5 Resümee

Mit unserer Projektarbeit „Auskunftsbibliothekare an wissenschaftlichen Bibliotheken - vom wandelnden Brockhaus zum kundenorientierten Informationbroker“ wollten wir unseren eigenen Beitrag zur Diskussion um das derzeitge 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 altehrwürdigen 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]

Auskunftsbiblliothekare 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 Bibliothekarausbildung 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 [Erarb. 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? . - Saarbrükken [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 : Könighausen & 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

Steudtner, 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.	❍	❍	❍
Ich nutze den Online-Katalog (OPAC).	❍	❍	❍
Ich suche in Bibliographien (gedruckt oder auf CD-ROM)	❍	❍	❍
Ich stöbere im Freihandbereich / Lesesaal.	❍	❍	❍
Ich wende mich an die MitarbeiterInnen der Bibliothek.	❍	❍	❍
Ich frage andere Besucher der Bibliothek.	❍	❍	❍
Ich frage meine Freunde.	❍	❍	❍
Ich	❍	❍	❍

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 Be-sucherIn-nen der Bibliothek.	Ich bitte das Aus-kunfts-personal um Hilfe.	Ich lese die jeweiligen Informati-onsblätter.	Ich gebe auf.	Ich ....
Zettelkatalog	❍	❍	❍	❍	❍
OPAC	❍	❍	❍	❍	❍
CD-ROM	❍	❍	❍	❍	❍

5. Haben Sie schon einmal an einer der folgenden Veranstaltungen teilgenommen?
Mehrfachnennungen sind natürlich möglich.

- ❍ Führung durch Bibliothekspersonal
- ❍ Einführung in den Online-Katalog (OPAC)
- ❍ CD-ROM-Datenbankschulung

➔ weiter zu Frage 6

- ❍ Ich habe noch nie an einer der genannten Veranstaltungen teilgenommen, weil ....
....
....
.... ➔ weiter zu Frage 7

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

	Note
Führung durch Bibliothekspersonal	❍
Einführung in den Online-Katalog (OPAC)	❍
CD-ROM-Datenbankschulung	❍

Bitte geben Sie uns möglichst eine kurze Begründung für Ihre Einschätzung.

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

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?

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

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

- ❍ oft
- ❍ sporadisch
- ❍ selten

} ➔ weiter zu Frage 10

- ❍ gar nicht ➔ 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 im …………Semester? 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.	❍	❍	❍
Ich nutze den Online-Katalog (OPAC).	❍	❍	❍
Ich suche in Bibliographien (gedruckt oder auf CD-ROM)	❍	❍	❍
Ich stöbere im Freihandbereich / Lesesaal.	❍	❍	❍
Ich wende mich an die MitarbeiterInnen der Bibliothek.	❍	❍	❍
Ich frage andere Besucher der Bibliothek.	❍	❍	❍
Ich frage meine Freunde.	❍	❍	❍
Ich	❍	❍	❍

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	❍	❍	❍	❍	❍
OPAC	❍	❍	❍	❍	❍
CD-ROM	❍	❍	❍	❍	❍
Internet	❍	❍	❍	❍	❍

5. Haben Sie schon einmal an einer der folgenden Veranstaltungen teilgenommen?
   Mehrfachnennungen sind natürlich möglich.

- ❍ Führung durch Bibliothekspersonal
- ❍ Einführung in den Online-Katalog (OPAC)
- ❍ CD-ROM-Datenbankschulung

} ➔ weiter zu Frage 6

- ❍ Internetschulung
- ❍ Ich habe noch nie an einer der genannten Veranstaltungen teilgenommen,
  weil ....
  ....
  ....
  .... ➔ weiter zu Frage 7

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

	Note
Führung durch Bibliothekspersonal	❍
Einführung in den Online-Katalog (OPAC)	❍
CD-ROM-Datenbankschulung	❍
Internetschulung	❍

Bitte geben Sie uns möglichst eine kurze Begründung für Ihre Einschätzung.

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

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

} ➔ weiter zu Frage 10

- ❍ gar nicht ➔ 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 im ....Semester? 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 / Anteil der Besucher	Täglich	Mind. 1 x / Woche	Mind. 1 x / Monat	Seltener	•
a) absolut	30	47	14	6	97
b) in Prozent	30,93	48,45	14,43	6,19	100

Marburg:

Häufigkeit / Anteil der Besucher	Täglich	Mind. 1 x / Woche	Mind. 1 x / Monat	Seltener	•
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 / Ranking	Lesesaal/ Freihand	Leihstelle	Kataloge/Bibliographien	Lehrbuchsammlung	Auskunft
Mittelwert	1,7	3	3,1	3,3	3,9

Marburg:

Bereich d. Bibliothek / Ranking	Lesesaal/Freihand	Leihstelle	Kataloge/Bibliographien	Lehrbuchsammlung	Auskunft
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 / Mögliche Handlungsweisen	Zettelkatalog	OPAC	CD-ROM
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 / Mögliche Handlungsweisen	Zettelkatalog	OPAC	CD-ROM	Internet
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 / Anteil der Besucher	Führung	OPAC	CD-ROM	Keine Schulung	Keine Angabe
a) absolut	35	20	3	57	0
b) in Prozent	36,08	20,62	3,09	58,76	0

Marburg:

Schulungsveranstaltung / Anteil der Besucher	Führung	OPAC	CD-ROM	Internet	Keine Schulung	Keine Angabe
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 / Anteil der Besucher	Führung	OPAC	CD-ROM	Führung + OPAC	Führung + CD-ROM	OPAC + CD-ROM	Führung + OPAC + CD-ROM	Keine Schulung
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 / Anteil der Besucher	Führung	OPAC	CD-ROM	Internet	Führung + OPAC	Führung + CD-ROM	Führung + Internet	OPAC + CD-ROM	Führung + OPAC + CD-ROM
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 / Anteil der Besucher	Führung + OPAC + Internet	Führung + CD-ROM + Internet	Führung + OPAC + CD-ROM + Internet	Keine Schulung	Keine Angabe
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) Veranstaltunge(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 / Mögliche Fragen	a) absolut	b) in Prozent (n = 82)
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 / Mögliche Fragen	a) absolut	b) in Prozent (n = 91)
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 / Mögliche Fragen	Mittelwert
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 / Mögliche Fragen	Mittelwert
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 / Note	Freundlichkeit des Auskunfts-personals	Fachwissen des Auskunftsper-sonals	Verständlichkeit der gegebenen Auskunft	Zeit, die sich der Bibliothekar / die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt	Prägnanz der gegebenen Auskunft
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 / Note	Freundlichkeit des Auskunfts-personals	Fachwissen des Auskunftsper-sonals	Verständlichkeit der gegebenen Auskunft	Zeit, die sich der Bibliothekar / die Bibliothekarin für die Auskunft nimmt	Prägnanz der gegebenen Auskunft
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 / Anteil der Besucher	Ausreichend	Zuwenig	Zuviel	Keine Angabe	•
a) absolut	63	18	1	0	82
b) in Prozent	76,83	21,95	1,22	0	100

Marburg

Personelle Besetzung der Auskunft / Anteil der Besucher	Ausreichend	Zuwenig	Zuviel	Keine Angabe	•
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 / Anteil der Besucher	Fragen zu einfach.	Personal zu beschäftigt	Keine fachliche Hilfe erwartet	Weitere Gründe
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.