

Oliver Kohl



Befragungen in Bibliotheken

Das Beispiel einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz

Befragungen werden in Bibliotheken wieder zunehmend wichtiger. Sie dienen sowohl als Methode der Leistungsmessung als auch als Instrument zur Ermittlung der Präferenzen der Benutzer/innen. Im vorliegenden Artikel wird zunächst nach den Gründen für diese Entwicklung gefragt. Daran anschließend werden aus sozialwissenschaftlicher Sicht einige methodische Fragen diskutiert, die bei Befragungen in Bibliotheken eine Rolle spielen. Exemplarisch werden Lösungsmöglichkeiten und Ergebnisse einer Befragung der Wissenschaftler/innen an der Universität Konstanz herangezogen, an der der Verfasser 1998 beteiligt war.

User surveys in libraries

Surveys are becoming more and more important in libraries again. They serve as a method of measuring performance as well as an instrument for tracing the user's preferences. The article deals with the reasons for this development first. Then some methodical questions that are relevant for surveys in libraries are discussed from a social science point of view. Solutions and results of a survey of all scientists of the University of Constance, in which the author participated in 1998, are used as examples.

Les sondages d'usagers dans les bibliothèques

Les sondages deviennent dans les bibliothèques de plus en plus importants à nos jours. Ils répondent aussi bien à une méthode de mesure de la performance qu'à un instrument pour déterminer les préférences des usagers. Dans le présent article l'auteur expose surtout les raisons de ce développement. Suivent quelques questions méthodiques jouant un rôle dans les sondages dans les bibliothèques qui sont discutées dans la perspective des sciences sociales. Finalement quelques solutions et résultats d'un sondage auprès de scientifiques à l'Université de Constance auquel l'auteur a pris part sont exposés.

Eine neue „Befragungswelle“ durchzieht das deutsche Bibliothekswesen. Nach dem ersten Höhepunkt der Benutzer/innenforschung in den siebziger Jahren war es still geworden in Sachen Befragungen, doch seit einigen Jahren kursieren wieder munter Fragebögen in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken¹. In diesem Artikel soll es nun zunächst um einige *Gründe* für diese Renaissance gehen. Im Anschluss daran sollen aus sozialwissenschaftlicher Sicht einige ausgewählte grundlegende *methodische Fragen* diskutiert werden, jeweils vor dem konkreten Hintergrund einer Befragung an der Bibliothek der Universität Konstanz².

Mitarbeiter/innenbefragungen scheinen zwar ebenfalls eine wachsende Bedeutung zu bekommen³, vor allem aber Benutzer/innenbefragungen stehen im Zentrum der bibliothekarischen Aufmerksamkeit. Zahlreiche solcher Befragungen wurden in den letzten Jahren durchgeführt; über viele wurde auch in der Fachöffentlichkeit berichtet⁴. Was sind die Gründe für diese Entwicklung? Warum üben sich plötzlich Bibliothekare (wieder) in Entwurf und Auswertung von Fragebögen, vergleichen Mittelwerte und Streumaße?

Kundenorientierung und Leistungsmessung

Die Wahrnehmung des Benutzers als Kunden ist sicherlich eine Erklärung für die geschilderte Entwicklung. Hat man ein solches Bild von der eigenen Benutzer/innenschaft, ist man zwangsläufig an deren Einschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit, aber auch an deren Nutzungsgewohnheiten und deren Vorstellungen von der Bibliothek interessiert.

Das Bild des Benutzers als Kunden – so weit es sich schon durchgesetzt hat – ist aber letztlich nicht nur aus eigener bibliothekarischer Erkenntnis geboren. Auch der Druck der Unterhaltsträger angesichts leerer Kassen *ermutigt* Bibliotheken dazu, ihre eigene Leistung kritisch zu hinterfragen. Nicht zufällig haben sich Befragungen und Instrumente der Leistungsmessung schneller im öffentlichen Bibliothekswesen ausgebreitet, wo die Höhe des Etats stets fraglicher war als in den wissenschaftlichen Bibliotheken, die mit festen Titeln in Landeshaushalten immer noch relativ komfortabel – wenn auch auf zu niedrigem Niveau – leben konnten. Der Globalhaushalt verändert diese Situation nicht unerheblich.

Zudem ist *Leistungsmessung* in den letzten Jahren zu einem brauchbaren Management-Instrument in Bibliotheken herangereift. Rechenschaft abzulegen gegenüber dem Unterhaltsträger, gegenüber den Benutzer/innen und gegenüber sich selbst, sind dabei wichtige Teilaspekte⁵. Mit dem Instrument der Leistungsmessung und den so ermittelten Ergebnissen an die Öffentlichkeit zu treten, kann gleichzeitig eine enorme Außenwirkung entfalten. Zudem lassen sich Schwachpunkte der eigenen Arbeit aufdecken und anschließend verbessern.

Mit der ISO-Norm 11620 (Library performance indicators) und dem IFLA-Handbuch zur Leistungsmessung, das seit 1998 auch in deutscher Übersetzung vorliegt⁶, existieren nun hilfreiche Handreichungen, die eine standardisierte Leistungsmessung mittels Leistungsindikatoren erlauben. Somit werden Vergleiche im Zeitablauf innerhalb einer Bibliothek, aber auch – mit Vorsicht zu genießende – Vergleiche zwischen Bibliotheken mög-

lich. Einige der so definierten Leistungsindikatoren können aus der internationalen Bibliotheksstatistik entnommen, andere müssen mit Hilfe von Beobachtungen oder eben auch Befragungen erhoben werden.

Die Planungsphase einer Befragung

Am Anfang einer jeden Befragung steht selbstverständlich die Frage: Über welche Benutzer/innengruppe sollen Erkenntnisse gewonnen werden? Am Beispiel einer Universitätsbibliothek etwa ließe sich fragen, ob alle Benutzer/innengruppen oder nur eine – Studierende, Lehrende, Externe – in die Befragung einbezogen werden sollen. Davon hängt dann auch die Entscheidung ab, ob eine Vollerhebung der entsprechenden Gruppe möglich ist oder ob eine Stichprobe ausgewählt werden muss. In Konstanz hatte man sich 1998 aus mehreren Gründen für eine Befragung der Lehrenden entschieden: Erstens handelt es sich um eine relativ überschaubare Gruppe (ca. 800), was eine Vollerhebung möglich machte. Zweitens lassen sich bei einer solchen Einschränkung der Grundgesamtheit spezifischere Fragen stellen, weil Wissenschaftler/innen andere Anforderungen an eine Bibliothek stellen als Studierende. Drittens sind die Wissenschaftler/innen eine besonders entscheidungsrelevante Gruppe innerhalb der Universität – in Zeiten von Sparzwang und Globalhaushalt ein nicht zu unterschätzendes Argument.

Fragenformulierung und Fragebogengestaltung

Die interessierenden Themenkomplexe, die in die Befragung einbezogen werden sollen, sind im allgemeinen schnell gefunden. Bei der Konstanzer Befragung wurden sie auf drei große Bereiche beschränkt: (1) Nutzungsgewohnheiten, (2) Benutzerzufriedenheit, (3) Fra-

- 1 Das DBI hat eine Arbeitshilfe zum Thema „Besucherbefragungen in Bibliotheken“ herausgegeben, die gerade für den Bereich öffentlicher Bibliotheken eine Hilfe sein kann (Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken. Berlin 1995).
- 2 Kohl, Oliver: Die Bibliothek in den Augen der Universität. Ergebnisse der Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz. Bibliothek aktuell, Sonderheft 14. Konstanz 1998. In pdf unter <http://www.ub.uni-konstanz.de/kops/volltexte/1999/63>.
- 3 Vgl. Buch, Harald und Sebastian Mundt: Mitarbeiterbefragungen – Auswertung und Umsetzung. In: ABI-Technik 18 (1998) S. 386-397.
- 4 Etwa Befragungen an der UB Heidelberg (Homann, Benno: Die Universitätsbibliothek Heidelberg im Meinungsspektrum ihrer Kunden. In: Theke aktuell 5 (1998) 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 31 (1997) 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).
- 5 Vgl. Boekhorst, Peter te: Qualitätsmanagement und wissenschaftliche Bibliotheken – ein unüberbrückbarer Gegensatz? In: Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand. Berlin 1996.
- 6 Poll, Roswitha und Peter te Boekhorst: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken: Internationale Richtlinien. München 1998.

gen bezüglich der zukünftigen Schwerpunkte und Arbeitsweise der Bibliothek. Das größere Problem besteht nun in der Regel darin, diese Themen in einfache, klar formulierte Fragen umzuformen und umfassende, verständliche und methodisch saubere Antwortvorgaben zu konstruieren⁷. Schwer verständliche bibliothekarische Fachbegriffe („rote Fernleihe“) machen den Befragten das Antworten nicht leichter. Der Prozess der Fragebogenkonstruktion im Rahmen der Konstanzer Befragung ist im Projektbericht ausführlich dokumentiert⁸.

Betrachtet man z.B. die Antwortvorgaben für eine einfache Zufriedenheitsfrage: „*Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Dienstleistungen?*“, dann reicht es nicht aus, Antwortvorgaben von 1 (*sehr zufrieden*) bis 5 (*sehr unzufrieden*) vorzugeben. Schließlich könnte es sein, dass die Befragte die entsprechende Dienstleistung gar nicht kennt: Eine Antwortmöglichkeit „*kenne ich nicht*“ ist also auf jeden Fall notwendig. Es ist weiterhin möglich, dass ein Befragter das Angebot zwar kennt, aber nicht braucht und deshalb nicht nutzt: Um korrekte Antworten zu ermöglichen, muss zusätzlich eine Kategorie „*nutze ich nicht*“ angeboten werden.

Neben solchen *geschlossenen* Fragen, bei denen die Befragten in der Regel aus mehreren Antwortkategorien auswählen können, sind in bestimmten Fällen *offene* Fragen sinnvoll, bei denen keine Antwortvorgaben gemacht werden, sondern die Antwort frei formuliert werden kann. Es kann z.B. sinnvoll sein, den Befragten nach geschlossenen Fragen direkt zusätzlichen *Raum für Kommentare* zu geben. Solche Kommentare enthalten oft wichtige Anregungen, die weit über die „angekreuzte“ Meinungsäußerung hinausgehen. Natürlich müssen solche Kommentare eher mit Methoden der qualitativen Sozialforschung bearbeitet werden. Einzelne Bemerkungen aber können bereits wichtige Hinweise über die quantitativen Daten hinaus geben. Bei der Konstanzer Befragung der Lehrenden waren etwa zwei Drittel der zurückgekommenen Fragebögen zusätzlich mit Kommentaren versehen, die im Rahmen der Auswertung mittels eines Kategorienschemas systematisiert wurden.

Ist dann eine erste Fassung des Fragebogens „gegossen“, sollte er einer *hausinternen Diskussion* unterzogen werden, um v.a. inhaltliche Anregungen aufnehmen zu können. In Konstanz etwa wurde der Fragebogen zweimal mit den Fachreferent/innen diskutiert, bevor er den Bibliotheksbereich verließ. Anschließend ist ein *Pretest* unabdingbar, bei dem der Fragebogen von Nichtfachleuten auf Verständlichkeit und Vollständigkeit geprüft wird. Bei der Konstanzer Befragung wurden ca. 20 Wissenschaftler/innen vor der eigentlichen Befragung gebeten, den Fragebogen zu beantworten, die benötigte Zeit und etwaige Unklarheiten zu notieren. Hierbei entstanden einige äußerst hilfreiche Anregungen, die z.B. die Antwortmöglichkeiten erst vervollständigten oder bibliothekarisches Fachkauderwelsch zu vermeiden halfen.

Know-how „einkaufen“

Eine Befragung kann – gerade wenn man auf schon durchgeführte und gut dokumentierte Vorläufer an anderen Bibliotheken zurückgreifen kann – weitgehend problemlos an jeder Bibliothek durchgeführt werden.

Vielleicht finden sich sogar Mitarbeiter/innen mit entsprechendem sozialwissenschaftlichem Wissen. Andernfalls aber kann gerade eine Hochschulbibliothek auch auf das universitäre Know-how zurückgreifen und versuchen, mit dem lokalen Lehrstuhl für Methoden der empirischen Sozialforschung o.ä. zusammenzuarbeiten. Das bringt einerseits fundiertes Sachwissen in das Projekt ein und schlägt andererseits eine möglicherweise generell hilfreiche Brücke zur Wissenschaft. In Konstanz zum Beispiel wurde die Befragung der Lehrenden vom Lehrstuhl für Methoden der empirischen Verwaltungsforschung an der Fakultät für Verwaltungswissenschaft begleitet. Gemeinsam mit diesem Lehrstuhl wurde im Übrigen im Sommersemester 1999 im Rahmen eines Forschungsseminars eine Befragung der Studierenden durchgeführt. Zudem bietet sich bei einer solchen Zusammenarbeit die Möglichkeit, methodisch versierte studentische Hilfskräfte für das Projekt zu rekrutieren.

Stichprobe

Wenn eine Vollerhebung einer Benutzer/innengruppe nicht sinnvoll oder realisierbar erscheint, muss eine Stichprobe aus der definierten Grundgesamtheit gezogen werden. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten; in der Sozialforschung unterscheidet man in der Regel (1) willkürliche, (2) bewusste und (3) zufällige Stichproben. (1) Bei einer *willkürlichen Auswahl* wird der Stichprobenziehung keinerlei Systematik zugrunde gelegt. Ein in der Praxis häufiges Beispiel ist das Auslegen von Fragebögen, z.B. im Ausgangsbereich. Der Besucher, der gerade Lust und Zeit hat, nimmt sich einen Fragebogen und füllt ihn (gegebenenfalls) aus. Dass dabei keine „repräsentative“ Stichprobe zustande kommen kann, liegt nahe. (2) Eine *bewusste Auswahl* stellt zum Beispiel die (in der Marktforschung sehr beliebte) Quoten- auswahl dar. Dabei versucht man, bestimmte Merkmale der Grundgesamtheit (z.B. Anteil an Professor/innen und Studierenden oder Geschlecht) auf die Stichprobe zu übertragen und so ein verkleinertes Abbild der Grundgesamtheit zu schaffen. Dabei muss man aber von der Annahme ausgehen, dass es genau diese Merkmale sind, die Unterschiede in der Beantwortung der Fragen begründen. Deshalb wird von Statistiker/innen die Güte einer solchen Stichprobenziehung auch vehement angezweifelt⁹. In aller Regel sollen aus in Stichproben ermittelten Ergebnissen verallgemeinernde Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit (also: auf *alle* Professor/innen oder Studierenden) gezogen werden. Dies ist aber nach den Grundsätzen der Wahrscheinlichkeitstheorie von einer Quotenstichprobe aus so nicht möglich, sondern nur von einer (3) *Zufallsstichprobe* aus. Bei einer Zufallsstichprobe werden nach einem bestimmtem Zufallsschlüssel aus einer Grundgesamtheit die zur Stichprobe gehörenden Elemente gezogen. Im

7 Natürlich sollten einer Befragung nicht nur interessierende Themenkomplexe, sondern auch Hypothesen – z.B. über Zusammenhänge zwischen Merkmalen – zugrundeliegen, die eine hypothesengeleitete Auswertung erst ermöglichen.

8 Vgl. Kohl (Anm. 2).

9 Vgl. Diekmann, Andreas: Empirische Sozialforschung. Reinbek 1995. S. 325-345.

Falle einer Bibliothek, die die Studierenden der Universität befragen will, könnte das folgendermaßen aussehen: Vom Studierendensekretariat erhält man eine Liste aller Studierenden der Universität mit Matrikelnummer und Adresse. Eine Zufallsstichprobe könnte nun z.B. jeden zwanzigsten Namen auf der Liste umfassen. Diese werden dann tatsächlich der Reihe nach ausgezählt und der Stichprobe zugeschlagen.

Gerade bei der Ziehung einer Zufallsstichprobe empfiehlt es sich wieder um, mit Expert/innen aus der Universität zu kooperieren, sofern das möglich ist. Bei der im Sommersemester 1999 in Konstanz durchgeführten Befragung der Studierenden wurde z.B. vom Lehrstuhl für Methoden der empirischen Verwaltungsforschung aus der Grundgesamtheit der ca. 7000 Studierenden eine Stichprobe von ca. 2500 gezogen.

Zufallsstichprobe?

Eine gängige Methode, in Bibliotheken Befragungen durchzuführen, besteht darin, am Ausgang der Bibliothek zu bestimmten Zeiten nach bestimmten Auswahlkriterien Besucher/innen anzusprechen und um eine Teilnahme an der Befragung zu bitten. Handelt es sich dabei um eine Zufallsstichprobe? Selbst wenn die Auswahl der Befragten nicht nach subjektiven („den kenne ich“), sondern nach objektiven („jede/r siebte wird angesprochen“) Kriterien erfolgt, handelt es sich zwar um eine möglicherweise weitgehend zufällig zustandgekommene Stichprobe der *Besucher/innen im jeweiligen Zeitraum*. Es handelt sich aber nicht um eine Zufallsstichprobe aus allen potentiellen Benutzer/innen. Professor/innen, die ihre Hilfskräfte in die Bibliothek schicken, haben keine Chance, in die Stichprobe zu gelangen. Das gleiche gilt auch für wissenschaftliche Mitarbeiter/innen, die den Katalog oder die Fernleihe über die Homepage der Bibliothek nutzen. Es gilt auch für solche Benutzer/innen, die zu eher ungewöhnlichen Zeiten in die Bibliothek kommen, und es gilt natürlich auch für eine ganz entscheidende Gruppe: die *Nichtnutzer/innen*. Denn gerade diese könnten möglicherweise besonders interessant sein, weil sie vielleicht sehr unzufrieden sind und nicht den Bestand oder die Dienstleistungen finden, die sie erwarten.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Eine Vollerhebung wird bei einer Befragung sicherlich die verlässlichsten Ergebnisse bringen. Dort, wo eine solche Vollerhebung nicht möglich ist, sollte eine Zufallsstichprobe aus der Grundgesamtheit gezogen werden. Befragungen am Bibliotheksausgang oder Quotenstichproben können eine praktikable Möglichkeit sein, wenn man sich über die damit verbundene Problematik im Klaren ist.

Anonymisierung

Bei einer schriftlichen Befragung sollte man keinesfalls auf ein *Erinnerungsschreiben* nach dem ersten Abgabetermin verzichten. Um aber nicht an alle Befragten ein solches Schreiben verschicken zu müssen – was erstens neue Kosten und zweitens bei denen, die bereits geantwortet haben, möglicherweise Unmut entstehen lässt – sollte der Rücklauf kontrolliert werden. Das aber bedeutet, die Fragebögen fortlaufend zu nummerieren, um beim Rücklauf feststellen zu können, welche Bögen zurückkommen und nur die „Säumigen“ zu erheben.

Damit aber würde theoretisch eine Zuordnung der einzelnen Ergebnisse zu den Befragten möglich. Deshalb muss bereits im Vorfeld ein Verfahren gefunden werden, um diese Möglichkeit auszuschließen. In Konstanz wurden die nummerierten Deckblätter der Fragebögen sofort nach Eingang in der (neutralen) Poststelle von den eigentlichen Bögen getrennt. So konnte die Rücklaufkontrolle getrennt von den personenbezogenen Daten in den Bögen durchgeführt werden. Um kein Misstrauen gegenüber den nummerierten Bögen aufkommen zu lassen, wurde diese Praxis bereits im Begleitschreiben des Direktors beim Versand der Bögen erläutert, was sich bewährt hat.

Ein Erinnerungsschreiben führt dabei in aller Regel zu einer deutlich höheren *Rücklaufquote*. Vor Versand dieses Schreibens waren im Konstanzer Fall etwa 350 Bögen eingegangen, anschließend kamen noch einmal ca. 120 dazu, so dass sich die Rücklaufquote schließlich auf knapp 63 Prozent belief – eine für eine rein schriftliche Befragung durchaus beachtliche Quote¹⁰.

Auch im Hinblick auf *Mitarbeiter/innen* müssen gegebenenfalls anonymisierende Vorkehrungen getroffen werden, wenn etwa Personal bewertet wird und individualisiert werden kann. Im Rahmen der Konstanzer Befragung wäre dies bei der Bewertung der Fachreferent/innen (durch eine Verknüpfung mit den jeweiligen Fakultäten und Fachgruppen nämlich) möglich gewesen. Deshalb wurde im Vorfeld in Absprache mit den Referent/innen und dem Personalrat vereinbart, die Bewertungen zwar individualisiert auszuwerten, die Ergebnisse aber nicht zu veröffentlichen, sondern nur den jeweiligen Referent/innen selbst und der Direktion zugänglich zu machen.

Die Kostenseite

Natürlich muss jede Bibliothek bei einer Befragung auch auf die Kostenseite achten. Die Kosten, gerade für den Personaleinsatz (Freistellung von Mitarbeiter/innen, Hilfskräfte), müssen im Verhältnis zum erwarteten Ertrag stehen. Und natürlich fallen für eine Vollerhebung höhere Kosten an als für eine Stichprobe, und hier ist eine Befragung am Bibliotheksausgang möglicherweise weniger kostenintensiv als die Ziehung einer echten Zufallsstichprobe. Dennoch sollte man darauf achten, eine methodisch möglichst saubere Befragung durchzuführen. Denn erstens sind die Ergebnisse natürlich deutlich verlässlicher, was bei der anschließenden Umsetzung von hoher Wichtigkeit ist: Wenn an der Gültigkeit der Ergebnisse Zweifel bestehen, wird man sich bei der Umsetzung schwerer tun. Und zweitens soll mit der Veröffentlichung der Ergebnisse der Studie auch Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden. Gerade in der universitären Öffentlichkeit kann dabei eine unprofessionell durchgeführte Befragung ins Gegenteil umschlagen.

Mit der Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz, einer Vollerhebung mit knapp 800 Befragenden, war der damalige Referendar während neun Monaten neben seiner „normalen“ Ausbildung beschäftigt. Eine Projektgruppe begleitete die Arbeit in regelmäßigen Treffen; eine studentische Hilfskraft war über fünf

10 Vgl. Diekmann (Anm. 9) S. 439-443.

Monate an der Dateneingabe, -aufbereitung und -auswertung¹¹ beteiligt. Hinzu kamen Sachkosten für Druck, Porto u.ä. – ein durchaus überschaubarer Kostenrahmen also.

Ausgewählte Ergebnisse

Über die Ergebnisse der Befragung ist bereits an anderer Stelle ausführlich berichtet worden¹². An dieser Stelle sollen deshalb nur einige zentrale Erkenntnisse vorgestellt werden.

Von großem Interesse ist bei jeder Befragung die *Einschätzung der bibliothekarischen Dienstleistungen*. Deshalb wurde auch bei der Konstanzer Befragung der Lehrenden die Zufriedenheit mit 22 verschiedenen Dienstleistungen abgefragt. Die Bewertung wurde mittels einer Skala von „sehr zufrieden“ (1) bis „sehr unzufrieden“ (5) erhoben, die weitgehend den Vorschlägen von IFLA und ISO folgt.

Tab. 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 |
| <i>durchschnittliche Zufriedenheit</i> | <i>2,04</i> |
| 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 |

Hier zeigt sich, dass v.a. Beratungsdienstleistungen (Fachreferate, Auskunft, Mediothek) sehr gut bewertet werden. Gerade die schlechter bewerteten Dienstleistungen aber sind natürlich die Ansatzpunkte für eine Schwachstellenanalyse und für mögliche Verbesserungen (s.u.). Im Sinne des Qualitätsmanagements muss an genau diesen Dienstleistungen gearbeitet werden, um Verbesserungen für die Benutzer/innen zu erreichen. Nach einem Zeitraum von etwa zwei bis drei Jahren könnte eine ähnliche Befragung schließlich Aufschluss darüber geben, ob die Dienstleistungen von den Benutzer/innen dann besser beurteilt würden.

Neben der Bewertung der bereits geleisteten Arbeit sind auch die *Erwartungen der Benutzer/innen für die Zukunft* von Interesse. Deshalb wurden für den Fragebogen acht Arbeitsbereiche ausgewählt, die eine breite Palette bibliothekarischer Dienstleistungen abdecken¹³.

Die Befragten wurden dann gebeten, die Wichtigkeit dieser Angebote zu bewerten und insgesamt 100 Punkte zu verteilen¹⁴. Jede/r Befragte hatte so die Möglichkeit, in die jeweils subjektiv wichtigsten Arbeitsbereiche insgesamt 100 Punkte zu „investieren“. Die folgende Abbildung zeigt das Ergebnis:

Tab. 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/innen | 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% |
| 8. Ausweitung der Öffnungszeiten | 1 487 | 3,4% |
| 9. Sonstiges | 1 204 | 2,7% |
| Summe | 44 283 | 100% |

Die „Investitionen“ der Befragten weisen in zwei Richtungen und spiegeln somit wohl einen Teil der Problematik in der heutigen bibliothekarischen Arbeit wider. Einerseits ist das *bibliothekarische Kerngeschäft* – also die Versorgung mit Monographien und Zeitschriften – nach wie vor die zentrale Anforderung an die Bibliothek der Zukunft: Fast die Hälfte der Punkte wurde hierfür vergeben. Gleichzeitig wird aber auch der Ausbau der *elektronischen Dienstleistungen* massiv gefordert: Mehr als ein Drittel der Punkte wurde auf entsprechende Arbeitsbereiche verteilt. Bibliotheken stehen generell vor dem Problem, die (ohnehin tendenziell eher knapper

11 Die statistische Auswertung und vor allem die Interpretation der so gewonnenen Ergebnisse würden den Rahmen dieser Publikation sprengen und sollen deshalb hier nicht weiter thematisiert werden. Grundsätzlich ist es aber auch hier anzuraten, das universitäre Know-how kooperativ zu nutzen und/oder studentische Hilfskräfte mit sozialwissenschaftlichem Background einzustellen. Kleinere Auswertungen lassen sich heute bereits mit den gängigen Tabellenkalkulationsprogrammen (wie z.B. Microsoft Excel, Lotus 1-2-3) durchführen; für professionellere Analysen eignen sich spezielle Softwarepakete (wie z.B. SPSS) besser.

12 Vgl. Kohl (Anm. 2) und vgl. Hätscher, Petra und Oliver Kohl: „Mehr Licht!“ oder „Die UB ist ein Highlight!“. In: *Bibliotheksdiens* 33 (1999) S. 421-430.

13 Es wurde versucht, diese Palette möglichst weit zu fassen. Dennoch stellt eine solche Liste natürlich bereits eine subjektive Vorauswahl durch die Bibliothek dar.

14 Diese Methode wurde zuvor an der ULB Düsseldorf mit Erfolg angewandt. Auch bei der Konstanzer Befragung der Lehrenden traten keine Probleme auf. Im Pretest der Studierendenbefragung aber wurde die Investitionsmethode eher kritisch beurteilt, so dass dort schließlich die Arbeitsbereiche in eine Rangfolge zu bringen waren, weil diese Methode der Bewertung für eingängiger gehalten wurde.

werdenden) Ressourcen *richtig* auf die einzelnen Anforderungen zu verteilen.

Schon seit einiger Zeit gab es in Konstanz Überlegungen, zu einer *aktiveren Informationspolitik der Bibliothek* zu kommen: Benutzer/innen sollten über neue Dienstleistungen besser informiert werden können. Von Interesse war deshalb, auf welchem Weg sich die Wissenschaftler/innen denn am besten erreichen lassen¹⁵. Das Ergebnis war überraschend eindeutig:

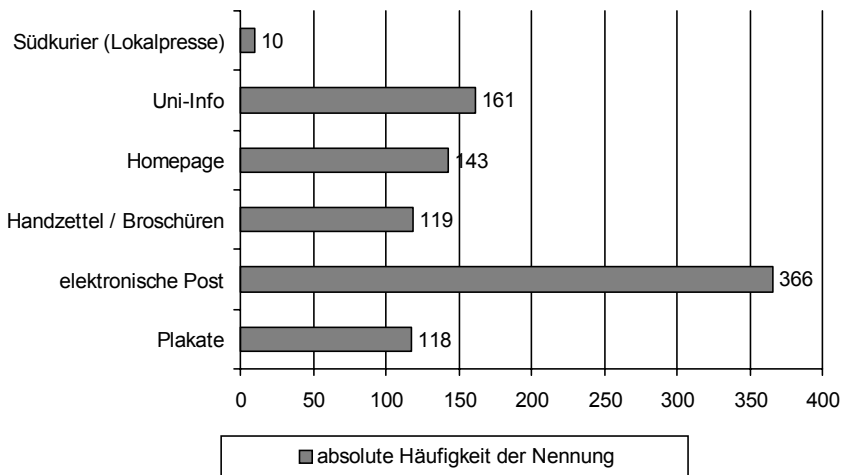


Abb. Gewünschtes Informationsmedium

Die elektronische Post ist mit Abstand das am meisten gewünschte Medium: Offenbar möchte nicht nur die Bibliothek aktiver informieren, auch die Wissenschaftler/innen möchten aktiver informiert werden.

Präsentation und Öffentlichkeitsarbeit

Die durch die Befragung gewonnenen Ergebnisse zu veröffentlichen und nach außen zu präsentieren, hat zwei Seiten. Zum einen ist es das gute Recht der Befragten, über die Ergebnisse der Befragung informiert zu werden. Zum anderen eröffnet es der Bibliothek die Möglichkeit, die Ergebnisse als solche, aber auch ihre Kundenorientierung nach außen zu präsentieren. Klassische Formen der Veröffentlichung sind natürlich Artikel in den entsprechenden universitätsinternen Mitteilungsblättern und in der bibliothekarischen Fachpresse. Es sind aber zudem auch noch andere Wege vorstellbar: Die Ergebnisse der Konstanzer Befragung etwa wurden über einen Zeitraum von vier Wochen als Ausstellung im Buchbereich der Bibliothek gezeigt. Dafür wurden zentrale Aussagen samt illustrierenden Graphiken und Tabellen auf großen Postern präsentiert. Ein ausgelegtes Kommentarbuch regte viele Besucher/innen zur Meinungsäußerung – sowohl zur Befragung, als auch zu den Ergebnissen und zu geplanten Veränderungen – an. Auch so lassen sich nochmals vielfältige Hinweise auf mögliche Verbesserungen in der täglichen Arbeit gewinnen. Die Benutzer/innen scheinen lieber zu schreiben als zu sprechen.

Umsetzung

Mit einer Befragung dürfen keine Ergebnisse „für die Schublade“ produziert werden. Eine Bibliothek muss sich letztlich daran messen lassen, welche Konsequenzen sie aus den Ergebnissen zieht. An der Bibliothek der Universität Konstanz wird deshalb seit dem Abschluss der Befragung intensiv über die Umsetzung der so gewonnenen Erkenntnisse diskutiert. Zahlreiche Anregungen aus der Befragung wurden bereits umgesetzt oder sind noch in der Diskussion: So wurden z.B. in Gesprächen mit dem Betreiberunternehmen der Kopiergeräte Zusagen über eine Verbesserung der Kopiersituation erreicht. Im Bereich der elektronischen Publikationen wurden benutzersfreundlichere Lösungen implementiert: Elektronische Zeitschriften sind nun über eine einheitliche Oberfläche zugänglich, elektronische Hochschulpublikationen über das Konstanzer Online Publikationssystem KOPS auffindbar¹⁶. Die aktive Informationspolitik der Bibliothek durch elektronische Post wird derzeit durch das Zusammenstellen von E-Mail-Listen vorbereitet. Gleichzeitig wird über den weiteren Ausbau der elektronischen Dokumentlieferung und über zahlreiche

andere Themen diskutiert. Verbesserungspotentiale werden ausgelotet und Umsetzungsmöglichkeiten geprüft. Die Ergebnisse der Befragung stellen zudem empirisch fundierte Argumente bereit, um gegenüber den universitären Gremien für eine ausreichende Literaturversorgung durch die Bibliothek – und damit einen ausreichenden Literaturetat – zu plädieren.

Befragungen sind eine Herausforderung für Bibliotheken; sie fordern u.a. die Bereitschaft, sich einer Art Evaluation zu unterziehen. Gleichzeitig stellen sie eine nicht zu unterschätzende Chance dar, nach innen Schwachstellen zu erkennen und nach außen fundierte Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben.

Anschrift des Autors:

Oliver Kohl
Konstanzer Str. 31
D-78476 Allensbach
oliver.kohl@bluewin.de

15 Der Kontakt über die Fachreferent/innen wurde hierbei nicht explizit abgefragt, weil er in den meisten Fachbereichen ohnehin selbstverständlich ist.

16 Der Zugang zu den elektronischen Zeitschriften funktioniert nach dem Modell der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek der UB Regensburg; KOPS basiert auf dem Online Publikationssystem der UB Stuttgart (OPUS.)