

Benutzerbefragung in der UB Dortmund

Bärbel Litterski, Martin Büren

Vorgeschichte

Schon in früheren Jahren hatte die UB Dortmund Benutzerbefragungen verschiedener Art mit unterschiedlichem Aufwand und unterschiedlicher Aussagekraft durchgeführt, darunter zuletzt auch durch Interviews, die zwar 100 % der Befragten zu einer Antwort veranlasst hatten, aber durch ihre geringe Zahl nicht repräsentativ sein konnten.

Gleich mit welcher Methode sie zustande gekommen waren, hatten die Befragungen der Vergangenheit alle eins gemeinsam: sie waren inzwischen veraltet. Benutzerorientiertes Arbeiten ist ohne ständige Rückkopplung mit der Benutzerschaft undenkbar, und so machten sich neun Mitarbeiter einer Arbeitsgruppe daran, eine neue Benutzerbefragung vorzubereiten und durchzuführen.

Dabei wurde auch der Vorteil genutzt, dass die Universität Dortmund als einzige Universität Deutschlands einen eigenen Fachbereich (Fakultät) für Statistik besitzt, der obendrein die Nutzung seiner Kompetenz in einem Statistischen Beratungszentrum anbietet.

Vorarbeiten

Wohlberaten von den Statistikern wurden zunächst nach der grundsätzlichen Entscheidung, einen Fragebogen zu nutzen, solche Fragen geklärt wie: „Wie viele Fragebögen muss man ausgeben?“, „Wie führt man die Befragung durch?“, „Wie soll ein optimaler Fragebogen aussehen?“. Wir entwickelten neun verschiedene Fragebögen für unterschiedliche Einsatzfelder: die Benutzer der Zentralbibliothek, die Benutzer der Bereichsbibliotheken (die UB Dortmund ist ein integriertes Bibliothekssystem mit einer Zentralbibliothek und 18 den Fachbereichen räumlich zugeordneten Bereichsbibliotheken) und ein eigener Bogen für Professoren, von denen wir annahmen, dass sie die Zentralbibliothek seltener selbst benutzen, sondern eher ihre studentischen Hilfskräfte beauftragen. Am Anfang der Entwicklung stand die Sammlung aller wünschenswerten Fragen. Die Fragen wurden anschließend durch die Vergabe von Punkten bewertet und so auf das mögliche Volumen beschränkt, das auf Empfehlung von Herrn Dr. Christmann vom Statistischen Beratungszentrum durch die Größe des Bogens als Faltblatt mit vier DIN A4-Seiten bedingt war. Auf diese Weise blieben sieben Fragen (mit Unterpunkten) übrig.

In der Gewissheit, dass nur ein guter Fragebogen die Befragten zu sinnvollen Antworten animieren kann, wurde an der Vorbereitungszeit nicht gespart. So dauerte es nach Beginn des Projektes fast eineinhalb Jahre, bis die Befragung zu Beginn der Vorlesungszeit vom 12. – 16. April 1999 endlich durchgeführt werden konnte.

Durchführung

In der Zentralbibliothek wurden in dieser Woche nach einem vom Statistischen Beratungszentrum vorgeschlagenen Rhythmus (zwei Stunden Befragung, eine Stunde Pause, täglich versetzt) die Fragebögen von vielen fleißigen Helfern in der Eingangshalle an die hereinkommenden Benutzer verteilt mit der Bitte, sie möglichst gleich an bereit gestellten Tischen auszufüllen. Ein Kugelschreiber unseres Sponsors DEW (Dortmunder Energie und Wasser) zum Mitnehmen erhöhte auf der Stelle den Anreiz zum Mitmachen. Ausgegeben wurden 3.292 Bögen, davon kamen 2.334 Bögen (71%) ausgefüllt zurück. Diese hohe Rücklaufquote hat selbst unsere „Fachberater“ in der Universität überrascht.

Außer vorformulierten Fragen boten wir den Benutzern auf der letzten Seite des Bogens einige Zeilen für eigene Bemerkungen an. Auch hier erlebten wir eine große Überraschung, denn immerhin 771 Bögen wurden mit insgesamt 1233 Bemerkungen versehen. Das ist laut Aussage der Experten eine geradezu sensationelle Zahl, da an dieser Stelle ja nicht nur etwas anzukreuzen war, sondern man sich die Mühe machen musste, selbst etwas hinzuschreiben.

In den Bereichsbibliotheken wurden die Benutzer direkt angesprochen mit der Bitte, einen Fragebogen auszufüllen. Auch hier zeigte sich, dass „Geschenke“ wie Kugelschreiber und Gummibärchen die Akzeptanz wesentlich erhöhten. Insgesamt wurden dort 1301 Fragebögen verteilt, von denen 1.023 Bögen ausgefüllt zurückkamen, eine noch höhere Rücklaufquote von 79%.

Die dritte Zielgruppe, sämtliche Professoren, erhielt den Fragebogen direkt zugeschickt. Von 305 verschickten Fragebögen erhielten wir 145 ausgefüllt zurück (48%).

Die Bögen sollten anonym ausgefüllt werden, doch die Aussagen mancher Bogen wurden durch eine freiwillige Unterschrift bekräftigt.

Auswertung

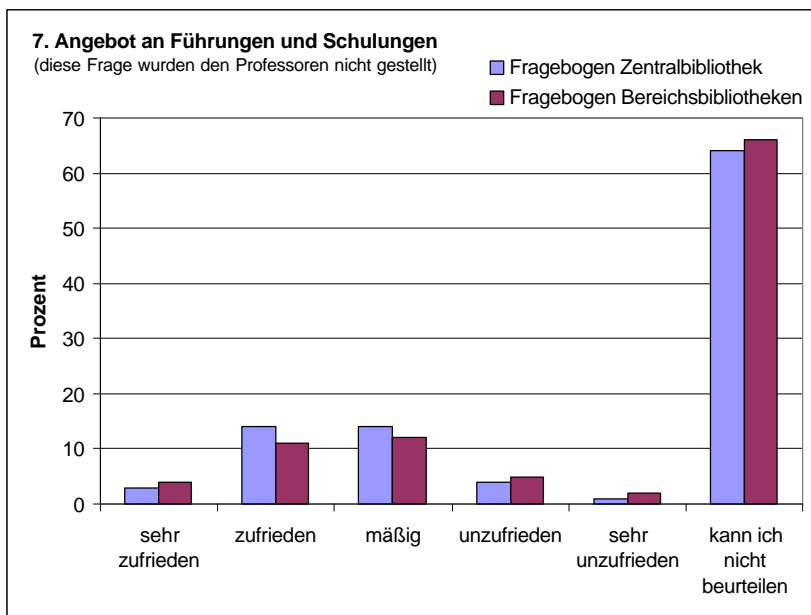
Die unerwartet hohe Anzahl der ausgefüllten Fragebögen und der zusätzlichen Bemerkungen hatte einen sehr hohen Zeitaufwand bei der Datenerfassung zur Folge. Die Auswertung der Fragen geschah mit dem Programm

SAS, wozu das Statistische Beratungszentrum eine Eingabemaske erstellt hatte. Mit den ersten eingegangenen Bögen wurde die Eingabemaske auf ihre Brauchbarkeit in der Praxis getestet und anschließend optimiert. Die Eingabe erfolgte durch viele fleißige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek und dauerte fast bis zum Jahresende. Die zusätzlichen Bemerkungen aus den Freitextfeldern wurden durch die Arbeitsgruppe Benutzerbefragung zunächst "katalogisiert" und dann den in der Bibliothek für die jeweiligen Bereiche Verantwortlichen zunächst zur Information weitergegeben.

Mit Hilfe des Programms SAS lagen die reinen statistischen Zahlen nach der zeitraubenden Eingabe rasch vor. Einige unerwartete Ergebnisse sollen hier kurz dargestellt werden:

Zur Frage des Angebots von Führungen und Schulungen, mit dem die Bibliothek sich viel Mühe gegeben hatte, zeigte sich ein erschreckend geringer Bekanntheitsgrad: 64% der Befragten konnten es nicht beurteilen:

Vergleich Frage 4. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen der Zentralbibliothek bzw. Bereichsbibliothek?

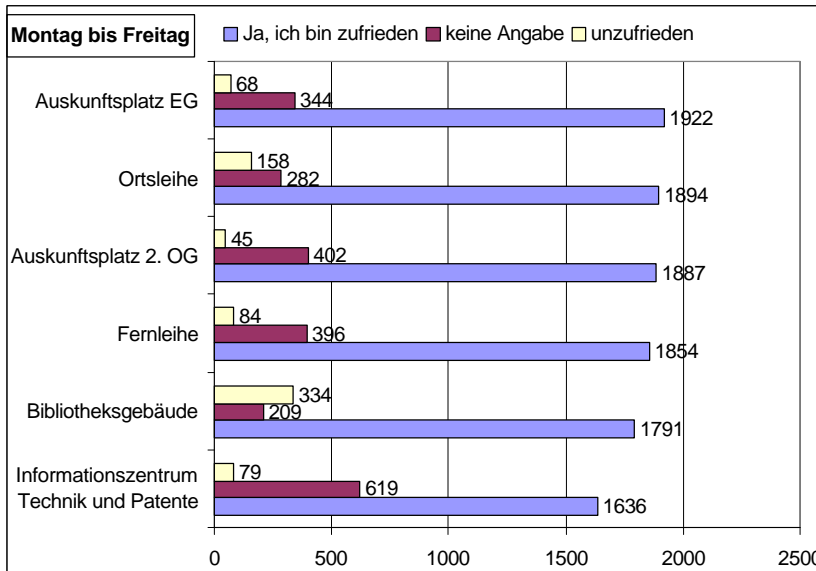


Bei der Frage nach den Öffnungszeiten zeigte sich ein Widerspruch: Obwohl der Fragebogen einen sehr hohen Zufriedenheitsgrad von 77% auswies, bil-

deten innerhalb der Freitexte 99 negative Äußerungen zu den Öffnungszeiten die größte Themengruppe mit 1233 Bemerkungen.

Befragte: Benutzer der Zentralbibliothek

5. Sind Sie mit den Öffnungszeiten der folgenden Abteilungen zufrieden?
(nach Wochentagen)



Im Verlauf der Auswertung wurde klar, dass eine solch aufwendige Arbeit nicht mit dem reinen Kreuzchenzählen abgeschlossen sein konnte. Die Arbeitsgruppe fühlte sich nicht nur verantwortlich dafür, Mitarbeiter und Benutzer über die Ergebnisse zu informieren, sondern wollte auch die Umsetzung der so mühsam gewonnenen Erkenntnisse in der Praxis anstoßen und begleiten. Die Fragen an die Benutzer wurden als Beginn eines Dialogs verstanden, der als nächsten Schritt eine Antwort der Bibliothek erforderte. Information und Umsetzung gingen in der Folge parallel weiter.

Umsetzung im Hause

Mitarbeiter der Bibliothek wurden zunächst in einer Informationsveranstaltung im Hörsaal über die Ergebnisse informiert und hatten dort Gelegenheit zu

Fragen und Diskussion. Außerdem wurde eine Broschüre mit den Ergebnissen gedruckt und an alle verteilt.

Während der Vorbereitung der Präsentation für Benutzer wurden bereits die ersten Folgerungen in die Tat umgesetzt. Die mit viel Aufwand ausgewerteten Aussagen der Freitexte wurden als Benutzerfragen und -aufforderungen verstanden und gleich an die zuständigen Abteilungen und Gruppierungen mit der Bitte um Antwort oder Lösung des Problems weitergegeben.

Erste Folgen dieser Anregungen waren zum Beispiel das Erstellen einer Übersicht der beim Buchbinder befindlichen Bände und die Bitte an das Rektorat, Gruppenarbeitsräume für Studenten zur Verfügung zu stellen.

Externe Präsentation

Für die Präsentation der Ergebnisse als Fortsetzung des Dialogs mit den Benutzern wurde die Form eine Ausstellung im Foyer der Bibliothek gewählt mit dem Titel „Wir wollten es wissen – nun wissen wir es“ Hier wurden in Plakatform die wichtigsten Bemerkungen der Benutzer dargestellt und so weit wie möglich gleich beantwortet. Zum vorweihnachtlichen Eröffnungstermin am 19.12.2000 gab es Glühwein, Teepunsch und selbst gebackene Plätzchen.

Universität Dortmund
Universitätsbibliothek

Internet

Ihre Anregungen:

- Bessere Regelung der Benutzung der Internet-Plätze
- Weniger Kontrolle in der Internet-Belle
- Internet mit Ausdrucksmöglichkeit
- Mehr Internet-Arbeitsplätze

Was wir bereits für Sie getan haben:

- Automatisches Anmeldeverfahren
- Einrichtung des Elektronischen Lesesaals
- OPAC auch im Internet

Woran wir arbeiten:

- Einheitliche Oberfläche im Rahmen der Digitalen Bibliothek
- Ausdrucksmöglichkeit
- Einrichtung von weiteren Internet-Arbeitsplätzen

Ihr Ansprechpartner: Herr Schaarwächter, R. 402, Tel. 4050
 Alle Einzelergebnisse finden Sie auch im Internet unter der Adresse: <http://www.ub.uni-dortmund.de/aktuelles/umfrage>

Universität Dortmund
Universitätsbibliothek

Sonstiges

Benutzerbemerkungen:

- Ich würde mich eigentlich nur einen Semesterurlaub!
- Andere Tippik (das Muster ist wirklich grauhaft)
- Basta + Basta + nachte Frauen
- Gulaschsuppe oder Erbsensuppe
- Danke für den Kuli
- Ich wünsche mir so'n Bett im 3.00€ zum Ausruhen
- Bessere Kooperation zwischen der Bibliothek und den Dozenten!

Ihre Ansprechpartnerin: Fr. Nagelsmeier-Linke, Tel. 4029
 Alle Einzelergebnisse finden Sie auch im Internet unter der Adresse: <http://www.ub.uni-dortmund.de/aktuelles/umfrage>

Die Ausstellung selbst war ein voller Erfolg. Zahlreiche positive Rückmeldungen der Benutzer, wie „endlich sagt mir mal jemand, warum bestimmte Dinge nicht machbar sind“, „man sieht, dass die Bibliothek etwas für uns getan hat“ etc. erreichten uns mündlich oder per E-Mail. Zwei Stehpulte, auf denen Blöcke mit Notizzetteln lagen, luden zu weiterer Anregung oder Kritik ein, die man gleich in einen Briefkasten werfen konnte. Damit wurde die nächste Runde des Dialogs eröffnet. Auch diese Aktion hat zu erstaunlichen Rückläufen geführt. Eine wahre Zettelflut hat uns überrollt. Dies hat die Bibliothek zum Anlass genommen, die Stehpulte weiterhin stehen zu lassen und in regelmäßigen Abständen mit einem wechselnden Plakat in der gleichen Form wie bei der Ausstellung den Benutzern Antworten zu geben, da diese Form der Kommunikation neben E-Mail und Meinungsbuch sehr gut angenommen wurde.

Besonders erwähnenswert ist die Tatsache, dass die Benutzer diese ganze Aktion als ein gutes Kommunikationsmittel mit der Bibliothek angesehen haben.

Die Ergebnisse der Benutzerbefragung stehen allen in elektronischer Form unter der Adresse <http://eldorado.uni-dortmund.de:8080/bib/2000/Benfrag> zur Verfügung.

