

„Mehr Licht!“ oder „Die UB ist ein Highlight!“

Zu Methodik und Ergebnissen einer Befragung der Lehrenden
an der Bibliothek der Universität Konstanz¹⁾

Petra Hätscher, Oliver Kohl

Befragungen im Bibliothekswesen haben wieder „Hochkonjunktur“. Dies wurde bereits vor vier Jahren in der relevanten Literatur angemerkt,²⁾ und seitdem haben zahlreiche Befragungen an verschiedensten Bibliotheken diese Entwicklung noch weiter verstärkt. Zumeist wurden die Ergebnisse veröffentlicht, nicht selten auch im BIBLIOTHEKSDIENST.³⁾ An dieser Stelle nur über die Ergebnisse einer weiteren Studie zu berichten, hätte darum wenig Reiz, wenn man von der reinen Information der interessierten Fachöffentlichkeit über Ergebnisse einmal absieht. Über die im Jahre 1998 durchgeführte Befragung an der Bibliothek der Universität Konstanz soll deshalb berichtet werden, weil sie zumindest *eine* Besonderheit aufweist, die sie von den anderen bisher bekanntgewordenen unterscheidet: In Konstanz wurde eine *Vollerhebung unter allen Wissenschaftlern* der Universität durchgeführt, was zu deutlich aussagefähigeren Ergebnissen führt als nur die Untersuchung einer Stichprobe aus der Grundgesamtheit.

Bibliotheken befragen ihre Benutzer in aller Regel deshalb, weil sie - häufig unter dem Druck sinkender Etats und/oder steigender Erwartungen der Träger - etwas über deren *Benutzungsgewohnheiten*, deren *Zufriedenheit* mit den Angeboten und über deren *Wünsche* für die zukünftige Arbeit der Bibliothek wissen wollen. Da für die von der Bibliothek angebotene Dienstleistung kein Markt besteht und somit die Benutzer ihre Präferenzen nicht ohne weiteres artikulieren (können), sind Befragungen ein durchaus probates Mittel, um etwas über Benutzer als Kunden zu erfahren. Auch die Befragung an der Bibliothek der Universität Konstanz wurde vor dem konkreten Hintergrund einer verordneten Sparmaßnahme, des in Baden-Württemberg zwischen Universitäten und Landesregierung geschlossenen Solidarpakts, angedacht und durchgeführt: Wenn Personalressourcen in größerem Umfang abgebaut werden müssen, wird eine Orientierung an den Bedürfnissen der Benutzer um so wichtiger.

Die Befragung der Lehrenden sollte Aufschluß geben über die drei bereits oben genannten Bereiche: Nutzungsgewohnheiten, Zufriedenheiten, gewünschte zukünftige Arbeitsschwerpunkte. Dafür wurden die Wissenschaftler als eine besonders relevante Gruppe ausgewählt. Unter den Bedingungen der strikten Einschichtigkeit der Konstanzer Bibliothek sind die Benutzer der Mo-

nopolstellung „ihrer“ Bibliothek ausgeliefert. Das Urteil der Wissenschaftler jedoch spielt naturgemäß bei den jährlichen Etatverhandlungen innerhalb der Universität eine äußerst gewichtige Rolle, so daß es besonders bedeutsam ist, deren Einschätzung der Bibliothek und ihre Erwartungen zu kennen.

Diese Gruppe nutzt die Bibliothek zudem in der Regel länger und differenzierter als dies z.B. Studierende tun und scheint von daher besonders qualifiziert, das Dienstleistungsspektrum zu beurteilen. Es war deshalb sinnvoll, eine Vollerhebung aller Wissenschaftler durchzuführen, obwohl bei dieser Befragung einige studentische Nutzungsbereiche unter den Tisch fallen mußten.⁴⁾ Die Beschränkung auf diese Gruppe machte die Durchführung einer Vollerhebung jedoch letztendlich erst möglich, denn dadurch bestand die Grundgesamtheit nur aus etwa 800 Personen, die zudem deutlich besser erreichbar sind als Studierende oder nicht-universitäre Nutzer. Eine Vollerhebung hat dabei aus methodischer Sicht den großen Vorteil, daß eine Stichprobenziehung mit all den damit verbundenen Problemen entfällt.⁵⁾

Die Befragung wurde mit einem weitgehend standardisierten Fragebogen durchgeführt, der aber ausdrücklich zur Ergänzung durch zusätzliche Kommentare aufforderte.⁶⁾ Die Erarbeitung der zugrundeliegenden Hypothesen und Fragestellungen sowie die Umsetzung in den Fragebogen nahmen dabei etwa zwei Monate, also rund ein Viertel der gesamten Projektlaufzeit, in Anspruch. Diese Phase einer Befragung kann in ihrer Bedeutung kaum unterschätzt werden.⁷⁾ Vor der eigentlichen Befragung wurde der Bogen einem ausführlichen Pretest unterworfen und von 20 Wissenschaftlern auf Vollständigkeit und Verständlichkeit geprüft. Vier Wochen nach dem Versand des endgültigen Fragebogens an 768 Lehrende wurde dann ein Erinnerungsschreiben verschickt. Insgesamt wurde so eine Rücklaufquote von über 60 Prozent erreicht, was für eine rein schriftliche Befragung einen respektablen Wert darstellt. Bei einer solchen Quote kann berechtigterweise davon ausgegangen werden, daß die so ermittelten Ergebnisse die Verteilung in der Grundgesamtheit widerspiegeln.⁸⁾

Die Einschätzung der eigenen bibliothekarischen Arbeit durch die Benutzer ist bei Befragungen in Bibliotheken immer ein besonders spannender, aber auch heikler Bereich. Heikel werden Ergebnisse von Zufriedenheitsfragen immer dann, wenn eine persönliche Zuordnung von Bewertungen zu Menschen möglich wird. Im Falle der Konstanzer Befragung wäre dies bei der Bewertung der Fachreferate möglich gewesen, weil durch eine Zuordnung zu den Fachgruppen und Fakultäten der Universität die Fachreferenten eindeutig zu identifizieren gewesen wären. In Absprache zwischen Personalrat und Direktion wurde deshalb vereinbart, diese individualisierten Ergebnisse nur den jeweiligen Personen zukommen zu lassen.

Die Zufriedenheit mit 22 einzelnen Angeboten der Bibliothek wurde auf einer Skala erhoben, die von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) reichte. Damit wurden diese Daten im Einklang mit der ISO-Norm 11620 *Library Performance Indicators* erhoben.⁹⁾ Die folgende Tabelle zeigt die Bewertung der einzelnen Dienstleistungen im Überblick:

Tabelle 1: Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen

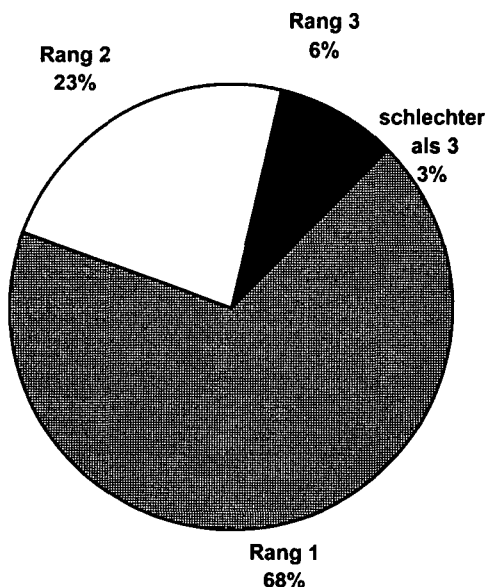
Dienstleistung	Bewertung
1. Fachreferate	1,51
2. Auskunft	1,62
3. Verbuchung	1,76
Neuerwerbungsausstellung	1,76
4. Mediothek	1,86
5. Journal Quick Finder (elektron. Zeitschriftenkatalog)	1,88
6. Eilt-/Express-Fernleihe / SUBITO	1,91
7. Fernleihe	1,92
8. Nachschlagewerke	1,94
9. Buchbestand	1,95
10. Verbunddatenbanken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

Die durchschnittliche Zufriedenheit, berechnet als Durchschnitt aus den 22 Einzelwerten, beträgt in Konstanz 2,04: Die Dienstleistung der Bibliothek wird insgesamt mit „gut“ bewertet. Dabei fällt besonders auf, daß Beratungsdienst-

leistungen (Fachreferate, Auskunft, Verbuchung, Mediothek) am besten bewertet werden. Ob dies einem allgemeinen Muster entspricht, mit Personen verbundene Dienstleistungen besser zu bewerten als „abstrakte“ Angebote, darüber kann aufgrund der vorhandenen Daten nichts ausgesagt werden.

Universitätsrankings sind große Mode bei den großen Nachrichten- und Wirtschaftsmagazinen. Daraus allerdings Bibliotheksrankings abzuleiten, ist mit nicht unwesentlichen methodischen Schwierigkeiten verbunden.¹⁰ Wesentlich einfacher ist es, die Benutzer einer Bibliothek selbst um eine Einschätzung „ihrer“ Bibliothek im Vergleich mit anderen zu bitten. Zudem liefert eine Vollerhebung aller Wissenschaftler einer Universität, die zu einem großen Teil Erfahrungen aus der Arbeit in anderen Bibliotheken mitbringen, verlässlichere Ergebnisse als die kleinen Stichproben, die den Universitätsrankings zugrunde lagen.¹¹ Danach gefragt, auf welchem Rang der ihnen bekannten Bibliotheken sie die Bibliothek der Universität Konstanz einordnen würden, äußerten sich die Befragten wie folgt:

Abbildung 1: Ranking



Die Abbildung zeigt, daß über zwei Drittel die Bibliothek der Universität Konstanz auf den ersten Platz aller ihnen bekannten Bibliotheken setzen - für die Mitarbeiter der Bibliothek eine deutliche Bestätigung ihrer Arbeit. Nur knapp drei Prozent stufen die Bibliothek auf einem schlechteren als dem dritten Platz ein.

Erkenntnisse über die Zufriedenheit der Benutzer mit den Angeboten der Bibliothek sind von großer Bedeutung für die Einschätzung der eigenen Arbeit und das Aufdecken etwaiger Schwachpunkte. Damit können bereits Ansatzpunkte für die zukünftige Arbeit entdeckt werden: Schlecht bewertete Dienstleistungen sollten überdacht und gegebenenfalls verändert werden. Über einen Ausbau der bibliothekarischen Angebote sagen sie alleine allerdings noch nicht viel aus, weil sie nur auf dem Status quo aufbauen und keine wirklich neuen Ideen aufnehmen. Benutzerbefragungen beinhalten aber gerade diese Chance: etwas über die Wünsche der eigenen Klientel zu erfahren.

Im Rahmen bibliothekarischer Befragungen werden dazu in aller Regel Listen mit möglichen Arbeitsfeldern vorgegeben,¹²⁾ die von den Befragten in eine Reihenfolge der Wünschbarkeit gebracht werden sollen. Dies geschieht zumeist durch die Vergabe von Rangplätzen für die einzelnen Arbeitsfelder. Die Bibliothek der Universität Konstanz hat sich, ermutigt durch positive Erfahrungen der ULB Düsseldorf, für einen anderen Weg entschieden: Jede/r Befragte erhielt 100 Punkte, die dann auf neun Antwortvorgaben zu verteilen waren. Der Vorteil einer solchen *Investitionsmethode* liegt auf der Hand: Die Befragten können sehr viel stärker Akzente setzen, als dies bei der schlichten Vergabe von Rangplätzen möglich ist. Die Ergebnisse zeigt die folgende Tabelle:

Tabelle 2: Gewünschte Schwerpunkte

Schwerpunkte	Punkte	Prozent
1. Ausbau des Buchbestands	12.181	27,5%
2. Erweiterung des Angebots an gedruckten Zeitschriften	9.616	21,7%
3. Elektronische Dokumentlieferung an den Arbeitsplatz	5.819	13,1%
4. Ersetzen von gedruckten Zeitschriften durch die elektronische Version	4.476	10,1%
5. Schnellerer EDV-Zugriff von außerhalb der Universität auf Bibliotheksangebote für Mitarbeiter	3.474	7,8%
6. Schulung von Studierenden in Informations- und Literatursuche	3.281	7,4%
7. Ausbau des Multimedia-Angebots für die Lehre	2.745	6,2%

Schwerpunkte	Punkte	Prozent
8. Ausweitung der Öffnungszeiten	1.487	3,4%
9. Sonstiges	1.204	2,7%
Summe	44.283	100%

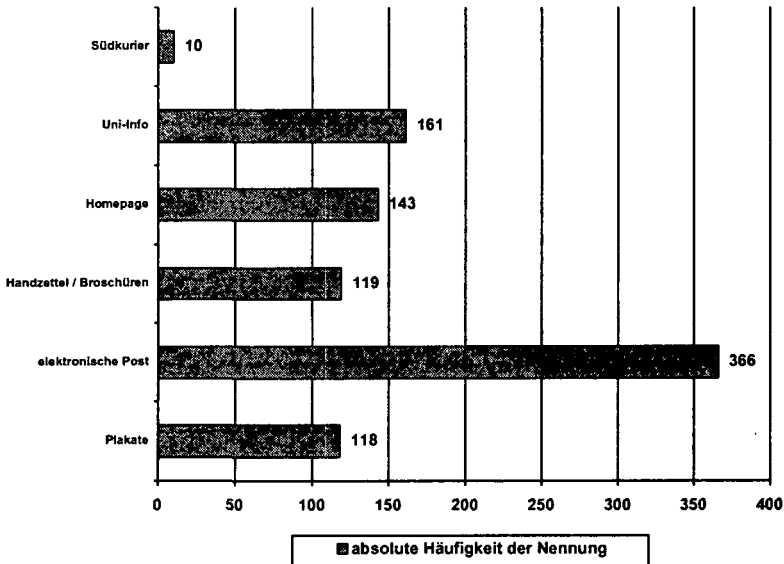
Dieses Ergebnis weist in zwei Richtungen: Einerseits steht das *bibliothekari-sche Kerngeschäft*, die Erweiterung des Angebots an gedruckten Medien (Monographien und Zeitschriften) an der Spitze der gewünschten Schwerpunkte. Immerhin knapp die Hälfte der Punkte werden in dieses Arbeitsfeld investiert. Andererseits stehen auch *elektronische Dienstleistungen* auf dem Wunschzettel der Wissenschaftler: Auf die Bereiche elektronische Dokumentlieferung, elektronische Zeitschriften und EDV-Zugriff auf Angebote der Bibliothek werden über 30 Prozent der Punkte vergeben.

Hier wird deutlich, daß die Wissenschaftler als Kerngeschäft der Bibliothek nach wie vor die Beschaffung und Bereitstellung von Printmedien sehen. Die Mehrheit erwartet also nicht, daß wir die Bücher abschaffen und zukünftig nur noch online oder als virtuelle Bibliothek arbeiten werden. Diese Erwartungshaltung zeigt eine realistische - und somit beruhigende - Einschätzung der Entwicklungen auf dem Publikationsmarkt, von dem wir letztendlich abhängen. Dieser Basisauftrag muß von uns weiterhin mit Engagement und zur Zufriedenheit der Nutzer erfüllt werden.

Wenn es aber um Erwartungen und Ansprüche an die Bibliothek geht, die eher neue Aufgabengebiete betreffen, so unterscheiden sich die Großgruppen Geisteswissenschaft, Sozialwissenschaft und Naturwissenschaft deutlich in ihrer Schwerpunktsetzung: Alle Gruppen verlangen von uns Engagement in den Bereichen elektronische Dokumentlieferung an den Arbeitsplatz, Beschaffung elektronischer Zeitschriften sowie Verbesserung des externen EDV-Zugriffs auf die Angebote der Bibliothek. Doch es sind eindeutig die Sozial- und vor allem die Naturwissenschaftler, die eher in diese Themenbereiche „investieren“, während die Geisteswissenschaftler mehr Gewicht auf den Ausbau der Printbestände legen. Das bedeutet für uns, daß wir in unserer Reaktion und den zukünftigen Planungen diesen unterschiedlichen Erwartungen der Wissenschaftsgebiete noch stärker Rechnung tragen müssen: Zum Beispiel verstärkte Darstellung von Dokumentlieferdiensten und Schulung in deren Nutzung bei den sozial- und naturwissenschaftlichen Fakultäten einerseits, andererseits keineswegs Vernachlässigung der Monographienerwerbung und Einwerbung des dafür notwendigen Literaturtats für die geisteswissenschaftlichen Fächer.

Seit längerem schon hegte die Bibliothek den Wunsch, noch aktiver auf die Benutzer zuzugehen und ihre Dienstleistungsangebote offensiver vorzustellen. Bisher lagen aber noch keine Erkenntnisse darüber vor, wie sich die universitären Benutzer am besten erreichen lassen: Über das beste Kommunikationsmedium zur Erreichung der Lehrenden war nichts bekannt. Deshalb wurden sechs mögliche Kommunikationskanäle vorgegeben, zu denen die Wissenschaftler sich äußern sollten. Das Ergebnis zeigt die folgende Abbildung:

Abbildung 2: Gewünschtes Informationsmedium



Demnach liegt die elektronische Post mit Abstand vor allen anderen Medien auf dem ersten Platz. Fast vier Fünftel der Befragten möchten sich so informieren lassen. Konventionelle Medien wie Handzettel oder Broschüren scheinen hingegen den Weg in den Wissenschaftsbereich längst nicht in gleichem Maße zu finden.

Die Wissenschaftler und auch die weitere universitäre Öffentlichkeit wurden umgehend über die Ergebnisse informiert. Zahlreichen Personen wurde ein Exemplar des Berichts sofort nach Drucklegung zugestellt. Der Text wurde als

Volltext auf dem Bibliotheksserver hinterlegt, so daß alle Interessierten Zugriff darauf haben. Eine Kurzdarstellung wurde im universitären Informationsblatt „Uni-Info“ veröffentlicht. Die zentralen Ergebnisse wurden vier Wochen lang als Ausstellung - inklusive Kommentierungsmöglichkeit in einem Kommentarbuch - in der Bibliothek präsentiert. Davon wurde reger Gebrauch gemacht, vor allem von studentischer Seite. Diese Kommentare bestärken uns in dem Vorhaben, eine repräsentative Befragung der Studierenden durchzuführen, denn die Anmerkungen zur Ausstellung machen deutlich, daß bei dieser Nutzergruppe andere Themen im Mittelpunkt stehen und von daher auch andere Gewichtungen in der Arbeit vorgenommen werden müssen. So spielen z.B. Arbeitsplätze in der Bibliothek für Wissenschaftler nur eine sehr untergeordnete Rolle und wurden in deren Befragung deshalb auch nicht berücksichtigt; für Studierende sind sie aber für die Qualität der Arbeitsbedingungen immens wichtig.

Das letzte Kapitel des Projektberichts heißt „Schlußfolgerungen für die Praxis“. Die beste Befragung ist nur so gut wie die Konsequenzen, die aus kritischen Anmerkungen und Wünschen gezogen werden. Die Bibliothek hat die Verpflichtung, aktiv zu werden. Sie kann jetzt daran gemessen werden, inwieweit sie ihre eigenen Versprechungen hält. Hier seien exemplarisch einige Themen genannt, die sich vor allem aus den genannten Erwartungshaltungen ergeben.

Die Bibliothek ist darin bestärkt worden, Zeit und Arbeitskraft in die Stabilisierung und Erhöhung des Literaturetats zu investieren, denn der umfassende und fachlich fundierte Bestandsaufbau ist nach wie vor eine Hauptanforderung an die Bibliothek. Die Befragungsergebnisse lagen im September 1998 vor, zeitgleich mit Beginn der Haushaltsberatungen im Rahmen eines universitären Globalhaushaltes für 1999. Die Wissenschaftler sind sowohl Abnehmer unserer Leistungen als auch im wesentlichen diejenigen, die über die Etatverteilung entscheiden, also auch Forschungsmittel, Hilfskraftmittel, Geräteausstattung in Konkurrenz zur Literaturversorgung der Universität betrachten müssen. Der Bibliotheksdirektor hat - unterstützt durch die Befragung und die Ergebnisse - in direktem Gespräch mit allen Fakultäten die Auswirkungen eines sinkenden Literaturetats auf die Forschungssituation erläutert, um den großen Topf „Literaturretat“ transparenter zu machen.

Gleichzeitig hat die Bibliothek im Herbst z.B. eine interne Diskussion über weitere Einsatzmöglichkeiten von SUBITO als Dokumentlieferdienst begonnen, um dem Wunsch nach elektronischer Dokumentlieferung an den Arbeitsplatz gerecht werden zu können. Viele weitere Anregungen befinden sich im hausinternen Diskussionsprozeß und werden derzeit - mit dem Ziel der Realisierbarkeit - gedreht und gewendet.

Die Befragung bestätigt etliche (Vor-)Urteile, sie birgt aber auch Überraschungen und vor allem eine Fülle an Material mit Anregungen zu Verbesserungen und Veränderungen. Es ist ein wichtiger Prozeß, jetzt die notwendigen Maßnahmen einzuleiten, wohl wissend, daß vermutlich schon in einem Jahr neue Anforderungen an uns gestellt und wir mit wiederum veränderten Erwartungshaltungen konfrontiert werden.

Anmerkungen:

- 1) Die Befragung ist ausführlich dokumentiert in Sonderheft 14 von *Bibliothek aktuell*: Kohl, Oliver: Die Bibliothek in den Augen der Universität: Ergebnisse der Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz. Konstanz 1998. Es ist über die Tausch- und Geschenkstelle der Bibliothek zu beziehen. Als elektronischer Volltext in pdf unter www.uni-konstanz.de/ZE/Bib/vv/bash/14.htm.
- 2) Vgl. Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken: Grundlagen, Methodik, Beispiele. Berlin 1995, S. 5.
- 3) Zu nennen wären hier exemplarisch die Befragungen an der UB Heidelberg (Homann, Benno: Die Universitätsbibliothek Heidelberg im Meinungsspektrum ihrer Kunden. In: *Theke aktuell*, Jg. 5 (1998), H. 1, S. 11-23), der ULB Münster (Buch, Harald: *Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster* oder „hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!“). In: *BIBLIOTHEKSDIENST*, Jg. 31 (1997), H. 1., S. 23-31) und der ULB Düsseldorf und der UB Magdeburg (*Controlling und Marketing in Bibliotheken: Entwicklung einer praxiswirksamen Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und Magdeburg*. Hrsg. von Elisabeth Niggemann. Bd. 1. Berlin 1998)
- 4) Eine Befragung unter den Studierenden ist derzeit in Planung, eine Befragung der nicht-universitären Nutzer steht als Desiderat weiter an.
- 5) Als Beispiel: Eine gängige Methode der Stichprobenziehung ist es, am Ein- oder Ausgang der Bibliothek Fragebögen an Benutzer zu verteilen. Aber selbst wenn dabei ein Zufallsschlüssel (z.B. „jeder fünfzehnte Benutzer erhält einen Bogen“) eingehalten wird, erreicht man damit doch nur diejenigen, die (a) die Bibliothek überhaupt nutzen und (b) dies auch vor Ort tun. Nichtnutzer, Katalognutzer über das Internet oder Professoren, die ihre Hilfskräfte in die Bibliothek schicken, werden dadurch systematisch ausgeschlossen.
- 6) Davon machten die Befragten denn auch reichlich Gebrauch. Über zwei Drittel der zurückgekommenen Bögen enthielten zusätzliche verbale Kommentare. Diese wurden mit Hilfe eines Kategorienschemas systematisiert und qualitativ ausgewertet.
- 7) Die Erarbeitung der einzelnen Fragen ist im Projektbericht recht ausführlich dokumentiert (vgl. Kohl (Fußnote 1), S. 6-12).
- 8) Wobei über möglicherweise auftretende systematische Ausfälle (Nonresponse) nichts ausgesagt werden kann, weil die Nicht-Antwortenden nicht weiter befragt wurden. So wäre es immerhin denkbar, daß vor allem die häufigen oder vor allem die zufriedenen oder vor allem die unzufriedenen Benutzer geantwortet haben - zumindest kann eine solche Verzerrung nicht ausgeschlossen werden.

- 9) Vgl. dazu auch das IFLA-Handbuch zur Leistungsmessung (Poll, Roswitha und Peter de Boekhorst: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken: Internationale Richtlinien. München 1998, S. 106-111. Die dort vorgeschlagene Skala (1=sehr unzufrieden, 5=sehr zufrieden) wurde lediglich umgedreht, was aber eher dem deutschen Schulnotensystem entspricht und deshalb angemessener erscheint. An der inhaltlichen Aussage ändert sich durch eine solche Umkehrung nichts.
- 10) Vgl. Dokter, Gunter und Markus Heidecke: Bibliotheksranking: Ein Vergleich von Universitätsbibliotheken im Kielwasser des Focus-Uni-Tests. In: BIBLIOTHEKSDIENST, Jg. 31 (1997), H. 10, S. 1946-1972.
- 11) Wobei sich natürlich einwenden läßt, hier würde ein „Heimspiel“ für die befragende Bibliothek erzeugt. Dennoch kann wohl kaum jemand die Leistung einer Universitätsbibliothek besser einschätzen - gerade im Vergleich! - als die sie benutzenden Wissenschaftler.
- 12) Man sollte die Palette der Angebote möglichst weit fassen (ohne jemals Vollständigkeit erreichen zu können) und sich vor allem darüber im Klaren sein, daß mit einer solchen Liste bereits eine subjektive Vorauswahl getroffen wird.

