

## **Benutzerbefragung an der WLB**

### **Methode und Einzelergebnisse**

**Robert Scheuble, Jörg Ennen**

#### **Vorbemerkung**

In den vergangenen Jahren sind an zahlreichen wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken in Deutschland Benutzerbefragungen durchgeführt worden.

Auch an der Württembergischen Landesbibliothek war der Wunsch nach einer derartigen Erhebung virulent. Einen letzten Anstoß dazu gab die Einführung der Neuen Steuerungsinstrumente (NSI) in der Verwaltung der WLB. Und zwar deshalb, weil diese Maßnahme – ebenso wie andere Formen der Kosten- und Leistungsrechnung oder Evaluation im Bibliothekswesen – nur die Kosten bzw. Quantitäten der einzelnen Produkte und Prozesse ermitteln kann, nicht aber deren Qualität oder den realen kulturellen und intellektuellen Bedarf.

Die vorliegende Benutzerbefragung wurde vom 7.–12.07.2003 durchgeführt.

#### **Methodisches Vorgehen**

Ziel der Benutzerbefragung an der WLB war es, eine möglichst breit gefächerte Rückmeldung über die Zufriedenheit und Bedürfnisse der Benutzer in bezug auf die zentralen Dienstleistungs- bzw. Benutzungsbereiche der Bibliothek zu erhalten. Die Befragung war so angelegt, dass sie für detaillierte Auswertungen offen ist und bei festgestellten Defiziten als Grundstock für weitere Erhebungen in Einzelbereichen dienen kann. Darüber hinaus sollte sie methodische Erfahrungen für die Anwendung dieser Form der Leistungsmessung liefern.

Die Befragung wendete sich ausschließlich an aktive Benutzer. Da hinsichtlich der Anwendung qualitativer Methoden bei der Leistungsmessung an wissenschaftlichen Bibliotheken noch keine übertragbaren Erfahrungen vorlagen, fiel die Wahl auf eine quantitative Befragung mittels eines standardisierten Fragebogens. Diese Entscheidung eröffnete zudem die Möglichkeit, die gewonnenen Ergebnisse – unter den üblichen Vorbehalten – mit denen anderer Benutzerbefragungen an wissenschaftlichen Bibliotheken zu vergleichen.

Grundgesamtheit der Befragung war die Zahl der 30.823 aktiven Benutzer 2002, woraus sich eine rechnerische Stichprobengröße von 390 Personen ergab. Zur Steigerung der Aussagekraft der Ergebnisse wurde anvisiert, etwa jeden 50-ten Benutzer, also rund 616 Personen zu befragen.

Aufgrund des zeitlich und personell begrenzten Projektrahmens konnte die Stichprobenbildung nicht durch zufallsgesteuerte Auswahlverfahren (Zufallsauswahl, Random-Verfahren) erfolgen. Am zuverlässigsten und adäquatesten erschien eine Anlehnung an das Quotaverfahren bzw. die Quotenauswahl, „das Standardverfahren bei bewussten Auswahlen, welches insbesondere in der kommerziellen Markt- und Meinungsforschung verwendet wird“ (Mayer, S. 62ff.). Wenngleich bei diesem wie auch bei allen anderen bewussten „Auswahlverfahren [...] subjektive Kalküle die Auswahl steuern“ und damit „Generalisierungen auf der Basis mathematisch-statistischer Modelle [...] nicht möglich [sind], so lässt sich für das Quotaverfahren dennoch reklamieren, dass die hierdurch gewonnenen „Stichproben [...] annähernd die Qualität von Zufallsstichproben auf[weisen]“ (ebd., S. 63f.).

Um ein möglichst weites Spektrum der Benutzerschaft (Studierende, Berufstätige, Auswärtige etc.) zu erreichen, wurde ein Befragungszeitraum während des Semesters und außerhalb der Schulferien festgelegt. Darüber hinaus sollten zu jeder Öffnungsstunde der Bibliothek etwa gleich viele Benutzer befragt werden. Bei 64 Öffnungsstunden und einer Stichprobengröße von 616 Personen ergab sich ein Schnitt von rund 10 zu befragenden Personen pro Stunde.

Ein Auslegen der Fragebögen wurde nicht in Erwägung gezogen, da die Rücklaufquote bei diesem Vorgehen üblicherweise gering ist und Mehrfachteilnahmen nicht ausgeschlossen werden können. Gegen eine postalische Befragung sprachen neben einer vergleichbar niedrigen Rücklaufquote besonders die damit meist verbundenen Nachfassaktionen sowie die Notwendigkeit einer ebenfalls manuellen Dateneingabe. Eine reine Online-Befragung scheidet ebenfalls aus, weil sie nur einem Teil der Benutzer zugänglich gewesen wäre. Außerdem hätte die Online-Befragung aktiver Benutzer eine Authentifizierung erfordert, die in der Regel bei zahlreichen Benutzern Zweifel an der Anonymität der Befragung hervorruft. Durch ein freies Internet-Formular hätte zwar dieses Problem umgangen werden können, dafür wäre aber nicht mehr nachvollziehbar gewesen, wer teilnimmt und wie oft. Die Wahl fiel schließlich auf eine computergestützte Selbstausfüller-Befragung, auch (CASI) „Computer Assisted Self-Interview“ oder (CSAQ) „Computer Assisted Self-Administered Questionnaire“ genannt (Scholl, S. 53). Zu den großen Vorteilen dieser Variante zählt, dass die Daten gleich in die entsprechende Datenbank überführt werden und eine Sperre eingerichtet werden kann, die das unvollständige Ausfüllen oder Überspringen von Fragen verhindert.

Um die anvisierte Anzahl bearbeiteter Fragebögen zu erhalten, die gewünschte Quotierung einzuhalten und den Erhebungs- sowie Auswertungszeitraum so kurz wie möglich zu halten, sollten die Benutzer an einem zentralen Ort angesprochen und gebeten werden, an bereitgestellten Computern die Frage-

bögen auszufüllen oder in Ausnahmefällen diese in Papierform an Tischen zu bearbeiten und direkt abzugeben.

### **Der Fragebogen**

Bei der Erstellung des Fragebogens wurde auf mannigfache Erfahrungen anderer Befragungen zurückgegriffen und diese in der Folge auf die Bedürfnisse und Interessen der WLB übertragen. Besonderes Augenmerk wurde auf die Eindeutigkeit der Fragen, die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten sowie die optische Orientierung gerichtet. Als Ergebnis intensiver Diskussionen entstand eine Fragebogenvariante, mit der am 02. und 03.07.2003 für jeweils eine Stunde ein Pretest durchgeführt wurde. Der Fragebogen umfasst in der verwendeten Form 17 Fragen sowie ein Freitextfeld.

### **Durchführung**

Um möglichst viele Benutzer anzusprechen, wurde die Befragung ab dem 17.06.03 auf der Homepage und vom 03.07.2003 an durch Plakate an den Eingängen angekündigt.

Für die Befragung wurden insgesamt vier Computer bereitgestellt, davon zwei mit Sitzgelegenheit. Eine Sitzgruppe und andere Arbeitsplätze im Nahbereich ermöglichten das bequeme Ausfüllen der Papierbögen vor Ort.

Über die gesamten 64 Öffnungsstunden der Bibliothek war immer eine Person präsent, welche die Benutzer ansprach, Rückfragen beantworten konnte und die Befragung logistisch sowie technisch betreute. Alle beteiligten Helfer wurden zuvor in die Vorgehensweise der Befragung sowie die Quotenauswahl eingewiesen. Durch diese Anforderungen sowie die wechselnden Befrager wurde der subjektive Aspekt der Auswahl weiter reduziert. In diese Richtung wirkte sich auch aus, dass zu schwächer frequentierten Zeiten nahezu alle Benutzer befragt wurden, die noch nicht an der Erhebung teilgenommen hatten.

Die Verteilung der Befragungen wurde über die Gesamtdauer der Öffnungszeiten dokumentiert. Insgesamt nahmen an der Befragung am PC 657 Personen teil. Abgegeben wurden zusätzlich 90 von 117 ausgegeben Bögen, was einer Rücklaufquote von 77% entspricht. Die Summe von 747 Teilnehmern liegt also deutlich über dem selbstgesteckten Ziel.

Während die PC-Eingaben automatisch in die Datenbank überführt wurden, konnte die manuelle Eingabe der Papierfragebögen großteils erst nach Ende der Befragungswoche erfolgen. Da kaum ein Bogen vollständig ausgefüllt war und die Daten erst geprüft werden mussten, wurden diese Ergebnisse in eine separate zweite Datenbank eingearbeitet. Ein weiterer Grund für dieses Vor-

gehen bestand in dem Wunsch, die Daten der Papierfragebögen auch unabhängig von denen der Computervariante auswerten zu können. Beide Datenbanken wurden schließlich in einer dritten gemeinsamen Datenbank zusammengeführt.

Die nächsten Schritte konzentrierten sich auf die Analyse und Aufbereitung der gewonnenen Daten. Dazu gehörten insbesondere die Kategorisierung der unter der Rubrik „Sonstiges“ aufgeführten 210 Fach- und Interessengebiete, die Erstellung eines Indexes zur inhaltlichen Erschließung der 363 Freitexteinträge sowie statistische Auswertungen mittels Excel-Tabellen. Schließlich wurden ausgewählte Auswertungsergebnisse interpretiert.

Den Mitarbeitern der Württembergischen Landesbibliothek konnte der Ausgang der Befragung bereits in 2003 umfassend dargestellt werden. Die Benutzer sowie die interessierte Öffentlichkeit wurden im Februar 2004 via Homepage, Aushänge und Presse über die Ergebnisse informiert, zu denen die Leitung des Hauses auch detailliert Stellung bezog.

### Exkurs

Gegenstand der achten Frage waren die Nutzungsgewohnheiten in Bezug auf die elektronischen Angebote der WLB. Eines der Ergebnisse war, dass die Nutzung elektronischer Angebote durch die Angehörigen einer Hochschule nur minimal höher ausfällt als bei der Gesamtzahl der Befragten. Bezogen auf die wissenschaftlichen elektronischen Angebote ist dieser Unterschied noch geringer: Werden die Datenbanken insgesamt von 38,02% der Befragten genutzt, so liegt dieser Wert bei der Gruppe der Hochschulangehörigen bei 40,87%. Die Fachinformationen werden insgesamt von 33,47% genutzt, bei den Hochschulangehörigen beträgt der Anteil 35,42%. Schlusslicht bilden die elektronischen Zeitschriften mit einer Nutzung von 21,82% bezogen auf die Gesamtzahl der Befragten sowie bei den Hochschulangehörigen mit 25,14%.

Zu deutlich anderen Ergebnissen gelangte eine an der UB Augsburg durchgeführte Benutzerbefragung, die sich auf 2400 ausgefüllte Online-Fragebögen (ohne Authentifizierung) sowie den geringen Rücklauf von 250 unter der Gruppe der Ortsnutzer ausgegebenen Fragebögen stützt: So haben in Augsburg 72,8% der Befragten Nutzungserfahrung mit Datenbanken (Dollinger, S. 883) und 41,9% mit elektronischen Zeitschriften (ebd., S. 884). Für diese Unterschiede können verschiedene mögliche Ursachen benannt werden: Denkbar ist zunächst, dass durch die fast ausschließliche Online-Befragung diejenigen Benutzer in den Ergebnissen überrepräsentiert sind, die über die zur Teilnahme nötige Kompetenz, Ausstattung und Bereitschaft verfügen – also wohl auch die primären Nutzer elektronischer Fachinformationen wie Datenbanken und elektronische Zeitschriften. Ein anderer Grund wird darin

liegen, dass die WLB in Stuttgart als UB für die Geisteswissenschaften fungiert, also schwerpunktmäßig einem Fächerkanon verpflichtet ist, in dem Datenbanken und elektronische Zeitschriften ein geringeres Gewicht haben als dies in den naturwissenschaftlich-technischen Fächern der Fall ist. Hinzu kommt, dass von der Bibliothek lizenzierte elektronische Angebote im Wesentlichen nur vor Ort genutzt werden können. Bei der Methodenwahl zur Erhebung der Umfragedaten wird man neben dem Sammelschwerpunkt bzw. Profil der Bibliothek schließlich auch die Zusammensetzung der Benutzerschaft (Nutzergruppen, Altersstruktur usw.) berücksichtigen müssen: So sind 49,63% der Benutzer an der WLB keine Hochschulangehörigen. Zudem gibt ein beachtlicher Teil dieser Gruppe an, keine Nutzungserfahrung mit den elektronischen wissenschaftlichen Angeboten der Bibliothek zu haben. Die Augsburger Annahme, dass der „in größeren Bibliotheken mittlerweile als selbstverständlich anzunehmende Umgang mit Computern [...] nahe lege [...], diese auch in den Erhebungsprozess einzubringen und Umfragedaten dem gemäß zu eruieren“ (Dollinger, S. 876), kann also im Sinne einer Online-Befragung für nicht-universitäre Bibliotheken nur bedingt Gültigkeit beanspruchen. Ich stimme aber zu, dass ein Methodenvergleich zwischen schriftlicher und Online-Befragung „als Desiderat bibliothekarischer Befragungen betrachtet werden [kann], um valide Aussagen über die Gültigkeit von Online-Befragungen zuzulassen“ (Dollinger, S. 879).

## Ergebnisse

Die vollständige Fassung kann auf der Homepage der WLB abgerufen werden: [www.wlb-stuttgart.de/aktuelles/befragung.html](http://www.wlb-stuttgart.de/aktuelles/befragung.html).

Dort befindet sich ebenso eine ergebnisorientierte Kurzfassung sowie die Stellungnahme der WLB.

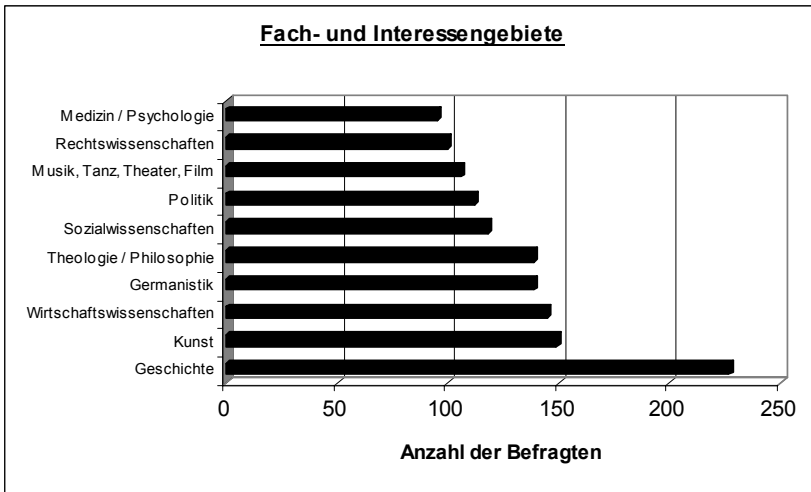
Nachfolgend sollen einige Ergebnisse präsentiert werden, die Auskunft geben über

- a) Fach- und Interessengebiete
- b) Nutzergruppen
- c) Nutzung der (elektronischen) Angebote
- d) Zufriedenheit der Befragten
- e) Wichtigkeit der Angebote (aus der Sicht der Befragten)

### **a) Fach- und Interessengebiete**

Entsprechend den Sammelschwerpunkten der Bibliothek wurde das weite Feld der Geisteswissenschaften nach wichtigen Untergruppen aufgefächert, während die Naturwissenschaften größere Gruppen bilden sollten. Das Fach

„Geschichte“ wurde bei weitem am häufigsten genannt, gefolgt von der „Kunst“, den „Wirtschaftswissenschaften“, der „Germanistik“, der „Theologie / Philosophie“ und den „Sozialwissenschaften“.



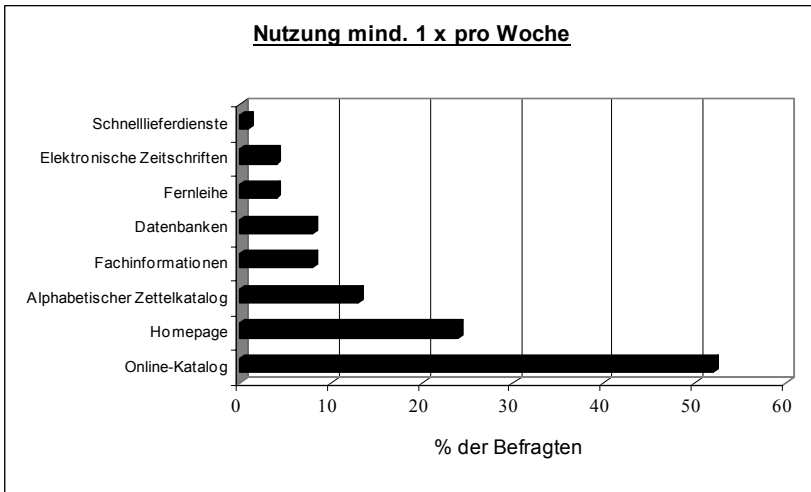
### **b) Nutzergruppen**

Die Ermittlung der Zugehörigkeit der Befragten zu bestimmten Personengruppen sollte ihre Differenzierung nach Nutzergruppen möglich machen. Es wurden drei Hauptgruppen gebildet: Hochschulangehörige, Berufstätige, Sonstige.

Ziemlich genau die Hälfte der Befragten rechneten sich zu den Hochschulangehörigen, etwa 1/3 sind Berufstätige, 1/6 Sonstige (Rentner, Jugendliche etc.).

### **c) Nutzung der (elektronischen) Angebote**

Erwartungsgemäß ist der Online-Katalog das am häufigsten benutzte elektronische Angebot, das von über 50% der Befragten mindestens einmal pro Woche benutzt wird. Die Benutzung des Alphabetischen Zettelkatalogs wird durch die erfolgte Digitalisierung (Entwicklung des DigiKat) vermutlich noch weiter ansteigen. Da die elektronischen Angebote insbesondere auch von außen genutzt werden, lässt sich ihre Nutzungsfrequenz nur in dem Rahmen messen, der durch die repräsentative Zahl der Befragten vorgegeben ist. Wie die Zahl der Onlinezugriffe beweist, ist sie wesentlich höher.

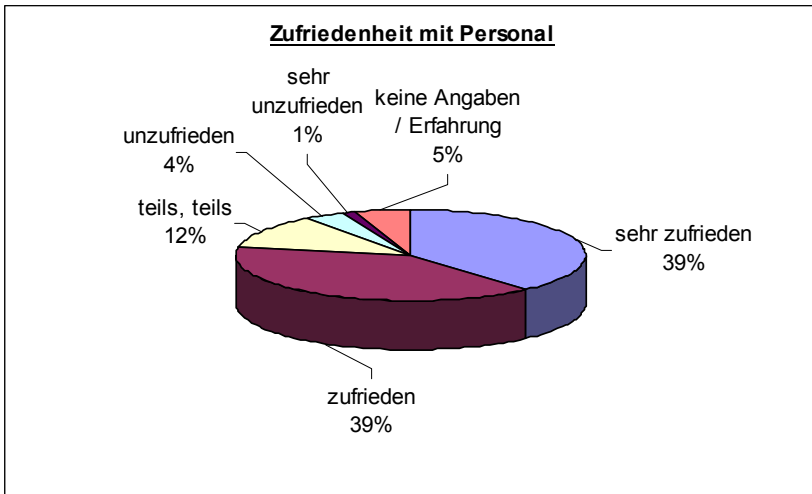


Aufschlussreich ist aber der durch die Umfrage sichtbare Umstand, dass viele Befragte vereinzelte elektronische Angebote nur sehr wenig benutzen oder gar nicht kennen. Obwohl ausreichend Informationsmaterial bereitgestellt wird und auch regelmäßige Schulungen zur Nutzung der elektronischen Dienstleistungen angeboten werden, scheint eine wachsende Akzeptanz und Bereitschaft nur durch ein gleichzeitig gezieltes Marketing gewonnen werden zu können.

Interessante Aufschlüsse ergeben sich, wenn man die Nutzung der elektronischen Angebote in engem Zusammenhang mit der Beurteilung ihrer Wichtigkeit stellt: Hier sind vor allem die für relativ unwichtig eingestufteten Schulungen / Führungen auffallend. Diese Bewertung ist um so überraschender, da die Befragten mit den Führungen und Schulungen ebenso wie mit den Informationsbroschüren ausgesprochen zufrieden sind.

#### **d) Zufriedenheit der Befragten**

Insgesamt sind die Befragten mit den Angeboten der Bibliothek, mit dem Service und den Mitarbeitern überaus zufrieden. Die erfreuliche Gesamtzufriedenheit – bewertet mit 1,95 – spiegelt dies wider. Während die Beurteilung der Arbeitsbedingungen (insgesamt 2,6) und der Rahmenbedingungen (insgesamt 2,2) in ihren Einzelaspekten zum Teil divergieren, tritt insbesondere die Zufriedenheit mit dem Bibliothekspersonal positiv hervor (Bewertungsskala von 1=sehr zufrieden bis 5=sehr unzufrieden).



Über 3/4 der Befragten ist mit den Mitarbeitern zufrieden oder sehr zufrieden. Folgende Kategorien wurden bewertet:

Hilfsbereitschaft: 1,67; Freundlichkeit: 1,73, Kompetenz: 1,81, Verfügbarkeit: 2,12; Gesamt:1,83.

Besonders zufrieden sind die Benutzer/innen zudem mit dem Informationsbereich, den Führungen und Schulungen sowie der allgemeinen Arbeitsatmosphäre. Kritik und Anregungen wurden dagegen vor allem im Kopierbereich, im Angebot der freien Internetplätze sowie in der Klimatisierung des Lesesaals geäußert.

Während das Angebot an freien Internetplätzen inzwischen erweitert wurde und auch die Klimatisierung des Lesesaals weitgehend gesteuert wird, können im Kopierbereich aufgrund bestehender Verträge erst mittelfristig weitergehende Maßnahmen erfolgen. Mit der Digitalisierung des alphabetischen Zettelkatalogs (Entwicklung des DigiKat), dem Aufbau von neuen Fachinformationsseiten sowie der Schaffung eines Baden-Württembergischen Online-Archivs (BOA) konnten ferner inzwischen wichtige Angebote errichtet werden, um Bestände und Ressourcen der Bibliothek besser verfügbar zu machen und damit einem wichtigen Anliegen der Benutzer nachzukommen.

*Einzelbewertungen der Zufriedenheit / Auswahl*

Information: 1,84; Führungen/Schulungen: 1,86; Lern- u. Arbeitsbedingungen: 1,9; Homepage: 2,19; Anzahl der Arbeitsplätze: 2,2; Infoblätter: 2,24; Öffnungszeiten: 2,27; Printmedien allgemein: 2,35; Tageszeitungen: 2,36; Fachinformationen: 2,4; Datenbanken: 2,45; Foto- u. Reprintstelle: 2,58; Elektronische Zeitschriften: 2,75; Fotokopiermöglichkeiten: 3,11; Internetzugang: 3,39.

**e) Wichtigkeit der Angebote (aus der Sicht der Befragten)**

<b>Sehr wichtig (1,0–1,5)</b>	Printmedien allgemein
	Öffnungszeiten
	Katalogbenutzung
<b>Wichtig (1,5–2,0)</b>	Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze
	Bereitstellungszeit von Medien
	Fotokopiermöglichkeiten
	Lern- und Arbeitsbedingungen
<b>Ziemlich wichtig (2,0–2,5)</b>	Fernleihe
	Information
	Homepage
	Fachinformationen
	Internetzugang in der Bibliothek
	Datenbanken
<b>Weniger wichtig (2,5–3,5)</b>	Foto- und Reprintstelle
	Informationsbroschüren
	Schnelllieferdienste
	Tageszeitungen
	Elektronische Zeitschriften
	Schulungen / Führungen

**Literaturangaben**

- Berekoven, Ludwig/Eckert, Werner/Ellenrieder, Peter: Marktforschung. Methodische Grundlagen und praktische Anwendung. 8., überarb. Aufl. Wiesbaden 1999.
- Braun, Ottmar, L. / Lillig, Manuel u.a.: Kundenzufriedenheitsanalyse in Universitätsbibliotheken. Am Beispiel der Universitätsbibliothek Koblenz-Landau. In: B.I.T.online 6 (2003), Nr. 3, S. 249–257.
- Buch, Harald: Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster. Oder „hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!“ In: BIBLIOTHEKSDIENST 31.1997, Heft 1, S. 23–31.
- DIN ISO 11620 „Information und Dokumentation – Leistungsindikatoren für Bibliotheken“ In: Bibliotheks- und Dokumentationswesen. Gestaltung und Erschließung von Dokumenten, Bibliotheksmanagement, Codierungs- und Nummerungssysteme, Bestandserhaltung in Archiven und Bibliotheken. Normen. Hrsg.: DIN Deutsches Institut für Normung e.V. Berlin, Wien etc. 2002. (= DIN-Taschenbuch; 343) S. 170–200)
- Dollinger, Bernd: Computergestützte Benutzerbefragung der UB Augsburg. Methodische Anmerkungen und Perspektiven für Online-Erhebungen. In: BIBLIOTHEKSDIENST 37.2003, Heft 7, S. 876–885
- Follmer, Robert/Guschker, Stefan/Mundt, Sebastian: Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken methodisches Vorgehen und Erfahrungen. In: BIBLIOTHEKSDIENST 36.2002, Heft 1, S. 20–33.
- Klatt, Rüdiger/Gavriilidis, Konstantin/Kleinsimlinghaus, Kirsten et al.: Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen. Kurzfassung. Dortmund 2001. [<http://www.stefi.de>]
- Kohl, Oliver: Die Bibliothek in den Augen der Universität. Ergebnisse der Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz. Konstanz 1998. (Bibliothek Aktuell: Sonderheft 14)
- Litterski, Bärbel/Büren, Martin: Benutzerbefragung in der UB Dortmund. In: BIBLIOTHEKSDIENST 35.2001, Heft 6, S. 701–706.
- Mayer, Horst O.: Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung. München, Wien 2002.
- Poll, Roswitha/Boekhorst, Peter te: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. Internationale Richtlinien. München 1998.
- Scholl, Armin: Die Befragung. Sozialwissenschaftliche Methode und kommunikationswissenschaftliche Anwendung. Konstanz 2003
- Schwitzgebel, Bärbel: Benutzerbefragung in den Bibliotheken der Fachhochschule Wiesbaden. In: BIBLIOTHEKSDIENST 32.1998, Heft 9, S. 1547–1556.