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 "nonverbale 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: Auskunfts-Bibliothekar - "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 aufgebe.
- 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 Melden 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 abwickeln[30].
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 Anwort 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 Benutzungsabteilung 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 Hilfsinstrumenten. 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 Recherchevorgänge 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)

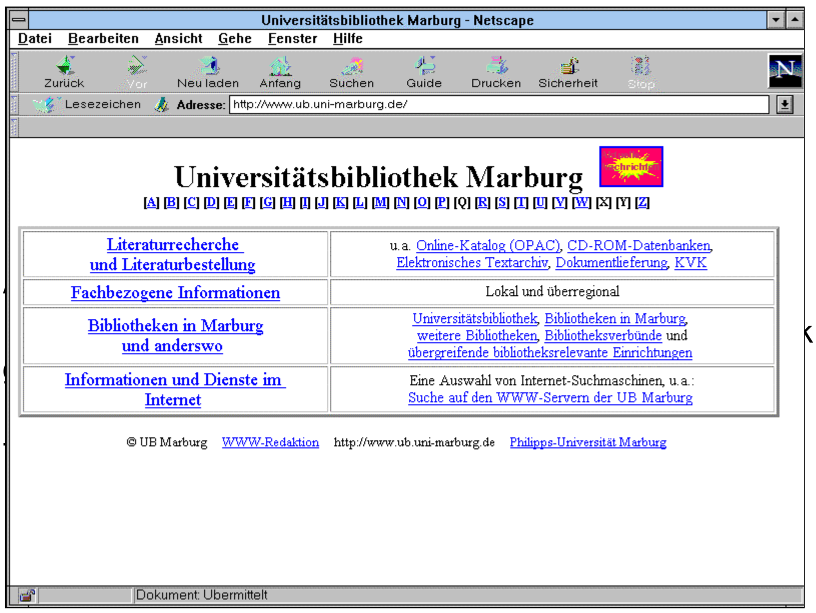
Die erste Seite der Homepage der Universitätsbibliothek Gießen ist sehr umfangreich und ausführlich. Man findet Links zu:

- Allgemeinen Informationen wie Adressen, Öffnungszeiten und diversen Dienstleistungen
- Hinweise und Hilfestellung zur Literatursuche
- Weitere Bibliotheken in Gießen
- Bibliotheksverbünde 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 Zeitschriftenverzeichnisses 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 zurechtzufinden. 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



k 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 Bibliotheksverbünde 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 Informationbroker“ 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?

Gießen:

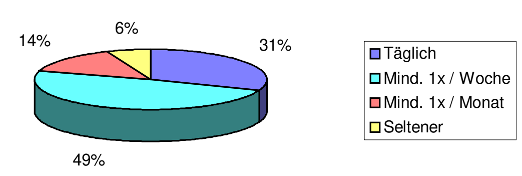


Abb. 3a:

Marburg:

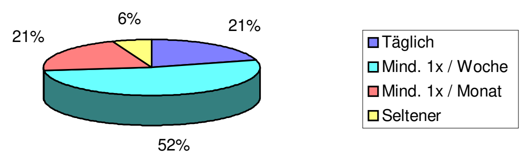


Abb. 3b:

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).

Gießen

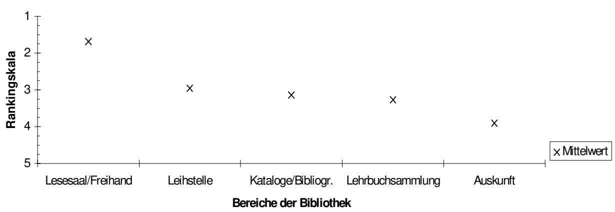


Abb. 4a:

Marburg:

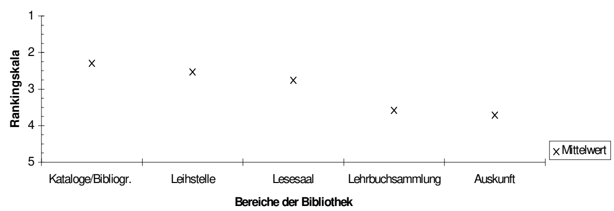


Abb. 4b:

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.

Gießen

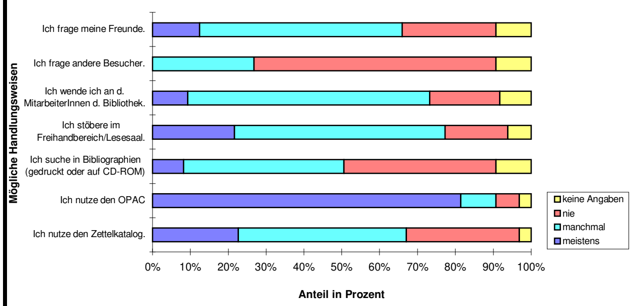


Abb. 5a:

Marburg:

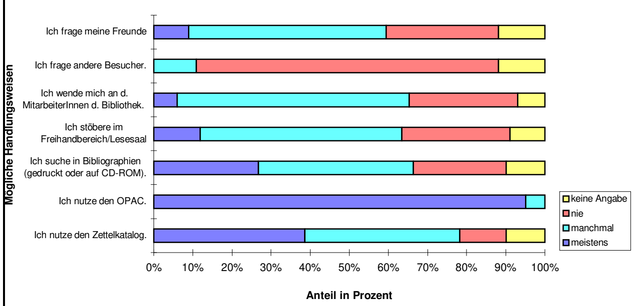


Abb. 5b:

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:

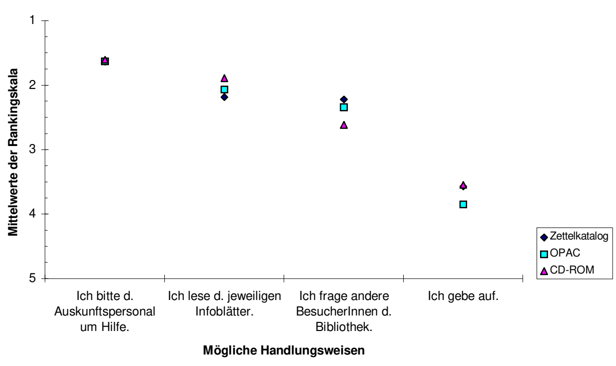


Abb. 6a:

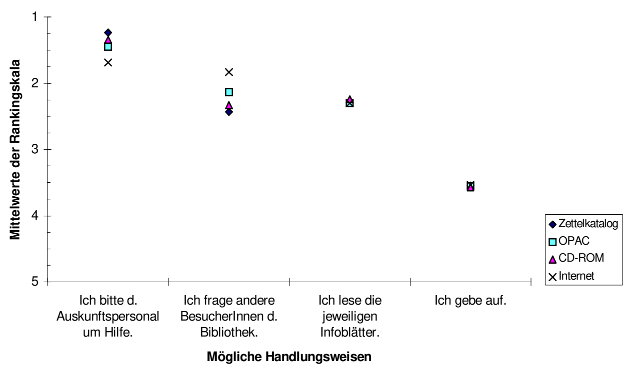


Abb. 6b:

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:

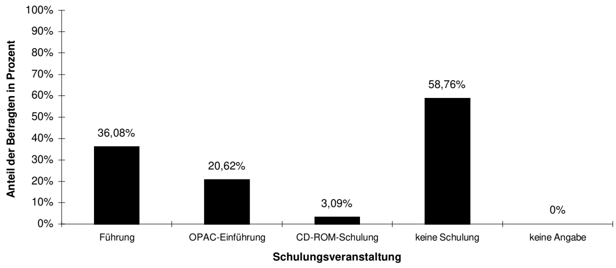


Abb. 7a:

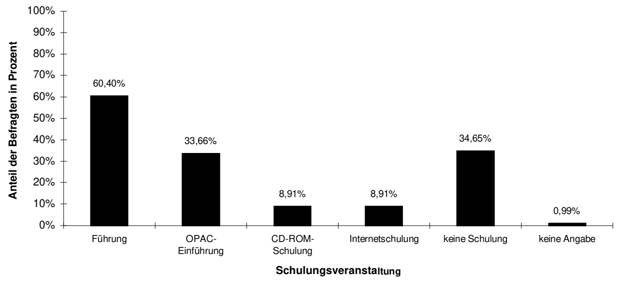


Abb. 7b:

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	Marburg
- 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	- 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:

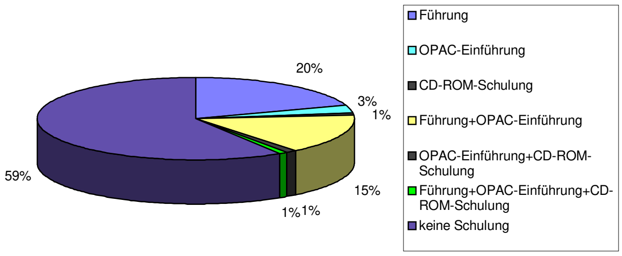


Abb. 8a:

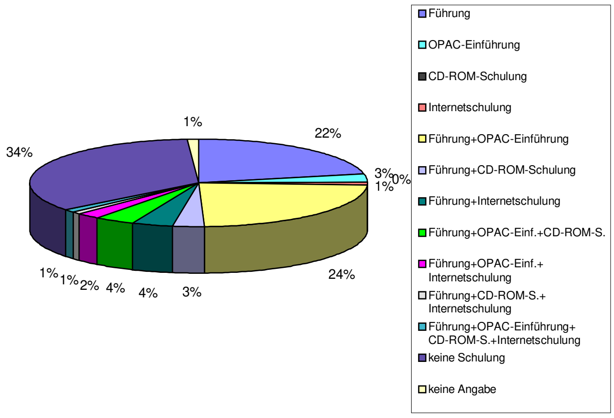


Abb. 8b:

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) Veranstaltunge(n)? Bewerten Sie bitte mit Hilfe von Schulnoten von 1 (= sehr gut) bis 6 (= ungenügend).

Gießen:

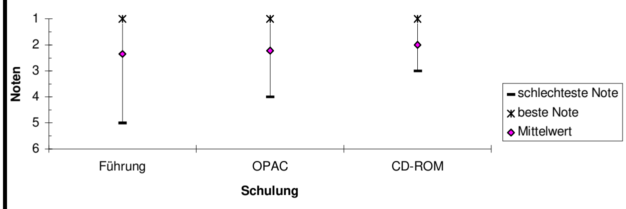


Abb. 9a:

Marburg:

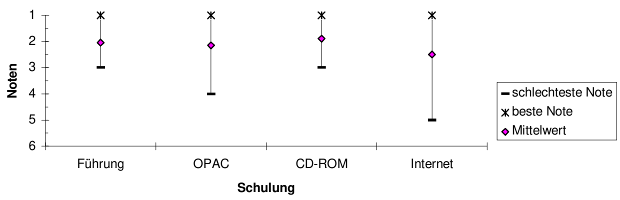


Abb. 9b:

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
- 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	- 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

- Ist hilfreich, um sich grob zu orientieren. - Die Führung war sehr ausführlich, jedoch konnte man ohne Begleitmaterial (z.B. Handzettel) nur wenig behalten.	am Anfang des Studiums. So war ich von den ganzen Infos über Bibliographien, Katalogsaal, Lesesaal etwas erschlagen. - 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 Gruppenzahl 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?

Gießen:

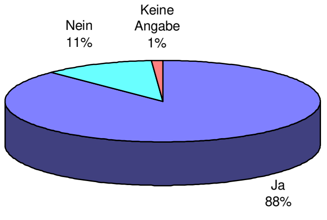


Abb. 10a:

Marburg:

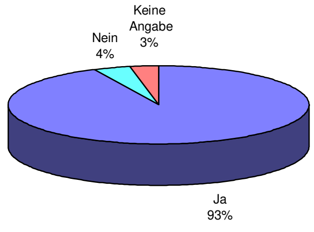


Abb. 10b:

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?

Gießen:

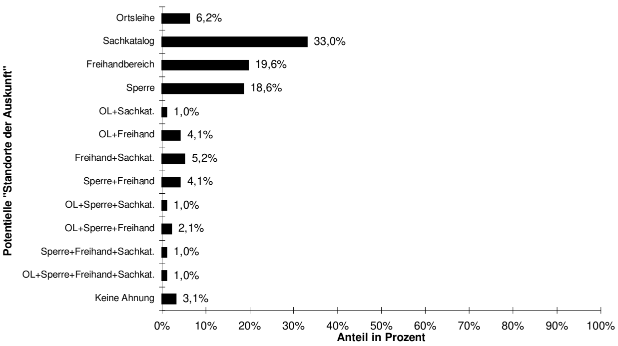


Abb. 11a:

Marburg:

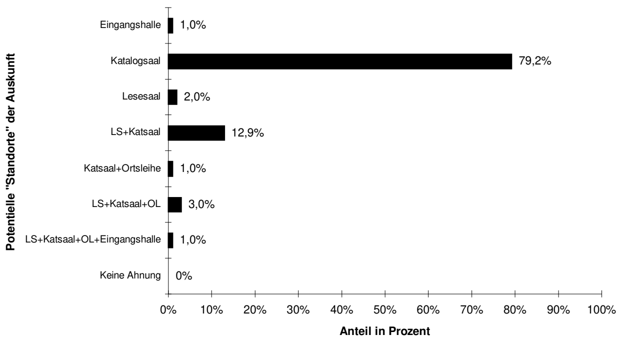


Abb. 11b:

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 angeben 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?

Gießen:

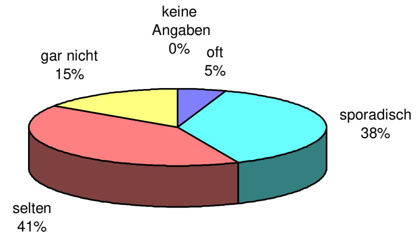


Abb. 12a:

Marburg:

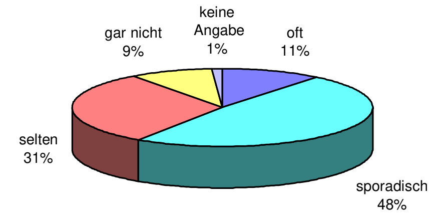


Abb. 12b:

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.

Gießen:

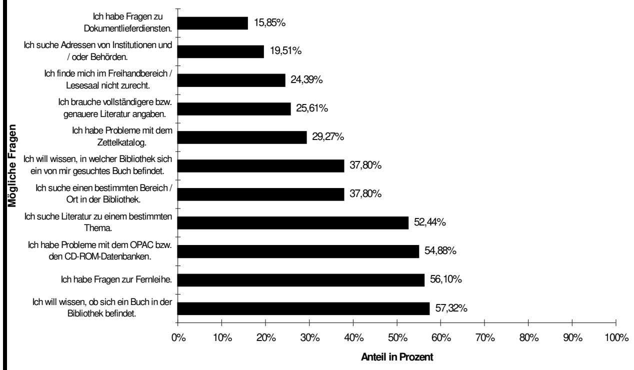


Abb. 13a:

Marburg:

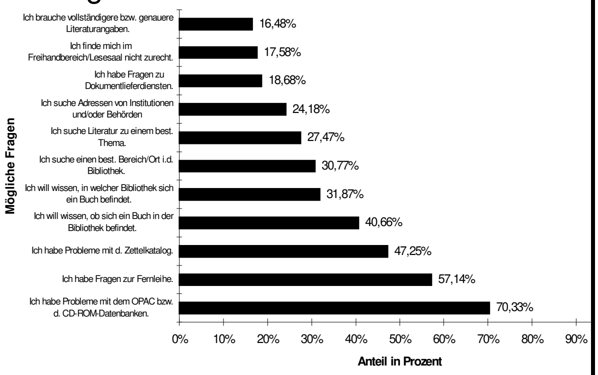


Abb. 13b:

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.

Gießen:

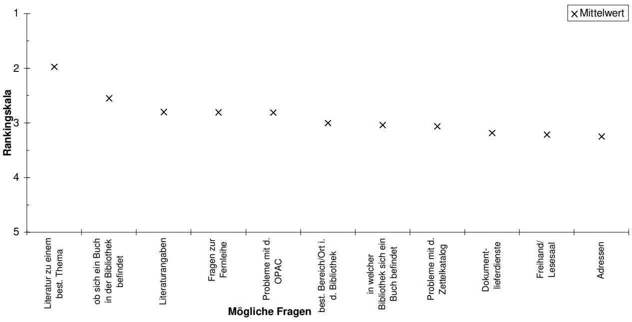


Abb. 14a:

Marburg:

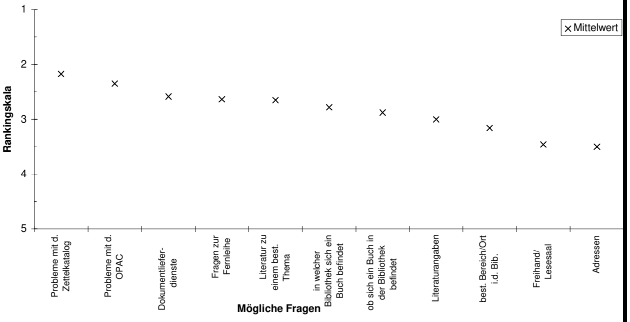


Abb. 14b:

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 Zettel-katalog.
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).

Gießen:

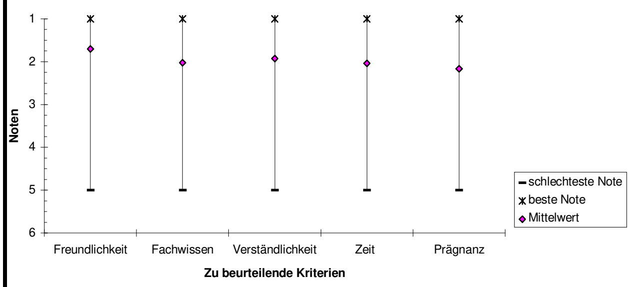


Abb. 15a:

Marburg:

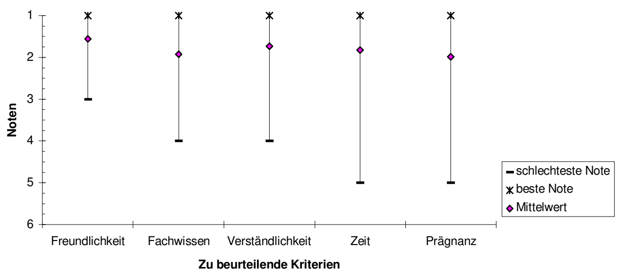


Abb. 15b:

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	1,70	1,56
Fachwissen 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?

Gießen:

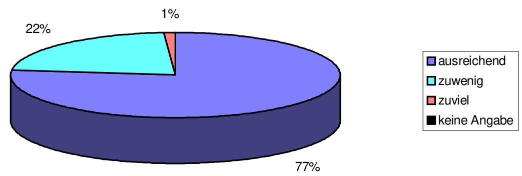


Abb. 16a:

Marburg:

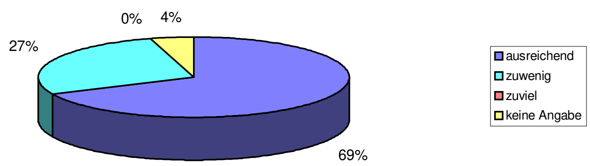


Abb. 16b:

Abb. 16 zeigt, daß sowohl in Gießen als auch in Marburg der überwiegende Teil der Befragten findet, daß die Auskunft ausreichen 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

Gießen:

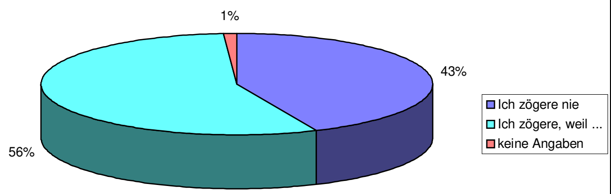


Abb. 17a:

Marburg:

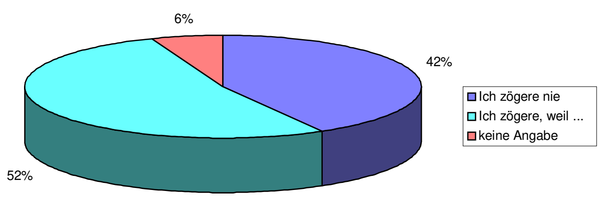


Abb. 17b:

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

Gießen:

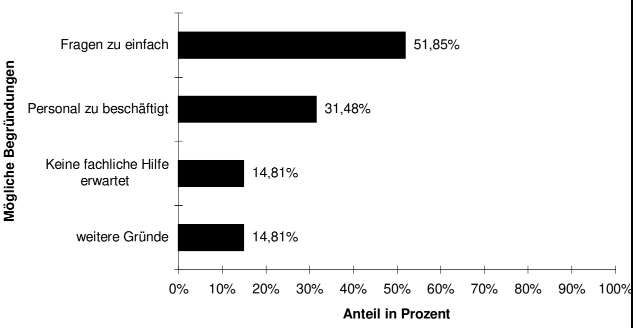


Abb. 18a:

Marburg:

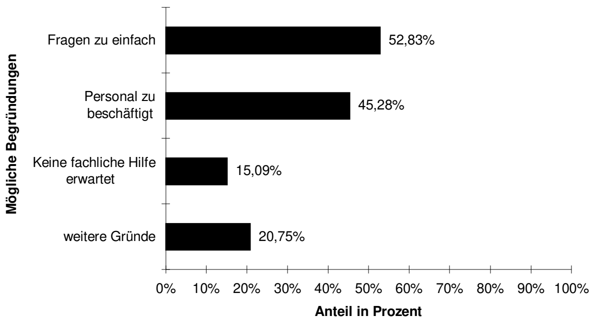


Abb. 18b:

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.

Gießen:	Marburg:
- fachspezifische Schulungen	- Suche von Literatur im Internet
- besseres Aufzeigen der Gliederung der	- Informationsblätter an alle Erstsemester

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) - 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	- 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, Schnellieferdiensten 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:

Gießen:	Marburg:
- 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.	- 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.

	- 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)

Gießen:

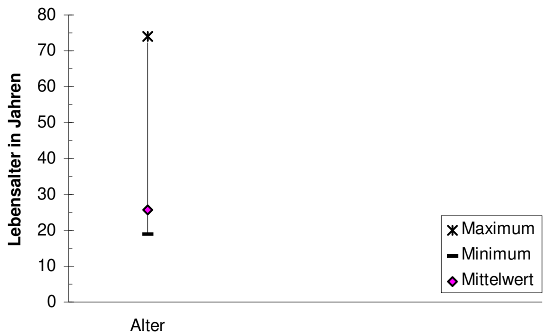


Abb. 19a:

Marburg:

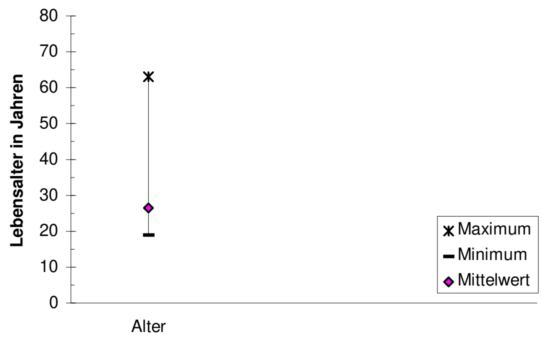


Abb. 19b:

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

b) Sind Sie zur Zeit ...?

Gießen:

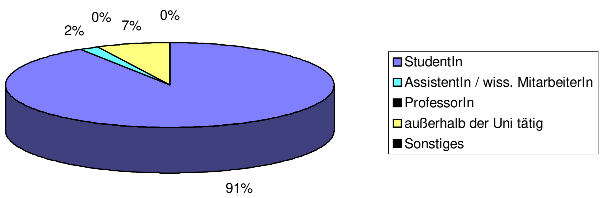


Abb. 20a:

Marburg:

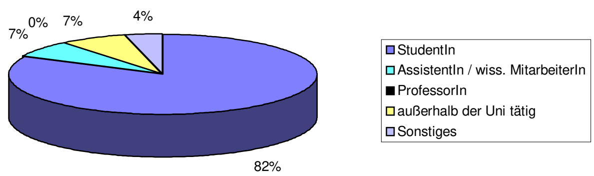


Abb. 20b:

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