

Die elektronische Bibliothek auf dem Prüfstand ihrer Kunden: Ausgewählte Ergebnisse der Online-Benutzerbefragung 2003 an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken unter besonderer Berücksichtigung des Fachbereichs Medizin

Bruno Bauer, Wien

Zwischen 12. November und 12. Dezember 2003 fand an zehn österreichischen Zentral- und Universitätsbibliotheken eine gemeinsame Online-Befragung zum Thema „Elektronische Benutzerangebote“ statt, deren Besonderheit in der Kombination aus vorgegebenem Aktionsradius (Einbeziehung von zehn Bibliotheken), verwendeter Erhebungsmethode (Web-Fragebogen) und untersuchtem Gegenstand (das gesamte elektronische Medien- und Dienstleistungsangebot) lag.

In den Ergebnissen zu den Fragen über zehn wichtige Angebote der elektronischen Bibliothek zeigten sich zum Teil deutliche Unterschiede in den Anforderungen der Benutzer einer medizinischen Schwerpunktbibliothek gegenüber den Wünschen anderer Fach- und Universaluniversitäten. Vorgestellt werden signifikante Ergebnisse zu den Fragen über Bibliothekshomepage, Datenbanken, elektronische Zeitschriften, elektronische Dokumentenlieferung und Schulungsangebote.

1) Arbeitskreis „Nutzung elektronischer Medien“

Der Arbeitskreis „Nutzung elektronischer Medien“ wurde im November 2001 gegründet, um sich des wichtigen Themas der Evaluierung elektronischer Ressourcen und Services an den österreichischen wissenschaftlichen Bibliotheken anzunehmen. Dieser Aspekt war von der Arbeitsgemeinschaft „Leistungsmessung“, die im März 2000 eingerichtet worden war, um die traditionelle Bibliothek zu evaluieren, nicht behandelt worden.

An der Arbeit im Arbeitskreis haben sich 13 Universitäts- und Zentralbibliotheken und insgesamt 26 Kolleginnen und Kollegen aus Graz, Innsbruck, Salzburg, Linz und Wien beteiligt; zur besseren internen Kommunikation wurde sehr bald eine eigene Website sowie eine Mailingliste eingerichtet.

Welches Ziel verfolgt nun der Arbeitskreis „Nutzung elektronischer Medien“ mit seiner Tätigkeit?

Seit Ende der 90-er Jahre werden hohe Geldbeträge in den Kauf bzw. in die Lizenzierung elektronischer Medien investiert (Stichwort *Konsortien!*), sodass es naheliegend war, den Nutzen dieses finanziellen Einsatzes kritisch zu hinterfragen.

In einer ersten Phase wurden 2001 und 2002 fünf ganztägige Arbeitssitzungen dem Thema *Leistungsmessungsindikatoren* gewidmet. Dabei orientierte sich der Arbeitskreis an den internationalen Projekten und Initiativen; zu nennen sind etwa das EU-Projekt *EQUINOX* oder die

entsprechenden internationalen Normen.

Die durch *Leistungsmessungsindikatoren* ermittelte *objektive Qualität* des elektronischen Angebotes einer Bibliothek, etwa die Kosten pro Download, bringen aber noch keine Aufschlüsse über die Benutzerzufriedenheit. Ergänzend zur *objektiven Qualität* ist daher die *subjektive Qualität* zu ermitteln, wofür das Instrument der Kundenbefragungen eingesetzt wird. Vom Arbeitskreis wurde 2002 und 2003 in fünf weiteren ganztägigen Arbeitssitzungen die vorliegende *Online-Benutzerbefragung* vorbereitet.

2) Befragungsmethoden

Von den zahlreiche Benutzerbefragungen an Bibliotheken, die z.T. ausführlich in der Fachliteratur dargestellt worden sind, sei aufgrund ihres exemplarischen Charakters auf folgende besonders hingewiesen:

- a) Eine gemeinsame Benutzerbefragung mehrerer Bibliotheken wurde 2001 an elf österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken sowie an der *Österreichischen Nationalbibliothek* durchgeführt; im selben Jahr fand auch eine Benutzerbefragung an 15 Universitätsbibliotheken in Nordrhein-Westfalen statt. In beiden genannten Aktionen, die jeweils als gemeinsame Benutzerbefragungen mehrerer Bibliotheken durchgeführt worden sind, erfolgte die Befragung mittels *Paper and Pencil*.
- b) An der *Universitäts- und Landesbibliothek Münster*, einem Zentrum von Leistungsmessung

und Benutzerbefragungen, wurde 2000 eine telefonische Befragung durchgeführt.

- c) An der *Universitäts- und Landesbibliothek Göttingen* erfolgte 2003 die Versendung eines Fragebogens per Post.
- d) Befragungen an der *Deutschen Zentralbibliothek für Medizin* (2001 & 2004), der *National Library of Medicine* (2002) sowie der *Universitätsbibliothek Augsburg* (2003) stützten sich auf PC und Internet.

3) Besonderheit der Befragungsaktion

Die Besonderheit der gemeinsamen *Online-Benutzerbefragung 2003* an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken liegt in der Kombination der drei Kriterien *Untersuchungsgegenstand*, *Aktionsradius* und *Erhebungsmethode*:

* Weil die bereits genannten Befragungsaktion an 12 österreichischen Bibliotheken im Jahr 2001 im Wesentlichen dem traditionellen Bibliotheksangebot gewidmet worden war und das elektronische Angebot nur in einigen wenigen Fragen berücksichtigt worden war, wurde mit der aktuellen Befragung das Ziel verfolgt, ausschließlich das elektronische Medien- und Dienstleistungsangebot zu evaluieren.

* Zehn Bibliotheken wurden in die Aktion eingebunden, die (fast) gleichzeitig und mit (fast) identischen Fragebögen durchgeführt wurde. Damit wurde die Basis für eine weitgehende Vergleichbarkeit zwischen den

Ergebnissen der teilnehmenden Bibliotheken geschaffen.

- * Für eine Befragung über die elektronischen Ressourcen schien von vornherein das Internet das adäquate Mittel zu sein; nicht zuletzt liegt ein wichtiger Vorteil dieser Methode darin, dass sie ressourcen- und geldsparend ist.

4) Der Fragebogen

Der standardisierte Online-Fragebogen beinhaltete insgesamt 54 Fragen zu folgenden zehn Angeboten der elektronischen Bibliothek:

- 1) *Homepage der Bibliothek;*
- 2) *Suche nach Büchern im Online-Katalog;*
- 3) *Suche nach Zeitschriften im Online-Katalog;*
- 4) *Literatursuche in Datenbanken der Bibliothek;*
- 5) *Elektronische Zeitschriften;*
- 6) *Elektronische Bücher;*
- 7) *Externer Zugang zum Online-Angebot der Bibliothek;*
- 8) *Dokumentenlieferdienst (Online-Fernleihe);*
- 9) *Auskunft und Beratung zum Online-Angebot der Bibliothek;*
- 10) *Schulungen zum Online-Angebot der Bibliothek.*

In jeweils drei gleichlautenden Fragen wurden die Benutzer zunächst systematisch zur Evaluierung jedes oben genannten Angebots der elektronischen Bibliothek eingeladen:

- * *Wie bedeutend ist die Homepage der Bibliothek für Sie und Ihre Arbeit bzw. Ihr Studium? (1=zufrieden, 5=unzufrieden, k.A.=keine Angabe)*
- * *Wie weit sind Sie mit der Homepage zufrieden? (1=wichtig, 5=unwichtig, k.A.=keine Angabe)*
- * *Wie oft benutzen Sie die Homepage? (Mehrere Male in der Woche; einmal in der Woche; einmal im Monat; seltener oder nie; keine Angabe)*

Neben diesen fix vorgegebenen Fragen, die einen optimalen Vergleich der Ergebnisse zwischen allen zehn teilnehmenden Bibliotheken ermöglicht haben, wurden zu jedem der zehn Angebote bis zu vier Ergänzungsfragen gestellt, in denen zum Teil sehr detaillierte Spezifika der einzelnen Bibliotheken abgefragt wurden. Zuletzt wurden Angaben zur Person (Geschlecht, Alter, Benutzergruppe) erbeten.

5) Durchführung der Befragung

Als Befragungszeitraum wurde exakt ein Kalendermonat festgesetzt (12. November bis 12. Dezember 2003), wobei anzumerken ist, dass diese Frist an der *Universitätsbibliothek Graz* sowie an der *Universitätsbibliothek der Technischen Universität Graz* um eine Woche verlängert worden ist.

Das *Web-Formular* für den Fragebogen war so konzipiert, dass jeweils die Bezeichnung bzw. das Logo jener Bibliothek aufschien, von deren Homepage der Fragebogen aufgerufen wurde. Die Benutzerbefragung wurde während des gesamten Erhebungszeitraums auf den Homepages aller teilnehmenden Bibliotheken angekündigt; ergänzend dazu erfolgte die Information der Benutzer an einigen Bibliotheken auch durch *Pop-up-Fenstern* auf Einstiegsseiten zu Online-Angeboten, über Mailinglisten bzw. durch Aushänge über die Aktion.

Teilnehmende Universitäts- und Zentralbibliotheken:

- * *Universitätsbibliothek Graz*
- * *Universitätsbibliothek der Technischen Universität Graz*
- * *Universitätsbibliothek Innsbruck*
- * *Universitätsbibliothek Linz*
- * *Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien*
- * *Universitätsbibliothek der Universität für Bodenkultur Wien*
- * *Universitätsbibliothek der Veterinärmedizinischen Universität Wien*

- * *Universitätsbibliothek Wien*
- * *Österreichische Zentralbibliothek für Medizin (seit 1. Januar 2004: Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien)*
- * *Österreichische Zentralbibliothek für Physik (seit 1. Januar 2004: Zentralbibliothek für Physik, Bibliotheks- und Archivwesen der Universität Wien)*

6) Rücklauf der Fragebögen

Insgesamt wurden 2.541 Fragebögen ausgefüllt, wobei die *Universitätsbibliothek Wien* (552 Fragebögen), die *Österreichische Zentralbibliothek für Medizin* (445 Fragebögen) und die *Universitätsbibliothek Graz* (293 Fragebögen) den zahlenmäßig stärksten Rücklauf verzeichnen konnten. Von den zehn an der Befragung teilnehmenden Bibliotheken war die *Zentralbibliothek* die einzige, die ausschließlich eine medizinische Klientel, nämlich die *Medizinische Fakultät an der Universität Wien* sowie die an medizinischer Fachinformation interessierte Öffentlichkeit, zu versorgen hatte. Die medizinischen Fakultäten der *Universität Graz* bzw. der *Universität Innsbruck* wurden bis Ende 2003 von den jeweiligen Universitätsbibliotheken mitversorgt. Erst mit 1. Januar 2004 erfolgte die Errichtung von eigenständigen medizinischen Universitäten in Graz, Innsbruck und Wien und damit eine Neuorganisation des medizinischen Bibliothekswesens, die aber in der Online-Benutzerbefragung 2003 noch nicht abgebildet werden konnte.

Die Auswertung der Fragen zu den zehn Angeboten der elektronischen Bibliothek brachte in den Ergebnissen kein durchgehendes einheitliches Bild, sondern je nach Fragestellung sind Ähnlichkeiten zwischen fachverwandten Universitäten (etwa Technik oder *Life Sciences*) oder - unabhängig von

Verteilung der 2.541 Fragebögen nach Benutzergruppen

Universitätslehrer	23 %
Allgemeine Universitätsbedienstete	19 %
Student im 1. Abschnitt	%
Student im 2. Abschnitt	10 %
Diplomandenstatus	20 %
Sonstige	15 %
Keine Angaben	4 %

den jeweiligen Institutionen - zwischen bestimmten Benutzergruppen (z.B. Universitätslehrer, Studenten) erkennbar. Im Folgenden werden exemplarisch Ergebnisse aus dem Blickwinkel der Medizin vorgestellt.

7) Homepage

Bei der Frage nach der Nutzungshäufigkeit und der Beurteilung der Bibliothekshomepage zeigten sich keine signifikanten Unterschiede in den Antworten der Benutzer der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin* bzw. der anderen neun an der Umfrage beteiligten Bibliotheken.

„Wie oft benutzen Sie die Homepage der Bibliothek?
(*Mehrmals in der Woche; einmal in der Woche; einmal im Monat; seltener oder nie; keine Angabe*).

78 % der Benutzer aller zehn beteiligten Bibliotheken antworteten, dass sie die Bibliothekshomepage mindestens einmal pro Woche besuchen. Demgegenüber stehen 16 % in den Kategorien einmal im Monat bzw. seltener oder nie; 6 % gaben keine Antwort.

„Wie bedeutend ist die Homepage der Bibliothek für Sie und Ihre Arbeit bzw. Ihr Studium?“

„Wie weit sind Sie mit der Homepage zufrieden?“

(1=zufrieden, 5= unzufrieden)

In einer fünfteiligen Skala wurde von den Befragten die Wichtigkeit mit 1,5 eingeschätzt, womit der Bibliothekshomepage eine sehr hohe Bedeutung zugeordnet wird. Bei einem durchschnittlichen Zufriedenheitsgrad von 2,1 zeigt sich, dass die Homepages durchaus verbesserungswürdig sind. Die *Zentralbibliothek* lag mit ihren Werten exakt bei den Durchschnittswerten von 1,5 bzw. 2,1.

Nach dem selben Schema wurde bei den Fragen zu den zehn Angeboten der elektronischen Bibliothek die Bedeutung des jeweiligen Angebots für die eigene Arbeit sowie die Zufriedenheit mit dem aktuellen Angebot abgefragt. [Abb. 1]

8) Datenbanken

„Welche Datenbanken sind unverzichtbar“ (1=wichtig, 5=unwichtig)

Die Frage nach der Wichtigkeit der Datenbanken wurde für jede an der Umfrage beteiligte Bibliothek jeweils separat formuliert, weil das jeweils

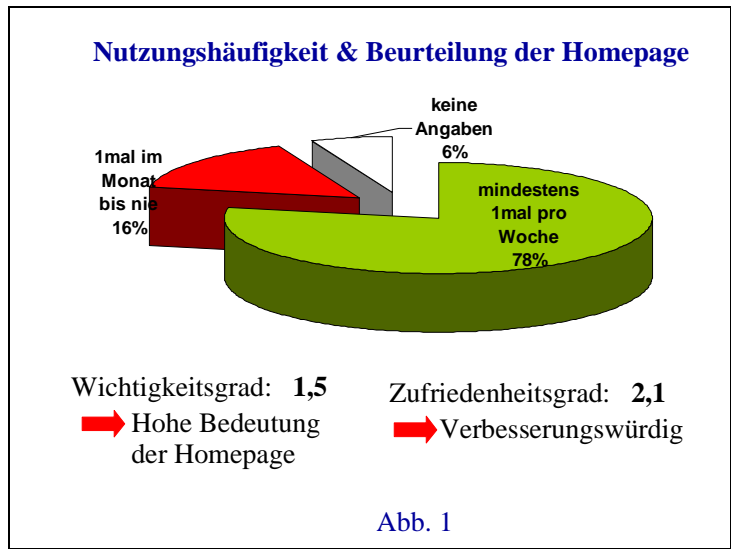


Abb. 1

unterschiedliche konkrete Datenbankenangebot zu berücksichtigen war. Aus dem Blickwinkel der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin* ist als markantes Ergebnis festzuhalten: „Für die Mediziner kommt zuerst *Medline* und dann *lange nichts*“. Die ersten drei Positionen wurden mit Werten – zwischen 1 und 1,5 - von den drei an der Zentralbibliothek angebotenen *Medline*-Versionen eingenommen: *Medline (SilverPlatter)* vor *PubMed (NLM)* vor *Medline (DIMDI)*. Die weiteren Plätze belegen die *ISI-Datenbanken Web of Knowledge, Journal Citation Reports* und *Current Contents* sowie *EMBASE* und *EMBASE EBM* (jeweils unter der *SilverPlatter-Oberfläche*). Alle weiteren Datenbanken werden bereits signifikant als weniger bedeutend eingeschätzt. [Abb. 2]

9) Elektronische Zeitschriften

„Stimmen Sie der Abbestellung von Druckausgaben wissenschaftlicher

Zeitschriften zu, sofern diese Zeitschriften in elektronischer Form zur Verfügung stehen?“

49 % der Antworten an allen zehn Universitäten haben diese Frage bejaht, während sie von 28 % verneint wurde; 23 % haben keine Antwort gegeben. In den Antworten der Benutzer der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin* wird eine noch deutlichere Zustimmung zu *e-only* erkennbar: 53 % Ja-Stimmen stehen 21 % Nein-Stimmen (26 % keine Antwort) gegenüber. [Abb. 3]

Zwei weitere Fragen sollten den Informationsstand sowie das Benutzerverhalten im Zusammenhang mit den elektronischen Zeitschriften abklären.

„Welchen Zugang zu den e-Zeitschriften kennen bzw. nutzen Sie?“

In den Antworten auf diese Frage wurde für alle beteiligten Bibliotheken die dominierende Stellung der *EZB* als

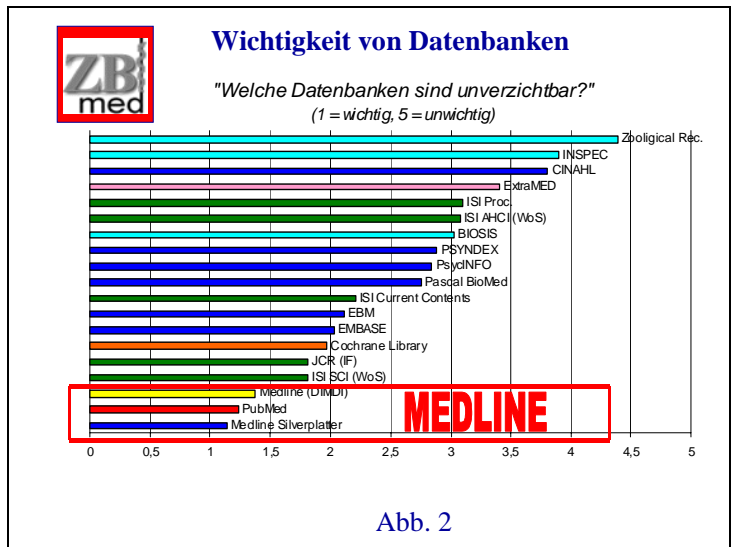


Abb. 2

Zeitschriftenzugangsplattform deutlich. Während 56 % der Benutzer an allen zehn Bibliotheken die EZB nutzen bzw. kennen, liegt die Akzeptanz an der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin* mit 70 % noch deutlich über diesem bereits sehr hohen Niveau. Eine wichtige Rolle kommt auch den Datenbanken, den Verlagshomepages und den Katalogen zu. [Abb. 4]

Bei dieser wie auch bei der folgenden Frage erwies es sich als Schwachpunkt in der Formulierung, dass Kenntnis bzw. Nutzung gemeinsam abgefragt wurde; die Gesamtheit der Antworten sagt somit nur etwas über den Kenntnisstand aus, während das Nutzungsverhalten unklar bleibt.

„Welche Verlags- bzw. Agenturplattform kennen bzw. nutzen Sie?“

Vor dem zu erwartenden Hintergrund der ausgezeichneten Akzeptanz der EZB bzw. der Datenbanken und Kataloge wurde in einer gesonderten Frage die Bedeutung der Verlags- bzw. Agenturplattformen für die Benutzer abgefragt. Von 20 vorgeschlagenen Plattformen erreichten 12 an allen zehn Bibliotheken zumindest einen Kenntnisstand bzw. Nutzungsgrad von mehr als 5 % der Antworten.

Bei den Ergebnissen für alle Bibliotheken nehmen erwartungsgemäß die Plattformen jener Verlage Spitzenpositionen ein, für die landesweite Konsortien abgeschlossen worden sind: *Science Direct* (39 %), *SpringerLink* (36 %), *Science* (30 %), *Nature* (27 %), *Kluwer* (26 %) sowie *Wiley Interscience* (24 %).

An der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin* liegen diese Werte zum Teil deutlich höher, etwa für *SpringerLink* (51 %) oder *Science Direct* (50 %), woraus sich die besonders große Bedeutung sowie die hohe Akzeptanz der elektronischen Zeitschriften für Mediziner ableiten lässt. Weiters zeigt sich hier erwartungsgemäß bei Verlagen mit medizinischem Focus ein deutlich besserer Kenntnisstand bzw. höherer Nutzungsgrad: *Thieme connect* (33 statt 12 %), *BioMed Central* (25 statt 9 %) oder *Highwire Press* (12 statt 5 %). [Abb. 5]

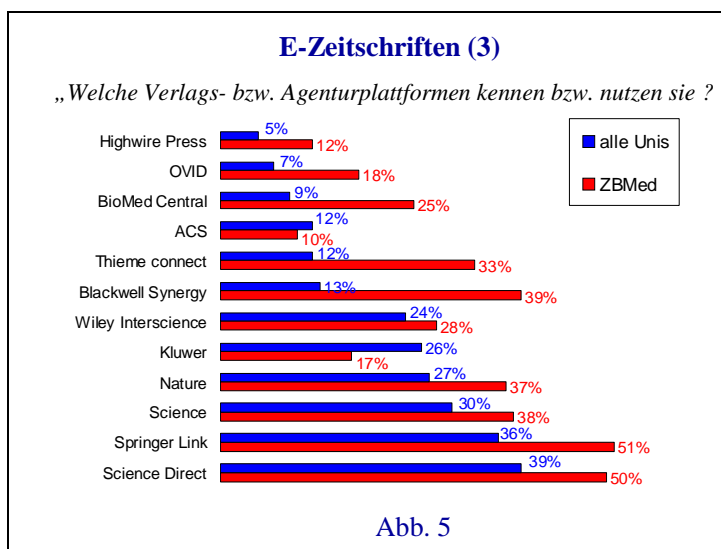
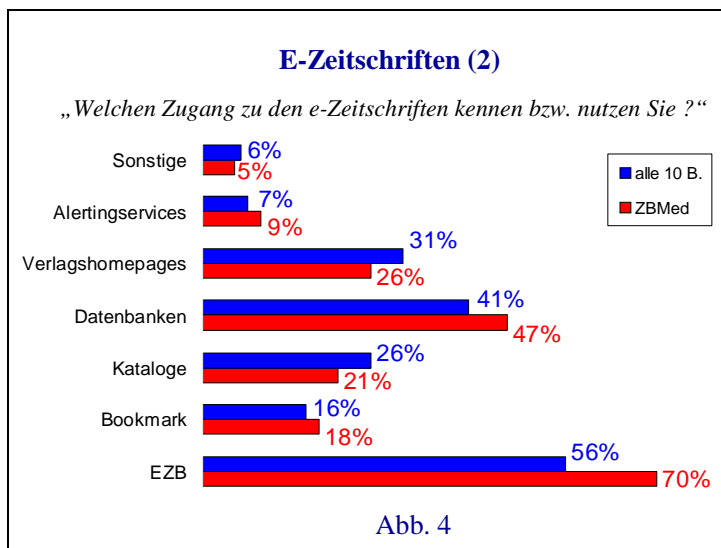
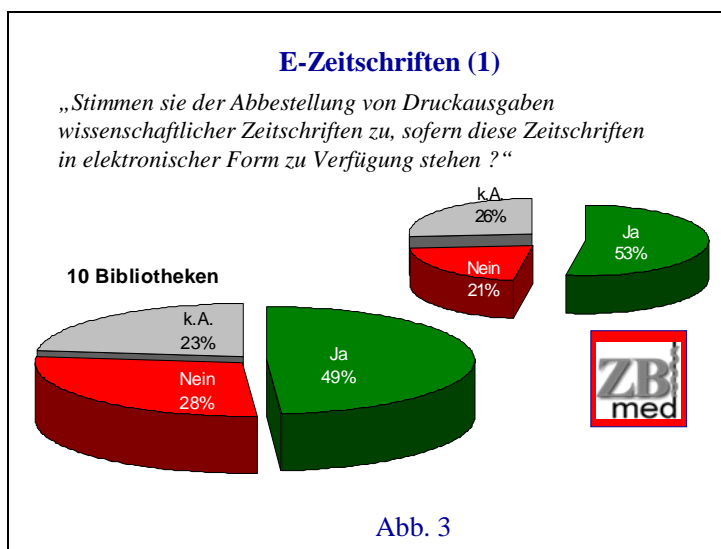
10) Elektronische Dokumentenlieferung

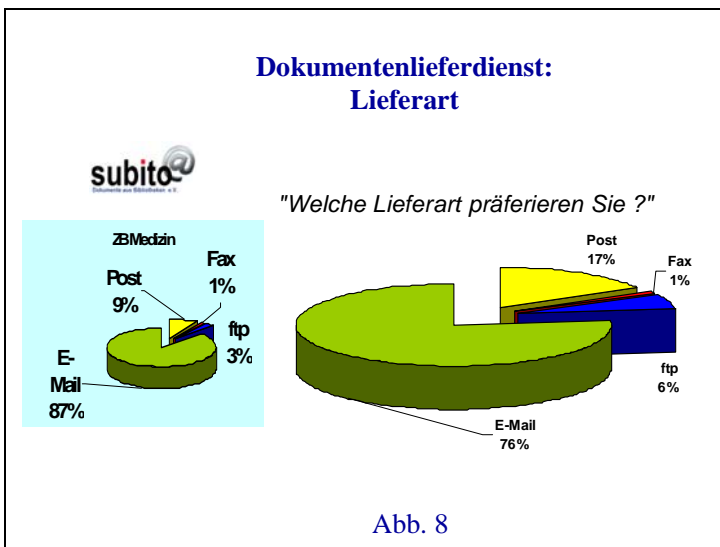
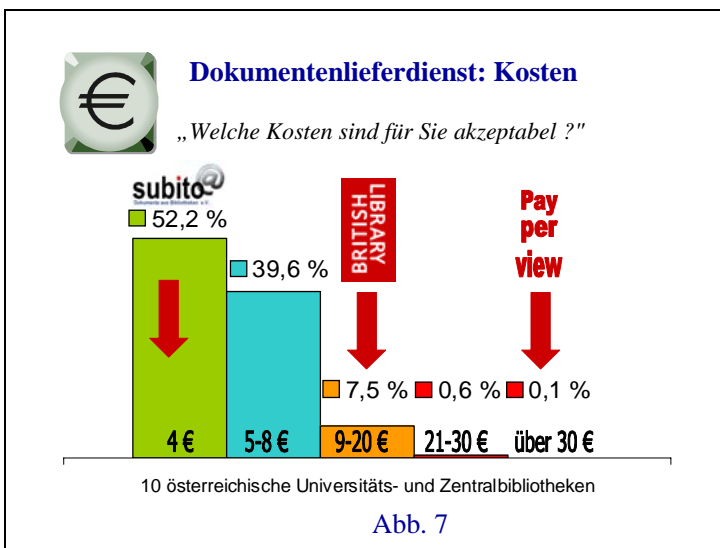
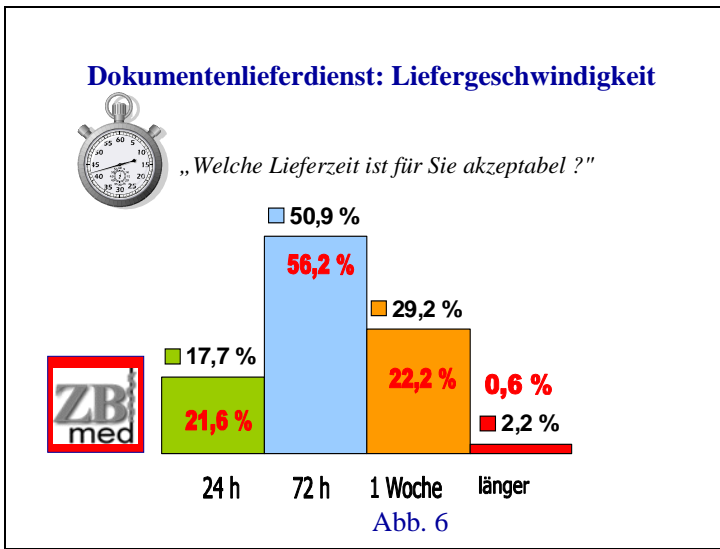
Bei den Fragen zum elektronischen Dokumentenlieferdienst konnten besonders signifikante Ergebnisse bezüglich des akzeptablen Zeit- bzw. Kostenfaktors sowie der präferierten

Lieferart für den elektronischen Dokumentenlieferdienst gewonnen werden.

„Welche Lieferzeit ist für Sie akzeptabel?“

Als akzeptabler Lieferzeitraum wird von 17 % der Befragten an allen zehn Bibliotheken eine Zeit von 24 Stunden





genannt, über 50 % nennen 72 Stunden, knapp 30 % eine Woche und nur 2 % akzeptieren eine längere Lieferdauer.

Es ist deutlich festzustellen, dass 67 % der Befragten den *subito*-Standard wünschen. Die Benutzer der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin*, einer von

zwei österreichischen *subito*-Lieferbibliotheken, wünschen noch deutlich raschere Lieferzeiten, der *subito*-Standard wird bereits von 77 % gewünscht. [Abb. 6]

„Welche Kosten sind für Sie akzeptabel?“

Auch bezüglich der Kosten für die Dokumentenlieferung lässt sich eine ähnliche Aussage treffen, wobei hier kein Unterschied zwischen den Benutzern der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin* und der anderen neun Bibliotheken erkennbar ist:

52 % der Benutzer wünschen eine Lieferung um 4 Euro, knapp 40 % um 5 bis 8 Euro; 7,5% akzeptieren Kosten zwischen 9 und 20 Euro; nur 0,55% sind bereit, 21 bis 30 Euro zu bezahlen und gar nur 0,14 % über 30 Euro.

Es ist also auch bei den Lieferkosten zu registrieren, dass der Großteil der Kunden das *subito*-Preisniveau verinnerlicht hat. Die Kategorie bis 20 Euro, in die etwa auch die Standardtarife der *British Library* fallen, werden gerade noch von einer kleineren Kundengruppe toleriert. Die Zustimmung zu Preisen, die darüber liegen, ist nur mehr sehr marginal – alles, was es derzeit im Bereich *pay-per-view* von Seiten vieler Verlage gibt, ist für die von den Bibliotheken betreute Klientel derzeit kein Thema. [Abb. 7]

„Welche Lieferart präferieren Sie?“

76 % der Benutzer aller zehn Bibliotheken wünschen eine Übermittlung per E-Mail, 17 % nennen Post, 6 % Fax und 1 % ftp.

Für die Benutzer der *Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin* ist eine signifikante Abweichung feststellbar: Einer Zustellung per Post stimmen nur mehr 9 % zu, während eine Übermittlung per E-Mail von 87 % gewünscht wird! [Abb. 8]

11) Schulungsangebote

„Aus welchen Gründen verzichten Sie auf die Teilnahme an Schulungsangeboten?“

Auf diese Frage zeigen die Ergebnisse wiederum kaum Unterschiede zwischen den einzelnen Universitäten. Die folgende Auswertung berücksichtigt die Ergebnisse aller zehn an der Umfrage beteiligten Bibliotheken.

Der Teilnahmeverzicht an Schulungen wird von je 35 % mit Zeit- bzw. Bedarfsmangel begründet, 23 % nennen als Grund einen Informationsmangel, also Unkenntnis

über das Schulungsangebot, 7 % führen sonstige Gründe an. [Abb. 9]

Weitere und detailliertere Auswertungen der gemeinsamen *Online-Benutzerbefragung an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken 2003* sind auf der Homepage des Arbeitskreises „Nutzung elektronischer Medien“ zugänglich: www.meduni-wien.at/emedi

12) Literatur

Bauer, Bruno: „Nutzen Sie elektronische Volltextzeitschriften?“ Ergebnisse einer Benutzerumfrage mittels elektronischem Newsletter an der Österreichischen Zentralbibliothek für Medizin. - In: *medizin - bibliothek - information 1* (2001), H. 3, S. 27-28. - http://www.agmb.de/mbi/2001_3/27-28.pdf

Bauer, Bruno: Gemeinsame Online-Benutzerbefragung an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken. Bericht aus dem Arbeitskreis „Nutzung elektronischer Medien“. - In: *Online Mitteilungen 78* (2004), S. 7-11. - <http://www.uibk.ac.at/sci-org/voeb/om/om78bauer.pdf>

Bauer, Bruno: Die elektronische Bibliothek auf dem Prüfstand ihrer Kunden: Konzeption und Methodik der gemeinsamen Online-Benutzerbefragung 2003 an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken. - In: *Bibliotheksdienst 38* (2004), H. 5, S. 595-610. - http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte/Benutzung0504.pdf

Bauer, Bruno ; Schmied-Kowarzik, Margret: Leistungsmessungs-indikatoren für digitale Bibliotheken in Österreich. Bericht aus dem „Arbeitskreis Nutzung elektronischer Medien“ - In: *VÖB-Mitteilungen 55* (2002), Nr. 3/4, S. 15-23. - http://voeb.uibk.ac.at/vm/vm55-34_kommissionen.pdf

BIX-Bibliothekindex für öffentliche Bibliotheken: <http://www.bix-bibliothekindex.de/>

Braun, Ottmar L. ; Lillig, Manuel ; Luhmann, Maïke ; Nickolaus, Stefan ; Lankenau, Irmgard ; Schefczik, Michael: Kundenzufriedenheitsanalyse in Universitätsbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliothek Koblenz-Landau, Campus Landau. - In: *B.I.T. online 2003*, H. 3, S. 249-257.

Ceynowa, Klaus ; Follmer, Robert ; Schiel, Stefan ; Tappenbeck, Inka: „Ich bin eigentlich rundum zufrieden.“ Postalische Nutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. - In: *Bibliothek Forschung und Praxis 28* (2004), H. 1, S. 85-98.

Dollinger, Bernd: Computergestützte Benutzerbefragung der UB Augsburg. Methodische Anmerkungen und Perspektiven für Online-Erhebungen. - In: *Bibliotheksdienst 37* (2003), H. 7, S. 876-

885. - <http://bibliotheks-dienst.zlb.de/2003/NEU-Benutzung010703.pdf>

El-Menouar, Yasemin: Was erwarten Nutzerinnen und Nutzer vom Internet-Angebot medizinischer Bibliotheken? Ergebnis einer internetbasierten Umfrage. Köln: Deutsche Zentralbibliothek für Medizin, 2002; 68 S. - http://www.zbmed.de/a_profil/menouar.pdf

El-Menouar, Yasemin: Was erwarten Nutzerinnen und Nutzer vom Internet-Angebot medizinischer Bibliotheken? - In: *medizin - bibliothek - information 2* (2002), H. 2, S. 24 – 32. - http://www.agmb.de/mbi/2002_2/24-32elmenouar.pdf

El-Menouar, Yasemin: Evaluation der Virtuellen Fachbibliothek Medizin „MedPilot“. Ergebnisse einer internetbasierten Nutzerbefragung. Köln: Deutsche Zentralbibliothek für Medizin, 2004, 58 S. - http://www.zbmed.de/fileadmin/pdf_dateien/medpilot_Evaluationsstudie_2004.pdf

EQUINOX : Library Performance Measurement and Quality Management System (1998 - 2000). - <http://www.uni-muenster.de/ULB/bibliothek/proj-equinox.html>; <http://equinox.dcu.ie/>

Follmer, Robert ; Guschker, Stefan ; Mundt, Sebastian: „Alles, was man zum Lernen braucht ...“ – Übergreifende Ergebnisse der Benutzerbefragungen in den nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken 2001. - In: *ProLibris*, H.1, S. 20-25. - <http://www.infas.de/studien/pdf/prolibris.pdf>

Follmer, Robert ; Stefan Guschker ; Sebastian Mundt: Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken ; methodisches Vorgehen und Erfahrungen. - In: *Bibliotheksdienst 36* (1) 2002, S. 20-33. - http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_01_02.pdf

Friedrichsmeier, Andrea ; Halle, Axel ; Sauer, Jörn: Internet- und Fernleihbenutzung. Auszug aus einer Benutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und

Universitätsbibliothek Göttingen. - In: *Bibliotheksdienst 31* (1997), H. 7, S. 1302-1313. - http://deposit.ddb.de/ep/netpub/89/96/96/967969689/_data_stat/www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/97_07_07.htm

Horvath, Robert ; Kromp, Brigitte ; Scherzer, Dorothea ; Seissl, Maria: Wozu Qualitätsmanagement an wissenschaftlichen Bibliotheken. - In: *Mitteilungen der VÖB 54* (2001), H. 1, S. 86-89. - <http://www.uibk.ac.at/sci-org/voeb/vm54-1b.html> - wozu

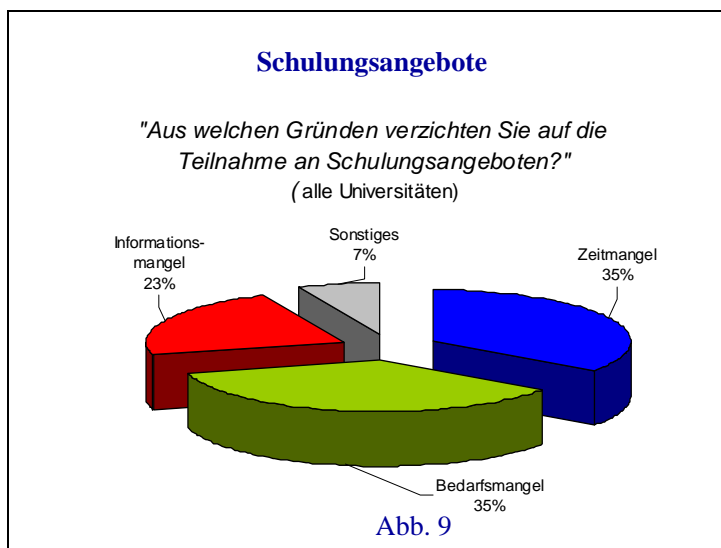
Horvath, Robert ; Bitzan, Karin ; Gumpenberger, Christian ; Kromp, Brigitte ; Seissl, Maria: Leistungsmessung in Rot-Weiß-Rot. Erfahrungen an wissenschaftlichen Bibliotheken in Österreich. - In: *Bibliotheksdienst 37* (2003), H. 2, S. 180-183. - http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03_02_02.pdf

Information und Dokumentation - Internationale Bibliotheksstatistik / Fachnormenausschuss 069, Bibliothekswesen und Dokumentation. - 1. August 2003. - Wien, 2003. - 57 S. - (ÖNORM : EN ISO ; 2789)

Information und Dokumentation - Leistungsindikatoren für Bibliotheken: (ISO 11620:1998) / Normenausschuss Bibliotheks- und Dokumentationswesen (NABD) im DIN Deutsches Institut für Normung e.V. - Juni 2000. - Berlin: Beuth, 2000. - 31 S. - (Deutsche Norm ; DIN ISO 11620)

Information und Dokumentation - Leistungsindikatoren für elektronische Bibliotheksleistungen: DIN-Fachbericht ISO/TR 20983. Deutsche Fassung ISO/TR 20983:2003 / Hrsg.: DIN, Deutsches Institut für Normung e.V. - 1. Aufl. - Berlin ; Wien [u.a.]: Beuth, 2004. - V, 33 S. - ISBN: 3-410-15764-6. - (DIN-Fachbericht)

Jungnickel, Lydia ; Obst, Oliver: Benutzerzufriedenheitsstudie der Zweigbibliothek Medizin in der ULB Münster. - In: *AGMB aktuell 2* (Oktober 1997), S. 17-20. - <http://www.agmb.de/mbi/2/mb2.pdf>



Löw, Wolfgang ; Lengenfelder, Anja: Die Nutzung von e-Zeitschriften - Realität und Hoffnung: Kritisches Nachdenken nach einer Benutzerumfrage bei Biowissenschaftlern. - In: *medizin – bibliothek – information* 2 (2002), H. 3, S. 14–17. - http://www.agmb.de/mbi/2002_3/loew.pdf

Luther, Judy: White Paper on Electronic Journal Usage Statistics. Washington Council on Library and Information Resources, 2000. - <http://www.clir.org./pubs/reports/pub94/contents.html>

Mundt, Sebastian ; Erpho Bell: Daten über Daten - Telefonische Befragung von Bibliothekskunden zur Nutzung elektronischer Dienstleistungen. - In: *Bibliothek - Forschung und Praxis* 24 (2000), H. 3, S. 288 - 296. - http://www.bibliothek-saur.de/2000_3/288-296.pdf

Obst, Oliver: Untersuchung der Internetbenutzung durch Bibliothekskunden an der Universitäts- und Landesbibliothek (ULB) Münster. - In: *Bibliotheksdienst* 29 (1995), H. 12, S. 1980-1998. - <http://medweb.uni-muenster.de/~obsto/text/bd/studie/>

Peterson, Ivars: Beyond Hits and Page Views. - In: *The Journal of Electronic Publishing* 5 (3) 2000. - <http://www.press.umich-edu/jep/05-03/peterson.html>

Poll, Roswitha: Wie gut sind unsere elektronischen Dienste? Leistungsindikatoren für die elektronische Bibliothek. - In: 91.

Deutscher Bibliothekartag in Bielefeld 2001: Bibliotheken – Portale zum globalen Wissen. Hrsg. Von Margit Rützel-Banz. Frankfurt/Main: Klostermann, 2001, S. 233-247.

Poll, Roswitha ; Peter te Boeckhorst: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken : internationale Richtlinien. München: Saur, 1998.

Reichmann, Gerhard: Benutzerzufriedenheitsstudie für die UB Graz. – In: *Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen & Bibliothekare* 56 (2003), H. 3/4, S. 34-48. - http://voeb.uibk.ac.at/vm/vm56_34_reichmann.pdf

Reichmann, Gerhard: Das Leistungsangebot einer Universitätsbibliothek aus Sicht ihrer Benutzer. In: *Information Wissenschaft & Praxis* 54 (2003), H. 3, S. 149-154.

Schwarz, Hanspeter: Die privatwirtschaftlichen Kunden der ETH-Bibliothek Zürich. Neue Erkenntnisse über ein wichtiges Kundensegment, Ergebnisse einer Umfrage vom Frühjahr 1998. - In: *Bibliotheksdienst* 33 (1999), H. 4, S. 581-591. - http://deposit.ddb.de/ep/netpub/89/96/96/967969689/_data_stat/www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/bd_99/99_04_02.htm

Stachnik, Ingeborg: Benutzerbefragungen in Bibliotheken: Grundlagen, Methodik, Beispiele. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995.

Sumsion, John: ISO 2789. What's new in the revision? – In: *Serials* 15 (2002), H. 1, S. 29-34.

te Boeckhorst, Peter: Managementinformation für die elektronische Bibliothek. EU-Projekt EQUINOX stellt Daten über Dienstleistungsangebot zur Verfügung. - In: *B.I.T. online* 1 (1999), H. 2, S. 183-188. - <http://www.b-i-t-online.de/archiv/1999-02/nachricht/boek/artikel.htm>

Umlauf, Konrad: Marketing und Leistungsmessung, in: *Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft*, Heft 95, Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, Berlin 2001. - <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h95/h95.pdf>

Umlauf, Konrad: Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen. - In: *Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft*, Heft 116, Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, Berlin 2003. - <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h116/h116.pdf>

Mag. Bruno Bauer
Universitätsbibliothek der
Medizinischen Universität Wien
Währinger Gürtel 18-20
A-1097 Wien
Tel: +43 (0) 1 / 40400-1082
E-Mail: bruno.bauer@meduniwien.ac.at