

Robert Scheuble / Jörg Ennen: Benutzerbefragung an der WLB

Vorbemerkung

Vom 7. bis 12. Juli 2003 hat die WLB während der gesamten Öffnungszeiten eine schriftliche Benutzerbefragung durchgeführt. Konzeption, Inhalt, methodisches Vorgehen und Auswertung wurden von Dr. Robert Scheuble als Projekt während seines praktischen Referendariatsjahres durchgeführt.

Ziel der Befragung war es, anhand der Erfahrungen, Bedürfnisse und Zufriedenheit der Benutzer ein Instrument der Leistungsmessung zu gewinnen, um Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek stärker an ihr Klientel ausrichten zu können und ihrem Selbstverständnis als moderner Informationsvermittler und Dienstleister Rechnung zu tragen. Wie werden Dienstleistungsangebote und Ausstattungsmerkmale der Bibliothek bewertet? In Ergänzung zu der Einführung Neuer Steuerungsinstrumente (NSI) sollten Produkte und Prozesse nicht nur von der quantitativen- und Kosten- seite analysiert, sondern um eigentliche Qualitätsgesichtspunkte ergänzt werden. Eine möglichst breit gefächerte Basis sollte es ermöglichen, wenn nötig auch detailliertere Auswertungen vorzunehmen, und dabei einen wichtigen Grundstock für weitere Erhebungen in Einzelbereichen zu legen.

Vorarbeiten / Fragebogen

Maßgebliche Grundlage war die Wahl des methodischen Vorgehens und die damit verbundene Entwicklung eines standardisierten Fragebogens. Die Befragung sollte sich ausschließlich an aktive Benutzer richten. Von den über 30.000 aktiven Benutzern wurden mit letztlich 747 Personen etwa jeder vierzigste befragt. Bei 64 Öffnungsstunden / Woche ergab dies einen Schnitt von über elf zu befragenden Personen pro Stunde.

Der Fragebogen umfasste in der schließlich verwendeten Form 18 Fragen, davon ein Freitextfeld. Gefragt werden sollte nach

- Benutzergruppe
- Fach- bzw. Interessengebiet
- Nutzungszeiten
- Nutzungshäufigkeit der Kataloge
- Nutzungshäufigkeit diverser Angebote
- Aktualität des Angebots
- Vollständigkeit des Angebots
- Ort der Nutzung
- Zufriedenheit mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Zufriedenheit mit diversen Ausstattungsmerkmalen
- Zufriedenheit mit weiteren Einrichtungsgegenständen und Angeboten

- Zufriedenheit mit Öffnungszeiten
- Präferenz: weitere Öffnungszeiten
- Zufriedenheit mit Schulungen und Führungen
- Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot insgesamt
- Wichtigkeit der Dienstleistungsaspekte
- Bereitstellungszeit: wann werden Medien tatsächlich benötigt?
- Freitextfeld

Durchführung

Für die Befragung wurden drei Computer bereitgestellt, davon einer mit Sitzgelegenheit. 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.

Die abgegebenen Bögen wurden in einer verschließbaren Kiste verwahrt und jeweils am Abend ausgezählt.



Dr. Jörg Ennen und Dr. Robert Scheuble geben einer Benutzerin Erklärungen zu dem Fragebogen.

Die Ergebnisse

1. Nutzergruppen

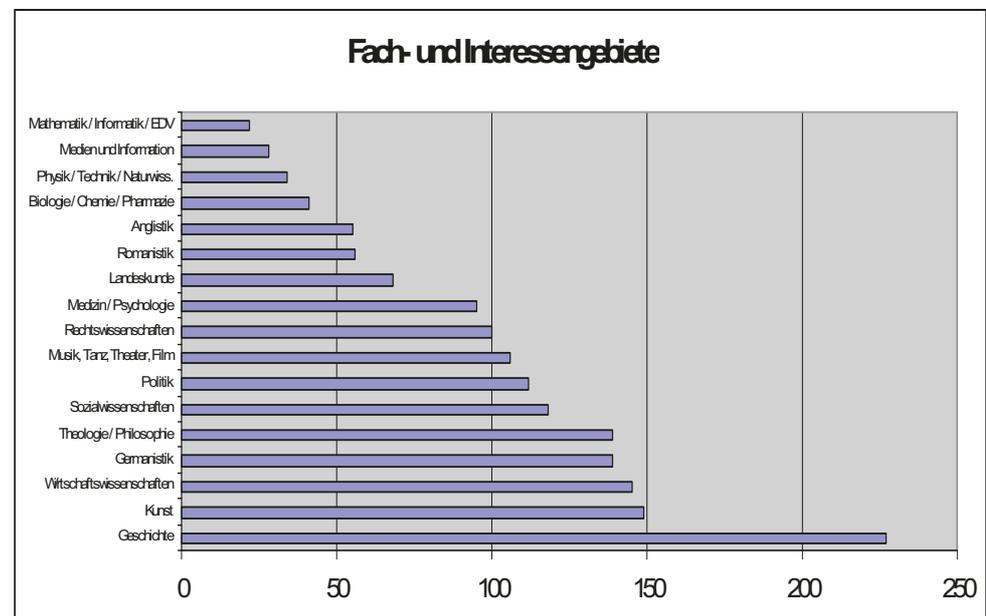
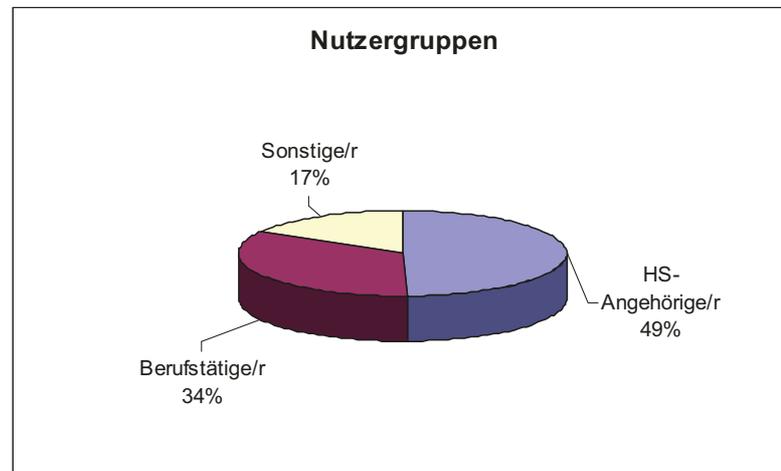
Die Ermittlung der Zugehörigkeit der Befragten zu bestimmten Personengruppen sollte ihre Differenzierung nach Nutzergruppen möglich machen. Es wurden drei Hauptgruppen gebildet:

- 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.).

2. Fach – und Interessengebiete

Hier sollte Aufschluss über die Fach- und Interessengebiete gewonnen werden, um sie nicht zuletzt mit den Sammelschwerpunkten der WLB in Relation zu setzen. Entsprechend diesen wurde das weite Feld der Geisteswissenschaften nach wichtigen Untergruppen aufgefächert, während die Naturwissenschaften größere Gruppen bilden sollten. Wie erwartet wurde das Fach „Geschichte“ bei weitem am häufigsten genannt, gefolgt von der Kunst, den Wirtschaftswissenschaften, der Germanistik und der Theologie/Phil.

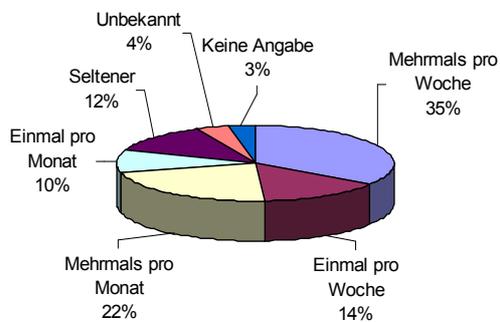


3. Nutzungszeiten

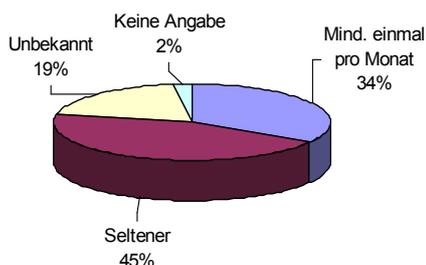
Die untersuchten Nutzungszeiten beziehen sich auf die Benutzungsgewohnheiten inmitten des Semesters und außerhalb der Schulferienzeiten, lassen aber durchaus Rückschlüsse auf die durchschnittliche Nutzungszeit während eines Jahres zu. Eine beson-

ders starke Nutzungsfrequenz ist von 10-12 und 17-19 Uhr (Mo-Fr) sowie von 10-13 Uhr (Sa) zu beobachten, während erwartungsgemäß in den Zeiten von 8-9 sowie 13-14 Uhr die geringste Nutzerzahl zu verzeichnen ist.

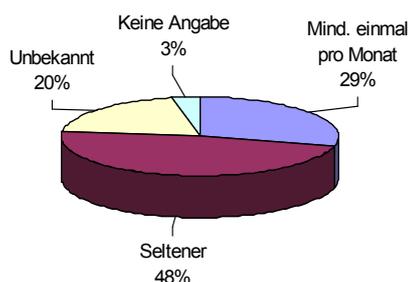
Nutzung des Online-Katalogs



Nutzung des Alphabetischen Katalogs



Nutzung des Systematischen Katalogs



4. Benutzte Kataloge

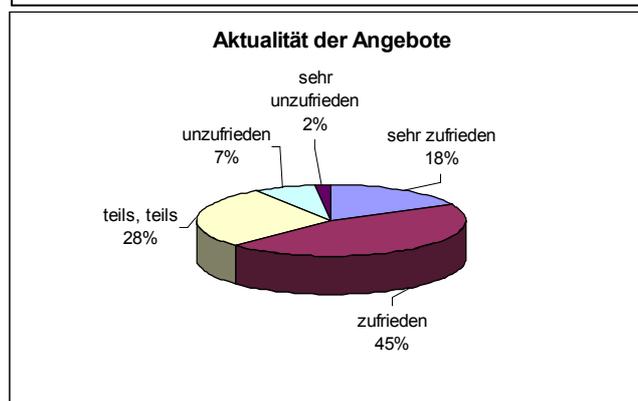
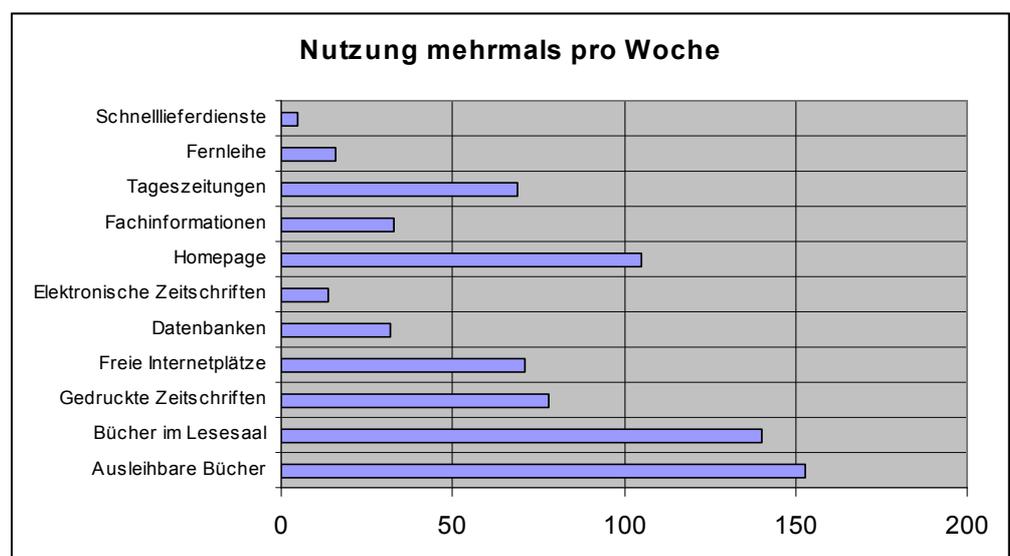
Wie zu erwarten war, ist der Online-Katalog das Hauptrechercheinstrument, das von 35% der Befragten mehrmals pro Woche und von über 80% mindestens einmal pro Monat benutzt wird. Immerhin nutzen ca. 1/6 der Befragten auch die Zettelkataloge mehrmals pro Woche. 34% der Befragten geben an, mindestens einmal im Monat im Alphabetischen Katalog zu recherchieren und 29% konsultieren mindestens einmal pro Monat den SyKa. Die relativ starke Akzeptanz unterstreicht die Bedeutung einer Digitalisierung beider Zettelkataloge, um sie für die Nutzer besser verfügbar machen zu können. Eine Analyse der Freitexte untermauert diesen Bedarf.

5. Nutzung und Beurteilung der Angebote

Zu den besonders häufig genutzten Angeboten gehört natürlich der Buchbestand, aber auch die Homepage. Es folgen Tageszeitungen, gedruckte Zeitschriften und die freien Internetplätze. Am wenigsten bekannt sind die elektronischen Fachangebote und Do-

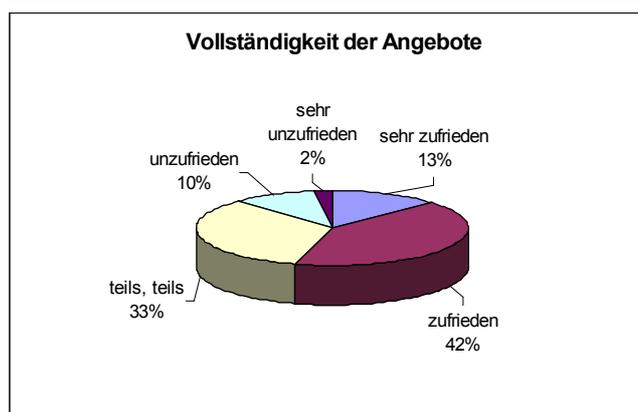
kumentlieferdienste.

Mit der Aktualität und der Vollständigkeit der Angebote sind die Benutzenden insgesamt zufrieden. Die Aktualität schneidet mit durchschnittlich 2,31 noch ein wenig besser ab als die Vollständigkeit (2,47). Gut bewertet wurde insbesondere die Homepage sowie der Buch- und Zeitungsbestand.



Bewertungen / Aktualität

Auslehb. Bücher:	2,16
Homepage:	2,16
Buchbest. LS:	2,27
Fachinfo.:	2,36
ZS-Angebot:	2,39
Datenbanken:	2,4
Elektr. ZS:	2,72
Gesamt:	2,31



Bewertungen / Vollst.

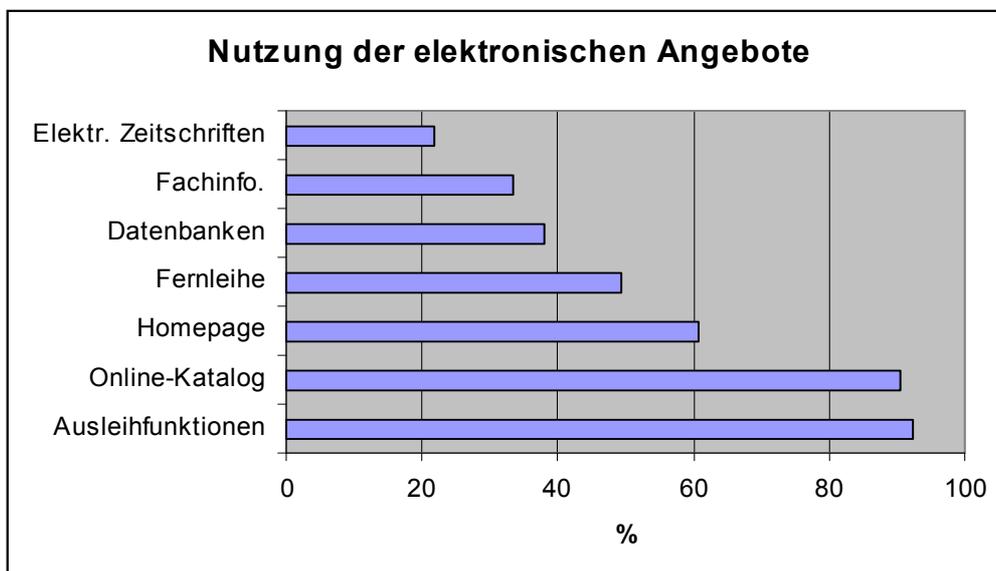
Homepage:	2,21
Tageszeitungen:	2,36
Auslehb. Bücher:	2,37
Fachinfo.:	2,43
Buchbest. LS:	2,45
Datenbanken:	2,5
Gedr. ZS:	2,52
Elektr. ZS:	2,78
Gesamt:	2,47

6. Elektronische Angebote

Hier wurden Nutzungsgewohnheiten der elektronischen Angebote untersucht. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass mit Ausnahme der unumgänglichen Nutzung von Online-Katalog und Ausleihsystem die elektronischen Angebote von einem Großteil der Befragten nicht genutzt werden. Hier existieren immer noch Hemmnisse im Umgang mit elektronischen Angeboten, was insbesondere durch den Mangel an der entsprechenden Informationskompetenz bedingt ist. 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.

Von außen genutzt wird erwartungsgemäß vor allem die Homepage als Einstiegsportal zu den elektronischen Angeboten. Während über diese insbesondere Online-Katalog, Ausleihfunktionen und Fernleihe genutzt werden, stehen die Fachinformationen, die Datenbanken und die elektronischen Zeitschriften klar zurück. Die Datenbanken werden vorrangig in der Bibliothek genutzt, wohingegen die Homepage hier nicht die zentrale Rolle einnimmt.



Interessante Aufschlüsse ergeben sich, wenn man die Nutzung der elektronischen Angebote in engem Zusammenhang mit der Beurteilung ihrer Wichtigkeit stellt.

Während die Fachinformationen trotz ihrer recht geringen Nutzung eine vergleichsweise große Bedeutung

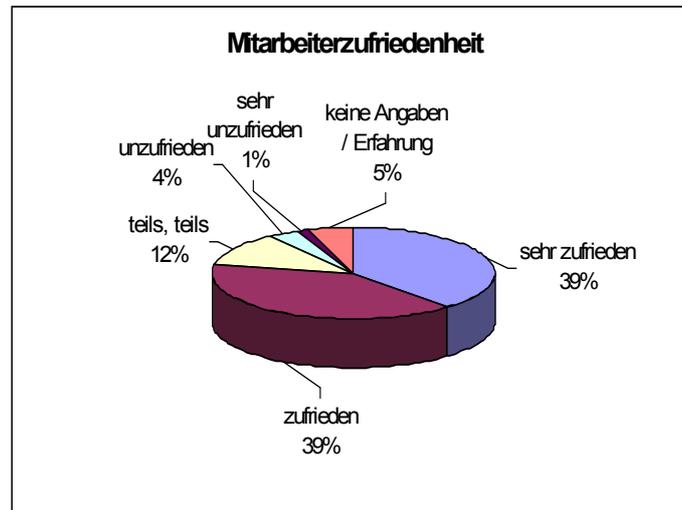
haben (2,36), sind vor allem die für relativ unwichtig eingestufteten Schulungen / Führungen auffallend (3,19).

Letzteres ist um so überraschender, da die Führungen (1,78) und die Schulungen (2,02) ebenso wie die Informationsbroschüren ausgesprochen gut bewertet wurden.

7. Zufriedenheit der Befragten

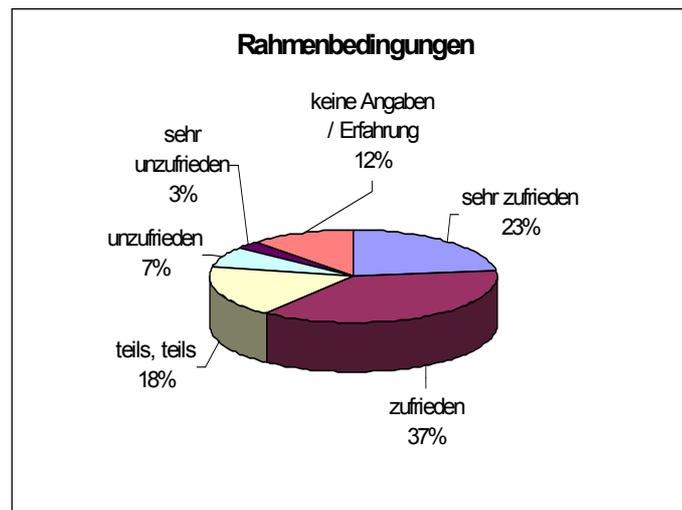
Insgesamt sind die Befragten mit den Angeboten der Bibliothek, mit dem Service und den Mitarbeitern aus-

gesprochen zufrieden. Die erfreuliche Gesamtzufriedenheit - bewertet mit **1,95** - spiegelt dies wider. Folgende Einzelaspekte sind zu verzeichnen:



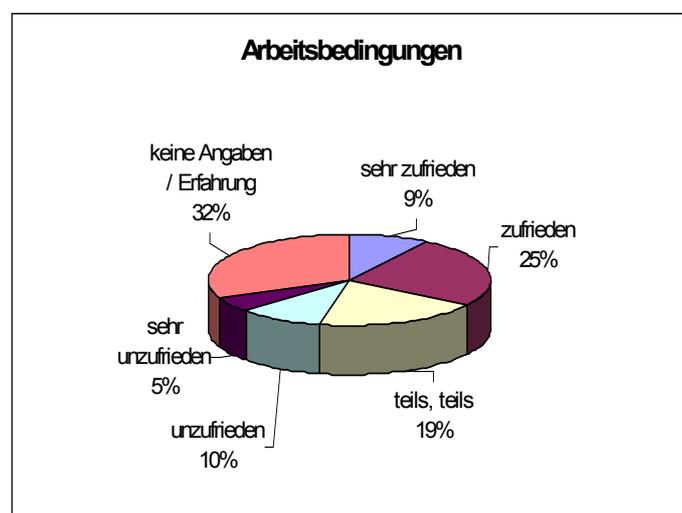
Über 3/4 der Befragten ist mit den Mitarbeitern zufrieden oder sehr zufrieden. Folgende Kategorien wurden bewertet:

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



Zu den Rahmenbedingungen gehören mit folgender Bewertung:

Sauberkeit:	1,77
Arbeitsatmosphäre:	1,9
Cafeteria :	2,31
Orient. im Haus:	2,34
Schließfächer:	2,62
Sanitärräume:	2,65
Gesamt:	2,2

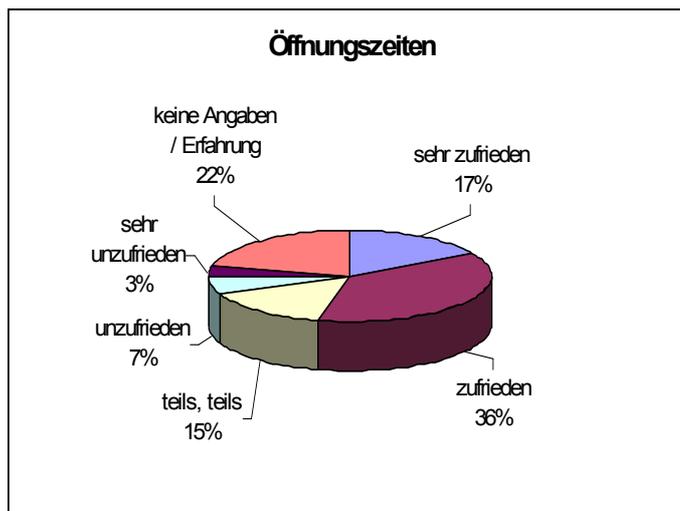


Zu den Arbeitsbedingungen gehören mit folgender Bewertung:

Anz. der Arbeitspl..:	2,2
Website:	2,34
Computerarbeitspl:	2,35
Foto-, Reprint.:	2,58
Kopierer:	3,11
Freie Internetpl.:	3,39
Gesamt:	2,66

Die Urteile für die Gesamt-Öffnungszeiten der Bibliothek fallen relativ gut aus. Über die Hälfte der Befragten sind mit den derzeitigen Öffnungszeiten zufrieden oder sehr zufrieden. Nur 10% sind unzufrieden.

Gesamtbeurteilung: **2,27**



Lediglich die Sonderlesesäle weichen angesichts der kürzeren Öffnungszeiten ab und werden mit 2,72 etwas schlechter beurteilt.

Interessant ist neben der Zufriedenheitsanalyse auch die Frage nach der Wichtigkeit. Das Ergebnis zeigte, dass der Durchschnittswert der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten deutlich von dem der Wichtigkeit abweicht. Die Beurteilung dieser drückt

sich neben dem Wunsch nach generell längeren Öffnungszeiten auch in dem Wunsch nach längeren Samstagsöffnungszeiten aus, wohingegen der Bedarf nach Sonntagsöffnungszeiten nicht sehr groß ist. Im einzelnen ist folgende Prioritätensetzung zu beobachten:

Samstag Nachmittag: 2,05

Spätere Öffnungszeiten: 2,1

Frühere Öffnungszeiten: 2,86

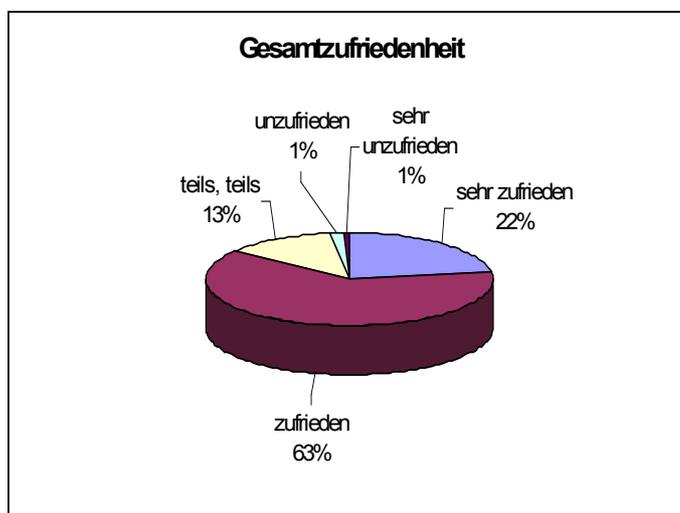
Sonntag: 3

Sehr erfreulich ist das **Ergebnis der Gesamtzufriedenheit**: 85 % sind mit den Dienstleistungen der WLB insge-

samt zufrieden oder sehr zufrieden; nur 2% gaben ihrer Unzufriedenheit Ausdruck; **Gesamtbeurteilung: 1,95**

Einzelbewertungen

Information:	1,84
Führungen/Schul.:	1,86
Lern- u. Arbeitsbed.:	1,9
Homepage:	2,19
Anz. der Arbeitspl.:	2,2
Infoblätter:	2,24
Öffnungszeiten:	2,27
Gedruckte Best.:	2,35
Tageszeitungen:	2,36
Fachinformationen:	2,4
Datenbanken:	2,45
Foto- u. Reprost.:	2,58
Elektr. Zeitschr.:	2,75
Fotokopiermögl.:	3,11
Internetzugang:	3,39



8. Wichtigkeit der Angebote

Neben der Zufriedenheit und den Wünschen der Benutzer sollte schließlich auch die jeweilige empfunden

ene Wichtigkeit ermittelt werden, um bessere Rückschlüsse auf die Bedürfnisse ziehen und auf dieser Basis Maßnahmen ableiten zu können.

Sehr wichtig (1,0 -1,5)	Gedruckte Bestände Öffnungszeiten Katalogbenutzung
Ziemlich wichtig (1,5-2)	Anzahl Lese und Arbeitsplätze Bereitstellungszeit von Medien Fotokopiermöglichkeiten Lern- und Arbeitsbedingungen
Wichtig (2,0-2,5)	Fernleihe Information Homepage Fachinformationen Internetzugang in der Bibliothek Datenbanken
Weniger wichtig (2,5-3,25)	Foto- und Represtelle Informationsbroschüren Schnelllieferdienste Tageszeitungen Elektronische Zeitschriften Schulungen/Führungen

Erwartungsgemäß haben die stark genutzten Angebote (Bestände, Katalog) Priorität; hinzu kommen Aspekte, die im wesentlichen die Arbeits- und Rahmenbedingungen der Bibliothek prägen wie die Öffnungszeiten, die Bereitstellungszeit von Medien und die Fotokopiermöglichkeiten. Einen auffallend homogenen Block bilden die elektronischen Angebote, die an Wichtigkeit den erstgenannten Aspekten folgen. Auch hier korreliert die Wichtigkeit in etwa mit der Intensität der Nutzung.

Akuter Handlungsbedarf herrscht dort, wo unzufriedene und wichtige Angebote zusammenfallen. Eine mittelfristige Verbesserung sollte bei denjenigen Dienstleistungen erfolgen, mit denen die Benutzer ebenfalls nicht zufrieden sind, auch wenn ihre Wichtigkeit für geringer eingeschätzt

wird. Langfristiger Handlungsbedarf ist bei denjenigen Angeboten gefordert, wo die Werte der Zufriedenheit und Wichtigkeit gleichsam hoch sind. Schließlich müssen die weniger wichtig empfundenen Angebote, mit denen die Befragten jedoch sehr zufrieden sind, eine Festigung erfahren und unter Um-

ständen durch gezieltes Marketing transparenter gemacht werden.

Beispielhaft ließe sich damit folgender Maßnahmenkatalog ableiten:

Sofort zu verbessern:

- Fotokopiermöglichkeiten

Mittelfristig zu verbessern:

- Internetplätze (bereits erweitert!)
- Elektronische Zeitschriften

Längerfristig zu verbessern:

- Öffnungszeiten
- Anzahl der Arbeitsplätze

Zu festigen / Verstärktes Marketing:

- Führungen / Schulungen
- Informationsbroschüren

Untermauert werden mögliche zukünftige Maßnahmen durch die Anregungen und kritischen Bemerkungen, der Benutzer in dem Freitextfeld, welche die vorangegangene Analyse zum Großteil bestätigt. Durch die Häufigkeit und Tendenz der Äußerungen sind aufschlussreiche Hinweise zu gewinnen, um die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern. Es folgt eine repräsentative Auswahl an Äußerungen der Befragten.

Besonders häufig waren natürlich der Medienbestand und die Kernnutzungsbereiche, die „Kataloge“ und die „Ausleihe“ sowie die Öffnungszeiten Gegenstand der Äußerungen:

Medienbestand: „Die Vielzahl der bestellbaren Bestände ist ebenso erstaunlich wie die Kostenlosigkeit des Ange-

bots!“ - „Ich bin im allgemeinen sehr zufrieden mit der WLB wegen der breitgefächerten Bestände.“ - „Mit dem Bestand der WLB bin ich sehr zufrieden, zumal sie über viele - für meine Fachgebiete oft sehr wichtige - Publikationen verfügt.“ - „Ausdrücklich loben möchte ich die große Anzahl aktueller und qualitativ hochwertiger Fachbücher.“ - „Die Fülle des Bestandes überrascht mich immer wieder.“ -

„Leider sind manchmal für mich wichtige Bücher bis auf längere Zeit ausgeliehen.“ - „Bücher ausgefallener Fachrichtungen sind nicht ausreichend repräsentiert.“ - „Ein Ausbau digital verfügbarer Angebote (auch von extern nutzbar) ist grundsätzlich wünschenswert.“ - „Noch mehr aktuelle Fachbücher.“ - „Besonders aufgegebene Zeitschriftenbestände sollten wieder aufgenommen werden.“ - „Problematisch ist, dass aktuelle Bücher meist bereits ausgeliehen sind.“ - „Oftmals sind zu wenig Exemplare eines Buches vorhanden.“

Kataloge: „Alle Bücher in der Bibliothek sollten im Onlinekatalog befindlich sein.“ - „Alle Bestände sollten digital erfasst sein.“ - „Leider sind noch zu wenige der Bücher im Onlinekatalog“. - „Ich fände es sehr hilfreich, wenn die Zettelkataloge im Internet zu finden wären.“ - „Hinweise zur Benutzung der Computerausleihe oder der Zettelkataloge ist gerade für Neulinge sehr wichtig.“ - „Es wäre gut, wenn der alte Zettelkatalog allmählich in den Onlinekatalog aufginge, da der Onlinekatalog

insgesamt sehr viel benutzerfreundlicher ist.“ - „Für mich wäre es hilfreich, wenn der Online-Katalog auch Medien umfasste, die vor 1987 erworben wurden.“ - „Die Kartenkataloge müssen weg. Der gesamte Bestand sollte nur noch über den PC recherchierbar sein.“

Ausleihe: „Besonders zu schätzen weiß ich die Möglichkeit, von zuhause aus per Internet Literaturrecherchen und Bestellungen vornehmen zu können.“ - „Eure Homepage ist wirklich super. Ich nutze fast nur noch den Bestellservice per Internet“ - „Besonderes Lob für die hohe Flexibilität in bezug auf Rückgabe außerhalb der Leihzeit.“ - „Sehr gut finde ich die schnelle Bearbeitung von Bestellungen“. - „Die Möglichkeit, bestellte Bücher nach kurzer Zeit schon abzuholen, schätze ich sehr.“ -

„Eine Mitteilungsmöglichkeit via Email über abgelaufene bzw. bereitgestellte Bücher kurz vor Termin wären sehr hilfreich.“ - „Info-Mail-Dienst einrichten.“ - „Warum sind vorgemerkte Bücher an einer anderen Leihstelle abzuholen?“ - „Die Online-Bestellung über die Homepage-Suchmaske könnte einfacher sein: warum muss ich für jedes Buch die Benutzernummer neu eingeben?“ - „Online Bestellung: Es müsste doch möglich sein, dass mindestens drei Bücher in einer Bestellung machbar sind.“ - „Die Einführung eines Benachrichtigungsverfahrens per Email wäre hilfreich.“

Öffnungszeiten: „Längere Abendöff-

nungszeiten, auch für die Sonderlesesäle wären schön.“ - „Öffnungszeiten grundsätzlich OK. Noch besser wäre eine Art „Langer Donnerstag“ o.ä.“ - „Geschickt wäre es, wenn die Bibliothek insgesamt längere Öffnungszeiten hätte, z.B. 8.00 - 21.00. Und auch die Öffnungszeiten am Wochenende könnten verlängert werden.“ - „Sehr interessant fände ich längere Öffnungszeiten am Wochenende, sofern sich dies wirtschaftlich darstellen lässt.“ - „Andererseits ist es durchaus verständlich, dass das Personal, das bereits am Samstag vormittags im Einsatz ist, auch etwas vom Wochenende haben möchte.“ - „Öffnungszeitenverlängerung besonders am Samstag Nachmittag und abends.“ - „Längere Öffnungszeiten, sei es nur eine Stunde länger.“ - „Die Öffnungszeiten sind abends auf jeden Fall zu kurz.“

Tendenzen dieser Freitextkommentare sind klar zu erkennen: Die Beurteilung des Medienbestandes ist je nach subjektiver Erfahrung unterschiedlich. Lob und Kritik der Aktualität und Vollständigkeit des Bestandes wechseln dem entsprechend. Bezüglich der Katalogsituation wird eindeutig eine Digitalisierung der Zettelkataloge gewünscht, um den ganzen Bestand online verfügbar zu machen. Die aktuellen Projekte hierzu treffen also genau die allgemeinen Benutzerbedürfnisse. Auffälligste Anregungen für die Ausleihe sind zum einen die Einführung eines Benachrichtigungsverfahrens, wie es

auch die Universitätsbibliothek praktiziert und zum anderen eine Optimierung der Online-Bestellung, für mehrere Bestellungen nur einmal die Benutzerkennung eingeben zu müssen. Anregungen hinsichtlich der Öffnungszeiten betreffen eine längere Abendöffnungszeit (beispielsweise einmal die Woche) sowie längere Samstagsöffnungszeiten.

Zum Abschluss sollen noch weitere kritische und erfreuliche Bemerkungen der Benutzer/innen im Rahmen der Freitextkommentare vorgestellt werden. Besonders oft sind die Bibliothek als ganzes und ihre Mitarbeiter Gegenstand der Äußerungen, des weiteren die Kopiersituation und der Internetzugang: Während der Gesamteindruck der Bibliothek und die Mitarbeiter ausgesprochen positiv bewertet werden, wird vermehrt Kritik an der Kopiersituation, den (freien) Internetplätzen, den Schließfächern und den Sanitärräumen geäußert.

Kopiermögl.: „Kopieren könnte billiger sein.“ - „Kopierer mit Kopierkarten!“ - „Anzahl der Fotokopierer erhöhen!“ - „Auch einen Scanner zur sofortigen Reproduktion von Bildern fände ich sehr gut.“

Internetplätze: „Die Anzahl der freien Internetplätze wurde im Juni 2003 leider erheblich reduziert.“ - „Leider wurde die Nutzung aufgrund des Fehlverhaltens einer Minderheit stark eingeschränkt.“ - „Es könnten mehr Internetarbeitsplätze geschaffen werden.“

Schließfächer: „Die Schließfächer sind viel zu klein bzw. ungeschickt im Format.“ - „Die Schließfächer könnten größer dimensioniert sein.“

Sanitärräume: „Was mich stört ist die vergleichsweise geringe Anzahl an Toiletten.“ - „Warmes Wasser auf den Toiletten wäre nett.“

Mitarbeiter: „Die Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen findet man in sonst keinem Dienstleistungsbereich. Sie ist hier sehr wohltuend.“ - „Einem unfreundlichen Mitarbeiter bin ich in 14 Jahren nicht begegnet.“ - „Das Personal ist sehr kompetent und freundlich.“ - „Ein großes Lob für die freundlichen und kompetenten Mitarbeiter der WLB.“ - „Vielen Dank für den wirklich guten Service überall!“

Bibliothek insgesamt: „Alles in allem macht die Landesbibliothek einen wirklich positiven Eindruck auf mich.“ - „Im großen und ganzen entspricht die WLB dem, was ich mir unter einer sehr guten Bibliothek vorstelle.“ - „Diese Bibliothek ist einer der Gründe, dass ich in Stuttgart bin und bleibe.“ - „Danke!“ - „Diese Bibliothek ist einer der schönsten Plätze dieser Stadt.“ - „Weiter so!“ - „Ich bin von der kostenlosen Nutzungsmöglichkeit bei diesem riesigen Angebot begeistert und halte es für einen ausgesprochenen Luxus, den ich sehr genieße und dankbar dafür bin.“ - „Insgesamt: ein großes Lob an die Landesbibliothek.“