnahmen.

Die Öffnungszeiten waren im 16. Jahrhundert noch unregelmäßig. Man mußte sich meistens beim Bibliothekar anmelden. Professoren der Universitäten besaßen oft Bibliotheksschlüssel. Es bürgerte sich jedoch bald die wöchentlich einmalige, ein- bis zweistündige regelmäßige Öffnungszeit ein, die im 17. Jahrhundert auf wöchentlich zweimalige Öffnung ausgedehnt wurde.

Erst um 1890 erreichte die Zahl der Öffnungsstunden die der Dienststunden des Personals.

Insgesamt gesehen, wird im 17. und 18. Jahrhundert noch kein Durchbruch zur generellen Benutzungsoffenheit erzielt. Aber der Gedanke der öffentlichen und liberalen Benutzung tritt nun erstmals in den Vordergrund. Ein Wandel des Bibliotheksbewußtseins bahnt sich an, der im 19. und 20. Jahrhundert zur modernen Gebrauchsbibliothek führen wird.

³ Vorstius, Joris: Grundzüge der Bibliotheksgeschichte

1.3. Neueste Zeit (1800 - 1945)

Bayern trug bereits einiges zur Entwicklung des bibliothekarischen Berufsbeamtentums bei. Von hier ging auch der entscheidende Impuls zur Schaffung der den übrigen Beamtenlaufbahnen gleichgestellten bibliothekarischen Laufbahn aus. Auf Antrag des Direktors der HuSB⁴ München Karl Halm legte das Staatsministerium des Innern für Kirchen- und Schulangelegenheiten die Vorbedingungen für den Eintritt in den Dienst der HuSB als Praktikant fest (Verordnung vom 12.05.1864). Voraussetzung waren Abitur, Universitätsstudium, Staatsprüfung, Fremdsprachenkenntnisse, gute Handschrift und eine vierstündige schriftliche und mündliche Aufnahmeprüfung.

Am 15.12.1893 formulierte auch Preußen einen Erlaß. Dieser regelte die Befähigung zum wissenschaftlichen Bibliotheksdienst bei der Kgl. Bibliothek zu Berlin und den Kgl. Universitätsbibliotheken. Der Erlaß sah eine zweijährige Volontärzeit an einer der Bibliotheken und eine bibliothekarische Fachprüfung vor. Zur Zulassung zum Volontärdienst benötigte man ebenfalls ein Reifezeugnis eines humanistischen Gymnasiums sowie Promotion und Staatsexamen an einer deutschen Universität.

In der abzulegenden mündlichen Prüfung waren Kenntnisse in Bibliotheksverwaltungslehre, Bibliographie, Schrift- und Buchgeschichte sowie in der englischen, französischen und italienischen Sprache nachzuweisen.

Am 24.04.1905 ordnete Bayern an die Stelle des mühsamen Zusammenholens des für die Prüfung notwendigen Wissens durch die Praktikanten den systematischen Unterricht durch qualifizierte Beamte an. Die Ausbildung teilte sich in einen praktischen und einen theoretischen Teil. Der praktische Teil konnte an der HuSB München oder an einer der bayerischen Universitätsbibliotheken abgeleistet werden, der theoretische Teil fand an der HuSB München statt.

In den übrigen Bundesländern begnügte man sich zunächst mit der Anerkennung der Berliner oder Münchener Prüfung.

Die Manifestierung der Autonomie des bibliothekarischen Berufs, die Vermehrung der Aufgaben und die Weiterentwicklung der Arbeitsmethoden bedingten einen Zusammenschluß zur Klärung gemeinsamer Probleme.

Nach längeren Vorverhandlungen wurde 1900 auf dem ersten deutschen Bibliothekartag in Marburg der "Verein Deutscher Bibliothekare" (VDB) als Berufsverband der wissenschaftlichen deutschen Bibliothekare ins Leben gerufen.

Zu dieser Entwicklung trug nicht zuletzt der preußische Kulturpolitiker Friedrich Althoff bei, der seit 1882 durch seine Personalpolitik die Bibliotheken den Anforderungen der Zeit anzupassen versuchte. Im Vordergrund der Bemühungen Althoffs (Universitätsreferent im Kulturministerium) stand die endgültige Eingliederung der Bibliotheken in die hierarchisch gegliederte Staatsverwaltung. Dies bedeutete nicht nur die Beseitigung der nebenamtlichen Leitung, sondern auch den Einzug des fachlich gebildeten Berufsbeamtentums in das Bibliothekswesen.

Die Selbständigkeit des bibliothekarischen Berufs erkannte er als Notwendigkeit und regelte von Amts wegen Ausbildung, Prüfung und Anstellung im Sinne einer vorgeschriebenen Bibliothekslaufbahn.⁵

⁴ HuSB: Hof- und Staatsbibliothek

⁵ Mehl, Ernst: Deutsche Bibliotheksgeschichte

Die Einführung des mittleren Dienstes⁶ im Jahr 1909 mit der Einrichtung der Diplomprüfung sollte die wissenschaftlichen Bibliothekare von der Last der immer mehr anwachsenden Arbeiten befreien.

Anfangs weitgehend unselbständige Zuarbeiter, sind die Diplom-Bibliothekare heute Verantwortung tragende Mitarbeiter. Zur Wahrung ihrer berufsständischen Interessen gründeten sie 1948 den "Verein der Diplom-Bibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken".

Im 19. und 20. Jahrhundert entstand die eigentliche Gebrauchsbibliothek.

Die Benutzung rückte jetzt in den Mittelpunkt aller Bibliotheksaktivitäten. Die Überwindung des Analphabetentums, durch Einführung der allgemeinen Schulpflicht, ließ im Industriezeitalter die Gesamtbevölkerung der Industriestaaten zu potentiellen Besuchern der Bibliothek werden. Die Zahl der Bibliotheksbenutzer nimmt im Zuge der Verwissenschaftlichung aller Lebensbereiche ebenfalls zu.

Das Prinzip der Benutzungsfreundlichkeit, der Bedarfsorientiertheit und Bedarfsdeckung wurde zur Leitlinie der Bibliothekspolitik.

Im Gegensatz zum 18. Jahrhundert wurde die Ausleihe jetzt zur allgemeinen Einrichtung und zur Hauptbenutzungsart. Nur Institutsbibliotheken und Spezialbibliotheken sowie einige Nationalbibliotheken behielten die alte obligatorische Präsenzbenutzung bei. Die Benutzung am Ort (Lesesaalbenutzung, Ortsleihe) fand jetzt auch ihre ständige Ergänzung in der Fernleihe.

Somit wurde der Leihverkehr nach der Einrichtung des Preußischen Gesamtkatalogs und des "Auskunftsbüros der deutschen Bibliotheken" zu einem einzigartig wirksamen Instrument der wissenschaftlichen Literaturversorgung (Ministerialerlaß vom 01.10.1904).

Aufgrund der Kriegslücken und der unzureichenden Mittel der meisten Bibliotheken wurde nach dem Ersten Weltkrieg das rationelle Ausschöpfen der Möglichkeiten der Fernleihe zu einem existentiellen Problem der deutschen Wissenschaft. Nach längeren Überlegungen entstand eine von den Ländern anerkannte "Leihverkehrsordnung für die deutschen Bibliotheken zur Förderung gelehrter Forschung und wissenschaftlicher Berufsarbeiten" (Preußischer Ministerialerlaß vom 01.03.1924). Zwar lag noch kein verbindlicher Leitweg vor, trotzdem trug der eingeführte Umlauf der Bestellzettel zur Beschleunigung der Fernleihe bei.

Zu den Versuchen, den großen Staatsbibliotheken durch Regelung des Laufes der Bestellungen Entlastung zu bringen, gehörte der 1925 ins Leben gerufene Südwestdeutsche Leihverkehr. Badische, württembergische und hessische Bibliotheken nahmen daran teil.

Zum Benutzungsservice des 20. Jahrhunderts gehört auch der Kopierdienst (Fotokopien, Verfilmung usw.), die Benutzerschulung (auf der Benutzerforschung basierende Anleitung zur Bibliotheksbenutzung) und der Auskunftsdienst (örtlich und zentralisiert, z. T. als aktive Informationsvermittlung).

⁶ heute: Gehobener Dienst an wiss. Bibliotheken

2 Die Organisation der Auskunftsabteilung

2.1 Die räumliche Gestaltung einer Auskunftsabteilung

Die Entwicklung der Bibliotheksorganisation zeigt, daß im Laufe der Zeit in den meisten Bibliotheken eine zentrale Auskunftsabteilung entstanden ist. Diese unterscheidet sich von den anderen „offenen Abteilungen“ mit Benutzerkontakt dadurch, daß neben Fragen zu Räumlichkeiten der jeweiligen Bibliothek und deren Organisation auch weiterführende Fragestellungen (z.B. bibliographische Recherchen, Katalogbenutzung, Fernleihe, Dokumentlieferdienste etc.) bearbeitet werden müssen. Das Auskunftspersonal soll den Besuchern aber auch Hilfestellungen geben, wie sie selbst an die gewünschten Informationen gelangen können. Die Grundlage für die Vermittlung von Informationen bildet zunächst eine gute Bibliotheksorganisation und Aufgabenverteilung, die es dem Besucher ermöglicht, schnell und ohne große Umwege an die benötigten Informationen zu gelangen. Unter diesen Aspekten sollen im Folgenden die Universitätsbibliotheken Giessen und Marburg untersucht werden.

1. Universitätsbibliothek Gießen:

In der 1983 fertiggestellten Universitätsbibliothek gibt es neben der Auskunft im Freihandbereich und der Leihstelle im Erdgeschoß eine eigene Auskunftsstelle. Diese ist für die Besucher beim Betreten der UB nicht sofort erkennbar, da sie von der Eingangshalle durch eine Glaswand abgetrennt ist. In der Eingangshalle hängen zwar Hinweisschilder, diese sind aber für viele Besucher nicht sofort erkennbar, da sie an der Decke angebracht sind.

Die Bibliothek ist von Montag bis Samstag geöffnet. Die Auskunftsstelle ist immer bis 16.00 Uhr (außer Samstag) besetzt und wird anschließend bis zur Schließung der Bibliothek am Abend durch den Auskunftsdienst im Freihandbereich vertreten.

Die Auskunft ist mit dem Signierdienst kombiniert, so daß das Auskunftspersonal beide Bereiche betreut. In der Regel wird morgens festgelegt, welcher Mitarbeiter für den Auskunftsdienst zuständig ist, die übrigen helfen nach Bedarf Besuchern weiter. Durch die Kombination der Abteilungen können einerseits die Mitarbeiter beim Bearbeiten eines Leih Scheines unterbrochen werden, andererseits hat diese „offene Abteilung“ aber auch ein sehr abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld. Die Verbindung von Signierdienst und Auskunft erklärt auch die Lage des Auskunftsplatzes, der sich in der Nähe des bibliographischen Apparats befindet. Somit können die für den Signierdienst erforderlichen Mittel auch bei der Auskunft zu Rate gezogen werden. Dazu gehören gedruckte Bibliographien, CD-ROM, Kataloge und das Internet. Die Mitarbeiter sind durch den Signierdienst schon mit den Auskunftsmitteln vertraut. Die Lexika und Nachschlagewerke zu einzelnen Fächern stehen jedoch meist im Freihandbereich, weil man sie den Lesesaalbenutzern direkt zugänglich machen möchte. Das bedeutet, daß man sowohl bei der Signier-, als auch bei der Auskunftstätigkeit lange Wege zum Recherchemittel in Kauf nehmen muß. Des weiteren werden die Fernleih Scheine in der Auskunft abgegeben, denn somit wird durch einen ersten Blick die Vollständigkeit der bibliographischen Angaben geprüft, um die spätere Bearbeitung zu erleichtern.

Die Zimmer der Fachreferenten sind in der unmittelbaren Umgebung angesiedelt. Dadurch können sich Besucher bei komplexeren fachlichen Fragestellungen direkt an diese wenden. Neben dem Auskunftsplatz befinden sich noch einige Computerarbeitsplätze für Benutzer, an denen OPAC-, sowie CD-ROM-Recherchen durchgeführt werden können. Das Auskunftspersonal muß daher immer wieder Hilfestellungen zur

Benutzung geben. Von Mitarbeitern der Auskunft sowie anderen Abteilungen werden auch Schulungen und Einführungen zur Katalogbenutzung betreut.

Die Computerarbeitsplätze der Mitarbeiter sind so eingerichtet, daß sowohl Recherchen im Bibliotheksnetz, als auch im Verbundkatalog und im Internet durchgeführt werden können. An einigen Geräten ist außerdem Textverarbeitung möglich.

2. Universitätsbibliothek Marburg:

1968 zog die UB in das jetzige Gebäude ein. Seitdem befindet sich im ersten Stock im Katalogsaal ein zentraler Auskunftsplatz. Der Katalogsaal beinhaltet Zettelkataloge, gedruckte Bibliographien, Lexika und Computerarbeitsplätze für Besucher. Die Auskunftsmitarbeiter müssen für ihre Recherchen nur kurze Wege zurücklegen, denn selbst wenn sich ein bestimmtes Lexikon im Lesesaal befindet, kann dieser durch eine Verbindungstür sehr schnell erreicht werden.

Der Auskunftsplatz ist, bevor man den Katalogsaal betritt, als solcher kaum zu erkennen. Lediglich ein Plan des Raums, der vor der Tür hängt, kennzeichnet die Auskunftsstelle. Erst im Katalogsaal selbst wird man durch ein Schild auf sie aufmerksam gemacht.

Die Bibliothek ist an 7 Tagen geöffnet. Die Auskunft ist von Montag bis Donnerstag bis 16.00 Uhr und freitags bis 14.30 Uhr besetzt. Anschließend wird der Fachauskunftsdiens (FAD) eingesetzt. Dieser besteht aus einem Team freiwilliger Mitarbeiter aller Abteilungen. In monatlichen Treffen wird der jeweilige Dienstplan erstellt. Nach 18.00 Uhr ist die Auskunft nicht mehr besetzt. Bei Problemen können sich die Besucher an die Lesesaalauskunft wenden.

Da im Katalogsaal zahlreiche Computerarbeitsplätze für Besucher eingerichtet sind, ist das Auskunftspersonal Ansprechpartner bei Schwierigkeiten, die bei der Benutzung von OPAC, CD-ROM und Internet sowie den herkömmlichen gedruckten Bibliographien auftreten. Darüber hinaus führen sie Schulungen durch.

Im Gegensatz zur UB Gießen ist die Auskunft in der UB Marburg nicht mit dem Signierdienst kombiniert. Die Mitarbeiter der Auskunftsabteilung nehmen die Leihschein entgegen, kontrollieren die Vollständigkeit der Angaben und geben die Leihschein an die zuständigen Kollegen weiter.

Wenden sich Besucher mit fachspezifischen Fragen an die Auskunft, können die Besucher an die zuständigen Fachreferenten verwiesen werden. Weil sich die Zimmer der Fachreferenten im Verwaltungstrakt befinden, können Besucher nicht selbständig Kontakt aufnehmen. Das kann manchen Besucher abschrecken, so daß Fachreferenten auch nur wenig Kontakt zu den Besuchern haben.

Die Gestaltung des Auskunftsplatzes berücksichtigt, daß die Auskunftsmitarbeiter von mehreren Seiten angesprochen werden können. Es wurden mehrere Schreibtische aufgestellt, in deren Mitte der Auskunftsbibliothekar sitzt. Problematisch ist, daß dort die Mitarbeiter kaum Rückzugsmöglichkeiten haben, um ohne Störungen am Computer arbeiten zu können.

Bewertung:

Es ist wichtig, daß Besucher die Auskunftsstelle leicht finden können. Dies wird entweder durch eine zentrale Lage erreicht, so daß Besucher beim Betreten der Bibliothek automatisch an der Auskunft vorbeikommen. Andernfalls muß es ein Leitsystem geben, das es möglich macht, durch eine übersichtliche und konsequente Beschilderung schnell den richtigen Weg zu finden.

Es dürfen keine Hemmschwellen zwischen Auskunftspersonal und Besuchern vorhanden sein, deshalb sollte der Auskunftsort sowie das zugehörige Personal immer gut erkennbar sein. Es kann hilfreich sein, wenn der diensthabende Auskunftsbibliothekar ein gut lesbares Namensschild hat, damit Besucher einen wirklichen Bezugspunkt haben und bei Rückfragen den Namen desjenigen, von dem sie die Auskunft erhalten haben, nennen können. Dadurch kann sich die Bibliothek transparenter darstellen.

Von Vorteil ist es, wenn Besucher von verschiedenen Richtungen an die Auskunft herantreten können, weil dadurch bereits ein gewisses Entgegenkommen seitens der Bibliothek symbolisiert wird. Daher sollte sich der Auskunftsort zentral im Raum befinden. Ein gutes Beispiel hierfür ist die Auskunftsstelle der Stadtbücherei Frankfurt. Betritt man die Bücherei und geht durch die Sperre, läuft man an der Informationstheke vorbei. Die Theke ist von mehreren Seiten zugänglich und gut erkennbar, weil die Auskunftsperson etwas erhoben sitzt.

Die Vorteile einer zentralen Auskunftsstelle, die sowohl für Katalog-, Literatur- und Sachauskünfte zuständig ist, liegen darin, daß der Besucher für verschiedenartige Fragen einen Ansprechpartner hat. In der Auskunftsstelle werden zunächst alle Fragen gesammelt, bei speziellen Anfragen kann man die Besucher dann aber an die dafür zuständige Abteilung verweisen. Gibt es keine zentrale Auskunftsstelle, sind die Besucher verwirrt, wenn sie von Abteilung zu Abteilung geschickt werden, bis ihre Fragen beantwortet werden können.⁵

Es bietet sich an, die Auskunftsstelle in der Nähe der Fachreferenzzimmer einzurichten, denn dadurch können Besucher sich bei komplexeren Fragestellungen an diese wenden.

Die zentrale Auskunftsstelle hat daher auch einen guten Überblick über die Fragen der Besucher und kann diese auswerten bzw. Impulse für Veränderungen der Bibliotheksorganisation oder des Serviceangebots geben.

Der Nachteil einer solchen Auskunftsstelle besteht darin, daß man nicht alle benötigten Auskunftsmittel in unmittelbarer Nähe aufstellen kann, so daß in einigen Fällen längere Wege zurückzulegen sind, um ein bestimmtes Auskunftsmittel benutzen zu können. Die Voraussetzung für eine derart gestaltete Abteilung ist, daß das dort eingesetzte Personal gut über sämtliche Zusammenhänge im Haus informiert ist und stets über Änderungen unterrichtet wird. In der Praxis sind diesem Ziel Grenzen gesetzt, da eine Person nicht alles Wissen speichern kann, aber man kann zumindest versuchen, sich dem Idealzustand zu nähern.

Es ist außerdem zu überlegen, ob diese Mitarbeiter ausschließlich in der Auskunft arbeiten, oder ob eine Art Schichtdienst, in den Mitarbeiter verschiedener Abteilungen miteinbezogen werden, eingerichtet wird. Dadurch können auch Mitarbeiter aus Abteilungen ohne Publikumsverkehr Benutzerkontakt bekommen. Dieser ist wichtig, da ansonsten die Gefahr besteht, daß man den Bezug zum Nutzen der eigenen Arbeit verliert.

Sicherlich gehört zu einem „guten Auskunftsort“ auch eine gute technische Ausrüstung, die dem Bibliothekar ein breites Rechercherepertoire bietet. Die EDV sollte

⁵ Vgl. Zum Auskunftsdienst an wissenschaftlichen Bibliotheken

möglichst auf dem neusten Stand sein, in der Praxis sind diesem Ziel aber durch die knappe Finanzlage Grenzen gesetzt.

Es stellt sich natürlich die Frage inwieweit man bereits bestehende Auskunftsstellen umbauen oder verändern kann. Beschilderungen lassen sich relativ problemlos erneuern, aber eine Auskunftsabteilung zentraler anzulegen, dürfte mit weit mehr Aufwand verbunden sein.

2.2 Das derzeitige Berufsbild des Auskunftsbibliothekars

Bauliche und technische Aspekte bilden die Grundlage für den Auskunftsplatz. Aber welche Anforderungen werden an den Menschen gestellt, der dort seine Arbeit verrichtet? Daher versuchen wir, die Eigenschaften, Kenntnisse und Verhaltensweisen, die dazu von Bedeutung sind, aufzuzeigen:

Die Veränderungen in der Medienwelt haben dazu geführt, daß auch Bibliothekare sich nicht mehr nur mit Print-Medien auseinandersetzen müssen. Heute gibt es eine Vielzahl von Medienarten, angefangen vom guten alten Buch, über CD-ROM bis hin zu elektronischen Publikationen via Internet. Bibliothekare müssen daher auch mit einer Menge unterschiedlicher Medienarten vertraut sein. Die Aufgabe der Auskunftsbibliothekare ist daher auch, einen Weg durch den Informationsdschungel zu finden, und einen guten Überblick über die zahlreichen Angebote zu haben, damit man Informationsquellen für verschiedenste Fragestellungen hat und diese auch benutzen kann. Voraussetzung für die Erfüllung dieser Aufgaben sind gute Kenntnisse der EDV und in den verschiedensten Datenbanken. Durch die schnellen Veränderungen in der Informationswelt ist es unerlässlich, daß sich Auskunftsbibliothekare ständig weiterbilden, damit sie mit diesen Mitteln vertraut werden und bleiben können. Das muß auch bei der Arbeitsplatzorganisation berücksichtigt werden, so daß den Auskunftsbibliothekaren Zeit eingeräumt wird, in der sie auf noch unbekanntem Gebiet (z.B. im Internet) „rumstöbern“ können.

Weil die Kenntnisse beim Recherchieren in einer unbekanntenen Datenbank erst durch Ausprobieren erlangt werden, ist eine gewisse Neugierde und Experimentierfreudigkeit des Bibliothekars notwendig, um Ergebnisse zu erzielen. Von den Bibliothekaren selbst muß die Initiative zum Aneignen neuer Kenntnisse ausgehen, sie müssen sich offen gegenüber Neuem zeigen und Flexibilität beweisen.

Auskunftsbibliothekare müssen sich immer wieder vor Augen halten, daß sie für die Besucher da sind. Daraus resultiert auch das Verhalten gegenüber den Besuchern, deren Bedürfnisse im Vordergrund stehen und denen man gerecht werden muß.⁶ Da man durch die Routine im Berufsleben dazu neigt, nicht mehr aus der Besuchersicht, sondern von bibliothekarischer Seite zu sehen, muß man sensibel für die Fragen der Besucher sein. Man sollte versuchen, sich in die Rolle des Besuchers hineinzuversetzen, statt eine aus bibliothekarischer Sicht „dumme Frage“ mit Arroganz oder Beserwisserei zu beantworten. Denn durch solches Verhalten wird der Besucher abgeschreckt.

Die Art und Weise, wie ein Auskunftsgespräch geführt wird, ist entscheidend, denn Auskunftsbibliothekare repräsentieren ihre Institution und sind für das Bild, das sich die Öffentlichkeit über diese macht, mitverantwortlich. Das Ziel sollte jedoch sein, daß Besucher selbständiger werden und sich in grundlegenden Dingen selbst helfen kön-

⁶ Vgl. Heinrich, Kirsten: „Auskunfts-Bibliothekar“ - „Bestands-Bibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst

nen. Dazu muß den Besuchern die evtl. vorhandene Angst, sich an die Auskunft zu wenden, genommen werden. Das sollte sich auch auf die Art, wie ein Auskunftsgespräch geführt wird, auswirken. Man muß aufpassen, daß die Benutzer nicht durch den Gebrauch von bibliothekarischen Fachbegriffen verschreckt werden. Gutes Zuhören sowie gezieltes Nachfragen gehören demnach zu den Aufgaben der Auskunftsbibliothekare (vgl. Kap. 3.1.).

Die „Hilfe zur Selbsthilfe“ kann vor allem durch Benutzerschulungen erreicht werden, so daß Besucher Schritt für Schritt mit den wichtigen Recherchemitteln vertraut werden. Haben sie in diesem Gebiet eine gewisse Sicherheit erlangt, scheuen sie sich vielleicht auch nicht mehr davor, Bibliothekare nach weiteren Dingen zu fragen. Für die Bibliothekare bedeutet das, daß sie mehr Zeit haben, sich weiterführenden und zeitaufwendigeren Problemen und Aufgaben zu widmen. Das könnte sogar zu einer Erweiterung des Serviceangebots führen.⁷

Entscheidend ist auch, daß Bibliothekare immer in Kontakt zueinander sind. Und zwar nicht nur die Bibliothekare einer Bibliothek untereinander, sondern auch verschiedener Bibliotheken. Dadurch können neue Ideen ausgetauscht werden. Für solche Zwecke sind Tagungen, Berufsverbände oder Diskussionslisten hilfreich und wichtig. Speziell für Auskunftsbibliothekare gibt es seit einigen Monaten eine neue Diskussionsliste namens RABE. Hier können z.B. bisher ungelöste Recherchen an andere Bibliothekare weitergegeben werden, um mit deren Hilfe eine Lösung zu finden.⁸

⁷ Vgl. Hobohm, Hans-Christoph: Vom Leser zum Kunden

⁸ Um sich in die Liste einzutragen, muß man eine e-mail mit dem Text „subscribe RABE“ an folgende Adresse schicken: <maiser@hbz-nrw.de>

2.3 Auskunftsmittel

Die Besucher einer wissenschaftlichen Bibliothek wenden sich mit unterschiedlichsten Fragen an die Auskunft. Es geht darum, ihnen die richtige Beantwortung ihrer Fragen, die richtige Hilfestellung zur Benutzung der Bibliothek zu geben. Dazu gibt es verschiedenste Mittel, die sich mit der Entwicklung der Datenverarbeitung auch gewandelt haben. Ebenfalls ist zu überlegen, welche Informationen die Auskunft in einer wissenschaftlichen Bibliothek geben sollte, die weniger oder gar nicht von Benutzern an dieser Stelle erfragt wird. Könnte sich die Informationsaufgabe auch über bibliothekarische Fragestellungen hinaus erstrecken? Sollte sich die Bibliothek nicht an dieser Stelle als eine zentrale Informationseinrichtung darstellen, die mit verschiedenen Mitteln auch Fragen z.B. zu Stellenanzeigen, Firmenprofilen und Adressen aller Art beantwortet? Die Motivation dazu könnte sein, daß Besucher der Bibliothek diese als einzige Anlaufstelle sehen, wo sie zumindest Auskunft bekommen können, wo sie nach den gewünschten Informationen recherchieren können. Es geht also darum, mehr als nur Literatur zu vermitteln, sondern in unserer mobilen Informationsgesellschaft auch Anleitung zur eigenständigen Informationsermittlung zu geben. Gerade Studenten brauchen vielfältige Information für die Arbeit in ihrem Studium, für Praktika und Bewerbungen. Das Internet bietet zu vielen aktuellen Fragestellungen Informationen an, wenn man sich als Informationsvermittler damit gut auskennt.

In die Überlegungen zur Gestaltung der Auskunftsarbeit sollte auch die Frage nach den Grenzen dieser Tätigkeit in der Bibliothek gestellt werden. Dabei ist unbedingt die Klientel der Bibliothek im Auge zu behalten, für die man seine Arbeit gestaltet. Wissenschaftliche Bibliotheken können da auch auf die Arbeit von öffentlichen Bibliotheken und ihren Auskunftsmitteln verweisen. Dazu muß man aber genau wissen, wie diese aussieht. Auch muß man als Auskunftsbibliothekar sehen, wo die Kompetenz zu Beantwortung gerade von nicht-bibliothekarischen Fragen aufhört, und man besser auf Institutionen verweist, die hier die richtigen Ansprechpartner sind. Auch hier gilt, daß das Wissen über diese vorhanden sein muß. Im Bereich der Universität können dies Fragen zu Studieninhalten oder Prüfungsordnungen sein.

In dem folgenden Abschnitt soll die momentane Arbeit einer Auskunftsstelle und die angewandten Mittel dargestellt werden. Diese Situationsbeschreibung basiert auf eigenen Erfahrungen in der Auskunft, sowie Erfahrungen von Kollegen und auf Ergebnissen der Benutzerumfrage. Somit haben wir vor allem die Arbeit in den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg vor Augen, wenn ich Fragestellungen und die Anwendung von Auskunftsmitteln beschreibe. Diese Darstellung ist keinesfalls eine vollständige Wiedergabe der Auskunftstätigkeit, sondern es wird die Anwendung von Auskunftsmitteln genannt und exemplarisch einige genauer ausgeführt.

Darüber hinaus sollen Ansätze aufgezeigt werden, wie man neue Mittel für die Auskunft einsetzen kann, und in welchen Bereichen neuer Informationsbedarf bestehen könnte, dem dann durch die notwendigen Auskunftsmittel Rechnung getragen werden sollte.

Die Fragen der Benutzer an das Bibliothekspersonal fangen bei technischen Belangen an. Dazu gehören Fragen nach den Räumlichkeiten, wie die oft vernommenen:

-“Wo ist denn hier die Toilette?”

-“Wie sind die Öffnungszeiten?”

-“Wie benutzt man denn dieses Gerät (Mikrofichegerät)?”

Diese Fragen sind oftmals durch das eigene Wissen, was im Gedächtnis gespeichert ist, zu beantworten.

Der Fragenkomplex "Sachfragen" kann Informationswünsche nach z.B. Ausleihmodalitäten, der Anmeldung, nach Dienststellen oder Personen oder nach Erwerbungs Wünschen beinhalten. Auch hier sind viele Dinge aus dem Gedächtnis heraus beantwortbar oder andere Person werden zu Rate gezogen. Doch auch hier gilt es, bei Details zu Ausleihmodalitäten oder Fernleihe könnte man – sofern vorhanden – auf Informationsblätter, die Benutzungsordnung oder die Homepage der Bibliothek verweisen. Es kann rationeller gearbeitet werden, so daß der Benutzer die gewünschten Informationen gut präsentiert bekommt und damit die Auskunft entlastet wird.

Worauf wir nun eingehen möchten sind die bibliothekarischen Fragen, die sich auf Literatur oder Sachinformationen beziehen.

Besucher der Bibliothek wenden sich häufig mit der Frage nach einem bestimmten Titel an die Auskunft. Zuerst recherchiert man in den Formalkatalogen der eigenen Bibliothek, ob nun in Zettelform oder Online oder auf CD-ROM. Hier kann man ermitteln, ob das Buch in der eigenen Bibliothek vorhanden ist oder in dem Bibliothekssystem der Universität. Hier ist es wünschenswert, auch gleich eine Auskunft über den Ausleihstatus erhalten zu können. Dies wird jedoch gerade in einem zweischichtigen Bibliothekssystem nicht leicht zu verwirklichen sein, jedoch für die eigene Bibliothek. Bei einem negativen Ergebnis kann auf Wunsch der Benutzer in dem Verbundkatalog des eigenen Verbundes und deutschlandweit über den KVK oder den DBI-VK oder auch die einzelnen Verbundkataloge gesucht werden. Dann können die Benutzer entscheiden, ob und wo sie eine Bestellung machen möchten. Dafür gibt es heute neben der Fernleihbestellung auch die Möglichkeit der Online-Bestellung.

Man sollte die Benutzer darauf hinweisen, wie sie selber Titel ermitteln können, so daß sie damit eine Anleitung zur Selbsthilfe haben. Hier wäre auch eine Informationsbroschüre angebracht.

In den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg gestaltet sich momentan die Situation bei der Recherche zu bestimmten Themen schwierig. In Gießen besteht noch der Sachkatalog nach der Methode Eppelsheimer. Dieser kann ein Einstieg für die Suche nach Monographien zu einem Thema sein. Er wurde jedoch in Gießen mit Jahresende 1997 abgebrochen. In Marburg ist kein Sachkatalog vorhanden. In den OPAC werden Schlagwörter mit eingegeben, jedoch ist dieser Datenpool noch zu klein. Man hofft, mit der Übernahme von Fremddaten der Deutschen Bibliothek mit der Verschlagwortung nach den RSWK ein geeignetes Instrument zu haben.

Ein anderer Weg ist die Recherche in fachspezifischen Bibliographien ob nun in gedruckter Form oder heute oftmals auf CD-ROM. Dort ist meistens die Zeitschriftenliteratur ausgewertet und durch einen Thesaurus erschlossen. Für eine effektive Suche auf CD-ROM oder auch in gedruckten Bibliographien benötigen die Besucher, die diese zum erstenmal benutzen, eine Einführung. Dies bedeutet für die Mitarbeiter der Auskunft, daß sie eine Kurzeinführung in die Datenbankrecherche geben müssen. Hilfreich dazu sind Infoblätter zu den einzelnen Datenbanken, die dann ohne weitere Erklärungen weiterhelfen sollen. Eine weitere Möglichkeit wären fachspezifische Informationsveranstaltungen (vgl. Kap. 3.3). Um nun diese Hilfestellungen geben zu können, muß eine Auskunftsabteilung so gut besetzt sein, daß diese zeitaufwendige Aufgabe übernommen werden kann, und weiterhin ein Ansprechpartner für andere Besucher da ist.

Man kann die Besucher auch darauf hinweisen, daß, wenn sie ein Buch oder einen Zeitschriftenartikel oder eine Dissertation zu ihrem Thema gefunden haben, sie dort weitere Literaturangaben finden können.

Bei schwierigen thematischen Fragen kann auch der zuständige Fachreferent hinzugezogen werden.

Auch hier könnte man kurz in einem Faltblatt diese Möglichkeiten zur sachlichen Recherche für die Besucher der Bibliothek darstellen.

Speziell möchten wir hier noch kurz die Mittel zu Beantwortung von Fragen nach Rezensionen, DIN-Normen und Urteilen nennen, da dies Bereiche sind, die öfter gefragt sind, und nicht immer so leicht zu beantworten sind.

Bei Rezensionen sind meistens die von belletristischen Werken gefragt. Diese findet man in Zeitschriften und Zeitungen. Hier muß man das Register benutzen oder sich durch die Zeitschriftenhefte blättern.

DIN-Normen müssen beim Beudt-Verlag in Berlin bestellt oder abonniert werden. Sie sind sehr teuer, aber auf keinem anderen Wege zu erhalten. Eine Fernleihe ist nicht möglich. Oftmals können Bibliotheken sich DIN-Normen nicht leisten oder sie passen nicht in das Erwerbungsprofil. In Gießen können wir auf die Bibliothek der Fachhochschule verweisen, die die DIN-Normen abonniert hat. Was jede Bibliothek aber vorrätig haben sollte, ist das Verzeichnis der DIN-Normen, so daß sich die Benutzer informieren können und über die DIN-Nummer die Norm bei dem Verlag bestellen können.

Im Bereich von Gesetzen und Urteilen wäre für das Auffinden eines Gesetzes zuerst das Werk von Schlegelberger "Recht der Gegenwart" ein guter Einstieg. Man wird über Stichwörter auf die einzelnen Gesetze verwiesen. Für das Finden von Urteilen eignet sich die NJW-Leitsatzkartei, die in Gießen und Marburg auf CD-ROM vorhanden ist. In Marburg kann man auch in der Datenbank "Juris" und der "Leitsatzkartei des deutschen Rechts" recherchieren.

In den Bibliotheken selbst sind zudem Entscheidungen von Gerichten vorhanden, wo man Urteile nachlesen kann. Nur einfach zu einem Thema eine Gerichtsentscheidung zu finden, ist so nicht gut möglich, aber bei genaueren Angaben wird man meistens fündig.

Viele Besucher kommen in die Bibliothek mit konkreten Sachfragen, zu denen sie Informationen suchen. Dies können Adressen, Fragen zur Biologie oder zu Gemälden oder Geschlechtsregistern und vieles mehr sein. Es ist notwendig als Bibliothekar die wichtigsten Nachschlagewerke zu kennen, dann kann man den Fragenden darauf verweisen. Dies können z.B. Adreßbücher wie das "Taschenbuch des öffentlichen Lebens", Adreßverzeichnisse der einzelnen Bundesländer oder Nachschlagewerke zur Biologie oder im Fach Geschichte die Geschlechtsregister einzelner adliger Familien sein. Manches mal muß man genauer überlegen und kreativ werden. Es erfordert auch einfach einiges an Erfahrung.

Für viele Fragestellungen ist das Internet ein gutes Informationsmittel. Für eine effektive Nutzung des Internets ist ein gutes Einarbeiten in den Umgang mit Suchmaschinen unbedingt nötig, um sich so in der Informationsflut zurechtzufinden. Eine aktuelle Liste von "bookmarks", den sogenannten Lesezeichen auf den Seiten im WWW, kann sehr hilfreich sein. Man hat dann einen besseren Einstieg. Für diesen geübten Umgang mit der Suche im Internet, sind Schulungen und Zeit zur persönlichen Fortbildung

unerlässlich. An diesem Punkt wäre auch über Schulungen für Benutzer im Internet nachzudenken. In Marburg geschieht dies schon.

Bei der Fülle von Auskunftsmitteln und vielen Alternativen in der Beantwortung von Benutzerfragen, bleibt die Kommunikation das wichtigste (vgl. Kap. 3.1). Auch sollte man auf die unterschiedlichsten Bedürfnisse der verschiedensten Besucher eingehen. Wichtig ist bei der Informationsvermittlung ein fundiertes Wissen über die Auskunftsmittel und etwas Kreativität und detektivischer Spürsinn.

2.4 Dienstleistungen im Bereich der Auskunft

Bibliotheken als öffentlich-rechtliche Einrichtungen in der Bundesrepublik Deutschland befinden sich auf dem Weg zum Dienstleistungsanbieter. Doch immer noch spricht man von einer Servicewüste in Deutschland gerade im öffentlich-rechtlichen Bereich. Wir möchten nach der Motivation fragen, warum Bibliotheken einen guten Service anbieten sollen, was für ein Marketingverständnis im Bereich von Dienstleistungsunternehmen in der freien Marktwirtschaft besteht, welche Dienstleistungen in Bibliotheken angeboten werden und welche in Zukunft wünschenswert sind. Dabei beziehen wir uns auf die Universitätsbibliotheken in Gießen und Marburg.

Zu Anfang die Frage: Aus welcher Motivation heraus sollten wissenschaftliche Bibliotheken - gerade auch Universitätsbibliotheken - ihren Besuchern einen guten Service bieten und auch um neue Dienstleistungen erweitern?

Zum einen existiert die Bibliothek einer Universität nicht zum Selbstzweck, sondern dient der Lehre und Forschung von Studenten und Lehrenden. Durch die Arbeit der Bibliothek soll dies möglich gemacht werden. Dieser Auftrag sollte Motivation zur Verbesserung von Diensten direkt für die Benutzer sein.

Für Dienstleistungen im Bereich der Informationsentwicklung besitzen Bibliotheken nicht mehr ein Monopol, sondern haben in letzter Zeit durch kommerzielle Informationsdienste auch im Bereich von Lehre und Forschung echte Konkurrenz bekommen. Darum gilt es, das Serviceangebot bei der Literatur- und Informationsbeschaffung immer wieder zu überprüfen und zu verbessern.

Darüber hinaus müssen sich Bibliotheken im Kampf um die Mittelzuweisungen seitens des Trägers gegenüber anderen Einrichtungen der Universität behaupten. Die Bibliothek muß somit immer wieder ihren Wert und ihre Wichtigkeit unter Beweis stellen. Ein gutes Dienstleistungsangebot, von dem man spricht, steigert eben diesen Wert auch gegenüber dem Geldgeber.

Dies sind alles Motivationsgründe, um eine Verbesserung aller Dienstleistungen der Bibliothek anzustreben, zu planen und umzusetzen.

Grundsätze aus dem Bereich des Marketing angewandt in Bibliotheken

Will sich eine Bibliothek zu einem Dienstleistungsunternehmen entwickeln, gibt es einige grundsätzliche Dinge für ein gutes Marketing zu bedenken. Nach Max Otte gibt es Eigenschaften, die ein Unternehmen haben muß, um die eigenen Dienstleistungen gut zu vermarkten:

Über allem steht ein strategisches Konzept, in dem sehr genau die Zielvorstellungen und die Marktforschungsergebnisse festgehalten sind. Auch Bibliotheken sollten sich klare Ziele stecken, an denen sie sich selbst messen können. Die Ergebnisse von Benutzerforschungen – vielleicht auch die der Nicht-Nutzerforschung - sind die Grundlage dafür. Es gilt auch immer wieder neu diese zu erfahren.

Ein erarbeitetes Konzept muß den Mitarbeitern aber auch den Kunden vermittelt werden. Durch eine "überlegene" Kommunikation zwischen den Mitarbeitern können diese für ein Denken aus Sicht der Kunden und für den Service gewonnen werden. Denn erst wenn alle sich der Orientierung hin zum Kunden verschrieben haben, gelingt ein guter zufriedenstellender Service. Die Kunden selbst müssen von den neuen und alten Serviceleistungen, die ihm die Bibliothek bietet, erfahren, denn sonst nehmen sie sie nicht in Anspruch.

Ein strategisches Konzept ist nicht in Kürze umgesetzt und ein gutes Niveau ist nicht leicht zu halten. Deshalb müssen sich ein Dienstleistungsunternehmen und alle Mitarbeiter langfristig zu Qualität und Leistung verpflichten. Das Produkt, das sie verkaufen, ist immateriell und hat als wichtigste Eigenschaft Qualität. Diese gilt es zu halten und zu verbessern und zwar über einen langen Zeitraum⁹.

Leistungsmessung im Benutzung- und Auskunftsbereich der Bibliotheken

Wir wollen hier das Thema Leistungsmessung aufgreifen, da es eine Bewertung von Dienstleistungen ist. Es geht dabei nicht darum, Erwerbungs-, Ausleih- und diverse andere Statistiken zu erstellen, sondern sie bilden die Grundlage für eine Bewertung des Service und der Benutzerfreundlichkeit. Amerikanische und englische Bibliotheken nutzen dazu seit mehr als 20 Jahren die Methoden der Leistungsmessung. Auch in Deutschland wollen immer mehr Bibliotheken die Qualität ihres Service messen. Im Bereich der öffentlichen Bibliotheken gibt es dafür viele Beispiele.¹⁰ "Leistungsmessung soll sichtbar machen, was die Bibliothek tut und wies sie es tut."¹¹

Da derzeit vermehrt von Bibliothekskunden gesprochen wird, sollte Leistungsmessung gerade im Benutzung- und Auskunftsbereich regelmäßig erfolgen. Solche Leistungsdaten sind wichtig. Die Bibliothek zeigt, z.B. dem Unterhaltsträger, wie sie mit ihren Ressourcen umgeht und was sie damit erreicht. Sie verdeutlicht, wie nötig und erwünscht Serviceerhalt und Serviceverbesserungen sind, und wie man diese erreichen kann. Im Benutzung- und Auskunftsbereich sollte das Bemühen um optimale Kundenbetreuung vor dem Rationalisierungsgedanken stehen, darum sind hier Ziele, Durchführung und Ergebnisse der Leistungsmessung anders als in Betriebsabteilungen. Wie gut der Service ist, bewertet der Kunde. Mit Hilfe von regelmäßigen Besucherbefragungen kann die Bibliothek Wünsche und Erwartungen der Benutzer feststellen und den Erfolg durchgeführter Maßnahmen überprüfen. Leistungsmessung kann also auch ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit sein.

⁹ Vgl. Otte, Max: Marketing

¹⁰ Vgl. Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken

¹¹ Poll, Roswitha: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken

Um zu überprüfen, ob gesetzte Ziele erreicht wurden, muß Leistungsmessung in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden.¹²

Es gibt verschiedene Formen der Leistungsmessung, mit denen die unterschiedlichsten Kriterien gemessen werden. Am weitesten verbreitet sind Zählungen (Ausleihen, Besucherzahlen), die mit den heutigen technischen Mitteln leicht durchführbar sind. Im Servicebereich sind Fragebögen und Interviews eine nötige Erweiterung zu diesen statistischen Erhebungen. Sie können mehr über Meinungen, Wünsche sowie Gründe für das Verhalten der befragten Personen aussagen. Mittels brieflicher und telefonischer Befragung kann man auch Nicht-Benutzer der Bibliothek erreichen. Eine weitere Methode ist die Beobachtung, bei der eine außenstehende Person Kundenverhalten beobachtet und auswertet. Dies dient dann dazu, Veränderungen für einen besseren Service in Bibliotheken durchzuführen.

“Service-Level-Agreements” als ein Arbeitsinstrument zur Serviceverbesserung

Um Konzepte im Dienstleistungsbereich zu strukturieren, könnten “Service-Level Agreements” eine Möglichkeit sein. “Ein “Service-Level-Agreement” ist ein formelles Dokument, das zwischen den Anbietern einer Dienstleistung und einer Gruppe von Kunden vereinbart wird.”¹³ Ziel ist, angebotene Dienstleistungen mit den Rechten und Pflichten beider Partner zu beschreiben und quantitative Meßgrößen für eine Kontrolle anzugeben, um diese dann auch durchführen zu können. Hier wird eine Dienstleistungsvereinbarung aufgestellt.

Anlaß für solche Vereinbarungen können Rechenschaftsberichte sein, die vom Finanzgeber verlangt werden oder verwaltungstechnische Gründe, wie Mittelzuweisung für die einzelnen Bereiche in der Bibliothek, oder öffentlichkeitswirksame Gründe, die Mißverständnisse über angebotenen Dienstleistungen ausschließen sollen.

Im Bereich von Bibliotheken können solche Vereinbarungen zwischen der Zentralbibliothek und Institutsbibliotheken oder zwischen Fachbereichen und der Bibliothek oder zwischen der Bibliothek und anderen bibliothekarischen und dokumentarischen Einrichtungen geschlossen werden.

Es sollten auch “Vereinbarungen” zwischen der Bibliothek und den Besuchern erarbeitet werden, selbst wenn dies hier nicht auf der Ebene eines Vertrags, so aber doch in der Bekanntgabe von angebotenen und von Benutzern einforderbaren Dienstleistungen geschieht und in der Information über die Pflichten, die sie als Benutzer gegenüber der Bibliothek erfüllen müssen. Die Benutzungsordnung der Bibliothek kann als “Service-Level-agreement” angesehen werden.

“Service-Level-Agreements” werden zu allererst durch eine Diskussion unter den Mitarbeitern der Bibliothek erarbeitet. Allein dies kann schon Früchte tragen. Danach werden mit dem Partner die genauen Vereinbarungen festgelegt, und gegebenenfalls nach einer Umstrukturierung durchgesetzt.

“Service-Level-Agreements” sollten Aussagen über folgende Punkte machen:

- den Kreis der Nutzer,
- die Dauer der Vereinbarungen,
- die Entgelte und die Zahlungsmodalitäten,

¹² Heidtmann, Frank: Materialien zur Benutzerforschung

¹³ Ford, Geoffrey: Service Level Agreements – Vereinbarungen über das Dienstleistungsniveau

-
- die jeweiligen Rechte und Pflichten der Partner,
 - die Dienstleistungsentwicklung und -ziele,
 - die Überprüfungsmodalitäten,
 - und als Hintergrundmaterial Qualitätserklärung und Informationen über die Bibliotheksstruktur¹⁴.

Inhaltlich können allgemein Öffnungszeiten und Dienststunden angesprochen werden, im Bereich der Literaturbereitstellung Bearbeitungszeiten von Monographien und Zeitschriften; ebenfalls können Ausleihfristen, Kopierdienst, das Zurückstellen von Büchern und im Auskunftsbereich Online-Recherchen, Telefonauskünfte und Schulungen thematisiert werden. Auf der Seite der Benutzer muß es Verständigung über die bibliographischen Angaben, Rückgabe der entliehenen Medien und die rechtzeitige Anfrage zur Einrichtung von Semesterapparaten geben.

Das wichtigste jedoch ist, daß beide Seiten den Nutzen und den Wert von klaren Absprachen sehen, und sich beide zur Einhaltung dieser verpflichtet wissen. Ansonsten bleibt es bei internen Absprachen, die willkürlich definiert werden und die zu Unzufriedenheit und Mißverständnisse auf beiden Seiten führen, was heute oftmals der Situation in Universitätsbibliotheken entspricht.

“Service-Level-Agreements” sind ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit und sie schaffen eine gute Arbeitsgrundlage und Überprüfungsarbeit für eine Dienstleistungseinrichtung.

Dienstleistungsangebote der Universitätsbibliotheken Marburg und Gießen

Wie sieht nun das Dienstleistungsangebot in den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg aus? Welche neuen Dienstleistungen könnte oder sollte man in den Bibliotheken einführen? Wie vermittelt man das Angebot von Dienstleistungen den Benutzern?

Die Beantwortung und der Blick in die Praxis sind Inhalt des nun folgenden Punktes.

In der UB Gießen ist wochentags für die Zeit bis 20 Uhr Fachpersonal für die Beantwortung von Fragen da. In der UB Marburg steht das Fachpersonal wochentags von 9.00 – 18.00 Uhr Rede und Antwort.

Anfragen werden in der Bibliothek mündlich vor Ort oder am Telefon, aber auch schriftlich per Brief oder e-mail beantwortet. Dazu gehören auch Fragen zu CD-ROM-Datenbanken.

Die Fachreferenten stehen zur Verfügung, wenn es um die Beantwortung von schwierigeren fachspezifischen Fragen geht.

Das Auskunftspersonal führt Schulungen für Benutzer für den OPAC, Medline-Datenbank und die Zeitschriftendatenbank durch. Die Bibliotheken bieten allgemeine und fachspezifische Führungen an. Recherchemöglichkeit in dem OPAC und anderen Bibliothekskatalogen bietet das Internet. Hier erhalten die Benutzer wichtige Informationen zur Bibliothek und können von der Homepage aus im OPAC und z.B. durch einen Link auch im Karlsruher-Virtuellen-Katalog recherchieren. Der Magazinbestand der UBs kann hierüber auch bestellt werden.

Die Homepage wird durch Mitarbeiter der Auskunftsabteilung und durch Fachreferenten betreut. Im Aufbau befindet sich die Gießener Elektronische Bibliothek und in Marburg wird im Zusammenhang mit der Marburger Bibliographie eine elektronische Volltextspeicherung angeboten. Hier liegen z.B. Volltexte von Dissertationen auf. Somit ist auch ein Zugriff auf Volltexte über die Homepage möglich, wie auch auf einige elektronische Zeitschriften.

¹⁴ Vgl. Ford, Geoffrey: Service Level Agreements – Vereinbarungen über das Dienstleistungsniveau

Neben der Homepage erhält der Besucher der Bibliothek Informationen zur Benutzung und zur Auskunft in der Benutzungsordnung und durch Aushänge.

Welche Dienstleistungen wären nun ganz konkret für die Benutzer der UB in Gießen und Marburg von Interesse?

Eine Grundvoraussetzung für einen guten Service sind lange Öffnungszeiten und eine gute personelle Besetzung des Benutzungsbereichs. Wir wissen, daß daran gerade in Gießen und Marburg mit hohem Einsatz der Mitarbeiter gearbeitet wird, obwohl eine personelle Knappheit besteht. Es ist weiterhin auch schwierig für die Mitarbeiter im Auskunftsbereich, sich selbst immer wieder so mit Neuerungen zu befassen und die Entwicklung im Auskunftsbereich zu verfolgen, daß sie für die Informationsvermittlung genug geschult sind¹⁵.

Gerade im Bereich der Datenverarbeitung und der Nutzung der EDV gibt es eine ständige Weiterentwicklung in Bibliotheken. Ob es nun der OPAC, CD-ROM-Datenbanken oder das Internet ist. Für den Benutzer bedeutet dies jedoch in Gießen momentan noch ein ständiges Wechseln zwischen den Arbeitsplätzen und den verschiedenen Anwendungsoberflächen.

Als Benutzer hat man aber nicht die Kenntnis und die Routine, um sich ohne Schwierigkeiten und auch bequem in allen Datenpools zu bewegen. Hier gilt es einfache, bequeme und effektive Wege zu finden. Es geht darum, einen multifunktionalen Arbeitsplatz zu schaffen. In der DDB wurde dies mit dem Multimediabereitstellungssystem fast erreicht. Auch in der UB Marburg ist es möglich, unter einer Oberfläche zwischen dem eigenen Bibliothekskatalog, CD-ROMs und dem Internet zu wechseln. Dies bedeutet eine Vereinfachung für die Benutzer, auch wenn die Oberflächen der einzelnen Anwendungen sich noch sehr unterscheiden. Das ist jedoch seitens der Bibliothek nicht zu beheben, da die CD-ROMs von verschiedenen Firmen hergestellt werden, die verschiedene Retrievalsoftware entwickelt haben.

Für den Besucher der UB wäre es weiterhin wünschenswert, wenn ein Abgleichen zwischen der Literaturdatenbank und den Bibliothekskatalogen erfolgen könnte und dann auch die Möglichkeit bestünde, sowohl aus dem OPAC der jeweiligen Bibliothek als auch aus dem Verbundkatalog oder z.B. "subito" heraus die Bestellung aufgeben zu können.

Ein noch weiterführender Schritt wäre, wenn dies alles im Netz der Universität möglich wäre, so daß Universitätsangehörige nicht den Weg zur Bibliothek machen müßten, sondern die Bibliothek zu ihnen käme¹⁶. Eine Lieferung an den Arbeitsplatz könnte bei Zeitschriften per Post, Fax oder FTP und bei Büchern als Paketlieferung geschehen. Dazu müßte dann auch ein System für die Rechnungsstellung erarbeitet werden. Dies alles wäre ein effektiver Weg für die Benutzer, um ihre Literatur und Informationen zu erhalten.

Ein weiteres Dienstleistungsangebot sind Publikationen im Netz. Dies könnten elektronische Zeitschriften und weitere Volltexte - im Universitätsnetz verbreitet - sein. Diese Volltexte sollten gut zu recherchieren sein, was allerdings am Anfang einige Mehrarbeit für die Formal- und die Sacherschließung bedeutet. Hier muß zuerst noch eine bundesweite Regelung gefunden werden, die mit dem DFG-Projekt über Metadaten geschaffen werden soll.

¹⁵ Vgl. Neißer, Horst: Informationsdistribution – aktuelle Anforderungen für Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken

¹⁶ Vgl. Niggemeyer, Elisabeth: From HELL to HEAVEN oder Der Himmel ist nicht lokal

Einige Kunden der Bibliothek können oder wollen eine Literaturrecherche nicht selbst durchführen. Für sie könnte das Angebot bestehen, eine Literaturzusammenstellung bei Mitarbeitern des gehobenen und höheren Dienstes in Auftrag zu geben. Hier könnte man die Angebote auch variieren, indem man zusätzlich einen Bestellservice anbietet¹⁷.

Der Bereich der Sacherschließung in Gießen und Marburg befindet sich auf dem Weg hin zur RSWK. Damit wird dann eine Schlagwortsuche in den OPAC integriert, die jetzt noch von Benutzern sehr vermisst wird.

Gleichzeitig ist aber jetzt parallel über eine Sacherschließung von Volltexten und Homepages im Internet nachzudenken. Dies geschieht auch schon durch ein DFG-Projekt, an dem Die Deutsche Bibliothek, die Bayerische Staatsbibliothek und die Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen beteiligt sind. Untersucht wird z.B. die Verwendung des Dublin Core als Erschließungsschema dafür. Dieses Projekt Metadaten soll die Grundlage für ein Regelwerk für die Formal- und Sacherschließung bieten. Doch auch jetzt schon wäre es für Kunden der Bibliothek wichtig, Links zu wichtigen fachspezifischen Informationsseiten im Internet mit einer Erschließung und Bewertung von der Homepage der Bibliothek zu erreichen.

Zu bedenken gilt es auch immer, nicht nur neue Serviceleistungen einzuführen, sondern alte und neue Dienstleistungsangebote auch zu kommunizieren. Die Kunden müssen zuerst wissen, was die Bibliothek ihm alles bietet, bevor sie diesen Service nutzen können. Dies kann durch Aushänge in der Bibliothek aber auch in den Fachbereichen geschehen, wo Neuigkeiten angekündigt werden. Ebenfalls könnten Artikel darüber in universitätseigenen und lokalen Zeitungen erscheinen oder durch die Fachbereiche der Universität verbreitet werden. In der Bibliothek selbst sollte auf Dienstleistungen auch in der Benutzungsordnung hingewiesen werden, auch wenn dies nicht immer aktuell gehalten werden kann.

Zu den einzelnen Bereichen, wie z.B. die Literaturrecherche in CD-ROM-Datenbanken wären spezielle Informationsblätter ein gutes Kommunikationsmittel. Dies wurde von Teilnehmern der Umfrage in Gießen und Marburg gewünscht (vgl. Kap. 4.4). Dies entlastet den laufenden Auskunftsdienst. Alle Informationen sollten ebenfalls über die Homepage der Bibliothek verbreitet werden. Das Internet ist hervorragend geeignet, immer aktuell zu sein. Darüber können nicht nur die Besucher der Bibliothek, sondern auch die Mitarbeiter immer aktuell informiert sein, wenn dieses Anliegen aufgenommen wird in der Gestaltung und von den Mitarbeitern als Informationsmedium anerkannt wird.

Weiterhin wichtig sind Schulungen in den verschiedenen Bereichen, wie z.B. Fachdatenbanken, OPAC und Internet. Denn hier erfährt der Benutzer praktische Hilfe zur Literatur- und Informationsermittlung (vgl. Kap. 3.3).

Viele Bibliotheken gehen schon Schritt für Schritt den Weg hin zum Dienstleistungsanbieter. Sie fühlen sich jedoch gebremst durch fehlende Finanzmittel, die es schwierig machen, einen guten Service zu halten und zu erweitern. Zum einen fehlt das Geld für die Anschaffung und Einrichtung von Informationswegen, zum anderen die Mittel um die Personalkosten zu decken und neues Personal in dem Bereich der Auskunft einstellen zu können. Manchmal wäre auch ein mutiger Schritt zu einer Umstrukturierung gut, die Kräfte im Benutzungsbereich freisetzt.

¹⁷ Vgl. Jüngling, Helmut: Bibliothekar für die Zukunft – zwischen Kultur- und Informationsmanagement

Ansonsten gilt es, Mitarbeiter im Benutzungsbereich immer wieder zu motivieren, denn sie sind es, die Informationen an die Benutzer weitergeben und vermitteln, denn ein guter Service kann nur bestehen, wenn Mitarbeiter im Umgang mit den Benutzern freundlich sind, und sensibel bleiben für die Wünsche und die Kritik ihrer Kunden. Durch das Protokollieren von nicht positiv beantworteten Anfragen über einen gewissen Zeitraum hinweg, kann ebenfalls die Arbeit der Auskunft neu gestaltet werden, wenn eine gute Auswertung und die Umsetzung dazu erfolgt.

Es ist immer zu bedenken, daß Besucher der Bibliothek die gesamte Einrichtung über die Auskunftsarbeit und Informationsvermittlung durch die Mitarbeiter bewerten und danach auch in Anspruch nehmen. In Gesprächen mit Benutzern kann man vieles erklären und den Besuchern die bestmögliche Nutzung der Bibliothek und ihrer Dienstleistungen für ihre Zwecke vermitteln.

2.5 Gebühren im Auskunftsdienst in wissenschaftlichen Bibliotheken

Die Erhebung von Gebühren in Bibliotheken wird immer wieder diskutiert und immer mehr in die Praxis umgesetzt. Gerade dann, wenn es um die Einführung neuer Dienstleistungsangebote auch im Bereich der Auskunft geht, kommt das Thema Gebühren zu Sprache. Es stellt sich nun die Frage, ob Gebühren im Bereich der öffentlich-rechtlichen Informationsvermittlung überhaupt zulässig sind, und wenn wofür und in welcher Form.

Das Grundgesetz der Bundesrepublik garantiert die Informationsfreiheit: "Jeder hat das Recht, ...sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten."¹⁸ Gebühren, die man nun für den Erhalt von Informationen zahlen muß, können als Hinderungsgrund für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen angesehen werden. Dies setzt einer Gebührenerhebung für Dienstleistungen der Informationsentwicklung eine eindeutige Grenze. Auch Dr. Horst Neißer fordert in seinem Artikel "Informationsdistribution – aktuelle Anforderungen für Bibliothekare", daß Basisdienste gebührenfrei bleiben sollen¹⁹. Die Grundfinanzierung für die Vermittlung von Informationen sollte durch die öffentliche Hand und die Wirtschaft geschehen, da diese an einem Informationstransfer und der Verbreitung von Wissen interessiert sind²⁰. Die Bibliothek auf dem Weg zu einem Dienstleistungsbetrieb bietet neue Serviceangebote, die eine Verbesserung der Informationsvermittlung darstellen. Es ist jedoch weiterhin möglich, auf einem anderen kostenfreien bzw. kostengünstigeren Weg an die gewünschte Information zu gelangen. Hier öffnet sich der Bereich, in dem Bibliotheken für "value-added-services" dies dem Benutzer in Rechnung stellen können.

Im Bereich der Informationsvermittlung bedeutet dies, daß die Voraussetzungen für eine bibliographische Recherche durch die Grundfinanzierung des Trägers der Bibliothek geschaffen werden sollen. Dabei ist der Faktor, ob es sich um gedruckten Bibliographien oder CD-ROM-Datenbanken handelt, nicht bestimmend. Der Informationssuchende erhält somit eine kostenlose Informationsquelle.

¹⁸ Art. 5 GG

¹⁹ Neißer, Horst: Informationsdistribution – aktuelle Anforderungen für Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken

²⁰ Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?

Anders verhält es sich bei der Online-Datenbankrecherche durch Mitarbeiter der Informationsabteilung. Hier verschiebt sich der Aufwand der Informationsbeschaffung von dem Benutzer, der sonst selber recherchieren würde, zur Bibliothek. Dies ist eine zusätzliche Dienstleistung, die dem Benutzer aufgrund ihrer Zeit- und Kostenintensität in Rechnung gestellt werden kann und sollte, da die Benutzer sich bewußt entschieden haben, eine Dienstleistung in Auftrag zu geben.

Als Informationsbeschaffungsstelle muß die Bibliothek die Kosten sogar berechnen, da sie sonst in einen unlauteren Wettbewerb mit privaten Informationsbrokern tritt²¹. Es sollte eine Angleichung an die branchenüblichen Preise erfolgen.

Dies ist auch für die Bereitstellung von bibliothekseigenen Datenbanken im Internet oder über Online-Verbindungen zu überlegen; spätestens dann wenn eine umfangreiche Sacherschließung erfolgt, oder es eine fachspezifische Datenbank mit besonderer Literatur ist. Die kommerzielle Nutzung könnte über einen Host laufen, über den dann auch die Abrechnung erfolgt.

Der Trend hin zum bequemen recherchieren via Internet von zu Hause aus und das Online-Ordering darf den Kunden schon etwas kosten. Er genießt einen Service der Bibliothek oder mehrerer Bibliotheken ohne diese überhaupt zu betreten. Als zusätzliche Dienstleistung gegenüber der Recherche vor Ort und auch gegenüber anderen kommerziellen Datenbank Anbietern kann diese dem Endnutzer in Rechnung gestellt werden. Heute ist es schon sehr bequem geworden über "subito" oder den Verbundkatalog oder über die Kataloge einzelner Verbünde die gewünschte Literatur zu ermitteln und auch auf diesem Weg zu bestellen. Dies alles bedeutet aber auch einen Mehraufwand für die Bibliotheken und die betreuenden Stellen, so daß auch Mehrkosten entstehen. Hier kann man nicht mehr von einer grundlegenden Informationsvermittlung sprechen, die durch die Grundfinanzierung gedeckt werden sollte, sondern von einem "value-added-service", der durch Gebühren zwar nicht ganz gedeckt, so aber doch mit finanziert werden soll.

Dabei muß die Bibliothek sich auch bewußt sein, daß Gebühren auch als Steuerungselement wirken²². Der Benutzer hat nämlich die Wahl zwischen nebeneinander bestehenden Informationsbeschaffungswegen. Die Bibliothek, die Gebühren einführt, muß sich vorher bewußt machen, in welche Richtung sich die Nachfrage nach den Angeboten entwickeln wird, und ob dies das von ihnen gewünschte Ziel ist. Danach muß über eine Gebührenregelung entschieden werden.

Die Frage nach mehr Gebühren im Bereich der Dienstleistungen von öffentlichen Institutionen wird heute von den Trägern an die Bibliotheken gestellt. Dies geschieht aus der Finanznot und der Mittelknappheit heraus. Bibliotheken sind heute oftmals schon nicht mehr in der Lage, eine Grundversorgung ihrer Benutzer zu garantieren, da dazu die Finanzmittel fehlen. In diesen Zeiten ist es deshalb schwierig, noch einen erweiterten Service zu bieten, der von vielen Kunden gewünscht wird. Viele Bibliotheken wollen nicht nur "Buchaufbewahrungsstelle" und "Buchverwaltungsstelle" sein, sondern eben auch Informationszentrum und Bildungsstätte. Vielerorts ist dies jedoch nur mit öffentlichen Mitteln kaum möglich, so daß sich die Frage stellt, ob man nicht Gebühren einsetzen sollte, um eben die Informationsfreiheit weiterhin zu gewährleisten²³. Oftmals wird der Weg über die Gebührenerhebung für die Gewährleistung und den Ausbau auf dem Informationssektor als verträglicher

²¹ Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?

²² Vgl. Beyersdorff, Günter: Entgelte in Bibliotheken

²³ Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?

angesehen. Eine Bibliothek, die nicht die Bedürfnisse ihrer Kunden befriedigen kann, ist da die schlechtere Alternative. Problematischer als eine Einführung von Gebühren an sich, ist dann eher die verträgliche Ausgestaltung dieser. Beachten sollte man dabei regionale Unterschiede im Bereich der Wirtschaftskraft, die soziale Schicht und die Kaufkraft der Bibliotheksbesucher.

Auf Verständnis für eine Gebührenerhebung stößt man bei Benutzern, wenn man ihnen sagen kann, daß die eingenommenen Gebühren zu Gunsten der Benutzer direkt in die Arbeit der jeweiligen Bibliothek fließen. In den UBs Gießen und Marburg dürfen die Gebühren, die z.B. in der Abteilung Ausleihe anfallen, dem eigenen Etat hinzugefügt und ausgegeben werden.

Bibliotheken sollten als Informationsvermittlungseinrichtung immer wieder vor Augen haben, daß sie ein Produkt anbieten, das jedem Bürger durch das Grundgesetz gewährleistet, frei zugänglich sein muß. Wenn diese Informationsfreiheit in der heutigen Finanzlage weiterhin nur über zusätzliche Einnahmen gewährleistet sein wird, finden Gebühren hier einen berechtigten Platz²⁴. Ziel ist es nicht, einen Gewinn zu erwirtschaften. Auf dem Weg hin zu einer Dienstleistungseinrichtung sollten Bibliotheken sich nicht scheuen, für einen erweiterten Service ihren Preis zu verlangen.

²⁴ Vgl. Braitacher, Judith: Information verkaufen oder Information verschenken?

3 Informationsvermittlung

3.1 Das Auskunftsgespräch

In einem Auskunftsgespräch müssen sich die Bibliothekare auf jede neue Frage, die an sie gestellt wird, neu einstellen und im Rahmen ihrer Möglichkeiten den Benutzern weiterhelfen. Die Fragen und Wünsche der Benutzer sind sehr vielfältig und unterscheiden sich je nach Benutzerkreis. Die meisten Fragen beziehen sich auf Literatur, Einrichtungen und Dienstleistungen der Bibliothek. Die Bibliothekare müssen ihre Auskunftsgespräche in der Art und Weise eines Interviews führen und damit das Problem oder den Wunsch der Benutzer präzisieren. Denn oft erscheinen die Fragen der Benutzer viel umfassender, als sie in Wirklichkeit sind.

Schon vor dem eigentlichen Auskunftsgespräch sollten die Bibliothekare über die "non-verbale Kommunikation"²⁷ Kontakt zu den Bibliotheksbesuchern aufnehmen. Denn der erste Eindruck spielt eine große Rolle. Offenheit, Freundlichkeit und Unvoreingenommenheit ermutigen die Benutzer, sich mit ihrer Frage an die Bibliothekare zu wenden. Die Mitarbeiter in der Auskunft sollten eine gewisse "kommunikative Kompetenz"²⁸ mitbringen.

Idealerweise steuert man den Gesprächsverlauf über Signale wie Augenkontakt und Lächeln. Die Aufmerksamkeit lenkt sich vollständig auf den Benutzer, so daß sich der Besucher sicher sein kann, hier die richtige Person für seine Fragen gefunden zu haben. Während der Fragestellung ist ein genaues Zuhören des Bibliothekars wichtig. Dadurch, daß man die gestellte Frage anschließend wiederholt und umformuliert, kann man versuchen, evtl. bestehende Unklarheiten zu beseitigen und sein Verständnis beweisen. Stellt der Benutzer eine Frage, sollte der Bibliothekar ihn nicht unterbrechen, weil er vielleicht etwas Bekanntes assoziiert.

Wichtig ist auch die Identifizierung der Frage als Hinweisauskunft (z.B. Suche nach der Ausleihe) oder als längere Beratung, die die eigentliche Auskunftsarbeit der Bibliothekare kennzeichnet.

Um den weiteren Frage- und Findungsprozeß am erfolgreichsten durchführen zu können, muß sich der Mitarbeiter Zeit zum Zuhören, zur Konzentration und zum Nachdenken nehmen. Sind Folgefragen seitens des Bibliothekars notwendig, sollte er diese offen stellen, um den Gesprächsverlauf in Fluß zu halten. Desweiteren ist es wichtig, in einer für den Benutzer verständlichen Sprache zu reden und auf lange Ausführungen zu verzichten. Ist das Problem genau definiert, kann der Suchprozeß zur Problemlösung folgen. Während der Bibliothekar sich an die Arbeit macht, sollte er immer wieder den Blickkontakt zu dem Besucher suchen und auch evtl. nachfragen. Der Benutzer fühlt sich sicher besser verstanden, wenn er ständig über die Fortschritte der Suche informiert wird, denn damit zeigt der Bibliothekar, daß er das Problem richtig erkannt hat. Somit spricht der Auskunftsbibliothekar die Gefühle des Benutzers an und zeigt ihnen Verständnis für seine Probleme. Glaubt der Bibliothekar des Rätsels Lösung gefunden zu haben, sollte er das Ergebnis mit dem Benutzer gemeinsam begutachten, um herauszufinden, ob die Frage wirklich richtig verstanden wurde.

Leider laufen nur die wenigsten Gespräche in dieser Form ab. Zwischen Benutzer und Bibliothekar finden sich oftmals "Kommunikationsbarrieren"²⁹ wie z. B. fehlende Fachterminologie, fehlende Kenntnisse über die Möglichkeiten der Bibliothek, Formu-

²⁷ Sauppe, Eberhard: Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken, 1980

²⁸ Heinrich, Kirsten: Auskunftsbibliothekar - "Bestands-Bibliothekar" oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst

²⁹ Die Nutzerschulung der Studenten als Aufgabe der Bibliotheks- und Informationseinrichtungen, 1986

lierungsprobleme, aber auch so persönliche Dinge wie mangelndes Vertrauen und fehlende Sympathie zwischen dem Benutzer und dem Auskunftsbibliothekar. Störfaktoren auf der Seite des Bibliothekars sind oft der Zeitmangel, verursacht durch Personalmangel und Störungen durch dritte Personen.

Hier nun ein Beispiel für ein "gutes Auskunftsgespräch":

- Der Benutzer bewegt sich unsicher in Richtung Auskunft.
- Durch Augenkontakt und Lächeln seitens des Bibliothekars entsteht der erste Kontakt zum Benutzer
- Bibliothekar: "Guten Tag! Kann ich Ihnen helfen?"
- Benutzer: "Guten Tag! Ja, ich habe eine Frage und zwar suche ich Literatur zu dem Thema Corporate Identity. Können Sie mir da helfen?"
- Bibliothekar: "Sie suchen Literatur zu dem Thema Corporate Identity? Wollen Sie nur deutschsprachige oder auch fremdsprachige Literatur?"
- Benutzer: "Nur deutschsprachige Literatur."
- Bibliothekar: "Wollen Sie auch Literatur aus anderen Bibliotheken oder brauchen Sie sie noch heute? Sie könnten Fernleihen aufgeben."
- Benutzer: "Ich warte mal ab, was ich hier finde und entscheide mich dann, ob ich Fernleihen aufgabe."
- Bibliothekar: "Benötigen Sie Zeitschriftenartikel und Monographien?"
- Benutzer: "Ich brauche hauptsächlich Zeitschriftenartikel. Aber ich bin trotzdem auch an anderer Literatur interessiert."
- Bibliothekar: "Um passende Zeitschriftenartikel zu finden, empfehle ich ihnen eine Recherche in der Wirtschaftsdatenbank "WISO". Haben Sie schon mal an einer Einführung in das Arbeiten mit den CD-ROM-Datenbanken teilgenommen?"
- Benutzer: "Nein! Wann wäre denn die nächste Veranstaltung, denn ich brauche die Literatur dringend."
- Bibliothekar: "Die nächste Einführungsveranstaltung ist erst kommende Woche, aber ich kann ihnen gerne eine kurze Einführung jetzt sofort geben."
- Benutzer: "Oh, das wäre sehr nett von ihnen!"

Der Bibliothekar zeigt dem Benutzer die Arbeitsweise mit der Datenbank und hilft ihm bei der ersten Recherche. Er erklärt alle Kategorien des Ergebnisfelds und den Weg der Literaturbestellung über die Fernleihe. Da der Benutzer auch an anderer Literatur interessiert ist, ist das Gespräch noch nicht zu Ende.

- Bibliothekar: "Sie sagten, Sie wären auch an Monographien interessiert! !"
- Benutzer: "Ja, das bin ich. Und wo finde ich die?"
- Bibliothekar: "Es gibt verschiedene Bibliographien, also Verzeichnisse von Büchern, die zu einem bestimmten Wissenschaftsgebiet erschienen sind. Wenn Sie gerade mitkommen, kann ich sie Ihnen zeigen und erklären."

Natürlich ist dies eine Idealvorstellung eines Auskunftsgesprächs und es ist unwahrscheinlich, daß jedes Gespräch so verläuft. Aber der Versuch, es so zu gestalten, ist es wert; denn er trägt zur Zufriedenheit des Benutzers und des Bibliothekars bei. Der Benutzer erhält seine gewünschte Literatur und der Bibliothekar konnte seine Arbeit erfolgreich verrichten.

Bibliothekare sollten ohne Vorurteile auf jeden Menschen zugehen, auch wenn der eine oder andere weniger sympathisch erscheint. Kommt es vor, daß sie Benutzern einmal nicht weiterhelfen können, brauchen sie sich nicht zu scheuen, sie an Kollegen, die vielleicht besser weiterhelfen können, zu verweisen.

Außer dem Beratungsgespräch direkt in der Bibliothek, kommt es vor, daß man am Telefon fachkundige Auskunft geben muß.

Dabei wird die Herstellung des Kontakts zu dem Benutzer erschwert, weil man nicht schon vor dem eigentlichen Gespräch Blickkontakt aufnehmen kann. Deshalb sollte sich der Bibliothekar schon bei der Abnahme des Hörers positiv auf das Telefonat einstellen und dies auch bei der Begrüßung den Anrufern entgegen bringen. Das Melde mit dem vollständigen Namen der Bibliothek und dem eigenen Namen sollte selbstverständlich sein. Eine Beratung am Telefon wird oft abgewertet, doch muß sie genauso sorgfältig geführt werden, wie eine der persönlichen Beratung. Der Bibliothekar sollte klar, deutlich, langsam und in kleinen Sätzen das Auskunftstelefonat abwickeln³⁰.

Außerdem ist ein Formblatt, in das man die jeweiligen Fragen und Daten des anrufenden Benutzers eintragen kann, sehr hilfreich. Man vereinbart einen Rückruf und kann dann in Ruhe die gewünschten Informationen suchen. Leider gibt es bisher erst in wenigen Bibliotheken einen besonderen Raum zum Abwickeln von Auskunftstelefonaten, welcher die Arbeit erleichtern würde.

Manchmal wenden sich auch Personen an die Bibliothek, die von außerhalb kommen, also noch nie in der Bibliothek waren. In diesen Fällen müssen die Auskunftsbibliothekare besonders beachten, daß die Betreffenden die Räumlichkeiten und Dienstleistungen der Bibliothek nicht kennen und eine intensivere und gut erklärte Auskunft notwendig ist, damit sie sich leicht und schnell in der Bibliothek zurecht finden.

3.2 Die schriftliche Auskunft

Es kann auch vorkommen, daß schriftlich Auskunft erbeten wird. Dabei ist genauso auf die Sorgfalt der Recherche zu achten, wie bei der persönlichen bzw. telefonischen Auskunft. Ist eine Telefonnummer angegeben, so kann die Antwort telefonisch übermittelt werden. Bei schriftlicher Rückantwort sollten einfache Formulierungen und Erklärungen gewählt werden, damit es keine Verständnisprobleme seitens der Benutzer gibt. Mittlerweile werden auch häufig per e-mail Auskünfte erfragt und beantwortet.

3.3 Arten der Benutzerschulung und ihre Bewertung

Es gibt verschiedene Wege, wie Benutzer in der Bibliothek geschult werden können:

Einmal sind es die althergebrachten Hilfsmittel wie

- a. Führung,
- b. Einführungsveranstaltung,
- c. Benutzungsführer,
- d. Merkzettel.

Und zum anderen die "modernen" Hilfsmittel wie

- e. Internetschulung,
- f. OPAC- Schulung,
- g. Datenbankschulung.

Zu a.) Führungen

³⁰ Heinrich, Kirsten: "Auskunfts-Bibliothekar" - "Bestands-Bibliothekar" oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst...

Bei Führungen bekommen die Benutzer einen kurzen Einblick in die Bibliothek. Sie erfahren etwas über die Geschichte der Bibliothek und lernen die geläufigsten Benutzungsinstrumente, wie OPAC, Zettelkatalog, gedruckte Bibliographien, Ausleihe und Fernleihe kennen. Die Benutzer erhalten auch Auskunft über den Bestand der Bibliothek. Diese Führungen werden entweder von Personal aus der Nutzungsabteilung oder von Fachreferenten geleitet. Die Neugierde auf mehr Information soll geweckt werden und die Benutzer sollen sich leichter in der Bibliothek zurechtfinden.

Nach einer Führung haben die Benutzer zumindest gehört, welche Dienstleistungen die Bibliothek bietet. Für eine Führung können auch Diavorträge oder Videoaufnahmen zur besseren Verdeutlichung zur Hilfe genommen werden.

Zu b.) Einführungsveranstaltungen

Einführungsveranstaltungen werden zum einen von Bibliothekspersonal und zum anderen von Mitarbeiter der einzelnen Fachbereiche der Universität durchgeführt. Die Teilnehmer sind meistens Studienanfänger, aber auch Studenten der höheren Semester, und sollen mit den Arbeitsinstrumenten in der Bibliothek, die den jeweiligen Fachbereich betreffen, vertraut gemacht werden. Dabei werden die fachspezifischen Bibliographien und CD-ROM im besonderen Maße vorgestellt. Werden diese Einführungsveranstaltungen von der Bibliothek durchgeführt, so tun das häufig die Fachreferenten. Auch hier werden manchmal audiovisuelle Medien, wie Videofilme und Dias, zur Hilfe genommen.

Zu c.) Benutzungsführer

In den Benutzungsführern werden die einzelnen, für die Benutzer wichtigen Abteilungen, kurz erläutert und erklärt. Man findet darin kurze Anleitungen über die verschiedenen Recherchemöglichkeiten, über den Vorgang der Ausleihe und der Fernleihe, einen Überblick über alle Dienstleistungen der Bibliothek, Gebühren, Öffnungszeiten und sonstiges Wissenswertes über die Bibliothek.

Die Benutzer sollen eine kurze und möglichst verständliche Einweisung in die Bibliothek erhalten.

Zu d.) Merkblätter

Merkblätter sind dazu da, um Benutzer über die Dinge in der Bibliothek zu informieren, die sie für ihre Arbeit benötigen. Sie enthalten meist eine sehr verkürzte Anleitung zu den einzelnen Recherche und Ausleihmöglichkeiten und sollen den Benutzern möglichst prägnant weiterhelfen. Sie beinhalten außerdem weitere Wege zu Hilfsmitteln. Man findet die Merkblätter an der Ausleihtheke und an den Stellen, wo man sie benötigt, z.B. am PC-Pool.

Zu e.) Internetschulung

Benutzer bekommen in der Bibliothek die Möglichkeit, an einer Schulung teilzunehmen, die sie über die Möglichkeiten des Arbeitens im Internet informiert. Dabei wird vor allen Dingen die Literaturrecherche mit bibliothekarischen Hilfsmittel (Suchmaschinen, Kataloge, etc. im Internet vorgestellt. Außerdem werden - wenn nötig - Grundbegriffe erklärt, um die Arbeit mit dem Internet erleichtern.

Dadurch kann der Benutzer selbständig von seinem eigenen PC aus die gewünschte Literatur suchen; sofern er einen Internetanschluß besitzt.

Zu f.) OPAC – Schulung

Da die Arbeitsweise mit den verschiedenen OPACs (Online Public Access Catalogues) sehr unterschiedlich sein kann, ist eine gründliche Einführung in jeder Bibliothek nötig. Menschen, die ansonsten nie mit Computern arbeiten, tun sich am Anfang oft besonders schwer. Deshalb gibt es an allen Bibliotheken, die einen OPAC anbieten, eine Schulung, die sich mit der Arbeitsweise und den Recherchevorgängen des Online-Katalogs befaßt. Eine gründliche Einführung in das Arbeiten mit dem OPAC ist die Grundlage zu einer erfolgreichen Literatursuche. Außerdem gibt es auch Hinweise und Erklärungen zum OPAC im Benutzungsführer und auf den Merkblättern.

Zu g.) Datenbankschulung

Um Literatur, vor allen Zeitschriftenartikel, für ein bestimmtes Fachgebiet zu ermitteln, sind Datenbanken sehr hilfreich. Jedoch erfordert das Arbeiten mit den verschiedenen Datenbanken Kenntnisse der Recherchebefehle. Es gibt bei der großen Anzahl der verschiedenen Datenbanken, ob allgemeiner oder fachbezogener Natur, auch vielseitige Suchstrategien. In der Datenbankeinführung werden die Suchbefehle auf möglichst verständlichen Weg den Benutzern vermittelt. In einigen Bibliotheken werden die Datenbankschulungen von dem Fachreferenten durchgeführt, dessen Fachgebiet gerade betroffen ist. In anderen Bibliotheken werden die Schulungen von dem Auskunftspersonal durchgeführt. Meistens besitzen die Bibliotheken die CD-ROM-Ausgabe der Datenbank, einige werden aber auch online angeboten. Bei Online-Datenbanken, die kostenpflichtig sind, wird die Recherche von den Fachreferenten selbst ausgeführt. Somit ist die schnellste und umfassendste Suchstrategie eher gewährleistet und die Kosten werden sowohl für den Benutzer, der meist nur einen Pauschalpreis bezahlen muß, als auch für die Bibliothek gering gehalten.

Bei der Besucherumfrage in den Universitätsbibliotheken Marburg und Gießen, wurden auch Fragen zu Veranstaltungen wie Benutzerschulungen etc. gestellt. Dabei kam heraus, daß sich die meisten Benutzer für die herkömmliche Art der Benutzerschulung, nämlich die Führung durch die Bibliothek, entscheiden. Dieser Weg der Benutzerschulung scheint am bekanntesten zu sein. Es zeigte sich auch, daß viele sich das Arbeiten mit OPAC, Datenbank (soweit zugänglich), Bibliographien und Katalogen selbst beibringen oder Merkblätter zur Hilfe nehmen.

Dennoch kam häufig als Antwort auf die Frage, zu welchen Themen sie sich noch mehr Informationen wünschen, der Wunsch nach Infos im Bereich OPAC, Internet und Datenbanken, um die eigenen Recherchemöglichkeiten auszuweiten.

Bei den Führungen wurde häufig bemängelt, daß die Gruppe zu groß war und man zuviel Information auf einmal bekommt, so daß man vieles wieder vergißt. Die Besucher sahen sich nicht in der Lage, die Fülle der Informationen in der Kürze der Zeit zu verarbeiten. Fragen tauchten meist erst lange nach der Führung auf.

Daß es zu den meisten Bereichen bereits Informationsblätter gibt, scheint erst wenigen Befragten aufgefallen zu sein, da der Wunsch danach oft auftaucht. Hier sollte man die Benutzungsführer und Informationsblätter vielleicht an strategisch günstigeren Stellen auslegen, damit sie auch von jedem gefunden werden können.

Im Allgemeinen zeigt sich aber eine große Zufriedenheit unter den Befragten an den Benutzerschulungen (vgl. Kap. 4).

3.4 Vergleich des Angebots an Infoblättern der UB Marburg und der UB Gießen

Infoblätter der UB Marburg:

Die Universitätsbibliothek Marburg informiert die Besucher der Bibliothek mit Hilfe von Infoblättern in Loseblattform. Es handelt sich dabei jeweils um kurze Erklärungen und Hinweise zu den verschiedenen Bereichen der Bibliothek. Die Benutzer können sich immer genau zu dem Gebiet informieren, das sie interessiert.

Es gibt Infoblätter mit den Themen:

- Die Universitätsbibliothek von A bis Z.

Darin werden von der Anmeldung über die Kataloge bis zu den Zeitungen alle Bereiche der Bibliothek, die für die Benutzer von Relevanz sind, kurz vorgestellt.

- Die UB kurz und bündig.

Hier wird die UB und deren Bestände den Benutzern ein wenig näher gebracht. Außerdem sind Einführungen für Erstbenutzer, die Benutzungsbereiche und Teilbibliotheken ein Thema.

- Direktbestellungen mit Hilfe der UB Marburg.

Die verschiedenen Möglichkeiten der Direktbestellung, wie DBI-LINK, JASON und SSG-S (mit den Sondersammelgebietsbibliotheken, die diesen Service anbieten), werden kurz erklärt. Auf der Rückseite stehen die Öffnungszeiten aller universitären Bibliotheken in Marburg.

- Informationen zur Fernleihe.

Zunächst wird der Unterschied von Fernleihe und Ortsleihe erklärt und dann das weitere Vorgehen bei der Fernleihe, sowohl auf der Seite der Benutzer als auch auf der Seite der Bibliothek.

- Einführungen in ...

Die Benutzer erfahren durch dieses Infoblatt, zu welchen Themen es wann Einführungen gibt. Außerdem werden auch hier auf der Rückseite die Öffnungszeiten zu den verschiedenen Bereichen der Bibliothek aufgeführt.

- Informationsvermittlungsstelle

Hier wird den Besuchern die Möglichkeiten angeboten, durch Fachreferenten, in über 600 Literatur- und Faktendatenbanken computergestützt, recherchieren zu lassen.

Infoblätter der UB Gießen:

Die Universitätsbibliothek Gießen informiert ihre Benutzer über die wichtigsten Informationen nicht durch lose Blätter, sondern durch ein Informationsheft. Auf dem Umschlag befinden sich die Öffnungszeiten aller Benutzungsbereiche der Bibliothek und auch der Zweigbibliothek im Chemikum. In dem Heft bekommen die Benutzer Informationen von A wie Abkürzungen, über I wie Internet, bis Z wie Zweigbibliothek im Chemikum. Die Auskünfte, die man erhält, sind zum Teil ausführlich und für die meisten Benutzer wahrscheinlich befriedigend. Telefonnummern, e-mail-Adressen und die Fächergruppen von allen Fachreferenten sind enthalten. Auch die Bestände der Universitätsbibliothek werden kurz erwähnt. Am Ende befindet sich außerdem noch die komplette Benutzungsordnung, ein Lageplan der verschiedenen Benutzungsbereiche und ein Wegweiser durch den Freihandbereich mit den Abkürzungen und Registernummern aller Fächer.

Ein Vergleich dieser Infoblätter der beiden Universitätsbibliotheken ist schwierig. Denn es handelt sich dabei um zwei vollkommen verschiedenartige "Kurzinformationen" für den Benutzer. Dennoch sollten die Vor- und Nachteile erwähnt werden.

Für den Benutzer sind die kurzen und knappen Darstellungen auf den Infoblätter der UB Marburg entscheidend; er wird durch ein Zuviel an Information nicht verwirrt. Die Loseblattform der Infoblätter der UB Marburg hat einen entscheidenden Vorteil; und zwar sind die einzelnen Informationen leichter zu aktualisieren. Man braucht nur das veraltete Infoblatt wegwerfen und durch das Aktuelle ersetzen. Jedoch ist es für den Benutzer relativ kompliziert, in das Durcheinander der vielen verschiedenen Blätter eine Ordnung hinein zu bekommen. Und es handelt sich bei dieser Informationsart wirklich nur um eine Kurzinformation, die die nötigsten Hinweise und Hilfestellungen beinhaltet. Das Informationsheft der Universitätsbibliothek Gießen hat den großen Vorteil, daß in einigen Bereichen über die eigentliche Kurzinformation hinaus gegangen wird. Die Benutzer erhalten einen umfangreichen Einblick in die Bibliothek und zum Teil auch darüber hinaus (s. Zweigbibliothek im Chemikum). Außerdem hat man durch die zusammengeheftete Form des Heftes alle Informationen, die man kurzfristig braucht ordentlich beisammen. Ändert sich aber irgendetwas, ist es kaum möglich, die Informationsbroschüre schnell zu aktualisieren. Das gesamte Heft muß dann neu gedruckt werden.

3.5 Die Hompages der UB Gießen und der UB Marburg – ein Vergleich

UB Gießen



Abb.1: Homepage der Universitätsbibliothek Gießen (Beginn der Seite)

Die erste Seite der Homepage der Universitätsbibliothek Gießen ist sehr umfangreich und ausführlich. Man findet Links zu:

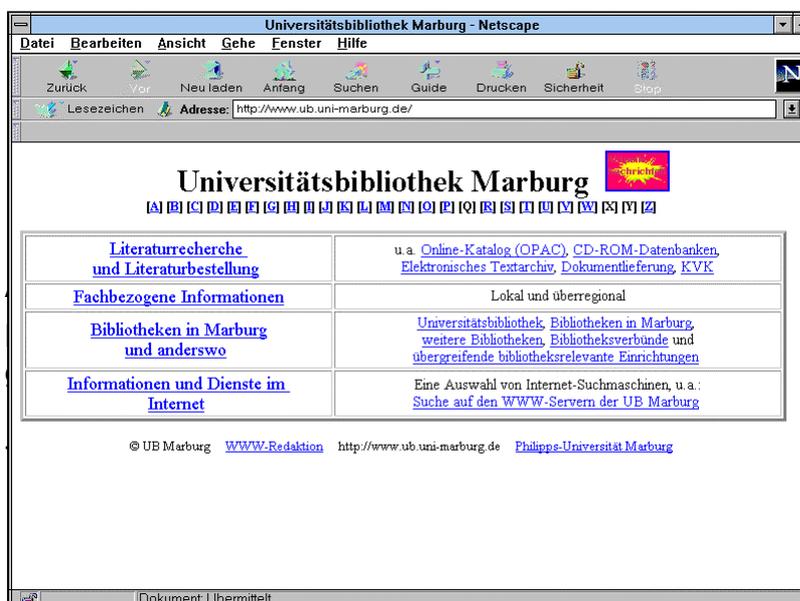
- Allgemeinen Informationen wie Adressen, Öffnungszeiten und diversen Dienstleistungen
- Hinweise und Hilfestellung zur Literatursuche
- Weitere Bibliotheken in Gießen
- Bibliotheksverbände Deutschland und dem Ausland
- Verschiedene Auskunftsdienste
- Bibliographische und fächerübergreifende Datenbanken
- Stellenmarkt, Verbände und Wörterbücher

- Informationen zu den Fachbereichen der Justus-Liebig-Universität Gießen
- Informationsressourcen im Internet
 - ⇒ Suchmaschinen im WWW
 - ⇒ WWW-Server
 - ⇒ Verschiedene WWW-Seiten
 - ⇒ E-mail-Adressen, Telefonnummern, Postleitzahlen
 - ⇒ Alle Universitäten in Deutschland
 - ⇒ Verkehrsverbindungen und Unterkünfte
 - ⇒ Auskunfts- und Adressendienste
 - ⇒ Hinweise zum Zitieren von Internetquellen
- Die Zettelkataloge, der OPAC, das Zeitschriftenverzeichnis und ihre Inhalte werden kurz vorgestellt.
- Termine zu Einführungsveranstaltungen werden genannt
- Inhalt und Funktion des Sachkatalogs und anderer Kataloge werden ebenfalls kurz erklärt.
- Literatursuche mit den verschiedenen Recherchemöglichkeiten in der UB Gießen
 - ⇒ Monographiensuche
 - ⇒ Zeitschriftensuche Sachliche Suche
 - ⇒ Suche nach Aufsatzliteratur
- Fachinformationen zu:
 - ⇒ verschiedenen Datenbanken (z.B. Juris)
 - ⇒ Fachinformationen im Internet
 - ⇒ fachspezifischen Suchmaschinen
 - ⇒ online-verfügbaren Zeitschriften
 - ⇒ Institutionen und Organisationen
 - ⇒ Bibliothekskatalogen im Internet
 - ⇒ Direktbestellmöglichkeiten (z.B. subito)
 - ⇒ Sondersammelgebietsbibliotheken (SSG)

Die Homepage der UB Gießen bringt eine Vielzahl an Informationen für die Benutzer. Sie hilft ihnen sich im Dschungel der bibliothekarischen Dienstleistungen besser zu rechtzufinden. Es werden viele Interessenfelder abgedeckt.

Jedoch fällt es sicher einigen Benutzern schwer, den Überblick zu behalten, da schon auf den ersten Seiten der Homepage die Interessengebiete breit gefächert sind und man eventuell Probleme hat, den richtigen Link zu dem gesuchten Gebiet zu finden.

UB Marburg



Marburg ist sehr kurz und all-

-
- ⇒ CD-ROM-Datenbanken
 - ⇒ Elektronisches Textarchiv
 - ⇒ Dokumentlieferdienste (subito)
 - ⇒ KVK (Karlsruher Virtueller Katalog)
 - ⇒ Erklärung der Fernleihe
 - ⇒ Vorstellung der Marburger Bibliographie
- Lokale und überregionale fachbezogene Informationen
Bibliotheken in Marburg und anderswo; auch Bibliotheksverbände und andere übergreifende, bibliotheksrelevante Einrichtungen
 - Informationen und Dienste im Internet:
 - ⇒ Suchmaschinen
 - ⇒ Adressen- und Telefonauskunft
 - ⇒ Wörterbücher
 - ⇒ Links zu anderen Universitäten und Universitätsbibliotheken
 - ⇒ Wichtige WWW-Verbindungen
 - ⇒ uvm.
 - Führungen, Einführungen und Schulungen
 - ⇒ Termine zu Führungen in der Bibliothek bzw. Telefonnummern zur Absprache von allgemeinen Einführungen und Schulungen.
 - ⇒ auch direkte Antworten auf Fragen, die die Benutzung der Bibliothek betreffen, wie z.B. Wie und wo nutze ich CD-ROM-Datenbanken?, etc.
 - Termine zu Einführungen in die Online-Dienste der Bibliothek. Dabei wird unterschieden nach:
 - ⇒ OPAC
 - ⇒ CD-ROM
 - ⇒ Bibliotheken und bibliographische Dienste im Internet
 - Fachspezifische Einführung in einzelne CD-ROM-Datenbanken nach Absprache (Medline, Psyclit, Psyndex)
 - Termine zur Einführung mit fachlicher Schwerpunktsetzung
 - Online-Kataloge im Bibliothekssystem Marburg:
 - ⇒ Online-Gesamtkatalog der Philipps-Universität Marburg (WebOPC)
 - ⇒ Weitere Marburger Kataloge
 - ⇒ Hessische Kataloge
 - ⇒ Kataloge außerhalb Hessens
 - ⇒ Telnet-Zugang zu Marburger und hessischen Katalogen
 - Zugang zu dem Bestellsystem "Maria".

Durch eine alphabetische Buchstabenliste auf der ersten Seite der Homepage soll den Benutzern eine schnellere Suche zu seinem Interessengebiet ermöglicht werden. Sie müssen nur den Anfangsbuchstaben des gesuchten Begriffes anklicken und schon macht sich der Computer auf die Suche (z.B. Marburger Bibliographie findet man unter dem Buchstaben "M"). Wissen die Benutzer jedoch nicht die genaue Formulierung ihres gesuchten Interessengebietes können sie die Buchstabenleiste nicht verwenden, son-

dern müssen sich über die angebotenen Links zu einem Begriff durchsuchen. Schwierig wird es dann für die Benutzer, wenn ihnen das nötige bibliothekarische Fachjargon fehlt.

Im Vergleich der beiden Homepages der Universitätsbibliotheken ist festzustellen, daß die Homepage der UB Gießen sehr umfangreich und unübersichtlich ist. Die Benutzer werden von einer wahren Informationsflut überschwemmt und wissen dann nicht mehr genau, wo sie zuerst schauen sollen.

Die Homepage der UB Marburg ist dazu im Gegenteil etwas kurz geraten. Die Benutzer brauchen schon genaue Vorstellungen von dem, was sie suchen oder wenigstens soviel Geduld, sich zum dem gewünschten Begriff durchzuklicken.

Hat man sich jedoch erst mal den richtigen Durchblick bei beiden Homepages verschafft, so sind sie sehr informativ und helfen, sich besser im Bibliotheksalltag zurechtzufinden.

Es handelt sich hierbei um eine persönliche Meinung. Eine generelle und objektive Bewertung erscheint uns als sehr schwierig.

4 Besucherbefragung in den Universitätsbibliotheken Gießen und Marburg

4.1 Warum eine Besucherbefragung?

Im Rahmen unserer Projektarbeit zum Thema: „Auskunftsbibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken - vom wandelnden Brockhaus zum kundenorientierten Informationsbroker“ haben wir eine Besucherbefragung in unseren Ausbildungsbibliotheken (UB Gießen und UB Marburg) durchgeführt.

Wir wollten wissen,

- mit welchen Informationsmitteln die Besucher arbeiten,
- wie sie mit ihnen zurechtkommen bzw. wann und in welcher Form sie die Hilfe von Bibliothekaren in Anspruch nehmen,
- wie sie diese Hilfe bewerten und
- welche Wünsche und Kritikpunkte sie haben.

Unser Ziel war es, einen Eindruck zu gewinnen, wie die Besucher die Qualität der Informationsvermittlung beurteilen, welche Schulungen besonders erfolgreich sind oder eventuell fehlen. Der Service im Benutzungs- und Auskunftsbereich wird nicht nur von den Bibliotheksbenutzern (Personen, die in der Bibliothek angemeldet sind und einen Leseausweis besitzen), sondern auch von Besuchern in Anspruch genommen. Aus diesem Grund entschieden wir uns für eine Besucherbefragung. Das heißt, wir befragten Personen, die sich in der Bibliothek aufhielten, unabhängig davon, ob sie einen Bibliotheksausweis besitzen oder nicht.

Beim Personal der Bibliotheken war das Interesse an den Ergebnissen der Umfrage sehr groß.

Auf der Suche nach bereits durchgeführten Befragungen, die uns als Vorbild dienen könnten, stellten wir fest, daß es speziell zu dem von uns gewählten Thema wenig Material gab. Die meisten Befragungen wurden an öffentlichen Bibliotheken durchgeführt. Befragungen an wissenschaftlichen Bibliotheken gab es Anfang der 70er Jahre und einige wenige aus neuerer Zeit (vgl. dazu Literaturverzeichnis). Der Informations- und Auskunftsservice wurde im Rahmen einer allgemeinen Befragung zur Bibliothek meist nur mit zwei, maximal drei Fragen bedacht. Häufig war die Frage: „Wie freundlich ist das Personal?“ Die Frage, wie der Besucher an gewünschte Literatur gelangt (Kataloge, Beschilderung usw.) wurde auch oft gestellt. Ansonsten standen Öffnungszeiten und Atmosphäre der Bibliothek sowie Hobbys und Leseinteressen der Benutzer im Vordergrund. Nichtsdestotrotz gaben uns diese Befragungen Anregungen zur Gestaltung unseres Fragebogens.

Ein weiteres Hilfsmittel war das Buch „Besucherbefragungen in Bibliotheken“ von Ingeborg Stachnik. Das Buch ist eine informative, kurze Anleitung zur Durchführung von Befragungen durch Bibliothekare.

Den ersten Entwurf unseres Fragebogens testeten wir sowohl in Gießen als auch in Marburg an einigen Freunden. Die Unstimmigkeiten, die sich bei diesem „Pretest“ ergaben, nutzten wir, um den Fragebogen zu verbessern.

Für die Auswertung der Befragung war Heidtmann, Frank: „Materialien zur Benutzerforschung : aus einer Pilotstudie ausgewählter Benutzer der Universitätsbibliothek der Technischen Hochschule Berlin“ hilfreich.

4.2 Durchführung der Besucherbefragung

Die Fragebögen der UB Gießen und UB Marburg unterscheiden sich nur geringfügig voneinander, um die Ergebnisse vergleichbar zu machen. Unterschiede gibt es bei der

Frage nach räumlichen Gegebenheiten und bei der Internetschulung für Besucher, die nur in der UB Marburg angeboten wird (s. Anhang 7.1 und 7.2).

In Gießen fand die Befragung am Mittwoch, den 1. Juli von 9.00 bis 12.30 Uhr und am Donnerstag, den 2. Juli von 15.00 bis 17.15 Uhr statt. Die Befragung wurde in der Eingangshalle der Universitätsbibliothek durchgeführt. Die Fragebögen wurden vor Ort ausgefüllt, den Befragten wurde ein Tisch, Stifte und Süßigkeiten zur Verfügung gestellt. Wir waren immer in der Nähe und konnten somit Unklarheiten zum Fragebogen sofort klären.

Der Vorteil des Standortes Eingangshalle besteht darin, daß alle Besucher der Bibliothek die Eingangshalle queren, egal welchen Bereich sie benutzen wollen. Die Anzahl der potentiellen Probanden war also sehr hoch. Wir sprachen 380 Besucher der Bibliothek an, 166 waren bereit, den Fragebogen auszufüllen. Die häufigste Begründung, den Fragebogen nicht auszufüllen, war Zeitmangel. Von den 166 ausgefüllten Fragebögen wurden 97 in die Auswertung aufgenommen. Die anderen Fragebögen waren entweder unvollständig oder so fehlerhaft ausgefüllt worden, daß wir sie nicht in die Auswertung einbeziehen konnten.

Hier zeigt sich der Nachteil des Standortes Eingangshalle: durch die große Unruhe in der Halle fehlte wohl vielen Befragten die Konzentration und die Ausdauer für ein korrektes Ausfüllen des Fragebogens. Aber auch unsere Fragen waren nicht so klar und verständlich, wie wir hofften. (vgl. Kap. 4.3)

In Marburg entschieden wir uns gegen eine Befragung in der Eingangshalle und wählten statt dessen den Katalogsaal im 1. Stock, also den Raum, in dem sich auch die Auskunft der UB Marburg befindet.

In der Eingangshalle hätten wir vermutlich überwiegend Besucher angetroffen, die auf dem Weg in die Ortsleihe, die Lehrbuchsammlung oder den Lesesaal und nicht zur Auskunft gewesen wären. Im Vergleich hierzu erschien uns die Wahrscheinlichkeit relativ hoch, daß die Benutzer, die sich im Katalogsaal aufhalten, auch schon einmal die Auskunft um Rat gefragt haben. Ein weiterer Vorteil des Katalogsaal bestand für uns darin, daß es dort einige Tische und Stühle gibt, an denen die Fragebögen in Ruhe ausgefüllt werden konnten.

In Marburg fand die Befragung am 1. Juli von 10.30 bis 18.00 Uhr und am 2. Juli von 9.30 bis 18.00 Uhr statt. Wir baten 191 Personen, einen Fragebogen auszufüllen. 29 Personen lehnten ab, da sie entweder keine Zeit bzw. keine Lust hatten (21 Personen) oder weil sie sich nur zum Lernen in der Bibliothek aufhielten und eine Bearbeitung unseres Fragebogens daher nicht sinnvoll erschien (8 Personen).

In der Regel baten wir darum, den Fragebogen sofort auszufüllen und abzugeben. Bei 38 Personen machten wir allerdings eine Ausnahme, da sie fest versprachen, den ausgefüllten Fragebogen zu einem späteren Zeitpunkt in der UB abzugeben. Dies wurde allerdings nur in einem einzigen Fall tatsächlich getan. Insgesamt wurden uns 124 Fragebögen zurückgegeben. Von diesen werteten wir 101 Bögen aus. Die übrigen 23 mußten wir leider außer acht lassen, da sie entweder fehlerhaft oder sehr unvollständig ausgefüllt worden waren.

4.3 Auswertungsverfahren

Die Auswertung wurde mit Excel 5.0 durchgeführt. Die Gießener und die Marburger Befragungen werteten wir separat, d.h. in unterschiedlichen Datensätzen aus. Dies bot uns große arbeitstechnische Vorteile.

Im Rahmen dieser Projektarbeit stellen wir die Ergebnisse beider Befragungen im Vergleich dar (s. Kap. 4.4).

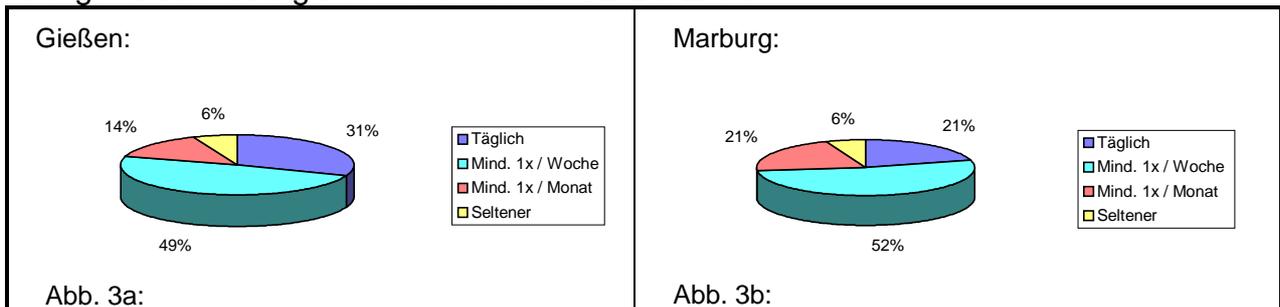
Es zeigte sich, daß einige Benutzer nicht mit den von uns formulierten Fragen zurechtkamen. Bei Frage 4 wurden häufig Zensuren vergeben oder auch nur Kreuze gemacht,

anstatt eine Rankingliste zu erstellen. Die Beantwortung von Frage 10 war auch für viele zu komplex und zu schwierig. Wir mußten also bei der Auswertung Abstriche machen.

In der Kategorie „keine Angaben“ sind die Fragebögen enthalten, bei denen die jeweilige Frage nicht ausgefüllt war, aber auch die, bei denen die Frage so falsch beantwortet war, daß sie nicht in die Auswertung einbezogen werden konnte (z.B. wenn Zensuren vergeben wurden, anstatt eine Rankingliste zu erstellen).

4.4 Ergebnisse der Besucherbefragung

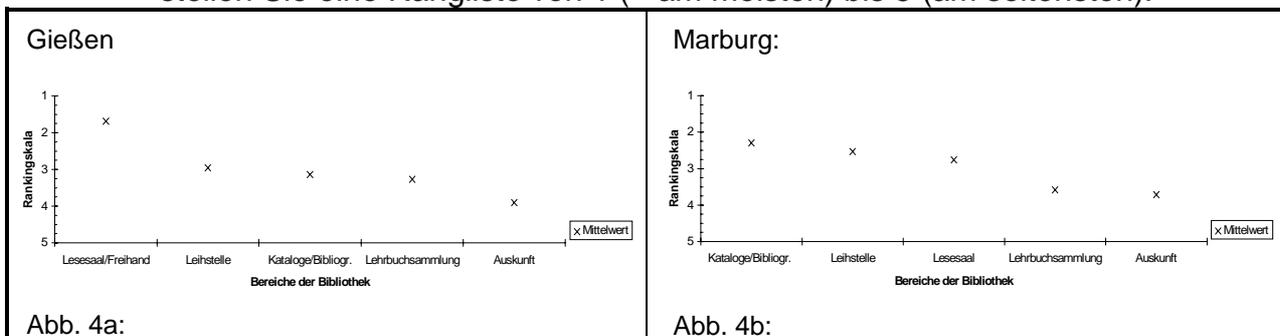
Frage 1: Wie häufig besuchen Sie die UB zur Zeit?



In Gießen liegt der Anteil der Befragten, die die UB täglich besuchen mit 31 % deutlich höher als in Marburg (21 %). Die Anteile der Benutzer, die mindestens einmal pro Woche in die UB gehen, liegen sehr nah beieinander (Gießen: 49 %; Marburg 52%).

Faßt man beide Gruppen zusammen, ergibt sich für Gießen und Marburg eine gut vergleichbare Besucherstruktur. In Gießen besuchen 80 % der Befragten die UB einmal in der Woche bzw. häufiger, in Marburg sind es 73 %.

Frage 2: Wie häufig benutzen Sie die verschiedenen Bereiche der Bibliothek? Bitte erstellen Sie eine Rangliste von 1 (= am meisten) bis 5 (am seltensten).



In dieser Frage sollten die Besucher selbst einschätzen, wie häufig sie verschiedene Bereiche der Bibliothek nutzen.

Hierzu führten wir fünf Bereiche auf (Auskunft, Kataloge/Bibliographien, Lehrbuchsammlung, Leihstelle, Lesesaal) und baten darum, sie in eine Reihenfolge von 1 (= am meisten genutzt) bis 5 (= am wenigsten genutzt) zu bringen.

Da bei allen Bereichen die Extremwerte 1 und 5 erreicht wurden, haben wir uns bei der Darstellung der Ergebnisse auf die Mittelwerte beschränkt (s. Abb. 4a und Abb. 4b). Die Bereiche sind auf der Abszisse von links nach rechts nach sinkender Bedeutung angeordnet, d.h. der Bereich, der am häufigsten genutzt wird, befindet sich direkt rechts neben der Ordinate.

In Gießen wird der Freihandbereich / Lesesaal am häufigsten genutzt, in Marburg dagegen die Kataloge / Bibliographien. Dies hat sicherlich damit zu tun, daß die Gießener Bestände zu einem großen Teil frei zugänglich im Freihandbereich aufgestellt sind,

während sich die Marburger Bestände überwiegend im geschlossenen Magazin befinden und daher vor der Benutzung im Katalogsaal bestellt werden müssen. Die Auskunft wird in beiden Bibliotheken als der Bereich eingeschätzt, der am wenigsten genutzt wird. Interessant ist dieses Ergebnis im Vergleich zur Auswertung der Frage 4 (s.u.).

Frage 3: Was machen Sie, wenn Sie einen Buchtitel, einen Verfasser oder Literatur zu einem Thema suchen? Kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft. Mehrfachnennungen sind möglich.

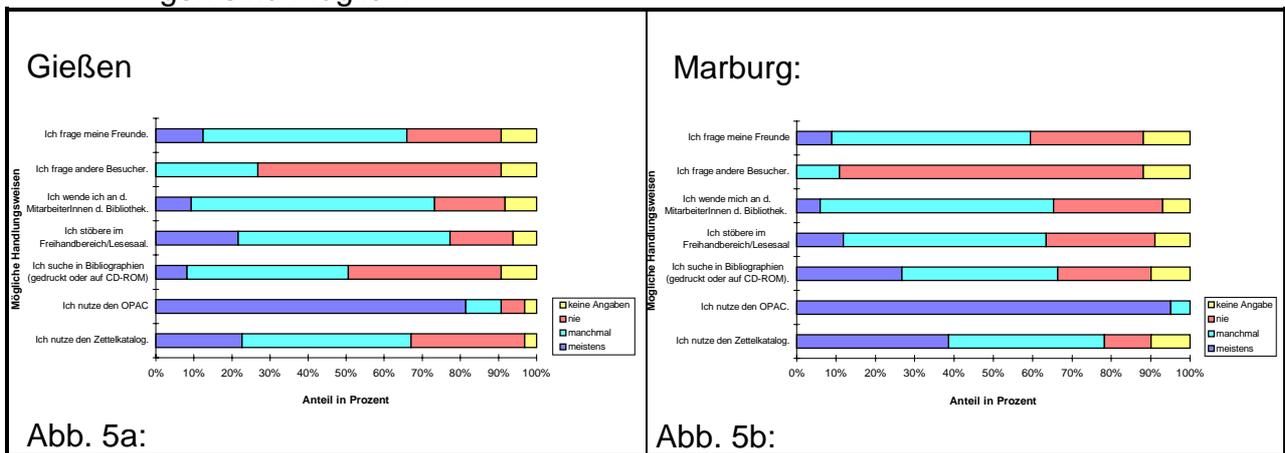


Abb. 5a:

Abb. 5b:

Mit dieser Frage wollten wir herausfinden, wie sich die Besucher weiterhelfen, wenn Sie einen Buchtitel, einen Verfasser oder Literatur zu einem bestimmten Thema suchen. Auf der Ordinate sind mögliche Verhaltensweisen aufgeführt. Auf der Abszisse läßt sich für jede Verhaltensweise ablesen, wie groß der Anteil der Befragten ist, die sich meistens, manchmal bzw. nie in dieser Weise verhalten oder keine Angabe gemacht haben.

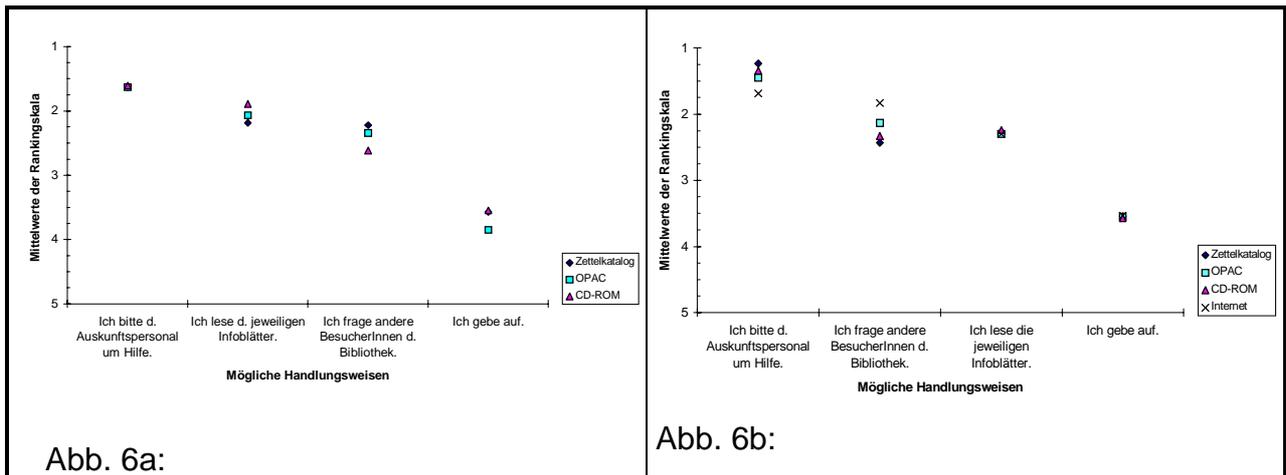
Auffallend ist, daß sowohl in Gießen als auch in Marburg der OPAC sehr häufig genutzt wird. In Gießen sagen 81,44 % der Befragten, daß sie ihn meistens, 9,28 % daß sie ihn manchmal nutzen. In Marburg sind es 95,05 % bzw. 4,95 %.

In Gießen fragen 9,28 % meistens, 63,92 % manchmal die Mitarbeiter der Bibliothek. In Marburg sind es 5,94 % bzw. 59,41 %.

In der Mehrzahl der Fälle scheinen die Besucher offensichtlich ohne die Hilfe der Auskunft an geeignete Literatur zu gelangen.

Frage 4: Wie helfen Sie sich, wenn bei der Nutzung des OPACs, des Zettelkatalogs, der CD-ROM-Datenbanken oder des Internets Schwierigkeiten auftreten? Stellen Sie für jedes Medium eine Rangfolge (1 - ...) Ihrer Verhaltensweisen auf.

Gießen:	Marburg:
---------	----------



Bei dieser Frage sollten sich die Besucher überlegen, wie sie sich helfen, wenn bei Benutzung des Zettelkatalogs, des OPACs, der CD-ROM-Datenbanken oder des Internets (↔ nur Marburg) Probleme auftreten. Wir gaben vier potentielle Handlungsweisen vor. Zusätzlich gaben wir die Möglichkeit, weitere - eigene - Verhaltensweisen anzugeben. Hiervon wurde allerdings sehr wenig Gebrauch gemacht. Von einzelnen Befragten wurden folgende Varianten genannt:

- ✎ Ich versuche selbst zur Lösung zu kommen, zu experimentieren.
- ✎ Ich informiere mich "extern"/ vorher über das gewünschte Medium.
- ✎ Ich frage Freunde.
- ✎ Ich prüfe die Richtigkeit der Angaben.

Die Handlungsweisen sollten - für jedes Medium - in eine separate Rangfolge gebracht werden.

In Abb. 6 sind auf der Abszisse die möglichen Handlungsweisen angeführt und auf der Ordinate die Rankingskala. Um die Vergleichbarkeit aller Fragebögen zu gewährleisten, haben wir in der Graphik nur die von uns vorgegebenen Handlungsweisen ausgewertet, da sie von allen Befragten beurteilt werden konnten.

Dargestellt sind die jeweiligen Mittelwerte, wobei die Handlungsweisen auf der Abszisse von links nach rechts nach sinkender Bedeutung aufgeführt sind.

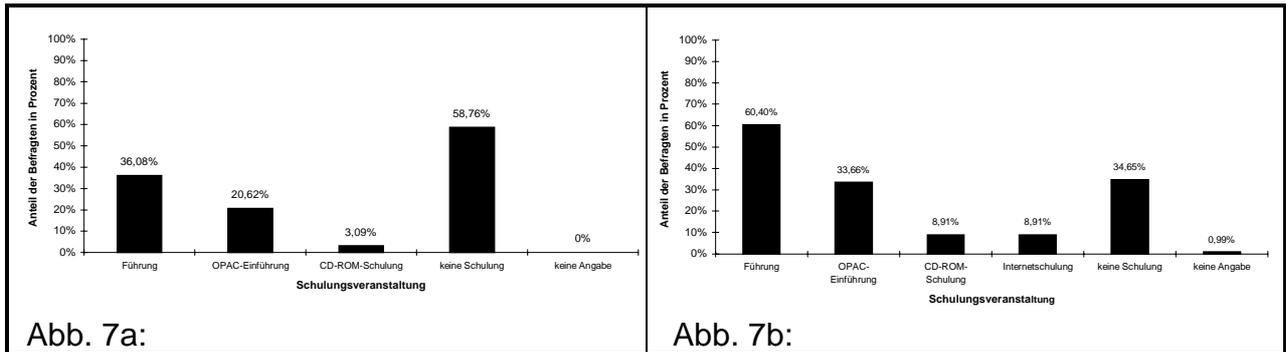
Auffallend ist, daß sich sowohl in Gießen als auch in Marburg bei allen Medien eine ähnliche Rangfolge der Verhaltensweisen zeigt. Bei Problemen wenden sich die Besucher vor allem an die Mitarbeiter der Auskunft. Während die Gießener als nächstes die Infoblätter lesen, bevor sie andere Besucher fragen oder gar aufgeben, liegt in Marburg die Befragung anderer Bibliotheksbesucher knapp vor dem Lesen der Infoblätter. Dies gilt vor allem für Fragen zum Internet. Bei OPAC, CD-ROM-Datenbanken und Zettelkatalog liegen die Werte so nah beieinander, daß sich keine eindeutige Aussage treffen läßt.

Frage 5: Haben Sie schon einmal an einer Schulungsveranstaltung teilgenommen?

Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich, die Prozentangaben beziehen sich auf die Gesamtheit der Befragten; Gießen: n = 97, Marburg: n = 101;

Gießen:

Marburg:



In Abb. 7 werden die Prozentsätze der Besucher dargestellt, die schon einmal an einer Schulung teilgenommen haben.

Sowohl in Gießen als auch in Marburg ist die „klassische Führung durch die Bibliothek“ die am häufigsten besuchte Schulungsveranstaltung. In Gießen haben 36,08 % der Befragten an einer Führung teilgenommen. In Marburg sind es 60,40 %.

An zweiter Stelle liegt die OPAC-Einführung mit 20,62 % in Gießen und 33,66 % in Marburg. An einer CD-ROM-Schulung haben in Gießen 3,09% teilgenommen, in Marburg 8,91 %. Damit erfreut sich die CD-ROM-Schulung in Marburg der gleichen Akzeptanz wie die Internetschulung (auch 8,91%).

Der Anteil derjenigen, die noch nicht an einer Schulungsveranstaltung teilgenommen haben, ist mit 58,76% in Gießen deutlich höher als in Marburg (34,65%).

Einige Benutzer gingen auf unsere Bitte ein und gaben an, warum sie noch nie eine Schulungsveranstaltung besucht haben. Ihre Erklärungen lauteten z.B.

Ich nahm nie teil, weil...

Gießen

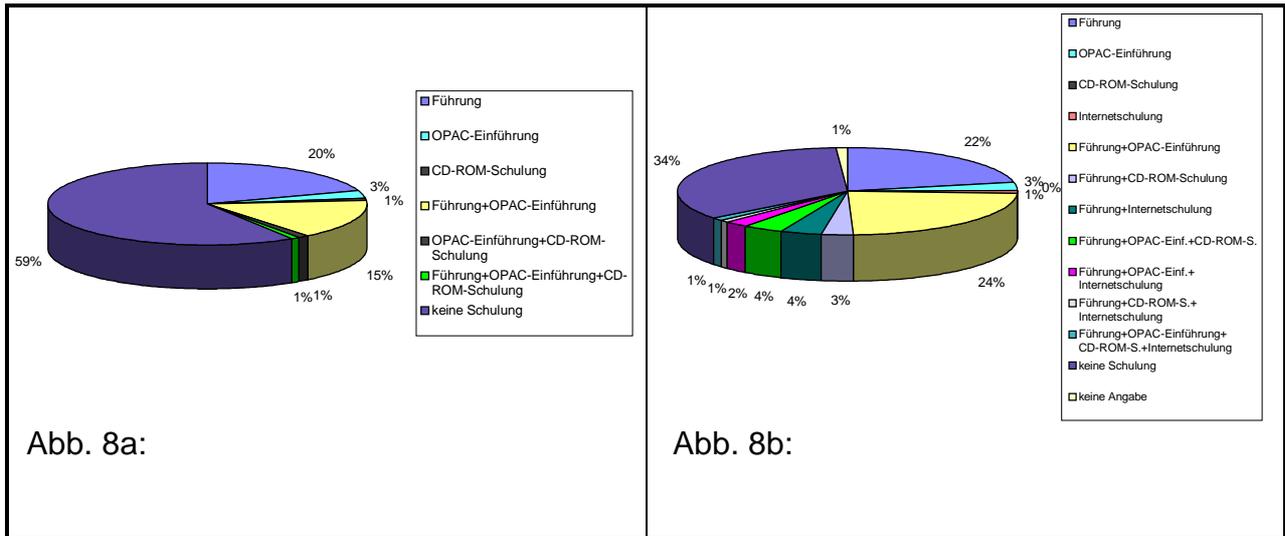
- ich mich meistens ganz gut zurechtfinde und bei Problemen immer freundlich Hilfe erhalte
- nicht nötig.
- ich zu faul bin (leider, würde vieles erleichtern).
- mir Bekannte oder TutorInnen die Benutzung der Bibliothek und der Kataloge erklärt haben.
- ich noch nie davon gehört habe.
- ich keine Zeit hatte.
- ich mich schon alleine einigermaßen durchgeboxt habe.
- ich es mir selbst beigebracht oder Freunde gefragt habe

Marburg

- ich im allgemeinen auch so damit umgehen kann.
- ich zuviel anderes im Kopf hatte.
- ich noch keine Gelegenheit dazu hatte.
- klappt auch so.
- mir das Infomaterial vor Ort bzw. das eigene Austesten ausreichend Hilfe geboten hatten.
- man sich leicht selbst helfen kann.
- keine Lust gehabt.
- wir das in unserer Tutoriumgruppe gemacht haben (Führung, OPAC, CD-ROM)
- sich die Programme weitgehend von selbst erschließen und bei Problemen das Auskunftspersonal sehr hilfreich ist.

Gießen:

Marburg:



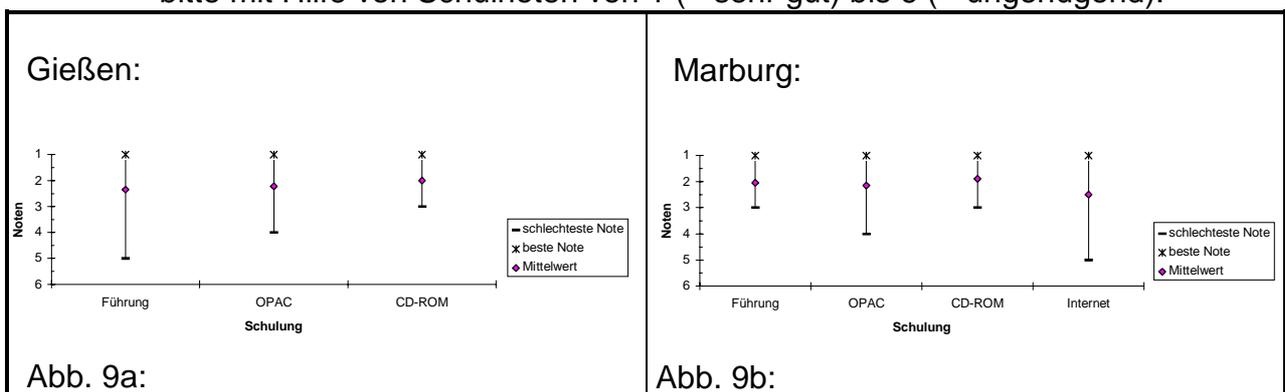
In Abb. 8 haben wir die Anteile der Befragten zusammengestellt, die an keiner Schulung, nur an einer oder aber an mehreren Schulungsveranstaltungen teilgenommen haben.

Wir wollten wissen, ob die Beteiligten eher nur eine Schulung besucht haben oder ob sie überwiegend an einer bestimmten - „besonders beliebten“ - Kombination teilgenommen haben.

Verblüffend ähnlich sind die Anteile der Besucher, die nur an einer Führung teilgenommen haben (Gießen: 20 %, Marburg 22 %). Während dies für Gießen der höchste Wert ist, ist in Marburg die Kombination aus Führung und OPAC-Einführung noch beliebter (24 %). Diese Kombination erzielt in Gießen den zweithöchsten Wert (15 %). Sowohl in Marburg als auch Gießen wurden alle angebotenen Schulungen nur von 1 % der Befragten besucht.

Die hohen Anteile der Besucher, die an keiner Schulungsveranstaltung teilgenommen haben, wurden bereits anhand der Abb. 7 diskutiert.

Frage 6: Wie bewerten Sie die von Ihnen besuchte(n) Veranstaltung(e)n? Bewerten Sie bitte mit Hilfe von Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend).



In der Abb. 9 sind auf der Abszisse die verschiedenen Schulungsveranstaltungen (Führung, OPAC-Einführung, CD-ROM-Schulung, Internetschulung) und auf der Ordinate die Noten von 1 - 6 aufgetragen. Die Befragten sollten möglichst jede der von Ihnen besuchten Schulungsveranstaltung mit einer Schulnote bewerten. Obwohl in dieser Graphik die Mittelwerte sicherlich am aussagekräftigsten sind, haben wir auch die jeweils beste bzw. schlechteste Note, die für eine Schulungsveranstaltung vergeben wurde, eingezeichnet.

Bei der Betrachtung der Mittelwerte fällt auf, daß die Veranstaltungen durchweg mit „gut“ benotet wurden. In Gießen wurden die Führungen im Mittel mit 2,34, die OPAC-Schulungen mit 2,23 und die CD-ROM-Schulungen mit 2,0 bewertet. In Marburg wurde für die Führungen im Mittel eine 2,05 vergeben, für die Schulungen zum OPAC eine 2,15, zu den CD-ROMs eine 1,89 und zum Internet eine 2,50.

Natürlich ist eine derartige Bewertung subjektiv, da die verschiedenen Teilnehmer in der Regel immer auch unterschiedliche Erwartungshaltungen an die Veranstaltung haben. Aber im Mittel dürfte sich das bei der Zahl der Befragten ausgleichen.

Die Extremwerte, z.B. die Note 5 als schlechteste Bewertung einer Marburger Internetschulung, beruhen allerdings z. T. nur auf der Meinung einzelner Personen. In diesem Fall stellt sich die Frage, welche Erwartungen die Besucher an die Schulung gestellt haben. Ob sie z.B. bei der Internetschulung erwarteten, eine generelle Einführung zu erhalten oder eine auf die Literatursuche abgestimmte.

In Gießen wurden die Führungen teilweise mit der Note 5 bewertet. Auch dies könnte darin begründet sein, daß die Gruppen, die sich bei einer Führung zusammenfinden, teilweise sehr heterogen sind. Während auf der einen Seite erste allgemeine Grundkenntnisse gewünscht werden, erwarten andere - „fortgeschrittenere“ - Teilnehmer, daß ihnen speziellere Kenntnisse vermittelt werden. Eine Veranstaltung mit einer derart heterogenen Gruppe kann nicht optimal sein.

Wir baten die Besucher, ihre Beurteilung möglichst zu begründen. Hier einige, z. T. recht unterschiedliche Erläuterungen:

Gießen	Marburg
<ul style="list-style-type: none"> - Die Führungen sind leicht verständlich und benutzerorientiert. Man kann immer Fragen stellen. Die OPAC-Einführung sind gut mit Beispielen unterlegt. Das Personal ist freundlich und kompetent. - Kurz und präzise und kompetent, praktische Rechercheübungen kommen zu kurz - Führung und Einführung waren oft zu kurz bzw. in zu großen Gruppen veranstaltet - Die Führung hat damals meine Fragen weitestgehend beantwortet. Die Funktion des OPAC (bzw. CD-ROM) ist mit einer Einführung nicht abzudecken. Hier ist „learning by doing“ angesagt. - Ich habe nichts neues erfahren. - Führer konnte selbst nicht mit OPAC umgehen. Auf den CD-ROM-Bereich wies er nur mit dem Verweis auf die Auskunft hin. - kompetent, kurz, Zeit für Fragen. - zu viel Wissen, zu schnell vorgetragen 	<ul style="list-style-type: none"> - Ich hab's verstanden, also muß es gut gewesen sein. - Die Einführungen waren gut, aber etwas zu überfüllt. - Guter Überblick, aber sehr viel Information auf einmal. - Als erste allgemeine Einführungen sind die Veranstaltungen durchaus positiv zu bewerten, bleiben allerdings zu oberflächlich, so daß eine weitere eigene Auseinandersetzung von Nöten ist. - Die Führungen sind leider oft zu schnell, so daß man später oft nachfragen muß. Das Personal ist aber sehr freundlich und hilfsbereit und hilft immer. - viel zu lange Einführung, falsche Schwerpunktsetzung, fehlende Erklärung bestimmter Serviceleistungen (z. B. Fernleihe) - Zu oberflächlich. Als Studentin im Hauptstudium habe ich gezielte (spezifische) Fragen bei der Literaturrecherche. - Die Einführung stand für mich ganz

<ul style="list-style-type: none"> - Ist hilfreich, um sich grob zu orientieren. - Die Führung war sehr ausführlich, jedoch konnte man ohne Begleitmaterial (z.B. Handzettel) nur wenig behalten. 	<p>am Anfang des Studiums. So war ich von den ganzen Infos über Bibliographien, Katalogsaal, Lesesaal etwas erschlagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung solider Grundkenntnisse. - Allgemein gehalten, da Gruppen aus Studierenden verschiedener Fächer bestehen. Deshalb ist eine fachspezifische Einführung unerlässlich. - Kompetente, kurz gefasste Einführung durch nette Leute. - Führung durch Bibliothekspersonal zu lang, zu viele Infos, die für den Anfänger noch nicht interessant sind. - Die Veranstaltungen werden sehr kompetent geleitet. Allerdings ist die Gruppengröße bei der von mir besuchten Veranstaltung zu groß gewesen. - Führung: es werden keine schriftlichen Memos und Übersichtspläne und Literaturhinweise ausgeteilt. Es wird nicht genügend auf die Serviceleistungen der Auskunft hingewiesen.
---	--

Frage 7: Ist die Auskunftsstelle Ihrer Meinung nach leicht zu finden?

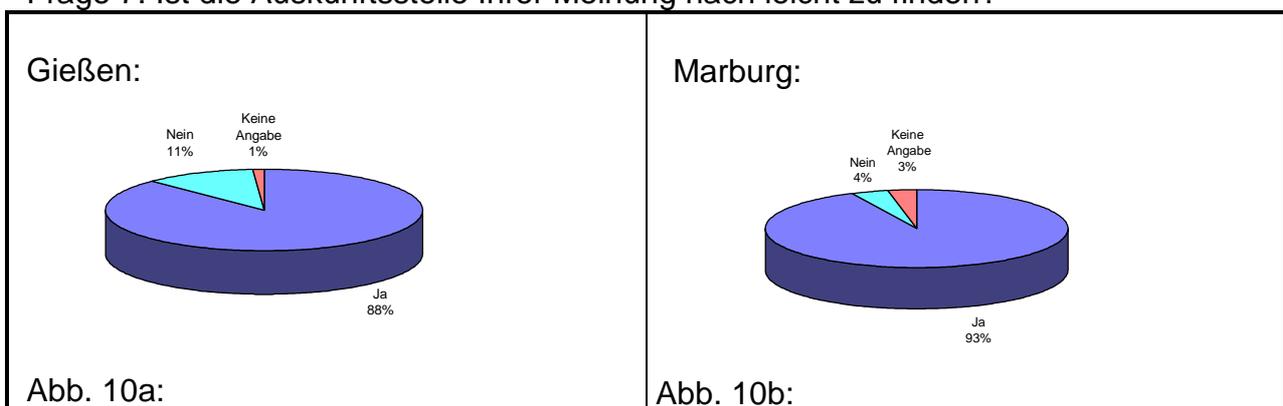


Abbildung 10 zeigt ein Ergebnis, mit dem wir weder in Gießen noch in Marburg gerechnet haben. Eine überwältigende Mehrheit von 88 % (Gießen) bzw. 93 % (Marburg) war der Meinung, daß die Auskunft leicht zu finden ist.

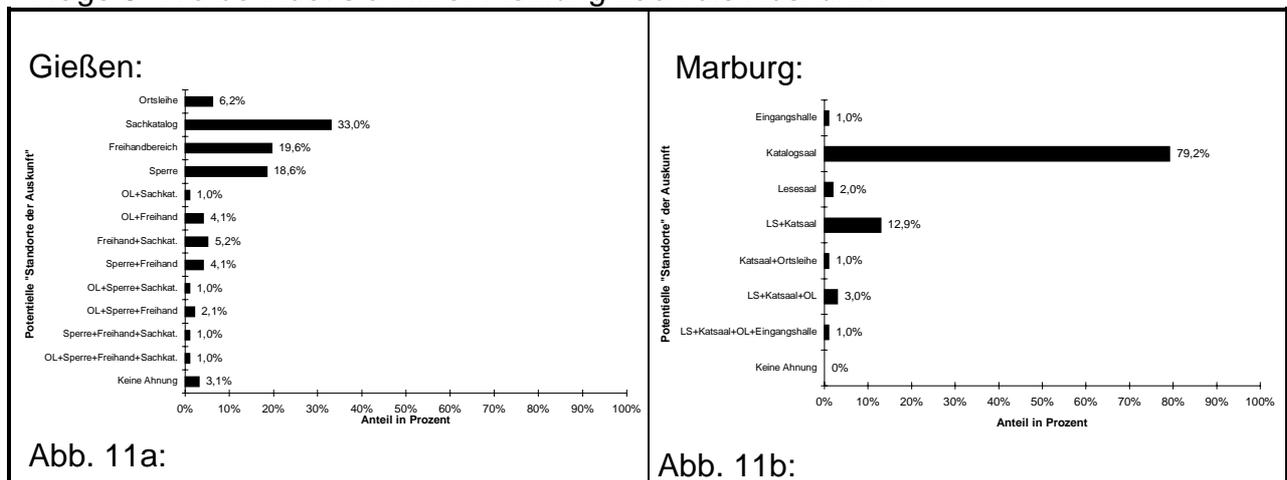
Dieses deutliche Ergebnis erstaunt auf den ersten Blick vor allem für Marburg. In der Universitätsbibliothek Marburg befindet sich die Auskunft keineswegs an zentraler, leicht erkennbarer Stelle im Erdgeschoß, sondern im 1. Stock im Katalogsaal, und ist so gut wie gar nicht ausgeschildert (vgl. Kap. 2.1).

Bei der Wertung dieses Ergebnisses darf allerdings nicht außer acht gelassen werden, daß die Befragung in Marburg im Katalogsaal, also in dem Raum, in dem sich auch die Auskunft befindet, durchgeführt wurde

Das ebenfalls eindeutige Ergebnis für Gießen zeigt, daß sich die Besucher besser in der Bibliothek zurechtfinden, als wir geglaubt haben.

Zu beachten ist, daß die Mehrheit der Befragten sowohl in Gießen als in Marburg unter der Auskunft das gleiche versteht wie wir (s. Frage 8).

Frage 8: Wo befindet sich Ihrer Meinung nach die Auskunft?



Diese Frage ist im Zusammenhang mit der vorhergehenden zu sehen, da wir herausfinden wollten, ob die Befragten unter „der“ Auskunft das gleiche verstehen, wie wir auch.

Wir gaben verschiedene mögliche Standorte vor.

In Gießen waren es: ☺ Ausleihe = Ortsleihe (OL),
 ☺ Sachkatalog (Sachkat.),
 ☺ Freihandbereich (Freihand) und
 ☺ Sperre;

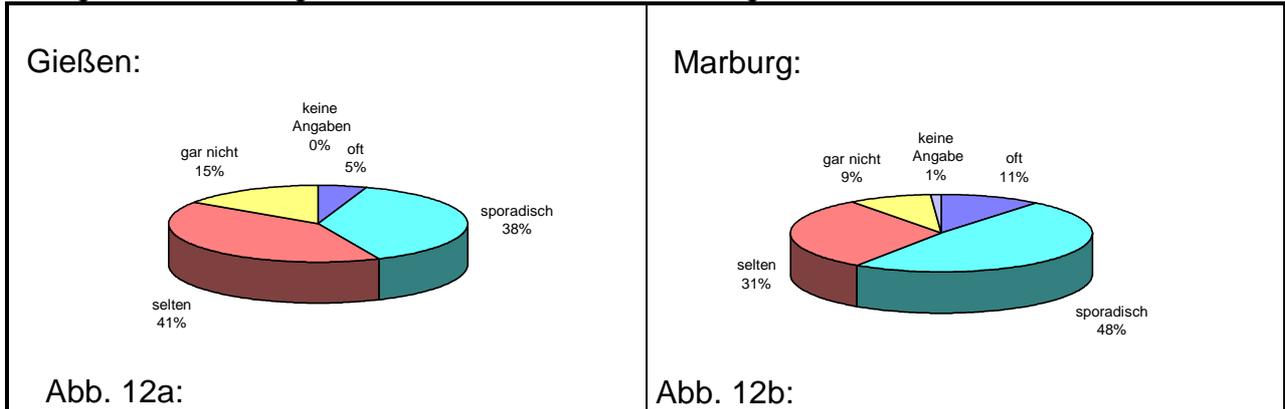
in Marburg: ☺ Eingangshalle,
 ☺ Katalogsaal (Katsaal),
 ☺ Lesesaal (LS) und
 ☺ Ortsleihe (OL).

Da wir Mehrfachnennungen zuließen, haben wir in der Auswertung die Kombinationsmöglichkeiten, die angegeben wurden, aufgeführt. In Abb. 11 sind daher auf der Ordinate nicht nur die potentiellen einzelnen Standorte der Auskunft angegeben, sondern alle Kombinationen, die angegeben wurden. Darüberhinausgehende Kombinationsmöglichkeiten werden nicht aufgeführt. Auf der Abszisse werden die Prozentsätze der Besucher, die sich für den jeweiligen Standort entschieden haben, angezeigt.

In Gießen geben 33,0 % der Befragten eindeutig an, daß sich die Auskunft im Sachkatalog befindet. Nimmt man die Nennungen für den Freihandbereich (19,6 %) und für Freihandbereich und Sachkatalog (5,2 %) dazu, entscheiden sich über die Hälfte der Befragten (57,8 %) für die beiden Auskunftsstellen der UB Gießen.

In Marburg entscheiden sich verblüffende 79,2 % klar für den Katalogsaal. Auch bei der Bewertung dieses Ergebnisses sollte man beachten, daß der Katalogsaal als Befragungsort ausgewählt wurde.

Frage 9: Wie häufig wenden Sie sich Ihrer Meinung nach an die Auskunft?



Bei dieser Frage sollten die Benutzer selbst einschätzen, ob sie sich eher oft, sporadisch, selten oder gar nicht an die Auskunft wenden. Insgesamt gesehen, scheinen die Gießener nicht ganz so häufig die Auskunft zu befragen wie die Marburger. Während in Gießen nur 5,15 % angeben, daß sie sich oft an die Auskunft wenden, sind es in Marburg 10,89 %. Bei den „sporadischen Fragern“ ist die Differenz noch größer. In Gießen sind es 38,14 % und in Marburg 48,51%.

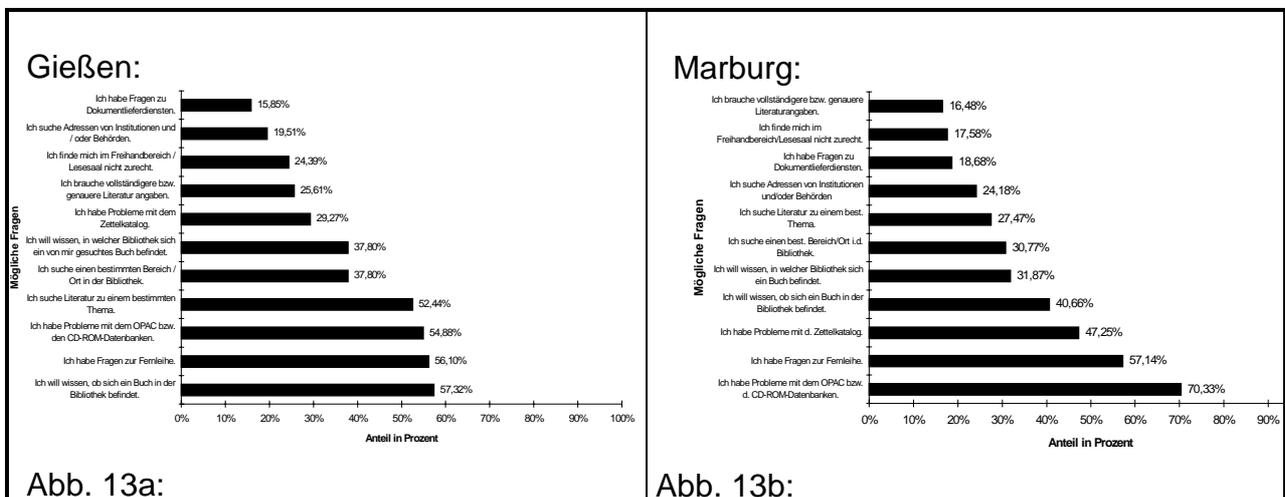
Diese Frage war auch als Filter für die Fragen 10 - 12 gedacht, da diese nur von den Besuchern sinnvoll beantwortet werden konnten, die sich schon einmal an die Auskunft gewandt haben. Das sind in Gießen 82 und in Marburg 91.

Frage 10: Mit welchen Fragen wenden Sie sich an die Auskunft? Wählen Sie aus der folgenden Liste die 5 Fragen aus, die Sie am häufigsten stellen. Sie können unsere Auswahl auch gerne um eigene Aspekte erweitern.

Sehen Sie sich dann die ausgewählten Punkte noch einmal an und bringen Sie sie in eine Rangfolge von 1 - 5.

Diese Frage besteht aus zwei Arbeitsschritten, die nicht von allen Befragten in unserem Sinne ausgeführt wurden. Viele Befragte trafen nur eine Auswahl aus den möglichen Fragen, indem sie ankreuzten, und erstellten keine Rangfolge ihrer ausgewählten Fragen. Darum haben wir diese Frage in zweifacher Hinsicht ausgewertet.

Abb. 13 zeigt, wie viele Personen (in Prozent) eine bestimmte Frage ausgewählt haben. Die Auswahl der vergebenen Rangfolgen ist in Abb. 14 dargestellt.



In Abb. 13 sind die möglichen Fragestellungen auf der Ordinate von oben nach unten in ansteigenden Anteilen aufgeführt. Interessanterweise scheinen sich die Benutzer in Gießen überwiegend mit anderen Fragen an die Auskunft zu wenden als in Marburg, was ein Vergleich der fünf am häufigsten genannten Fragen zeigt:

Gießen	Marburg
1) Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet.	1) Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.
2) Ich habe Fragen zur Fernleihe.	2) Ich habe Fragen zur Fernleihe.
3) Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.	3) Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog.
4) Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.	4) Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet.
5) Ich suche einen bestimmten Bereich / Ort in der Bibliothek.	5) Ich will wissen, in welcher Bibliothek sich ein Buch befindet.

Die Möglichkeit, zusätzlich eigene Fragestellungen zu nennen, wurde vereinzelt genutzt. Beispielhaft seien hier die folgenden Punkte genannt:

- ✎ Ich habe Probleme mit den Computern.
- ✎ Ich habe Fragen zu bestimmten Spezialbibliographien.
- ✎ Ich suche einen bestimmten Zeitschriftenartikel.
- ✎ Ich will wissen, wo sich ein Buch mit einer bestimmten Signatur befindet.
- ✎ Ich will wissen, wo eine Teilbibliothek von anderen Fachbereichen ist und wann diese geöffnet hat.
- ✎ Ich habe Schwierigkeiten bei der Bestellung („Nullzettel!“).
- ✎ Ich komme mit den technischen Geräten nicht klar (Mikrofiche).
- ✎ Ich habe Probleme mit der Signatureingabe bei Bestellungen.
- ✎ Ich habe Fragen zum Katalogisierungsverfahren (Wie viele Mitautoren/Mitherausgeber sind im OPAC katalogisiert?)
- ✎ Ich suche nach Nachschlagewerken.
- ✎ Ich habe Fragen zur Ausleihe (Fristen usw.).
- ✎ Ich möchte wissen, wann ein ausgeliehenes Buch wieder verfügbar ist.
- ✎ Ich benötige alte Zeitschriftenartikel.

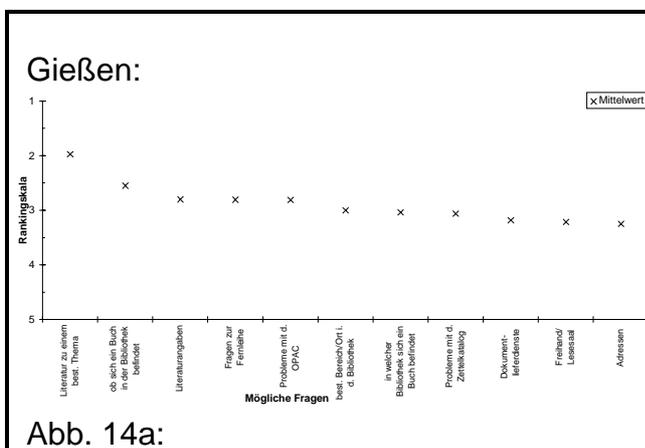


Abb. 14a:

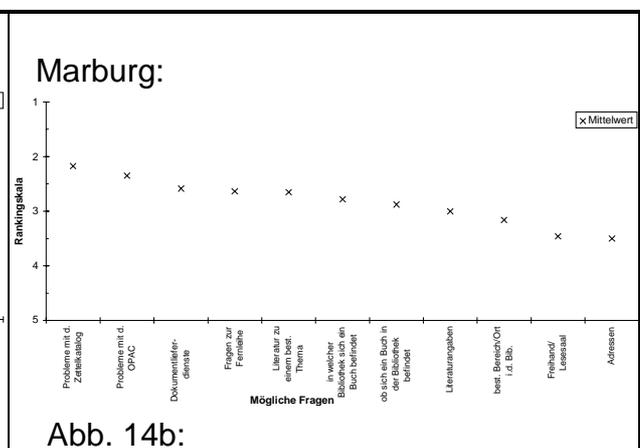
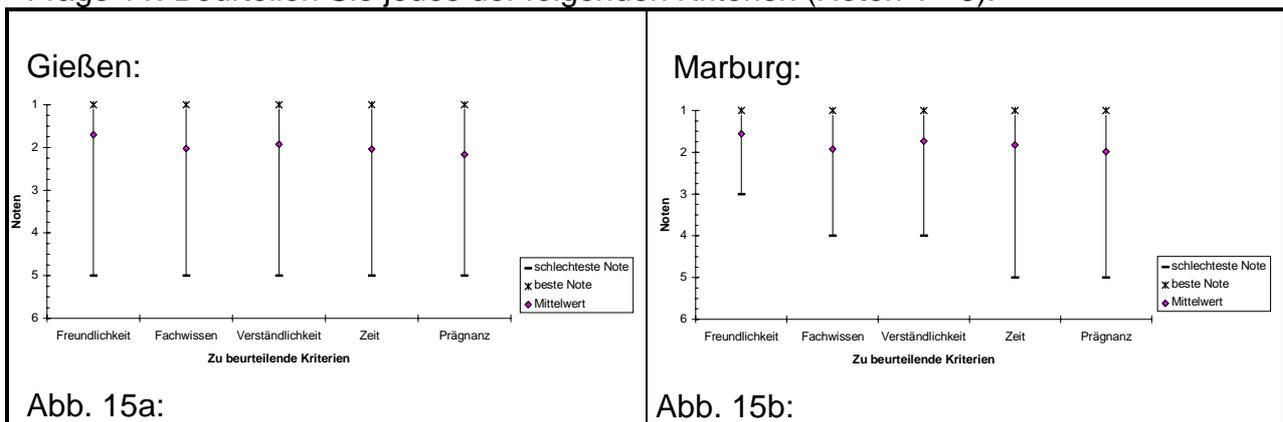


Abb. 14b:

Abb. 14 zeigt die Auswertung des Rankings, in dem die Besucher selbst einschätzen sollten, wie häufig sie sich mit bestimmten Fragen an die Auskunft wenden. Wir stellten einige mögliche Fragestellungen zur Auswahl und baten darum, die fünf am häufigsten gestellten Fragen auszuwählen und in eine Ranking von 1 - 5 einzuordnen. In Abb. 14 sind nur die erzielten Mittelwerte dargestellt. Auch in dieser Darstellung ergeben sich markante Unterschiede zwischen Gießen und Marburg, wie die folgende Zusammenstellung der fünf wichtigsten Fragen zeigt.

Gießen	Marburg
1) Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.	1) Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog.
2) Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet.	2) Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.
3) Ich brauche vollständigere bzw. genauere Literaturangaben.	3) Ich habe Fragen zu Dokumentlieferdiensten.
4) Ich habe Fragen zur Fernleihe.	4) Ich habe Fragen zur Fernleihe.
5) Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.	5) Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.

Frage 11: Beurteilen Sie jedes der folgenden Kriterien (Noten 1 - 6).



In dieser Frage baten wir die Besucher um eine Bewertung einiger „Qualitätsmerkmale“ der Auskunft:

- ☺ Freundlichkeit des Auskunftspersonals,
- ☺ Fachwissen des Auskunftspersonals,
- ☺ Verständlichkeit der gegebenen Auskunft,
- ☺ Zeit, die sich der Bibliothekar / die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt,
- ☺ Prägnanz der gegebenen Auskunft.

In Abb. 15 sind neben den Mittelwerten auch die Extremwerte eingezeichnet. Während sich die negativen Extremwerte in Gießen und Marburg vor allem bei den Kriterien „Freundlichkeit und Fachwissen des Auskunftspersonals“ und „Verständlichkeit der gegebenen Auskunft“ unterscheiden, liegen die mittleren Werte sehr nah beieinander, was die folgende Gegenüberstellung belegt.

Zu beurteilende Kriterien		Mittlere Note in Gießen	Mittlere Note in Marburg
Freundlichkeit des Auskunftspersonals	des	1,70	1,56
Fachwissen des	des	2,03	1,92

Auskunftspersonals		
Verständlichkeit der gegebenen Auskunft	1,93	1,73
Zeit, die sich der Bibliothekar/die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt	2,04	1,82
Prägnanz der gegebenen Auskunft	2,17	1,99

Frage 12: Wie ist Ihre Meinung zur personellen Besetzung der Auskunft? Gibt es ausreichend, zu wenig oder zu viel Auskunftspersonal?

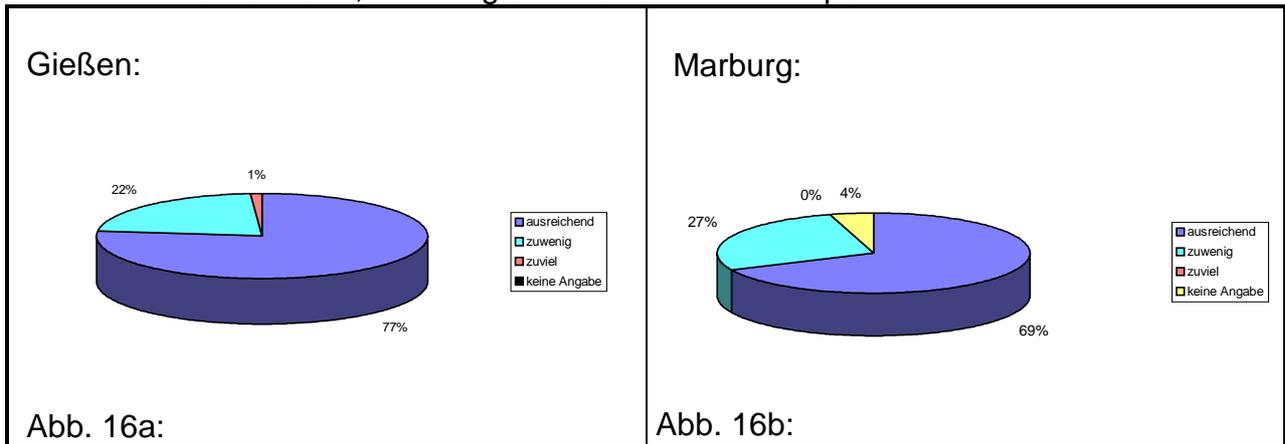


Abb. 16 zeigt, daß sowohl in Gießen als auch in Marburg der überwiegende Teil der Befragten findet, daß die Auskunft ausreichend besetzt ist. In Gießen sind 76,83 % dieser Meinung, in Marburg 68,13 %. Daß zu wenig Auskunftspersonal vorhanden ist, glauben in Gießen nur 21,95 %, in Marburg 27,47 %.

Frage 13: Zögern Sie, an das Personal Fragen zu stellen?

Diese Frage haben wir in 2 Stufen ausgewertet. In Abb. 17 sind zunächst die Anteile der Befragten aufgeführt, die zögern bzw. nicht zögern, sich mit einer Frage an die Auskunft zu wenden. In Abb. 18 werden die Gründe für das Zögern näher erläutert.

a) Anteil der „Zögerer“ an den Befragten

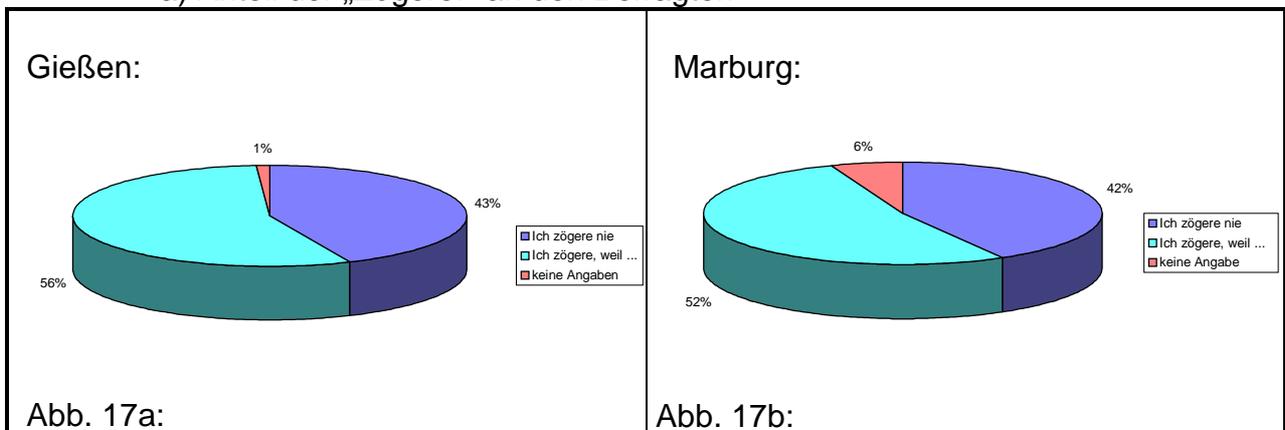
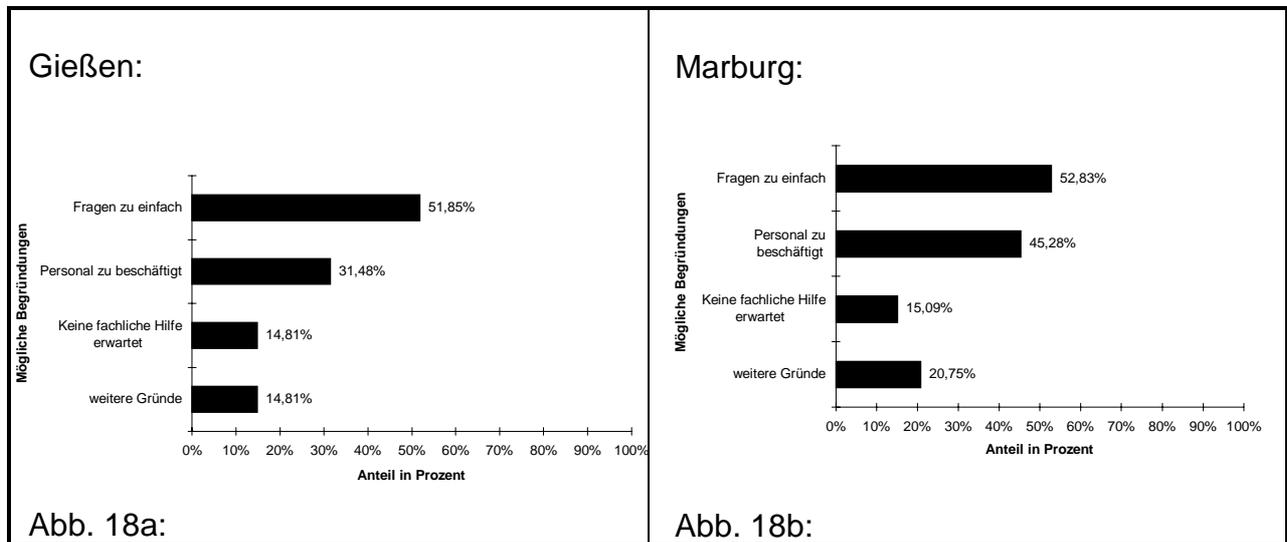


Abb. 17 zeigt eine deutliche Übereinstimmung zwischen den Gießener und Marburger Ergebnissen. In Gießen geben 43,30 % an, daß sie nie zögern, in Marburg sind es 41,58 %. Daß sie manchmal zögern, sagen in Gießen 55,67 % und in Marburg 52,48 %.

Abb. 18 verdeutlicht, wie die Befragten ihr Zögern begründen.
b) Gründe für das Zögern



Die wichtigste Begründung für das Zögern ist sowohl in Gießen als auch in Marburg die subjektive Einschätzung der Befragten, daß ihre Fragen zu einfach seien (Gießen: 51,85 %; Marburg 52,83 %). An zweiter Stelle rangiert in Gießen und Marburg, daß das Personal zu beschäftigt ist (Gießen 31,45 %; Marburg 45,28 %).

Neben den von uns zur Auswahl gestellten möglichen Gründen für ein Zögern führten die Befragten z. B. folgendes an:

Ich zögere, weil ...

- ✎ ich aus einer Mücke keinen Elefanten machen möchte. Ich frage meistens nur bei sehr wichtigen, dringenden Sachen.
- ✎ ich mir nicht sicher bin, daß ich alle Möglichkeiten ausgenutzt habe.
- ✎ ich meine viel allein durch probieren herauszufinden, was sich dann besser einprägt.
- ✎ ich mir einfach nicht zutraue, Fragen zu stellen.
- ✎ ich zuerst versuche, alle anderen Mittel auszuschöpfen, um an meine Information zu kommen.
- ✎ ich Hemmungen habe, das Personal dauernd mit Kleinigkeiten zu nerven, die sie sicher dauernd erklären müssen.
- ✎ ich zunächst versuche, das Problem selbst zu lösen.

Der letzte Punkt wurde von mehreren Befragten angeführt.

Frage 14: Zu welchen Themen möchten Sie von den BibliothekarInnen mehr Informationen erhalten? Und wie soll diese Informationsvermittlung am besten aussehen? (Schulungen, Informationsblätter und dergleichen)

Aus den zahlreichen Anregungen haben wir einige ausgewählt und zusammengestellt.

<p>Gießen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fachspezifische Schulungen - besseres Aufzeigen der Gliederung der 	<p>Marburg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suche von Literatur im Internet - Informationsblätter an alle Erstsemester
--	---

<p>Bibliothek (wo stehen welche Bücher; über welchen Weg kann ich mir die Bücher dort ausleihen; wie sehen die Ausleihfristen aus, was kostet es; → evt. große Übersicht, Wandtafel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infoblätter zur Fernleihe - bessere Informationen über die Fachbereichsbibliotheken - Literatursuche auf CD-ROMs und im Internet - Infoblätter zu Bibliographienbenutzung (nicht PC) - Infoblatt, wie ich Literatur jenseits von Gießen bekommen kann - mehr über Internet, www und seine Möglichkeiten - wunschlos glücklich - mir ist eigentlich alles klar 	<ul style="list-style-type: none"> - Informationsblätter zur CD-ROM-Benutzung wären klasse. - So, wie es ist, ist es okay. - CD-ROM-Recherche - was für einen Bestand die UB überhaupt hat (Alter, Umfang, Typen, Zeitschriften, Dissertationen) - Systematik des Lesesaals und der Lehrbuchsammlung, falls es eine gibt → Infoblätter) - mehr Auskünfte zu Fernleihen, Schnelliefersdiensten usw., z.B. durch Broschüren etc. - Mir reichen die Auskünfte, die ich auf Anfrage erhalte, aus. Für länger andauernde Veranstaltungen hätte ich gar keine Zeit. - Ich komme selten mit dem OPAC klar. Ich wußte bis jetzt noch nicht, daß es dazu Kurse gibt. → evt. mehr Werbung für die Kurse; einfache Erläuterungen zur OPAC-Benutzung auf Handzetteln oder an den Computern befestigt.
---	---

Frage 15: Wenn Sie weitere Vorschläge und Ideen zur Verbesserung des Auskunftsdienstes haben, können Sie diese hier kurz darstellen.

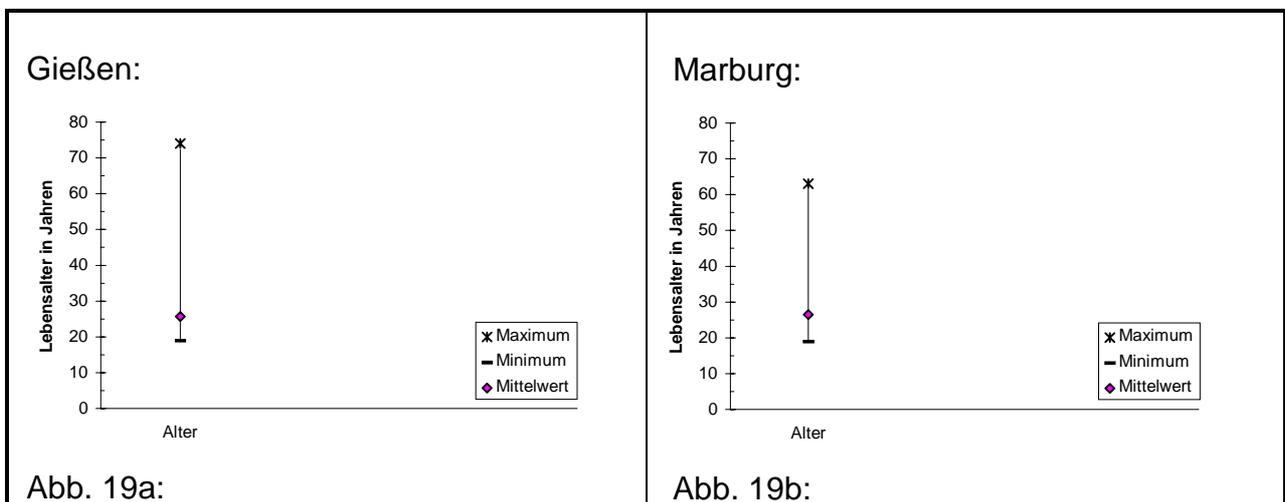
Auch bei dieser Frage möchten wir einige Äußerungen beispielhaft nennen:

<p>Gießen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CD-ROM über Internet, Schlagwörter im OPAC verbessern, alle Bücher in den OPAC aufnehmen (nicht nur ab 1986) - Öffnungszeiten erweitern - Mir ist nicht ganz klar, was die Auskunft alles kann und wofür sie zur Verfügung steht. - lieber nur Karteikarten als PC. 	<p>Marburg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verlängerung der Arbeitszeiten des Auskunftsdienstes fände ich sinnvoll - Die Hilfsbereitschaft der Angestellten und ihre Geduld ist sehr groß. - Die Schlagwortsuche im OPAC ist defizient. Oft findet man nur einen Titel unter dem Schlagwort und im selben Regal stehen noch viel mehr Bücher zum Thema. Das könnte verbessert werden und so die Arbeit aller erleichtern. - Es sollten zwei- bis dreimal monatlich für Erstis bzw. ältere Semester Führungen in Kleingruppen angeboten werden.
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Der Auskunftsdienst ist super gut. - Weiter so !!!! - An die theoretische Einführung müßten sich praktische Übungsteile anschließen, so daß man gleich Aufgaben mit dem neuen Wissen lösen kann. Ähnliche Aufgaben müßte man auch in der näheren Folgezeit lösen müssen, um sich wirklich einzuüben; denn wenn ich im Alltag meine Literatur mal zusammen habe, ist zu lange Pause bis zur nächsten Recherchephase.
--	---

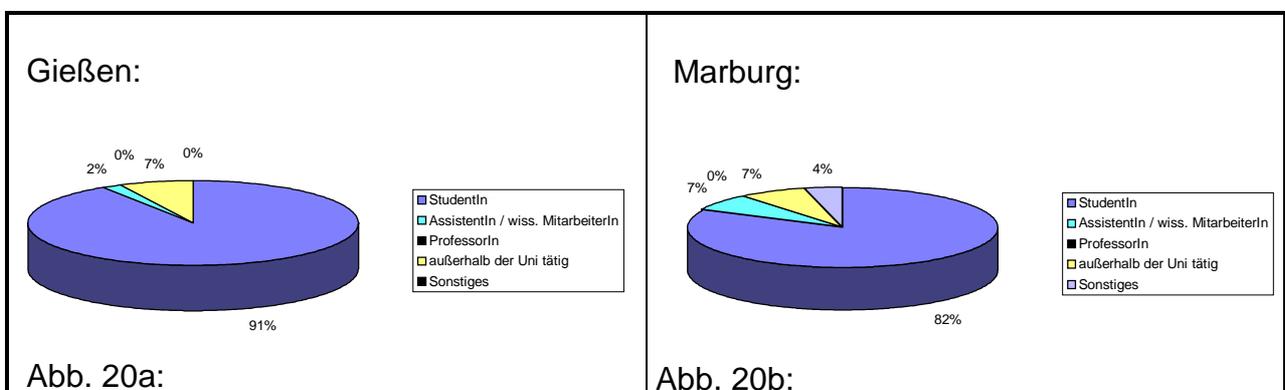
Frage 16: Ganz zum Schluß noch einige Fragen zur Person.

a) Altersstruktur der Befragten (Maximum, Mittelwert, Minimum)



Das durchschnittliche Alter der Befragten war in Gießen und Marburg sehr ähnlich (Gießen: 26 Jahre; Marburg: 27 Jahre).

b) Sind Sie zur Zeit ...?



In Gießen ist der Anteil der Studierenden an den Befragten mit 90,72 % etwas höher als in Marburg (82,17 %). Dafür wurden in Gießen weniger Assistenten bzw. wissen-

schaftliche Mitarbeiter befragt (Gießen: 2,06 %; Marburg: 6,93%). Professoren haben weder in Gießen noch in Marburg an der Befragung teilgenommen.

5 Resümee

Mit unserer Projektarbeit „Auskunftsbibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken - vom wandelnden Brockhaus zum kundenorientierten Informationbroker“ wollten wir unseren eigenen Beitrag zur Diskussion um das derzeitige und zukünftige Berufsbild der Bibliothekare, vor allem der Auskunftsbibliothekare, leisten.

In einer Zeit, in der Qualitätsmanagement, Leistungsmessung und Kundenorientierung in aller Munde sind, machen sie auch vor den altherwürdigen Türen der Bibliotheken nicht halt.

Während die Bibliothekare in der Vergangenheit ihre Bibliothek häufig als „Organisation sui generis“³¹ verstanden, müssen sie sich derzeit zunehmend der Diskussion stellen, in einem Dienstleistungsbetrieb zu arbeiten.

Während früher Bücher und das Sammeln von Büchern unangefochten im Zentrum der bibliothekarischen Arbeit standen, wird von der modernen Bibliothek erwartet, daß die Benutzerorientierung einen sehr hohen Stellenwert hat.³²

Auskunftsbibliothekare müssen daher die Interessen, Wünsche und Belange der Bibliotheksbenutzer im Auge haben - und vor allem halten.

Aufgrund der schon heute immensen Informationsflut, die zukünftig vermutlich noch ansteigen wird, wird es für die Bibliothekare zunehmend wichtig sein, sich bei der Informationsvermittlung „auf das Gewußt-Wie-und-Wo, aber nicht mehr auf das Gewußt-Was“ zu konzentrieren.³³

³¹ Boekhorst, Peter te: Qualitätsmanagement und wissenschaftliche Bibliothek - ein unüberbrückbarer Gegensatz?

³² Hoogen, Henk J.M. van den: Quality Management at a University Library

³³ Kübler, Hans Dieter: Von der Bibliothekarin zur Informationsmanagerin?

6 Literatur

6.1 Verwendete Literatur:

- Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken. Gütersloh : Bertelsmann
Bd. I Empfehlungen und Arbeitsmaterialien für ein outputorientiertes Berichtswesen / hrsg. von Marga Pöhl ..., 1997.
- Beyendorff, Günter: Entgelte in Bibliotheken : Wechselwirkungen zwischen Gebühren und Dienstleistungen / Günter Beyendorff ; Claudia Lux. - Berlin : Dbi, 1988. (Dbi-Materialien ; 76)
- Boekhorst, Peter te: Qualitätsmanagement und wissenschaftliche Bibliothek - ein unüberbrückbarer Gegensatz? In: Qualität und Leistung - Bibliotheken auf dem Prüfstand : Beiträge zum Qualitätsmanagement in Bibliotheken / [Red.: Karin Pauleweit]. Berlin : Dbi (Dbi-Materialien ; 150), S. 173 - 180
- Buch, Harald: Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster oder „...hier scheint mir alles wunderbar und perfekt“. In: Bibliotheksdienst 31 (1997) 1, S. 23 - 31
- Buzas, Ladislaus: Deutsche Bibliotheksgeschichte des Mittelalters. Wiesbaden : Reichert, 1975. - (Elemente des Buch- und Bibliothekswesens ; 1)
- Deutsche Bibliotheksgeschichte der Neuzeit : (1500 : 1800). Wiesbaden : Reichert, 1976. - (Elemente des Buch- und Bibliothekswesens ; 2)
- Deutsche Bibliotheksgeschichte der neuesten Zeit : (1800 : 1945). Wiesbaden : Reichert, 1978. - (Elemente des Buch- und Bibliothekswesens ; 3)
- Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „ Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken“ / Deutsches Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt]. Berlin : Dbi (Dbi-materialien ; 119)
Bd. 1 Texte. 1992
Bd. 2 Anhänge. 1992
- Forderungen für unsere Bibliothek der Zukunft : im Mittelpunkt steht der Mensch / ötv. - Stuttgart : Bertelsmann, 1987
- Heidtmann, Frank: Materialien zur Benutzerforschung : aus einer Pilotstudie ausgewählter Benutzer der Universitätsbibliothek der Technischen Hochschule Berlin. München : Saur, 1971
- Zur Theorie und Praxis der Benutzerforschung. München-Pullach [u.a.] : Saur, 1971
- Heinrich, Kirsten: „Auskunfts-Bibliothekar“ - „Bestands-Bibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst..... In: Von Gutenberg zum Internet / 7. Deutscher Bibliothekskongreß, 87. Dt. Bibliothekartag. Frankfurt am Main : Klostermann, 1997. (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie / Sonderheft ; 68)

- Hohbohm, Hans-Christian: Vom Leser zum Kunden : Randbedingungen der Nutzerorientierung im Bibliotheksbereich. In: ZfBB 44 (1997) 3, S. 265 - 280
- Hoogen, Henk J.M. van den Hoogen: Quality Management at a University Library : plan and execution at the University of Limburg. In: Qualität und Leistung - Bibliotheken auf dem Prüfstand : Beiträge zum Qualitätsmanagement in Bibliotheken / [Red.: Karin Pauleweit]. Berlin : Dbi (Dbi-Materialien ; 150), S. 130 - 138
- Kübler, Hans Dieter: Von der Bibliothekarin zur Informationsmanagerin) In: BuB 50 (1988) 8, S. 504 - 510
- Mälzer, Gottfried: Benutzerbefragung in der Universitätsbibliothek Würzburg. In: Bibliotheksforum Bayern 24 (1996) 2, S. 219 - 229
- Mehl, Ernst ; Hannemann, Kurt: Deutsche Bibliotheksgeschichte. Berlin : Schmidt, 1969
- Oberhauser, Otto: Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien aus der Sicht ihrer Benutzer : Ergebnisse einer empirischen Untersuchung. Wien : Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen, 1989 (Biblios-Schriften ; 149)
- Poll, Roswitha: Leistungsmessung in Bibliotheken. In: ZfBB 39 (1992) 2, S. 95 - 109
- Sauppe, Eberhard; Müller, Hartmut; Westermann, Rolf: Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken : Ergebnisse einer von der Deutschen Forschungsgemeinschaft geförderten Grundlagenuntersuchung . München : Saur, 1980 (Informationsmanagement ; 2) (Veröffentlichungen des Instituts für Bibliothekerausbildung der Freien Universität Berlin ; 30)
- Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele. Berlin : Dbi, 1995 (Arbeitshilfen / Deutsches Bibliotheksinstitut)
- Sträter, Hans: Beratungsinterviews : Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen. Bad Honnef : Bock + Herchen, 1991
- Vorstius, Joris; Joost, Siegfried: Grundzüge der Bibliotheksgeschichte. 8. Aufl. Wiesbaden : Harrassowitz, 1980
- Weimann, Karl-Heinz: Bibliotheksgeschichte : Lehrbuch zur Entwicklung und Topographie des Bibliothekswesens. München : Saur, 1975
- Zum Auskunftsdienst an wissenschaftlichen Bibliotheken : eine Fortbildungsveranstaltung des Landes Baden-Württemberg ; Referate - Berichte - Anregungen / hrsg. von Gerhard Römer. Stuttgart : Bibl.-Schule Baden-Württemberg, 1978

6.2 Weiterführende Literatur:

- Benutzerstrukturen im Vergleich / Kerstin Backes ... Frankfurt/M. : Bibliotheksschule, 1993 . - Projektarbeit
- Benutzerverhalten an deutschen Hochschulbibliotheken : Ergebnisse einer mit Unterstützung der DFG durchgeführten vergleichenden Untersuchung / hrsg. von Karl Wilke Neubauer ... München : Saur, 1979
- Berufsbild und Selbstverständnis der Bibliothekare in Deutschland 1994 / Deutsches Bibliotheksinstitut. Hrsg. von einer Arbeitsgruppe Berliner Bibliothekare [Erb. und hrsg. von Jörg Arndt ...]. Berlin : Dbi, 1995 (Dbi-Materialien ; 14)
- Bibliotheken, Service für die Zukunft : 83. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig / hrsg. von Hartwig Lohse, Frankfurt am Main, 1994 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft 58).
- Bibliotheksbenutzungsordnung : Regelungsgegenstände, Formulierungshilfen, Rechtsgutachten / Hildebert Kirchner, Rosa Maria Wendt. - Berlin : Dbi, 1990 (Dbi-Materialien ; 93)
- Ebert, Friedrich Adolf: Die Bildung des Bibliothekars. Leipzig : Steinacker und Wagner, 1969
- Erfolgreiche Bibliotheksarbeit in Sparzeiten / Andreas Johannes Wiesand. - Gütersloh : Bertelsmann, 1985
- Ford, Geoffry: Service Level Agreements - Vereinbarungen über das Dienstleistungsniveau. In: ZfBB 43 (1996) 2, S. 111 - 120
- Hagenau, Bernd: Wissenschaftlicher Bibliothekar - ein Beruf mit Zukunft? . - Saarbrücken [u.a.] : Universitätsbibliothek, 1992
- Höfer, Olaf: Auskunftsdienst in wissenschaftlichen Universalbibliotheken. Berlin: Dbi, 1982 (Dbi-Materialien; 12)
- Homann, Benno: Schulungen als Aufgabe einer benutzerorientierten Bibliothek. In: ZfBB 43 (1996) 6, S. 595 -
- Information superhighway : the role of librarians, information scientists, and intermediaries : 17 th International Essen Symposium; 24 October - 27 October 1994 / ed by Ahmed H. Helal. - Essen : Universitätsbibliothek, 1995 . - (Publications of Essen University Library ; 18)
- Jochum, Uwe: Bibliotheken und Bibliothekare : 1800 - 1900. Würzburg : Königshausen & Neumann, 1991
- Krueger, Wolfgang: Mehr Frust als Lust am Arbeitsplatz? : Zum Personaleinsatz an wissenschaftlichen Bibliotheken. In: ZfBB 39 (1992) 6, S. 471 - 483

- Leskien, Hermann: Ein Zeitalter für Bibliotheken : vielfältig gewandelte Rahmenbedingungen erfordern eine tiefgreifende Neuorientierung. In: ZfBB 44 (1997) 1, S. 1 - 19
- Leyh, Georg: Aus vierzig Jahren Bibliotheksarbeit. - Wiesbaden, Harrassowitz 1954
- Neißer, Horst: Informationsdistribution - aktuelle Anforderungen für Bibliothekare an öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothek, Forschung und Praxis, 17 (1993), S. 199 - 204
- Niggemeyer, Elisabeth: König Kunde - oder was bietet die Bibliothek ihren Benutzerinnen und Benutzern. In: ZfBB 43 (1996) 3, S. 241 - 250
- Die Nutzerschulung der Studenten als Aufgabe der Bibliotheks- und Informationseinrichtungen : Bestandteil der Befähigung der Studenten zu effektivem Selbststudium. Berlin, 1986. - (Schriftenreihe der Universitätsbibliothek Berlin ; 55)
- Organisation und Bibliotheksarbeit / hrsg. von Tibor Süle. - Berlin, 1977. - (AfB-Materialien ; 19)
- Poll, Roswitha: Leistungsmessung an wissenschaftlichen Bibliotheken : internationale Richtlinien / von Roswitha Poll und Peter te Boekhorst. München : Saur, 1998
- Rost, Gottfried: Der Bibliothekar. Wien [u.a.] : Boehlau, 1990. (Historische Berufsbilder)
- Schmidt-Reindl, Karl Martin: Studentische Bibliotheksbenutzer : Ergebnisse einer Umfrage zur Bibliotheksbenutzung unter Studenten der Freien Universität Berlin im WS 71 / 72. Berlin, 1972
- Stedtner, Kurt: Über Leibniz als Bibliothekar. In: Über Bücher, Bibliotheken und Leser. Leipzig : Bibliographisches Inst., 1969, S. 207 - 218
- Die wissenschaftliche Bibliothek : Aufgaben, Wandlungen, Probleme / hrsg. Jürgen Hering. - Berlin, 1993
- Workshop zur Benutzerschulung : 1. April - 3. April 1981 / ed. by Ahmed H. Helal. Essen, 1982 (Veröffentlichungen des Gesamthochschulbibliothek Essen ; 3)
- Zur Benutzerforschung in Bibliotheken : die Situation in der Bundesrepublik Deutschland ; ein reader / hrsg. von Gunter Bock ... München : Saur, 1972
- Zur Frage der Benutzungsgebühren / dbv, Deutscher Bibliotheksverband e.V. Berlin, 1994

7.1 Fragebogen: UB Gießen

Besucherbefragung - Universitätsbibliothek Marburg

Lieber Besucher, liebe Besucherin der Universitätsbibliothek Gießen,

wir, eine Gruppe Studierende der Fachhochschule für Bibliothekswesen in Frankfurt am Main, freuen uns, daß Sie an unserer Befragung teilnehmen wollen.

Die Befragung ist Teil eines Projektes zum Thema: „Bibliotheksbesucher und Auskunftsbibliothekare“. Wir sammeln Daten zur Informations- und Auskunftsvermittlung an ausgewählten wissenschaftlichen Bibliotheken aus der Sicht der Besucher. Das Projekt soll dazu beitragen, Anforderungen, die an Auskunftsbibliothekare gestellt werden, zu formulieren.

Das Ausfüllen des Fragebogens ist einfach. Lesen Sie bitte die einzelnen Fragen durch und kreuzen Sie die Antwort an, die Sie betrifft und die Ihrer Meinung am ehesten entspricht. An einigen Stellen geben wir Ihnen die Möglichkeit, eigene Aspekte hinzuzufügen. Diese Stellen sind durch gepunktete Linien gekennzeichnet.

Diese Befragung ist anonym. Die Daten werden nicht personenbezogen ausgewertet.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Margit L. Hartung
Katrin Kaiser
Andreas Kirchmer
Damaris Laub
Pia Lellinger
Wibke Weigand

Fragebogen:

1. Wie oft besuchen Sie die UB Gießen zur Zeit?

- Ich komme täglich in die Bibliothek.
- Ich komme mindestens einmal in der Woche in die Bibliothek.
- Ich komme mindestens einmal im Monat in die Bibliothek.
- Ich komme seltener als einmal im Monat in die Bibliothek.
- Ich bin zum ersten Mal in der Bibliothek.

2. Wie häufig benutzen Sie die verschiedenen Bereiche der Bibliothek? Bitte erstellen Sie eine Rangliste von 1 (= am meisten) bis 5 (= am seltensten).

- Auskunft
- Kataloge / Bibliographien
- Lehrbuchsammlung
- Leihstelle
- Lesesaal / Freihandbereich

3. Was machen Sie, wenn Sie einen Buchtitel, einen Verfasser oder Literatur zu einem Thema suchen? Kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft. Mehrfachnennungen sind möglich.

	meistens	manchmal	nie
Ich nutze den Zettelkatalog.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze den Online-Katalog (OPAC).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich suche in Bibliographien (gedruckt oder auf CD-ROM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich stöbere im Freihandbereich / Lesesaal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich wende mich an die MitarbeiterInnen der Bibliothek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich frage andere Besucher der Bibliothek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich frage meine Freunde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Wie helfen Sie sich, wenn bei der Nutzung des OPACs, des Zettelkataloges oder der CD-Rom-Datenbanken Schwierigkeiten auftreten? Stellen Sie für jedes Medium eine Rangfolge (1 - ...) Ihrer Verhaltensweisen auf.

	Ich frage andere BesucherInnen der Bibliothek	Ich bitte das Auskunftspersonal um Hilfe.	Ich lese die jeweiligen Informationsblätter.	Ich gebe auf.	Ich
Zettelkatalog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OPAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CD-ROM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Ja, die Auskunftsstelle ist leicht zu finden.
- Nein, die Auskunftsstelle ist nicht leicht zu finden.

8. Wo befindet sich Ihrer Meinung nach die Auskunft?

- Sperre
- Leihstelle
- Sachkatalog
- Freihandbereich 1. Stock
- keine Ahnung

9 Wie häufig wenden Sie sich Ihrer Meinung nach an die Auskunft?

- | | | |
|----------------------------------|---|----------------------|
| <input type="radio"/> oft | } | → weiter zu Frage 10 |
| <input type="radio"/> sporadisch | | |
| <input type="radio"/> selten | | |
| <input type="radio"/> gar nicht | | |

10. Mit welchen Fragen wenden Sie sich an die Auskunft? Wählen Sie aus der folgenden Liste die 5 Fragen aus, die Sie am häufigsten stellen (linke Spalte:). Sie können unsere Auswahl auch gerne um eigene Aspekte erweitern. Sehen Sie sich dann die ausgewählten Punkte noch einmal an und bringen Sie sie in eine Rangfolge von 1 - 5 (mittlere Spalte:)

- Ich suche einen bestimmten Bereich / Ort in der Bibliothek.
- Ich finde mich im Freihandbereich / Lesesaal nicht zurecht.
- Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.
- Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet.
- Ich will wissen, in welcher Bibliothek sich ein von mir gesuchtes Buch befindet.
- Ich habe Fragen zur Fernleihe.
- Ich habe Fragen zu Dokumentlieferdiensten.
- Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog.
- Ich habe Probleme mit dem Online-Katalog (OPAC) bzw. den CD-ROM-Datenbanken.
- Ich suche Adressen von Institutionen und / oder Behörden.
- Ich brauche vollständigere bzw. genauere Literaturangaben
-
-

-
-

11. Beurteilen Sie jedes der folgenden Kriterien. (Noten 1 - 6)

- Freundlichkeit des Auskunftspersonals
- Fachwissen des Auskunftspersonals
- Verständlichkeit der gegebenen Auskunft
- Zeit, die sich der Bibliothekar / die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt
- Prägnanz der gegebenen Auskunft

12. Wie ist Ihre Meinung zur personellen Besetzung der Auskunft an der UB Marburg?

Es gibt zu wenig zu viel ausreichend Auskunftspersonal.

13. Zögern Sie, an das Personal Fragen zu stellen?

- Nein, ich zögere nicht, ich frage immer.
- Ja, ich zögere manchmal, weil mir meine Fragen zu einfach erscheinen.
- Ja, ich zögere manchmal, weil das Personal oft beschäftigt ist.
- Ja, ich zögere manchmal, weil mir das Personal in fachlicher Hinsicht doch nicht helfen kann.
- Ja, ich zögere,
weil.....
.....
.....
.....

14. Zu welchen Themen möchten Sie von den BibliothekarInnen mehr Informationen erhalten? Und wie soll diese Informationsvermittlung am besten aussehen? (Schulungen, Informationsblätter und dergleichen)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

15. Wenn Sie weitere Vorschläge und Ideen zur Verbesserung des Auskunftsdienstes haben, können Sie diese hier kurz darstellen.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

16. Ganz zum Schluß noch einige Fragen zu Ihrer Person.

- * Wie alt sind Sie? Jahre
- * Wo wohnen Sie?
- * Sie sind zur Zeit StudentIn imSemester? FB:
- ProfessorIn an der Universität? FB:
- wiss. AssistentIn / MitarbeiterIn an der Universität? FB:
- außerhalb der Uni tätig?

Wir danken Ihnen nochmals recht herzlich für die Beantwortung der Fragen.

7.2 Fragebogen: UB Marburg

Besucherbefragung - Universitätsbibliothek Marburg

Lieber Besucher, liebe Besucherin der Universitätsbibliothek Marburg,

wir, eine Gruppe Studierende der Fachhochschule für Bibliothekswesen in Frankfurt am Main, freuen uns, daß Sie an unserer Befragung teilnehmen wollen.

Die Befragung ist Teil eines Projektes zum Thema: „Bibliotheksbesucher und Auskunftsbibliothekare“. Wir sammeln Daten zur Informations- und Auskunftsvermittlung an ausgewählten wissenschaftlichen Bibliotheken aus der Sicht der Besucher. Das Projekt soll dazu beitragen, Anforderungen, die an Auskunftsbibliothekare gestellt werden, zu formulieren.

Das Ausfüllen des Fragebogens ist einfach. Lesen Sie bitte die einzelnen Fragen durch und kreuzen Sie die Antwort an, die Sie betrifft und die Ihrer Meinung am ehesten entspricht. An einigen Stellen geben wir Ihnen die Möglichkeit, eigene Aspekte hinzuzufügen. Diese Stellen sind durch gepunktete Linien gekennzeichnet.

Diese Befragung ist anonym. Die Daten werden nicht personenbezogen ausgewertet.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Margit L. Hartung
Katrin Kaiser
Andreas Kirchmer
Damaris Laub
Pia Lellinger
Wibke Weigand

Fragebogen:

1. Wie oft besuchen Sie die UB Marburg zur Zeit?

- Ich komme täglich in die Bibliothek.
- Ich komme mindestens einmal in der Woche in die Bibliothek.
- Ich komme mindestens einmal im Monat in die Bibliothek.
- Ich komme seltener als einmal im Monat in die Bibliothek.
- Ich bin zum ersten Mal in der Bibliothek.

2. Wie häufig benutzen Sie die verschiedenen Bereiche der Bibliothek? Bitte erstellen Sie eine Rangliste von 1 (= am meisten) bis 5 (= am seltensten).

- Auskunft
- Kataloge / Bibliographien
- Lehrbuchsammlung
- Leihstelle
- Lesesaal

3. Was machen Sie, wenn Sie einen Buchtitel, einen Verfasser oder Literatur zu einem Thema suchen? Kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft. Mehrfachnennungen sind möglich.

	meistens	manchmal	nie
Ich nutze den Zettelkatalog.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich nutze den Online-Katalog (OPAC).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich suche in Bibliographien (gedruckt oder auf CD-ROM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich stöbere im Freihandbereich / Lesesaal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich wende mich an die MitarbeiterInnen der Bibliothek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich frage andere Besucher der Bibliothek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich frage meine Freunde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Wie helfen Sie sich, wenn bei der Nutzung des OPACs, des Zettelkataloges, der CD-ROM-Datenbanken oder des Internets Schwierigkeiten auftreten? Stellen Sie für jedes Medium eine Rangfolge (1 - ...) Ihrer Verhaltensweisen auf.

	Ich frage andere BesucherInnen der Bibliothek	Ich bitte das Auskunftspersonal um Hilfe.	Ich lese die jeweiligen Informationsblätter.	Ich gebe auf.	Ich
Zettelkatalog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OPAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CD-ROM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Ist die Auskunftsstelle Ihrer Meinung nach leicht zu finden?

- Ja, die Auskunftsstelle ist leicht zu finden.
- Nein, die Auskunftsstelle ist nicht leicht zu finden.

8. Wo befindet sich Ihrer Meinung nach die Auskunft?

- Leihstelle
- Eingangshalle (vor dem Treppenaufgang)
- Katalogsaal
- Lesesaal
- keine Ahnung

9 Wie häufig wenden Sie sich Ihrer Meinung nach an die Auskunft?

- oft
 - sporadisch
 - selten
 - gar nicht
- } → weiter zu Frage 10
- } → weiter zu Frage 13

10. Mit welchen Fragen wenden Sie sich an die Auskunft? Wählen Sie aus der folgenden Liste die 5 Fragen aus, die Sie am häufigsten stellen (linke Spalte:). Sie können unsere Auswahl auch gerne um eigene Aspekte erweitern. Sehen Sie sich dann die ausgewählten Punkte noch einmal an und bringen Sie sie in eine Rangfolge von 1 - 5 (mittlere Spalte:)

- Ich suche einen bestimmten Bereich / Ort in der Bibliothek.
- Ich finde mich im Freihandbereich / Lesesaal nicht zurecht.
- Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.
- Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet.
- Ich will wissen, in welcher Bibliothek sich ein von mir gesuchtes Buch befindet.
- Ich habe Fragen zur Fernleihe.
- Ich habe Fragen zu Dokumentlieferdiensten.
- Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog.
- Ich habe Probleme mit dem Online-Katalog (OPAC) bzw. den CD-ROM-Datenbanken.
- Ich suche Adressen von Institutionen und / oder Behörden.
- Ich brauche vollständigere bzw. genauere Literaturangaben
-
-

-
-

11. Beurteilen Sie jedes der folgenden Kriterien. (Noten 1 - 6)

- Freundlichkeit des Auskunftspersonals
- Fachwissen des Auskunftspersonals
- Verständlichkeit der gegebenen Auskunft
- Zeit, die sich der Bibliothekar / die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt
- Prägnanz der gegebenen Auskunft

12. Wie ist Ihre Meinung zur personellen Besetzung der Auskunft an der UB Marburg?

Es gibt zu wenig zu viel ausreichend Auskunftspersonal.

13. Zögern Sie, an das Personal Fragen zu stellen?

- Nein, ich zögere nicht, ich frage immer.
- Ja, ich zögere manchmal, weil mir meine Fragen zu einfach erscheinen.
- Ja, ich zögere manchmal, weil das Personal oft beschäftigt ist.
- Ja, ich zögere manchmal, weil mir das Personal in fachlicher Hinsicht doch nicht helfen kann.
- Ja, ich zögere,
weil.....
.....
.....
.....

14. Zu welchen Themen möchten Sie von den BibliothekarInnen mehr Informationen erhalten? Und wie soll diese Informationsvermittlung am besten aussehen? (Schulungen, Informationsblätter und dergleichen)

.....

.....
.....
.....

15. Wenn Sie weitere Vorschläge und Ideen zur Verbesserung des Auskunftdienstes haben, können Sie diese hier kurz darstellen.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

16. Ganz zum Schluß noch einige Fragen zu Ihrer Person.

- * Wie alt sind Sie? Jahre
- * Wo wohnen Sie?
- * Sie sind zur Zeit StudentIn imSemester? FB:
- ProfessorIn an der Universität? FB:
- wiss. AssistentIn / MitarbeiterIn an der Universität? FB:
- außerhalb der Uni tätig?

Wir danken Ihnen nochmals recht herzlich für die Beantwortung der Fragen.

7.3 Tabellen

Nachfolgend haben wir die Ergebnisse der Besucherbefragung in tabellarischer Form zusammengestellt.

Frage 1: Wie häufig besuchen Sie die UB zur Zeit?

Gießen:

Häufigkeit	Täglich	Mind. 1 x / Woche	Mind. 1 x / Monat	Seltener	•
Anteil der Besucher					
a) absolut	30	47	14	6	97
b) in Prozent	30,93	48,45	14,43	6,19	100

Marburg:

Häufigkeit	Täglich	Mind. 1 x / Woche	Mind. 1 x / Monat	Seltener	•
Anteil der Besucher					
a) absolut	21	53	21	6	101
b) in Prozent	20,79	52,48	20,79	5,94	100

**Frage 2: Wie häufig benutzen Sie die verschiedenen Bereiche der Bibliothek?
Bitte erstellen Sie eine Rangliste von 1 (= am meisten) bis 5 (am seltensten).**

In den folgenden Tabelle sind nur die Mittelwerte, die auf der Rankingskala erreicht wurden, aufgeführt.

Gießen:

Bereich d. Bibliothek	Lesesaal/ Freihand	Leihstelle	Kataloge/Bibliographien	Lehrbuchsammlung	Auskunft
Ranking					
Mittelwert	1,7	3	3,1	3,3	3,9

Marburg:

Bereich d. Bibliothek	Lesesaal/ Freihand	Leihstelle	Kataloge/Bibliographien	Lehrbuchsammlung	Auskunft
Ranking					
Mittelwert	2,8	2,5	2,3	3,6	3,7

Frage 3: Was machen Sie, wenn Sie einen Buchtitel, einen Verfasser oder Literatur zu einem Thema suchen? Kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft. Mehrfachnennungen sind möglich.

Die Zahlenfelder der folgenden Tabelle geben die Anteile der Befragten in Prozent wider.

Gießen:

Häufigkeit Mögliche Handlungsweisen	Meistens	Manchmal	Nie	Keine Angabe
Ich nutze den Zettelkatalog.	22,68 %	44,33 %	29,90 %	3,09 %
Ich nutze den OPAC.	81,44 %	9,28 %	6,19 %	3,09 %
Ich suche in Bibliographien (gedruckt oder auf CD-ROM)	8,25 %	42,27 %	40,21 %	9,28 %
Ich stöbere im Freihandbereich / Lesesaal.	21,65 %	55,67 %	16,49 %	6,19 %
Ich wende ich an d. MitarbeiterInnen d. Bibliothek.	9,28 %	63,92 %	18,56 %	8,25 %
Ich frage andere Besucher.	0 %	26,80 %	63,92 %	9,28 %
Ich frage meine Freunde.	12,37 %	53,61 %	24,74 %	9,28 %

Marburg

Häufigkeit Mögliche Handlungsweisen	Meistens	Manchmal	Nie	Keine Angabe
Ich nutze den Zettelkatalog.	38,61 %	39,60 %	11,88 %	9,90 %
Ich nutze den OPAC	95,05 %	4,95 %	0 %	0 %
Ich suche in Bibliographien (gedruckt oder auf CD-ROM)	26,73 %	39,60 %	23,76 %	9,90 %
Ich stöbere im Freihandbereich / Lesesaal.	11,88 %	51,49 %	27,72 %	8,91 %
Ich wende ich an d. MitarbeiterInnen d. Bibliothek.	5,94 %	59,41 %	27,72 %	6,93 %
Ich frage andere Besucher.	0 %	10,89 %	77,23 %	11,88 %
Ich frage meine Freunde.	8,91 %	50,50 %	28,71 %	11,88 %

Frage 4: Wie helfen Sie sich, wenn bei der Nutzung des OPACs, des Zettelkatalogs, der CD-ROM-Datenbanken oder des Internets Schwierigkeiten auftreten? Stellen Sie für jedes Medium eine Rangfolge (1 - ...) Ihrer Verhaltensweisen auf.

In den folgenden Tabelle sind nur die Mittelwerte, die auf der Rankingskala erreicht wurden, aufgeführt.

Gießen:

Medium	Zettelkatalog	OPAC	CD-ROM
Mögliche Handlungsweisen			
Ich bitte das Auskunftspersonal um Hilfe	1,6	1,6	1,6
Ich lese die jeweiligen Infoblätter.	2,2	2,1	1,9
Ich frage andere BesucherInnen d. Bibliothek.	2,2	2,3	2,6
Ich gebe auf.	3,6	3,9	3,6

Marburg

Medium	Zettelkatalog	OPAC	CD-ROM	Internet
Mögliche Handlungsweisen				
Ich bitte das Auskunftspersonal um Hilfe.	1,2	1,5	1,3	1,7
Ich frage andere BesucherInnen d. Bibliothek.	2,4	2,1	2,3	1,8
Ich lese die jeweiligen Infoblätter.	2,3	2,3	2,2	2,3
Ich gebe auf.	3,5	3,6	3,6	3,5

Frage 5: Haben Sie schon einmal an einer Schulungsveranstaltung teilgenommen? Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich. Die Prozentangaben beziehen sich auf die Gesamtheit der Befragten: Gießen: n = 97, Marburg: n = 101.

a) Zunächst werteten wir aus, wie viele Besucher schon einmal an einer Schulung teilgenommen haben.

Gießen:

Schulungsveranstaltung	Führung	OPAC	CD-ROM	Keine Schulung	Keine Angabe
Anteil der Besucher					
a) absolut	35	20	3	57	0
b) in Prozent	36,08	20,62	3,09	58,76	0

Marburg:

Schulungsveranstaltung	Führung	OPAC	CD-ROM	Internet	Keine Schulung	Keine Angabe
Anteil der Besucher						
a) absolut	61	34	9	9	35	1
b) in Prozent	60,40	33,66	8,91	8,91	34,65	0,99

b) In den folgenden Tabellen stellten wir die Anteile der Befragten zusammen, die an keiner Schulung, nur an einer oder aber an mehreren Schulungsveranstaltungen teilgenommen haben.

Bei den „Mehrfachgeschulten“ wurden die verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten der besuchten Schulungen im einzelnen aufgeschlüsselt.

Gießen:

Schulungsveranstaltung	Führung	OPAC	CD-ROM	Führung + OPAC	Führung + CD-ROM	OPAC + CD-ROM	Führung + OPAC + CD-ROM	Keine Schulung
Anteil der Besucher								
a) absolut	19	3	1	15	0	1	1	57
b) in Prozent	19,59	3,09	1,03	15,46	0	1,03	1,03	58,76

Marburg:

Schulungsveranstaltung	Führung	OPAC	CD-ROM	Internet	Führung + OPAC	Führung + CD-ROM	Führung + Internet	OPAC + CD-ROM	Führung + OPAC + CD-ROM
Anteil der Besucher									
a) absolut	22	3	0	1	24	3	4	0	4
b) in Prozent	21,78	2,97	0	0,99	23,76	2,97	3,96	0	3,96

Schulungsveranstaltung	Führung + OPAC + Internet	Führung + CD-ROM + Internet	Führung + OPAC + CD-ROM + Internet	Keine Schulung	Keine Angabe
Anteil der Besucher					
a) absolut	2	1	1	35	1
b) in Prozent	1,98	0,99	0,99	34,65	0,99

**Frage 6: Wie bewerten Sie die von Ihnen besuchte(n) Veranstaltung(e)n?
Bewerten Sie bitte mit Hilfe von Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend).**

Gießen:

Schulungsveranstaltung Note	Führung	OPAC	CD-ROM
beste Note	1	1	1
schlechteste Note	5	4	3
Mittelwert	2,3	2,2	2,0

Marburg

Schulungsveranstaltung Note	Führung	OPAC	CD-ROM	Internet
beste Note	1	1	1	1
schlechteste Note	3	4	3	5
Mittelwert	2,1	2,2	1,9	2,5

Frage 7: Ist die Auskunftsstelle Ihrer Meinung nach leicht zu finden?

Gießen:

Anteil der Besucher	Ja	Nein	Keine Angabe	•
a) absolut	85	11	1	97
b) in Prozent	87,63	11,34	1,03	100

Marburg:

Anteil der Besucher	Ja	Nein	Keine Angabe	•
a) absolut	94	4	3	101
b) in Prozent	93,07	3,96	2,97	100

Frage 8: Wo befindet sich Ihrer Meinung nach die Auskunft?

Gießen:

Potentielle Standorte d. Auskunft Anteil der Besucher	Ausleihe	Sachkatalog	Freihand	Sperre	Ausleihe + Sachkatalog	Ausleihe + Freihand	Freihand + Sachkatalog	Sperre + Freihand	Ausleihe + Sperre + Sachkatalog
a) absolut	6	32	19	18	1	4	5	4	1
b) in Prozent	6,19	32,99	19,59	18,56	1,03	4,12	5,15	4,12	1,03

Potentielle Standorte d. Auskunft Anteil der Besucher	Ausleihe + Sperre + Freihand	Sperre + Freihand + Sachkatalog	Ausleihe + Sperre + Freihand + Sachkatalog	Keine Ahnung	•
a) absolut	1	1	1	3	97
b) in Prozent	1,03	1,03	1,03	3,09	100

Marburg:

Potentielle Standorte d. Auskunft Anteil der Besucher	Eingangshalle	Katalogsaal	Lesesaal	Lesesaal + Katalogsaal	Katalogsaal + Ortsleihe	Lesesaal + Katalogsaal + Ortsleihe	Lesesaal + Katalogsaal + Ortsleihe + Eingangshalle	Keine Ahnung	•
a) absolut	1	80	2	13	1	3	1	0	101
b) in Prozent	0,99	79,21	1,98	12,87	0,99	2,97	0,99	0	100

Frage 9: Wie häufig wenden Sie sich Ihrer Meinung nach an die Auskunft?

Gießen:

Fragehäufigkeit Anteil der Besucher	Oft	Sporadisch	Selten	Gar nicht	Keine Angabe	•
a) absolut	5	37	40	15	0	97
b) in Prozent	5,15	38,14%	41,24%	15,46%	0	100

Marburg:

Fragehäufigkeit Anteil der Besucher	Oft	Sporadisch	Selten	Gar nicht	Keine Angabe	•
a) absolut	11	49	31	9	1	101
b) in Prozent	10,89	48,51	30,69	8,91	0,99	100

In den Fragen 10, 11 und 12 beziehen sich die Prozentangaben auf die Zahl „Fragenden“, d. h. auf die Anzahl der Besucher, die in Frage 9 angegeben haben, daß sie sich „oft“, „sporadisch“ oder „selten“ an die Auskunft wenden (Gießen: n = 82; Marburg: n = 91)

Frage 10: Mit welchen Fragen wenden Sie sich an die Auskunft? Wählen Sie aus der folgenden Liste die 5 Fragen aus, die Sie am häufigsten stellen. Sie können unsere Auswahl auch gerne um eigene Aspekte erweitern.

Sehen Sie sich dann die ausgewählten Punkte noch einmal an und bringen Sie sie in eine Rangfolge von 1 - 5.

a) Zunächst werteten wir aus, wie viele Personen eine bestimmte Frage ausgewählt hatten.

Gießen:

Anteil der Besucher	a) absolut	b) in Prozent (n = 82)
Mögliche Fragen		
Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet	47	57,32
Ich habe Fragen zur Fernleihe.	46	56,10
Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.	45	54,88
Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.	43	52,44
Ich suche einen bestimmten Bereich / Ort in der Bibliothek.	31	37,80
Ich will wissen, in welcher Bibliothek sich ein von mir gewünschtes Buch befindet.	31	37,80
Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog	24	29,27
Ich brauche vollständigere bzw. genauere Literaturangaben.	21	25,61
Ich finde mich im Freihandbereich / Lesesaal nicht zurecht.	20	24,39
Ich suche Adressen von Institutionen und / oder Behörden.	16	19,51
Ich habe Fragen zu Dokumentlieferdiensten.	13	15,85

Marburg:

Anteil der Besucher	a) absolut	b) in Prozent (n = 91)
Mögliche Fragen		
Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.	64	70,33
Ich habe Fragen zur Fernleihe.	52	57,14
Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog	43	47,25
Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet	37	40,66
Ich will wissen, in welcher Bibliothek sich ein von mir gewünschtes Buch befindet.	29	31,87
Ich suche einen bestimmten Bereich / Ort in der Bibliothek.	28	30,77
Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.	25	27,47
Ich suche Adressen von Institutionen und / oder Behörden.	22	24,18
Ich habe Fragen zu Dokumentlieferdiensten.	17	18,68
Ich finde mich im Freihandbereich / Lesesaal nicht zurecht.	16	17,58
Ich brauche vollständigere bzw. genauere Literaturangaben.	15	16,48

b) Auswertung des Ranking

Gießen:

Ergebnis des Ranking	Mittelwert
Mögliche Fragen	
Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.	1,97
Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet	2,55
Ich brauche vollständigere bzw. genauere Literaturangaben.	2,80
Ich habe Fragen zur Fernleihe.	2,80
Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.	2,81
Ich suche einen bestimmten Bereich / Ort in der Bibliothek.	3,00
Ich will wissen, in welcher Bibliothek sich ein von mir gewünschtes Buch befindet.	3,04
Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog	3,06
Ich habe Fragen zu Dokumentlieferdiensten.	3,18
Ich finde mich im Freihandbereich / Lesesaal nicht zurecht.	3,21
Ich suche Adressen von Institutionen und / oder Behörden.	3,25

Marburg:

Ergebnis des Ranking	Mittelwert
Mögliche Fragen	
Ich habe Probleme mit dem Zettelkatalog	2,17
Ich habe Probleme mit dem OPAC bzw. den CD-ROM-Datenbanken.	2,35
Ich habe Fragen zu Dokumentlieferdiensten.	2,58
Ich habe Fragen zur Fernleihe.	2,64
Ich suche Literatur zu einem bestimmten Thema.	2,65
Ich will wissen, in welcher Bibliothek sich ein von mir gewünschtes Buch befindet.	2,78
Ich will wissen, ob sich ein Buch in der Bibliothek befindet	2,88
Ich brauche vollständigere bzw. genauere Literaturangaben.	3,00
Ich suche einen bestimmten Bereich / Ort in der Bibliothek.	3,16
Ich finde mich im Freihandbereich / Lesesaal nicht zurecht.	3,46
Ich suche Adressen von Institutionen und / oder Behörden.	3,50

Frage 11: Beurteilen Sie jedes der folgenden Kriterien (Noten 1 - 6).

Gießen:

Zu beurteilende Kriterien	Freundlichkeit des Auskunftspersonals	Fachwissen des Auskunftspersonals	Verständlichkeit der gegebenen Auskunft	Zeit, die sich der Bibliothekar / die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt	Prägnanz der gegebenen Auskunft
Note					
beste Note	1	1	1	1	1
schlechteste Note	5	5	5	5	5
Mittelwert	1,7	2,0	1,9	2,0	2,2

Marburg

Zu beurteilende Kriterien	Freundlichkeit des Auskunftspersonals	Fachwissen des Auskunftspersonals	Verständlichkeit der gegebenen Auskunft	Zeit, die sich der Bibliothekar / die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt	Prägnanz der gegebenen Auskunft
Note					
beste Note	1	1	1	1	1
schlechteste Note	3	4	4	5	5
Mittelwert	1,6	1,9	1,7	1,8	2

Frage 12: Wie ist Ihre Meinung zur personellen Besetzung der Auskunft? Gibt es ausreichend, zu wenig oder zu viel Auskunftspersonal?

Gießen:

Personelle Besetzung der Auskunft	Ausreichend	Zuwenig	Zuviel	Keine Angabe	•
Anteil der Besucher					
a) absolut	63	18	1	0	82
b) in Prozent	76,83	21,95	1,22	0	100

Marburg

Personelle Besetzung der Auskunft	Ausreichend	Zuwenig	Zuviel	Keine Angabe	•
Anteil der Besucher					
a) absolut	62	25	0	4	91
b) in Prozent	68,13	27,47	0,00	4,40	100,00

Frage 13: Zögern Sie, an das Personal Fragen zu stellen?

a) Anteil der Zögerer

Gießen:

Anteil der Besucher	Ich zögere nie.	Ich zögere, weil ...	Keine Angabe	•
a) absolut	42	54	1	97
b) in Prozent	43,30	55,67	1,03	100

Marburg

Anteil der Besucher	Ich zögere nie.	Ich zögere, weil ...	Keine Angabe	•
a) absolut	42	53	6	101
b) in Prozent	41,58	52,48	5,94	100

b) Gründe für das Zögern

Die Prozentangaben beziehen sich auf die Gesamtzahl der „Zögerer“ (Gießen: n = 54; Marburg: n = 53).

Gießen:

Gründe für das Zögern	Fragen zu einfach.	Personal zu beschäftigt	Keine fachliche Hilfe erwartet	Weitere Gründe
Anteil der Besucher				
a) absolut	28	17	8	8
b) in Prozent (n = 54)	51,85	31,48	14,81	14,81

Wir bedanken uns bei:

- 👉 den Mitarbeitern der UBs in Marburg und Gießen, für die tatkräftige Unterstützung während der Besucherbefragung,
- 👉 den Benutzern der Bibliotheken, die sich geduldig, durch Gummibärchen gestärkt, durch den Fragebogen arbeiteten,
- 👉 den Mitarbeitern der Marburger Auskunft, für ihre Engelsgeduld bei der endlosen Frage "Versteht Ihr diese Graphik?",
- 👉 Dr. Schmidt, für seine Projektbetreuung,
- 👉 der Bibliotheksschule, für die Bereitstellung der Arbeitsmaterialien,
- 👉 allen Freunden und Bekannten, die als Testperson herhalten mußten und uns stets mit Verständnis und Geduld beistanden.