

Oliver Kohl

Die Bibliothek in den Augen der Universität

Ergebnisse der Befragung der
Lehrenden an der Universität Konstanz

Konstanz 1998

Bibliothek Aktuell : Sonderheft 14

Bibliothek der Universität Konstanz
Universitätsstr. 10 78457 Konstanz

Elektronische Version im pdf-Format:
<http://www.uni-konstanz.de/ZE/Bib/vv/bash/14.htm>

ISBN 3-89318-017-6

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	III
Abbildungsverzeichnis.....	V
Tabellenverzeichnis.....	V
Vorwort.....	VI
Abstract.....	VIII
1 Zielsetzung der Untersuchung.....	1
<i>1.1 Warum Befragungen in Bibliotheken?.....</i>	<i>1</i>
<i>1.2 Befragungen im Rahmen von ISO 11620</i>	<i>2</i>
<i>1.3 Die Befragung an der Bibliothek der Universität Konstanz.....</i>	<i>2</i>
2 Methodik der Untersuchung	5
<i>2.1 Befragte</i>	<i>5</i>
<i>2.2 Fragebogen</i>	<i>6</i>
<i>2.3 Pretest.....</i>	<i>12</i>
<i>2.4 Anonymisierung der Daten.....</i>	<i>13</i>
<i>2.5 Versand und Rücklauf.....</i>	<i>14</i>
<i>2.6 Auswertung der Daten.....</i>	<i>16</i>
3 Ergebnisse der Befragung.....	17
<i>3.1 Die Gesamtnutzung der Bibliothek.....</i>	<i>17</i>
<i>3.2 Die Nutzung einzelner Dienstleistungen.....</i>	<i>25</i>
3.2.1 Bestände.....	25
3.2.1.1 Buchbestand (Monographien).....	26
3.2.1.2 Nachschlagewerke.....	28
3.2.1.3 Zeitschriftenbestand	29
3.2.1.4 Zeitungen	32
3.2.1.5 CD-Roms	32
3.2.1.6 Audiovisuelle Medien	34
3.2.1.7 Sprachlehrmittel	34
3.2.1.8 Volltexte im Internet	35
3.2.1.9 Neuerwerbungsausstellung (NE).....	37
3.2.1.10 Fernleihe	38
3.2.1.11 Eilt-/Express-Fernleihe und Subito	40
3.2.2 Beratungsdienstleistungen.....	40
3.2.2.1 Auskunft.....	40
3.2.2.2 Mediothek	41
3.2.2.3 Fachreferate.....	42

3.2.2.4 Ausleihverbuchung.....	44
3.2.3 EDV-Angebote	45
3.2.3.1 Koala (OPAC).....	45
3.2.3.2 Journal Quick Finder.....	47
3.2.3.3 Homepage der Bibliothek	48
3.2.3.4 Fachinformationen über das WWW.....	49
3.2.3.5 Verbunddatenbanken.....	50
3.2.4 Schulungen.....	51
3.2.5 Kopiergeräte	52
3.2.6 Zusammenfassung.....	53
3.3 <i>Erwartungen an die Bibliothek</i>	55
3.3.1 Informationsweg zwischen Bibliothek und Benutzer/in.....	55
3.3.2 Gebühren.....	58
3.3.3 Künftige Schwerpunkte der Bibliothek.....	59
4 Schlussfolgerungen für die Praxis.....	63
Literaturverzeichnis.....	67
Anhang I: Zusammenfassung der Kommentare.....	69
Anhang II: Fragebogen.....	83
Anhang III: Tabellenanhang.....	95

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 3.1: Nutzung vor Ort durch die Lehrenden.....</i>	<i>17</i>
<i>Abbildung 3.2: Durchschnittliche Zufriedenheit nach wissenschaftlichen Großgruppen.....</i>	<i>20</i>
<i>Abbildung 3.3: Ranking der Bibliothek.....</i>	<i>22</i>
<i>Abbildung 3.4: Ranking der Bibliothek nach wissenschaftlichen Großgruppen.....</i>	<i>23</i>
<i>Abbildung 3.5: "Unzufriedene" nach wissenschaftlichen Großgruppen.....</i>	<i>24</i>
<i>Abbildung 3.6: Nutzung des Buchbestands</i>	<i>26</i>
<i>Abbildung 3.7: Nutzungshäufigkeit des Buchbestands nach Großgruppen</i>	<i>27</i>
<i>Abbildung 3.8: Zufriedenheit mit dem Buchbestand nach Großgruppen.....</i>	<i>28</i>
<i>Abbildung 3.9: Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand nach Großgruppen.....</i>	<i>30</i>
<i>Abbildung 3.10: Ausleihbarkeit von Zeitschriftenbänden nach Großgruppen.....</i>	<i>31</i>
<i>Abbildung 3.11: Nutzung von CD-Roms</i>	<i>33</i>
<i>Abbildung 3.12: Nutzung von Volltexten im Internet</i>	<i>36</i>
<i>Abbildung 3.13: Nutzung der Neuerwerbungsausstellung</i>	<i>38</i>
<i>Abbildung 3.14: Nutzung der Fernleihe.....</i>	<i>39</i>
<i>Abbildung 3.15: Nutzung der Auskunft</i>	<i>41</i>
<i>Abbildung 3.16: Nutzung der Fachreferate</i>	<i>43</i>
<i>Abbildung 3.17: Kontakt mit den Fachreferent/innen nach Großgruppen</i>	<i>44</i>
<i>Abbildung 3.18: Nutzung von Koala.....</i>	<i>46</i>
<i>Abbildung 3.19: Nutzung des Journal Quick Finder.....</i>	<i>47</i>
<i>Abbildung 3.20: Nutzung der Bibliotheks-Homepage.....</i>	<i>49</i>
<i>Abbildung 3.21: Nutzung der Fachführer im Internet.....</i>	<i>50</i>
<i>Abbildung 3.22: Nutzung des Schulungsangebots</i>	<i>51</i>
<i>Abbildung 3.23: Nutzung der Kopiergeräte</i>	<i>52</i>
<i>Abbildung 3.24: Zufriedenheit mit den Kopiergeräten</i>	<i>53</i>
<i>Abbildung 3.25: Gewünschtes Informationsmedium.....</i>	<i>56</i>
<i>Abbildung 3.26: Akzeptanz der elektronischen Post nach Alter</i>	<i>57</i>
<i>Abbildung 3.27: Akzeptanz von Gebühren.....</i>	<i>58</i>
<i>Abbildung 3.28: Zukünftige Schwerpunkte</i>	<i>61</i>
<i>Abbildung 3.29: Schwerpunktbildung nach Großgruppen.....</i>	<i>62</i>

Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 2.1: Rücklaufquoten nach Fakultäten und Fachgruppen.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabelle 2.2: Rücklauf nach Funktionen innerhalb der Universität.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabelle 3.1: Durchschnittliche Zufriedenheit nach Fachbereichen.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabelle 3.2: Wissenschaftliche Großgruppen</i>	<i>20</i>
<i>Tabelle 3.3: Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen</i>	<i>54</i>
<i>Tabelle 3.4: Unbekannte Dienstleistungen.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabelle 3.5: Gewünschte Schwerpunkte der Bibliothek.....</i>	<i>60</i>

Vorwort

Die Bibliothek der Universität Konstanz legt hiermit die Ergebnisse einer Benutzerbefragung vor, die sie im Frühjahr 1998 durchführte.

Mit dieser Befragung wurden mehrere Ziele verfolgt. Zunächst ist sie eine Reaktion auf die der Bibliothek im Jahre 1997 auferlegten personellen Sparmaßnahmen, die dazu zwingen, das Dienstleistungsprofil der Bibliothek, das in rund 30 Aufbaujahren in enger Abstimmung mit den Nutzern der Bibliothek und dem Bibliotheksausschuß entwickelt wurde, kritisch zu hinterfragen und weiterzuentwickeln. Desweiteren dient die Befragung dazu, die Stärken und Schwächen sowie die Akzeptanz der einzelnen Dienstleistungen zu erfassen und zu dokumentieren. Es handelt sich um eine Bestandsaufnahme, aus der abgeleitet werden soll, in welche Richtung die Bibliothek ihre Anstrengungen zur Leistungsverbesserung verstärken muß und welche überkommenen Aktivitäten künftig möglicherweise reduziert werden können. Schließlich stellen die Befragung und ihre Auswertung die Projektarbeit von Herrn Oliver Kohl dar, der an unserer Bibliothek als Bibliotheksreferendar sein praktisches Ausbildungsjahr ableistete. Sie ist demnach ein Beitrag zur Ausbildung des Berufsnachwuchses.

Im Rahmen einer Vollerhebung wurden sämtliche wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität befragt: Dies unterscheidet diese Befragung deutlich von vielen anderen in Bibliotheken durchgeführten Benutzerbefragungen, bei denen aus den drei großen Benutzergruppen - Wissenschaftler, Studierende und Externe - nur Stichproben gezogen wurden. Wir haben bewußt eine Vollerhebung gerade dieser Benutzergruppe durchgeführt, weil sie vor allen anderen die Bibliothek als Forschungsinstrument benutzt. Für diese Benutzergruppe ist die funktionierende Literaturversorgung elementar wichtig, weil es an der Universität Konstanz keine anderen außer der einen zentralen Bibliothek gibt. Somit beurteilen die Wissenschaftler auch die Funktionsfähigkeit des Typs der sogenannten strikt einschichtigen Bibliothek, über deren Struktur und Aufgabenerfüllung unter Bibliothekaren in den sechziger und siebziger Jahren heftige Diskussionen entbrannten.

Die vorzügliche Rücklaufquote hat uns bestätigt, daß unser Ansatz richtig war. Gleiches gilt für die Vielzahl von Kommentaren, durch die wir auf eine Fülle von Details hingewiesen wurden. Den Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern liegt demnach etwas daran, daß „ihre Bibliothek“ funktioniert und sie trauen den Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern auch zu, die Dienstleistungen fortzuentwickeln und zu verbessern. Darauf können wir stolz sein.

Die Leitung unserer Universität kann die Ergebnisse der Befragung in ihre eigene Entwicklungsplanung, insbesondere auf dem finanziellen Sektor sowie beim Einsatz der Datenverarbeitung, übernehmen. Es sind breit abgesicherte Daten, die damit viel aussagekräftiger sind als die mitunter ad hoc erhobenen oder auf der Ansicht und Erfahrung einzelner Personen beruhenden Aussagen. Der Befra-

gungsansatz, den die Bibliothek wählte, könnte auch von anderen Dienstleistungseinrichtungen der Universität übernommen werden. So könnte sich die Universitätsleitung im Laufe der Zeit ein Planungsinstrumentarium schaffen, mit dessen Hilfe regelmäßig verschiedene Dienstleistungen evaluiert werden können. In finanziell knappen Zeiten ist es besonders wichtig, dafür zu sorgen, daß die Mittel dorthin fließen, wo sie den höchsten Nutzen stiften oder wo bestimmte Schwerpunkte gesetzt werden sollen.

Eine Befragung wie die hier vorgelegte sollte auch unter den Studierenden durchgeführt werden. Dafür war die Zeit jetzt zu knapp. Die Fragen müßten an die Bedürfnisse der Studierenden angepaßt werden. Eventuell können wir in den kommenden Jahren eine repräsentative Befragung der Studierenden nachholen.

Danken möchte ich zunächst allen wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unserer Universität für ihre Beteiligung. Danken möchte ich insbesondere Herrn Oliver Kohl, der sich - neben den eigentlichen Inhalten des Praktikums - der schwierigen Aufgabe unterzog, das Projekt durchzuführen, vor allem innerhalb knapper Fristen die Daten auszuwerten, zu interpretieren und den Abschlußbericht zu schreiben. Schließlich gilt mein Dank Frau Petra Hätscher, Herrn Pavlos Bitzarakis und Frau Margarita Stolarova, die als Projektgruppe mitwirkten.

*Klaus Franken
September 1998*

Abstract

Die Bibliothek in den Augen der Universität stellt als Projektbericht den Abschluss einer Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz im Frühjahr 1998 dar. In **Kapitel 1** wird deshalb die Frage thematisiert, warum Bibliotheken solche Befragungen durchführen und dabei kurz auf die Rolle der ISO-Norm 11620 eingegangen. Der konkrete Hintergrund der Befragung an der Bibliothek der Universität Konstanz wird skizziert.

In **Kapitel 2** wird das methodische Vorgehen der Studie vorgestellt. Es wurde eine Vollerhebung aller Wissenschaftler/innen der Universität Konstanz durchgeführt. Der weitgehend standardisierte Fragebogen, dessen Entwicklung ebenfalls in diesem Kapitel dokumentiert ist, wurde vor der Erhebung einem Pretest unterzogen. Insgesamt wurde eine Rücklaufquote von über 60 Prozent erreicht. Die erhobenen Daten wurden mit dem Statistikpaket SPSS ausgewertet. Zusätzlich wurden alle handschriftlichen Kommentare auf den Fragebögen mit Hilfe eines Kategorienschemas in die Auswertung einbezogen.

Die Ergebnisse der Studie werden in **Kapitel 3** dargestellt. Dabei wird zunächst die gesamte Nutzung der Bibliothek und die Zufriedenheit mit der Bibliothek insgesamt diskutiert (Abschnitt 3.1). Anschließend wird die Nutzung und Bewertung einzelner Dienstleistungen vorgestellt (3.2). Mit dem Fragebogen wurden auch Aussagen zur zukünftigen Schwerpunktsetzung der Bibliothek erhoben. Diese Ergebnisse werden in Abschnitt 3.3 präsentiert.

Kapitel 4 beschäftigt sich schließlich mit der Praxisrelevanz der Ergebnisse. Hier werden Punkte benannt, bei denen Handlungsbedarf gesehen wird. Einige Schwachstellen konnten bereits behoben werden, an anderen wird derzeit gearbeitet. Andere Punkte werden im Haus diskutiert, um Lösungsmöglichkeiten zu finden.

Im **Anhang** finden sich neben dem Literaturverzeichnis und der Liste der handschriftlichen Kommentare (Anhang I) der der Untersuchung zugrundeliegende Fragebogen (Anhang II) und die Häufigkeitsverteilungen der Variablen des Rohdatensatzes (Anhang III).

1 Zielsetzung der Untersuchung

1.1 Warum Befragungen in Bibliotheken?

Benutzer/innenbefragungen in Bibliotheken haben - gemessen an der gesamten Bibliotheksgeschichte (vgl. Jochum 1993) - noch keine allzu lange Tradition. Erst in den siebziger Jahren unseres Jahrhunderts wurde begonnen, die Vorstellungen und Erwartungen von Benutzer/innen systematisch zu erforschen¹. Seit einigen Jahren scheinen "Befragungen im Bibliotheksbereich (...) Hochkonjunktur" zu haben (Stachnik 1995:5)², was sich auf verschiedene Ursachen zurückführen lässt.

Zum einen verstehen sich Bibliotheken zunehmend weniger als klassische Verwaltungseinheit, sondern arbeiten zusehends dienstleistungsorientiert und denken verstärkt über Controlling- und Marketingkonzepte nach. Unter diesem Gesichtspunkt sind Informationen über die Benutzer/innen von großem Interesse, weil sich die Bibliothek an den Wünschen ihrer Kunden orientieren möchte. Zum anderen wird von seiten der jeweiligen Unterhaltsträger sowohl der öffentlichen als auch der wissenschaftlichen Bibliotheken permanent Handlungsdruck erzeugt: Im Land Baden-Württemberg etwa wurde in jüngster Zeit durch den sogenannten Solidar-pakt der Landesregierung mit den Universitäten - die die Sparvorgaben wiederum auch an ihre Bibliotheken weitergaben - ein gewaltiges Einsparziel vorgegeben³. Bibliotheken müssen deshalb ihr Angebot überprüfen und noch stärker an den Wünschen der Benutzer/innen orientieren. Neben internen Untersuchungen unter Effizienzgesichtspunkten können dabei Befragungen von Nutzenden ein wichtiges Instrument zur Leistungskontrolle und Schwerpunktbildung sein.

¹ Das bedeutet selbstverständlich nicht, dass sich vorher kein Bibliothekar um die Wünsche seiner Klientel gekümmert hätte.

² Ähnliche Befragungen wurden z.B. an der UB Heidelberg (Homann 1998), der ULB Münster (Buch 1997), der ULB Düsseldorf und der UB Magdeburg (COMBI 1997) durchgeführt. Auf diese Studien wird an verschiedenen Stellen dieser Arbeit vergleichend zurückgegriffen werden. Vgl. für das öffentliche Bibliothekswesen z.B. auch Jaeger 1997.

³ Die Bibliothek der Universität Konstanz wurde dabei besonders hart getroffen: Nicht nur die von den Universitäten mit dem Land vereinbarten zehn Prozent Stellenabbau müssen in zehn Jahren erbracht werden, sondern insgesamt 20 Prozent. Das bedeutet, dass die Bibliothek von ihren ca. 120 Stellen (1996) etwa 20 einsparen muss (vgl. Franken 1997). Ein zweites Problem stellen die Literaturmittel dar: Während die Preise für wissenschaftliche Literatur Jahr für Jahr deutlich steigen, bleibt der Literaturretat nahezu konstant oder wird nur minimal erhöht. Das führte u.a. dazu, dass der jährliche Bandzugang alleine in den Jahren 1993 bis 1997 von 41.271 gekauften Bänden auf 34.656 zurückging (vgl. auch Kirchgäßner 1998).

1.2 Befragungen im Rahmen von ISO 11620

Die IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), der internationale bibliothekarische Dachverband, hat gemeinsam mit der ISO (International Organization for Standardization) eine kürzlich verabschiedete Norm mit der Bezeichnung ISO 11620 unter dem Titel "Information and documentation - Library performance indicators" erarbeitet. Diese Norm liefert bestimmte Indikatoren, mit deren Hilfe die Entwicklung von *einzelnen Bibliotheken* über die Zeit gemessen werden kann. Ein Vergleich *zwischen Bibliotheken* anhand dieser Indikatoren ist zwar grundsätzlich möglich, aber mit zahlreichen methodischen Problemen behaftet, die bei einer vergleichenden Untersuchung zunächst geklärt werden müssten.

Die Norm sieht eine Vielzahl quantitativer Variablen vor, die zum Teil der Deutschen Bibliotheksstatistik zu entnehmen sind. Daneben aber wird auch die Benutzerzufriedenheit als Indikator genannt, um eine Bibliothek bewerten zu können - sicherlich eine naheliegende Größe. Die Norm sieht vor, die Zufriedenheit in Befragungen auf einer Skala von "sehr unzufrieden" (1) bis "sehr zufrieden" (5) zu ermitteln, wobei zwischen *allgemeiner Zufriedenheit* und *Zufriedenheit bezüglich bestimmter Themen*⁴ unterschieden werden kann (ISO 11620:12f.; vgl. auch Poll/te Boekhorst 1996:106-111). Die hier vorgestellte Befragung hat die Zufriedenheit der Lehrenden mit 22 Angeboten der Bibliothek auf einer solchen Skala abgefragt⁵, so dass Aussagen über die Benutzer/innenzufriedenheit gemäß dieser Norm abgeleitet werden können.

1.3 Die Befragung an der Bibliothek der Universität Konstanz

In der Bibliothek der Universität Konstanz als zentraler und einziger Institution der Literatur- und Informationsversorgung der Universität wird seit ihrer Gründung eine sehr benutzer/innenorientierte Grundeinstellung vertreten. Systematische Freihandaufstellung, lange Öffnungszeiten und ein enger Kontakt der Fachreferent/innen zu den Fakultäten und Fachgruppen helfen, dieses Modell zu verwirklichen. Gerade dieser enge Kontakt zu den Lehrenden ließ eine Befragung in größerem Umfang bisher nicht notwendig erscheinen.

Angesichts der zu erbringenden Sparleistungen als Folge des Solidarpakts schien es jedoch notwendig geworden zu sein, noch umfassendere und genauere Informationen über die Erfahrungen der Benutzer/innen mit der Bibliothek und ihre

⁴ "(...) the degree to which users are satisfied with the library services as a whole or with different services of the library" (ISO 11620:12).

⁵ Die Skala wurde im Rahmen dieser Befragung umgedreht (1=sehr zufrieden, 5=sehr unzufrieden). Dies entspricht eher dem deutschen Schulnotensystem und bringt deshalb weder Verständnis- noch methodische Probleme mit sich.

Erwartungen an die Bibliothek zu erhalten. Deshalb wurde im Spätsommer 1997 mit den ersten Planungen für eine solche Befragung begonnen. Dabei wurden zunächst relevante Themenkomplexe identifiziert: Zum einen sollten Informationen über die Nutzungsgewohnheiten der Lehrenden und ihre Zufriedenheit mit der Bibliothek gewonnen werden, zum anderen sollten deren Erwartungen und Wünsche an die Bibliothek thematisiert werden, damit die Bibliothek sich zukünftig noch besser auf die Benutzer/innen und deren Bedürfnisse einstellen kann. Außerdem sollte durch die Befragung eine solide Datenbasis für weitere Gespräche mit der Universität über ihre Literaturversorgung gelegt werden.

Eine Projektgruppe, bestehend aus

- der stellvertretenden Direktorin, Petra Hätscher,
- einem Fachreferenten, Pavlos Bitzarakis, und
- dem damaligen Referendar, Oliver Kohl⁶,

begann schließlich im Dezember 1997 mit der konkreten Arbeit an der Befragung.

⁶ Für unbequeme Fragen und hilfreiche Kommentare dankt der Verfasser insbesondere Susanne Frey, Frauke Kreuter und Margarita Stolarova.

2 Methodik der Untersuchung

In den folgenden Abschnitten wird die methodische Vorgehensweise in einzelnen Schritten erläutert. Zunächst wird die Auswahl der Befragten erläutert (2.1), danach die Entwicklung des Fragebogens skizziert (2.2), dann die Durchführung des Pretests beschrieben (2.3). Anschließend wird die wichtige Frage der Anonymisierung der Daten behandelt (2.4), bevor schließlich Versand und Rücklauf der Bögen (2.5) und die Auswertung der Daten (2.6) dargestellt werden.

2.1 Befragte

In die Befragung wurden nur Lehrende der Universität einbezogen; Studierende und externe Benutzer/innen wurden nicht befragt. Dadurch wurde es einerseits möglich, eine Vollerhebung dieser speziellen Nutzer/innengruppe durchzuführen, womit mögliche Verzerrungen bei der Stichprobenziehung ausgeschlossen werden konnten⁷, andererseits konnten sehr viel spezifischere Fragen gestellt werden, als das bei einer Befragung aller drei Nutzer/innengruppen möglich gewesen wäre. Die Befragung gewann durch diese Beschränkung deutlich an Tiefgang.

Die Lehrenden der Universität stellen aus zwei Gründen eine besonders wichtige Gruppe dar. Zum einen nutzen sie die Bibliothek als Forschungsbibliothek häufig über einen längeren Zeitraum und zudem breiter und differenzierter, als dies Studierende oder Externe tun, zum anderen sind sie eine besonders entscheidungsrelevante Gruppe innerhalb der Universität. Für die Bibliothek muss es aus beiden Gründen von hohem Interesse sein, zu wissen, wie sie von dieser Gruppe eingeschätzt wird und welche Erwartungen aus dieser Richtung an sie herangetragen werden. Eine spezielle Befragung der Studierenden steht als Desiderat weiter an, und auch eine Befragung der externen Nutzer/innen (die für die Verankerung der Universität und der Bibliothek in der Bodensee-Region stehen) ist noch auf der Wunschliste.

Die Namen und zugehörigen Fakultäten bzw. Fachgruppen der Befragten wurden aus einer Liste entnommen, die das Rektorat der Universität freundlicherweise zur Verfügung stellte. Diese Liste entspricht weitgehend den Namenslisten im Vorlesungsverzeichnis des Wintersemesters 1997/98. In die Befragung wurden schließlich alle Professor/innen (auch emeritierte), Privatdozent/innen, wissen

⁷ Solche Probleme können z.B. auftreten, wenn Benutzer/innen am Ein- oder Ausgang der Bibliothek - möglicherweise nach einem zuvor festgelegten Zufallsschema - um eine Teilnahme an der Befragung gebeten werden. Dann nämlich stellt sich das Problem, dass die Stichprobe nur aus Benutzern gezogen wird (und Nicht-Nutzer gar nicht erfasst werden), die tatsächlich auch persönlich den Buchbereich nutzen. Benutzer/innen, die die Bibliothek z.B. über das Internet oder durch Hilfskräfte nutzen, werden auch nicht erreicht.

schaftlichen Mitarbeiter/innen und Assistent/innen, Doktorand/innen, akademischen Rät/innen und sonstiges Lehrpersonal aufgenommen. Schließlich wurden Ende März 1998 insgesamt 768 Fragebögen verschickt, davon ein großer Teil über die universitätsinterne Hauspost.

2.2 Fragebogen

Im Dezember 1997 wurde in der Projektgruppe mit der Sammlung relevanter Fragenkomplexe für die Befragung begonnen. Schnell kristallisierte sich heraus, dass sich die Zielsetzung der Befragung in drei große Komplexe bündeln ließ: die Erhebung von Daten über (1) die Häufigkeit der Nutzung bestimmter Dienstleistungen, (2) die Zufriedenheit mit diesen Dienstleistungen und (3) die zukünftigen Erwartungen an die Bibliothek. Nach dieser grundlegenden Festlegung ging es dann vor allem darum, diese Komplexe konkret mit Inhalten zu füllen.

Die Erarbeitung des Fragebogens und die Auswertung wurden von der Lehrinheit für Methoden der empirischen Politik- und Verwaltungsforschung der Fakultät für Verwaltungswissenschaft (Prof. Dr. Rainer Schnell, Dipl.-Soz. Frauke Kreuter) unterstützt.

Im folgenden soll nun die Entwicklung und der Hintergrund der einzelnen Fragen im Fragebogen kurz dargestellt werden⁸.

Frage 1: Welche Funktion bekleiden Sie innerhalb der Universität?

Bei dieser Frage wurde nach der Zugehörigkeit zu den einzelnen lehrenden Gruppen innerhalb der Universität (Professor/in, Privatdozent/in, Mittelbau, Lehrbeauftragte/r, Sonstige) gefragt. Hier lag die Überlegung zugrunde, dass das Nutzungsverhalten und auch die Erwartungen zwischen diesen einzelnen Gruppen divergieren würden. Eine weitere Aufspaltung des Mittelbaus in wissenschaftliche Mitarbeiter/innen, Assistent/innen etc. schien für die Zielrichtung der Untersuchung nicht sinnvoll zu sein.

Frage 2: Welcher Fakultät / Fachgruppe oder Zentralen Einrichtung gehören Sie an?

Das Wissen um die Zugehörigkeit zu den einzelnen Fachbereichen ermöglichte eine Auswertung der Antworten nach diesen Fachbereichen. Somit konnten Erkenntnisse etwa über die fachspezifische Zufriedenheit mit den Beständen, aber auch über eventuell unterschiedliche Erwartungen an die Bibliothek gewonnen

⁸ Der vollständige, neunseitige Fragebogen findet sich im Anhang zu diesem Bericht.

werden. Damit ließ sich z.B. auch die gängige These, Naturwissenschaftler seien gegenüber elektronischen Medien aufgeschlossener als Geisteswissenschaftler, überprüfen.

Frage 3: Wie alt sind Sie?

Die dritte Frage aus dem sogenannten "demographischen Komplex" ist mit der Frage in Zusammenhang zu sehen, ob es auch zwischen den Altersgruppen unterschiedliche Präferenzen gibt, z.B. bei den Erwartungen gegenüber der Bibliothek. Die Projektgruppe hielt nach intensiver Diskussion die Vorgabe von Antwortkategorien in Zehnjahresschritten (unter 30 Jahre, 31-40 Jahre etc.) für ausreichend. Dadurch konnte zudem ein höherer Grad der Anonymisierung gewährleistet werden.

Frage 4: Seit wann nutzen Sie die Bibliothek der Universität Konstanz?

Den Hintergrund für diese Frage bildete die Überlegung, dass Nutzer/innen mit zunehmender Nutzungsdauer die Stärken (und Schwächen) der Bibliothek auch besser kennen und deshalb ein differenzierteres (oder zumindest anderes) Bild der Bibliothek haben könnten.

Frage 5: Wie häufig gehen Sie selbst pro Semester in die Bibliothek?

Frage 6: Wie häufig nutzen Sie außerdem pro Semester die Bibliothek, ohne Sie selbst zu betreten (z.B. über EDV von Ihrem Büro aus, durch Hilfskräfte etc.)?

Um die Nutzung der Bibliothek präziser zu fassen, wurde eine Unterscheidung notwendig, die sich in den Fragen 5 und 6 widerspiegelt. In Frage 5 wurde danach gefragt, wie oft ein/e Benutzer/in selbst in den Räumen der Bibliothek arbeitet, in Frage 6 hingegen ging es um die indirekte Nutzung der Angebote der Bibliothek über EDV oder durch Hilfskräfte. Daraus ließ sich ersehen, wie und auf welchem Wege die Dienstleistungen der Bibliothek genutzt werden. Eine differenzierte Analyse der Benutzung wurde somit möglich.

Für beide Fragen (und auch für Frage 7) wurden Antwortkategorien vorgegeben: mehrmals wöchentlich, einmal wöchentlich, mehrmals monatlich, einmal monatlich, seltener, nie. In der Projektgruppe wurde mehrfach diskutiert, ob denn die Kategorien "einmal wöchentlich" und "mehrmals monatlich" nicht redundant seien und deshalb eine der beiden gestrichen werden könne. Schließlich wurde aber festgestellt, "einmal wöchentlich" sei doch eine präzisere Angabe, weil sich

darin eine größere Regelmäßigkeit erkennen lasse. Deshalb blieben beide Kategorien erhalten⁹.

Frage 7: Wie häufig nutzen Sie die folgenden Bestände und Angebote der Bibliothek pro Semester?

Bei dieser Frage wurden nun ganz konkret 21 Angebote der Bibliothek genannt, unterteilt nach Bestand, Fernleihe, Beratungsdienstleistungen, EDV-Angebot, Schulungsangebot sowie Kopiergeräten und nach deren Nutzung insgesamt (incl. der indirekten Nutzung über EDV oder durch Hilfskräfte) gefragt. Hierfür wurden die wichtigsten und gängigsten Angebote ausgewählt. Als weitere Kategorie wurde "kenne ich nicht" eingeführt, um alle Antwortmöglichkeiten abzudecken.

Die Projektgruppe war sich sehr wohl darüber im Klaren, dass es für die Befragten nicht ganz einfach sein könnte, ihre durchschnittliche Nutzung zu ermitteln und anzugeben. Dennoch scheint es über einen Fragebogen keine geeignetere Form zu geben, Nutzungshäufigkeiten zu ermitteln.

Frage 8: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten der Bibliothek?

Die 21 Angebote der Bibliothek, die bereits in Frage 7 abgefragt wurden, sollten nun in Frage 8 auf einer Skala von "sehr zufrieden" (1) bis "sehr unzufrieden" (5) bewertet werden¹⁰. Dazwischen waren Abstufungen (2, 3, 4) möglich. Zusätzlich zur Kategorie "kenne ich nicht" wurde die Kategorie "nutze ich nicht" aufgenommen. Diese zusätzliche Antwortmöglichkeit war z.B. ein wesentliches Ergebnis des Pretests (vgl. Abschnitt 2.3), bei dem sich herausgestellt hatte, dass viele Benutzer/innen ein Produkt zwar kennen, es aber nicht nutzen. Für eine methodisch saubere Trennung der Antworten war deshalb eine Trennung in "kenne ich nicht" und "nutze ich nicht" erforderlich.

Bei den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten stellt sich das generelle Problem von Zufriedenheitsfragen: Solche Aussagen sind immer subjektive Einschätzungen und nur eingeschränkt miteinander vergleichbar: Wofür der eine noch eine 2 vergibt, dafür vergibt die andere höchstens eine 3. Diese Tatsache sollte man bei der Interpretation der Ergebnisse im Auge behalten. Dennoch war die Projektgruppe der Überzeugung, dass sich auch mit dieser Art der Bewertung *im Durchschnitt* ein sinnvoll zu analysierendes Bild ergeben würde.

⁹ Die UB Heidelberg hat bei ihrer Befragung eine etwas andere Skalierung gewählt: Hier wurde die Nutzungshäufigkeit auf einer Skala von 1 (sehr stark) bis 5 (überhaupt nicht) abgefragt. Diese Skalierung ist wahrscheinlich für die Befragten leichter zu beantworten, liefert aber weniger genaue Ergebnisse als die hier verwendete, weil jeweils die individuelle, subjektive Referenzgröße gewählt wird.

¹⁰ Zusätzlich wurde der Bereich "Verbuchung" eingeführt.

Den Befragten wurde zudem die Möglichkeit geboten, in einem Kommentarfeld zusätzliche Erläuterungen und Bewertungen vorzunehmen, die dann in die qualitative Analyse einfließen.

Fragen zur Zufriedenheit können aus Sicht des Datenschutzes problematisch sein, wenn eine eindeutige Zuordnung zu einzelnen Mitarbeiter/innen der Bibliothek möglich wäre. Bei den im Fragebogen genannten Bereichen Verbuchung, Auskunft und Mediothek war dies nicht der Fall, auch wenn es sich bei den beiden letzteren um relativ kleine Gruppen handelt. Die Fachreferent/innen hingegen konnten aufgrund des Fächerzuschnitts weitgehend eindeutig zugeordnet werden. Deshalb wurde im Vorfeld der Befragung mit den Referent/innen und dem Personalrat der Universität vereinbart, die Ergebnisse einer solchen individualisierten Auswertung nur den jeweiligen Referent/innen sowie der Direktion zukommen zu lassen¹¹.

Frage 9: Die Bibliothek möchte Sie gerne laufend über wichtige Neuentwicklungen ihrer Dienstleistungen informieren. Auf welchem Wege (neben dem persönlichen Kontakt mit dem Fachreferenten / der Fachreferentin) kann die Bibliothek Ihnen solche Informationen am besten vermitteln? (Maximal 3 Nennungen möglich)

Den Hintergrund dieser Frage bildete die Überlegung, dass die Bibliothek mit ihren Angeboten aktiver an die Benutzer/innen herantreten müsse und sich dabei im Zeitalter der elektronischen Medien nicht mehr vorwiegend auf herkömmliche Wege der Informationsvermittlung beschränken dürfe. Deshalb wurden den Befragten zahlreiche Antwortvorgaben vorgelegt (Plakate, Handzettel, Broschüren, Homepage, E-Mail-Rundbrief, Mitteilungen über die Universitätszeitschrift, Mitteilungen in der lokalen Presse); außerdem wurde eine offene Kategorie (Sonstige) und eine verneinende Aussage für diejenigen, die nicht informiert werden möchten, angeboten. Da die Information der Lehrenden über die Fachreferent/innen selbstverständlich ist, wurde diese Möglichkeit nicht explizit als Antwortkategorie aufgenommen, sondern in den Fragetext hineinformuliert.

Von besonderem Interesse war bei dieser Frage natürlich, inwieweit die Benutzer/innen sich überhaupt über die Bibliothek informieren lassen möchten, und v.a. die Frage, ob auch eine aktive Informationspolitik der Bibliothek (z.B. über einen E-Mail-Rundbrief) gewünscht würde.

¹¹ Letztlich verzichtete die Direktion sogar auf diese Ergebnisse, so dass sie nur den Fachreferent/innen zukamen.

Frage 10: Haben Sie schon in anderen Bibliotheken wissenschaftlich gearbeitet?

Frage 11: Wenn Sie nun eine Rangliste der Ihnen bekannten Bibliotheken erstellen müssten: Auf welchem Rang würden Sie die Bibliothek der Universität Konstanz einordnen?¹²

Universitäts- und mittlerweile anscheinend auch Bibliotheksrankings erfreuen sich derzeit großer Beliebtheit¹³. Im Rahmen unserer Befragung bestand nun die einmalige Gelegenheit, *alle* Wissenschaftler/innen der Universität ein Urteil über die Bibliothek fällen zu lassen. Deren Aussagen sind deshalb von besonders großem Gehalt, weil (im Gegensatz zu Studierenden) der größte Teil mehrere wissenschaftliche Bibliotheken kennt und von daher Vergleiche ziehen kann. Bei den bekannten Spiegel- und Focus-Umfragen hingegen wurden zumeist kleinere Stichproben an den einzelnen Universitäten gezogen, bei denen jeweils nur wenige Wissenschaftler/innen befragt wurden.

Als Antwortkategorien bei Frage 11 wurden die Rangplätze 1, 2 und 3 vorgegeben; außerdem gab es die Möglichkeiten "schlechter als 3." und "weiß nicht".

Die Projektgruppe diskutierte lange über die Anregung aus dem Pretest, ob nicht zusätzlich angegeben werden müsse, wieviele oder welche anderen Bibliotheken ein/e Befragte/r denn kenne, weil sich nur so der Gehalt der Aussage erkennen lasse¹⁴. Dadurch aber hätte sich eine enorme Komplexität der Frage ergeben: Alle Befragten hätten sich erinnern müssen, in welchen Bibliotheken sie tatsächlich schon wissenschaftlich gearbeitet haben (nur Zentral- oder auch Institutsbibliotheken?), wohingegen bei der dann schließlich benutzten Frageformulierung etwa über die schlechter eingeschätzten gar nicht nachgedacht werden musste. Außerdem hätte es nicht unbedingt einen Gewinn für die Auswertung bedeutet, zu wissen, an welchen anderen Bibliotheken ein/e Benutzer/in schon gearbeitet hat, weil Vergleichsmaßstäbe nur schwerlich festzulegen gewesen wären. Es ging bei dieser Frage also in erster Linie um eine spontane subjektive Einschätzung von Seiten der Lehrenden mit deren jeweiligen Vergleichsmöglichkeiten.

¹² Die Fragen 10 und 11 sind im Zusammenhang zu sehen, da Frage 10 nur als Filterfrage für Frage 11 diene. Wer die Frage 10 verneinte, wurde sofort auf Frage 12 verwiesen.

¹³ Vgl. Der Spiegel 16/1993; Focus 16/1996 und 24/1996. Gunter Dokter und Markus Heidecke haben im Bibliotheksdienst 10/1997 aus dem Universitäts-Ranking des Focus ein Bibliotheks-Ranking abzuleiten versucht.

¹⁴ Anmerkung eines Pretesters, der Konstanz auf den 2. Platz gesetzt hatte: "Yale ist einfach besser!"

Frage 12: Welchen Bereichen sollte sich die Bibliothek in Zukunft vor allem widmen?

Diese Frage sollte den Benutzer/innen der Bibliothek die Gelegenheit geben, die ihrer Meinung nach wichtigsten Themen zu nennen, auf die sich die Arbeit der Bibliothek zukünftig konzentrieren sollte. Dabei wurden acht mögliche Arbeitsgebiete vorgegeben, die von den klassischen Bibliotheksaufgaben (Ausbau des Buchbestands oder des Angebots an gedruckten Zeitschriften) über den Schulungsbereich bis hin zu den elektronischen Formen der Informationsvermittlung (elektronische Zeitschriften, elektronische Dokumentlieferdienste, Ausbau der Multimedia-Möglichkeiten) reichten. Auf diese Gebiete sollten die Befragten dann insgesamt 100 Punkte entsprechend ihrer Präferenzen verteilen.

Innerhalb der Projektgruppe wurde mehrmals darüber diskutiert, ob es nicht sinnvoller sei, die zu verteilenden 100 Punkte durch die Vergabe von Rangplätzen (1-8) zu ersetzen, weil dies für die Befragten eventuell einfacher sein könnte. Da aber mit der Punktvergabe eine sehr viel deutlichere Schwerpunktsetzung möglich war und zudem die Bibliothek der Universität Düsseldorf mit einer ähnlichen Frage durchweg gute Erfahrungen gemacht hatte, wurde die Punktvergabe beibehalten. Auch aufgrund der Konstanzer Ergebnisse zeigte sich, dass die gewählte Form der Punktvergabe die Befragten nicht überfordert: Nur ein Befragter verstand die Anweisung nicht richtig und vergab für *jede* der Antwortvorgaben bis zu 100 Punkte.

Frage 13: Sollten gebundene Zeitschriftenbände zukünftig ausleihbar sein?

Für gebundene Zeitschriftenbände galt bisher eine zweigeteilte Regelung: In den Geistes- und z.T. in der Rechtswissenschaft waren sie ausleihbar, in den anderen Bereichen nicht. Diese Frage sollte schlicht klären, wie die Lehrenden aus den einzelnen Fachbereichen zur Ausleihbarkeit von Zeitschriftenbänden stehen, um darauf aufbauend eventuell eine Änderung der Benutzungskonditionen vorzunehmen.

Frage 14: Halten Sie es für sinnvoll, dass die Bibliothek für folgende Dienstleistungen Gebühren erhebt?

Seit einiger Zeit wird angesichts knapper werdender Mittel die Frage diskutiert, ob Bibliotheken nicht für bestimmte Dienstleistungen (oder für die generelle Nutzung, wie dies bereits zahlreiche Stadtbüchereien tun) Gebühren erheben sollten. Die Bibliothek der Universität Konstanz ist der Meinung, dass dies kein Weg ist, um die finanzielle Situation der Bibliotheken zu verbessern. Der Zugang zu Information sollte grundsätzlich kostenfrei sein, um wissenschaftliches Arbeiten nicht (oder zumindest nicht noch mehr) von der finanziellen Ausstattung der Benutzer/innen abhängig zu machen. Dennoch war von Interesse zu erfahren, wie die Lehrenden zu diesem Thema stehen. Als Antwortvorgaben wurden fünf mög-

liche Leistungen genannt (Schulung, Recherchen, Dokumentlieferdienste, Zugang zu Datenbanken und Volltexten im Internet), für die die Erhebung von Gebühren grundsätzlich denkbar ist¹⁵.

Frage 15: Nun interessiert uns noch, welche (vielleicht auch utopisch anmutenden) Vorstellungen Sie für die zukünftige Literatur- und Informationsversorgung an dieser Universität haben.

Frage 16: Zum Ende des Fragebogens möchten wir Ihnen noch Gelegenheit geben, sich zu Bibliotheksangelegenheiten zu äußern, die in diesem Fragebogen zu kurz gekommen sind.

Bei Frage 15 sollten die Befragten den bisher gesetzten Rahmen, der sich (gewollt) immer im Bereich des Realisierbaren bewegt hatte, verlassen und grundsätzliche Vorstellungen zur Zukunft der Bibliothek äußern.

Frage 16 als weitere offene Frage diente der Thematisierung weiterer Bibliotheksfragen und natürlich der Formulierung von Kritik an der Befragung. Im Zuge der qualitativen Auswertung stellte sich später heraus, dass sich die Kommentare zu den Fragen 15 und 16 kaum voneinander trennen ließen. Eine offene Frage in dieser Art hätte genügt.

2.3 Pretest

Ein Pretest stellt eine Voruntersuchung dar, bei der der Fragebogen auf Verständlichkeit, Vollständigkeit, Gültigkeit und Zuverlässigkeit geprüft wird¹⁶. Im Rahmen dieser Studie wurde der Fragebogen vor dem eigentlichen Pretest einer (v.a. inhaltlichen) Überprüfung im Hause unterzogen, indem er Anfang Februar 1998 in der Fachreferentenrunde vorgestellt und diskutiert wurde. Grundsätzlich fand die zu diesem Zeitpunkt vorliegende Fassung die Zustimmung der Runde, nur wenige Kritikpunkte wurden geäußert und diskutiert. Eine wichtige Rolle spielte bei dieser Diskussion z.B. die Frage der personenbezogenen Auswertung der Daten: Durch die Angabe der Fakultät bzw. Fachgruppe könnten gerade die die Fachreferent/innen betreffenden Angaben (Häufigkeit des Kontakts, Zufriedenheit) klar zugeordnet werden, was zu der bei Frage 8 erläuterten Lösung führte.

¹⁵ Als Antwortkategorien wurden "ja" und "nein" vorgegeben.

¹⁶ Vgl. Schnell/Hill/Esser 1992:133. Pretests scheinen auch bei Bibliotheksbefragungen mittlerweile Standard geworden zu sein: Sowohl in Münster, als auch in Düsseldorf und Magdeburg wurden Pretests durchgeführt. Für die UB Heidelberg waren leider keine Angaben verfügbar.

Der Pretest selbst fand in der zweiten Februarhälfte 1998 statt. Die Fachreferent/innen, die naturgemäß über sehr gute Kontakte zu den Fachbereichen verfügen, hatten sich um Pretester/innen aus dem wissenschaftlichen Bereich bemüht, so dass letztlich 19 Personen aus verschiedenen Fachbereichen am Pretest teilnahmen. Diese erhielten einen Fragebogen mit der Bitte, diesen auszufüllen und zu kommentieren. Gleichzeitig wurden sie gebeten, die für das Ausfüllen benötigte Zeit zu notieren.

Von den 19 ausgegebenen Bögen kamen 17 zurück, die auf die einzelnen Fragen hin ausgewertet wurden. Zwölf der 16 Fragen wurden von den Pretester/innen kommentiert; die Kommentare ließen sich aber jeweils auf einige wenige Probleme konzentrieren. Einige der Anmerkungen hatten eher kosmetischen Charakter, andere hingegen waren bei der Vermeidung grundsätzlicher Fehler äußerst hilfreich. Sämtliche Anregungen wurden im Rahmen der Projektgruppe abwägend besprochen und - soweit sinnvoll - in den Fragebogen eingebaut. Eine Reihe der Pretester/innen machte zudem bereits ausführliche qualitative Anmerkungen zur Bibliothek, die später in die qualitative Analyse mit einfließen.

Die Angaben über die benötigte Zeit schwankten zwischen zehn Minuten und über einer Stunde; der Großteil aber bewegte sich zwischen zehn und 20 Minuten. Dieser Zeitaufwand wurde von der Projektgruppe als vertretbar erachtet, so dass eine weitere Straffung des Fragebogens nicht nötig erschien.

2.4 Anonymisierung der Daten

Die Fragebögen waren auf dem Deckblatt mit einer fortlaufenden Nummer versehen. Dies war nötig, um eine Rücklaufkontrolle durchzuführen und diejenigen, die den Bogen bis zum gesetzten Termin noch nicht zurückgeschickt hatten, in einer zweiten Welle an die Beantwortung zu erinnern. Damit sollte eine möglichst hohe Ausschöpfungsquote erzielt werden. Gleichzeitig dienten diese Nummern aber auch als "Lose" bei der Verlosung von einigen Gewinnen unter allen Teilnehmenden, was als kleiner Anreiz für die Teilnahme gedacht war.

Die im Sekretariat eingehenden Fragebögen wurden von einer Mitarbeiterin, die ansonsten nichts mit der Untersuchung zu tun hatte, vom Deckblatt getrennt. Die Deckblätter verblieben (bis zur Verlosung) bei dieser Mitarbeiterin, während die nun nicht mehr zuzuordnenden Fragebögen an die Projektgruppe weitergeleitet wurden. Somit konnte ein hohes Maß an Anonymisierung der Daten gewährleistet werden.

2.5 Versand und Rücklauf

Ende März wurden schließlich 768 Fragebögen mit einem Begleitschreiben des Direktors der Bibliothek¹⁷ an alle zu Befragenden versandt. Bis zum gesetzten Rückgabetermin Ende April waren ca. 350 Fragebögen in der Bibliothek eingegangen. Nach einer schriftlichen Erinnerung¹⁸ derer, die noch nicht geantwortet hatten, gingen bis Mitte Mai noch einmal ca. 120 Bögen ein. Insgesamt belief sich der Rücklauf auf 466 Bögen¹⁹. 27 Rückmeldungen fielen unter die Kategorien "nicht mehr lehrend" oder "keine Bibliotheksnutzung/-erfahrung"²⁰, womit die Zahl der potentiell auszuwertenden Bögen 741 (768-27) beträgt. Daraus läßt sich eine Rücklaufquote von 62,9 Prozent errechnen²¹.

Tabelle 2.1 gibt die Rücklaufquoten nach Fakultäten und Fachgruppen geordnet wider. Dabei ist zu beachten, dass die Quoten alle etwas zu hoch ausfallen, weil die an externe Lehrbeauftragte *versandten* Bögen im Nachhinein nicht mehr den Fachbereichen zugeordnet werden konnten, der Rücklauf aber (mit Hilfe der Angaben zu Frage 2) selbstverständlich den einzelnen Fachgruppen und Fakultäten zugeordnet wurde²².

¹⁷ Auch das Anschreiben findet sich im Anhang.

¹⁸ Bei dieser Erinnerung wurde erneut ein Fragebogen mitgeschickt, um die Beantwortung zu erleichtern. Durch die Erinnerung während der Vorlesungszeit konnte zudem der systematische Ausschluss von in den Semesterferien Abwesenden verhindert werden.

¹⁹ Die in Konstanz durchgeführte Vollerhebung unter allen Wissenschaftler/innen der Universität stellt nach bisherigem Kenntnisstand ein Novum in der deutschen Bibliothekslandschaft dar. Auch deshalb ist ein Vergleich mit anderen Studien nur eingeschränkt möglich. Die Befragung in Münster etwa erbrachte 578 Befragte, von denen 4% (ca. 23) Wissenschaftler/innen waren. In Heidelberg waren es 809 Befragte (darunter ca. 150 Wissenschaftler/innen), in Düsseldorf 1112 (darunter 72 Wissenschaftler/innen) und in Magdeburg 293 (darunter 143 Wissenschaftler/innen).

²⁰ Wobei es sich dabei v.a. um externe Lehrbeauftragte handelt, die die Konstanzer Bibliothek nicht nutzen.

²¹ Diekmann (1995:439ff.) hält Rücklaufquoten von maximal ca. 75% für möglich.

²² Über systematische Ausfälle, etwa besonders Zufriedener oder Unzufriedener, kann aufgrund der vorhandenen Datenlage nichts ausgesagt werden. Auch über die Tatsache, warum gerade mit sozialwissenschaftlichen Methoden vertraute Fakultäten und Fachgruppen - wie etwa Verwaltungswissenschaft, Psychologie oder Wirtschaftswissenschaften - die niedrigsten Rücklaufquoten haben, kann nichts ausgesagt werden. Vgl. zum Problem systematischer Ausfälle bei Befragungen z.B. Schnell 1997.

Tabelle 2.1: Rücklaufquoten nach Fakultäten und Fachgruppen

Fakultät / Fachgruppe	versandt	zurück	Rücklaufquote
Soziologie	21	21	100%
Erziehungswissenschaft	1	1	100%
Sportwissenschaft	9	9	100%
Geschichte	23	22	95,7%
Sprachwissenschaft	42	34	83,3%
Biologie	106	84	79,2%
Jura	56	44	78,6%
Chemie	26	20	76,9%
Philosophie	19	14	73,7%
Literaturwissenschaft	64	45	70,3%
Mathematik und Informatik	47	33	70,2%
Physik	26	18	69,2%
Verwaltungswissenschaft	56	33	58,9%
Sprachlehrinstitut	28	16	57,1%
Psychologie	45	25	55,6%
Wirtschaftswissenschaften	71	39	54,9%
Rechenzentrum	8	3	37,5%
Alle Fächer			62,9%

Tabelle 2.2 zeigt den Rücklauf nach Funktionen innerhalb der Universität. Da hier die exakte Zahl der an die einzelnen Gruppen versandten Fragebögen nicht ermittelt werden kann, können die gruppenspezifischen Quoten nicht angegeben werden.

Tabelle 2.2: Rücklauf nach Funktionen innerhalb der Universität

Funktion innerhalb der Universität	Rücklauf
Professor/in	156
Privatdozent/in	36
Lehrbeauftragte/r	24
Mittelbau	240
Sonstige	10
Summe	466

2.6 Auswertung der Daten

Die quantitativ auswertbaren Angaben in den Fragebögen wurden gemäß eines Codeplans direkt in die Eingabemaske von SPSS für Windows (Version 7.5) eingegeben und anschließend mit Hilfe dieses Programms ausgewertet.

Die handschriftlichen Kommentare der Befragten - etwa zwei Drittel der 466 zurückgekommenen Bögen waren kommentiert - wurden in einem zweistufigen Verfahren einem Kategorienschema zugeordnet²³, das sich weitgehend an den Fragen des Fragebogens orientierten (vgl. Anhang). Dabei wurden bei Bedarf neue Kategorien gebildet und in das bestehende Kategorienschema eingepasst. Die Ergebnisse der Auswertung werden im folgenden Kapitel behandelt.

²³ Dabei wurden die Kommentare in einem ersten Schritt von einer studentischen Hilfskraft weitgehend wörtlich in die verschiedenen Kategorien übernommen und in einem zweiten Schritt vom Verfasser der Studie zusammengefasst.

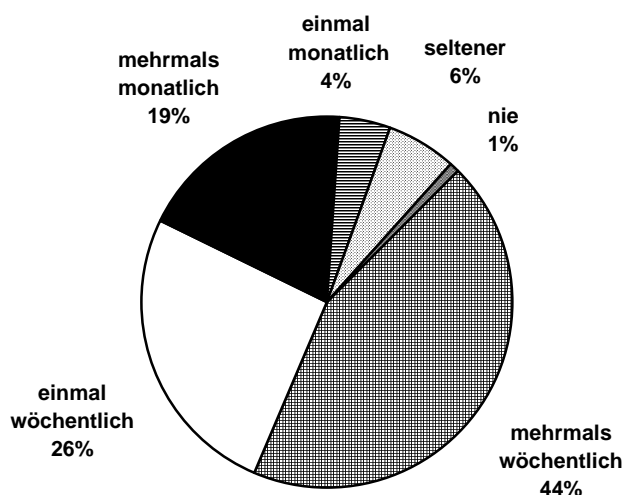
3 Ergebnisse der Befragung

In den folgenden Abschnitten werden die Ergebnisse der Befragung vorgestellt. Im Abschnitt 3.1 finden sich zunächst Ergebnisse zur Gesamtnutzung und -einschätzung der Bibliothek. Im Abschnitt 3.2 werden dann verschiedene Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek hinsichtlich Nutzungshäufigkeit und -zufriedenheit analysiert. Abschnitt 3.3 schließlich beschäftigt sich mit den Erwartungen, die von seiten der Benutzer/innen an die Bibliothek herangetragen werden.

3.1 Die Gesamtnutzung der Bibliothek

Zunächst ist natürlich die Nutzungsfrequenz der Bibliotheksangebote von besonderem Interesse. Die folgende Abbildung zeigt die Nutzungsgewohnheiten bezüglich der direkten Nutzung der Bestände vor Ort²⁴:

Abbildung 3.1: Nutzung vor Ort durch die Lehrenden



(n = 460)

²⁴ Die Graphiken beinhalten in der Regel nur die Angaben derjenigen Befragten, die tatsächlich eine bewertende Aussage gemacht haben. "Kenne ich nicht"- und "Nutze ich nicht"-Antworten wurden - bis auf wenige Ausnahmen, wo dann jeweils darauf hingewiesen wird - nicht in die Prozentuierung mit aufgenommen. Für die Graphiken wurden die Prozentzahlen in der Regel auf ganze Zahlen gerundet.

Wie die Abbildung zeigt, nutzen über zwei Drittel (69,6%) der Wissenschaftler/innen die Bibliothek mindestens einmal in der Woche vor Ort. 43,9% suchen sie sogar mehrmals in der Woche auf. Immerhin 52 Befragte (11,3%) aber geben an, die Bibliothek nur einmal monatlich oder noch seltener vor Ort zu nutzen.

Zusätzlich zur Nutzung vor Ort nutzen über zwei Drittel der Befragten die Bibliothek auch mindestens einmal in der Woche, ohne sie selbst zu betreten, z.B. durch Hilfskräfte oder über EDV (etwa den OPAC oder die Homepage). Eine Korrelation zwischen der direkten Nutzung vor Ort und der indirekten Nutzung über EDV und Hilfskräfte erbringt einen Korrelationskoeffizienten²⁵ $r_{SP}=0,17$, was auf einen relativ schwachen Zusammenhang hinweist. Demnach hängt die direkte Nutzung vor Ort kaum mit der indirekten Nutzung über EDV oder Hilfskräfte zusammen: Wer die Bibliothek vor Ort nutzt, kann sie genauso gut indirekt nutzen - oder eben auch nicht. Eine komplementäre Nutzung - die eine Gruppe nutzt die Bibliothek eher vor Ort, die andere über Hilfsmittel - lässt sich nicht zeigen.

Dabei sind die Benutzer/innen mit den von ihnen genutzten Angeboten der Bibliothek insgesamt zufrieden: Die allgemeine Zufriedenheit - entsprechend der ISO-Norm 11620 - liegt im Durchschnitt aller Befragten bei $\bar{x} = 2,04$ ²⁶. Nimmt man die Bewertung der Kopiergeräte - für die die Bibliothek nicht direkt zuständig ist - aus der Berechnung heraus, so steigt der Wert auf $\bar{x} = 1,98$.

Untersucht man die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit der Wissenschaftler/innen nun nach Fakultäten und Fachgruppen, so ergibt sich das in folgender Tabelle dargestellte Bild:

²⁵ Nach Spearman. Der Koeffizient kann zwischen -1 und 1 liegen; ein Wert nahe Null bedeutet keinen oder einen nur sehr schwachen Zusammenhang.

²⁶ Hierfür wurde die durchschnittliche Zufriedenheit aller Befragten über alle 22 abgefragten Dienstleistungen berechnet. In anderen Bibliotheken zeigt sich das Bild wie folgt: Für die ULB Münster wurde ein Wert von ca. 2,4 ermittelt (näherungsweise errechnet aus den Angaben in Buch 1997:28, Graphik 2); die UB Heidelberg gibt die durchschnittliche Zufriedenheit mit 2,168 an (Homann 1998:18). Für Magdeburg und Düsseldorf konnten keine Daten ermittelt werden. Es soll aber hier noch einmal darauf hingewiesen werden, dass diese Zahlen nicht unmittelbar miteinander verglichen werden können (wegen anderer Fragestellungen im Fragebogen, einer anderen Zusammensetzung der Befragten, unterschiedlicher Fallzahlen etc.); sie dienen hier eher der Illustration der Konstanzer Ergebnisse: "Comparing different libraries is only possible if the circumstances, questions and procedures are identical" (ISO 11620:12).

Tabelle 3.1: Durchschnittliche Zufriedenheit nach Fachbereichen

Fachbereich	Durchschnittliche Zufriedenheit
1. Psychologie	1,78
Geschichte	1,78
2. Soziologie	1,80
Philosophie	1,80
3. Erziehungswissenschaft	1,85
4. Literaturwissenschaft	1,86
5. Wirtschaftswissenschaften und Statistik	1,92
6. Sprachlehrinstitut	1,96
7. Physik	1,98
Verwaltungswissenschaft	1,98
8. Jura	2,12
9. Sprachwissenschaft	2,13
10. Mathematik	2,23
Sportwissenschaft	2,23
11. Chemie	2,24
Biologie	2,24
12. Rechenzentrum	2,36
<i>durchschnittliche Zufriedenheit</i>	<i>2,04</i>

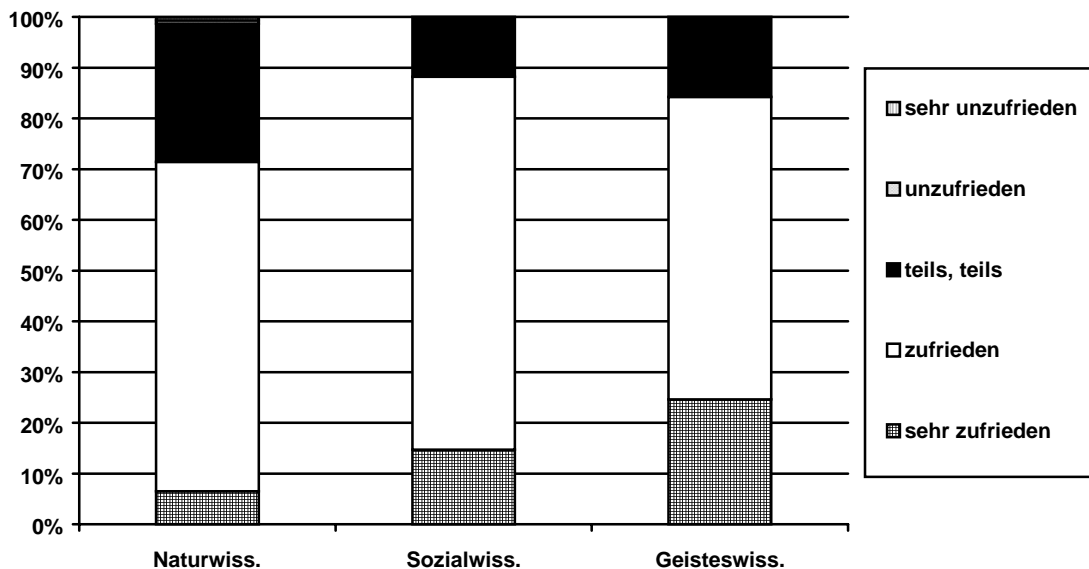
Um eine etwas differenziertere Analyse zu ermöglichen, ohne die Ergebnisse immer auf die Fakultäts- und Fachgruppenebene "herunterbrechen" zu müssen²⁷, wurde eine Variable "wissenschaftliche Großgruppen" gebildet, bei der den drei Großgruppen Natur-, Sozial- und Geisteswissenschaften jeweils die Befragten der zugehörigen Fakultäten/Fachbereiche zugeordnet wurden:

²⁷ Dies hätte z.T. zu sehr kleinen und deshalb nicht mehr aussagefähigen Fallzahlen geführt.

Tabelle 3.2: Wissenschaftliche Großgruppen

Großgruppe	zugehörige Fakultäten und Fachgruppen	n
<i>Naturwissenschaften</i>	Biologie, Chemie, Physik, Mathematik und Informatik	155
<i>Sozialwissenschaften</i>	Psychologie, Soziologie, Erziehungswissenschaft, Sportwissenschaft, Wirtschaftswissenschaften und Statistik, Jura, Verwaltungswissenschaft	172
<i>Geisteswissenschaften</i>	Philosophie, Geschichte, Literaturwissenschaft, Sprachwissenschaft	116
<i>Sonstige</i>	Sprachlehrinstitut, Rechenzentrum etc.	23
<i>Summe</i>		466

Differenziert man nun die durchschnittliche Zufriedenheit nach diesen wissenschaftlichen Großgruppen, so ergibt sich das im Folgenden dargestellte Bild.

Abbildung 3.2: Durchschnittliche Zufriedenheit nach wissenschaftlichen Großgruppen²⁸

(n = 438, V = 0,191)²⁹

²⁸ Die Anordnung der Erklärungen (von unten nach oben) in der Legende entspricht im folgenden immer der Anordnung der Schraffuren (von unten nach oben) in den Balken des Diagramms.

²⁹ Da bei der vorliegenden Untersuchung eine *Vollerhebung* aller Lehrenden durchgeführt wurde, sind Angaben über die *Signifikanz* der Ergebnisse nicht von Bedeutung und werden hier deshalb nicht angegeben. *Cramers V* ist ein Assoziationsmaß, das für die Analyse von

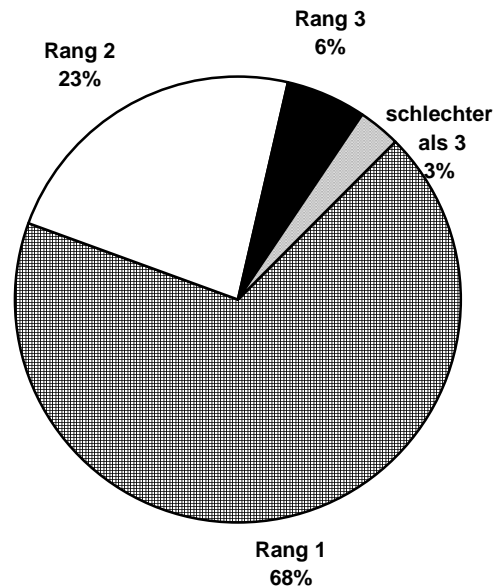
Hier zeigt sich, dass die Bibliothek in den einzelnen Wissenschaftszweigen doch leicht unterschiedlich eingeschätzt wird: Während die allgemeine Zufriedenheit, also der Durchschnittswert für die 22 erhobenen Dienstleistungen, in den Geisteswissenschaften bei $\bar{x} = 1,91$ und in den Sozialwissenschaften bei 1,97 liegt, erreicht er bei den Naturwissenschaften einen Wert von 2,12.³⁰ In den Naturwissenschaften gibt es auch deutlich weniger sehr Zufriedene (6,5%) als in den Sozial- (14,7%) und vor allem in den Geisteswissenschaften (24,6%)³¹. Der Wert für das Assoziationsmaß Cramers V liegt hier bei $V = 0,191$. Fasst man Geistes- und Sozialwissenschaften zusammen und stellt sie den Naturwissenschaften gegenüber, so wird dieser Effekt noch etwas deutlicher: Der Wert für Cramers V steigt dann auf $V = 0,237$.

Wenn man die Einordnung der Konstanzer Bibliothek durch die Wissenschaftler/innen in das ihnen bekannte Bibliotheksspektrum betrachtet, schneidet die Bibliothek ausgesprochen gut ab, wie die nächste Abbildung zeigt:

nominalskalierten Variablen in Kreuztabellen verwendet wird. Der Wert von V kann dabei zwischen 0 (kein Zusammenhang) und 1 (perfekter statistischer Zusammenhang) liegen. In den Sozialwissenschaften sind perfekte oder fast perfekte Zusammenhänge höchst selten zu finden, so dass bereits Werte für V um 0,6 als relativ hoch bezeichnet werden können. Ein Wert um 0,2 - wie in diesem Falle - zeigt also an, dass ein schwacher bis mittlerer Zusammenhang zwischen den untersuchten Variablen besteht (vgl. Kurz (o.J.):69 und Lutz (1983):155f.).

³⁰ Untersucht man nun, mit welchen Bereichen die Naturwissenschaftler/innen besonders unzufrieden sind, so sind dies v.a. die Neuerwerbungsausstellung (wobei hiermit wahrscheinlich weniger die Institution "NE" als vielmehr der geringe Zugang an Monographien gemeint sein dürfte), elektronische Volltexte (hier wahrscheinlich v.a. elektronische Zeitschriften), das CD-Rom-Angebot und der Zeitschriftenbestand.

³¹ In den Naturwissenschaften gibt es immerhin jeweils einmal den Wert "unzufrieden" und "sehr unzufrieden". In 42 Fällen tritt zudem die Ausprägung "teils, teils" auf.

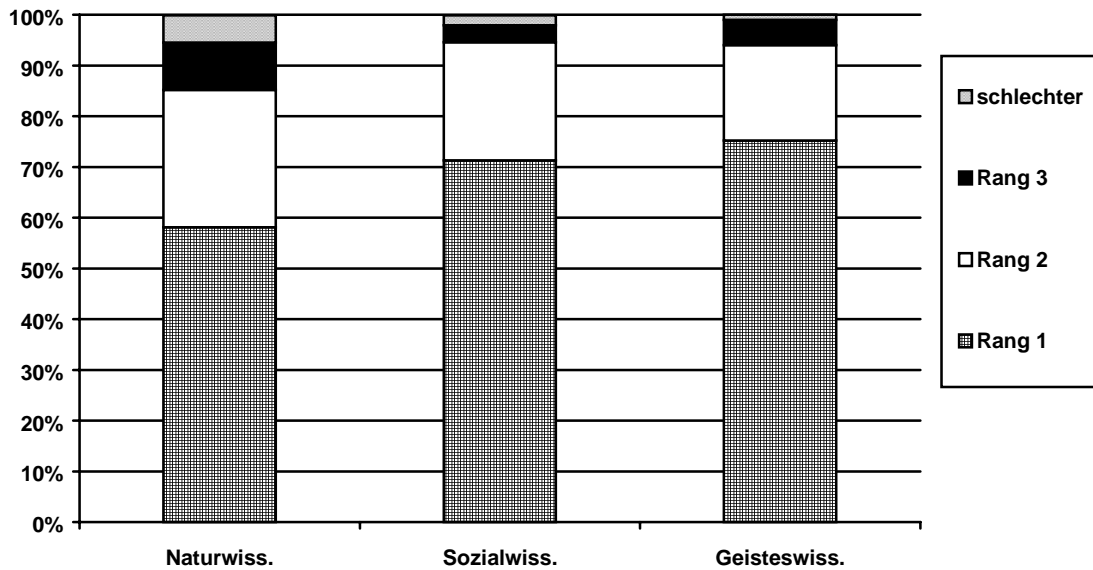
Abbildung 3.3: Ranking der Bibliothek

(n = 395)

Hier zeigt sich deutlich, wie hoch die Bibliothek von den Konstanzer Wissenschaftler/innen geschätzt wird: Über zwei Drittel (68,1%) setzen sie auf den ersten Platz der ihnen bekannten Bibliotheken, ein weiteres knappes Viertel (23,3%) auf den zweiten, so dass insgesamt 91,4% die Konstanzer Bibliothek auf die Ränge 1 oder 2 setzen. Nur elf Befragte (2,8%) setzen sie auf einen schlechteren als den dritten Rang.

Differenziert man jetzt erneut nach wissenschaftlichen Großgruppen, so zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei der durchschnittlichen Zufriedenheit: Die Naturwissenschaftler/innen vergeben in der Regel schlechtere Rangplätze als Sozial- oder Geisteswissenschaftler/innen (vgl. die folgende Abbildung). Während bei den Geisteswissenschaften 75,2% und bei den Sozialwissenschaften 71,3% der Befragten die Bibliothek auf den ersten Platz setzen, sind es bei den Naturwissenschaften nur 58,1%. Cramers V liegt hier bei $V = 0,133$. Fasst man auch hier die Geistes- und Sozialwissenschaften zusammen und stellt sie den Naturwissenschaften gegenüber, so steigt dieser Wert auf $V = 0,180$.

Abbildung 3.4: Ranking der Bibliothek nach wissenschaftlichen Großgruppen

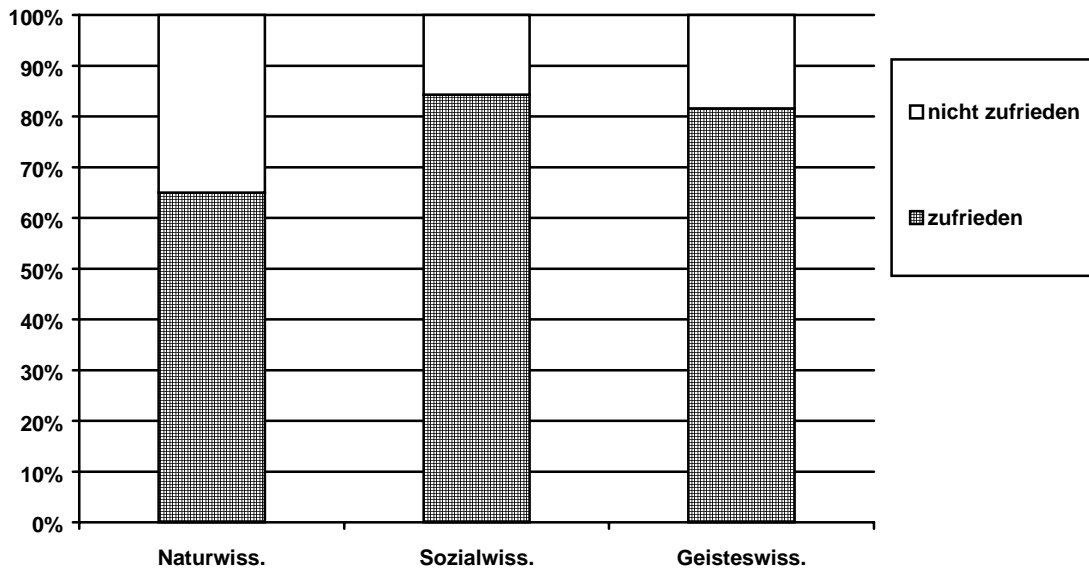


(n = 380, V = 0,133)

Abschließend sollen die Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen den Großgruppen auf dieser globalen Ebene noch einmal mit einer etwas anderen Untersuchung dokumentiert werden. Definiert man als "Unzufriedene" diejenigen Wissenschaftler, die die Konstanzer Bibliothek entweder auf Rang 3 oder schlechter gesetzt haben oder deren durchschnittliche Zufriedenheit 2,5 oder schlechter ist, so ergibt sich das folgende Bild:

Von den 91 so definierten "Unzufriedenen" finden sich 48 (52,7%) in den naturwissenschaftlichen Fakultäten, aber nur 24 (26,4%) in den sozialwissenschaftlichen bzw. 19 (20,9%) in den geisteswissenschaftlichen Fakultäten. Etwa die Hälfte der "Unzufriedenen" sind somit den Naturwissenschaften zuzurechnen. Dort finden sich die "Unzufriedenen" dann vor allem in den Fakultäten für Mathematik und Informatik (48,0% Unzufriedene) und Chemie (47,4%), wohingegen in der Biologie (30,3%) und der Physik (23,5%) noch verhältnismäßig viele Zufriedene zu finden sind. Bei den sozialwissenschaftlichen Fachbereichen ist es vor allem die Juristische Fakultät (23,7%)³², und bei den Geisteswissenschaften vor allem die Fachgruppe Sprachwissenschaft (29,0%), wo eine relativ hohe Unzufriedenheit herrscht.

³² Den höchsten Unzufriedenheitsanteil erreichen zwar die Sportwissenschaften mit 37,5%; hier handelt es sich aber - absolut betrachtet - nur um drei Unzufriedene.

Abbildung 3.5: "Unzufriedene" nach wissenschaftlichen Großgruppen

(n = 393, V = 0,208)

Die Bewertung dieser "Unzufriedenen" fällt dabei im Durchschnitt um 0,67 Punkte schlechter aus als die durchschnittliche Bewertung durch alle Befragten, die bei $\bar{x}=2,04$ liegt. Einen besonders großen Unterschied findet man beim Schulungsangebot (0,97 Punkte schlechter), bei den Fachinformationen im Internet (0,91) und bei den Nachschlagewerken (0,81). Mit diesen Angeboten sind die "Unzufriedenen" offensichtlich besonders unzufrieden.

Die Funktion eines Befragten innerhalb der Universität scheint hingegen kaum in Zusammenhang mit der Zufriedenheit zu stehen: Zwischen Professor/innen, Privatdozent/innen, Lehrbeauftragten und Mittelbau gibt es nur geringe Unterschiede in der Vergabe des Ranges für die Konstanzer Bibliothek. Die Privatdozent/innen und Lehrbeauftragten setzen sie alle auf die ersten beiden Plätze, was auch der größte Teil von Professoren (88,1%) und Mittelbau (92,4%) tut. Von diesen letzteren vergeben aber immerhin 11,9% (Professor/innen) bzw. 7,6% (Mittelbau) dritte oder schlechtere Ränge. Dennoch ist der Zusammenhang zwischen Funktion und Rangvergabe eher schwach: Der Wert für Cramers V liegt hier nur bei $V = 0,126$.

Auch die durchschnittliche Zufriedenheit unterscheidet sich kaum zwischen den einzelnen Statusgruppen der Universität: Bei Professor/innen liegt sie bei $\bar{x} = 2,02$; beim Mittelbau bei 2,05. Privatdozent/innen sind minimal unzufriedener (2,13) und Lehrbeauftragte durchschnittlich etwas zufriedener (1,87).

Eine differenziertere Analyse der einzelnen Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek wird über die Gründe für eine etwaige Unzufriedenheit mit der Bibliothek weiter Auskunft geben können. Dies erfolgt im Abschnitt 3.2.

3.2 Die Nutzung einzelner Dienstleistungen

Im Folgenden werden nun die von der Bibliothek angebotenen Dienstleistungen analysiert, zu denen im Rahmen dieser Untersuchung Daten erhoben wurden. Dabei werden zunächst die Bestände (3.2.1), danach die mit persönlicher Beratung verbundenen Dienstleistungen (3.2.2), dann die EDV-Angebote (3.2.3) und abschließend das Schulungsangebot (3.2.4) sowie die Kopiergeräte (3.2.5) untersucht. Im Fragebogen wurden die Wissenschaftler/innen gebeten, möglichst ihre gesamte Nutzung (incl. der Nutzung über EDV, Hilfskräfte etc.) anzugeben.

Dabei lässt sich vorab schon etwas über die durchschnittliche Zufriedenheit der Wissenschaftler/innen mit den einzelnen Bereichen aussagen: Am besten bewertet werden demnach die Beratungsdienstleistungen ($\bar{x} = 1,70$)³³, gefolgt von den EDV-Angeboten (2,05) und dem Bestand der Bibliothek (2,12)³⁴. Das Schulungsangebot wird im Durchschnitt mit $\bar{x} = 2,03$ bewertet; die Kopiergeräte mit $\bar{x} = 2,96$ ³⁵.

3.2.1 Bestände

Dem Bereich Bestände waren im Fragebogen die Fragen 7.1 bis 7.11 sowie 8.1 bis 8.11 zugeordnet. Hier wurde sowohl nach in der Bibliothek tatsächlich vorgehaltenen Beständen (Monographien, Nachschlagewerke, Zeitschriften, Zeitungen, CD-Roms, AV-Medien, Sprachlehrmittel, Neuerwerbungsausstellung) als auch nach "virtuellen Beständen" (Volltexte im Internet) sowie nach der Beschaffung nicht in Konstanz verfügbarer Medien (Fernleihe, Express-Fernleihe/Subito) gefragt.

³³ In Münster wird die "Hilfsbereitschaft" des Personals mit 2,06 bewertet (Buch 1997:29); in Düsseldorf die "Freundlichkeit" des Personals (1,89) (COMBI 1997:19); in Magdeburg wurden die vier Kriterien "Qualität der Auskünfte" (2,12), "Verständlichkeit der Information" (2,11), Servicebereitschaft (1,94) und Freundlichkeit (1,87) erhoben (COMBI 1997:47). In Heidelberg wurden zahlreiche Beratungsdienstleistungen in verschiedensten Bereichen abgefragt, auf die in den folgenden Abschnitten an den entsprechenden Stellen eingegangen wird.

³⁴ Ohne Fernleihe und Subito.

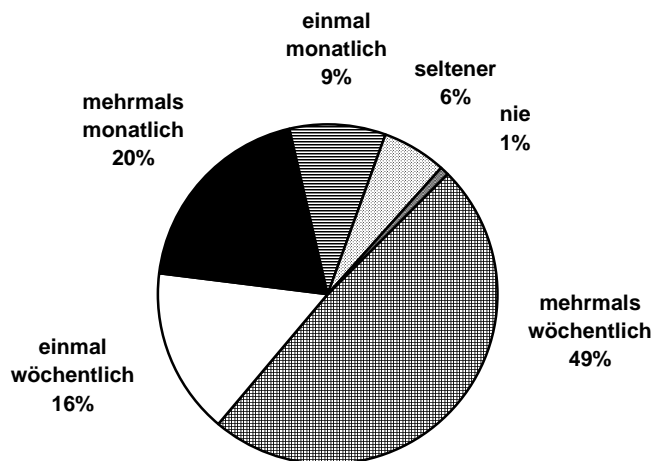
³⁵ Wobei die Schulungsangebote wegen ihrer geringen Nutzung etwas anders betrachtet werden müssen und die Kopiergeräte nicht in den Verantwortungsbereich der Bibliothek fallen (vgl. 3.2.4 und 3.2.5).

3.2.1.1 Buchbestand (Monographien)

Die Bibliothek der Universität Konstanz hält einen Bestand von ca. 1,8 Millionen Bänden, der (bis auf wenige Ausnahmen) in systematischer Freihandaufstellung bereitgestellt wird. Die Bibliothek liegt zentral in der Mitte des Campus. Von den Gebäuden der einzelnen Fachbereiche führen zahlreiche Eingänge direkt in die miteinander verbundenen Buchbereiche der Geistes- und Sozialwissenschaften, die aber nur über einen zentralen Ausgang verfügen, an dem auch die Ausleihverbuchung untergebracht ist. Der Buchbereich Naturwissenschaften liegt separat, direkt an den Büro- und Laborgebäuden der naturwissenschaftlichen Fakultäten.

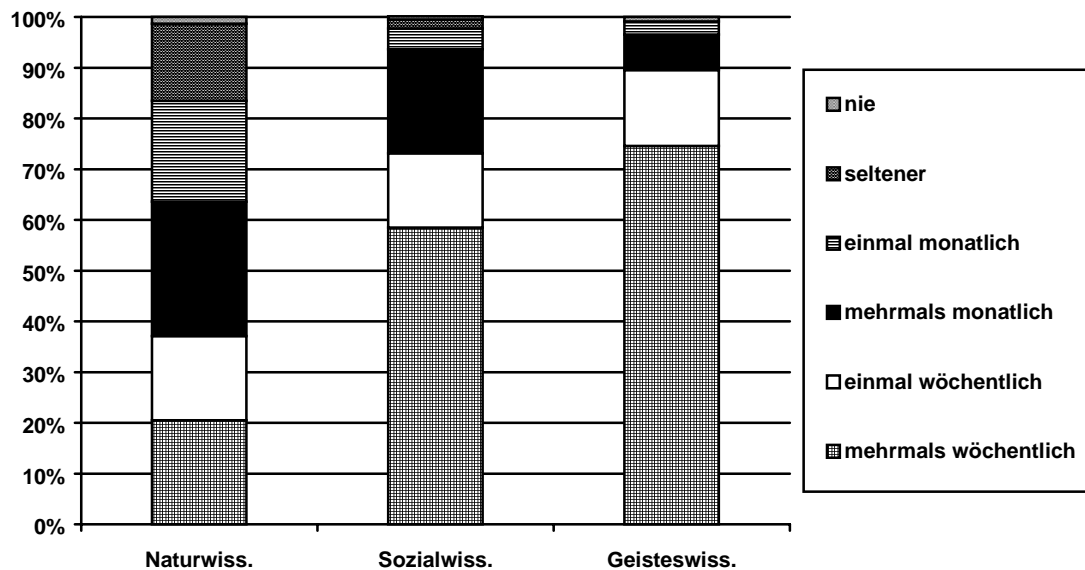
Der Monographienbestand zählt naturgemäß zu den am häufigsten benutzten Angeboten einer Bibliothek: Von fast der Hälfte der Wissenschaftler/innen der Universität Konstanz wird der in der Bibliothek vorgehaltene Monographienbestand mehrmals wöchentlich genutzt (48,6%). Weitere 15,7% nutzen ihn zumindest einmal wöchentlich; noch einmal 19,8% nutzen ihn mehrmals im Monat.

Abbildung 3.6: Nutzung des Buchbestands



(n = 459)

Differenziert man die Nutzung des Buchbestands nach wissenschaftlichen Großgruppen, so ergibt sich ein wenig erstaunliches Bild: Geisteswissenschaftler/innen nutzen den Monographienbestand am häufigsten, Naturwissenschaftler/innen am seltensten.

Abbildung 3.7: Nutzungshäufigkeit des Buchbestands nach Großgruppen

(n = 436; V = 0,370)

Dieser Zusammenhang wird auch durch einen relativ hohen Wert für Cramers V dokumentiert, der hier bei $V = 0,370$ liegt.

Die Zufriedenheit mit dem Buchbestand liegt insgesamt bei $\bar{x} = 1,95$ ³⁶. Dabei sind über vier Fünftel (80,6%) zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Buchbestand, aber immerhin auch 20 Befragte unzufrieden oder sehr unzufrieden (4,4%). Gleichzeitig läßt sich anhand von handschriftlichen Kommentaren auf den Fragebögen³⁷ feststellen, dass die Wissenschaftler/innen den etatbedingten Rückgang beim Monographienzugang sehr deutlich wahrnehmen: Fast 50 Kommentare zu diesem Thema, wie

- "Buchbestand ist veraltet"
- "Standardwerke und wichtige Zeitschriften fehlen"
- "Buchbestand hat sich in den letzten zehn Jahren dramatisch verschlechtert"
- "es finden kaum noch Anschaffungen statt"
- "Bestände verschlechtern sich spürbar aufgrund der Finanznot"

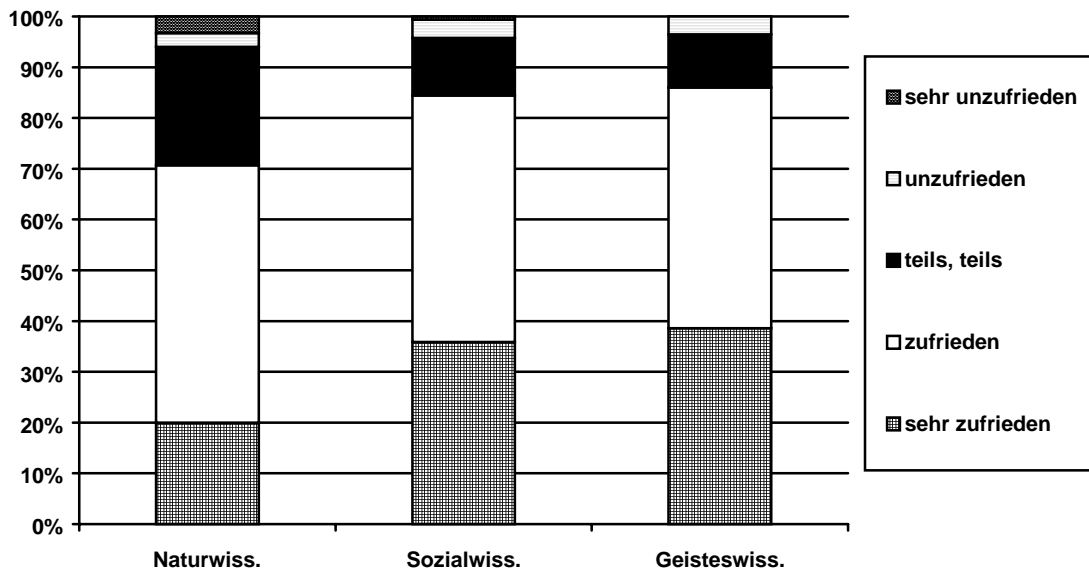
sprechen eine deutliche Sprache.

³⁶ Auch hier zur Information: In Münster wurde ein Wert von 2,61 für den gesamten Bestand ermittelt (Buch 1997:28); in Heidelberg von 2,42 (Homann 1998:18). In Düsseldorf wurde die Zufriedenheit mit dem Bestand anhand der Kriterien "Aktualität" (2,07 bei Zeitschriften) und "Angebotsbreite" (2,47 bei Zeitschriften) abgefragt; die Werte für ausleihbare bzw. einsehbare Fachbücher liegen sowohl bei der Aktualität als auch bei der Angebotsbreite alle um 2,5 (COMBI 1997:28). In Magdeburg wurde der Bestand anhand der vier Kriterien "Aktualität" (2,67), "Breite" (2,87), "Vorhandensein" (3,0) und "Bereitstellungsfristen Magazinliteratur" (2,42) ermittelt (COMBI 1997:57).

³⁷ Eine Zusammenfassung aller Kommentare findet sich im Anhang.

Analysiert man die quantitativen Angaben zur Zufriedenheit nun wiederum nach wissenschaftlichen Großgruppen, ergibt sich das folgende Bild:

Abbildung 3.8: Zufriedenheit mit dem Buchbestand nach Großgruppen



(n = 431; V = 0,173)

Grundsätzlich hat der Zeitschriftenbestand zwar für Naturwissenschaftler/innen eine höhere Bedeutung als der Monographienbestand (vgl. auch Abschnitt 3.3.3). Aber auch der Buchbestand wird von den Naturwissenschaftler/innen ($\bar{x} = 2,19$) der Universität deutlich schlechter bewertet als von den Sozial- ($\bar{x} = 1,84$) und Geisteswissenschaftler/innen ($\bar{x} = 1,79$). Betrachtet man die Befragten dichotomisiert nach Natur- vs. Geistes-/Sozialwissenschaftler/innen, so zeigt sich die schlechtere Bewertung durch die Naturwissenschaftler/innen auch in einem Wert für Cramers V von $V = 0,243$, was auf einen mäßig starken Zusammenhang zwischen Wissenschaftsgruppe und Zufriedenheit mit dem Buchbestand schließen lässt.

3.2.1.2 Nachschlagewerke

Nachschlagewerke und Bibliographien sind in der Bibliothek der Universität Konstanz im sogenannten Informations-Zentrum präsent gestellt. Da diese Bände nicht ausleihbar sind und damit über die Häufigkeit der Nutzung (und auch über die Zufriedenheit mit diesem Bestand) wenig bekannt ist, sind die erhobenen Daten von besonderem Interesse. Danach werden Nachschlagewerke von knapp

einem Fünftel der Befragten (18%) zumindest einmal wöchentlich genutzt; nochmals 21,9% nutzen dieses Material mehrmals monatlich. Immerhin 156 Wissenschaftler (37,1%) aber nutzen diesen Bestand seltener als einmal monatlich und 5,0% nutzen ihn nie. Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt mit $\bar{x} = 1,94$ etwa auf dem Niveau des Buchbestand, was auch für die jeweiligen Zufriedenheiten nach Großgruppen gilt.

3.2.1.3 Zeitschriftenbestand

Auch das Angebot an Zeitschriften ist zentraler Bestandteil der Dienstleistungspalette einer Bibliothek. In Konstanz werden derzeit rund 6.100 Zeitschriften im Abonnement gehalten³⁸. Aufgrund der ständig und stark steigenden Preise für Abonnements und gleichzeitig stagnierendem Erwerbungssetat war auch die Bibliothek der Universität Konstanz gezwungen, immer wieder Zeitschriftenabonnements abzubestellen. In manchen Fächern hat dies fast dramatische Ausmaße angenommen: Im Fach Physik z.B. ging die Zahl gehaltener Abonnements von 254 im Jahre 1988 auf 117 im Jahre 1998 zurück - das entspricht einem Rückgang um mehr als die Hälfte innerhalb von zehn Jahren³⁹.

Dennoch sind die Wissenschaftler/innen der Universität mit dem Zeitschriftenbestand der Bibliothek noch weitgehend zufrieden: Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt bei $\bar{x} = 2,25$. Der Zeitschriftenbestand wird damit insgesamt im Vergleich zum Buchbestand ($\bar{x} = 1,95$) etwas schlechter bewertet. Ein Erklärungsfaktor für diese schlechtere Bewertung könnte sein, dass die zeitschriftenintensiven Fächer in den letzten Jahren von Preissteigerungen und stagnierenden Erwerbungssetats noch wesentlich härter getroffen wurden als die mehr monographienorientierten Fachbereiche.

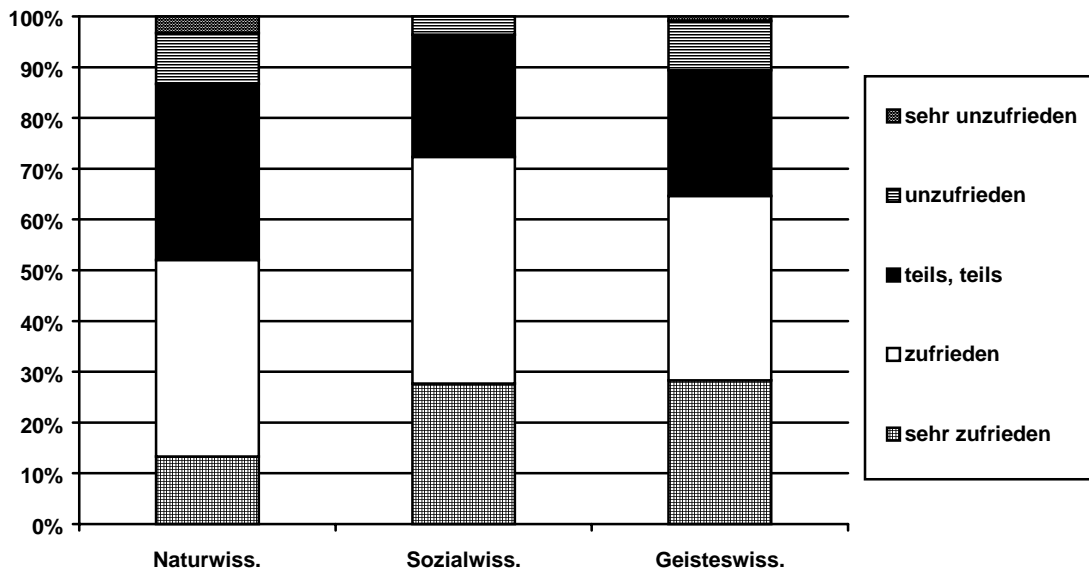
Gerade bei den Zeitschriften wird deshalb auch der Unterschied in der Bewertung zwischen den wissenschaftlichen Großgruppen deutlich: So sind z.B. 27,7% der Sozial- und 28,3% der Geisteswissenschaftler/innen mit dem Zeitschriftenbestand sehr zufrieden, aber nur 13,3% der Naturwissenschaftler/innen. Die Mittelwerte \bar{x} liegen hier bei 2,51 (Naturwissenschaften) gegenüber 2,04 (Sozialwissenschaften) und 2,19 (Geisteswissenschaften)⁴⁰.

³⁸ Davon werden etwa 5.200 gekauft; 900 werden der Bibliothek als Geschenk zur Verfügung gestellt.

³⁹ Quelle: interne Statistik. Die anderen naturwissenschaftlichen Fächer sind ähnlich stark betroffen.

⁴⁰ Der Wert für Cramers V liegt bei einer wiederum dichotomisierten Untersuchung N vs. G/S bei $V = 0,222$.

Abbildung 3.9: Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand nach Großgruppen



(n = 429; V = 0,174)

Aus den Reihen der naturwissenschaftlichen Fakultäten ist die Physik mit dem Zeitschriftenbestand noch am zufriedensten: Hier liegt die durchschnittliche Zufriedenheit bei $\bar{x} = 2,24$. Deutlich unzufriedener sind die anderen Fakultäten; allen voran die Chemie (2,68), aber auch die Mathematik / Informatik (2,57) und die Biologie (2,51).

Dass die Naturwissenschaften insgesamt vom Rückgang der Zahl laufend gehaltener Zeitschriften noch wesentlich stärker betroffen sind als die Geistes- und Sozialwissenschaften, zeigt sich auch an der Menge und der Intensität der Kommentare zu diesem Thema: Von Naturwissenschaftler/innen stammt mehr als die Hälfte der weit über 60 Kommentare, die das Problem fehlenden Zeitschriftenmaterials thematisieren:

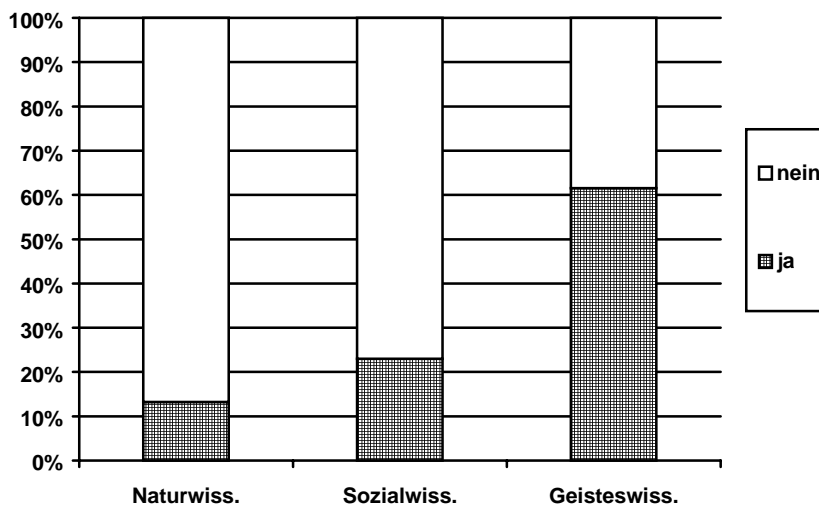
- "der ständige Rückgang internationaler Fachzeitschriften wegen Abbestellung ist schlimm"
- "es wurden wichtige Zeitschriften abbestellt"
- "es fehlen wichtige Zeitschriften"
- "zunehmende unbefriedigende Situation"
- "katastrophale Verschlechterung"

Zwei weitere Anregungen lassen sich aus den handschriftlichen Kommentaren der Wissenschaftler/innen herausziehen: Zum einen wird kritisiert, dass Zeitschriftenhefte (a) zu schnell *zum Binden* gegeben würden und (b) zu lange beim Buchbinder seien, bevor sie gebunden in die Bibliothek zurückkommen. Zum anderen wurde der Wunsch geäußert, eine *Neuerwerbungsausstellung* auch der wöchentlich neu eingetroffenen Zeitschriftenhefte einzuführen, die entweder an einem

Neuerwerbungs-Regal einsehbar sein sollte oder zumindest als E-Mail an die entsprechenden Fachbereiche gehen sollte.

Ein anderes Thema von Interesse ist die Ausleihbarkeit von Zeitschriftenbänden. Zeitschriftenhefte sind in der Bibliothek der Universität Konstanz grundsätzlich nicht ausleihbar, bei gebundenen Zeitschriftenbänden gibt es unterschiedliche Regelungen: Geisteswissenschaftliche und bestimmte juristische Zeitschriftenbände sind in der Regel für eine Woche ausleihbar, wohingegen sozial- und naturwissenschaftliche nicht ausgeliehen werden können. Für die Bibliothek war daher von Interesse, ob diese Regelung (noch) den Wünschen der Benutzer/innen entspricht oder ob hier Veränderungsbedarf bestehen könnte. Die Antworten der Wissenschaftler/innen deuten darauf hin, dass die jetzige Regelung ihren Präferenzen weitgehend entspricht: *Gegen* die Ausleihbarkeit von gebundenen Zeitschriftenbänden sprechen sich 86,8% der Natur- und 77,0% der Sozialwissenschaftler/innen aus, wohingegen 61,5% der Geisteswissenschaftler/innen *für* ausleihbare Zeitschriftenbände votieren. Auch der Wert für Cramers V (0,424) weist auf einen verhältnismäßig starken Zusammenhang hin.

Abbildung 3.10: Ausleihbarkeit von Zeitschriftenbänden nach Großgruppen



(n = 426; V = 0,424)

Differenziert man jedoch noch tiefer nach Fakultäten und Fachgruppen, so zeigt sich, dass auch die Geisteswissenschaften nicht einheitlich für die Ausleihbarkeit von Zeitschriftenbänden sind: Während die Fachgruppen Geschichte (60% für die Ausleihbarkeit), Sprachwissenschaft (63,6%) und Literaturwissenschaft (69,8%) mehrheitlich dafür sind, spricht sich die Fachgruppe Philosophie (nur 30,8%

dafür) mehrheitlich gegen die Ausleihbarkeit aus⁴¹. Der Wert von Cramers V steigt bei einer Analyse nach Fachgruppen folgerichtig sogar auf $V = 0,503$.

3.2.1.4 Zeitungen

Die Bibliothek hält derzeit 34 deutsche und ausländische Tages- und Wochenzeitungen im Abonnement, die in der Lesecke im Informationszentrum zur allgemeinen Benutzung ausliegen. Diese Angebote werden aber offensichtlich vor allem von Studierenden und weniger von den Lehrenden genutzt: Nur 58 Befragte (13,9%) geben an, den Zeitungsbestand einmal oder mehrmals in der Woche zu nutzen, wohingegen jeweils etwa ein Drittel dieses Angebot nie oder seltener als einmal im Monat nutzt. Die Wissenschaftler/innen, die dieses Angebot nutzen, bewerten es im Durchschnitt mit $\bar{x} = 2,13$.

3.2.1.5 CD-Roms

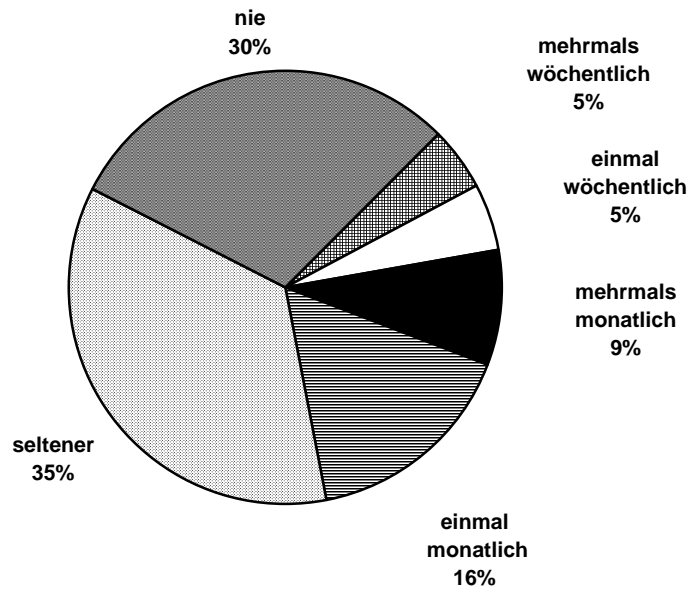
Bis zum April 1998 wurden bibliographische Datenbanken und Volltexte auf CD-Rom vor allem zur lokalen Nutzung in der Mediothek angeboten; bis zu diesem Zeitpunkt war nur eine kleine Auswahl von Silverplatter-Datenbanken über *Webspirs* vom jeweiligen Arbeitsplatz an der Universität zugänglich. Im April wurde das CD-Rom-Netz der Bibliothek, basierend auf der Software-Lösung der Firma *Holthaus+Heinisch*, für die universitäre Nutzung freigegeben⁴². Da die Daten dieser Befragung im März und April diesen Jahres erhoben wurden, lassen sie noch keine Schlüsse über dieses neue Angebot, sondern nur über die vorher bestehenden Möglichkeiten zu⁴³.

Dieses Angebot wurde dabei sehr differenziert genutzt, wie die folgende Abbildung aufzeigt:

⁴¹ Hier könnte man also überlegen, ob man die Ausleihbedingungen in diesem Punkt ändert, so dass Philosophie-Zeitschriften künftig nicht mehr ausgeliehen werden könnten.

⁴² Damit konnte die Bibliothek ein von den Benutzer/innen schon lange gewünschtes Angebot bereitstellen. Dieser Wunsch zeigte sich auch deutlich an der Vielzahl der Kommentare (14) auf Fragebögen zu diesem Thema.

⁴³ Ob die Nutzung der CD-Roms mit der Einführung des CD-Rom-Netzes steigen wird, kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht gesagt werden.

Abbildung 3.11: Nutzung von CD-Roms

(n = 418)

Zwar nutzen knapp 10% der Befragten zumindest einmal in der Woche CD-Roms; gleichzeitig aber gibt auch jeweils etwa ein Drittel an, die CD-Roms nie (29,9%) bzw. seltener als einmal im Monat (35,6%) zu benutzen⁴⁴.

Die durchschnittliche Zufriedenheit \bar{x} liegt bei CD-Roms insgesamt bei 2,29, wobei die Sozialwissenschaften mit 2,05 am zufriedensten sind. Vor allem in den Naturwissenschaften (2,58), aber auch bei Geisteswissenschaften (2,39) scheint es hingegen Handlungsbedarf zu geben.

⁴⁴ In diesem Zusammenhang ist eine andere Zahl von Interesse: Die gesamte interne Nutzungsstatistik weist für 40 gehaltene CD-Roms für das Jahr 1997 insgesamt 17.134 Zugriffe auf (Quelle: Interne Statistik), was - ganz grob auf 52 Nutzungswochen gerechnet - einer Nutzung von etwa 330 Zugriffen pro Woche (Gesamtnutzung incl. Studierenden etc.) entspricht. Leider sind diese Zahlen nicht direkt miteinander vergleichbar, weil einerseits keine genaueren Angaben über die konkrete Anzahl jeweils benutzter Scheiben vorliegen, andererseits nicht eindeutig ist, ob die Webspurs-Nutzungen von den Befragten gegebenenfalls mit einberechnet wurden.

3.2.1.6 Audiovisuelle Medien

AV-Medien (Videos, Tonträger etc.) werden von einem relativ kleinen, sehr speziellen Nutzer/innenkreis gebraucht. Der "enge Kreis" derer, die das Angebot mindestens einmal monatlich nutzen, liegt bei 50 Befragten (12%). 41,4% nutzen das Angebot an AV-Medien sporadisch; 46,7% nutzen es gar nicht. Die Bewertung der AV-Medien fällt kritisch aus: Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt bei $\bar{x} = 2,50$ ⁴⁵; nur die Sprachlehrmittel und die Kopiergeräte werden noch schlechter benotet (s.u.).

Dabei scheint es so zu sein, dass die AV-Medien v.a. von denen schlecht bewertet werden, die sie nicht nutzen: Die 50 Befragten, die das Angebot relativ häufig nutzen (zumindest einmal monatlich), sind mit $\bar{x} = 2,39$ etwas zufriedener als der Durchschnitt. Der Wert für Cramers V für den Zusammenhang zwischen "häufiger Nutzung" und "hoher Zufriedenheit" liegt bei $V = 0,396$ und weist auf einen mittleren Zusammenhang zwischen diesen Größen hin.

3.2.1.7 Sprachlehrmittel

Auch die Sprachlehrmittel werden - neben den Studierenden - nur von einer relativ kleinen Gruppe der Lehrenden genutzt und sind in dieser Beziehung den AV-Medien nicht unähnlich. Immerhin geben insgesamt 39 Befragte (9,6%) an, dieses Angebot zumindest einmal monatlich oder öfter zu nutzen. 26,7% der Befragten nutzen es ab und zu; 63,7% haben es noch nie benutzt.

Auch die Bewertung der Sprachlehrmittel ist nicht besonders gut: Mit einem Wert von $\bar{x} = 2,54$ liegen sie am Ende der Angebote, die direkt in den Verantwortungsbereich der Bibliothek fallen⁴⁶.

Die relativ schlechte Bewertung sowohl der audiovisuellen Medien als auch der Sprachlehrmittel könnte sich wohl u.a. gerade darauf zurückführen lassen, dass sie nur von einem relativ kleinen Kreis genutzt werden, der aber hohe und sehr spezielle Ansprüche an dieses Material stellt. Andererseits lässt sich dieses Argument entkräften, wenn man bedenkt, dass natürlich jede wissenschaftliche Disziplin hoch spezialisiert ist und deshalb sehr spezielles Monographien- und Zeitschriftenmaterial benötigt. Der Grund für die einzelnen Bewertungen müsste also anderswo gesucht werden.

Betrachtet man die Gruppen differenzierter, die mit den Sprachlehrmitteln am intensivsten arbeiten (Sprachwissenschaft, Literaturwissenschaft, Sprachlehr-

⁴⁵ Nur 154 von 466 Befragten haben die AV-Medien überhaupt bewertet. Zwischen den Großgruppen gibt es kaum Unterschiede in der Bewertung dieses Angebots.

⁴⁶ Die Sprachlehrmittel wurden sogar nur von 115 Befragten bewertet. Die Kopiergeräte schneiden zwar mit $\bar{x} = 2,96$ noch wesentlich schlechter ab, fallen aber nicht direkt in die Verantwortung der Bibliothek (vgl. 3.2.5).

institut), so zeigt sich ein deutlicher Unterschied in der Bewertung dieses Angebots: Die Mitarbeiter/innen des Sprachlehrinstituts sind mit der Sprachlehrmitteln noch weitgehend zufrieden ($\bar{x} = 2,13$), während die Literatur- (2,55) und vor allem die Sprachwissenschaftler/innen (2,79) wesentlich unzufriedener sind. In Gesprächen mit diesem Fachbereich könnte Ursachenforschung betrieben werden.

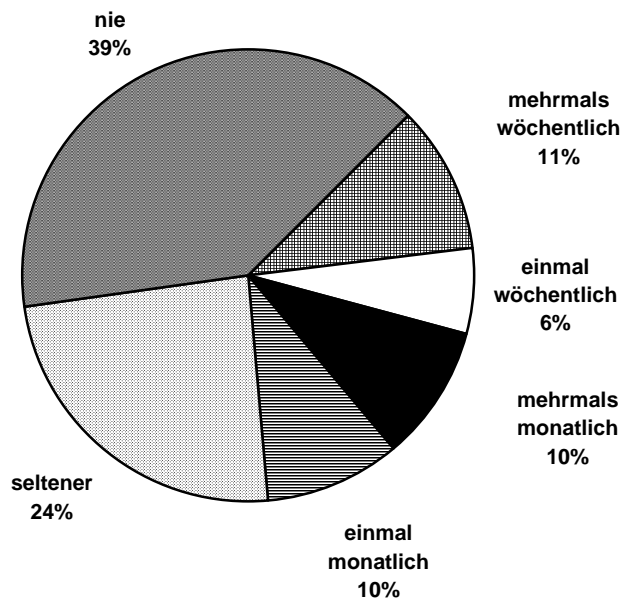
Aus den (recht spärlichen) Kommentaren auf den ausgewerteten Fragebögen lässt sich kaum ein Anhaltspunkt für die Unzufriedenheit sowohl mit den AV-Medien als auch mit den Sprachlehrmitteln ableiten. Einige bemängeln das zu geringe Angebot, andere wünschen sich z.B. bei Videos weniger restriktive Ausleihbedingungen.

3.2.1.8 Volltexte im Internet

Die Bibliothek bietet derzeit eine ganze Reihe elektronischer Publikationen über ihre Homepage an⁴⁷. Dazu gehören v.a. Konstanzer Diplom- und Magisterarbeiten, Dissertationen und Habilitationsschriften, aber auch eine ganze Reihe von Arbeitspapieren Konstanzer Wissenschaftler/innen. Daneben wird seit Juni 1998 eine große Zahl elektronischer Zeitschriften z.B. über *Swetsnet*, ein Angebot des Zeitschriftengroßhändlers *Swets und Zeitlinger*, angeboten. Zum Zeitpunkt der Befragung aber waren lediglich wenige E-Journals über die Homepage erreichbar, so dass sich die Ergebnisse der Befragung v.a. auf die elektronischen Hochschulschriften beziehen lassen.

Das Angebot an Volltexten über die Homepage der Bibliothek wird von den Wissenschaftler/innen sehr unterschiedlich angenommen: 41 Befragte geben an, Volltexte mehrmals wöchentlich zu nutzen (10,6%); insgesamt nutzen immerhin 36,2% dieses Angebot mindestens einmal monatlich. Andererseits nutzen aber auch 39,8% solche Volltexte überhaupt nicht. 38 Befragte geben an, diese Dienstleistung gar nicht zu kennen:

⁴⁷ <http://www.uni-konstanz.de/ZE/Bib/index.html>

Abbildung 3.12: Nutzung von Volltexten im Internet

(N = 387)

Die durchschnittliche Zufriedenheit mit dem Angebot an elektronischen Volltexten liegt bei $\bar{x} = 2,32$. Dabei sind die Geisteswissenschaften am zufriedensten (2,05), während Sozial- (2,24) und v.a. Naturwissenschaften (2,63) weniger zufrieden sind. Aufgrund der erhobenen Zahlen lassen sich aber keine Aussagen darüber treffen, womit die Befragten ganz konkret weniger zufrieden sind - ob z.B. mit der Möglichkeit, eigene Texte ins Netz zu bringen oder mit der Form der Darstellung und den Recherchemöglichkeiten über die Homepage der Bibliothek. Die etwa 30 handschriftlichen Kommentare zu diesem Thema bezogen sich vor allem auf den *Ausbau* des Angebots und *bessere Zugriffs- und Recherchemöglichkeiten*. So wurden vor allem eine Verknüpfung (per Link) von Katalogisat und elektronischem Dokument sowie eine bessere sachliche Erschließung der Dokumente gewünscht.

Die Verwaltung der Dokumente sowie Retrieval und Darstellung der Volltexte laufen bisher über ein "hausgemachtes" System, das aber mit der ständig zunehmenden Menge an elektronischen Publikationen an seine Grenzen stößt. Die zurückhaltende Nutzung der angebotenen Volltexte und die unterdurchschnittliche Bewertung des Angebots könnten auch darin eine Ursache haben. Deshalb wird derzeit OPUS (Online Publikationsverbund der Universität Stuttgart), ein an der Universitätsbibliothek Stuttgart entworfenes System, an Konstanzer Verhältnisse angepasst (KOPS = Konstanzer Online-Publikations-System). Mit KOPS, das noch im Laufe des Jahres 1998 anlaufen soll, wird eine einfachere Verwaltung der

Dokumente und v.a. eine wesentlich benutzer/innenfreundlichere Darstellung möglich werden⁴⁸.

3.2.1.9 Neuerwerbungsausstellung (NE)

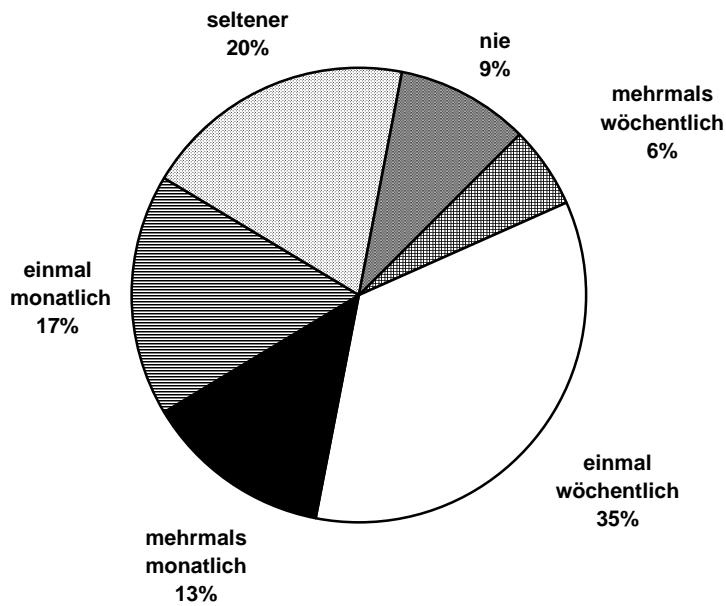
In der Neuerwerbungsausstellung im Inf-Zentrum der Bibliothek und im Buchbereich N (für die naturwissenschaftlichen Fächer)⁴⁹ werden sämtliche Monographien-Neuzugänge einer Woche jeweils 14 Tage ausgestellt⁵⁰, bevor sie in den Buchbereichen systematisch aufgestellt werden. Dabei wird die Literatur bereits nach der Konstanzer Systematik aufgestellt, so dass eine Suche nach Fachgebieten möglich ist.

Von dieser Möglichkeit, sich über die neue Literatur rasch und umfassend zu informieren, macht der größte Teil der Befragten gerne und häufig Gebrauch. Nur 41 Befragte (9,4%) nutzen die "NE" überhaupt nicht; mehr als die Hälfte nutzt sie regelmäßig mehrmals im Monat. Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von $\bar{x} = 1,76$ erreicht die "NE" unter den abgefragten Bestandsdienstleistungen die beste Bewertung. Und auch wenn sich einige Befragte kritisch über die "NE" äußerten ("findet nicht mehr statt"), so ist dies vielmehr den sinkenden Bestandszugangszahlen zuzurechnen als der Institution "NE" als solcher. Ob sich auch die schlechtere Bewertung der "NE" durch die Naturwissenschaftler/innen ($\bar{x} = 2,06$) im Vergleich mit den Sozial- (1,64) und Geisteswissenschaftler/innen (1,61) auf den geringeren Zugang an Monographien oder aber auf die Präsentation der Neuerwerbungen im Buchbereich N zurückführen lässt, dazu können aufgrund der quantitativen Daten allein keine Aussagen gemacht werden.

⁴⁸ KOPS wird dann auch über die Homepage der Bibliothek erreichbar sein. OPUS ist schon heute über <http://www.uni-stuttgart.de/opus> erreichbar. Außerdem existieren auch auf Landesebene weitere Anstrengungen, einheitliche Lösungen für elektronische Publikationen auf der Ebene der Bibliotheken zu entwerfen. So gibt es z.B. eine Arbeitsgruppe beim Ministerium für Wissenschaft und Kunst, die mögliche Lösungsalternativen diskutiert und im Jahre 1999 zu einem Abschluss kommen soll (vgl. Arbeitsgruppe Volltexte 1998).

⁴⁹ Daneben gibt es noch eine kleinere Neuerwerbungsausstellung in der Mediothek. Unter dieser Frage aber war v.a. die "normale" NE zu verstehen.

⁵⁰ Ausnahmen sind lediglich Mehrfachexemplare, Lehrbuchsammlung, Grundbetragsliteratur und Express-Fälle.

Abbildung 3.13: Nutzung der Neuerwerbungsausstellung

(n = 436)

In Kommentaren wurde der Wunsch nach der Information der Wissenschaftler/innen über die in ihren Fachbereichen neu erworbene Literatur über E-Mail oder das WWW geäußert. Eine solche Möglichkeit gibt es bereits über die Homepage der Bibliothek⁵¹. Dass dieser Wunsch dennoch (von etwa zehn Befragten) geäußert wurde, lässt eher darauf schließen, dass die Bibliothek ihre Angebote der universitären Öffentlichkeit besser und aktiver vermitteln sollte.

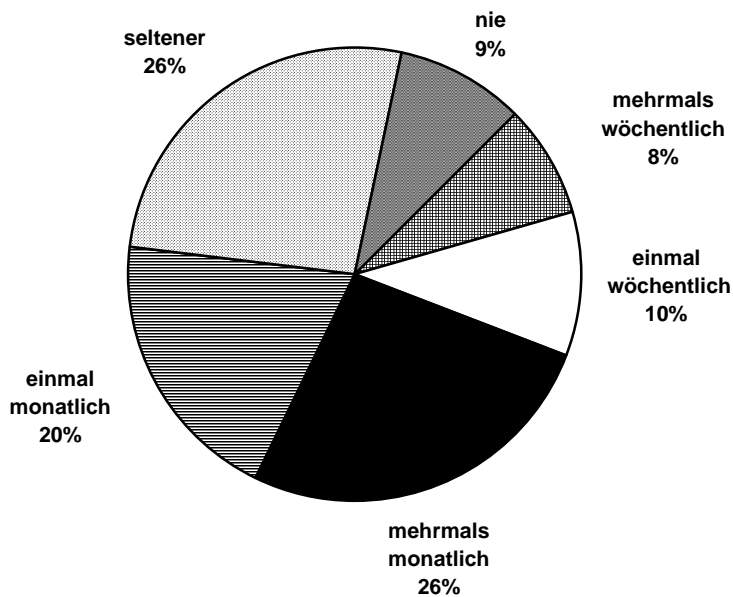
3.2.1.10 Fernleihe

Die Fernleihe wird im Rahmen dieser Untersuchung deshalb zum Abschnitt *Bestände* gerechnet, weil mit ihrer Hilfe *Bestandslücken* ausgeglichen werden können⁵². Im Rahmen der Befragung gab nun fast jede/r fünfte an, die klassische "rote" Fernleihe zumindest einmal in der Woche zu nutzen (18,4%). Nur 9,1% greifen überhaupt nicht auf die Fernleihe zurück:

⁵¹ Unter der URL <http://www.uni-konstanz.de/ZE/Bib/sv/ne0.html>

⁵² Natürlich beziehen sich die Angaben der Befragung nur auf die *nehmende* Fernleihe; über die *gebende* Fernleihe kann hier nichts ausgesagt werden. Die Zahlen der Konstanzer Bibliothek lagen im Bereich der gebenden Fernleihe in den letzten Jahren bei knapp unter 70.000, im Bereich der nehmenden Fernleihe stiegen sie in 1997 auf den bisherigen Höchstwert von etwa 38.000 (Quelle: Interne Statistik).

Abbildung 3.14: Nutzung der Fernleihe



(n = 451)

Bei der Einordnung der Zufriedenheit mit der Fernleihe muss man berücksichtigen, dass die Bibliothek gerade in diesem Bereich sehr stark von der (Liefer-) Leistung anderer Bibliotheken abhängig ist: Wenn es in anderen Bibliotheken Verzögerungen gibt, fällt dies natürlich auch auf die eigene Fernleihe zurück. Die Konstanzer Fernleihe erhält mit einem durchschnittlichen Wert von $\bar{x} = 1,92$ eine gute Bewertung⁵³, die allerdings zwischen den Großgruppen etwas differiert: Die Naturwissenschaftler/innen bewerten auch die Fernleihe mit $\bar{x} = 2,10$ schlechter als die Sozial- (1,91) und die Geisteswissenschaftler/innen (1,71).

⁵³ In Heidelberg wurde die Fernleihe mit 2,64 bewertet (Homann 1998:18); in Düsseldorf mit 2,36 (COMBI 1997:19). In Magdeburg vergaben 0,7% eine 1, 14,5% eine 2, 23,8% eine 3, 17,9% eine 4, 14,8% eine 5 und 23,8% machten keine Angabe (COMBI 1997:53). Für Münster liegen keine Daten vor.

3.2.1.11 *Eilt-/Express-Fernleihe und Subito*

Die Eilt-/Express-Fernleihe wird zwar deutlich weniger genutzt als die "rote" Fernleihe, aber immerhin nutzen doch 16,5% der Befragten diese Möglichkeit zumindest einmal monatlich. Demgegenüber nutzt fast die Hälfte der Befragten (45,3%) dieses Angebot gar nicht.

Die Bibliothek bietet seit 1995 die Express-Fernleihe als eigene Dienstleistung an und bedient sich dabei des DBI-Link-Verfahrens⁵⁴. 1997 kam Subito⁵⁵, der Direktlieferdienst der deutschen Bibliotheken, hinzu.

Die durchschnittliche Zufriedenheit mit diesem Angebot liegt bei $\bar{x} = 1,91$ und damit auf dem Niveau der normalen Fernleihe. Auch die Bewertung in den einzelnen Großgruppen entspricht in etwa der der normalen Fernleihe.

3.2.2 Beratungsdienstleistungen

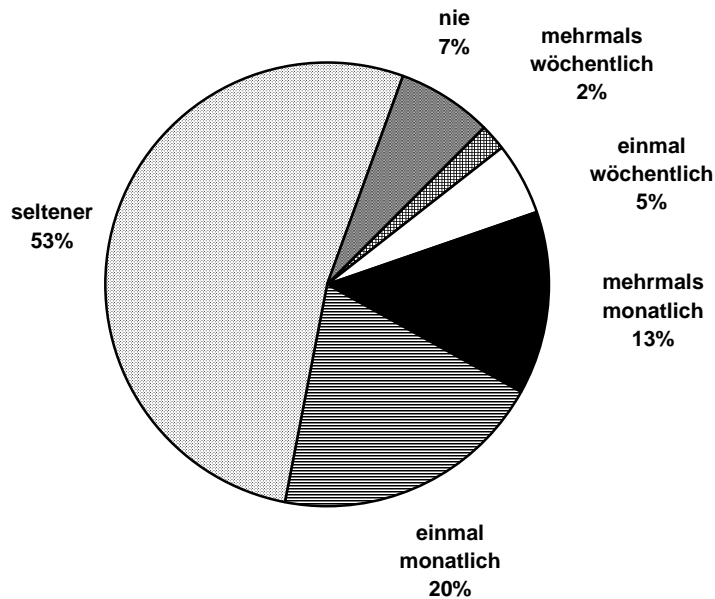
Im folgenden werden die vier im Fragebogen abgefragten Beratungsdienstleistungen analysiert: Auskunft, Mediothek, Fachreferate und Verbuchung.

3.2.2.1 *Auskunft*

Die zentrale Auskunft der Bibliothek ist im Informationszentrum der Bibliothek untergebracht und in der Regel von 9 bis 18 Uhr besetzt. Obwohl Auskünfte natürlich auch von anderen Mitarbeiter/innen der Bibliothek gegeben werden, war die Stoßrichtung der Frage auf die zentrale Auskunft sicherlich eindeutig. Die Nutzungsfrequenz dieser wichtigen Dienstleistung der Bibliothek zeigt die folgende Graphik:

⁵⁴ Grundsätzlich ist DBI-Link eine Endnutzerdienstleistung.

⁵⁵ Nähere Informationen unter <http://www.subito.de>.

Abbildung 3.15: Nutzung der Auskunft

(n = 452)

Demzufolge wenden sich vier von zehn Befragten (40,5%) zumindest einmal monatlich an die Auskunft; jede/r fünfte (20,6%) sogar mehrmals monatlich oder noch öfter. 52,7% der Befragten geben an, die Auskunft nur gelegentlich zu nutzen und 6,9% wenden sich nach eigenen Angaben nie an die Mitarbeiter/innen hinter der Auskunftstheke.

Im Vergleich wird die Auskunft - wie alle Beratungsdienstleistungen - überdurchschnittlich gut bewertet: Die mittlere Zufriedenheit liegt bei $\bar{x} = 1,62$ ⁵⁶.

3.2.2.2 Mediothek

Auch die Mediothek ist im zentralen Inf-Bereich der Bibliothek untergebracht. Dort werden sämtliche audiovisuellen Medien bereitgehalten: Videos und Tonträger können an entsprechenden Geräten genutzt, mit CD-Roms kann an Einzelplatzgeräten gearbeitet werden⁵⁷. Auch die Sprachlehrmittel sind dort unter-

⁵⁶ In Münster erhält die Auskunft den Wert 1,90 (Buch 1997:29); in Heidelberg 2,21 (Homann 1998:21). Für Düsseldorf und Magdeburg liegen keine gesonderten Ergebnisse vor.

⁵⁷ Mit der Einführung des universitätsweiten CD-Rom-Netzes im April 1998 wird dieser Aufgabenbereich der Mediothek sicherlich an Bedeutung verlieren. Zum Zeitpunkt der Befragung aber lief der größte Teil der CD-Rom-Nutzung noch über die Mediothek.

gebracht. Außerdem wird über die Mediothek der Zugang zum Rara-Raum verwaltet.

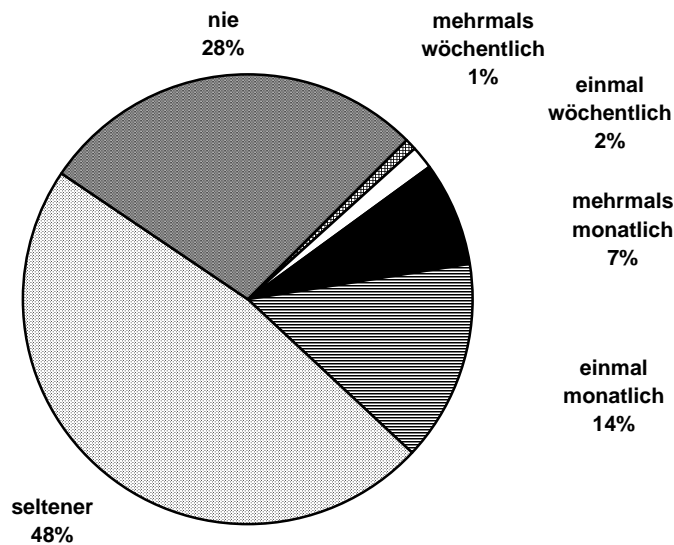
Die Nutzung der Mediothek wird wie folgt angegeben: Etwa ein Viertel der Befragten (26,2%) nutzt die in der Mediothek angebotenen Dienstleistungen zumindest einmal monatlich; weitere 45,5% nutzen sie nur sporadisch und immerhin 28,3% der Befragten nutzen sie gar nicht. Die durchschnittliche Zufriedenheit mit der Mediothek liegt bei $\bar{x} = 1,86$.

3.2.2.3 Fachreferate

Die einzelnen Wissenschaftsgebiete werden an der Bibliothek der Universität Konstanz von 13 Fachreferent/innen betreut. Deren Aufgaben bestehen vor allem in (a) der Erwerbung und (b) der sachlichen Erschließung der relevanten Literatur sowie (c) der Betreuung der Wissenschaftler/innen und Studierenden in den jeweiligen Fachbereichen in allen Fragen der Literatur- und Informationsversorgung. Dem dritten Aufgabenbereich kommt in Konstanz besondere Bedeutung zu, weil die Fachreferent/innen das Bindeglied zwischen Wissenschaft und Bibliothek - als der zentralen Institution der Informationsversorgung, denn dezentrale Bibliotheken existieren in Konstanz nicht - darstellen. Der Kontakt zwischen den Fachreferent/innen der Bibliothek und den Lehrenden und Forschenden in den Fachbereichen dürfte deshalb insgesamt wahrscheinlich wesentlich intensiver sein als in anderen, zentralen Universitätsbibliotheken.

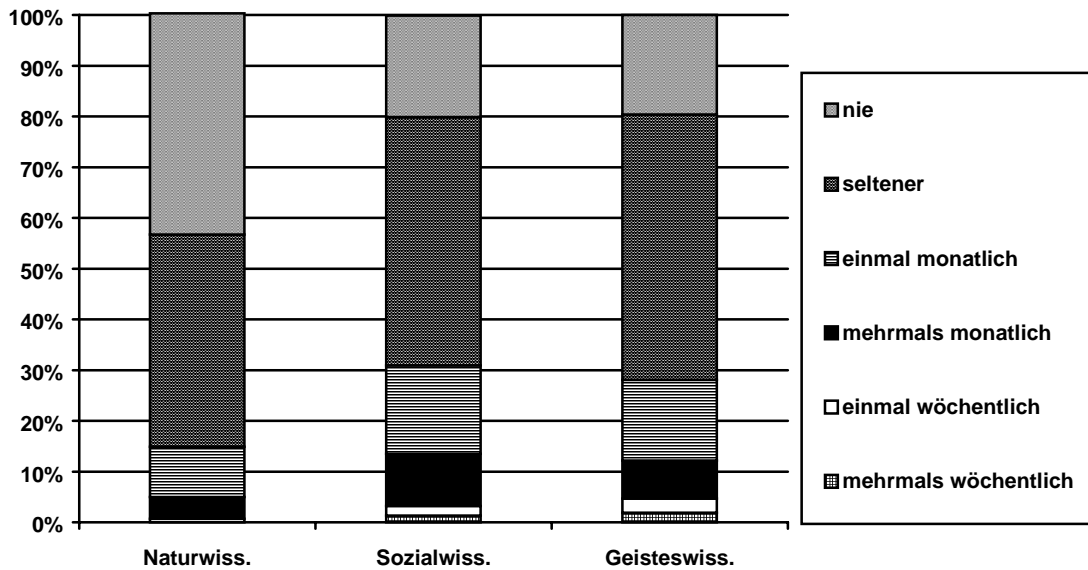
Die Kontakte der Fachreferent/innen zu den einzelnen Wissenschaftler/innen sind dabei natürlich von unterschiedlicher Intensität. Das zeigt sich auch in den Antworten der Befragten zur Nutzung der Fachreferate, die die folgende Abbildung darstellt: Etwa ein Viertel (24,3%) gibt an, zumindest einmal monatlich in Kontakt mit dem zuständigen Fachreferenten zu stehen. Ein gutes weiteres Viertel (28,1%) jedoch gibt auch an, gar keinen Kontakt mit dem/der Zuständigen in der Bibliothek zu haben⁵⁸.

⁵⁸ In Münster waren die Fachreferate 84% der Befragten unbekannt (Buch 1997:30); in Heidelberg, wo die Nutzungshäufigkeit auf einer Skala von 1 (sehr starke Nutzung) bis 5 (überhaupt nicht) gemessen wurde, lag der Mittelwert für die Nutzung der Fachreferate bei 4,6. Gerade hierbei wird aber wiederum deutlich, wie wenig vergleichbar die Ergebnisse sind: Dort wurden (a) Wissenschaftler/innen und Studierende (b) nach den Fachreferent/innen einer zentralen UB befragt, wohingegen in Konstanz nur Wissenschaftler/innen über ein einschichtiges System befragt wurden.

Abbildung 3.16: Nutzung der Fachreferate

(n = 423)

Differenziert man den Kontakt der Wissenschaftler/innen mit den Fachreferent/innen der Bibliothek nach Großgruppen, so erkennt man deutlich Unterschiede in der "Nutzung" dieser Bibliotheksdienstleistung: Während bei den Naturwissenschaften etwas über zwei Fünftel angibt, gar keinen Kontakt mit den Fachreferent/innen zu haben (43,3%), ist der Kontakt in den Sozial- und Geisteswissenschaften deutlich intensiver. Dort gibt es einen regelmäßigen Kontakt (einmal monatlich oder öfter) bei 30,9% (Sozialwiss.) bzw. 28,1% (Geisteswiss.), was bei den Naturwissenschaften nur in 14,9% der Fälle zutrifft.

Abbildung 3.17: Kontakt mit den Fachreferent/innen nach Großgruppen

(n = 403, V = 0,194)

Die Universität scheint mit der wissenschaftlichen Betreuung durch die Fachreferent/innen der Bibliothek sehr zufrieden: Mit einer durchschnittlichen Zufriedenheit von $\bar{x} = 1,51$ erhalten die Fachreferate die beste Bewertung aller erhobenen Dienstleistungen⁵⁹. Dabei differiert diese Bewertung kaum zwischen den wissenschaftlichen Großgruppen: Die Sozialwissenschaften vergeben im Schnitt $\bar{x} = 1,51$; Naturwissenschaften (1,61) und Geisteswissenschaften (1,41) liegen nur knapp darunter bzw. darüber. Obwohl also die Naturwissenschaftler/innen im Durchschnitt mit der Bibliothek deutlich unzufriedener sind als ihre Kolleg/innen, weichen sie in der Bewertung der Fachreferent/innen kaum von der Benotung durch die anderen Fachbereiche ab.

3.2.2.4 Ausleihverbuchung

Für den Bereich der Ausleihverbuchung wurde die Nutzungshäufigkeit nicht erhoben, weil (a) die interne Statistik präzisere Ergebnisse liefert und (b) dieses Ergebnis nicht für allzu wichtig befunden wurde. Die Zufriedenheit mit der Ausleihverbuchung hingegen wurde erhoben, die durchschnittliche Zufriedenheit liegt bei $\bar{x} = 1,76$. Sie differiert nur minimal zwischen den Naturwissenschaften (1,78),

⁵⁹ Zum Vergleich: In Münster wurde die "Hilfsbereitschaft" erhoben, die bei den Fachreferent/innen bei 1,93 liegt (Buch 1997:29); in Heidelberg die Zufriedenheit mit den Fachreferaten (2,52) im Rahmen der Informationsdienste. Düsseldorf und Magdeburg: keine Angaben.

die vor allem den Buchbereich N bewerten dürften, und den Geistes- (1,73) und Sozialwissenschaften (1,75).

3.2.3 EDV-Angebote

Unter der Überschrift EDV-Angebote werden hier die folgenden Angebote der Bibliothek analysiert: Koala (OPAC⁶⁰), der Journal Quick Finder (elektronisches Verzeichnis des Zeitschriftenbestands), die Homepage der Bibliothek sowie fachspezifische Informationen und Verbunddatenbanken über das WWW.

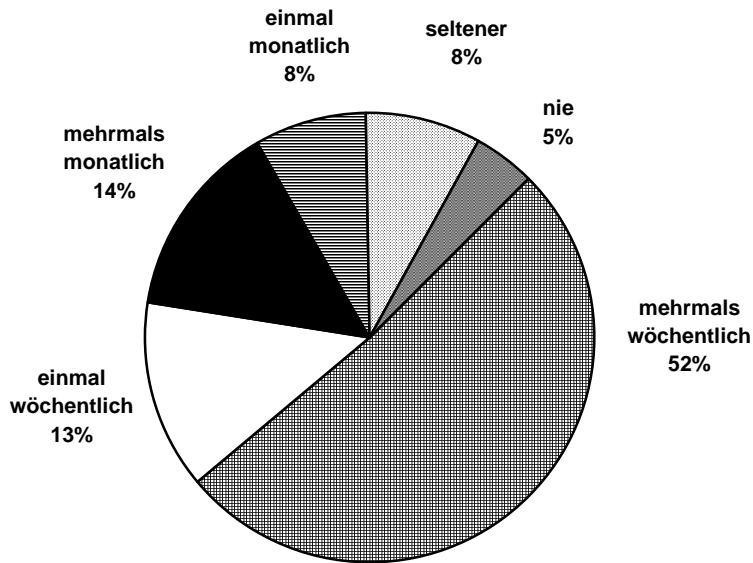
3.2.3.1 Koala (OPAC)

Koala, das Konstanzer Anfrage- und Ausleihsystem, ist als OPAC der Bibliothek seit 1985 in Betrieb und wurde seitdem immer wieder verbessert⁶¹. Der OPAC verzeichnet lückenlos den kompletten Monographienbestand der Bibliothek; Zeitschriften allerdings werden in der Regel nicht nachgewiesen. Seit 1996 gibt es auch eine von studentischer Seite entwickelte Windows-Version, die allerdings immer wieder Benutzungs- und Performanceprobleme aufwirft. Seitdem 1997 die Entscheidung für die Einführung eines landeseinheitlichen Lokalsystems mit WebPac (*Horizon* von *Dynix*) fiel, wurde keine Arbeitskapazität mehr in die Entwicklung von Koala gesteckt. Die Nutzungsfrequenz von Koala zeigt die folgende Abbildung:

⁶⁰ Online Public Access Catalogue.

⁶¹ 1985 wurde ein einfacher OPAC in Betrieb genommen, der nur eine Kurztitelrecherche erlaubte. Seit 1990 läuft Koala mit differenzierten Recherchemöglichkeiten.

Abbildung 3.18: Nutzung von Koala



(n = 441)

Mehr als die Hälfte der Befragten (51,5%) nutzt Koala mehrmals in der Woche; lediglich ein kleiner Anteil von 4,5% der Befragten gibt an, den Katalog nie zu benutzen. Dieser außergewöhnlich hohe Nutzungsgrad lässt sich sehr einfach dadurch erklären, dass Koala den einzigen lokalen Literaturnachweis darstellt, denn Zettel- oder Mikrofiche-Kataloge gibt es an der Konstanzer Bibliothek nicht: Die Benutzer/innen sind auf den OPAC angewiesen.

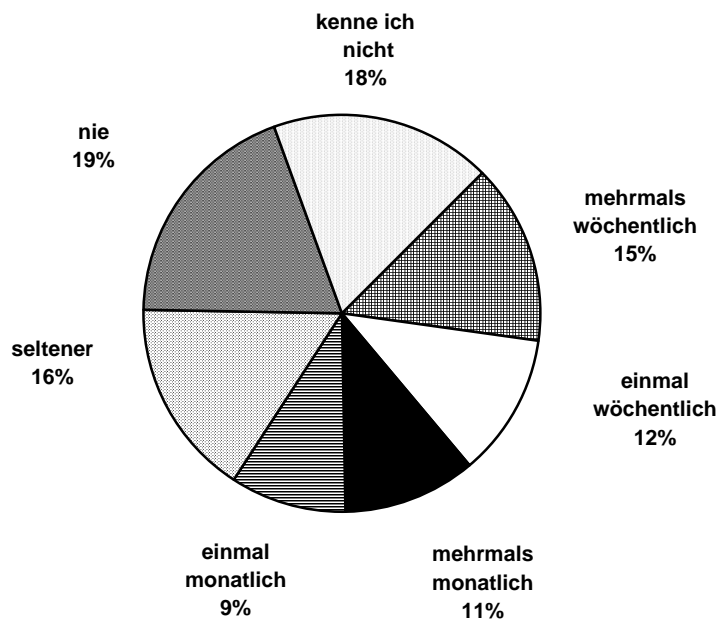
Die durchschnittliche Zufriedenheit mit Koala liegt bei $\bar{x} = 2,09$ und damit schlechter als der Durchschnitt der EDV-Angebote. Sicherlich wirkt im Windows-Zeitalter für viele Benutzer/innen ein Linemode-Programm wie das klassische Koala antiquiert und wenig bedienungsfreundlich. Mit der derzeitigen Windows-Version hingegen sind die Recherche-Möglichkeiten etwas eingeschränkt. Koala insgesamt wurde deshalb von zahlreichen Befragten in vielerlei Hinsicht kritisiert. Der *Horizon*-WebPac als künftiges Recherche-Instrument wird die Ansprüche der Benutzer/innen vermutlich besser befriedigen können.

3.2.3.2 Journal Quick Finder

Der Journal Quick Finder⁶² verzeichnet den gesamten Zeitschriftenbestand der Bibliothek auf der Basis der beim Deutschen Bibliotheksinstitut (DBI) geführten Zeitschriftendatenbank (ZDB), von der etwa viermal jährlich ein Abzug einge spielt wird. Er ermöglicht eine sehr komfortable Suche nach Zeitschriftentiteln, Titelstichworten oder Abkürzungen. Er ersetzt damit seit seiner Einführung im Jahre 1996 weitgehend einen konventionellen Zeitschriftenkatalog⁶³.

Die Nutzungshäufigkeit, die in der folgenden Graphik dargestellt ist, zeigt die Akzeptanz des Journal Quick Finders deutlich auf: Knapp die Hälfte der Befragten (47%) recherchieren zumindest einmal monatlich in diesem elektronischen Zeitschriftenkatalog, und nur ein knappes Fünftel (19%) gibt an, ihn überhaupt nicht zu benutzen.

Abbildung 3.19: Nutzung des Journal Quick Finder



(n = 427)⁶⁴

⁶² Der Journal Quick Finder wurde im Hause vom Fachreferenten für Mathematik, Informatik und Physik, Gerhard Schmitz-Veltin, entwickelt.

⁶³ Ein solcher Zeitschriftenkatalog in Mikrofiche-Ausgabe existiert zwar noch, wird aber äußerst selten benutzt.

⁶⁴ Auch andere Angebote waren Befragten teilweise unbekannt. Umgesetzt wurden aber in der Regel nur die Antworten derjenigen, die das Angebot kennen und somit potentiell nutzen könnten. Im Falle des Journal Quick Finders und der Fachführer im Internet wurden jedoch die "kenne ich nicht"-Nennungen mit berücksichtigt, weil es sich hier um eine große Gruppe handelt.

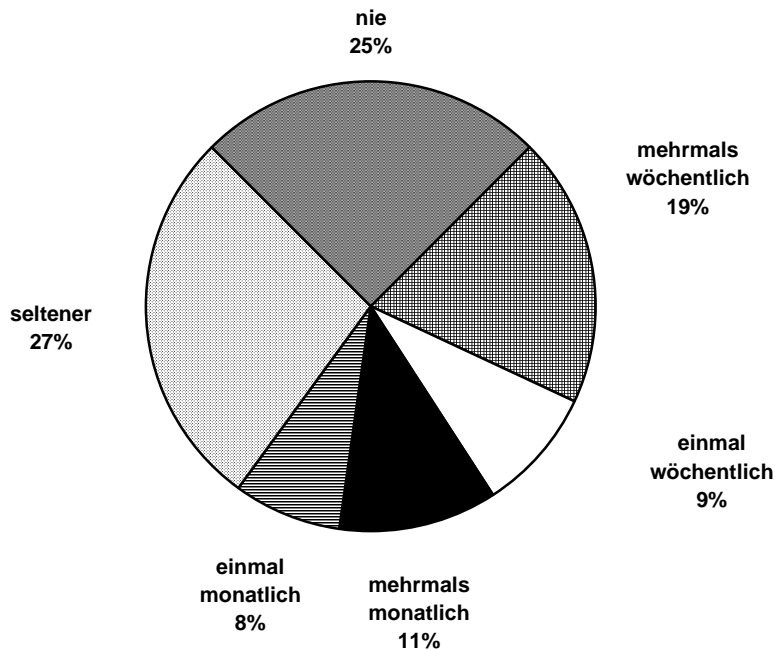
Gleichzeitig fällt auf, dass 77 Befragte angeben, den Journal Quick Finder gar nicht zu kennen; sein Bekanntheitsgrad ist also im Vergleich mit den meisten anderen Angeboten relativ niedrig. Wer ihn aber kennt und nutzt, bewertet ihn auch ausgesprochen gut: Mit einer durchschnittlichen Bewertung von $\bar{x} = 1,88$ liegt er an der Spitze der abgefragten EDV-Angebote.

3.2.3.3 *Homepage der Bibliothek*

Von der Homepage der Bibliothek⁶⁵ aus lassen sich nahezu alle Angebote der Bibliothek abrufen; sie ist mittlerweile zu einem zentralen Informationsmedium geworden. Ursprünglich wurde bei ihrer Gestaltung die Philosophie verfolgt, möglichst alle Angebote bereits auf der Einstiegsseite anzuzeigen und direkt zu verlinken, um ein umständliches Navigieren über mehrere Hierarchie-Ebenen zu vermeiden. Zwischenzeitlich hat die Fülle des Angebots dazu geführt, dass diese Einstiegsseite sehr unübersichtlich geworden ist. Dies wurde auch in einigen handschriftlichen Kommentaren auf Fragebögen deutlich gemacht. Deshalb wird schon seit längerer Zeit an einer neuen Gestaltung gearbeitet. Im Rahmen der Befragung aber konnte natürlich nur die "alte" Version bewertet werden.

Von den Wissenschaftler/innen der Universität wird die Homepage der Bibliothek sehr differenziert genutzt: Ein Viertel (25%) greift bei der Suche nach Informationen gar nicht auf die Bibliothekshomepage zurück, wohingegen immerhin jede/r siebte zumindest einmal wöchentlich darauf zugreift (14,1%). Ob dann allerdings lokal in von der Bibliothek angebotenen Informationen gesucht wird, oder ob die Bibliotheksseite nur als Einstiegspunkt für die Recherche auf anderen Servern genutzt wird, darüber kann anhand dieser Ergebnisse keine Aussage getroffen werden.

⁶⁵ <http://www.uni-konstanz.de/ZE/Bib>

Abbildung 3.20: Nutzung der Bibliotheks-Homepage

(n = 412)

Die Bewertung der Homepage liegt dabei mit $\bar{x} = 1,99$ etwa im Durchschnitt aller abgefragten Dienstleistungen.

3.2.3.4 Fachinformationen über das WWW

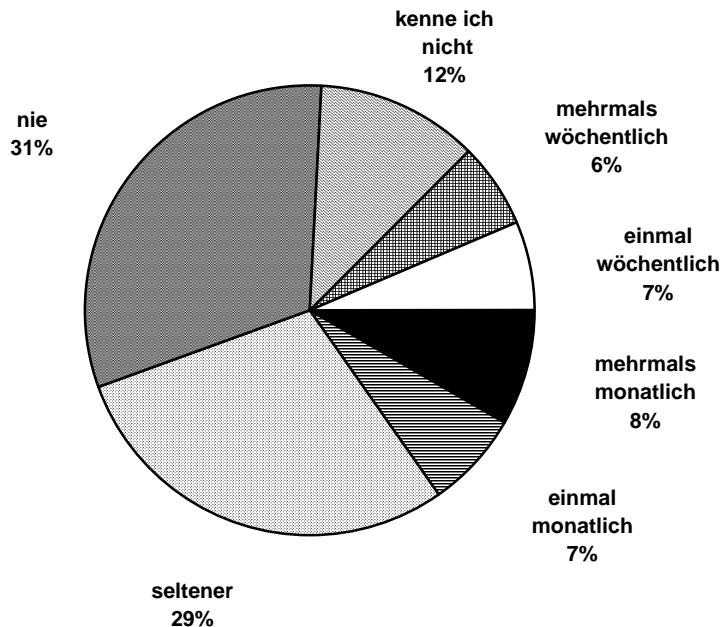
Die Bibliothek bietet über ihre Homepage einerseits fachliche *Bibliotheksführer*, andererseits fachbezogene *Internetführer* an⁶⁶. Die Bibliotheksführer erläutern die Aufstellungssystematik der Bibliothek, geben Literaturhinweise und nennen die Ansprechpersonen für fachliche Fragen. Die Internetführer verzeichnen Informationen über im Web verfügbare Ressourcen, die für das jeweilige Fach von Interesse sind. Beide Angebote werden von den zuständigen Fachreferent/innen gepflegt.

Diese Fachinformationen werden von den universitären Nutzer/innen sehr unterschiedlich genutzt. Immerhin ein Drittel (28%) nutzt dieses Angebot zumindest einmal monatlich, wohingegen je ein weiteres Drittel die Fachinformationen sel-

⁶⁶ Die fachlichen Bibliotheksführer im Internet gibt es seit 1997; die ersten fachbezogenen Internetführer existieren seit 1994.

tener (29%) oder nie (31%) nutzt. 50 Befragte gaben zudem an, von der Existenz dieser Fachführer gar nichts zu wissen.

Abbildung 3.21: Nutzung der Fachführer im Internet



(n = 432)

Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt bei $\bar{x} = 2,09$ und damit schlechter als die allgemeine und auch schlechter als die Zufriedenheit mit den EDV-Angeboten. Dabei zeigen sich die Naturwissenschaften (2,36) unzufriedener als die Sozial- (2,06) und Geisteswissenschaften (1,88).

3.2.3.5 Verbunddatenbanken

Über ihre Homepage bietet die Bibliothek den Einstieg in zahlreiche Verbunddatenbanken, wie etwa den Südwestdeutschen Bibliotheksverbund (SWB), den Bibliotheksverbund Bayern (BVB) oder den Karlsruher Virtuellen Katalog (KVK). Damit werden bequeme Online-Recherchen in großen Literaturbeständen möglich. Dieses Angebot wird von einem großen Teil der Wissenschaftler/innen wahrgenommen: Fast drei Viertel (73,2%) recherchieren zumindest ab und zu in diesen Gemeinschaftskatalogen; fast zwanzig Prozent (19,2%) sogar mindestens einmal wöchentlich.

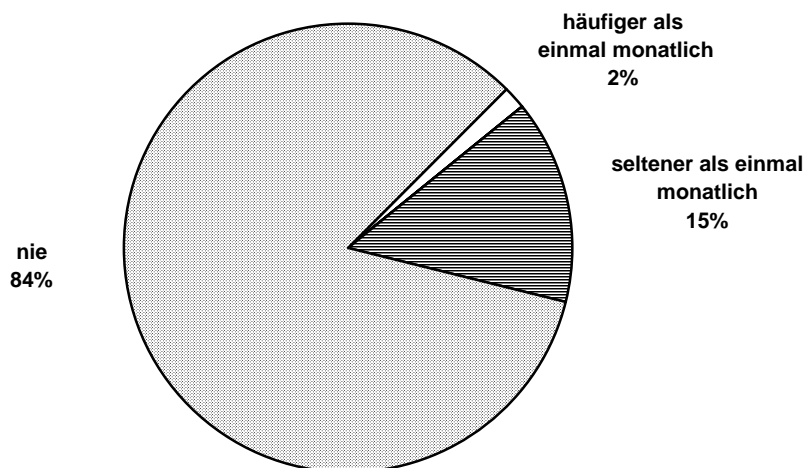
Insgesamt wird dieses Angebot von den Wissenschaftler/innen mit einem Wert von $\bar{x} = 1,99$ beurteilt.

3.2.4 Schulungen

Die Bibliothek bietet in jedem Semester eine breite Palette an Schulungen an. Dazu gehören sowohl Einführungen in die Bibliothek und deren Benutzung als auch z.B. die Arbeit mit allgemeinen und fachspezifischen CD-Rom-Datenbanken. Grundsätzlich richten sich diese Angebote, die sowohl über gedruckte Informationsbroschüren als auch über die Homepage bekanntgemacht werden, an alle Angehörigen der Universität.

Wahrgenommen wird dieses Angebot aber vor allem von Studierenden, und weniger von den Lehrenden, wie die folgende Abbildung sehr deutlich macht: 83,5% der Befragten, die das Schulungsangebot zumindest kennen, haben noch nie an einer Schulung der Bibliothek teilgenommen. Weitere 49 geben an, diese Dienstleistung der Bibliothek gar nicht zu kennen. Entsprechend wenig aussagekräftig sind auch die Zahlen zur durchschnittlichen Zufriedenheit, weil nur 36 Befragte überhaupt eine Wertung abgeben (konnten). Der Wert \bar{x} liegt hier bei 2,03.

Abbildung 3.22: Nutzung des Schulungsangebots



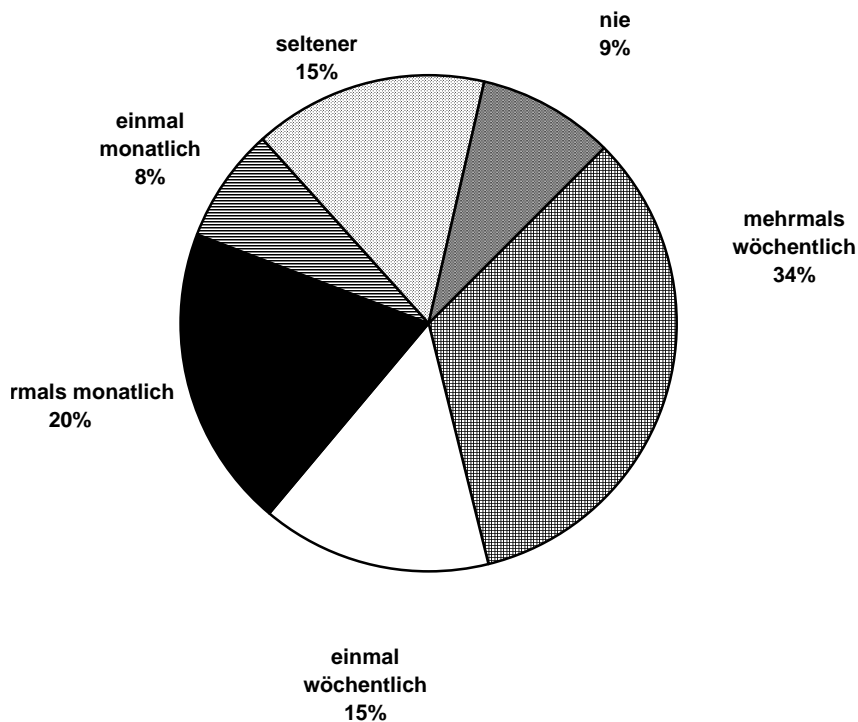
(n = 389)

3.2.5 Kopiergeräte

An verschiedenen Stellen im Buchbereich sowie vor dem Haupteingang der Bibliothek stehen Kopiergeräte zur öffentlichen Nutzung bereit, die über aufladbare Chipkarten betrieben werden. Diese Geräte werden alle von der Firma OCE betrieben, mit der das Rektorat der Universität einen entsprechenden Vertrag geschlossen hat.

Kopiergeräte stellen natürlich eine wichtige Dienstleistung für die universitären Nutzer/innen dar, weil dadurch vor Ort - gerade auch aus dem nicht-entlehbaren Präsenzbestand - kopiert werden kann. Entsprechend hoch ist die Nutzungsfrequenz dieser Geräte: Ein Drittel nutzt sie mehrmals wöchentlich (33,5%), ein weiteres Drittel mehrmals im Monat (34,8%) und nur 8,8% kopieren überhaupt nicht auf diesen Kopiergeräten.

Abbildung 3.23: Nutzung der Kopiergeräte

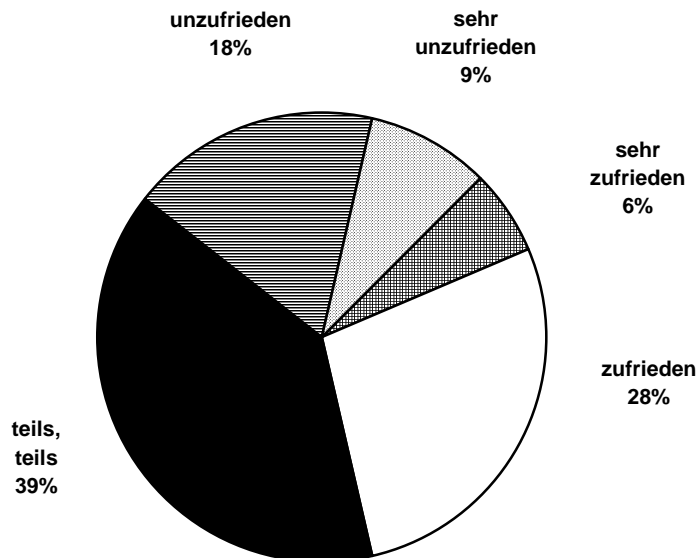


(n = 454)

Gleichzeitig herrscht eine hohe Unzufriedenheit mit dem angebotenen Material: Mit $\bar{x} = 2,96$ wird hierfür die mit Abstand schlechteste Note vergeben. 27% der Befragten zeigen sich unzufrieden oder sehr unzufrieden, und weitere 40% vergeben nur eine 3 (teils, teils) für das Angebot an Kopiergeräten. Auch zahlreiche

Kommentare auf den Fragebögen beschäftigen sich mit dem beklagenswerten Zustand dieser Geräte⁶⁷.

Abbildung 3.24: Zufriedenheit mit den Kopiergeräten



(n = 383)

3.2.6 Zusammenfassung

Die Nutzung einzelner Dienstleistungen der Bibliothek durch die Wissenschaftler/innen und deren Bewertung wurden in diesem Kapitel vorgestellt. Ein "Zufriedenheitsranking", geordnet nach der durchschnittlichen Zufriedenheit mit einer Dienstleistung, zeigt die folgende Tabelle:

⁶⁷ Konkrete Wünsche der Benutzer/innen finden sich im Anhang bei den Kommentaren.

Tabelle 3.3: 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
17. Volltexte im Internet	2,32
18. Audiovisuelle Medien	2,50
19. Sprachlehrmittel	2,54
20. Kopiergeräte	2,96

Am besten werden im Durchschnitt diejenigen Dienstleistungen bewertet, die direkt im persönlichen Kontakt erbracht werden: Fachreferate, Auskunft, Verbuchung und Mediothek. Für eine auf die Kompetenz und Dienstleistungsorientierung ihrer Mitarbeiter/innen bedachte Institution wie die Konstanzer Bibliothek ist dies natürlich eine enorme Bestätigung.

Konkrete Schritte, wie weniger gut bewertete Angebote verbessert werden sollen, finden sich in Kapitel 4.

Der größte Teil der Angebote ist weitgehend bekannt und wird - je nach Bedarf - sehr differenziert genutzt. Einige Dienstleistungen aber sind einem größeren Anteil der Wissenschaftler/innen unbekannt: Die folgende Tabelle zeigt die fünf "großen Unbekannten", für die gezielt Werbung betrieben werden könnte:

Tabelle 3.4: Unbekannte Dienstleistungen

Dienstleistung	"kenne ich nicht"
Journal Quick Finder	16,5% ⁶⁸
Fachführer im Internet	10,7%
Schulungsangebot	10,5%
Verbunddatenbanken	9,4%
Volltexte im Internet	8,2%

3.3 Erwartungen an die Bibliothek

Im folgenden Abschnitt sollen die aus der Befragung gewonnenen Erwartungen der Universität an die zukünftige Arbeit der Bibliothek näher analysiert werden. Dabei geht es zum einen um die Frage nach dem Informationsfluss zwischen Bibliothek und Benutzer/in (3.3.1), zum anderen um die häufig diskutierte Frage der Erhebung von Gebühren für bestimmte Dienstleistungen (3.3.2) und zum dritten um die gewünschte inhaltliche Schwerpunktsetzung für die zukünftige Arbeit der Bibliothek (3.3.3).

3.3.1 Informationsweg zwischen Bibliothek und Benutzer/in

Hintergrund der Frage nach dem gewünschten Medium der Information zwischen Bibliothek und Benutzer/in war die Überlegung, Informationen über - v.a. neue - Dienstleistungen und Angebote müssten besser als bisher an die Benutzer/innen vermittelt werden. Viele Angebote der Bibliothek sind nicht allen Mitarbeiter/innen der Universität bekannt⁶⁹; deshalb scheint hier eine bessere und aktivere Informationspolitik von seiten der Bibliothek dringend nötig zu sein.

Bisher werden solche Informationen in aller Regel (a) durch die Fachreferent/innen in den Fachbereichen bekannt gemacht, (b) über Plakate im Buchbereich angezeigt, (c) in "Bibliothek aktuell", der Zeitschrift der Bibliothek, veröffentlicht oder (d) über die Homepage der Bibliothek zu verbreiten versucht⁷⁰. Somit wird *aktive Informationspolitik* nur über die Fachreferent/innen betrieben;

⁶⁸ In diesem Fall bezogen auf alle 466 Befragten; daher rührt die Differenz zu Abb. 3.18.

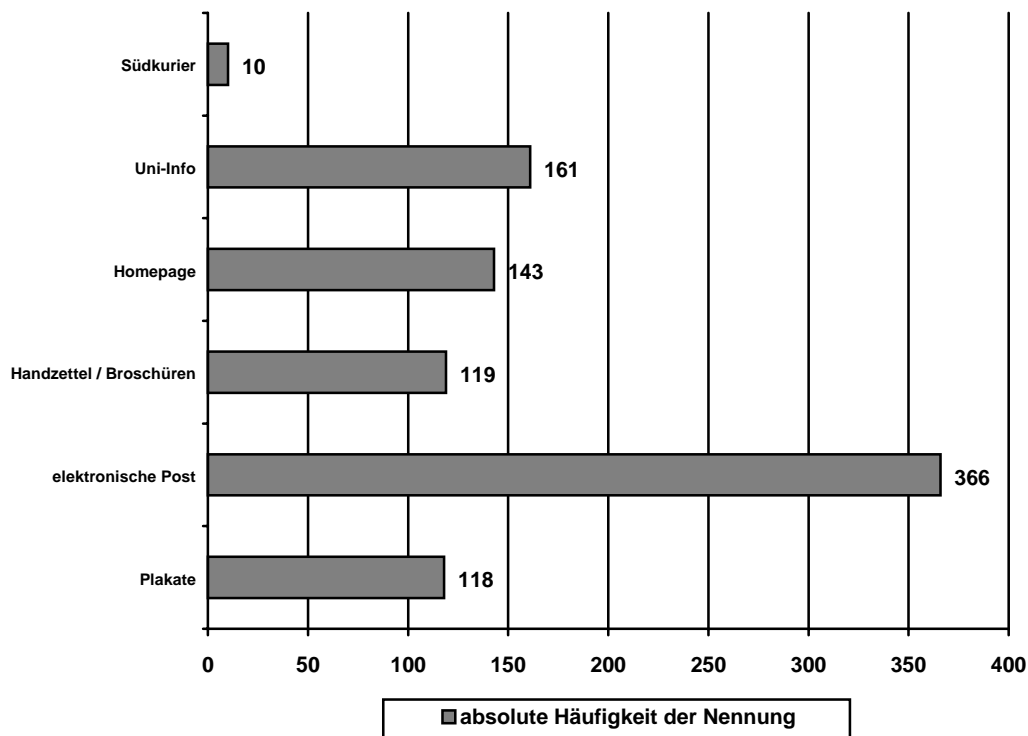
⁶⁹ Dies haben nicht zuletzt die zahlreichen Antworten in der Kategorie "kenne ich nicht" bei dieser Befragung gezeigt; vgl. auch 3.2.6.

⁷⁰ Daneben werden natürlich ab und zu Informationen über "Uni-Info", die mehrmals im Jahr erscheinende Zeitschrift der Universität, oder die Lokalpresse (Südkurier) verbreitet.

die anderen Medien stellen lediglich eine *passive Informationsbereitstellung* dar, auf die die Benutzer/innen zunächst einmal stoßen müssen.

Die Wissenschaftler/innen wurden nun gefragt, auf welchem Wege sie mit Informationen über die Bibliothek versorgt werden möchten (Mehrfachnennungen waren möglich). Die folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse:

Abbildung 3.25: Gewünschtes Informationsmedium



366 Befragte (78,9%) möchten gerne per E-Mail-Rundbrief oder über das Fakultätsnetz von der Bibliothek informiert werden⁷¹; damit lässt die E-Mail als Medium alle anderen Alternativen weit hinter sich. Durch Veröffentlichungen in Uni-Info würden sich 161 Befragte (34,6%) gerne informieren und 143 Befragte (30,8%) möchten dazu die Homepage nutzen. Nur etwa ein Viertel der befragten Wissenschaftler/innen wünschen mittels Handzettel, Broschüren, Plakaten oder ähnlichem informiert zu werden. Informationen durch die Lokalpresse (Südkurier) halten nur zehn Befragte (2,2%) für sinnvoll⁷².

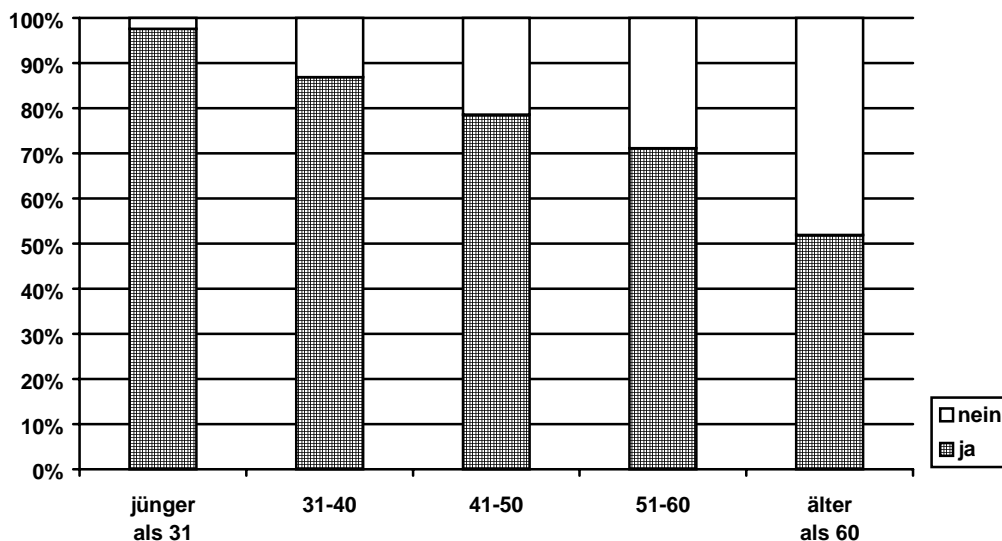
⁷¹ 330 Befragte gaben E-Mail, 83 das Fakultätsnetz (elektronische Post über ein fakultäts-eigenes Netz, das in einigen Fakultäten unterhalten wird) als Medium an. Da Mehrfachnennungen möglich waren, beläuft sich die Zahl derer, die insgesamt mittels E-Mail oder Fakultätsnetz informiert werden möchten, auf 366. Nur 98 Befragte (21,1%) möchten nicht explizit durch elektronische Post informiert werden.

⁷² Hier gibt es doch deutliche Unterschiede zu anderen Bibliotheken: In Düsseldorf etwa lautet die Rangfolge 1. Plakate, 2. Broschüren/Handzettel, 3. Auskünfte der Mitarbeiter (...) 6. Tagespresse, 7. Internet, 8. Uni-Zeitung. Das Internet (worunter vermutlich Homepage und

Lediglich neun Befragte gaben an, gar nicht informiert werden zu wollen.

Ein interessantes Bild ergibt sich, wenn man sich einmal die Zustimmung zur elektronischen Post als Medium nach Altersklassen ansieht. Hier wird sehr deutlich, dass die Akzeptanz der E-Mail mit zunehmendem Alter abnimmt: 97,6% der 21- bis 30-jährigen möchten gerne über E-Mail informiert werden. Bei den 51- bis 60-jährigen sind es noch 71,1%; bei den Älteren (über 60) sind es aber auch immerhin noch 51,9%.

Abbildung 3.26: Akzeptanz der elektronischen Post nach Alter



(n = 459, V = 0,304)

Während sich bei der Homepage der Bibliothek (und den anderen Alternativen) als Informationsmedium kaum altersspezifische Unterschiede beobachten lassen, lassen sich solche auch bei Uni-Info als Medium zeigen: Hier sind es vor allem die Befragten über 30 Jahren, die sich darüber informieren möchten, wohingegen die jüngeren kaum darauf zurückgreifen: Nur 9,8% der unter-30-jährigen wählen dieses Medium.

Differenziert man nun nach der jeweiligen Funktion innerhalb der Universität, zeigt sich, dass Professor/innen (63,2%), Privatdozent/innen (57,1%) und vor allem der Mittelbau (80,8%) mehrheitlich via E-Mail informiert werden möchten. Externe Lehrbeauftragte hingegen - die sicherlich nicht alle über einen Zugang zur elektronischen Post verfügen - lehnen diese Kommunikationsform mehrheitlich

E-Mail zu verstehen ist, weil E-Mail nicht separat angegeben wurde) spielt also hier eine deutlich untergeordnete Rolle. In Magdeburg steht das Internet mit 42% Zustimmung auf Platz 2 (hinter Plakaten und vor Auskünften der Mitarbeiter) (COMBI 1997:43). Für Heidelberg und Münster liegen keine Angaben vor.

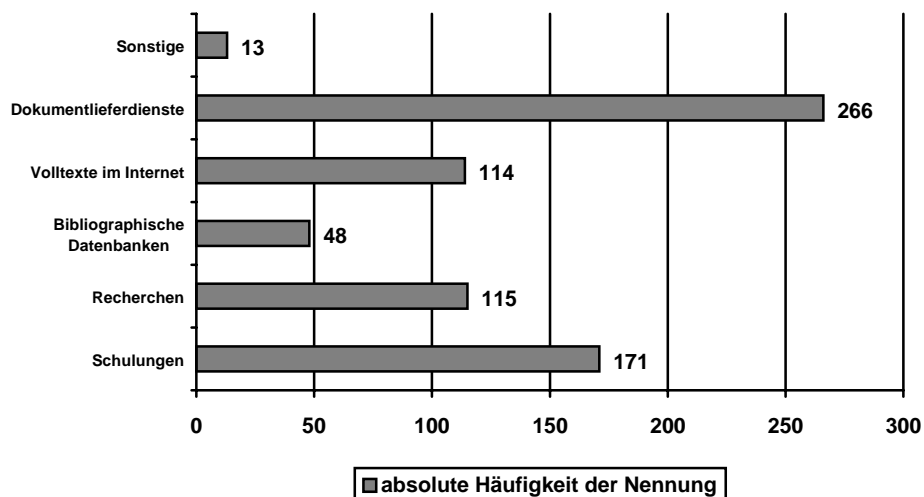
ab: Nur 37,5% wollen auf diese Weise informiert werden. Bei dieser - mit 24 Antwortenden relativ kleinen Gruppe - lässt sich kein eindeutiger Favorit aus den vorgegebenen Antwortkategorien ermitteln.

3.3.2 Gebühren

In wissenschaftlichen Bibliotheken werden schon lange für bestimmte Dienstleistungen (wie z.B. die Fernleihe) Gebühren erhoben. Darüberhinaus sind Gebühren in öffentlichen Bibliotheken (wie z.B. Stadtbüchereien) mittlerweile auch in anderen Formen üblich, etwa als Jahresbeiträge. Im Zuge der Sparmaßnahmen der öffentlichen Hand sind auch im wissenschaftlichen Bibliothekswesen in der letzten Zeit immer wieder Stimmen laut geworden, die für die Beteiligung der Benutzer/innen an den bei bestimmten Dienstleistungen anfallenden Kosten plädierten.

Für die Bibliothek der Universität Konstanz war deshalb von Interesse, wie ihre eigenen universitären Nutzer/innen zur Ausweitung der gebührenpflichtigen Dienstleistungen stehen. Im Fragebogen wurden deshalb fünf Tätigkeitsfelder vorgegeben, auf denen eine Gebührenerhebung grundsätzlich möglich scheint⁷³. Die Zustimmung zu diesen Feldern zeigt die folgende Abbildung:

Abbildung 3.27: Akzeptanz von Gebühren



⁷³ Daneben wären natürlich noch zahlreiche andere denkbar; etwa das elektronische Publizieren von Hochschulschriften über den Bibliotheksserver oder eine Jahresbenutzungsgebühr für alle Benutzer/innen. Auch Gebühren pro ausgeliehenem Buch sind natürlich grundsätzlich denkbar, wenn auch nicht wünschenswert.

Die Zustimmung zur Erhebung von Gebühren ist mit 57% bei der Lieferung von Dokumenten am höchsten. Dies ist nicht weiter verwunderlich, weil für die Fernleihe schon sehr lange Gebühren erhoben werden⁷⁴. Bei Schulungen halten immerhin noch 36,8% der Befragten Gebühren für sinnvoll. Wenn man sich noch einmal vor Augen führt, wie hoch die Teilnahme der befragten Wissenschaftler/innen an Schulungsangeboten der Bibliothek in der Vergangenheit war (vgl. 3.2.4), scheint hier ein Angebot für "gebührentauglich" befunden worden zu sein, das die Antwortenden nur in sehr geringem Maße betrifft. Für Recherchen der Bibliothekar/innen würden 24,5% der Befragten eine Gebühr bezahlen - auch dies eine Dienstleistung, die in der "Vor-CD-Rom-Zeit" als Recherche in Datenbanken schon weit verbreitet und gebührenpflichtig war⁷⁵. Den Zugang zu Volltexten im Internet (24,5%) und bibliographischen Datenbanken (10,3%) wollen die wenigsten gebührenpflichtig machen.

Die Akzeptanz von Gebühren für bibliothekarische Dienstleistungen hält sich also in Grenzen⁷⁶. Und auch die Kommentare zu diesem Fragekomplex geben kaum Aufschluss über andere Dienstleistungen, für die Gebühren zu erheben wären. Das Argument eines Benutzers, man solle keine Gebühren erheben, weil die Verwaltung dieser Einnahmen höhere Kosten verursachten als die Gebühren auf der anderen Seite einbrächten, ist zudem sicher nicht ganz unbegründet.

3.3.3 Künftige Schwerpunkte der Bibliothek

Eine Befragung wie diese stellt für eine Bibliothek nicht nur eine Möglichkeit dar, etwas über die *Zufriedenheit* ihrer Kund/innen zu erfahren, sondern auch etwas über deren *Präferenzen* bezüglich der zukünftigen Arbeit der Bibliothek. Deshalb wurden den Wissenschaftler/innen acht mögliche Schwerpunkte vorgegeben⁷⁷, auf die dann jede/r gemäß seiner/ihrer jeweiligen Präferenz insgesamt 100 Punkte verteilen sollten. So wurden insgesamt 44.283 Punkte vergeben, deren Verteilung sich wie folgt darstellt:

⁷⁴ Es ist im Gegenteil sogar eher erstaunlich, dass nur 57% der Befragten Gebühren bei der Dokumentlieferung für sinnvoll halten. Dabei muss aber berücksichtigt werden, dass die Gebühren für die Fernleihe für Wissenschaftler/innen von der Universität bezahlt werden.

⁷⁵ Natürlich gibt es auch heute noch das Angebot solcher Recherchen bei externen Datenbank Anbietern. Mit dem Aufkommen der bibliographischen Datenbanken auf CD-Rom jedoch ging die Nachfrage rapide zurück.

⁷⁶ Was wiederum nicht verwunderlich ist, wurden doch schließlich die potentiellen Gebührenzahler/innen selbst befragt.

⁷⁷ Womit natürlich - aus methodischer Sicht - bereits eine Vorauswahl getroffen ist, die die Angaben der Befragten beeinflusst.

Tabelle 3.5: Gewünschte Schwerpunkte der Bibliothek

Schwerpunkte	Punkte	Prozent
1. Ausbau des Buchbestands	12181	27,5%
2. Erweiterung des Angebots an gedruckten Zeitschriften	9616	21,7%
3. Elektronische Dokumentlieferung an den Arbeitsplatz	5819	13,1%
4. Ersetzen von gedruckten Zeitschriften durch die elektronische Version	4476	10,1%
5. Schnellerer EDV-Zugriff von außerhalb der Universität auf Bibliotheksangebote für Mitarbeiter/innen	3474	7,8%
6. Schulung von Studierenden in Informations- und Literatursuche	3281	7,4%
7. Ausbau des Multimedia-Angebots für die Lehre	2745	6,2%
8. Ausweitung der Öffnungszeiten	1487	3,4%
9. Sonstiges	1204	2,7%
Summe	44283	100%

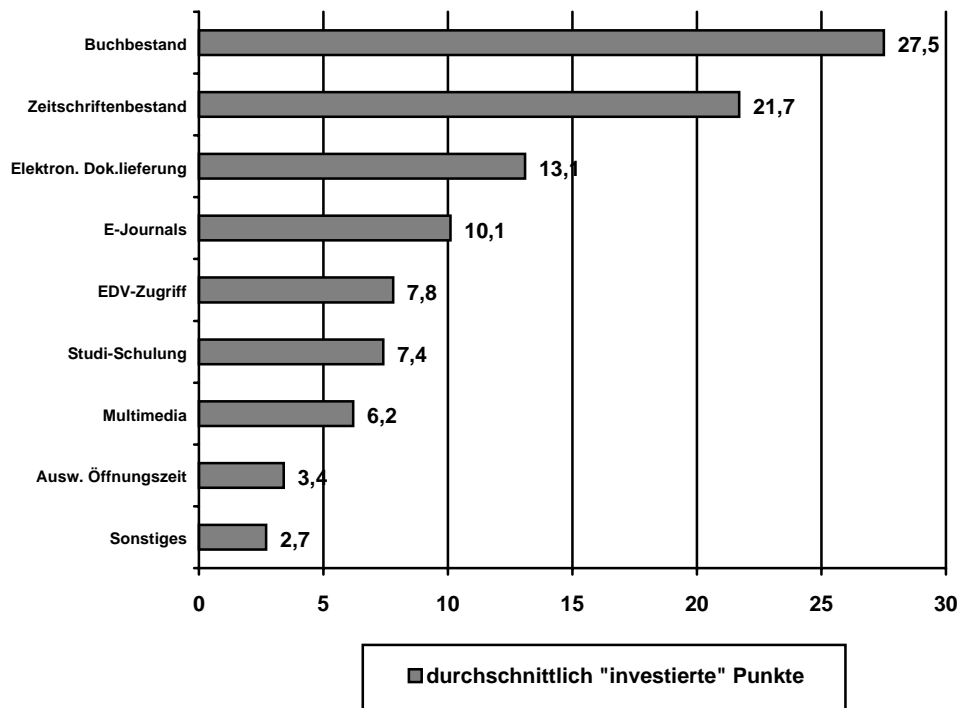
Besonders auffällig ist sicherlich die eindeutige Belegung der beiden ersten Plätze, die aus Sicht der Wissenschaft so etwas wie das bibliothekarische "Kerngeschäft" darstellen; fast die Hälfte der Punkte wurde in die Literaturbeschaffung "investiert": 27,5% in den Ausbau des Buchbestands, 21,7% in die Ausweitung des gedruckten Zeitschriftenangebots. Weitere 10,1% der gesamten Punkte wurden dem Ersetzen von gedruckten durch elektronische Zeitschriften - und somit im weitesten Sinne auch dem Bestandsausbau - zugeteilt. Somit entfallen insgesamt 59,3% auf Schwerpunkte, die direkt mit der Ausweitung des Literatur- und Informationsangebots zu tun haben⁷⁸.

Auch der elektronischen Dokumentlieferung sollte sich die Bibliothek nach der Meinung ihrer universitären Benutzer/innen vermehrt widmen: Immerhin 13,1% der Punkte wurden auf diesen Bereich vergeben. Alle anderen Tätigkeitsfelder spielen nur eine untergeordnete Rolle bei den Wünschen der Wissenschaftler/innen. Schnellere EDV-Zugriffsmöglichkeiten von außerhalb der Universität erhielten 7,8% der Punkte, für den Bereich Schulung von Studierenden werden auch immerhin noch 7,4% vergeben. Der Ausbau des Multimedia-Angebots erhielt noch 6,2% der Punkte. Für eine Ausweitung der Öffnungszeiten hingegen scheint es kaum Bedarf zu geben⁷⁹. Eine Abbildung soll die Prioritätensetzung der Wissenschaftler/innen nochmals verdeutlichen:

⁷⁸ Ähnlich stellt sich auch die Situation in Düsseldorf dar, wo mit einem ähnlichen Instrumentarium gewünschte Schwerpunkte abgefragt wurden: Auch hier hat - ebenfalls mit Abstand - der Bestandsausbau höchste Priorität. Dahinter folgen die schnelle Beschaffung von Literatur gegen Gebühr und die ausführliche persönliche Beratung durch die Mitarbeiter/innen (COMBI 1997:31). In Münster sind 1. die Öffnungszeiten, 2. die Ausleihe und 3. die Kataloge die wichtigsten Dienstleistungen (Buch 1997:27). Auch in Heidelberg liegen die Öffnungszeiten an erster Stelle der Benutzer/innenpräferenz (Homann 1998:22).

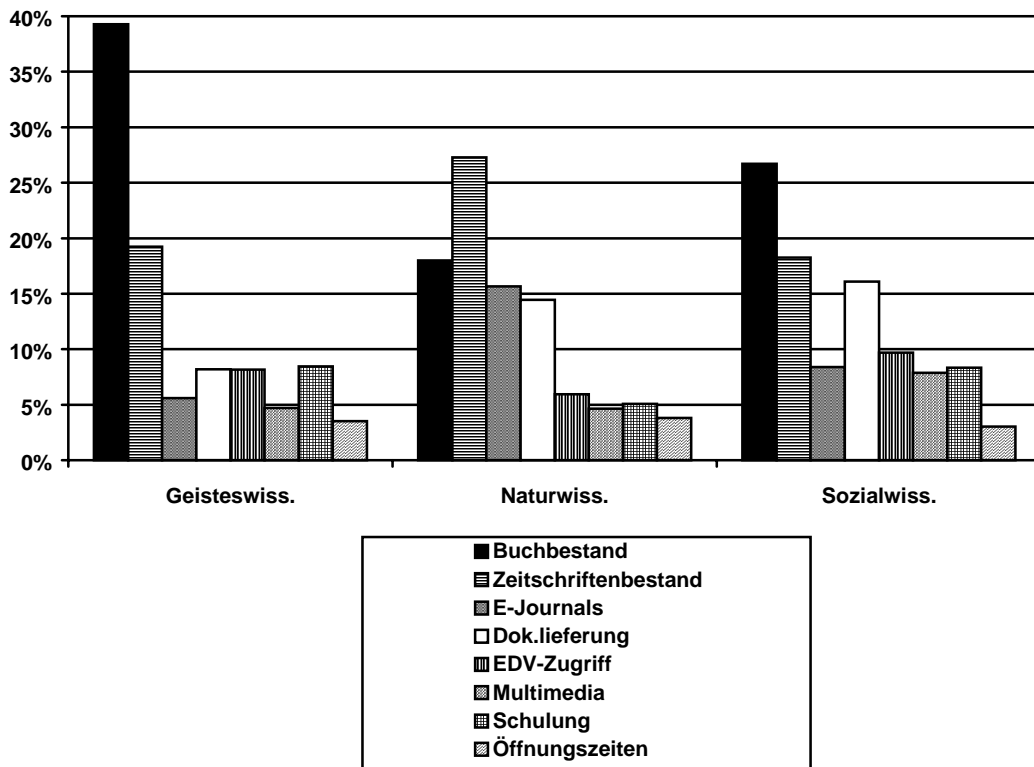
⁷⁹ Was vermutlich an den Konstanzer Öffnungszeiten liegt: Während des Semesters ist die Bibliothek von 8 bis 23 Uhr (Montag bis Freitag) bzw. von 9 bis 23 Uhr (Samstag) geöff-

Abbildung 3.28: Zukünftige Schwerpunkte



Differenziert man nun nach wissenschaftlichen Großgruppen, so ergibt sich ein wenig überraschendes Bild: Während ein/e *Naturwissenschaftler/in* im Durchschnitt 27,3 Punkte auf den Ausbau des Zeitschriftenbestands und 15,7 Punkte auf die Ersetzung der gedruckten durch die elektronische Zeitschriftenversion vergibt, aber nur 18 Punkte auf den Ausbau des Buchbestands, vergibt ein/e *Geisteswissenschaftler/in* im Schnitt 39,3 Punkte auf den Ausbau des Buchbestands, aber nur 19,2 Punkte für gedruckte und 5,6 für elektronische Zeitschriften.

Abbildung 3.29: Schwerpunktbildung nach Großgruppen



Besonders offen für elektronische Neuerungen scheinen die Sozialwissenschaftler/innen zu sein: Sowohl beim EDV-Zugriff von außen, als auch bei der elektronischen Dokumentlieferung und beim Ausbau des Multimedia-Angebots für die Lehre vergeben sie im Durchschnitt die meisten Punkte. In Schulungen für Studierende wollen vor allem Geistes- und Sozialwissenschaftler/innen, aber weniger die Naturwissenschaftler/innen investieren.

Naturwissenschaftler/innen haben zwar einen deutlich artikulierten Bedarf an elektronischen Medien (vor allem natürlich Zeitschriften) und an elektronischer Dokumentlieferung. Gleichzeitig aber werden Hochschulschriften in elektronischer Form offensichtlich nicht gewünscht: Neben der Juristischen Fakultät waren es nur die Fakultäten für Biologie und Chemie, die einer Änderung der Promotionsordnung in Richtung Akzeptanz der elektronischen Version im Wintersemester 1997/98 nicht zustimmten.

4 Schlussfolgerungen für die Praxis

Aufbauend auf die Ergebnisse der Befragung werden im folgenden jene Tätigkeitsfelder benannt, in denen vorrangig Handlungsbedarf gesehen wird. Gleichzeitig wird jeweils aufgezeigt, wie die Bibliothek mit diesen Themen umgehen will bzw. welche Schritte bereits unternommen worden sind, um Dienstleistungen zu verbessern. Hier werden also in erster Linie konkrete Schritte der Umsetzung genannt; über zahlreiche weitere Ergebnisse der Studie wird innerhalb der Bibliothek noch umfassend diskutiert werden.

1. Der **Bestandsaufbau** soll nach dem Willen der Wissenschaftler/innen auch zukünftig höchste Priorität genießen. Fast die Hälfte der Punkte, die bei der Frage nach den künftigen Schwerpunkten der Bibliothek vergeben werden konnten, wurden in den Bestandsausbau "investiert". Die Bibliothek muss in diesem Bereich weitere Anstrengungen unternehmen. Der in der Vergangenheit ausgebaut Bestand wird weitgehend positiv bewertet; gleichzeitig wird die budgetbedingte Verschlechterung des Bestandszuwachses deutlich wahrgenommen. Die Befragungsergebnisse lassen darauf schließen, dass in der Universität das Bewusstsein für die Notwendigkeit höherer Investitionen in die Literaturversorgung vorhanden ist. Die Verhandlungen im Rahmen des Globalhaushalts werden diese Einschätzung hoffentlich bestätigen.
2. Gerade in den **Naturwissenschaften** besteht offensichtlich eine **gewisse Unzufriedenheit**, vor allen mit dem sinkenden Zugang an Monographien und dem Rückgang der Zahl der Zeitschriftenabonnements. Durch die Zuweisung ausreichender Mittel für die Literaturversorgung aller Fächer der Universität *durch* die Universität könnte dieses Problem behoben werden.
3. Das Angebot an CD-Roms wurde von den Befragten verhältnismäßig schlecht bewertet. Aufgrund der handschriftlichen Kommentare lässt sich vermuten, dass nicht nur eine Verbesserung des (quantitativen) Angebots an Scheiben, sondern vor allem der Zugriff vom jeweiligen Arbeitsplatz über ein **CD-Rom-Netz** vermisst wurde. In der Bibliothek wurden seit 1996 Anstrengungen für die Installation eines solchen Angebots unternommen; seit April 1998 bietet die Bibliothek nun einen solchen Netz-Zugriff campusweit an.
4. Auch das Angebot an elektronischen Volltexten wurde unterdurchschnittlich bewertet. Besonders der Zugang zu **elektronischen Zeitschriften** sollte ausgebaut werden. Mit dem Anschluss an *Swetsnet* (und andere Anbieter) stellt die Bibliothek seit dem Sommer 1998 einen Teil der zugänglichen Journals bereit; weitere Anstrengungen in diesem Bereich werden unternommen. Wenn dieses Angebot weiter ausgebaut werden soll, müssen allerdings

zusätzliche Mittel durch die Universität zur Verfügung gestellt werden. **Hochschulpublikationen** werden mit *KOPS*, dem Konstanzer Online Publikations-System, das noch im Laufe des Jahres 1998 anlaufen soll, deutlich benutzer/innenfreundlicher einzubringen und zu recherchieren sein.

5. Der alte *OPAC* der Bibliothek, das seit 1985 laufende Koala, wird zurecht als wenig bedienungsfreundlich kritisiert. Mit dem neuen Lokalsystem *Horizon* der Firma Dynix, dessen Einführung für 1999 geplant ist, wird der *OPAC* als *WebPac* in die Homepage der Bibliothek integriert werden.
6. Kritik gab es auch an der Struktur und Übersichtlichkeit der **Homepage der Bibliothek**. Seit Juni 1998 beschäftigt sich eine Projektgruppe mit einer Neugestaltung der Homepage, die noch 1998 einen wesentlich übersichtlicheren Einstieg in die Bibliotheksdienstleistungen ermöglichen wird. Das gesamte über die Homepage angebotene Dienstleistungsangebot wird dabei überarbeitet, gerade auch die Fachinformationsseiten.
7. Deutlichen Handlungsbedarf gibt es sicherlich im Bereich der **Kopiergeräte**; hier wurde massive Kritik von seiten der Lehrenden geübt. Die Bibliothek ist nicht für die in den Buchbereichen aufgestellten Geräte verantwortlich und kann leider alleine keine Verbesserung der Situation erreichen. In Gesprächen mit der Verwaltung der Universität und dem Kopierzentrum an der Universität (OCÉ) wird versucht werden, die drängendsten Probleme zu vermitteln und zu beseitigen.
8. Die deutliche Mehrheit der Wissenschaftler/innen möchte von der Bibliothek gerne über **elektronische Post** informiert werden. Die Bibliothek wird sich diesem Wunsch nicht entziehen und die Umstellung der Post auf E-Mail weiter vorantreiben.
9. Die Bibliothek wird aufgrund der Befragungsergebnisse ihr **Informationsangebot** erweitern: Über einen **E-Mail-Rundbrief**, der in unregelmäßigen Abständen über Neuerungen oder Veränderungen des bibliothekarischen Angebots informiert, wird derzeit nachgedacht. **Uni-Info**, die Zeitschrift der Universität, wird von den Benutzer/innen ebenfalls als geeignetes Medium gesehen, um über die Bibliothek informiert zu werden. Die Einrichtung einer festen Rubrik "News aus der Bibliothek" soll, in Absprache mit der Redaktion, geprüft werden.
10. **Elektronische Dokumentlieferung** wurde von den Wissenschaftler/innen als wichtiger Schwerpunkt für die Zukunft eingestuft. Die Bibliothek sollte **Subito**, den Dokumentlieferdienst der deutschen Bibliotheken, weiter bekanntmachen und bei seiner Verbesserung mithelfen. Über die Möglichkeit der Lieferung aus *eigenen* Beständen und entsprechende Konditionen wird derzeit nachgedacht.

11. Die Wissenschaftler/innen der Universität stehen **Gebühren** mehrheitlich ablehnend gegenüber. Die Bibliothek wird deshalb ihren Grundsatz, den Zugang zu wissenschaftlicher Information weitgehend gebührenfrei zu halten, weiterhin umsetzen, sofern sie nicht von übergeordneten Stellen zur Erhebung von Gebühren verpflichtet wird.
12. Von seiten der Wissenschaftler/innen besteht eine gewisse Unzufriedenheit mit **audiovisuellen Medien** und **Sprachlehrmitteln**. Hier wird die Bibliothek in Gesprächen mit den betroffenen Fachgruppen nach Ursachen und Lösungsmöglichkeiten suchen.
13. Eine gewisse Unzufriedenheit besteht mit der **Bindepolitik** bei Zeitschriften: Diese würden zu früh zum Binden gegeben und dann zu lange beim Buchbinder bleiben, bis sie gebunden wieder in die Bibliothek zurückkämen. Der Bibliothek ist dieses Problem bekannt. Vor allem aufgrund der Diebstahlgefahr (und aus arbeitsökonomischen Gründen) aber ist eine teilweise frühzeitige Bindung notwendig. Der Diebstahlgefahr wird mit der Einrichtung eines Zeitschriftenleseraums im Informationszentrum zu begegnen versucht. Eventuell kann dann über weitere Schritte nachgedacht werden.
14. Das **Schulungsangebot** der Bibliothek ist unter den Wissenschaftler/innen kaum bekannt und wird außerordentlich wenig genutzt. Gleichzeitig werden Schulungen zu bestimmten Themen gewünscht. Hier könnte die Bibliothek mit speziellen Angeboten für bestimmte Interessen oder Gruppen vielleicht in die Universität hineinwirken.
15. Eine vergleichbare **Befragung der Studierenden** wurde in einigen Kommentaren angeregt. Über eine solche Fortführung ihrer Benutzer/innenstudien sollte die Bibliothek nachdenken.

Literaturverzeichnis

- [Arbeitsgruppe Volltexte 1998] Arbeitsgruppe Volltexte und Hochschulpublikationen des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg (1998): Empfehlungen zum Aufbau eines Servernetzwerkes für elektronische Hochschulpublikationen. Konstanz: Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg.
- Bühl, Achim; Peter Zöfel (1998): SPSS für Windows Version 7.5. Vierte, überarbeitete und erweiterte Auflage. Bonn u.a.: Addison-Wesley.
- Buch, Harald (1997): Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster oder "hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!". In: Bibliotheksdienst, Jg. 31, H. 1, S. 23-31.
- [COMBI 1997] Der Wettbewerb auf dem Informationsmarkt: Entwicklung einer praxiswirksamen Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken unterschiedlicher Ausgangssituationen am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und Magdeburg. Projekt "Controlling und Marketing in Wissenschaftlichen Bibliotheken (COMBI)", Projektbericht für die Zeit vom 1.9.1995-31.10.1997.
- Diekmann, Andreas (1995): Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek: Rowohlt (Rowohlts Enzyklopädie).
- Dokter, Gunter; Markus Heidecke (1997): Bibliotheksranking: Ein Vergleich von Universitätsbibliotheken im Kielwasser des Focus-Uni-Tests. In: Bibliotheksdienst, Jg. 31, H. 10, S. 1946-1972.
- Fahrmeier, Ludwig u.a. (1997): Statistik - der Weg zur Datenanalyse. Berlin u.a.: Springer.
- Franken, Klaus (1997): Lohnt sich Leistung wirklich? In: Bibliothek aktuell, H. 70, S. 1-4.
- Homann, Benno (1998): Die Universitätsbibliothek Heidelberg im Meinungsspektrum ihrer Kunden: Erste Ergebnisse der Benutzerbefragung 1997. In: Theke aktuell, Jg. 5, H.1, S. 11-23.
- Jaeger, Marcus (1997): Planung einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken am Beispiel des Projekts "Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe". Köln: Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 2).
- [ISO 11620] Information and documentation - Library performance indicators. ISO 11620, First edition 1998-04-01. Genf: International Organization for Standardization.
- Jochum, Uwe (1993): Kleine Bibliotheksgeschichte. Stuttgart: Reclam.
- Kirchgäßner, Adalbert (1998): Quo vadis pekunia - quo vadite volumina? In: Bibliothek aktuell, H. 71, S. 2-7.

- Kurz, Karin (o.J.): Statistik für Studierende der Soziologie: Skript zur Vorlesung Statistik I und II. Mannheim: Universität Mannheim, Lehrstuhl für Methoden der empirischen Sozialforschung und angewandte Soziologie.
- Lutz, Gene M. (1983): *Understanding social statistics*. New York: Macmillan.
- Poll, Roswitha; Peter te Boekhorst (1996): *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München u.a.: Saur (IFLA publications, 76).
- Schnell, Rainer (1997): *Nonresponse in Bevölkerungsumfragen: Ausmaß, Entwicklung und Ursachen*. Opladen: Leske und Budrich.
- Schnell, Rainer; Paul B. Hill; Elke Esser (1992): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Dritte, überarbeitete und erweiterte Auflage. München u.a.: Oldenbourg.
- Stachnik, Ingeborg (1995): *Besucherbefragungen in Bibliotheken: Grundlagen, Methodik, Beispiele*. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut (DBI Arbeitshilfen).

Anhang I: Zusammenfassung der Kommentare

In der folgenden Auflistung werden die auf den Fragebögen notierten Kommentare der Befragten nach inhaltlichen Gesichtspunkten zusammengefasst. So kann eine bessere Übersichtlichkeit (zu Lasten einzelner Detail-Informationen) erreicht werden. Dabei bedeuten G=Geisteswissenschaften, N=Naturwissenschaften, S=Sozialwissenschaften, SLI=Sprachlehrinstitut, RZ=Rechenzentrum, U=Unzugeordnet; die Zahlen stehen für die Häufigkeit entsprechender Nennungen. Die Zahlen der Überschriften beziehen sich auf die Fragennummern im Fragebogen.

8. Zufriedenheit mit einzelnen Dienstleistungen

8.1 Buchbestand

Allgemeines

- fehlende Werke, *Verschlechterung des Bestands*, veralteter Bestand (10G, 7N, 9S, 19U)

Konkretes

- Vorschlag für *Standing Orders*: Wiley Probability and Statistics, Chapman & Hall, Oxford UP (1N)
- Erhalt des Grundstocks an *rechtsvergleichender Literatur* (1S)
- *Lehrbücher Jura* müssen in ausreichender Zahl vorhanden sein (2S)
- Literatur über *Workstations* (nicht PC) anschaffen (1N)
- Kritik an der *Kontingierung*: Verteilung der Literaturmittel "zu Ungunsten der LitWiss" (1G); nicht an Uni vertretene Fächer werden zu wenig berücksichtigt (1S)
- Vorschlag: *Aufstellung Mathematik* nach Fachgebieten, nicht nach Autoren (4N)
- Wunsch: *Beschaffung* sollte *schneller* gehen, v.a. ausländische Literatur (2G, 1U)
- *Rücksprache mit Fachlehrern* (1SLI) wäre sinnvoll bei Beschaffung von Landeskunden (2SLI)
- Mehr Investition in *Bestandserhaltung* (Einband etc.) gewünscht (1G, 1S, 2U)
- *EDZ-Aufstellung* ist unübersichtlich, auch nach Umstellung (2U)
- Auslagerung in den Landesspeicher Karlsruhe behindert die Arbeit (1G)
- Zu viele Einschränkungen bei Rara-Benutzung (1G)

8.2 Nachschlagewerke (Inf-Bereich)

- etwas *unübersichtlich* (1U)
- teilweise *veraltet* (1N)

8.3 Zeitschriftenbestand

Allgemeines

- fehlende Zeitschriften, abbestellte Zeitschriften, *Verschlechterung des Bestand* (7G, 23N, 12S, 21U)
- Kritik an der "*Bindpolitik*": es wird zu schnell zum Binden abgerufen (1N, 2U) und die Zeitschriften sind zu lange beim Buchbinder (1S, 5N, 4U)
Vorschlag: Notiz ans Huberfach (Klappfach), wann Band vom Buchbinder zurückerwartet wird (1N)
- Vorschlag einer *Zeitschriften-NE*: neue Hefte eine Woche lang in der Art einer NE auslegen (1N) oder Liste der neu eingegangenen Hefte über die Homepage anbieten (1N)

Konkretes

- *Probeabos* von Zeitschriften und anschließende Benutzer/innenbefragung wäre sinnvoll (1U)
- *bessere Suchmöglichkeiten* nach Zeitschriften notwendig (1S)
- *keine Präsentstellung* von Zeitschriften (1U)
- *mehr Benutzerbeteiligung* bei Abbestellungen (2N, 1S); v.a. des Mittelbaus (1U)
- *Sponsoren-Aufkleber* etwas kleiner gestalten (1N)
- *Zeitschriftenliste Biologie* benötigt Aktualisierung (1N)
- *Mathe-Zeitschriften* an sehr unattraktivem Standort / Ausstellung zu laut (3U)
- *Revision Germanistik-Zeitschriften* ("literarische Zeitschriften werden nicht benutzt; es fehlen wichtige allgemeine Titel") (1G)

8.4 Zeitungen

- erst mit *Verspätung* in der Auslage (Wirtschaftswoche) (1N)
- lückenhafter *Bestand* (1G), New York Times fehlt (1U), arabische Zeitungen fehlen (1U)

8.5 CD-Roms

- Wunsch nach *CD-Rom-Netz* (6U, 6N, 2G); v.a. Nachschlagewerke (1SLI)
- Kritik an *MacSpirs* (1N)
- zu wenig *Platz in der Mediothek* (SSCI-PC oft besetzt) (1U)
- *Anschaffungsvorschläge*, möglichst über das Netz verfügbar: Current Contents, Biosis, Chemical/Biological Abstracts, SCI, Cheminform, Medline, mehr Bücher auf CD-Rom
- CD-Roms *in den Katalog einbinden* (1U)
- CD-Roms *nach Jahrgängen* anschaffen (1U)
- Current Contents *ohne zeitliche Begrenzung* zugänglich machen (1N)
- *Online-Recherchen statt CD-Roms* sind häufig kostenlos oder zumindest billiger (1N, 1U) und sehr wichtig (1S); OCLC-Recherche unbedingt erhalten (1N)

8.6 AV-Medien

- unzureichender *Bestand*, Bestandsausbau gewünscht (2U, 2S)
- Kritik an *Ausleihbedingungen*: zu restriktiv (1N, 1S), unklar (1U)
- konkrete *Anschaffungsvorschläge*: Sportlehrmaterial, Literaturverfilmungen
- Wunsch nach elektronischem Zugriff auf AV-Medien (1G)

8.7 Sprachlehrmittel

8.8 Volltexte

(Alle Kommentare wurden rund um die Frage zur *Schwerpunktbildung* (Nr. 12) gemacht.)

- *Zugriff und Nutzungsmöglichkeiten verbessern* auf weltweite Kataloge, Bestände; direkte Verknüpfung zwischen Katalogisat und elektronischem Text; Zugriff vom Arbeitsplatz aus (5S, 5G, 12N, 9U, 1SLI)

- *Recherchemöglichkeiten* nach elektronischen Publikationen verbessern; Verschlagwortung oder *systematische Erschließung* nötig (1S, 1G, 1U)
- *Verknüpfung* zwischen Eintrag in Recherchedatenbank und Bestandsnachweis in KN (1N)

8.9 NE-Ausstellung

- *Information über NE* in bestimmten Fächern mittels E-Mail oder WWW (3U, 1N, 1S, 2G) inclusive Vormerkmöglichkeit bzw. gedruckte Liste der NE (1U, 1G)
- Vorschlag: *Zusammenlegung* der NE in N mit der normalen NE (2U)
- großzügigere *Präsentation* der NE (Titelseiten nach vorne) (1N); bessere Abtrennung der einzelnen Fachgebiete (2N)
- NE *erhalten* (1U, 1S)

8.10 Fernleihe

- *Unzufriedenheit* mit der Qualität der gelieferten *Kopien* (1U, 4N, 2G)
- *Unzufriedenheit* mit zu langer *Lieferzeit* (2G, 2S, 4N)
- *Rückmeldung* generell nach 4 Wochen gewünscht (1U, 1S); Rückmeldeformular nicht eindeutig: was muss man tun? (1N)
- *Fernleihbestellung vom Büro aus* ermöglichen (1U); Kennworteingabe sollte bei mehreren Bestellungen sofort zum automatischen Füllen anderer Felder führen (1U, 1S, 2N)
- *Meldung über Bereitstellung* nach Eintreffen der Bücher zu langsam (1G)
- Fernleihe zu bürokratisch (1G); Gebühr wieder auf DM 1,-- senken (1G)
- Verbesserung der europaweiten Fernleihe (1U)
- Fernleihe bei Sonderfällen zu bürokratisch (1G)

8.11 Eilt-/Express-Fernleihe und Subito

- Kritik an *Beratung* (1N) und *Qualität* der Kopien (1N)
- Subito: *zu teuer* (1U) und *funktioniert nicht* (1U)

8.12 Auskunft

- Freundlichkeit, Engagement (2U)
- keine Zeit, unfreundlich (2G, 1U)

8.13 Mediothek

- Kopiermöglichkeit fehlt (1U)
- Ausleihbedingungen zu restriktiv (1U)

8.14 Fachreferate

- *mehr Kontakt* der Referent/innen zu den Fakultäten bei Beschaffungen gewünscht (1N)
- *Stellung* der Referent/innen der Naturwissenschaften gegenüber denen der Geistes- und Sozialwissenschaften sollte gestärkt werden (1N)

8.15 Verbuchung

- zu *langsam* (3U, 2S, 1G); Vorschlag: *Automaten* einführen (1U)
- *unfreundliches* Personal (1U, 1S); speziell im Abenddienst (1U)
- *freundliches* Personal (1U, 1N)
- Personal *behandelt* Bücher *nicht pfleglich* genug (1G)

8.16 Koala

- Kritik an der generellen *Funktionalität* (3G, 4S, 3U)
- ...an fehlenden *Export-/Druckmöglichkeiten* (3G, 3S, 3U)
- ...am *Bedienungskomfort* / Recherche (1G, 3N, 5U)
- ...an der *Stabilität* (2G, 1N, 1S, 1U)
- ...an der *Vollständigkeit* / Fehlerhaftigkeit (4G, 1N, 1S, 2U)
- ...an der *Schnelligkeit*; wird im inf-Zentrum als besser gesehen (4G, 3S, 5U)
- ...speziell an der *Windows-Version* (1S, 1G, 2U)
- Integration von Koala und Journal Quick Finder / *Einbindung von Zeitschriften* (1N, 2S, 1G, 3U)
- Einbindung in *WWW, Windows-Oberfläche* (3U, 1N)
- Koala läuft nicht auf Macs (1U, 1N)
- gewünscht: einfache *Bedienungsanleitung auf Papier* (1G)
- *Organisation in Modulen*, um Integration in eigene Literaturverwaltungsprogramme zu ermöglichen (1U)

8.17 Journal Quick Finder

- *jqf fehlerhaft* (1N)
- Version für *Mac* fehlt (2N)
- *läuft gut* (1N)

8.18 Homepage der Bibliothek

- *Unübersichtlichkeit*, Kritik an der Struktur (3U, 2N)
- *Feedback-Mailadresse* angeben (1S)
- *Datenbank-/Katalogzugang* zu kompliziert (1G), zu langsam (1S), zu oft nicht möglich (1G)
- *gute Links* (1G)
- *Fernleihseiten* stürzen häufig ab (1U)
- *Ausbau* der über die Homepage nutzbaren Angebote (1U)

8.19 Fachinformationen

8.20 Verbunddatenbanken

8.21 Schulungen

- gewünscht werden *individuelle Angebote* für bestimmte Interessengebiete (1U) und Schulungen über "*neue Recherchemöglichkeiten*" (2U)

8.22 Kopierer

- *zu wenig* Geräte (7G, 8S, 7N, 16U)
- *veraltete*, umweltschädliche Geräte (2G, 2S, 1N, 5U)
- benötigt werden Geräte mit *Selbsteinzug* (1N), stufenloser *Vergrößerung/Verkleinerung* (3G, 6S, 4N, 1RZ, 6U), solche die nicht "*blitzen*" (1S, 1G), mit mehr *Komfort* (1N), *Farbkopierer* (3N, 1U), ein *Copycard-Kopierer* in der *Mediothek* (1U)
- Geräte häufig *defekt*, schlecht gewartet (4G, 9S, 5N, 1RZ, 12U)
- Kritik an *neuen Copykarten* (1G, 1U)

- nur *weißes Papier* benutzen, wegen Kopieren von Abbildung (1N, 1U)
- mehr *UWS-Papier* benutzen (1N)
- *Konkurrenzunternehmen* zulassen (1G, 1S)
- Kritik an den *Standorten* der Geräte: störend (1G), ungünstig (1N), auf jeder S-Ebene sollte ein Gerät stehen (6S)
- Kopienbeschränkung auf zehn Kopien an einigen Geräten einführen, um Wartezeiten zu verkürzen (1G)
- mehr Drucker für Disketten und Scanner gewünscht (1U, 1RZ); direkte Druckmöglichkeit von CD-Roms gewünscht (3U)
- mehr Ablagemöglichkeiten neben den Kopierern (1U)

12. Erwartungen an die Bibliothek

12.1 Gedruckte Zeitschriften

(siehe 8.3)

12.2 Ersetzen gedruckter durch elektronische Zeitschriften

- gewünscht werden eher *zusätzliche elektronische Zeitschriften* (7S, 8N, 10U), etwa "wenn schon die gedruckte Version nicht mehr gehalten werden kann, dann wenigstens Zugang zur elektronischen Version"; konkreter Wunsch: Science online (1N);
- zumindest *Inhaltsverzeichnisse* sollten online verfügbar sein (3S, 1N, 2G)
- explizit *Ersetzen* der gedruckten durch die elektronische Version (2N), wenn dadurch Mittel eingespart werden können
- *benutzerfreundlicherer Zugriff* gewünscht (1N)
- *Zugriff* auf alle verfügbaren Journals vom Büro aus verbessern (1U)
- Online-Journal-Service anbieten, wo Inhaltsverzeichnisse individuell gewählter Zeitschriften zugestellt werden o.ä. (1S, 1U)
- baden-württembergische *Vernetzung* aller E-Journal-Angebote (1U)
- explizit gegen die Ersetzung der Druck- durch elektronische Version (5G, 3U)

12.3 Schneller EDV-Zugriffsmöglichkeiten von außerhalb der Universität

- sollte *schneller, stabiler* sein (1S, 2U)
- verbessertes, *erweitertes Angebot* (inhaltlich) für Zugriff von außerhalb, z.B. Koala, Journal Quick Finder, Datenbanken (3G, 3S, 3N, 5U)

- Status quo ist *okay* (1G, 4U)
- Bib sollte sich um *EDV-Infrastruktur in der Uni* kümmern, damit die Bib-Angebote auch dort genutzt werden können (1U)
- v.a. für *Studierende* verbessern (1S)

12.4 Elektronische Dokumentlieferung

- *Ausbau* für Bücher und Artikel vorantreiben (1S, 4N), v.a. für Monographien (1U); Angebot muss bekannt gemacht werden (1U)
- *bessere Ausleihvernetzung* gerade bei E-Publikationen (1U)
- *bessere Such- und Bestellsysteme* über WWW (2S, 2N, 1G)
- Artikel sollten *in 24 Stunden verfügbar* sein

12.5 Ausbau Multimedia-Angebot

12.6 Schulung von Studierenden

- spezielle Schulungen *für Angestellte* der Uni (1N)

12.7 Ausbau des Buchbestands

(siehe 8.1)

12.8 Öffnungszeiten

- sind *okay, sollten erhalten werden* (3G, 3S, 3U)
- Bib sollte immer offen sein (2U)
- Bib sollte auch sonntags geöffnet sein (1U)

13. Ausleihbarkeit von Zeitschriftenbänden

- auf keinen Fall (1S, 6N, 3 Jura)
- alte ja, neue nein (1S, 1N)
- nur ganz kurz ausleihbar (um im Fotolabor Abzüge machen zu können) (1N)
- Wochenend-/Feiertagsausleihe (1N)
- G ja, S und N nein (1U)

- nur innerhalb der Uni (1U)

14. Gebühren

- für externe Benutzer/innen (2S, 1U)
- für Recherchen; Gebühren sollten dann über den Ausschuss für Forschung abgerechnet werden (1N)
- für Porto, Mahnungen, Eilzustellungen (1S, 3U)
- für Informationsmaterial (2U)
- pro niedrige Gebühren, sollten dafür bei vielen Leistungen erhoben werden (1S, 1N)
- Gebühren sollten nach Status des Benutzers erhoben werden (1G)
- gegen Gebühren (1N)
- gegen Gebühren für die Benutzung von online-Zeitschriften (1N)
- gegen Gebühren, weil Gebührenerhebung und -verwaltung Kosten verursacht (1N)
- Vorschlag: Bibliotheksjahreskarte gegen Gebühr (1SLI)
- kostenloser Zugang zu Datenbanken für Studierende und Forschende (3N, 1S)

15./16. Weitere Anregungen

Bauliches

- *Behindertenarbeitsplätze* (1U)
- *Zugänglichkeit von S3* ist für RollstuhlfahrerInnen und Kinderwagen-Schiebende ein Ärgernis (1G)
- mehr *Computerarbeitsplätze* für Studierende (1N)
- Ausleihtheke: größere *Abstellfläche* für Taschen etc. (1U)
- bessere *Beschilderung* für Zeitschriften (Buchbereich N) (1U)
- *freier Zugang* zu den Büchern sollte erhalten bleiben (2U, 1S, 1G)
- *bequeme Lesesessel* in ruhiger Atmosphäre gewünscht (1S)
- *leisere Treppenbeläge* in der Bib (1U)
- *räumliche Abgrenzung der Arbeitsplätze* wegen Lärmbelästigung (1U)
- *Öffnung* der vor einigen Jahren verschlossenen *Seitenzugänge* (1U)
- *Ausstellungen* innerhalb der Bibliothek sind unangebracht (1N)
- *klimatische Bedingungen* sind ein Problem, v.a. im S und G-Bereich / Belüftung schlecht (1S, 1G)

- *Mehr Licht!* und ein Lesepult mit Lupe im Bereich kun (1U)

Service

- Aufnahme von Mediothek, Reklamation, Information, Ausleihzentrale in das *gelbe Telefonbuch* (1U)
- *Benachrichtigung des Vorschlagenden* nach Anschaffungsvorschlägen (1N, 2U)
- *stärkere Service-Orientierung* der Mitarbeiter (1U)
- die Einrichtung einer *zentralen Beratungsstelle* für alle Fragen, die den Komplex Bibliothek betreffen einrichten, so dass die Möglichkeit „Kurz-Einweisungen“ als Einzelperson zu erhalten, gegeben ist (1N)
- „*Agenten*“ einstellen, die einen informieren, wenn ein für einen Benutzer interessantes Buch erschienen ist (1U)
- *Namensschilder* für die Mitarbeiter im Buchbereich, damit man sie mit Namen ansprechen kann. (1U)
- Buchrückgabe über die *Rückgabe-Box* wieder einführen (1G)
- kurze *Informationsbroschüre auf Englisch* für ausländische Studierende und Gastdozenten (1N)
- ein unterhaltsames *Multi-Media-Programm als* Einführung, das durch das Gesamtangebot der UB führt und es erklärt (1U)
- Es ist oft so, daß man bei einer Reise ins Ausland (z.B. Frankreich) die passenden Bücher für einen Kurs (Neuerscheinungen von denen man noch nichts wußte) sofort und günstig bekommen kann. Diese *Kaufmöglichkeit (mit begrenztem Kredit!)* sollte gegeben sein (1G)
- *Hauspostversand ohne Fensterkuverts* (1N)
- *Verzeichnis der RARA-Bestände* (1U)
- *Bücherbesorgungsdienst*: Man gibt an der Ausleihzentrale eine Liste mit Buchwünschen ab und kann die Bücher dort nach 3 Tagen abholen und zahlt pro Band dafür 1,- DM (1U)
- in den Lesesälen *Aufsichtspersonal* einstellen, um Störungen zu reduzieren, aber auch um Bücherbeschädigungen (wie Ausreißen von Seiten) zu verhindern (2U, 1S)
- *Bücher sind sehr oft verstellt*, bitte häufiger kontrollieren, evtl. Videoüberwachung einrichten (1S)
- *Zurückstellen* von Zeitschriften und Büchern sollte Aufgabe des Bibliothekspersonals sein (1N)
- *Vollautomatisierung* kann nicht mit Personalabbau einhergehen, es gibt zu oft Probleme und dann ist oft keine kompetente Hilfe da (1U)
- *Beibehaltung des bisherigen Niveaus*, unter Einbezug technischer Weiterentwicklungen (CD-ROM, Internet etc.) (1U)

- alle Bücher gegen *Pfand* kurzfristig ausleihbar machen, damit man außerhalb der Bibliothek in Ruhe kopieren kann, ohne Sehschäden aufgrund von Lichtblitzen zu riskieren (1G)
- *Kopierservice* einrichten (1U)

Buchausstattung

- *Fotos von Autoren* von der Schutzhülle ausschneiden und in Buch einkleben; Notierung des *Handelspreises* im Buch (1N, 1U)

Ausleihkonditionen

- *Handapparate*...zeitlich beschränken (1U)
- ...beibehalten (1U)
- ...abschaffen (1S, 1N, 1G, 4U)
- ...auf wenige Titel begrenzen (2U, 1G)
- ...für Studierende am Studienende einrichten (1U)
- *Semesterapparate*...beibehalten (1G)
- ...auf maximal 50 Titel begrenzen (1U)
- *Zwischenausleihe* um eine Woche verlängern (1U, 1G)
- Bib als *Präsenz- und Ausleihbib* erhalten (1G)
- Bib zur *reinen Präsenzbib* machen, nur Nacht-/Wochenendausleihe (1U)
- *Ausleihzeiten* auf eine/zwei Wochen *verkürzen* (1U, 1G)
- *Erhöhung der Mahngebühren* ungerechtfertigt (1U);
Information über Mittelverwendung gewünscht (1U)
- explizites Lob für *Reklamationsstelle* (1U)
- *Verlängerung der Ausleihe* für Gelbpunkt-Bücher (1S)
- Für Lehrzwecke (Seminare) wäre eine noch *flexiblere Handhabung der Leihsperr* (Inf, Mediothek) wünschenswert. (1U)

Lautstärke

- Beschwerden über zu hohen Lärmpegel, v.a. im Inf-Zentrum (2G, 5U)

Kritik an der Bib

- explizites *Lob* für die Bibliothek (s.u.) (15G, 10S, 4N, 21U)
- explizite *Kritik* an der Bibliothek (s.u.) (1G, 1N)
- Kompliment für die bisherige Arbeit / Großes Lob!
- Ich bin oftmals angenehm überrascht, wie freundlich und vor allem flexibel die Bib-Mitarbeiter sind. Das entspricht nicht dem Klischee und verdient ein Kompliment!!
- Diese Bibliothek ist das Beste, was die Uni zu bieten hat.
- Trotz Mittelknappheit hervorragende Bibliothek!
- Den jetzigen Standard erhalten.
- Die Mitarbeiter sind ausgesprochen freundlich / kompetent / motiviert.
- Die Mitarbeiter der Bibliothek sind sehr engagiert, hilfsbereit und freundlich. Ihre Arbeitsbedingungen sollten so gestaltet sein, daß sie das bleiben können!
- Die Bib ist eine ausgezeichnete Einrichtung.
- Die Bib soll so bleiben, wie sie ist (ist utopisch genug)./ Weiter so!
- Alles perfekt, bis auf die beschränkten Neuzugänge!
- Die UB ist ein „Highlight“!
- Insgesamt mit der Bib zufrieden!
- Die Art wie bis jetzt auf die elektronische Herausforderung reagiert wurde, halte ich für sehr gut.
- Sie leisten eine Super Arbeit! Danke!
- Seit CD-Rom-Recherche Online möglich ist, hat sich meine Zufriedenheit unendlich gesteigert, die Bib ist vorbildlich, besonders die Auskunft!
- Die UB arbeitet hervorragend, ist mit den wichtigsten Büchern auch zu entlegenen Themen ausgestattet, die Fernleihe klappt prima, bei der Information erfährt man alles, was man braucht, und man wird stets auf das freundlichste bedient, vielen Dank für die gute Zusammenarbeit!
- Der Service im Haus N ist hervorragend.
- Benutzerfreundlichste Bibliothek, die ich kenne!
- Die Semester-Apparate werden hervorragend betreut, sind jedoch leider personell unterbesetzt.
- Sehr gute Bibliothek in fast allen Aspekten: Service, Freundlichkeit, Info-Angebot.
- Dies ist bei weitem die schlechteste Bibliothek, die ich je ertragen mußte. Insbesondere die fehlenden Bücher und Zeitschriften sind beklagenswert. Mehr EDV, z.B. Zeitschriftensubskriptionen im Internet sind notwendig.
- In der Bibliothek X und der Bibliothek Y werde ich stets behandelt wie ein altes Buch, in „meiner“ Universitätsbibliothek meist wie ein alter Depp.

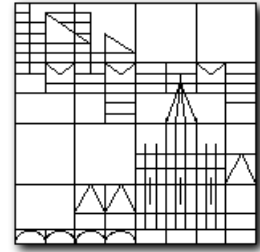
Sonstige Kommentare

- Erhalt der Bib als Zentrale Bibliothek (1U)
- Die UB hat meines Erachtens 2 Aufgaben: (1N)
 1. Versorgung der Studierenden mit Lehrbüchern zum Vorlesungsstoff und
 2. Versorgung der Forscher mit aktuellen Zeitschriften und vertiefter Literatur
- Bib sollte sich aktiver (präsen) präsentieren. (1U)
- Die UB sollte den „Staub“ der klassischen Bibliothek entfernen und zu einem modernen und effizienten Dienstleistungsversorger innerhalb der Uni werden. (1U)
- Bücher sollten in gedruckter Form vorliegen, Zeitschriften zunehmend in elektronischer und vom Arbeitsplatz zugänglicher Version (1N)
- Es wird zu viel Geld in neumodischen medialen und elektronischen Schnickschnack gesteckt, der wissenschaftlich höchst fragwürdig ist, KOALA ist natürlich damit nicht gemeint! (1G)
- Es wäre schön, wenn man sowohl ganz klassisch mit gedruckten Informationen als auch völlig modern mit EDV-gespeicherten Texten /Informationen arbeiten könnte - ohne daß das moderne das klassische ersetzt. (1S)
- Zukunftsvision: „In der Bibliothek findet man nur noch die aktuelleren Sachen, da die Uni ein Außenlager angemietet hat, um die älteren Bücher aufzubewahren, die man sich per Holdienst (Gebühr) zur Ausleihe kommen lassen kann. Die Zahl der Internet-Terminals ist gewachsen, die Bib begreift sich als ein Knoten in einem weltweiten Wissens- Informationsbeschaffungsnetzwerks. (1G)
- Es wäre schön, wenn in Zukunft Bibliotheken nur noch aus Computer-Terminals bestünden. (1N)
- In vereinten Aktionen der Bibliotheken (wie in Holland) sollte um den Erhalt und Ausbau der Bibliotheken gekämpft werden. (1N)
- Kooperation mit anderen Bibliotheken (z.B. in BaWü) verstärken und effizienter gestalten (z.B. Fernleihe), es muß nicht in jeder Bib alles vorhanden sein, aber es müßte für den Benutzer alles zugänglich sein. (1N)
- Ich versuche immer wieder Sammlungen zu abonnieren, die auf EDV gesammelt Titel und Abstracts von neuen Zeitschriften-Artikeln enthalten: Aber bisher war die Anzahl der beteiligten Arbeitsgruppen zu klein, um die Finanzierung langfristig zu sichern. (1N)
- Als Anregung: Trotz des jungen Alters der UB Konstanz sind viele ältere Titel vorhanden. Trotzdem sind naturgemäß gerade bei ausländischen älteren Werken die Lücken groß. Ich empfehle deshalb, intensiver als bisher den Dublettenaustausch mit ausländischen großen Bibliotheken in Europa auszubauen und für die Bestandserweiterung zu nutzen. (1G)
- Finanzen sollen in Bücher und Zeitschriften, nicht so sehr in Dienstleistungen investiert werden. Was nutzt eine Bibliothek, die lange geöffnet ist, in der man jedes Buch ausleihen kann, dafür aber der Bestand veraltet ist? (N1)

- Die Bib wird durch Steuergelder finanziert und sollte ihre Dienste auch der Öffentlichkeit außerhalb der Universität vorstellen und anbieten. (S1)
- Die Bib sollte weiter ausgebaut werden. Um die Bib auch künftigen Generationen nutzbar zu erhalten, darf sie nicht durch kurzfristiges Sparen an Qualität einbüßen. Die kurzfristigen Ersparnisse sind meines Erachtens wesentlich geringer als die dadurch langfristig entstehenden Kosten. (1S)
- Mehr Web-PCs für Studierende in der UB, möglicherweise mit eingeschränkter E-mail-Funktion und Recherche (nur Uni Adressen und Web-Seiten). (1U)
- Zugang für alle in allen Bereichen hat sich für Anfänger nicht bewährt. Trennung freier Zugang „Lehrmittel“ (Informationen, Lehrbücher, Semester-Apparate) und qualifizierter Zugang zu allen Büchern wäre besser. (1S)
- Mir ist nicht klar, warum die Universität offenkundig nur Monopol-Lizenzen vergibt, das Resultat: die schlechtesten Kopierer, die teuerste Bank, das unkompetenteste Reisebüro, das langweiligste Restaurant im weiten Umkreis. (1G)
- Kein weiterer Personalabbau! (1U)
- Eine nach Fachbereichen differenzierte Diskussion über Prioritäten in der Literaturbeschaffung wäre sinnvoll. (1S)
- Signaturen sind zu kompliziert, man kann sie nicht im Kopf behalten (1S)
- Verzicht auf Tanzmusik, Wanderkarten, Unterhaltungsmedien (1U)
- kanadische Literatur nicht unter "ame" stellen (1U)
- mehr italienische / polnische Literatur (1U)
- Verbesserung des Zugangs zu Beständen in Osteuropa (1U)
- mehr Osteuropa-Literatur (1U)
- Erschließung von Zeitschrifteninhalten gewünscht (1U)
- Bücher oft verstellt (1U), mehr in Recherchierdienst investieren (1S, 1G)

Anhang II: Fragebogen

**Universität Konstanz
Bibliothek**



**Befragung
der Lehrenden der Universität
1998**

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Oliver Kohl

Telefon: 88-4124 oder E-mail: oliver.kohl@uni-konstanz.de

A. ANGABEN ZUR PERSON

Zunächst möchten wir Sie um einige Angaben zu Ihrer Person bitten. Kreuzen Sie bitte die zutreffenden Kästchen an.

1. Welche Funktion bekleiden Sie innerhalb der Universität?

- Professor/in
- Privatdozent/in
- Lehrbeauftragte/r
- Mittelbau (wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in, Assistent/in etc.)
- Sonstige
- Welche? _____

2. Welcher Fakultät / Fachgruppe oder Zentralen Einrichtung gehören Sie an?

- Fakultät für Mathematik und Informatik
- Fakultät für Physik
- Fakultät für Chemie
- Fakultät für Biologie
- Sozialwissenschaftliche Fakultät
- Fachgruppe Psychologie*
- Fachgruppe Soziologie*
- Fachgruppe Erziehungswissenschaft*
- Fachgruppe Sportwissenschaft*
- Fakultät für Wirtschaftswissenschaften und Statistik
- Juristische Fakultät
- Philosophische Fakultät
- Fachgruppe Philosophie*
- Fachgruppe Geschichte*
- Fachgruppe Literaturwissenschaft*
- Fachgruppe Sprachwissenschaft*
- Fakultät für Verwaltungswissenschaft
- Sprachlehrinstitut
- Rechenzentrum
- Sonstige
- Welche? _____

3. Wie alt sind Sie?

Bitte kreuzen Sie das entsprechende Feld an.

jünger als 31 Jahre 31-40 Jahre 41-50 Jahre 51-60 Jahre älter als 60 Jahre

4. Seit wann nutzen Sie die Bibliothek der Universität Konstanz?

Seit 19_____

B. NUTZUNG

Mit den nun folgenden Fragen würden wir gerne etwas über Ihre Nutzungsgewohnheiten erfahren, damit wir uns noch besser auf Ihre Bedürfnisse einstellen können.

B1. HÄUFIGKEIT DER NUTZUNG**5. Wie häufig gehen Sie selbst pro Semester in die Bibliothek?**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Mehrmals wöchentlich | <input type="checkbox"/> |
| Einmal wöchentlich | <input type="checkbox"/> |
| Mehrmals monatlich | <input type="checkbox"/> |
| Einmal monatlich | <input type="checkbox"/> |
| Seltener | <input type="checkbox"/> |
| Nie | <input type="checkbox"/> |

6. Wie häufig nutzen Sie außerdem pro Semester die Bibliothek, ohne Sie selbst zu betreten (z.B. über EDV von Ihrem Büro aus, durch Hilfskräfte etc.)?

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Mehrmals wöchentlich | <input type="checkbox"/> |
| Einmal wöchentlich | <input type="checkbox"/> |
| Mehrmals monatlich | <input type="checkbox"/> |
| Einmal monatlich | <input type="checkbox"/> |
| Seltener | <input type="checkbox"/> |
| Nie | <input type="checkbox"/> |

B2. ZUFRIEDENHEIT MIT DER BIBLIOTHEK

Die Fragen dieses Abschnitts richten sich auf Ihre Zufriedenheit mit den von der Bibliothek angebotenen Dienstleistungen. Dabei haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Bereiche auf einer Skala zu bewerten, die von "sehr zufrieden" bis "sehr unzufrieden" reicht. Zusätzlich haben wir am Ende dieses Blocks Platz gelassen, damit Sie Ihr Urteil etwas ausführlicher begründen können, wenn Sie dies möchten. Sollte dieser Platz nicht ausreichen, können Sie auf der letzten Seite des Fragebogens weitere Anmerkungen machen oder ein separates Blatt benutzen.

8. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten der Bibliothek?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	nutze ich nicht	kenne ich nicht
	1	2	3	4			
Bestand							
1. Buchbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Nachschlagewerke (inf-Signaturen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Zeitungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. CD-Roms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Audiovisuelle Medien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sprachlehrmittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Volltexte im Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Neuerwerbungs- ausstellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihe							
10. Normale Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Subito / Eilt-/Express- Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentare:

Uns interessiert auch, wie zufrieden Sie mit den folgenden Angeboten und Dienstleistungen der Bibliothek sind.

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	nutze ich nicht	kenne ich nicht
	1	2	3	4	5		
Beratungsdienstleistungen							
12. Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Mediothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Fachreferent/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Verbuchung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EDV-Angebote							
16. Koala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Journal quick finder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Homepage der UB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Fachinformationen der UB über WWW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Gemeinschaftskataloge mehrerer Bibliotheken (Verbunddatenbanken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Schulungsangebot (der Bibliothek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Kopiergeräte (in der UB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentare:

- 9. Die Bibliothek möchte Sie gerne laufend über wichtige Neuentwicklungen ihrer Dienstleistungen informieren. Auf welchem Wege (neben dem persönlichen Kontakt mit dem Fachreferenten / der Fachreferentin) kann die Bibliothek Ihnen solche Informationen am besten vermitteln? (Maximal 3 Nennungen möglich)**

- Plakate / Aushänge
- Handzettel / Informationsbroschüren
- Homepage der Bibliothek
- E-mail (Rundbrief)
- Nachricht über das Fakultätsnetz
- Uni-Info
- Südkurier
- Sonstige
- Welche? _____
- Ich möchte **nicht** informiert werden.

- 10. Haben Sie schon in anderen Bibliotheken wissenschaftlich gearbeitet?**

- Ja
- Nein (weiter mit Frage 12)

- 11. Wenn Sie nun eine Rangliste der Ihnen bekannten Bibliotheken erstellen müssten: Auf welchem Rang würden Sie die Bibliothek der Universität Konstanz einordnen?**

- | 1. | 2. | 3. | Schlechter
als 3. | Weiß nicht |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C. ERWARTUNGEN AN DIE BIBLIOTHEK

Im folgenden möchten wir gerne etwas über Ihre Erwartungen an die Bibliothek erfahren, damit wir die zukünftigen Schwerpunkte unserer Arbeit noch besser auf Ihre Wünsche als Benutzer/in abstimmen können.

12. Welchen Bereichen sollte sich die Bibliothek in Zukunft vor allem widmen? (Bitte lesen Sie zunächst alle Vorschläge und **verteilen** Sie dann **insgesamt 100 Punkte** auf die für Sie wichtigsten Bereiche.)

Mögliche Schwerpunkte:

- Erweiterung des Angebots an gedruckten Zeitschriften
- Ersetzen gedruckter Zeitschriften durch die elektronische Version
- Schnellere EDV-Zugriffsmöglichkeiten von außerhalb der Universität auf die Bibliotheksangebote für Mitarbeiter/innen
- Elektronische Lieferung von Aufsätzen an Ihren Arbeitsplatz
- Ausbau des Multimedia-Angebots für die Lehre
- Schulung von Studierenden in Informations- und Literatursuche
- Ausbau des Buchbestands
- Ausweitung der Öffnungszeiten
- Sonstige
Welche? _____

Punkte	
Summe:	100

13. Sollten gebundene Zeitschriftenbände zukünftig ausleihbar sein?

Sollten ausleihbar sein.

Sollten **nicht** ausleihbar sein.

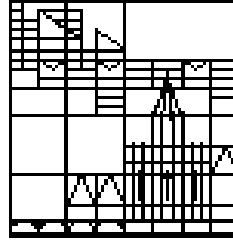
14. Halten Sie es für sinnvoll, dass die Bibliothek für folgende Dienstleistungen Gebühren erhebt?

	Ja	Nein
Schulungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations- und Literaturrecherchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugang zu bibliographischen Datenbanken über das Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugang zu Volltexten über das Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentlieferdienste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welche? _____		

15. Nun interessiert uns noch, welche (vielleicht auch utopisch anmutenden) Vorstellungen Sie für die zukünftige Literatur- und Informationsversorgung an dieser Universität haben:

16. Zum Ende des Fragebogens möchten wir Ihnen noch Gelegenheit geben, sich zu Bibliotheksangelegenheiten zu äußern, die in diesem Fragebogen zu kurz gekommen sind:

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!



Der Bibliotheksdirektor

Universitätsstraße 10

Telefax: (07531) 88-3082

Telefon: (07531) 88-2800/-2801

E-Mail: Klaus.Franken@uni-konstanz.de

Universität Konstanz - Bibliothek - D-78457 Konstanz

23.3.1998

[Name]
[Adresse]

Befragung der Lehrenden der Universität

[Anrede]

die Bibliothek als zentrale Einrichtung der Universität ist ständig bestrebt, ihr Dienstleistungsangebot und ihre Serviceleistung weiter zu verbessern. Dazu benötigen wir Informationen darüber, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität die Bibliothek nutzen und einschätzen und welche Erwartungen sie an die Bibliothek haben. Deshalb führen wir in diesem Jahr eine systematische Befragung unter allen Lehrenden durch.

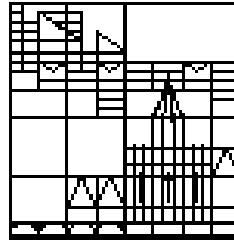
Auch Ihre Meinung ist uns dabei wichtig. Deshalb bitten wir Sie, den beiliegenden Fragebogen auszufüllen, was etwa 15 bis 20 Minuten dauern wird. Als kleinen Anreiz für Ihre Bemühungen verlosen wir unter allen Teilnehmenden insgesamt fünf Gewinne. Aus diesem Grund und um eine Rücklaufkontrolle zu ermöglichen, sind die Fragebögen auf dem Deckblatt fortlaufend durchnummeriert. Das Deckblatt wird nach Eingang in der Bibliothek an neutraler Stelle vom Rest des Fragebogens getrennt, so dass eine vollständige Anonymisierung der Daten gewährleistet ist.

Die Ergebnisse der Befragung werden nach der Auswertung der Daten der Öffentlichkeit in der Universität in geeigneter Form präsentiert werden.

Die ausgefüllten Fragebögen sollten bis zum **24. April 1998** bei uns eingegangen sein. Bitte nehmen Sie sich eine Viertelstunde Zeit, damit auch Ihre Erfahrungen und Erwartungen in die zukünftige Arbeit der Bibliothek eingehen können. Für Ihre Mitarbeit bedanken wir uns schon heute sehr herzlich.

Mit freundlichen Grüßen
Klaus Franken

PS. Ich bitte um Verständnis, daß ich aufgrund der vielen Exemplare (ca. 800) nicht handschriftlich unterschrieben habe.

**UNIVERSITÄT KONSTANZ
BIBLIOTHEK****Der Bibliotheksdirektor**

Universitätsstraße 10

Telefax: (07531) 88-3082

Telefon: (07531) 88-2800/-2801

E-Mail: Klaus.Franken@uni-konstanz.de

Universität Konstanz - Bibliothek - D-78457 Konstanz

[Name]
[Adresse]

15.4.1998

Befragung der Lehrenden der Universität

[Anrede]

die Bibliothek führt in diesem Jahr eine systematische Befragung unter allen Lehrenden der Universität durch. Damit wollen wir Informationen darüber gewinnen, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität die Bibliothek nutzen und einschätzen und welche Erwartungen sie an die Bibliothek haben. Deshalb hatten Sie bereits Ende März einen Fragebogen erhalten, verbunden mit der Bitte, diesen auszufüllen und an uns zurückzusenden. Wir haben diesen Fragebogen von Ihnen noch nicht zurückbekommen und wenden uns deshalb heute an Sie.

Weil uns auch Ihre Meinung wichtig ist, bitten wir Sie noch einmal, den Fragebogen auszufüllen und bis zum **8. Mai 1998** an uns zurückzuschicken. Um Ihren Aufwand möglichst gering zu halten, haben wir diesem Brief nochmals ein Exemplar des Bogens beigelegt. Bitte nehmen Sie sich eine Viertelstunde Zeit, damit auch Ihre Erfahrungen und Erwartungen in die zukünftige Arbeit der Bibliothek eingehen können.

Für Ihre Mitarbeit bedanken wir uns ganz herzlich.

Mit freundlichen Grüßen

Klaus Franken

Anhang III: Tabellenanhang

Legende:

- 99 Angabe fehlt
 98 "kenne ich nicht"
 97 "nutze ich nicht"
 96 "weiß ich nicht"
 95 "ich kenne keine andere Bibliotheken außer die UB Konstanz"

PERSÖNLICHE ANGABEN

Funktion in der Uni (v1)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Professor/in	156	33,5	33,5	33,5
	Privatdozent/in	36	7,7	7,7	41,3
	Lehrbeauftragte/r	24	5,2	5,2	46,5
	Mittelbau	240	51,5	51,6	98,1
	sonstige	9	1,9	1,9	100,0
	Gesamt	465	99,8	100,0	
Fehlend	99	1	,2		
	Gesamt	1	,2		
Gesamt		466	100,0		

Fakultät/Fachgruppe (v2)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Mathematik und Informatik	33	7,1	7,1	7,1
	Physik	18	3,9	3,9	11,0
	Chemie	20	4,3	4,3	15,3
	Biologie	84	18,0	18,1	33,3
	Psychologie	25	5,4	5,4	38,7
	Soziologie	21	4,5	4,5	43,2
	Erziehungswiss.	1	,2	,2	43,4
	Sportwissenschaft	9	1,9	1,9	45,4
	Fakultät für Wirtschaftswiss. und Statistik	40	8,6	8,6	54,0
	Juristische Fakultät	44	9,4	9,5	63,4
	Philosophie	14	3,0	3,0	66,5
	Geschichte	22	4,7	4,7	71,2
	Literaturwissenschaft	45	9,7	9,7	80,9
	Sprachwissenschaft	35	7,5	7,5	88,4
	Verwaltungswiss.	33	7,1	7,1	95,5
	Sprachlehrinstitut	16	3,4	3,4	98,9
	Rechenzentrum	3	,6	,6	99,6
	Sonstige	2	,4	,4	100,0
	Gesamt	465	99,8	100,0	
	Fehlend	99	1	,2	
Gesamt		1	,2		
Gesamt		466	100,0		

Alter (v3)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	jünger als 31 Jahre	41	8,8	8,9	8,9
	31-40	176	37,8	38,2	47,1
	41-50	98	21,0	21,3	68,3
	51-60	90	19,3	19,5	87,9
	älter als 60 Jahre	56	12,0	12,1	100,0
	Gesamt	461	98,9	100,0	
Fehlend	99	5	1,1		
	Gesamt	5	1,1		
Gesamt		466	100,0		

Nutzung seit (v4)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	66	6	1,3	1,3	1,3
	67	5	1,1	1,1	2,5
	68	10	2,1	2,2	4,7
	69	8	1,7	1,8	6,5
	70	10	2,1	2,2	8,7
	71	2	,4	,4	9,2
	72	13	2,8	2,9	12,1
	73	17	3,6	3,8	15,9
	74	9	1,9	2,0	17,9
	75	15	3,2	3,4	21,3
	76	13	2,8	2,9	24,2
	77	8	1,7	1,8	26,0
	78	10	2,1	2,2	28,3
	79	3	,6	,7	28,9
	80	12	2,6	2,7	31,6
	81	12	2,6	2,7	34,3
	82	10	2,1	2,2	36,5
	83	13	2,8	2,9	39,5
	84	7	1,5	1,6	41,0
	85	16	3,4	3,6	44,6
	86	11	2,4	2,5	47,1
	87	16	3,4	3,6	50,7
	88	28	6,0	6,3	57,0
	89	17	3,6	3,8	60,8
	90	21	4,5	4,7	65,5
	91	18	3,9	4,0	69,5
	92	16	3,4	3,6	73,1
	93	16	3,4	3,6	76,7
	94	27	5,8	6,1	82,7
	95	24	5,2	5,4	88,1
	96	30	6,4	6,7	94,8
	97	21	4,5	4,7	99,6
	98	2	,4	,4	100,0
	Gesamt	446	95,7	100,0	
Fehlend	99	20	4,3		
	Gesamt	20	4,3		
Gesamt		466	100,0		

Nutzung selbst (v5)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	202	43,3	43,9	43,9
	einmal wöchentlich	118	25,3	25,7	69,6
	mehrmals monatlich	88	18,9	19,1	88,7
	einmal monatlich	20	4,3	4,3	93,0
	seltener	28	6,0	6,1	99,1
	nie	4	,9	,9	100,0
	Gesamt	460	98,7	100,0	
Fehlend	99	6	1,3		
	Gesamt	6	1,3		
Gesamt		466	100,0		

HÄUFIGKEIT DER NUTZUNG

Nutzung indirekt (v6)

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	276	59,2	60,7	60,7
	einmal wöchentlich	42	9,0	9,2	69,9
	mehrmals monatlich	51	10,9	11,2	81,1
	einmal monatlich	21	4,5	4,6	85,7
	seltener	39	8,4	8,6	94,3
	nie	26	5,6	5,7	100,0
	Gesamt	455	97,6	100,0	
Fehlend	99	11	2,4		
	Gesamt	11	2,4		
Gesamt		466	100,0		

Buchbestand

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	223	47,9	48,6	48,6
	einmal wöchentlich	72	15,5	15,7	64,3
	mehrmals monatlich	91	19,5	19,8	84,1
	einmal monatlich	42	9,0	9,2	93,2
	seltener	27	5,8	5,9	99,1
	nie	4	,9	,9	100,0
	Gesamt	459	98,5	100,0	
Fehlend	98	1	,2		
	99	6	1,3		
	Gesamt	7	1,5		
Gesamt		466	100,0		

Nachschlagewerke

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	33	7,1	7,8	7,8
	einmal wöchentlich	43	9,2	10,2	18,1
	mehrmals monatlich	92	19,7	21,9	39,9
	einmal monatlich	76	16,3	18,1	58,0
	seltener	156	33,5	37,1	95,0
	nie	21	4,5	5,0	100,0
	Gesamt	421	90,3	100,0	
Fehlend	98	10	2,1		
	99	35	7,5		
	Gesamt	45	9,7		
Gesamt	466	100,0			

Zeitschriften

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	197	42,3	43,0	43,0
	einmal wöchentlich	103	22,1	22,5	65,5
	mehrmals monatlich	97	20,8	21,2	86,7
	einmal monatlich	29	6,2	6,3	93,0
	seltener	28	6,0	6,1	99,1
	nie	4	,9	,9	100,0
	Gesamt	458	98,3	100,0	
Fehlend	99	8	1,7		
	Gesamt	8	1,7		
Gesamt	466	100,0			

Zeitungen

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	23	4,9	5,5	5,5
	einmal wöchentlich	35	7,5	8,4	13,9
	mehrmals monatlich	44	9,4	10,6	24,5
	einmal monatlich	36	7,7	8,6	33,1
	seltener	140	30,0	33,6	66,7
	nie	139	29,8	33,3	100,0
	Gesamt	417	89,5	100,0	
Fehlend	98	2	,4		
	99	47	10,1		
	Gesamt	49	10,5		
Gesamt	466	100,0			

CD-Roms

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	20	4,3	4,8	4,8
	einmal wöchentlich	20	4,3	4,8	9,6
	mehrmals monatlich	36	7,7	8,6	18,2
	einmal monatlich	68	14,6	16,3	34,4
	seltener	149	32,0	35,6	70,1
	nie	125	26,8	29,9	100,0
	Gesamt	418	89,7	100,0	
Fehlend	98	8	1,7		
	99	40	8,6		
	Gesamt	48	10,3		
Gesamt		466	100,0		

AVMedien

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	2	,4	,5	,5
	einmal wöchentlich	4	,9	1,0	1,4
	mehrmals monatlich	11	2,4	2,6	4,1
	einmal monatlich	33	7,1	7,9	12,0
	seltener	173	37,1	41,4	53,3
	nie	195	41,8	46,7	100,0
	Gesamt	418	89,7	100,0	
Fehlend	98	7	1,5		
	99	41	8,8		
	Gesamt	48	10,3		
Gesamt		466	100,0		

Sprachlehrmittel

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	6	1,3	1,5	1,5
	einmal wöchentlich	2	,4	,5	2,0
	mehrmals monatlich	15	3,2	3,7	5,6
	einmal monatlich	16	3,4	3,9	9,6
	seltener	109	23,4	26,7	36,3
	nie	260	55,8	63,7	100,0
	Gesamt	408	87,6	100,0	
Fehlend	98	11	2,4		
	99	47	10,1		
	Gesamt	58	12,4		
Gesamt		466	100,0		

Volltexte im Internet

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	41	8,8	10,6	10,6
	einmal wöchentlich	24	5,2	6,2	16,8
	mehrmals monatlich	37	7,9	9,6	26,4
	einmal monatlich	38	8,2	9,8	36,2
	seltener	93	20,0	24,0	60,2
	nie	154	33,0	39,8	100,0
	Gesamt	387	83,0	100,0	
Fehlend	98	38	8,2		
	99	41	8,8		
	Gesamt	79	17,0		
Gesamt	466	100,0			

Neuerwerbungsausstellung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	25	5,4	5,7	5,7
	einmal wöchentlich	152	32,6	34,9	40,6
	mehrmals monatlich	58	12,4	13,3	53,9
	einmal monatlich	75	16,1	17,2	71,1
	seltener	85	18,2	19,5	90,6
	nie	41	8,8	9,4	100,0
	Gesamt	436	93,6	100,0	
Fehlend	98	6	1,3		
	99	24	5,2		
	Gesamt	30	6,4		
Gesamt	466	100,0			

Fernleihe

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	36	7,7	8,0	8,0
	einmal wöchentlich	47	10,1	10,4	18,4
	mehrmals monatlich	119	25,5	26,4	44,8
	einmal monatlich	89	19,1	19,7	64,5
	seltener	119	25,5	26,4	90,9
	nie	41	8,8	9,1	100,0
	Gesamt	451	96,8	100,0	
Fehlend	98	2	,4		
	99	13	2,8		
	Gesamt	15	3,2		
Gesamt	466	100,0			

Subito

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	3	,6	,8	,8
	einmal wöchentlich	7	1,5	1,8	2,5
	mehrmals monatlich	20	4,3	5,0	7,5
	einmal monatlich	36	7,7	9,0	16,5
	seltener	153	32,8	38,3	54,8
	nie	181	38,8	45,3	100,0
	Gesamt	400	85,8	100,0	
	Fehlend	98	18	3,9	
	99	48	10,3		
	Gesamt	66	14,2		
Gesamt		466	100,0		

Auskunft

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	9	1,9	2,0	2,0
	einmal wöchentlich	24	5,2	5,3	7,3
	mehrmals monatlich	60	12,9	13,3	20,6
	einmal monatlich	90	19,3	19,9	40,5
	seltener	238	51,1	52,7	93,1
	nie	31	6,7	6,9	100,0
	Gesamt	452	97,0	100,0	
	Fehlend	98	2	,4	
	99	12	2,6		
	Gesamt	14	3,0		
Gesamt		466	100,0		

Mediothek

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	3	,6	,7	,7
	einmal wöchentlich	8	1,7	1,8	2,5
	mehrmals monatlich	42	9,0	9,7	12,2
	einmal monatlich	61	13,1	14,0	26,2
	seltener	198	42,5	45,5	71,7
	nie	123	26,4	28,3	100,0
	Gesamt	435	93,3	100,0	
	Fehlend	98	6	1,3	
	99	25	5,4		
	Gesamt	31	6,7		
Gesamt		466	100,0		

Fachreferate

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	4	,9	,9	,9
	einmal wöchentlich	7	1,5	1,7	2,6
	mehrmals monatlich	31	6,7	7,3	9,9
	einmal monatlich	61	13,1	14,4	24,3
	seltener	201	43,1	47,5	71,9
	nie	119	25,5	28,1	100,0
	Gesamt	423	90,8	100,0	
Fehlend	98	22	4,7		
	99	21	4,5		
	Gesamt	43	9,2		
Gesamt	466	100,0			

Koala

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	227	48,7	51,5	51,5
	einmal wöchentlich	59	12,7	13,4	64,9
	mehrmals monatlich	63	13,5	14,3	79,1
	einmal monatlich	35	7,5	7,9	87,1
	seltener	37	7,9	8,4	95,5
	nie	20	4,3	4,5	100,0
	Gesamt	441	94,6	100,0	
Fehlend	98	4	,9		
	99	21	4,5		
	Gesamt	25	5,4		
Gesamt	466	100,0			

Journal Quick Finder

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	63	13,5	18,0	18,0
	einmal wöchentlich	50	10,7	14,3	32,3
	mehrmals monatlich	46	9,9	13,1	45,4
	einmal monatlich	40	8,6	11,4	56,9
	seltener	69	14,8	19,7	76,6
	nie	82	17,6	23,4	100,0
	Gesamt	350	75,1	100,0	
Fehlend	98	77	16,5		
	99	39	8,4		
	Gesamt	116	24,9		
Gesamt	466	100,0			

Homepage

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	80	17,2	19,4	19,4
	einmal wöchentlich	37	7,9	9,0	28,4
	mehrmals monatlich	47	10,1	11,4	39,8
	einmal monatlich	32	6,9	7,8	47,6
	seltener	113	24,2	27,4	75,0
	nie	103	22,1	25,0	100,0
	Gesamt	412	88,4	100,0	
Fehlend	98	24	5,2		
	99	30	6,4		
	Gesamt	54	11,6		
Gesamt	466	100,0			

Fachinformation über www

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	26	5,6	6,8	6,8
	einmal wöchentlich	28	6,0	7,3	14,1
	mehrmals monatlich	36	7,7	9,4	23,6
	einmal monatlich	32	6,9	8,4	31,9
	seltener	125	26,8	32,7	64,7
	nie	135	29,0	35,3	100,0
	Gesamt	382	82,0	100,0	
Fehlend	98	50	10,7		
	99	34	7,3		
	Gesamt	84	18,0		
Gesamt	466	100,0			

Verbunddatenbanken

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	37	7,9	9,4	9,4
	einmal wöchentlich	39	8,4	9,9	19,2
	mehrmals monatlich	42	9,0	10,6	29,9
	einmal monatlich	46	9,9	11,6	41,5
	seltener	125	26,8	31,6	73,2
	nie	106	22,7	26,8	100,0
	Gesamt	395	84,8	100,0	
Fehlend	98	44	9,4		
	99	27	5,8		
	Gesamt	71	15,2		
Gesamt	466	100,0			

Schulungsangebot

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	1	,2	,3	,3
	einmal wöchentlich	1	,2	,3	,5
	einmal monatlich	4	,9	1,0	1,5
	seltener	58	12,4	14,9	16,5
	nie	325	69,7	83,5	100,0
	Gesamt	389	83,5	100,0	
Fehlend	98	49	10,5		
	99	28	6,0		
	Gesamt	77	16,5		
Gesamt		466	100,0		

Kopiergeräte

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	152	32,6	33,5	33,5
	einmal wöchentlich	69	14,8	15,2	48,7
	mehrmals monatlich	89	19,1	19,6	68,3
	einmal monatlich	34	7,3	7,5	75,8
	seltener	70	15,0	15,4	91,2
	nie	40	8,6	8,8	100,0
	Gesamt	454	97,4	100,0	
Fehlend	98	2	,4		
	99	10	2,1		
	Gesamt	12	2,6		
Gesamt		466	100,0		

ZUFRIEDENHEIT

Buchbestand

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	137	29,4	30,2	30,2
	zufrieden	229	49,1	50,4	80,6
	teils, teils	68	14,6	15,0	95,6
	unzufrieden	14	3,0	3,1	98,7
	sehr unzufrieden	6	1,3	1,3	100,0
	Gesamt	454	97,4	100,0	
Fehlend	97	4	,9		
	99	8	1,7		
	Gesamt	12	2,6		
Gesamt		466	100,0		

Homepage

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	80	17,2	19,4	19,4
	einmal wöchentlich	37	7,9	9,0	28,4
	mehrmals monatlich	47	10,1	11,4	39,8
	einmal monatlich	32	6,9	7,8	47,6
	seltener	113	24,2	27,4	75,0
	nie	103	22,1	25,0	100,0
	Gesamt	412	88,4	100,0	
Fehlend	98	24	5,2		
	99	30	6,4		
	Gesamt	54	11,6		
Gesamt		466	100,0		

Fachinformation über www

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	26	5,6	6,8	6,8
	einmal wöchentlich	28	6,0	7,3	14,1
	mehrmals monatlich	36	7,7	9,4	23,6
	einmal monatlich	32	6,9	8,4	31,9
	seltener	125	26,8	32,7	64,7
	nie	135	29,0	35,3	100,0
	Gesamt	382	82,0	100,0	
Fehlend	98	50	10,7		
	99	34	7,3		
	Gesamt	84	18,0		
Gesamt		466	100,0		

Verbunddatenbanken

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	37	7,9	9,4	9,4
	einmal wöchentlich	39	8,4	9,9	19,2
	mehrmals monatlich	42	9,0	10,6	29,9
	einmal monatlich	46	9,9	11,6	41,5
	seltener	125	26,8	31,6	73,2
	nie	106	22,7	26,8	100,0
	Gesamt	395	84,8	100,0	
Fehlend	98	44	9,4		
	99	27	5,8		
	Gesamt	71	15,2		
Gesamt		466	100,0		

Schulungsangebot

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	1	,2	,3	,3
	einmal wöchentlich	1	,2	,3	,5
	einmal monatlich	4	,9	1,0	1,5
	seltener	58	12,4	14,9	16,5
	nie	325	69,7	83,5	100,0
	Gesamt	389	83,5	100,0	
Fehlend	98	49	10,5		
	99	28	6,0		
	Gesamt	77	16,5		
Gesamt		466	100,0		

Kopiergeräte

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehrmals wöchentlich	152	32,6	33,5	33,5
	einmal wöchentlich	69	14,8	15,2	48,7
	mehrmals monatlich	89	19,1	19,6	68,3
	einmal monatlich	34	7,3	7,5	75,8
	seltener	70	15,0	15,4	91,2
	nie	40	8,6	8,8	100,0
	Gesamt	454	97,4	100,0	
Fehlend	98	2	,4		
	99	10	2,1		
	Gesamt	12	2,6		
Gesamt		466	100,0		

ZUFRIEDENHEIT

Buchbestand

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	137	29,4	30,2	30,2
	zufrieden	229	49,1	50,4	80,6
	teils, teils	68	14,6	15,0	95,6
	unzufrieden	14	3,0	3,1	98,7
	sehr unzufrieden	6	1,3	1,3	100,0
	Gesamt	454	97,4	100,0	
Fehlend	97	4	,9		
	99	8	1,7		
	Gesamt	12	2,6		
Gesamt		466	100,0		

Nachschlagewerke

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	105	22,5	31,3	31,3
	zufrieden	154	33,0	46,0	77,3
	teils, teils	66	14,2	19,7	97,0
	unzufrieden	10	2,1	3,0	100,0
	Gesamt	335	71,9	100,0	
Fehlend	97	90	19,3		
	98	11	2,4		
	99	30	6,4		
	Gesamt	131	28,1		
Gesamt		466	100,0		

Zeitschriften

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	99	21,2	22,0	22,0
	zufrieden	184	39,5	40,8	62,7
	teils, teils	128	27,5	28,4	91,1
	unzufrieden	34	7,3	7,5	98,7
	sehr unzufrieden	6	1,3	1,3	100,0
	Gesamt	451	96,8	100,0	
Fehlend	97	5	1,1		
	99	10	2,1		
	Gesamt	15	3,2		
Gesamt		466	100,0		

Zeitungen

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	46	9,9	22,3	22,3
	zufrieden	100	21,5	48,5	70,9
	teils, teils	50	10,7	24,3	95,1
	unzufrieden	7	1,5	3,4	98,5
	sehr unzufrieden	3	,6	1,5	100,0
	Gesamt	206	44,2	100,0	
Fehlend	97	221	47,4		
	98	2	,4		
	99	37	7,9		
	Gesamt	260	55,8		
Gesamt		466	100,0		

CD-Roms

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	39	8,4	16,9	16,9
	zufrieden	106	22,7	45,9	62,8
	teils, teils	71	15,2	30,7	93,5
	unzufrieden	11	2,4	4,8	98,3
	sehr unzufrieden	4	,9	1,7	100,0
	Gesamt	231	49,6	100,0	
Fehlend	97	188	40,3		
	98	10	2,1		
	99	37	7,9		
	Gesamt	235	50,4		
Gesamt	466	100,0			

AVMedien

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	17	3,6	11,0	11,0
	zufrieden	63	13,5	40,9	51,9
	teils, teils	58	12,4	37,7	89,6
	unzufrieden	12	2,6	7,8	97,4
	sehr unzufrieden	4	,9	2,6	100,0
	Gesamt	154	33,0	100,0	
Fehlend	97	264	56,7		
	98	10	2,1		
	99	38	8,2		
	Gesamt	312	67,0		
Gesamt	466	100,0			

Sprachlehrmittel

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	10	2,1	8,7	8,7
	zufrieden	49	10,5	42,6	51,3
	teils, teils	43	9,2	37,4	88,7
	unzufrieden	10	2,1	8,7	97,4
	sehr unzufrieden	3	,6	2,6	100,0
	Gesamt	115	24,7	100,0	
Fehlend	97	306	65,7		
	98	11	2,4		
	99	34	7,3		
	Gesamt	351	75,3		
Gesamt	466	100,0			

Volltexte im Internet

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	32	6,9	17,3	17,3
	zufrieden	73	15,7	39,5	56,8
	teils, teils	70	15,0	37,8	94,6
	unzufrieden	8	1,7	4,3	98,9
	sehr unzufrieden	2	,4	1,1	100,0
	Gesamt	185	39,7	100,0	
Fehlend	97	202	43,3		
	98	36	7,7		
	99	43	9,2		
	Gesamt	281	60,3		
Gesamt	466	100,0			

Neuerwerbungsausstellung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	155	33,3	42,5	42,5
	zufrieden	151	32,4	41,4	83,8
	teils, teils	52	11,2	14,2	98,1
	unzufrieden	6	1,3	1,6	99,7
	sehr unzufrieden	1	,2	,3	100,0
	Gesamt	365	78,3	100,0	
Fehlend	97	69	14,8		
	98	7	1,5		
	99	25	5,4		
	Gesamt	101	21,7		
Gesamt	466	100,0			

Fernleihe

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	134	28,8	34,2	34,2
	zufrieden	182	39,1	46,4	80,6
	teils, teils	55	11,8	14,0	94,6
	unzufrieden	16	3,4	4,1	98,7
	sehr unzufrieden	5	1,1	1,3	100,0
	Gesamt	392	84,1	100,0	
Fehlend	97	51	10,9		
	98	2	,4		
	99	21	4,5		
	Gesamt	74	15,9		
Gesamt	466	100,0			

Subito

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	60	12,9	36,8	36,8
	zufrieden	72	15,5	44,2	81,0
	teils, teils	21	4,5	12,9	93,9
	unzufrieden	6	1,3	3,7	97,5
	sehr unzufrieden	4	,9	2,5	100,0
	Gesamt	163	35,0	100,0	
Fehlend	97	217	46,6		
	98	22	4,7		
	99	64	13,7		
	Gesamt	303	65,0		
Gesamt	466	100,0			

Auskunft

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	205	44,0	51,1	51,1
	zufrieden	158	33,9	39,4	90,5
	teils, teils	28	6,0	7,0	97,5
	unzufrieden	7	1,5	1,7	99,3
	sehr unzufrieden	3	,6	,7	100,0
	Gesamt	401	86,1	100,0	
Fehlend	97	48	10,3		
	98	1	,2		
	99	16	3,4		
	Gesamt	65	13,9		
Gesamt	466	100,0			

Mediothek

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	92	19,7	36,1	36,1
	zufrieden	115	24,7	45,1	81,2
	teils, teils	42	9,0	16,5	97,6
	unzufrieden	4	,9	1,6	99,2
	sehr unzufrieden	2	,4	,8	100,0
	Gesamt	255	54,7	100,0	
Fehlend	97	165	35,4		
	98	5	1,1		
	99	41	8,8		
	Gesamt	211	45,3		
Gesamt	466	100,0			

Fachreferate

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	178	38,2	63,3	63,3
	zufrieden	74	15,9	26,3	89,7
	teils, teils	19	4,1	6,8	96,4
	unzufrieden	9	1,9	3,2	99,6
	sehr unzufrieden	1	,2	,4	100,0
	Gesamt	281	60,3	100,0	
Fehlend	97	144	30,9		
	98	14	3,0		
	99	27	5,8		
	Gesamt	185	39,7		
Gesamt	466	100,0			

Verbuchung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	154	33,0	40,1	40,1
	zufrieden	175	37,6	45,6	85,7
	teils, teils	50	10,7	13,0	98,7
	unzufrieden	4	,9	1,0	99,7
	sehr unzufrieden	1	,2	,3	100,0
	Gesamt	384	82,4	100,0	
Fehlend	97	43	9,2		
	98	7	1,5		
	99	32	6,9		
	Gesamt	82	17,6		
Gesamt	466	100,0			

Koala

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	116	24,9	28,6	28,6
	zufrieden	180	38,6	44,3	72,9
	teils, teils	79	17,0	19,5	92,4
	unzufrieden	20	4,3	4,9	97,3
	sehr unzufrieden	11	2,4	2,7	100,0
	Gesamt	406	87,1	100,0	
Fehlend	97	27	5,8		
	98	3	,6		
	99	29	6,2		
	Systemdefiniert fehlend	1	,2		
	Gesamt	60	12,9		
Gesamt	466	100,0			

Journal Quick Finder

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	88	18,9	37,0	37,0
	zufrieden	107	23,0	45,0	81,9
	teils, teils	32	6,9	13,4	95,4
	unzufrieden	6	1,3	2,5	97,9
	sehr unzufrieden	5	1,1	2,1	100,0
	Gesamt	238	51,1	100,0	
Fehlend	97	133	28,5		
	98	53	11,4		
	99	42	9,0		
	Gesamt	228	48,9		
Gesamt	466	100,0			

Homepage

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	71	15,2	27,3	27,3
	zufrieden	132	28,3	50,8	78,1
	teils, teils	47	10,1	18,1	96,2
	unzufrieden	9	1,9	3,5	99,6
	sehr unzufrieden	1	,2	,4	100,0
	Gesamt	260	55,8	100,0	
Fehlend	97	144	30,9		
	98	14	3,0		
	99	48	10,3		
	Gesamt	206	44,2		
Gesamt	466	100,0			

Fachinformation über www

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	48	10,3	26,1	26,1
	zufrieden	82	17,6	44,6	70,7
	teils, teils	44	9,4	23,9	94,6
	unzufrieden	9	1,9	4,9	99,5
	sehr unzufrieden	1	,2	,5	100,0
	Gesamt	184	39,5	100,0	
Fehlend	97	198	42,5		
	98	34	7,3		
	99	50	10,7		
	Gesamt	282	60,5		
Gesamt	466	100,0			

Verbunddatenbanken

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	61	13,1	27,4	27,4
	zufrieden	112	24,0	50,2	77,6
	teils, teils	47	10,1	21,1	98,7
	unzufrieden	2	,4	,9	99,6
	sehr unzufrieden	1	,2	,4	100,0
	Gesamt	223	47,9	100,0	
Fehlend	97	159	34,1		
	98	33	7,1		
	99	51	10,9		
	Gesamt	243	52,1		
Gesamt		466	100,0		

Schulung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	10	2,1	27,8	27,8
	zufrieden	15	3,2	41,7	69,4
	teils, teils	11	2,4	30,6	100,0
	Gesamt	36	7,7	100,0	
Fehlend	97	350	75,1		
	98	37	7,9		
	99	43	9,2		
	Gesamt	430	92,3		
Gesamt		466	100,0		

Kopiergeräte

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	24	5,2	6,3	6,3
	zufrieden	107	23,0	27,9	34,2
	teils, teils	150	32,2	39,2	73,4
	unzufrieden	67	14,4	17,5	90,9
	sehr unzufrieden	35	7,5	9,1	100,0
	Gesamt	383	82,2	100,0	
Fehlend	97	56	12,0		
	98	3	,6		
	99	24	5,2		
	Gesamt	83	17,8		
Gesamt		466	100,0		

GEWÜNSCHTER INFORMATIONSWEG

Plakate

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	346	74,2	74,6	74,6
	ja	118	25,3	25,4	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		

Handzettel/Broschüren

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	345	74,0	74,4	74,4
	ja	119	25,5	25,6	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		
Gesamt		466	100,0		

Homepage

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	321	68,9	69,2	69,2
	ja	143	30,7	30,8	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		
Gesamt		466	100,0		

E-mail

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	133	28,5	28,7	28,7
	ja	331	71,0	71,3	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		
Gesamt		466	100,0		

Fakultätsnetz

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	379	81,3	81,9	81,9
	ja	84	18,0	18,1	100,0
	Gesamt	463	99,4	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Systemdefiniert fehlend	1	,2		
	Gesamt	3	,6		
Gesamt		466	100,0		

Uni-Info

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	303	65,0	65,3	65,3
	ja	161	34,5	34,7	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		
Gesamt		466	100,0		

Suedkurier

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	454	97,4	97,8	97,8
	ja	10	2,1	2,2	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		
Gesamt		466	100,0		

Sonstige Informationsmedien

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	463	99,4	99,8	99,8
	ja	1	,2	,2	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		
Gesamt		466	100,0		

Nicht informieren

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	455	97,6	98,1	98,1
	ja	9	1,9	1,9	100,0
	Gesamt	464	99,6	100,0	
Fehlend	99	2	,4		
	Gesamt	2	,4		
Gesamt		466	100,0		

RANG DER UB KONSTANZ

Kennt andere Bibs

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	50	10,7	10,8	10,8
	ja	412	88,4	89,2	100,0
	Gesamt	462	99,1	100,0	
Fehlend	99	4	,9		
	Gesamt	4	,9		
Gesamt		466	100,0		

Rang der UB Konstanz

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Rang 1	269	57,7	68,1	68,1
	Rang 2	92	19,7	23,3	91,4
	Rang 3	23	4,9	5,8	97,2
	schlechter als 3	11	2,4	2,8	100,0
	Gesamt	395	84,8	100,0	
Fehlend	95	46	9,9		
	96	11	2,4		
	99	14	3,0		
	Gesamt	71	15,2		
Gesamt		466	100,0		

Ausleihe Zeitschriftenbände

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	313	67,2	69,7	69,7
	ja	136	29,2	30,3	100,0
	Gesamt	449	96,4	100,0	
Fehlend	99	17	3,6		
	Gesamt	17	3,6		
Gesamt		466	100,0		

GEBÜHREN

Gebühren für Schulungen

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	271	58,2	58,2	58,2
	ja	171	36,7	36,7	94,8
	99	24	5,2	5,2	100,0
	Gesamt	466	100,0	100,0	
Gesamt		466	100,0		

Gebühren für Recherchen

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	329	70,6	70,6	70,6
	ja	115	24,7	24,7	95,3
	99	22	4,7	4,7	100,0
	Gesamt	466	100,0	100,0	
Gesamt		466	100,0		

Gebühren für Zugang zu Datenbanken

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	394	84,5	84,5	84,8
	ja	48	10,3	10,3	95,1
		1	,2	,2	,2
	99	23	4,9	4,9	100,0
	Gesamt	466	100,0	100,0	
Gesamt		466	100,0		

Gebühren für Zugang zu Volltexten

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	328	70,4	70,4	70,4
	ja	114	24,5	24,5	94,8
	99	24	5,2	5,2	100,0
	Gesamt	466	100,0	100,0	
Gesamt		466	100,0		

Gebühren für Dokumentlieferdienste

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	178	38,2	38,2
	ja	266	57,1	95,3
	99	22	4,7	100,0
	Gesamt	466	100,0	
Gesamt		466	100,0	

Gebühren für Sonstige

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	431	92,5	92,5
	ja	13	2,8	95,3
	99	22	4,7	100,0
	Gesamt	466	100,0	
Gesamt		466	100,0	

Qualitative Kommentare

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	nein	151	32,4	32,4
	ja	315	67,6	100,0
	Gesamt	466	100,0	
Gesamt		466	100,0	