

Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek des Georg-Eckert-Instituts für internationale Schulbuchforschung?

Ergebnisse einer Befragung im Sommer 2009

Udo Sinther Frank Havemann
Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft,
Humboldt-Universität zu Berlin

7. September 2009

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Die Bibliothek	3
3	Die Befragung	4
4	Die Auswertung	4
5	Die wichtigsten Ergebnisse	5
5.1	Angaben zu den Benutzern	5
5.1.1	Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten	5
5.1.2	Status der Benutzer	5
5.1.3	Altersangaben	5
5.1.4	Wohnsitz	5
5.2	Zufriedenheit mit den Angeboten	6
5.2.1	Zufriedenheit mit dem Bestand	6
5.2.2	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote	6
5.2.3	Allgemeine Zufriedenheit mit den Angeboten	6
5.3	Wichtigkeit von Angeboten	6
5.3.1	Wichtigkeit vorhandener Angebote	6
5.3.2	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote	6
5.3.3	Informationsbedarf zu Angeboten	7
5.3.4	Nutzung des Online-Angebots	7
5.4	Informations- und Publikationsverhalten	7
5.4.1	Informationsverhalten der Benutzer	7
5.4.2	Publikationsverhalten der Benutzer	7
6	Verzeichnis der Anhänge	7

- Projektträger:** Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft,
Humboldt-Universität zu Berlin
<http://www.ibi.hu-berlin.de>
- Projektleitung:** Dr. Frank Havemann
- Projektidee:** Andrea Kaufmann
- Befragungssoftware, Server:** Jakob Voß
- Plakat, Werbung:** Thomas Arndt, Ben Dietze, Julia Goltz,
Marina Kadler, Micaela Merten, Tina Rickert,
Magdalena Soyka, Daniela Wenzl, Anja Eisemann
- Entwicklung des
Basisfragebogens:** Belinda Albrecht, Christof Capellaro, Maria Gäde,
Harald Hagner, Frank Havemann, Marion Kabelitz,
Andrea Kaufmann, Elisabeth Kuckert, Dana Noack,
Florian Schulze, Andrea Seesko, Nicole Teschke,
Melanie Vogel, Franziska Vorwerk, Anne Zymelka
- Entwicklung der
Diagramme:** Mirjam Düring, Frank Havemann, Andrea Kaufmann,
Andrea Seesko, Uta Siebeky
- Statistische Auswertung:** Nikolai Kosjar, Frank Havemann
mit der freien Statistik-Software R
<http://www.R-project.org>
- Literaturlauswertung:** Manfred Balogh, Valentina Dann, Ben Dietze,
Michael Dressel, Stefan Duhr, Sebastian Fischer,
Olesja Gapanovic, Harald Hagner, Elise Harder,
Juliane Heyden, Susanne Hortig, Boris Jacob,
Andrea Kaufmann, Katharina Köhn-Mahlke,
Friederike Kramer, Astrid Krüger, Stefanie Kühling,
Sabina Lange, Jana Matthias, Micaela Merten,
Christin Mollenhauer, Dorothea Müller, Martha Pflug,
Beate Rabold, Tina Rickert, Michael Rieck,
Virginia Rösinger, Manuela Schulz, Andrea Seesko,
Natalia Serova, Linda Treude, Danilo Vetter,
Franziska Vorwerk, Anna Weymann, Türkân Yilmaz,
Gabriele Zips
- Internetpräsenz:** Ben Dietze, Michael Dressel, Micaela Merten,
Tina Rickert, Daniela Wenzl
<http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage>
- Copyright:** Diese Arbeit darf wahlweise unter den Bedingungen
der Creative Commons License Attribution-ShareAlike
und/oder unter den Bedingungen der GNU Free
Documentation License frei verbreitet und
weiterverwendet werden, wenn dabei die
ursprünglichen Autoren genannt werden und
abgeleitete Werke unter dieselbe Lizenz fallen.

1 Einleitung

Speicherung und Abruf von Informationen aller Art unterliegen einem tief greifenden Umbruch. Bibliotheken sind nicht mehr das einzige Fenster zur Welt des Wissens. Das erfordert von ihnen die Nutzung neuer technischer Möglichkeiten. Zum Vorteil der Benutzer und entsprechend ihren Bedürfnissen müssen neue Dienste angeboten und vorhandene modernisiert werden. Manchmal sind dabei die Bibliotheken ihren Benutzern voraus, manchmal umgekehrt. Regelmäßig die Nutzer zu ihrer Zufriedenheit und ihren Wünschen zu befragen, ist deshalb ein Gebot der Zeit.

Der Fragebogen für die Befragung der Bibliotheksbenutzer, deren Ergebnisse hier vorgelegt werden, wurde am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt- Universität zu Berlin entwickelt – in enger Zusammenarbeit mit der hier untersuchten Bibliothek. Für die Entwicklung des Fragebogens wurde im Vorfeld eine umfassende Analyse von bereits veröffentlichten Befragungen durchgeführt.

Diese Umfrage soll mit einem ggf. etwas modifizierten Fragebogen in angemessenen Zeitabständen wiederholt werden. Analoge Befragungen mit überwiegend identischen Fragestellungen fanden und finden auch an anderen Bibliotheken im deutschsprachigen Raum statt. Übergreifende Ergebnisse aller dieser Befragungen wurden und werden anonymisiert veröffentlicht.¹ Dieses Umfrageprojekt des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft möchte einerseits Bibliothekare von insbesondere kleinen wissenschaftlichen Spezialbibliotheken in ihrer täglichen Arbeit unterstützen, andererseits soll dieses wissenschaftliche Projekt in einer Querschnitt- und Langzeitstudie die Veränderung des Benutzerverhaltens in Bibliotheken untersuchen. Wir danken allen Benutzern, die sich die Mühe gemacht haben, unseren Fragebogen auszufüllen, und besonders Frau Uphoff und Frau Depner für die gute Zusammenarbeit.

2 Die Bibliothek

Die Bibliothek des Georg-Eckert-Instituts (GEI) in Braunschweig ist eine Forschungsbibliothek für das Gebiet der Schulbuchforschung. Sie beherbergt die weltweit größte Sammlung an internationalen Schulbüchern für die Fächer Geschichte, Geographie, Politik/Sozialkunde und Deutsch aus zzt. 157 Ländern. Für den Bereich Schulbücher ist sie Sondersammelgebietsbibliothek der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG). Zum Sammlungsprofil gehören Schulbücher aus dem gesellschaftswissenschaftlichen Unterrichtsbereich für alle Schulformen der allgemein- und berufsbildenden Schulen incl. Lehrerbände, Schülerarbeitshefte, Lehrpläne und Prüfungsaufgaben, Zusatzmaterialien und elektronische Bildungsmedien. Für Deutschland sieht das Sammlungsprofil Vollständigkeit vor.

Gegenwärtig befinden sich rund 240.000 (bei einem jährlichen Zuwachs von ca. 4.000) Medieneinheiten im Besitz der Bibliothek. Davon entfallen auf die Schulbuchsammlung rd. 170.000 und auf die wissenschaftliche Sammlung (incl. Zeitschriften) rd. 70.000 Bände. Deutsche und europäische Schulbücher sowie die Kernbereiche der wissenschaftlichen Literatur sind freihand aufgestellt. Außereuropäische Schulbücher und der Großteil der wissenschaftlichen Literatur stehen im Magazin. Die Bibliothek ist mit 9 Personalstellen ausgestattet. Der größte Teil der Bestände ist im Verbundkatalog des GBV erfasst. Ein kleinerer Teil ist bisher nur im Zettelkatalog nachgewiesen oder noch nicht katalogisiert (außereuropäische Schulbücher). Über

¹s. *Ergebnisse* auf der Projekt-Homepage <http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage>

das Lokale Bibliothekssystem (LBS) ist der Katalog auf der Internet-Website des Instituts (www.gei.de) recherchierbar. Der Bestand ist systematisch aufgestellt.

Neben den zzt. 46 wissenschaftlichen Mitarbeitern des Georg-Eckert-Instituts und 7 studentischen Hilfskräften nutzen die Bibliothek vor allem auf dem Gebiet der Schulbuchforschung tätige Wissenschaftler, Schulbuchautoren, Lehrer, Studenten, Journalisten, Filmemacher und Privatpersonen. Gegenwärtig sind über 300 Ortsnutzer registriert. Darüber hinaus kommen für Forschungsaufenthalte jährlich rund 200 Benutzer in die Bibliothek, häufig im Rahmen des Stipendienprogramms des Instituts.

Von den 14 Benutzerarbeitsplätzen in der Bibliothek sind 6 mit PCs ausgestattet für die Recherche im OPAC und im Internet, die übrigen mit Anschlussmöglichkeit für Notebooks. Im gesamten Bereich der Bibliothek ist der Internetzugang über WLAN möglich. Für Benutzer sind Druck-, Scan- und Kopiermöglichkeiten vorhanden. Der größte Teil der Bestände ist ausleihbar. 2008 betrug die Anzahl der Entleihungen 8.231. Die Bibliothek ist der (Online-)Fernleihe angeschlossen. Mit den derzeitigen Öffnungszeiten von Montag bis Freitag von 8.30 bis 17.30 Uhr ergeben sich 45 Öffnungsstunden pro Woche.

3 Die Befragung

Die Befragung der Nutzer der Bibliothek wurde vom 2. Juni bis zum 10. Juli 2009 durchgeführt. Es handelte sich um eine Online-Befragung, deren Ergebnisse in einer Datenbank gesammelt wurden.

Der Fragebogen umfasste 18 Fragen. Der am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität entwickelte Fragebogen wurde für die Bibliothek entsprechend ihren Angeboten und Service-Leistungen, dem Nutzer-Durchschnittsprofil und örtlichen Gegebenheiten in Absprache mit der Bibliotheksleitung angepasst. Die Umfrage hatte das Ziel, Daten zu erheben, die Schlussfolgerungen über den Grad der Nutzerakzeptanz und vor allem die Zufriedenheit der Benutzer mit den gegenwärtigen Angeboten in der Bibliothek zulassen. Des Weiteren diente die Befragung als Analyseinstrument für eine gezielte Erweiterung und Verbesserung des Angebots.

Für die Benutzerumfrage wurde mit einem Plakat geworben (s. Anhang E).

4 Die Auswertung

Als Ergebnis der Befragung der Nutzer wurden in der Datenbank 148 Fragebögen erfasst, von denen sieben als Test- oder Fehl-Einträge nicht gewertet werden konnten. Bei der Umfrage konnten also 141 Fragebögen berücksichtigt werden.

Alle Prozentangaben in der folgenden Auswertung beziehen sich – wenn nicht anders angegeben – immer auf die Anzahl der gültigen Fragebögen.

Eine erste Information zu den Ergebnissen der Umfrage erhielt die Bibliothek bereits Anfang August dieses Jahres in Form des Entwurfs von Anhang A.

5 Die wichtigsten Ergebnisse

5.1 Angaben zu den Benutzern

Für die Befragung konnten 141 gültige Fragebögen ausgewertet werden. Wenn man von ungefähr 500 potentiellen Benutzern ausgeht, dann beteiligten sich an der Befragung 28 Prozent. Das ist eine gegenüber vergleichbaren Umfragen weit überdurchschnittliche Quote.

5.1.1 Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten

Die Nutzer der Bibliothek des Georg-Eckert-Instituts setzen sich aus einer großen Spannbreite von Fachrichtungen zusammen. Die Befragten konnten mehrere Fachrichtungen angeben, 35 % gaben ein zweites Fach an, 38 % sogar drei und mehr. Der Löwenanteil der Nutzer kommt aus den Geistes- und Sozialwissenschaften. Den größten Anteil haben die Geschichtswissenschaftler mit 69 %, gefolgt von den Erziehungswissenschaften mit 53 %, sie bilden die Hauptklientel der Benutzer. Sprach- und Literaturwissenschaften kommen auf 17 %. Andere, nicht genauer abgefragte Sozial- und Geisteswissenschaftler stellen zusammen immerhin noch weitere 26 %. Die Geographen bilden die größte nicht geisteswissenschaftliche Gruppe mit 17 %. Danach folgen die kleineren Gruppen. Zwischen 10 und 5 Prozent der Nutzer entstammen den Religionswissenschaften, Kunst- und Kulturwissenschaften (jeweils 8 %), der Philosophie und den Naturwissenschaften (jeweils 6 %) und den Wirtschaftswissenschaften (5 %), unter fünf Prozent der Nutzer kommen aus den Bereichen der Rechtswissenschaften (4 %), der Psychologie (3 %). Die verbleibenden drei Prozent der Nutzer kommen aus der Medizin, den Ingenieurwissenschaften und anderen, nicht speziell abgefragten Bereichen (s. Anhang A, S. 3, Tab. 1 u. 2).

5.1.2 Status der Benutzer

Auch die Nutzergruppen sind recht ausgewogen. Dennoch stellen die Studenten im Hauptstudium den Löwenanteil der Besucher, mit 28 Prozent, dar; rechnet man noch die Studenten im Grundstudium hinzu, studieren ein Drittel aller Nutzer. Als weitere wichtige Gruppen sind fast gleichauf Forschende (24 %) und Lehrer (23 %) zu nennen. Die Mitglieder des Georg-Eckert-Instituts selbst machen einen Anteil von 17 Prozent der Nutzer aus. (s. Anhang A, S. 5, Tab. 3)

5.1.3 Altersangaben

Das Altersprofil der Gäste hat eine weite Spannbreite, die Bibliothek wird von allen Altersgruppen genutzt. Die meisten Nutzer (33 %) der Bibliothek sind zwischen 25 und 30 Jahre alt. Dies dürfte vor allem an der hohen Anzahl der Studenten liegen. Der Altersdurchschnitt lag bei 37 Jahren, der älteste Nutzer der Befragung war 75 Jahre, der jüngste 22 Jahre alt. (s. Anhang A, S. 6, Abb. 1)

5.1.4 Wohnsitz

Die Bibliothek zieht viele überregionale Besucher an. Nur 39 Prozent kommen aus Braunschweig und Umgebung (ca. 50 km), aus Braunschweig selbst sind es 28 Prozent. Die restlichen kommen aus entfernteren Gegenden vor allem aus Deutschland

(37%), es besuchen auch viele ausländische Gäste die Bibliothek: Aus dem restlichen Europa kommt knapp jeder fünfte Nutzer, 4 Prozent gaben an aus anderen Kontinenten anzureisen (s. Anhang A, S. 7, Abb. 2).

5.2 Zufriedenheit mit den Angeboten

5.2.1 Zufriedenheit mit dem Bestand

Sehr gelobt wurde der Bestand der Bibliothek. Mit dem Buchbestand der Bibliothek zeigte sich die Mehrheit der Nutzer sehr zufrieden (56%), insgesamt waren 95 Prozent mit dem Bestandsaufbau zufrieden und sehr zufrieden. Keiner der abgegebenen Stimmen bewertet ihn schlechter als befriedigend, die Durchschnittsnote lag bei 1,5. Bei den Zeitschriften und Datenbanken sind die Nutzer im Durchschnitt mehr als zufrieden (1,9). Hier entfielen die meisten Stimmen auf die Note 2. Erkennbar ist hier jedoch, dass beides von ungefähr 40 Prozent der Besucher nicht benutzt wird (s. Anhang A, S. 8, Tab. 5).

5.2.2 Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote

Zufriedenheit zeigte sich auch bei der Aktualität des Buch- (1,5) und Zeitschriftenbestands (1,6), die Durchschnittsnoten lagen hier nur knapp auseinander. Herauszustellen wäre, dass der Buchbestand von 55 Prozent der Nutzer als sehr zufriedenstellend bewertet wurde. Die Zeitschriften wurden von 28 Prozent nicht genutzt (s. Anhang A, S. 10, Tab. 6 u. Abb. 4).

5.2.3 Allgemeine Zufriedenheit mit den Angeboten

Die Bibliothek des Georg-Eckert-Instituts wird durchgehend im Fragebogen sehr positiv bewertet. Die Benutzer der Bibliothek waren mehrheitlich in allen abgefragten Bereichen zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit der Bibliothek. Die höchste Zufriedenheit zeigte sich bei der Verfügbarkeit der Bücher und der Kompetenz des Bibliothekspersonals. Die schlechtesten Durchschnittsnoten erhielten die Garderobe (mit 2,1) und die Anzahl der Arbeitsplätze (mit 2,2). Der größte Kritikpunkt lag bei den Kopiermöglichkeiten: 2 Prozent der Benutzer waren damit sehr unzufrieden (s. Anhang A, S. 11 f., Tab. 7 u. Abb. 5).

5.3 Wichtigkeit von Angeboten

5.3.1 Wichtigkeit vorhandener Angebote

Der Buchbestand des GEI ist das mit weitem Abstand wichtigste Angebot, 96 Prozent der Nutzer befanden ihn für wichtig oder sehr wichtig. Darum herum gehören der OPAC, die Ausleihe, Kopiermöglichkeiten, das Arbeitsklima, die gedruckten Zeitschriften und die Ausstattung der Arbeitsplätze dazu. W-LAN, Webseite und Datenbanken der Bibliothek zeigten die geringsten Prioritätswerte, waren aber für die Mehrheit der Nutzer noch wichtig oder sehr wichtig (s. Anhang A, S. 13 f., Abb. 6 u. Tab. 8).

5.3.2 Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote

Die Nutzer der Bibliothek sind Neuerungen gegenüber aufgeschlossen, zeigen aber bestimmte Prioritäten in der Umsetzung. Als sehr wichtig sehen sie die Einrichtung

von Elektronischen Zeitschriften. Auch die Einrichtung von E-Mail-Servicen und digitalen Volltextversionen wird von vielen als wichtig angesehen. Freuen würde sich auch ein großer Teil über eine Neuerwerbungsliste und eine elektronische Auftragsannahme. Mit dem Begriff Gruppenarbeitsplätze können die Benutzer der Bibliothek am wenigsten anfangen, das Interesse ist hier am geringsten: Nur 33 Prozent halten deren Einrichtung für sehr wichtig oder wichtig (s. Anhang A, S. 15, Tab. 9 u. Abb. 7).

5.3.3 Informationsbedarf zu Angeboten

Der Schulungsbedarf wird in hohem Maße befriedigt. Als wichtigsten Punkt sehen die Benutzer eine Notwendigkeit in der Schulung zur Literatursuche. Mehr als jeder fünfte wünschte sich, besser mit Datenbanken, elektronischen Zeitschriften und Bibliothekskatalogen umgehen zu können (s. Anhang A, S. 17, Tab. 10).

5.3.4 Nutzung des Online-Angebots

Die Hälfte der Nutzer gab an, die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek von bibliotheksexternen Rechnern aus zu benutzen. Knapp 40 Prozent nehmen hierfür die Rechner der Bibliothek in Anspruch. Ein Drittel der Nutzer bedienen sich aber mehrerer Möglichkeiten. Knapp ein Viertel nutzen dieses Angebot nicht (s. Anhang A, S. 18, Tab. 12 u. 13).

5.4 Informations- und Publikationsverhalten

5.4.1 Informationsverhalten der Benutzer

Die Benutzer der Bibliothek des GEI verwenden eine große Reihe von unterschiedlichen Suchstrategien in hohem Maße. Die gezielte Suche in Zettel- oder Mikrofiche-Katalogen wird nur noch von knapp der Hälfte der Nutzer praktiziert. Am wichtigsten ist der OPAC, die größte Gruppe der Benutzer gab an, am meisten dort nach der gewünschten Literatur zu suchen. Die größte Inspirationsquelle für Literatur sind die bibliographischen Angaben in Büchern oder Zeitschriftenaufsätzen. Die Durchsicht der Regale erweist sich als erfolgreicher als die Suche in Suchmaschinen (s. Anhang A, S. 19 f., Abb. 8 u. Tab. 14).

5.4.2 Publikationsverhalten der Benutzer

Für die Benutzer des GEI ist die gedruckte Zeitschrift der mit Abstand am meisten genutzte Ort für wissenschaftliche Veröffentlichungen. Die neuen elektronischen Publikationsformen rangieren deutlich abgeschlagen. Für die elektronischen Journale ist die Webseite der eigenen Institution zur Konkurrenz geworden, sie ist beliebter und wird häufiger benutzt. Die eigene Homepage und Preprint-Archive spielen bei der Veröffentlichung von Fachtexten die geringste Rolle (s. Anhang A, S. 21 f., Abb. 9 u. Tab. 15).

6 Verzeichnis der Anhänge

Die blau gekennzeichneten Textteile sind in der elektronischen Version anklickbar und führen zu den Anhängen A–E.

Anhang A enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen, außer den mit einem Text zu beantwortenden (*offenen*) Fragen.

Anhang B enthält die Originaltexte der Antworten auf die offenen Fragen.

Anhang C gibt den Fragebogen wieder, so wie er online verfügbar war.

Anhang D verdeutlicht Korrelationen zwischen Antworten auf unterschiedliche Fragen.

Anhang E enthält das Plakat zur Umfrage (PDF, 1,6 MB).