

„Diese Bibliothek ist das beste, was die Uni zu bieten hat...“

Ein kurzer Versuch über die Befragung der Lehrenden 1998¹

OLIVER KOHL

Einführung

Befragungen haben wieder Konjunktur in Bibliotheken. Nachdem die erste Welle der Benutzerforschung Ende der siebziger Jahre wieder verebbt war, tat sich längere Zeit nichts auf diesem Gebiet. Seit einigen Jahre aber sind solche Befragungen wieder modern, auch weil die Reformversuche in der öffentlichen Verwaltung die Bibliotheken zu mehr Kundenorientierung drängen. Wenn man sich aber am Kunden oder an der Kundin orientieren möchte, sollte man natürlich auch wissen, was diese denn wünschen. Und da es im Bibliothekswesen keinen Markt gibt, auf dem sich Bedürfnisse artikulieren könnten, sind Bibliotheken auf Instrumente wie Befragungen angewiesen, um einerseits Feedback für die geleistete Arbeit zu bekommen und andererseits Informationen über die zukünftigen Bedürfnisse der Benutzer/innen zu ermitteln.

Ähnlich stellte sich auch die Situation an der Bibliothek der Universität Konstanz dar. Zwar war durch den engen Kontakt gerade der Fachreferent/innen in den Wissenschaftsbereich immer schon einiges über Nutzungsgewohnheiten, Zufriedenheiten und Wünsche der Benutzer/innen bekannt, aber eine systematische Erhebung dieser wichtigen

Informationen war noch nicht durchgeführt worden. Zusätzlich lag im Sommer 1997 der Schatten des Solidarpakts über der Bibliothek, der bekanntlich zwanzig Prozent der Stellen in zehn Jahren einfordert. Angesichts dieser drastischen Reduzierung der Personalkapazität schien es sinnvoll, das Dienstleistungsspektrum der Bibliothek zu überprüfen und dazu die Benutzer/innen zu befragen: Welche Angebote werden von wem wie häufig genutzt? Wie wird das Angebot bewertet? Welche Wünsche haben die Wissenschaftler/innen bezüglich der zukünftigen Arbeit der Bibliothek? Deshalb wurde beschlossen, eine Befragung durchzuführen, die sich auf die Wissenschaftler/innen als eine besonders relevante Nutzungsgruppe beschränken sollte. Damit wurde es möglich, eine Vollerhebung dieser speziellen Gruppe durchzuführen und somit besonders aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen.

Vorgehensweise

Zwischen Dezember 1997 und September 1998 arbeitete eine Projektgruppe, bestehend aus Pavlos Bitzarakis, Petra Hätscher und Oliver Kohl an dieser Befragung. In einem ersten Schritt wurden ab Dezember 1997 innerhalb der Projektgruppe relevante Fragestellungen und Hypothesen gesammelt. Daraus wurden konkrete Fragen entwickelt und in eine erste Version des Fragebogens

umgesetzt. Diese wurde zunächst in der Referentenrunde diskutiert und anschließend von etwa 20 Wissenschaftler/innen einem Pretest unterzogen: Diese prüften den Fragebogen auf Vollständigkeit und Verständlichkeit und halfen dadurch mit, den einen oder anderen Anflug von Bibliothekars-Kauderwelsch aus dem Bogen zu verbannen und in allgemeinverständlichere Fragestellungen zu übersetzen. Im März 1997 wurde schließlich der endgültige Fragebogen an 768 Wissenschaftler/innen der Universität verschickt. Etwa 300 Antworten gingen bis Mitte April ein, nach einem Erinnerungsschreiben kamen noch einmal ca. 150 hinzu, so dass letztendlich 466 Bögen in die Analyse einbezogen werden konnten. Die Rücklaufquote liegt damit bei etwas über 60%, was für eine solche rein schriftliche Befragung einen sehr ordentlichen Wert darstellt. Die Fragebögen wurden ab Mai mit Hilfe des Statistikprogramms SPSS ausgewertet. Außerdem wurden die zahlreichen handschriftlichen Kommentare, die sich neben den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten auf den Fragebögen fanden, mit in die Auswertung einbezogen.

Ausgewählte Ergebnisse

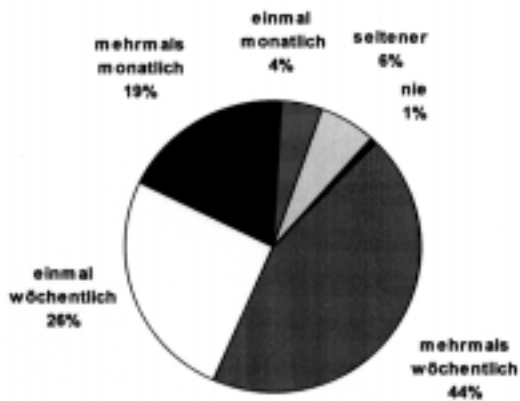
Im Rahmen dieses Artikels können nur die wichtigsten Ergebnisse aus den drei Bereichen der Studie - Häufigkeit der Nutzung, Zufrieden-

¹ Dieses Projekt stellt gleichzeitig die während des praktischen Jahres des Referendariats zu schreibende Projektarbeit des Verfassers dar. Die Studie ist durch ein Sonderheft von Bibliothek aktuell ausführlich dokumentiert. In zwei Präsentationen im September 1998 wurden die Ergebnisse bereits einer breiten Öffentlichkeit im Haus vorgestellt. Dieser Artikel dient deshalb dazu, das Projekt noch einmal in aller Kürze aufzuarbeiten. Für weitergehende Informationen sei auf das BA-Sonderheft verwiesen:

Oliver Kohl: Die Bibliothek in den Augen der Universität. Ergebnisse der Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz. Konstanz 1998. (Bibliothek aktuell / Sonderheft ; 14). Zu beziehen über die Tausch- und Geschenkstelle der Bibliothek; als Volltext in pdf zu erreichen unter <http://www.uni-konstanz.de/ZE/Bib/vv/bash/14.htm>

heit mit dem Angebot, gewünschte Schwerpunkte- vorgestellt werden.

Abbildung 1: Nutzung vor Ort durch die Lehrenden



(n = 460)

Von einigem Interesse ist zunächst die Frage, wie häufig das Angebot der Bibliothek von den Wissenschaftler/innen der Universität genutzt wird. Deshalb wurde danach gefragt, wie häufig die Benutzer/innen die Bibliothek eigentlich vor Ort, also in den Buchbereichen, nutzen. Das Ergebnis zeigt die obige Abbildung:

Demnach nutzen 70% die Dienstleistungen der Bibliothek zumindest einmal in der Woche vor Ort. Weitere 23% tun dies zumindest einmal monatlich; nur 7% seltener als einmal monatlich oder nie. Dabei wird die Bedeutung des Buchbereichs deutlich: Hier halten sich die Wissenschaftler/innen offensichtlich regelmäßig auf und nutzen das Bibliotheksangebot.

Universitätsrankings, bei denen einige Wissenschaftler/innen und Studierende „ihre“ Universität bewerten oder auf einer Rangskale einordnen sollen, erfreuten sich in den vergangenen Jahren in politi-

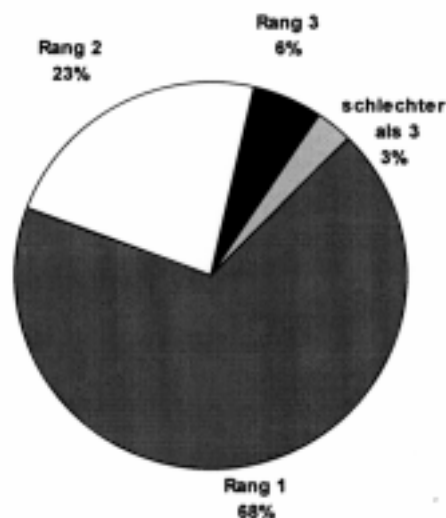
schen Magazinen oder Wirtschaftszeitschriften einiger Beliebtheit. Im Rahmen der Befragung eröffnete sich die Möglichkeit, alle Wissenschaftler/innen der Universität Konstanz nach einer Bewertung der Bibliothek zu fragen. Sie wurden

Über zwei Drittel setzen die Konstanzer Bibliothek auf den ersten Platz, insgesamt 91% auf den ersten oder zweiten Rang. Nur 3% setzen sie auf einen schlechteren als den dritten Platz.

Diese gute Einschätzung - die sich auch in Kommentaren wie dem im Titel dieses Artikels gewählten niederschlug - zeigt sich auch in der Bewertung der einzelnen Angebote der Bibliothek. Dabei wurde den Befragten eine Liste mit 22 einzelnen Dienstleistungen vorgelegt, die sie jeweils auf einer schulnotenähnlichen Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) bewerten sollten. Die allgemeine durchschnittliche Zufriedenheit aller Befragten mit dem Angebot der Bibliothek liegt bei etwa 2. Die einzelnen Bewertungen sind in der folgenden Tabelle dokumentiert:

gefragt, auf welchem Rang unter allen ihnen bekannten Bibliotheken sie denn die Konstanzer Bibliothek einordnen würden. Das Ergebnis ist außerordentlich positiv, wie die nächste Abbildung zeigt:

Abbildung 2: Ranking der Bibliothek



(n = 395)

Tabelle 1: Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen

Dienstleistung	Bewertung
1. Fachreferate	1,51
2. Auskunft	1,62
3. Verbuchung	1,76
Neuerwerbungsausstellung	1,76
4. Mediothek	1,86
5. Journal Quick Finder	1,88
6. Eilt-/Express-Fernleihe / Subito	1,91
7. Fernleihe	1,92
8. Nachschlagewerke	1,94
9. Buchbestand	1,95
10. Verbunddatenbanken	1,97
11. Homepage	1,99
12. Schulungsangebot	2,03
<i>durchschnittliche Zufriedenheit</i>	2,04
13. Koala	2,09
Fachführer im Internet	2,09
14. Zeitungen	2,13
15. Zeitschriften	2,25
16. CD-Roms	2,29
2,29	2,29
17. Volltexte im Internet	2,32
18. Audiovisuelle Medien	2,50
19. Sprachlehrmittel	2,54
20. Kopiergeräte	2,96

Die durchschnittliche Zufriedenheit der einzelnen Fachbereiche mit den Angeboten der Bibliothek ist dabei sehr verschieden und liegt zwischen 1,78 und 2,36. Dabei sind die Geisteswissenschaften mit einer allgemeinen Zufriedenheit von 1,91 und die Sozialwissenschaften mit 1,97 durchschnittlich etwas zufriedener als die Naturwissenschaften (2,12). Die Naturwissenschaftler/innen sind dabei vor allem mit dem Monographienzugang, dem Zeitschriftenbestand, dem CD-Rom-Angebot und elektronischen Volltexten unzufrieden.

Erwartungen an die Bibliothek

Von großem Interesse für die Bibliothek ist die Frage, wie sie Informationen, z.B. über neue Dienstleistungen, an die Wissenschaftler/innen vermitteln kann. Die Kommunikation zwischen Bibliothek und Wissenschaft läuft bisher vorwiegend über die Fach

referent/innen, gedruckte Information im Buchbereich (Plakate, Handzettel), die Homepage der Bibliothek und Periodika wie Bibliothek aktuell und Uni-Info. Deshalb wurde danach gefragt, auf welchem Wege die Wissenschaftler/innen (neben der Information durch die Fachreferent/innen) von der Bibliothek informiert werden möchten

Die Abbildung 3 zeigt, dass das von den meisten präferierte Informationsmedium die E-Mail ist. Alle anderen Medien spielen dagegen nur eine untergeordnete Rolle. Sowohl bei der elektronischen Post, als auch bei der Information über Uni-Info läßt sich ein deutlicher Alterseffekt zeigen: Während die Akzeptanz der E-Mail mit dem Alter abnimmt, nimmt die Bedeutung von Uni-Info mit dem Alter zu.

Die Erhebung von Gebühren zur Finanzierung des Bibliotheksetats ist ein immer wieder gerne diskutiertes Thema. Die Bibliothek der Universität Konstanz vertritt die Ansicht, der Zugang zu wissenschaftlicher Information solle grundsätzlich kostenfrei sein. Dennoch war es von Interesse zu erfahren, wie die Wissenschaftler/innen zur Erhebung von Gebühren für bibliothekarische Dienstleistungen stehen. Für Dokumentlieferdienste und für Schulungen gibt es eine gewisse Akzeptanz von Gebühren; für alle anderen abgefragten Möglichkeiten der Gebührenerhebung können sich nur wenige erwärmen:

Abbildung 3: Gewünschter Informationsweg

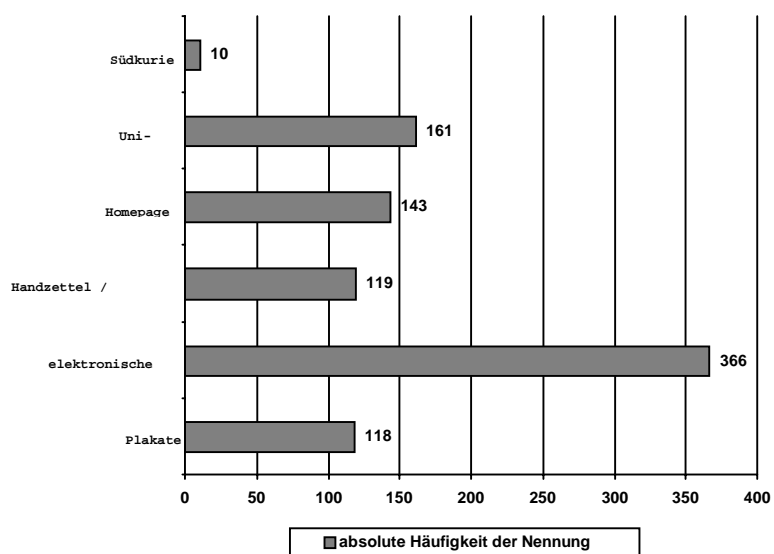
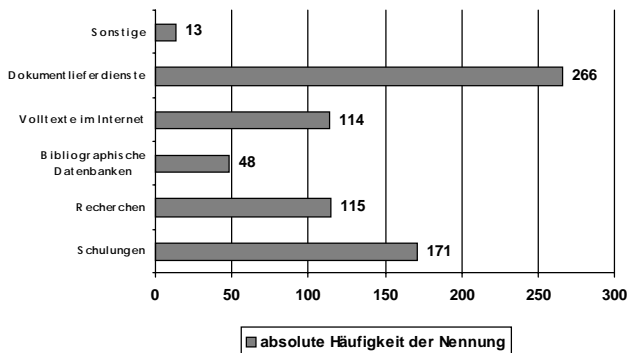


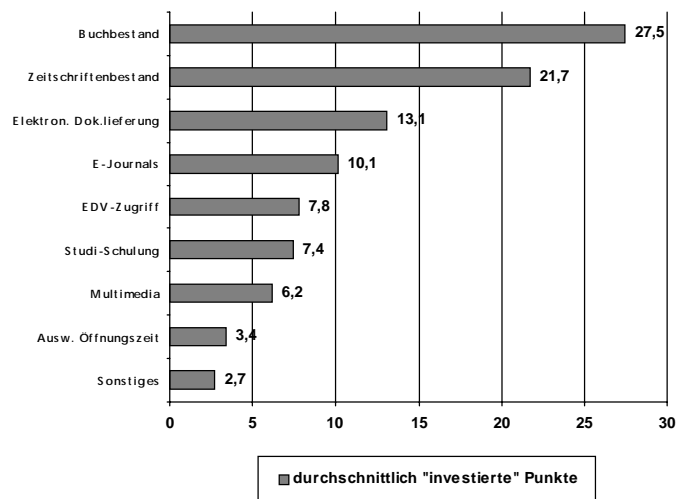
Abbildung 4: Akzeptanz von Gebühren



Die Gestaltung der Zukunft der Bibliothek wird sich im Spannungsfeld zwischen sinkender Personalkapazität und ungewissem Literaturniveau einerseits und steigenden Ansprüchen aufgrund der Zunahme wissenschaftlicher Publikationen und der deutlichen Veränderungen im Bereich elektronischer Medien andererseits bewegen. Die Orientierung an den Bedürfnissen der Benutzer/innen wird deshalb noch wichtiger werden, wenn die Bibliothek ihren hervorragenden Ruf bestätigen möchte. Um diese Bedürfnisse herauszufinden, wurde gefragt, welchen Bereichen sich die Bibliothek nach Meinung der Wissenschaftler/innen zukünftig besonders widmen sollte. Jede/r Befragte hatte die Möglichkeit, insgesamt 100 Punkte in verschiedene vorgegebene) Arbeitsbereiche zu investieren.

Die durchschnittlich auf einen Bereich entfallenen Punkte zeigt die folgende Abbildung:

Abbildung 5: Gewünschte Schwerpunkte der Bibliothek



Hier zeigt sich deutlich, dass der Bestandsaufbau insgesamt höchste Priorität genießt: Fast die Hälfte der Punkte wurden auf den Ausbau des Buch- und Zeitschriftenbestands verteilt. Aber auch in Elektronische Dokumentlieferung und die Ersetzung gedruckter durch elektronische Zeitschriften sollte die Bibliothek nach Meinung der Wissenschaftler/innen investieren. Für eine Ausweitung der Öffnungszeiten hingegen scheint es kaum Bedarf zu geben. Zahlreiche Wissenschaftler/innen aber plädierten dafür, die jetzt bestehenden Öffnungszeiten so beizubehalten und sie nicht einzuschränken.

Praxisrelevanz der Ergebnisse

Nachdem nun die Ergebnisse der Befragung vorliegen, geht es um die Umsetzung der so gewonnen Erkenntnisse. Einige Dinge wurden bereits im Zeitraum zwischen Befragung und Auswertung angepackt: Im April wurde z.B. das universitätsweite CD-Rom-Netz installiert, seit dem Sommer sind zahlreiche elektronische Zeitschriften über die Homepage der Bibliothek erreichbar. An der Neugestaltung dieser Homepage arbeitet seit geraumer Zeit eine Arbeitsgruppe, die die neue Website der Bibliothek noch in diesem Jahr fertigstellen will. An Koala, dem „alten“ Konstanzer OPAC, wurde vielfältige Kritik geübt - der neue,

auf der Dynix-Lösung basierende Webpac soll auch nicht mehr lange auf sich warten lassen. Andere Punkte sollen in der nächsten Zeit angegangen werden: Die Kopiersituation in den Buchbereichen muss dringend verbessert werden; Gespräche mit der Kopierfirma OCE werden hoffentlich zu einer Verbesserung führen. Über einen E-Mail-Rundbrief als Informationsmedium zwischen Bibliothek und Wissenschaftler/innen wird z.B. nachgedacht werden. Zahlreiche andere Bereiche könnten ebenfalls überdacht und eventuell verbessert werden: Der Projektbericht birgt noch eine große Menge an Anregungen.