

Ergebnisbericht zur Evaluation der Bibliothek

der

Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen

im

Wintersemester 2004/2005

bearbeitet von:

Dipl. Sowi Patrick Schupp

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	S.1
2. Beschreibung der Evaluationsstudie	S.3
3. Nutzungsverhalten und Nutzungsprofil	S.5
3.1 Nutzungshäufigkeit	S.5
3.2 Nutzungsgründe und Nutzergruppen	S.8
3.3 Nutzungsschwerpunkte und Nutzungszeiten	S.12
3.3.1 Schwerpunkte der Nutzung des Medienangebots	S.12
3.3.2 Maximale Nutzungszeit	S.13
3.3.3 Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Bibliothek	S.15
4. Zufriedenheitsprofil	S.17
4.1 Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bibliothek	S.17
4.2 Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Bibliothek	S.20
4.3 Zufriedenheit mit der Organisation der Bibliothek	S.22
4.4 Zusammenfassende Betrachtung der Teildimensionen des Zufriedenheitsprofils	S.24
5. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	S.27
Anhang	S.30

1. Einleitung

Die Rezeption und das wissenschaftliche Arbeiten mit Fachliteratur bilden einen wesentlichen Bestandteil der alltäglichen Forschungs- und Studienaktivität an Hochschulen. Eine gut besuchte und gut ausgestattete Bibliothek ist daher zumeist auch ein Beleg für die wissenschaftliche Vitalität und Leistungsstärke einer Hochschule und ihrer Mitglieder.

Die Bibliothek der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen besteht nun schon seit 35 Jahren. Im Laufe dieser Zeit hat sich der Bestand an wissenschaftlichen Medieneinheiten ständig erweitert; derzeit verfügt die Bibliothek über mehr als 48.000 Medieneinheiten in Form von Büchern (Monographien, Sammelbänden, Biographien etc.), Fachzeitschriften und Tageszeitungen oder digitalen Medien. Der inhaltliche Schwerpunkt dieser Medien liegt dabei auf den Bereichen Sozialarbeit/Sozialpädagogik, Pflegemanagement/Pflegelehre, Medizin, Pädagogik, Psychologie, Recht und Soziologie.

Aufgrund ihrer Mitgliedschaft im Verband kirchlich-wissenschaftlicher Bibliotheken (VkwB) - einem Zusammenschluss von etwa 100 wissenschaftlichen Bibliotheken kirchlicher Einrichtungen in Deutschland und der Schweiz – haben die NutzerInnen darüber hinaus die Möglichkeit, Literatur und Medien aus dem Bestand der angeschlossenen Bibliotheken per Fernleihe anzufordern. Zum Zwecke der Recherche von Medien und Literatur im Internet und dem elektronischen Katalog der Bibliothek (BIS-C 2000) und anderen Online-Datenbanken stehen 9 Rechner und ein Drucker zur Verfügung.

Für ein reichhaltiges Angebot ist somit grundsätzlich gesorgt, allerdings wurden die Nutzungsintensität und die studentische Zufriedenheit mit diesem Angebot seit dem Bestehen der Bibliothek bislang noch nie einer Evaluation unterzogen. Um diesen Mangel zu beheben, wurde im Wintersemester 04/05 erstmals eine umfassende Evaluation der Bibliothek der Evangelischen Fachhochschule durchgeführt. Den aktuellen Hintergrund hierfür bildeten u.a. die Einführung mehrerer institutioneller Neuerungen (wie z.B. die Ausweitung der Öffnungszeiten, die Wiedereinführung der Ausleihmöglichkeit für externe Nutzer und die Bereitstellung von sechs weiteren PCs zur Internet- und Literaturrecherche) sowie die (in Folge) gestiegene Nutzungshäufigkeit der Bibliothek und höhere Zahl an Bibliotheksnutzern.

Die vorliegende Auswertung der abgeschlossenen Evaluationsstudie, deren Grundlage eine Befragung aller Semester der verschiedenen Fachbereiche der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen bildete, thematisiert im Wesentlichen zwei Aspekte:

1. es soll eine umfassende Beschreibung des Nutzungsverhaltens der Studenten der Evangelischen Fachhochschule hinsichtlich der Gründe und inhaltlichen Schwerpunkte der Bibliotheksnutzung vollzogen werden;
2. danach soll die Zufriedenheit mit der Ausstattung und den spezifischen Leistungen der Bibliothek analysiert werden.

Der Evaluationsbericht gliedert sich inhaltlich in drei Teile: im folgenden zweiten Kapitel dieses Berichts wird zunächst auf den Aufbau und die methodische Durchführung der Evaluationsstudie eingegangen. Im einem zweiten (analytischen) Teil erfolgt dann die eigentliche Auswertung der Evaluationsstudie. Dabei werden - vor dem Hintergrund einer statistischen Auswertung der Befragungsdaten - die wichtigsten Ergebnisse zum Nutzungsverhalten (Nutzungsprofil – Kapitel 3) und Zufriedenheitsprofil (Kapitel 4) der Bibliotheksnutzer dargestellt, um so zu einem umfassenden Bibliotheksprofil zu gelangen.

Abschließend werden die wichtigsten Ergebnisse in einem dritten Teil nochmals überblicksartig zusammengefasst und diskutiert, um auf dieser Grundlage zu Ableitungen für mögliche praktische Maßnahmen zu gelangen (Kapitel 5).

2. Beschreibung der Evaluationsstudie

Die Zielgruppe und Grundgesamtheit der Bibliotheksevaluation bildete die Gesamtheit der Studierenden der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen. Erhebungstechnisch handelt es sich bei der durchgeführten Befragung also um eine Vollerhebung, die sich allerdings aus drei Teilgesamtheiten zusammensetzt: Studenten des Studiengangs "Soziale Arbeit", Studierende des Studiengangs "Pflegepädagogik" und Studierende des Studiengangs "Pflegemanagement".

Die Befragung wurde anhand eines standardisierten schriftlichen Fragebogens durchgeführt, der in ausgewählten Pflichtveranstaltungen der angesprochenen Studiengänge ausgeteilt wurde. Der Fragebogen gliederte sich dabei in drei Teile:

Der *erste Teil* beschäftigte sich schwerpunktmäßig mit dem Bereich der Bibliotheksnutzung – hier wurden Fragen zur Nutzungsfrequenz (Frage A1: Häufigkeit der Bibliotheksbesuchs ; Frage A10: hauptsächliche Besuchszeiten), nach den wichtigsten Nutzungsgründen (Frage A2, A3) und zur Nutzung spezifischer Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek (Frage A6-A8) gestellt.

Im *zweiten Teil* des Fragebogens wurden die Befragten darum gebeten, eine Bewertung bzgl. der Infrastruktur und Dienstleistungen der Bibliothek durchzuführen. Diese subjektive Bewertung bezog sich inhaltlich schwerpunktmäßig auf die folgenden Bereiche: Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek (Frage B1, B2, B8, B9) Öffnungszeiten der Bibliothek (Frage B3, B4, B5), Infrastruktur und institutionelle Regelungen der Bibliothek (Frage B10). Dabei wurden jeden Bereich jeweils getrennt zwei Bewertungsdimensionen abgefragt: Wichtigkeit bestimmter Angebote und Dienstleistungen und Zufriedenheit mit diesen Angeboten und Dienstleistungen.

In einem *dritten Teil* wurden schließlich spezifische demographische und studienbezogene Merkmale der Befragten erfasst (Frage C1: Studiengang, Frage C2: Semester, Frage C3: Geburtsjahrgang; Frage C5: Zweitstudium).

Um einen ersten Eindruck über die Grundgesamtheit zu erlangen, sind in der folgenden Tabelle die generellen Verteilungsmerkmale (Fragen C1 & C2) der drei Teilgesamtheiten der Befragung zusammengefasst:

<i>Tabelle 1: Verteilungsmerkmale der Teilgesamtheiten der Bibliotheksevaluation</i>			
	Soziale Arbeit	Pflegepädagogik	Pflegemanagement
Gruppengrößen:			
Absolut	N=302	N=65	N=7
Relativ	80,75%	17,38%	1,87%
Ausschöpfungsquote:			
	64,39%	70,65%	14%
Verteilung auf Fachsemester:			
	[N=299]*		
1. Semester	33,78%		
2. Semester		27,69%	100%
3. Semester	26,76%		
4. Semester		20,00%	
5. Semester	17,73%		
6. Semester		29,23%	
7. Semester	21,40%		
≥ 8. Semester	0,33%	23,08%	

Anmerkungen:

* Abweichungen zwischen den Fallzahlen ergeben sich aufgrund fehlender Angaben.

4 Personen konnten sich keinem Studiengang zuordnen.

Wie aus Tabelle 1 zu entnehmen ist, konnten 384 Studierende über die Veranstaltungen erreicht und zu ihrer persönlichen Meinung bzgl. der Infrastruktur der Bibliothek sowie ihrem Nutzungsverhalten befragt werden. Dies entspricht eine Ausschöpfungsquote von 61,21 % der zum Erhebungszeitpunkt an der Evangelischen Fachhochschulen Studierenden. Bezogen auf die Teilgesamtheiten der Erhebung ergeben sich folgende gruppenspezifischen Ausschöpfungsquoten: Soziale Arbeit – 64,39%; Pflegepädagogik – 70,65%; Pflegemanagement – 14%.

Die unterschiedlichen Gruppengrößen und die Verteilung der einzelnen Gruppen über die Semester spiegeln dabei die Aufnahmebeschränkungen der einzelnen Studiengänge und den unterschiedlichen Zeitpunkte des Studienbeginns (Soziale Arbeit: Wintersemester, Pflegemanagement/-pädagogik: Sommersemester) wider.¹ Aus den unterschiedlichen Studieneintrittszeiten erklärt sich entsprechend auch der Befund, dass sich die Befragten des Studiengangs Soziale Arbeit auch tendenziell stärker auf die jüngeren Alterskohorten verteilen.

Aufgrund der geringen Befragtenzahl und Ausschöpfungsquote in der Gruppe „Pflegemanagement“ (N=7), die sich zudem ausschließlich auf das 2. Semester

¹ Die Zulassungsquote liegt im Fachbereich Pflege mit 36 Zulassungen pro Sommersemester dabei viel niedriger als im Fachbereiche Soziale Arbeit, in dem jedes Wintersemester 128 Studenten zugelassen werden können.

verteilt, werden die Gruppen „Pflegepädagogik“ und „Pflegermanagement“ in den folgenden Analysen nicht mehr separat betrachtet, sondern zu einer gemeinsamen Kategorie „Pflege“ zusammengefasst. Die Analyse erfolgt somit also auf Fachbereichsebene.

3. Nutzungsverhalten und Nutzungsprofil

In den nächsten Abschnitten wird ein Profil der hauptsächlichen Nutzungsgründe und Art und Weise der Nutzung der Bibliothek erstellt. Es geht also um die Motive der Bibliotheksnutzung auf der einen Seite wie auch um das erfassbare Verhalten in Form von Gewohnheiten auf der anderen Seite. Die wichtigsten Ausgangs-Variablen zur Dokumentation dieser bibliotheksspezifischen Gewohnheiten bilden die Nutzungszeiten und Nutzungshäufigkeit. Der nächste Abschnitt widmet sich speziell der Nutzungshäufigkeit.

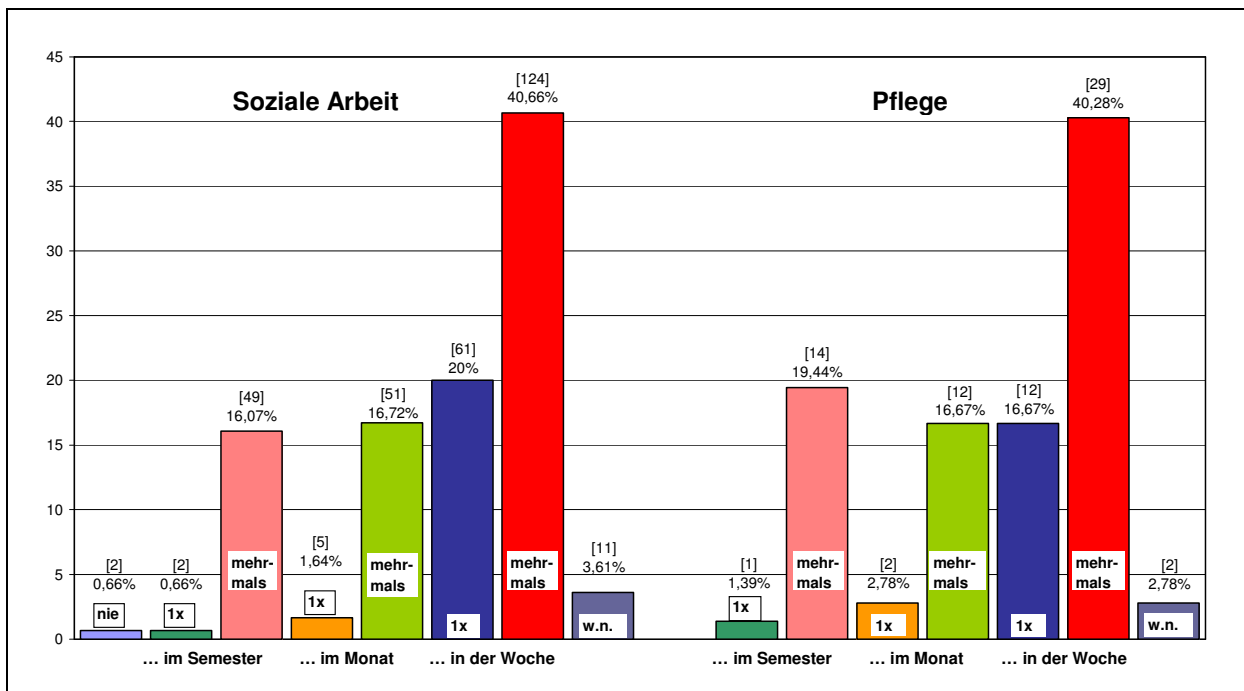
3.1 Nutzungshäufigkeit

Vergleicht man die Angaben der Bibliotheksnutzer zur Nutzungshäufigkeit auf Ebene der Fachbereichszugehörigkeit (Soziale Arbeit oder Pflege), so zeigen sich in der univariaten Verteilung kaum Unterschiede: gemäß Abbildung 1.1 folgt der generelle Verlauf der Nutzungshäufigkeit in beiden Fällen dem Muster einer linksschiefen Verteilung, in der der Großteil der Angaben (mit jeweils ca. 40%) auf die Extremkategorie „mehrmals in der Woche“ entfällt und mit sukzessive geringeren Angaben bei den übrigen Kategorien.

Beides weist grundsätzlich auf eine relativ hohe durchschnittliche Bibliotheksnutzungsfrequenz auf studentischer Seite hin. Abgeschwächt wird die Eindeutigkeit dieses Befundes nur durch den relativ hohen Anteil an Bibliotheksnutzern, welche die Bibliothek („lediglich“) mehrmals im Semester besuchen.²

² Allerdings wäre hier grundsätzlich zu fragen, ob die Wahl der Kategorie „mehrmals im Semester“ aufgrund ihrer Offenheit nicht typischerweise durch fehlende Motivation oder Möglichkeit der Befragten, das eigene Nutzungsverhalten tatsächlich für die Zwecke der Befragung (kognitiv) abzurufen, hervorgerufen wurde.

Abbildung 1.1: Nutzungshäufigkeit nach Fachbereichen

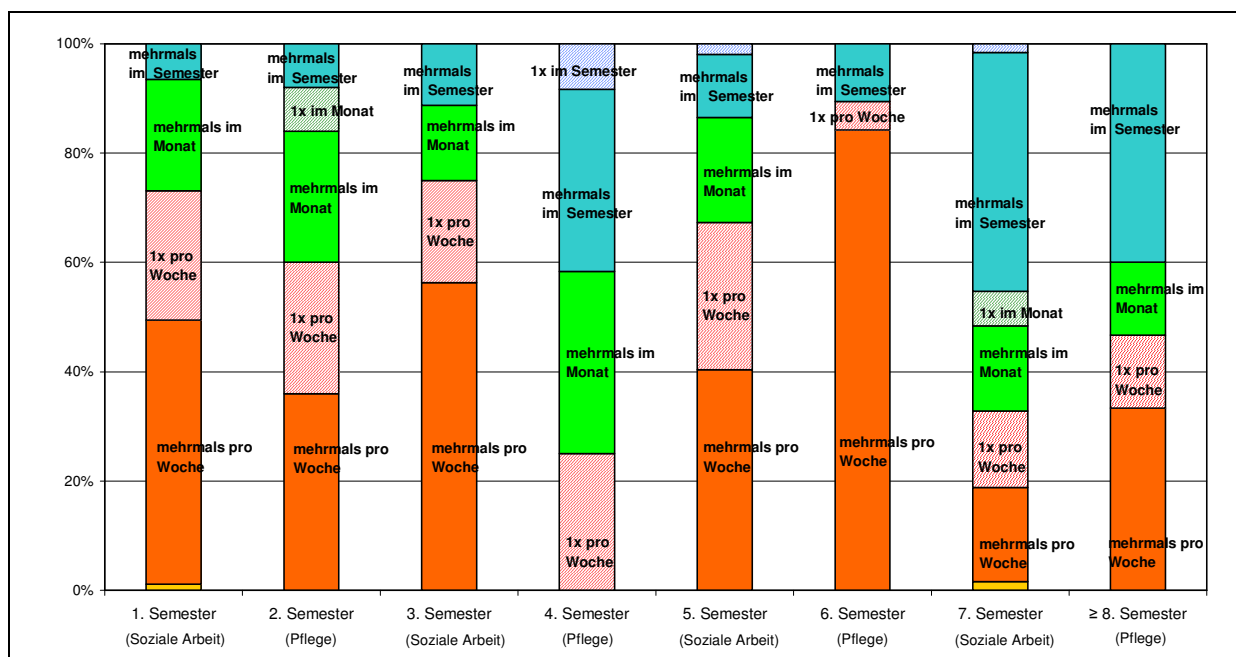


Anmerkungen:

- Werte in eckiger Klammer: absolute Zahlen
- Kategorie „w.n.“: „weiß nicht“-Angaben

Der eindeutige (und grundsätzlich erfreuliche) Befund aus Abbildung 1.1 relativiert sich allerdings deutlich, wenn man das Nutzungsverhalten über die Semester hinweg betrachtet:

Abbildung 1.2: Nutzungshäufigkeit nach Fachbereichen und Semester (Prozent)



Anmerkungen:

- 1. und 7. Semester: unterster Balken – Antwortkategorie „nie“ (1,08% & 1,56%)
- Zu den absoluten und relativen Werten vgl. Tabelle 2, Anhang

Aus Abbildung 1.2 geht hervor, dass gerade Studenten, die sich im 4. Semester, im 7. Semester oder im 8. Semester befinden, eine unterdurchschnittliche Nutzungshäufigkeit aufweisen. Eine deutlich überdurchschnittliche Nutzungsfrequenz besteht dagegen im 6. Semester.

Dabei ist zu bemerken, dass sich die einzelnen Semester (bzw. Studenten-Kohorten) aufgrund der unterschiedlichen Eintrittszeiten in die Studiengänge der Evangelischen Fachhochschule trennscharf den einzelnen Fachbereichen und spezifischen Studienabschnitten dieser Fachbereiche zuordnen lassen. Die zusätzliche Berücksichtigung des Fachbereichs und fachspezifischen Studienabschnitts liefert dabei bereits erste Anhaltspunkte für das unterschiedliche Nutzungsverhalten:

So erklärt sich das geringe Nutzungsverhalten im 4. und 7. Semester schon allein daraus, dass Studenten des Fachbereichs Pflege sich im 4. und des Fachbereich Soziale Arbeit im 7. Semester jeweils in einer Praxisphase befinden und somit schon grundsätzlich weniger Möglichkeiten haben, die Fachhochschule und damit auch die Bibliothek zu besuchen. Die hohe Nutzungsintensität im 6. Semester im Fachbereich Pflege verweist dagegen auf die hohen semesterspezifischen Leistungsanforderungen, denn im 6. Semester müssen die mit Abstand meisten Leistungsnachweise (überwiegend in Form von Referaten) erbracht werden.

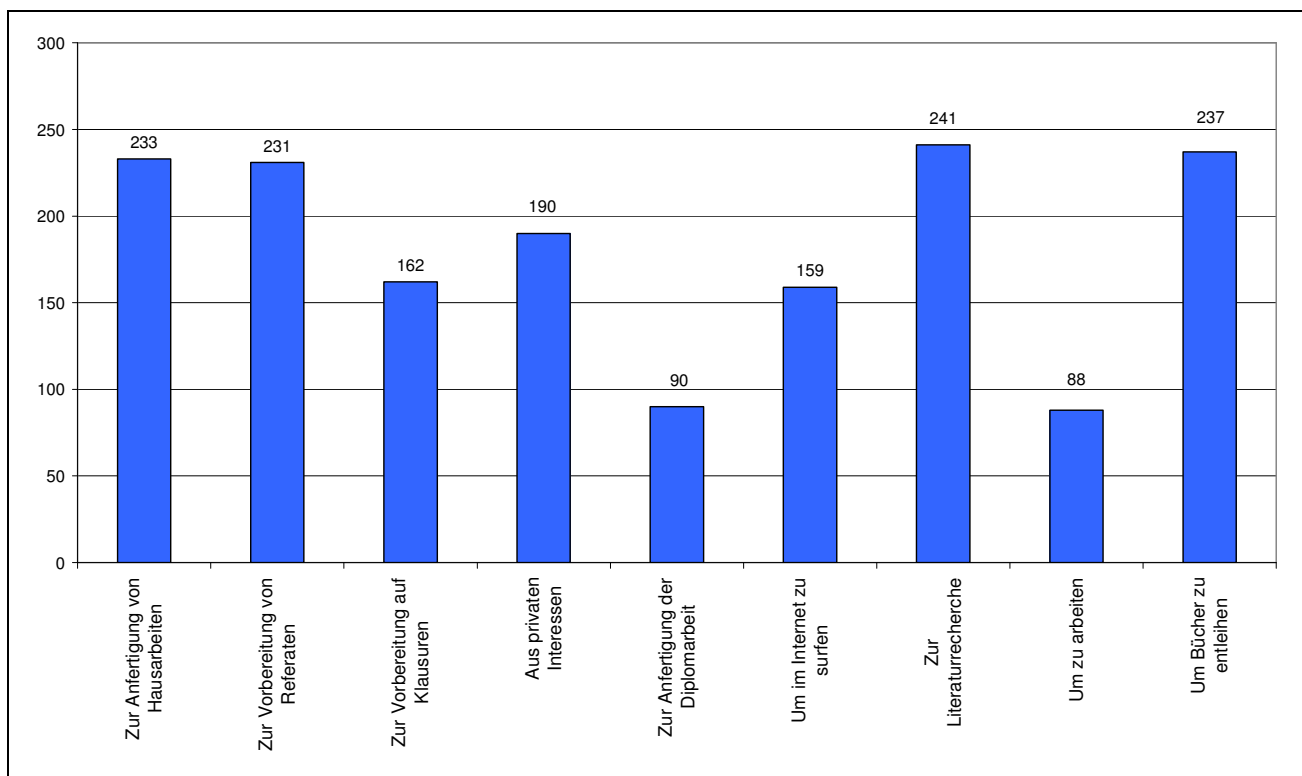
Zusammenfassend scheinen es also zunächst v.a. (strukturelle) Effekte der Anforderungen innerhalb bestimmter Studienabschnitte zu sein, welche das unterschiedliche Nutzungsverhalten bedingen. Im Widerspruch zu dieser Hypothese steht allerdings der Befund, dass während des Diplom-Semesters im Fachbereich Pflege (8. Semester) die Nutzungshäufigkeit etwas nachlässt, obwohl aufgrund der Anforderung, eine Diplomarbeit anzufertigen, ebenfalls eine höhere Nutzungsintensität zu erwarten wäre.

3.2 Nutzungsgründe und Nutzergruppen

Zur Erfassung der wichtigsten Nutzungsgründe wurde in den Fragebögen der Bibliotheks-Evaluation jeweils eine (geschlossene) Frage zu den häufigsten und zu den typischsten Anlässen des Bibliotheksbesuchs gestellt. Diese werden im Folgenden zum Zweck der Auswertung zusammengefasst.³

Die folgende Abbildung zeigt die univariate Verteilung dieser Gründe des Bibliotheksbesuchs in absoluten Häufigkeiten:

Abbildung 1.3: Verteilung der Gründe des Bibliotheksbesuchs (absolute Zahlen)



Anmerkungen:

Durchschnittliche Häufigkeit an Nennungen: 181,23

Aus der Verteilung geht hervor, dass vor allem die Kategorien „zur Literaturrecherche“ (n = 241), „um Bücher zu entleihen“ (n = 237), „zur Anfertigung von Hausarbeiten“ (n = 233) und „zur Vorbereitung von Referaten“ (n = 231) überdurchschnittlich oft genannt wurden. Dagegen kommt den Gründen „zur Anfertigung der Diplomarbeit“ (n = 90) und „um zu Arbeiten“ (n = 88) nur vergleichsweise geringe Bedeutung zu.

³ Die Gründe, zu denen eine Bibliothek häufig oder typischerweise aufgesucht werden kann, waren in beiden Fällen in Form von Antwortkategorien vorgegeben, wobei keine inhaltlichen Überschneidungen vorkamen. Bei der Frage nach den typischen Anlässen wurde allerdings zusätzlich eine Abstufung der Nutzungsgründe entlang der Skala „meistens“, „selten“ und „nie“ vorgesehen. Bei der Integration der beiden Frageblöcke wurden aus Gründen der Vergleichbarkeit lediglich die Nennungen in der Unterkategorie „meistens“ berücksichtigt.

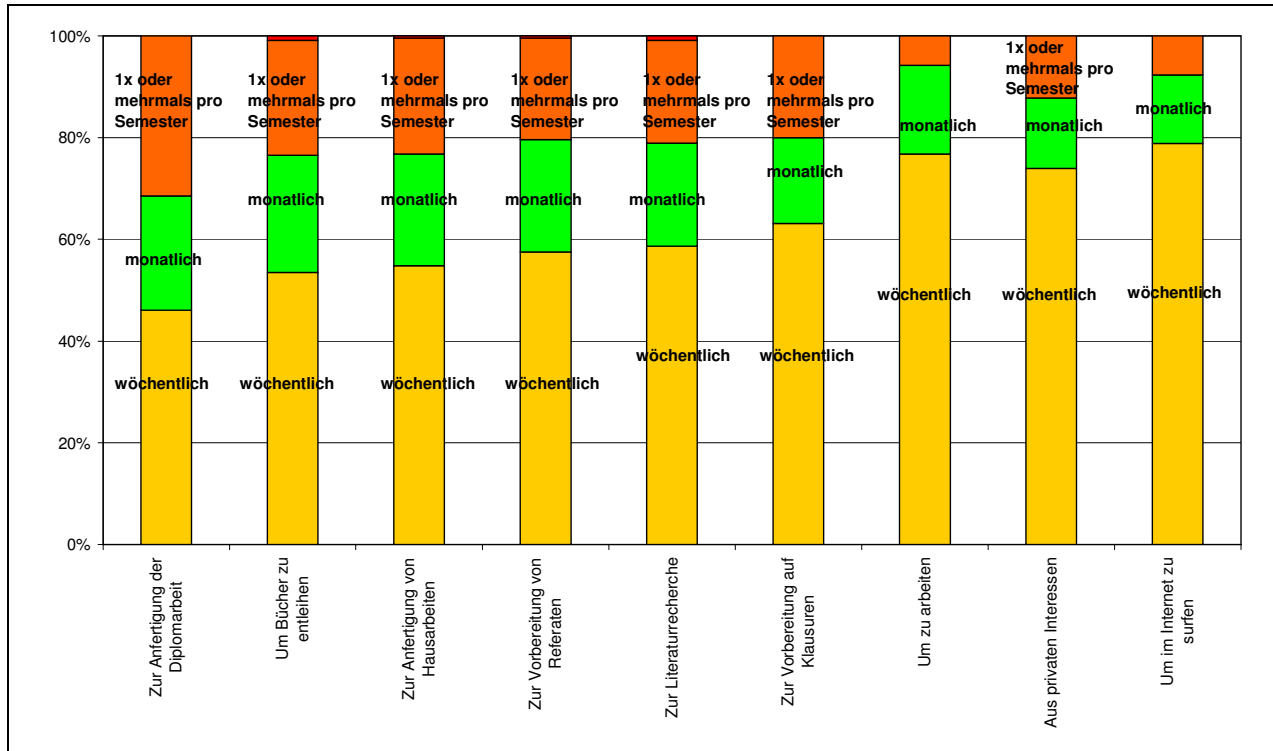
Die einfache Verteilung der Nennungshäufigkeit verschiedener Nutzungsgründe lässt allerdings noch keine Aussage darüber zu, inwiefern sich diese Nutzungsgründe über die Semester hinweg verändern und inwieweit bestimmte Nutzungsgründe zu einem unterschiedlichen Nutzungsverhalten – in den Fachbereichen oder hinsichtlich der Frequenz der Bibliotheksnutzung – führen. In der folgenden Abbildung (Abb. 1.4) wird daher zusätzlich kontrolliert, inwiefern bestimmte Nutzungsgründe mit einer bestimmten Nutzungshäufigkeit korrespondieren. In Abbildung 1.5 ist zusätzlich die fachbereichs- und semesterspezifische Verteilung der Nutzungsgründe dargestellt. Zur besseren Veranschaulichung des Zusammenhangs zwischen den Gründen der Bibliotheksnutzung und der Nutzungshäufigkeit wurden die ursprünglichen Ausprägungen der Variable „Nutzungshäufigkeit“ zusammengefasst, so dass zwischen drei distinkte Typen von Bibliotheksnutzern unterschieden werden kann:

1. wöchentliche Bibliotheksnutzer, die die Bibliothek mindestens 1x die Woche nutzen;
2. monatliche Bibliotheksnutzer, die die Bibliothek mindestens 1x im Monat (aber nicht wöchentlich) nutzen;
3. Bibliotheksnutzer, die die Bibliothek noch seltener (d.h. 1x oder mehrmals im Semester) nutzen.

Im Folgenden sollen diese einzelnen Nutzertypen nun noch genauer untersucht werden. Im Einzelnen soll hierzu eine Differenzierung der Nutzergruppen hinsichtlich der Merkmale „Häufigkeit des Bibliotheksbesuchs“ (vgl. Abb. 1.4) und der „Verteilung auf Studiensemester und die Studienfächer“ (vgl. Abb. 1.5) vorgenommen werden.

Abbildung 1.4:

Nutzungsgründe und Nutzungshäufigkeit (Prozent)



Anmerkung:

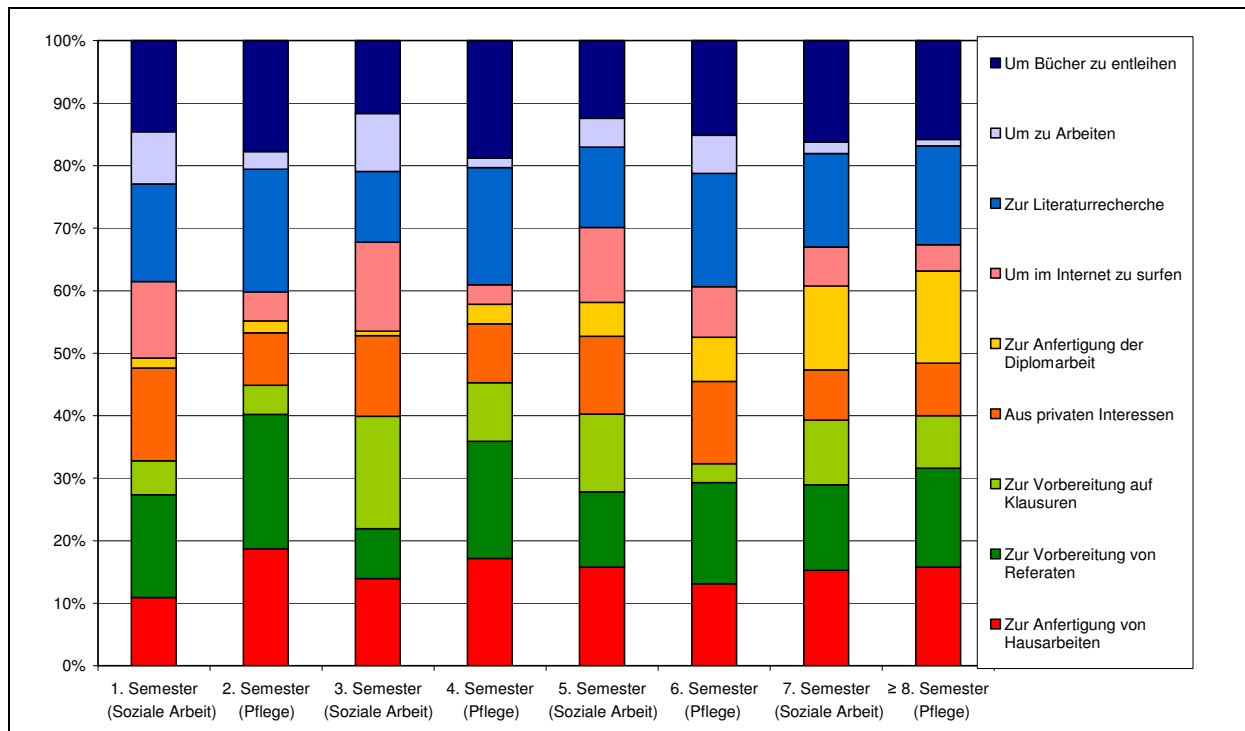
Zu den absoluten und relativen Werten vgl. Tabelle 3, Anhang

Sieht man einmal von denjenigen Nutzern ab, welche die Bibliothek primär zur Literaturrecherche nutzen, so geht aus Abbildung 1.4 hervor, dass sich gerade diejenigen Gruppen aus Abbildung 1.3 mit den häufigsten absoluten Nennungen (d.h. diejenigen Gruppen von Studenten, die angeben, die Bibliothek hauptsächlich um Bücher zu entleihen oder zur Anfertigung von Hausarbeiten und Referaten zu nutzen) durch eine vergleichsweise geringere Nutzungshäufigkeit der Bibliothek auszeichnen.

Dagegen weisen diejenigen Bibliotheksnutzer, die angeben, dass sie die Bibliothek primär „um zu arbeiten“, „aus privaten Interessen“ oder „um im Internet zu surfen“ aufsuchen, eine (im Gruppenvergleich) überdurchschnittliche Besuchsfrequenz auf.

Wie man Abbildung 1.5 entnehmen kann, existieren darüber hinaus aber auch semester- und fachbereichsspezifische Unterschiede (vgl. nächste Seite).

Abbildung 1.5: Verteilung der Nutzergruppen über Fachbereiche und Studiensemester



Anmerkung: Zu den absoluten und relativen Werten vgl. Tabelle 4, Anhang

Folgende Ergebnisse sind hervorzuheben (vgl. hierzu auch Tabelle 4, Anhang):

- Im Fachbereich Pflege bleibt der Anteil an studienbedingten Bibliotheksnutzungszwecken über die Semester hinweg relativ konstant. Im Vordergrund stehen dabei die Kategorien „um Bücher zu entleihen“; „zur Literaturrecherche“; „zur Vorbereitung von Referaten“ und „zur Anfertigung von Hausarbeiten“. Die Kategorien „zur Vorbereitung auf Klausuren“; „um zu arbeiten“ und „um im Internet zu surfen“ nehmen dagegen nur eine geringe Bedeutung ein.
- Im Fachbereich Soziale Arbeit fällt das Bild nicht so eindeutig aus: hier existieren größere semesterbedingte Unterschiede. Auffällig ist dabei die stärkere Ausprägung der Kategorie „um im Internet zu surfen“, die im Vergleich zum Fachbereich Pflege stärkere Nutzung der Bibliothek „zur Vorbereitung auf Klausuren“ (insb. im 3. Semester) und die vergleichsweise geringere Ausprägung der studienbedingten Gründe „um Bücher zu entleihen“, „zur Literaturrecherche“ und v.a. „zur Vorbereitung von Referaten“.
- In den letzten Semestern - d.h. im 7. Semester Soziale Arbeit und im 8. Semester Pflege - kommt es zu einer Angleichung der beiden Fachbereiche hinsichtlich der Nutzungsgründe. Insbesondere spielt jetzt die Nutzung der Bibliothek „zur Anfertigung der Diplomarbeit“ erstmals eine wichtige Rolle.

3.3 Nutzungsschwerpunkte und Nutzungszeiten

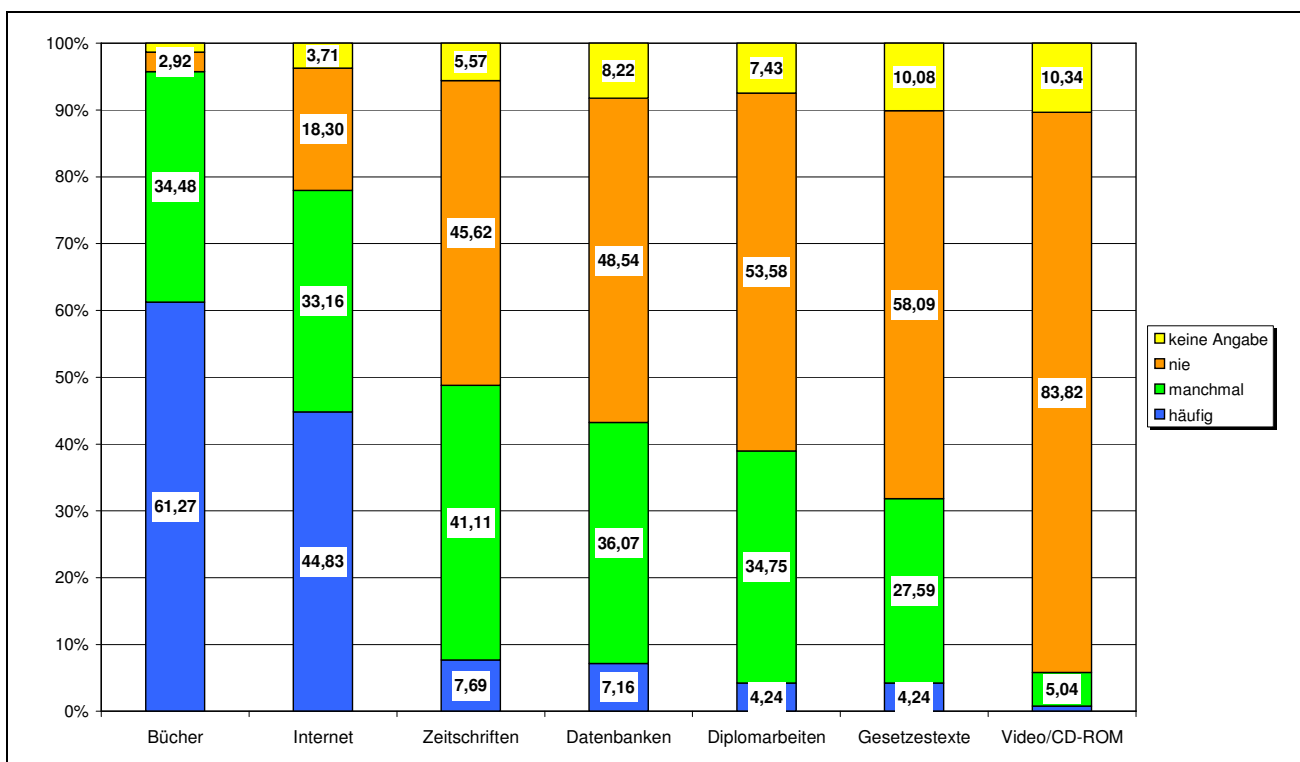
Um einen umfassenderen Eindruck bezüglich des Profils der Bibliotheks-Nutzung zu erlangen, sollen im Folgenden zwei Aspekte vertieft werden:

1. Anknüpfend an die Analyse der wichtigsten Nutzungsgründe aus dem vorherigen Abschnitt sollen die Schwerpunkte der Nutzung spezifischer Medienangebote dargestellt werden.
2. Zusätzlich zur Nutzungshäufigkeit der Bibliothek sollen die hauptsächlichsten Nutzungszeiten analysiert werden.

3.3.1 Schwerpunkte der Nutzung des Medienangebots

Die folgende Abbildung (Abb 1.6, nächste Seite) zeigt die Nutzungshäufigkeit bestimmter Medienangebote der Bibliothek der Fachhochschule Ludwigshafen. Der Begriff „Nutzung“ bezieht sich dabei sowohl auf die Überlassung von Medien zum Gebrauch zu Hause als auch auf die unmittelbare Lektüre und Nutzung von Medien während der Studienzeit in der Bibliothek.

Abbildung 1.6: Nutzungshäufigkeit medialer Angebote (Prozent)



Wie man sieht, bilden Bücher und das Internet die Schwerpunkte des Rückgriffs auf mediale Angebote: sie werden mit Abstand am meisten genutzt. Den Gegenpol hierzu bilden – mit der mit Abstand geringsten Nutzungsintensität (~ 84 % der Nennungen bei der Kategorie „nie“) – Videos und CD-ROMs. Gesetztexte, Datenbanken, Zeitschriften und Diplomarbeiten bilden das Mittelfeld der Nutzung des Medienangebots: sie werden nicht regelmäßig bzw. „häufig“, sondern höchstens „manchmal“ genutzt.

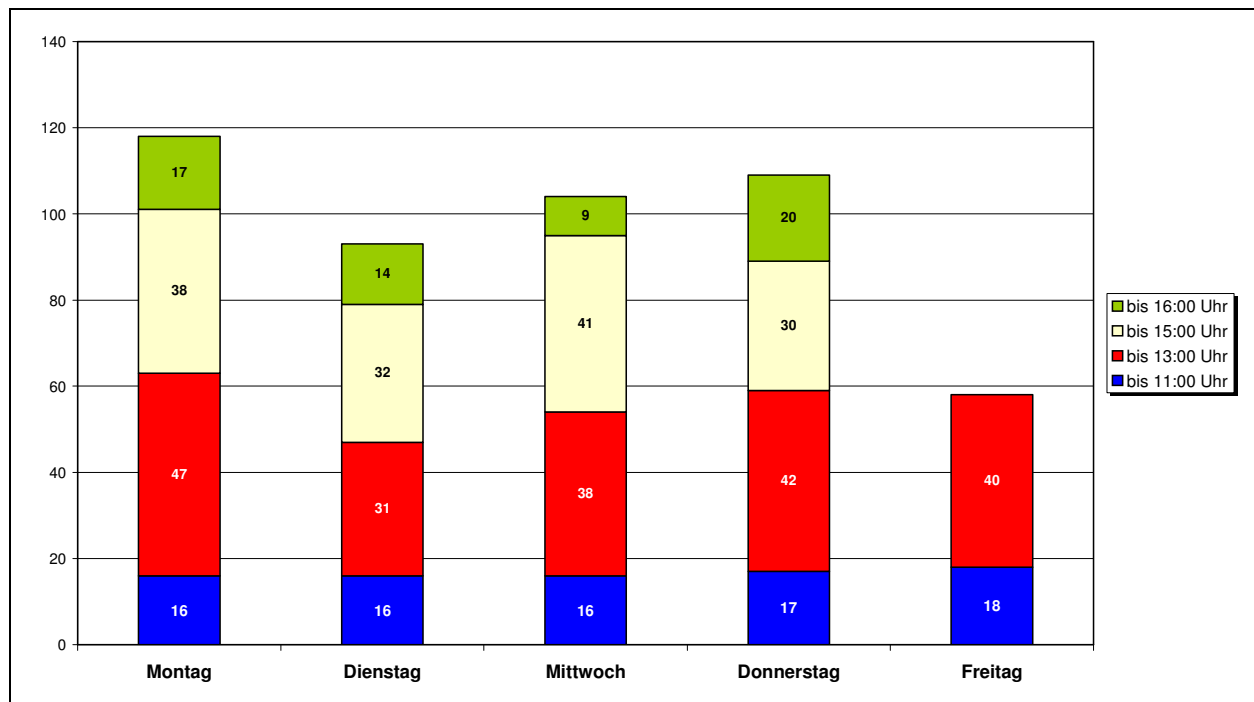
3.3.2 Maximale Nutzungszeit

Die Analyse der Schwerpunkte der Bibliotheks-Nutzungszeiten unterliegt zwei Restriktionen:

1. Zur Erfassung der Nutzungszeiten wurde über eine Filterfrage sichergestellt, dass nur diejenigen Bibliotheksnutzer befragt werden, die tatsächlich Angaben bzgl. der Schwerpunkte ihrer zeitlichen Nutzung der Bibliothek machen können. Die Frage nach den Nutzungszeiten betraf (von ihrer ursprünglichen Intention her) daher nur diejenigen Personen, die angaben, die Bibliothek tatsächlich regelmäßig zu bestimmten Uhrzeiten zu nutzen. Daher kann sich auch eine Analyse der Nutzungszeiten nur auf die Angaben dieser Befragten beziehen, wodurch sich die Fallzahl von 377 auf insgesamt 136 Befragte reduziert.⁴
2. Aufgrund der im Fragebogen verwendeten Antwortvorgaben, die sich jeweils auf die Endpunkte der persönlichen Bibliotheksnutzung bezogen, kann sich die Analyse nur auf die maximale Ausnutzung der bestehenden Öffnungszeiten durch die Bibliotheksnutzer beziehen, nicht aber auf die hauptsächlichen Stoßzeiten.

⁴ Die Fallzahl von insg. 136 Befragten setzt sich dabei aus denjenigen Befragten zusammen, die bei der Filterfrage angeben, die Bibliothek (an mindestens einem Wochentag) regelmäßig zu bestimmten Uhrzeiten zu nutzen. Die Analyse schließt daher auch diejenigen Befragten aus, die - trotz negativer Antwort auf die Filterfrage - Angaben zu ihren Nutzungszeiten machten [insg. 10 Fälle]. Weiterhin wurden zusätzlich auch diejenigen Personen ausgeschlossen, die bei der Frage der maximalen Nutzungszeit der Bibliothek bei sämtlichen Wochentagen keine Angabe leisten (konnten) [insg. 5 Fälle].

Abbildung 1.7: Häufigste Nutzungszeiten (absolute Zahlen)



Anmerkung:

Abweichungen von der Gesamtfallzahl von 137 möglichen Angaben pro Wochentag ergeben sich aus der Möglichkeit, die Bibliothek nur selektiv an bestimmten Wochentagen zu nutzen oder die maximale Nutzungsdauer nicht zu erinnern.

Aus Abbildung 1.7 lassen sich die folgenden Schlussfolgerungen ziehen:⁵

- Es bestehen Unterschiede in der Verteilung der Bibliotheksnutzungszeiten auf bestimmte Wochentage, wobei die Bibliothek freitags am wenigsten beständig und tendenziell höchstens bis 13:00 Uhr genutzt wird.
- Bei allen anderen Wochentagen ergibt sich eine relativ gleichförmige Verteilung der (maximalen) Nutzungszeiten, wobei jeweils nur eine Minderheit die Bibliothek länger als 15:00 Uhr besucht. Die Tage an denen es am wahrscheinlichsten ist, nach 15:00 Uhr regelmäßig noch jemanden in der Bibliothek anzutreffen, sind Montag und Donnerstag.

⁵ Die Interpretation der Ergebnisse ist aus methodischen Gesichtspunkten nicht unproblematisch, da fehlende Angaben bei den Wochentagen (prinzipiell wären pro Wochentag jeweils 137 Angaben zur maximalen Bibliotheks-Nutzungszeit möglich gewesen) sich sowohl auf die wochentagspezifische Nicht-Nutzung der Fachhochschul-Bibliothek als auch auf fehlende Möglichkeit, die maximale Nutzungszeit an diesem Wochentag zu erinnern, beziehen können.

Somit könnte – angesichts der Minderheit an Bibliotheksnutzern, welche die Bibliothek länger als 15:00 Uhr nutzen – grundsätzlich darauf geschlossen werden, dass die Öffnungszeiten in ihrer momentanen Form zufriedenstellend bzw. zumindest nicht zu kurz bemessen sind. Um zu einer differenzierteren Bewertung dieser These zu gelangen, sollten allerdings noch zwei Aspekte einer genaueren Überprüfung unterzogen werden:

1. Gibt es Tendenzen innerhalb der Nutzergruppen (insb. der wöchentlichen Bibliotheksnutzer) aus Abschnitt 4.1, die Bibliothek gezielt an bestimmten Tagen und zu bestimmten Uhrzeiten zu besuchen?
2. Wie sieht die tatsächliche subjektive Einschätzung durch die Bibliotheksbenutzer und deren Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten aus?

Die Auswertung und Diskussion der Ergebnisse zur zweiten Frage erfolgt in Anschluss an diesen Abschnitt in einem eigenständigen Kapitel. Auf die Ergebnisse der Analyse des Nutzungsverhaltens der einzelnen Nutzertypen soll hier nur kurz eingegangen werden, da sie sich kaum von der Verteilung in Abbildung 1.7 unterscheiden und sich zuverlässige Aussagen aufgrund der geringen Fallzahlen lediglich auf die wöchentlichen Bibliotheksnutzer beziehen können (vgl. Tab. 5; Anhang).

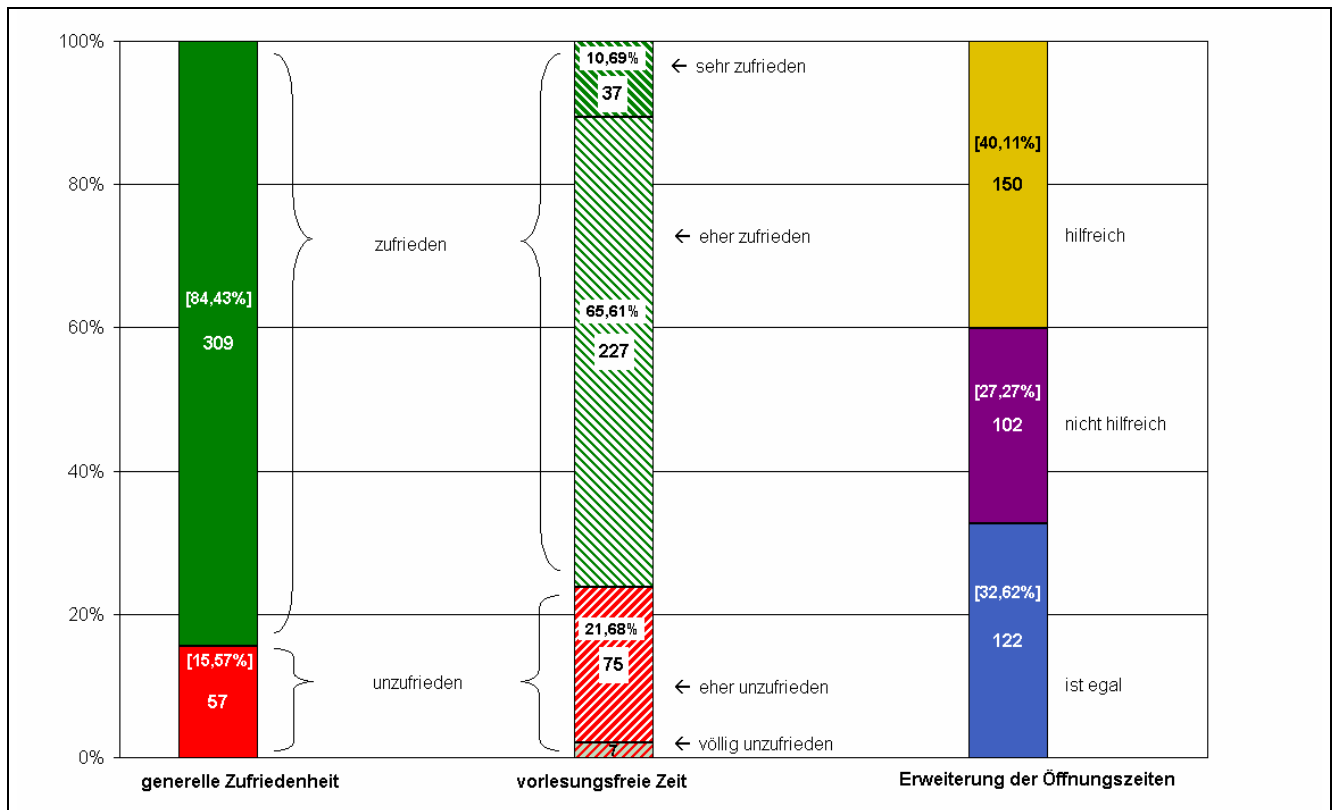
Im Vergleich zum allgemeinen Nutzungsverhalten ergeben sich bei der Analyse des Nutzungsverhaltens der wöchentlichen Bibliotheksnutzer kaum Unterschiede: die Bibliothek wird auch von intensiven (wöchentlichen) Bibliotheksnutzern von Montag bis Donnerstag hauptsächlich bis 13:00 oder 15:00 Uhr und freitags höchstens bis 15:00 Uhr genutzt. Insgesamt verteilen sich die Nutzer dabei sehr ausgeglichen über die einzelnen Wochentage, so dass bei den wöchentlichen Nutzern keine Tendenzen einer spezifischen Nutzung der Bibliothek an bestimmten Wochentagen bestehen.

3.3.3 Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Bibliothek

Die Erfassung der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten erfolgte anhand verschiedener Zufriedenheitsdimensionen (generelle Zufriedenheit mit den Bibliotheksöffnungszeiten, Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit, Notwendigkeit einer Erweiterung der Öffnungszeiten).

Im Folgenden sollen nun diese Zufriedenheitsdimensionen im Einzelnen einer detaillierteren Analyse unterzogen werden.

Abbildung 1.8: Zufriedenheit mit Bibliotheksöffnungszeiten (Prozent)



Betrachtet man die Ergebnisse der Auswertung der Zufriedenheit mit den Bibliotheksöffnungszeiten (vgl. Abb. 1.8), so bestätigen sich grundsätzlich die Ergebnisse zum Nutzungsverhalten aus dem vorangehenden Kapitel: die überwiegende Mehrzahl der Bibliotheksnutzer (76-84%) ist mit dem bestehenden System der Öffnungszeiten sowohl in genereller Hinsicht als auch während der vorlesungsfreien Zeit zufrieden.

Dieser Befund muss allerdings in zweierlei Hinsicht relativiert werden:

1. Nur eine relativ geringe Anzahl der Bibliotheksnutzern zeigt sich gegenüber den (eingeschränkten) Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit als „sehr zufrieden“ (10,69%); die Mehrheit der Antworten entfallen auf die Kategorie „eher zufrieden“ (65,51%)
2. Rund 40% der Befragten würden eine Ausweitung der Bibliotheksöffnungszeiten auf und eine Öffnung auch am Samstag befürworten; die restlichen 60% verteilen sich jeweils zu annähernd gleichen Teilen auf Bibliotheksnutzer, die eine Ausweitung der Öffnungszeiten für „nicht hilfreich“ erachten und Bibliotheksnutzer, die indifferent sind.

4. Zufriedenheitsprofil

Im folgenden Kapitel werden - in Ergänzung zu der bereits im vorherigen Abschnitt vorgenommenen Analyse der Zufriedenheit mit den Bibliotheksöffnungszeiten - Aspekte der Zufriedenheit mit den institutionellen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen der Bibliotheksnutzung analysiert. Dabei handelt es sich um grundlegende Ressourcen, Leistungen und infrastrukturelle Voraussetzungen, deren Bereitstellung eine wesentliche Grundlage für das Funktionieren und die Zufriedenheit mit einer Bibliothek bilden.

Um einen Ist-Soll-Vergleich vornehmen zu können, wurden die Teilnehmer der Bibliotheksevaluation zusätzlich zur Erfassung der subjektiven Zufriedenheit um eine Bewertung der Wichtigkeit spezifischer Dienstleistungen und infrastruktureller Gegebenheiten anhand einer vierstufigen Wichtigkeitsskala gebeten. Leider wurde diese Vorgehensweise nicht konsistent bei allen relevanten Frageblöcken verfolgt, so dass sich die Analyse bei bestimmten Aspekten auf die alleinige Darstellung der Zufriedenheitsdimension beschränken muss.

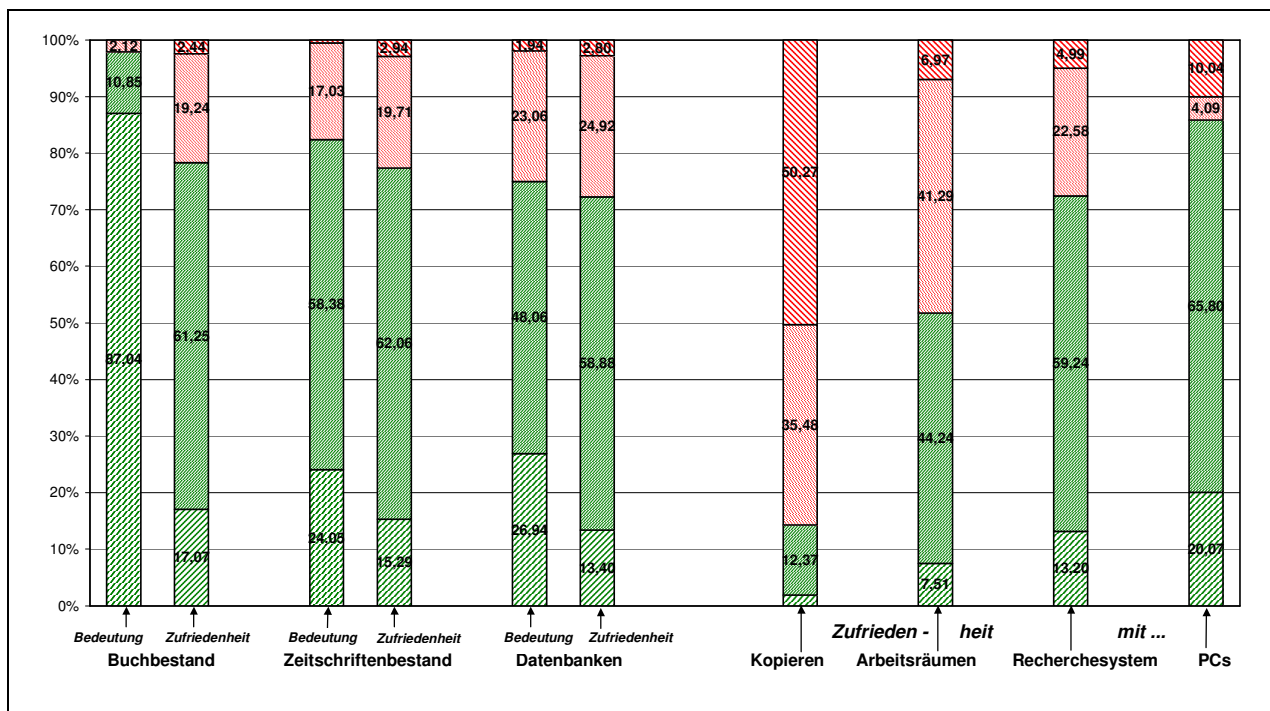
Die Auswertung dieser geäußerten Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten der Bibliothek erfolgt in drei Schritten: Zuerst wird die subjektive Zufriedenheit der Bibliotheksnutzer mit der Ausstattung der Bibliothek analysiert (Kapitel 5.1), danach wird die Zufriedenheit mit spezifischen Dienstleistungen der Bibliothek aufgezeigt (Kapitel 5.2), abschließend werden in einem dritten Abschnitt organisationale und institutionelle Aspekte behandelt (Kapitel 5.3).

4.1 Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bibliothek

Zur Evaluation der Angemessenheit der Bibliotheksausstattung wurden insgesamt drei Aspekte einer Zufriedenheits- und Wichtigkeits-Bewertung unterzogen. Dies sind: 1. die Ausstattung der Bibliothek mit Büchern, 2. die Ausstattung der Bibliothek mit Zeitschriften und 3. die Ausstattung mit Datenbanken zur Literaturrecherche. Bei vier weiteren Ressourcen (Anzahl der Kopierer, PCs und Arbeitsräume, EDV-Recherchesystem) wurden lediglich Angaben zur Zufriedenheit erfasst.

Abbildung 1.9 zeigt die Verteilung dieser Bewertungen entlang der erfassten Ressourcen. Dabei ist – jeweils für diejenigen Ausstattungsaspekte, bei denen beide Dimensionen erfasst wurden – die subjektive Bedeutung (Wichtigkeit) der einzelnen Ressourcen aus Befragtenperspektive jeweils der subjektiven Zufriedenheit mit diesen Ressourcen gegenübergestellt.

Abbildung 1.9: Bedeutung und Zufriedenheit mit der Bibliotheksausstattung (Prozent)



Legende:

- = völlig unwichtig / unzufrieden
- = eher unwichtig / unzufrieden
- = eher wichtig / zufrieden
- = sehr wichtig / zufrieden

Wie man aus Abbildung entnehmen kann, existieren lediglich bei der Bewertung des Buchbestands größere Differenzen bezüglich der Bewertungen der Wichtigkeit (Bedeutung) und Zufriedenheit mit der Bibliotheksausstattung. Insgesamt können zwei generelle Ergebnisse festgehalten werden:

- Die globale (durchschnittliche) Zufriedenheit fällt in allen drei Bereichen sehr hoch aus: im Durchschnitt zeigen sich jeweils rund ¾ der Befragten als sehr oder eher zufrieden bezüglich der Ausstattung der Bibliothek mit Büchern, Zeitschriften und Datenbanken. Der Anteil derjenigen, die „sehr“ unzufrieden mit diesen Ressourcen sind, fällt dabei verschwindend gering aus.
- Bücher bilden – nicht nur objektiv, sondern auch aus Sicht der Bibliotheksnutzer – die mit Abstand wichtigste Ressource der Bibliothek (87,84% - sehr wichtig!). Die Zufriedenheit mit dem Buchbestand fällt erfreulicherweise ebenfalls sehr hoch aus und bildet mit insgesamt 79,12% sehr (17,87%) oder eher (61,25%) zufriedenen Bibliotheksnutzern den Spitzenreiter dieser Gruppe.

Etwas anders sieht es bei denjenigen Bereichen der Bibliotheksausstattung aus, bei denen lediglich die Zufriedenheit der Bibliotheksnutzer erhoben wurde. Zwar fällt die Zufriedenheit mit der Ausstattung mit PCs und dem Recherchesystem relativ hoch aus (die PC-Ausstattung liegt im Vergleich sogar über dem Gruppendurchschnitt); die Ausstattung mit Kopierern sowie die Anzahl und Gestaltung der Arbeitsräume schneiden dagegen hinsichtlich ihrer Zufriedenheitswerte unterdurchschnittlich ab. Besonders gravierend fällt dabei die hohe Unzufriedenheit mit der Anzahl der Kopierer ins Gewicht: insgesamt 85,75% der Befragten äußern Unzufriedenheit mit der Anzahl der Kopierer, die Hälfte der Befragten (50,27%) ist sogar sehr unzufrieden mit dem Kopiererbestand.

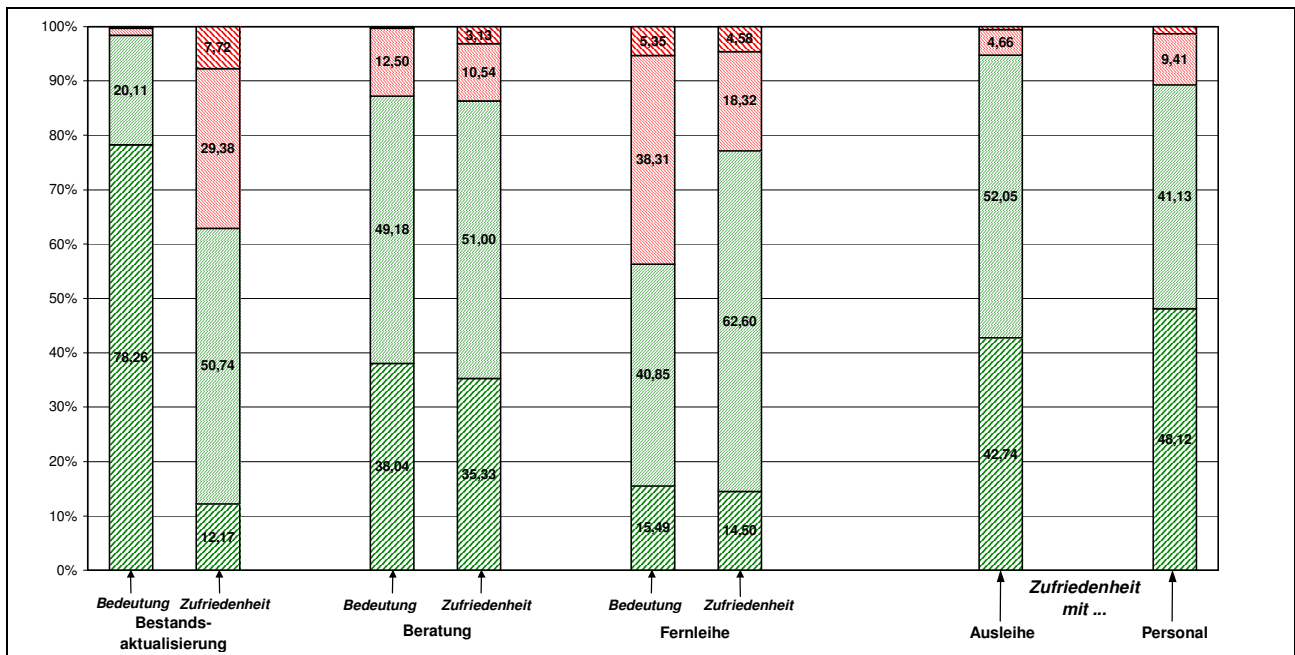
Gruppiert man die verschiedenen Aspekte der Bibliotheksausstattung nach dem Ausmaß an Zufriedenheit, so gelangt man zu folgender Rangordnung:

1. Zufriedenheit mit der PC-Ausstattung
(20,87% - sehr zufrieden ; 65,80% - eher zufrieden)
2. Zufriedenheit mit dem Buchbestand
(17,87% - sehr zufrieden ; 61,25% - eher zufrieden)
3. Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand
(15,79% - sehr zufrieden ; 62,06% - eher zufrieden)
4. Zufriedenheit mit dem Recherchesystem
(13,20% - sehr zufrieden ; 59,24% eher zufrieden)
5. Zufriedenheit mit der Ausstattung mit Literaturdatenbanken
(13,40% - sehr zufrieden ; 58,88% - eher zufrieden)
6. Zufriedenheit mit der Anzahl und Gestaltung der Arbeitsräume
(7,51% - sehr zufrieden ; 44,24% - eher zufrieden)
7. Zufriedenheit mit der Anzahl der Kopierer
(1,88% - sehr zufrieden ; 12,37% - eher zufrieden)





4.2 Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Bibliothek

Die Zufriedenheit mit den bibliothekarischen Dienstleistungen der Bibliothek der Evangelischen Fachhochschule umfasst folgende Aspekte (vgl. Abb. 2.1): Zufriedenheit mit der Regelmäßigkeit der Aktualisierung des Bestands, mit der Dienstleistung „Fernleihe“, mit der Beratung durch das Personal (z.B. bei Rechercheproblemen), mit der Zügigkeit der Ausleihe und der Freundlichkeit des Personal. Nur bei den Bereichen Bestandsaktualisierung, Beratung und Fernleihe wurden die Befragten zusätzlich gebeten, eine Bewertung der Wichtigkeit ("Bedeutung") dieser Bereiche vorzunehmen.

Abbildung 2.1: Zufriedenheit mit bibliotheksbezogenen Dienstleistungen (Prozent)



Legende:

-  = völlig unwichtig / unzufrieden
-  = eher unwichtig / unzufrieden
-  = eher wichtig / zufrieden
-  = sehr wichtig / zufrieden

Vergleicht man die Beurteilung der Wichtigkeit (Bedeutung) bzw. Zufriedenheit mit den Aspekten Bestandsaktualisierung, Beratung und Fernleihe, so werden vor dem Hintergrund von Abbildung 2.1 zwei asymmetrische Tendenzen deutlich:

1. Die größte Bedeutung wird der Dienstleistung "Bestandsaktualisierung" beigemessen (insg. 98,37% „eher“ oder „sehr wichtig“). In Relation zu dieser Bewertung fällt die Zufriedenheit mit dieser Dienstleistung allerdings vergleichsweise gering aus (insg. 72,91% „eher“ oder „sehr zufrieden“). Noch deutlicher wird dieser Befund, wenn man allein das Gefälle zwischen den Extrempunkten „sehr wichtig“ und „sehr zufrieden“ in Betracht zieht: dieses steht in einem Verhältnis von annähernd 7:1, was auf eine relativ große Unausgewogenheit zwischen der Bewertung dieses Aspekts der bibliothekarischen Dienstleistungen als „wichtig“ und der Zufriedenheit mit diesem Aspekt hindeutet.
2. Genau umgekehrt verhält es sich mit dem Aspekt der Fernleihe: hier bekundet die überwiegende Mehrheit der Befragten (77,10%) weitgehende Zufriedenheit mit diesem Dienstleistungsangebot, die Bewertung der Wichtigkeit fällt dagegen vergleichsweise gering aus (56,34% der Befragten stufen die Möglichkeit zur Fernleihe als entweder sehr oder eher wichtig ein).

Interessant wird das zweite Ergebnis erst vor dem Hintergrund der Frage, wie stark das Angebot, nicht vorhandene Bücher durch Fernleihe aus anderen Bibliotheken zu besorgen, tatsächlich genutzt wird oder ob stattdessen auf andere Möglichkeiten, sich Literatur zu besorgen (z.B. durch das Aufsuchen anderer Bibliotheken im Umkreis Ludwigshafens) zurückgegriffen wird. Die Auswertung der entsprechenden Variable zeigt, dass bislang lediglich 8,72% der Befragten von der Möglichkeit, eine Fernleihe zu tätigen, Gebrauch gemacht haben.⁶ Der Rückgriff auf alternative Quellen zur Literaturbeschaffung in Form einer Nutzung alternativer regionaler Bibliotheken fällt dagegen relativ hoch aus: 64,02% der Befragten suchen außer der

⁶ Ausgangsgesamtheit für diese Prozentuierung bildet die Menge der Personen, die über die Möglichkeit, eine Fernleihe zu tätigen, Bescheid wissen. Dies sind immerhin etwa 60% der Befragten: von insgesamt 362 gültigen Antworten entfallen 216 Antworten (59,67%) auf die Antwortkategorie "Ja" (Wissen über Fernleihmöglichkeit) und 146 (40,33%) auf die Antwortkategorie "Nein". Von den 16 Personen, bei denen Angaben zu diese Filterfrage fehlten, wurden bei der Analyse der Nutzung des Fernleihangebots zwei Personen zusätzlich als Nutzer dieses Angebots berücksichtigt, da eine positive Antwort auf die Frage nach der Nutzung der Fernleihmöglichkeit die Kenntnis (also: Wissen bzgl.) dieser Möglichkeit voraussetzt.

Bibliothek der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen noch andere Bibliotheken im Umkreis Ludwigshafens auf.⁷

Abschließend lässt sich bezüglich der bisher vernachlässigten Aspekte des Dienstleistungsangebots der Bibliothek erfreulicherweise festhalten, dass sämtliche Dienstleistungen mit starkem Klientelbezug (Beratungen, Ausleihe, Freundlichkeit des Personals) äußerst hohe Zufriedenheitswerte erzielen. Bezüglich des Ausleihtempos besteht mit 5% nur marginale Unzufriedenheit, die Freundlichkeit und Zufriedenheit mit der Beratungstätigkeit des Personals liegen mit einem Zufriedenheitsniveau von jeweils ca. 90% sogar noch über den Zufriedenheitswerten der Spitzenreiter des vorangehenden Abschnitts.

4.3 Zufriedenheit mit der Organisation der Bibliothek

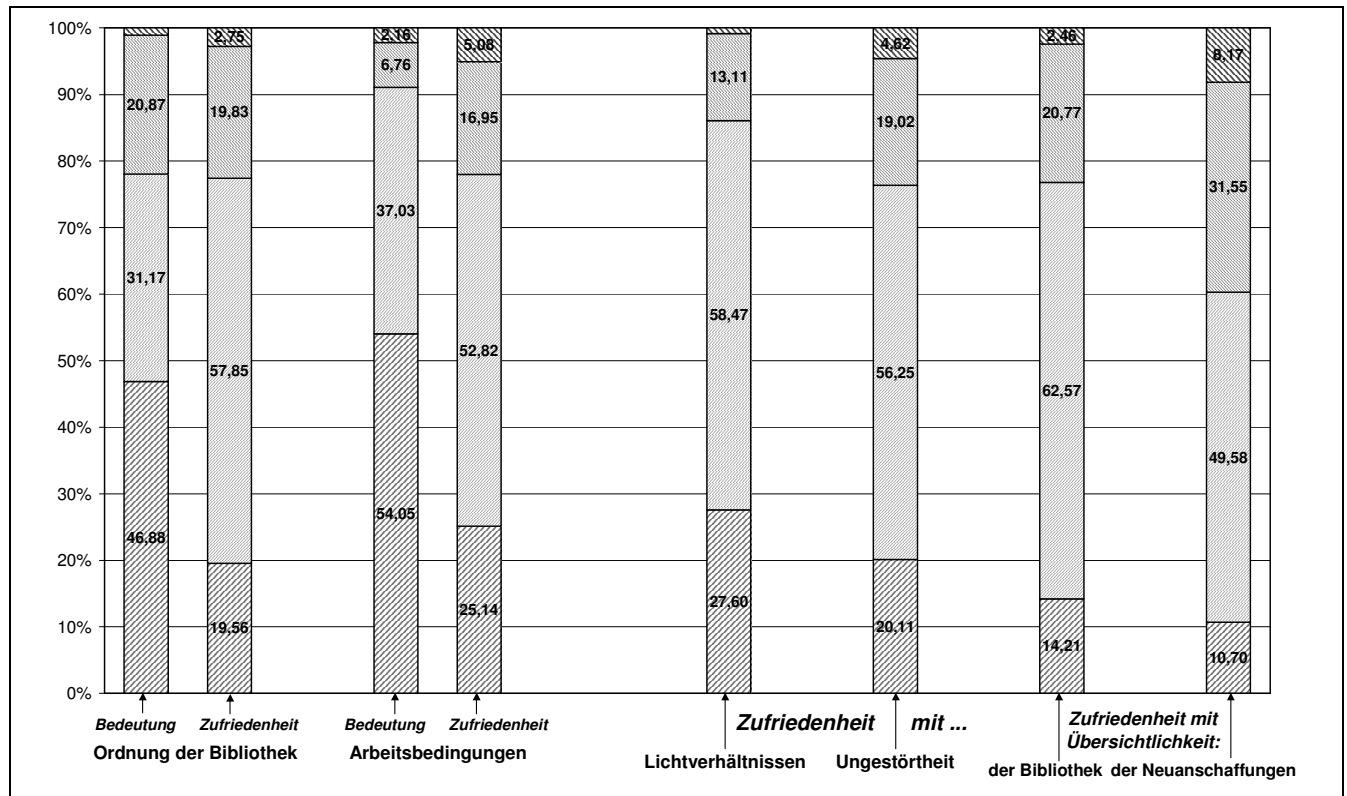
Die übergreifende Organisation der Bibliothek beinhaltet sowohl die Aspekte der Organisiertheit und Ordnung der Bibliothek (z.B. Klarheit der Ordnung der Bibliothek nach Fachbereichen, Übersichtlichkeit der Bibliothek und Organisation der Übersicht über Neuanschaffungen) als auch die Organisation der notwendigen Rahmenbedingungen und institutionellen Regelungen zur Sicherstellung angemessener Arbeitsbedingungen (wozu z.B. auch die Sicherstellung adäquater Lichtverhältnisse sowie Ruhe und Ungestörtheit am Arbeitsplatz gehören).

Die Analyse dieser Aspekte hinsichtlich ihrer Bewertung durch die Befragten als wichtig und zufriedenstellend erfolgt in zwei Schritten: Zunächst wird die globale Bewertung der beiden Aspekte „Ordnung der Bibliothek“ und „Arbeitsbedingungen der Bibliothek“ dargestellt, danach wird auf spezifische Teildimensionen dieser beiden Aspekte (Übersichtlichkeit der Bibliothek und speziell der Neuanschaffungen auf der einen Seite sowie Lichtverhältnisse und Ungestörtheit auf der anderen Seite) eingegangen.

⁷ Dabei ist zu bemerken, dass in der Evaluationsstudie nicht nach dem Grund für den Besuch alternativer Bibliotheken gefragt wurde. Somit kann nicht ausgeschlossen werden, dass beim Besuch alternativer Bibliotheken rein private Interessen im Vordergrund stehen. In der Mehrzahl der Fälle handelte es sich bei den aufgesuchten Bibliotheken um Bibliotheken mit primär nicht-wissenschaftlicher Ausrichtung: 59,09% der Bibliotheksnutzer nutzen zusätzlich eine Stadtbibliothek, 12,99% die Universitätsbibliothek Mannheim, 5,84% die Universitätsbibliothek Heidelberg und 22,08% eine andere (bisher nicht erwähnte) Bibliothek.

Bei der Analyse der globalen Bewertung der Aspekte „Ordnung der Bibliothek“ und „Arbeitsbedingungen der Bibliothek“ kann ein Ist-Soll-Vergleich hinsichtlich der Wichtigkeits- und Zufriedenheits-Bewertung vorgenommen werden; bei der Analyse der einzelnen Teildimensionen muss sich die Analyse auf die Darstellung der Verteilung der Zufriedenheitswerte beschränken (vgl. Abb. 2.2).

Abbildung 2.2: Zufriedenheit mit organisationalen Aspekten (Prozent)



Legende:

- = völlig unwichtig / unzufrieden
- = eher unwichtig / unzufrieden
- = eher wichtig / zufrieden
- = sehr wichtig / zufrieden

Abbildung 2.2 zeigt die Verteilung der Wichtigkeits- und Zufriedenheitswerte der Befragten bzgl. der erhobenen Aspekte der Bibliotheksorganisation. Dabei lassen sich die folgenden Verteilungsmuster ableiten:

- Bei der globalen Bewertung der Ordnung und Arbeitsbedingungen der Bibliothek herrscht annähernd gleich hohe Zufriedenheit (die zusammengefassten Zufriedenheitswerte liegen bei diesen beiden Dimensionen bei 75% und 78%). Unterschiede ergeben sich v.a. hinsichtlich der Bewertung der Wichtigkeit dieser beiden Aspekte: die Sicherstellung guter Arbeitsbedingungen wird von den Befragten als wichtiger (bedeutsamer) eingestuft als eine geordnete Bibliothek.
- Zieht man zu dieser globalen Zufriedenheits-Bewertung die Bewertung der einzelnen Teilaspekte hinzu, so ergeben sich die folgenden Abweichungen: die Zufriedenheit mit der Übersichtlichkeit der Neuanschaffungen fällt unterdurchschnittlich aus (10,70% äußern sich als sehr unzufrieden mit diesem Teilaspekt, 49,58% sind eher unzufrieden); die Zufriedenheitswerte bzgl. der Lichtverhältnisse in der Bibliothek fallen dagegen überdurchschnittlich aus (lediglich 14% der Befragten äußern hier überhaupt Unzufriedenheit).
- Die Verteilungen der Zufriedenheitswerte bei den Teilaspekten Übersichtlichkeit der Bibliothek und Ungestörtheit in der Bibliothek entsprechen dem globalen Zufriedenheitsniveau mit der generellen Ordnung und den generellen Arbeitsbedingungen der Bibliothek.

4.4 Zusammenfassende Betrachtung der Teilaspekte des Zufriedenheitsprofils

Fasst man die Ergebnisse der Auswertung des Profils der Zufriedenheit mit der Ausstattung, den Dienstleistungen und der Organisation der Bibliothek zusammen, so steht ein erfreuliches Ergebnis sicherlich im Vordergrund: nämlich, dass bei allen Teilaspekten weitgehende Zufriedenheit herrscht.

Beim Vergleich der (relativen) Zufriedenheitswerte der Teildimensionen ergibt sich folgende Rangfolge:

Abbildung 2.3: Rangfolge der Zufriedenheit

Gesamtzufriedenheit („sehr zufrieden“ + „eher zufrieden“)		<i>sehr zufrieden</i>	<i>sehr unzufrieden</i>
%	<i>Rangfolge</i>	%	%
94,79	1. Zügigkeit der Ausleihe	42,74	0,55
89,25	2. Freundlichkeit des Personals	48,12	1,34
86,32	3. Beratung	35,33	3,13
85,87	4. Ausstattung mit PCs	20,07	10,04
86,07	5. Lichtverhältnisse	27,60	0,82
78,32	6. Buchbestand	17,07	2,44
77,97	7. Arbeitsbedingungen	25,14	5,08
77,41	8. Ordnung der Bibliothek	19,56	2,75
77,35	9. Zeitschriftenbestand	15,29	2,94
77,10	10. Fernleihe	14,50	4,58
76,78	11. Übersichtlichkeit der Bibliothek	14,21	2,46
76,36	12. Ungestörtheit	20,11	4,62
72,43	13. EDV-Recherchesystem	13,20	4,99
72,27	14. Datenbanken	13,40	2,80
62,91	15. Bestandsaktualisierung	12,17	7,72
60,28	16. Übersicht: Neuanschaffungen	10,70	8,17
51,71	17. Arbeitsräume	7,51	6,97
14,25	18. Kopierer	1,88	50,27

Anmerkung:

Mittelwert der Gesamtzufriedenheit: 73,19

Markierte Werte: Bereiche mit besonders hohen Zufriedenheits- bzw. Unzufriedenheitswerten

Signifikante Abweichungen zum Mittelwert weisen lediglich die Bereiche der Bestandsaktualisierung, Übersicht über die Neuanschaffungen, Anzahl der Arbeitsräume und Anzahl der Kopierer auf.

Von richtiger Unzufriedenheit kann man dabei eigentlich nur in Bezug auf die Ausstattung der Bibliothek mit Kopierern sprechen. Diese Unzufriedenheit fällt allerdings auch besonders gravierend aus: 50,27% der Bibliotheksnutzer äußern sich als „sehr unzufrieden“ mit den Ausstattung mit Kopierern, weitere 35,48% als „eher unzufrieden“.

Als ein weiterer kritischer Bereich kann die Ausstattung mit Arbeitsräumen aufgeführt werden: Hier hält sich die Verteilung von zufriedenen gegenüber unzufriedenen Bibliotheksnutzern etwa die Waage (51,71% zu 48,29%), wobei dieses Gleichgewicht auch in Bezug auf die Extremkategorien „sehr unzufrieden“ gegenüber „sehr unzufrieden“ gilt (7,51% zu 6,97%).

Betrachtet man ausschließlich die Verteilung über die Extremkategorie „sehr unzufrieden“, so kann abschließend auf den veränderten Rang des Aspektes „Ausstattung mit PCs“ hingewiesen werden: dieser zählt mit 10,04% nun zu den wichtigsten Bereichen, in denen sehr hohe Unzufriedenheit herrscht. Auf der anderen Seite zeigen sich allerdings auch in etwa doppelt so viele Bibliotheksbenutzer (20,07%) als „sehr zufrieden“ mit diesem Aspekt.

Diese dargestellten Zufriedenheitswerte decken sich im Übrigen auch weitgehend mit der durchschnittlichen Bewertung der Teildimensionen als (sehr oder eher) wichtig bzw. unwichtig. Abweichungen von diesem Muster ergeben sich für die Aspekte „Bestandsaktualisierung“, „Arbeitsbedingungen“ und „Buchbestand“, bei denen die Zufriedenheitsbewertung unterhalb der Wichtigkeitsbewertung liegt. Genau umgekehrt verhält es sich mit dem Aspekt „Fernleihe“: hier besteht weitgehende Zufriedenheit (77,10%), allerdings wird dem Aspekt eine geringe Bedeutung zugemessen (etwas mehr als die Hälfte der Befragten - 56,34% - bewerten den Aspekt Fernleihe entweder als „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“).

5. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die durchgeführte Evaluationsstudie verfolgte im Wesentlichen zwei Ziele:

1. Erstmals ein umfassendes Profil des Nutzungsverhaltens und insbesondere der Gründe der Bibliotheksnutzung zu erstellen und
2. eine Bewertung der Bibliothek der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen hinsichtlich der Zufriedenheit der Studierenden mit der Ausstattung der Bibliothek, den spezifischen Dienstleistungen und den institutionellen Rahmenbedingungen der Bibliotheksnutzung durchführen zu können.

In Bezug auf den ersten Punkt konnten die folgenden Erkenntnisse aus der Auswertung der Erhebungsdaten gewonnen werden:

1. Die Bibliothek der Evangelische Fachhochschule bildet eine wichtige Institution innerhalb der Evangelischen Fachhochschule Ludwigshafen: die überwiegende Mehrzahl der Studierenden nutzt die Bibliothek ein- oder mehrmals in der Woche.
2. Die Hintergründe der Bibliotheksnutzung sind vielfältig. Durch eine überdurchschnittlich hohe Nutzungsfrequenz sind Nutzergruppen gekennzeichnet, die die Bibliothek zur Vorbereitung auf Klausuren oder generell um zu arbeiten aufsuchen. Daneben spielen aber auch private Interessen eine wichtige Rolle - insbesondere die Möglichkeit auf das Internet zurückgreifen zu können.
3. Zwischen den Fachbereichen bestehen in Bezug auf die reine Nutzungshäufigkeit keine erheblichen Unterschiede. Studenten des Fachbereichs Pflege nutzen die Bibliothek im Vergleich zu Studenten des Fachbereichs Soziale Arbeit jedoch tendenziell häufiger zu Studienzwecken als zu privaten Zwecken.
4. Darüber hinaus lassen sich auch Effekte des Studiensemesters feststellen, wobei sich vor allem das 3. Semester des Fachbereichs Pflege und das 6. Semester des Fachbereichs Soziale Arbeit durch eine überdurchschnittlich hohe Nutzungshäufigkeit der Bibliothek auszeichnen.

Die Analyse der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Studierenden mit spezifischen Aspekten und Ressourcen der Hochschulbibliothek (Punkt 2) kam darüber hinaus zu folgenden Ergebnissen:

1. Es herrscht weitgehende Zufriedenheit. Im Durchschnitt zeigten sich rund 73% der Bibliotheksnutzer als „sehr“ oder „eher zufrieden“ mit der Ausstattung und den Angeboten der Bibliothek.
2. D.h. nicht, dass bei allen Aspekten Zufriedenheit herrscht. Handlungsbedarf besteht vor allem bei der Ausstattung der Bibliothek mit Arbeitsräumen und Kopierern: Hier wurde das Angebot der Bibliothek von etwa der Hälfte bzw. - im zweiten Fall - von einer deutlichen Mehrheit (~ 80%) der Bibliotheksnutzer als „nicht zufriedenstellend“ bewertet.

Der Aspekt der Zufriedenheit mit der Zahl der Arbeitsräume sollte vor dem Hintergrund der generell beengten Verhältnisse in der Bibliothek beurteilt werden. Angesichts des zunehmenden Mangels an Stellräumen für Bücher im Freihandbereich könnte eine allgemeine Strategie darin bestehen, eine Ausdehnung der Stellfläche mit der Maßnahme einer Schaffung von Rückzugsräumen und Arbeitsmöglichkeiten in diesem Bereich der Bibliothek zu kombinieren.

3. Der Befund eines relativ hohen Gefälles zwischen der Wichtigkeit und der Zufriedenheit mit der Buchbestandsaktualisierung (vgl. Abschnitt 4.2, S.15) sollte vor dem Hintergrund des geringen Rückgriffs auf das Fernleihangebot der Bibliothek durch die Bibliotheksnutzer bewertet werden.

Bei einem Verhältnis von rund 70% der Bibliotheksnutzer, die sich zufrieden mit der Aktualität des Buchbestands äußern, zu 30%, die sich unzufrieden mit diesem Aspekt äußern, kann man zwar grundsätzlich nicht von Unzufriedenheit sprechen. Die Bewertung dieses Aspekts zu annähernd 100% als sehr oder eher wichtig weist jedoch zumindest darauf hin, dass sich - bei einer drastischen Veränderung der Verhältnisse zum Schlechteren – sehr schnell Unzufriedenheit ergeben könnte.

Da Fernleihe und Ausweitung des Bestands substitutive Dienstleistungen sind, könnten Strategien zur Vermeidung eines solchen Zustands grundsätzlich an

verschiedenen Stellen ansetzen. Die Wahl der geeigneten Strategie wird von der Kenntnis der Bedürfnisse der Bibliotheksnutzer und den Kosten, diese Bedürfnisse durch Ausweitung der Fernleihaktivität gegenüber einer Bestandserweiterung befriedigen zu können, abhängig sein. Bei einer Ausweitung der Fernleihaktivität sind dabei v.a. die entstehenden indirekten Kosten zu bedenken; d.h. neben den Portokosten v.a. auch die entstehende Mehrarbeit des Personals. Eine sinnvolle und unaufwendige Maßnahme, welche für eine zielgerichtete und klientenbezogene Erweiterung des Bibliotheksbestands sicherlich dienlich ist, wäre eine verstärkte Beachtung der Bedürfnisse der Studenten - z.B. durch Einrichtung eines „Kummer“-Kastens innerhalb der Bibliothek, in den Anschaffungswünsche eingebracht werden können.

Anhang

Tabelle 2: Nutzungshäufigkeit der Bibliothek nach Fachbereich und Semester

	nie	mehrmals pro Woche	1x pro Woche	mehrmals im Monat	1x im Monat	mehrmals im Semester	1x im Semester	Σ
1. Semester Soziale Arbeit	1 [1,08%]	45 [48,39%]	22 [23,66%]	19 [20,43%]	0 [0,00%]	6 [6,45%]	0 [0,00%]	93 [100%]
2. Semester Pflege	0 [0,00%]	9 [36,00%]	6 [24,00%]	6 [24,00%]	2 [8,00%]	2 [8,00%]	0 [0,00%]	25 [100%]
3. Semester Soziale Arbeit	0 [0,00%]	45 [56,25%]	15 [18,75%]	11 [13,75%]	0 [0,00%]	9 [11,25%]	0 [0,00%]	80 [100%]
4. Semester Pflege	0 [0,00%]	0 [0,00%]	3 [25,00%]	4 [33,33%]	0 [0,00%]	4 [33,33%]	1 [8,33%]	12 [100%]
5. Semester Soziale Arbeit	0 [0,00%]	21 [40,38%]	14 [26,92%]	10 [19,23%]	0 [0,00%]	6 [11,54%]	1 [1,92%]	52 [100%]
6. Semester Pflege	0 [0,00%]	16 [84,21%]	1 [5,26%]	0 [0,00%]	0 [0,00%]	2 [10,53%]	0 [0,00%]	19 [100%]
7. Semester Soziale Arbeit	1 [1,56%]	11 [17,19%]	9 [14,06%]	10 [15,63%]	4 [6,25%]	28 [43,75%]	1 [1,56%]	64 [100%]
≥ 8. Semester Pflege	0 [0,00%]	5 [33,33%]	2 [13,33%]	2 [13,33%]	0 [0,00%]	6 [40,00%]	0 [0,00%]	15 [100%]

Tabelle 3: Nutzergruppen und Nutzungshäufigkeit

	wöchentlich	monatlich	ein/mehrmals im Semester	nie
Zur Anfertigung der Diplomarbeit	41 [46,07%]	20 [22,47%]	28 [31,46%]	0 [0,00%]
Um Bücher zu entleihen	123 [53,48%]	53 [23,04%]	52 [22,61%]	2 [0,87%]
Zur Anfertigung von Hausarbeiten	125 [54,82%]	50 [21,93%]	52 [22,81%]	1 [0,44%]
Zur Vorbereitung von Referaten	130 [57,52%]	50 [22,12%]	45 [19,91%]	1 [0,44%]
Zur Literaturrecherche	139 [58,65%]	48 [20,25%]	48 [20,25%]	2 [0,84%]
Zur Vorbereitung auf Klausuren	101 [63,13%]	27 [16,88%]	32 [20,00%]	0 [0,00%]
Um zu arbeiten	66 [76,74%]	15 [17,44%]	5 [5,81%]	0 [0,00%]
Aus privaten Interessen	139 [73,94%]	26 [13,83%]	23 [12,23%]	0 [0,00%]
Um im Internet zu surfen	123 [78,85%]	21 [13,46%]	12 [7,69%]	0 [0,00%]

Tabelle 4: Verteilung der Nutzergruppen über die Fachsemester und Studiensemester								
	1. Semester Soziale Arbeit	2. Semester Pflege	3. Semester Soziale Arbeit	4. Semester Pflege	5. Semester Soziale Arbeit	6. Semester Pflege	7. Semester Soziale Arbeit	≥ 8. Semester Pflege
Zur Anfertigung von Hausarbeiten	42 [10,94%]	20 [18,69%]	42 [13,95%]	11 [17,18%]	38 [15,77%]	13 [13,13%]	49 [15,27%]	15 [15,79%]
Zur Vorbereitung von Referaten	63 [16,41%]	23 [21,50%]	24 [7,97%]	12 [18,75%]	29 [12,03%]	16 [16,16%]	44 [13,71%]	15 [15,79%]
Zur Vorbereitung auf Klausuren	21 [5,47%]	5 [4,67%]	54 [17,94%]	6 [9,38%]	30 [12,45%]	3 [3,03%]	33 [10,28%]	8 [8,42%]
Aus privaten Interessen	57 [14,84%]	9 [8,41%]	39 [12,96%]	6 [9,38%]	30 [12,45%]	13 [13,13%]	26 [8,10%]	8 [8,42%]
Zur Anfertigung der Diplomarbeit	6 [1,56%]	2 [1,87%]	2 [0,66%]	2 [3,13%]	13 [5,39%]	7 [7,07%]	43 [13,40%]	14 [14,74%]
Um im Internet zu surfen	47 [12,24%]	5 [4,67%]	43 [14,29]	2 [3,13%]	29 [12,03%]	8 [8,08%]	20 [6,23%]	4 [4,21%]
Zur Literaturrecherche	60 [15,63%]	21 [19,62%]	34 [11,30%]	12 [18,75%]	31 [12,86%]	18 [18,18%]	48 [14,95%]	15 [15,79%]
Um zu Arbeiten	32 [8,33%]	3 [2,80%]	28 [9,3%]	1 [1,56%]	11 [4,56%]	6 [6,06%]	6 [1,87%]	1 [1,05%]
Um Bücher zu entleihen	56 [14,58%]	19 [17,76%]	35 [11,63%]	12 [18,75%]	30 [12,45%]	15 [15,15%]	52 [16,20%]	15 [15,79%]
Σ	384 [100%]	107 [100%]	301 [100%]	64 [100%]	241 [100%]	99 [100%]	321 [100%]	95 [100%]

<i>Tabelle 5: Nutzertypen und Nutzungszeiten</i>					
Wöchentliche Bibliotheksnutzer					
	<i>Montag</i>	<i>Dienstag</i>	<i>Mittwoch</i>	<i>Donnerstag</i>	<i>Freitag</i>
bis 11:00	11 [13,25%]	12 [17,91%]	11 [15,07%]	13 [17,11%]	15 [36,59%]
bis 13:00	32 [38,55%]	21 [31,34%]	25 [34,25%]	27 [35,53%]	26 [63,41%]
bis 15:00	29 [34,94%]	25 [37,31%]	33 [45,21%]	23 [30,26%]	0 [0,00%]
bis 16:00	11 [13,25%]	9 [13,43%]	4 [5,48%]	13 [17,11%]	0 [0,00%]
Σ	83 [100%]	67 [100%]	73 [100%]	76 [100%]	41 [100%]
Monatliche Bibliotheksnutzer					
	<i>Montag</i>	<i>Dienstag</i>	<i>Mittwoch</i>	<i>Donnerstag</i>	<i>Freitag</i>
bis 11:00	4 [19,05%]	4 [23,53%]	4 [23,52%]	4 [20,00%]	3 [25,00%]
bis 13:00	8 [38,10%]	5 [29,41%]	5 [29,41%]	7 [35,00%]	9 [75,00%]
bis 15:00	5 [23,81%]	4 [23,53%]	4 [23,53%]	3 [15,00%]	0 [0,00%]
bis 16:00	4 [19,05%]	4 [23,53%]	4 [23,53%]	6 [30,00%]	0 [0,00%]
Σ	21 [100%]	17 [100%]	17 [100%]	20 [100%]	12 [100%]
Nutzer, die die Bibliothek ein bis mehrmals im Semester nutzen					
	<i>Montag</i>	<i>Dienstag</i>	<i>Mittwoch</i>	<i>Donnerstag</i>	<i>Freitag</i>
bis 11:00	1 [7,14%]	0 [0,00%]	1 [7,14%]	0 [0,00%]	0 [0,00%]
bis 13:00	7 [50,00%]	5 [55,56%]	8 [57,14%]	8 [61,54%]	5 [100,00%]
bis 15:00	4 [28,57%]	3 [33,33%]	4 [28,57%]	4 [30,77%]	0 [0,00%]
bis 16:00	2 [14,29%]	1 [11,11%]	1 [7,14%]	1 [7,69%]	0 [0,00%]
Σ	14 [100%]	9 [100%]	14 [100%]	13 [100%]	5 [100%]