Claudia Martin-Konle

Was ist, was muss, was soll? – Die Universitätsbibliothek Gießen ließ fragen und bekam Antworten

Zusammenfassung: Erfahrungen und Erwartungen zu eruieren, um Mittel bedarfsorientiert einzusetzen bzw. einzuwerben – so war die Motivation der Universitätsbibliothek Gießen, eine repräsentative Umfrage unter ihrer Kundschaft durchzuführen. Neutralität, neben Professionalität des Erhebungsinstruments und der Auswertung, garantierte die Professur für Empirische Bildungsforschung der Justus-Liebig-Universität, die die Studie im November 2013 durchführte. 5.911 Fragebögen wurden ausgewertet und umgehend für die inneruniversitäre Diskussion um Sondermittel herangezogen, mittelfristig werden sie für bauliche Planungen von Bedeutung sein: Print-Lehrbücher und Gruppenarbeitsräume stehen auf der studentischen Wunschliste ganz oben.

Schlüsselwörter: Universitätsbibliothek, Umfrage, Bedarfsorientierung

University Library Giessen survey 2013: users' experiences and expectations

Abstract: In order to find out about experiences and expectations of library users and thus be able to raise funds as well as use them in a need-oriented way, the University Library Giessen conducted a representative survey. Due to the support of empirical educational research experts of Justus Liebig University (Professur für Empirische Bildungsforschung) who undertook the study in November 2013, neutrality as well as a professional quality of the questions and the ensuing evaluation were guaranteed. 5911 questionnaires were evaluated: printed textbooks and group study rooms came out to be on top of the students' wish list.

Keywords: university library, survey, user needs

DOI 10.1515/bd-2014-0080

Erfahrungen und Erwartungen zu eruieren, um Mittel strikt bedarfsorientiert einzusetzen bzw. einzuwerben – so war die naheliegende Motivation, eine repräsentative Umfrage unter der Kundschaft einer Universitätsbibliothek durchzuführen.

Claudia Martin-Konle, M.A.: Claudia.Martin-Konle@bibsys.uni-giessen.de

Die Akzeptanz von Umfrageergebnissen ist eindeutig abhängig von der Neutralität des Fragenden, neben der Professionalität des Erhebungsinstruments und der Auswertung.¹ Dies garantierte in Gießen die Professur für Empirische Bildungsforschung der Justus-Liebig-Universität (JLU), die auf Anregung der Universitätsbibliothek eine Studie unter den Nutzer/innen der universitären Bibliotheken im November 2013 durchführte. Die empirische Untersuchung von Dr. Sebastian Dippelhofer² wurde umgehend für die inneruniversitäre Diskussion um Sondermittel für Studienliteratur und erweiterte Öffnungszeiten herangezogen. Sie wird auch mittelfristig für bauliche Planungen von Bedeutung sein.

Zum Vorgehen: Grundlage war ein quantitativer Fragebogen. Dieser wurde in gemeinsamer Absprache zwischen Fachreferent/innen des Bibliothekssystems sowie Fachvertreter/innen in einem Zeitraum von zehn Tagen in ausgewählten Veranstaltungen über alle Fachbereiche sowie zusätzlich in den Bibliotheken verteilt. Das Verteilen und Einsammeln übernahmen überwiegend studentische Hilfskräfte. Die sich besonders im Abgleich mit der offiziellen Universitätsstatistik als repräsentativ erweisenden Daten wurden größtenteils ebenfalls von studentischen Hilfskräften des Bibliothekssystems während Aufsichtstätigkeiten in ruhigen Phasen erfasst. Daneben fielen nur noch die Druckkosten der Fragebögen an. Die Aktion war sehr öffentlichkeitswirksam und wurde durchweg positiv seitens der Lehrenden und Studierenden aufgenommen und beworben. Von den 9.000 anvisierten Befragten konnten die Aussagen von 5.911 – primär studentischen – Nutzer/innen anonym erfasst werden; das entspricht einem Rücklauf von 65,7 %. An der JLU studierten zum Erhebungszeitraum 26.864 Personen.

Zum Einsatz kamen – in einem Pretest optimiert – 15 standardisierte Fragebatterien mit insgesamt 60 Originalvariablen, die verschiedene Schwerpunkte abbildeten. Und äußerst aufschlussreich und eher ungewöhnlich: In 15 % der Fragebögen wurden im Kommentarfeld z. T. ausführliche Anmerkungen gemacht. Den thematischen Kern der – hier nur auszugsweise – dargestellten repräsentativen Erhebung bilden zum einen die Nutzung, die Verhaltensweisen sowie die Erfahrungen der Bibliotheksnutzer/innen. Hier geht es um die Häufigkeit und die zeitliche Dauer der Besuche. Ferner werden auch die Erfahrungen, die auf der Suche nach Literatur gemacht wurden, sowie die Sichtweisen auf die räumliche

¹ Vgl. Schnell, Rainer: Methoden der empirischen Sozialforschung. München, 2013; Porst, Rolf: Der Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. Berlin, 2013; Fühles-Ubach, Simone: Was bringen Umfragen für die Bibliothekspraxis. In: BuB 46 (2012), S. 504–507.

² Dippelhofer, Sebastian: Die Bibliothek aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer. Eine Erhebung an der Universitätsbibliothek Gießen. Gießen 2014. <http://www.uni-giessen.de/ub/ueber-uns/bib/projekte> [Zugriff: 11.06.2014].

Infrastruktur eruiert – beide Faktoren galt es zu beschreiben und zu bewerten. Zum anderen standen Zufriedenheit, Kritik und Wünsche im Mittelpunkt. Diese wurden hinsichtlich der Öffnungszeiten, der Angebote und räumlichen Gegebenheiten betrachtet. Hinzu trat die Frage, für wie wichtig Investitionen von Mitteln in spezifische Dienstleistungen gehalten werden. Schließlich wurde auch die Gesamtzufriedenheit hinterfragt. Die Sichtweisen wurden mit ausgewählten Faktoren verknüpft: der am häufigsten genutzte Bibliotheksstandort – der Fokus lag auf der Universitätsbibliothek (UB) und den vier Zweigbibliotheken –, die Geschlechtszugehörigkeit, die Semesterzahl, die Fachzugehörigkeit und der angestrebte Studienabschluss. Die Fachbibliotheken, die bezüglich Größe, Öffnungszeiten, Ausleihbedingungen und Infrastruktur nicht mit der UB und den Zweigbibliotheken zu vergleichen sind, blieben bei dieser Umfrage unberücksichtigt. Dennoch finden sich in den Kommentarfeldern Anmerkungen zu diesen Standorten: Gewünscht werden besonders längere Öffnungszeiten und die Ausleihbarkeit der Bestände. Das Gießener Bibliothekssystem ist seit 2002 funktional einschichtig organisiert. Leitung und Koordinierung liegen bei der Direktion der UB. 83 % des Bestandes von 3,7 Mio. Bänden werden in der UB und den Zweigbibliotheken angeboten.

Blickt man auf ausgewählte Befunde zeigt sich, dass primär Studentinnen – entsprechend ihrem Anteil an den Studierenden – und künftige Lehrkräfte das Besucherbild in den Bibliotheken prägen. Die Befragten insgesamt sind im Schnitt seit 4,8 Semestern an der Universität, am ehesten in den Sprach- und Kulturwissenschaften verortet und besuchen vor allem die UB, die mit 483 Arbeitsplätzen der größte Bibliotheksstandort und Schwerpunktbibliothek für die Geisteswissenschaften ist. Dies überrascht ebenso wenig wie die Erkenntnis, dass im laufenden Vorlesungsbetrieb Bibliotheken häufiger frequentiert werden, aber in den Semesterferien die Aufenthaltsdauer ansteigt. Ferner nehmen mit der Studiendauer die Besuche und die Kritikfreude zu – Frauen äußern mehr Kritik und formulieren nachdrücklicher den Investitionsbedarf. Und: Studierende sind unterschiedlich, Fachkulturen und Bibliotheken auch.

Hinsichtlich der Fachzugehörigkeit zeigt sich, dass besonders Studierende der Rechtswissenschaft am häufigsten und längsten in der Bibliothek sind. Sie verbringen nach dieser Erhebung durchschnittlich 15,7 Stunden im Semester und 21,1 Stunden außerhalb der Vorlesungszeit in der Bibliothek. Das liegt so deutlich über dem Wert von 8,4 Stunden, der in der bundesweiten Erhebung des HIS Hochschul-Information-Systems³ ermittelt wurde, dass eine vorsichtige und kri-

³ Vogel, Bernd; Woisch, Andreas: Orte des Selbststudiums. Eine empirische Studie zur zeitlichen und räumlichen Organisation des Lernens von Studierenden. Hannover 2013 (HIS Forum Hochschule 7/2013), S. 24.

tische Bewertung angeraten ist. Die Zweigbibliothek Recht und Wirtschaft hält überwiegend Präsenzbestand vor und der Ausleihbestand kann die Nachfrage nur bedingt decken. Daher arbeiten die Studierenden überwiegend in der Bibliothek. Die Situation wird von den Jurastudierenden kritisiert, verbunden mit einer nachdrücklichen Forderung nach längeren Öffnungszeiten.

Hinsichtlich der Öffnungszeiten sind die Nutzer/innen der Universitätsbibliothek, die täglich bis 23 Uhr geöffnet ist, am zufriedensten. Aber auch – sehr überraschend – wird der Wunsch nach einer früheren Öffnung häufig in den Kommentaren geäußert. Die Studierenden möchten demnach vor Veranstaltungsbeginn um 8 Uhr in der Bibliothek arbeiten, sich vorbereiten, kopieren. Das stellt die UB vor deutlich mehr personelle und organisatorische Probleme als eine zusätzliche Öffnungsstunde in der Nacht, wird aber nun als mögliche Maßnahme diskutiert.

Der Wegfall der Sonntagsöffnung in der größten Zweigbibliothek im Philosophikum II (ZP II, Fachbibliothek Erziehungs-, Politik-, Musikwissenschaft, Soziologie, Theologie) aus finanziellen Gründen ab Oktober 2013 (seit April ist sie wieder sonntags geöffnet) wird in den Kommentaren sehr kritisch angemerkt. Daneben wird hier ein vorrangiger Investitionsbedarf im baulichen Bereich gesehen. So wird insbesondere das Fehlen von Gruppenarbeitsräumen bemängelt – in der ZP II gibt es nur einen. In den Sozial- und Erziehungswissenschaften besteht die insgesamt geringste Zufriedenheit mit der aktuellen Bibliothekssituation. Hier bestätigt das Umfrageergebnis eine strategische Entscheidung: So wird die Zweigbibliothek das Gebäude aufgeben und in den geplanten Erweiterungsbau der UB mittelfristig integriert werden. Aber alle Aussagen zu den räumlichen Gegebenheiten bzw. die geäußerten Wünsche diesbezüglich werden für die anstehenden baulichen Planungen äußerst hilfreich sein.

In der Zeughausbibliothek (Fachbibliothek für Agrarwissenschaft, Geographie) werden die positivsten Erfahrungen bezüglich Literatursuche gemacht. Ganz anders bei Studierenden der Medizin: Sie bemängeln vor allem, dass das Gewünschte bereits ausgeliehen sei und sehen den höchsten Investitionsbedarf bei der Beschaffung von Print-Lehrbüchern. Hingegen sind sie mit der räumlichen Infrastruktur in der Zweigbibliothek im Chemikum (Fachbibliothek für Lebens- und Naturwissenschaften) zufrieden – sie verbringen aber auch sehr viel weniger Zeit in der Bibliothek als Studierende anderer Fächer.

Bezüglich der Ausstattung ist nach Meinung aller Befragten die Kopiersituation – gefordert werden mehr und bessere Kopierer – am wenigsten zufriedenstellend. Daneben finden die Anzahl der Arbeitsplätze, die Ausstattung mit Computern und ganz besonders die Klimatisierung am ehesten die Missbilligung der Nutzer/innen. Sie signalisieren auch konkret, wie Mittel vorrangig investiert

werden sollten: Hier haben zusätzliche Arbeitsräume und mehr Lehrbücher in Printform die höchste Priorität.

Abb. 1: Alltag im Treppenhaus der UB Gießen – mehr Gruppenarbeitsräume stehen auf der Wunschliste ganz oben. Und – finde den Fehler: Notfalls tut es auch ein Bücherwagen (Foto: C. Martin-Konle).

Die Ergebnisse besonders im Zufriedenheitsbereich sind teilweise schwierig belastbar zu interpretieren. So ist z. B. die Signifikanz der Gesamtzufriedenheit mit den Öffnungszeiten insgesamt und im Unterschied zu den einzelnen Standorten nicht sehr deutlich. Die Werte liegen nahe beieinander, sind eher als Trendmarken zu sehen: So ist die Gesamtzufriedenheit im Median mit 3,7 errechnet.⁴ Die Zufriedenheit mit der UB liegt bei 3,9, für die Zweigbibliotheken liegen die Werte zwischen 3,5 und 3,8 – sie korrelieren aber mit den tatsächlichen Öffnungszeiten.

Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass das jetzige Dienstleistungsniveau breite Akzeptanz findet, aber jede Einschränkung – beispielsweise bei den Öffnungszeiten – sensibel und kritisch wahrgenommen wird. Und: Jede/r Zehnte

⁴ Die Antwortkategorie für die damit zusammenhängende Frage „Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?“ erstreckte sich von 1 = sehr unzufrieden bis 5 = sehr zufrieden.

äußerte Unzufriedenheit besonders gegenüber dem zu geringen Angebot an Büchern und Zeitschriften. Auch das Angebot an elektronischen Medien halten viele für nicht zufriedenstellend.

Für jeden Bibliotheksstandort muss nun differenziert geprüft werden, mit welchen stetigen und nachhaltigen Investitionen der Studienerfolg der dortigen Nutzer/innen befördert werden kann. Auch für das interne Qualitätsmanagement eines jeden Standortes sind die Umfrageergebnisse äußerst relevant. In den über 900 Kommentaren finden sich hochindividuelle, aber auch wiederholt gemachte Anregungen, mit denen man sich sorgfältig auseinandersetzen muss. Manche Wünsche aber haben sehr wenig Aussicht auf Erfüllung, z. B.: „Es sollte noch Personal geben, das auf meinen Hund aufpasst, wenn ich in der Bibliothek lese.“

Und nicht für alle Fragen waren selbst bei einer solchen Datenlage völlig zufriedenstellende Antworten zu bekommen, besonders bei der Durchsicht der Kommentare entstand sehr schnell ein Nachfragebedürfnis. Und: „Fragen bleiben jung. Antworten altern rasch.“⁵ Also – nach der Umfrage ist irgendwie vor der Umfrage.

Bibl.-Dir. Claudia Martin-Konle, M.A.

Universitätsbibliothek Gießen/Zweigbibliothek im Phil. II

Karl-Glöckner-Straße 21 F

35390 Gießen

E-Mail: Claudia.Martin-Konle@bibsys.uni-giessen.de

5 Marti, Kurt: Im Sternzeichen des Esels. Berlin 1995, S. 23.