

# **Die Pädagogische Zentralbibliothek Stuttgart**

## **Analyse und Bewertung ihrer Ressourcen und Dienstleistungen**

### **Empfehlungen zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung der Bibliothek**

#### **Diplomarbeit**

im Fach Informationsvermittlung in wissenschaftlichen Bibliotheken  
Studiengang Wissenschaftliche Bibliotheken  
der  
Fachhochschule Stuttgart –  
Hochschule der Medien

**Miriam Häfele, Stuttgart**

Erstprüfer: Prof. Bernward Hoffmann  
Zweitprüferin: Dipl.-Bibl. Elisabeth Dietze M.A.

Bearbeitungszeitraum: 15. Juli 2002 bis 15. Oktober 2002

Stuttgart, Oktober 2002

## **Zusammenfassung**

Die Pädagogische Zentralbibliothek Stuttgart: Analyse und Bewertung ihrer Ressourcen und Dienstleistungen – Empfehlungen zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung der Bibliothek

Diese Arbeit untersucht Aufbau, Abläufe und Dienstleistungen der Pädagogischen Zentralbibliothek Stuttgart.

Einführend wird die Spezialbibliothek dargestellt. Mittels schriftlichen Befragungen wird der Informationsbedarf der Bibliotheksbenutzer und deren Zufriedenheit mit der Bibliothek analysiert. Gestützt auf die Ergebnisse der Erhebungen werden benutzerorientierte Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Pädagogischen Zentralbibliothek entwickelt.

### **Schlagwörter:**

Spezialbibliothek; Analyse; Bewertung; Optimierung; Benutzerorientierung

## **Abstract**

The Pedagogical Central Library Stuttgart: Analysis and assessment of its inputs and services – Recommendations for a further development of the library based on the users' needs

This thesis examines structure, workflow and services of the Pedagogical Central Library.

As an introduction the special library is being described. With the help of a questionnaire the users' need of information and the degree of satisfaction with the library are being analysed. Based on the findings of the inquiry recommendations for a further development of the Pedagogical Central Library are being developed.

### **Key Words:**

special library; analysis; assessment; improvement; regard to the users' needs

# Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung und Schlagwörter</b>	<b>2</b>
<b>Abstract and Key Words</b>	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>6</b>
<b>2 Darstellung der Pädagogischen Zentralbibliothek in Stuttgart</b>	<b>8</b>
2.1 Entstehung und Geschichte	8
2.2 Aufgabe und Zielgruppe	8
2.3 Bestand und Bestandspräsentation	9
2.4 Bestandsentwicklung	10
2.5 Bestandserschließung	11
2.5.1 Formalerschließung	11
2.5.2 Sacherschließung	12
2.5.3 Kataloge	12
2.6 Dienstleistungen	13
2.6.1 Ortsleihe	13
2.6.2 Postversand von Medien	14
2.6.3 Fernleihe	14
2.6.4 Zeitschriftenumlauf	15
2.6.5 Auskunft	15
2.6.6 Bestandsbezogene Auftragsrecherchen	15
2.6.7 Zeitschriftentitelliste	15
2.6.8 Bibliotheksführung und Benutzerschulung	15
2.7 Räumliche Situation und technische Ausstattung	15
2.8 Aufbauorganisation und Personal	16
2.9 Öffentlichkeitsarbeit und Benutzerkontakt	17
<b>3 Erhebungen</b>	<b>19</b>
3.1 Allgemeines	19
3.2 Entwicklung der Fragebogen	20
3.3 Befragung von Mitarbeitern des LEU	22
3.3.1 Entwicklung des Fragebogens für interne Benutzer	22
3.3.2 Vorgehensweise	23
3.3.3 Auswertung	24
3.4 Befragung von externen Benutzern	36
3.4.1 Entwicklung des Fragebogens für externe Benutzer	36

3.4.2	Vorgehensweise	36
3.4.3	Auswertung	37
3.5	Die Arbeitssituation aus der Sicht des Bibliothekspersonals	51
<b>4</b>	<b>Bewertung</b>	<b>53</b>
<b>5</b>	<b>Empfehlungen zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung der Bibliothek</b>	<b>55</b>
5.1	Allgemeines	55
5.2	Aufgabe und Zielgruppe	56
5.3	Dienstleistungen	56
5.3.1	Ortsleihe	56
5.3.2	Fernleihe	58
5.3.3	Dauerausleihe ( <i>interne Benutzer</i> )	58
5.3.4	Postversand von Medien ( <i>externe Benutzer</i> )	59
5.3.5	Zeitschriftenliste	59
5.3.6	Kopierservice für Zeitschriftenaufsätze ( <i>interne Benutzer</i> )	59
5.3.7	Elektronische Zeitschriften	59
5.3.8	Zeitschrifteninhaltsdienst	60
5.3.9	Neuerwerbungslisten per Mail	61
5.3.10	Angebot externer Datenbanken	61
5.3.11	Virtuelle Bibliothek	62
5.3.12	Bibliotheksführung und Benutzerschulung	63
5.4	Bestand und Bestandspräsentation	63
5.5	Bestandsentwicklung	65
5.6	Bestandserschließung	66
5.7	Geschäftsgang	67
5.8	Räumliche Situation und technische Ausstattung	68
5.9	Öffentlichkeitsarbeit, Benutzerkontakt und -information	68
5.10	Organisation	70
5.11	Personal	71
5.12	Realisierbarkeit der Vorschläge	73
	<b>Anhang</b>	<b>75</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis und Tabellenverzeichnis</b>	<b>83</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>84</b>
	<b>Erklärung</b>	<b>87</b>

# 1 Einleitung

Ziel dieser Arbeit ist es, die Pädagogische Zentralbibliothek (PZB) in Stuttgart zu analysieren, zu bewerten und Vorschläge für ihre bedarfsorientierte Weiterentwicklung auszuarbeiten.

Die PZB ist die Fachbibliothek des Landesinstitutes für Erziehung und Unterricht (LEU) in Stuttgart.

Das LEU kann auf eine über 90-jährige Geschichte zurückblicken. Heute ist das Institut unmittelbar dem Ministerium für Kultus, Jugend und Sport nachgeordnet. Es unterstützt das Kultusministerium und teilweise auch das Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst bei deren Aufgaben im Bildungswesen. Das Institut veröffentlicht hierzu eigene Publikationen.

Zur Zeit besteht das LEU aus drei Abteilungen: Abteilung I ist für Grundlagen, Information und Dokumentation zuständig. Abteilung II beschäftigt sich mit dem allgemeinbildenden, Abteilung III mit dem beruflichen Schulwesen.

Ende 2000 verfügte das Institut über 70 festangestellte Mitarbeiter<sup>1</sup> und eine große Anzahl abgeordneter, teilzeitbeschäftigter Lehrer.

Im Herbst 2000 wurde die Umstrukturierung des LEU beschlossen. Die bisherige Gliederung in drei Abteilungen soll aufgegeben werden; statt dessen wird eine Projektstruktur angestrebt. Für die künftige Arbeit wurden drei Schwerpunkte gesetzt: Schulentwicklung, Bildungsplanarbeit und Lehrerbildung.<sup>2</sup>

Im Zuge der Umstrukturierung des LEU erschien es sinnvoll, auch die PZB einer Untersuchung zu unterziehen und sie bewerten zu lassen. Diese Aufgabe sollte eine außenstehende Person übernehmen.

Ein weiterer Grund läßt eine Analyse zweckmäßig erscheinen: Angesichts der Tatsache, daß momentan die meisten Bibliotheken unter einer angespannten Finanzlage leiden, ist es wichtig, daß sie die ihnen zur Verfügung stehenden Mittel optimal einsetzen und durch konsequente Orientierung an den Bedürfnissen ihrer Benutzer ihre Daseinsberechtigung dauerhaft unter Beweis stellen.

---

<sup>1</sup> Im folgenden wird bei Bezeichnungen von Personen, sofern es sich nicht um eine Gruppe ausschließlich weiblicher Personen handelt, die männliche Form verwendet. Selbstverständlich bezieht sich diese Form sowohl auf Männer als auch auf Frauen.

<sup>2</sup> [Jahresbericht 2000 (2001)] Kap. 4

Um dem Attribut „bedarfsorientiert“ der Aufgabenstellung gerecht zu werden, führte die Autorin schriftliche Benutzerbefragungen durch. Die letzte Benutzerbefragung der PZB lag fast 10 Jahre zurück. Damals waren nur diejenigen Benutzer angesprochen worden, die nicht dem Institut angehörten. Eine Befragung, die speziell auf die Mitarbeiter des LEU als tatsächliche oder potentielle Benutzer der PZB eingeht, hatte zuvor noch nie stattgefunden.

## **2. Darstellung der Pädagogischen Zentralbibliothek in Stuttgart**

### **2.1 Entstehung und Geschichte**

Ihren Ursprung hat die Bibliothek in der Büchersammlung des 1910 gegründeten und 1921 wiedereröffneten Württembergischen Schulmuseums.<sup>3</sup>

In den 1950er Jahren konnte die PZB eine herausragende Stellung in Süddeutschland einnehmen.

Diese Position konnte sie jedoch nicht bis heute bewahren. Die Fördermittel gingen zurück. Das Bibliothekspersonal verringerte sich von sechs Bibliothekarinnen und 1,5 technischen Kräften im Jahre 1976 auf drei Bibliothekarinnen und eine halbe technische Stelle im Jahre 2002.

### **2.2 Aufgabe und Zielgruppe**

Die PZB ist „eine öffentliche Spezialbibliothek und Fachbibliothek des Landesinstituts für Erziehung und Unterricht. Sie dient vor allem der beruflichen Aus- und Fortbildung der Lehrer und Pädagogen in Baden-Württemberg und steht außerdem allen interessierten Benutzern zur Verfügung“.<sup>4</sup>

Es muß zwischen zwei Benutzergruppen unterschieden werden: Zum einen dient die PZB als Fachbibliothek des LEU der Literaturversorgung der Institutsangehörigen, also der internen Benutzer. Zum anderen unterstützt sie ihre Trägereinrichtung im Bereich der Lehrerfortbildung, indem sie ihre Bestände für externe Benutzer zugänglich macht. Die Gruppe der externen Benutzer stellt quantitativ den Schwerpunkt dar.

---

<sup>3</sup> zur Geschichte der PZB vgl. [Jahresbericht 2000 (2001)] S. 57ff

<sup>4</sup> [Pädagogische Zentralbibliothek 2002]



## 2.3 Bestand und Bestandspräsentation

Die Bibliothek verfügt über einen Bestand von etwa 125 000 Medieneinheiten, wobei es sich vor allem um Monographien handelt. AV-Medien werden nur in geringem Umfang erworben. Etwa 240 Zeitschriften, größtenteils aus dem Bereich der pädagogischen Praxis, werden laufend gehalten.

Die größte Bestandsgruppe stellt der Bereich der Pädagogik dar.

Sammelschwerpunkte sind:<sup>5</sup>

- Allgemeine Didaktik und Methodik des Unterrichts sowie Fachdidaktik aller Unterrichtsfächer
- Schulpädagogik, Pädagogische Psychologie, Soziologie, Entwicklungspsychologie und Medienpädagogik
- Sozial- und Sonderpädagogik, Interkulturelle Erziehung
- Berufliche Bildung, Bildungsberatung und Erwachsenenbildung
- Vorschulerziehung und Kindergarten
- Bildungs- und Schulpolitik
- Geschichte der Pädagogik
- Sammlung pädagogischer Klassiker

Außerdem stellt die PZB Literatur zu allen schulrelevanten Fachgebieten bereit. Veröffentlichungen des LEU werden dann in den Bestand aufgenommen, wenn sie für die PZB relevant erscheinen.

Im Sonderbestand finden sich eine Schulbuch-, Lehrplan- und Schulrechtsammlung und Schriften der Kultusministerien und der Kultusministerkonferenz. Diese Bestände gehören zur „Dokumentation“ der Abteilung I und sind der PZB nur räumlich angegliedert. Sie werden präsent gehalten.

Zum Sonderbestand zählt des weiteren eine Kinder- und Jugendbuchsammlung, die in einem separaten Raum innerhalb der Bibliothek untergebracht ist. Die Sammlung entstand im Zusammenhang mit der vom LEU herausgegebenen Zeitschrift „Lehren und Lernen“. Im seit 1987 halbjährlich erscheinenden Sonderheft „Abenteuer Lesen“ werden Kinder- und Jugendbücher besprochen.

---

<sup>5</sup> [Pädagogische Zentralbibliothek 2002]

Die entsprechende Literatur wird dem LEU von Verlagen kostenlos zur Verfügung gestellt. So war die Sammlung auf etwa 8 000 Bücher zu etwa 30 verschiedenen Themen angewachsen. Die Bücher wurden zwischenzeitlich in die PZB überführt, um sie dort zugänglich zu machen. Alle in „Abenteuer Lesen“ rezensierten Bücher und andere wichtig erscheinende Bücher werden übernommen, der übrige Bestand wird ausgesondert. Die übernommenen Bücher müssen noch formal und sachlich erschlossen werden, bevor sie zur Ausleihe bereit stehen können.

Der Bibliotheksbestand wird in Freihandaufstellung nach der Dezimalklassifikation geordnet präsentiert und ist größtenteils ausleihbar. Da Zeitschriften nicht gebunden werden, können auch sie entliehen werden.

Etwa 25 000 Medieneinheiten werden zur Zeit im Magazin der Bibliothek aufbewahrt.

## **2.4 Bestandsentwicklung**

Jährlich werden etwa 1 500 Medieneinheiten erworben. Davon werden etwa 99 Prozent gekauft, etwa ein Prozent gelangt in Form von Schenkungen in die PZB.

Jede Bibliothekarin ist für die Monographienerwerbung in den von ihr betreuten Fachgebieten zuständig. Für die Literatursauswahl werden Verlagsprospekte, Presseanzeigen und Rezensionen in der Fachpresse herangezogen. Außerdem werden Buchmessen und die Fachmesse „didacta“ besucht und Anschaffungsvorschläge von internen und externen Benutzern berücksichtigt.

Etwa drei bis vier Mal im Jahr kommen die Bibliothekarinnen zu einer Kaufsitzung zusammen. Hier stellt jede Mitarbeiterin die für ihre Fachgebiete ausgewählte Literatur vor. Anschließend wird gemeinsam eine Auswahl getroffen und der für das Quartal für den Literaturerwerb zur Verfügung stehende Betrag verteilt.

Eine Bibliothekarin nimmt die Bestellscheine entgegen und verteilt die Bestellungen auf 10 ortsansässige Sortimentsbuchhandlungen. Dieselbe Mitarbeiterin übernimmt die Überwachung des Bestellvorgangs und die Akzessionierung der

eingetroffenen Sendungen. So ist gewährleistet, daß *eine* Mitarbeiterin den Überblick über alle Neuanschaffungen hat.

Teilweise erwirbt die Bibliothek Literatur, die für die Handapparate in den einzelnen Abteilungen des LEU bestimmt ist. Hierfür ist im Etat der Posten „Lehr- und Lernmittel“ vorgesehen. Die Handapparate sind nicht im Besitz der Bibliothek und werden daher nicht in den Katalogen nachgewiesen.

Für Erwerbung, Buchbinderarbeiten und den Posten „Lehr- und Lernmittel“ stehen der Bibliothek jährlich etwa 36 000 Euro zur Verfügung. Hiervon wird etwa ein Drittel für den Erwerb von Zeitschriften verwendet. Die für den Literaturerwerb zur Verfügung stehenden Mittel wurden in den letzten Jahren nicht entsprechend der Teuerungsrate von Verlagsprodukten erhöht. So muß etwa auf die erheblichen Preissteigerungen von Fachzeitschriften mit der Abbestellung von Abonnements reagiert werden.

Es gibt keine Erwerbungsabsprache mit anderen Bibliotheken Baden-Württembergs. Die PZB hat jedoch für sich festgelegt, hauptsächlich deutschsprachige Literatur zu erwerben.

Teilweise werden Buchbestände, die sich in den Abteilungen befinden und über Projektmittel oder den Posten „Lehr- und Lernmittel“ finanziert wurden, nach einiger Zeit an die PZB überführt.

Es findet keine regelmäßige Aussonderung statt. Zum Teil werden Medien nicht gänzlich ausgesondert, sondern nur ins Magazin verlagert. Der Magazinraum bietet jedoch keine optimalen Lagerbedingungen, so daß die dort untergebrachten Medien nach einiger Zeit durch die Einwirkung von Schmutz und Feuchtigkeit nicht mehr verwendbar sind.

## **2.5 Bestandserschließung**

### **2.5.1 Formalerschließung**

Die Katalogisierung erfolgt seit 1995 nach den „Regeln für die alphabetische Katalogisierung“ in der Fassung für Wissenschaftliche Bibliotheken (RAK-WB). Seit 1995 nimmt die PZB an der Verbundkatalogisierung des Südwestdeutschen Bibliotheksverbunds (SWB) teil. Hierbei kann die PZB bei etwa 95 Pro-

zent der einzugebenden Titel auf bereits erfaßte Titelaufnahmen zurückgreifen. Lediglich fünf Prozent müssen neu aufgenommen werden.

### 2.5.2 Sacherschließung

Handelt es sich um Titelaufnahmen im SWB-Verbund, orientiert sich das Bibliothekspersonal bei der verbalen Sacherschließung an den „Regeln für den Schlagwortkatalog“ (RSWK). Im Schlagwortkatalog, der in der PZB in Form eines Zettelkataloges vorhanden ist, werden teilweise andere, feiner differenzierende Schlagwörter vergeben.

Für die klassifikatorische Sacherschließung wird die Dezimalklassifikation herangezogen.

Bis 2001 wurden Zeitschriften in der PZB auch inhaltlich erschlossen. Inzwischen kann diese Dienstleistung aus Kapazitätsgründen nicht mehr erbracht werden.

### 2.5.3 Kataloge

Folgende Kataloge stehen zur Verfügung:

- alter Alphabetischer Katalog (Zettelkatalog) von 1947 – 1994
- neuer Alphabetischer Katalog (Zettelkatalog) seit 1995
- Systematischer Katalog (Zettelkatalog)
- Schlagwortkatalog (Zettelkatalog): Hier sind auch Buchaufsätze nachgewiesen.
- Online Public Access Catalogue (OPAC) des SWB<sup>6</sup>: Hier werden Bestände nachgewiesen, die die PZB seit 1995 erworben hat sowie etwa 20 000 ältere Medieneinheiten, die durch retrospektive Katalogisierung erfaßt wurden.
- Gemeinsamer Katalog der Stuttgarter Bibliotheken (StOPAC)<sup>7</sup>: In diesen Katalog werden die Bestandsdaten der PZB aus dem SWB eingespielt.
- Zeitschriftenbestandskatalog (Zettelkatalog) seit 1949
- Zeitschriftenaufsatzkatalog (Zettelkatalog) bis 2001
- Zeitschriftendatenbank (ZDB)<sup>8</sup>: hier sind Zeitschriftentitel der PZB online nachgewiesen

<sup>6</sup> <http://www.bsz-bw.de/CGI/cgi-bin/opacform.cgi> - Zugriff am 03.10.2002

<sup>7</sup> Zugriff auf den StOPAC über [http://www.biss.belwue.de/cgi-bin/bissform.cgi?opacdb=DB\\_UBS](http://www.biss.belwue.de/cgi-bin/bissform.cgi?opacdb=DB_UBS) - Zugriff am 03.10.2002

<sup>8</sup> <http://zdb-opac.de> - Zugriff am 03.10.2002

Der Katalogisierung folgt die technische Buchbearbeitung. Dieser Arbeitsbereich wurde an einen externen Buchbinder vergeben. Jedes neu angeschaffte Medium befindet sich hierdurch etwa vier Wochen lang außer Haus. In der Regel nimmt der Buchdurchlauf (ab dem Zeitpunkt der Bestellung) etwa sechs Monate in Anspruch. In dringenden Fällen können Monographien entliehen werden, sobald sie inventarisiert wurden. Der Buchdurchlauf wird dann nach Rückgabe des Mediums fortgesetzt.

## 2.6 Dienstleistungen

### 2.6.1 Ortsleihe

Die Ausleihe von Monographien und Zeitschriften ist sowohl für interne als auch für externe Benutzer möglich. Für Publikumsverkehr von außerhalb hat die Bibliothek 20,5 Stunden pro Woche geöffnet:

Montag, Dienstag, Donnerstag	13.00-16.30 Uhr
Mittwoch	13.00-18.00 Uhr
Freitag	10.00-15.00 Uhr

Interne Benutzer können die Bibliothek auch außerhalb dieser Öffnungszeiten aufsuchen.

Zur Zeit wird noch kein EDV-System für die Ausleihverwaltung eingesetzt. Inzwischen wurden jedoch die Mittel genehmigt, um das von der Dynix GmbH angebotene integrierte Bibliothekssystem „Horizon“ voraussichtlich noch im Jahr 2002 einzuführen.

Bisher wird die Ausleihverwaltung mittels einer Benutzerkartei und Leihscheinen bewältigt. Diese Handhabung ist sowohl für den Benutzer als auch für das Bibliothekspersonal sehr aufwendig: Für jedes Medium müssen zwei Leihscheine handschriftlich ausgefüllt werden, die in unterschiedlichen Karteien aufbewahrt werden.

Die Leihfrist beträgt vier Wochen für Monographien und zwei Wochen für Zeitschriften. Eine Verlängerung um zwei Wochen ist möglich.

Ausleihe sowie Vormerkungen sind für den Benutzer gebührenfrei.

Eine Rückgabe der entliehenen Medien kann auch außerhalb der Öffnungszeiten stattfinden. Hierfür steht vor der Eingangstüre der PZB im Treppenhaus des Gebäudes eine offene Rückgabebox bereit. Die Benutzer werden darauf hingewiesen, daß sie das Risiko für Beschädigungen oder Verluste der Medien zu tragen haben.

Medien, deren Leihfrist von externen Benutzern überzogen wurde, können zur Zeit nicht regelmäßig angemahnt werden, da die Benutzerkartei manuell nach versäumten Rückgabeterminen durchsucht werden muß. Hierdurch verzögert sich die Versendung von Mahnungen häufig um mehrere Monate und zeigt bei den adressierten Benutzern keine große Wirkung, zumal keine Mahngebühren erhoben werden. In manchen Fällen kann die aktuelle Anschrift des Benutzers nicht mehr herausgefunden werden und es kommt weder zu einer Rückgabe des entliehenen Mediums noch zu einer Ersatzleistung.

Auch von internen Benutzern werden die Leihfristen teilweise nicht eingehalten. Werden zudem keine Leihscheine ausgefüllt, hat das Bibliothekspersonal keinen Anhaltspunkt über den Verbleib des entliehenen Mediums.

2001 wurden über die Ortsleihe 25 989 Bücher und 9 830 Zeitschriften entliehen.

### **2.6.2 Postversand von Medien**

Diese Dienstleistung wird für externe Benutzer angeboten, die außerhalb des S-Bahn-Bereichs Stuttgart leben. Benutzer schicken ihre Anfrage per Post, Fax oder Mail. Wird kein konkreter Titel genannt, führt das Bibliothekspersonal eine Recherche nach Literatur zum gewünschten Themengebiet durch. Beim Postversand übernimmt das Bibliothekspersonal das Ausfüllen der Leihscheine. Da jeweils der Absender den Versand bezahlt, fällt für den Benutzer nur die Portogebühr für die Rücksendung der Medien an.

Die Inanspruchnahme dieses Services nimmt stetig ab.

### **2.6.3 Fernleihe**

In der konventionellen Fernleihe ist die PZB nur gebender Teilnehmer, eine passive Fernleihe findet nicht statt. Elektronische Dokumentbestell- und Lieferdienste werden nicht in Anspruch genommen.

2001 wurden 881 Monographien und 517 Zeitschriften über Fernleihe und den Postversand an eigene Bibliotheksbenutzer entliehen.

#### **2.6.4 Zeitschriftenumlauf**

Für Institutsangehörige bietet die PZB den Umlauf von derzeit 36 Zeitschriften an mit durchschnittlich 1,5 Personen im Verteiler. Einige Zeitschriften verbleiben im LEU, andere kehren nach etwa 10 Tagen in die PZB zurück. Der Umlauf wird ohne den Einsatz eines EDV-Systems verwaltet.

#### **2.6.5 Auskunft**

Ausleih- und Auskunftsdienst sind in der PZB gekoppelt. Die jeweils eingesetzte Mitarbeiterin ist für beide Tätigkeiten gleichzeitig zuständig. Sind an einem Tag viele Ausleihen und Rückgaben von Medien zu bewältigen, bleibt entsprechend wenig Zeit für Auskunftstätigkeiten.

#### **2.6.6 Bestandsbezogene Auftragsrecherchen**

Interne Benutzer können das Bibliothekspersonal mit der Literaturrecherche und Zusammenstellung relevanter Literatur beauftragen.

#### **2.6.7 Zeitschriftentitelliste**

Auf Wunsch erhalten interne Benutzer eine Übersicht über die in der PZB laufend gehaltenen Zeitschriften.

#### **2.6.8 Bibliotheksführung und Benutzerschulung**

Einzelne Benutzer und Gruppen können sich zu einer Bibliotheksführung anmelden. Von dieser Option wird jedoch relativ selten Gebrauch gemacht. Im übrigen erfolgt eine Benutzerschulung bei konkretem Bedarf.

### **2.7 Räumliche Situation und technische Ausstattung**

Die Bibliothek befindet sich im Nebengebäude des LEU und ist über zwei Stockwerke verteilt. Der Eingangsbereich der Bibliothek ist großzügig gestaltet.

Für die Benutzer stehen über die Bibliothek verteilt mehrere kleine Arbeits-tische, ein Kopiergerät und seit Juli 2001 ein PC-Arbeitsplatz bereit. Der PC bietet Zugang zum Internet und somit zum StOPAC.

Jede Diplom-Bibliothekarin verfügt über ein eigenes Büro mit PC. Ein weiterer PC findet sich an der Ausleihtheke.

## 2.8 Aufbauorganisation und Personal

Die folgende Grafik zeigt den Organisationsplan des LEU (Stand: 01.05.2001):

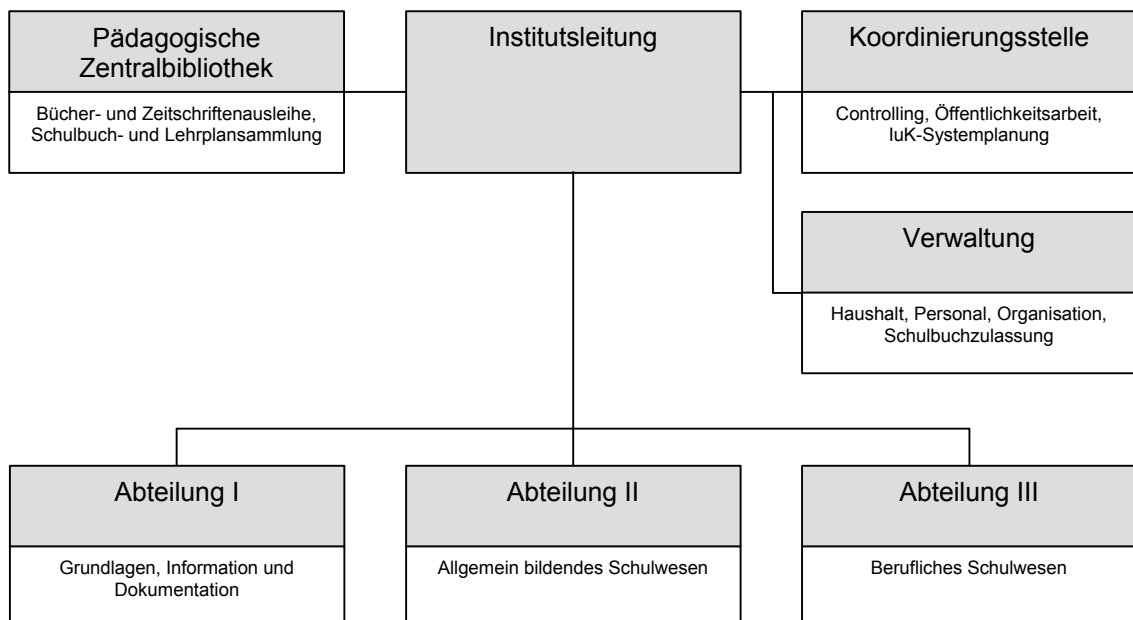


Abb. 1: Organisationsplan des LEU

Die Bibliothek ist momentan der Direktion des LEU unmittelbar unterstellt. Im Zuge der Umstrukturierung des Instituts soll die PZB zu einem Querschnittsbereich werden, der dem stellvertretenden Institutsleiter unterstellt sein wird. Seit etwa 10 Jahren gibt es keinen Bibliotheksleiter mehr.

In der PZB sind drei Diplom-Bibliothekarinnen und eine halbe technische Kraft, die über keine bibliothekarische Ausbildung verfügt, beschäftigt. Zeitweise wird das Personal von studentischen Hilfskräften unterstützt.



Die Arbeitsverteilung ergibt sich aus folgender Übersicht:

Fachkraft 1	Fachkraft 2	Fachkraft 3	technische Kraft (50% Arbeitszeit)
Betreuung folgender Fachgebiete im Buchbestand:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geschichte</li> <li>▪ Geographie</li> <li>▪ Musik</li> <li>▪ Spielpädagogik</li> <li>▪ Theater</li> <li>▪ Interkulturelle Erziehung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pädagogik (Teilbereiche)</li> <li>▪ Literatur</li> <li>▪ Sprache</li> <li>▪ Sport</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pädagogik (Teilbereiche)</li> <li>▪ Sozialwissenschaften</li> <li>▪ Naturwissenschaften</li> <li>▪ Psychologie</li> <li>▪ Philosophie</li> <li>▪ Kunst</li> </ul>	bibliotheks- und bürotechnische Routineaufgaben
Betreuung der Zeitschriftenabonnements und -umläufe	Abwicklung der Erwerbung und Inventarisierung aller Monographien	Anfragen und Rechercheaufträge von außen, Postversand von Medien	
Öffentlichkeitsarbeit			
teilweise zusätzlich technische Aufgaben			
Benutzerschulung und Bibliotheksführung			
Ausleih- und Auskunftsdienst			

Tabelle 1: Arbeitsverteilung in der PZB

Einige der technischen Aufgaben müssen von den Diplom-Bibliothekarinnen übernommen werden, da die hierfür vorgesehene Teilzeitkraft aus Mangel an Zeit und EDV-Kenntnissen nicht alle Tätigkeiten leisten kann.

Eine gegenseitige Urlaubs- und Krankheitsvertretung findet nur für den Ausleih- und Auskunftsdienst sowie für den Postversand von Medien statt.

Die Bibliothek abonniert zwei bibliothekarische Fachzeitschriften, damit die Mitarbeiterinnen ihr fachliches Wissen laufend aktualisieren können. Zudem wird das Bibliothekspersonal bei Bedarf durch das LEU für die berufliche Weiterbildung freigestellt.

## 2.9 Öffentlichkeitsarbeit und Benutzerkontakt

Auf die Homepage der PZB gelangt man über die Internetseiten des LEU. Der Internetauftritt der Bibliothek orientiert sich am Design der Seiten des LEU. Für den Inhalt ist das Personal der PZB zuständig. Es werden Hinweise zum Auftrag der Bibliothek sowie zu Bestand und Benutzung gegeben. Zwei Links führen zum StOPAC und zum Katalog des SWB.

In der Bibliothek liegt eine Informationsbroschüre zur Mitnahme aus, die inhaltlich weitgehend dem Internetauftritt der Bibliothek entspricht. Diese Broschüre wird von Zeit zu Zeit an Lehrerbildungsseminare verschickt.

Im jährlichen Rhythmus veröffentlicht das LEU einen Jahresbericht. Die PZB kann hier in einem eigenständigen (Unter-)Kapitel über ihre Arbeit im vergangenen Jahr berichten.

Bei Bedarf gibt die PZB Presseinformationen an die örtliche Presse sowie an Kreiszeitungen heraus.

Im Vorraum der Bibliothek findet der Benutzer ein Wunschbuch, in das Literaturvorschläge, Anregungen und Kritik eingetragen werden können.

Teilweise reagiert das Bibliothekspersonal mit eigenen Kommentaren auf die Einträge, wodurch ein Dialog mit dem Benutzer entstehen kann.

## 3 Erhebungen

### 3.1 Allgemeines

Um Empfehlungen für eine bedarfsorientierte Weiterentwicklung der PZB liefern zu können, mußte zunächst eine Bedarfsanalyse durchgeführt werden.

Es war anzunehmen, daß sich der Bedarf der internen und externen Benutzer unterscheiden würde. Daher wurden die beiden Benutzergruppen getrennt befragt. Diese Trennung ermöglichte es, in den Befragungen gezielt auf die jeweilige Benutzergruppe einzugehen.

Befragungen werden unterschieden in schriftliche Befragungen (in Form eines standardisierten Fragebogens) und in mündliche Befragungen (Interviews).

Die Autorin entschied sich, bei beiden Benutzergruppen eine schriftliche Befragung durchzuführen.

Diese Art der Befragung birgt nach Stachnik im Vergleich zu mündlichen Befragungen unter anderem folgende Risiken:<sup>9</sup>

- Ein vollständiger Rücklauf der ausgegebenen Fragebogen ist schwer zu gewährleisten.
- Ausfälle können systematisch erfolgen, wodurch die Repräsentanz der Erhebung gefährdet sein kann.
- Informationsverluste können dadurch entstehen, daß Fragen übersehen oder nicht verstanden und daher nicht beantwortet werden.
- Es kann nicht kontrolliert werden, ob die befragte Person den Bogen selbstständig ausgefüllt hat, oder ob sie durch eine andere Person beeinflusst wurde.
- Der Befragte kann sich vor dem Ausfüllen einen Überblick über den gesamten Fragebogen verschaffen; so entfallen spontane Antworten und eingebaute Kontrollfragen können durchschaut werden.

---

<sup>9</sup> [Stachnik 1995] S. 34f

Die nach Stachnik zu erwartenden Vorteile einer schriftlichen Befragung wiegen jedoch schwerer als die zuvor genannten Nachteile:<sup>10</sup>

- Die schriftliche Befragung beansprucht weniger Zeit als das Führen von Interviews.
- Es können große Personenkreise und große Informationsmengen erfaßt werden.
- Fehler des Interviewers entfallen.
- Die Antworten können ehrlicher und überlegter ausfallen.
- Der Befragte kann den Zeitpunkt der Beantwortung selbst wählen: So können Konzentration und Motivation höher sein als bei einem Interview.
- Für den Befragten wirkt die Zusicherung der Anonymität glaubwürdiger.

Neben der Datenerhebung dient ein Fragebogen folgenden Zwecken: Er soll die Befragten informieren und ihr Interesse für den Gegenstand der Befragung wecken.

### **3.2 Entwicklung der Fragebogen**

Bei beiden Befragungen sollten möglichst viele Aspekte berücksichtigt werden. Gleichzeitig sollte der Fragebogen einen gewissen Umfang nicht überschreiten, da mit zunehmendem Umfang eine sinkende Rücklaufquote zu erwarten ist. Weiterhin wurde neben inhaltlichen Aspekten Wert auf Übersichtlichkeit und Verständlichkeit gelegt. Es wurden zwar keine Pretests<sup>11</sup> durchgeführt, wie es bei größeren Befragungen üblich ist. Doch wurde der Fragebogen verschiedenen Personen, die nicht dem Nutzerkreis der PZB angehören, vorgelegt, um die Aspekte Übersichtlichkeit und Verständlichkeit zu überprüfen.

---

<sup>10</sup> ebenda S. 34

<sup>11</sup> Im Pretest wird der entwickelte Fragebogen in einem Testdurchlauf von einer Teilgruppe der später zu befragenden Personen ausgefüllt. So kann der Bogen auf seine Tauglichkeit hin überprüft werden.

Die Fragebogen wurden grob nach folgendem Schema aufgebaut:<sup>12</sup>

- Den Anfang stellen Einstiegsfragen wie etwa zur Bindung an die Bibliothek dar, die relativ allgemein gehalten und leicht zu beantworten sind.
- Es folgen Fragen zum Benutzerverhalten, so etwa die Frage nach der Vorgehensweise bei der Literaturrecherche.
- Der nächste Block setzt sich mit der Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer auseinander, es werden also subjektiv-wertende Antworten erwartet.
- Es folgt eine offene Frage, die sich nach Anmerkungen, Anregungen und Kritikpunkten zur PZB erkundigt; hier können Bereiche genannt werden, die in den bisherigen Fragen nicht berücksichtigt worden sind.
- Abschließend werden Angaben zur Person erfragt und somit soziodemographische Daten ermittelt.

Durch den Aufbau nach diesem Schema sollte die Struktur der Fragebogen durchschaubar gemacht und so das Beantworten der Fragen erleichtert werden. Die Fragen zur Person des Befragten stehen an letzter Stelle, da solche Angaben meist nur ungern gemacht werden. Aus dem selben Grund wurden nur für die Befragung unmittelbar wichtige Daten erfragt. So wurde beispielsweise auf Fragen nach Alter oder Geschlecht der Befragten verzichtet.

Werden soziodemographische Merkmale ermittelt, so kann bei der Auswertung eine Verbindung zwischen personenbezogenen und anderen Daten hergestellt werden. Es kann etwa festgestellt werden, wie zufrieden eine bestimmte Berufsgruppe mit einem bestimmten Angebot ist. Ergebnisse solcher Kreuzabfragen werden bei der Auswertung nur dann genannt, wenn sich signifikante Unterschiede zwischen den verschiedenen Gruppen der Merkmalsträger ergaben.

Größtenteils handelt es sich in den Befragungen um geschlossene Fragen. Das bedeutet, daß die möglichen Antworten vorgegeben sind. Teilweise steht die Option „Sonstiges“ offen, die vom Befragten ausgewählt und näher bezeichnet werden kann.<sup>13</sup> Geschlossene Fragen engen die Befragten in ihren Antwortmöglichkeiten stark ein, da sie sich in das vorgegebene Schema einfinden

---

<sup>12</sup> [Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken 1998] S. 27

<sup>13</sup> In diesem Fall spricht man von einer Hybridfrage: Es treten sowohl Elemente der geschlossenen als auch der offenen Frage auf.

müssen. Alle vorgegebenen Antworten (bis auf die Option „Sonstiges“) sind solche, die der Ersteller des Fragebogens für möglich hält. Damit ist die Gefahr gegeben, daß nicht erwartete Antworten entfallen.

Für die Datenerfassung und Auswertung sind geschlossene Fragen jedoch von großem Vorteil, da die Antworten einfach zu erfassen und die Ergebnisse vergleichbar sind. Bei einigen geschlossenen Fragen wurden die Antwortmöglichkeiten „kenne ich nicht“ oder „kann ich nicht beurteilen“ angeboten, um verfälschte Ergebnisse auszuschließen.

Wo es sinnvoll erschien, wurden in die Befragungen offene Fragen eingebaut. Die Auswertung offener Fragen stellt sich weitaus schwieriger dar: Hier muß versucht werden, die gegebenen Antworten in Gruppen zusammenzufassen.

### **3.3 Befragung von Mitarbeitern des LEU**

Die Anzahl der aktuellen internen Benutzer war zum Zeitpunkt der Befragung nicht exakt feststellbar. Daher schien eine schriftliche Befragung, die sich sowohl an tatsächliche als auch an potentielle Benutzer richtet, sinnvoll zu sein. Vorab wurden jedoch vier Mitarbeiter des LEU mündlich zur Bibliotheksbenutzung befragt. So ergaben sich Anhaltspunkte für die Entwicklung des Fragebogens.

#### **3.3.1 Entwicklung des Fragebogens für interne Benutzer**

Der Aufbau dieses Fragebogens<sup>14</sup> entspricht weitgehend oben genanntem Schema.<sup>15</sup> Einen Unterschied stellt die erste Frage des Fragebogens dar: Sie dient als Filterfrage, die eine gemeinsame Befragung von tatsächlichen und potentiellen Bibliotheksbenutzern zuläßt. Befragte, die angeben, keine Bibliotheksbenutzer zu sein, werden aufgefordert, die benutzerspezifischen Fragen zwei bis neun auszulassen.

Die Fragen 10 bis 13, die wieder von allen Befragten zu beantworten sind, zielen auf die Weiterentwicklung der PZB ab. Die Nennung von möglichen Angeboten und Dienstleistungen soll in diesem Block unter anderem Interesse für die PZB wecken.

---

<sup>14</sup> s. Anhang A, S. 75ff

<sup>15</sup> s. S. 21

Um dem Anspruch der Anonymität gerecht zu werden, wird als einzige personenbezogene Angabe die Abteilungszugehörigkeit erfragt.

Dem Fragebogen wurde ein Anschreiben beigelegt. Das Anschreiben stellt kurz den Hintergrund der Befragung dar. Es stellt die Dienstleistungsfunktion der PZB für das LEU heraus und betont die Bedeutung einer Teilnahme an der Befragung unabhängig von einer bisherigen Bibliotheksbenutzung. Das Thema Anonymität wird angesprochen. Es werden Hinweise zum Ausfüllen und zur Rückgabe des Bogens gemacht. Die Autorin wird als Ansprechpartnerin für Fragen genannt.

### **3.3.2 Vorgehensweise**

Befragt werden sollten alle festangestellten Mitarbeiter aller Abteilungen des LEU, die nicht teilzeitbeschäftigt sind und deren Aufgabengebiet auf ein Interesse an der PZB schließen läßt. Die teilzeitbeschäftigten Mitarbeiter sollten deshalb nicht in die Befragung einbezogen werden, weil der weitaus größte Teil im Befragungszeitraum im Urlaub war.

Die gedruckten Bogen wurden in den Sekretariaten der Abteilungen abgegeben. Dort wurde nach den genannten Kriterien entschieden, welcher Mitarbeiter einen Fragebogen erhalten sollte. Insgesamt sollten 60 Fragebogen verteilt werden. Davon sollten je 26 in die Abteilungen I und II und acht in die Abteilung III geschickt werden. Ohne Absprache mit der Autorin wurden für die Abteilung II jedoch 20 zusätzliche Kopien des Fragebogens angefertigt. So wurden in der Abteilung II 46 Exemplare verteilt; damit ist nicht gewährleistet, daß sich nur festangestellte Mitarbeiter an der Befragung beteiligt haben. Am 02.08.2002 wurden die Bogen in die Hauspost gegeben. Als Rückgabefrist wurde der 16.08.2002 genannt. Um bei der Rückgabe Anonymität zu gewährleisten, wurde jedem Fragebogen ein bedruckter Rückumschlag beigelegt.

Das beigelegte Anschreiben sollte die Bereitschaft zur Teilnahme an der Befragung zu erhöhen. Zusätzlich versandte Herr Dr. Teichmann, Abteilungsleiter der Abteilung I, eine Mail an alle Mitarbeiter, die sie zur Teilnahme motivieren sollte.

### 3.3.3 Auswertung

Von 80 verteilten Fragebogen wurden 27 ausgefüllt zurückgegeben, was einer Rücklaufquote von 33,8 Prozent entspricht.

Bei manchen Fragebogen konnten einzelne Fragen oder Teile von Fragen aus folgenden Gründen nicht gewertet werden:

- Über- oder Unterschreiten der zulässigen Anzahl von Antwortmöglichkeiten
- Beantwortung von Fragen, die aufgrund der Filterfrage zu überspringen waren
- inhaltlich unplausible Antworten

Es mußte jedoch kein Bogen komplett ausgesondert werden.

Die Datenerfassung und -auswertung erfolgte EDV-gestützt mit Hilfe des Programms Excel von Microsoft. Eine EDV-gestützte Datenerfassung läßt im Vergleich zur manuellen Variante zu, daß ohne großen Aufwand Kreuzabfragen vorgenommen werden können.

Um die Erfassung und Auswertung zu erleichtern, wurde ein Codierungsplan für den Fragebogen erstellt. Bei der Auswertung wurde jeder möglichen Antwort eine Codierung zugewiesen. So konnten nicht verwertbare Antworten als solche gekennzeichnet werden. Solche Antworten wurden in die Auswertung nicht aufgenommen, um die Ergebnisse nicht zu verfälschen. Alle verwertbaren Antworten ergeben daher zusammen 100 Prozent. Zu jeder Frage wird angegeben, wieviel Prozent der gesamten Antworten berücksichtigt werden konnten, sofern nicht verwertbare Antworten vorhanden waren.

Frei formulierte Antworten wurden getrennt ausgewertet.

Frage 1, Teil A: Nutzen Sie die Pädagogische Zentralbibliothek Stuttgart (PZB)?

88,9 Prozent der Befragten<sup>16</sup> gaben an, die PZB zu nutzen. 11,1 Prozent nutzen die Bibliothek nicht. Alle Befragten aus Abteilung I benutzen die Bibliothek. 11 von 13 Befragten aus Abteilung II sind Bibliotheksbenutzer (Nutzerquote 84,6 Prozent), bei Abteilung III zwei von drei Befragten (Nutzerquote 66,7 Prozent).

<sup>16</sup> Im folgenden wird unter der Bezeichnung „Befragter“ diejenige Person verstanden, die an der Befragung teilgenommen, d.h. einen Fragebogen ausgefüllt und zurückgegeben hat.



Somit scheint die PZB für die Abteilung I, die auch die höchste Rücklaufquote<sup>17</sup> aufwies, die größte Bedeutung zu haben.

Frage 1, Teil B: Wenn nein, aus welchen Gründen benutzen Sie die Bibliothek nicht? *(Mehrfachnennungen sind möglich.)*

Als Gründe dafür, die Bibliothek nicht zu nutzen, nannten zwei von drei Personen „kein Bedarf“, je eine Person „benötigte Literatur nicht vorhanden“ und „veralteter Bestand“ und eine Person gab an, die Literaturrecherche sei unergiebig, umständlich und zeitraubend.

Frage 2: Wie häufig nutzen Sie die PZB?

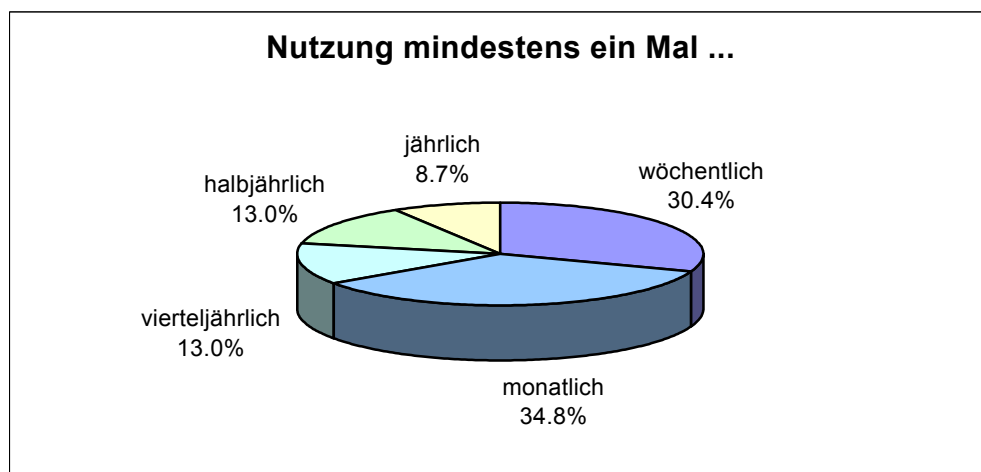


Abb. 2: Häufigkeit der Bibliotheksbenutzung (interne Benutzer)

Fast zwei Drittel (65,2 Prozent) der Nutzer nehmen die Dienste der PZB ein Mal im Monat oder häufiger in Anspruch. Jeweils 13,0 Prozent nutzen die Bibliothek mindestens ein Mal vierteljährlich oder halbjährlich und 8,7 Prozent der Benutzer mindestens ein Mal jährlich. Die Antwortvorgabe „seltener“ wurde in keinem Fall gewählt.

*95,8 Prozent der Fragebogen aller Personen, die angaben, Bibliotheksbenutzer zu sein, konnten berücksichtigt werden.*

<sup>17</sup> s. S. 35f, Auswertung der Frage 14

Frage 3: Auf welche Art nutzen Sie üblicherweise die PZB?  
(Mehrfachnennungen sind möglich.)

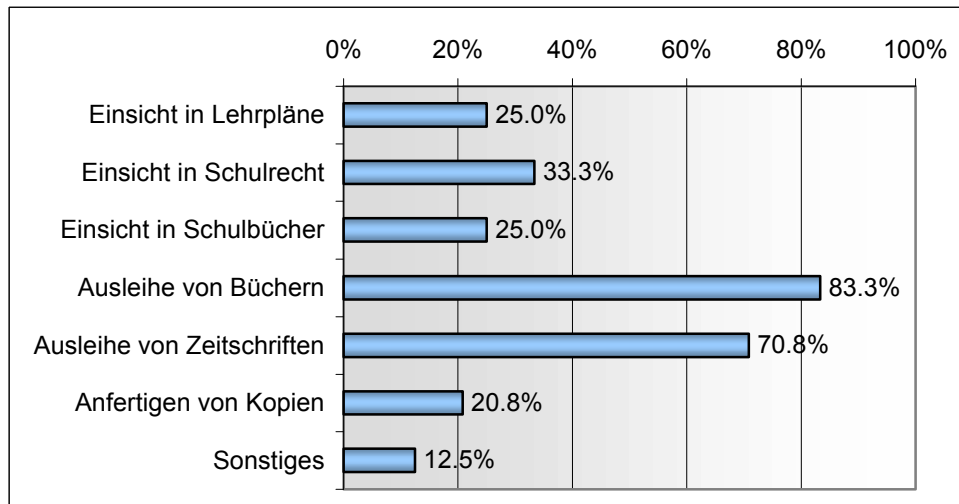


Abb. 3: Art der Bibliotheksbenutzung (interne Benutzer)

Die mit Abstand größte Rolle spielen die Ausleihe von Büchern (83,3 Prozent) und von Zeitschriften (70,8 Prozent). Für 33,3 Prozent der internen Benutzer ist die Einsicht in das Schulrecht von Bedeutung. Jeweils 25,0 Prozent geben an, Lehrpläne und Schulbücher einzusehen. 20,8 Prozent fertigen in der PZB Kopien an. Unter „Sonstiges“ (12,5 Prozent) wurden Einsicht in Bücher, in Zeitschriften und in Materialien, die von der „Dokumentation“ bereitgestellt werden, genannt.

Frage 4: Wie gehen Sie bei Ihrer Literaturrecherche vor?

81,8 Prozent der internen Benutzer gaben an, ihre Literaturrecherchen selbst durchzuführen. 18,2 Prozent beauftragen das Bibliothekspersonal mit der Recherche.

*91,7 Prozent der Fragebogen aller Personen, die angaben, Bibliotheksbenutzer zu sein, konnten berücksichtigt werden.*

Frage 5: Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote für Ihre Literaturrecherche?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

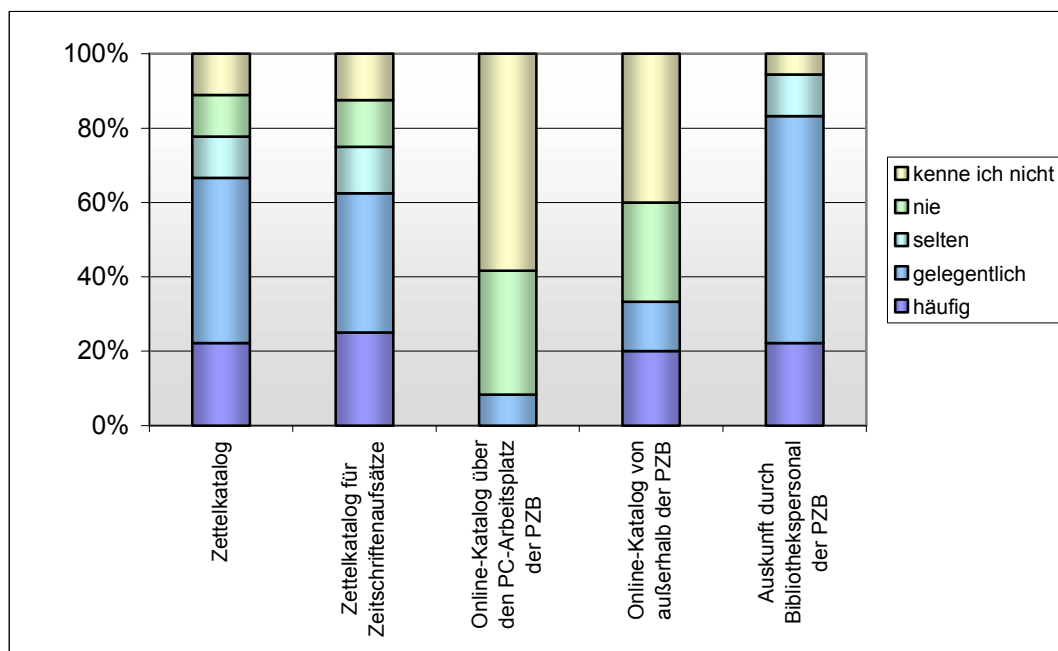


Abb. 4: Häufigkeit der Nutzung von Recherchehilfsmitteln (interne Benutzer)

Alle Recherchehilfsmittel bis auf den „Online-Katalog über den PC-Arbeitsplatz der PZB“ werden von 20 bis 25 Prozent der Befragten häufig verwendet. Die stärkste Nutzung erfährt hierbei der „Zettelkatalog für Zeitschriftenaufsätze“ mit 25,0 Prozent.

Auffällig sind die Ergebnisse für die Antwortvorgabe „Online-Katalog über den PC-Arbeitsplatz der PZB“. Kein Befragter gab an, diesen Katalog häufig zu verwenden. 33,3 Prozent der Befragten gaben an, dieses Recherchehilfsmittel nie zu benutzen, 58,3 Prozent kennen es nicht. Also nutzen 91,6 Prozent der Bibliotheksbenutzer diesen Katalog nicht.

Der „Online-Katalog von außerhalb der PZB“ wird von 26,7 Prozent der Befragten nie benutzt, 40,0 Prozent ist er nicht bekannt. Somit wird dieser Katalog von zwei Dritteln der Benutzer nicht verwendet.

Bei beiden Möglichkeiten der Online-Recherche fällt deutlich der geringe Bekanntheitsgrad auf.

*Für die Antwortvorgabe „Zettelkatalog“ konnten 75,0 Prozent der Antworten aller Bibliotheksbenutzer berücksichtigt werden, für die Vorgabe „Zettelkatalog*

für Zeitschriftenaufsätze“ 66,7 Prozent, für die Vorgabe „Online-Katalog über den PC-Arbeitsplatz der PZB“ 50,0 Prozent, für die Vorgabe „Online-Katalog von außerhalb der PZB“ 62,5 Prozent und für die Vorgabe „Auskunft durch Bibliothekspersonal der PZB“ 75,0 Prozent. Die auffallend niedrige Zahl verwertbarer Antworten ist wohl darauf zurückzuführen, daß viele Befragte, die einzelne Angebote nicht kannten, die Frage nicht beantworteten.

Frage 6: Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Buchbestandes ein? (Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

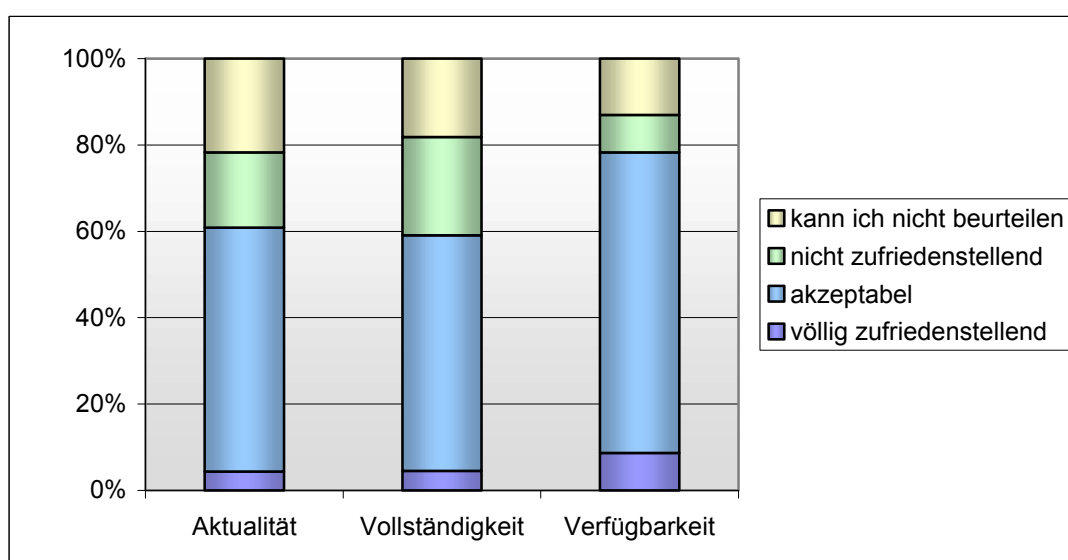


Abb. 5: Zufriedenheit mit dem Buchbestand der PZB (interne Benutzer)

Die Anzahl der Personen, die angaben, den Buchbestand nicht bewerten zu können, entspricht in etwa der Anzahl derer, die angaben, keine Bücher auszuleihen.<sup>18</sup> Daher kann die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ an dieser Stelle vernachlässigt werden.

Die Aktualität des Buchbestandes empfinden nur 4,3 Prozent der Befragten als völlig zufriedenstellend. 17,4 Prozent halten sie für nicht zufriedenstellend. Auch die Vollständigkeit des Buchbestandes wird nur von 4,5 Prozent der Benutzer als völlig zufriedenstellend eingestuft. Für 22,7 Prozent ist sie nicht zufriedenstellend.

<sup>18</sup> s. S. 26, Auswertung der Frage 3

Jeweils 8,7 Prozent der Befragten empfinden die Verfügbarkeit des Buchbestandes als völlig zufriedenstellend bzw. als nicht zufriedenstellend.

*Für die Antwortvorgabe „Aktualität“ konnten 95,3 Prozent der Antworten aller Bibliotheksbenutzer berücksichtigt werden, für die Vorgabe „Vollständigkeit“ 91,6 Prozent und für die Vorgabe „Verfügbarkeit“ ebenfalls 95,3 Prozent.*

Frage 7: Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Zeitschriftenbestandes ein? (Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

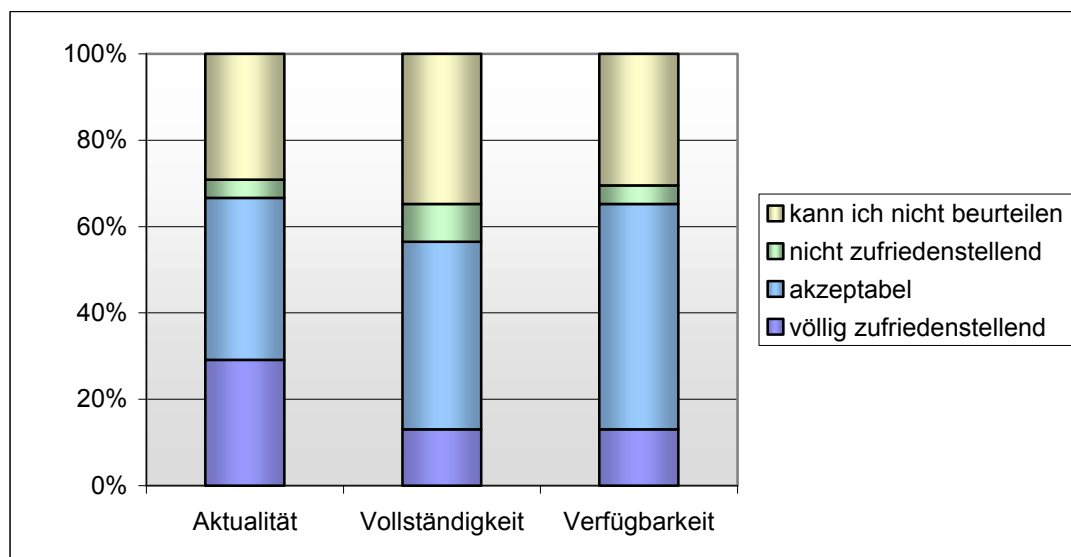


Abb. 6: Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand der PZB (interne Benutzer)

Die Anzahl der Personen, die angaben, den Zeitschriftenbestand nicht bewerten zu können, entspricht in etwa der Anzahl derer, die angaben, keine Zeitschriften auszuleihen.<sup>19</sup> Daher kann die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ an dieser Stelle vernachlässigt werden.

Mit der Aktualität des Zeitschriftenbestandes sind 29,2 Prozent der Befragten völlig zufrieden. Als nicht zufriedenstellend empfinden sie 4,2 Prozent.

Die Vollständigkeit des Zeitschriftenbestandes halten 13,0 Prozent der Befragten für völlig zufriedenstellend. Nicht zufriedenstellend ist sie für 8,7 Prozent.

<sup>19</sup> s. S. 26, Auswertung der Frage 3

Ebenfalls 13,0 Prozent der Befragten empfinden die Verfügbarkeit des Zeitschriftenbestandes als völlig zufriedenstellend. Für nicht zufriedenstellend halten sie 4,3 Prozent der Befragten.

*Für die Antwortvorgabe „Aktualität“ konnten 100 Prozent der Antworten aller Bibliotheksbenutzer berücksichtigt werden und für die Vorgaben „Vollständigkeit“ und „Verfügbarkeit“ jeweils 95,3 Prozent.*

Frage 8: Wie bewerten Sie folgende Aspekte der PZB?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

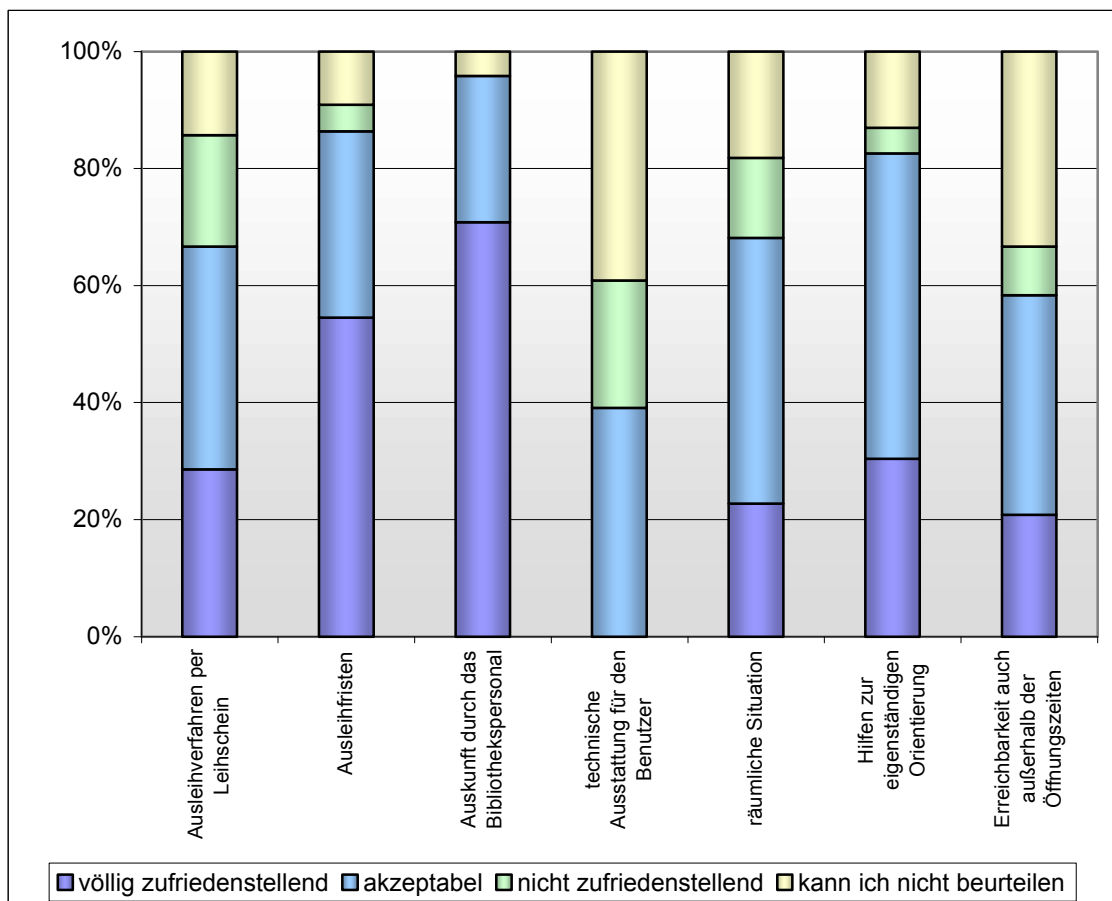


Abb. 7: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der PZB (interne Benutzer)

Das Ausleihverfahren per Leihschein wird von 28,6 Prozent der Befragten als völlig zufriedenstellend, von 19,0 Prozent als nicht zufriedenstellend eingestuft. Für 54,5 Prozent der Benutzer sind die Ausleihfristen völlig zufriedenstellend, für 4,5 Prozent sind sie nicht zufriedenstellend. Mit der Auskunft durch das

Bibliothekspersonal sind 70,8 Prozent der internen Benutzer völlig zufrieden, keine Person empfindet sie als nicht zufriedenstellend. Auffällig ist, daß die technische Ausstattung für den Benutzer von keinem Befragten als völlig zufriedenstellend angesehen wird. Für 21,7 Prozent ist die Ausstattung nicht zufriedenstellend. Die räumliche Situation wird von 22,7 Prozent der Befragten als völlig zufriedenstellend, von 13,6 Prozent als nicht zufriedenstellend eingestuft. Die Hilfen zur eigenständigen Orientierung halten 30,4 Prozent der internen Benutzer für völlig zufriedenstellend, 4,3 Prozent für nicht zufriedenstellend. 20,8 Prozent der Befragten empfinden die Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten als völlig zufriedenstellend, 8,3 Prozent als nicht zufriedenstellend. Zusammenfassend ist festzuhalten, daß bis auf das Leihverfahren, die technische Ausstattung und räumliche Situation recht hohe Zufriedenheitswerte erreicht werden.

*Für die Antwortvorgabe „Ausleihverfahren per Leihschein“ konnten 87,5 Prozent der Antworten aller Bibliotheksbenutzer berücksichtigt werden, für die Vorgabe „Ausleihfristen“ 91,7 Prozent, für die Vorgabe „Auskunft durch das Bibliothekspersonal“ 100 Prozent, für die Vorgabe „technische Ausstattung für den Benutzer“ 95,8 Prozent, für die Vorgabe „räumliche Situation“ 91,7 Prozent, für die Vorgabe „Hilfen zur eigenständigen Orientierung“ 95,8 Prozent und für die Vorgabe „Erreichbarkeit auch außerhalb der Öffnungszeiten“ 100 Prozent.*

Frage 9: Welche Themenbereiche und Publikationsarten im Bestand sind für Ihre Arbeit von Bedeutung?

An dieser Stelle werden nur solche Anmerkungen wiedergegeben, die eindeutig zu verstehen waren und die von mindestens zwei Personen gemacht wurden. Wegen einer unüberschaubaren Vielzahl von Einzelnennungen wurden diese nicht weiter verfolgt.

Die Nennungen im einzelnen:

- Acht Befragte greifen auf den Pädagogikbestand zurück.
- Für weitere drei Personen ist der Bereich Schulpädagogik von Bedeutung.
- Vier Personen benutzen den Psychologiebestand der PZB.

- Jeweils zwei Personen nennen Schulentwicklung, Bildungspolitik, Evaluation, Fachdidaktik Mathematik oder Geschichte als wichtige Bereiche.
- Für fünf Personen stellen Zeitschriften eine bedeutende Publikationsart dar.

*Zu dieser Frage äußerten sich 20 Personen. 95,0 Prozent der Antworten konnten berücksichtigt werden.*

Frage 10: Welche Themenbereiche und Publikationsarten würden Sie sich als Unterstützung für Ihre Arbeit wünschen?

An dieser Stelle werden nur solche Anmerkungen wiedergegeben, die eindeutig zu verstehen waren. Es handelt sich hierbei ausschließlich um Einzelnenungen.

Folgende Wünsche wurden geäußert:

- Schulsoftware zu Themen wie Legasthenie
- neue Lexika zu Psychologie und Pädagogik
- Untersuchungsergebnisse zu Lern- und Leistungsstörungen
- Zeitschriften und Bücher zu aktuellen Themen wie etwa der Studie „Programme for International Student Assessment“ (PISA-Studie)
- aktuelle Literatur zu den Themen Beratungsmethodik, Arbeitsentwicklung, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung, Projektmanagement und Studien- und Berufswahl
- bildungspolitische Bulletins anderer Länder sowie Schulbücher und dazu gehörige Lehrerhefte
- Zugriff auf Datenbanken

*Zu dieser Frage äußerten sich 10 Personen.*



Frage 11: Wären folgende Angebote und Dienstleistungen für Sie von Interesse? (Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

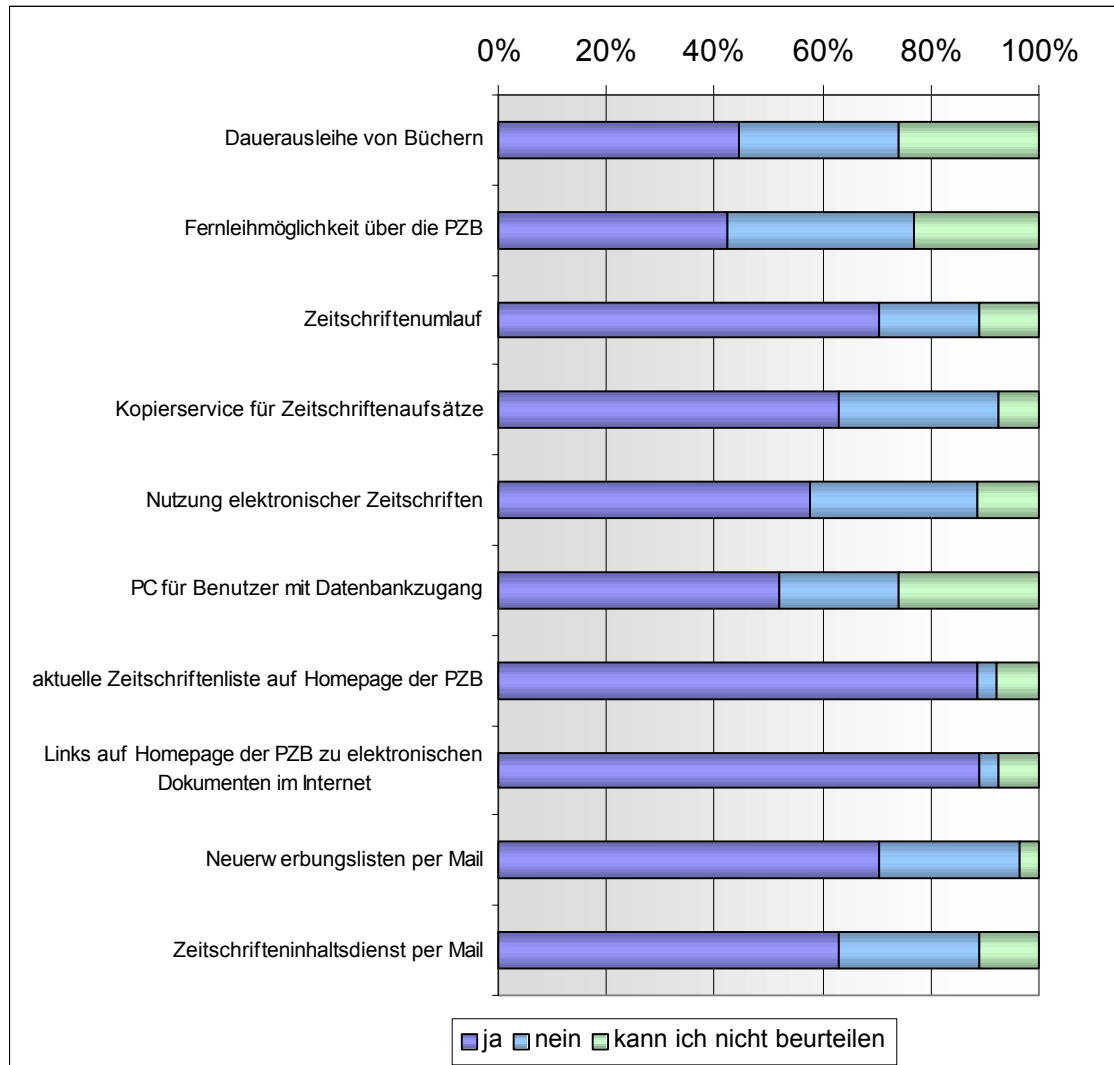


Abb. 8: Interesse an verschiedenen Angeboten und Dienstleistungen (interne Benutzer)

Alle genannten Angebote und Dienstleistungen erhielten einen Zuspruch von über 40,0 Prozent.

Die Ergebnisse im einzelnen:

Angebot	befürwortet	nicht befürwortet
Dauerausleihe von Büchern	44,4%	29,6%
Fernleihe über die PZB	42,3%	34,6%
Zeitschriftenumlauf	70,4%	18,5%
Kopierservice für Zeitschriftenaufsätze	63,0%	29,6%
Nutzung elektronischer Zeitschriften	57,7%	30,8%
Zugang zu Datenbanken über einen PC-Arbeitsplatz für Benutzer	51,9%	22,2%
aktuelle Online-Zeitschriftenliste	88,5%	3,8%
Links auf der Homepage der PZB zu relevanten elektronischen Dokumenten im Internet	88,9%	3,7%
Neuerwerbungslisten per Mail	70,4%	25,9%
Zeitschrifteninhaltsdienste per Mail	63,0%	25,9%

Tabelle 2: Interesse an Dienstleistungsangeboten (interne Nutzer)

Obwohl 54,4 Prozent der Befragten die Ausleihfristen als völlig zufriedenstellend<sup>20</sup> bezeichnen, melden 44,4 Prozent ihr Interesse an Dauerausleihen an. Dies könnte darin begründet sein, daß internen Benutzern heute bereits zum Teil sehr großzügige Ausleihfristen gewährt werden.

Auffallend hoch ist das Interesse an elektronischen Dienstleistungen.

*Für die Antwortvorgabe „Dauerausleihe von Büchern“ konnten 100 Prozent aller ausgefüllten Fragebogen verwendet werden, für die Vorgabe „Fernleihmöglichkeit über die PZB“ 96,3 Prozent, für die Vorgaben „Zeitschriftenumlauf“ und „Kopierservice für Zeitschriftenaufsätze“ 100 Prozent, für die Vorgabe „Nutzung elektronischer Zeitschriften“ 96,3 Prozent, für die Vorgabe „PC für Benutzer in der PZB mit Zugang zu Datenbanken wie etwa FIS Bildung<sup>21“ 100 Prozent, für die Vorgabe „aktuelle Zeitschriftenliste auf der Homepage der PZB“ 96,3 Prozent und für die Vorgabe „Links auf der Homepage der PZB zu relevanten</sup>*

<sup>20</sup> s. S. 30f, Auswertung der Frage 8

<sup>21</sup> Fachinformationssystem Bildung; s. <http://www.fis-bildung.de> - Zugriff am 03.10.2002

*elektronischen Dokumenten im Internet“, „Neuerwerbungslisten per Mail“ und „Zeitschrifteninhaltsdienst per Mail“ jeweils 100 Prozent.*

Frage 12: Welche Anmerkungen, Anregungen oder Kritikpunkte haben Sie zur PZB?

An dieser Stelle werden nur solche Anmerkungen wiedergegeben, die eindeutig zu verstehen waren.

Folgende Anmerkungen wurden gemacht:

- Eine Person empfindet das Bibliothekspersonal als sehr freundlich.
- Ein Institutsangehöriger wünscht sich Links, die nach den einzelnen Abteilungen und Arbeitsgebieten des LEU gegliedert sind.
- Ein Befragter schlägt vor, Neuanschaffungssitzungen gemeinsam mit Mitarbeitern des LEU durchzuführen.
- Eine Person regt an, daß sich das Bibliothekspersonal bei allen anfallenden Aufgaben gegenseitig vertreten soll.
- Eine Person wünscht sich außerdem einen Inhaltsdienst für aktuelle Fachzeitschriften.
- Für eine weitere Person sollte der Etat der PZB so ausgestattet sein, daß wichtige Neuerscheinungen schnell erworben werden können.

*Zu dieser Frage äußerten sich fünf Personen.*

Frage 13: Sollte Ihrer Meinung nach für neue Mitarbeiter des Institutes eine Bibliotheksführung angeboten werden?

77,8 Prozent aller Befragten stimmten für eine Bibliotheksführung, 22,2 Prozent dagegen.

Frage 14: Welcher Abteilung gehören Sie an?

40,7 Prozent der Befragten gehören der Abteilung I an, 48,1 Prozent der Abteilung II und 11,1 Prozent der Abteilung III. Bei diesen Zahlen muß jedoch berücksichtigt werden, daß in den Abteilungen unterschiedlich viele Frage-

bogen ausgegeben wurden. So beträgt die Rücklaufquote bei Abteilung I 42,3 Prozent, bei Abteilung II 28,2 Prozent und bei Abteilung III 37,5 Prozent.

### **3.4 Befragung von externen Benutzern**

#### **3.4.1 Entwicklung des Fragebogens für externe Benutzer**

Zu Beginn der Entwicklung dieses Fragebogens<sup>22</sup> hatte die Autorin erst wenig Einblick in die PZB gewonnen. Daher wurde ein Fragenkatalog erstellt, der zunächst mit dem Bibliothekspersonal besprochen wurde. Der überarbeitete Katalog bildete dann die Basis für die Erstellung des Fragebogens. Der Aufbau des Fragebogens entspricht dem auf Seite 21 beschriebenen Schema.

Dem Fragebogen wurde ein Anschreiben beigelegt. Dieses erläuterte den Hintergrund der Befragung, sprach das Thema Anonymität an, nannte die Autorin als Ansprechpartnerin für Fragen, gab Hinweise zum Ausfüllen und zum Zurückschicken des ausgefüllten Bogens und nannte die Rücksendefrist. Darüber hinaus sollte das Anschreiben zur Teilnahme an der Befragung motivieren.

#### **3.4.2 Vorgehensweise**

Die Fragebogen wurden per Post verschickt. Dafür sprach vor allem die Tatsache, daß die Schul- und Semesterferien unmittelbar bevorstanden und daher zu erwarten war, daß weniger Benutzer die PZB aufsuchen würden als gewöhnlich. Außerdem war anzunehmen, daß die Bereitschaft größer sein würde, zu Hause einen Fragebogen auszufüllen als in der Bibliothek.

Für das Begleitschreiben wurde der Briefkopf des LEU gewählt. Die Befragten wurden darauf hingewiesen, daß sie den Fragebogen portofrei zurückschicken konnten. Diese Maßnahmen sollten die Rücklaufquote erhöhen.

Da die Benutzerdatei bisher nur in Karteikartenform vorliegt, mußten die benötigten Adressen zunächst in elektronischer Form erfaßt werden. 400 Adressen wurden ausgewählt. Diese Adressen stammten größtenteils von Personen, die

---

<sup>22</sup> s. Anhang B, S. 78ff

zum Erfassungszeitpunkt Medien der PZB entliehen hatten. Die übrigen ausgewählten Benutzer hatten sich im Jahr 2001 oder später in der PZB neu angemeldet. Durch diese Auswahlkriterien sollte erreicht werden, daß nur Personen angeschrieben werden, die als aktuelle Bibliotheksbenutzer zu bezeichnen sind. Jeder Befragte erhielt neben Anschreiben und Fragebogen einen bedruckten Rückumschlag. Hierdurch sollte dem Bedürfnis der Benutzer nach Anonymität Rechnung getragen werden.

Am 27.06.2002 wurden die Fragebogen verschickt. Als Rücksendefrist wurde der Zeitraum bis 20.07.2002 angegeben.

Die Fragebogen wurden von den Befragten an das LEU zurückgeschickt und dort in der Poststelle gesammelt. Da einige Benutzer ihren ausgefüllten Fragebogen direkt in der PZB abgaben, wurde dort zusätzlich eine Rückgabebox aufgestellt.

### 3.4.3 Auswertung

Von 400 verschickten Fragebogen wurden 175 ausgefüllt zurückgeschickt, was einer Rücklaufquote von 43,8 Prozent entspricht.

Die Datenerfassung und Auswertung fand auf dieselbe Weise statt wie bei der Befragung interner Benutzer.

Frage 1: Wie häufig nutzen Sie die Pädagogische Zentralbibliothek Stuttgart (PZB)?

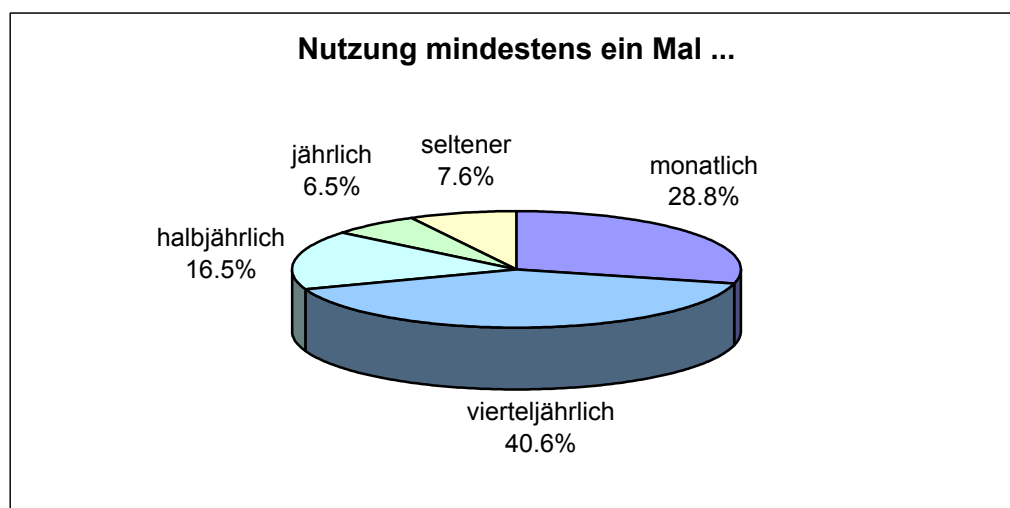


Abb. 9: Häufigkeit der Bibliotheksbenutzung (externe Benutzer)

Über zwei Drittel (69,4 Prozent) der Nutzer nehmen die Dienste der PZB ein Mal im Quartal oder häufiger in Anspruch: 28,8 Prozent der Befragten gaben an, die Bibliothek mindestens ein Mal monatlich zu nutzen; die meisten Befragten nutzen die PZB mindestens ein Mal vierteljährlich (40,6 Prozent). 16,5 Prozent nutzen die Bibliothek mindestens ein Mal halbjährlich und 6,5 Prozent mindestens ein Mal jährlich. 7,6 Prozent der Benutzer wählten die Antwortvorgabe „seltener“.

Die stärkste Nutzung erfährt die PZB durch Referendare: 40,5 Prozent aller Referendare gaben an, die Bibliothek monatlich zu nutzen. Unter den Lehrern benutzen 30,6 Prozent die PZB monatlich. Unter den Studenten sind dies 22,8 Prozent.

*97,1 Prozent der ausgefüllten Fragebogen konnten berücksichtigt werden.*

Frage 2: Wie haben Sie von der Existenz der PZB erfahren?

*(Mehrfachnennungen sind möglich.)*

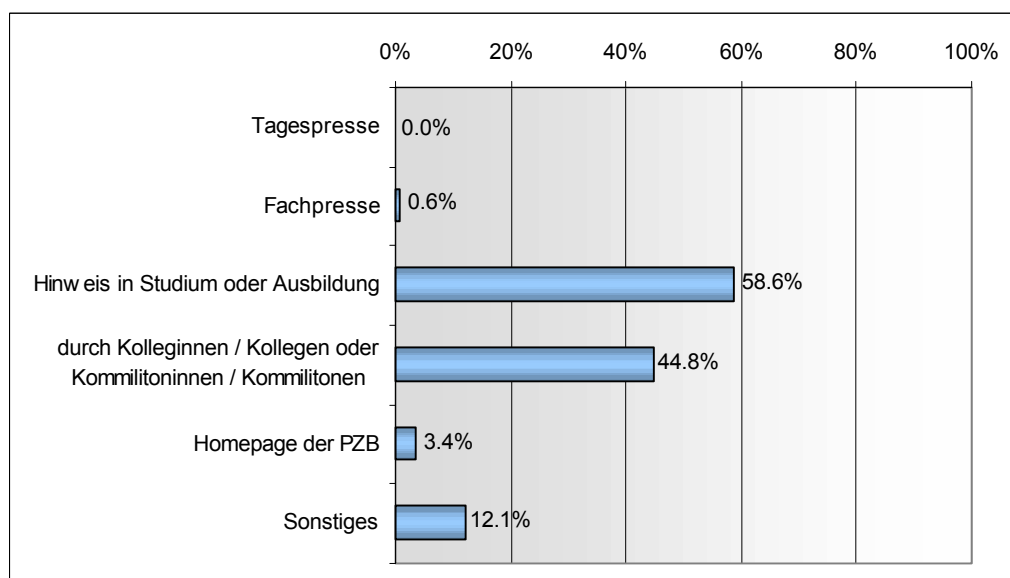


Abb. 10: Information über Existenz der PZB (externe Benutzer)

58,6 Prozent der Befragten wurden in Studium oder Ausbildung auf die PZB hingewiesen. 44,8 Prozent erfuhren durch Kollegen oder Kommilitonen von der Existenz der PZB. Durch die Homepage der PZB wurden 3,4 Prozent der

Befragten auf die Einrichtung aufmerksam. 0,6 Prozent der Befragten wurden durch die Fachpresse auf die Bibliothek hingewiesen. Keine Person gab an, die PZB aus der Tagespresse zu kennen. Unter „Sonstiges“ (12,1 Prozent) wurden folgende Angaben gemacht: Hinweis durch andere Bibliotheken (28,6 Prozent), (Literatur-)Recherche – teilweise über den Onlinekatalog StOPAC – (33,3 Prozent), Besuch der PZB gemeinsam mit einem Dozenten (9,5 Prozent), Hinweis durch Bekannte (9,5 Prozent), Aushang im Seminar (4,8 Prozent) sowie andere Nennungen (14,3 Prozent).

*Für die Antwortvorgaben „Tagespresse“, „Fachpresse“, „Hinweis in Studium oder Ausbildung“, „durch Kolleginnen/Kollegen oder Kommilitoninnen/ Kommilitonen“ und „Homepage der PZB“ konnten 99,4 Prozent der ausgefüllten Fragebogen berücksichtigt werden, für die Vorgabe „Sonstiges“ 98,9 Prozent. Die Vorgabe „Tagespresse“ wurde in keinem Fall gewählt.*

**Frage 3: Auf welche Art nutzen Sie üblicherweise die PZB?  
(Mehrfachnennungen sind möglich.)**

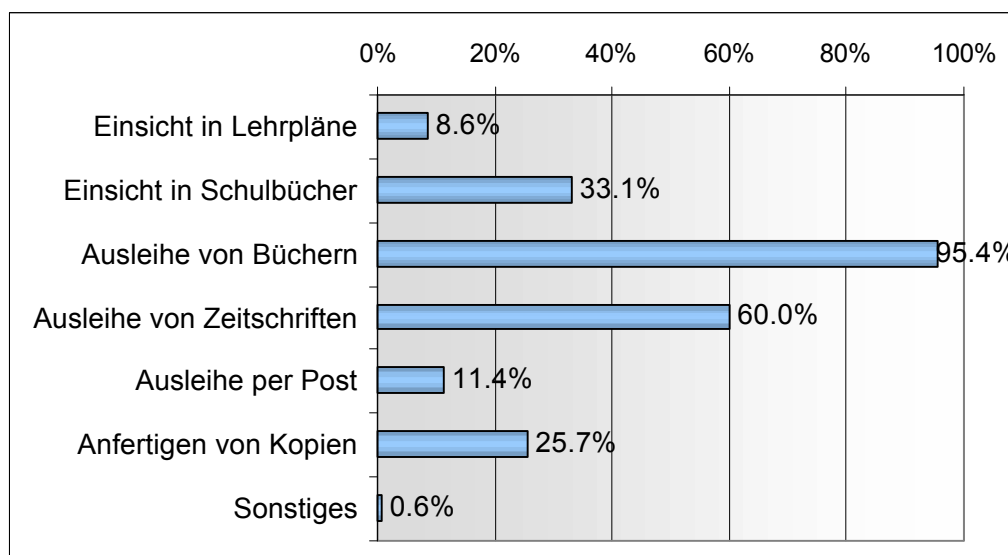


Abb. 11: Art der Bibliotheksbenutzung (externe Benutzer)

Die mit Abstand größte Rolle spielt auch für die externen Benutzer die Ausleihe von Büchern (95,4 Prozent). Von großer Bedeutung ist auch hier die Ausleihe

von Zeitschriften (60,0 Prozent), von der vor allem Lehrer (77,6 Prozent aller Lehrer) und Referendare (71,7 Prozent aller Referendare) Gebrauch machen. 33,1 Prozent der Befragten sehen Schulbücher ein. 25,7 Prozent, größtenteils Referendare, fertigen in der Bibliothek Kopien an. 27,6 Prozent der Befragten wären berechtigt, die Ausleihe per Post in Anspruch zu nehmen.<sup>23</sup> Diese Dienstleistung wird jedoch nur von 11,4 Prozent der externen Benutzer genutzt. Vor allem Lehrer nutzen den Postversand von Medien. 8,6 Prozent sehen Lehrpläne ein. Von 0,6 Prozent der Befragten wurde „Sonstiges“ angegeben.

*Für die Antwortvorgabe „Sonstiges“ konnten 99,4 Prozent der ausgefüllten Fragebogen berücksichtigt werden, für alle übrigen Vorgaben 100 Prozent.*

Frage 4: Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote für Ihre Literaturrecherche?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

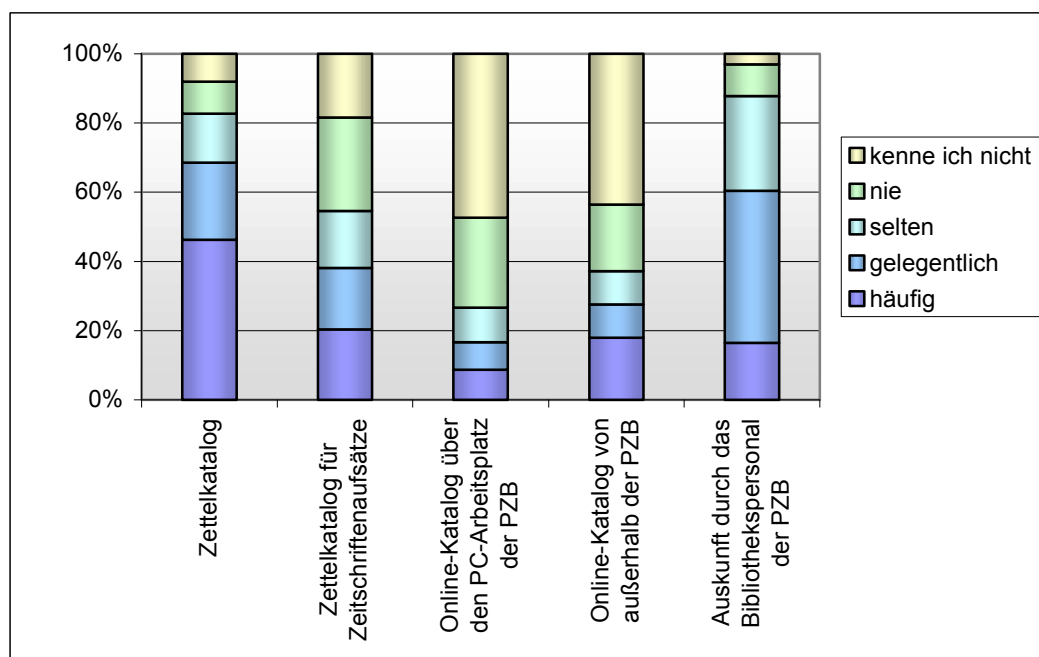


Abb. 12: Häufigkeit der Nutzung von Recherchehilfsmitteln (externe Benutzer)

Mit Abstand die stärkste Nutzung erfährt der Zettelkatalog. 46,3 Prozent der Befragten geben an, diesen Katalog häufig zu nutzen. Der „Zettelkatalog für Zeitschriftenaufsätze“ wird von 20,4 Prozent der Benutzer, vor allem von

<sup>23</sup> s. S. 50, Auswertung der Frage 12



Studenten und Lehrern, häufig genutzt. Fast ebenso viele externe Benutzer (18,4 Prozent) geben an, den Katalog nicht zu kennen. 27,0 Prozent nutzen diesen Katalog nie. Der „Online-Katalog über den PC-Arbeitsplatz der PZB“ wird nur von 8,7 Prozent der Befragten häufig genutzt. 26,0 Prozent der Befragten nutzen den Katalog nie, 47,3 Prozent kennen ihn nicht. So wird dieser Katalog von fast drei Vierteln (73,3 Prozent) der Benutzer nicht verwendet. 17,9 Prozent greifen häufig auf den „Online-Katalog von außerhalb der PZB“ zurück. 19,2 Prozent benutzen diesen Online-Katalog nie und 43,6 Prozent kennen ihn nicht. Damit nehmen nahezu zwei Drittel (62,8 Prozent) der Benutzer diesen Katalog nicht in Anspruch. 16,5 Prozent der Befragten geben an, häufig das Personal der PZB um Auskunft zu bitten.

Ähnlich wie bei der Befragung der internen Benutzer fällt der geringe Bekanntheitsgrad beider Möglichkeiten der Online-Recherche deutlich auf.

*Für die Antwortvorgabe „Zettelkatalog“ konnten 92,6 Prozent der ausgefüllten Fragebogen berücksichtigt werden, für die Vorgabe „Zettelkatalog für Zeitschriftenaufsätze“ 86,9 Prozent, für die Vorgabe „Online-Katalog über den PC-Arbeitsplatz der PZB“ 85,7 Prozent, für die Vorgabe „Online-Katalog von außerhalb der PZB“ 89,1 Prozent und für die Vorgabe „Auskunft durch Bibliothekspersonal der PZB“ 93,7 Prozent.*

Frage 5, Teil A: Haben Sie an einer Bibliotheksführung teilgenommen?

10,9 Prozent der Teilnehmer an der Umfrage gaben an, schon einmal an einer Bibliotheksführung teilgenommen zu haben. 89,1 Prozent der Befragten hatten noch nicht an einer Führung teilgenommen.

*99,4 Prozent der ausgefüllten Fragebogen konnten berücksichtigt werden.*

Frage 5, Teil B: Wenn ja, empfanden Sie diese Führung als hilfreich?

83,3 Prozent der befragten Personen, die bereits an einer Führung teilgenommen hatten, empfanden diese Führung als hilfreich. 16,7 Prozent empfanden die Führung nicht als hilfreich.

94,7 Prozent der Antworten aller Personen, die angegeben hatten, an einer Führung teilgenommen zu haben, konnten berücksichtigt werden.

Frage 6: Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Buchbestandes ein?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

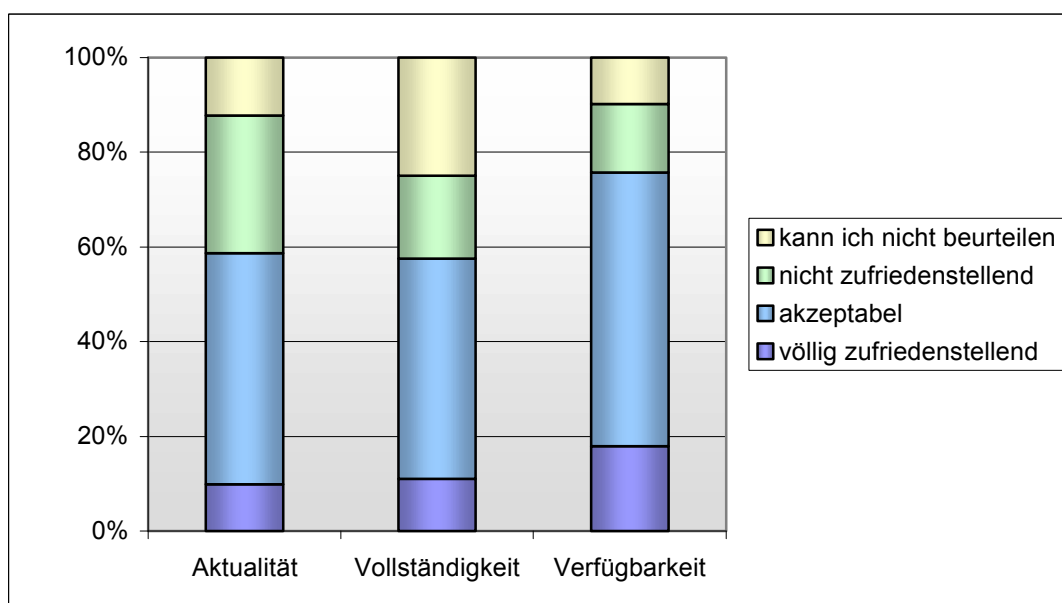


Abb. 13: Zufriedenheit mit dem Buchbestand der PZB (externe Benutzer)

Für 9,9 Prozent der externen Benutzer ist die Aktualität des Buchbestandes völlig zufriedenstellend, für 29,1 Prozent nicht zufriedenstellend. 11,0 Prozent sind mit der Vollständigkeit des Buchbestandes völlig zufrieden, 17,4 Prozent sind damit nicht zufrieden. Die Verfügbarkeit des Buchbestandes ist für 17,9 Prozent der Befragten völlig zufriedenstellend, für 14,5 Prozent nicht zufriedenstellend.

Für die Antwortvorgaben „Aktualität“ und „Vollständigkeit“ konnten 98,3 Prozent der ausgefüllten Fragebogen berücksichtigt werden, für die Vorgabe „Verfügbarkeit“ 98,9 Prozent.

Frage 7: Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Zeitschriftenbestandes ein? (Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

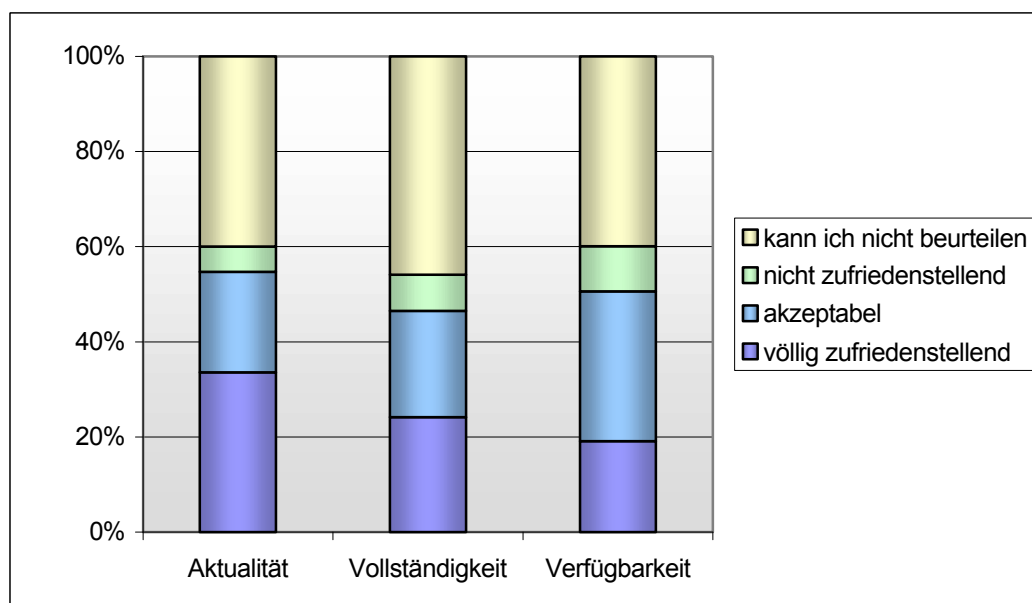


Abb. 14: Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand der PZB (externe Benutzer)

Die Anzahl der Personen, die angaben, den Zeitschriftenbestand nicht bewerten zu können, entspricht in etwa der Anzahl derer, die angaben, keine Zeitschriften auszuleihen.<sup>24</sup> Daher kann die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ an dieser Stelle vernachlässigt werden.

Die Aktualität des Zeitschriftenbestandes ist für 33,5 Prozent der externen Benutzer völlig zufriedenstellend. Lediglich 5,3 Prozent sind damit nicht zufrieden. 24,1 Prozent der Benutzer empfinden die Vollständigkeit des Bestandes als völlig zufriedenstellend, 7,6 Prozent als nicht zufriedenstellend. 19,0 Prozent sind mit der Verfügbarkeit des Zeitschriftenbestandes völlig zufrieden, 9,5 Prozent sind damit nicht zufrieden.

*Für die Antwortvorgaben „Aktualität“ und „Vollständigkeit“ konnten 97,1 Prozent der ausgefüllten Fragebogen berücksichtigt werden, für die Vorgabe „Verfügbarkeit“ 96,0 Prozent.*

<sup>24</sup> s. S. 39f, Auswertung der Frage 3

Frage 8: Welche Themenbereiche sollten zusätzlich oder stärker berücksichtigt werden?

Im Buchbestand:

An dieser Stelle werden nur solche Anmerkungen wiedergegeben, die von mindestens zwei Personen gemacht wurden. Auch hier wurden wegen einer unüberschaubaren Vielzahl von Einzelnennungen diese nicht weiter verfolgt.

Folgende Themenbereiche wurden im einzelnen genannt:

- Für 12 Personen spielen die Themen Didaktik, Methodik sowie Fachdidaktik eine wichtige Rolle.
- Neun der Befragten wünschen sich einen Ausbau des Bestands zur Sonderpädagogik.
- Für acht Personen ist Literatur über Sport wichtig.
- Ebenfalls acht Personen wünschen sich mehr Literatur im Bereich des Sprachunterrichts. Berücksichtigt werden sollten vor allem neue Unterrichtsfächer wie Englisch an Grundschulen.
- Vier Personen wünschen sich mehr Literatur über Kunst.
- Jeweils drei Personen sind an den Themen Kindergarten, Heimat- und Sachunterricht sowie Natur und Technik interessiert.
- Für jeweils zwei Personen sind die Bereiche allgemeine Pädagogik, Erwachsenenbildung, Sozialpädagogik, Geschichte, Musik, Mediation sowie Berufliche Schulen und Berufliche Bildung wichtig.
- 23 Personen wünschen sich (unterrichts-)praktische Literatur, Unterrichtsmaterialien oder Unterrichtshilfen.
- Für fünf der Befragten spielen Schulbücher eine wichtige Rolle.
- Zwei Personen sind der Meinung, daß Standardwerke in Mehrfachexemplaren vorhanden sein sollten.
- Für zwei weitere Personen wären Kinderbücher von Interesse.
- 12 Personen wiederholen an dieser Stelle ihren Wunsch nach aktueller Literatur.

*Zu dieser Frage äußerten sich 80 Personen.*

Im Zeitschriftenbestand:

Aus oben genannten Gründen werden auch hier nur solche Anmerkungen wiedergegeben, die von mindestens zwei Personen gemacht wurden. Die hier nicht aufgeführten Nennungen gehen sehr weit auseinander, sind teilweise aber mit den Vorschlägen zum Buchbestand identisch.

Folgende Themenbereiche wurden im einzelnen genannt:

- Jeweils drei Personen wünschen sich Zeitschriften zu den Bereichen Sprachen und Sport.
- Jeweils zwei der Befragten interessieren sich für Zeitschriften über Kunst in der Grundschule, Natur und Technik sowie Sonderpädagogik.
- Zwei Personen halten (unterrichts-)praktische Zeitschriften für wichtig.

*Zu dieser Frage äußerten sich 25 Personen.*

Frage 9: Wie bewerten Sie folgende Aspekte der PZB? (Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

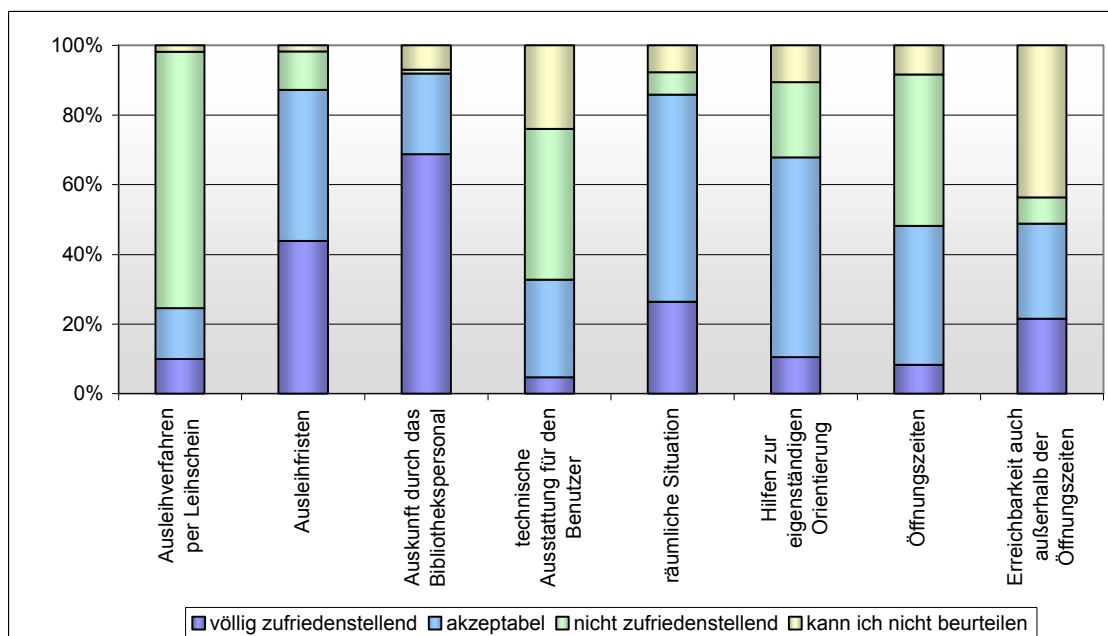


Abb. 15: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der PZB (externe Benutzer)

9,9 Prozent der Befragten bezeichnen das Ausleihverfahren per Leihschein als völlig zufriedenstellend. 73,7 Prozent sind hingegen der Meinung, daß das Ver-

fahren nicht zufriedenstellend ist. Mit den Ausleihfristen sind 43,9 Prozent der Befragten völlig zufrieden, 11,0 Prozent sind damit nicht zufrieden. Die Auskunft durch das Bibliothekspersonal wird von 68,8 Prozent der Befragten als völlig zufriedenstellend empfunden. Lediglich 1,2 Prozent nennt die Auskunft nicht zufriedenstellend. Nur 4,7 Prozent der Befragten sind mit der technischen Ausstattung für den Benutzer völlig zufrieden. 43,3 Prozent halten die technische Ausstattung für nicht zufriedenstellend. Die räumliche Situation wird von 26,5 Prozent der Befragten als völlig zufriedenstellend eingestuft, von 6,5 Prozent als nicht zufriedenstellend. Als völlig zufriedenstellend werden die Hilfen zur eigenständigen Orientierung von 10,5 Prozent angesehen, von 21,6 Prozent als nicht zufriedenstellend. Mit den Öffnungszeiten sind 8,3 Prozent der externen Benutzer völlig zufrieden, 43,5 Prozent sind damit nicht zufrieden. Für 21,5 Prozent ist die Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten (z.B. telefonisch, per Mail) völlig zufriedenstellend, für 7,6 Prozent nicht zufriedenstellend.

*Für die Antwortvorgabe „Ausleihverfahren per Leihschein“ konnten 97,7 Prozent der ausgefüllten Fragebogen berücksichtigt werden, für die Vorgaben „Ausleihfristen“ und „Auskunft durch das Bibliothekspersonal“ jeweils 98,9 Prozent, für die Vorgabe „technische Ausstattung für den Benutzer“ 97,7 Prozent, für die Vorgabe „räumliche Situation“ 97,1 Prozent, für die Vorgabe „Hilfen zur eigenständigen Orientierung“ 97,7 Prozent, für die Vorgabe „Öffnungszeiten“ 96,0 Prozent und für die Vorgabe „Erreichbarkeit auch außerhalb der Öffnungszeiten“ 98,3 Prozent.*

Frage 10: Welche Anmerkungen, Anregungen oder Kritikpunkte haben Sie zur PZB?

Auch an dieser Stelle werden nur solche Anmerkungen wiedergegeben, die eindeutig zu verstehen waren und die von mindestens zwei Personen gemacht wurden.

Viele der bereits in den vorhergehenden Fragen angesprochenen Themen wiederholen sich hier.

Folgende Anmerkungen wurden gemacht:

- 10 Personen sind mit der PZB insgesamt zufrieden oder weisen auf die Bedeutung der Bibliothek hin.
- 68 Personen sprechen sich für eine Vereinfachung des bisherigen Ausleihsystems oder für den Einsatz eines EDV-gestützten Ausleihsystems aus. Viele der Befragten halten das derzeitig noch notwendige Ausfüllen von Leihscheinen für unzumutbar.
- Acht der Befragten empfinden die Ausleihfristen als zu kurz.
- Drei Personen weisen darauf hin, daß die telefonische Verlängerung sehr komfortabel ist.
- Sechs Benutzer sind sehr zufrieden mit dem Postversand von Medien.
- Drei Benutzer nehmen gerne die Rückgabemöglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten in Anspruch, wünschen sich zum Teil aber eine sicherere Lösung.
- Drei Benutzer empfinden die Kulanz bei versäumten Rückgabeterminen als angenehm, vier Benutzer wünschen sich jedoch, daß entlehene Medien schneller wieder verfügbar sind.
- Zwei Personen äußern Interesse an einer Fernleihmöglichkeit über die PZB.
- Drei Benutzer würden gerne Schulbücher entleihen.
- Für drei Personen dauert die Literatursuche zu lange.
- Vier Personen empfinden den Online-Katalog als nicht zufriedenstellend.
- Drei Personen wünschen sich eine leichtere Überprüfung, ob Medien aus dem Bestand verfügbar sind.
- Drei Personen wünschen sich die Möglichkeit, online zu bestellen oder Verlängerungen durchzuführen.
- Für 17 Befragte sind die Öffnungszeiten nicht zufriedenstellend. Es wurden Vorschläge sowohl zur Ausweitung des Umfangs als auch zur Lage der Öffnungszeiten gemacht. Die Vorschläge waren so heterogen, daß sie sich für eine zusammenfassende Darstellung nicht eignen.
- Neun Personen empfinden das Bibliothekspersonal als freundlich oder hilfreich. Vier Personen sind mit dem Personal hingegen nicht zufrieden.
- 14 Personen sind der Ansicht, daß der Bibliotheksbestand veraltet ist.
- Für vier Personen ist der Bestand nicht vollständig genug.
- Drei Personen wünschen sich Mehrfachexemplare wichtiger Werke.

- Vier der Befragten sind der Meinung, daß die Systematik für Bibliotheksbenutzer zu kompliziert ist.
- Zwei Personen sind der Meinung, daß die Übersichtlichkeit der Bibliothek verbessert werden sollte.
- Zwei Personen sind der Meinung, daß die Zettelkataloge eine besser erläuternde Beschilderung erhalten sollten.
- Vier Bibliotheksbenutzer wünschen sich mehr PC-Arbeitsplätze für Benutzer.
- Vier Benutzer sprechen sich für zusätzliche Arbeitsplätze oder Leseecken aus.
- Zwei Benutzer empfinden die Atmosphäre der Bibliothek als angenehm.

Einige Antworten machten deutlich, daß die Bibliotheksbenutzer zum Teil schlecht über die Bibliothek, über ihre Dienstleistungen und über Möglichkeiten der Literaturrecherche informiert sind.

*Zu dieser Frage äußerten sich 123 Personen. Eine Nennung war inhaltlich Frage acht zuzurechnen und wurde deshalb dort aufgenommen.*



## Frage 11: Bitte machen Sie eine Angabe zu Ihrer beruflichen Situation.

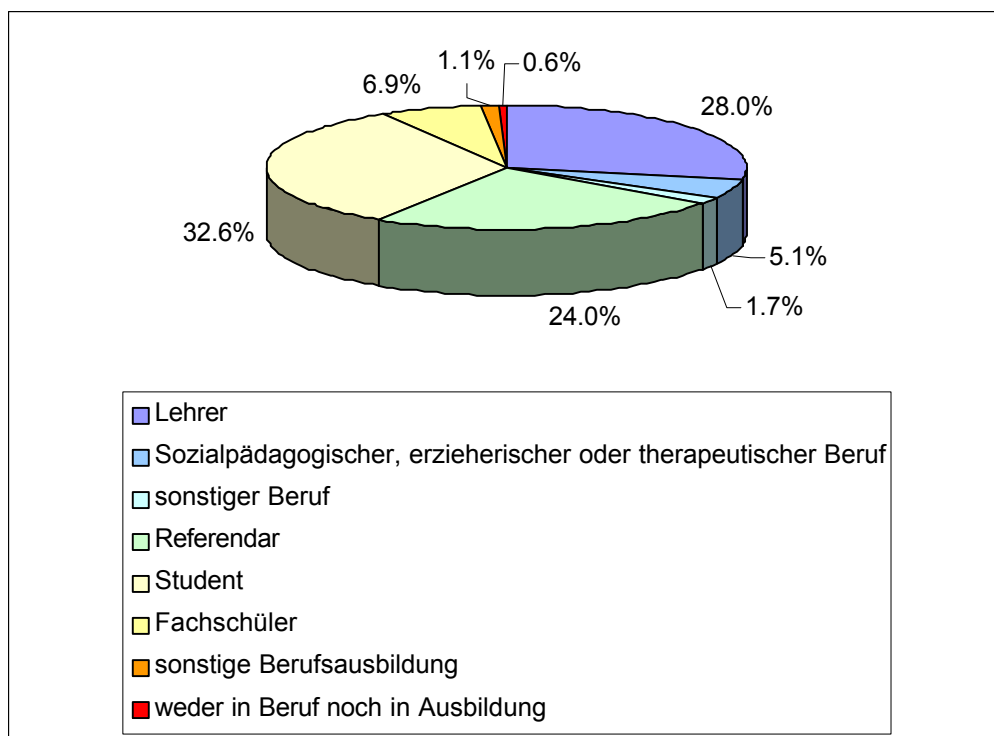


Abb. 16: Berufliche Situation (externe Benutzer)

Aus den Antworten ergab sich folgende Gruppeneinteilung:

- Die meisten der Befragten (32,6 Prozent) sind Studenten verschiedener Fachrichtungen.  
26,3 Prozent der Studenten gaben als Studiengang pädagogische oder sozialpädagogische Fächer an, 5,3 Prozent Sozialwesen, 51,0 Prozent Lehramt und 14,0 Prozent sonstige Fachrichtungen. 3,5 Prozent der Studenten machten keine Angaben.
- 28,0 Prozent der Befragten gaben an, als Lehrer tätig zu sein und stellen somit die zweitstärkste Gruppe dar.  
24,5 Prozent der Lehrer gaben an, an Grund- und Hauptschulen tätig zu sein, 14,3 Prozent an Realschulen, 16,3 Prozent an Gymnasien, 14,3 Prozent an Beruflichen Schulen, 18,4 Prozent an Förderschulen, 8,2 Prozent an sonstigen Einrichtungen und 4,1 Prozent der Lehrer gaben keine Schulart an.

- Die drittgrößte Gruppe stellen mit 24,0 Prozent aller Befragten die Referendare dar.  
31,0 Prozent der Referendare gaben an, an Grund- und Hauptschulen tätig zu sein, 9,5 Prozent an Realschulen, 31,0 Prozent an Gymnasien, 4,8 Prozent an Beruflichen Schulen und 23,8 Prozent an Förderschulen.
- 6,9 Prozent der Befragten sind Fachschüler.  
25,0 Prozent der Fachschüler gaben als angestrebten Beruf Erzieher an, 50,0 Prozent Sportlehrer, 16,7 Prozent Jugend- und Heimerzieher und 8,3 Prozent gaben sonstige Berufe an.
- 5,1 Prozent der Befragten arbeiten im sozialpädagogischen, erzieherischen oder therapeutischen Bereich.
- 1,7 Prozent machten die Angabe „sonstiger Beruf“, 1,1 Prozent die Angabe „sonstige Berufsausbildung“.
- 0,6 Prozent der Befragten sind weder in Beruf noch in Ausbildung.

*Bei dieser Frage sollte nur eine Angabe gemacht werden. Wurden dennoch mehrere Angaben gemacht, so wurde diejenige Angabe übernommen, die am plausibelsten schien. Jeder Teilnehmer an der Befragung machte mindestens eine Angabe. In zwei Fällen wurde eine Fachschulausbildung als Studienfach genannt. In der Auswertung werden die beiden Fälle als Fachschulausbildung gewertet. Eine Nennung wurde aus „Sonstiges“ unter „in Berufsausbildung“ in die Kategorie „Fachschülerin/Fachschüler“ übertragen.*

Frage 12: Wohnen Sie innerhalb des S-Bahn-Bereichs Stuttgart?

Diese Frage wurde von 72,4 Prozent der Befragten bestätigt. 27,6 Prozent gaben hingegen an, außerhalb des S-Bahn-Gebietes Stuttgart zu wohnen.

*99,4 Prozent der ausgefüllten Fragebogen konnten berücksichtigt werden.*

### **3.5 Die Arbeitssituation aus der Sicht des Bibliothekspersonals**

Die im folgenden aufgeführten Informationen gewann die Autorin durch mehrere Gespräche mit dem Bibliothekspersonal.

Die inzwischen beschlossene Einführung der Bibliothekssoftware „Horizon“ wird von den Mitarbeiterinnen begrüßt. Eine elektronische Ausleihverbuchung kommt den sehr zahlreich geäußerten Benutzerwünschen entgegen und erlaubt es der PZB, sich moderner und benutzerorientierter zu präsentieren.

Nach einer Einarbeitungszeit erhofft sich das Personal durch den EDV-Einsatz eine Zeitersparnis beim Ausleihdienst, die dem dringend auszubauenden Auskunftsdienst zugute kommen soll.

Stetig steigende Preise von Monographien, vor allem aber von Zeitschriften führen bei stagnierendem Etat dazu, daß Literatur nicht mehr in ausreichendem Umfang erworben werden kann. Aus Sicht des Personals wäre daher eine an der Teuerungsrate von Verlagsprodukten orientierte Erhöhung des Buchetats wünschenswert.

Das Bibliothekspersonal hofft, die seit Anfang 2002 eingestellte Zeitschriftenauswertung ab Januar kommenden Jahres fortsetzen zu können.

Das Leitsystem in der Bibliothek sollte durchdacht und verbessert werden.

Die Mitarbeiterinnen sehen es als angenehm an, selbständig arbeiten zu können. Durch die Aufteilung der Fachgebiete kennt sich jede Bibliothekarin in den von ihr betreuten Gebieten gut aus.

Nicht zufriedenstellend ist für die Mitarbeiterinnen die derzeitige Personalstruktur. Da nur eine halbe technische Kraft zur Verfügung steht, müssen technische Arbeiten teilweise von den Diplom-Bibliothekarinnen übernommen werden. Hierdurch entstehen Konflikte zwischen den Mitarbeiterinnen. Die zusätzliche Arbeitsbelastung bewirkt zudem, daß manche Tätigkeiten, die eigentlich zum Aufgabengebiet der Bibliothekarinnen gehören, vernachlässigt werden. So wurde in letzter Zeit beispielsweise nicht in notwendigem Maße Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

Aus Sicht des Personals wäre eine Bibliotheksleitung wünschenswert. Die Leitungsperson sollte eine bibliothekarische Ausbildung vorweisen können. Sie sollte neben der PZB-internen Leitungsfunktion auch die Position eines bisher fehlenden Vermittlers zwischen PZB und LEU einnehmen. Bisher ist für das Bibliothekspersonal nicht klar definiert, wie die Zusammenarbeit zwischen PZB und LEU aussehen soll. Der Informationsbedarf der internen Benutzer ist nicht ausreichend bekannt.

Als sehr positiv wird die großzügige Freistellung für Weiterbildungszwecke, die das Bibliothekspersonal erfährt, angesehen.

## 4 Bewertung

Die Ergebnisse der Befragung externer Bibliotheksbenutzer können mit einer Rücklaufquote von 43,8 Prozent als repräsentativ betrachtet werden.

Die interne Befragung weist zwar nur eine um zehn Prozentpunkte kleinere Rücklaufquote auf. Hier erreichten die 80 verteilten Fragebogen jedoch einen größeren Anteil der Grundgesamtheit (die aus allen LEU-Mitarbeitern besteht). Somit stellen auch die Ergebnisse der internen Befragung eine hinreichende Basis für Empfehlungen zur Weiterentwicklung der PZB dar.

Die zum Teil identischen Fragestellungen in beiden Fragebogen lassen einen direkten Vergleich zwischen den Ansichten und Bedürfnissen der internen und externen Benutzer zu. Als Besonderheit bei der internen Befragung konnten sich hier auch potentielle Benutzer (11,1 Prozent der Befragten) zu Wort melden.

Erwartungsgemäß wird die PZB von internen Benutzern häufiger genutzt als von externen Benutzern.

Die PZB wird von beiden Benutzergruppen vor allem für die Ausleihe von Monographien genutzt. Für die externen Benutzer spielt diese Nutzungsart eine noch wichtigere Rolle als für die internen Benutzer. Benutzer aus dem LEU sind hingegen stärker an der Ausleihe von Zeitschriften interessiert.

Dementsprechend wird auch der Zettelkatalog für Zeitschriftenaufsätze von internen Benutzern häufiger benutzt als von externen Benutzern.

Interne Benutzer nehmen die Auskunft des Bibliothekspersonals häufiger in Anspruch als externe Benutzer. Externe Benutzer machen häufiger von der Möglichkeit der Online-Recherche über den PC-Arbeitsplatz innerhalb der PZB Gebrauch als interne Benutzer.

Beide Benutzergruppen schätzen die Qualität des Zeitschriftenbestandes besser ein als jene des Buchbestandes.

Als sehr positiv wird von beiden Benutzergruppen die Auskunft durch das Bibliothekspersonal bewertet.

Die Auswertung der Fragebogen ergab eine Vielzahl interessanter Anregungen für die Weiterentwicklung der Bibliothek. Da bei den frei formulierbaren Antworten sehr viele unterschiedliche Aspekte genannt wurden, hat sich die Autorin auf solche Ansatzpunkte beschränkt, die unter den gegebenen Rahmenbedingungen am ehesten umsetzbar sind.

## **5 Empfehlungen zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung der Bibliothek**

Anmerkung:

Die Gliederungspunkte dieses Kapitels sind weitgehend mit jenen in Kapitel 2 identisch. An dieser Stelle mußten jedoch teilweise die Reihenfolge geändert oder neue Unterpunkte eingefügt werden, da dies inhaltlich erforderlich war. Anregungen, die nur eine Benutzergruppe (intern oder extern) betreffen, werden in der Überschrift entsprechend kenntlich gemacht.

Eine Übersicht über die wesentlichen Vorschläge zur Weiterentwicklung ist im Anhang ab Seite 81 abgedruckt.

### **5.1 Allgemeines**

Marketing gewann für Non-Profit-Unternehmen in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung. Denn Bibliotheken bekommen immer mehr Konkurrenz durch andere Informationsdienstleister wie etwa Information Broker oder Anbieter kostenloser Volltexte im Internet. Zudem ist in der Öffentlichkeit eine gestiegene Sensibilität für den Umgang mit Steuermitteln festzustellen.

Gerade Spezialbibliotheken befassen sich jedoch schon sehr viel länger mit Marketing. Für eine Bibliothek bedeutet der Einsatz von Marketing-Instrumenten, daß alle Aktivitäten der Bibliothek auf den Benutzer ausgerichtet sind. Als Konsequenz ist etwa die Anschaffung von Literatur oder das Angebot von Dienstleistungen konsequent an den Bedürfnissen der Benutzer zu orientieren. Die folgenden Empfehlungen wurden daher unter Berücksichtigung der Wünsche der Zielgruppen erarbeitet.

Die durch zunehmende Konkurrenz veränderte Situation führt dazu, daß es nicht mehr ausreicht, nur auf ausdrückliche Benutzerwünsche zu reagieren. Vielmehr muß der Bibliothekar Dienstleistungen proaktiv anbieten.

## 5.2 Aufgabe und Zielgruppe

Nach herrschender Meinung in der Fachliteratur ist es für Spezialbibliotheken empfehlenswert, ein Leitbild zu definieren. Dieses Leitbild sollte Auftrag und Selbstverständnis der Bibliothek, Benutzergruppen und Dienstleistungen benennen, um dem Benutzer klarzumachen, was er von der Einrichtung erwarten kann. Gleichzeitig bietet ein Leitbild den Mitarbeitern der Bibliothek einen Orientierungsmaßstab für ihre Tätigkeit. Es sollte in Abstimmung mit dem zuständigen Management entstehen und die Zielsetzung der Trägerorganisation berücksichtigen.<sup>25</sup> Zwar existiert für das LEU bereits ein Leitbild.<sup>26</sup> Dieses berücksichtigt die PZB als zu betreuende Einheit, nicht jedoch als internen und externen Dienstleister. Sollte diese Funktion nicht in das Leitbild des LEU integrierbar sein, empfiehlt es sich, für die PZB ein eigenes Leitbild zu definieren. Da Spezialbibliotheken meist nur über begrenzte Ressourcen verfügen, ist es sinnvoll, den verschiedenen Zielgruppen unterschiedliche Rechte und Dienstleistungsniveaus zu gewähren. Die PZB sollte Angehörigen ihrer Trägerinstitution ein breiteres Dienstleistungsspektrum bieten als ihren externen Benutzern. Internen Benutzern sollte außerdem ein möglichst unbeschränkter Zugang zur PZB ermöglicht werden.

## 5.3 Dienstleistungen

### 5.3.1 Ortsleihe

Die Entscheidung für ein EDV-gestütztes System entspricht, wie vor allem die Ergebnisse der externen Befragung zeigen, den Erwartungen der Bibliotheksbenutzer. Dieser Schritt war notwendig, um zeitgemäße Standards sicherzustellen.

Nach Ablauf der Einführungsphase werden Rationalisierungseffekte dazu führen, daß das Bibliothekspersonals bei der Ausleihe zeitlich weniger in Anspruch genommen wird. Diese frei werdenden Ressourcen können für die Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots genutzt werden.

---

<sup>25</sup> s. [Behm-Steidel 2001] S. 121f und 134 oder [Paul 1996] S. 41

<sup>26</sup> <http://www.leu.bw.schule.de/koord/leitbild.htm> - Zugriff am 03.10.2002



Mit Einführung des Systems kann die PZB einen OPAC anbieten, der die eigenen Bestände und deren Verfügbarkeit nachweist. Den Benutzern sollte die Möglichkeit gegeben werden, online ihr Medienkonto einzusehen, Verlängerungen durchzuführen sowie Medien vorzumerken.

Die Ausleihe könnte durch den Einsatz von Selbstverbuchungsautomaten in Kombination mit Buchsicherungsanlagen weiter vereinfacht werden. Dieser weitere Schritt hätte den Vorteil, daß interne Benutzer auch in Abwesenheit des Bibliothekspersonals Ausleihen tätigen können. Für das Bibliothekspersonal entstünde so eine zusätzliche Arbeits- und Zeitersparnis.

Die Benutzerwünsche bezüglich der Öffnungszeiten sind sehr heterogen. Eindeutige Präferenzen bestehen bezüglich einer Ausweitung der Öffnungszeiten. Außerdem wünschen viele externe Benutzer die Anpassung der Öffnungszeiten an die Bedürfnisse von Berufstätigen.

Da die derzeitige Dauer und Verteilung der Öffnungszeiten für fast die Hälfte der externen Benutzer nicht zufriedenstellend sind, besteht hier Handlungsbedarf. Daher empfiehlt die Autorin, nach der Einführung von „Horizon“ die Anpassung der Öffnungszeiten an die Benutzerbedürfnisse vorzunehmen. Im Vorfeld sollte als Ergänzung zu den Ergebnissen dieser Befragung für einen repräsentativen Zeitraum die Benutzerfrequenz nach Uhrzeiten erfaßt werden.

Die Buchrückgabe außerhalb der Öffnungszeiten sollte mit weniger Risiko für den Benutzer verbunden sein. Schutz vor Beschädigung und Diebstahl der Medien könnte ein vor dem Eingang der PZB platzierter geschlossener Buchrückgabekasten mit Einwurflappe bieten.

Der Einsatz der Bibliothekssoftware „Horizon“ erfordert die Klärung mehrerer Aspekte bezüglich der Ortsleihe. Es ist beispielsweise zu überlegen, ob (für externe Benutzer) Mahngebühren oder Gebühren für Vormerkungen eingeführt werden, wie dies in vielen Bibliotheken üblich ist. Durch die Einführung von Mahngebühren könnte erreicht werden, daß Ausleihfristen besser eingehalten werden. Dadurch würde die Verfügbarkeit des Bibliotheksbestandes verbessert werden, was dem Anliegen vieler Befragten entspricht. Die Erhebung von Gebühren würde für das Bibliothekspersonal einen zusätzlichen Arbeitsaufwand

bedeuten. Änderungen der Ausleihmodalitäten erfordern außerdem eine Überarbeitung der Benutzungsordnung.

Zeitschriften sollten nach ihrem Erscheinen einen Monat lang präsent gehalten werden, sofern sie nicht in Umlauf gehen. So könnten aktuelle Zeitschriftenausgaben von allen Benutzern, die nicht den Postversand von Medien in Anspruch nehmen, eingesehen werden.

### 5.3.2 Fernleihe

42,3 Prozent der intern Befragten wären daran interessiert, über die PZB Dokumente aus anderen Bibliotheken zu bestellen. Auch unter den externen Benutzern wurde der Wunsch nach Fernleihe geäußert.

An der konventionellen Fernleihe sollte die PZB daher nicht nur aktiv, sondern auch passiv teilnehmen. Zusätzlich sollten elektronische Dokumentbestell- und Lieferdienste wie etwa „subito“<sup>27</sup> in Anspruch genommen werden. Über „subito“ können zu unterschiedlichen Konditionen und Preisen Zeitschriftenaufsätze, Teilkopien aus Monographien und rückgabepflichtige Monographien bestellt werden. Die Lieferung erfolgt in der Regel innerhalb von drei Werktagen. Auch ein Eildienst steht zur Verfügung.

Dieser Dienst sollte für interne und externe Benutzer angeboten werden. In der Abrechnung müßte zwischen den beiden Benutzergruppen differenziert werden: Externe Benutzer sollten für die Kosten ihrer Bestellung selbst aufkommen. Bei einer Benutzung durch Institutsangehörige müßte geklärt werden, welche Organisationseinheit des LEU die Kosten trägt.

### 5.3.3 Dauerausleihe (*interne Benutzer*)

Zwischen den beiden Hauptbenutzergruppen besteht ein Interessenkonflikt: Aus Sicht der internen Benutzer wäre es wichtig, Monographien dauerhaft entleihen zu können. Eine starke Inanspruchnahme dieser Dienstleistung brächte jedoch aus Sicht der externen Benutzer eine starke Verschlechterung der Verfügbarkeit von Monographien mit sich. Um sowohl internen als auch externen Benutzern gerecht zu werden, sollte die Dauerausleihe mit der Anschaffung von Mehrfachexemplaren einhergehen.

---

<sup>27</sup> <http://www.subito-doc.de> - Zugriff am 03.10.2002

### **5.3.4 Postversand von Medien (*externe Benutzer*)**

Benutzern des Postversands von Medien sollte eine Online-Bestellung per Knopfdruck ermöglicht werden. Dabei sollten die Daten zu den gewünschten Medien direkt aus den Ergebnissen einer Recherche im OPAC übernommen werden können. Die Berechtigung zur Inanspruchnahme des Postversands sollte durch Ausweis-Nummer und Paßwort des bestellenden Benutzers geprüft werden können. Hierzu ist es erforderlich, daß in den Benutzerdaten verzeichnet ist, wer den Postversand nutzen darf.

### **5.3.5 Zeitschriftenliste**

Ähnlich wie die Pädagogische Zentralbibliothek Mannheim sollte die PZB auf ihre Homepage ein Zeitschriftenverzeichnis stellen.<sup>28</sup> Dieses Verzeichnis bietet eine schnelle und komfortable Übersicht über die Zeitschriftenbestände der Bibliothek. Nachdem eine solche Liste, für die sich fast 90 Prozent der intern Befragten aussprechen, einmal angefertigt wurde, ist der Pflegeaufwand gering: Lediglich Neu- und Abbestellungen sowie Änderungen des Titels oder des Standortes müssen nachgetragen werden. Mit minimalem Aufwand könnte so eine wichtige Dienstleistung für den Benutzer bereitgestellt werden.

### **5.3.6 Kopierservice für Zeitschriftenaufsätze (*interne Benutzer*)**

Auf Anfrage sollten für interne Benutzer Kopien von Zeitschriftenartikeln und Teilkopien aus Monographien angefertigt werden. Interesse für diese Dienstleistung äußerten fast zwei Drittel der intern Befragten. Sinnvoll ist diese Dienstleistung allerdings nur dann, wenn die Kopieraufträge sofort abgearbeitet werden können.

### **5.3.7 Elektronische Zeitschriften**

Fast 60 Prozent der intern Befragten sprechen sich für die Nutzung von elektronischen Zeitschriften aus. Kernzeitschriften sollten jedoch nur als Ergänzung in elektronischer Form erworben werden, um sie auch externen Benutzern weiterhin anbieten zu können.

---

<sup>28</sup> Zugriff auf das Zeitschriftenverzeichnis über <http://www.uni-karlsruhe.de/~za1497/start.html> - Zugriff am 03.10.2002

Der Zugang zum elektronischen Angebot sollte über die „Elektronische Zeitschriftenbibliothek“<sup>29</sup> (EZB) angeboten werden. Hier kann über eine einheitliche Oberfläche auf frei zugängliche elektronische Volltextzeitschriften und auf kostenpflichtige elektronische Zeitschriften zugegriffen werden. Zur Zeit (Stand 04.10.2002) verzeichnet die EZB insgesamt 12 263 wissenschaftliche Zeitschriften, davon 520 Titel aus dem Bereich der Pädagogik. 3 040 Titel sind momentan im Volltext frei zugänglich, davon 193 Pädagogik-Zeitschriften. Die EZB zählt inzwischen 189 teilnehmende Bibliotheken.

Werden Mehrfachlizenzen erworben, können interne Benutzer von ihrem Arbeitsplatz aus auf das elektronische Angebot zugreifen. Eine weitere Zugriffsmöglichkeit sollte vom PC-Arbeitsplatz in der PZB gegeben sein. Für elektronisch angebotene Titel würde der Umlauf der Printversion entfallen. So könnte die Verfügbarkeit von Zeitschriften für externe Benutzer verbessert werden.

Kosten und Nutzen der elektronischen Version müßten abgewogen werden. Empfehlenswert wäre es, zunächst in einer Testphase nur eine geringe Anzahl von Titeln elektronisch anzubieten. Nachdem die internen Benutzer ausreichend über das Angebot und die Art des Zugriffs informiert wurden, kann überprüft werden, wie hoch Akzeptanz und Nutzungsgrad dieser neuen Dienstleistung ausfallen. Nach dieser Testphase kann entschieden werden, ob weitere Abonnements für die PZB lohnenswert sind oder ob das Angebot wieder eingestellt werden sollte.

### **5.3.8 Zeitschrifteninhaltsdienst**

Knapp zwei Drittel der intern Befragten interessieren sich für Current Contents<sup>30</sup>, die per Mail verschickt werden. Dieses Angebot könnte auch für externe Benutzer von Bedeutung sein.

Der Aufwand für die Eigenerstellung solcher Inhaltsverzeichnisse ist erheblich. Teilweise werden kostenlose elektronische Verzeichnisse oder Abstracts über die EZB angeboten. Ein kommerzieller Anbieter von Current Contents ist die Zeitschriftenagentur Swets Blackwell mit der Dienstleistung „SwetScan“<sup>31</sup>.

<sup>29</sup> <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/ezeit> - Zugriff am 04.10.2002

<sup>30</sup> Inhaltsverzeichnisse von Fachzeitschriften

<sup>31</sup> [http://www.swetsblackwell.com/de/products\\_index.htm](http://www.swetsblackwell.com/de/products_index.htm) - Zugriff am 05.10.2002

Werden Current Contents über eine Zeitschriftenagentur bezogen, kann eine individuelle Titelauswahl stattfinden. Hierbei müsste jedoch die Finanzierbarkeit für die Bibliothek geprüft werden.

Als aktive Dienstleistung werden Inhaltsverzeichnisse per Mail an interne und externe Benutzer verschickt, hilfsweise können sie als Kopien im LEU in Umlauf gegeben werden.

Alternativ könnten Inhaltsverzeichnisse ins Netz gestellt und so zur Abholung bereitgestellt werden. Bei einer solchen passiven Dienstleistung ist jedoch nicht gewährleistet, daß jeder interessierte Benutzer erreicht wird.

Current Contents sollten auf Kernzeitschriften beschränkt sein.

### **5.3.9 Neuerwerbungslisten per Mail**

Über 70 Prozent der intern Befragten sprachen sich in der Erhebung für dieses Angebot aus. Diese aktive Dienstleistung wäre besonders hochwertig, wenn Bibliotheksbenutzer nur auf für sie relevante Publikationen hingewiesen werden. Daher sollten verschiedene Benutzerprofile eingerichtet werden. Es muß zwischen Standard- und individuellen Profilen unterschieden werden. Standardprofile werden von der Bibliothek festgelegt. Grundlage ist die Bibliothekssystematik. Die Gruppen werden relativ weit gefaßt. Individuelle Profile hingegen werden vom Benutzer selbst festgelegt und können sehr differenziert ausfallen.

Mittels Abfragen im Datenpool werden die Daten, die zum jeweiligen Profil passen, ausgegeben und per Mail verschickt. Da die notwendigen Daten aus dem System „Horizon“ übernommen werden können, entfällt eine wiederholte Eingabe.

Alternativ könnte mit geringerem Aufwand eine einheitliche Liste mit allen neuen Titeln verschickt werden, die thematisch, auch hier in Anlehnung an die Bibliothekssystematik, gegliedert ist und so ein schnelles Auffinden relevanter Publikationen zuläßt.

Neuerwerbungslisten sollten monatlich bis vierteljährlich verschickt werden.

### **5.3.10 Angebot externer Datenbanken**

Die PZB sollte ihren Benutzern den Zugang zu externen Datenbanken ermöglichen. Dies wurde von über 50 Prozent der intern Befragten gewünscht. So

sollte etwa die Datenbank „FIS Bildung“, auf die bereits einige LEU-Mitarbeiter über ihren Arbeitsplatz zugreifen können, über einen Benutzer-PC in der Bibliothek zugänglich sein. Für die PZB wäre außerdem das Konsortium ReDI<sup>32</sup> interessant. ReDI wird vom Land unterstützt und bietet den Zugang zu verschiedenen fachbezogenen und fächerübergreifenden Online-Datenbanken. Zur Zeit nehmen 55 wissenschaftliche Bibliotheken aus Baden-Württemberg an ReDI teil. Die Teilnahme an ReDI ist unkompliziert. Da der Datenbankzugriff online stattfindet, sind keine Installationsarbeiten erforderlich. Jede teilnehmende Bibliothek kann eine Auswahl für sie relevanter Datenbanken treffen. Für die PZB wären hier beispielsweise die bereits erwähnte „FIS Bildung“ sowie die sozialwissenschaftlichen Datenbanken SOLIS<sup>33</sup> und FORIS<sup>34</sup> von Bedeutung. Im Anschluß an eine Recherche in ReDI kann festgestellt werden, ob das gewünschte Zeitschriftenheft lokal vorhanden ist bzw. ob über die EZB auf den elektronischen Volltext zugegriffen werden kann.

Bibliotheksbenutzer sollten selbständig in den Datenbanken recherchieren können. Komplizierte Recherchen sollten vom Bibliothekspersonal übernommen werden.

### 5.3.11 Virtuelle Bibliothek

Über die Homepage der PZB sollte eine thematisch geordnete Linksammlung (in Form eines Portals) zu ausgewählten Quellen im Internet angeboten werden. So könnte die PZB ihr Angebot erweitern, indem sie Dokumente, die nicht physisch in der Bibliothek vorliegen, und kostenlose Datenbanken zusätzlich zugänglich macht. Internet-Quellen sollten dann berücksichtigt werden, wenn sie für die Zielgruppe der PZB von Bedeutung und qualitativ hochwertig sind. Interessant könnte beispielsweise ein Link zur Lehrplandatenbank der Kultusministerkonferenz (KMK)<sup>35</sup> sein. Idealerweise sollte jeder Link mit einer kurzen Annotation versehen sein. Eine solche Sammlung, für die sich fast 90 Prozent der intern Befragten interessieren, muß gepflegt werden: Es ist regelmäßig zu

<sup>32</sup> Regionale Datenbank-Information Baden-Württemberg; <http://www.redi-s.belwue.de> - Zugriff am 05.10.2002

<sup>33</sup> Sozialwissenschaftliches Literaturinformationssystem; <http://www.gesis.org/Information/SOLIS/index.htm> - Zugriff am 05.10.2002

<sup>34</sup> Forschungsinformationssystem Sozialwissenschaften; <http://www.gesis.org/Information/FORIS/index.htm> - Zugriff am 05.10.2002

<sup>35</sup> KMK Lehrplan-Datenbank: <http://195.37.160.37/lehrplan> - Zugriff am 03.10.2002

prüfen, ob die Adressen noch aktuell sind<sup>36</sup> und ob die Inhalte der aufgeführten Quellen verändert wurden. Außerdem muß sichergestellt werden, daß überholte Links entfernt und neue relevante Links hinzugefügt werden.

Dieses Portal könnte in Zusammenarbeit mit der Hochschule der Medien, etwa im Rahmen eines studentischen Projektes, entwickelt werden.

### **5.3.12 Bibliotheksführung und Benutzerschulung**

Für neue Mitarbeiter des LEU sollte, wie dies auch von 77,8 Prozent der Institutsangehörigen als sinnvoll erachtet wird, eine Bibliotheksführung angeboten werden.

Bibliotheksführung und Benutzerschulung sollten der jeweiligen Benutzergruppe angepaßt sein. Sowohl internen als auch externen Benutzern sollten die verschiedenen Kataloge und deren Gebrauch erläutert werden. Besonders berücksichtigt werden sollte hierbei der bei Benutzern bislang wenig bekannte und selten benutzte OPAC. Je nach Bedarf sollte zusätzlich eine Internetschulung angeboten werden, in der beispielsweise die Suchmaschine „Karlsruher Virtueller Katalog“<sup>37</sup> erläutert wird.

Ergänzende Hilfestellungen bieten gedruckte Benutzungsanweisungen, die entweder ausgeteilt oder an den entsprechenden Katalogen angebracht werden.

Der neue OPAC sollte mit Hilfefunktionen ausgestattet werden, um die Anwendung für ungeübte Benutzer zu erleichtern.

## **5.4 Bestand und Bestandspräsentation**

Die Integration der Kinder- und Jugendbuchsammlung in die PZB erscheint sehr sinnvoll. Ein bedeutender Bestand an wissenschaftlichem Quellenmaterial kann so für interne und externe Benutzer bereitgestellt werden. Die Befragungen zeigten, daß bei externen Benutzern Interesse an Kinderliteratur besteht.

---

<sup>36</sup> Eine automatische Überprüfung von Links ist mit entsprechender Software möglich.

<sup>37</sup> <http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html> - Zugriff am 03.10.2002

Die Sammlung kann nur durch ihre Integration in die PZB fachgerecht betreut werden. Nur in der Bibliothek sind eine optimale Bestandserschließung und Benutzerberatung sichergestellt. Auch zahlreiche andere wissenschaftliche Bibliotheken, etwa die Bibliotheken der Pädagogischen Hochschulen, verfügen über Kinder- und Jugendbuchsammlungen. Für den Benutzer ist es wichtig, Primär- und Sekundärliteratur an einer Stelle zu finden. Daher sollten alle Ausgaben von „Abenteuer Lesen“ in räumlicher Nähe zur Kinder- und Jugendbuchsammlung aufgestellt werden. Sinnvoll wäre außerdem die Anschaffung weiterer ausgewählter Sekundärliteratur.

Interne Benutzer scheinen sich nach den Ergebnissen der Befragung besser selbständig in der PZB orientieren zu können als externe Benutzer. Diese Tatsache ist wohl darauf zurückzuführen, daß die internen Benutzer meist schon seit vielen Jahren mit der PZB vertraut sind und sie häufiger als externe Benutzer aufsuchen.

Zur leichteren Orientierung sollten im Eingangsbereich der PZB und über die Bibliothek verteilt Lagepläne der PZB angebracht werden. Die Standorte der einzelnen Fachgebiete, der Zettelkataloge, des PC-Arbeitsplatzes mit Zugang zum Internet und Zugriff auf den OPAC, der Arbeitsplätze und des Kopiergerätes sollten hier eingezeichnet sein. Dieser Lageplan sollte zusätzlich von der Internetseite der Bibliothek abrufbar sein.

Des Weiteren sollte ein integriertes Leitsystem eingeführt werden, das eine selbständige Orientierung in der Bibliothek ermöglicht. Jeder Sachgruppe der Dezimalklassifikation wird hierbei eine Farbe zugeordnet. Mit den entsprechenden Farben sollte beim Lageplan sowie bei allen Beschilderungen gearbeitet werden.

Bisher wurden, abgesehen vom Sonderbestand, nur die Stirnseiten der Regale beschriftet. Um den Benutzern das Zurechtfinden in der Bibliothek weiter zu erleichtern, sollten auch an den Regalböden Beschriftungen angebracht werden. Durch die Verwendung von Magnetleisten ist die notwendige Flexibilität für Umstellungen des Bestandes gewährleistet.



## 5.5 Bestandsentwicklung

Die Bestandsentwicklung sollte gezielt auf die Bedürfnisse der Benutzer abgestimmt sein.

Um die Verfügbarkeit von Monographien zu verbessern, könnten Mehrfachexemplare von Standardwerken oder von anderen besonders häufig nachgefragten Büchern angeschafft werden. Eine Nutzungsstatistik kann mit Hilfe von „Horizon“ erstellt werden.

Literatur zu Themenbereichen, mit denen sich das LEU aktuell befaßt, ist schnell zu erwerben und bereitzustellen. Die Anschaffung sollte selbst dann projektbezogen geschehen, wenn dadurch Brüche im Bestand zu erwarten sind. Um den aktuellen Literaturbedarf der internen Benutzer berücksichtigen zu können, ist es notwendig, daß das Bibliothekspersonal gut über die Vorgänge im LEU informiert ist. Außerdem sollten die Mitarbeiter des Instituts stärker an der Literaturoauswahl beteiligt werden, indem etwa Verlagsprospekte in den Abteilungen in Umlauf gegeben und daraufhin Anschaffungswünsche entgegenommen werden.

Vorlesungsverzeichnisse aus dem Bereich der Erziehungswissenschaften sowie Lehrpläne aller Schularten können Hinweise auf den Bedarf der externen Benutzer geben.

Die in den Erhebungen geäußerten Wünsche<sup>38</sup> sollten in die weiteren Überlegungen zur Bestandsentwicklung einbezogen werden.

### Interne Benutzer

Für interne Benutzer sind im derzeitigen Bestand vor allem die Bereiche Pädagogik, Schulpädagogik, Psychologie, Schulentwicklung und Bildungspolitik, Evaluation sowie Didaktik von Bedeutung. Für die künftige Entwicklung des Bestandes werden vor allem Schulsoftware, neue Lexika zu Psychologie und Pädagogik, aktuelle Untersuchungsergebnisse, Methodik sowie bildungspolitische Bulletins gewünscht.

---

<sup>38</sup> s. S. 32 (interne Benutzer) und S. 44f (externe Benutzer)

## Externe Benutzer

Zusätzlich zu den bereits von internen Benutzern genannten Themen werden für die weitere Bestandsentwicklung von den externen Benutzern insbesondere die Themenbereiche Kinder-, Erwachsenen- und Sonderpädagogik, schulfachbezogene Literatur (Sport, Sprachen, Kunst, Geschichte, Musik, Heimat- und Sachunterricht, Natur und Technik) sowie berufliche Bildung gewünscht.

Schon bisher wird das in der PZB ausliegende Wunschbuch von den externen Benutzern vielfach genutzt, um Vorschläge für Neuanschaffungen zu machen. Beim Online-Auftritt der PZB sollte ein Formular für Neuanschaffungsvorschläge angeboten werden, das externe wie auch interne Nutzer am PC ausfüllen und zurücksenden können. So ist die Äußerung von Wünschen nicht an einen Bibliotheksbesuch gebunden.

## 5.6 Bestandserschließung

Die retrospektive Katalogisierung sollte zügig vorangetrieben werden. Dies ist zum einen durch die Einführung von „Horizon“ erforderlich. Zum anderen sollten die Zettelkataloge möglichst rasch durch den OPAC ersetzt werden, da der elektronische Katalog viele Vorteile für den Benutzer aufweist. Jeder Interessierte mit Internetzugang kann von zu Hause oder von seinem Arbeitsplatz aus im Bestand recherchieren. Der OPAC bietet mehr Suchkriterien als der konventionelle Katalog und verspricht daher eine größere Wahrscheinlichkeit für eine erfolgreiche Recherche. Benutzer der PZB können ihr Medienkonto einsehen, Medien vormerken oder bestellen (Postversand von Medien) sowie Verlängerungen durchführen.

Als Recherchehilfsmittel kann der Online-Katalog den Zettelkatalog jedoch nur dann ersetzen, wenn er den gesamten Bestand der PZB nachweist. Wie die Erhebungen ergaben, scheint die Recherche im OPAC bisher nicht zufriedenstellend zu sein. Bei Benutzern, die zur Recherche ausschließlich den elektronischen Katalog heranziehen, konnte bisher der Eindruck eines Bestandsbruchs entstehen.

Im Vorfeld der retrospektiven Katalogisierung sollte veraltete Literatur aus dem Bestand ausgesondert werden. So kann unnötige Arbeit erspart werden. Systematische Aussonderungen sollten regelmäßig vorgenommen werden.

Die bis 2001 erbrachte Zeitschriftenauswertung war eine sehr benutzerfreundliche Dienstleistung. Inzwischen werden jedoch hochwertige Alternativen von kommerziellen Dienstleistern angeboten.<sup>39</sup> Dies sollte sich die PZB zunutze machen. Eine eigene Auswertung sollte nur ergänzend stattfinden, wenn kommerzielle Anbieter nicht alles abdecken, was für die PZB von Bedeutung ist.

## 5.7 Geschäftsgang

Der Geschäftsgang von der Beschaffungsplanung bis hin zur Verfügbarkeit der Medien sollte dringend beschleunigt werden. Für 29,1 Prozent der externen und für 17,4 Prozent der internen Benutzer ist die Aktualität des Buchbestandes nicht zufriedenstellend. Bestellungen sollten daher laufend aufgegeben werden. So können Neuerwerbungen in kürzeren Abständen eingearbeitet werden. Die Literatúrauswahl sollte durch größere Eigenverantwortlichkeit der einzelnen Bibliothekarinnen gekennzeichnet sein. Diese sollten für einen festgelegten Zeitraum über einen vereinbarten Betrag verfügen können, der sich an den durchschnittlichen Ausgaben für die jeweiligen von ihnen betreuten Fachgebiete orientiert. Dabei empfiehlt es sich, eine finanzielle Reserve für unerwartete Ausgaben vorzuhalten. Absprachen sollten dann stattfinden, wenn es sich um Lizenzverträge, um längerfristige Verpflichtungen oder um besonders teure Werke handelt.

Dringend zu empfehlen wäre die Einführung eines integrierten Geschäftsganges, der die verschiedenen Elemente des Geschäftsganges EDV-gestützt zusammenführt. Das zur Zeit noch im Test befindliche Erwerbungsmodul des Systems „Horizon“ sollte daher in der PZB zum Einsatz kommen. Der integrierte Geschäftsgang vermeidet Doppelarbeit, da bei der Erwerbung erfaßte Daten nur einer Ergänzung oder Korrektur bedürfen, um für den weiteren Geschäfts-

---

<sup>39</sup> s. Angebot externer Datenbanken, S. 61f

gang genutzt werden zu können. Der integrierte Geschäftsgang verkürzt nicht nur Arbeitsprozesse, sondern schafft auch mehr Transparenz.

## **5.8 Räumliche Situation und technische Ausstattung**

Bereits jetzt wünschen Bibliotheksbenutzer weitere PC-Arbeitsplätze. Mit Fortschreiten der retrospektiven Katalogisierung und damit stärkerer Benutzung des OPAC werden zusätzliche PC erforderlich. Auch falls, wie vorgeschlagen, für Bibliotheksbenutzer ein Zugriff auf Online-Datenbanken eingerichtet wird, wird ein einziger PC-Arbeitsplatz nicht mehr ausreichend sein.

Des Weiteren sollten Anschlüsse für Laptops eingerichtet werden.

Entgegen der Meinung einiger externer Benutzer ist die Autorin der Meinung, daß die PZB über eine ausreichende Anzahl an Arbeitstischen verfügt. Um eine bessere Nutzung der zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze zu erreichen, sollten diese wie bereits erwähnt in den Lageplan der Bibliothek eingezeichnet werden.

## **5.9 Öffentlichkeitsarbeit, Benutzerkontakt und -information**

Die PZB sollte sich verstärkt das Marketing-Instrument Kommunikationspolitik zunutze machen. Vor allem die Submix-Bereiche Werbung und Öffentlichkeitsarbeit sind hier von Bedeutung.<sup>40</sup> Zweck der Werbung ist es unter anderem, die Öffentlichkeit zu informieren. Ein Leistungsangebot soll bekannt und die Nachfrage danach geweckt werden. Die Öffentlichkeitsarbeit will ein positives Image der Einrichtung als Ganzes vermitteln. Sie wirkt sich daher nicht nur auf die PZB aus, sondern auch auf ihre Trägerorganisation.

Beim Einsatz beider Submix-Bereiche durch die PZB sollte sowohl die externe Öffentlichkeit als auch die interne Öffentlichkeit (d.h. die Mitarbeiter des LEU) erreicht werden.

70,3 Prozent der externen Benutzer äußerten sich zum Teil sehr ausgiebig in der offenen Frage zur PZB (Anmerkungen, Anregungen oder Kritikpunkte). Diese hohe Beteiligung weist darauf hin, daß bei vielen Benutzern das Bedürf-

---

<sup>40</sup> [Werbung in Theorie und Praxis 2000] S. 177f, 328f, 354f

nis bestand, ihre Meinung äußern zu können. Daher erscheint es sinnvoll, die Kommunikation zwischen Benutzern und Bibliothek auszubauen. Die Kontaktaufnahme zur PZB durch externe, aber auch interne Benutzer könnte vereinfacht werden, indem auf der Homepage der Bibliothek Online-Formulare, etwa für Anregungen und Kritik, angeboten werden.

Um ihre internen Benutzer besser ansprechen zu können, sollte die Bibliothek einen Intranet-Auftritt gestalten.

Nach Auskunft des EDV-Koordinators ist das LEU jedoch an zwei voneinander unabhängige Netze angeschlossen. Es sollte daher eine Verbindung zwischen diesen Netzen geschaffen und allen LEU-Mitarbeitern der Zugriff darauf ermöglicht werden. Sollte bereits eine hardwaremäßige Verbindung zwischen den Netzen bestehen, müßten nur noch auf der Ebene der Netzwerksoftware Zugriffsberechtigungen für die Institutsangehörigen eingerichtet werden. Wenn diese Voraussetzungen geschaffen sind, kann die PZB einen Intranet-Auftritt entwickeln, der genau dem für interne Benutzer vereinbarten Dienstleistungsniveau angepaßt ist. Informationen, die für interne und externe Benutzer relevant sind, könnten durch Links aus dem Intranet auf die Internetseite der PZB zugänglich gemacht werden, um doppelten Programmieraufwand zu vermeiden.

Für den Online-Auftritt der Bibliothek böte sich die Einrichtung einer Rubrik „Aktuelles“ (z.B. neue Dienstleistungsangebote) an. Eine weitere Möglichkeit, aktuelle Informationen elektronisch anzubieten, stellt die Versendung eines Newsletters an interessierte Benutzer dar.

Zur Abrundung des Online-Angebots könnten geeignete Elemente der Benutzerschulung integriert werden. Besonders wichtig wäre die Einführung einer Rubrik „FAQ“<sup>41</sup>.

Durch Zusammenarbeit mit der Hochschule der Medien, etwa im Rahmen von studentischen Projekten, könnte der Aufwand für die Weiterentwicklung des Internet-Auftritts gering gehalten werden.

Wichtig ist, alle Informationsquellen regelmäßig zu aktualisieren.

---

<sup>41</sup> Frequently Asked Questions (häufig gestellte Fragen)

Alle gedruckten Informationen sollten die Adresse der Homepage und des OPAC enthalten.

Um der PZB ein einheitliches und wiedererkennbares Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit zu geben, sollte ein Corporate Design entwickelt werden.<sup>42</sup> Dieses visuelle Erscheinungsbild kann an den Auftritt des Trägers angelehnt sein und beinhaltet eine einheitliche Typographie, die Verwendung eines Logos und einer Hausfarbe. Diese Gestaltungsrichtlinien sollten dauerhaft angelegt sein und auf alle Publikationen und Drucksachen der PZB, jeglichen Geschäftsverkehr und auf den Online-Auftritt angewendet werden.

Die PZB sollte verstärkt versuchen, in Zusammenarbeit mit Lehrerbildungsseminaren und ähnlichen Einrichtungen potentielle Benutzer zu informieren. Neben den bisher verschickten Informationsbroschüren könnten Plakate mit versandt werden. Außerdem sollte die Bibliothek versuchen, in Vorlesungsverzeichnissen abgedruckt und in Linkssammlungen aufgenommen zu werden.

Wie die externe Befragung zeigte, trug die Pressearbeit bisher kaum zur Bekanntheit der PZB bei. Daher sollten verstärkt Informationen über die Bibliothek in Tages- und Fachpresse erscheinen, wobei in nächster Zeit vor allem auf Online-Angebote hingewiesen werden sollte.

Eine durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit steigende Benutzerzahl kann durch die Rationalisierungseffekte, die der Einsatz von „Horizon“ mit sich bringen wird, bewältigt werden.

## **5.10 Organisation**

Die „Dokumentation“ ist bisher nur räumlich in die PZB integriert. Sinnvoll wäre auch eine organisatorische und personelle Verzahnung dieser Einheiten.

---

<sup>42</sup> Vgl. [Werbung in Theorie und Praxis 2000] S. 121 und S. 490f

Daraus würde die Gesamtverantwortung der Beschäftigten beider Einrichtungen für das gesamte Aufgabengebiet resultieren.

Die Bildung einer integrierten Informationseinheit bietet folgende Vorteile:

- Sie ermöglicht einen intensiveren fachlichen Austausch für die Beschäftigten.
- Sie stellt wegen der gegenseitigen Vertretungsmöglichkeit jederzeit die Funktionsfähigkeit beider Teilbereiche sicher.
- Eine einzige Anlaufstelle für Informationsdienstleistungen aller Art ist benutzerfreundlicher als getrennte Einrichtungen.

Eine Verzahnung der beiden Einheiten würde somit zu mehr Effektivität und Effizienz führen.

## 5.11 Personal

Sollten für „Horizon“ zusätzliche Module erworben oder neue Dienstleistungen angeboten werden, müßte die bisherige Arbeitsverteilung des Bibliothekspersonals neu konzipiert werden.

Dabei wären folgende Gesichtspunkte zu berücksichtigen:

- Bei der Verteilung der Aufgabengebiete sollte auf mengenmäßige Ausgewogenheit geachtet werden.
- Die einzelnen Tätigkeiten sollten qualifikationsspezifisch verteilt werden. Bibliotheks- und bürotechnische Routineaufgaben sollten schwerpunktmäßig durch die technische Kraft erledigt werden.

Die qualifikationsspezifische Verteilung darf integrierte Arbeitsabläufe jedoch nicht behindern. So hält die Autorin beispielsweise eine Trennung von Ausleih- und Auskunftsdienst nicht für sinnvoll. Zum einen kann sich so der Benutzer an eine einzige Person wenden, zum anderen behalten die Bibliothekarinnen den unmittelbaren Benutzerkontakt.

- Damit die technische Kraft ihr gesamtes Aufgabenspektrum abdecken kann, sollte sie eine tätigkeitsbezogene EDV-Schulung erhalten.
- Für alle unmittelbar benutzerbezogenen Aufgaben muß eine gegenseitige Vertretung sichergestellt sein.

Strikte Arbeitsverteilung birgt die Gefahr der isolierten Aufgabenerledigung. Deshalb muß darauf geachtet werden, daß sich ein ganzheitliches, an den Bedürfnissen der Benutzer und am Leitbild ausgerichtetes Aufgabenverständnis entwickelt. Dies setzt eine teamorientierte Arbeitsweise voraus, die beispielsweise durch Teamentwicklungsseminare gefördert werden kann. Wegen der räumlich getrennten Büros der Mitarbeiterinnen sollten regelmäßige Dienstbesprechungen stattfinden, die einen ständigen Informationsaustausch ermöglichen.

Die retrospektive Katalogisierung konnte wegen der knappen personellen Ressourcen bisher noch nicht abgeschlossen werden. Abhilfe schaffen könnte die befristete Beschäftigung von Studenten oder Fachkräften aus dem Bibliotheksbereich. Für die Vorbereitungsarbeiten zur Einführung von „Horizon“ wurde dies bereits mit Erfolg praktiziert.

Für die PZB wäre eine fachliche Bibliotheksleitung sehr vorteilhaft.

Folgende Führungsfunktionen<sup>43</sup> sollten von der Bibliotheksleitung übernommen werden:

- Zielvorgabe/-vereinbarung
- Überwachung der Zielerreichung
- Dienst- und Fachaufsicht
- Koordination
- Information und Motivation der Mitarbeiter
- Vertretung und Repräsentation der Einrichtung sowohl innerhalb des LEU als auch gegenüber der Öffentlichkeit

Ziele müssen nicht nur vorgegeben bzw. vereinbart werden, die Bibliotheksleitung trägt auch die Gesamtverantwortung für das Erreichen dieser Ziele.<sup>44</sup>

Die Führungskraft hat auch die wichtige Aufgabe, durch Kontaktpflege zum LEU (wie durch Teilnahme an Sitzungen) eine bessere Einbindung der PZB in ihre Trägerorganisation sicherzustellen.

---

<sup>43</sup> vgl. auch [Lexikon der Betriebswirtschaft 2000] S.351f

<sup>44</sup> s. [Huesmann 2002] S. 343



Außerdem sollte die Bibliotheksleitung als Ansprechpartner bei fachlichen Problemstellungen fungieren können. Von der Bibliotheksleitung wird daher neben Organisations- und Führungskompetenzen vertieftes bibliotheksspezifisches Wissen erwartet. Methodisch-fachliche Kompetenz<sup>45</sup> setzt eine bibliothekarische Ausbildung voraus. Die fachliche Leitung einer Spezialbibliothek kann durchaus von einem Diplom-Bibliothekar übernommen werden.<sup>46</sup> So werden Leitungspositionen in Spezialbibliotheken in der Praxis häufig mit Diplom-Bibliothekaren besetzt. Die Dienstaufsicht über die PZB könnte, soweit sie über Routineaufgaben wie Urlaubsgenehmigung hinausgeht, weiterhin auf einer höheren Ebene im LEU verbleiben.

## 5.12 Realisierbarkeit der Vorschläge

Die Autorin ist sich bewußt, daß die derzeitige finanzielle und personelle Situation der PZB nicht erlaubt, alle Empfehlungen sofort umzusetzen. Es wird daher notwendig sein, eine Auswahl zu treffen.

Zu unterscheiden sind zwei Prioritätsstufen:

- Einige Empfehlungen sind kurzfristig umzusetzen. Es handelt sich dabei zum einen um Veränderungen, die aus fachlich-organisatorischer Sicht unbedingt notwendig sind oder für die aus Sicht der Benutzer dringender Handlungsbedarf besteht.

Hierzu zählt insbesondere die Einführung eines integrierten Geschäftsganges, der zügige Abschluß der retrospektiven Katalogisierung und die Wiedereinführung einer Bibliotheksleitung.

Zum anderen sollten Empfehlungen rasch umgesetzt werden, die mit geringem Arbeits- und Mittelaufwand die Benutzerfreundlichkeit erheblich verbessern können. Hier ist etwa die Erstellung einer aktuellen Zeitschriftenliste, die über die Homepage der PZB eingesehen werden kann, zu erwähnen. Mit wenig Aufwand verbunden wäre auch der Versand einer einheitlichen, nach Themen geordneten Neuerwerbungsliste per Mail.

---

<sup>45</sup> zu methodisch-fachlicher Kompetenz s. [Berufsbild 2000] S. 12 und [Behm-Steidel 2001] Kap. 5.2

<sup>46</sup> s. [Arbeitsvorgänge in wissenschaftlichen Bibliotheken 2001] S. 159f

- Andere Empfehlungen sind auf längere Sicht umzusetzen. Es handelt sich dabei um Veränderungen, die zwar notwendig, zeitlich jedoch nicht von höchster Priorität sind. Meist ist hier ein höherer Aufwand von der Planung bis zur Umsetzung zu betreiben. Zu nennen ist etwa die Anpassung der Öffnungszeiten an die Benutzerbedürfnisse oder die Nutzung kostenpflichtiger elektronischer Zeitschriften.

Die PZB weist nach Einschätzung der Autorin insgesamt mit einem umfassenden Bestand und qualifizierten Fachkräften eine wertvolle Basis für eine zukunftsgerichtete Weiterentwicklung auf.

Für die Dienstleistungen der Bibliothek besteht offensichtlich ein großer Bedarf. Für die internen Benutzer stellt die PZB einen wichtigen Informationsdienstleister für die Unterstützung ihrer Arbeit dar. Die insgesamt positiven Umfrageergebnisse zu den Einzelfragen, insbesondere die hohe Nutzerfrequenz der internen Benutzer, unterstreichen dies nachdrücklich. Dies gilt auch uneingeschränkt für die externen Benutzer. Die Bedeutung der PZB für diese Benutzergruppe kommt zudem dadurch zum Ausdruck, daß Benutzer in Berufsausbildung die PZB zusätzlich zur Bibliothek ihrer Ausbildungsstätte in Anspruch nehmen. Für viele externe Benutzer ist die PZB die einzige Anlaufstelle für Fachliteratur.

In Zukunft wird die Bibliothek eine noch wichtigere Rolle spielen, da das Bildungswesen und damit die Lehrerbildung einen höheren Stellenwert einnehmen wird.

Durch Optimierung der bisher dominierenden konventionellen Angebote und durch Ausweitung der elektronischen Dienstleistungen als zweites Standbein kann die Bibliothek auch in Zukunft den Bedürfnissen ihrer Benutzer gerecht werden und darüber hinaus den Benutzerkreis vergrößern.

# Anhang

## A. Fragebogen intern

### Fragebogen zur Nutzung der PZB

1. Nutzen Sie die Pädagogische Zentralbibliothek Stuttgart (PZB)?

ja       nein

Wenn nein, aus welchen Gründen benutzen Sie die Bibliothek nicht?  
(Mehrfachnennungen sind möglich.)

- Bibliothek nicht bekannt
- kein Bedarf
- meine Abteilung besitzt einen eigenen Buchbestand
- benötigte Literatur nicht vorhanden
- veralteter Bestand
- Serviceangebot entspricht nicht meinen Bedürfnissen

Sonstiges: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Wenn nein angekreuzt wurde, bitte weiter mit Frage 10**

2. Wie häufig nutzen Sie die PZB?

Mindestens ein Mal ...

- ... wöchentlich
- ... monatlich
- ... vierteljährlich
- ... halbjährlich
- ... jährlich
- seltener

3. Auf welche Art nutzen Sie üblicherweise die PZB? (Mehrfachnennungen sind möglich.)

- Einsicht in Lehrpläne
- Einsicht in Schulrecht
- Einsicht in Schulbücher
- Ausleihe von Büchern
- Ausleihe von Zeitschriften
- Anfertigen von Kopien
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

4. Wie gehen Sie bei Ihrer Literaturrecherche vor?

- Ich führe meine Literaturrecherche selbst durch. **Weiter mit Frage 5**
- Ich beauftrage das Bibliothekspersonal mit der Literaturrecherche. **Weiter mit Frage 6**

## Fragebogen zur Nutzung der PZB

5. Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote für Ihre Literaturrecherche?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	häufig	gelegentlich	selten	nie	kenne ich nicht
Zettelkatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zettelkatalog für Zeitschriftenaufsätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Katalog über den PC-Arbeitsplatz der PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Katalog von außerhalb der PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auskunft durch Bibliothekspersonal der PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Buchbestandes ein?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	völlig zufriedenstellend	akzeptabel	nicht zufriedenstellend	kann ich nicht beurteilen
Aktualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügbarkeit (d.h. Buch steht im Regal bereit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Zeitschriftenbestandes ein?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	völlig zufriedenstellend	akzeptabel	nicht zufriedenstellend	kann ich nicht beurteilen
Aktualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügbarkeit (d.h. Zeitschrift liegt im Regal bereit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wie bewerten Sie folgende Aspekte der PZB?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	völlig zufriedenstellend	akzeptabel	nicht zufriedenstellend	kann ich nicht beurteilen
Ausleihverfahren per Leihschein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausleihfristen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auskunft durch das Bibliothekspersonal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
technische Ausstattung für den Benutzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
räumliche Situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfen zur eigenständigen Orientierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit auch außerhalb der Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Fragebogen zur Nutzung der PZB

9. Welche Themenbereiche und Publikationsarten im Bestand sind für Ihre Arbeit von Bedeutung?

---



---

10. Welche Themenbereiche und Publikationsarten würden Sie sich als Unterstützung für Ihre Arbeit wünschen?

---



---

11. Wären folgende Angebote und Dienstleistungen für Sie von Interesse? (Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	ja	nein	kann ich nicht beurteilen
Daurausleihe von Büchern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihmöglichkeit über die PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitschriftenumlauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kopierservice für Zeitschriftenaufsätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzung elektronischer Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PC für Benutzer in der PZB mit Zugang zu Datenbanken wie etwa FIS Bildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aktuelle Zeitschriftenliste auf der Homepage der PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Links auf der Homepage der PZB zu relevanten elektronischen Dokumenten im Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neuerwerbungslisten per Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitschrifteninhaltsdienst per Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Welche Anmerkungen, Anregungen oder Kritikpunkte haben Sie zur PZB?  
(Wenn nötig, zusätzliches Blatt beifügen)

---



---



---



---

13. Sollte Ihrer Meinung nach für neue Mitarbeiter des Institutes eine Bibliotheksführung angeboten werden?

ja     nein

14. Welcher Abteilung gehören Sie an?

I     II     III

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Miriam Hillele  
Hochschule der Medien

## B. Fragebogen extern

### Fragebogen zur Nutzung der PZB

1. Wie häufig nutzen Sie die Pädagogische Zentralbibliothek Stuttgart (PZB)?

Mindestens ein Mal ...

- ... monatlich  
 ... vierteljährlich  
 ... halbjährlich  
 ... jährlich  
 seltener

2. Wie haben Sie von der Existenz der PZB erfahren? (Mehrfachnennungen sind möglich.)

- Tagespresse  
 Fachpresse  
 Hinweis in Studium oder Ausbildung  
 durch Kolleginnen/Kollegen oder Kommilitoninnen/Kommilitonen  
 Homepage der PZB  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_

3. Auf welche Art nutzen Sie üblicherweise die PZB? (Mehrfachnennungen sind möglich.)

- Einsicht in Lehrpläne  
 Einsicht in Schulbücher  
 Ausleihe von Büchern  
 Ausleihe von Zeitschriften  
 Ausleihe per Post für Benutzer von außerhalb des S-Bahn-Bereichs Stuttgart  
 Anfertigen von Kopien  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_

4. Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote für Ihre Literaturrecherche?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	häufig	gelegentlich	selten	nie	keine ich nicht
Zettelkatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zettelkatalog für Zeitschriftenaufsätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Katalog über den PC-Arbeitsplatz der PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Katalog von außerhalb der PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auskunft durch Bibliothekspersonal der PZB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Haben Sie an einer Bibliotheksführung teilgenommen?

- ja     nein

↳ Wenn ja, empfanden Sie diese Führung als hilfreich?

- ja     nein

Miriam Häfele  
Hochschule der Medien

## Fragebogen zur Nutzung der PZB

6. Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Buchbestandes ein?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	völlig zufriedenstellend	akzeptabel	nicht zufriedenstellend	kann ich nicht beurteilen
Aktualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügbarkeit (d.h. Buch steht im Regal bereit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wie schätzen Sie folgende Qualitätskriterien des Zeitschriftenbestandes ein?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	völlig zufriedenstellend	akzeptabel	nicht zufriedenstellend	kann ich nicht beurteilen
Aktualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügbarkeit (d.h. Zeitschrift liegt im Regal bereit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Welche Themenbereiche sollten zusätzlich oder stärker berücksichtigt werden?

Im Buchbestand:

Im Zeitschriftenbestand:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Wie bewerten Sie folgende Aspekte der PZB?  
(Bitte in jeder Zeile ankreuzen)

	völlig zufriedenstellend	akzeptabel	nicht zufriedenstellend	kann ich nicht beurteilen
Ausleihverfahren per Leihschein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausleihfristen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auskunft durch das Bibliothekspersonal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
technische Ausstattung für den Benutzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
räumliche Situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfen zur eigenständigen Orientierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit auch außertal der Öffnungszeiten (z.B. telefonisch, per E-Mail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Miriam Häfele  
Hochschule der Medien

## Fragebogen zur Nutzung der PZB

10. Welche Anmerkungen, Anregungen oder Kritikpunkte haben Sie zur PZB?  
(Wenn nötig, zusätzliches Blatt beifügen)

---

---

---

---

11. Bitte machen Sie eine Angabe zu Ihrer beruflichen Situation:

in Berufstätigkeit:

- Lehrerin/Lehrer  
Schulart: \_\_\_\_\_
- Sozialpädagogischer, erzieherischer oder  
therapeutischer Beruf
- Sonstiges:  
\_\_\_\_\_

in Berufsausbildung:

- Referendarin/Referendar  
Schulart: \_\_\_\_\_
- Studentin/Student  
Fachrichtung: \_\_\_\_\_
- Fachschülerin/Fachschüler  
Beruf: \_\_\_\_\_
- Sonstiges:  
\_\_\_\_\_

- Weder in Beruf noch in Ausbildung.

12. Wohnen Sie innerhalb des S-Bahn-Bereichs Stuttgart?

- ja     nein

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Miriam Häfele  
Hochschule der Medien



## C. Weiterentwicklungsempfehlungen

### Aufgabe und Zielgruppe

- Definition eines Leitbildes

### Dienstleistungen

- Einsatz von Selbstverbuchungsautomaten in Kombination mit Buchsicherungsanlagen
- Anpassung der Öffnungszeiten an die Benutzerbedürfnisse
- Buchrückgabekasten mit Einwurfflappe
- Einführung von Gebühren für Mahnungen und Vormerkungen für externe Benutzer
- Zeitschriften nach Erscheinen einen Monat lang präsent halten
- passive Teilnahme an der konventionellen Fernleihe
- Nutzung elektronischer Dokumentbestell- und Lieferdienste
- Dauerausleihe für interne Benutzer
- Online-Bestellung für Benutzer des Postversands von Medien ermöglichen
- aktuelle Zeitschriftenliste auf die Homepage der PZB stellen
- Kopierservice für interne Benutzer
- Kernzeitschriften in elektronischer Form zugänglich machen (Zugriff über EZB)
- Zeitschrifteninhaltsdienste anbieten
- Neuerwerbungslisten per Mail verschicken
- externe Datenbanken zugänglich machen (Zugriff über ReDI)
- Einrichtung einer virtuellen Bibliothek
- Anbieten einer Bibliotheksführung für neue Mitarbeiter des LEU
- Ausstattung des neuen OPAC mit Hilfefunktionen

### Bestand und Bestandspräsentation

- Aufstellung von „Abenteuer Lesen“ in räumlicher Nähe zur Kinder- und Jugendbuchsammlung
- Lagepläne der Bibliothek erstellen
- Einführung eines integrierten Leitsystems
- Beschriftung der Regalböden

### Bestandsentwicklung

- Eingehen auf Benutzerwünsche aus der Befragung
- Anschaffung von Mehrfachexemplaren
- Verlagsprospekte im LEU in Umlauf geben
- Online-Formular für Neuanschaffungsvorschläge einrichten

**Bestandserschließung**

- Altbestände aussondern, dann retrospektive Katalogisierung abschließen
- regelmäßige Durchführung von systematischen Aussonderungen

**Geschäftsgang**

- laufende Medienerwerbung
- größere Eigenverantwortlichkeit der einzelnen Bibliothekarinnen in der Literaturerwerbung
- Einführung des integrierten Geschäftsganges

**Räumliche Situation und technische Ausstattung**

- Bereitstellung zusätzlicher PC für Benutzer
- Einrichtung von Anschlüssen für Laptops

**Öffentlichkeitsarbeit, Benutzerkontakt und -information**

- Online-Formular für Anregungen und Kritik einrichten
- Gestaltung eines Intranet-Auftritts
- Ausbau des bisherigen Online-Auftritts
- Versendung eines Newsletters
- Entwicklung eines Corporate Designs
- Nutzung von Multiplikatoren für die Informationsweitergabe
- verstärkte Pressearbeit

**Organisation**

- organisatorische und personelle Verzahnung der Einheiten „Dokumentation“ und PZB

**Personal**

- Neukonzeption der Arbeitsverteilung
- regelmäßige Dienstbesprechungen
- befristete Beschäftigung von Hilfskräften für die retrospektive Katalogisierung
- Einführung einer Bibliotheksleitung mit bibliothekarischer Ausbildung

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 (S. 16)	Organisationsplan des LEU
Abb. 2 (S. 25)	Häufigkeit der Bibliotheksbenutzung (interne Benutzer)
Abb. 3 (S. 26)	Art der Bibliotheksbenutzung (interne Benutzer)
Abb. 4 (S. 27)	Häufigkeit der Nutzung von Recherchehilfsmitteln (interne Benutzer)
Abb. 5 (S. 28)	Zufriedenheit mit dem Buchbestand der PZB (interne Benutzer)
Abb. 6 (S. 29)	Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand der PZB (interne Benutzer)
Abb. 7 (S. 30)	Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der PZB (interne Benutzer)
Abb. 8 (S. 33)	Interesse an verschiedenen Angeboten und Dienstleistungen (interne Benutzer)
Abb. 9 (S. 37)	Häufigkeit der Bibliotheksbenutzung (externe Benutzer)
Abb. 10 (S. 38)	Information über Existenz der PZB (externe Benutzer)
Abb. 11 (S. 39)	Art der Bibliotheksbenutzung (externe Benutzer)
Abb. 12 (S. 40)	Häufigkeit der Nutzung von Recherchehilfsmitteln (externe Benutzer)
Abb. 13 (S. 42)	Zufriedenheit mit dem Buchbestand der PZB (externe Benutzer)
Abb. 14 (S. 43)	Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand der PZB (externe Benutzer)
Abb. 15 (S. 45)	Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der PZB (externe Benutzer)
Abb. 16 (S. 49)	Berufliche Situation (externe Benutzer)

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 (S. 17)	Arbeitsverteilung in der PZB
Tabelle 2 (S. 34)	Interesse an Dienstleistungsangeboten (interne Nutzer)

## Literaturverzeichnis<sup>47</sup>

### **[Arbeitsvorgänge in wissenschaftlichen Bibliotheken 2001]**

BERUFSVERBAND INFORMATION BIBLIOTHEK E.V. (BIB) (Hrsg.): *Arbeitsvorgänge in wissenschaftlichen Bibliotheken (AVWB) : Beschreibung und Bewertung nach dem Bundes-Angestellentarifvertrag (BAT)*. (Nachdr. der Ausg. Berlin : Ehemaliges Deutsches Bibliotheksinstitut, 2000). Bad Honnef : Bock + Herchen, 2001. – ISBN 3-88347-221-2

### **[Behm-Steidel 2001]**

BEHM-STEIDEL, Gudrun: *Kompetenzen für Spezialbibliothekare : eine Untersuchung zu Anforderungen und Qualifizierung von Beschäftigten in internen Informationseinrichtungen*. Berlin : Logos, 2001 (Berliner Arbeiten zur Bibliothekswissenschaft 6). – ISBN 3-89722-730-4

### **[Berufsbild 2000 (1998)]**

BUNDESVEREINIGUNG DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBÄNDE E.V., ARBEITSGRUPPE GEMEINSAMES BERUFSBILD DER BDB E.V. (Hrsg.): *Berufsbild 2000 : Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel*. Berlin, 1998. – ISBN 3-87068-589-1

### **[Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken 1998]**

NIGGEMANN, Elisabeth (Hrsg.) [u.a.]: *Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken (COMBI) : Entwicklung einer praxiswirksamen Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und Magdeburg*. Bd. 1 : *Zwischenergebnisse und Arbeitsmaterialien*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1998 (DBI-Materialien 177). – ISBN 3-87068-977-3

DENK-DORNEICH, Astrid ; DIETZE, Elisabeth [u.a.]: *Projekt Firmenbibliothek Mai – Juli 2000 : Abschlussbericht*. Stuttgart, Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen, 2000

---

<sup>47</sup> An dieser Stelle wird sowohl zitierte als auch verwendete Literatur angegeben. Zitierten Quellen wird der im Textteil benutzte Zitiertitel in Fettdruck vorangestellt.

EWERT, Gisela ; UMSTÄTTER, Walther: *Lehrbuch der Bibliotheksverwaltung*.  
Stuttgart : Hiersemann, 1997. – ISBN 3-7772-9730-5

FOLLMER, Robert ; GUSCHKER, Stefan [u.a.]: Gemeinsame Benutzerbefragung  
der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken : methodisches Vorgehen  
und Erfahrungen. In: *Bibliotheksdienst* 36 (2002), Nr. 1, S. 20-33

**[Huesmann 2002]**

HUESMANN, Anna-Maria: Management und Führung in Bibliotheken :  
Management und Führung der eigenen Person. In: *BuB* 54 (2002), Nr. 5,  
S. 343-348

**[Jahresbericht 2000 (2001)]**

LANDESINSTITUT FÜR ERZIEHUNG UND UNTERRICHT STUTTGART (Hrsg.):  
*Jahresbericht 2000*. Stuttgart, 2001

KIRCHHOFF, Sabine ; KUHNT, Sonja [u.a.]: Fragebogen : Datenbasis,  
Konstruktion, Auswertung. 2. überarb. Aufl. Opladen : Leske + Budrich, 2001  
(UTB für Wissenschaft 2245). – ISBN 3-8100-3152-6

LANDESINSTITUT FÜR ERZIEHUNG UND UNTERRICHT STUTTGART (Hrsg.):  
*Jahresbericht 2001*. Stuttgart, 2002

**[Lexikon der Betriebswirtschaft 2000]**

SCHNECK, Ottmar (Hrsg.): *Lexikon der Betriebswirtschaft*. 4., völlig überarb. u.  
erw. Aufl. München : Deutscher Taschenbuchverl., 2000 (Beck-Wirtschafts-  
berater 5810). – ISBN 3-423-05810-2

**[Pädagogische Zentralbibliothek 2002]**

*Pädagogische Zentralbibliothek (PZB)*

Abrufdatum 26.08.2002

URL: <http://www.leu.bw.schule.de/pzb/>

**[Paul 1996]**

PAUL, Meg ; CRABTREE, Sandra: *Strategien für Spezialbibliotheken*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1996 (Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken 7).  
– ISBN 3-87068-948-X

POLL, Roswitha ; BOEKHORST, Peter te: *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken : internationale Richtlinien*. München : Saur, 1998.

– ISBN 3-598-11387-0

**[Stachnik 1995]**

STACHNIK, Ingeborg: *Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995 (Arbeitshilfen).  
– ISBN 3-87068-482-8

**[Werbung in Theorie und Praxis 2000]**

SCHNEIDER, Karl (Hrsg.): *Werbung in Theorie und Praxis*. Hauptbd. 5., erw. und überarb. Aufl. Waiblingen : M-und-S-Verlag für Marketing und Schulung, 2000.  
– ISBN 3-930465-00-0

## Erklärung

Hiermit erkläre ich, daß ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift