

Fachhochschule Potsdam
(University of Applied Sciences)
Fachbereich Informationswissenschaften

**Ausgewählte Instrumente des
Qualitätsmanagements am Beispiel der Analyse
des Informationsverhaltens der Lehrkräfte an der
Hochschule Merseburg**

DIPLOMARBEIT
zur Erlangung des Grades einer Diplom-Bibliothekarin (FH)

vorgelegt von:
Antje Ludwig
Fritz-Haber-Str. 3a
06217 Merseburg

Gutachter:

1. Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm, Fachhochschule Potsdam
2. Dr. Frank Baumann, Hochschule Merseburg

Eingereicht am:

Merseburg, 2010-07-31

Eidesstaatliche Erklärung

Ich versichere hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen benutzt habe. Stellen die wörtlich oder sinngemäß aus veröffentlichten oder noch nicht veröffentlichten Quellen entnommen sind, sind als solche kenntlich gemacht.

Die Zeichnungen oder Abbildungen sind von mir selbst erstellt worden oder mit einem entsprechenden Quellennachweis versehen.

Diese Arbeit wurde bisher weder im Inland noch im Ausland in gleicher oder ähnlicher Form einer Prüfungsbehörde vorgelegt und ist auch noch nicht veröffentlicht worden.

Merseburg, 2010-07-31

Antje Ludwig

Abstract

Mit der vorliegenden Studie wird anhand von ausgewählten Qualitätstechniken das Informationsverhalten der Lehrkräfte der Hochschule Merseburg ermittelt. Hierfür wurden die Sequentielle Ereignismethode, das Blueprinting und die Vignettentechnik ausgewählt, die anschließend der Interviewbefragung als Instrument dienen.

Zunächst wird auf das Informationsverhalten und die Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements eingegangen. Nach einer kurzen Beschreibung dieser ausgewählten Instrumente, wird die methodische Vorgehensweise im Interview dieser Qualitätstechniken nacheinander erläutert.

Darauf folgen die Darstellung des Ablaufs der Untersuchung und ihre Ergebnisse. Abschließend wird die Problemstellung dieser Arbeit noch einmal zusammengefasst und Schlussfolgerungen im Hinblick auf mögliche Verbesserungen für die Hochschulbibliothek Merseburg gezogen.

Im Anhang befinden sich neben den aus bibliothekarischer Sicht erstellten Blueprints zu verschiedenen Beschaffungswegen, alle erarbeiteten Vignetten zum Schweitzer Approval Plan, die Interviewprotokolle und der der Untersuchung zugrundeliegende Fragebogen.

Schlagwörter:

Qualitätsmanagement – Instrumente des Qualitätsmanagements – Qualitätstechniken – Dienstleistungstechniken – Blueprint – Blueprinting – SEM – Sequentielle Ereignismethode – Vignetten – Vignettentechnik - Interview – Stichprobenziehung – Fragebogen - Informationsverhalten – Informationssuche – Informationsrecherche – Informationsbeschaffung – Beschaffungswege – Informationsbedarf - Wissenschaftler – Hochschullehrer – Lehrkräfte – Mathematiker – Geisteswissenschaftler – Rechtswissenschaftler – Naturwissenschaftler – Ingenieurwissenschaftler – Natur- und Ingenieurwissenschaftler –Wirtschaftswissenschaftler - Hochschule Merseburg – Hochschulbibliothek – Bibliotheksdienstleistungen – Approval Plan

Danksagung

Diese Arbeit entstand im Rahmen der berufsbegleitenden Weiterbildung „Bibliothekswissenschaft“ an der FH Potsdam zur Erlangung des Grades einer Diplom-Bibliothekarin (FH).

Mein Dank richtet sich an alle, die mich bei der Erstellung dieser Arbeit unterstützt haben und mir in dieser Zeit zur Seite standen. Insbesondere richtet sich der Dank an meine Kinder und Eltern, die so viele Entbehrungen im Laufe der gesamten Fernweiterbildung hinnehmen mussten.

Herrn Prof. Dr. Hobohm möchte ich für die Überlassung des interessanten Themas und den wertvollen Anregungen und Hinweisen danken.

Ein ganz besonderer Dank gilt dem Leiter der Hochschulbibliothek Merseburg, Dr. Frank Baumann, der mir jederzeit mit Rat und Tat zur Seite stand.

Des Weiteren bedanke ich mich bei den Lehrkräften der Hochschule Merseburg für ihre bereitwillige Teilnahme an der Interviewbefragung und ihrer kooperativen Zusammenarbeit.

Selbstverständlich gilt ein besonderer Dank auch den Korrekturlesern, welche durch ihre sorgfältige Kontrolle diese Arbeit von lästigen Tippfehlern und Ungereimtheiten zu befreien suchte.

Inhaltsverzeichnis

Abstract		III
Inhaltsverzeichnis		V
1	Einleitung	1
2	Informationsverhalten	2
3	Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements	3
4	Ausgewählte Instrumente	6
4.1	<i>Blueprinting</i>	6
4.2	<i>Sequentielle Ereignismethode</i>	9
4.3	<i>Vignettentechnik</i>	10
5	Ziele der Arbeit	12
6	Methodische Vorgehensweise	13
6.1	<i>Blueprint – Informationsbeschaffungswege aus bibliothekarischer Sicht</i>	13
6.2	<i>SEM - Gesprächsleitfaden</i>	16
6.3	<i>Fragebogenerstellung mit EvaSys</i>	20
6.4	<i>Vignettentechnik – Erarbeitung wichtiger Qualitätsmerkmale einer neuen Dienstleistung –Approval Plan</i>	22
7	Interviewbefragung	25
7.1	<i>Auswahlkriterien der Nutzergruppe</i>	25
7.2	<i>Interviewmethode</i>	29
7.3	<i>Interviewleitfaden</i>	29
8	Auswertung	31
8.1	<i>SEM</i>	32
8.2	<i>Blueprinting</i>	41
8.3	<i>Fragebogen</i>	52
8.4	<i>Vignettentechnik</i>	65
9	Schlussfolgerungen	72
	Literaturverzeichnis	77
	Tabellenverzeichnis	VI
	Abbildungsverzeichnis	VII
Anhang 1	– <i>Blueprint unterschiedlicher Möglichkeiten der Informationsbeschaffung</i>	IX
Anhang 2	– <i>32 Vignetten</i>	XV
Anhang 3	– <i>Interviewprotokolle</i>	XXVII
Anhang 4	– <i>Fragebogen</i>	CX

1 Einleitung

Mit dem stetig wachsenden Informationsangebot, ändert sich die Nutzung von bibliothekarischen Informationsdienstleistungen deutlich. Um relevante Literatur zu finden, benutzen die Wissenschaftler heute nicht nur den Fundus der Bibliotheken. Auch das Internet bietet den Wissenschaftlern umfassende Informationen. Der Spezialist muss relevante Informationen aus einem mengenmäßig großen Informationspool finden und überprüfen. Aus bibliothekarischer Sicht ist es interessant, wie Bibliotheken auf die durch das Internet bedingte Veränderung des Informationsverhaltens der Wissenschaftler reagieren sollten. Es ist somit wichtig, festzustellen, inwiefern sich das Informationsverhalten verändert hat.

Daher liegt der Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit die Vorgehensweise der Informationssuche und der Informationsbeschaffung von ausgewählten Wissenschaftlern der Hochschule Merseburg näher zu charakterisieren. Da die Arbeitsweisen in den einzelnen Fächergruppen sehr unterschiedlich sein können, sollen Fragen geklärt, wie:

(1) Auf welche Weise werden die Wissenschaftler auf Medien aufmerksam? (2) Über welche Wege beschaffen sie sich ihre Informationen bzw. welche Wege nutzen sie? und (3) Wie unterschiedlich gehen die Wissenschaftler der verschiedenen Fächergruppen in ihrer Informationssuche und –beschaffung vor?

Damit soll das unterschiedliche Informationsverhalten aufgezeigt werden.

Für diese Untersuchung wurden ausgewählte Instrumente des Qualitätsmanagements verwendet. Mit deren Hilfe werden die unterschiedlichen Verhaltensweisen der Lehrkräfte in einer Interviewbefragung analysiert.

Die gewonnenen Erkenntnisse sollen nicht nur dazu dienen, das Informationsverhalten der Wissenschaftler der Hochschule Merseburg zu charakterisieren, sondern auch der Hochschulbibliothek die Möglichkeit zu geben, ihre Dienstleistungen den aktuellen Bedürfnissen ihrer Nutzer anzupassen und weiter zu entwickeln.

2 Informationsverhalten

Das Informationsverhalten bedeutet nach *Gemünden*, dass gewisse Aktivitäten von Akteuren bzw. Tätigkeiten an Objekten vorgenommen werden und sich dabei bestimmter Medien bedient wird. Es handelt sich beim Informationsverhalten um einen Prozess, bei dem die Reihenfolge der Aktivitäten eine besondere Rolle spielt. Alle Tätigkeiten, die sich durch die Generierung eines Informationsbedürfnisses ergeben und der Beschaffung, Verarbeitung, Speicherung incl. Löschung und Retrieval und der Abgabe von Informationen dienen, werden da einbezogen. Die formalen Merkmale wie z.B. Relevanz, Aktualität, Zeitbezug, Zuverlässigkeit, Genauigkeit, Gültigkeit, Glaubwürdigkeit, Verfügbarkeit, Herkunft und Aussageart haben für die Gestaltung von Informationsprozessen und -systemen eine besondere Bedeutung.¹ Wie *Havemann/Kaufmann* verdeutlichen, unterliegen die Speicherung und der Abruf von Informationen einem tief greifenden Umbruch.

„Bibliotheken sind nicht mehr das einzige Fenster zur Welt des Wissens. Das zwingt sie zur Nutzung neuer technischer Möglichkeiten. Zum Vorteil der Benutzer und entsprechend ihren Bedürfnissen müssen neue Dienste angeboten und vorhandene modernisiert werden. [...] Regelmäßig die Benutzer nach ihrer Zufriedenheit und ihren Wünschen zu befragen, ist deshalb ein Gebot der Zeit. Bibliothekswissenschaft ist aufgerufen, das sich ändernde Benutzerverhalten zu analysieren.“²

Gerade in den letzten Jahren gab es zum Informationsverhalten verschiedene empirische Forschungen in Deutschland. Während sich einige Studien nur auf eine Einzelwissenschaft beziehen, hauptsächlich auf Biologie und Medizin, gibt es auch fächerübergreifende Studien aus den Jahren 2000 bis 2002, wie die SteFi-Studie³, die ADL-Studie⁴ und die SSG-Studie⁵. Die Auswertungen dieser Studien wurden von *Poll*⁶ und *Havemann/Kaufmann*⁷ vorgenommen. Sie stellten folgende Thesen auf:

¹ Vgl. *Gemünden* (1992), S.1010-1011

² Vgl. *Havemann/Kaufmann* (2006), S. 65

³ Die SteFi-Studie war eine im Jahr 2000 durchgeführte postalische Umfrage von knapp 3700 Studierenden und Hochschullehrern aus den Fächern Mathematik, Physik, Chemie, Informatik, Erziehungswissenschaft, Psychologie, Sozialwissenschaften, Elektrotechnik, Maschinenbau und Bauingenieurwesen zum Thema „Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Informationen in der Hochschulausbildung“

⁴ Die ADL-Studie ist eine, beauftragt durch das BMBF und vom Unternehmen Arthur D. Little Inc. 2002 durchgeführte postalische Umfrage von 832 Unternehmen und 1385 Wissenschaftlern aus allen Fachrichtungen zur „Zukunft der wissenschaftlichen und technischen Information in Deutschland“

⁵ Die SSG-Studie „Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung“ ist ebenfalls eine in 2002 durchgeführte postalische Umfrage von 1581 Wissenschaftlern der Fachgebiete Anglistik, Biologie, Betriebswirtschaft, Maschinenbau und Geschichte.

These 1:

Der *Rechts-, Geistes- und Wirtschaftswissenschaftler* zeigt eine höhere Bereitschaft zur Nutzung zeitaufwändiger Beschaffungswege. Die umfassende Informationsermittlung hat somit eine stärkere Bedeutung. Für ihn sind die Printbestände der Bibliothek und die bibliotheksgestützte Suche weiterhin sehr wichtig. Er bevorzugt somit den klassischen Weg der Informationsbeschaffung.

These 2:

Der *Mathematiker und Natur- und Ingenieurwissenschaftler* erwartet die sofortige Verfügbarkeit seiner Informationen. Elektronische Quellen spielen deshalb eine große Rolle. Er verzichtet gern auf zeitaufwändige Recherchen und die damit verbundenen nicht sofort verfügbaren Informationen. Er bevorzugt die elektronischen Beschaffungswege.

Hierbei ist zu erwähnen, dass Havemann/Kaufmann diese Einteilung in nur 2 Fächergruppen als zu grob einschätzen. Sie schlagen vor die beiden Hauptgruppen Geistes- und Sozialwissenschaften und Natur- und Technikwissenschaften mit einer differenzierteren Fächergruppierung darzustellen. Diese Arbeit soll auch dazu einen Beitrag leisten. Die Ausgangsthesen von Poll und Havemann/Kaufmann dienen dennoch als Basis für die Untersuchung.

3 Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements

Qualitätsmanagement wird als eine Kernaufgabe des Managements angesehen. Es ist die Gesamtheit der qualitätsbezogenen Tätigkeiten und Zielsetzungen⁸ und steuert die Erreichung der vorgegebenen Qualität. Qualitätsmanagement bedeutet auch die Anwendung statistischer Methoden zur Analyse und Verbesserung von Leistungen, Prozessen und Produkten. Die Qualität bezieht sich dabei sowohl auf die vermarkteten Produkte, auf die Dienstleistungen, als auch auf die internen Prozesse der Organisation. Durch die zielgerichtete Anwendung moderner Qualitätstechniken können frühzeitig Fehlerpotenziale erkannt werden. Daneben unterstützen Qualitätstechniken die systematische Problemlösung und helfen Abläufe effizienter zu gestalten.⁹

⁶ Roswitha Poll fasste 2004 die Ergebnisse zum Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft aus dem Teil 1 der SSG-Nutzungsanalyse zusammen.
Vgl. Poll (2004), S. 59-75

⁷ Frank Havemann und Andrea Kaufmann werteten die Ergebnisse der genannten Studien in ihrer Publikation „Wandel des Benutzerverhaltens in Zeiten des Internets“ 2006 aus.
Vgl. Havemann/Kaufmann (2006), S. 65-89

⁸ Vgl. Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (1993), S.132

⁹ Vgl. Moderne Qualitätstechniken (2010) . -

http://www.concada.de/app/seminar/detail/945/MQ_Moderne_Qualitaetstechniken

In der Wissenschaft wurden viele fehlervermeidende Qualitätstechniken entwickelt. Ihr Ziel ist die Gewährleistung einer gleich bleibend hohen Produkt- und Prozessqualität. Sie sind somit der Schlüssel zur präventiven Qualitätssicherung. Zu diesen Qualitätstechniken zählen u. a. die Q7 (Sieben elementare Qualitätswerkzeuge), die M7 (Sieben Managementwerkzeuge), die QFD (Qualitätsfunktionen-Darstellung), die FMEA (Fehlermöglichkeits- und einflussanalyse), SVP (Statistische Versuchsplanung), SPR (Statistische Prozessregelung) und die Six Sigma.¹⁰ Diese Methoden der Qualitätstechniken erfordern relativ wenige Statistikkenntnisse und sind nahezu uneingeschränkt auch im Dienstleistungsbereich einsetzbar.¹¹ Dennoch wurden speziell für den Dienstleistungssektor quantitative Vergleichs- und Bewertungsverfahren, in Anlehnung an die klassischen Qualitätswerkzeuge Q7, entwickelt. Der systematische Einsatz dieser sieben Dienstleistungstechniken D7 (siehe Abb. 1) unterstützt das Ermitteln der Kundenerwartung, die mögliche Qualitätsmessung und die Identifikation von Kundenwünschen. Außerdem sind sie darauf angelegt Fehler von vornherein zu vermeiden und Produkte gegen Störgrößen unempfindlich zu machen.

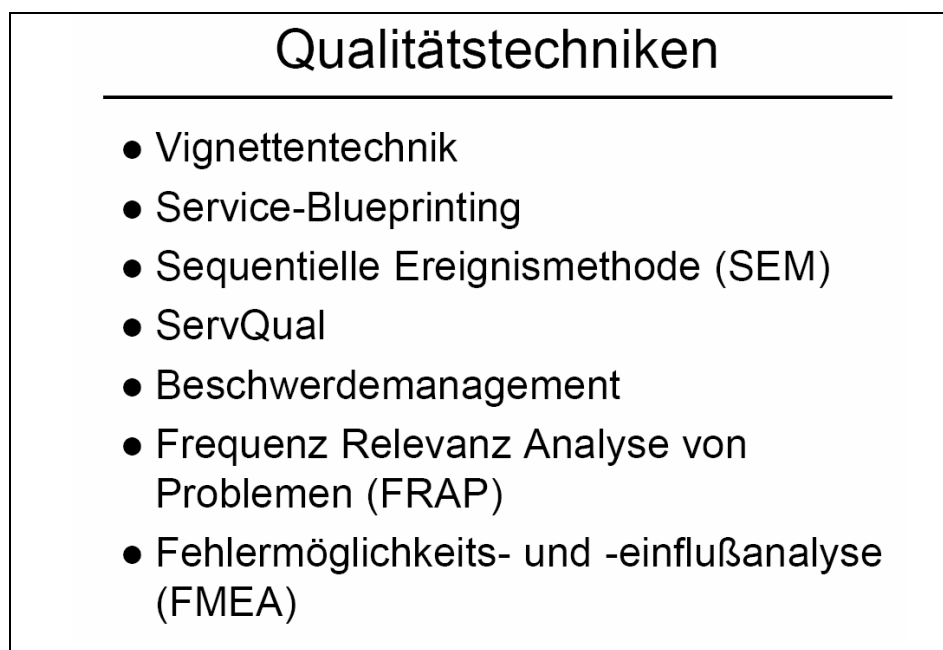


Abbildung 1 – D7 Qualitätstechniken für Dienstleistungsangebote¹²

Den Einsatzmöglichkeiten der D7 steht ein vielfältiges Spektrum von Dienstleistungsaufgaben gegenüber (siehe Abb. 2).

¹⁰ Vgl. Theden/Colsman (2005), S. 7

¹¹ Vgl. Brunner (2010), S. 45

¹² Vgl. Hobohm (1999), S. 37

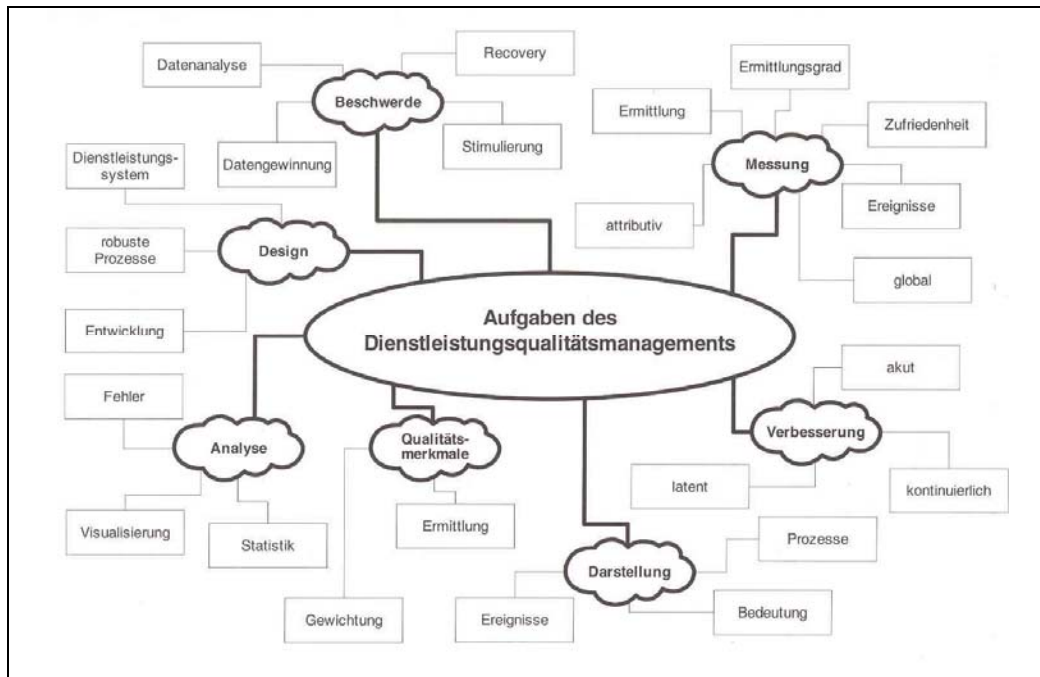


Abbildung 2 - Aufgaben des Dienstleistungsqualitätsmanagements¹³

Speziell für dieses Aufgabenspektrum wurden die D7 zusammengestellt, die allerdings ihre volle Wirksamkeit nur dann erreichen, wenn sie nicht allein, sondern in Kombination mit anderen Techniken eingesetzt werden¹⁴.

Weil diese Techniken nicht ausschließlich ein einziges Problem abdecken, soll die folgende Abbildung die Auswahl der Techniken erleichtern.

	Design	Darstellung	Qualitätsmerkmale def.	Messung	Beschwerde	Analyse	Verbesserung
Vignetten-Technik	●		●	○		○	
Service-Blueprint	●	●					○
Critical Incident Technique		○	●	○	○		○
ServQual				●		○	○
Beschwerdemanagement			○	○	●	○	○
FRAP			○	●	○	●	
FMEA	●					○	●

● sehr gut geeignet ○ gut geeignet

Abbildung 3 - Auswahlmatrix für die Qualitätstechniken im Dienstleistungsbereich D7¹⁵

¹³ Quelle: Brunner (2010), S. 46

¹⁴ Vgl. Brunner (2010), S. 47-48

¹⁵ Quelle: Hoeth/Schwarz (2002), S. 31

Eine Auswahl dieser Dienstleistungstechniken dient nun in dieser Arbeit als Instrument zur Ermittlung des Informationsverhaltens der Lehrkräfte der Hochschule Merseburg. Speziell wurden hierfür die Sequentielle Ereignismethode, das Blueprinting und die Vignettentechnik ausgewählt. Die genannten Techniken wurden bisher in der bibliothekarischen Praxis selten angewandt. Sie wurden wenig oder kaum in Veröffentlichungen erwähnt.

4 Ausgewählte Instrumente

4.1 Blueprinting

Die Methode des Blueprinting wurde in den 80er Jahren von *Shostack*¹⁶ und *Kingman-Brundage*¹⁷ entwickelt, um Dienstleistungsangebote zu kontrollieren, systematisch zu verbessern und neue Dienstleistungen zu gestalten. Das Blueprint stellt ein vollständiges Ablaufdiagramm einer Dienstleistung dar, bei dem die verschiedenen Aktivitäten des Dienstleister und des Kunden erfasst werden.¹⁸ Die betrachteten Dienstleistungen zerlegt man in einzelne Abläufe und kann sie so besser analysieren. Dabei gilt das Interesse jenen Abläufen, in die der Nutzer integriert ist. Indem jede für die Erstellung einer Dienstleistung notwendige Aktivität in einem Ablaufschema abgebildet wird, dient das Blueprint der visuellen Darstellung der Kundenintegration sowie der Darstellung der Kontaktpunkte zwischen Kunden und Dienstleistern. Mit dem Blueprint werden die Dienstleistungsprozesse nicht nur visualisiert und strukturiert, sondern Anbieterprozesse speziell im Hinblick auf ihren Kundenbezug transparent gemacht. Es wird gerade im Dienstleistungsbereich sehr häufig angewandt und schon in der Vergangenheit deutlich weiterentwickelt.

Kleinaltenkamp beschreibt diese Entwicklung des Blueprint in 3 Stufen. Die erste Stufe bezeichnet das zunächst von *Shostack* entwickelte Blueprint zur visuellen Darstellung der Kundenintegration sowie der Interaktion zwischen den Kunden und dem Dienstleister in seiner ursprünglichen, einfachen Form. Hier werden die Aktivitäten eines Dienstleistungsprozesses eingezeichnet, in einem Ablaufschema abgebildet und genau dargestellt wo der Kunde sich in die Dienstleistung integriert bzw. wo die Interaktion mit dem Dienstleister stattfindet. Zudem wurde mit dem Einzeichnen einer Sichtbarkeitslinie, der „line of visibility“ aufgezeigt, wo sich mögliche Fehlerquellen einschleichen könnten, welche Aktivitäten der Kunde wahrnimmt und welche nicht. In Stufe 2 werden bereits alle unternehmensinternen Bereiche zum Erbringen der Dienstleistung im Blueprint eingezeichnet, die Beziehungen zum Kunden visualisiert und

¹⁶ Vgl. Shostack (1982), S.50

¹⁷ Vgl. Kingman-Brundage (1989), S. 30-33

¹⁸ Vgl. Haller (2010), S.199

darüber hinaus noch mit zusätzlichen Dimensionen, wie die verwendeten Systeme und mögliche Indikatoren der Leistungsmessung erweitert. Diese Darstellungsform nennt man vierdimensionales Prozessdiagramm. Die verbreitetste Blueprint-Darstellung ist die von *Kingman-Brundage*¹⁹. Das Blueprint wird hier durch zusätzliche Linien gekennzeichnet. Die „line of interaction“ trennt Kunden- und Anbieteraktivitäten, die „line of visibility“ grenzt sichtbare und unsichtbare Kundenaktivitäten ab, die „line of internal interaction“ unterscheidet sekundäre und primäre Kundenprozesse. Die „line of implementation“ trennt die Durchführungsaktivitäten von den Planungs- und Kontrollaktivitäten. In den genannten Stufen liegt das Augenmerk auf unterschiedlichen Schwerpunkten. Zum einen mehr auf Beziehungen, den Interaktionen mit dem Kunden, und zum anderen mehr auf den internen Abläufen der Dienstleistung. Das Blueprinting ist somit nicht nur ein Instrument zur Visualisierung sondern auch zur Strukturierung von Dienstleistungsprozessen und stellt ein detailliertes Abbild der zu liefernden Leistung dar (siehe Abb. 4).²⁰ Es ist ein nützliches Werkzeug zur Prüfung von Dienstleistungsprozessen, zur Identifizierung von Fehlerquellen und somit zur Verbesserung der Servicequalität, wie *Lovelock* in seinen Ausführungen zum Blueprint erwähnte:

*“Flowcharts and service blueprints are useful tools for thoroughly examining service delivery processes. Once managers understand these processes, it’s easier for them to identify potential failure points, which are weak links in the chain. Knowing what can go wrong, and where, is an important first step in improving productivity and preventing service quality problems.”*²¹

Diese Methode kann allerdings schnell unübersichtlich werden, selbst einfache Leistungen werden zu komplex dargestellt und die Prüfung möglicher Fehlerquellen erweisen sich als zu aufwendig. In der Praxis verwendet man daher einfache Darstellungsformen, wie Flussdiagramme und Prozessketten (siehe Abb. 5-6).²²

¹⁹ Vgl. Kingman-Brundage (1989), S. 30-33

²⁰ Vgl. Kleinaltenkamp (2000), S.4-10

²¹ Vgl. Lovelock/Wright (2002), S. 270

²² Vgl. Burlefinger (2006), S.13

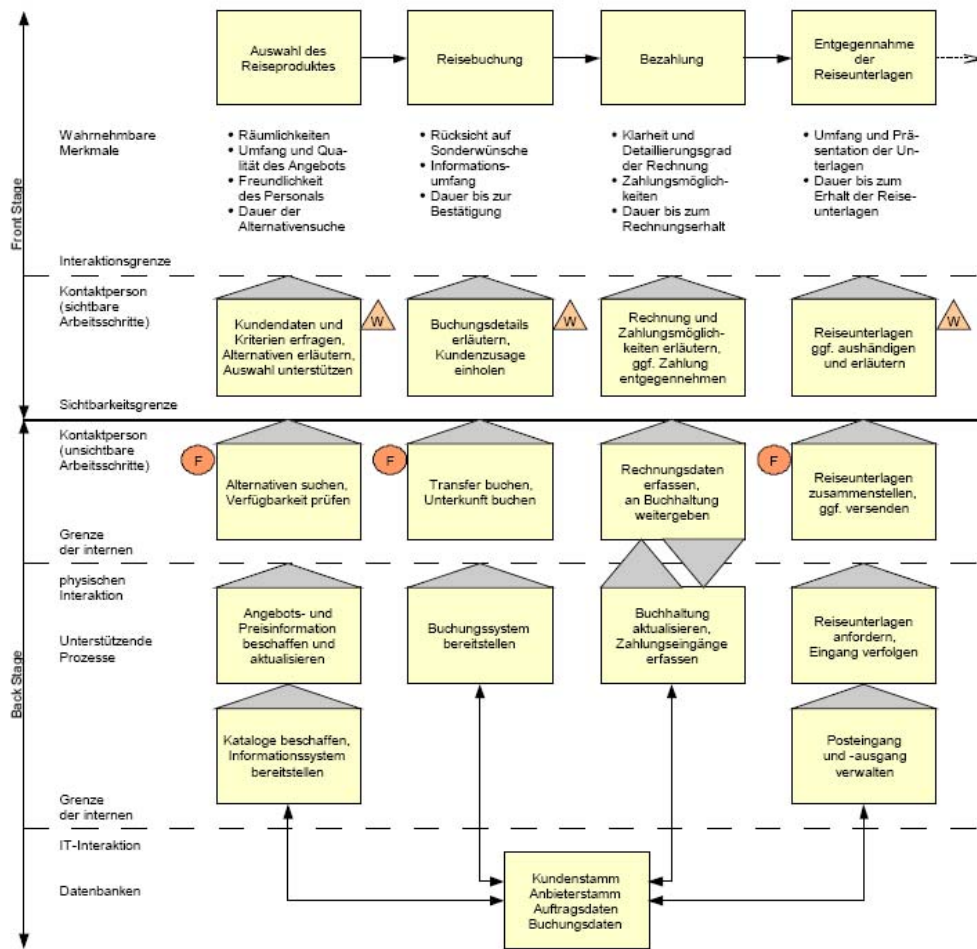


Abbildung 4 – Beispiel Blueprint²³

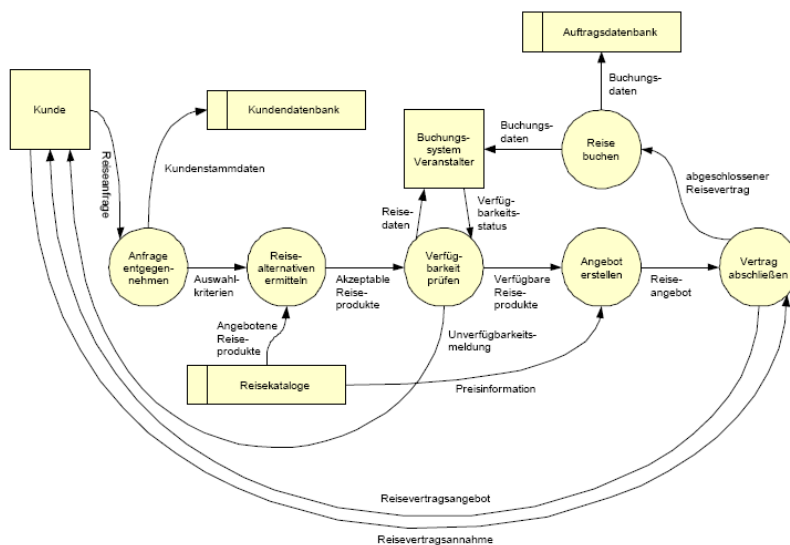


Abbildung 5 – Beispiel Flussdiagramm²⁴

²³ Quelle: Burlfingler (2006), S. 13

²⁴ Quelle: Burlfingler (2006), S. 14

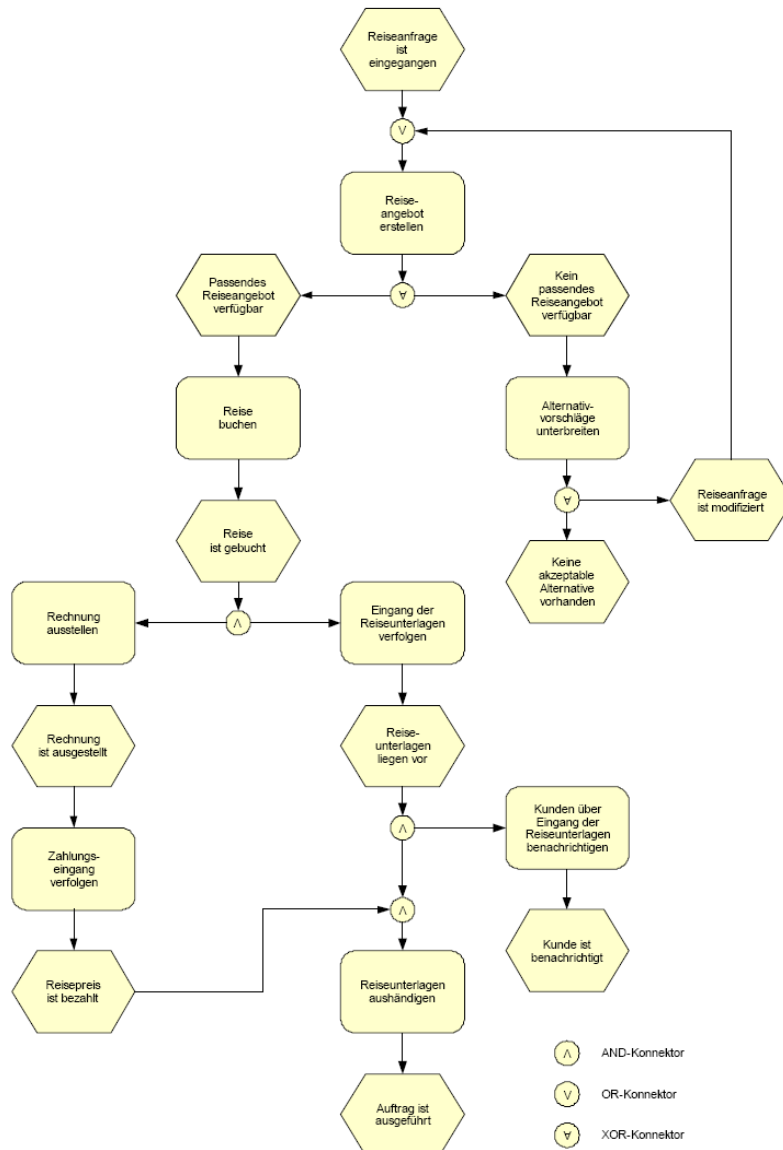


Abbildung 6 - Beispiel Prozesskette²⁵

4.2 Sequentielle Ereignismethode

Die sequentielle Ereignismethode gilt als ein Werkzeug der Erlebnismethodik. Sie beinhaltet die systematische Analyse eines Serviceprozesses, die mittels umfassender phasenorientierter Kundenbefragung durchgeführt wird. Diese Methode dient dazu, positive und negative Geschehnisse zu ermitteln, die der Kunde während eines Dienstleistungsprozesses erfahren hat. Basis hierfür bildet ein visualisierter Kundenpfad, idealerweise ein Blueprint, welcher den Dienstleistungsprozess mit allen Kontaktpunkten zum Kunden aufzeigt. Die Erlebnisse, die Kunden an den Kontaktpunkten erfahren, müssen in mündlichen Interviews erfragt werden.²⁶ Die Interviewer führen die Kunden bei solch offen strukturierten Befragungen Schritt für Schritt durch den

²⁵ Quelle: Burlefinger (2006), S. 16

²⁶ Vgl. Stauss/Hentschel (1991), S. 238

Dienstleistungsprozess. Sie regen sie dazu an, ihre Erlebnisse und Empfindungen möglichst konkret zu beschreiben und zu bewerten.²⁷ Bernd Stauss und Bernhard Weinlich entwickelten dafür ein aus 4 Etappen bestehendes Verfahren. Im ersten Schritt wird, unter Verwendung eines Blueprint, der Ablauf eines Serviceprozesses erstellt, mit den für den Kunden sichtbaren Kontaktpunkten. Der nächste Schritt beinhaltet die mündliche Befragung. Hier bittet der Fragesteller den Kunden, gedanklich und emotional den Serviceprozess durchzugehen, sowie positive und negative Erlebnisse zu schildern. Im dritten Schritt werden die Erlebnisse positiv oder negativ klassifiziert, im letzten Schritt beurteilt der Befragte anhand einer Zufriedenheitsskala jeden einzelnen Kontaktpunkt.²⁸

Diese einzelnen Etappen werden analytisch aufgereiht und ergeben so ein Bild der Dienstleistung (siehe Abb. 7). Mit dieser Methode erhält man aus der Perspektive des Kunden Beschreibungen des gesamten Ablaufs einer Dienstleistungserbringung.²⁹

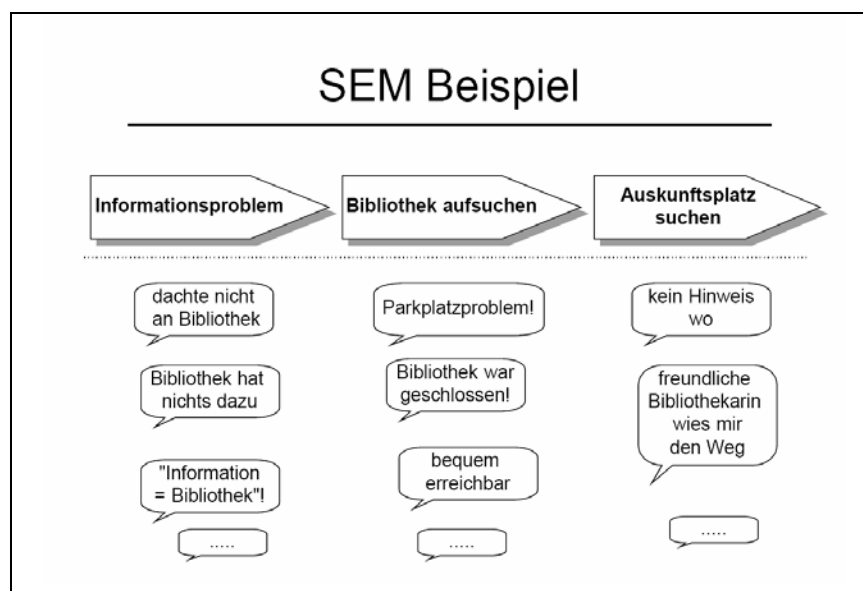


Abbildung 7 - Beispielergebnis einer SEM³⁰

4.3 Vignettentechnik

Anfang der 80er Jahre wurde die Vignettentechnik entwickelt. Sie dient der Entwicklung neuer Angebote bzw. Angebotsvarianten. Die Vignettentechnik gestattet es, Feedback zu neuen Dienstleistungsangeboten einzuholen, die bisher noch nicht existierten. Dies ist im Dienstleistungsbereich für die Repositionierung und Neuentwicklung von Angeboten von

²⁷ Vgl. Gelbrich (2007), S. 623

²⁸ Vgl. Stauss (1995), S. 331-332 ; Stauss/Weinlich (1997), S. 33-55

²⁹ Vgl. Hobohm (2002), Kap. 3.5.9, S. 2

³⁰ Quelle: Hobohm (2002), Kap. 3.5.9, S. 2

besonderer Bedeutung.³¹ Mit der Vignettentechnik werden systematisch aufgebaute Szenarien einer neuen Dienstleistung geschaffen. Man nennt diese Szenarien Vignetten. Diese Technik erlaubt es, Qualitätsurteile der Kunden einzuholen und somit eine auf den Kunden zugeschnittene Dienstleistung zu gestalten. Bevor jedoch diese Szenarien erstellt werden können, sollten die Anforderungen und Wünsche des angestrebten Kundenkreises ermittelt werden. Entscheidend ist es zunächst, die wichtigsten Qualitätsmerkmale genauestens zu bestimmen und mögliche Ausprägungen zu erarbeiten. Wurden schon die Qualitätsmerkmale nicht optimal ausgewählt, kann das Ergebnis auch nicht den ersehnten Erfolg liefern.³² Diese Merkmale und deren Ausprägungen werden nun in einer Art morphologischen Kasten dargestellt bzw. eingetragen, welcher die unterschiedlichen Varianten und Möglichkeiten aufzeigen soll (siehe Abb. 8).

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Kosten für Überweisungsaufträge	pro Auftrag 0,06 €	12 Aufträge kostenfrei jeder weitere 0,06 €
Übermittlung der Kontoauszüge	Zusendung wöchentlich	Abholung durch Kunden am Drucker
Telefon-Banking	kostenfrei	Grundgebühr 1,50 € monatlich
Online-Dienst über Internet	inkl. Anschlussgebühren	ohne Gebühren u. Überlassung eines Modems
Kreditkarten	eine Kreditkarte inkl.	zwei Kreditkarten für 5,- €

Abbildung 8 - Merkmale und Ausprägungen für das Leistungspaket eines Privatgirokontos³³

Dabei ist zu beachten, dass zu viele Merkmale und Ausprägungen auch die Vignettenzahl deutlich ansteigen lässt. Es wird empfohlen, sich auf eine maximale Anzahl von 5 Merkmalen mit je 2 Ausprägungen zu beschränken, die für die weitere Untersuchung herangezogen werden. In diesem Fall würden sich daraus $2^5 = 32$ Kombinationen bzw. Vignetten ergeben. Nun muss jede der 32 Vignetten auf eine Karte gebracht werden. Bei der anschließend vorgesehenen Kundenbefragung werden dem Kunden die Vignetten zur Bewertung paarweise vorgelegt. Der Kunde hat nun zu beurteilen, welche der gegenübergestellten Vignetten er weniger oder mehr bevorzugt. Die bevorzugte Vignette erhält 2 Punkte, die weniger bevorzugte 0 Punkte. Ergibt sich eine Gleichwertigkeit, wird

³¹ Vgl. Stolpmann (2007), S. 106

³² Vgl. Qualitätswerkzeuge. -

http://www.wissenistmanz.at/sbplus/106024_qualitaet_umwelt_arbeitssicherheit_qualitaetswerkzeuge.pdf

³³ Quelle: Hoeth/Schwarz (2002), S. 37

an beide Vignetten 1 Punkt vergeben. Dies erfordert für die abschließende Auswertung, die Erstellung einer Rangfolge der erreichten Gesamtpunktzahlen (siehe Abb. 9).

	Vign. 1	Vign. 2		Vign. 7	Vign. 8	Summe	Rang
Vign. 1	-	2		2	2	12	1
Vign. 2	0	-		1	2	11	2
Vign. 3	0	0		1	0	3	7
Vign. 4	1	0		1	1	8	4
Vign. 5	0	0		1	0	1	8
Vign. 6	1	0		2	1	9	3
Vign. 7	0	1		-	0	4	6
Vign. 8	0	0		2	-	8	4

Abbildung 9 - Paarweiser Vergleich mit Bildung einer Rangreihenfolge³⁴

Die Vignette mit der höchsten Gesamtpunktzahl sollte für die Spezifikation der untersuchten Dienstleistung ausschlaggebend sein. Eine entscheidende Rolle in der Befragung spielt auch die Zahl der Befragten und wie viele Vignetten man Ihnen zur Bewertung vorlegt. Es sollte zumindest jede Vignette 25-mal beurteilt, aber nur maximal 8 bis 10 Vignetten einem Befragten vorgelegt werden. Nur so, heißt es, können aussagefähige Ergebnisse erzielt werden. Was allerdings bedeuten würde, man benötigte bei 32 Vignetten mindestens 100 Befragte. Die Vignettentechnik kann durchaus variiert werden, sie liefert mit geringem Aufwand aussagekräftige Resultate, die für die Entwicklung neuer Serviceangebote genutzt werden können.³⁵

5 Ziele der Arbeit

Ziel dieser Arbeit ist es mit ausgewählten Instrumenten des Qualitätsmanagements, die Sequentielle Ereignismethode, das Blueprinting und die Vignettentechnik, das Informationsverhalten der Lehrkräfte der Hochschule Merseburg zu ermitteln. Dabei spielt die Anwendung dieser Instrumente eine wesentliche Rolle. Diese Instrumente werden im leitfadengeführten Interview der Reihe nach angewendet (siehe Kap. 7.3). Damit stehen die Ermittlung des Informationsverhaltens und der Einsatz der Instrumente des Qualitätsmanagements im Mittelpunkt dieser Arbeit. Es gilt mit diesen Instrumenten herauszufinden, wie sich der Wissenschaftler Informationen beschafft, um bspw. eine Publikation zu schreiben.

Gibt es Probleme im Zugang zu wissenschaftlichen Informationen für den Wissenschaftler und wie gehen andere Wissenschaftlergruppen vor. Welche Rolle

³⁴ Quelle: Hoeth/Schwarz (2002), S. 39

³⁵ Vgl. Hoeth/Schwarz (2002), S. 31-41

spielen die neuen Medien in der Informationsbeschaffung jedes einzelnen Wissenschaftlers? Beziehen sie die Dienstleistungen der Hochschulbibliothek Merseburg in die Informationsbeschaffung mit ein? Benötigen Sie neue Dienstleistungen?

Mit dem Instrument Vignettentechnik wird in dieser Arbeit Qualitätsmerkmale einer neuen Dienstleistung erarbeitet (siehe Kap. 6.4). Die befragten Lehrkräfte können ihre Wünsche und Anregungen zu dieser Dienstleistung angeben bzw. ihre gewünschten Qualitätsmerkmale äußern. Gemeinsam mit den Befragten, der Hochschulbibliothek und dem Anbieter wird eine neue Dienstleistung geschaffen, die den Lehrkräften der Hochschule Merseburg schnelleren Zugang zu Informationen bieten und der Bibliothek zu einem aktuellen Bestand und der optimalen Nutzung ihrer Ressourcen verhelfen soll. Für die Hochschulbibliothek steht neben dem kontinuierlichen Bestandsaufbau auch der schnelle Zugang zu Informationen im Mittelpunkt ihres bibliothekarischen Handelns. Dieser schnelle Zugang kann durch die Nutzung neuer Lieferangebote, und effektiveren Dienstleistungen realisiert werden. Wünsche und Anregungen der Lehrkräfte, werden mit Hilfe der erwähnten Instrumente, im Interview erforscht um somit auch die Leistungsfähigkeit der Hochschulbibliothek Merseburg zu optimieren. Damit soll außerdem deutlich zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Bibliothek, Verwaltung, Öffentlichkeit und Politik beigetragen werden.

6 Methodische Vorgehensweise

6.1 Blueprint – Erarbeitung aus bibliothekarischer Sicht

Die Methode des Blueprinting wird als eines von 4 Elementen im vorgesehenen Interview angewendet. Normalerweise erfolgt die Erstellung eines solchen Ablaufdiagrammes an einer Pinnwand. Gemeinsam mit allen Beteiligten wird hier der Ablauf einer Aktion, eines Teilprozesses besprochen. Das kann durchaus ein Prozess von nacheinander ausgeführten Tätigkeiten sein. Die Blueprints stellen in dieser Arbeit keine Service-Blueprints dar, sondern zeigen den Ablauf einer Kundenhandlung unter Einbezug der Bibliotheksdienstleistungen. Sie richten folgende Fragen an den Nutzer:

Wie geht der Wissenschaftler bei der Beschaffung von Informationen vor? Welche Aktionen bevorzugt er dabei? Welche Dienstleistungen der Bibliothek können ihm dabei helfen?

Eine komplizierte, bis ins Detail strukturierte Blueprint-Anwendung kann wegen der Zeitbegrenzung des Interviews nicht erfolgen. Bei diesem Interviewelement beschränkt der Interviewer sich auf einfache Blueprints mit einfachen Abläufen. Diese werden bereits im Vorfeld erstellt.

Alle Beteiligten, vom Bibliotheksmitarbeiter bis zum Hochschullehrer sollen sich so ein besseres Bild über den exakten Ablauf der Kundenhandlung machen können. Um dies zu erreichen, ist es notwendig eine aussagekräftige Blueprint-Darstellung zu wählen. Daraus soll dann ein leicht verständliches Blueprint entstehen. Welche Darstellungsform kann am besten den Verlauf einer Informationsbeschaffung aufzeigen?

Zunächst kam der Gedanke auf, eine Art Prozesskette mit Darstellung möglicher Fehlerpunkte am Beispiel von Informationsbeschaffungswegen (s. Abb. 10) zu nutzen.

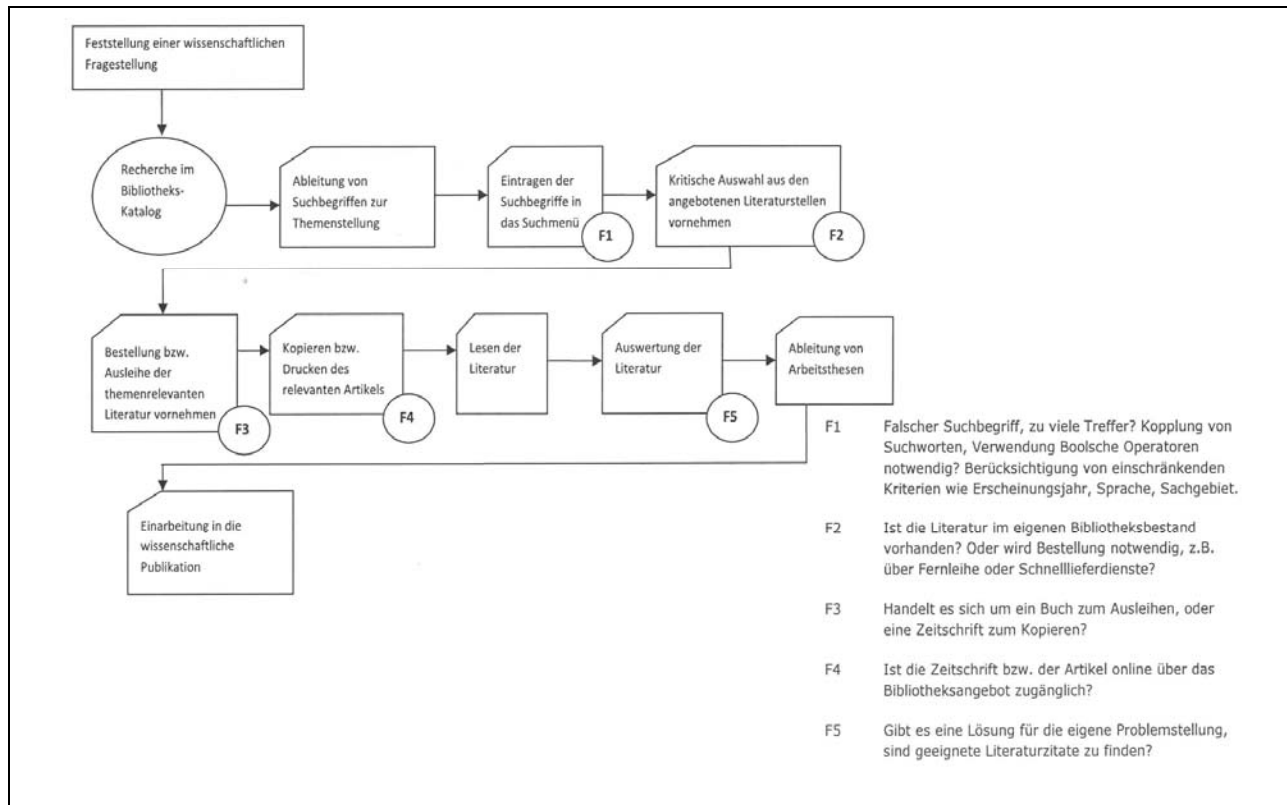


Abbildung 10 – Blueprint-Darstellung „Recherche im Bibliothekskatalog“

Es stellte sich aber heraus, dass diese Methodik nicht zum gewünschten Erfolg führt. Die einzelnen Etappen der Informationsbeschaffung lassen sich hier nicht präzise genug darstellen. Die Darstellungsform eines Flussdiagramms für Blueprints, wie Abb. 11 zeigt, erweist sich als erfolgsversprechender.

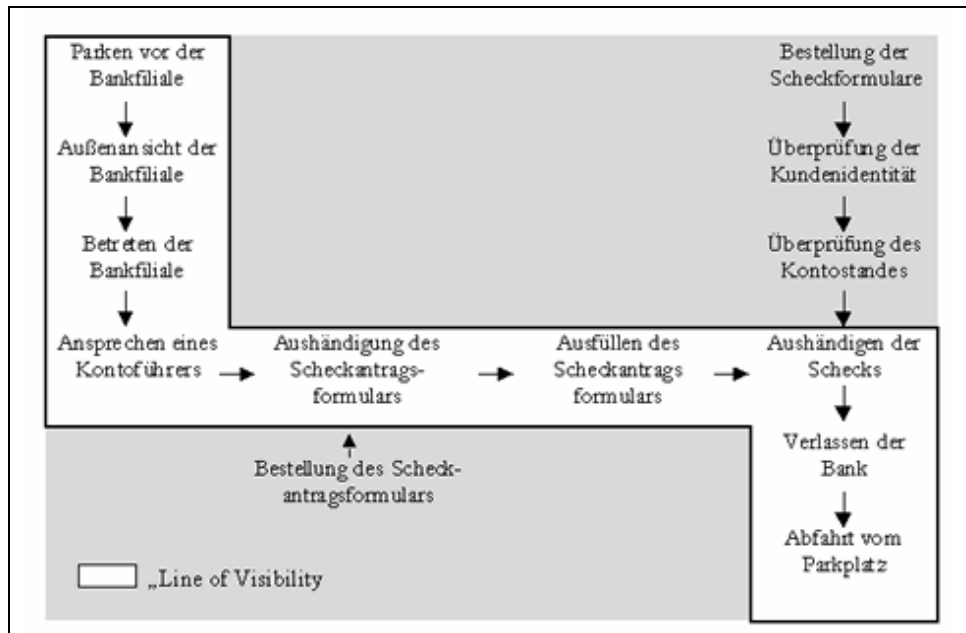


Abbildung 11 - Service-Blueprint - Beispiel Check-Abholung in Bankfiliale³⁶

Der Ablauf des Informationsbeschaffungsprozesses soll in vier Etappen dargestellt werden. Das sind die Auswahl des Beschaffungsweges, die Informationsrecherche, das Dienstleistungsangebot und die Kundenzufriedenheit (siehe Abb. 12).

Während der Interviews soll gemeinsam mit dem Befragten der Ablauf der jeweiligen Etappe kritisch betrachtet bzw. überarbeitet werden. An dieser Stelle werden die Berührungspunkte zwischen Kunde und Bibliothek deutlich gemacht. Positive und negative Seiten der Zusammenarbeit werden so offen gelegt.

Daraus ergeben sich Möglichkeiten zur Optimierung der Bibliotheksdienstleistungen. Dem Befragten soll außerdem deutlich gemacht werden, welche Dienstleistungen er nutzen kann. Es ist wichtig herauszufinden welche Dienstleistungen der Bibliothek bekannt sind, die ihm bei seiner Informationsbeschaffung behilflich sein können. An der visuellen Darstellung und den einzelnen Etappen des Blueprints wird die Sequentielle Ereignismethode angesetzt.

³⁶ Vgl. Hoeth/Schwarz (2002), S. 49

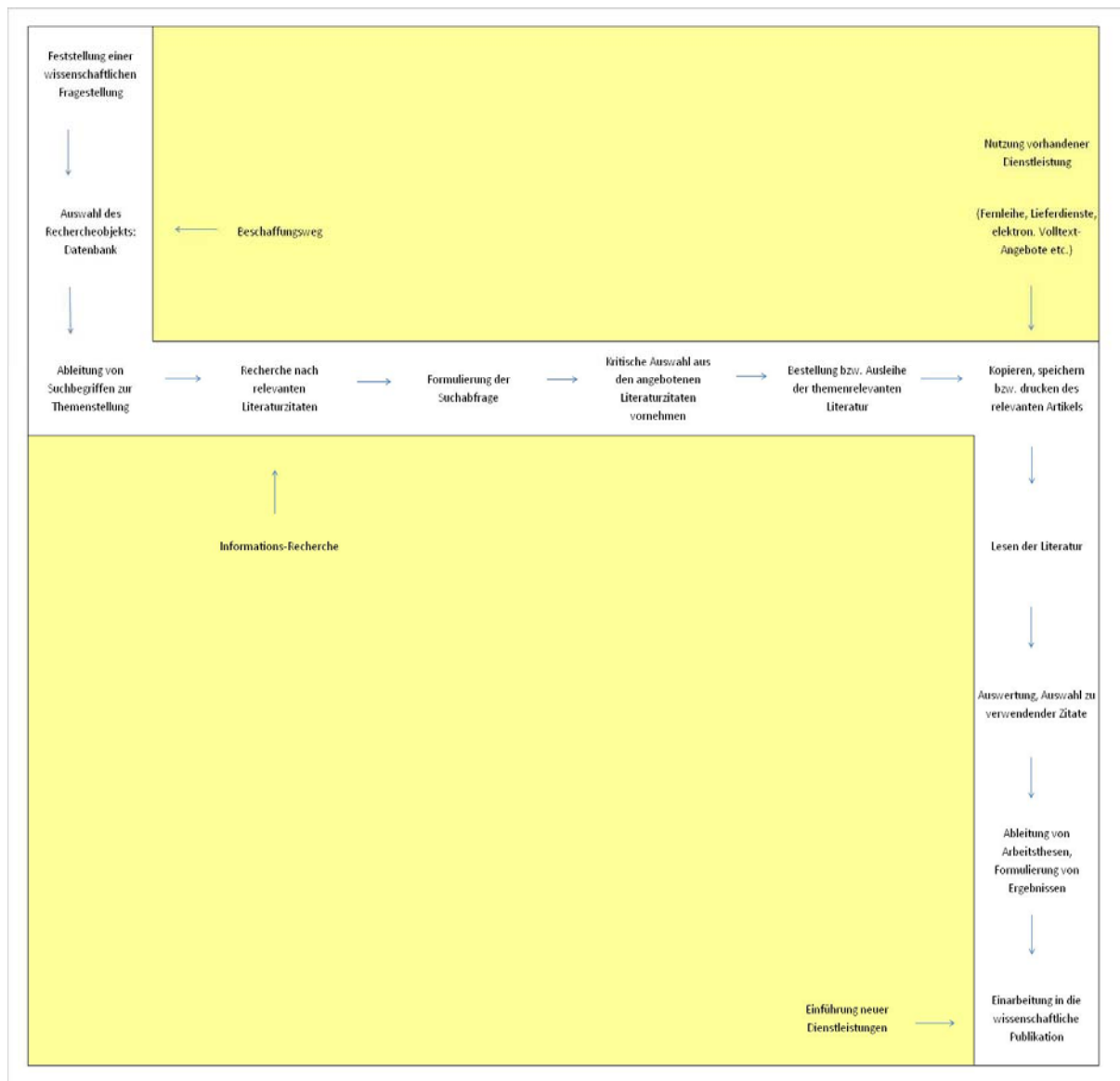


Abbildung 12 - Informationsbeschaffung über Datenbank

6.2 SEM - Gesprächsleitfaden

Um später eine gute Auswertung der Interviews zu gewährleisten, bietet es sich an im Vorfeld einen Gesprächsleitfaden (siehe Tab. 1) zu erstellen.

Das Gespräch ist in einzelne Phasen oder Klassen aufzuteilen, um so die jeweiligen Aussagen aus den Gesprächen besser zuordnen zu können. Dies sorgt für eine Verdichtung der Informationen. Das wird besonders dann notwendig, wenn sich Äußerungen der Befragten wiederholen. Diese Häufung bestimmter Aussagen gibt der Bibliothek die Möglichkeit, auf genannte Fehlerquellen und Missstände aber auch auf Verbesserungen zu reagieren.

Des Weiteren können diese möglichen Schwerpunkte mit Wichtungen auf einer Skala von 1 (weniger wichtig) bis 10 (sehr wichtig) bspw. versehen werden. So können bei der

nachfolgenden Auswertung auch kritische Qualitätsmerkmale und deren Erfüllungsgrad aus Kundensicht aufgedeckt werden.³⁷

Interviewer	Stufen
Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen bzw. bereiterklärt haben an dieser Befragung teilzunehmen.	Begrüßung
Ich bin..... und arbeite.....	Vorstellung der Gesprächsteilnehmer
Es geht bei dieser Studie um die Ermittlung des Informationsverhaltens der Wissenschaftler aus den verschiedenen Fachbereichen unserer Hochschule.	Einleitung zum Interviewthema
Wir werden die wichtigsten Schritte ihrer Vorgehensweise bei der Literaturbeschaffung durchgehen, und Sie bekommen einige Fragen dazu gestellt.	Kurze Erläuterung zum Ablauf des Interviews
Aufgrund des Literaturstudiums wird folgende These aufgestellt :	These
<p>Würden Sie die aufgestellte These befürworten?</p> <p>Beschreiben Sie bitte, wie und wo Sie sich über Neuigkeiten zu ihrem Fachgebiet informieren!</p> <p>Können Sie erläutern welche Art der Beschaffung von Informationen Sie bevorzugen und warum gerade diese Art besonders attraktiv für Sie ist?</p> <p>Welche Erfahrungen haben Sie mit anderen Beschaffungsmöglichkeiten gemacht?</p> <p>Beschaffungsweg:</p>	Befragung zu Phase 1 des gewählten Blueprint = Auswahl des bevorzugten Literatur-Beschaffungsweges – Wahl der Blueprint (Internet, Datenbank, Bibliothekskatalog, elektronische Zeitschriften, eigener Literaturfundus)
Ermittlung von positiven und negativen Eindrücken.	Positiv:

³⁷ Vgl. Hoeth/Schwarz (2002), S. 62

	Negativ:
Können Sie erklären, wie Sie recherchieren? Welche Hindernisse stellen sich Ihnen in den Weg oder machen Ihnen ihre gewählten Rechercheform keinerlei Probleme? Können Sie sich vorstellen an dieser Stelle Hilfeleistung durch die Bibliothek in Anspruch zu nehmen oder ist dies für Sie gar nicht notwendig? Welchen Eindruck haben Sie?	Befragung zu Phase 2 des gewählten Blueprint = Informationsrecherche
Ermittlung von positiven und negativen Eindrücken.	Positiv: Negativ:
Nennen Sie welche Möglichkeiten Ihnen die Bibliothek zur Beschaffung Ihrer Informationen bietet bzw. welche Sie nutzen können. Sind diese Angebote für Sie leicht nutzbar oder gibt es dabei Probleme? Benötigen Sie diese Angebote überhaupt? Berichten Sie von Ihren positiven und negativen Erfahrungen?	Befragung zu Phase 3 des gewählten Blueprint = vorhandenes Dienstleistungsangebot der Bibliothek (Fernleihe, Dokumentenlieferdienste, Volltextdatenbanken, E-Journals ...)
Ermittlung von positiven und negativen Eindrücken.	Positiv: Negativ:

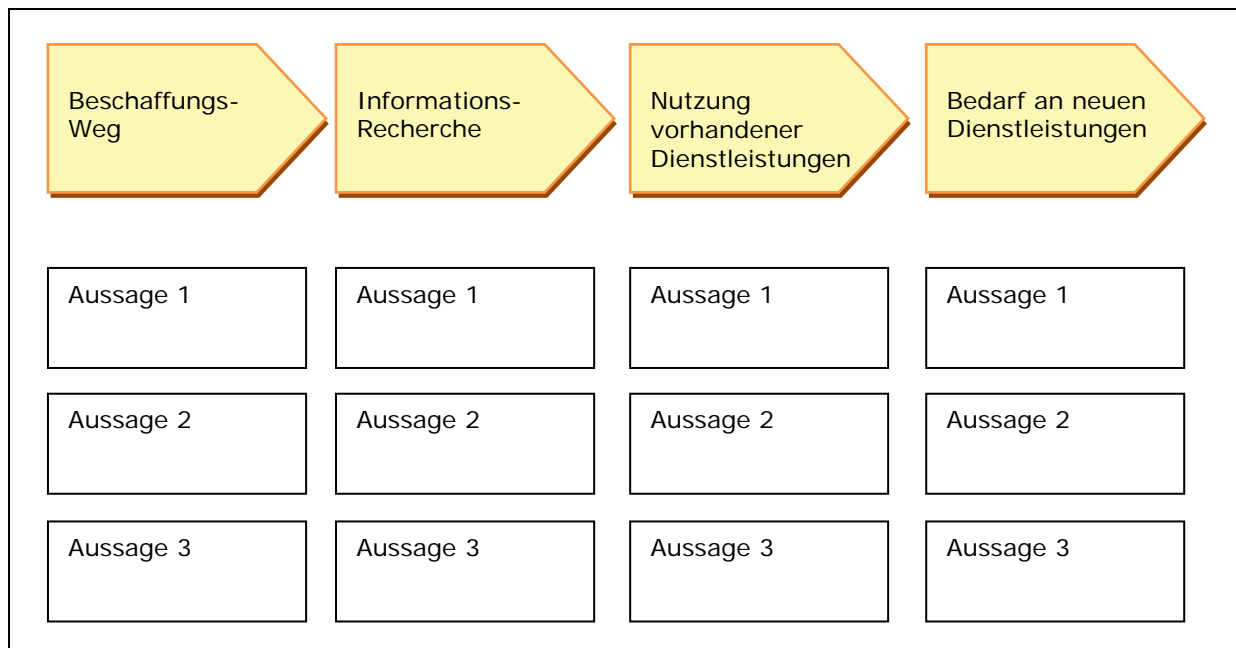


Abbildung 13 - Auswertung SEM

6.3 Fragebogengenerierung mit EvaSys

Zusätzlich zu den ausgewählten Instrumenten des Qualitätsmanagements soll ein Fragebogen dazu dienen, die bereits gewonnenen Erkenntnisse zu untermauern oder ggf. zu widerlegen. Für die Erstellung des Fragebogens wurde das besonders von universitären Einrichtungen, auch von der Hochschule Merseburg, zur Evaluation ihrer Lehrveranstaltungen verwendete EvaSys-System ausgewählt. Der hier enthaltene VividForms Webdesigner verfügt über leicht bedienbare Formularerstellungswerkzeuge, mit dem innerhalb kürzester Zeit über das Webinterface Fragebögen erstellt und beliebig weiterbearbeitet werden können. Hierfür galt es lediglich ein Konto mit entsprechenden Zugriffsrechten für die Hochschulbibliothek einzurichten. Die erstellten Fragebögen stehen sowohl für papierbasierte als auch für Onlineumfragen zur Verfügung. Der Fragebogen wird mit einem 2D-Barcode versehen und kann nach dem Scanvorgang mit dem VividForms Reader des EvaSys-System klassifiziert werden. Danach kann die statistische Auswertung und Berichterstellung erfolgen.³⁹ Bevor jedoch die Erstellung im EvaSys-Programm vorgenommen werden konnte wurden Überlegungen angestellt und ausführlich zum Thema Informationsverhalten recherchiert. Als wesentlichen Anhaltspunkt für die Wahl der Fragen und Ausgestaltung des Fragebogens galten schließlich die Umfragen von *Poll*⁴⁰, *Klatt*⁴¹ und *Lengenfelder*⁴². Dennoch traten

³⁹ Vgl. EvaSys (2007), S. 4-6

⁴⁰ Roswitha Poll führt 2003 eine Nutzungsanalyse zu Sondersammelgebieten durch und betrachtete besonders in Teil1 der Studie das Informationsverhalten und den Informationsbedarf der Wissenschaft Vgl. Poll (2003)

⁴¹ Rüdiger Klatt betrieb eine Studie zur Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung und führte dazu u.a. eine Befragung der Hochschullehrer durch.

Verständnisprobleme bei einigen Fragen auf. Dies erforderte Nachfragen. Dem konnte entgegengewirkt werden, denn der Fragebogen wurde während des Interviews ausgefüllt, Unverständlichkeiten konnten somit direkt geklärt werden. Außerdem galt das erste Interview gleichzeitig als Pretest und gab Anlass zu einigen Korrekturen der gestellten Fragen und Antwortmöglichkeiten.

Für den Fragebogen wurden geschlossene Fragen mit einer vorgegebenen Zahl an Antwortmöglichkeiten sowie offenen Fragen ausgewählt. Zur besseren Übersichtlichkeit wurde er außerdem in 5 Kategorien eingeteilt:

- (1) Nutzung von Informationsquellen
- (2) Informationsbeschaffung
- (3) Informationsbedarf und Zeitaufwand
- (4) Serviceleistungen
- (5) statistischen Angaben

In der ersten Kategorie soll die Nutzung von Informationsquellen ermittelt werden. Die Fragestellungen befassen sich mit der Nutzungshäufigkeit und der Bewertung einzelner Merkmale, wie Aktualität, Relevanz und Handhabung. Außerdem wird mit der Frage nach den Möglichkeiten vor Ort erforscht, inwieweit die Lehrkräfte über das Vorhandensein angebotener Dienstleistungen der Bibliothek informiert sind.

In der zweiten Kategorie werden die verschiedenen Wege der Informationsbeschaffung bewertet. Hierfür spielt wiederum die Nutzungshäufigkeit eine wesentliche Rolle.

Die dritte Kategorie befasst sich mit dem Informationsbedarf und dem dafür benötigten Zeitaufwand. Die Fragen sind darauf gerichtet den wöchentlichen Zeitaufwand in Stunden zu ermitteln und herauszufinden ob der Befragte die Recherche und die Beschaffung der Informationen an Andere delegiert. Weiterhin wird erfragt, für welche Zwecke die Informationen benötigt werden.

Mit der vierten Kategorie lassen sich die einbezogenen Dienstleistungen der Bibliothek nach ihrer Wichtigkeit erfragen und deren Nutzungshäufigkeit bestimmen. In den 4 erwähnten Kategorien werden abgestufte Antwortmöglichkeiten verwendet.

Vgl. Klatt (2001)

⁴² Anja Lengenfelder befasste sich mit dem Nutzungsverhalten von Biologen zum Thema Elektronische Zeitschriften und Datenbanken. Vgl. Lengenfelder (2003)

Den Abschluss des Fragebogens bildet die Kategorie fünf. Neben den Angaben zur Fachbereichszugehörigkeit und Status der befragten Person dient die Kategorie auch zur Erfassung soziodemographischer Fragen.

6.4 Vignettentechnik – Erarbeitung wichtiger Qualitätsmerkmale einer neuen Dienstleistung - Approval Plan

Die Hochschulbibliothek Merseburg möchte gemeinsam mit der Schweitzer Buchhandelsgesellschaft eine neue innovative Dienstleistung für Ihre Kunden einführen. Es handelt sich hierbei um einen so genannten Approval Plan, der eine erweiterte Form des Profildienstes darstellt. Ein vorher genau erstelltes Profil der Bibliothek oder eines einzelnen Wissenschaftlers, ist die Grundlage für die spätere automatische Übermittlung von Neuerscheinungen. In einem solchen Profil können die abzudeckenden Fächerspektren, bestimmte Verlage, Publikationsformen, Sprachen und Erscheinungsländer festgelegt werden.

„Der Schweitzer Approval Plan steht für eine neue Generation elektronischer Informations- und Erwerbungsinstrumente. In Kombination mit den wachsenden Dienstleistungsaufgaben für Lehre und Forschung, mit der Herausbildung völlig neuer Nutzergruppen und Nutzerverhalten, entsteht in den Bibliotheken selbst ein Zwang zur kritischen Hinterfragung der traditionellen Aufgabenverteilung. Der Prozessaufwand soll unter Nutzung bestehender und neu entwickelter datentechnischer Lösungen gesenkt werden. Aus diesen Gründen entwickelte Schweitzer einen automatisierten datenbankbasierten Approval Plan. [...] Für die Aufbereitung der Titel nutzt Schweitzer eine überaus umfangreiche wissenschaftliche Titeldatenbank, die NewBooks-Datenbank, die mit Nielsen BookData angereichert wird. Dadurch wird eine nahezu vollständige Auswahl deutscher und englischsprachiger Monographien gewährleistet. Die im internationalen Buchgeschäft standardmäßigen BIC-Codes werden auf die NewBooks-Klassifikation gemappt und können somit dem Anforderungsprofil optimal zugeordnet werden. Auf dieser Basis können beliebig viele nutzerkonkrete Approval Plans erstellt werden. Für die Treffgenauigkeit und das leichte Handling sorgen nicht nur die fachliche Auswahl, wie Klassifikationen mit hunderten von Unterklassifikationen, sondern auch Filterkriterien wie Zustellintervall, Warengruppen, Sprache etc. Die Trefferliste erhält man als webbasierte Vorschlagsliste, die automatisiert geprüft wurde. Es werden Einschränkungen wie: - Titel im OPAC der Bibliothek bereits vorhanden - Titel wurde bereits abgelehnt - berücksichtigt. Der Abgleich im OPAC erfolgt über einen Z39.50-Server. Die

*Approval Plans können gesplittet und an weitere Bearbeiter verschickt werden. Entscheidungen über kritische Titelangebote können somit direkt an die Fachbereiche verlagert werden. [...] Das Absenden der Bestellpositionen löst zum einen die Bereitstellung der im Bibliothekssystem benötigten Bestelldaten aus und zu anderen die Lieferung der entsprechenden Daten für den OPAC und die Bibliotheksverbände. Diese Katalogisate sind den in Bibliotheksverbänden erarbeiteten Katalogdaten qualitativ ebenbürtig. Spätestens mit der Übermittlung der elektronischen Rechnung erfolgt natürlich die physische Lieferung der bestellten Titel. Bibliothekarische Routinearbeiten können weitestgehend aus dem Geschäftsgang ausgegliedert werden, Medienbrüche werden geschlossen und mehrfaches Beschreiben von Papier gehört der Vergangenheit an. Hochspezialisierte Bibliothekare können sich ihren speziellen Aufgaben widmen.*⁴³

Bevor jedoch der Schweizer Approval Plan eingeführt werden kann, gilt es wesentliche Qualitätsmerkmale zu bestimmen und durch eine Befragung der potentiellen Kunden, deren Wünsche und Anforderungen zu erfragen. Die Qualitätsmerkmale für einen solchen Approval Plan wurde durch den Einsatz einer Vignettentechnik ermittelt. Es wurde zunächst mit der Erfassung aller möglichen Qualitätsmerkmale eines Approval Plans begonnen (siehe Tab. 2). Diese wurden im Vorfeld von der Schweizer Buchhandelsgesellschaft zusammengetragen bzw. ermittelt.

⁴³ Vgl. Was jetzt noch fehlt: der Schweizer Approval Plan. - www.schweitzer-online.de

Merkmal	Ausprägung A	Ausprägung B	Ausprägung C
Benachrichtigung über Neuerscheinungen	nach Anmeldung im Schweizer Portal	per E-Mail	per Post
Aktualität	letzte 2 Jahre	letztes Jahr	letztes Halbjahr
Sprache	deutsch	englisch	sonstige
Verlage	Universitäts-Verlage	namenhafte Verlage	Einzelner Verlag
Werktypen	Hochschulschriften	Lehrbücher	Forschungs-Literatur
Medientyp	Buch	Zeitschrift	E-Book
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	vierteljährlich	monatlich
Verfügbarkeit	Druck auf Nachfrage (on demand)	auf Bestellung	verfügbar/ vorrätig
Speicher- bzw. Druckmöglichkeit	Druck	PDF	Kopie
Bestellfunktion	Bibliotheks-Sammelwarenkorb	persönlicher Warenkorb	Weiterleitung an Kollegen

Tabelle 2- Qualitätsmerkmale für den Approval Plan

Es handelt sich hierbei um eine Vielzahl von Merkmalen und Ausprägungen, von denen nun die für besonders wichtig gehaltenen ausgewählt werden sollten. Idealerweise sollte es sich hierbei um nicht mehr als 5 Merkmale und maximal 2 Ausprägungen handeln (siehe Tab. 3).⁴⁴

⁴⁴ Vgl. Hoeth/Schwarz (2002), S. 36

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweizer Portal	per E-Mail
Sprache	deutsch	englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	vierteljährlich
Bestellfunktion	Bibliotheks-Warenkorb	persönlicher Warenkorb

Tabelle 3 - beschränkte Auswahl der Qualitätsmerkmale und deren Ausprägungen zum Approval Plan

Aus diesen 5 Merkmalen mit ihren 2 Ausprägungen ergeben sich 32 Vignetten (siehe Anh. 2), die auf Karten aufgetragen wurden, welche in der Befragung dem Kunden zur Bewertung paarweise vorgelegt werden.

7 Interviewbefragung

7.1 Auswahlkriterien der Nutzergruppe

Bevor die Interviewbefragung erfolgen kann, ist es wichtig die Zielgruppe zu definieren. Es ist festzulegen, nach welcher Methodik die Auswahl der Befragten getroffen werden soll. Da es sich bei dieser Arbeit um eine Studie zum Informationsverhalten der Lehrkräfte an der Hochschule Merseburg handelt, ergeben somit alle 144 Lehrkräfte an der Hochschule Merseburg die Grundgesamtheit⁴⁵ dieser Interviewbefragung. Es wird auf eine mehrstufige Stichprobenerhebung⁴⁶ zurückgegriffen, bei der mindestens 10 Prozent der Grundgesamtheit befragt werden soll, allerdings mit der Maßgabe jeden Wissenschaftsbereich einzubeziehen. So sollen gleichermaßen Mathematikwissenschaftler, Geisteswissenschaftler, Rechtswissenschaftler, Natur- und Ingenieurwissenschaftler und Wirtschaftswissenschaftler für die Befragung herangezogen werden. Diese Wissenschaftsgruppen ergeben sich aus der Historie der Hochschule

⁴⁵ Die Grundgesamtheit bezeichnet eine festgelegte Gruppe von Personen, über die etwas gesagt werden soll. Bei Stichprobenerhebungen wird nur ein Teil dieser Gesamtheit befragt bzw. für die empirische Untersuchung herangezogen. Vgl. Schnell/Hill/Esser (2008), S.265

⁴⁶ Bei der mehrstufigen Stichprobenerhebung wird die Grundgesamtheit in Schichten unterteilt. Aus diesen Schichten wird anschließend eine begrenzte Anzahl Personen nach dem Zufallsprinzip ausgewählt, die dann an der Befragung teilnehmen. Vgl. Atteslander (2008), S. 259

Merseburg, die aus der ehemaligen Technischen Hochschule für Chemie entstanden ist. Hier waren bspw. verstärkt Naturwissenschaftler vertreten, die heute für die ingenieurwissenschaftlichen Fächer berufen sind. Dies begründet die Gruppierung Natur- und Ingenieurwissenschaftler.

Es wird angenommen, dass jene Lehrkraft, die aktiver Nutzer der Bibliothek ist, wahrscheinlich den klassischen Weg der Informationsbeschaffung anwendet und der passive Nutzer eher den elektronischen Weg der Informationsbeschaffung bevorzugt. Weiterhin ist anzunehmen, dass jüngere Lehrkräfte sich mehr mit den neuen Medien beschäftigen als die Älteren. Aus diesen Vorüberlegungen kristallisierten sich folgende Kriterien für die Auswahl der Befragten heraus:

- Welcher Altersgruppe gehört die Lehrkraft an? - Nutzt die Lehrkraft die Bibliothek? - Ist die Lehrkraft den Bibliotheksmitarbeitern bekannt? - Beteiligt sich die Lehrkraft mit Erwerbungsanschlügen am Bestandsaufbau der Bibliothek? -

Die Stichprobenziehung wurde nun anhand eines mehrstufigen Verfahrens (siehe Abb. 14) ausgeführt. In der ersten Stufe wurden alle Lehrkräfte aus dem Mitarbeiterverzeichnis der Hochschule herausgefiltert, aufgelistet nach dem jeweiligen Fachbereich und zusätzlich nach Passiv- bzw. Aktivnutzer. Um zum Nutzungsverhalten der Lehrkräfte eine Aussage treffen zu können, wurden die Bibliotheksmitarbeiter befragt. Die Häufigkeit der getätigten Erwerbungsanschlügen jeder einzelnen Lehrkraft konnte anhand der im letzten Jahr getätigten Anschaffungen ermittelt werden.

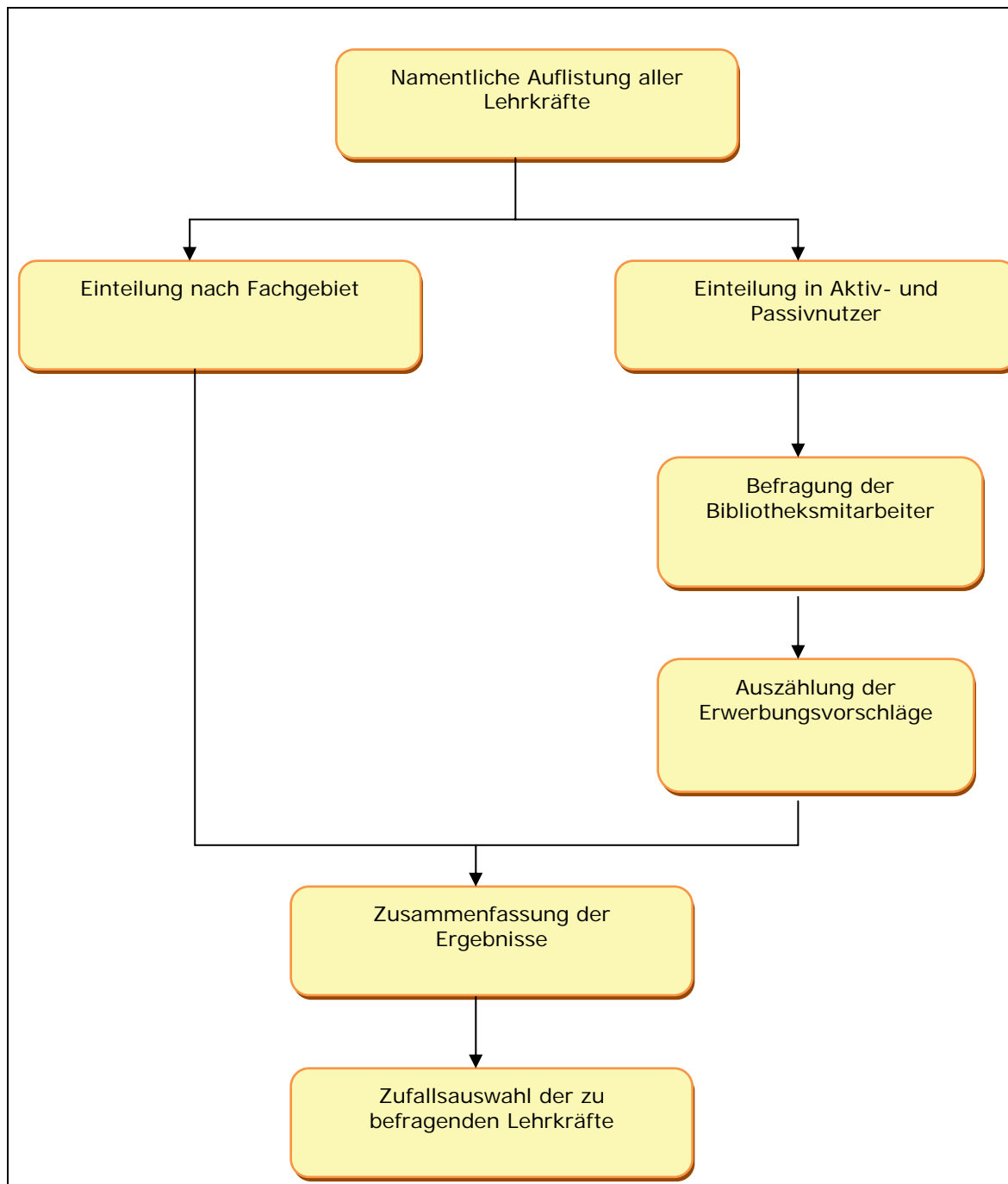


Abbildung 14- Schema der Stichprobenziehung

In der zweiten Stufe wurde aus den gewonnenen Schichten (siehe Tab. 4) eine Zufallsauswahl aus der hauptsächlich aktiven und passiven Nutzergruppe (mit jeweils 2 Gesamtpunkten) vorgenommen, sodass am Ende aus jedem Fachbereich fünf Befragte ausgewählt wurden.

Name	Bibliotheksnutzung		Erwerbung		Anzahl	
	Aktiv	Passiv	Aktiv	Passiv	Aktiv	Passiv
Fachbereich IKS						
Lehrkraft 1	x		x		2	
...						
Lehrkraft 15	x			x	1	1
...						
Lehrkraft 30		x	x		1	1
Fachbereich INW						
Lehrkraft 1		x		x		2
...						
Lehrkraft 15		x		x		2
...						
Lehrkraft 30	x			x	1	1
Fachbereich SMK						
Lehrkraft 1		x		x		2
...						
Lehrkraft 15	x		x		2	
...						
Lehrkraft 30		x	x		1	1
Fachbereich WW						
Lehrkraft 1		x	x		1	1
...						
Lehrkraft 15		x		x		2
...						
Lehrkraft 30	x		x		2	

Tabelle 4 - Ergebnisse Aktiv-/Passivnutzer

Im Anschluss wurden die potentiellen Interviewpartner telefonisch über den Gegenstand, den wissenschaftlichen Zweck der Arbeit informiert. Die Lehrkräfte waren zum Zeitpunkt der Interviewphase stark in die Lehre eingebunden, was die Terminfindung erschwerte und eine wirkliche Herausforderung darstellte. Dennoch konnten alle aus der Stichprobe gewählten Lehrkräfte für ein 45 minütiges Interview gewonnen werden. Die zu befragende Person wurde schließlich an ihrem Arbeitsplatz interviewt. Der Erhebungszeitraum konnte nicht konkret angesetzt werden, sondern war von den freien Kapazitäten der Lehrkräfte abhängig und belief sich letztendlich auf 4 Wochen. Alle Aussagen der Lehrkräfte werden nur sinngemäß, nicht wortwörtlich wiedergegeben und anonym behandelt. Zusätzlich zur schriftlichen Bestandsaufnahme der Aussagen wurden Tonbandaufnahmen einbezogen, die jedoch nur mit Einverständnis der Lehrkräfte erfolgen konnten und nur als Sicherheit dienten, falls dem Interviewer das lückenlose Mitschreiben nicht gelingen sollte.

Die Interviewmethode wurde auf der Basis der empirischen Sozialforschung ausgewählt, welche im nächsten Punkt näher erläutert wird.

7.2 Interviewmethode

In der qualitativen empirischen Sozialforschung finden die unterschiedlichsten Befragungsmethoden Anwendung. Für die Erfassung verbaler Daten bevorzugt man das Leitfadenterview, bzw. das leitfadengesteuerte Interview.

„Leitfadengespräche sind das einzig sinnvolle Forschungsinstrument, wenn Gruppen von Menschen, die auch in großen Stichproben oft in zu kleiner Zahl angetroffen werden, erforscht werden sollen.“⁴⁷

Im leitfadengesteuerten Interview werden vorher festgelegte offen formulierte Fragen im halbstandardisierten, mündlichen Einzelinterview gestellt, die jedoch sehr frei beantwortet werden können.⁴⁸ Als Basis eines solchen Interviews dient ein im Vorfeld gut durchdachter Interviewleitfaden. Dieser garantiert, dass alle relevanten Themen tatsächlich angesprochen werden, wobei die Reihenfolge der zu stellenden Fragen unwesentlich ist. Er gewährleistet außerdem die Vergleichbarkeit der Interviewergebnisse.⁴⁹

Um die Teilnahme aller zu befragenden Lehrkräfte der Hochschule Merseburg, deren Zeit doch sehr begrenzt ist, zu garantieren, wird die Interviewzeit auf 45 min pro Interview festgesetzt. Dies bedeutet für den Interviewer themenferne Ausschweifungen zu verhindern, die die Interviewzeit zu sehr ausweiten und die Datenqualität negativ beeinflussen könnten.⁵⁰

7.3 Interviewleitfaden

In diesem Interview kommen verschiedene Instrumente aus dem Bereich des Qualitätsmanagements zum Einsatz, die bei der Erstellung des Interviewleitfadens berücksichtigt werden müssen. Das erfordert die Abfolge bzw. die Einteilung des Interviews in einzelne Themenbereiche.

⁴⁷ Vgl. Friedrichs (1973), S. 226

⁴⁸ Vgl. Mayer (2009), S. 37

⁴⁹ Vgl. Schnell (2008), S. 387

⁵⁰ Vgl. Mayer (2009), S. 38

Instrument	Methodische Anwendung
<i>Gesprächseinstieg</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kurze Vorstellung der Gesprächsteilnehmer - Erläuterung zum Thema - Aufstellung einer zu bestätigenden oder widerlegenden wissenschaftlichen These
<i>Sequentielle Ereignismethode</i>	<p>Mit der <i>Sequentiellen Ereignismethode</i> werden die Vorgehensweise zur Literaturbeschaffung und das Publikationsverhalten mündlich in Erzählform erfragt.</p> <p>Hierbei kommt der Gesprächsleitfaden zur <i>Sequentiellen Ereignismethode</i> (s. Kap. 6.2) zur Anwendung.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erzählen Sie bitte, wie sie sich über aktuelle Entwicklungen (Neues zu Literatur, Forschungsergebnissen, Kongressen, Projekten etc.) in ihrem Fach informieren? - Können Sie erläutern, wie Sie beim Publizieren eines Artikels, von der Feststellung der wissenschaftlichen Fragestellung bis hin zur Einarbeitung in die Publikation, vorgehen?
<i>Blueprint</i>	<p>Unter Anwendung <i>einfacher Blueprint</i> (siehe Kap. 6.1) wird der Weg der Literaturbeschaffung anhand von Ablaufdiagrammen zu bestimmten Situationen dargelegt. Gemeinsam mit dem Befragten wird das vorher aus Sicht des Bibliothekars erstellte Blueprint überarbeitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie geht der Wissenschaftler bei der Informationsbeschaffung vor, welche Methodik wendet er an, wenn er publiziert oder ein bestimmtes wissenschaftliches Thema erarbeitet?
<i>Fragebogen</i>	<p>Der <i>Fragebogen</i> dient zusätzlich zur Ermittlung und genaueren Bestimmung von Informationsbedarf, Informationsquellennutzung, Informationsbeschaffung, Zeitaufwand und demographischen Details des Befragten (siehe Kap. 6.3).</p> <ul style="list-style-type: none"> - dem Befragten werden die einzelnen Fragen vorgelesen, bzw. kann der Befragte anhand eines Musters alle Fragen mitlesen - das Ankreuzen übernimmt der Interviewer, nur aus dem Grund, dass der Befragte den Fragebogen nicht als lästig empfindet
<i>Vignettentechnik</i>	<p>Mit der <i>Vignettentechnik</i> werden Eigenschaften, Qualitätsmerkmale einer neuen Dienstleistung ermittelt, welche die Anforderungen und Wünsche der Wissenschaftler an die neue Dienstleistung erfüllen.</p> <p style="text-align: center;"><u>Neue Dienstleistung</u> : Approval Plan für Wissenschaftler der</p>

	<p>Hochschule Merseburg, mit direkter Weiterleitung ihrer Literaturwünsche an die Bibliothek.</p> <p>Hierfür wurden Qualitätsmerkmale und Ausprägungen der neuen Dienstleistung erarbeitet, alle Möglichkeiten und Kombinationen in Vignetten zusammengestellt (siehe Kap. 6.4 und Anh. 2). Während des Interviews werden die Vignetten paarweise gegenübergestellt und dem potentiellen Kunden die Möglichkeit gegeben, seine bevorzugten Merkmale auszuwählen.</p>
--	--

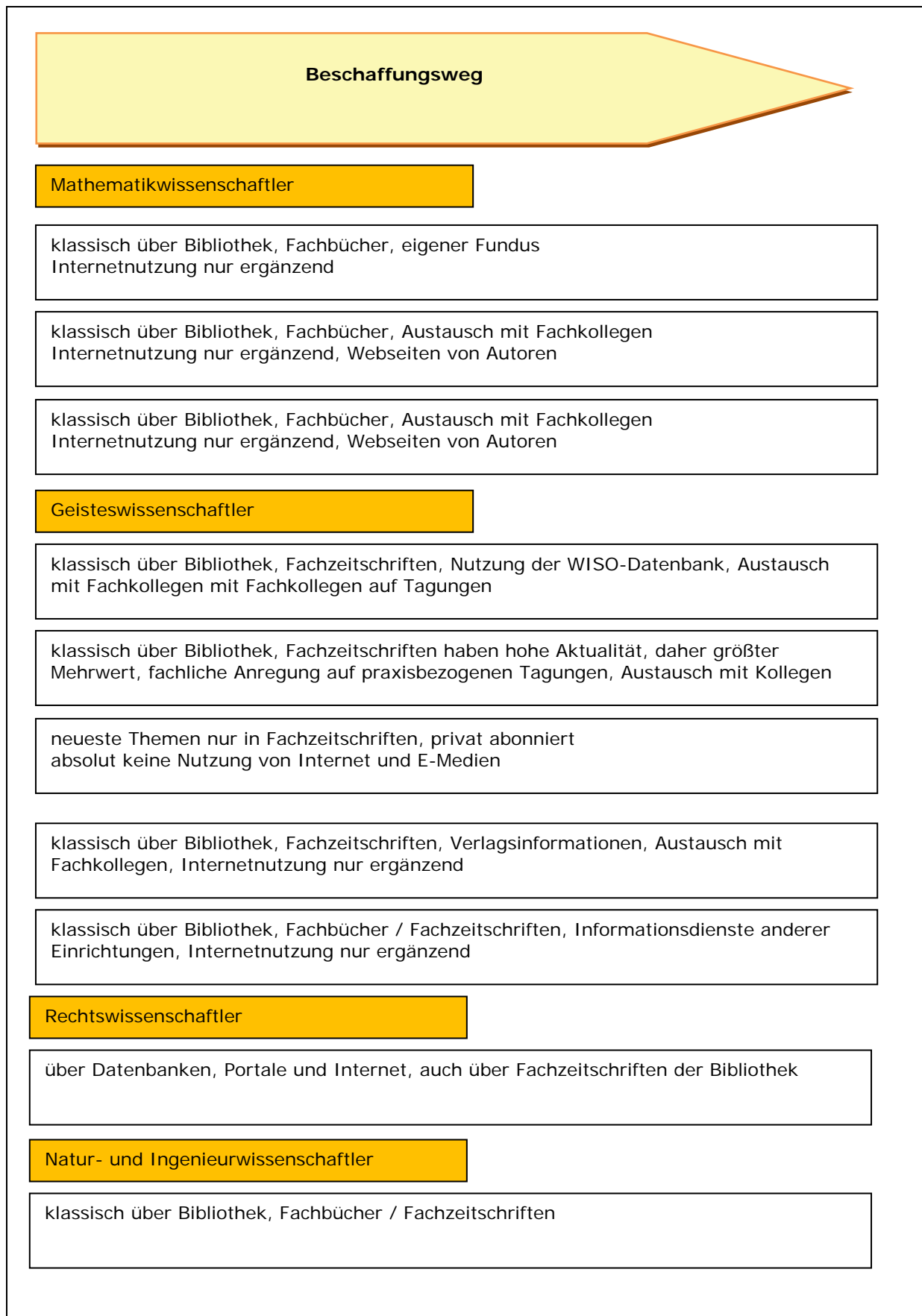
Tabelle 5 – Interviewleitfaden

Mit der Verpflichtung zur Einhaltung dieses Interviewleitfadens werden die Interviews gehalten und anschließend themenbezogen ausgewertet.

8 Auswertung

Die 20 Teilnehmer der Interviewbefragung setzten sich zusammen aus Hochschullehrern und Lehrbeauftragten fünf verschiedener Wissenschaftlergruppen, aus Mathematikwissenschaftlern, Geisteswissenschaftlern, Rechtswissenschaftlern, Natur- und Ingenieurwissenschaftlern und Wirtschaftswissenschaftlern. Wobei die Gruppe der Natur- und Ingenieurwissenschaftler die Größte und die der Rechtswissenschaftler die Kleinste darstellte. Die ungleiche Verteilung der Teilnehmerzahl in den Wissenschaftlergruppen beeinflusste nicht die Ergebnisse zur Einschätzung des Informationsverhaltens. Die erbrachten Aussagen stammen vorwiegend von Lehrkräften, aber auch von Forschenden. Die Ergebnisse der vorgenommenen Interviewbefragung beziehen sich auf die Lehrkräfte der Hochschule Merseburg. Es handelte sich hierbei um ein leitfadengesteuertes Interview, bei dem 3 Dienstleistungstechniken und ein Fragebogen, verwendet wurden.

Diese einzelnen Elemente, werden im Folgenden auch einzeln ausgewertet. Die Bezeichnungen Lehrkraft und Wissenschaftler beziehen sich immer auf beide Geschlechter. Es wird keine Unterteilung in männliche und weibliche Probanden vorgenommen.



Klassisch über Bibliothek, Fachzeitschriften, Datenbank IEEE Xplore, Austausch auf Fachkongressen
Internet, Fachzeitschriften direkt über Verlagswebseite, Austausch mit Fachkollegen, fachspezifische Literatur nicht im Internet, dann Nutzung Fachbuch, Fachzeitschrift
Internet, Fachzeitschriften direkt über Verlagswebseite, da dort nur Abstracts verfügbar Dienstleistungen der Bibliothek, Austausch mit Kollegen, persönlicher Kontakt wichtig
Internet, Austausch auf Workshops, Tagungen, Fachberatungen
Internet, nur hier die aktuellsten Informationen zum Fachgebiet verfügbar, speziell über Anbieterseiten und Foren
Internet, Metasuchmaschinen, Austausch auf Fachkongressen Datenbanken in der Nutzung zu aufwendig, OPAC unvorteilhafte Datenaufbereitung, keine Abstracts und Inhaltsverzeichnisse
Wirtschaftswissenschaftler
verlässliche Informationen nur aus Fachzeitschriften, Fachbücher, Zusatzinformationen ergänzend aus Internet
Informationen zu neuesten Themen nur aus Fachzeitschriften, Zusatzinformation aus Internet, neue Impulse aus themenbezogenen Kongressmaterialien und im Austausch mit Fachkollegen
Informationsbeschaffung über Verlagsliteratur, Fachzeitschriften, Fachbücher; Internet nur ergänzend, neue Anregungen auf Workshops, im Austausch mit Fachkollegen, von anderen Einrichtungen und Kontakten aus der Praxis,
Internet zur Erstinformation, Theorien und Befunde neues Wissen nur aus Fachzeitschriften und Fachbücher; fachliche Anregungen über andere Autoren, deren Publikationen und im Austausch mit Fachkollegen

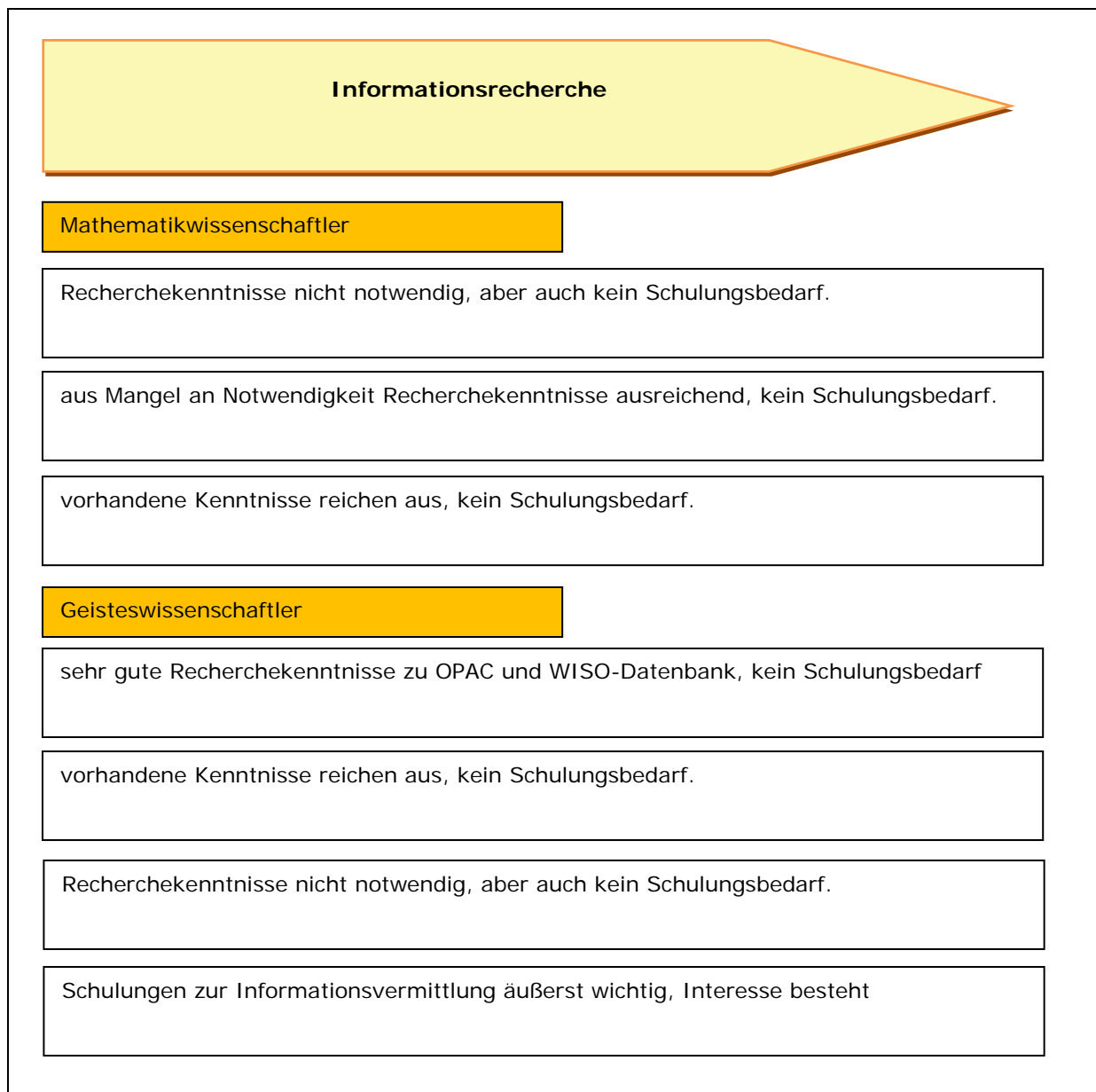
Tabelle 6 – SEM-Auswertung Beschaffungsweg

Fazit:

Der Mathematiker ist neben dem Geisteswissenschaftler Anwender der klassischen Methode der Informationsbeschaffung. Hierbei nutzen die Geisteswissenschaftler eher Fachzeitschriften und die Mathematiker eher Fachbücher. Beide Gruppen jedoch geben an, gar nicht oder maximal 20 Prozent für ergänzende Recherchen das Internet zu nutzen. Der Mathematiker begründet dies damit, dass fachliche

Aspekte der Mathematik heute noch aktuell sind und sich kaum ändern. Somit betreibt er weniger Forschung, welche die stetige Aktualität seiner Informationen voraussetzen würde. Bei den Natur- und Ingenieurwissenschaftler, ebenso wie den Rechtswissenschaftlern wird teilweise sogar nur noch das Internet zur Informationsbeschaffung herangezogen. Die Aktualität sei nur hier gegeben, so ist die Meinung der Befragten. Beide Gruppen beziehen Internetsuchmaschinen und Datenbanken in ihre Informationsbeschaffung mit ein. Sie sind somit Anwender der modernen Methode, der Informationsbeschaffung auf dem elektronischen Weg.

Der Wirtschaftswissenschaftler hingegen verwendet beide Beschaffungsmethoden. Er liebt das Printmedium, benötigt aber auch aktuelle Wirtschaftsdaten aus dem Internet. Er gibt an, gleichermaßen beide Varianten zu nutzen.



Recherchekenntnisse nicht vorhanden, auch kein Bedarf, browsst lieber am Regal

Rechtswissenschaftler

sehr gute Recherchekenntnisse zu Datenbanken vorhanden, kein Schulungsbedarf

Natur- und Ingenieurwissenschaftler

dringender Bedarf an Schulungen zur Informationsvermittlung, keine Recherchekenntnisse vorhanden

dringender Bedarf an Schulungen zur Informationsvermittlung, Recherchemittel und Rechartechniken nicht bekannt

genügend Recherchekenntnisse vorhanden, kein Schulungsbedarf

vorhandene Kenntnisse reichen aus, kein Schulungsbedarf

ausreichend Kenntnisse vorhanden, kein Schulungsbedarf

kann ausreichend Kenntnisse vorweisen

kann ausreichend Kenntnisse vorweisen

Wirtschaftswissenschaftler

Schulungen zur Informationsvermittlung sehr wichtig, werden aber nicht in Anspruch genommen, Kenntnisse reichen aus

dringender Bedarf an Schulungen zur Informationsvermittlung, keine Recherchekenntnisse vorhanden

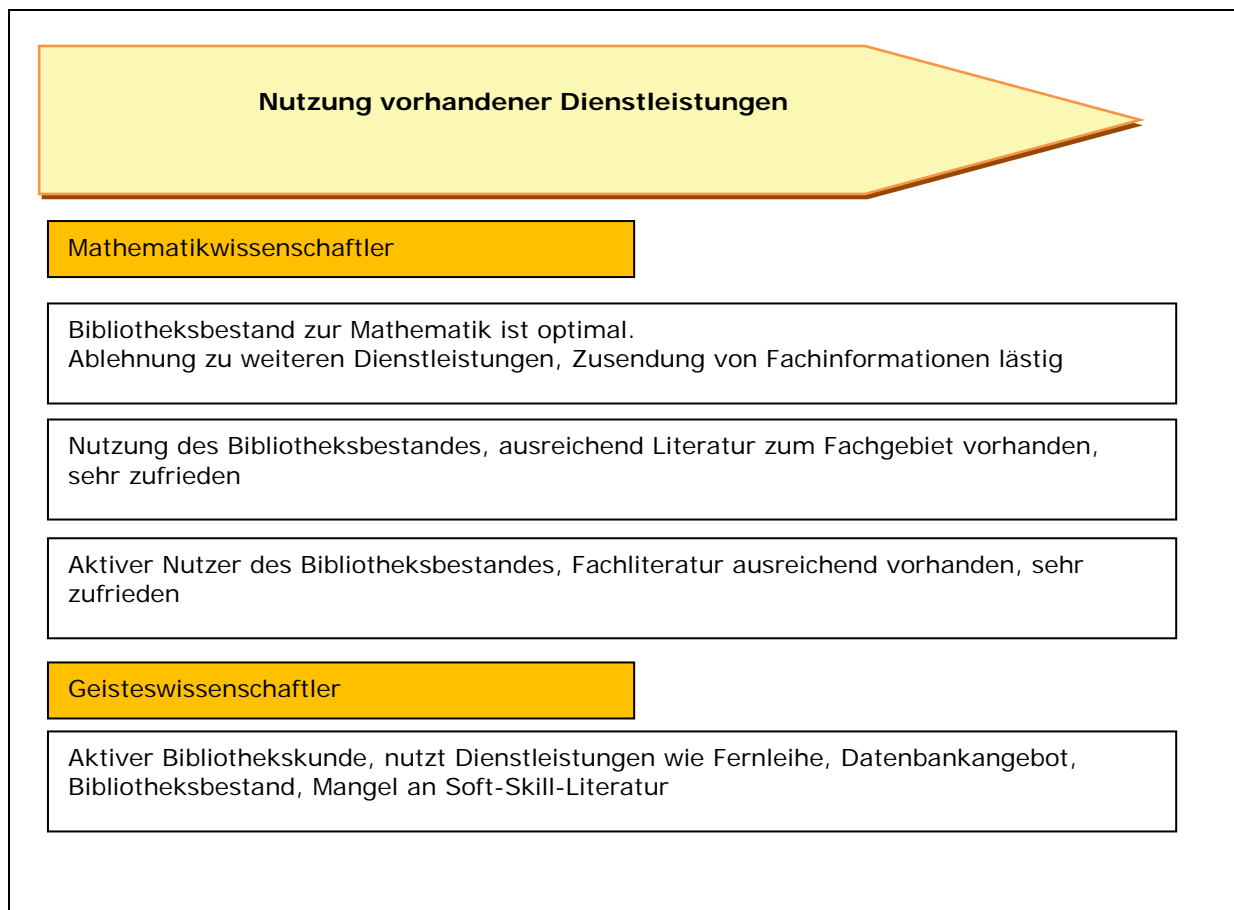
ausreichend Kenntnisse vorhanden, kein Schulungsbedarf

kann ausreichend Kenntnisse vorweisen, kein Schulungsbedarf

Tabelle 7 - SEM-Auswertung Informationsrecherche

Fazit:

Kenntnisse zur Informationsrecherche scheinen nach ihren persönlichen Einschätzungen, fast alle vorweisen zu können. Ihnen erscheint ihre Vorgehensweise vollkommen ausreichend und nutzbringend. Bei den meisten Hochschullehrern zählen eher das Selbstlern-Prinzip und möglicherweise die gegenseitige Hilfe. Dagegen halten sie den autodidaktischen Kompetenzerwerb der Studenten als nicht angemessen und verweisen diese auf die Informationskompetenzschulungen der Bibliothek. Lediglich 20 Prozent der Lehrkräfte sehen Schwachstellen bzw. erkennen einen deutlichen Mangel an Kenntnissen zur Informationsrecherche und zu Recherchemitteln. Dies ist hauptsächlich auf die unterschiedlichen Informationsbedürfnisse zurückzuführen. Aber anscheinend ergeben Einführungen in Datenbanken, Schulungen zur Informationsrecherche für die Lehrkräfte keine ernsthaften Hilfsmittel. Dennoch ist es auch den Hochschullehrern anzuraten ihre Kompetenzen verstärkt weiterzuentwickeln, um sich im Dickicht der elektronischen wissenschaftlichen Informationen effizient zurechtzufinden. Durch die Nutzung unübersichtlicher, zufallsanfälliger, aber leicht zugänglicher Informationen verschenken die Lehrkräfte sonst ihre Chancen zum gezielten Zugang wissenschaftlich bewerteter und fachspezifischer Informationen über Datenbanken etc.



lobt das Versenden der Inhaltsverzeichnisse neuer Zeitschriftenhefte, Recherchehilfen durch Bibliotheksmitarbeiter, zügige Anschaffung von Erwerbungs Wünschen

nutzt Bibliotheksbestand, bemängelt das Zeitschriftenangebot und die falsche Aufstellung der Bücher ihres Fachgebietes

nutzt Bibliotheksbestand, ist begeistert von den zügigen Anschaffungen seiner Erwerbungs Wünsche

nutzt Bibliotheksbestand und ist begeistert vom Erhalt der Inhaltsverzeichnisse neuer Zeitschriftenhefte

Rechtswissenschaftler

Nutzung des aktuellen Bibliotheksbestandes und der angebotenen Datenbanken

Natur- und Ingenieurwissenschaftler

ausreichend Literatur zum Fachgebiet vorhanden, daher Dokumentenlieferdienste nicht notwendig, Mangel an Fachzeitschriften, E-Journals nicht bekannt

nutzt aktiv Bibliothek, Fachzeitschriften, Fachbücher genügend vorhanden, lobt schnelle Beschaffung über Fernleihe und Erwerbungs vorschlag

passiver Bibliotheksnutzer, kennt Dienstleistungen nicht, bemängelt die zu wenigen Fachbücher, kennt Onlineangebote nicht, räumt aber die Mithilfe am Bestandsaufbau ein

Bestand an Fachbüchern absolut ausreichend, mehr englischsprachige Literatur, zu wenig Fachzeitschriften, kennt Onlineangebote nicht

passiver Bibliotheksnutzer, kennt Dienstleistungen nicht

Genügend Fachbücher und –zeitschriften zu seinem Fachgebiet vorhanden, dank aktiver Hilfe beim Bestandsaufbau, kein Bedarf an anderen Dienstleistungen

Passiver Bibliotheksnutzer, kennt Dienstleistungsangebot nicht, bemängelt Bestand an Fachzeitschriften, kennt Onlineangebote nicht

Wirtschaftswissenschaftler

Passiver Bibliotheksnutzer, kann keine Aussagen treffen

Begeisterung über Erhalt der Inhaltsverzeichnisse neuer Zeitschriftenhefte, Wenignutzer kennt weitere Dienstleistungen nicht
vom Erhalt der Inhaltsverzeichnisse neuer Zeitschriftenhefte erfreut, weitere Dienstleistungen nicht bekannt
Aktiver Nutzer der Bibliothek, kennt und nutzt deren Dienstleistungen, Bestand zum Fachgebiet ausreichend

Tabelle 8 - SEM-Auswertung Nutzung vorhandener Dienstleistungen

Fazit:

Alle vorhandenen Dienstleistungen der Bibliothek, wie bspw. die Elektronische Zeitschriftenbibliothek oder die Datenbankangebote, werden gar nicht genutzt. Hauptgrund hierfür ist der Mangel an Kenntnissen darüber. Lediglich der Printbestand an Fachbücher und Fachzeitschriften und ggf.

Dokumentenlieferdienste sind bekannt. Der Bibliothek ist deshalb dringend anzuraten, ihre Informationspolitik zu überdenken, mehr Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben, ihre Dienstleistungen auf verschiedenen Wegen - nicht nur über die Homepage - bekannt zu geben. Es hat sich gezeigt, dass sich die wenigsten regelmäßig auf den Webseiten der Bibliothek über Neuigkeiten informieren. Weitere Gründe sind die im Beschaffungsweg begründeten Notwendigkeiten. So nutzt der Mathematiker den völlig ausreichenden Bestand an Fachbüchern und benötigt somit auch keine Dokumentenlieferdienste. Der Bestand an Fachzeitschriften lässt allerdings zu wünschen übrig, was aber auf die enormen Preise von diesen Zeitschriften zurückzuführen ist. Hier bietet sich die Elektronische Zeitschriftenbibliothek wieder an, aber wie bereits erwähnt, ist dieses Angebot den Lehrkräften gar nicht bekannt. Der Geisteswissenschaftler kann einen vernünftigen Zeitschriftenbestand in der Bibliothek vorfinden, ist damit völlig zufrieden und nimmt besonders die Information über Artikel in neu erschienenen Zeitschriftenheften in Anspruch. Diese Dienstleistung stellt für den Geisteswissenschaftler aber auch für den Wirtschaftswissenschaftler einen besonderen Mehrwert dar. Der Wirtschaftswissenschaftler kennt bzw. nutzt den Bibliotheksbestand und empfindet ihn als zufrieden stellend. Ebenso wie der Rechtswissenschaftler, der darüber hinaus auch das Datenbankangebot in Anspruch nimmt. Der Natur- und Ingenieurwissenschaftler hingegen nutzt die Bibliothek kaum und kennt deren Dienstleistungen nicht. So wird der Bestand an Fachzeitschriften bemängelt, obwohl gerade hier ein enormes Angebot an E-Journal vorhanden ist.

Allgemein kann eingeschätzt werden, dass die Lehrkräfte die Dienstleistungen der Bibliothek nach ihren Bedürfnissen und Kenntnissen nutzen. Es ist also wichtig, zielgruppenspezifische Informationspolitik zu betreiben, bspw. durch Präsentationen zu neuen und vorhandenen Dienstleistungen oder durch das Versenden von Newsletter mit den wichtigsten Informationen.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Mathematikwissenschaftler

Anschaffung von E-Book-Reader und iPad

frei zugänglicher Magazinbestand
Einrichtung eines persönlichen Profildienstes

statt Langzeitleihen Schaffung einer Handapparatsregelung
Einrichtung eines persönlichen Profildienstes

Geisteswissenschaftler

Literaturverwaltungsprogramm mit Campuslizenz, Anschaffung von Soft-Skill-Literatur, Ausweitung der Öffnungszeiten, mindestens 1x pro Woche bis 20 Uhr

Bessere Präsentation von Neuerscheinungen, Informationen zum vorhandenen und neuen Dienstleistungen per Newsletter, Öffnungszeiten erweitern, Wunsch Profildienst

Zusendung von spezieller Verlagsinformationen, Aufstellung ihrer Fachliteratur überdenken, Einrichtung eines persönlichen Profildienstes

Erweiterung der Öffnungszeiten, Freitagabend und Samstagvormittag erwünscht, Informationen zu Neuigkeiten per Newsletter, Webpräsentation der Hochschulpublikationen, auch von Absolventen, Wunsch Profildienst

Auftragsrecherchen, Einrichtung eines persönlichen Profildienstes

Rechtswissenschaftler

Informationen zu neuen Dienstleistungen per E-Mail, Öffnungszeiten erweitern, Einrichtung eines persönlichen Profildienst

Natur- und Ingenieurwissenschaftler
Anschaffung von Fachzeitschriften, wünscht Profildienst, Schulung zu Datenbanken und Recherchetechniken,
mehr Gewicht auf E-Books und englischsprachige Literatur, mehr Fachbücher anschaffen, Hilfe bei Recherchen in Datenbanken, Einzelrecherchen anbieten, Einrichtung eines persönlichen Profildienstes
Mehr Fachbücher anschaffen, Ruhe und Entspannungszonen notwendig, statt Langzeitleihen Handapparate einrichten, Informationen zu Neuigkeiten per E-Mail, Profildienst, mehr Fachliteratur anschaffen
Öffnungszeiten ausweiten bis in die Abendstunden; Gruppenarbeitsräume mit Ausstattungen wie W-LAN und Whiteboard; Schaffung von Etats pro Lehrkraft für Pay-per-View-Angebote; E-Journals anschaffen, statt teure Printzeitschriften
Informationen zu Neuigkeiten per Email an Studenten wie Lehrkräfte, Wiedereinführung der Pflichtexemplarabgabe, Informationspolitik und Öffentlichkeitsarbeit verbessern
Einrichtung eines persönlichen Profildienstes, Anschaffung von E-Books
Angebotslisten zu möglichen Dienstleistungen und Neuigkeiten per Newsletter, Informationspolitik und Öffentlichkeitsarbeit verbessern, persönlicher Profildienst
Wirtschaftswissenschaftler
Standortsituation verbessern, Einrichtung eines persönlichen Profildienstes
Öffnungszeiten bis in die Abendstunden ausweiten, in semesterfreier Zeit nicht verkürzt öffnen, zentralerer Standort, Einrichtung Profildienst, Schulung zur Informationsvermittlung
Öffnungszeiten bis in die Abendstunden, auch freitags. Aufstellung bzw. Sacherschließung zum Fachgebiet überdenken
Informationen zu Bibliotheksdienstleistungen und Neuigkeiten vierteljährlich per Post, Buchbindersendungen auf Wintermonate verschieben, Einrichtung eines persönlichen Profildienstes, allerdings nur für Bibliothekszwecke

Tabelle 9 - SEM-Auswertung Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Fazit:

Die Abschlussbefragung diente dazu, herauszufinden wie das Dienstleistungsangebot der Bibliothek den Wünschen der Nutzer anzupassen, es zu erweitern und vor allem zu verbessern ist. Folgende Serviceleistungen halten die Lehrkräfte für verbesserungs- bzw. wünschenswert:

Verbesserungswünsche	Neue Dienstleistung
<ul style="list-style-type: none"> - Soft-Skill-Literatur erweitern - englischsprachigen Bestand ausbauen - mehr Fachbücher für Natur- und Ingenieurwissenschaftler anschaffen - Öffnungszeiten ausweiten (abends länger, wenigstens wöchentlich 1x bis 20 Uhr) - zentralerer Standort der Bibliothek - Bibliothek mit W-LAN ausstatten - Ruhe- und Entspannungszonen schaffen - Gruppenarbeitsräume mit Whiteboard ausstatten - Handapparatsregelung statt Langzeitleihen - Pflichtexemplarabgabe wieder einführen - Neuerwerbungen besser präsentieren z.B. per Neuerwerbungsregal - frei zugängliche Magazinbestände - Aufstellung der Fachliteratur zu Philosophie und Personalmanagement überdenken - Buchbindearbeiten für Zeitschriften auf Wintersemester verschieben, hier ist eher hausarbeits- und prüfungsfreie Zeit 	<ul style="list-style-type: none"> - Einrichtung eines persönlichen Profildienstes - Zusendung von Verlagskatalogen - Präsentationen von Dienstleistungen - Schulungen zur Informationskompetenz für Lehrkräfte - Anschaffung von E-Books, E-Book-Reader, iPad - Literaturverwaltungsprogramm mit Campuslizenz - Einzelrecherche in Datenbanken - Neuigkeiten per Newsletter / E-Mail - Pay-per-View-Angebote schaffen, extra Etat für jede Lehrkraft - Webseite zu allen Hochschulpublikationen erstellen, nicht nur zu Publikationen von Lehrkräften, auch von Absolventen

Tabelle 10 – Wünsche zum Dienstleistungsangebot

Die Bibliothek wird sich mit diesen Wünschen und Anregungen auseinandersetzen und ihre Möglichkeiten zwecks Umsetzung überdenken. Mit dem vorgesehenen Umzug in ein neues Gebäude werden die Probleme hinsichtlich der Ausstattung und der Lage bereits gelöst. Die Erarbeitung eines persönlichen Profildienstes ist außerdem Thema in dieser Arbeit (s. Kap. 6.4).

8.2 *Blueprint*

Das Blueprint diene in dieser Arbeit nicht als Service-Blueprint, sondern als Ablaufplan zur Visualisierung der Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung für die Erstellung einer Publikation, einer Dokumentation oder für eine konzeptionelle Erarbeitung einer Lehrveranstaltung des Wissenschaftlers. Schritt für Schritt sollte damit dargestellt werden, wie und mit welchen Informationsmitteln sich der Wissenschaftler seine für die Publikation notwendigen Informationen beschafft.

Zunächst wurden Blueprints zur Recherche im Internet, im Bibliothekskatalog, in Datenbanken oder im eigenen Literaturlieferant aus der Sicht des Bibliothekars bzw. des Interviewers erarbeitet. Mit diesen vorgefertigten Blueprints, die für den Befragten schließlich im Interview als Anschauung dienen, wurde die Vorgehensweise des Wissenschaftlers gemeinsam erarbeitet, meist an einem ganz spezifischen Beispiel. Es stellte sich schnell heraus, dass sich die Ideen des Bibliothekars nur auf einen einzigen Beschaffungsweg begrenzen. Der Wissenschaftler erarbeitet sich parallel auf mehreren Wegen seine Informationen. Im Folgenden wird nun die Vorgehensweise der einzelnen Wissenschaftlergruppen dargestellt.

(a) **Der Mathematikwissenschaftler**

Der Mathematiker erhält durch das Lesen von Literatur, klassisch aus einem Buch der Bibliothek, Ideen zu neuen Ansätzen. Die dort angegebenen Quellen werden recherchiert, beschafft und gelesen. Mit den Fachkollegen tauscht er sich aus und diskutiert über das Thema. Das vorhandene Autoren-Netzwerk bietet Skripte die durchaus zum relevanten Thema passen könnten. Die gefundenen Ideen werden analysiert um neue Ansätze zu finden oder Gedankengänge weiter zu entwickeln. Der Mathematiker arbeitet das neu entwickelte Modell abschließend in seine Publikation ein. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit den Mathematikwissenschaftlern der Hochschule Merseburg erstellt. Es zeigt deren Herangehensweise bzw. deren Informationsbeschaffung bei der Erstellung einer Publikation.

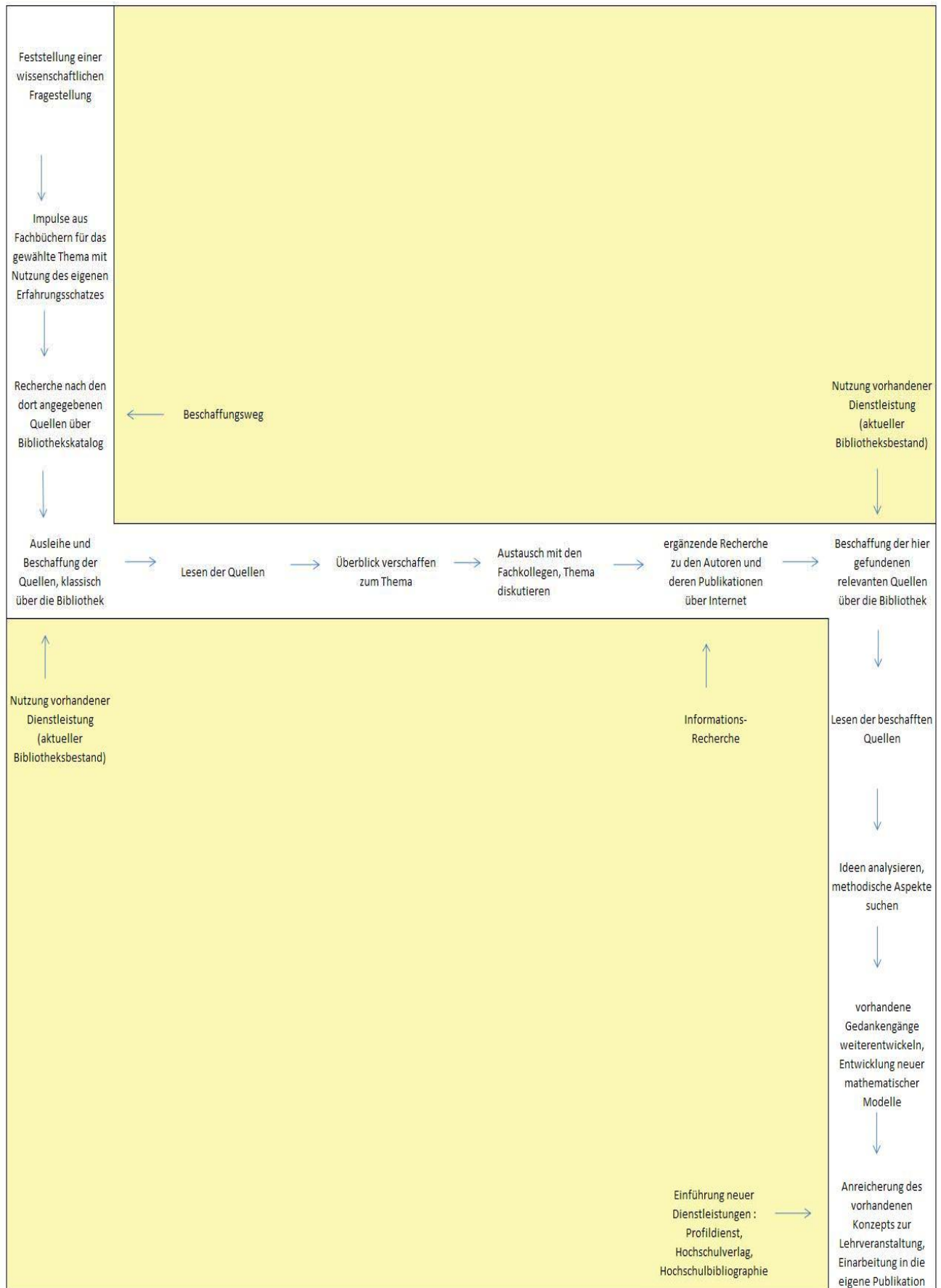


Abbildung 15 - Blueprint "Informationsbeschaffung des Mathematikwissenschaftlers"

Fazit:

Der Mathematiker hat somit ein festes Gerüst an Wissen, was sich, wie bereits in der Sequentiellen Ereignismethode festzustellen war, kaum ändert. Fachliche Aspekte der Mathematik sind heute noch aktuell und die mathematischen Erkenntnisse sind ewig gültig. Sie haben deshalb einen über die Jahre aufgebauten Literaturfundus, aus dem sie schöpfen können. Ebenfalls einen hohen Stellenwert haben persönliche Informationsnetzwerke. Innerhalb dieser Gruppe tauschen die Wissenschaftler Informationen aus. Dabei orientieren sie sich häufig an den Publikationen bekannter Autoren.

Was hat wer herausgegeben? Welche mathematischen Modelle wurden entwickelt? Gibt es ein angewandtes Problem, wofür ein mathematisches Modell geschaffen werden könnte?

Mit verschiedenen Ideen, die er durch seinem Erfahrungsschatz, aus seinem Literaturfundus und Impulsen, die er über die klassische Weise in Büchern der Bibliothek findet, erarbeitet er Zusammenhänge und versucht ein ganz neues mathematisches Modell zu beschreiben. Kurz zusammengefasst arbeitet der Mathematiker auf ganz kommerzielle Weise, er bevorzugt hauptsächlich Fachbücher, ist aktiver Bibliotheksnutzer. Er geht aber auch mit dem Trend der neuen Medien mit, nutzt das Internet, wenn auch nur geringfügig oder nur zu ergänzenden Zwecken, um sich auf Autorenwebseiten über den Forschungsstand zu informieren.

(b) Der Geisteswissenschaftler

Der Geisteswissenschaftler schreibt zunächst seine Idee, seine Leitgedanken nieder. Er sucht dann nach Bestätigung seiner Gedanken und Thesen durch andere Autoren. Hierzu verschafft er sich über Google Informationen zu Autoren, über deren Webseiten und herausgegebenen Schriften, liest Artikel bekannter Autoren in Fachzeitschriften. Außerdem recherchiert er in seinem eigen angelegten themenbezogenen Fundus. Er belegt so seine eigenen niedergeschriebenen Gedanken mit anderen Artikeln und arbeitet Zitate, Anregungen aber auch Kritiken in seine Publikation mit ein. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit den Geisteswissenschaftlern der Hochschule Merseburg erstellt und zeigt deren Herangehensweise bzw. deren Informationsbeschaffung bei der Erstellung einer Publikation.

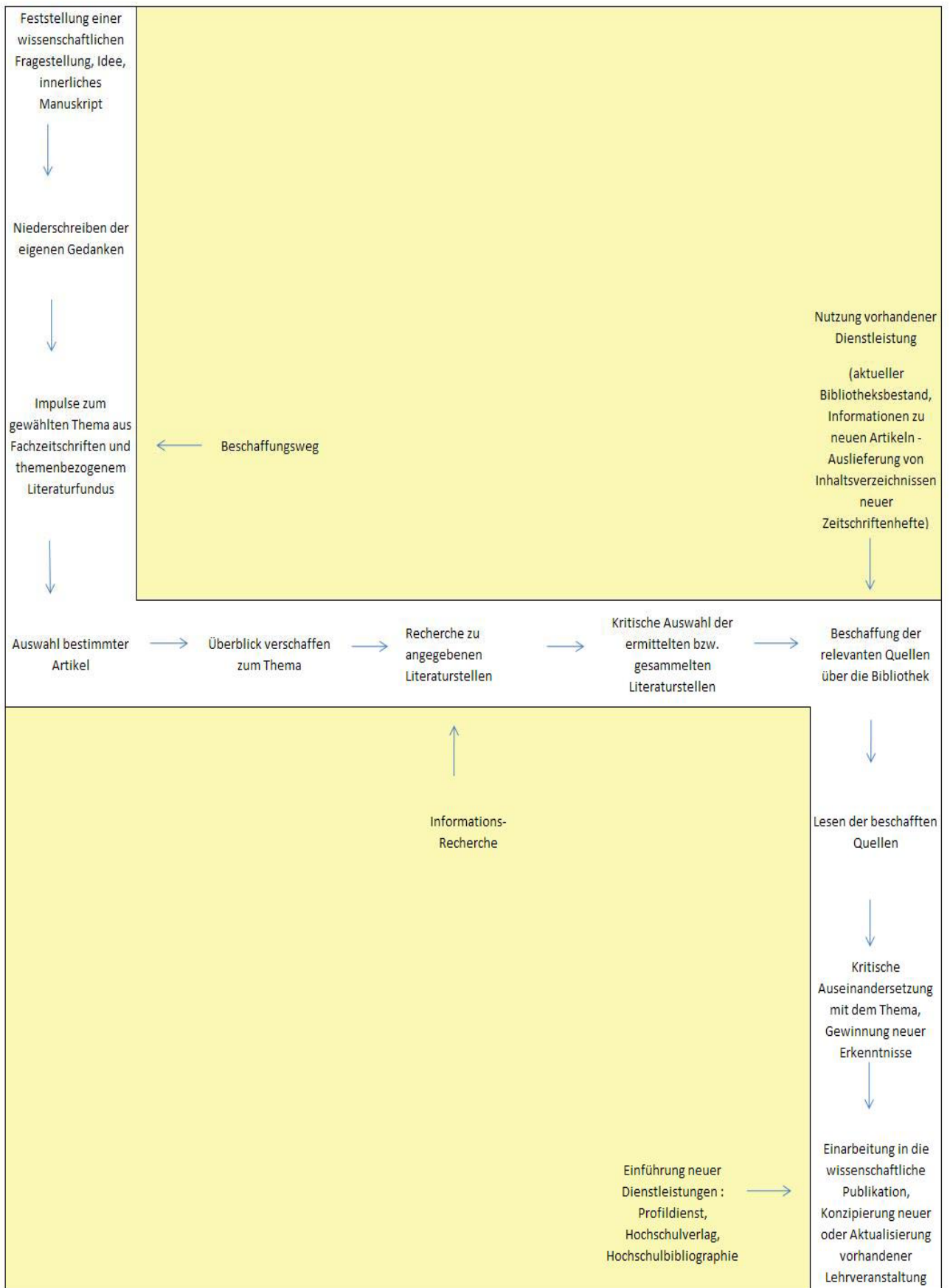


Abbildung 16 - Blueprint "Informationsbeschaffung des Geisteswissenschaftlers"

Fazit:

Der Geisteswissenschaftler ist überzeugt vom klassischen Weg der Informationsbeschaffung und meint diese Form bleibt nach wie vor die wichtigste von allen Informationsbeschaffungswegen. Er liebt das Buch und die Zeitschrift, das Lesen in gedruckten Werken stellt für ihn das reinste Erlebnis dar.

Somit beschafft der Geisteswissenschaftler sich seine Informationen hauptsächlich aus Fachzeitschriften und Fachbüchern. Hier erhält er Informationen zu neuen Tendenzen seines Fachgebietes. Das ist für ihn der größte Informationsgewinn.

Der Geisteswissenschaftler arbeitet ähnlich wie der Mathematiker, er schreibt zunächst seine Gedanken nieder. Die Textentwicklung geschieht auf der Basis des eigenen Literaturlandes. Die vertiefende Recherche führen sie in Fachzeitschriften durch, weil diese am aktuellsten sind und auch mit Neuerscheinungen zur Forschung aufwarten können. Parallel dazu nehmen sie den klassischen Weg über die Bibliothek, nutzen deren Beschaffungsmöglichkeiten sowie den Bestand an Fachbüchern und Fachzeitschriften. Der Geisteswissenschaftler orientiert sich also an der Idee, die in seinem Kopf entsteht und versucht diese mit Zitaten anderer Autoren zu belegen. Das Internet spielt hier auch nur eine geringe Rolle, er nutzt es nur zur Vorinformation bzw. um sich einen Überblick zu verschaffen, es scheint ihm zu oberflächlich und nicht informell genug. Für den Geisteswissenschaftler sind die Printmedien Hauptbestandteil seiner Informationsbeschaffung.

(c) **Der Rechtswissenschaftler**

Der Rechtswissenschaftler wählt ein aktuelles Thema und beginnt mit der Recherche in der Rechtsbibliographie *KUSELIT*⁵¹ um Schlagwörter und Artikelinformationen zum aktuellen Thema zu erhalten. Mit den erhaltenen Literaturlisten beschafft sich der Rechtswissenschaftler über die Bibliothek und deren Dienstleistungsangebot die relevanten Artikel. Parallel dazu recherchiert er in der Datenbank *JURIS*⁵², wo er durch den Direktzugriff auf die Rechtsprechung, Urteile sofort ausdrucken kann. Diese arbeitet der Rechtswissenschaftler ergänzend in seine Publikation ein. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit den Rechtswissenschaftlern der Hochschule Merseburg erstellt und zeigt deren

⁵¹ KUSELIT ist eine verlagsübergreifende Rechtsbibliografie und enthält über 2 Mio. Fundstellen bei einer Auswertung von 800 Fachzeitschriften sowie mehr als 30.000 verlinkte Urteilsvolltexte der Bundesgerichte. Vgl. <http://www.kuselit.de/>

⁵² Die JURIS ist mit fast 15 Millionen Dokumenten und Aufsätzen, vollständig ausgewertet aus derzeit über 750 Fachzeitschriften, eine der führenden Anbieter für elektronische Rechtsinformation und besitzt die umfangreichste deutsche Informationssammlung zum Recht und zu Wirtschaftsinformationen. JURIS verfügt über die gesamte veröffentlichte ausgewertete Rechtsprechung und darüber hinaus über Normen zum gesamten innerstaatlichen Bundesrecht. Vgl. <http://www.juris.de/>

Herangehensweise bzw. deren Informationsbeschaffung bei der Erstellung einer Publikation.

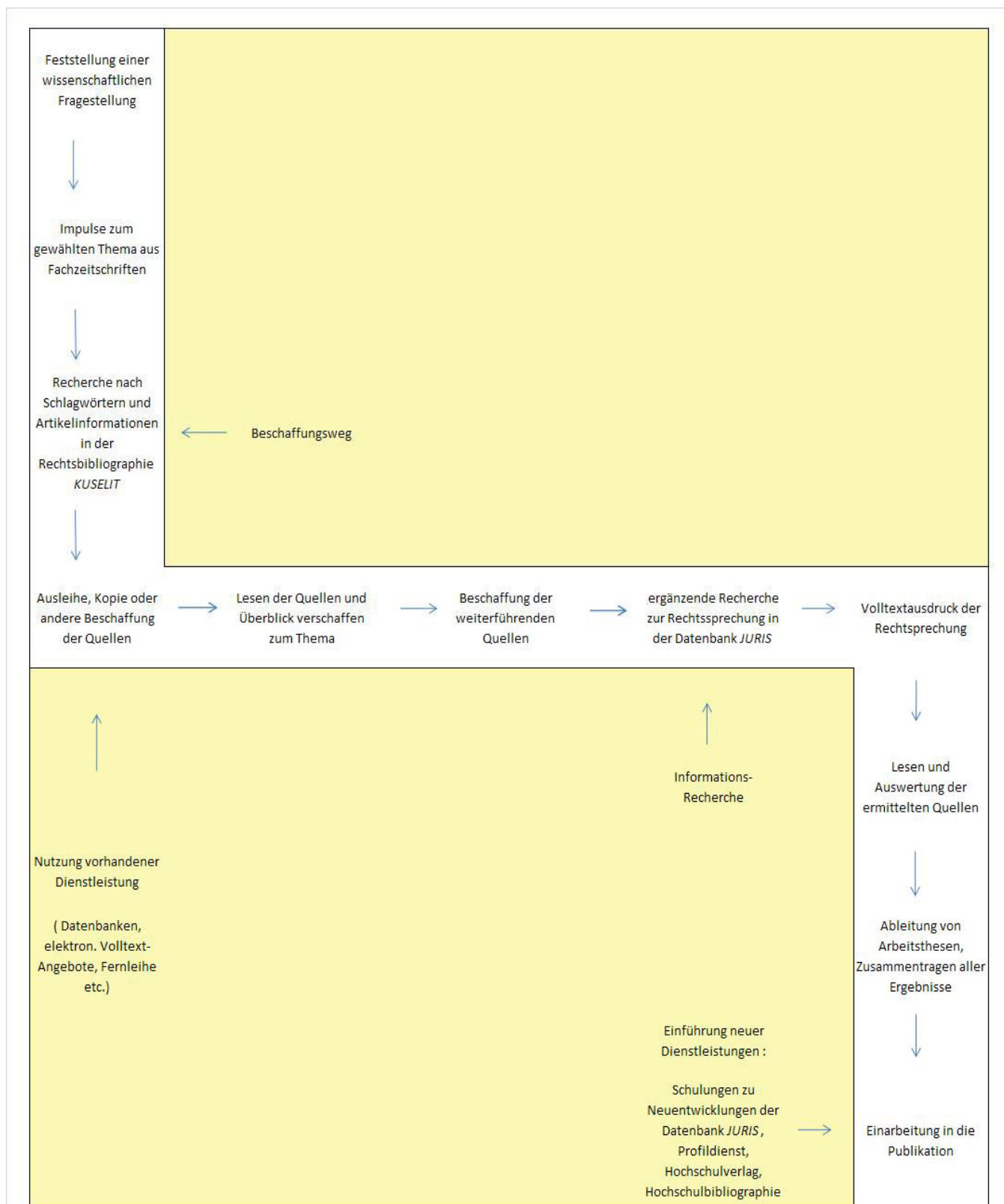


Abbildung 17 - Blueprint "Informationsbeschaffung des Rechtswissenschaftlers"

Fazit:

Der Rechtswissenschaftler unterscheidet sich deutlich von den Mathematikern und Geisteswissenschaftler. Er beschafft sich seine Informationen hauptsächlich über Datenbanken und Portale und ist somit ein typischer Onlinenutzer, bzw. Nutzer von E-Medien, wie elektronische Zeitschriften. Hierbei haben *JURIS* und *KUSELIT* den größten Mehrwert für ihn. Der Rechtswissenschaftler orientiert sich hauptsächlich an Schlagwörtern zum juristischen Sachstand. Er bedient sich aber auch gern der Bibliothek und nutzt deren Fachzeitschriften, egal ob diese nun in Print- oder Onlineversion verfügbar sind, um sich über Neuentwicklungen seines Fachgebietes zu informieren.

(d) **Der Natur- und Ingenieurwissenschaftler**

Der Natur- und Ingenieurwissenschaftler ist überwiegend forschend tätig. Er bekommt die wissenschaftliche Fragestellung meistens vom Projektgeber, erhält eine so genannte Auftragsforschung zu Problemen aus der Industrie. Hierzu beschafft er sich zunächst einführende Informationen zu anderen oder ähnlichen Projekten über Internetsuchmaschinen wie z.B. *MetaCrawler*⁵³, über Datenbanken wie *IEEE Xplore*⁵⁴ oder ganz allgemein über das Internet. Er erwartet dabei immer den Volltext und verschafft sich einen Überblick über die Verwertbarkeit der Informationen und über die Möglichkeiten zur viel versprechenden Verwirklichung. Der Natur- und Ingenieurwissenschaftler sichtet die erhaltenen Informationen, Interessantes wird zur möglichen späteren Verwendung gespeichert, nicht Notwendiges wird verworfen und Relevantes für die derzeitige Problemstellung verwendet und an Praxisbeispielen getestet. Nach der Auswertung der Testergebnisse leitet der Wissenschaftler Arbeitsthesen mit relevanten Zusammenhängen zur Problemstellung ab, ermittelt neue Ergebnisse und Fragestellungen, die dann mit in die Publikation aufgenommen werden. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit den Natur- und Ingenieurwissenschaftlern der Hochschule Merseburg erstellt und zeigt deren

⁵³ Der *MetaCrawler* ist eine Metasuchmaschine mit intelligenten Schnittstellen zu anderen Suchmaschinen. Der *MetaCrawler* leitet die eingehenden Suchfragen an neun verschiedene Suchmaschinen weiter, sammelt die Ergebnisse, eliminiert Dubletten und präsentiert dem Benutzer eine Trefferliste mit einem einheitlichen Ausgabeformat. So erhält auch der weniger versierte Nutzer schnell und bequem qualitativ hochwertige Ergebnisse. Die von ihm abgefragten Suchmaschinen sind Alta Vista, Excite, Galaxy, Infoseek Guide, Inktomi, Lycos, Open Text Index, WebCrawler und Yahoo. URL: <http://www.metacrawler.com/>. - Vgl. <http://www.ib.hu-berlin.de/~mbank/dienste/metacraw.htm>

⁵⁴ IEEE Xplore ist eine Volltextdatenbank zu den Fachgebieten Elektrotechnik, Mess- und Regelungstechnik Informatik. Sie bietet den Volltextzugriff auf ca. 2 Mio. Dokumente des Institute of Electrical and Electronics Engineers. Hier werden über 200 Journals, über 600 Proceedings und über 1.600 Normen ausgewertet. URL: <http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/>. - Vgl. <http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/>

Herangehensweise bzw. deren Informationsbeschaffung bei der Erstellung einer Publikation.

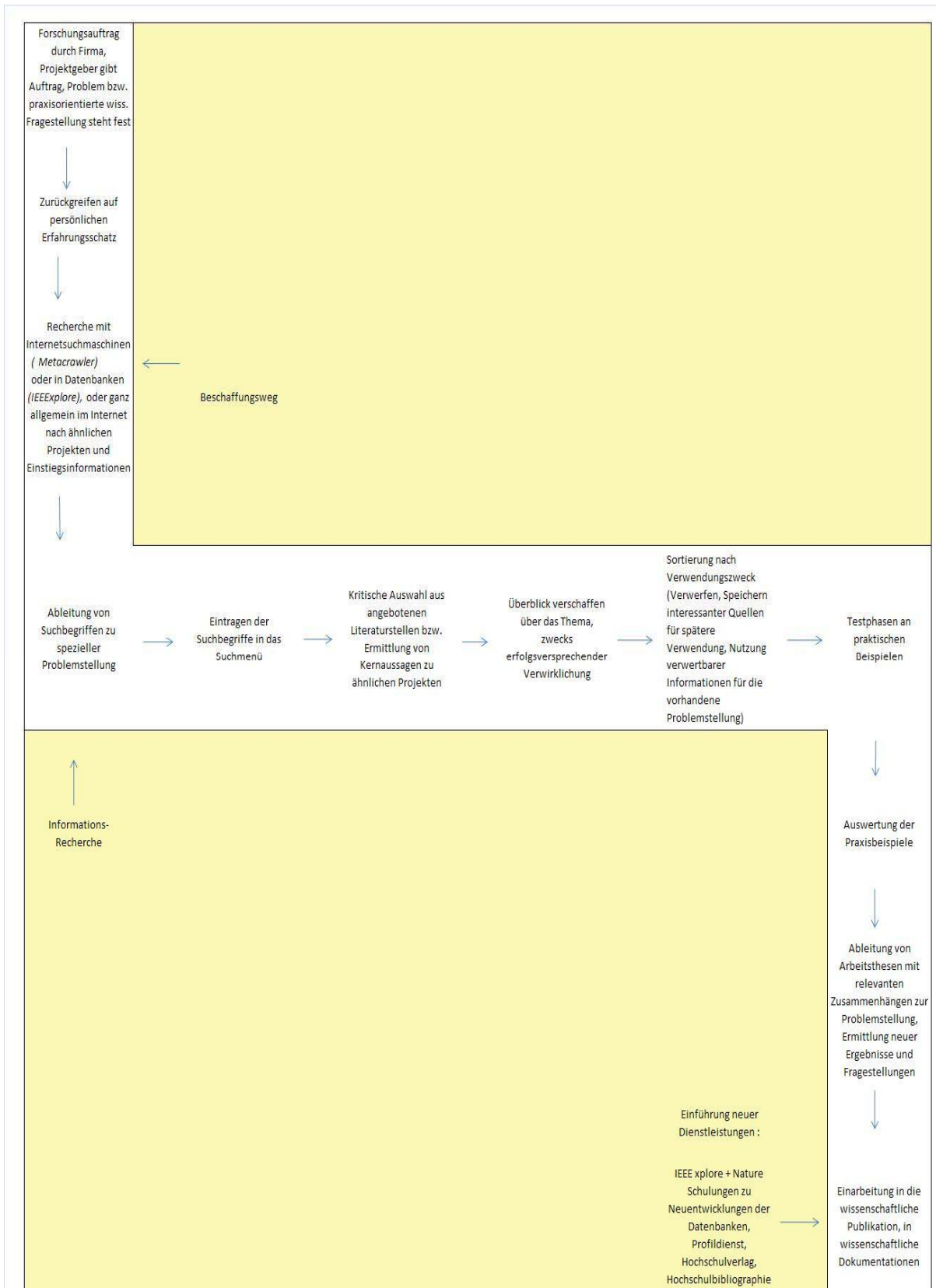


Abbildung 18 - Blueprint "Informationsbeschaffung des Natur- und Ingenieurwissenschaftlers"

Fazit:

Der Natur- und Ingenieurwissenschaftler befürwortet den elektronischen Weg der Informationsbeschaffung. Er nutzt seinen Erfahrungsschatz und reichert diesen mit themenbezogenen Literaturrecherchen über Internetsuchmaschinen und Datenbanken an. Er arbeitet hauptsächlich experimentell und praxisorientiert. Bibliotheksnutzung und der damit verbundenen meist klassischen Weise der Informationsbeschaffung spielen hier gar keine Rolle. Seiner Meinung nach haben Suchmaschinen und Datenbanken für ihn den höchsten Mehrwert und decken seinen gesamten wissenschaftlichen Bereich ab. Gerade für Vertreter anwendungsorientierter Wissenschaftsdisziplinen wächst die Bedeutung sofortiger Verfügbarkeit von Informationen. Er gelangt so mit geringstem Zeitaufwand an die gewünschten Informationen. Der Natur- und Ingenieurwissenschaftler orientiert sich an den gefunden Abstracts mit deren Kernaussagen und erwartet stets den Volltext dahinter, die er auf Relevanz prüft, auswertet und so neue Zusammenhänge zwischen Literaturstudium und Experiment herstellt.

(e) Der Wirtschaftswissenschaftler

Der Wirtschaftswissenschaftler wählt ein interessantes Thema, mit dem Hintergrund es in der Lehre einzusetzen. Er beginnt zunächst mit dem Literaturstudium und nutzt dabei seinen eigenen Literaturfundus und Fachzeitschriften, Fachbücher aus dem Bibliotheksbestand. Parallel dazu recherchiert er nach Publikationen bekannter Autoren und stößt so auf weitere Quellen. Aus diesen Quellen verschafft der Wirtschaftswissenschaftler sich ein pluralistisches Bild zum Thema und speichert bzw. sammelt wichtige Informationen. Er erstellt nun eine Gliederung, die er konsequent abarbeitet. Er schreibt seine Gedanken nieder und erweitert diese mit Zitaten anderer Autoren. Er erstellt Konzepte, eigene Positionen, aber auch Gegenpositionen, die abschließend in die Publikation eingearbeitet werden. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit den Wirtschaftswissenschaftlern der Hochschule Merseburg erstellt und zeigt deren Herangehensweise bzw. deren Informationsbeschaffung bei der Erstellung einer Publikation.

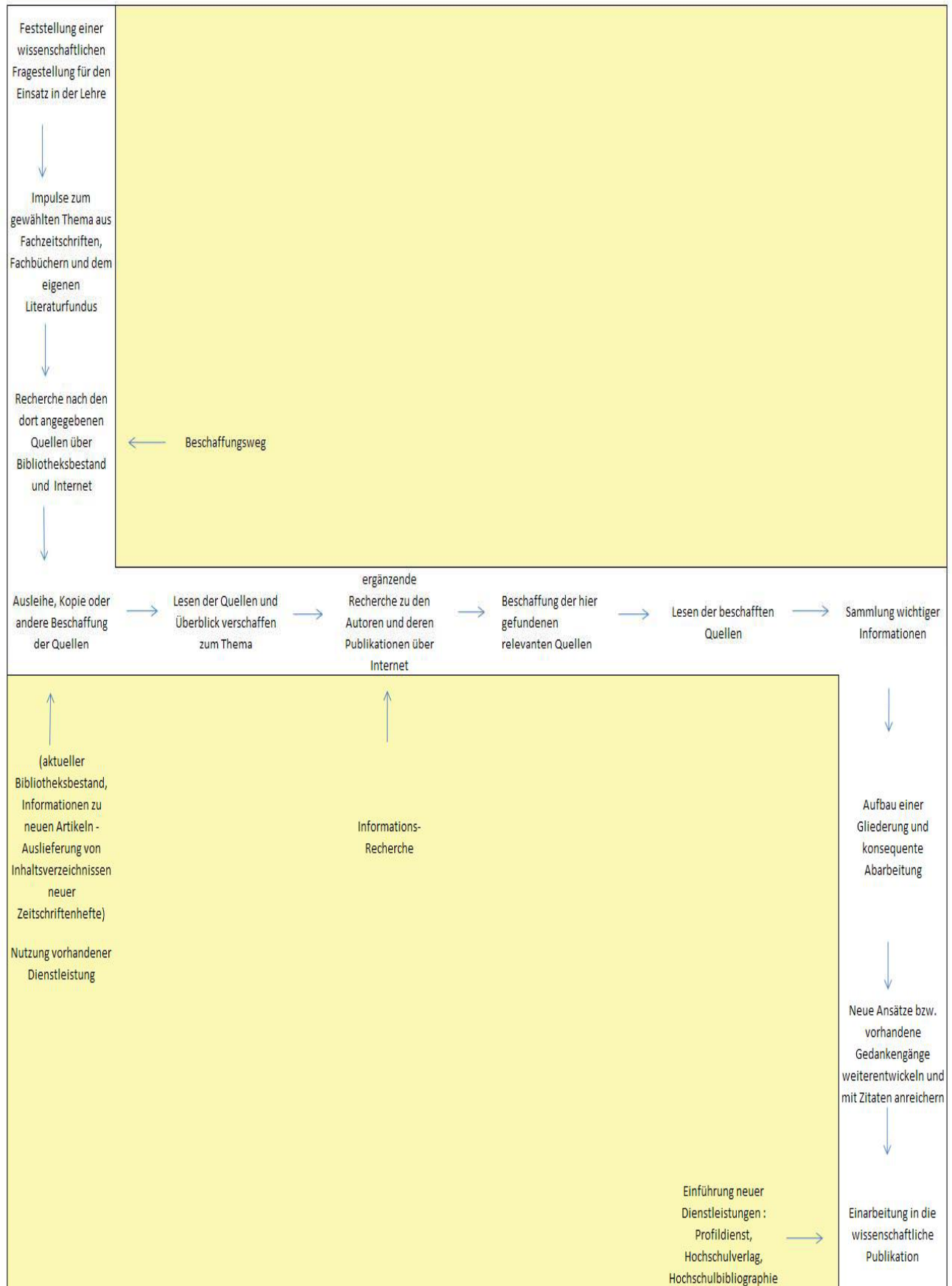


Abbildung 19 - Blueprint "Informationsbeschaffung des Wirtschaftswissenschaftlers"

Fazit:

Der Wirtschaftswissenschaftler bevorzugt den klassischen Weg der Informationsbeschaffung und nutzt nur ergänzend dazu das Internet. Für ihn hat das Internet einen zu flüchtigen Charakter, es ist ihm nicht ausreichend und wissenschaftlich autorisiert genug. Es dient dem Wirtschaftswissenschaftler als Informationsbasis, die er in seiner klassischen Vorgehensweise weiter verwenden kann. Er nutzt es weniger um Theorien und Befunde zu recherchieren, eher als Hilfsmittel um herauszufinden, wo und in welchem Printmedium er was finden könnte. Der Wirtschaftswissenschaftler stellt sich einem Thema und beginnt nicht wie der Geisteswissenschaftler sofort mit dem Aufschreiben seiner Gedanken, sondern mit der Literaturrecherche in Fachzeitschriften, Fachbüchern und dem eigenen Literaturliteraturfundus. Ergänzend dazu zieht er sich die aktuellsten Wirtschaftsdaten aus dem Internet. Er orientiert sich wie auch schon der Mathematiker an bekannten Autoren und informiert sich auf deren Webseiten über ihre Veröffentlichungen. Auf Grund des Literaturstudiums schreibt er sein Manuskript und verarbeitet dort die gefundenen Literaturstellen. Bei größeren Publikationen erfolgt eventuell eine weitere maginale Recherche nach Literaturzitaten.

8.3 Fragebogen

Da die Fragebögen während des Interviews ausgefüllt wurden, gibt es keine Rücklaufprobleme oder Mängel an der Vollständigkeit. Die Auswertung des Fragebogens erfolgt untergliedert in die fünf vorgegebenen Kategorien.

(a) Statistische Angaben

Den Fragen zur Informationsbeschaffung und Nutzung wurden die statistischen Angaben (Status, Fachbereich, Alter und Geschlecht des Befragten) hinten angestellt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden sie aber zuerst ausgewertet.

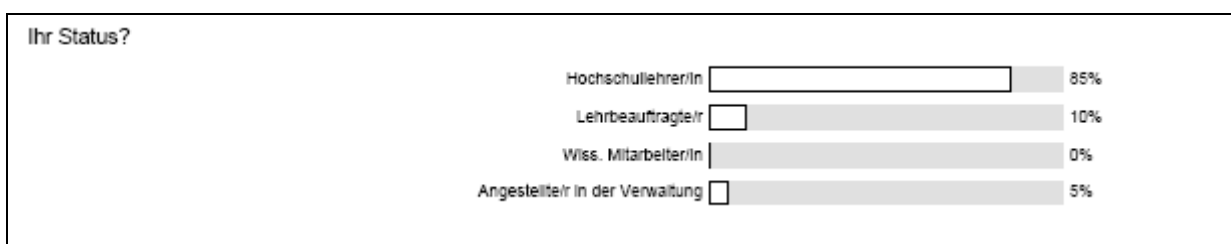


Abbildung 20 - Auswertung Fragebogen / Status

Den größten Anteil der Befragten stellen mit 85 %, die Hochschullehrer. Bei den Übrigen handelt es sich mit 15% Anteil um Lehrbeauftragte und Angestellte aus der Verwaltung.

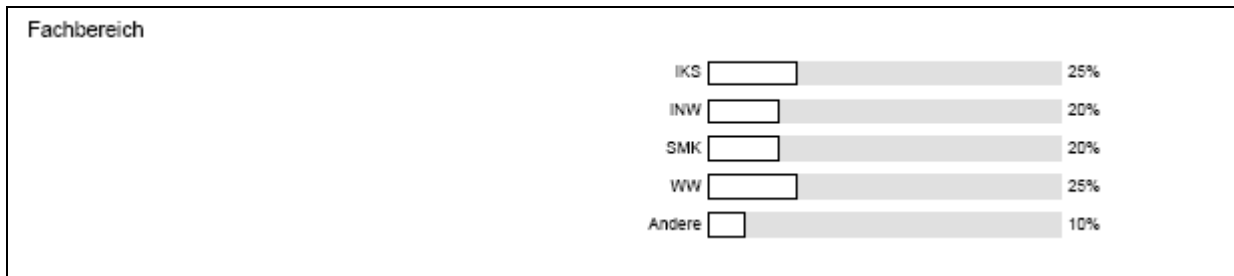


Abbildung 21 - Auswertung Fragebogen / Fachbereich

Eine gleichmäßige Verteilung der Fachbereiche, ergab sich bereits aus der mehrstufigen Stichprobenziehung (s. Kapitel 7.1). So nahmen aus den Fachbereichen IKS und WW jeweils 25 % an der Befragung teil, aus den Fachbereichen INW und SMK je 20 %. Die übrigen 10 % werden von den Angestellten in der Verwaltung gestellt, die hier als *Andere* bezeichnet wurden.

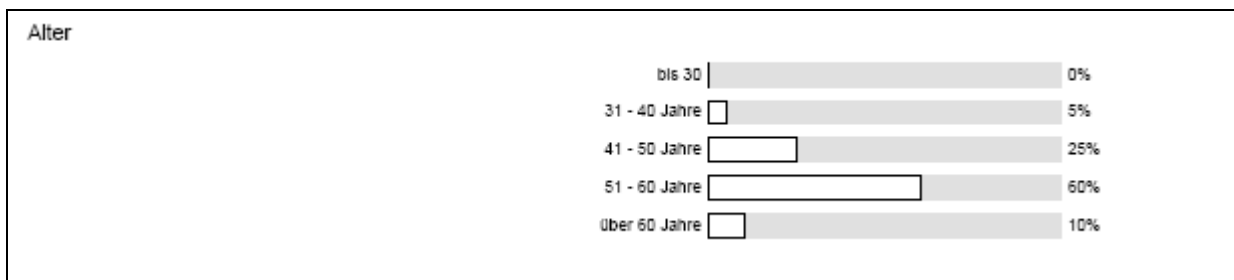


Abbildung 22 Auswertung Fragebogen / Alter

Die Gruppe der 51- bis 60-jährigen bildet mit 60 %, die größte Gruppe. Die restlichen 40 % verteilen sich mit 25 % auf die 41- bis 50-jährigen, mit 10 % auf die über 60-jährigen, sowie mit 5 % auf die jüngste Gruppe, die 31- bis 40-jährigen.

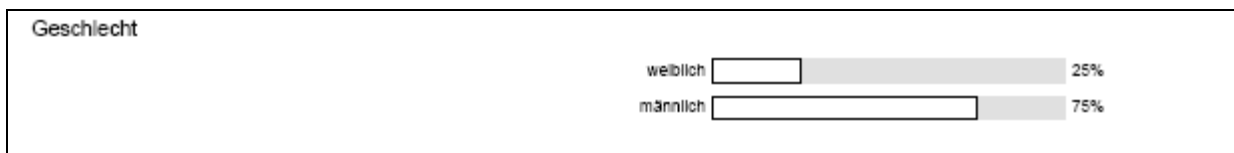


Abbildung 23 - Auswertung Fragebogen / Geschlecht

Die Unterscheidung in weibliches und männliches Geschlecht wird nur aus formalen Gründen aufgeführt, fließt jedoch nicht zwingend in die Auswertungen ein.

(b) Nutzung von Informationsquellen

In dieser Kategorie soll die Nutzung von Informationsquellen ermittelt werden. Die erste Fragestellung befasst sich mit der Nutzungshäufigkeit. Hierfür wurden zeitlich abgestufte Antworten vorgegeben, die sich von der Nutzung *mehrmals pro Woche* bis *seltener als einmal im Jahr* erstrecken. Die zweite bis vierte Frage fordert den Befragten zur Bewertung verschiedener Merkmale einzelner Informationsquellen auf. Hierfür wurden abgestufte Antworten vorgegeben, die sich bei der Aktualität von *sehr aktuell* bis *weniger aktuell*, bei der Relevanz von *sehr hoch* bis *sehr niedrig* und bei der Handhabung von *sehr leicht* bis *sehr schwer* erstrecken. Die 5. Frage dieser Kategorie soll aufzeigen, ob die Nutzung der Informationsquellen vom Arbeitsplatz der Lehrkräfte gegeben ist. Hier wurden nur einfache *ja*- oder *nein*-Antworten notwendig.

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Quellen, um sich auf Ihrem Fachgebiet zu informieren?

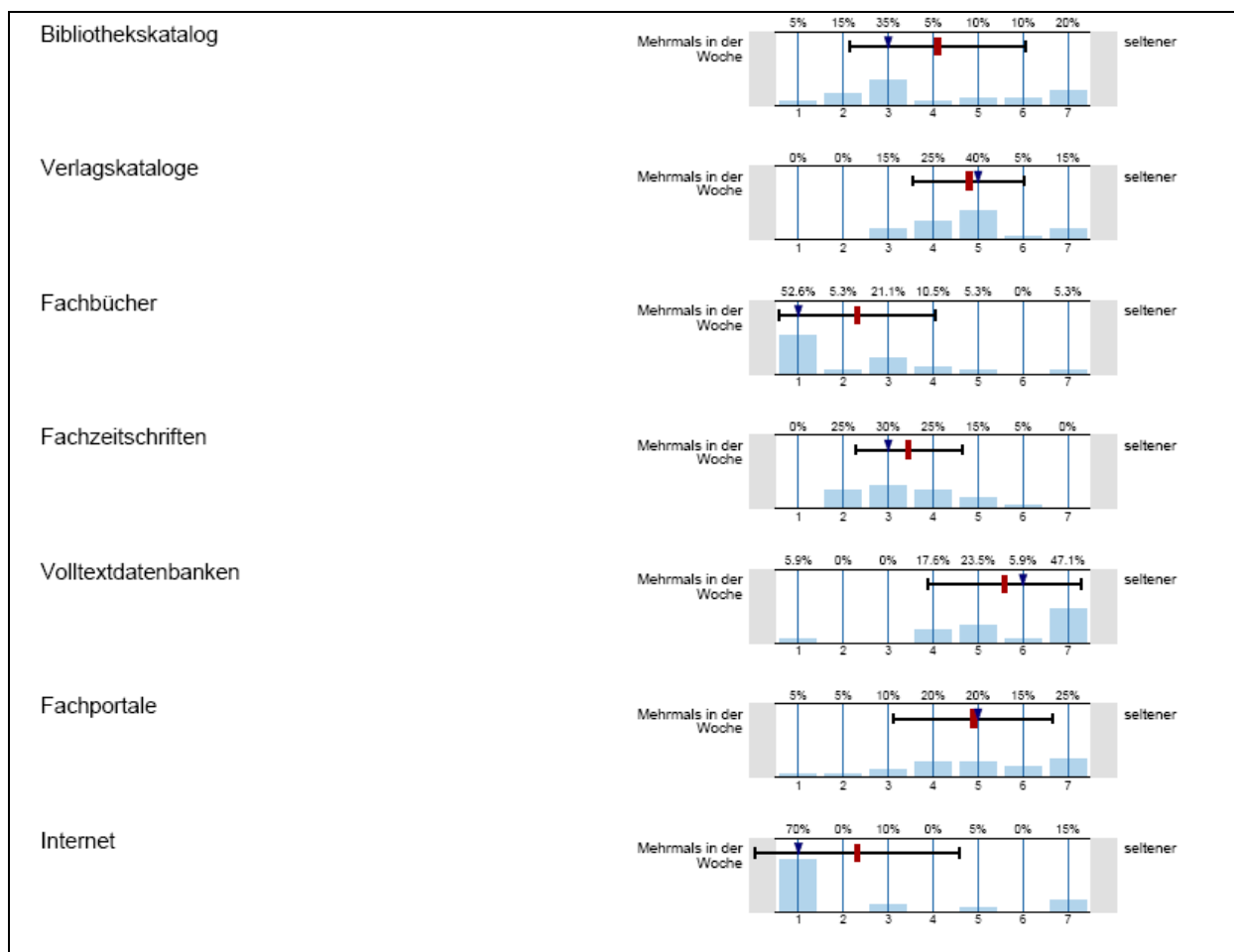


Abbildung 24 - Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit der Informationsquellen

Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass 83 % der Befragten die Fachbücher, gleichgültig ob aus dem Bestand der Bibliothek oder aus Privatbesitz, mehrmals pro Woche nutzen. Das

Internet wird ebenfalls mehrmals in der Woche genutzt, mit 70 % ein doch sehr großer Anteil. Hier besteht ein Widerspruch zur SEM. Dort wurde gesagt, dass die Befragten im Internet nur ergänzend recherchieren (siehe Kap. 8.1).

Während Bibliothekskatalog und Fachzeitschriften von mehrmals in der Woche bis mehrmals im Monat genutzt werden, erfolgt die Nutzung der Verlagskataloge, Fachportale und Volltextdatenbanken sehr selten. Volltextdatenbanken werden von 50 % der Befragten seltener als einmal im Jahr genutzt. Bei den Verlagskatalogen und Fachportalen reicht die Nutzung von einmal im Monat bis seltener als einmal im Jahr. Das bestätigt die Aussagen der SEM. Hier wurde bereits festgestellt, dass Volltextdatenbanken oder Portale nicht oder kaum bekannt sind und deshalb so selten benutzt werden. Dies könnte aber auf erschwerte Nutzungsbedingungen zurückzuführen sein, was die nächsten Punkte aufzeigen sollen.

Wie bewerten Sie die Aktualität der Informationsquellen?

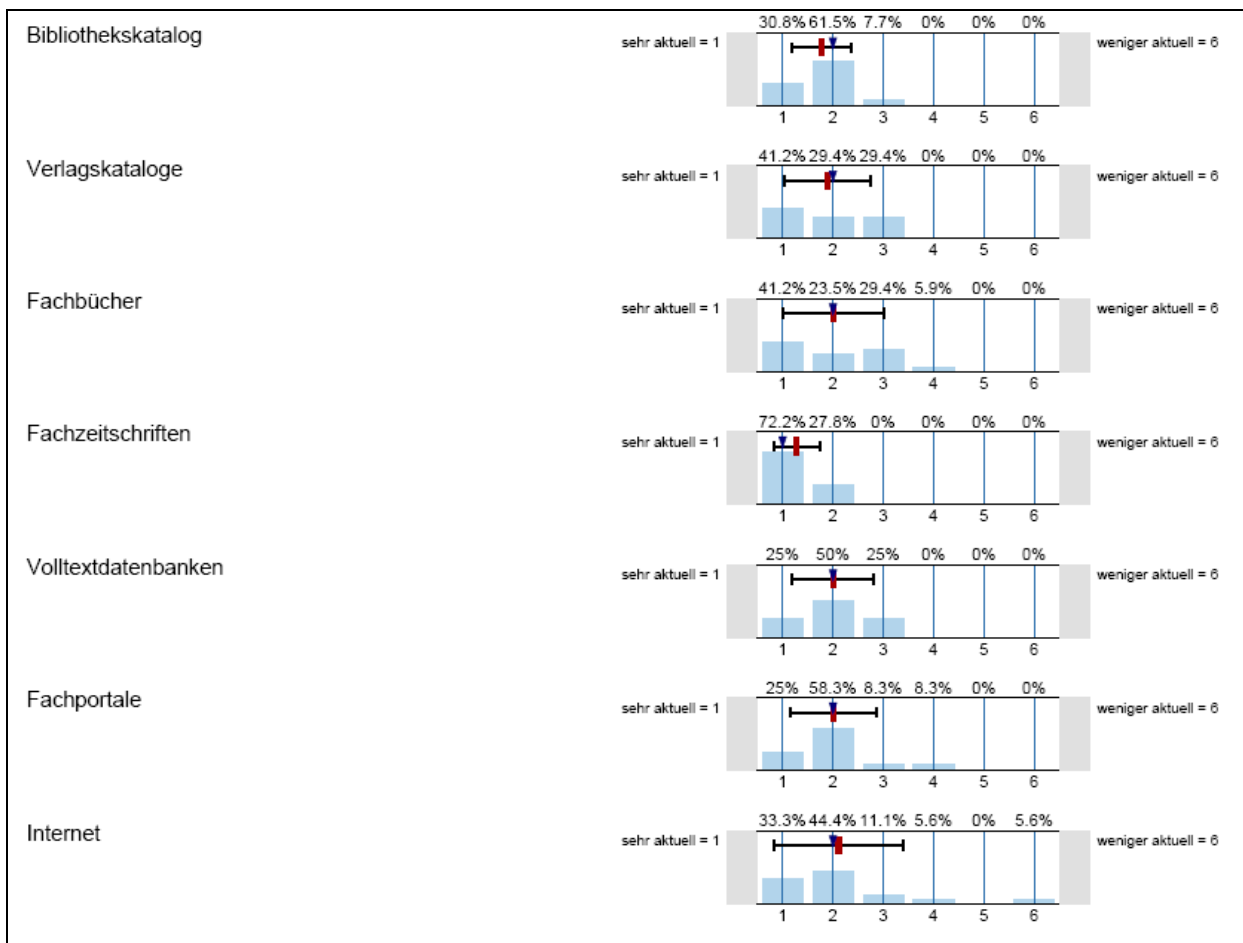


Abbildung 25 - Auswertung Fragebogen / Bewertung der Aktualität der Informationsquellen

Diese Ergebnisse beweisen, dass die unterschiedliche Nutzung der einzelnen Informationsquellen, nicht von der sachlichen Aktualität der Daten beeinflusst wird.

Durchweg werden alle Informationsquellen mit ca. 90 % für aktuell bis sehr aktuell bewertet.

Wie bewerten Sie die Relevanz der Informationsquellen?

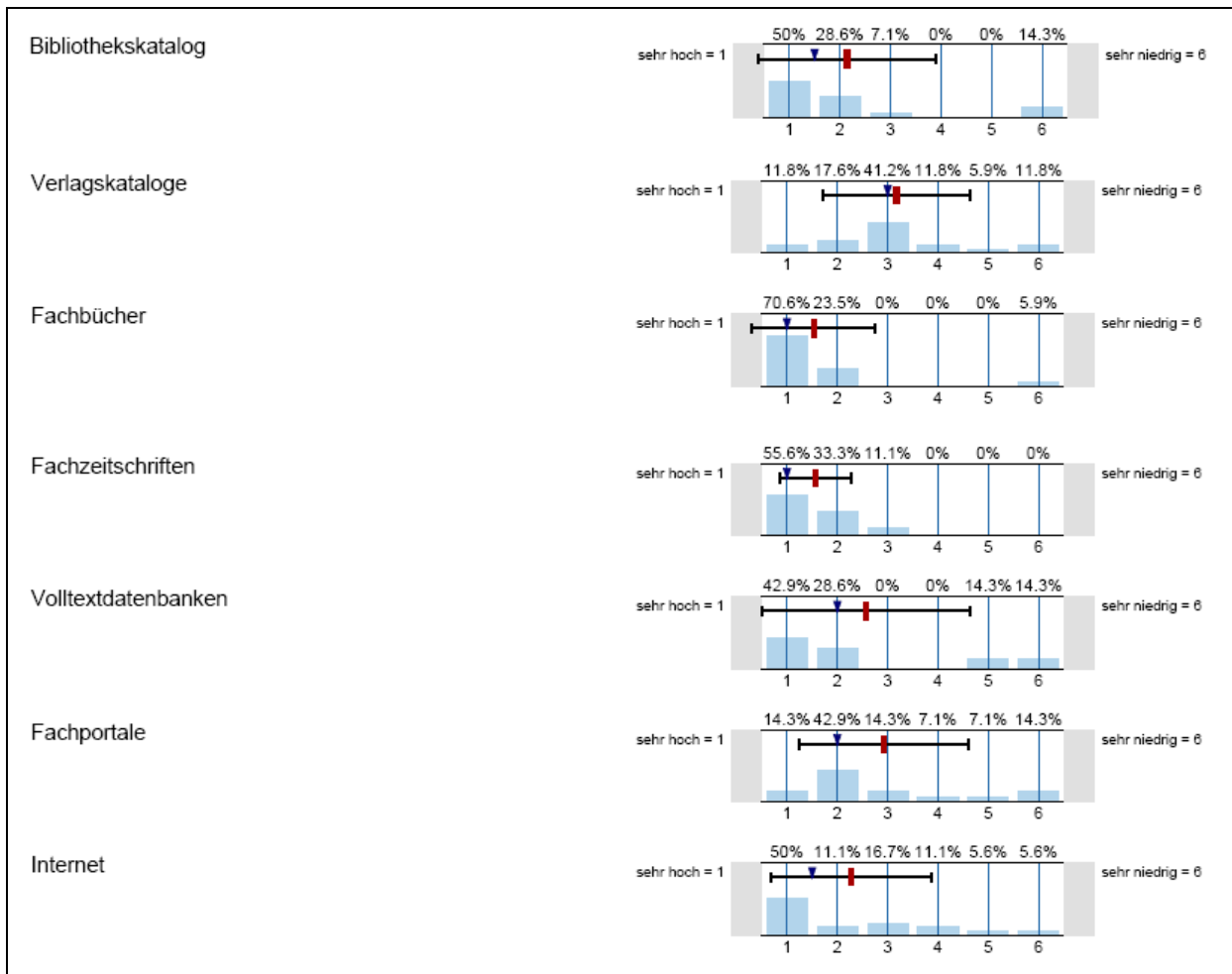


Abbildung 26 - Auswertung Fragebogen / Bewertung der Relevanz der Informationsquellen

Die Informationsquellen Fachbücher, Fachzeitschriften gefolgt vom Bibliothekskatalog, sind mit ihrer *sehr hohen* bis *hohen* Relevanz von 80 bis 90 % die wichtigsten Quellen zur Informationsbeschaffung für die Lehrkräfte. Selbst die Volltextdatenbanken, Fachportale und das Internet stehen dem mit 50-60 % *sehr hoher* bis *hoher* Relevanz nicht nach. Lediglich die Verlagskataloge weisen eine geringe Relevanz auf. Hier stellt sich nun die Frage: Wieso haben Volltextdatenbanken und Fachportale eine so hohe Relevanz für die Lehrkräfte, wenn diese doch kaum genutzt werden? Wenn Aktualität und Relevanz die Nutzung nicht beeinflussen, dann vielleicht die Handhabung?

Wie bewerten Sie die Handhabung der Informationsquellen?

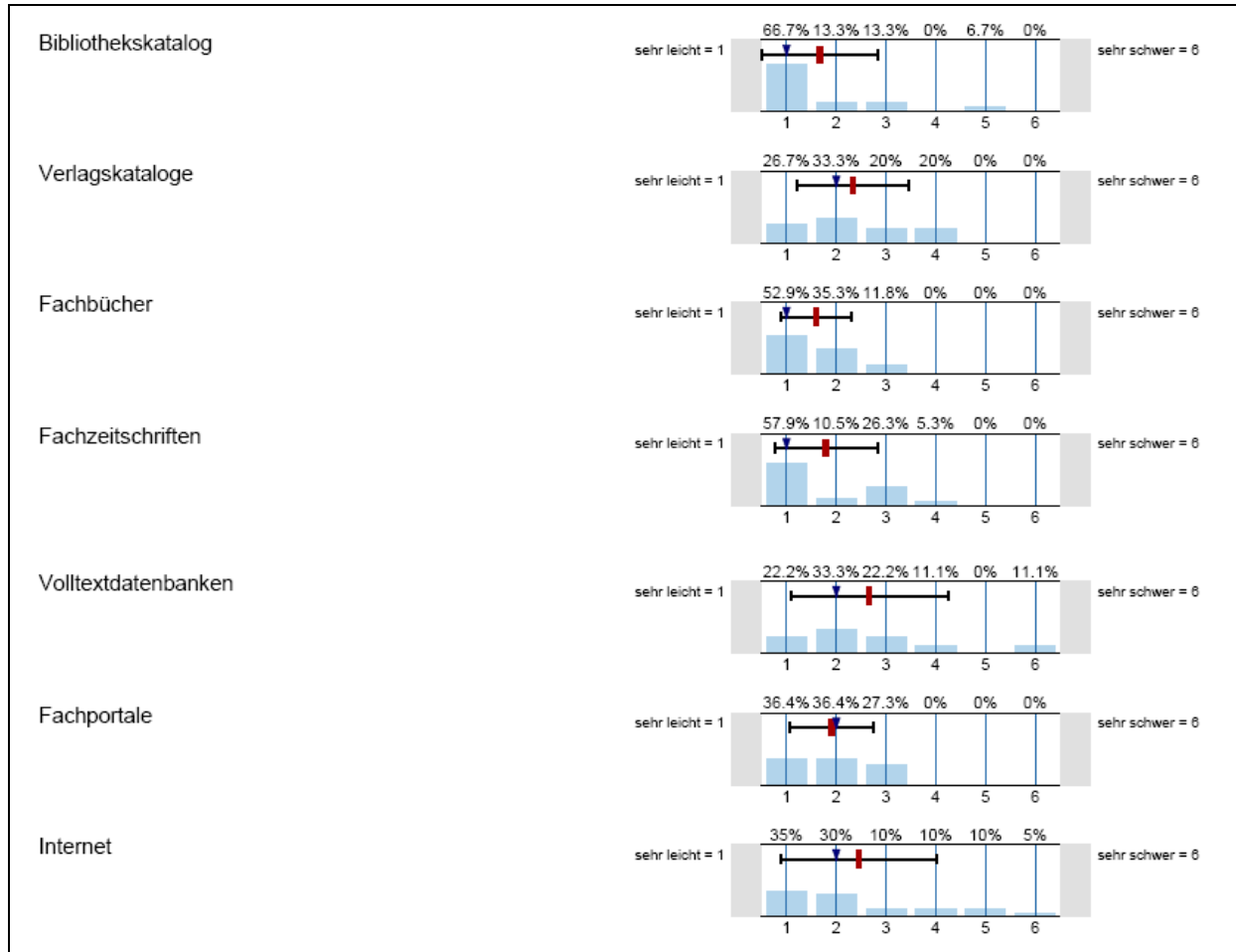


Abbildung 27 - Auswertung Fragebogen / Bewertung der Handhabung der Informationsquellen

Die Fachbücher werden von 88 %, gefolgt vom Bibliothekskatalog von 80 % und den Fachportalen von 73 % der Befragten, als *sehr leicht* bis *leicht* handhabbar beurteilt. Etwas weniger, nur 65-68 % der Befragten empfinden die Fachzeitschriften und das Internet als *sehr leicht* bis *leicht* handhabbar. Das bedeutet, dass knapp 30 % der Befragten nicht so gut mit diesen Quellen zu Recht kommt. Die Verlagskataloge und Volltextdatenbanken hingegen werden nur von der Hälfte der Befragten als sehr leicht bis leicht handhabbar beurteilt. Allerdings weisen der Bibliothekskatalog für 7 %, die Volltextdatenbanken für 22% und das Internet sogar für 25 % der Interviewten eine eher schwere Handhabung auf. Diese Ergebnisse weisen doch auf ein gewisses Schulungspotential hin, welches aber vom Großteil der Befragten in der SEM abgelehnt wurde. Die Befragten schätzten ihre Kenntnisse in der Informationsrecherche als völlig ausreichend ein.

Präsenz vor Ort?

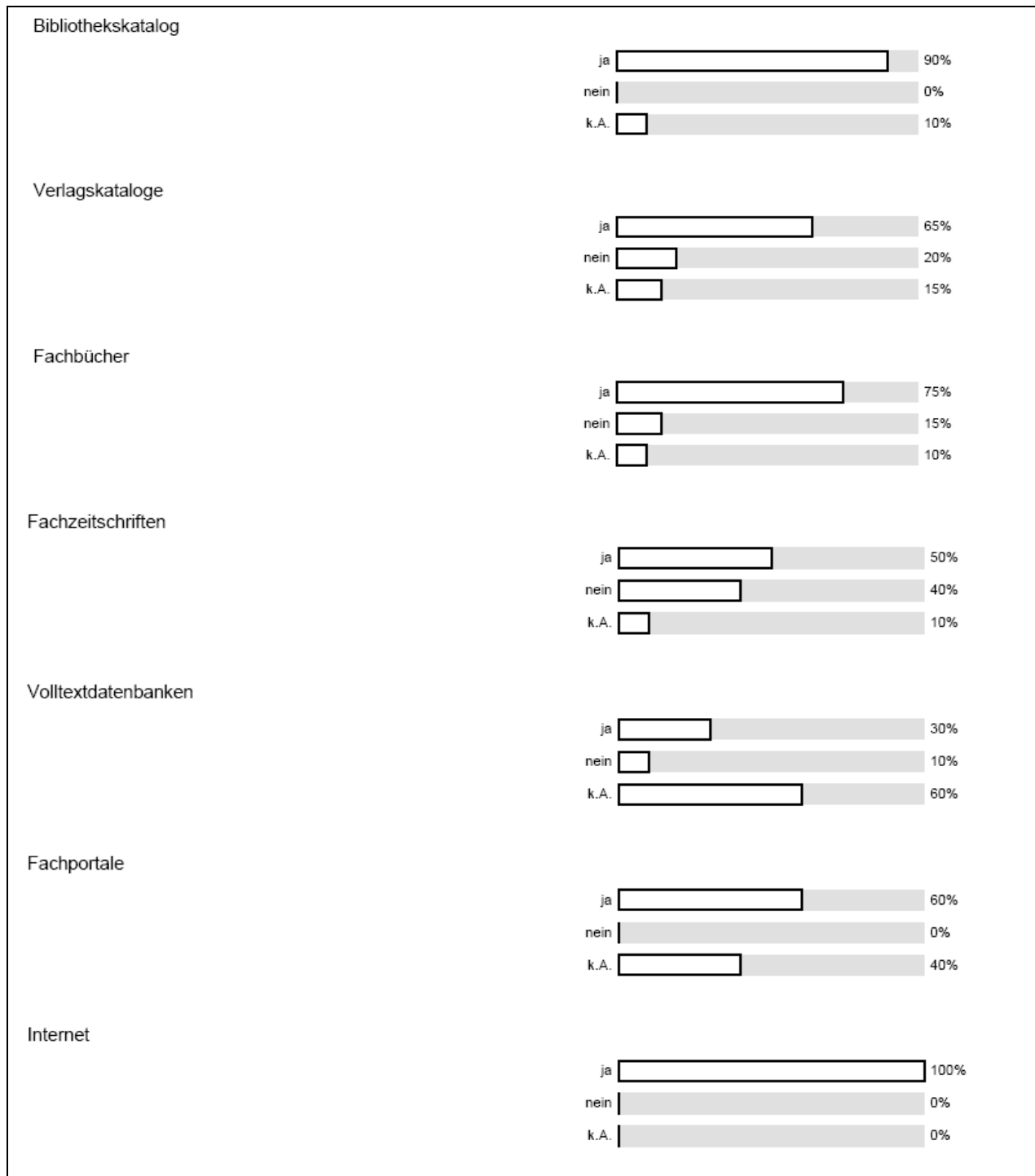


Abbildung 28 - Auswertung Fragebogen / Bewertung der Präsenz vor Ort

Mit der Frage nach der Präsenz vor Ort soll klar werden, ob die Lehrkräfte über die Zugänglichkeit der Informationsquellen für sie am Campus der Hochschule Merseburg informiert sind.

Die Frage nach dem Bibliothekskatalog und dem Internet wurde zum Teil belächelt. Sie sind für alle verfügbar. Verlagskataloge und Fachportale sind nur noch für 60-65 % am Campus vorhanden. Dies spiegelt auch das Nutzungsverhalten wieder. 75 % der

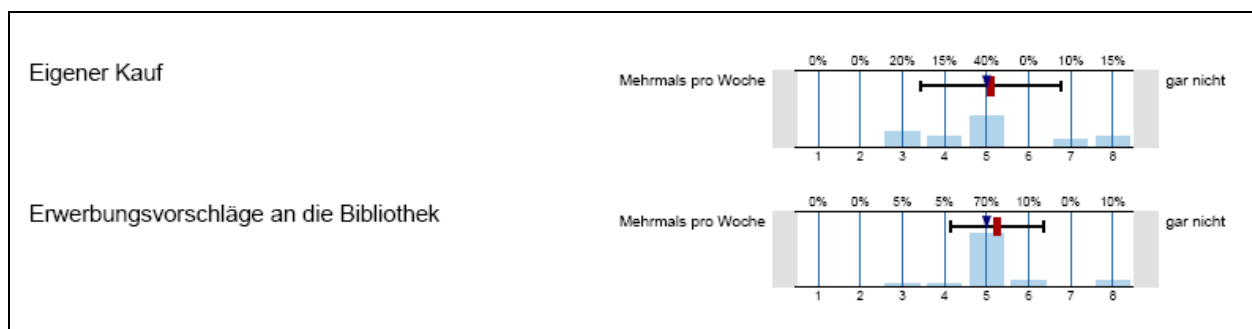
Befragten meinen den Bestand an Fachbüchern nutzen zu können, 15 % allerdings geben an keine Fachbücher in der Bibliothek vorzufinden. Daher äußerten insbesondere die Naturwissenschaftler und Ingenieure den Wunsch, aktuelle Fachliteratur in ihrem Bereich anzuschaffen. Hier wird wieder deutlich, wie wenig die Lehrkräfte dieser Fachbereiche, die Bibliothek nutzen. Denn gerade wegen diesem erkannten Defizit im Bestandsaufbau in den Naturwissenschaften und Technik, erwarb die Bibliothek verstärkt Fachliteratur in diesen Fachgebieten.

Die Befragten bemängelten auch den Fachzeitschriftenbestand. Nur 50 % geben an diese am Campus vorzufinden. Daran erkennt man deutlich, wie gering die Kenntnisse zur Elektronischen Zeitschriftenbibliothek sind. Denn gerade hier sind Fachzeitschriften online zu allen Fachgebieten für die Angehörigen der Hochschule erreichbar. Die Bibliothek geht mit dem Gebot der Wirtschaftlichkeit weg von Printzeitschriften und hin zu Onlineangeboten. Sie fördert somit den freien Zugang zu Fachinformationen. Die Volltextdatenbanken sind ebenfalls nicht bekannt, Kenntnis über ihr Vorhandensein haben nur 30 % der Befragten. Hiermit bestätigen sich die Ergebnisse aus der SEM. Es ist zwingend notwendig, Öffentlichkeitsarbeit über die bibliothekarischen Dienstleistungen seitens der Hochschulbibliothek zu verstärken, um diese Defizite auszugleichen und eine effektive Nutzung der vorhandenen Dienstleistungen zu ermöglichen.

(c) Informationsbeschaffung

In dieser Kategorie sollen die verschiedenen Wege der Informationsbeschaffung bewertet werden. Die gestellte Frage beschäftigt sich mit der Nutzungshäufigkeit dieser Beschaffungswege. Hierfür wurden zeitlich abgestufte Antworten vorgegeben, die sich von der Nutzung *mehrmals pro Woche* bis *seltener als einmal im Jahr* erstrecken.

Wie häufig nutzen Sie durchschnittlich folgende Möglichkeiten der Informationsbeschaffung insgesamt?



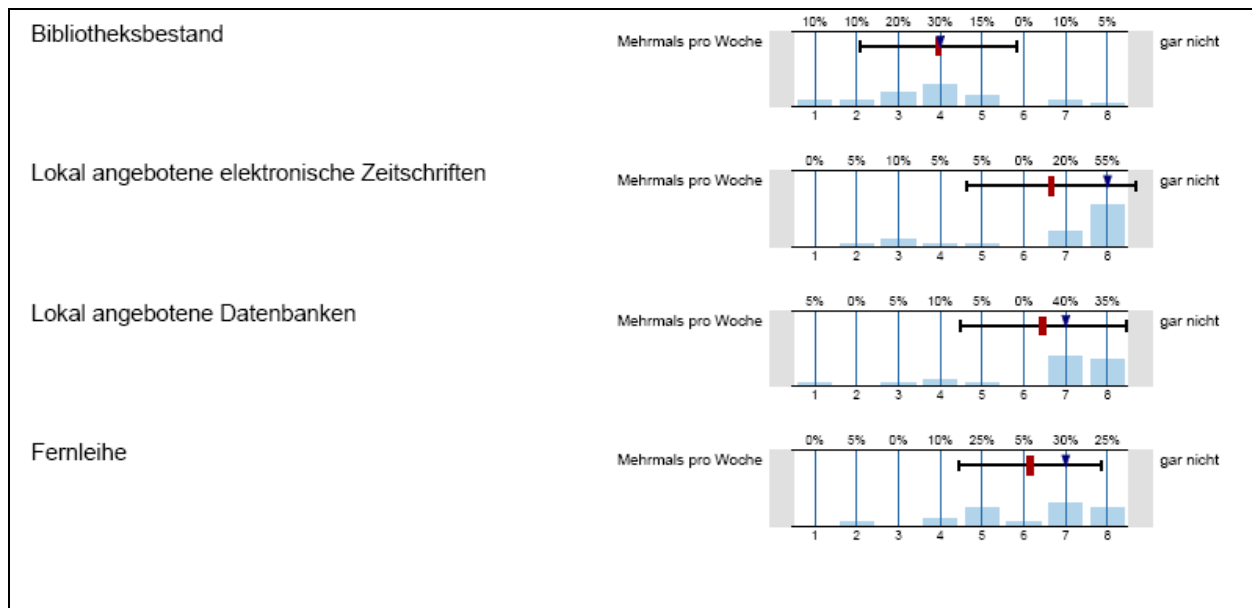


Abbildung 29 - Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit der Beschaffungswege

85 % der Befragten nutzen *mehrmals in der Woche* bis *mehrmals pro Jahr* die Informationsbeschaffung über den Bibliothekskatalog. Das deutet darauf hin, dass der Bibliotheksbestand doch den Bedürfnissen der Leser entspricht.

Die Möglichkeit der Beschaffung über den Erwerbungsanschlag an die Bibliothek nutzen 90 % der Befragten und das *mehrmals pro Monat* bis *einmal pro Jahr*. Sie fördern damit den optimalen Bestandsaufbau der Bibliothek. Lokal angebotene Datenbanken und elektronische Zeitschriften dagegen werden für die Informationsbeschaffung von mehr als 70 % *selten* bis *gar nicht* verwendet. Den eigenen Kauf ziehen 25 % *selten* bis *gar nicht* in Erwägung, 75 % hingegen beschaffen sich damit *mehrmals pro Monat* bis *mehrmals pro Jahr* ihre Informationen. Hier belegen wieder die Ergebnisse der SEM diese Aussagen. Der Wissenschaftler bevorzugt das Buch am Arbeitsplatz und ist mit den so genannten Langzeitleihen nicht zufrieden. Diese werden bei Vorbestellung angefordert und stehen der Lehrkraft damit für 4 Wochen nicht zur Verfügung. Der dringende Wunsch nach einer Handapparatsregelung wird hier deutlich. Andererseits bedeutet das aber auch, dass die 25 % Nichtkäufer den Bibliotheksbestand für vollständig und ausreichend halten.

(d) Informationsbedarf und Zeitaufwand

In dieser Kategorie werden der Informationsbedarf und der dafür benötigte Zeitaufwand für die Informationssuche und –beschaffung ermittelt. Die erste Frage befasst sich mit dem Zeitaufwand, den die Befragten in Stunden pro Woche anzugeben haben. Die zweite Frage soll klären, ob und

wie oft diese Tätigkeiten an andere Mitarbeiter delegiert werden. Hierzu können Angaben von *ständig*, *sehr oft*, *oft*, *manchmal* bis *nie* gemacht werden. Mit der dritten Frage wird ermittelt für welchen Zweck die Lehrkraft die recherchierten Informationen benötigt und wie wichtig ihr diese Zwecke sind.

Wie viel Stunden pro Woche investieren Sie für die Informationssuche und Informationsbeschaffung?

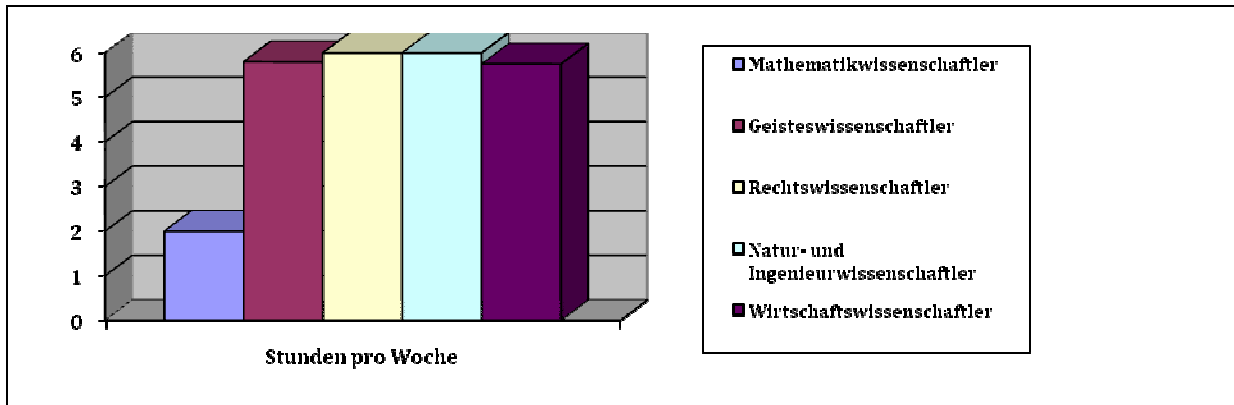


Abbildung 30 - Auswertung Fragebogen / Zeitaufwand pro Woche

Durchschnittlich 6 Stunden pro Woche verwenden die Wissenschaftler zur Informationssuche und Informationsbeschaffung. Lediglich die Mathematikwissenschaftler benötigen nur 2 Stunden. Dies belegen die Aussagen der Mathematiker, denen die Recherche nach neuen Informationen nicht zwingend notwendig ist. *„Fachlichen Aspekte der Mathematik sind heute noch aktuell und die mathematischen Erkenntnisse ewig gültig.“* Es bleibt für fast alle Wissenschaftlergruppen ein gewaltiger Zeitaufwand für die Informationssuche und Informationsbeschaffung, der sich sogar bei interdisziplinärer Forschung noch deutlich erhöht.

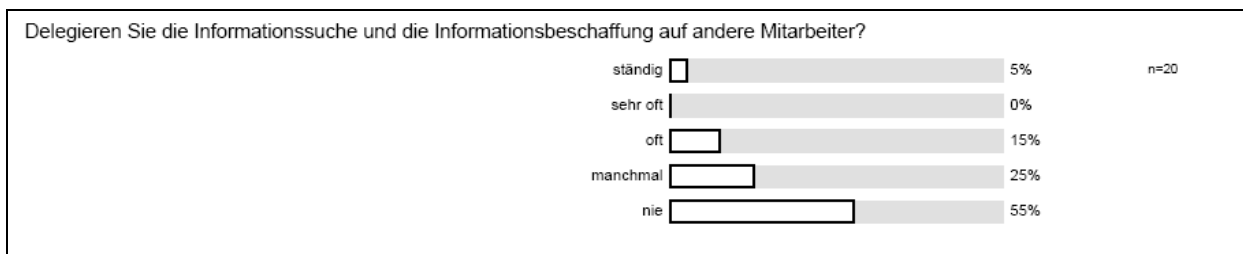


Abbildung 31 - Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit des Delegieren

55 % der Befragten tätigen ihre Informationssuche und –beschaffung selbst. Die übrigen 45 % delegieren diese Aufgaben an Mitarbeiter. Dies ist allerdings darin begründet, dass die wenigsten Lehrkräfte über studentische Hilfskräfte verfügen. Aus den Interviewgesprächen ging aber auch hervor, dass viele sich die Informationen von den

Bibliotheksmitarbeitern beschaffen lassen oder Studenten dafür genutzt werden, um denen sozusagen einen Lerneffekt auf dem Gebiet der Informationsrecherche beiläufig mitzugeben.

Für welchen Zweck verwenden Sie die von Ihnen recherchierten Informationen?

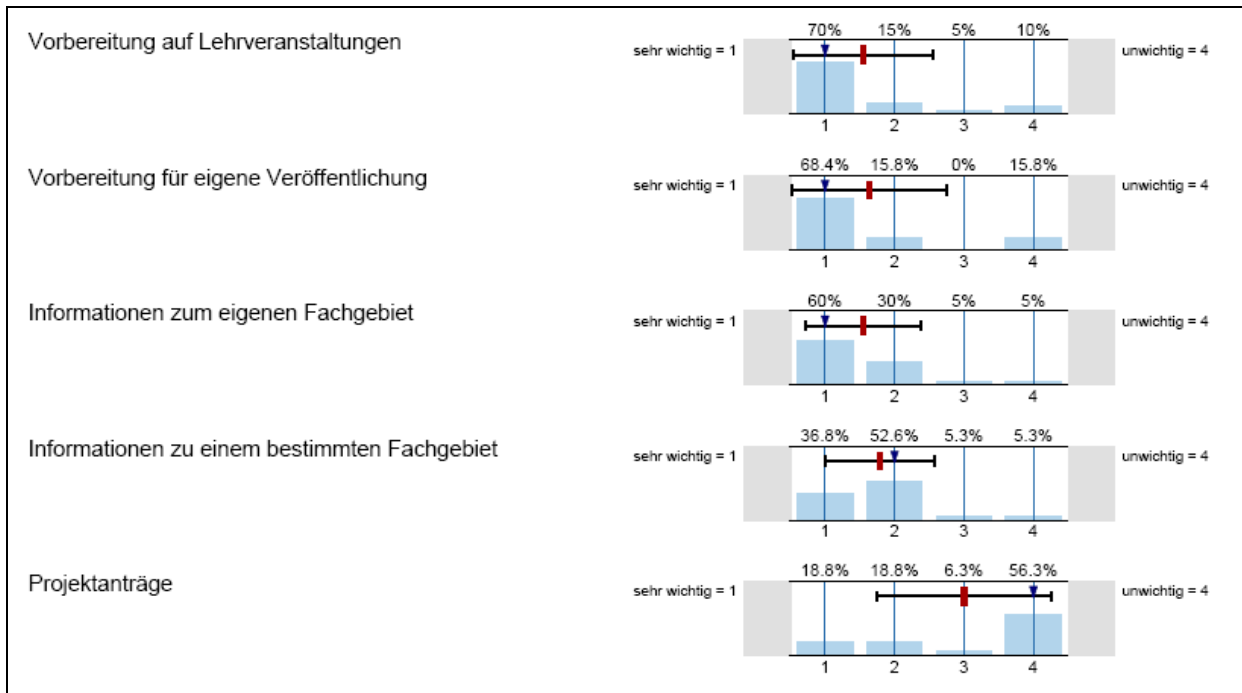


Abbildung 32 - Auswertung Fragebogen / Zweck der recherchierten Information

Aus diesen Ergebnissen geht hervor, dass die Lehrkräfte der Hochschule Merseburg als Zweck für die Recherche angeben, Lehrveranstaltungen vorzubereiten und eigene Veröffentlichungen anzufertigen. 85 % der Befragten halten das für wichtig bis sehr wichtig. Natürlich spielen die Informationen zum eigenen oder einem bestimmten Fachgebiet ebenfalls eine wichtige Rolle. Auch diese halten fast 90 % für wichtig bis sehr wichtig. Projektanträge werden von nur 38 % als *wichtig* bis *sehr wichtig* empfunden. Dies ist ebenfalls nach der Befragung nachvollziehbar. Hier wurde deutlich, dass lediglich die Natur- und Ingenieurwissenschaftler der Hochschule Merseburg Projektanträgen stellen bzw. über Projekte Forschung betreiben. Das deutet darauf, dass die übrigen Wissenschaftlergruppen eher lehrend tätig sind.

(e) Serviceleistungen

Mit der Kategorie Serviceleistungen lassen sich die einbezogenen Dienstleistungen der Bibliothek nach ihrer Wichtigkeit erfragen und deren Nutzungshäufigkeit bestimmen. Auch hier wurden abgestufte Antwortmöglichkeiten verwendet.

Welche bibliothekarischen Dienstleistungen beziehen Sie bei Ihrer Informationsrecherche bzw. Informationsbeschaffung ein?

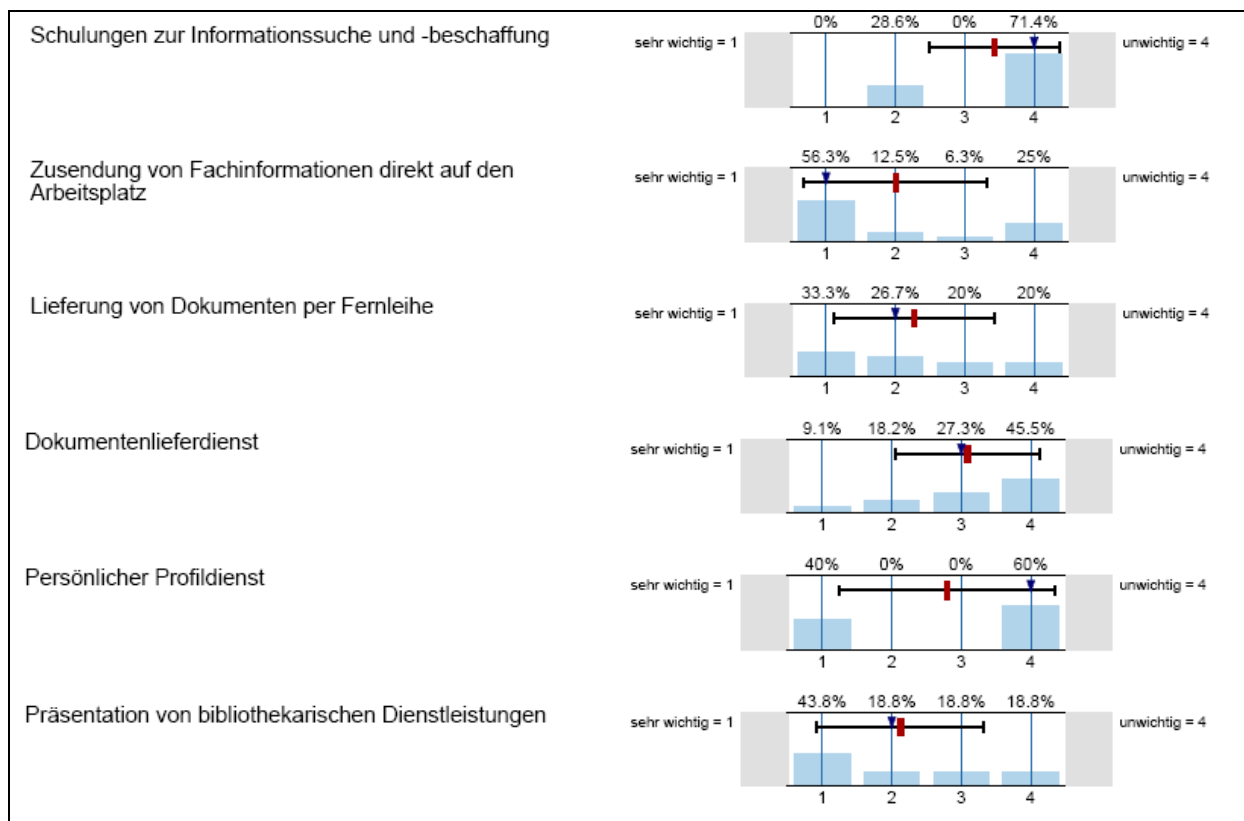


Abbildung 33 - Auswertung Fragebogen / Nutzung bibliothekarischer Dienstleistungen

Wie bereits der SEM entnommen werden konnte, werden Schulungen zur Informationssuche und Informationsbeschaffung als unwichtig angesehen. Zumindest ist das die Meinung von 71 % der Befragten. Die übrigen 29 % halten diese Dienstleistung der Bibliothek für wichtig. Zusendungen von Fachinformationen an den Arbeitsplatz, z.B. Kopien von Inhaltsverzeichnissen neu eingegangener Zeitschriftenhefte oder Verlagsprospekte zu Neuerscheinungen, werden von 69 % als *wichtig* bis *sehr wichtig* für die Informationsbeschaffung gehalten. Die Lieferung von Dokumenten per Fernleihe werden von 60 % für *wichtig* bis *sehr wichtig* angesehen, Dokumentenlieferdienste wie z. B. SUBITO dagegen von 73 % als eher *unwichtig*. Dieser Dienst war den Befragten neben dem persönlichen Profildienst nicht bekannt. Es gibt jedoch Lehrkräfte, die solch eine Dienstleistung direkt über Verlage nutzen. Nach der kurzen Bekanntmachung dieser Dienstleistung halten 40 % der Befragten den Profildienst für *sehr wichtig* und 60 % für *unwichtig*. Die Präsentation von bibliothekarischen Dienstleistungen ist für die 63 % *wichtig* bis *sehr wichtig* und nur 37 % empfinden diese als unwichtig. In der Befragung wurde deutlich, dass große Unwissenheit zu den angebotenen Bibliotheksdienstleistungen herrscht. Es wurde als nächste wichtige Aufgabe der Hochschulbibliothek erkannt, diese Dienstleistungen vorzustellen.

Ob dies letztendlich per Newsletter oder per E-Mail erfolgen wird, muss noch einmal anhand der eingegangenen Wünsche überdacht werden.

Wie oft nehmen Sie folgende bibliothekarische Dienstleistungen in Anspruch?

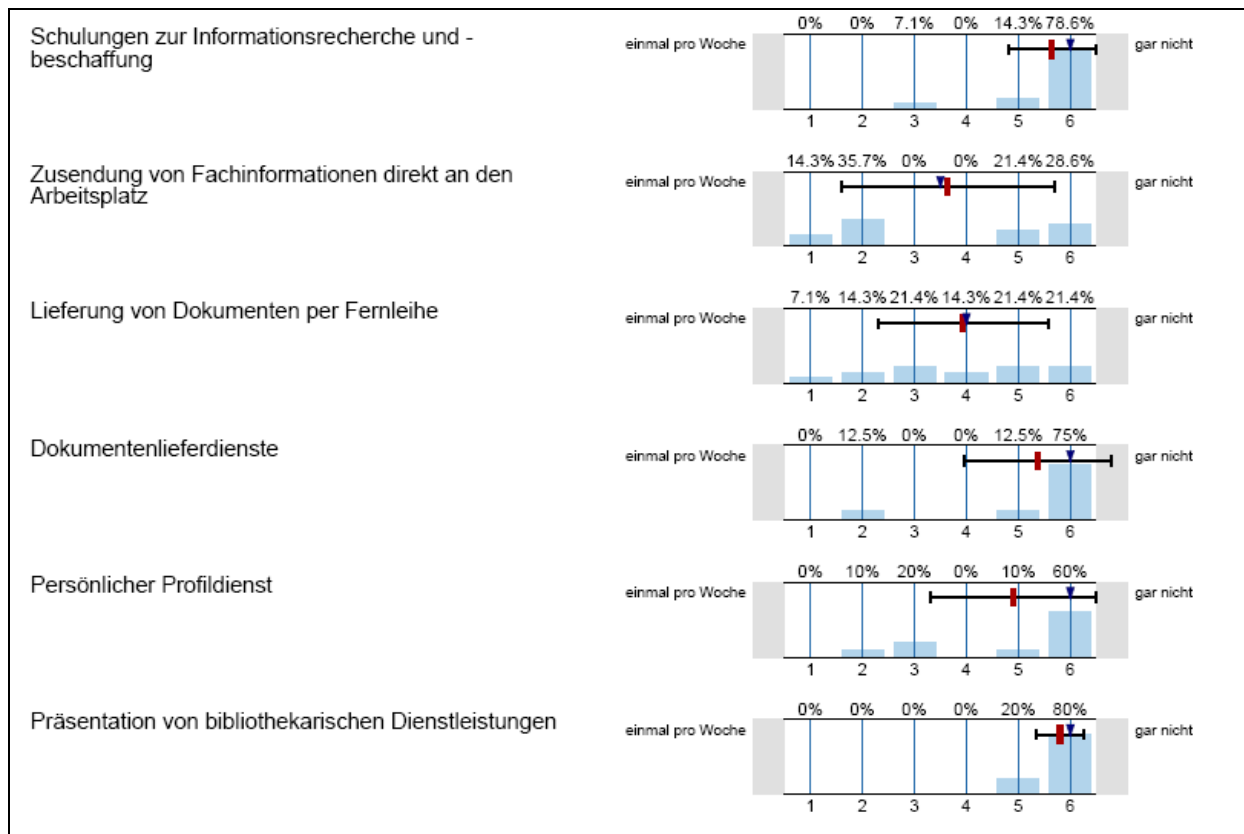


Abbildung 34 -Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit der bibliothekarischen Dienstleistungen

Da die Schulungen zur Informationsrecherche und Informationsbeschaffung als unwichtig deklariert wurden, erklärt sich das Ergebnis der Inanspruchnahme von selbst. 93 % der Befragten nehmen diese Dienstleistung *selten* bis *gar nicht* in Anspruch. Zusendungen von Fachinformationen direkt an den Arbeitsplatz und Lieferungen von Dokumenten per Fernleihe werden von der Hälfte *einmal pro Woche* bis *einmal pro Monat* oder *selten* bis *gar nicht* genutzt. Die Ergebnisse der Nutzungshäufigkeit der übrigen 3 Dienstleistungen ergeben sich aus dem Mangel an Kenntnis und Angebot.

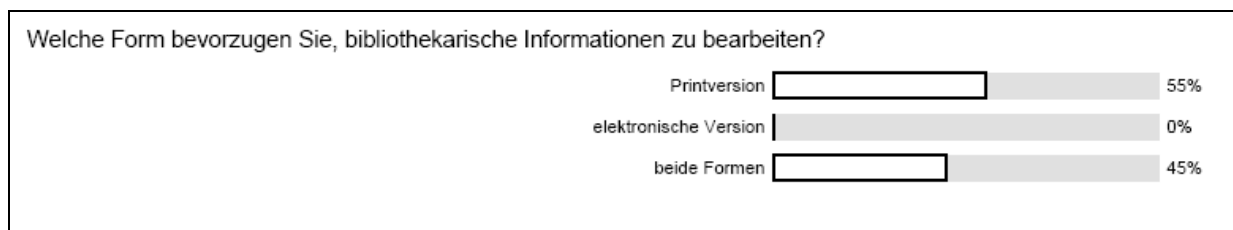


Abbildung 35 - Auswertung Fragebogen / bevorzugte Form der Informationen

Abschließend soll nun noch geklärt werden in welcher Form die Befragten, ihre Informationen bearbeiten würden. Hierbei geben 55 % der Befragten an, die Bearbeitung

ausschließlich in Printversion vorzunehmen und 45 % bevorzugten die Print- wie die elektronische Form der Informationen. Dies verdeutlicht, dass dennoch der Wunsch besteht, das Buch selbst in den Händen zu halten. Schaut man sich die Verteilung auf die einzelnen Wissenschaftlergruppen an, ergibt sich folgendes Bild:

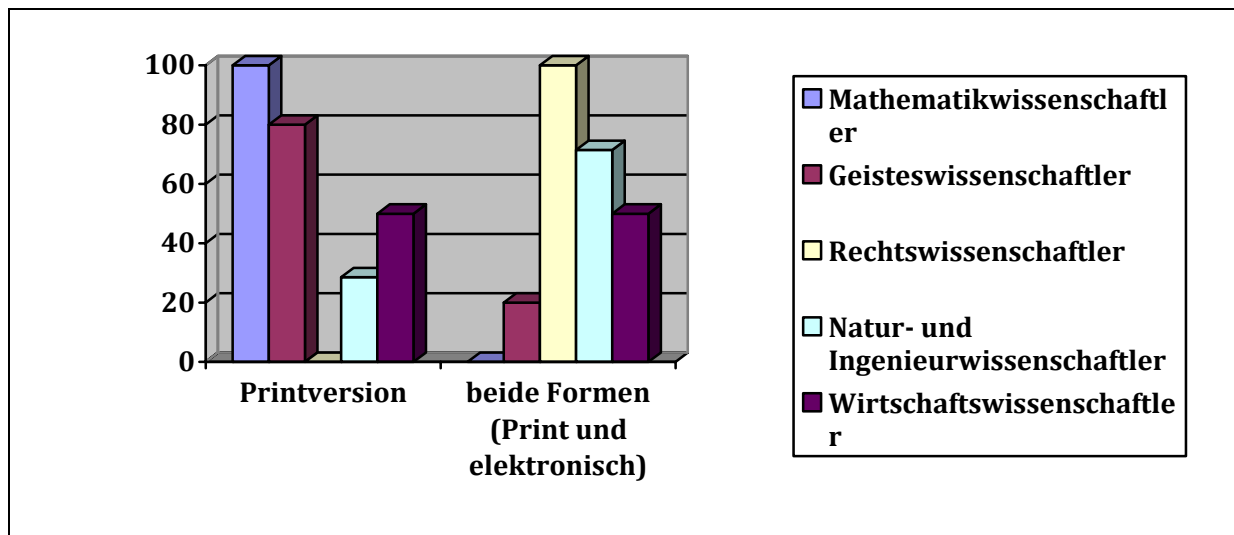


Abbildung 36 - Auswertung Fragebogen / bevorzugte Form im Wissenschaftsvergleich

Während Mathematik- und Geisteswissenschaftler hauptsächlich die Printversion bevorzugen, ist die elektronische Form für die Rechtswissenschaftler wichtig. Bei den Wirtschaftswissenschaftler nutzen zu gleichen Teilen die Befragten entweder nur die Printversion oder beide Formen. Der Natur- und Ingenieurwissenschaftler tendiert eher zur Nutzung beider Formen. Dies könnte an den unterschiedlichen Altersgruppen liegen. Dennoch belegen diese Ergebnisse wieder einmal die Aussagen aus der SEM.

8.4 Vignettentchnik

Die Hochschulbibliothek arbeitet mit der Firma Schweitzer Fachinformation zusammen, um mit deren Approval Plan nicht nur den Geschäftsgang der Bibliothek zu automatisieren, sondern auch den Lehrkräften der Hochschule Merseburg die Möglichkeit zu bieten, aktiv am Bestandsaufbau der Bibliothek teilzuhaben oder ihren eigenen Literaturbedarf damit abzudecken. Hierfür wurden Qualitätsmerkmale und 32 Vignetten entwickelt, die während des Interviews paarweise verglichen wurden um herauszufinden, wie der Approval Plan auf jeden einzelnen am Besten zugeschnitten werden sollte. Jeder Proband hatte 8 Vignetten zu vergleichen. Dessen vergebene Punktzahlen, die wiederum mit den Punktzahlen der anderen Probanden, die die gleichen 8 Vignetten zu vergleichen hatten, wurden addiert. Aus der ermittelten Gesamtpunktzahl musste wegen der ungleichen Bewertungsanzahl der Mittelwert gezogen werden. Daraus ergab sich eine

Rangfolge, die in Abb. 37 verdeutlicht wird. Die Vignetten 20, 23, 30, 6 und 31 belegten die ersten 5 Ränge (siehe Abb. 38).

Es geht deutlich daraus hervor, dass die Probanden vierteljährlich per E-Mail über den neuen Approval Plan informiert werden möchten und sich dabei hauptsächlich Forschungsliteratur wünschen. Es sollte nicht nur deutschsprachige sondern auch englischsprachige Literatur sein. Damit wollen die Lehrkräfte auch der Bibliothek zu einem stets aktuellen Bestand verhelfen und beteiligen sich so aktiv am Bestandsaufbau der Bibliothek. Für den persönlichen Bedarf wird dieser Dienst nicht gewünscht.

Da nicht jede Lehrkraft alle 32 Vignetten vergleichen konnte, die vorgegebene Interviewzeit auch gar nicht dafür ausgelegt war, wurde im Vorfeld ermittelt, welche Qualitätsmerkmale jeder Einzelne generell bevorzugt. So konnten anschließend für den Probanden mögliche Vignetten aus der Gesamtzahl herausgefiltert werden, die gleichzeitig für den Vergleich der Wissenschaftlergruppen herangezogen wurden (siehe Abb. 39 – 43).

	1	2	3	4	5	Summe	Mittelwert	Rang
Vign. 1	9	0	9	4	11	33	8,25	12
Vign. 2	4	0	4	4	3	15	3,75	28
Vign. 3	3	0	3	12	3	21	5,25	21
Vign. 4	12	0	12	4	10	38	9,5	8
Vign. 5	3	0	3	4	3	13	3,25	29
Vign. 6	11	0	11	12	12	46	11,5	4
Vign. 7	11	0	11	4	11	37	9,25	9
Vign. 8	3	0	3	12	3	21	5,25	21
Vign. 9	5	4	5	0	9	23	5,75	19
Vign. 10	5	6	7	0	3	21	5,25	21
Vign. 11	5	4	4	0	10	23	5,75	19
Vign. 12	5	10	12	0	4	31	7,75	14
Vign. 13	14	6	5	0	11	36	9	10
Vign. 14	5	8	7	0	4	24	6	18
Vign. 15	5	11	12	0	13	41	10,25	6
Vign. 16	12	7	5	0	3	27	6,75	16
Vign. 17	5	10	3	6	10	34	6,8	15
Vign. 18	5	4	11	7	4	31	6,2	17
Vign. 19	5	3	3	2	3	16	3,2	30
Vign. 20	13	13	11	14	13	64	12,8	1
Vign. 21	5	4	3	3	4	19	3,8	26
Vign. 22	5	6	11	11	6	39	7,8	13
Vign. 23	13	12	11	10	12	58	11,6	2
Vign. 24	5	4	3	3	4	19	3,8	26
Vign. 25	9	11	10	7	8	45	9	10
Vign. 26	3	4	3	5	5	20	4	24
Vign. 27	2	3	3	3	3	14	2,8	32
Vign. 28	14	8	9	9	11	51	10,2	7
Vign. 29	3	3	3	4	2	15	3	31
Vign. 30	10	12	10	12	14	58	11,6	2
Vign. 31	9	12	14	12	10	57	11,4	5
Vign. 32	6	3	4	4	3	20	4	24

Abbildung 37 – Vignettenauswertung

Rang 1

Vignette 20	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Rang 2

Vignette 23	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal
Sprache	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Rang 2

Vignette 30	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Deutsch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Rang 4

Vignette 6	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Deutsch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Rang 5

Vignette 31	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Deutsch
Werktypen	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Abbildung 38 - Vignetten (Rang 1-5)

Vergleicht man die Wissenschaftlergruppen und deren Vignettenwahl, kann kaum ein Unterschied festgestellt werden. Wissenschaftler aller Fächergruppen sind an englischsprachiger Literatur interessiert. Die Erweiterung des Bibliotheksbestandes mit an dieser Literatur, hilft insbesondere den Studierenden, auch internationale Literatur für ihr Studium zu verwerten. Es muss mehr Priorität auf englischsprachige Literatur gelegt werden, wie schon die Ergebnisse der Sequentiellen Ereignismethode aufzeigten, auch wenn sich die meisten Studenten heute immer noch dagegen sträuben.

Diese Ergebnisse zeigen auch, dass die Befragten neben Lehrmaterialien auch forschungsbezogene Literatur benötigen.

Die Ankündigung über den neuen Approval Plan wünschen die meisten Lehrkräfte per E-Mail.

Die bedeutendsten Vignetten je Fächergruppe werden im Anschluss dargestellt.

Geisteswissenschaftler

Vignette 12	Ausprägung	Vignette 20	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail	Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Englisch	Sprache	Englisch
Werktypen	Lehrbücher	Werktypen	forschungsbezogene Literatur
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich	Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb
Vignette 30	Ausprägung	Vignette 31	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail	Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Deutsch	Sprache	Deutsch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Werktypen	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich	Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Abbildung 39 – favorisierte Vignetten der Geisteswissenschaftler

Mathematikwissenschaftler

Vignette 12	Ausprägung	Vignette 20	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail	Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Englisch	Sprache	Englisch
Werktypen	Lehrbücher	Werktypen	forschungsbezogene Literatur
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich	Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Vignette 30	Ausprägung	Vignette 31	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail	Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Deutsch	Sprache	Deutsch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Werktypen	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich	Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Abbildung 40 - favorisierte Vignetten der Mathematikwissenschaftler

Natur- und Ingenieurwissenschaftler

Vignette 12	Ausprägung	Vignette 20	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail	Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Englisch	Sprache	Englisch
Werktypen	Lehrbücher	Werktypen	forschungsbezogene Literatur
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich	Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Vignette 30	Ausprägung	Vignette 31	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail	Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Deutsch	Sprache	Deutsch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Werktypen	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich	Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Abbildung 41 - favorisierte Vignetten der Natur- und Ingenieurwissenschaftler

Vignette 12		Ausprägung	
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail	
Sprache		Englisch	
Werktypen		Lehrbücher	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich	
Bestellfunktion		In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 15		Ausprägung	
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail	
Sprache		Deutsch	
Werktypen		forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb	

Vignette 20		Ausprägung	
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail	
Sprache		Englisch	
Werktypen		forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich	
Bestellfunktion		In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 22		Ausprägung B	
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail	
Sprache		Englisch	
Werktypen		forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb	

Vignette 25		Ausprägung	
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail	
Sprache		Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb	

Vignette 30		Ausprägung	
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail	
Sprache		Deutsch	
Werktypen		forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich	
Bestellfunktion		In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 31		Ausprägung	
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail	
Sprache		Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich	
Bestellfunktion		In den Bibliotheks-Warenkorb	

Abbildung 42 - favorisierte Vignetten der Rechtswissenschaftler

Wirtschaftswissenschaftler

Vignette 30	Ausprägung	Vignette 31	Ausprägung
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail	Benachrichtigung über neuen Approval Plan	per E-Mail
Sprache	Deutsch	Sprache	Deutsch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Werktypen	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich	Auslieferung des Approval Plan	vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb

Abbildung 43 - favorisierte Vignetten der Wirtschaftswissenschaftler

Die Vignettenteknik diente im dargestellten Beispiel nicht nur dem Vergleich der einzelnen Qualitätsmerkmale der zukünftig neuen Dienstleistung der Bibliothek, sondern auch dazu, mögliche Unterschiede im Informationsverhalten der verschiedenen Wissenschaftlergruppen aufzuzeigen.

9 Schlussfolgerungen

Die Arbeit verdeutlicht, dass das Informationsverhalten von Wissenschaftlern mit ausgewählten Qualitätstechniken analysiert und bewertet werden kann.

Das Zusammenspiel mehrerer Instrumente des Qualitätsmanagements kann zum einen Aufschluss über das Informationsverhalten von Wissenschaftlern geben, zum anderen können Möglichkeiten der Verbesserung bibliothekarischer Dienstleistungsangebote abgeleitet werden.

Nachfolgend werden die in der Arbeit verwendeten Qualitätstechniken bewertet.

Die Sequentielle Ereignismethode dient dazu, mit den Befragten zur Problematik der Informationsbeschaffung ins Gespräch zu kommen und einen Einblick in die von den Befragten bevorzugte Vorgehensweise bei der Beschaffung von Informationen bzw. beim Publizieren zu gewinnen. Hier hat der Befragte die Möglichkeit, seine Vorgehensweise zu reflektieren und darzustellen. Dadurch ist er auch besser in der Lage, sich auf die Anforderungen der sich anschließenden Anwendung der Qualitätstechniken einzulassen. Die Sequentielle Ereignismethode bildet die Basis des Interviewleitfadens.

Es wurde für diese Arbeit die Methode des Blueprinting zur Visualisierung der Vorgehensweise der Wissenschaftler bei der Informationsbeschaffung für die

wissenschaftliche Arbeit bzw. für konzeptionelle Erarbeitungen in Lehre und Forschung angewendet. Die Methode eignet sich besonders gut für die Darstellung der Arbeitsweisen der Hochschulmitarbeiter bei der Literaturrecherche. Es war schwierig ein geeignetes Modell der Blueprint-Darstellung zu finden. Da es sich um das Aufzeigen der Vorgehensweise zur Informationsbeschaffung handelte, wurde schließlich auf ein einfaches Flussdiagramm zurückgegriffen. Auch ist es mit dieser Methode möglich, bibliothekarische Angebote bei der Erwerbung von Medien bzw. der Informationsvermittlung zu entwickeln bzw. bestehende zu überarbeiten.

Für die Einführung neuer Dienstleistungsangebote empfiehlt es sich, die Vignettentechnik anzuwenden. Die Hochschulbibliothek erwägt, das von der Schweitzer Buchhandelsgesellschaft unterbreitete Angebot des Approval Plans für die Erwerbung von Medien zu überprüfen und gegebenenfalls zu nutzen. Aus Sicht des Nutzers dient das Einrichten des Approval Plans einer effizienten Erwerbung, daneben auch dem zielgerichteten Informieren über Neuerscheinungen. In der Arbeit wird deutlich, dass sich die Vignettentechnik als ein gutes Instrumentarium für die Ermittlung der Qualitätsmerkmale der neu einzuführenden Dienstleistungen erweist. Der Nutzer der Bibliothek wird über die neue Dienstleistung informiert bzw. er entscheidet über Qualitätsmerkmale des neuen Dienstleistungsangebotes.

Mithilfe der Fragebögen werden Aussagen über Eigenschaften von bestimmten Sachverhalten gewonnen. Im Kontext der in der Arbeit verwendeten Instrumente des Qualitätsmanagements werden bestimmte Merkmale wie Nutzungshäufigkeit von Beschaffungswegen bzw. Bewertungen der Informationsquellen mit der Erhebung durch Fragebögen präzisiert. Auf der Grundlage dieser Daten kann die Hochschulbibliothek zielgruppenspezifisch über ausgewählte bibliothekarische Dienstleistungen informieren bzw. schulen. Konkret ist der Hochschulbibliothek zu empfehlen, neben den Schulungen zur Literaturrecherche für Studenten auch Informationsveranstaltungen über die fachspezifischen Datenbanken bzw. über elektronische Medien für die Hochschulmitarbeiter anzubieten.

Nachfolgend sollen die Einflussfaktoren zum Verlauf und zu den Ergebnissen der Interviews erwähnt werden. Insgesamt kann eingeschätzt werden, dass die Hochschullehrer sich unter Zeitdruck befanden und Skepsis zum Vorhaben der Arbeit zeigten. Das Engagement der Lehrkräfte war sehr unterschiedlich. Als positiv kann erwähnt werden, dass die meisten der Befragten sehr gut mitarbeiteten, im Verlauf des Interviews Verständnis für das Thema entwickelten und ein hohes Engagement bei der Befragung zeigten. Einige der Befragten konnten sich allerdings nicht genügend auf die Befragung konzentrieren bzw. verhielten sich ablehnend zum Vorhaben. Das spiegelte

sich bei der Überarbeitung der Blueprints und in den einzelnen Interviewergebnissen wider.

Neben der Bewertung von Qualitätstechniken zur Einschätzung von bibliothekarischen Angeboten konnten in der Arbeit Aussagen über das Informationsverhalten der einzelnen Wissenschaftlergruppen an der Hochschule Merseburg gemacht werden. Die eingangs aufgestellten Thesen, dass die Geisteswissenschaftler den klassischen Weg der Informationsbeschaffung bevorzugen und die Mathematiker, Naturwissenschaftler und Ingenieure die sofortige Verfügbarkeit von Informationen erwarten, müssen differenziert dargestellt werden. Mit der differenzierteren Fächergruppierung konnte der Unterschied im Informationsverhalten der einzelnen Wissenschaftlergruppen besser verdeutlicht werden.

Lediglich die Thesen über das Informationsverhalten von Geisteswissenschaftlern und Naturwissenschaftlern sowie Ingenieuren haben sich bestätigt.

Naturwissenschaftler und Ingenieure bewerten die Relevanz von Informationen anhand von Abstracts, Geisteswissenschaftler und Mathematiker dagegen anhand des Titels einer Arbeit. Der Jurist bewertet die Relevanz anhand des dargestellten Sachverhalts bei Urteilen und bei wissenschaftlichen Artikeln. Die Mathematiker und die Wirtschaftswissenschaftler orientieren sich bei der Auswahl ihrer Informationen an den Gedanken einzelner Autoren bzw. Wissenschaftlergemeinschaften. Sie beobachten die Entwicklungen ihres Fachgebietes bevorzugt anhand der Publikationsaktivitäten ihnen bekannter Autoren.

Für Naturwissenschaftler, Ingenieure und Juristen ist die sofortige Verfügbarkeit von Informationen ausschlaggebend, d.h. die Informationsbeschaffung geschieht hauptsächlich über das Internet bzw. über Datenbanken und Fachportale. Naturwissenschaftler, Ingenieure und Juristen sind somit typische Nutzer von Datenbanken und elektronischen Medien. Die Recherche und das wissenschaftliche Arbeiten in der Bibliothek sind nach ihren Aussagen mit einem zu hohen Zeitaufwand verbunden.

Die Wirtschaftswissenschaftler und die Mathematiker legen Wert auf die Darlegung von Sachverhalten bestimmter Wissenschaftlerkreise. Die Informationsbeschaffung über die Internetrecherche bedeutet für die Mathematiker nur die Gewinnung eines Überblicks über einen Sachverhalt bzw. die Ergänzung von Erkenntnissen des ihnen bekannten Wissensfundus. Und es muss auch erwähnt werden, dass nur der Wirtschaftswissenschaftler Printbestände und elektronische Quellen gleichermaßen nutzt.

Die Geisteswissenschaftler informieren sich dagegen in Fachzeitschriften über die für sie interessanten Entwicklungen ihres Fachgebietes. Sie legen Wert darauf, die Bibliothek neben der Informationsrecherche und -beschaffung auch als Studienort zu nutzen. Sie nehmen Angebote gern an, wie die von der Bibliothek realisierte elektronische Lieferung von Inhaltsverzeichnissen neuer Zeitschriftenhefte. Die geringe Onlinenutzung ist auf fehlende Angebote elektronischer Fachinformationen für die Geisteswissenschaftler zurückzuführen.

Dennoch geht aus der Fragebogenauswertung hervor, dass jede Wissenschaftlergruppe sich des Internets bedient, trotz Bedenken hinsichtlich der wissenschaftlichen Qualität.

Der Zeitaufwand zur Informationssuche und –beschaffung wurde durchschnittlich mit 6 Stunden angegeben. Dieser als hoch einzuschätzende Zeitaufwand ist auf die Informationsflut des Internets zurückzuführen. Es wurde daher von einigen Befragten der Wunsch geäußert, bei der Recherche in den Datenbanken sofort auf den Volltext zurückgreifen zu können. Daher sollte die Hochschulbibliothek die Software von SFX Link-Server anschaffen.

Als ein wesentliches Problem kann angesehen werden, dass die Hochschullehrer ihre Kenntnisse über Literaturrecherche als sehr gut einschätzen und daher für sich keinen Qualifikationsbedarf in diesem Bereich sehen. Daher ist es für die Hochschulbibliothek unbedingt erforderlich, über Öffentlichkeitsarbeit zwecks Bekanntmachung ihrer bibliothekarischen Angebote nachzudenken, zum Beispiel über die Entwicklung ausgewählter Online-Tutorials zu bestimmten bibliothekarischen Prozessen. Zudem sollte die Bibliothek über ihre Webseite Angebote zu Einzelrecherchen bzw. Auftragsrecherchen unterbreiten.

Die Befragten äußerten deutlich den Wunsch, auf elektronische Medien zugreifen zu können. Im weiteren Verlauf einzelner Gespräche wurde deutlich, dass viele Befragte die Elektronische Zeitschriftenbibliothek nicht kannten. Dieses Beispiel zeigt, dass die Hochschulbibliothek über ihre Angebote effizienter informieren muss. Dies sollte nach den Wünschen der Lehrkräfte über Newsletter oder E-Mail - allerdings in unregelmäßigen Abständen - erfolgen, um den sogenannten Overload-Effekt zu vermeiden.

Auch die Öffnungszeiten der Bibliothek gaben Anlass zur Kritik, insbesondere sollte die Bibliothek auch nach 18 Uhr geöffnet sein. Denn einige Befragte gaben an, die Bibliothek in den Abendstunden als Ort für umfangreiche Recherchen nutzen zu wollen.

Eingeschränkte Öffnungszeiten bedeuten einen Imageverlust der Bibliothek als Ort des Lernens und der Kommunikation.

Letztlich wurden mit der Vignettentechnik Qualitätsmerkmale einer neuen Dienstleistung, dem Schweizer Approval Plan ermittelt. Es zeigten die meisten Befragten ihr Interesse an diesem Produkt. Dieser Approval Plan wird dann entsprechend den Bedürfnissen der Wissenschaftler aufgestellt. Damit wird nicht nur der Bestandsaufbau der Hochschulbibliothek optimiert, sondern auch der Informationsbedarf der Lehrkräfte effizienter befriedigt.

Literaturverzeichnis

Atteslander, Peter:

Methoden der empirischen Sozialforschung / von Peter Atteslander. – 12., durchgesehene Aufl. – Berlin : Erich Schmidt, 2008
ISBN 978-3-503-10690-5

Burlefinger, Sarah:

Maßnahmen und Modelle zur Analyse von Dienstleistungsprozessen / von Sarah Burlefinger, Ilona Mayer, Lars Petersen, Marcus Schweitzer. - Saarbrücken : Lehrstuhl für Industriebetriebslehre und Controlling, Universität des Saarlandes, 2006. - http://scidok.sulb.uni-saarland.de/volltexte/2006/645/pdf/Massnahmen_und_Methoden.pdf
(Veröffentlichung des Arbeitskreises Dienstleistungsmanagement ; 1)
[Abrufdatum: 08.06.2010]

Brunner, Franz J.:

Qualität im Service : Wege zur besseren Dienstleistung / Franz J. Brunner. – München [u.a.]: Hanser, 2010
ISBN 978-3-446-42241-4

Deutsche Gesellschaft für Qualität:

Begriffe zum Qualitätsmanagement / Hrsg. Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. – 5. Aufl. – Berlin: Beuth, 1993
ISBN 3-410-32843-2

EvaSys :

Automatisiertes Lehrevaluationssystem ; VividForms Benutzerhandbuch V3.1 / Electric Paper GmbH . – Lüneburg: Electric Paper. - 2007

Friedrich, Jürgen:

Teilnehmende Beobachtung abweichenden Verhaltens / Hrsg. Jürgen Friedrich. - Stuttgart : Enke, 1973
ISBN 3-432-01766-9

Gelbrich, Katja:

Blueprinting, sequentielle Ereignismethode und Critical Incident Technique : drei Methoden zur qualitativen Messung von Dienstleistungsqualität . – In: Qualitative

Marktforschung : Konzepte – Methoden – Analysen / Hrsg. Renate Buber, Hartmut H. Holzmüller. – 1. Aufl. – Wiesbaden : Gabler, 2007, S. 617 - 634
ISBN 3-8349-0229-2

Gemünden, Hans-Georg:

Informationsverhalten. – In: Handwörterbuch der Organisation. – 3., völlig neu gest. Aufl. – Stuttgart : Poeschel, 1992, S. 1010 - 1030
(Enzyklopädie der Betriebswirtschaftslehre ; 2)
ISBN 3-7910-8027-X

Haller, Sabine:

Dienstleistungsmanagement : Grundlagen - Konzepte – Instrumente / Sabine Haller. – 4., aktualisierte Aufl. – Wiesbaden : Gabler, 2010
ISBN 978-3-8349-1531-3

Havemann, Frank ; Kaufmann, Andrea:

Der Wandel des Benutzerverhaltens in Zeiten des Internet : Ergebnisse von Befragungen an 13 Bibliotheken. – In: Vom Wandel der Wissensorganisation im Informationszeitalter : Festschrift für Walther Umstätter zum 65. Geburtstag / hrsg. Von Petra Hauke und Konrad Umlauf. - Bad Honnef : Bock + Herchen, 2006, S. 65 – 89
ISBN 978-3-88347-248-5

Hobohm, Hans-Christoph ; Umlauf, Konrad:

Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare / Hrsg. Hans-Christoph Hobohm; Konrad Umlauf. - Hamburg : Dashöfer, 2002, Losebl.-Ausg.
ISBN 978-3-931832-46-9 (Grundwerk)

Hobohm, Hans-Christoph:

König Kunde in der Bibliothek : Einsatzmöglichkeiten von Dienstleistungsmarketing in Informationseinrichtungen ; Material zu einer Fortbildungsveranstaltung im Mai 1999. – Potsdam, 1999

URL: <http://www.fh-potsdam.de/~hobohm/kunde.htm>

[Abrufdatum: 17.07.2010]

Hoeth, Ulrike ; Schwarz, Wolfgang:

Qualitätstechniken für die Dienstleistung : die D7 / Ulrike Hoeth, Wolfgang Schwarz. – 2. Aufl. – München [u.a.]: Hanser, 2002
ISBN 3-446-21872-6

JURIS – Das Rechtsportal. –

URL: <http://www.juris.de/> [Abrufdatum: 09.07.2010]

Kingman-Brundage, Jane:

The ABC´s of Service System Blueprinting. – In: Designing a Winning Service Strategy / ed. by Mary Jo Bitner and Lawrence A. Crosby. – Chicago, Ill: American Marketing Association, 1989, S. 30-33
ISBN 0877571953

Klatt, Rüdiger:

Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung : Barrieren und Potentiale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen ; eine Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, Projektträger Fachinformation / Rüdiger Klatt ...- Dortmund: Univ. – 2001

Kleinaltenkamp, Michael:

Blueprinting – Grundlage des Managements von Dienstleistungsunternehmen. – In: Neue Aspekte des Dienstleistungsmarketing : Konzepte für Forschung und Praxis / Hrsg. Herbert Woratschek. – 1. Aufl. - Wiesbaden: Dt. Univ.-Verl. [u.a.], 2000, S. 3-28
ISBN 3-8244-7290-2

KUSELIT – Verlagsübergreifende Rechtsbibliographie. –

URL: <http://www.kuselit.de/> [Abrufdatum: 09.07.2010]

Lengenfelder, Anja:

Elektronische Zeitschriften und Datenbanken in der Biologie : eine Untersuchung des Nutzerverhaltens anhand einer Erhebung im Bereich der Biologie an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg / Anja Lengfelder. – Erlangen-Nürnberg: Univ.- 2003
(Alles Buch. Studien der Erlanger Buchwissenschaft II)
ISBN 3-980858-1-X

Lovelock, Christopher ; Wright, L.:

Creating Value Through Productivity and Quality.- In: Principles of Service Marketing and Management / C. Lovelock , L. Wright. - 2. Ed.. - Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 2002, S. 262-285
ISBN 0-13-040467-5

Mayer, Horst Otto:

Interview und schriftliche Befragung : Entwicklung, Durchführung und Auswertung / Horst Otto Mayer. – 5., überarb. Aufl. – München : Oldenbourg, 2009
ISBN 978-3-486-59070-8

Meffert, Heribert ; Bruhn, Manfred:

Dienstleistungsmarketing : Grundlagen – Konzepte – Methoden / Heribert Meffert, Manfred Bruhn. – 3. Aufl. – Wiesbaden : Gabler, 2000
ISBN 3-409-33688-5

MetaCrawler

URL: <http://www.ib.hu-berlin.de/~mbank/dienste/metacraw.htm>
[Abrufdatum: 09.07.2010]

Moderne Qualitätstechniken . –

URL: http://www.concada.de/app/seminar/detail/945/MO_Moderne_Qualitaetstechniken
[Abrufdatum: 17.07.2010]

Poll, Roswitha ; te Boekhorst, Peter ; Kayß, Matthias:

Teil I: Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft. – In: Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung / Roswitha Poll, Peter te Boekhorst, Matthias Kayß. - Münster: Univ. – 2003

Poll, Roswitha:

Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft : Teil 1 der Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung. – In: ZfBB, Vol. 51 (2004) 2, S. 59-75
ISSN 0514-6364

Qualitätswerkzeuge. -

URL: http://www.wissenistmanz.at/sbplus/106024_qualitaet_umwelt_arbeitssicherheit/qualitaetswerkzeuge.pdf

[Abrufdatum: 17.06.2010]

Shostack, Lynn G.:

How to Design a Service. – In: European Journal of Marketing, Vol. 16 (1982) 1, S. 49-63

ISSN 0309-0566

Schnell, Rainer ; Hill, Paul B. ; Esser, Elke:

Methoden der empirischen Sozialforschung / von Rainer Schnell, Paul B. Hill, Elke Esser. – 8., unveränd. Aufl. – München : Oldenbourg, 2008

ISBN 978-3-486-58708-1

Stauss, Bernd:

“Augenblicke der Wahrheit“ in der Dienstleistungserstellung: ihre Relevanz und ihre Messung mit Hilfe der Kontaktpunkt-Analyse / Bernd Stauss. – In:

Dienstleistungsqualität : Konzepte - Methoden - Erfahrungen / Hrsg. Manfred Bruhn. - 2., überarb. und erw. Aufl. - Wiesbaden : Gabler, 1995

ISBN 3-409-23655-4

Stauss, Bernd ; Hentschel, Bert:

Dienstleistungsqualität / Bernd Stauss, Bert Hentschel. - In:

Wirtschaftswissenschaftliches Studium, Vol. 20 (1991) 5, S. 238-244.

ISSN 0340-1650

Stauss, Bernd ; Weinlich, Bernhard:

Process-oriented Measurement of Service Quality : Applying the Sequential

Incident Method. – In: European Journal of Marketing, Vol. 31 (1997) 1-2, S. 33-55

ISSN 0309-0566

Stolpmann, Markus:

Wie sichern wir unseren Erfolg? : Instrumente, Methoden und Maßnahmen zur

Qualitätssicherung in Hotellerie und Gastronomie / Markus Stolpmann.- 1. Aufl. -

Heidelberg : Redline Wirtschaft, 2007

ISBN 978-3-636-01482-5

Theden, Philipp ; Colsman, Hubertus:

Qualitätstechniken : Werkzeuge zur Problemlösung und ständigen Verbesserung /

Philipp Theden, Hubertus Colsman.- 4. Aufl. – München [u.a.] : Hanser, 2005

ISBN 978-3-446-40044-3

Was jetzt noch fehlt: der Schweitzer Approval Plan. –

URL: www.schweitzer-online.de

[Abrufdatum: 12.07.2010]

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	:	Gesprächsleitfaden SEM	17
Tabelle 2	:	Qualitätsmerkmale für den Approval Plan	24
Tabelle 3	:	beschränkte Auswahl der Qualitätsmerkmale und deren Ausprägungen zum Approval Plan	25
Tabelle 4	:	Ergebnisse Aktiv- / Passivnutzer	28
Tabelle 5	:	Interviewleitfaden	30
Tabelle 6	:	SEM-Auswertung Beschaffungsweg	32
Tabelle 7	:	SEM-Auswertung Informationsrecherche	34
Tabelle 8	:	SEM-Auswertung Nutzung vorhandener Dienstleistungen	36
Tabelle 9	:	SEM-Auswertung Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen	39
Tabelle 10	:	Wünsche zum Dienstleistungsangebot	41

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	:	D7 Qualitätstechniken für Dienstleistungsangebote	4
Abbildung 2	:	Aufgaben des Dienstleistungsqualitätsmanagements	5
Abbildung 3	:	Auswahlmatrix für die Qualitätstechniken im Dienstleistungsbereich D7	5
Abbildung 4	:	Beispiel Blueprint	8
Abbildung 5	:	Beispiel Flussdiagramm	8
Abbildung 6	:	Beispiel Prozesskette	9
Abbildung 7	:	Beispielergebnis einer SEM	10
Abbildung 8	:	Merkmale und Ausprägungen für das „Leistungspaket eines Privatgirokontos“	11
Abbildung 9	:	Paarweiser Vergleich mit Bildung einer Rangreihenfolge	12
Abbildung 10	:	Blueprint „Recherche im Bibliothekskatalog“	14
Abbildung 11	:	Service-Blueprint „Check-Abholung in Bankfiliale“	15
Abbildung 12:		Blueprint „Informationsbeschaffung über eigenen Fundus“	16
Abbildung 13:		Auswertung SEM	20
Abbildung 14:		Schema der Stichprobenziehung	27
Abbildung 15:		Blueprint "Informationsbeschaffung des Mathematikwissenschaftlers"	43
Abbildung 16:		Blueprint "Informationsbeschaffung des Geisteswissenschaftlers"	45
Abbildung 17:		Blueprint "Informationsbeschaffung des Rechtswissenschaftlers"	47
Abbildung 18:		Blueprint "Informationsbeschaffung des Natur-und Ingenieurwissenschaftlers"	49
Abbildung 19:		Blueprint "Informationsbeschaffung des Wirtschaftswissenschaftlers"	51
Abbildung 20:		Auswertung Fragebogen / Status	52
Abbildung 21:		Auswertung Fragebogen / Fachbereich	53
Abbildung 22:		Auswertung Fragebogen / Alter	53
Abbildung 23:		Auswertung Fragebogen / Geschlecht	53
Abbildung 24:		Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit der Informationsquellen	54
Abbildung 25:		Auswertung Fragebogen / Bewertung der Aktualität der Informationsquellen	55

Abbildung 26:	Auswertung Fragebogen / Bewertung der Relevanz der Informationsquellen	56
Abbildung 27:	Auswertung Fragebogen / Bewertung der Handhabung der Informationsquellen	57
Abbildung 28:	Auswertung Fragebogen / Bewertung der Präsenz vor Ort	58
Abbildung 29:	Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit der Beschaffungswege	59
Abbildung 30:	Auswertung Fragebogen / Zeitaufwand pro Woche	61
Abbildung 31:	Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit des Delegierens	61
Abbildung 32:	Auswertung Fragebogen / Zweck der recherchierten Information	62
Abbildung 33:	Auswertung Fragebogen / Nutzung bibliothekarischer Dienstleistungen	63
Abbildung 34:	Auswertung Fragebogen / Nutzungshäufigkeit bibliothekarischer Dienstleistungen	64
Abbildung 35:	Auswertung Fragebogen / bevorzugte Form der Informationen	64
Abbildung 36:	Auswertung Fragebogen / bevorzugte Form im Wissenschaftsvergleich	65
Abbildung 37:	Vignettenauswertung	67
Abbildung 38:	Vignetten (Rang 1-5)	68
Abbildung 39:	favorisierte Vignetten des Geisteswissenschaftlers	69
Abbildung 40:	favorisierte Vignetten des Mathematikwissenschaftlers	70
Abbildung 41:	favorisierte Vignetten des Rechtswissenschaftlers	70
Abbildung 42:	favorisierte Vignetten des Wirtschaftswissenschaftlers	71
Abbildung 43:	favorisierte Vignetten des Natur- und Ingenieurwissenschaftlers	72

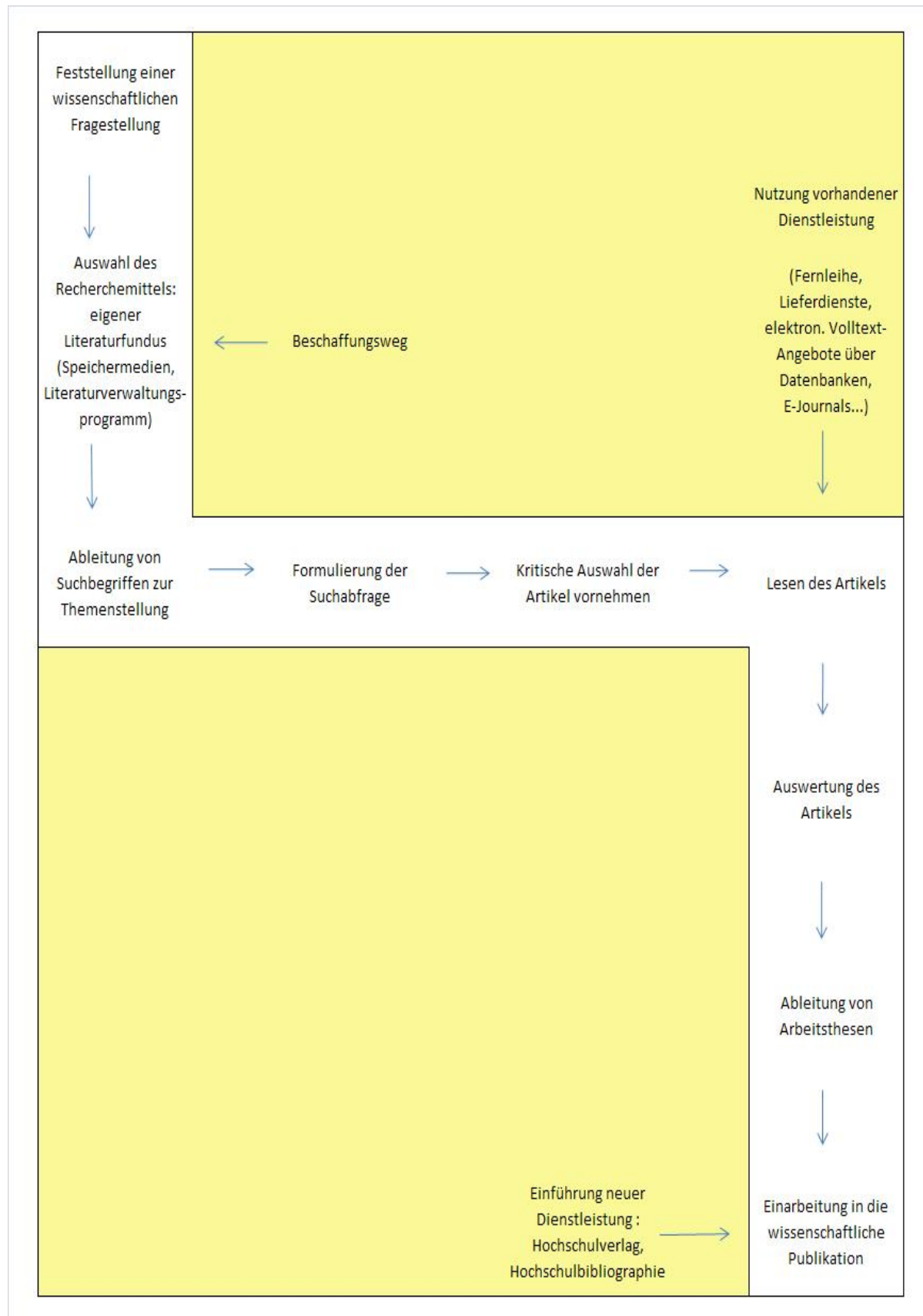
Anhang 1

Blueprint

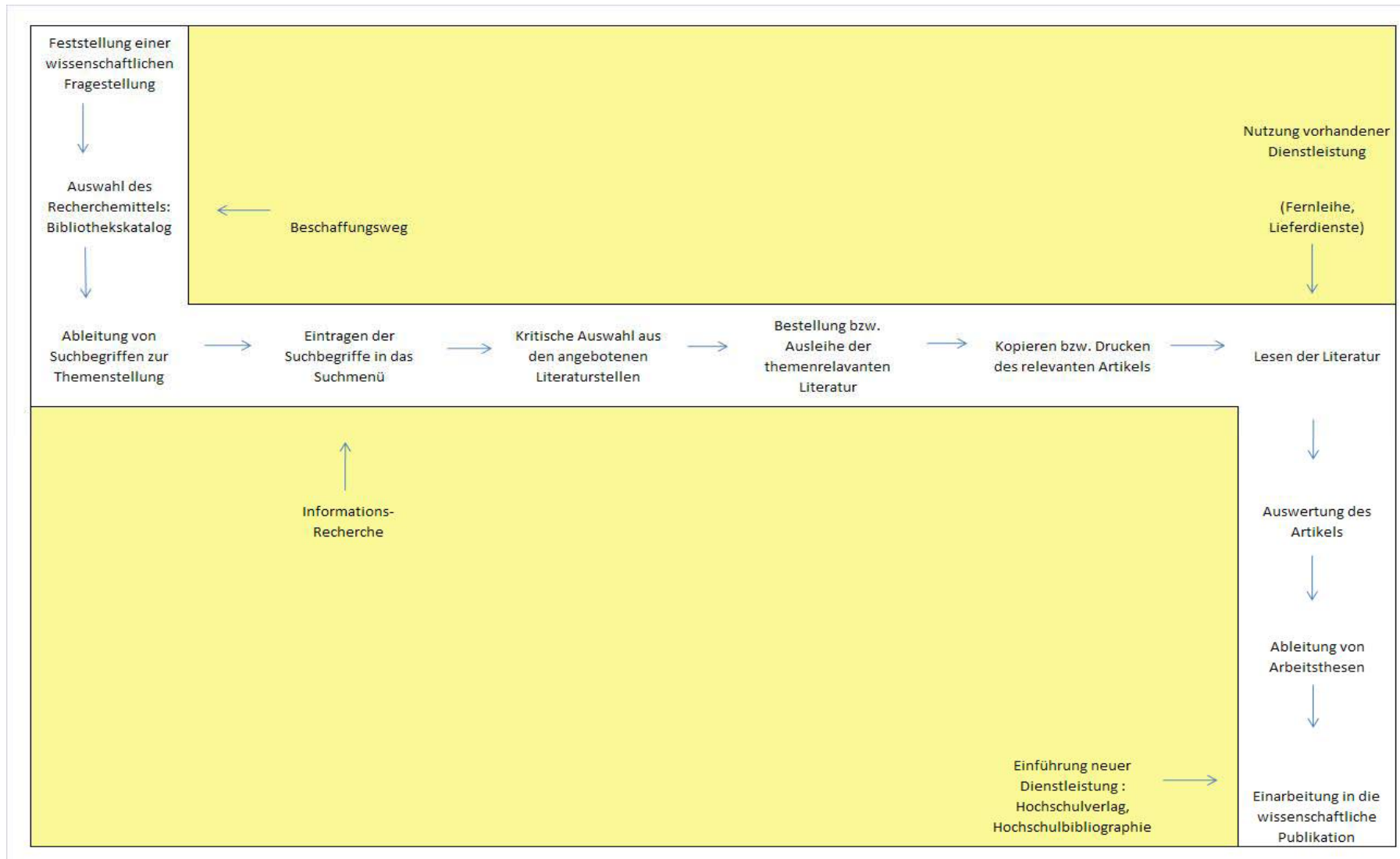
zu unterschiedlichen Möglichkeiten
der Informationsbeschaffung

(aus Sicht des Bibliothekars erstellt)

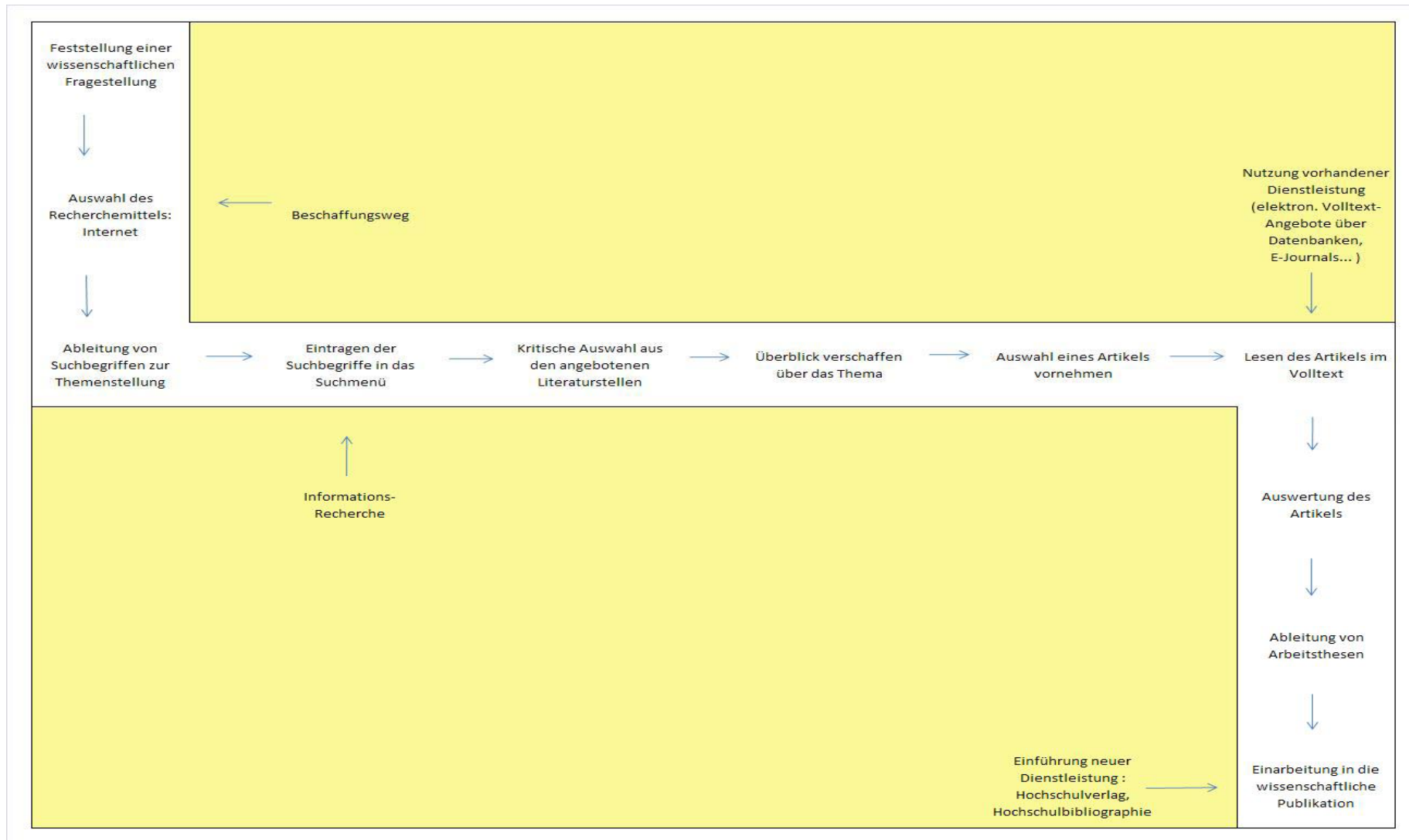
Informationsbeschaffung über den eigenen Fundus



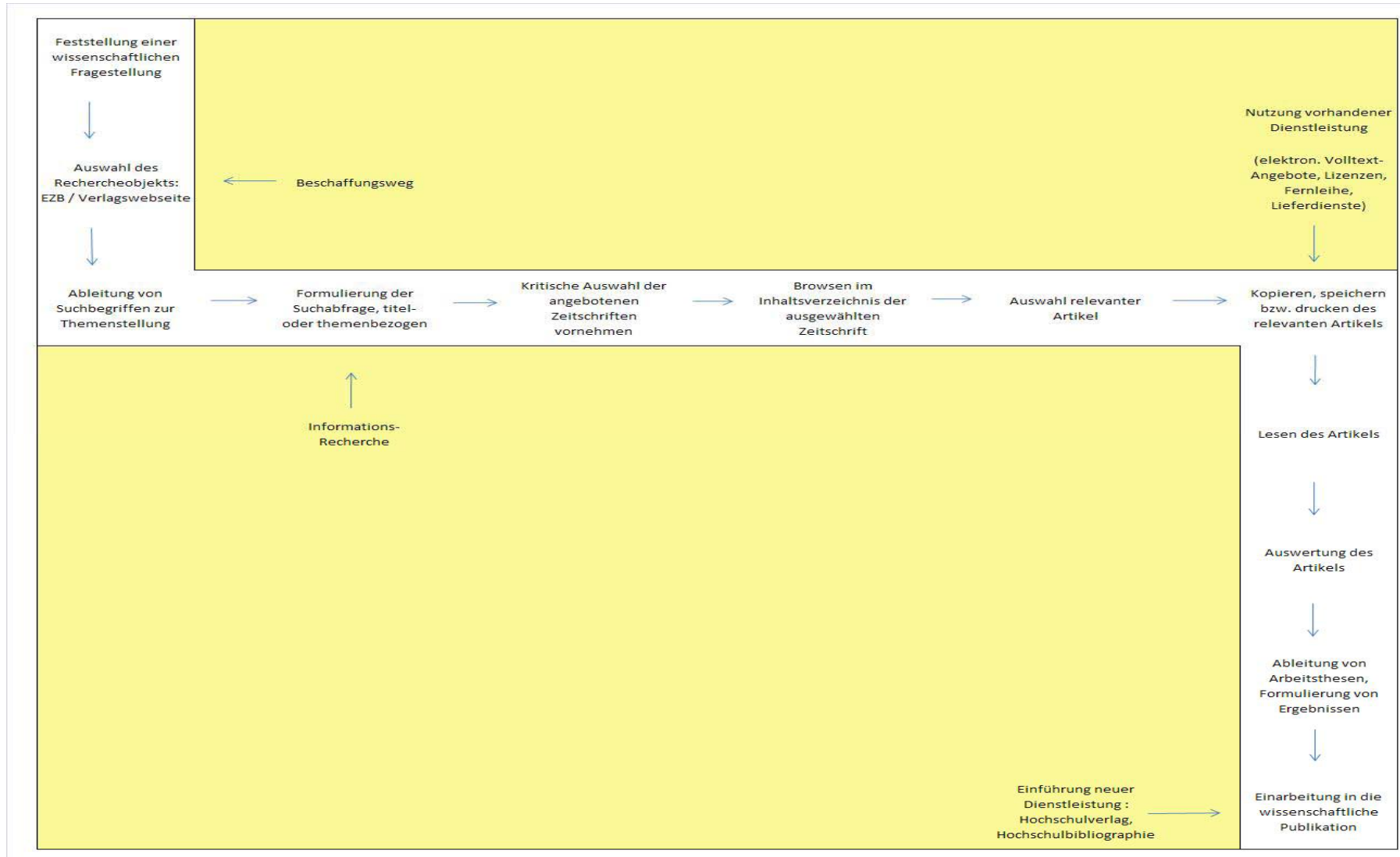
Informationsbeschaffung über Bibliothekskatalog



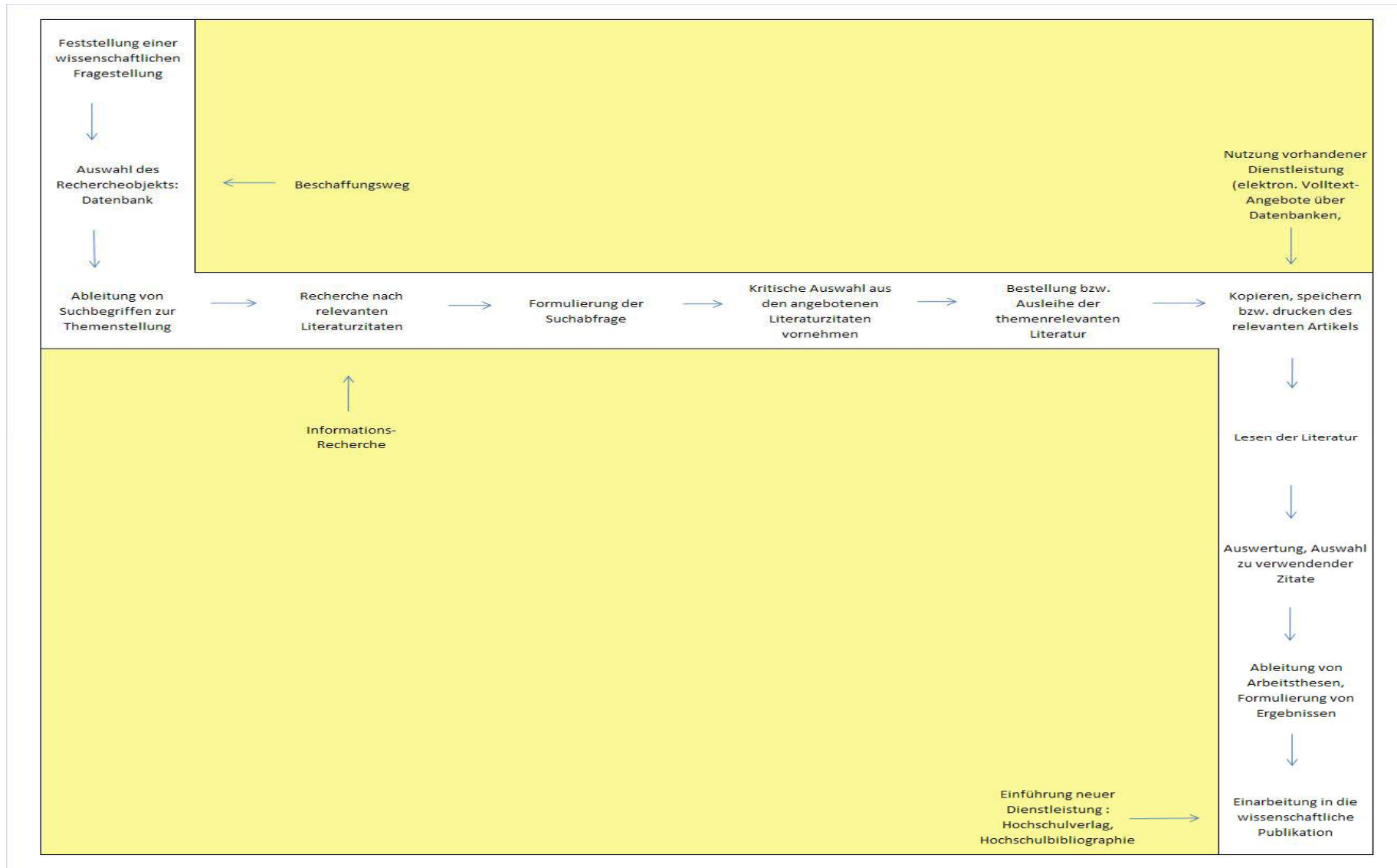
Informationsbeschaffung über Internet



Informationsbeschaffung über die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)



Informationsbeschaffung über Datenbanken



Anhang 2

32 Vignetten

Vignette 1	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 2	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 3	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 4	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 5	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 6	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 7	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweizer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 8	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 9	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweizer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 10	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 11	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 12	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 13	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 14	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 15	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 16	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 17	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 18	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 19	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 20	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 21	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 22	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 23	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 24	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 25	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 26	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 27	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 28	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 29	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Vignette 30	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 31	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Vignette 32	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan	halbjährlich	
Bestellfunktion		In den persönlichen Warenkorb

Anhang 3

Protokolle

Protokoll 1

Gruppe: Geisteswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Geisteswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Geisteswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem klassischen Weg!

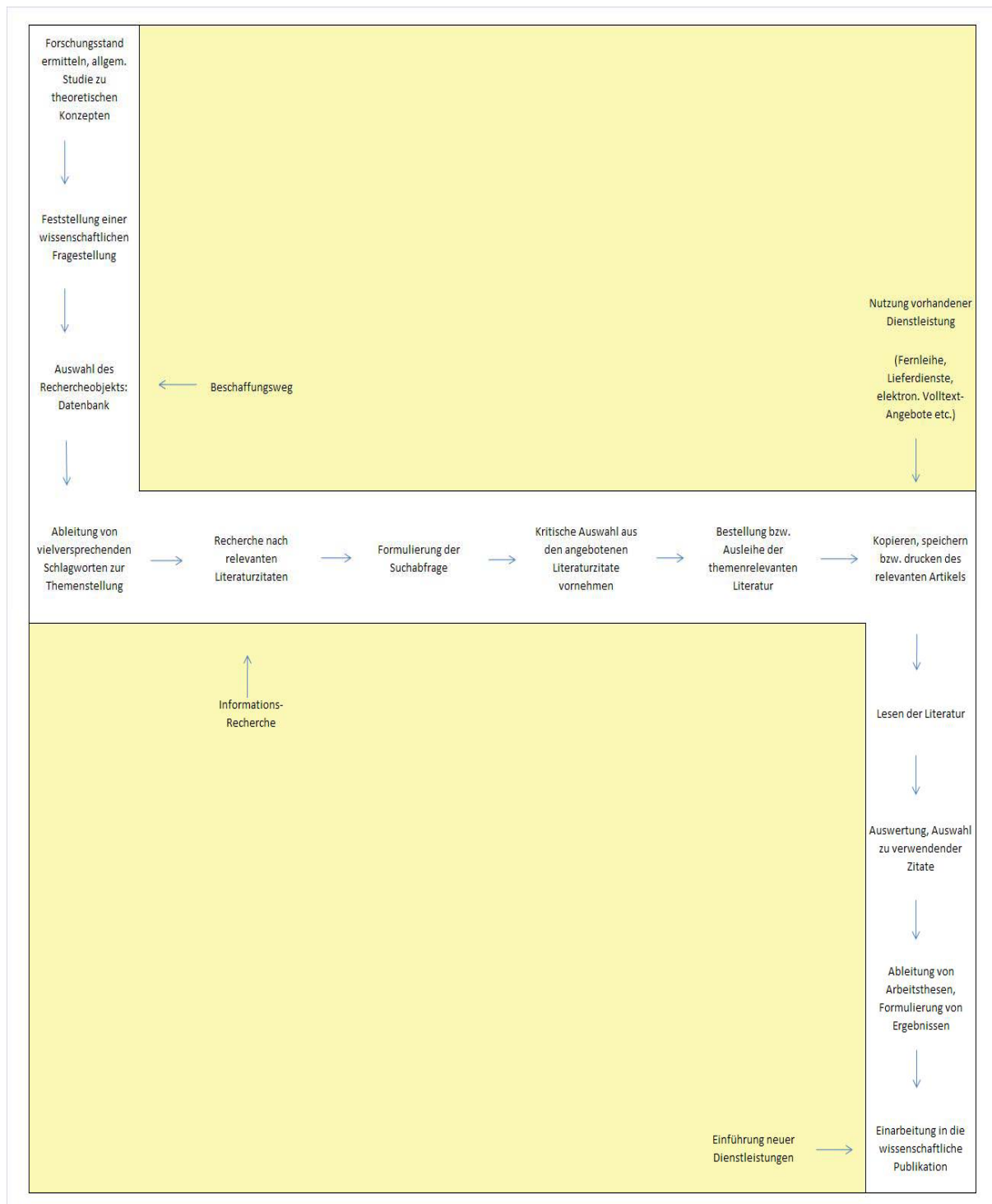
Anmerkung:

Befragter befürwortet den klassischen Weg der Informationsbeschaffung und bestätigt diese These. Seiner Meinung nach bleibt diese Form weiterhin die wichtigste von allen Informationsbeschaffungswegen. Er nutzt hauptsächlich Fachzeitschriften bzw. die WISO-Datenbank. Sie weisen ihn auf Artikel renommierter Fachzeitschriften zu seinem Fachgebiet hin. Das Internet nutzt er nur ergänzend, um sich bspw. auf Webseiten von Verbänden zu informieren. Aber auch der Austausch mit Fachkollegen, meist auf Tagungen, spielt für ihn eine große Rolle.

Prozentualer Anteil: 50 % Print - 30 % Austausch - 20 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte beschafft sich die aktuellsten Informationen über Fachzeitschriften, die er durch die Datenbank *WISO* ermittelt bzw. im Bestand der Bibliothek findet. Er ermittelt so relevante neue Themen für seine Arbeit, analysiert sie, wertet sie aus, leitet Arbeitsthese ab und nimmt die Ergebnisse in seiner Publikation auf. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten erarbeitet.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragter beschafft sich Informationen hauptsächlich aus den Printmedien. Wichtiger Bestandteil für die Informationsbeschaffung ist auch der Austausch zwischen den Fachkollegen auf Kongressen und Tagungen.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie E-Journals können nicht genutzt werden, da es auf seinem Gebiet keine gibt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Er bevorzugt die klassische Recherche im Bibliothekskatalog, aber auch in Datenbanken, wie bspw. die WISO-Datenbank. Seiner Meinung nach sind seine bisherigen Recherchekenntnisse völlig ausreichend.

Negativ

Es besteht somit auch kein Interesse an Präsentationen seitens der Bibliothek zur Informationsvermittlung.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Er ist ein aktiver Kunde der Bibliothek und nutzt sehr rege deren Dienstleistungen, wie die Fernleihe und das Datenbankangebot.

Negativ

Er empfindet die Literatur auf dem Gebiet der Soft Skills (Sozialkompetenz, Organisations-, Team- und Kommunikationsfähigkeit, geistige Beweglichkeit, analytisches Denken ... u.a.) unzureichend.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Die Bibliothek wird von ihm als durchaus zufriedenstellend empfunden. Er nutzt sehr gern die Bibliothek, mag die höfliche zuvorkommende und hilfreiche Art der Mitarbeiter.

Verbesserungswünsche:

Der Befragte äußerte den Wunsch ein Literaturverwaltungsprogramm mit Campuslizenz anzuschaffen. Notwendig hält er außerdem die Ausweitung der Öffnungszeiten, in der vorlesungsfreien Zeit aber auch mindestens einmal pro Woche bis 20 Uhr.

Wochenendöffnungszeiten hält er dagegen für eine Hochschulbibliothek nicht zwingend notwendig. Er regt an mehr Soft-Skill –Literatur anzuschaffen.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweizer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 25-32

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 25	Vign. 26	Vign. 27	Vign. 28	Vign. 29	Vign. 30	Vign. 31	Vign. 32	Summe	Rang
Vign. 25	-	0	1	0	1	0	0	1	3	6
Vign. 26	2	-	2	0	2	1	1	1	9	3
Vign. 27	1	0	-	0	1	0	0	0	2	8
Vign. 28	2	2	2	-	2	2	2	2	14	1
Vign. 29	1	0	1	0	-	0	0	1	3	6
Vign. 30	2	1	2	0	2	-	1	2	10	2
Vign. 31	2	1	2	0	2	1	-	1	9	3
Vign. 32	1	1	2	0	1	0	1	-	6	5

Anmerkungen zum Interview:

Sehr kooperativer Proband, lieferte nicht nur aussagekräftige Informationen, auch Anregungen zur Überarbeitung des Fragebogens und der Interviewführung. Er diente dem Interviewer als Pretest. Der Befragte beteiligte sich konstruktiv an der Überarbeitung des Blueprint.

Protokoll 2

Gruppe: Ingenieurwissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Ingenieurwissenschaftler Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg beschaffen!

Anmerkung:

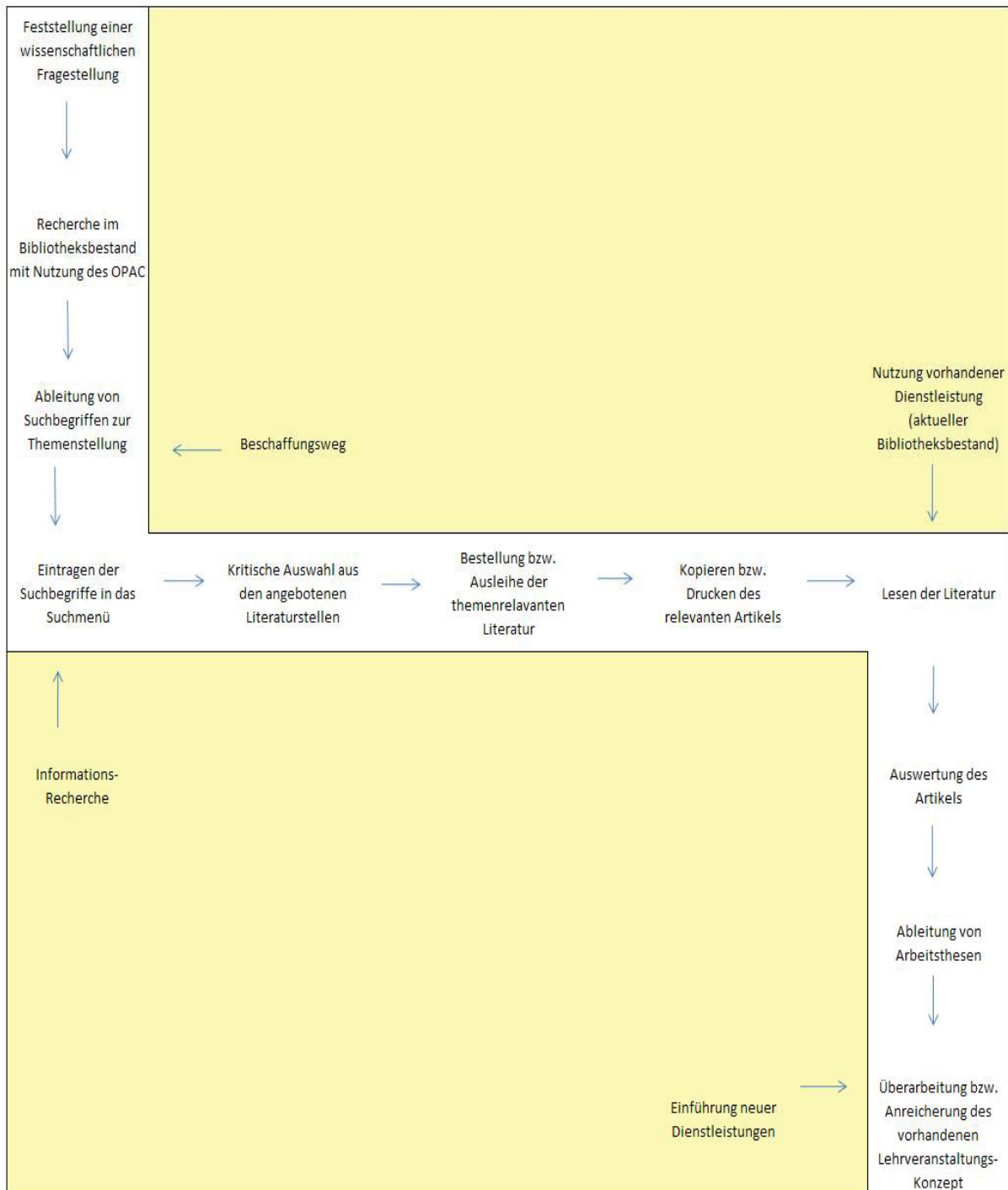
Befragte verneint deutlich diese These. Sie bevorzugt den klassischen Weg der Informationsbeschaffung über die Bibliothek und deren Printmedien.

Prozentualer Anteil: 100 % Print - 0 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Die Befragte bevorzugt die altbewährte Weise der Informationsbeschaffung über die Bibliothek und deren Katalog. Hier recherchiert sie nach neuer Literatur und erweitert damit ihre Lehrveranstaltungs-Konzepte.

Das folgende Blueprint wurde aus Sicht des Bibliothekars mit dessen Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung erstellt. Die Befragte stimmt diesem Blueprint zu, empfindet den Beschaffungsweg als korrekt dargestellt. Eine Überarbeitung dieser Darstellung ist deshalb nicht notwendig.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragte bevorzugt den Bibliothekskatalog. Der Bibliothekskatalog dient zur Recherche und der darauffolgenden Literatursuche aus dem Bestand der Bibliothek. Sie beteiligt sich am Bestandsaufbau der Bibliothek, gibt Hinweise zu Neuanschaffungen und fördert so die Aktualität der Literatur ihres Fachgebietes.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Internet, Datenbanken oder E-Journals werden von ihr nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Sie ist sehr interessiert an Präsentationen zur Informationsvermittlung, da ihr auf diesem Gebiet ihrer Meinung nach die Kenntnisse fehlen.

Negativ

Recherchemittel und -techniken sind ihr nicht bekannt.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Die Befragte ist mit den von ihr genutzten Dienstleistungen der Bibliothek sehr zufrieden. Bücher auf ihrem Gebiet sind genügend im Bestand bzw. wurden ausreichend angeschafft. Demzufolge benötigt sie die Dienstleistungen der Fernleihe bzw. Dokumentenlieferdienste nicht.

Negativ

Ihrer Meinung nach fehlt es an Fachzeitschriften zu ihrem Fachgebiet. Datenbanken und E-Journals nutzt sie nicht. Allerdings muss festgestellt werden, dass die Befragte nicht über die Dienstleistungen der Bibliothek, die Datenbanken und E-Journals auf ihrem Fachgebiet anbietet, informiert ist.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek als solche ist sie sehr zufrieden.

Verbesserungswünsche:

Die Befragte bittet um Anschaffung von Fachzeitschriften auf dem Gebiet der Werkstofftechnik. Es besteht reges Interesse an einem Profildienst, an Präsentationen zu Datenbanken ihres Fachgebietes sowie zur Informationsvermittlung durch die Bibliothek.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot „Approval Plan“
mittels Vignettenteknik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen		Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 25-32

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 25	Vign. 26	Vign. 27	Vign. 28	Vign. 29	Vign. 30	Vign. 31	Vign. 32	Summe	Rang
Vign. 25	-	2	2	1	2	1	0	2	10	2
Vign. 26	0	-	1	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 27	0	1	-	1	1	0	0	0	3	8
Vign. 28	1	2	1	-	2	1	0	2	9	4
Vign. 29	0	1	1	0	-	0	0	1	3	8
Vign. 30	1	2	2	1	2	-	0	2	10	2
Vign. 31	2	2	2	2	2	2	-	2	14	1
Vign. 32	0	1	2	0	1	0	0	-	4	5

Protokoll 3

Gruppe: Naturwissenschaftler

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Naturwissenschaftler Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg beschaffen!

Anmerkung:

Befragter stimmt dieser These vollends zu, er nutzt ausschließlich den elektronischen Weg zur Informationsbeschaffung. Sein Fachgebiet ist geprägt von stetiger Neuentwicklung und nur im Internet erhält er die aktuellsten Informationen dazu.

Prozentualer Anteil: 0 % Print - 100 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte beschafft sich die aktuellsten Informationen über das Internet. Er erhält erste Impulse aus Foren und recherchiert anschließend bei den ihm bekannten Webadressen nach Standardbeschreibungen. Daraus ermittelt er die relevanten Grundinformationen und testet diese an praktischen Beispielen. Diese werden ausgewertet und in die Dokumentation eingearbeitet. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten erarbeitet.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt für die Informationsbeschaffung über das Internet, ganz speziell Anbieterseiten und Foren, da sein Fachgebiet sehr schnelllebig ist und er auf die allerneueste Literatur angewiesen ist. Dort holt er sich Impulse zu neuen Themen. Fachliche Anregungen erhält er außerdem auf Verlags- und Anbieterseiten, auf Fachkongressen und Verbandtagungen. An der Hochschule findet reger Informationsaustausch mit Fachkollegen statt, nicht nur mit den Kollegen aus der jeweiligen Fachgruppe sondern auch mit sogenannten Aninstituten, welche auf ähnlichen Gebieten arbeiten.

Negativ

Die angebotenen Datenbanken und der Bibliothekskatalog sind für ihn nicht attraktiv, da wie bereits erwähnt das Internet ihm aktueller erscheint.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Der Befragte kann ausreichend Recherchekenntnisse vorweisen.

Negativ

Es besteht somit für ihn kein Interesse an derartigen Präsentationen zur Informationsvermittlung seitens der Bibliothek.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Bücher und Zeitschriften auf seinem Gebiet sind genügend im Bestand bzw. wurden ausreichend angeschafft, dank seiner regen Beteiligung am Bestandsaufbau der Bibliothek.

Negativ

Aus Mangel an Notwendigkeit entfällt demzufolge für ihn die Nutzung der Dienstleistungen wie Datenbanken, Fernleihe bzw. Dokumentenlieferdienste.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek als solche ist er sehr zufrieden.

Verbesserungswünsche:

Es besteht Interesse an der Einrichtung eines Profildienstes zu seinem Fachgebiet.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot „Approval Plan“ mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache		Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 17-24

	Vign. 17	Vign. 18	Vign. 19	Vign. 20	Vign. 21	Vign. 22	Vign. 23	Vign. 24	Summe	Rang
Vign. 17	-	1	2	0	2	0	0	1	6	5
Vign. 18	1	-	2	0	1	0	1	2	7	4
Vign. 19	0	0	-	0	1	0	0	1	2	8
Vign. 20	2	2	2	-	2	2	2	2	14	1
Vign. 21	0	1	1	0	-	0	0	1	3	6
Vign. 22	2	2	2	0	2	-	1	2	11	2
Vign. 23	2	1	2	0	2	1	-	2	10	3
Vign. 24	1	0	1	0	1	0	0	-	3	6

Anmerkungen zum Interview:

Sehr kooperativer Proband, lieferte aussagekräftige Informationen und beteiligte sich konstruktiv an der Überarbeitung des Blueprint.

Protokoll 4

Gruppe: Geisteswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Geisteswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Geisteswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise bzw. auf dem klassischen Weg!

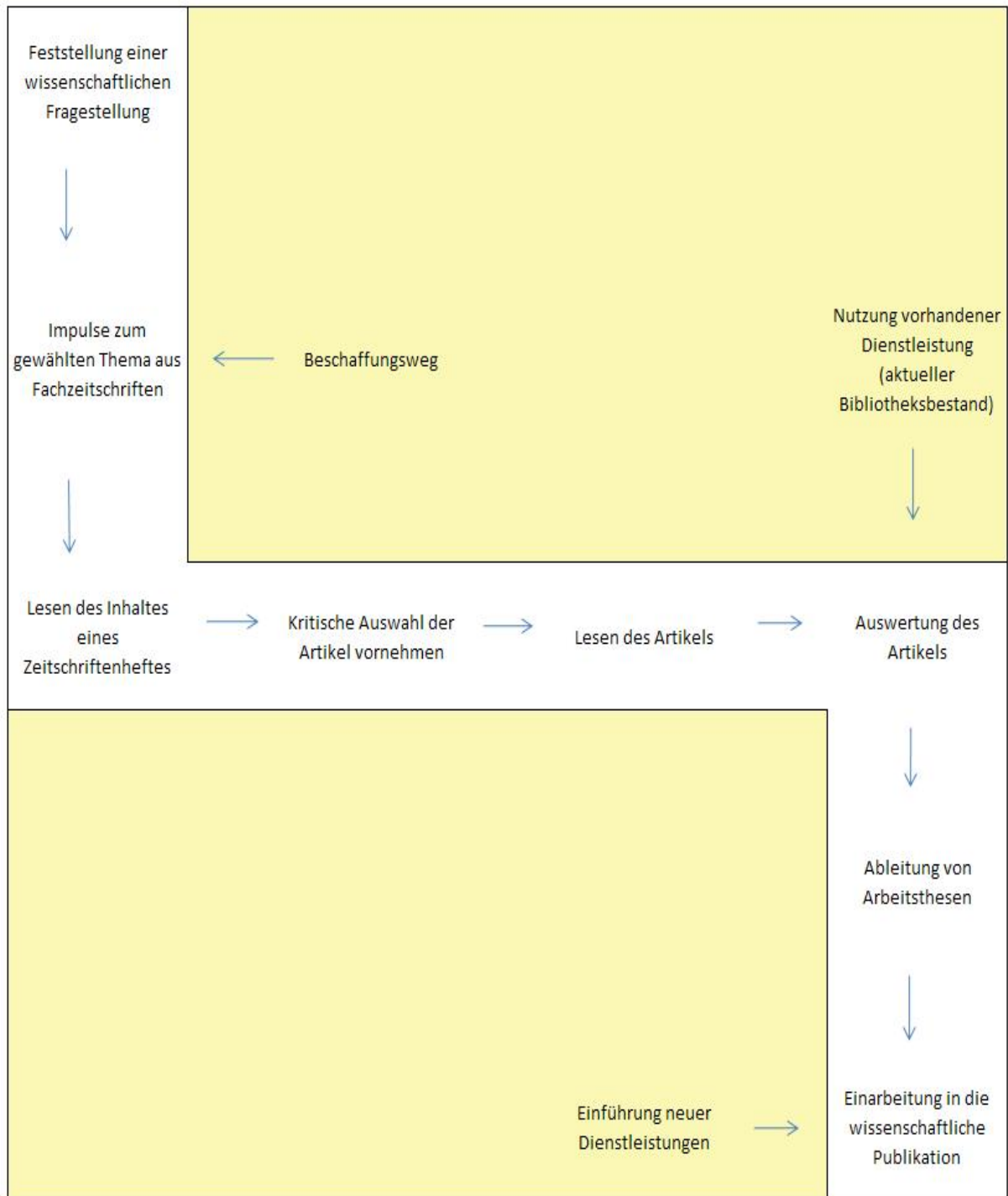
Anmerkung:

Befragte bestätigt diese These sehr impulsiv. Sie ist überzeugt vom klassischen Weg der Informationsbeschaffung und gibt dies auch an ihre Studenten so weiter. Für sie zählt das „Erlebnis Buch - Erlebnis Zeitschrift“. Das Internet ist ihr zu oberflächlich und nicht informell genug.

Prozentualer Anteil: 100 % Print - 0 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Die Befragte bevorzugt die Informationsbeschaffung über Fachzeitschriften aus dem eigenen Fundus. Sie verschafft sich hier einen Überblick zu neuen Themen ihres Fachgebietes und leitet davon Arbeitsthesen und Ergebnisse für die eigene Publikation ab. Das folgende Blueprint wurde aus Sicht des Bibliothekars mit dessen Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung über Fachzeitschriften erstellt. Die Befragte stimmt dem erstellten Blueprint vollkommen zu und empfindet den Beschaffungsweg als korrekt dargestellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragte bevorzugt Fachzeitschriften, zum Teil ihre selbst abonnierten. Hier werden die neuesten Themen besprochen und über Neuerscheinungen zum Fachgebiet informiert. Fachliche Anregungen erhält sie außerdem auf Fachkongressen.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Internet, Datenbanken oder E-Journals werden von ihr nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Ihrer Meinung nach sind ihre bisherigen Recherchekenntnisse ausreichend.

Negativ

Informationen auf dem elektronischen Weg lehnt sie ab. Recherchetechniken sind ihr weniger bekannt. Aber es besteht auch kein Interesse an Präsentationen der Bibliothek zur Informationsvermittlung.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Die Befragte ist mit den von ihr genutzten Dienstleistungen der Bibliothek sehr zufrieden und gibt Hinweise zu Neuanschaffungen.

Negativ

Den Bestand der Bibliothek zu ihrem Fachgebiet hält sie für zu gering und bezieht ihre Literatur deswegen aus einer anderen Einrichtung, da diese eine Spezialbibliothek für Philosophie vorweisen kann. An der Hochschulbibliothek Merseburg fehlt es an Zeitschriften zu ihrem Fachgebiet und die Bücher sind in zu vielen Aufstellungsgruppen enthalten. Da sie gern am Regal stöbert, findet sie ihre Bücher deshalb nicht auf Anhieb.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek als solche ist sie sehr zufrieden. Erhält stets schnelle Hilfe und bedankt sich bei den zuvorkommenden, netten Bibliotheksmitarbeitern.

Verbesserungswünsche:

Der Philosophiebestand sollte sich in einer Gruppe wiederfinden bzw. sollte die Aufstellung dieser Fachgruppe überdacht werden.

Es besteht reges Interesse an einem Profildienst als Dienstleistung der Bibliothek.

Außerdem wird die Zusendung von Verlagsprospekten zum Fachgebiet Philosophie gewünscht.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 25-32

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 25	Vign. 26	Vign. 27	Vign. 28	Vign. 29	Vign. 30	Vign. 31	Vign. 32	Summe	Rang
Vign. 25	-	1	2	0	2	0	1	2	8	4
Vign. 26	1	-	1	0	2	0	0	1	5	5
Vign. 27	0	1	-	0	1	0	0	1	3	6
Vign. 28	2	2	2	-	2	0	1	2	11	2
Vign. 29	0	0	1	0	-	0	0	1	2	8
Vign. 30	2	2	2	2	2	-	2	2	14	1
Vign. 31	1	2	2	1	2	0	-	2	10	3
Vign. 32	0	1	1	0	1	0	0	-	3	6

Protokoll 5

Gruppe: Naturwissenschaftler

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Naturwissenschaftler Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg beschaffen!

Anmerkung:

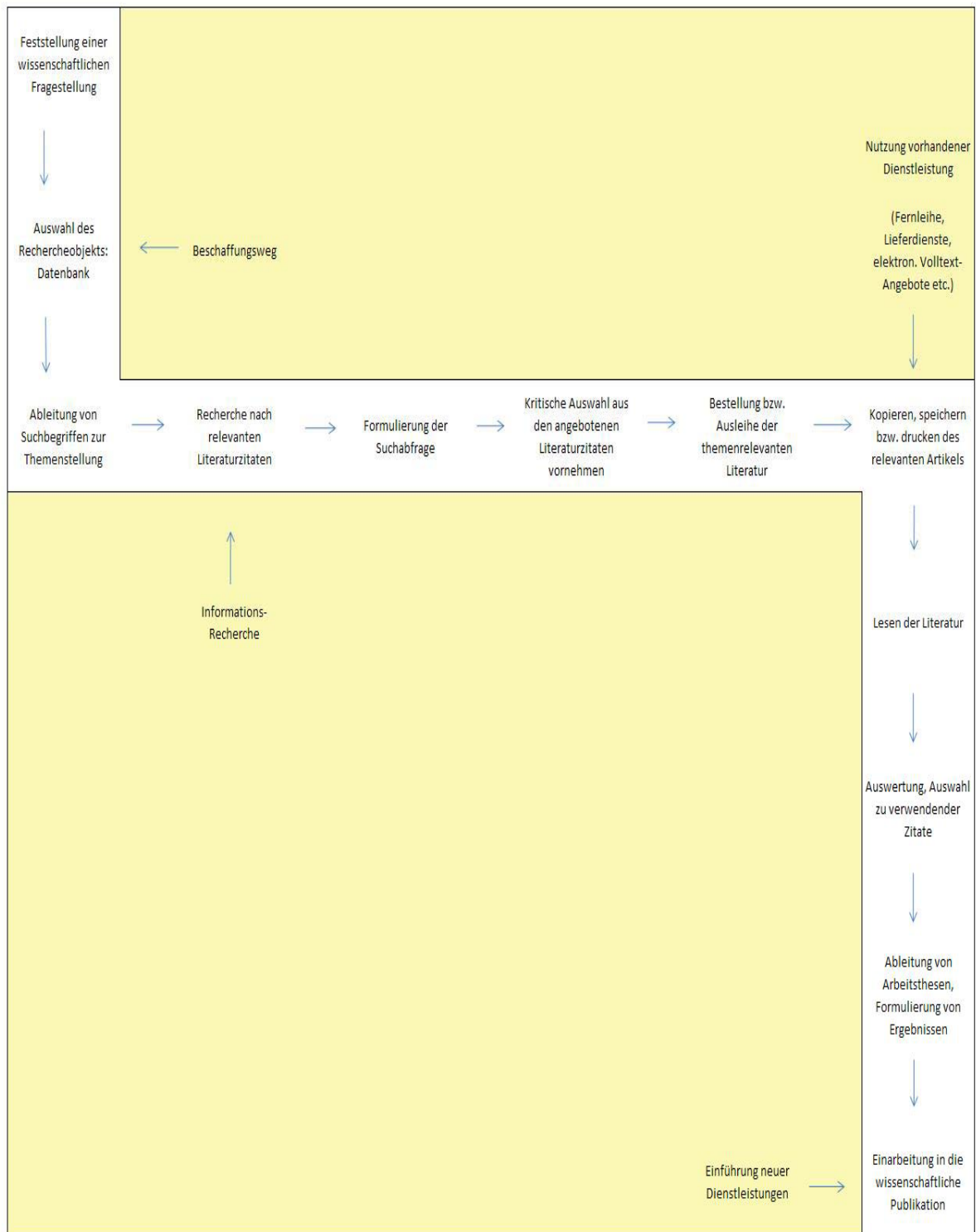
Befragter befürwortet den klassischen Weg der Informationsbeschaffung über die Bibliothek und deren Datenbankangebote. Er stimmt dieser These nicht zu. Befragter ist aber dennoch der Meinung, dass das Internet durchaus eine Fundgrube sein kann.

Prozentualer Anteil: 80 % Print - 20 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte bevorzugt die Informationsbeschaffung über Datenbanken wie die IEEE-Xplore-Datenbank. Das folgende Blueprint wurde aus Sicht des Bibliothekars mit dessen Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung auf dem Weg der Datenbankrecherche erstellt.

Der Befragte stimmt dem erstellten Blueprint vollkommen zu und empfindet den Beschaffungsweg als korrekt dargestellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 – Beschaffungsweg

Positiv

Befragter beschafft sich Informationen hauptsächlich aus den Printmedien, Fachbücher, Fachzeitschriften und Verlagskatalogen. Er nutzt die Bibliothek auf ihre klassische Weise

durch Ausleihen, Fernleihbestellungen und bedient sich gern der Bibliotheksdienstleistungen wie die Fernleihe und Datenbankangebote. Fachliche Anregungen erhält er durch Recherchen in Datenbanken aber auch auf Fachkongressen und im Internet.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Internet und E-Journals werden von dem Befragten nicht genutzt. Er äußert, dass er das Lesen von Volltexten am PC nicht besonders mag.

Befragung zu Phase 2 – Informationsrecherche

Positiv

Er ist sehr interessiert an Präsentationen zur Informationsvermittlung, da ihm auf diesem Gebiet seiner Meinung nach die Kenntnisse fehlen.

Negativ

Recherchemittel und -techniken sind ihm nicht bekannt.

Befragung zu Phase 3 – Dienstleistungsangebot

Positiv

Er ist ein aktiver Kunde der Bibliothek und nutzt sehr rege ihre Dienstleistungen. Er ist erfreut über Möglichkeiten der schnellen Beschaffung von Literatur, sei es über Erwerbungsanschlüsse oder Fernleihaufträge. Er hält den Bestand der Bibliothek an Fachbüchern und Fachzeitschriften sowie E-Journals für sehr befriedigend.

Negativ

Zum Dienstleistungsangebot konnte er nichts Negatives anmerken.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Die Bibliothek wird von ihm als durchaus zufriedenstellend empfunden. Er nutzt sehr gern die Bibliothek, besonders der schnelle Zugang zur Literatur.

Verbesserungswünsche:

Er wünscht die Einrichtung eines Profildienstes und die damit verbundene Belieferung von Neuerscheinungslisten zu seinem Wissensgebiet. Er empfiehlt außerdem mehr Gewicht auf E-Books zu legen und den Bestand mit englischsprachiger Literatur zu erweitern,

auch wenn die Studenten die deutschsprachige immer noch bevorzugen. Einzelrecherchen wären für ihn sehr sinnvoll, mit der Hilfe eines Spezialisten bzw. Informationsvermittlers, da ihm seine Recherchekenntnisse nicht ausreichend erscheinen.

Es besteht reges Interesse an Präsentationen seitens der Bibliothek zur Informationsvermittlung.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 17-24

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 17	Vign. 18	Vign. 19	Vign. 20	Vign. 21	Vign. 22	Vign. 23	Vign. 24	Summe	Rang
Vign. 17	-	2	2	0	2	1	1	2	10	3
Vign. 18	0	-	1	0	1	1	0	1	4	5
Vign. 19	0	1	-	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 20	2	2	2	-	2	2	1	2	13	1
Vign. 21	0	1	1	0	-	1	0	1	4	5
Vign. 22	1	1	2	0	1	-	0	1	6	4
Vign. 23	1	2	2	1	2	2	-	2	12	2
Vign. 24	0	1	1	0	1	1	0	-	4	5

Protokoll 6

Gruppe: Ingenieurwissenschaftler

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Ingenieurwissenschaftler Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg, dem Internet beschaffen!

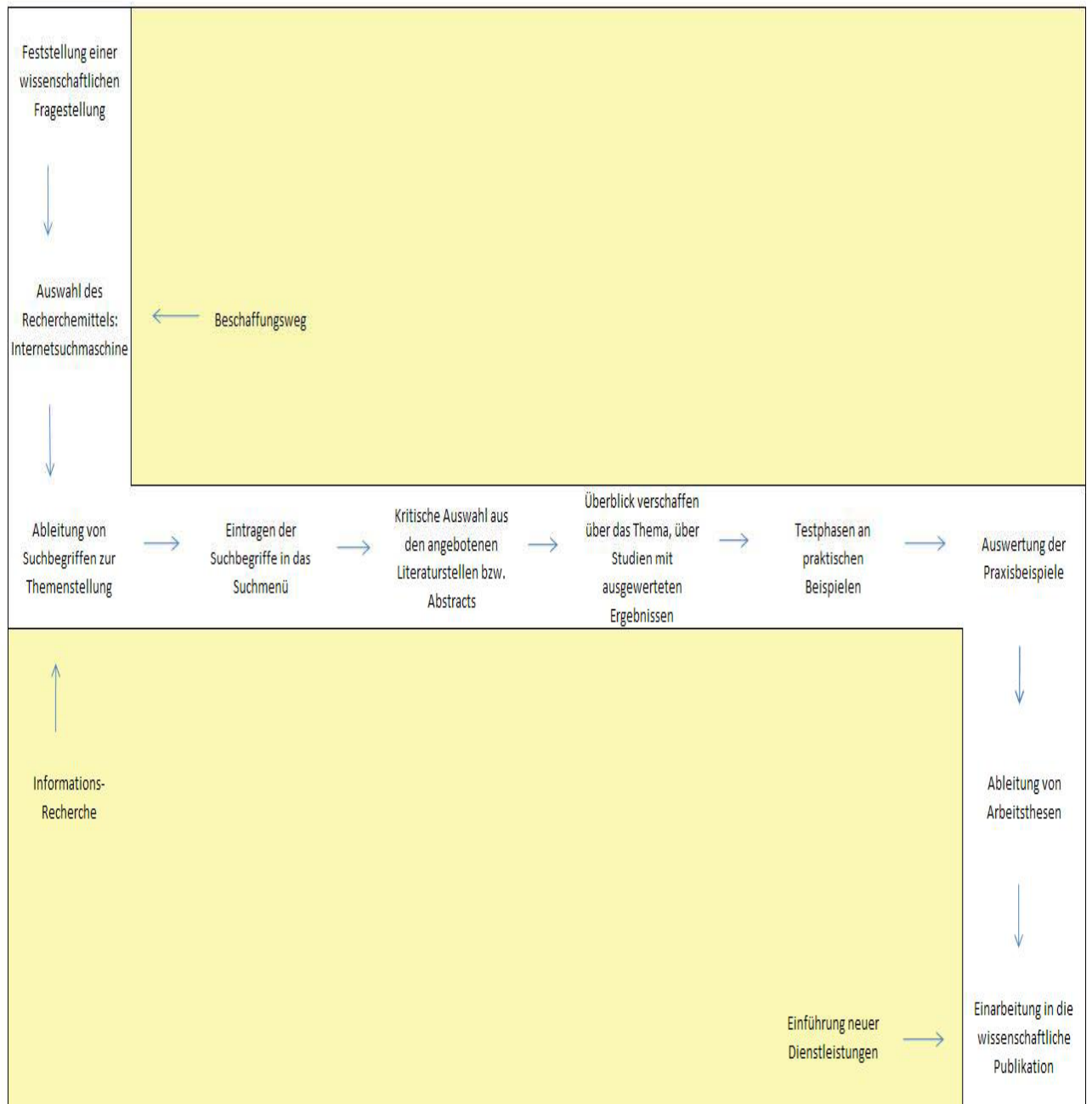
Anmerkung:

Befragter befürwortet tatsächlich den elektronischen Weg der Informationsbeschaffung, über Internetsuchmaschinen wie z.B. die Suchmaschinen *Metacrawler* und *OPUS*. Seiner Meinung nach haben diese Suchmaschinen für ihn den höchsten Mehrwert und decken seinen gesamten wissenschaftlichen Bereich ab. Er gelangt so mit geringstem Zeitaufwand an die gewünschten Informationen.

Prozentualer Anteil: 0 % Print - 100 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte beschafft sich die aktuellsten Informationen über Internetsuchmaschinen. Hier beginnt er zunächst mit einer Stichwortsuche um herauszufinden welche relevanten Artikel es zum Thema bereits gibt, welche Studien betrieben wurden. Er analysiert die gefunden Abstracts für seine Arbeit, führt Praxistests durch und wertet diese aus. Danach leitet er Arbeitsthesen ab und nimmt die Ergebnisse in seiner Publikation auf. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten erarbeitet.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 – Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt für die Informationsbeschaffung, ganz speziell die Internetsuchmaschine *Metacrawler*. Hier sind die Daten gut aufbereitet und ermöglichen schnellen Zugang. Fachliche Anregungen erhält er außerdem auf Fachkongressen und in anderen Internetportalen.

Negativ

Negative Erfahrungen bzw. Anmerkungen äußert er zu Datenbanken, welche zwar ihren Zweck erfüllen aber ihm zu arbeitsaufwendig erscheinen. Im Bibliothekskatalog sind die Daten nicht vorteilhaft aufbereitet, es ist eher umständlich an wichtige Informationen wie Inhaltsverzeichnisse oder Abstracts zu gelangen.

Befragung zu Phase 2 – Informationsrecherche

Positiv

Der Befragte kann genügend Kenntnisse für seine Recherche in Suchmaschinen vorweisen.

Negativ

Er benötigt daher keine Präsentationen zur Informationsvermittlung. Der Befragte kritisiert die Suchmaske im Bibliothekskatalog, die für ihn wichtige Einschränkungen bzw. formale Kriterien, wie die Suche nach der Publikationsart z.B. Tagungsbände oder Abstracts, nicht zulässt.

Befragung zu Phase 3 – Dienstleistungsangebot

Positiv

Er nutzt durchaus die Bibliothek, aber relativ selten.

Negativ

Aufgefallen ist, dass er das komplette Dienstleistungsangebot der Bibliothek nicht kennt. Somit kritisiert er den Mangel an Fachzeitschriften, welche jedoch online verfügbar sind.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Die Bibliothek wird von ihm als wenig zufriedenstellend empfunden.

Verbesserungswünsche:

Er macht darauf aufmerksam, dass die Bibliothek deutlich ihre Informationspolitik und Öffentlichkeitsarbeit verbessern muss. Er wünscht Angebotslisten zu möglichen Dienstleistungen für den Kunden und empfiehlt Newsletter per Mail an alle Mitarbeiter zu verschicken, die über Neuigkeiten zur Bibliothek informieren. Es besteht Interesse an der Einrichtung eines Profildienstes und die damit verbundene Belieferung von Neuerscheinungslisten zu seinem Wissensgebiet.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 17-24

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 17	Vign. 18	Vign. 19	Vign. 20	Vign. 21	Vign. 22	Vign. 23	Vign. 24	Summe	Rang
Vign. 17	-	2	2	0	2	1	1	2	10	3
Vign. 18	0	-	1	0	1	1	0	1	4	5
Vign. 19	0	1	-	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 20	2	2	2	-	2	2	1	2	13	1
Vign. 21	0	1	1	0	-	1	0	1	4	5
Vign. 22	1	1	2	0	1	-	0	1	6	4
Vign. 23	1	2	2	1	2	2	-	2	12	2
Vign. 24	0	1	1	0	1	1	0	-	4	5

Anmerkungen zum Interview:

Sehr kooperativer Proband, lieferte aussagekräftige Informationen und beteiligte sich konstruktiv an der Überarbeitung des Blueprint.

Protokoll 7

Gruppe: Ingenieurwissenschaftler

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Ingenieurwissenschaftler Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg, dem Internet beschaffen!

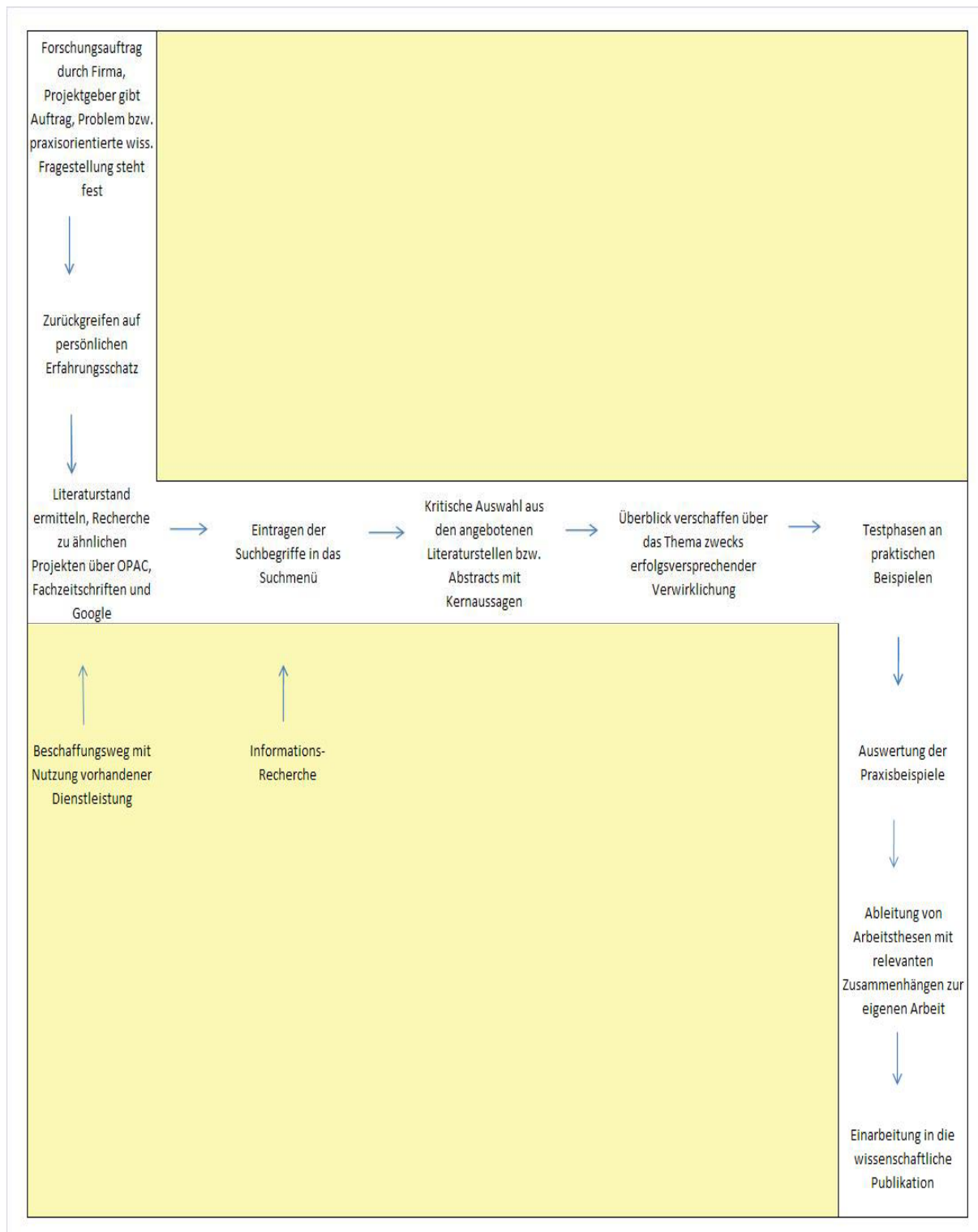
Anmerkung:

Befragter nutzt gleich viel den elektronischen Weg der Informationsbeschaffung über das Internet wie den klassischen Weg über die Bibliothek und deren Dienstleistungen. Er nutzt das E-Journal genauso oft wie die Printzeitschrift, meint aber dennoch von sich selbst, er sei konservativ und bevorzuge Printversionen.

Prozentualer Anteil: 50 % Print - 50 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte beschafft sich die Informationen über den OPAC, Fachzeitschriften und Google. Hier beginnt er zunächst mit der Suche nach ähnlichen Aussagen und Studien. Er analysiert die gefunden Abstracts für seine Arbeit, führt Praxistests durch und wertet diese aus. Daraus leitet er Arbeitsthesen ab und nimmt diese Ergebnisse in seiner Publikation auf. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten erarbeitet.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 – Beschaffungsweg

Positiv

Befragter vollzog in den letzten 10 Jahren einen Wandel bei der Informationsbeschaffung, hin zum Internet. Dabei lobt er durchaus auch Google. Hier holt er sich zunächst

Informationen über wissenschaftliche Projekte und ermittelt so den Literaturstand. Befragter nutzt auch Verlagsseiten und Zugriffe auf deren Fachzeitschriften. Da diese oft nur Abstracts liefern bedient er sich gern der Fernleihe als Bibliotheksdienstleistung. Fachliche Anregungen erhält er auch auf Fachkongressen nationalen wie internationalen. Diese Art der Kommunikation mit Fachkollegen hält er für ausgesprochen wichtig und bevorzugt dabei den direkten persönlichen Kontakt.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von ihm nicht genutzt, obwohl diese am Campus verfügbar sind.

Befragung zu Phase 2 – Informationsrecherche

Positiv

Er benötigt keine Präsentationen zur Informationsvermittlung, da er genügend Kenntnisse für seine Recherche vorweisen kann.

Negativ

Der schnelle Zugriff auf online verfügbare Informationen ist für ihn nur selten gegeben. Er erwartet grundsätzlich Volltexte hinter seinen Recherchen. Hier besteht seiner Meinung nach Handlungsbedarf. Datenbanken oder die EZB dagegen kennt und nutzt er überhaupt nicht.

Befragung zu Phase 3 – Dienstleistungsangebot

Positiv

Er hält den Bestand der Bibliothek an Fachbüchern für absolut ausreichend und nutzt ihn auch sehr intensiv. Dennoch empfiehlt er diesen auszuweiten auf englischsprachige Literatur, welche für die Ingenieurausbildung unverzichtbar ist.

Negativ

Er bezeichnet den Bestand an Fachzeitschriften als mangelhaft. Dabei fiel auf, dass er das Dienstleistungsangebot der Bibliothek kaum kennt.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Die Bibliothek wird von ihm als zufriedenstellend empfunden.

Verbesserungswünsche:

Er macht darauf aufmerksam, dass die Bibliothek ihre Öffnungszeiten ausweiten muss bis in die Abendstunden. Er wünscht außerdem Gruppenarbeitsräume mit Ausstattungen wie W-LAN und Whiteboard. Er denkt dabei an die Studenten, denen damit die Bibliothek als Lernort näher gebracht werden soll. Um den Mangel an Fachzeitschriften auszugleichen, bittet er um die Prüfung der Wirtschaftlichkeit des derzeitigen Zeitschriftenangebotes und stattdessen die Einführung von E-Journals zu überdenken. Außerdem wünscht er Pay-per-View-Angebote bzw. die Schaffung eines Etats für derartige Leistungen. Jede Lehrkraft sollte eine bestimmte Anzahl von Downloads tätigen dürfen, auf Kosten dieses Etats.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	In den persönlichen Warenkorb

Paarweiser Vergleich der Vignetten 9-16

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 9	Vign. 10	Vign. 11	Vign. 12	Vign. 13	Vign. 14	Vign. 15	Vign. 16	Summe	Rang
Vign. 9	-	0	1	0	1	1	0	1	4	8
Vign. 10	2	-	1	0	1	1	0	1	6	5
Vign. 11	1	1	-	0	1	0	0	1	4	8
Vign. 12	2	2	2	-	1	1	1	1	10	2
Vign. 13	1	1	1	1	-	1	0	1	6	5
Vign. 14	1	1	2	1	1	-	1	1	8	3
Vign. 15	2	2	2	1	2	1	-	1	11	1
Vign. 16	1	1	1	1	1	1	1	-	7	4

Protokoll 8

Gruppe: Ingenieurwissenschaftler

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Ingenieurwissenschaftler Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg, dem Internet beschaffen!

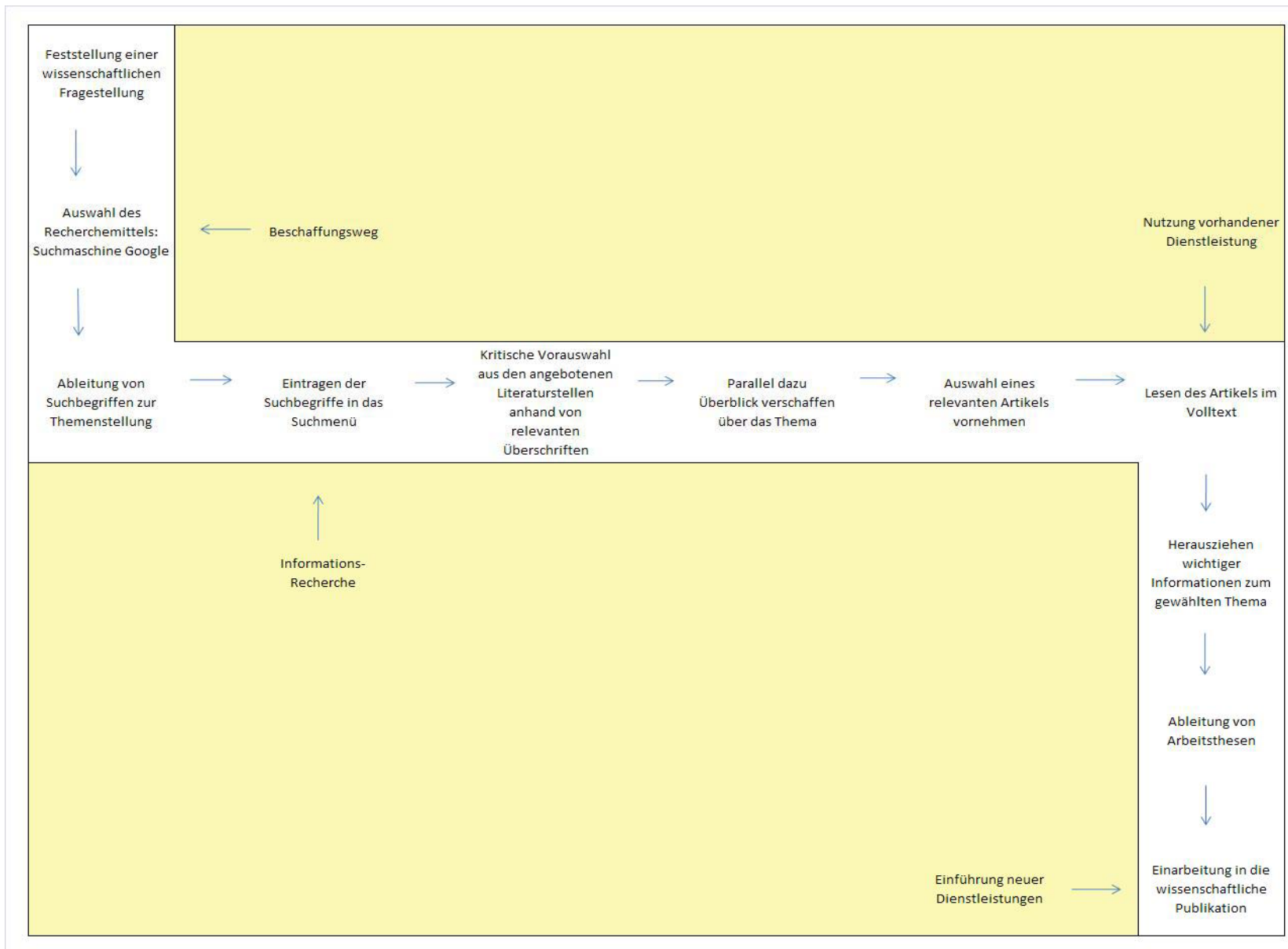
Anmerkung:

Befragter befürwortet tatsächlich den elektronischen Weg der Informationsbeschaffung, über das Internet. Er bestätigt somit diese These.

Prozentualer Anteil: 5 % Print - 95 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte beschafft sich die Informationen über Google. Hier beginnt er zunächst mit der Suche nach relevanten Artikeln und findet meist Abstracts. Er beschafft sich die Literaturstellen im Volltext und zieht sich die wichtigsten Informationen für seine Arbeit heraus. Anschließend sortiert er diese Informationen aus oder speichert sie für weitere Verwendungszwecke. Daraus leitet er Arbeitsthesen ab, deren Ergebnisse er in seiner Publikationen aufnimmt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 – Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt für die Informationsbeschaffung über das Internet, er googelt seine Informationen. Fachliche Anregungen erhält er außerdem auf Workshops, Tagungen und durch den persönlichen Austausch mit Kollegen in Fachberatungen.

Negativ

Weitere Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von ihm nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 – Informationsrecherche

Positiv

Seiner Meinung nach, besitzt er ausreichende Kenntnisse für seine Recherchemöglichkeiten.

Negativ

Einerseits kritisiert er die heutige so genannte „Google-Generation“, andererseits nutzt er für seine eigenen Recherchen hauptsächlich Google. Er benötigt keine Präsentationen zur Informationsvermittlung, da ihm seine Kenntnisse hierzu ausreichen.

Befragung zu Phase 3 – Dienstleistungsangebot

Positiv

An dieser Stelle fielen keine positiven Äußerungen.

Negativ

Er bedient sich selten oder nie den Angeboten der Bibliothek. Das liegt aber eher daran, dass er Grundlagenwissen vermittelt, welches keine große Veränderung erfährt.

Außerdem bekleidet er eine weitere Position als Prorektor für Wissenschaft, die mit enormem Zeitaufwand verbunden ist. Somit kann er keine Aussagen zum Angebot machen. Es besteht kein Bedarf an der Einrichtung eines Profildienstes und der damit verbundenen Belieferung von Neuerscheinungslisten zu seinem Wissensgebiet. Dennoch äußert er sich, wie er sich jenen vorstellen könnte.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Er kann sich nicht negativ über die Bibliothek äußern.

Verbesserungswünsche:

Er empfiehlt Newsletter per Mail an alle Studenten und Hochschullehrer zu verschicken, welche über Neuigkeiten zur Bibliothek informieren und begründet damit die dringende Erhöhung der Bibliotheksnutzung. Ihm erscheint es wichtig, dass die Informationspolitik und Öffentlichkeitsarbeit der Bibliothek verbessert werden sollte. Außerdem regt er die Wiedereinführung der Pflichtexemplarabgabe an. Diese sollte für jeden publizierenden Hochschulmitarbeiter zur moralischen Pflicht werden.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 1-8

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 1	Vign. 2	Vign. 3	Vign. 4	Vign. 5	Vign. 6	Vign. 7	Vign. 8	Summe	Rang
Vign. 1	-	1	2	0	2	1	1	2	9	4
Vign. 2	1	-	1	0	1	0	0	1	4	5
Vign. 3	0	1	-	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 4	2	2	2	-	2	1	1	2	12	1
Vign. 5	0	1	1	0	-	0	0	1	3	8
Vign. 6	1	2	2	1	2	-	1	2	11	2
Vign. 7	1	2	2	1	2	1	-	2	11	2
Vign. 8	0	1	1	0	1	0	0	-	3	8

Protokoll 9

Gruppe: Geisteswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Geisteswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Geisteswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem klassischen Weg!

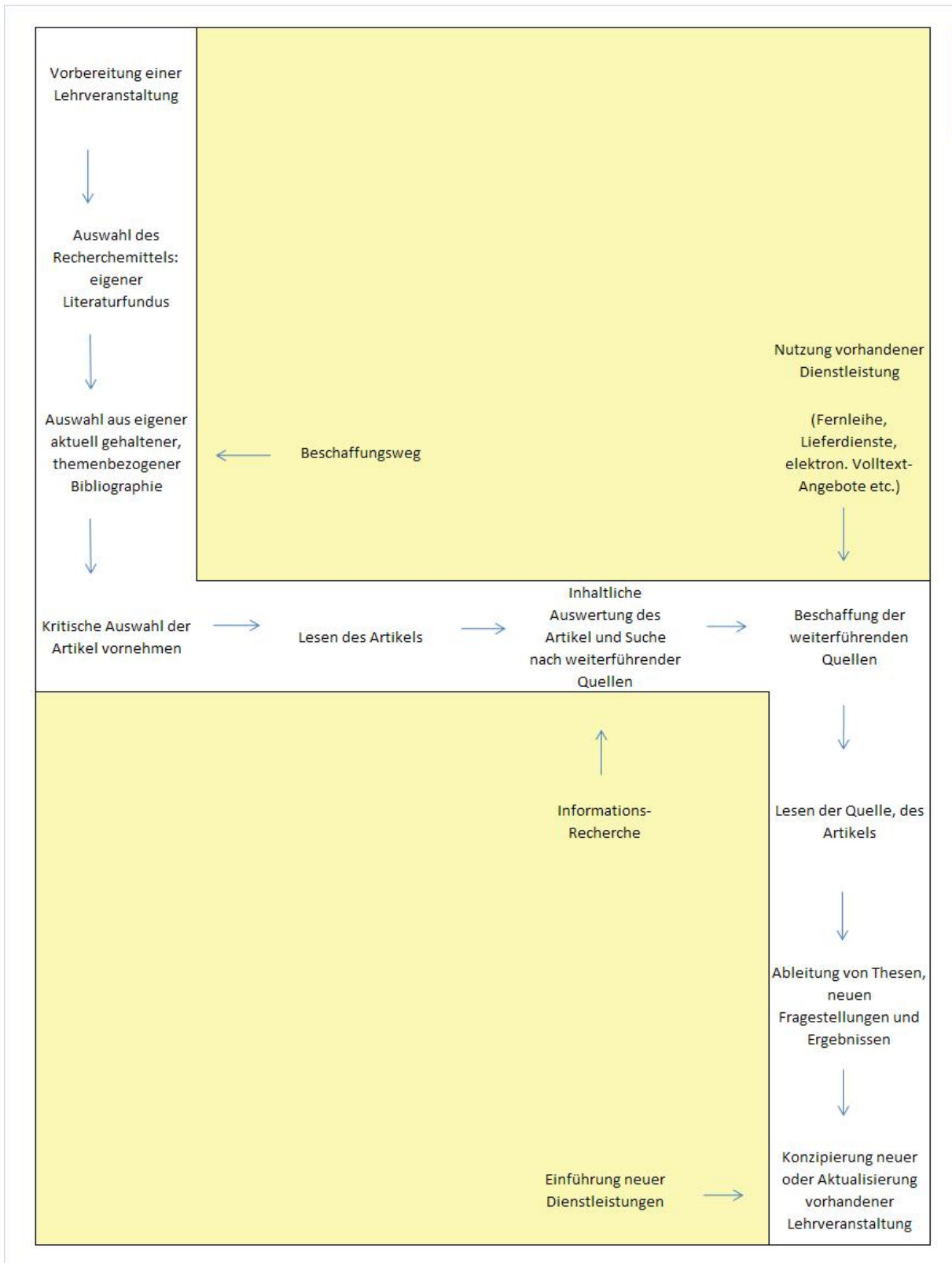
Anmerkung:

Befragte bestätigt diese These. Sie beschafft sich die Informationen zu ihrem Fachgebiet über Fachzeitschriften und Verlagskataloge.

Prozentualer Anteil: 90 % Print - 10 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Die Befragte bevorzugt die Informationsbeschaffung über Fachzeitschriften. Sie sammelt relevante Artikel und legt sich eine aktuell gehaltene themenbezogene Bibliographie an, auf die sie bei der Erarbeitung von Lehrveranstaltungs-Konzepten zurückgreifen kann. Sie verschafft sich aus ihrem eigenen Fundus einen Überblick zu neuen Themen ihres Fachgebietes und wertet die Informationen inhaltlich aus. Sie beschafft sich über die Bibliotheksdienstleistungen weiterführende Quellen, die wiederum ausgewertet werden. Sie leitet davon Thesen und Ergebnisse ab und erweitert so ihre Lehrveranstaltung. Das folgende Blueprint zeigt die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung eines Geisteswissenschaftlers und wurde gemeinsam mit der Befragten erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragte bevorzugt den klassischen Weg der Informationsbeschaffung und nutzt dabei hauptsächlich Fachzeitschriften. Hier werden die neuesten Themen besprochen und über

Neuerscheinungen zum Fachgebiet informiert. Neue Impulse und fachliche Anregungen erhält sie auf praxisbezogenen Tagungen, aus Fachzeitschriften und beim Austausch mit Fachkollegen. Verlagsseiten oder Buchhandelsverzeichnisse im Internet nutzt sie durchaus.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von ihr nicht genutzt. Diese konnte sie bisher auch nicht nutzen, da ihr deren Vorhandensein nicht bekannt war.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Ihre Kenntnisse zum Thema Recherche reichen völlig aus.

Negativ

Es besteht kein Interesse an Präsentationen seitens der Bibliothek zur Informationsvermittlung.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Die Befragte äußert zum Dienstleistungsangebot der Bibliothek nur Positives, lobt die Hilfe bei Recherchen, die schnelle Beschaffung neuer Literatur und das Versenden von Inhaltsverzeichnissen neu eingegangener Zeitschriftenhefte. Sie ist mit den von ihr genutzten Dienstleistungen der Bibliothek rundum zufrieden.

Negativ

Negatives erwähnte sie an dieser Stelle nicht.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek als solche ist sie sehr zufrieden. Sie erhält stets schnelle Hilfe und bedankt sich dafür bei den zuvorkommenden, netten Bibliotheksmitarbeitern.

Verbesserungswünsche:

Die Präsentation von Neuerscheinungen sollte ihrer Meinung nach verbessert werden. Die Befragte empfiehlt Informationen zum Dienstleistungsangebot über Newsletter an alle Bibliotheksnutzer bekannt zu geben. Es sollten darin nicht nur Neuigkeiten, sondern auch

kaum bekannte schon vorhandene Möglichkeiten aufgezeigt werden. Die Öffnungszeiten sollten bis in die Abendstunden ausgeweitet werden.

Es besteht reges Interesse an einem Profildienst als Dienstleistung der Bibliothek.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	In den persönlichen Warenkorb

Paarweiser Vergleich der Vignetten 1-8

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 1	Vign. 2	Vign. 3	Vign. 4	Vign. 5	Vign. 6	Vign. 7	Vign. 8	Summe	Rang
Vign. 1	-	1	2	0	2	1	1	2	9	4
Vign. 2	1	-	1	0	1	0	0	1	4	5
Vign. 3	0	1	-	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 4	2	2	2	-	2	1	1	2	12	1
Vign. 5	0	1	1	0	-	0	0	1	3	8
Vign. 6	1	2	2	1	2	-	1	2	11	2
Vign. 7	1	2	2	1	2	1	-	2	11	2
Vign. 8	0	1	1	0	1	0	0	-	3	8

Protokoll 10

Gruppe: Wirtschaftswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Wirtschaftswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Wirtschaftswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem kommerziellen Weg!

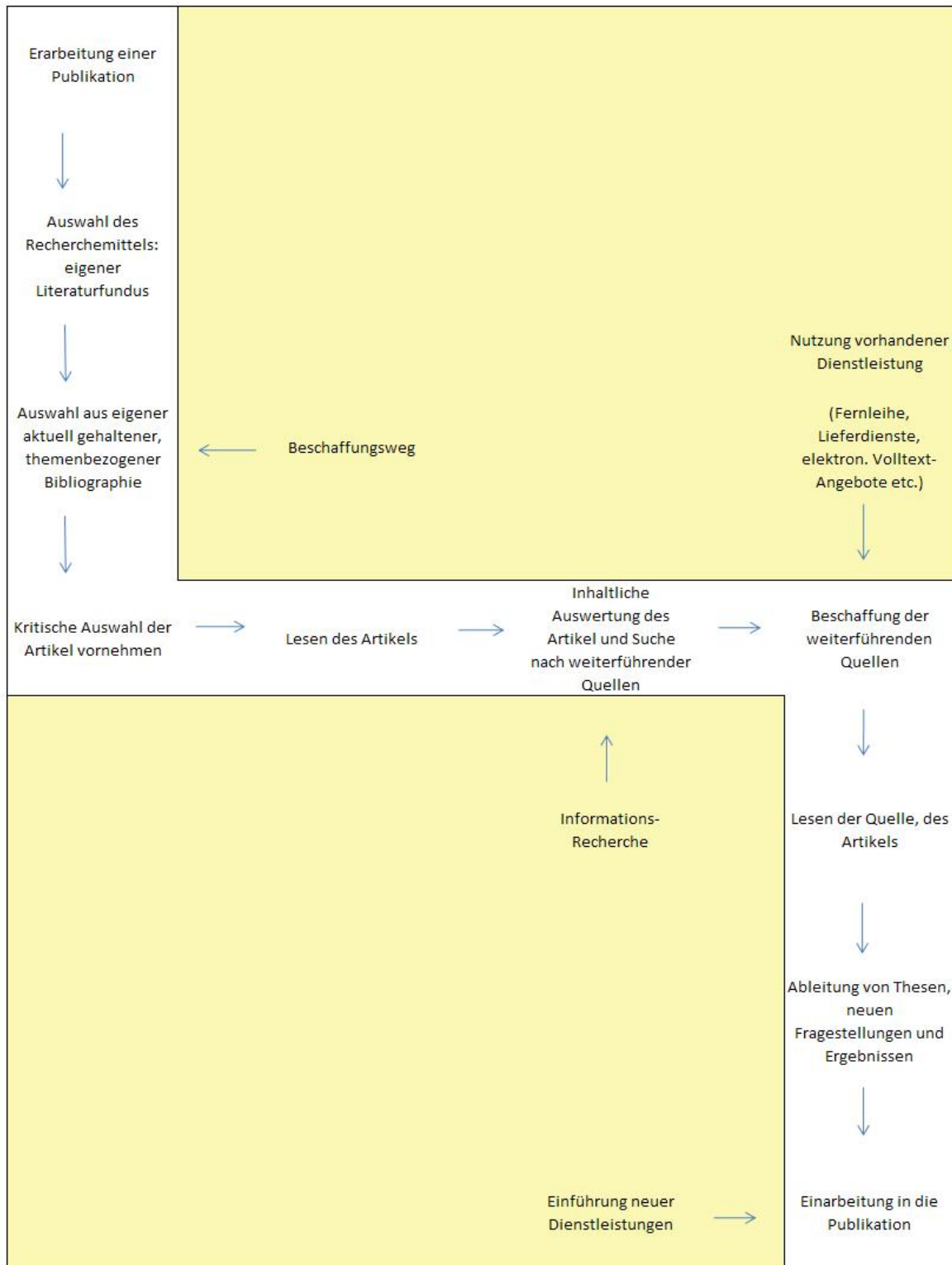
Anmerkung:

Befragte widerlegt diese These. Sie beschafft sich die Informationen zu ihrem Fachgebiet aus dem Internet und den Printmedien gleichermaßen.

Prozentualer Anteil: 50 % Print - 50 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Die Befragte bevorzugt die Informationsbeschaffung über Fachzeitschriften. Sie sammelt relevante Artikel und legt sich eine aktuell gehaltene themenbezogene Bibliographie an, auf die sie bei der Erstellung von eigenen Publikationen zurückgreifen kann. Sie verschafft sich aus ihrem eigenen Fundus einen Überblick zu neuen Themen ihres Fachgebietes und wertet die Informationen inhaltlich aus. Sie bestellt sich über die Bibliotheksdienstleistungen weiterführende Quellen, die wiederum ausgewertet werden. Sie leitet davon Thesen und Ergebnisse ab und fügt diese in ihre Publikation ein. Das folgende Blueprint zeigt die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung eines Wirtschaftswissenschaftlers und wurde gemeinsam mit der Befragten erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragte bevorzugt weder den klassischen noch den modernen Weg der Informationsbeschaffung. Sie nutzt beide Wege gleichermaßen oft. Es sind hauptsächlich

Fachzeitschriften, um sich hier zu den neuesten Themen und über Neuerscheinungen ihres Fachgebietes zu informieren. Das Internet nutzt sie für Recherchen nach Branchenstatistiken, Verbandsinformationen bzw. allgemeine Vorinformationen zu ihren Themen. Neue Impulse und fachliche Anregungen erhält sie auch aus themenbezogenen Kongressmaterialien und beim Austausch mit Fachkollegen.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von der Befragten nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Es besteht Interesse an Präsentationen seitens der Bibliothek zur Informationsvermittlung, da ihr, ihrer Meinung nach, so manche Kenntnisse fehlen

Negativ

Negatives erwähnte sie an dieser Stelle nicht.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Die Befragte äußert zum Dienstleistungsangebot der Bibliothek wenig, lobt aber das Versenden von Inhaltsverzeichnissen neu eingegangener Zeitschriftenhefte.

Negativ

Negatives erwähnte sie an dieser Stelle nicht.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Sie äußerte weder Zufriedenheit noch Unzufriedenheit.

Verbesserungswünsche:

Befragte wünscht sich einen zentraleren Standort der Bibliothek, sie würde die Bibliothek dann viel öfter nutzen können. Die Öffnungszeiten sollten bis in die Abendstunden ausgeweitet werden. Besonders in der semesterfreien Zeit ist anzuraten die Öffnungszeiten nicht zu verkürzen.

Es besteht durchaus Interesse an einem Profildienst als Dienstleistung der Bibliothek und an Präsentationen zur Informationsvermittlung.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	In den persönlichen Warenkorb

Paarweiser Vergleich der Vignetten 9-16

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 9	Vign. 10	Vign. 11	Vign. 12	Vign. 13	Vign. 14	Vign. 15	Vign. 16	Summe	Rang
Vign. 9	-	2	1	2	0	2	0	2	9	4
Vign. 10	0	-	0	1	0	1	0	1	3	8
Vign. 11	1	2	-	2	1	2	0	2	10	3
Vign. 12	1	1	0	-	0	1	0	1	4	5
Vign. 13	2	2	1	2	-	2	0	2	11	2
Vign. 14	0	1	0	1	0	-	1	1	4	5
Vign. 15	2	2	2	2	2	1	-	2	13	1
Vign. 16	0	1	0	1	0	1	0	-	3	8

Anmerkung zum Interview:

Dieses Interview wurde stark beeinflusst vom Termindruck unter der die Befragte stand und weist dadurch eine hohe Fehlerquote auf. Die Fragen konnten nicht ausführlich beantwortet werden.

Protokoll 11

Gruppe: Naturwissenschaftler

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Naturwissenschaftler Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg, dem Internet beschaffen!

Anmerkung:

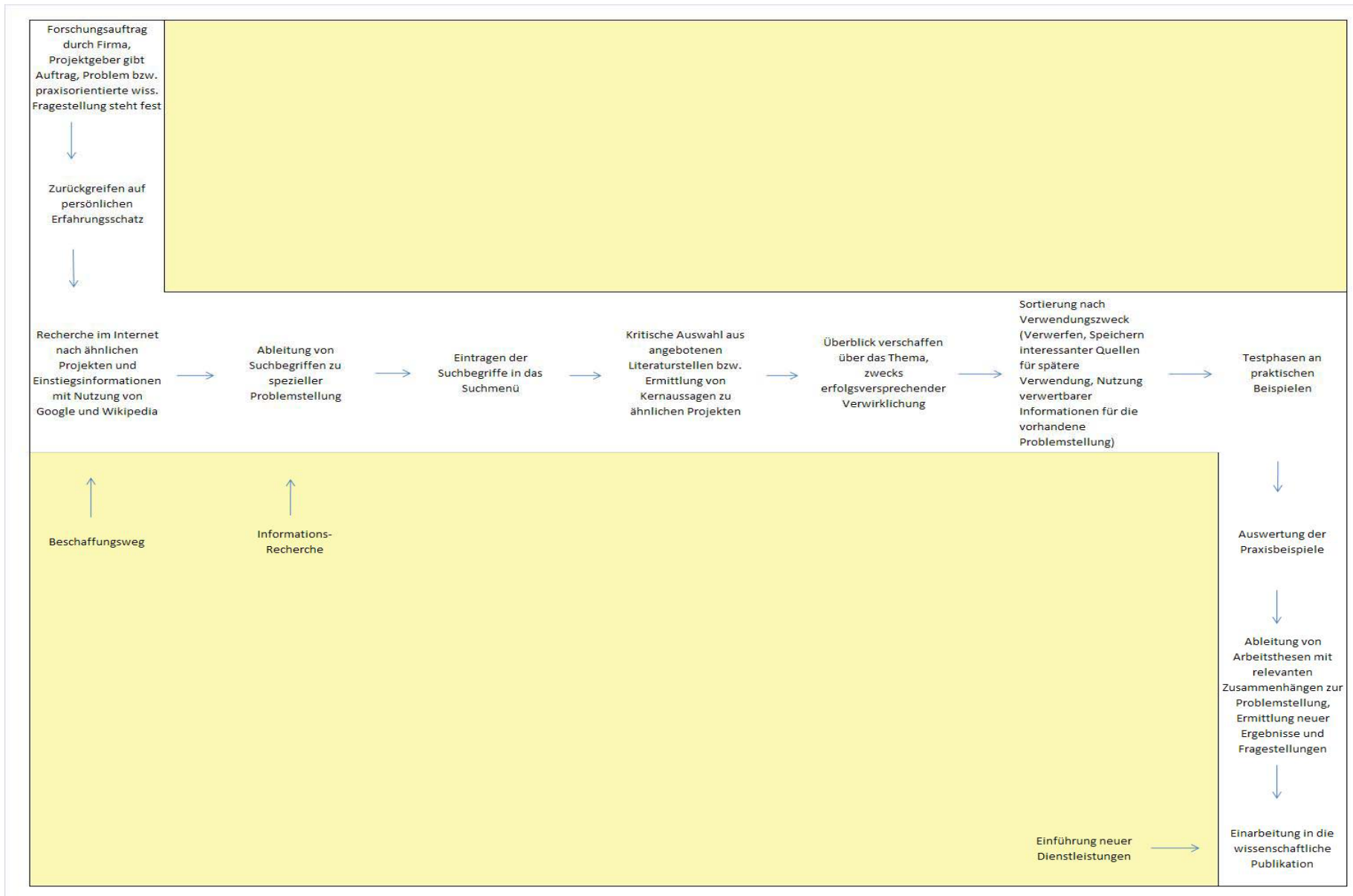
Befragter bestätigt die These, er nutzt vorwiegend den elektronischen Weg der Informationsbeschaffung über das Internet.

Prozentualer Anteil: 20 % Print - 80 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Befragter ist mehr forschend tätig, bekommt also die wissenschaftliche Fragestellung meistens vom Projektgeber. Hierzu beschafft er sich zunächst einführende Informationen zur Problemstellung oder über andere ähnliche Projekte aus dem Internet, über Google und auch Wikipedia. Er prüft die Verwertbarkeit der gefundenen Informationen und die Möglichkeiten zur ihrer Verwirklichung. Befragter sortiert die erhaltenen Informationen aus. Interessantes wird zur möglichen späteren Verwendung gespeichert, nicht Notwendiges wird verworfen und Relevantes für die Problemstellung verwendet bzw. an Praxisbeispielen getestet. Hieraus werden Arbeitsthesen mit zutreffenden Zusammenhängen zur Problemstellung abgeleitet, neue Ergebnisse und Fragestellungen ermittelt und abschließen in die Publikation aufgenommen.

Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten erarbeitet.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 – Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt den modernen Weg der Informationsbeschaffung, über das Internet. Er recherchiert in Fachzeitschriften direkt über die Verlagsseiten und googelt viel. Mit seiner Arbeitsweise, die durchaus Erfolg versprechend scheint, ist er zufrieden. Der Befragte merkt aber an, dass fachspezifische Literatur nicht im Internet zu finden ist, sondern eher in Fachzeitschriften und Fachbüchern. Er liebt dennoch das Papier in der Hand und druckt sich wichtige Informationen lieber aus, bzw. liest mit der Fachzeitschrift in der Hand. Fachliche Anregungen erhält er beim Austausch mit den Fachkollegen, von denen es an der Hochschule mehrere gibt, aber auch mit Kollegen anderer Institutionen. Diese Art der Kommunikation hält er für ausgesprochen wichtig und bevorzugt dabei den direkten persönlichen Kontakt.

Negativ

Er nutzt die Bibliothekdienstleistungen kaum, mit der Begründung, dass er all seine Informationen über das Internet erhält. Es fällt allerdings auch auf, dass er die angebotenen Datenbanken gar nicht kennt.

Befragung zu Phase 2 – Informationsrecherche

Positiv

Er kann genügend Kenntnisse für seine Recherche vorweisen.

Negativ

Er benötigt keine Präsentationen zur Informationsvermittlung.

Befragung zu Phase 3 – Dienstleistungsangebot

Positiv

Zum Dienstleistungsangebot kann er kaum etwas erzählen, da er dieses nicht nutzt, aber auch nicht kennt.

Negativ

Er bezeichnet den Bestand an Fachbüchern als mangelhaft, erkannte aber auch, dass er selber wenig zum Bestandsaufbau beiträgt, was für die Bibliothek sehr wichtig wäre.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Die Bibliothek wird von ihm als zufriedenstellend empfunden, soweit er das beurteilen kann.

Verbesserungswünsche:

Er macht darauf aufmerksam, dass es in der Bibliothek Ruhe- und Entspannungszonen geben sollte. Derzeitig sind die Räumlichkeiten der Bibliothek nicht zufrieden stellend. Er wünscht mehr Fachbücher zu seinem Fachgebiet und empfiehlt die Einrichtung von persönlichen Handapparaten. Außerdem sollten regelmäßig E-Mails verschickt werden, mit Hinweisen zu neuen Dienstleistungsangeboten der Bibliothek aber auch zu den bereits vorhandenen.

Es besteht Interesse an einem persönlichen Profildienst.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweizer Portal	per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	In den persönlichen Warenkorb

Paarweiser Vergleich der Vignetten 17-24

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge										
	Vign. 17	Vign. 18	Vign. 19	Vign. 20	Vign. 21	Vign. 22	Vign. 23	Vign. 24	Summe	Rang
Vign. 17	-	0	1	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 18	2	-	2	1	2	1	1	2	11	1
Vign. 19	1	0	-	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 20	2	1	2	-	2	1	1	2	11	1
Vign. 21	1	0	1	0	-	0	0	1	3	8
Vign. 22	2	1	2	1	2	-	1	2	11	1
Vign. 23	2	1	2	1	2	1	-	2	11	1
Vign. 24	1	0	1	0	1	0	0	-	3	8

Anmerkungen zum Interview:

Sehr kooperativer Proband, lieferte aussagekräftige Informationen und beteiligte sich konstruktiv an der Überarbeitung des Blueprint.

Protokoll 12

Gruppe: Wirtschaftswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Wirtschaftswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Wirtschaftswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem kommerziellen Weg!

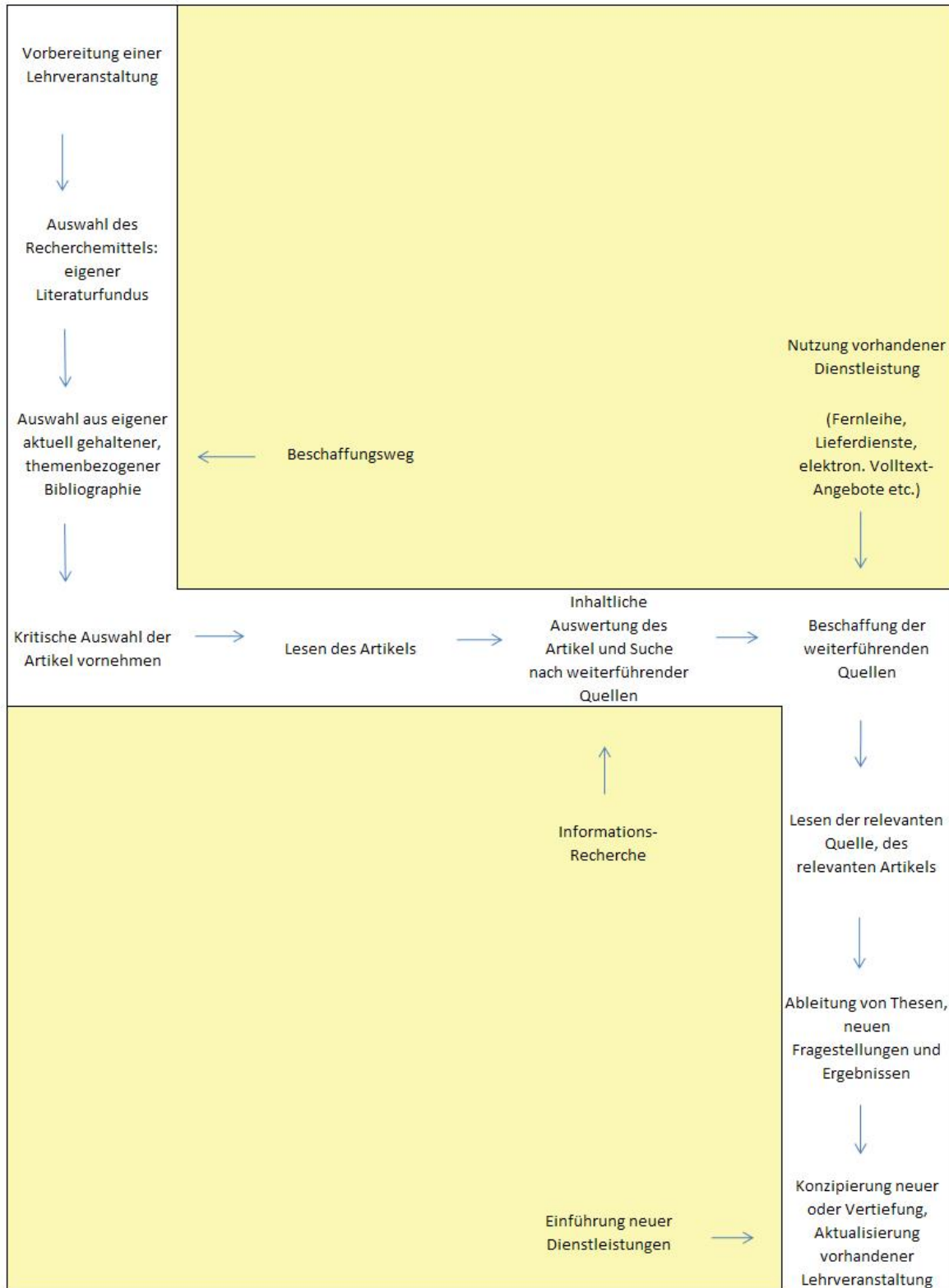
Anmerkung:

Befragte widerlegt diese These. Er beschafft sich die Informationen zum Fachgebiet gleichermaßen aus dem Internet und den Printmedien.

Prozentualer Anteil: 50 % Print - 50 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte bevorzugt die Informationsbeschaffung über Fachzeitschriften aus dem Bibliotheksbestand und ergänzt diese mit Recherchen im Internet, durchaus auch mit Google. Er sammelt relevante Artikel und legt sich eine aktuelle Quellensammlung an, auf die er bei der Erarbeitung von Lehrveranstaltungs-Konzepten zurückgreifen kann. Aus diesem Fundus verschafft er sich einen Überblick zu neuen Themen seines Fachgebietes und wertet die Informationen inhaltlich aus. Über die Bibliotheksdienstleistungen bestellt er weiterführende Quellen, die wiederum ausgewertet werden. Daraus leitet er Thesen und Ergebnisse ab und aktualisiert so seine Lehrveranstaltung. Das folgende Blueprint zeigt die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung eines Wirtschaftswissenschaftlers und wurde gemeinsam mit dem Befragten erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 – Beschaffungsweg an einem Beispiel

Positiv

Befragter beschafft sich seine Informationen gleichermaßen über den klassischen Weg, über Fachbücher und Fachzeitschriften, aber auch über das Internet. Die verlässlichen gesicherten Informationen entnimmt er den Fachbüchern. Das Internet nutzt er zur Vorab- und Zusatzinformation.

Er ist lehrend tätig, benötigt somit Informationen zur Aufbereitung von Lehrveranstaltungen, die bereits erarbeitet wurden und nur aktualisiert bzw. überarbeitet werden müssen.

Negativ

Er gab an ein „Wenig- bzw. Gar-nicht-Nutzer“ der Bibliothek und ihrer Dienstleistungen zu sein und greift somit nur auf private Materialien oder das Internet zurück.

Befragung zu Phase 2 – Informationsrecherche

Positiv

Der Befragte ist mit seiner Informationsrecherche vollkommen zufrieden. Er selbst nimmt Schulungen zur Informationsvermittlung nicht in Anspruch, hält diese aber für äußerst wichtig. Er bezieht diese Aussagen auf seine Studenten.

Negativ

Es besteht somit für ihn kein Interesse an derartigen Präsentationen zur Informationsvermittlung seitens der Bibliothek.

Befragung zu Phase 3 – Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Befragte reagiert begeistert auf die Frage nach den Dienstleistungsangeboten der Bibliothek. Meint diese habe ein vernünftiges Literaturangebot und die angebotenen Informationsschulungen wären sehr hilfreich. Nur nutzt er selber diese gar nicht.

Negativ

Aus Mangel an Notwendigkeit entfällt für ihn die Nutzung der Bibliothek und ihren Dienstleistungen.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Der Befragte ist, soweit er das beurteilen kann, zufrieden mit der Bibliothek.

Verbesserungswünsche:

Die derzeitige Standortsituation hält er für negativ, durch die Entfernung reduziert sich die Bibliotheksnutzung. Es besteht Interesse an einem Profildienst.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 1-8

	Vign. 1	Vign. 2	Vign. 3	Vign. 4	Vign. 5	Vign. 6	Vign. 7	Vign. 8	Summe	Rang
Vign. 1	-	2	2	2	2	0	1	2	11	2
Vign. 2	0	-	1	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 3	0	1	-	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 4	0	2	2	-	2	1	1	2	10	4
Vign. 5	0	1	1	0	-	0	0	1	3	8
Vign. 6	2	2	2	1	2	-	1	2	12	1
Vign. 7	1	2	2	1	2	1	-	2	11	2
Vign. 8	0	1	1	0	1	0	0	-	3	8

Anmerkung zum Interview:

Befragter antwortet bereitwillig, meinte aber schon zu Beginn des Interviews, er könne keinen Beitrag zu dieser Befragung leisten. Das spiegelte sich auch im Interview wider. Zu viele Abschweifungen vom Thema machten es schwer konkrete Aussagen auf die gestellten Fragen zu erhalten.

Protokoll 13

Gruppe: Mathematiker

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Mathematiker Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg, dem Internet beschaffen!

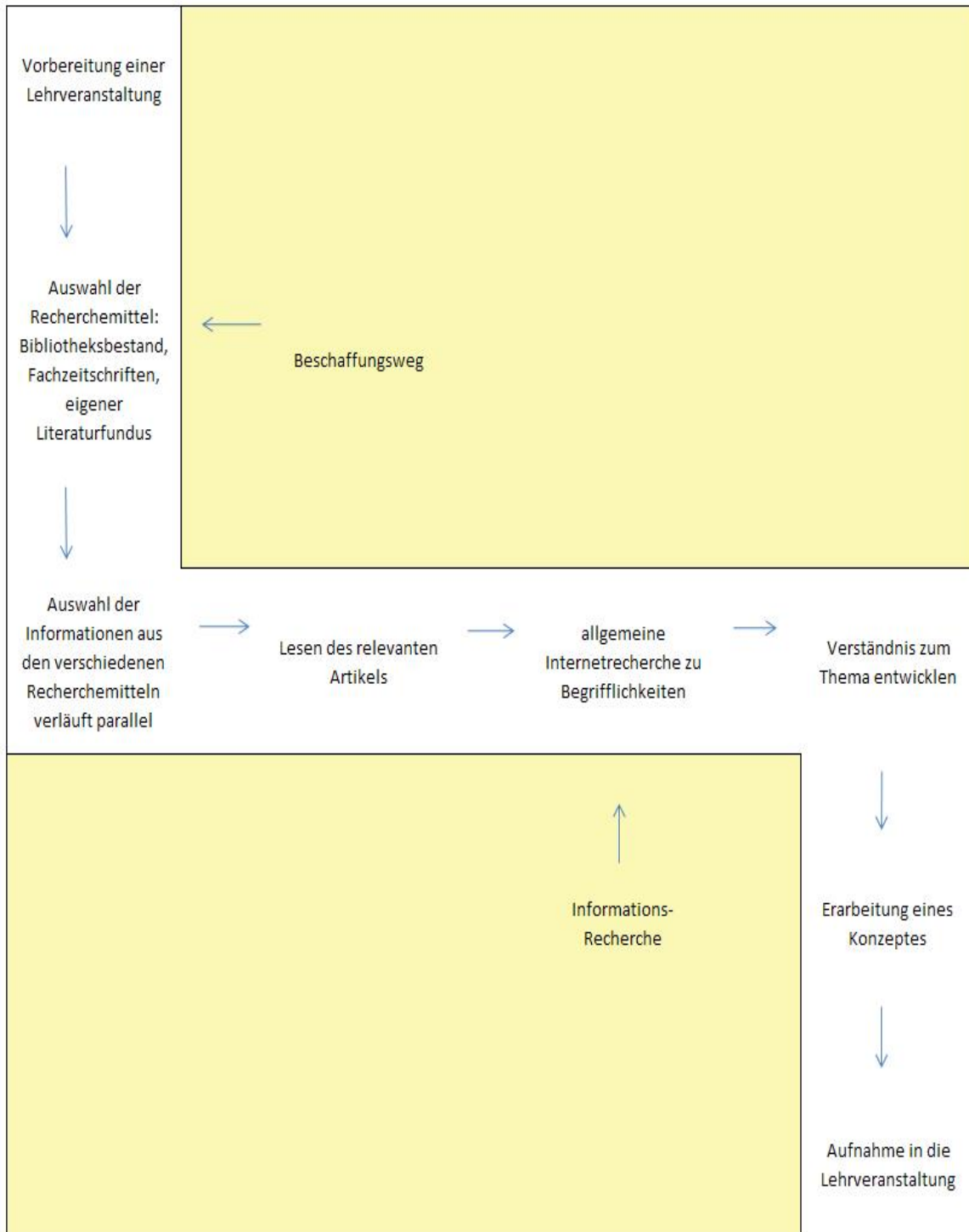
Anmerkung:

Befragter stimmt dieser These nicht zu, er nutzt nur den klassischen Weg zur Informationsbeschaffung über Fachbücher und Fachzeitschriften.

Prozentualer Anteil: 100 % Print - 0 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Die Informationsbeschaffung des Befragten verläuft geteilt, einerseits über den Buchbestand der Bibliothek, andererseits über privat abonnierte Fachzeitschriften, aber hauptsächlich aus dem eigenen Literaturlieferant. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten erarbeitet. Es stellt die Vorgehensweise der Informationsbeschaffung zur Vorbereitung einer Lehrveranstaltung dar.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragter holt sich Impulse zu neuen Themen von den Fachkollegen und aus Fachzeitschriften. Er bevorzugt den klassischen Weg meint er von sich selbst. Befragter

nutzt den Informationsaustausch mit Fachkollegen auf Kongressen und Tagungen bzw. bezieht die Informationen aus den Tagungsmaterialien.

Negativ

Onlineangebote lehnt er völlig ab, bevorzugt Printversionen seiner Informationen, nutzt aber dennoch Internet für allgemeine Recherchen, liest E-Books über E-Book-Reader, legt Linksammlungen an und zitiert aus Internetquellen.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Aus Mangel an Notwendigkeit reichen ihm seine wenigen Recherchekenntnisse völlig. Er benötigt diese auch kaum.

Negativ

Für den Befragten sind Recherchen nicht notwendig, er ist der Meinung gerade auf dem Gebiet der Mathematik ändert sich das Grundlagenwissen nicht bzw. sind mathematische Erkenntnisse ewig gültig. Recherchen sind nur notwendig um sich über den derzeitigen Forschungsstand zu informieren. Ihm genügt der Informationsaustausch mit Fachkollegen an der Hochschule. Es besteht somit für ihn kein Interesse an derartigen Präsentationen zur Informationsvermittlung seitens der Bibliothek.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Die Befragte hält den Mathematik-Monographiebestand für optimal, leiht regelmäßig Bücher aus bzw. beteiligt sich selten am Bestandsaufbau der Bibliothek mit Erwerbungsanschlüssen.

Negativ

Weitere Dienstleistungen wie Datenbanken, Fernleihe bzw. Dokumentenlieferdienste benötigt er nicht. Zusendung von Fachinformationen an den Arbeitsplatz oder die Belieferung von Neuerscheinungslisten hält er für lästig und überflüssig.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Für seine Zwecke reicht ihm das Angebot der Bibliothek aus, er kann keine Mängel angeben.

Verbesserungswünsche:

Der Befragte regt an E-Book-Reader bzw. iPad anzuschaffen und zur Ausleihe anzubieten.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot „Approval Plan“ mittels Vignettenteknik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		
Sprache		
Werktypen		
Auslieferung des Approval Plan		
Bestellfunktion		

Paarweiser Vergleich der Vignetten 17-24

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 1	Vign. 2	Vign. 3	Vign. 4	Vign. 5	Vign. 6	Vign. 7	Vign. 8	Summe	Rang
Vign. 1	-								0	
Vign. 2		-							0	
Vign. 3			-						0	
Vign. 4				-					0	
Vign. 5					-				0	
Vign. 6						-			0	
Vign. 7							-		0	
Vign. 8								-	0	

Anmerkung zum Interview:

Befragter lehnt jegliche Zusatzleistung der Bibliothek ab. Der Vignettenvergleich konnte hier nicht durchgeführt werden. Das Interview verlief nicht konstruktiv genug, es wurde eher als belästigend empfunden.

Protokoll 14

Gruppe: Geisteswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Geisteswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Geisteswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem kommerziellen Weg!

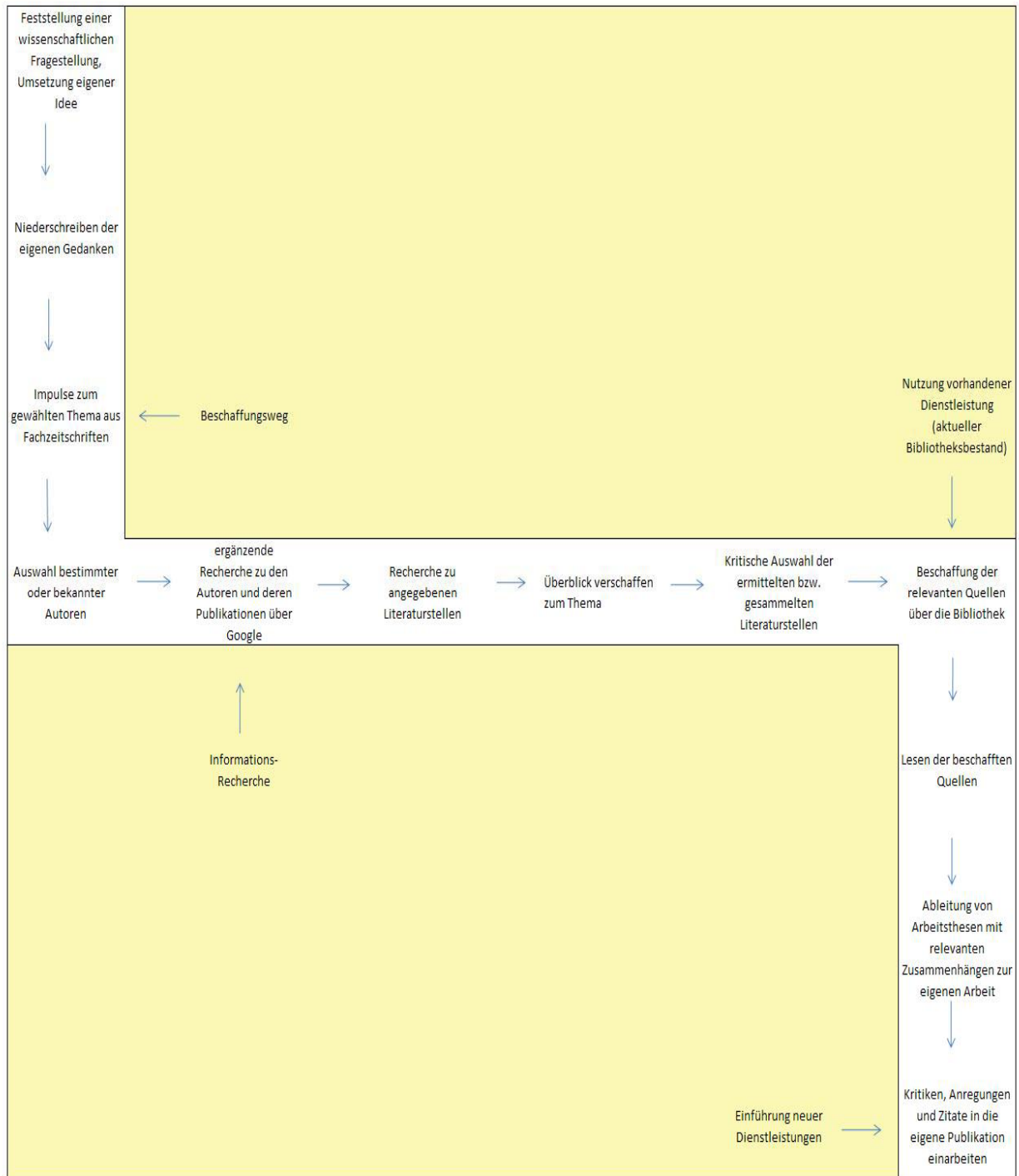
Anmerkung:

Befragter bestätigt diese These. Er beschafft sich seine Informationen hauptsächlich aus Fachzeitschriften und Verlagsinformation. Hier erhält er Informationen zu neuen Tendenzen seines Fachgebietes. Er nutzt aber auch Google, allerdings nur zu Vorinformation. Er betont deutlich, dass die Printmedien Hauptbestandteil seiner Informationsbeschaffung sind.

Prozentualer Anteil: 80 % Print - 20 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte schreibt zunächst seine Idee, Leitgedanken nieder und dann sucht er nach Bestätigung seiner Gedanken und Thesen durch andere Autoren. Dazu verschafft er sich über Google Informationen zu Autoren, deren Webseiten und herausgegebenen Schriften, liest Artikel bekannter Autoren in Fachzeitschriften bzw. seinem eigen angelegtem themenbezogenen Fundus. So belegt er seine eigenen niedergeschriebenen Gedanken mit anderen Artikeln, arbeitet Zitate, Anregungen aber auch Kritiken in seine Publikation mit ein. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten und dessen Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt Fachzeitschriften aus dem für ihn aktuellen Bibliotheksbestand und den zum Teil eigenen Fachzeitschriften. Weitere fachliche Anregungen erhält er über bekannte Autoren, aus Fachzeitschriften und besonders beim aktiven Austausch mit den Fachkollegen, weniger über Datenbankrecherchen.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von dem Befragten nicht genutzt. Das Internet empfindet er durchaus als aktuell, aber zu oberflächlich und dient ihm nur als ergänzende Information.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Schulungen zur Informationsvermittlung hält er für wichtig.

Negativ

Informationen auf dem elektronischen Weg lehnt er ab, aber nicht generell. Er zieht jedoch die Printversion vor.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Befragte nutzt die ihm bekannten Dienstleistungen und beteiligt sich aktiv am Bestandsaufbau der Bibliothek.

Negativ

Negatives kann er an dieser Stelle nicht äußern.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek er sehr zufrieden. Er bedankt sich für die schnelle Hilfe, die er stets von den netten Bibliotheksmitarbeitern erhält.

Verbesserungswünsche:

Der Befragte hält die Ausweitung der Öffnungszeiten für dringend notwendig. Freitagabend und Samstagvormittag wären sinnvoll. Des Weiteren wünscht er die Erweiterung der Hochschulbibliographie mit Veröffentlichungen von Absolventen. Deren Präsentation könnte auf einer Webseite der Hochschulbibliothek erfolgen. Informationen über Neuigkeiten zur Bibliothek und deren Dienstleistungen möchte er per Newsletter oder E-Mail erhalten. Es besteht Interesse an der Einrichtung eines Profildienstes zu seinem Fachgebiet.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 25-32

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 25	Vign. 26	Vign. 27	Vign. 28	Vign. 29	Vign. 30	Vign. 31	Vign. 32	Summe	Rang
Vign. 25	-	2	2	1	1	0	0	1	7	4
Vign. 26	0	-	2	1	1	0	0	1	5	5
Vign. 27	0	0	-	1	1	0	0	1	3	8
Vign. 28	1	1	1	-	2	1	1	2	9	3
Vign. 29	1	1	1	0	-	0	0	1	4	6
Vign. 30	2	2	2	1	2	-	1	2	12	1
Vign. 31	2	2	2	1	2	1	-	2	12	1
Vign. 32	1	1	1	0	1	0	0	-	4	6

Anmerkungen zum Interview:

Sehr kooperativer Proband, lieferte aussagekräftige Informationen und beteiligte sich konstruktiv an der Überarbeitung des Blueprint.

Protokoll 15

Gruppe: Mathematiker

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Mathematiker Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg, dem Internet beschaffen!

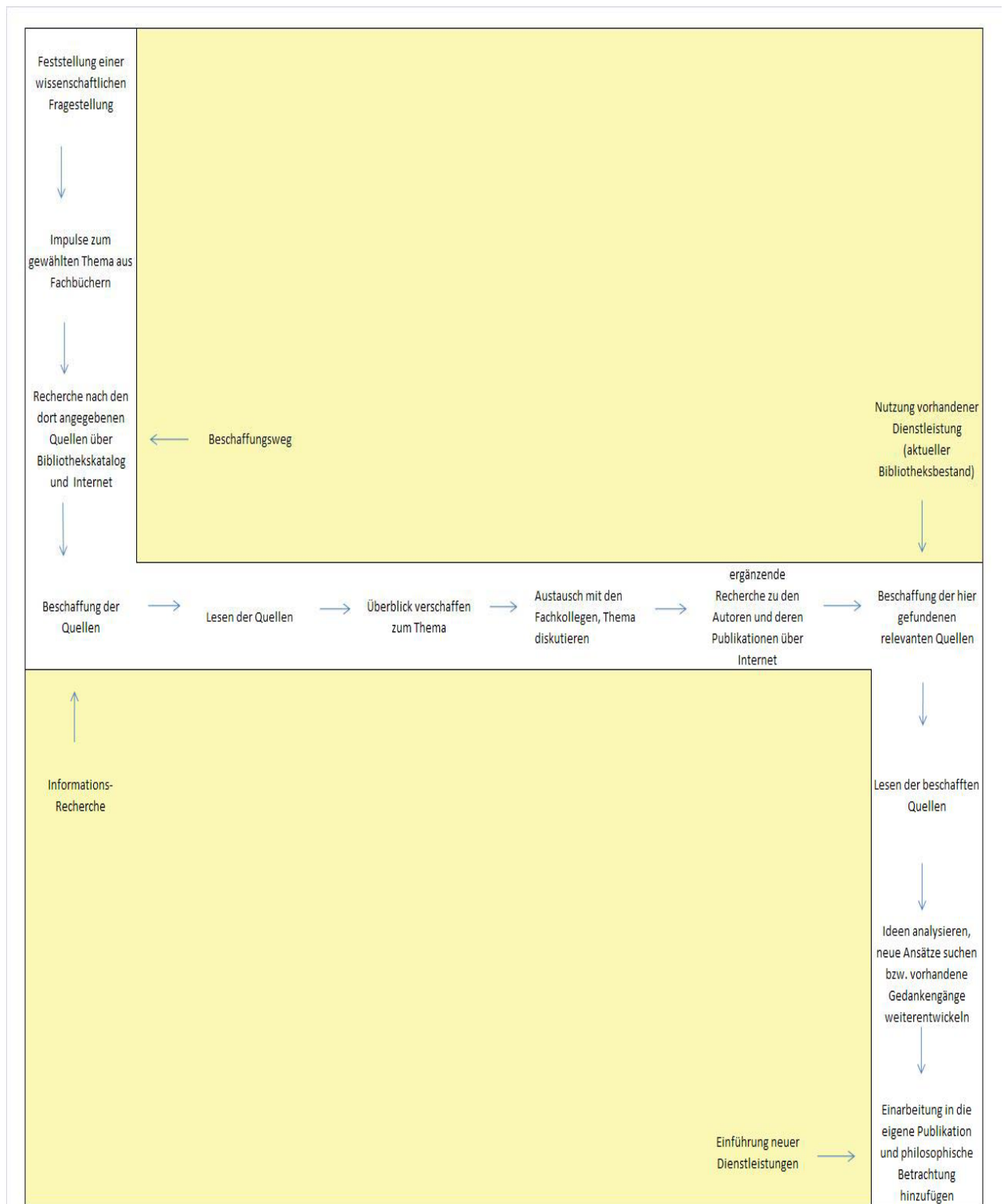
Anmerkung:

Befragter bestätigt diese These nicht ganz. Er beschafft sich seine Informationen auch über das Internet, aber hauptsächlich aus Fachbüchern. Er passt sich durchaus dem Medienwandel an. Sein Trend geht immer mehr zur Internetnutzung. Er erhält hauptsächlich auf Webseiten von Autoren Informationen zum Forschungsstand seines Fachgebietes.

Prozentualer Anteil: 80 % Print - 20 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte erhält durch das Lesen von Literatur, klassisch aus einem Buch der Bibliothek, Ideen zu neuen Ansätzen. Die dort angegebenen Quellen werden recherchiert, beschafft und gelesen. Mit den Fachkollegen wird sich dann ausgetauscht und über das Thema diskutiert. Das vorhandene Autoren-Netzwerk bietet Skripte die durchaus zum relevanten Thema passen könnten. Die gefundenen Ideen werden analysiert um neue Ansätze zu finden oder Gedankengänge weiter zu entwickeln. Die philosophische Betrachtung wird hinzugefügt und abschließend in die Publikation eingearbeitet. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten und dessen Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung am Beispiel seiner letzten Publikation erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Die Informationsbeschaffung des Befragten erfolgt bevorzugt aus Fachbüchern und Autoren-Webseiten im Internet. Fachliche Anregungen erhält er besonders beim aktiven Austausch mit den Fachkollegen.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von dem Befragten nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Aus Mangel an Notwendigkeit reichen ihm seine wenigen Recherchekenntnisse völlig. Er benötigt diese auch kaum.

Negativ

Schulungen zur Informationsvermittlung benötigt er nicht und hält diese für unwichtig.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Befragte nutzt sehr rege die ihm bekannten Dienstleistungen und beteiligt sich aktiv am Bestandsaufbau der Bibliothek.

Negativ

Negatives kann er an dieser Stelle nicht äußern. Es ist hier aber anzumerken, dass er weitere Beschaffungsmöglichkeiten gar nicht kennt.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Unzufriedenheit konnte der Befragte nicht äußern, er ist mit allem was die Bibliothek betrifft zufrieden.

Verbesserungswünsche:

Der Befragte wünscht sich einen freizugänglichen Magazinbestand und ist an einem persönlichen Profildienst interessiert.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	In den persönlichen Warenkorb

Paarweiser Vergleich der Vignetten 9-16

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 9	Vign. 10	Vign. 11	Vign. 12	Vign. 13	Vign. 14	Vign. 15	Vign. 16	Summe	Rang
Vign. 9	-	1	1	0	1	1	0	1	5	5
Vign. 10	1	-	2	0	1	1	0	2	7	3
Vign. 11	1	0	-	0	1	1	0	1	4	8
Vign. 12	2	2	2	-	2	1	1	2	12	1
Vign. 13	1	1	1	0	-	1	0	1	5	5
Vign. 14	1	1	1	1	1	-	1	1	7	3
Vign. 15	2	2	2	1	2	1	-	2	12	1
Vign. 16	1	0	1	0	1	1	1	-	5	5

Anmerkungen zum Interview:

Sehr kooperativer Proband, lieferte aussagekräftige Informationen und beteiligte sich konstruktiv an der Überarbeitung des Blueprint.

Protokoll 16

Gruppe: Mathematiker

These:

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass sich die Mathematiker Informationen vorzugsweise über den elektronischen Weg, dem Internet beschaffen!

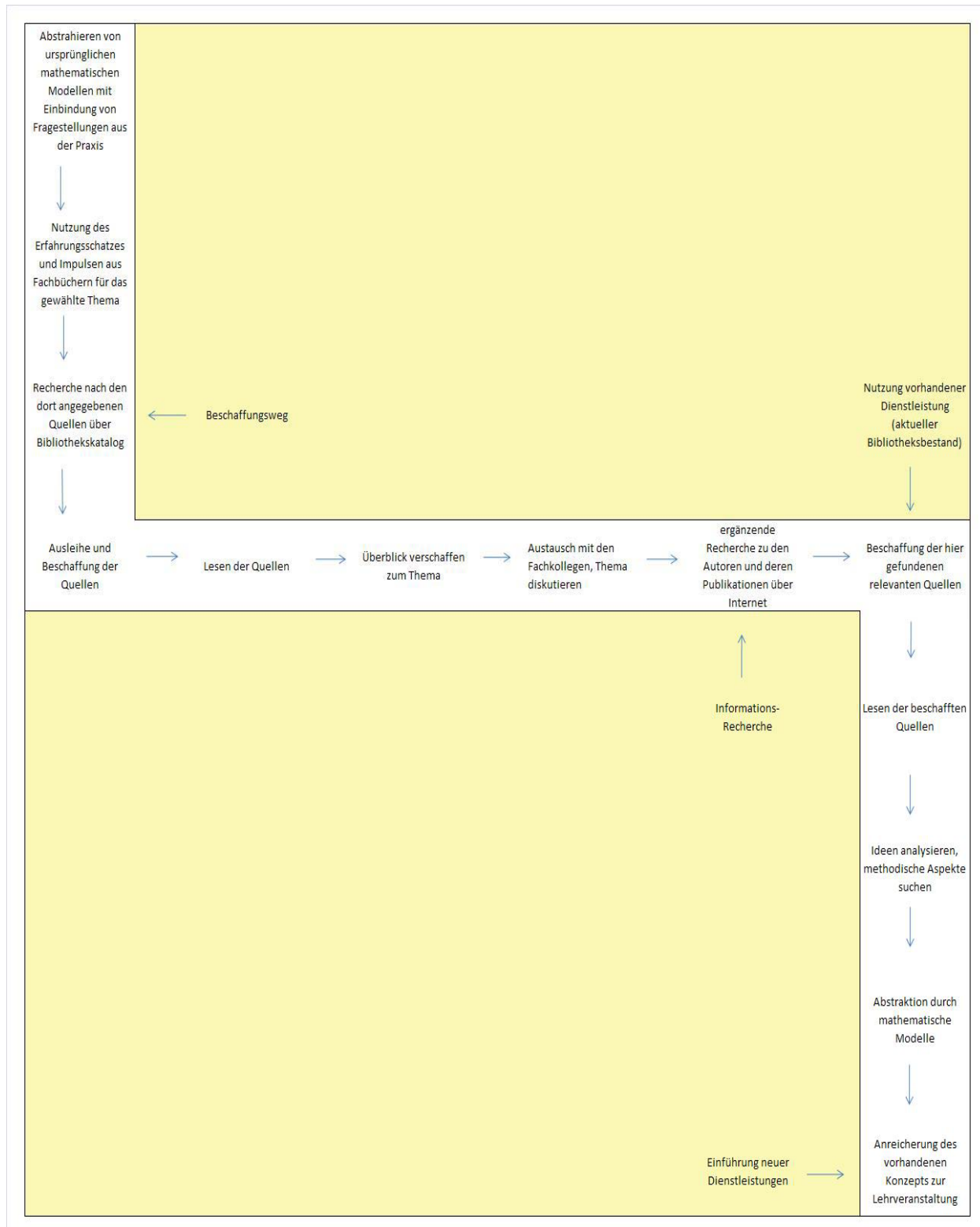
Anmerkung:

Befragter bestätigt diese These nicht. Er beschafft sich seine Informationen hauptsächlich über Fachbücher. Fachliche Aspekte der Mathematik sind heute noch aktuell bzw. verändern sich nicht. Dennoch gibt er zu, dass er seine historischen Forschungen zur Mathematik über das Internet betreibt. Aber das typische Lehrbuch ist für ihn am anspruchsvollsten und überbringt die kulturelle ethische Denkweise der Mathematik. Für ihn ist das Internet nur ergänzendes Hilfsmittel.

Prozentualer Anteil: 80 % Print - 20 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte erhält durch das Lesen von Literatur, klassisch aus einem Buch der Bibliothek und seinem aus gedruckten Werken bestehenden Literaturfundus Anregungen. Er erarbeitet aus dem vorhandenen Gedankengerüst Ideen zu neuen Ansätzen und tauscht sich über diese mit den Fachkollegen aus. Ergänzend sucht der Befragte im Internet nach methodischen Aspekten, durch die er dann die mathematischen Modelle abstrahieren möchte und die vorhandene Lehrveranstaltung abschließend damit anreichert. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten und dessen Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung am Beispiel eines Konzeptes zur Lehrveranstaltung erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Die Informationsbeschaffung des Befragten erfolgt bevorzugt aus Fachbücher und Autoren-Webseiten im Internet. Er liebt das gedruckte Buch bzw. das Papier in der Hand.

Fachliche Anregungen erhält er auch durch Kolloquien, Arbeitstreffen unter Fachkollegen, diese auch überregional.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von dem Befragten nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Für seine Recherchen Verlagsinformationen oder Fachportalen reichen die vorhandenen Kenntnisse aus.

Negativ

Schulungen zur Informationsvermittlung benötigt der Befragte nicht. Er verzichtet auf anderweitige Recherchemöglichkeiten. Seine genutzten Mittel sind ihm völlig ausreichend.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Befragte nutzt den Bibliotheksbestand und beteiligt sich aktiv am Bestandsaufbau der Bibliothek.

Negativ

Weitere Dienstleistungsangebote nutzt er nicht und bekennt: „ich befinde mich in eingefahrenen Gleisen, kann diese schwer wieder verlassen“.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Er kann an der Bibliothek, ihren Dienstleistungen und ihren Mitarbeitern nichts bemängeln, ist vollkommen zufrieden.

Verbesserungswünsche:

Er könnte sich eine Handapparatsregelung für ihn sehr gut vorstellen, dann würden die Langzeitleihen und die Probleme, die damit zusammenhängen, entfallen. Befragter ist an der Einrichtung eines persönlichen Profildienstes interessiert.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 1-8

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 1	Vign. 2	Vign. 3	Vign. 4	Vign. 5	Vign. 6	Vign. 7	Vign. 8	Summe	Rang
Vign. 1	-	1	0	1	1	0	1	0	4	8
Vign. 2	1	-	0	1	1	0	1	0	4	8
Vign. 3	2	2	-	2	2	1	2	1	12	1
Vign. 4	1	1	0	-	1	0	1	0	4	8
Vign. 5	1	1	0	1	-	0	1	0	4	8
Vign. 6	2	2	1	2	2	-	2	1	12	1
Vign. 7	1	1	0	1	1	0	-	0	4	8
Vign. 8	2	2	1	2	2	1	2	-	12	1

Protokoll 17

Gruppe: Wirtschaftswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Wirtschaftswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Wirtschaftswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem kommerziellen Weg!

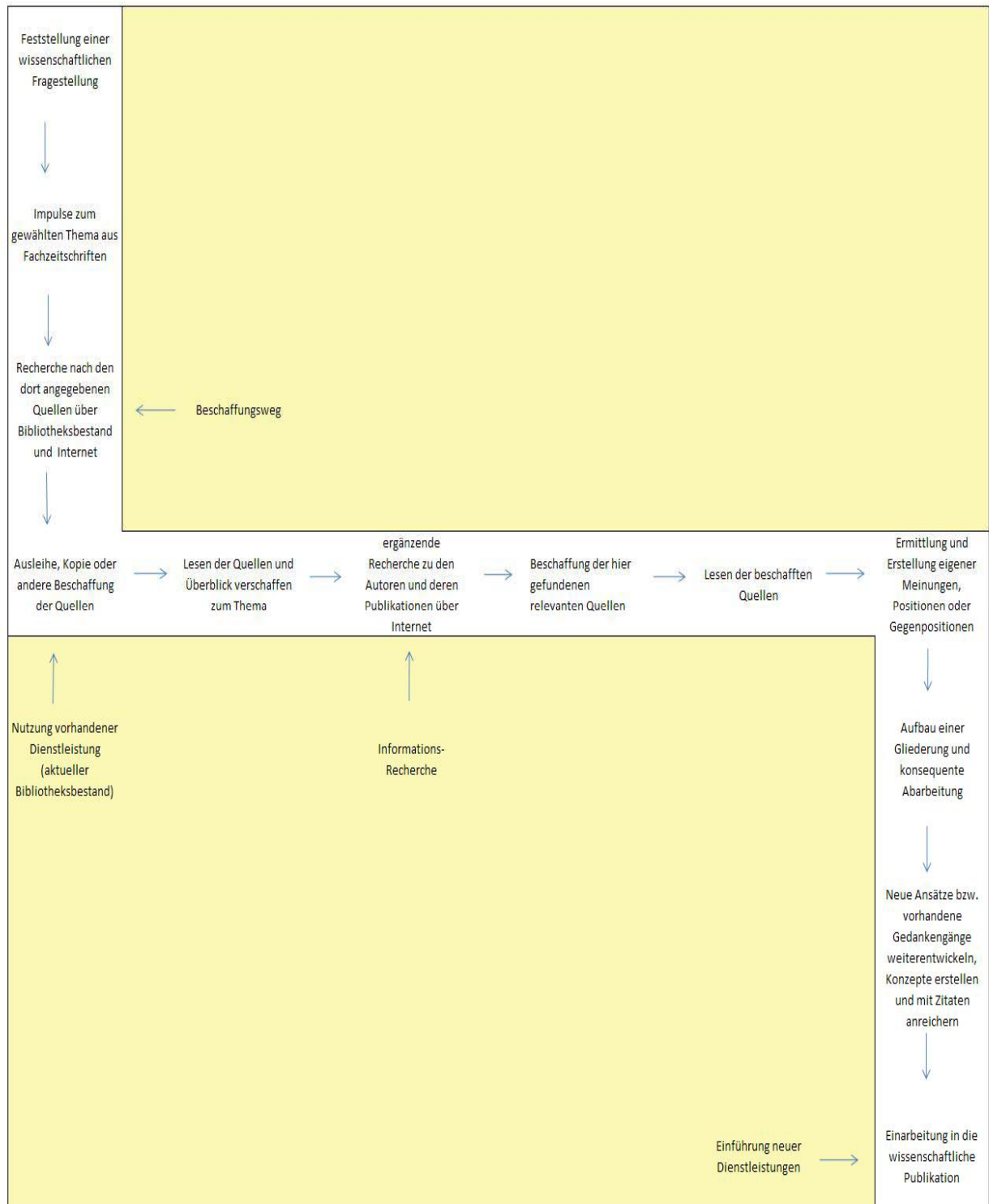
Anmerkung:

Befragter bestätigt diese These. Er nutzt durchaus auch das Internet, ist aber der Ansicht, hier auf keinen Fall neues Wissen vermittelt zu bekommen. Er nutzt es weniger um Theorien und Befunde zu recherchieren, eher als Hilfsmittel um herauszufinden, wo und in welchem Printmedium er was finden könnte. Der Befragte bevorzugt die Printmedien und nutzt somit die klassische Methode der Informationsbeschaffung über Verlagsliteratur, über Fachzeitschriften und Fachbücher.

Prozentualer Anteil: 90 % Print - 10 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte stellt sich einem interessanten Thema und beginnt zunächst mit dem Literaturstudium. Hierzu nutzt er sein eigenes Gedankengut, liest hauptsächlich Fachzeitschriften und sucht parallel dazu nach Publikationen bekannter Autoren und stößt so auf weitere Quellen. Aus diesen Quellen ermittelt er Meinungen und Positionen, wählt das für ihn relevante Material aus. Der Befragte erstellt nach seinen Erkenntnissen eine Gliederung, die er konsequent abarbeitet. Er schreibt seine Gedanken nieder und erweitert diese mit Zitaten anderer Autoren. Er erstellt Konzepte, eigene Positionen, aber auch Gegenpositionen, die abschließend in die Publikation eingearbeitet werden. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten und dessen Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt den klassischen Weg der Informationsbeschaffung. Er nutzt dabei hauptsächlich Fachzeitschriften, um sich hier zu den neuesten Themen und über

Neuerscheinungen seines Fachgebietes zu informieren. Das Internet nutzt er nur ergänzend. Neue Impulse und fachliche Anregungen erhält er auf Workshops, im Austausch mit Fachkollegen anderer Einrichtungen und Kontakten aus der Praxis.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von dem Befragten nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Für seine Recherchemöglichkeiten sind ausreichend Kenntnisse vorhanden.

Negativ

Es besteht kein Interesse an Präsentationen seitens der Bibliothek zur Informationsvermittlung. Ihm reichen seine bisherigen Kenntnisse.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Bestand zu seinem Fachgebiet ist, dank seiner Beteiligung am Bestandsaufbau, ausreichend. Außerdem lobt der Befragte das Versenden von Inhaltsverzeichnissen neu eingegangener Zeitschriftenhefte zu seinem Fachgebiet und hält dies für sehr hilfreich.

Negativ

Andere Dienstleistungen kennt und benötigt er nicht. So besteht auch kein Interesse an der Einrichtung eines persönlichen Profildienstes.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek, deren Mitarbeitern und Dienstleistungen ist der Befragte sehr zufrieden.

Verbesserungswünsche:

Befragter wünscht sich Öffnungszeiten bis in die Abendstunden, auch freitags. Er gibt außerdem den Hinweis die Aufstellung bzw. Sacherschließung seiner Fachliteratur zu überdenken.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		
Sprache		
Werktypen		
Auslieferung des Approval Plan		
Bestellfunktion		

Paarweiser Vergleich der Vignetten 9-16

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 9	Vign. 10	Vign. 11	Vign. 12	Vign. 13	Vign. 14	Vign. 15	Vign. 16	Summe	Rang
Vign. 9	-									
Vign. 10		-								
Vign. 11			-							
Vign. 12				-						
Vign. 13					-					
Vign. 14						-				
Vign. 15							-			
Vign. 16								-		

Anmerkung des Interviewers:

Sehr kooperativer Proband, lieferte aussagekräftige Informationen und beteiligte sich konstruktiv an der Überarbeitung des Blueprint. Befragter lehnt weitere Zusatzleistung der Bibliothek ab. Der Vignettenvergleich konnte hier nicht durchgeführt werden.

Protokoll 18

Gruppe: Wirtschaftswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Wirtschaftswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Wirtschaftswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem kommerziellen Weg!

Anmerkung:

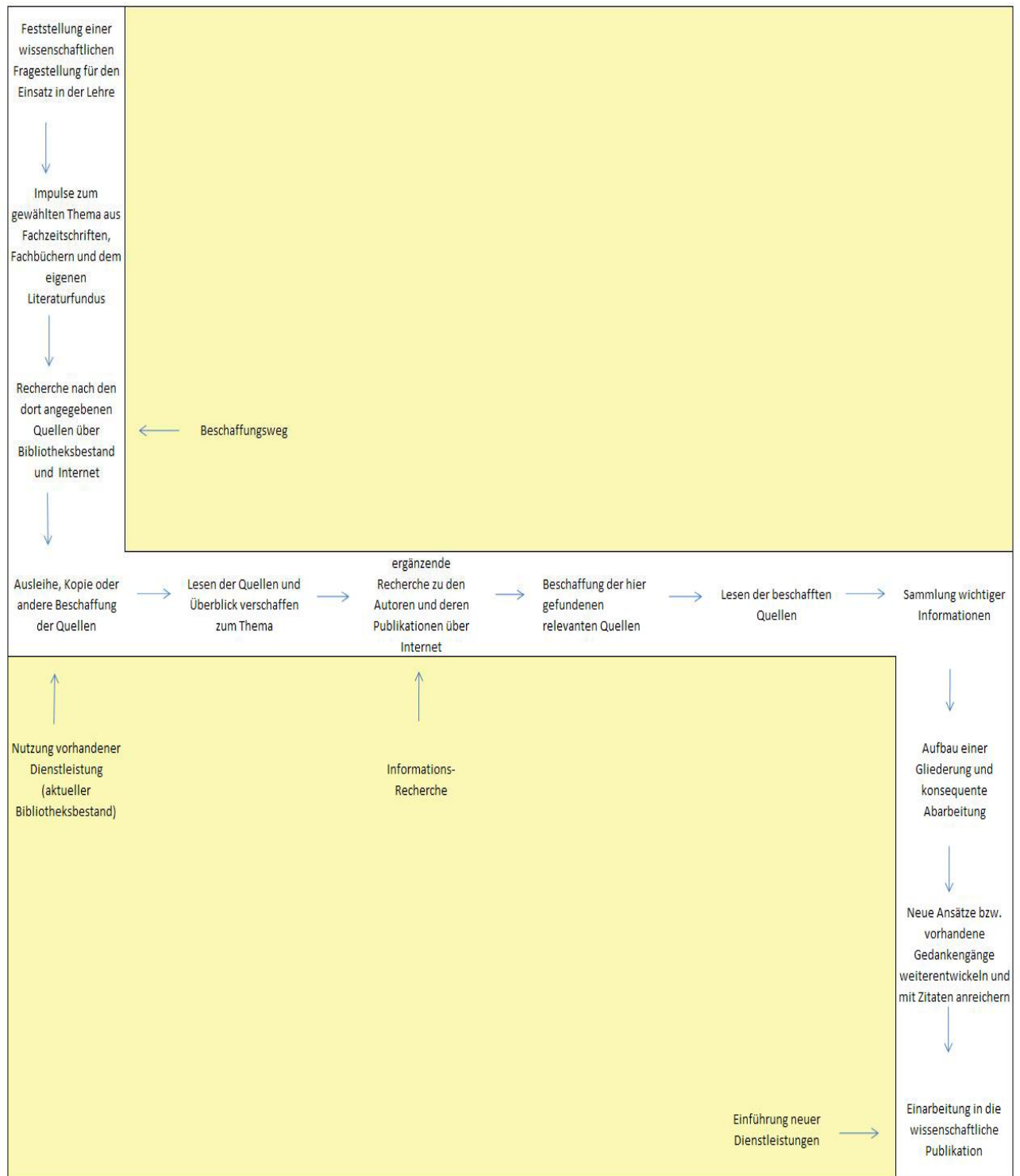
Befragter bestätigt diese These nur zum Teil. Er beschafft sich die Informationen zu seinem Fachgebiet aus dem Internet und den Printmedien gleichermaßen. Der Befragte bevorzugt durchaus den klassischen Weg über die Bibliothek und die Printmedien, nutzt aber das Internet zur Erstinformation bzw. um sich einen Überblick zu verschaffen.

Dennoch hat für ihn das Internet einen flüchtigen Charakter, ist nicht hinreichend genug wissenschaftlich autorisiert. Es dient dem Befragten als Informationsbasis, als Quellenfundus, den er in seiner klassischen Vorgehensweise weiter verwenden kann.

Prozentualer Anteil: 50 % Print - 50 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte wählt interessantes Thema mit dem Hintergrund seines Einsatzes in der Lehre. Er beginnt zunächst mit dem Literaturstudium und nutzt dabei seinen eigenen Literaturfundus und Fachzeitschriften, Fachbücher aus dem Bibliotheksbestand. Parallel dazu recherchiert er nach Publikationen bekannter Autoren und stößt so auf weitere Quellen. Mit Hilfe dieser zusätzlichen Quellen verschafft er sich einen umfassenden Überblick zum interessierenden Thema. Er speichert bzw. sammelt die wichtigen Informationen auf Karteikarten. Der Befragte erstellt nun eine Gliederung, die er konsequent abarbeitet. Er schreibt seine Gedanken nieder und erweitert diese mit Zitaten anderer Autoren, die er abschließend in die Publikation eingearbeitet. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten und dessen Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt den klassischen Weg der Informationsbeschaffung und ergänzend dazu das Internet. Er nutzt die Bibliothek mit ihren Fachzeitschriften und Fachbüchern

und seinen eigenen Literaturfundus, um sich über Neuentwicklungen und Neuerscheinungen seines Fachgebietes zu informieren. Impulse und fachliche Anregungen holt er sich im Austausch mit Fachkollegen sowie von bekannten Autoren und deren Veröffentlichungen. Es ist ihm nicht möglich Tagungen und Kongresse zu besuchen.

Negativ

Datenbanken oder E-Journals werden von dem Befragten nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Zu seinen Recherchemöglichkeiten sind ausreichend Kenntnisse vorhanden.

Negativ

Es besteht kein Interesse an einer Bibliothekspräsentation zur Informationsvermittlung. Ihm reichen seine vorhandenen Kenntnisse aus.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Bestand zu seinem Fachgebiet ist, dank seiner Beteiligung am Bestandsaufbau, ausreichend. Er ist aktiver Nutzer des Bibliotheksbestandes und anderer Dienstleistungen, wie die Fernleihe. Die Einrichtung eines persönlichen Profildienstes würde er in Anspruch nehmen, aber nur für Bibliothekszwecke. Für sich selber genießt er gern die komplette Breite an Verlagsinformationen und möchte nicht auf bestimmte Fachgebiete begrenzt werden. Die Vorselektion möchte er lieber selber vornehmen.

Negativ

Weitere Dienstleistungen kennt er nicht, ist aber interessiert Informationen darüber zu erhalten.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek, deren Mitarbeitern und Dienstleistungen ist der Befragte sehr zufrieden.

Verbesserungswünsche:

Befragter wünscht Informationen zu Bibliotheksdienstleistungen und Neuigkeiten vierteljährlich per Post. Außerdem regt er an, die Buchbindersendungen lieber auf die Wintermonate zu verschieben, um die Zugänglichkeit der Zeitschriften in den arbeitsintensiven Monaten der Studenten zu gewährleisten. Er wünscht die Einrichtung eines persönlichen Profildienstes, allerdings nur für Bibliothekszwecke.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan	nach Anmeldung im Schweitzer Portal	
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 9-16

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 9	Vign. 10	Vign. 11	Vign. 12	Vign. 13	Vign. 14	Vign. 15	Vign. 16	Summe	Rang
Vign. 9	-	1	1	1	0	1	1	0	5	8
Vign. 10	1	-	1	1	0	1	1	0	5	8
Vign. 11	1	1	-	1	0	1	1	0	5	8
Vign. 12	1	1	1	-	0	1	1	0	5	8
Vign. 13	2	2	2	2	-	2	2	2	14	1
Vign. 14	1	1	1	1	0	-	1	0	5	8
Vign. 15	1	1	1	1	0	1	-	0	5	8
Vign. 16	2	2	2	2	0	2	2	-	12	2

Protokoll 19

Gruppe: Geisteswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Geisteswissenschaftler das gedruckte Buch weiterhin bevorzugen. Der Geisteswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem kommerziellen Weg!

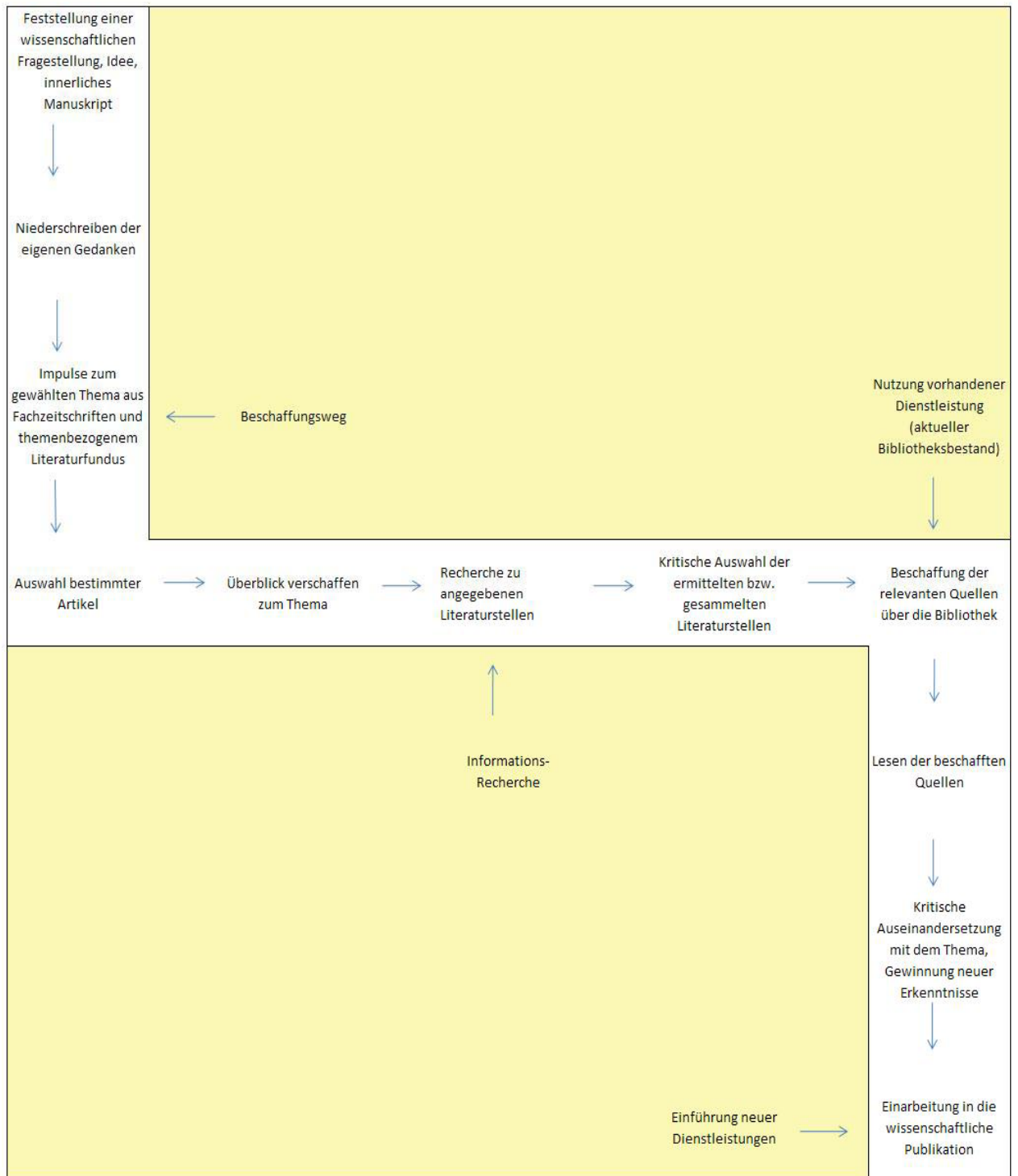
Anmerkung:

Befragter bestätigt diese These. Er beschafft sich seine Informationen hauptsächlich aus Fachzeitschriften und Fachbüchern. Aber nicht nur hier erhält er Informationen zu neuen Entwicklungen in seinem Fachgebiet, sondern auch aus Informationsdiensten anderer Institute. Der Befragte bevorzugt durchaus den klassischen Weg über die Bibliothek und die Printmedien, nutzt aber das Internet zur Vorinformation bzw. um sich einen Überblick zu verschaffen.

Prozentualer Anteil: 80 % Print - 20 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Der Befragte schreibt zunächst seine Gedanken nieder und sucht dann erst nach Literatur, mit der er diese bestätigen kann. Er betreibt kein Literaturstudium im Vorfeld, sondern erst wenn er seine Ideen schriftlich verfasst hat. Hierzu verschafft er sich Informationen aus seinem eigen angelegten themenbezogenen Fundus, aus Fachzeitschriften. Er belegt so seine eigenen niedergeschriebenen Gedanken mit anderen Artikeln und arbeitet Zitate, Anregungen aber auch Kritiken in seine Publikation mit ein. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit dem Befragten und dessen Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragter bevorzugt Fachzeitschriften aus dem für ihn aktuellen Bibliotheksbestand und somit den klassischen Weg der Informationsbeschaffung.

Negativ

Elektronische Wege zur Informationsbeschaffung, wie Datenbanken oder E-Journals werden von dem Befragten nicht genutzt.

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Der Bibliotheksbestand mit seinen Fachbüchern und Fachzeitschriften reicht dem Befragten aus. Recherchekenntnisse kann er nicht vorweisen, lässt dies durch die Mitarbeiter der Bibliothek erledigen und browsst lieber durch die Regale.

Negativ

Persönliche Schulungen zur Informationsrecherche lehnt er ab, möchte keine Arbeit damit haben, sondern bedient sich lieber den Mitarbeitern der Bibliothek, die diese Recherchen für ihn übernehmen sollten.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Befragte nutzt die ihm bekannten Dienstleistungen und beteiligt sich aktiv am Bestandsaufbau der Bibliothek. Ganz besonders lobenswert empfindet er das Versenden von Inhaltsverzeichnissen neu eingegangener Zeitschriftenhefte. So verpasst er keine Zeitschriftenausgabe.

Negativ

Negatives kann er an dieser Stelle nicht äußern.

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit der Bibliothek er sehr zufrieden. Er bedankt sich für die schnelle Hilfe, die er stets von den netten Bibliotheksmitarbeitern erhält.

Verbesserungswünsche:

Der Befragte wünscht Auftrags-Recherchen und bittet außerdem um die Anschaffung von Printexemplaren zu Informationsdiensten, die auch online verfügbar sind. Für ihn bringt das zu viel Papierverschwendung mit sich, wenn er diese ausdrucken muss, da er online nicht liest. Die Einrichtung eines persönlichen Profildienstes wird vom Befragten gewünscht.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	Englisch
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	

Paarweiser Vergleich der Vignetten 17-24

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 17	Vign. 18	Vign. 19	Vign. 20	Vign. 21	Vign. 22	Vign. 23	Vign. 24	Summe	Rang
Vign. 17	-	1	1	0	1	1	0	1	5	8
Vign. 18	1	-	1	0	1	1	0	1	5	8
Vign. 19	1	1	-	0	1	1	0	1	5	8
Vign. 20	2	2	2	-	2	2	1	2	13	1
Vign. 21	1	1	1	0	-	1	0	1	5	8
Vign. 22	1	1	1	0	1	-	0	1	5	8
Vign. 23	2	2	2	1	2	2	-	2	13	1
Vign. 24	1	1	1	0	1	1	0	-	5	8

Protokoll 20

Gruppe: Rechtswissenschaftler

These

Aufgrund des Literaturstudiums wurde festgestellt, dass Rechtswissenschaftler das gedruckte Buch und die Printbestände der Bibliothek weiterhin bevorzugen. Der Rechtswissenschaftler beschafft sich somit seine Informationen über die altbewährte Weise, auf dem kommerziellen Weg!

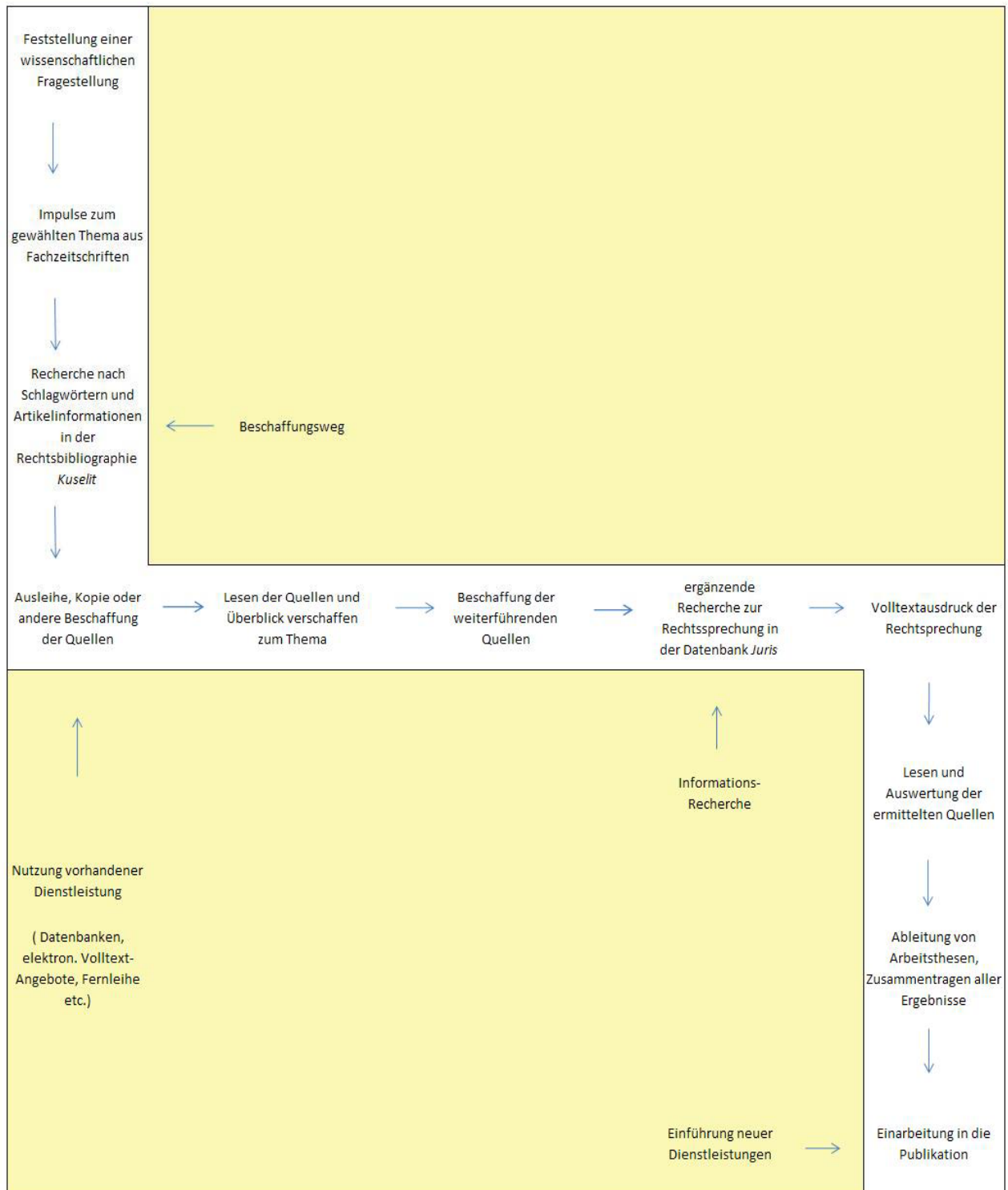
Anmerkung:

Befragte bestätigt diese These nicht. Sie bevorzugt für ihre Informationsbeschaffung hauptsächlich Datenbanken wie *Juris* bspw. und das Internet allgemein. Aber auch Fachzeitschriften aus dem Bibliotheksbestand werden mit herangezogen.

Prozentualer Anteil: 10 % Print - 90 % Internet

Blueprint-Darstellung der Informationsbeschaffung an einem Beispiel

Die Befragte wählt ihr aktuelles Thema und beginnt mit der Recherche in der Rechtsbibliographie „Kuselit“. Sie erhält Schlagwörter und Artikelinformationen zum aktuellen Thema. Ihr werden Literaturlisten angezeigt, die sie sich ausdrückt. Damit geht sie zur Bibliothek, um sich ihre für sie relevanten Artikel zu beschaffen. Parallel dazu recherchiert sie in der Datenbank „Juris“. Sie kann dort auf die aktuelle Rechtsprechung zugreifen und die Urteile sofort ausdrucken. Diese arbeitet sie ergänzend in ihre Publikation ein. Das folgende Blueprint wurde gemeinsam mit der Befragten und deren Vorstellung über die Vorgehensweise bei der Informationsbeschaffung erstellt.



Befragung mit der SEM

Befragung zu Phase 1 - Beschaffungsweg

Positiv

Befragte nutzt hauptsächlich Onlineangebote wie Datenbanken und Portale zur Informationsbeschaffung. Sie bedient sich aber auch der Bibliothek und ihren

Fachzeitschriften, um sich über Neuentwicklungen ihres Fachgebietes zu informieren. Einen Überblick zu neuen Themen, allerdings eher interdisziplinärer Natur, erhält sie auf Tagungen und Kongresse, welche sie 1-mal pro Jahr besucht.

Negativ

keine Anmerkungen

Befragung zu Phase 2 - Informationsrecherche

Positiv

Die Befragte kann ausreichend Recherchekenntnisse vorweisen.

Negativ

Es besteht daher kein Interesse an Präsentationen seitens der Bibliothek zur Informationsvermittlung.

Befragung zu Phase 3 - Dienstleistungsangebot

Positiv

Der Bestand zu ihrem Fachgebiet ist, dank ihrer Beteiligung am Bestandsaufbau, aktuell. Sie ist aktiver Nutzer des Bibliotheksbestandes und der Datenbanken.

Negativ

keine Anmerkungen

Abschlussbefragung – Kundenzufriedenheit, Anmerkungen zu Verbesserungen, Einführung neuer Dienstleistungen

Kundenzufriedenheit:

Mit dem Bestand der Bibliothek, den Bibliotheksmitarbeitern und Dienstleistungen ist die Befragte durchaus zufrieden.

Verbesserungswünsche:

Befragte wünscht regelmäßig per Mail, über die Bibliotheksdienstleistungen und Neuigkeiten, informiert zu werden. Außerdem regt sie an, die Öffnungszeiten während des Semesters, bis in die Abendstunden auszuweiten. Die Einrichtung eines persönlichen Profildienstes würde sie gern in Anspruch nehmen.

Erfassung der Kundenanforderungen zum neuen Dienstleistungsangebot mittels Vignettentechnik

Bevorzugte Qualitätskriterien

Merkmale	Ausprägung A	Ausprägung B
Benachrichtigung über neuen Approval Plan		per E-Mail
Sprache	Deutsch	
Werktypen	forschungsbezogene Literatur	Lehrbücher
Auslieferung des Approval Plan		vierteljährlich
Bestellfunktion	In den Bibliotheks-Warenkorb	In den persönlichen Warenkorb

Paarweiser Vergleich der Vignetten 25-32

Paarweiser Vergleich der Vignetten mit Bildung der Rangreihenfolge

	Vign. 25	Vign. 26	Vign. 27	Vign. 28	Vign. 29	Vign. 30	Vign. 31	Vign. 32	Summe	Rang
Vign. 25	-	2	2	1	2	1	1	2	11	3
Vign. 26	0	-	1	1	1	0	0	1	4	5
Vign. 27	0	1	-	0	1	0	0	1	3	8
Vign. 28	1	1	2	-	2	0	0	2	8	4
Vign. 29	0	1	1	0	-	0	0	1	3	8
Vign. 30	1	2	2	2	2	-	1	2	12	1
Vign. 31	1	2	2	2	2	1	-	2	12	1
Vign. 32	0	1	1	0	1	0	0	-	3	8

Anhang 4

Fragebogen

Markieren Sie so: Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.
 Korrektur: Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

Nutzung von Informationsquellen

Sehr geehrte BenutzerInnen der Hochschulbibliothek, im Rahmen meiner Diplomarbeit untersuche ich das Informationsverhalten unserer NutzerInnen. Daher bitte ich Sie, die nachfolgenden Fragen zu beantworten.

Wie häufig nutzen Sie folgende Quellen, um sich auf Ihrem Fachgebiet zu informieren?

	Mehrmals in der Woche	Einmal in der Woche	Mehrmals im Monat	Einmal im Monat	Mehrmals im Jahr	Einmal im Jahr	seltener	k.A.
Bibliothekskatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlagskataloge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachzeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volltextdatenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachportale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie bewerten Sie diese Informationsquellen insgesamt für Ihre Arbeit?

	sehr gut = 1	2	3	4	5	sehr schlecht = 6	k.A.
Bibliothekskatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlagskataloge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachzeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volltextdatenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachportale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie bewerten Sie folgende Merkmale der Informationsquellen?

	sehr aktuell = 1	2	3	4	5	weniger aktuell = 6	k.A.
Aktualität							
Bibliothekskatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlagskataloge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachzeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volltextdatenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachportale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Nutzung von Informationsquellen [Fortsetzung]

	sehr hoch = 1	2	3	4	5	sehr niedrig = 6	k.A.
Relevanz							
Bibliothekskatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlagskataloge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachzeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volltextdatenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachportale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	sehr leicht = 1	2	3	4	5	sehr schwer = 6	k.A.
Handhabung							
Bibliothekskatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlagskataloge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachzeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volltextdatenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachportale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Präsenz vor Ort			
Bibliothekskatalog	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> k.A.
Verlagskataloge	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> k.A.
Fachbücher	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> k.A.
Fachzeitschriften	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> k.A.
Volltextdatenbanken	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> k.A.
Fachportale	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> k.A.
Internet	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> k.A.



Informationsbeschaffung

Wie häufig nutzen Sie durchschnittlich folgende Möglichkeiten der Informationsbeschaffung?

	Mehrmals pro Woche	Einmal pro Woche	Mehrmals pro Monat	Einmal pro Monat	Mehrmals pro Jahr	Einmal pro Jahr	gar nicht selten	gar nicht
Eigener Kauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erwerbungsanschläge an die Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotheksbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene elektronische Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene Datenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie bewerten Sie die Möglichkeiten der Informationsbeschaffung insgesamt?

	sehr gut = 1	2	3	4	5	sehr schlecht = 6	k.A.
Eigener Kauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erwerbungsanschläge an die Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotheksbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene elektronische Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene Datenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie schätzen Sie folgende Merkmale der Informationsbeschaffung ein?

	sehr schnell = 1	2	3	4	5	sehr langsam = 6	k.A.
Schnelligkeit							
Eigener Kauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erwerbungsanschlag an die Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotheksbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene elektronische Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene Datenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kosten

	sehr niedrig = 1	2	3	4	5	sehr hoch = 6	k.A.
Eigener Kauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erwerbungsanschlag an die Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotheksbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene elektronische Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene Datenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Informationsbeschaffung [Fortsetzung]

	sehr einfach = 1	2	3	4	5	sehr schwer = 6	k.A.
Handhabung							
Eigener Kauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erwerbungsanschlag an die Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotheksbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene elektronische Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokal angebotene Datenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informationsbedarf und Zeitaufwand

Wie viel Stunden pro Woche investieren Sie für die Informationssuche und Informationsbeschaffung?

Delegieren Sie die Informationssuche und die Informationsbeschaffung auf andere Mitarbeiter?

ständig sehr oft oft
 manchmal nie

Für welchen Zweck verwenden Sie die von Ihnen recherchierten Informationen?

	sehr wichtig = 1	2	3	4	unwichtig = 4	k.A.
Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorbereitung für eigene Veröffentlichung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen zum eigenen Fachgebiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen zu einem bestimmten Fachgebiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projektanträge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Tätigkeitsschwerpunkte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Serviceleistungen

Welche bibliothekarischen Dienstleistungen beziehen Sie bei Ihrer Informationsrecherche bzw. -beschaffung ein?

	sehr wichtig = 1	2	3	unwichtig = 4	k.A.
Schulungen zur Informationssuche und -beschaffung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusendung von Fachinformationen direkt auf den Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieferung von Dokumenten per Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentenlieferdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönlicher Profildienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Präsentation von bibliothekarischen Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie oft nehmen Sie folgende bibliothekarischen Dienstleistungen in Anspruch?

	einmal pro Woche	einmal pro Monat	vierteljährlich	halbjährlich	selten	gar nicht	k.A.
Schulungen zur Informationsrecherche und -beschaffung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusendung von Fachinformationen direkt an den Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lieferung von Dokumenten per Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentenlieferdienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönlicher Profildienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Präsentation von bibliothekarischen Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welche Form bevorzugen Sie, bibliothekarische Informationen zu bearbeiten?

Printversion
 elektronische Version
 beide Formen

Welche Vorschläge bzw. Anmerkungen können Sie uns unterbreiten, um die Informationsbeschaffung zu verbessern?

Statistische Angaben

Ihr Status?

Hochschullehrer/in
 Lehrbeauftragte/r
 Wiss. Mitarbeiter/in
 Angestellte/r in der Verwaltung

Fachbereich

IKS
 INW
 SMK
 VWV
 Andere

Alter

bis 30
 31 - 40 Jahre
 41 - 50 Jahre
 51 - 60 Jahre
 über 60 Jahre

Geschlecht

weiblich
 männlich

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

