

Unbekannte Wesen: die Bibliothekarin und der Nutzer - eine multimediale Collage zur Benutzerforschung

Von Christine Gläser, BIS Oldenburg
E-Mail: glaeser@bis.uni-oldenburg.de

So wurde unser Vortrag angekündigt. Was erwartet Sie nun?

Beispielhaft sollen einige Schlaglichter auf Initiativen und Projekte im BIS geworfen werden, die eine Auswahl der Gedanken vorstellen, die wir uns zum Thema Benutzerforschung im Zeitalter der elektronischen Medien so machen. Der Begriff der Collage deutet unser Vorgehen schon an: - Und so sollten Sie diese Mischung, die Ihnen jetzt präsentiert wird, auch einordnen; nämlich als aneinander geklebte "Schnipsel"!

Zunächst möchte ich Ihnen die KollegInnen und den Kollegen vorstellen, die diesen Vortrag mit mir präsentieren: Das sind Brigitte Kranz, Katharina Lück und am PC Kim Braun!

Wir haben versucht, zum Tagungsausklang unsere Inhalte und Botschaften möglichst leicht verdaulich zu verpacken, nämlich in zeitgemäß multimedialer Form.

Lassen Sie uns gleich einmal damit beginnen!

Erkennen wir uns wieder in dieser Zukunftsvision der Virtuellen Bibliothekarin?



Virtuelle Bibliothekarin

Doch nun zurück aus der Zukunft zur

Ausgangssituation in modernen Bibliotheken

Wir leben im

- Zeitalter einer ungeheuren Vermehrung von wissenschaftlicher Information
- Zeitalter globaler technischer Veränderungen durch die elektronischen Medien - das ist es ja schließlich auch, was uns hier zusammengeführt hat.
- Aber es ist auch das Zeitalter neuer Managementstrukturen mit Instrumenten des Qualitätsmanagements, des Marketings und auch Controllings

Diese Begriffe und das dazugehörige Vokabular sind doch zur Zeit in vieler Munde, so ist es zumindest nachzulesen in der einschlägigen Fachliteratur.

Das beschriebene Szenario ist sicher noch nicht überall Realität, doch daß sich ein Strukturwandel vollzieht (vollziehen muß), ist deutlich, nicht zuletzt auch unter dem Druck von Rechtfertigungszwängen (Stichwort: Evaluation), denen zunehmend auch die öffentlichen Verwaltungen und sog. "Non-Profit"-Organisationen unterworfen sind. - Auch das ist Ihnen sicherlich nicht neu.

Wie heißt nun das moderne Ziel der Bibliotheken?

Auf einen kurzen Nenner gebracht könnte man es versuchsweise so formulieren:

Effiziente Dienstleistung mit verstärkter Benutzerorientierung

Mit der Effizienz wollen wir uns heute weniger beschäftigen, eher mit der **Dienstleistung** und besonders mit der **Benutzerorientierung**.

Eine - wie ich finde - wunderschöne Erläuterung zu diesem Stichwort liefert ein Wirtschaftswissenschaftler der Uni Düsseldorf im Zusammenhang mit dem dort angesiedelten ¹COMBI-Projekt. Er nennt es, ich zitiere Prof. Günter:

²"die Sichtweise von Innen nach Außen um 180% zu drehen in eine Sicht von Außen nach Innen" ... praktisch " im Kopf des Nutzers spazieren zu gehen"...

Fangen wir damit einmal an!

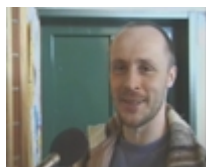
Ich lade Sie ein zu einem kleinen Spaziergang!

Beginnen möchte wir mit der Ausgangsthese:

Bibliothekare und Benutzer verstehen sich (oft) nicht!

Welche Probleme wir im Verstehen unserer Nutzer haben, lassen die Fortbildungsseminare zum Thema Beratungsgespräche und "Umgang mit Benutzern" bereits erahnen. Und diese Problematik ist uns bewußt, denn wir haben bereits Strategien entwickelt.

Viel interessanter ist doch der Bereich des Unbekannten - noch nicht Erforschten: Verstehen Bibliotheksbenutzer unsere Begrifflichkeiten?



Interviewfilm

Neben dem Unterhaltungswert zeigt der Clip auch wie schnell Mißverständnisse und Fehlinterpretationen passieren.

Ganz nebenbei bekommen wir auch noch eine Reihe von wichtigen Anregungen (so tauchen die Begriffe Dienstleistung und Kunden mehrmals auf).

Kommunikation beschränkt sich nicht nur auf die verbale Ebene durch Wortwahl und typisch bibliothekarisches Vokabular (was um Himmels Willen soll ein unbedarfter Mensch unter OPAC oder IVS verstehen - NICHTS oder jedenfalls nicht viel).

Wir möchten doch ganz im Gegenteil, daß unsere Angebote in Wort und Schrift bei den Nutzern ankommen.

Wie kommen wir dabei den (Kommunikations-)problemen und Bedürfnissen der Benutzer auf die Spur? Und um in dem Bild zu bleiben - wie kommen wir in die Köpfe der Benutzer?

Das bringt uns zur nächsten These:

Die Benutzerforschung ist wichtiger als je zuvor!

In den siebziger und achtziger Jahren und vor allem im Öffentlichen Bibliothekswesen hatte die Benutzerforschung eine große Bedeutung. Danach geriet sie eher in Vergessenheit, doch im Laufe der letzten Jahre ist auch im Wissenschaftlichen Bibliothekswesen eine Renaissance zu beobachten. So werden z.B. Benutzerbefragungen heute eingebettet in ein modernes Management-Konzept der Bibliotheken.

Wichtig scheint mir, Benutzerforschung nicht nur als Mittel der Marktforschung zu Erhebungszwecken einzusetzen, sondern auch als aktives Mittel der Öffentlichkeitsarbeit zu nutzen.

¹Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken : (COMBI) ; Entwicklung einer praxiswirksamen Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und Magdeburg / hrsg. von Elisabeth Niggemann . - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1998-

² S. a. Tröger, Beate: Risikostreuung oder Mittelkonzentration?..Kolloquium in Düsseldorf. In: Bibliotheksdienst, 32. (1998), H. 12, S. 2086-2095

Mit dem ³**Projekt Fokusgruppeninterviews** haben wir einen Schritt in diese Richtung versucht, um zu signalisieren: Die Wünsche der Kunden sind uns wichtig - Ihr seid uns wichtig!

An dieser Stelle möchten wir noch einmal darauf hinweisen, daß hier kein vollständiger Projektbericht erfolgt, sondern einzelne Aspekte selektiv herausgegriffen werden!

Kurz etwas zum **Vorgehen und zur Methode:**

Wir wollten das Angebot der elektronischen Dienstleistungen des BIS unter die Lupe nehmen, wir wollten wissen, wie weit wir von unserem Wunschbild eines informationskompetenten Nutzers, der sämtliche Medien in seiner wissenschaftlichen Recherche einzusetzen weiß - (der also vor sog. information literacy nur so strotzt) noch entfernt sind.

Nach 1 1/2 Jahren Praxis in der öffentlichen Informationsvermittlungsstelle wußten wir zwar ungefähr was gut und was schlecht läuft, doch wir wollten es genauer wissen und aus dem Munde unserer Nutzer hören!

Die Methode der Fokusgruppeninterviews schien uns dazu gerade das Richtige: Hierbei werden Menschen an einen Tisch gesetzt und anhand eines mehr oder weniger ausgefeilten Leitfadens von einer Moderatorin ins Gespräch und die Diskussion gebracht.

So bekommt man (meistens) Antworten auf die brennenden Fragen, doch weitaus interessanter können die Aussagen zu gar nicht gestellten Fragen sein!

An dieser Stelle übergebe ich an meine Kollegin Brigitte Kranz:

Sie werden nun ein paar Kostproben aus den mitgeschnittenen Interviews zu hören bekommen. Für die Qualität der Tonaufnahmen möchten wir uns allerdings vorab entschuldigen. Das Gesagte können Sie deshalb hier mitlesen.

Fangen wir einfach mal an:

Moderatorin:

Ich fange jetzt einfach an, Ihnen Fragen zu stellen. Wir haben also einen Leitfaden entwickelt, um auch die Vergleichbarkeit der Gruppen zu gewährleisten. Und ich fang jetzt einfach mal an und frage Sie, wozu Sie die elektronischen Angebote im letzten Semester, oder in den letzten Semestern hauptsächlich gebraucht haben oder ob Sie sie überhaupt gebraucht haben und wie sehr Sie sie, in welchem Verhältnis Sie sie gebraucht haben. Aber wenn wir einfach erstmal so ins Gespräch kommen, Sie können auch gern durcheinander reden. Sie müssen das nicht so nach der Reihe machen. Nur das jemand mal anfängt.

Teilnehmer:

Also, ich fang einfach mal an. Also ich glaube, ich hab die eher im geringen Umfang gebraucht, und zwar ist so das Hauptargument, ich hab mich da mal rangewagt, daß ich von dieser Informationsflut erschlagen werde. Das ist irgendwie zuviel für mich teilweise. Und, ich weiß nicht, dann bleib ich lieber, weil ich wahrscheinlich auch noch nicht diesen Zugang zu diesen elektronischen Medien habe, an den Büchern hängen, die ich hier vor Ort habe, wo ich reingucken kann und wenn ich ganz spezielle Quellenangaben habe, gucke ich auch woanders nach, aber eigentlich so dieses Suchen im Internet und ähnlichen Dingen ist eigentlich bisher bei mir noch nicht so im Vordergrund, weil ich mich da auch noch nicht so zurecht finde. Also es erschlägt mich einfach. Wenn man in diese verschiedenen Kataloge reingeht, von denen man verschiedene ja zur Auswahl hat und guckt unter verschiedenen Punkten, dann wird man also mit einer Informationsflut überhäuft, und man weiß dann gar nicht mehr, was nehme ich jetzt, ...

Hier hat man gehört, wie die Moderatorin mit einer Eingangsfrage versucht hat, die Teilnehmer - übrigens alle Studenten der Universität Oldenburg - ins Gespräch zu bringen. Die Moderatorin war selbst Bibliothekarin, kannte sich also in dem Metier aus, gehörte allerdings nicht zum BIS. Wir wollten so eine Beeinflussbarkeit der Teilnehmer vermeiden. Der Leitfaden, den die Moderatorin vor sich liegen hatte, enthielt alle Fragenkomplexe, die wir ansprechen wollten.

³ Gläser, Christine, Kranz, Brigitte, Lück, Katharina: „Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen.“ Oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema „Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg.“ - In: Bibliotheksdienst, 32. (1998), H.11, S. 1912 - 1921

So z.B. die Eingangsfrage nach den Erfahrungen mit der Nutzung der elektronischen Medien. Da wurde dann gleich deutlich, daß die Informationsflut für viele Nutzer ein großes Problem darstellt.

Im nächsten Beispiel war die Ausgangsfrage die nach der Orientierung. Wie finden sich Benutzer in der Bibliothek zurecht, wo gehen sie hin, wen fragen sie usw.

Teilnehmer:

Als ich anfang hier zu studieren, habe ich einfach diese Computer dort stehen sehen und dachte dann, hm, das wird wohl so etwas sein, wie ich an meine Bücher herankomme. Ich glaube, das erste halbe Semester bin ich immer diese Regale abgegangen, was natürlich unbefriedigend war. Und dann habe ich mich da einfach hingesezt und verschiedene Knöpfe gedrückt und hab gedacht, vielleicht komm ich da irgendwie hin und so habe ich mir das selbst angeeignet und als dann diese Internetzugänge da waren, bin ich einfach da zur Information gegangen und hab gesagt, ich weiß nicht, wie es geht, bitte zeigen Sie es mir.

Hier zeigen sich Orientierungslosigkeit und auch Hemmschwellen. Viele Benutzer probieren anscheinend durch Selbstversuche klar zu kommen.

Ein konkretes Nutzungsbeispiel soll die nächste Sequenz zu Gehör bringen, dort geht es nämlich um die Online-Fernleihe.

Teilnehmer 1:

Ich mach einfach weiter. Ich bin für meine Arbeit sehr stark auf Fernleihen angewiesen. Das liegt an meinem Thema, was ich bearbeite. Für meine Magisterarbeit brauchte ich 80% meiner Literatur über Fernleihe, und das ist länger her, da durfte ich das alles noch mit Fernleihscheinen machen, und das, was ich jetzt machen kann, ist ein Quantensprung, und ich bin glücklich damit.

Teilnehmer 2:

Darf ich mal kurz unterbrechen. Geht das denn schneller? Ich hab das noch nie gemacht.

Teilnehmer 1:

Schneller. Und vor allen Dingen, der Vorteil ist, den ich jetzt habe, ich kann Online sehen, ob das überhaupt erst mal im Gesamtverbund ist, also im Verbund Norddeutsche Bundesländer, das kann ich erst mal sehen, und ich kann sogar sehen, in welcher Bibliothek, und ich kann auch sehen, ob das Buch da überhaupt ausleihbar ist. All das kann ich nachrecherchieren.

Teilnehmer 2:

Ja, und kommt es dann auch schneller?

Teilnehmer 1:

Es geht viel schneller. Es sei denn, es ist gerade ausgeliehen, dann dauert es halt. Aber ansonsten geht es viel schneller. Wirklich, muß man sagen.

Teilnehmer 2:

Geht das auch mit Zeitschriftenartikel oder ???

Teilnehmer 1:

Geht auch viel schneller als vorher.

Die Entwicklung hin zur Online-Fernleihe wird also durchaus positiv wahrgenommen. Außerdem haben Sie vielleicht die Interaktion zwischen den Teilnehmern bemerkt. Man kam miteinander ins Gespräch und gab sich gegenseitig Tips zur Nutzung. Diese Mund-zu-Mund-Propaganda ist anscheinend ein nicht unerheblicher Faktor bei der Kommunikation unter den Studenten an der Hochschule.

Was haben denn die Teilnehmer für Kritik geäußert?

Dazu soll es nun 2 Beispiele geben, die auch gleichzeitig belegen, daß Dinge angesprochen wurden, nach denen wir gar nicht gefragt hatten.

Teilnehmer:

Also habe ich die Befürchtung, daß woanders die Qualität leidet. Daß evtl. sogar die Anschaffung zurückgefahren wird zugunsten dieser neuen Medien, was nützt es mir irgend-

wann, wenn ich jedes Buch nur noch in Bremen, Göttingen oder Hannover bestellen muß und immer weniger gerade Neuanschaffungen hier bei uns gemacht werden ...

Die Kritik an der Mittelverwendung war in allen Fokusgruppen Thema. Deutlich wird hier eine realistische Einschätzung der Lage. Es kommt keine Euphorie auf.

Teilnehmerin 1:

Ja, ich stell jetzt auch oft fest, daß die Profs da ganz verhalten drauf reagieren. Es würd mich mal interessieren, ob Ihr da auch Schulungen macht für Profs oder da ein Angebot gibt, weil, die haben da einen totalen Schiß vor und das find ich eigentlich arm für Profs, die sollten sich weiterbilden, wirklich wahr.

Teilnehmer 2:

Ja, der Witz war, bei uns in der Kunst gab es so etwas, und die sind geschlossen da nicht hingegangen, zu dem abgemachten Termin.

Teilnehmerin 1:

Das ist doch unglaublich, oder?

Hier wurden auch mal andere kritisiert.

Schulungen für Professoren wurden gefordert. Wir denken, diese Chance sollten Bibliotheken nutzen!

Zu jeder multimedialen Show gehört auch ein Werbeblock - und der kommt jetzt:

Das BIS wurde von den Fokusgruppenmitgliedern nämlich auch kräftig gelobt, dabei allerdings auch mit anderen Bibliotheken verglichen. Vergleichende Werbung wollten wir uns aber nicht erlauben, deshalb haben wir die Tonaufnahmen ein wenig manipuliert.

Teilnehmer:

Also, ich mein, also was wir hier machen, das ist wirklich sehr löblich, aber die anderen Bibliotheken in -beep- oder in -beep-, das ist grausam, die sollten mal sowas einrichten, die haben nämlich, in -beep- ist noch alles katalogisiert, da hat man, da zieht man son Ding raus und guckt nach. Da wird man völlig wahnsinnig, in -beep-, in dieser riesigen Bibliothek. Und Freunde, die halt hier sind, die sind so begeistert, die kann man hier übernachten lassen, quasi. Die wollen hier gar nicht mehr weg.

Lob wird natürlich gern gehört. Das motiviert uns, weiter zu machen.

Kommen wir am Schluß noch einmal auf den Begriff „Dienstleistung“ zurück.

Dazu das letzte Beispiel:

Teilnehmer 1:

Und vielleicht noch mal, daß man eben deutlich macht, ich wußte es auch nicht, weil es mir hier durch das Gespräch hier bewußt geworden, inwiefern, ja, ich will es mal so sagen, die Bibliotheksangestellten hier eigentlichen Dienstleistende auch für die Studenten sind. Und das ist eigentlich nicht bekannt. Ich dachte, wenn jemand bei Literaturrecherchen jemanden unterstützt, dann sind das wirklich die wissenschaftlichen Mitarbeiter und Professoren, die sich ja mit den Medien noch weniger auskennen wahrscheinlich als die Studenten.

Moderatorin:

Ja. Wahrscheinlich unterschiedlich, nicht.

Teilnehmerin 2: Ja, in bezug auf die neuen Medien erwarte ich auch, daß eben die zuständigen Mitarbeiter in der Bibliothek da auf dem neuesten Stand sind und der ist ja sehr dynamisch. Da muß man ja unheimlich dabei sein, um dann eben die Sachen hier auch zur Verfügung zu stellen. Also, und das war, ist auch meine Wahrnehmung, daß das so läuft.

Das bringt uns wieder auf den Boden der Tatsachen zurück. Viele Studenten scheinen uns nicht als Dienstleistende wahrzunehmen. Da muß noch mehr Öffentlichkeitsarbeit geleistet werden. Gleichzeitig zeigt der zweite Satz, daß durchaus hohe Erwartungen an die Bibliothek gestellt werden. Wir werden diese Wünsche ernst nehmen und hoffen, daß sich bei der nächsten Fokusgruppenbefragung herausstellt, daß unsere Kunden noch zufriedener sind!

Wir hätten Ihnen noch viele Schnipsel mehr vorspielen können, doch allein in diesen wenigen Ausschnitten aus den Fokusgruppeninterviews deutet sich bereits das breite Spektrum von Inhalten an. Wir erhielten viele Meinungen und Anregungen zu konkreten Dienstleistungen und Gegebenheiten im BIS.

Eines der wichtigsten Ergebnisse möchte ich hier herausstellen: Es war der Wunsch der Benutzern nach Hilfen und Schritt-für-Schritt-Anweisungen, um im Informationsdschungel zurecht zu kommen.

Wir haben versucht, erste Schritte in diese Richtung zu machen. In der Konsequenz für die praktische Umsetzung der Ergebnisse steht die nächste These:

Mutig sein - offensive Angebote machen!

Dazu präsentiert Ihnen Katharina Lück Ihnen zwei Projekte aus dem BIS:

⁴CD-ROM BIS Flyer

Aus einer Fortbildungsveranstaltung heraus entstand die Idee, einen bis dahin gedruckten Prospekt zum BIS - den Sie auch in Ihren Tagungsmappen beiliegen haben - , multimedial aufzupeppen.

So wurde aus dem Papierprospekt eine hübsche kleine Multimediaanwendung und ganz nebenbei eine neue Form der Visitenkarte für unsere Bibliothek.

Schauen wir mal gemeinsam rein!

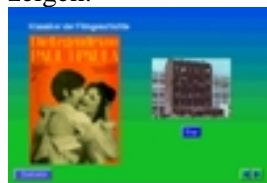


Flyer

Als erstes möchte ich Ihnen einige der Aktivitäten und Veranstaltungen des BIS vorstellen.

Die Sammlung der Mediathek umfaßt ca. 800 DEFA Filme. Die DEFA-Filme werden in der Reihe „Klassiker der Filmgeschichte“ regelmäßig in der Bibliothek vorgeführt.

Als Beispiel möchte ich Ihnen einen Auszug aus dem Film "**Die Legende von Paul und Paula**" zeigen.



Eine weitere Veranstaltungsreihe sind die **BIBLIOTHEKSKONZERTE**. Gleich werden Sie ein paar Takte aus dem ersten Bibliothekskonzert von 1985 hören.

„Musik für vier Saxophone“.

Wir werden den Flyer im Vorraum der Bibliothek präsentieren.

Es ist ein Versuch Öffentlichkeitsarbeit anders zu gestalten und den Besucher auf das BIS neugierig zu machen.

Als letztes möchten wir Ihnen unseren gerade fertiggestellten **⁵Bibliotheksfilm** vorstellen, auch dies ein Beispiel für ein offensives Benutzerangebot mit neuen technischen Hilfsmitteln.

Letzte These für heute:

Neue Wege gehen - Neue Medien nutzen!

Der Film ist eine weitere Form der Präsentation des BIS. Er soll dem Benutzer Basiskennntnisse zur Bibliotheksbenutzung vermitteln und darüber hinaus atmosphärisch wirken, d.h. Hemmschwellen abbauen und Lust auf Bibliothek machen, aber keinesfalls Bibliotheksführungen ersetzen. Wir sind natürlich nicht die ersten, die es mit dieser Idee versuchen, sondern haben uns von dem Groninger Bibliotheksfilm inspirieren lassen.

Wir haben hier vor Ort ein Filmteam gegründet und ein bißchen Hollywood gespielt: also ein Drehbuch geschrieben, Castings durchgeführt und schließlich die optimale Schauspielerin gefun-

⁴ Vertrieb der BIS-Flyer-CD-ROM über den BIS-Verlag, Postfach 2541, 26015 Oldenburg

⁵Vertrieb des BIS-Films über den BIS-Verlag, Postfach 2541, 26015 Oldenburg

den, die dann auch noch ganz gut durchgehalten hat. So auch der Titel des Films "Halt durch, Steffi".

Die Geschichte ist schnell erzählt.

Großer Bruder - Informatikstudent im 18. Semester - zeigt kleiner Schwester, wie es in der Bibliothek so zugeht. Am Ende des Films ist sie diejenige, die richtig fit in der Benutzung der Bibliothek geworden ist.

Wir zeigen Ihnen nicht den ganzen Film, sondern nur einige Sequenzen daraus. Der erste Ausschnitt führt in die Geschichte und die Atmosphäre des Films ein.

Film bitte ab:



Filmausschnitt 1

Im zweiten Filmausschnitt sollen die Zusammenhänge der Bibliotheksstruktur auf lockere Art vermittelt werden.



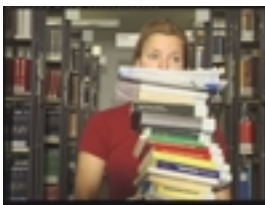
Filmausschnitt 2

Im dritten Filmausschnitt werden exemplarisch die Schritte der Literatursuche im BIS gezeigt.



Filmausschnitt 3

Im vierten und letzten Filmausschnitt geht es vornehmlich um den Unterhaltungswert des Films.



Filmausschnitt 4

Außerdem hat es auch dem Filmteam sehr viel Spaß gemacht, diesen Film zu drehen. Wir haben eine Menge Erfahrungen sammeln können. Und somit wird es wahrscheinlich nicht unser letzter Film gewesen sein. Das Filmmaterial wird noch für weitere Projekte der Benutzerschulung Verwendung finden. Geplant ist ein Benutzerführer auf CD-ROM und für das Web.

Das waren die Beispiele aus dem BIS.

Zum Schluß:

Wir hoffen, unser Anliegen ist mit diesen Schnipseln deutlich geworden. Das Schlagwort "Benutzerorientierung" gilt es mit Taten zu füllen und dazu wollten wir einige Anregungen geben. Hören wir noch einmal rein, was ein nicht ganz unbekannter Bibliothekar zu der Frage: "Was ist ein Benutzer?" geantwortet hat:



Filmausschnitt Wätjen:

Frage: Was ist ein Benutzer?

Antwort: Wir haben viel zuviele davon!

Nehmen wir zu seinen Gunsten an, daß er es nicht so ganz ernst gemeint hat.

Um so ernster sollten wir folgende Aussage aus der bereits erwähnten Fokusgruppenstudie nehmen, die wir bewußt an den Schluß dieses Vortrags gestellt haben.

Denn sie zeigt uns den Weg in und die Chancen für unsere bibliothekarische Zukunft!

Teilnehmer:

...und ich glaube gerade dieses Personelle - als Student bleibt man immer - auch bei diesen neuen Medien - und auch, wenn man es in der Schule vielleicht hatte, man bleibt immer irgendwie Dilettant oder so ein Halbköner oder das Gros und dafür braucht man einfach die Fachleute, die das jahrelang gemacht haben und die müssen auch weiterhin da sein! Also das wäre eine irgendwie eine ziemlich komische Vorstellung, wenn ich, wenn ich das dann mal irgendwann benutzen sollte, wenn ich dann wirklich nur auf mich angewiesen bin und die Leute einfach fehlen.

So, nun hoffen wir, daß Ihnen der kleine Spaziergang gefallen hat! Was wir jetzt noch zu sagen hätten, sagt besser Steffi aus unserem Film:

Auf Wiedersehen zur nächsten InetBib-Tagung in Dortmund!