

Centrum für Sozialforschung
Karl-Franzens-Universität Graz
Universitätsstr. 15/G3
A-8010 Graz
<http://www.uni-graz.at/csr>
sozialforschung@uni-graz.at



Endbericht

Bibliotheksbefragung an der WU Wien: Serviceevaluation, Perspektiven und bibliotheksrelevante Arbeitsweisen der wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen

Mai 2012

Projektleitung:

ao.Univ.-Prof. Dr. Franz Höllinger
Institut für Soziologie
ao.Univ.-Prof. Dr. Christian Schlögl
Institut für Informationswissenschaft
und Wirtschaftsinformatik
Karl-Franzens-Universität Graz
8010 Graz

Projektdurchführung:

Martin Griesbacher, MA.
Centrum für Sozialforschung

Inhalt

1	Einleitung	3
1.1	Überblick	3
2	Erhebungsdetails.....	4
2.1	Methodik.....	4
2.2	Stichprobe	6
2.2.1	Fragebogenerhebung	6
2.2.2	Qualitative Befragungen.....	9
3	Evaluation des Serviceangebots der Universitätsbibliothek.....	11
3.1	Bekanntheit und Nutzung der Services und Bestände	11
3.2	Wichtigkeit und Zufriedenheit hinsichtlich der Bibliotheksservices.....	15
3.3	Bibliotheksbild.....	19
4	Perspektiven.....	22
4.1	Offener Bedarf, Anforderungen, Wünsche.....	22
4.1.1	Bestand/Allgemein	22
4.1.2	Bestand/Erwerbung.....	23
4.1.3	Elektronische Bestände	23
4.1.4	Bestand/Benutzung	23
4.1.5	Service/Ausstattung	23
4.2	Ausblick auf den neuen Campus	24
4.3	Ideale Bibliothek	26
5	Recherchestrategien und bibliotheksrelevante Arbeitsweisen.....	28
5.1	Gesamtauswertung	28
5.2	Auswertung nach Disziplinen.....	32
5.2.1	Wirtschaftswissenschaften.....	33
5.2.2	Rechtswissenschaften	34
5.2.3	Sozial- und Geisteswissenschaften.....	35
6	Zusammenfassung	36
7	Anhang	37
7.1	Literaturverzeichnis.....	37
7.2	Tabellenverzeichnis.....	37
7.3	Abbildungsverzeichnis.....	38
7.4	Interviewleitfaden.....	39
7.5	Leitfaden für Fokusgruppen.....	40
7.6	Fragebogen mit Antwortverteilungen	41
7.7	Tabellen: Mittelwerte nach Gruppen	49

1 Einleitung

Aufgrund der Übersiedelung der WU an den neuen Campus kommt es in der Universitätsbibliothek (UB) zu Veränderungen. Im zukünftigen Bibliothekssystem wird es vier Spezialbibliotheken geben, in denen die Literatur für die Institute zur Verfügung gestellt wird. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, das bestehende Produkt- und Dienstleistungsangebot für das wissenschaftliche Personal einer grundsätzlichen Analyse zu unterziehen und ein adäquates den Bedürfnissen der wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen entsprechendes Angebot zu planen.

Die UB der WU Wien hat deshalb im Dezember 2011 das Centrum für Sozialforschung in Zusammenarbeit mit a.o.Univ.-Prof. Dr. Christian Schlögl beauftragt, eine Evaluation des bibliotheksspezifischen Servicebedarfs an der WU Wien vorzunehmen. Zentrales Ziel der Evaluation ist es, die disziplinspezifische Bibliotheksnutzung und -zufriedenheit sowie auch die Recherchestrategien bibliotheksrelevanten Arbeitsweisen der wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen zu erheben.

Dieser Bericht enthält die Ergebnisse der Evaluation, in deren Rahmen von Jänner bis März 2012 eine umfassende Online-Fragebogenerhebung wie auch eine Reihe von qualitativen Befragungen in Form von persönlichen Interviews und Fokusgruppen durchgeführt wurden.

1.1 Überblick

Der vorliegende Bericht gliedert sich in sieben Abschnitte. Im nachfolgenden zweiten Abschnitt werden die im Zuge der Evaluation zum Einsatz gebrachten Methoden und deren thematische Fokussierungen erläutert, sowie auf den Aufbau der Stichproben der Erhebungen eingegangen. Im zentralen dritten Abschnitt werden die Ergebnisse hinsichtlich der Nutzung und Zufriedenheit mit dem Serviceangebot sowie die Außenwahrnehmung der Universitätsbibliothek dargestellt. Der vierte Abschnitt („Perspektiven“) widmet sich den Wünschen und Anforderungen bzw. dem offenen Bedarf an den Departments sowie den dortigen Erwartungshaltungen in Bezug auf den neuen Campus und beinhaltet auch eine Darstellung der Vorstellungen der Befragten von einer idealen Bibliothek. Im fünften Abschnitt wird auf die disziplinspezifischen Arbeitsweisen und Recherchestrategien der Mitarbeiter/-innen der WU eingegangen.

2 Erhebungsdetails

Dieses Kapitel befasst sich mit methodischen Details der empirischen Erhebungen. Im ersten Abschnitt wird erläutert, welche Methoden bezogen auf die Fragestellungen zum Einsatz gekommen sind. Im zweiten Abschnitt wird auf die Zusammensetzung der erhobenen Stichprobe eingegangen.

2.1 Methodik

Im Rahmen der Evaluation wurden drei Erhebungsinstrumente eingesetzt: ein Online-Fragebogen¹, Leitfadeninterviews und Fokusgruppen. Der eingesetzte anonyme Online-Fragebogen, der in einer deutschen oder englischen Version beantwortet werden konnte, wurde in Zusammenarbeit mit der Universitätsbibliothek entwickelt² und vor dem Einsatz in einem Pretest³ überprüft. Der Pretest ergab eine Ausfülldauer von ca. 10 bis 15 Minuten.

Der *Online-Fragebogen* umfasste folgende Aspekte:

- Häufigkeit und Art der wissenschaftlichen Recherche;
- Nutzungshäufigkeiten und Wichtigkeit von Bibliotheksbeständen und Recherche-services;
- Bewertung der Bibliotheksbestände, -services und -mitarbeiter/-innen;
- mögliche neue Bibliotheksserviceangebote am neuen Campus der WU;
- personenbezogene Daten (Institutszugehörigkeit, Position, Dauer und Befristung des Anstellungsverhältnisses, Geschlecht);
- offene Fragen nach den Erwartungen in Bezug auf die Bibliotheksstruktur am neuen Campus sowie nach Anregungen und Wünschen.

Im Anhang befindet sich der vollständige Fragebogen mit der Verteilung der Antworten auf die jeweiligen Fragen. Zur Erhebung der Nutzung von Services und Beständen wurden fünfstufige Häufigkeitsskalen verwendet („mindestens einmal in der Woche“, „mehrmals im Monat“, „mehrmals im Jahr“, „seltener“, „nie“). Um die Bedeutung spezieller Recherchehilfen zu erheben, wurde eine siebenstufige Wichtigkeitsskala eingesetzt („hoher Stellenwert“ bis „niedriger Stellenwert“). Die Zufriedenheit wurde über vierstufige Skalen gemessen

¹ Als Fragebogensoftware wurde die Open Source Software LimeSurvey (www.limesurvey.org) verwendet, die dem Centrum für Sozialforschung vom Uni-IT der Karl-Franzens-Universität Graz zur Verfügung gestellt wird.

² Als Hilfestellung bei der Fragebogenentwicklung wurde auch auf Literatur zu anderen Bibliotheksbefragungen zurückgegriffen (Kohl 2000, Follmer et al. 2002, Dollinger 2003).

³ Der Pretest umfasste 19 Personen, wobei ca. die Hälfte persönlich begleitet wurde, um Verständnisschwierigkeiten und dgl. identifizieren zu können. Der vollständige Fragebogen findet sich im Anhang.

(„sehr zufrieden“, „eher zufrieden“, „eher unzufrieden“, „sehr unzufrieden“). Die Bewertung möglicher zukünftiger Services wurde über die Antworten „würde ich sehr begrüßen“, „würde ich eher begrüßen“, „brauche ich eher nicht“ und „brauche ich nicht“ ermöglicht.

Die *Leitfadeninterviews* umfassten folgende Aspekte:

- bibliotheksrelevante Arbeitsweisen und Recherchestrategien;
- Bewertung des Trends hin zu elektronischen Beständen;
- Fragen zur Wahrnehmung der Universitätsbibliothek (Bibliotheksbild) sowie zu Erfahrungen mit anderen Bibliotheken;
- Anforderungen und Wünsche an die Universitätsbibliothek;
- Erwartungen in Bezug auf die Bibliotheksstruktur am neuen Campus der WU.

Im Rahmen der *Fokusgruppen* wurden ähnliche Themen vorgegeben, wobei jedoch die Frage nach den bibliotheksrelevanten Arbeitsweisen nicht behandelt wurden, da diese schon ausreichend durch die Einzelinterviews abgedeckt wurden:

- Anforderungen an die und Aufgaben der Bibliothek;
- Bewertung des Trends hin zu elektronischen Beständen;
- Bibliotheksbild an der WU;
- Aufbau einer idealen Bibliothek;
- Erwartungen in Bezug auf die Bibliotheksstruktur am neuen Campus der WU;
- sowie Bewertungen der Vor- und Nachteile der neuen Bibliotheksstruktur am neuen Campus.

Durch die Zusammenschau der Ergebnisse aus diesen drei Teilerhebungen wird es möglich, über drei zentrale Bereiche fundierte Aussagen zu treffen: Erstens über die Nutzung des Serviceangebots der Universitätsbibliothek durch die wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen der WU, die diesbezügliche Zufriedenheit sowie die allgemeine Außenwahrnehmung der UB durch die Mitarbeiter/-innen; zweitens über den offenen Bedarf der Mitarbeiter/-innen in Form von Anforderungen und Wünschen wie auch die Erwartungshaltungen in Bezug auf den neuen Campus der WU; drittens über bibliotheksrelevante Arbeitsweisen und Recherchestrategien, durch welche ein besseres Verständnis der disziplinspezifischen Anforderungen an die Universitätsbibliothek hergestellt werden soll.

2.2 Stichprobe

2.2.1 Fragebogenerhebung

Der Online-Fragebogen wurde insgesamt von 210 Personen beantwortet.⁴ Bei einer Anzahl von 598 wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen (Stand: 19.1.2012) entspricht dies einer Ausschöpfungsquote von 35,1 %. In den Tabellen 1 bis 4 ist die Verteilung der beantworteten Fragebögen nach den personenbezogenen Variablen ersichtlich. 34 % der Professor/-innen und Dozent/-innen, 35,9 % der Universitätsassistent/-innen sowie 25,2 % der Mitarbeiter/-innen in anderen Positionen wurden über den Fragebogen erreicht (Tab. 1). Etwas mehr als die Hälfte der Befragten war zum Zeitpunkt der Befragung weniger als 5 Jahre an der WU angestellt (Tab. 2). Etwa zwei Drittel hatten ein befristetes Arbeitsverhältnis (Tab. 3). Die Geschlechtsverteilung der befragten Personen ist mit 49,5 % Frauen und 50,5 % Männern sehr ausgeglichen, womit Frauen in der Stichprobe überrepräsentiert sind: laut dem Gleichstellungsbericht der WU lag der Frauenanteil beim wissenschaftlichen Personal 2010 bei 38,88% (WU Wien 2010). Allerdings gibt es beim Antwortverhalten nur wenige statistisch signifikante Unterschiede zwischen Männern und Frauen (siehe Tabellenanhang), womit für die Zuverlässigkeit der Daten keine Probleme entstehen.

Tab. 1: Stichprobe nach Positionen

Positionen	n	%	Gesamt	Quote (%)
ProfessorInnen, DozentInnen	50	23,8	147*	34,0
UniversitätsassistentInnen	112	53,3	312*	35,9
andere	35	16,7	139*	25,2
unbekannt, keine Angabe	13	6,2		
Gesamt	210		598**	35,1

* bezogen auf Stand per 31.12.2010, ** bezogen auf Stand per 19.01.2012

⁴ Der Link zum Online-Fragebogen wurde per E-Mail im Namen des Vizerektorats der WU und der Bibliotheksleitung an alle wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen der WU ausgesandt. Weiters wurden die Leiter/-innen der Departments persönlich um Mithilfe gebeten sowie zwei Erinnerungs-E-Mails versandt.

Tab. 2: Stichprobe nach Dauer des Anstellungsverhältnisses

Dauer Anstellungsverhältnis in Jahren	n	%
0-4	106	55,8
5-9	27	14,2
10-19	26	13,7
20+	31	16,3
Gesamt	190	

Tab. 3: Stichprobe nach (un-)befristeten Arbeitsverhältnissen

Unbefristetes Arbeitsverhältnis	n	%
ja	71	36,4
nein	124	63,6
Gesamt	195	

Bei den personenbezogenen Fragen wurde auch nach der Institutszugehörigkeit gefragt. Dies führte allem Anschein nach bei einem Teil der Befragten zu der Annahme, dass damit die Anonymität gefährdet sei. Ein Viertel der Befragten beantwortete diese Frage nicht. Auch nach einer Zusammenfassung der Institute in sechs Bereiche zeigt sich, dass bezogen auf die Departments keine genauen Aussagen zur Ausschöpfungsquote gemacht werden können (siehe Tab. 4). Für die weiteren Analysen wurden die elf Departments aus diesem Grund in 6 Gruppen zusammengefasst. Diese wurden nach der Ähnlichkeit der wissenschaftlichen Disziplinen folgendermaßen gebildet:

- Gruppe 1 (FAS): *Finance, Accounting and Statistics* wurde als Einzeldepartment beibehalten, da das Department sich einerseits nicht gut mit anderen Departments kombinieren lässt und andererseits eine ausreichend hohe Fallzahl aufweist (24).
- Gruppe 2 (FWK): *Fremdsprachliche Wirtschaftskommunikation* wurde ebenfalls als Einzeldepartment beibehalten.
- Gruppe 3 (WM): Umfasst die Departments *Informationsverarbeitung und Prozessmanagement, Management, Marketing, Unternehmensführung und Innovation* sowie *Welthandel*, da sie als gemeinsamen wissenschaftlichen Bezug Wirtschaft und Management aufweisen.

- Gruppe 4 (JUS): Zusammenfassung der rechtswissenschaftlichen Departments *Öffentliches Recht und Steuerrecht* sowie *Unternehmensrecht, Arbeits- und Sozialrecht*.
- Gruppe 5 (SVW): Da die Departments *Sozioökonomie* und *Volkswirtschaft* nur eine sehr geringe Fallzahl aufweisen und auch im Rahmen der Fokusgruppen gemeinsam befragt wurden, wurden diese zusammengefasst.
- Gruppe 6 (UNB): Diese Gruppe umfasst jene 56 Personen, die die Frage nach der Institutszugehörigkeit nicht beantwortet haben.

Tab. 4: Stichprobe nach Departments und Antwortquoten

Departments	Stich- probe	%	Gesamt (19.1.2012)	Antwort- quote
Gruppe 1: FAS	24	11,4		
Finance, Accounting and Statistics	24	11,4	98	24,5
Gruppe 2: FWK	12	5,7		
Fremdsprachliche Wirtschaftskommunikation	12	5,7	60	20,0
Gruppe 3: WM	52	24,8		
Informationsverarbeitung und Prozessmanagement	11	5,2	40	27,5
Management	8	3,8	50	16,0
Marketing	9	4,3	42	21,4
Unternehmensführung und Innovation	3	1,4	41	7,3
Welthandel	21	10,0	45	46,7
Gruppe 4: JUS	50	23,8		
Öffentliches Recht und Steuerrecht	35	16,7	64	54,7
Unternehmensrecht, Arbeits- und Sozialrecht	15	7,1	37	40,5
Gruppe 5: SVW	16	7,6		
Sozioökonomie	8	3,8	61	13,1
Volkswirtschaft	8	3,8	55	14,6
Gruppe 6: UNB	56	26,7		
keine Angabe, andere	56	26,7		
Gesamt	210		598	

Anmerkung: Neben den Ausfällen bei der Frage nach den Instituten können noch andere Gründe für die Schwankungen in den Ausschöpfungsquoten genannt werden. Bei den wirtschaftswissenschaftlichen Departments wie bspw. Management oder Unternehmensführung und Innovation ist die Versorgung mit Fachliteratur aufgrund des wirtschaftlichen Schwerpunktes an der WU sehr gut abgedeckt, weshalb an dortigen Instituten zum Teil wenig Notwendigkeit gesehen wird, sich bei einer Bedarfsevaluation zu beteiligen. Die hohen Quoten bei den rechtswissenschaftlichen Instituten ergeben sich aus einer zeitlichen Nähe der Erhebungen mit Diskussionen und Verhandlungen zur Gestaltung des Bestands- und Serviceangebotes zwischen der Universitätsbibliothek und diesen Departments. Allgemein werden die Quoten von den fehlenden Angaben verzerrt.

2.2.2 Qualitative Befragungen

Bei den qualitativen Befragungen waren 20 Einzel-Leitfadeninterviews und vier Fokusgruppen geplant, wobei ein Einzel-Interview und eine Fokusgruppe nicht zustande kamen. Die Stichprobe für die Einzel-Interviews wurde nach theoretischen Vorüberlegungen gewählt, welche darauf abzielten, einen Querschnitt über die verschiedenen Departments zu erreichen. Dabei wurden ein bis drei Interviews pro Department durchgeführt (siehe Tab. 6). Die geplante Zusammensetzung sowie die Institute, die an den Fokusgruppen teilgenommen haben, können Tabelle 5 entnommen werden.

Tab. 5: Zusammensetzung der Fokusgruppen

Departments	Beteiligte Institute
<i>Fokusgruppe 1:</i> Öffentliches Recht und Steuerrecht Unternehmensrecht, Arbeits- und Sozialrecht	Accounting and Auditing Europarecht und Internationales Recht Österreichisches und Europäisches Öffentliches Recht (2) Zivil- und Unternehmensrecht
<i>Fokusgruppe 2:</i> Informationsverarb. und Prozessmanagement Management Marketing	Change Management and Management Development Personalmanagement Wirtschaftsinformatik und neue Medien Handel & Marketing
<i>Fokusgruppe 3:</i> Volkswirtschaft Sozioökonomie	Sozialpolitik Soziologie und Empirische Sozialforschung Wirtschaftsgeographie und Geoinformatik Arbeitsmarkttheorie und Politik
<i>Fokusgruppe 4: (kam nicht zustande)</i> Finance, Accounting and Statistics	

Tab. 6: Leitfadeninterviews an den Instituten der WU*

Department (n)	Institut
1 Finance, Accounting and Statistics (2)	Accounting and Auditing Finance, Banking and Insurance Financial Research (VGSF) Statistics and Mathematics
2 Fremdsprachliche Wirtschaftskommunikation (2)	Englische Wirtschaftskommunikation Romanische Sprachen Slawische Sprachen
3 Informationsverarbeitung und Prozessmanagement (1)	Betriebswirtschaftslehre & Wirtschaftsinformatik Information Management and Control Informationswirtschaft Produktionsmanagement Wirtschaftsinformatik & Neue Medien
4 Management (2)	Change Management und Management Development Organisation und Verhalten in Organisationen Personalmanagement Wirtschaftspädagogik
5 Marketing (2)	Handel & Marketing Internationales Marketing Management Marketing Management Service Marketing und Tourismus Werbewissenschaft & Marktforschung
6 Öffentliches Recht und Steuerrecht (1)	Europarecht und internationales Recht Österreichisches & Europäisches Öffentliches Recht Österreichisches und Europäisches Wirtschaftsstrafrecht Österreichisches & Internationales Steuerrecht
7 Sozioökonomie (2)	Regional- & Umweltwirtschaft Sozialpolitik Soziologie & Empirische Sozialforschung Technologie & nachhaltiges Produktmanagement Wirtschaftsgeographie & Geoinformatik Wirtschafts- & Sozialgeschichte
8 Unternehmensführung und Innovation (1)	Corporate Governance Entrepreneurship & Innovation Organisation und Materialwirtschaft Public Management Strategisches Management Unternehmensführung
9 Unternehmensrecht, Arbeits- und Sozialrecht (1)	Österreichisches & Europäisches Arbeitsrecht & Sozialrecht Zivil- & Unternehmensrecht
10 Volkswirtschaft (3)	Analytische Volkswirtschaftslehre Arbeitsmarkttheorie & -politik Außenwirtschaft & Entwicklung Finanzwissenschaft & öffentliche Wirtschaft Geld- & Finanzpolitik Institutionelle & Heterodoxe Ökonomie Internationale Wirtschaft Quantitative Volkswirtschaftslehre Volkswirtschaftspolitik & Industrieökonomik
11 Welthandel (2)	Betriebswirtschaftslehre des Außenhandels Business Policy and Planning International Business KMU-Management Transportwirtschaft & Logistik

* An den fett hervorgehobenen Instituten sind qualitative Leitfadeninterviews durchgeführt worden.

3 Evaluation des Serviceangebots der Universitätsbibliothek

Dieser Abschnitt behandelt zentrale Evaluationsaspekte: die Bekanntheit und Nutzung der Services und Bestände der Universitätsbibliothek (3.1) sowie die Wichtigkeit der Services für die Mitarbeiter/-innen in Bezug auf deren jeweilige Zufriedenheit (3.2). Letztere Analyse liefert einen Überblick über die Stärken und Schwächen im Serviceangebot der Universitätsbibliothek und bietet somit eine Unterstützung für die Planung zukünftiger Servicekonzepte. In Abschnitt 3.3 werden anhand der Ergebnisse aus den qualitativen Befragungen die Ergebnisse zur Zufriedenheit mit dem Serviceangebot der UB um die Außenwahrnehmung durch die wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen ergänzt („Bibliotheksbild“).

In diesem Abschnitt wird auf eine Gesamtauswertung der Ergebnisse fokussiert. Ergebnisse bezogen auf spezifische Gruppen, bspw. nach Department oder Position, werden nur dann hervorgehoben, wenn es diesbezügliche Auffälligkeiten in den Daten gibt.

3.1 Bekanntheit und Nutzung der Services und Bestände

In Tabelle 7 findet sich eine Reihung der Bekanntheit verschiedener interner (WU) und externer Services für die wissenschaftliche Recherche. Neben der Bekanntheit („kenne ich nicht“) ist ebenso die „Nicht-Nutzung“ angegeben. Diese sagt aus, dass ein Service, obwohl es der befragten Person bekannt ist, nicht verwendet wird.

Am wenigsten bekannt ist die neue Bibliothekssuchmaschine, primo@wu, die 52,9 % nicht bekannt ist. Ebenfalls vielen unbekannt ist die Möglichkeit, FIDES-Daten auf ePub^{WU} zu exportieren (49,5 %) und mit etwas Abstand auch (externe) Repositorien und Preprint-Archive (25,2 %), wie auch das WU eigene Repository: ePub^{WU} (21,4 %). Mit Blick auf die Personendaten fällt auf, dass der Bekanntheitsgrad von primo@wu mit der Dauer des Anstellungsverhältnisses abnimmt (10-19 Jahre: 58,3 %; mehr als 20 Jahre: 71,4 %). Die Repositorien sind vor allem bei den stark wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen bekannter als bei den anderen Disziplinen (Anteile „kenne ich nicht“: FAS: 12,5 %; WM: 17,9 %; SVW: 31,2 %; JUS: 37,5 %; FWK: 41,7 %). Einige Services sind relativ bekannt, werden aber eher selten genutzt. Dies gilt für die Fachauskunft, die Fernleihe und den Fernzugriff.

Bekannt, aber nicht genutzt wird häufig die Fachauskunft (45,2 %), gefolgt vom Anschaffungsvorschlag (39,5 %) und wiederum dem FIDES-Daten Export (37,1 %). Überdurchschnittlich stark vertreten sind bei der Nicht-Nutzung der Fachauskunft die unter 10 Jahren an der

WU Beschäftigten (51,9 bis 57,7 %) im Vergleich zu den bereits über 10 Jahre Angestellten (32 bis 35,5 %). Bezüglich des Anschaffungsvorschlags zeigt sich ein ähnliches Bild (unter 10 Jahren: 47,1 bis 50 %; über 10 Jahre: ca. 30 %).

Tab. 7: Servicebekanntheit und „Nicht-Nutzung“

Service	kenne ich nicht (n)	kenne ich nicht (%)	nutze ich nicht (n)	nutze ich nicht (%)
primo@wu	111	52,9	27	12,9
FIDES-Daten Export	104	49,5	78*	37,1*
Repositorien/Preprint-Archive	53	25,2	24	11,4
ePub ^{WU}	45	21,4	46	21,9
Google Scholar	26	12,4	31	14,8
Informationsangebote von akademischen Fachverbänden oder Netzwerken	25	11,9	52	24,8
Anschaffungsvorschlag	14	6,7	83	39,5
Fernzugriff	12	5,7	27	12,9
Österreichischer Verbundkatalog	11	5,2	11	5,2
Google Books	6	2,9	14	6,7
Fernleihe/Document Delivery	5	2,4	59	28,1
Fachauskunft durch Mitarbeiter/-innen der UB	3	1,4	95	45,2
Websuchmaschinen	0	0	3	1,4
Online-Buchhandel	0	0	16	7,6
Wikipedia	0	0	11	5,2
WU-Gesamtkatalog	0	0	0	0
Datenbanken gesamt	0	0	7	3,3
Entlehnung	0	0	13	6,2

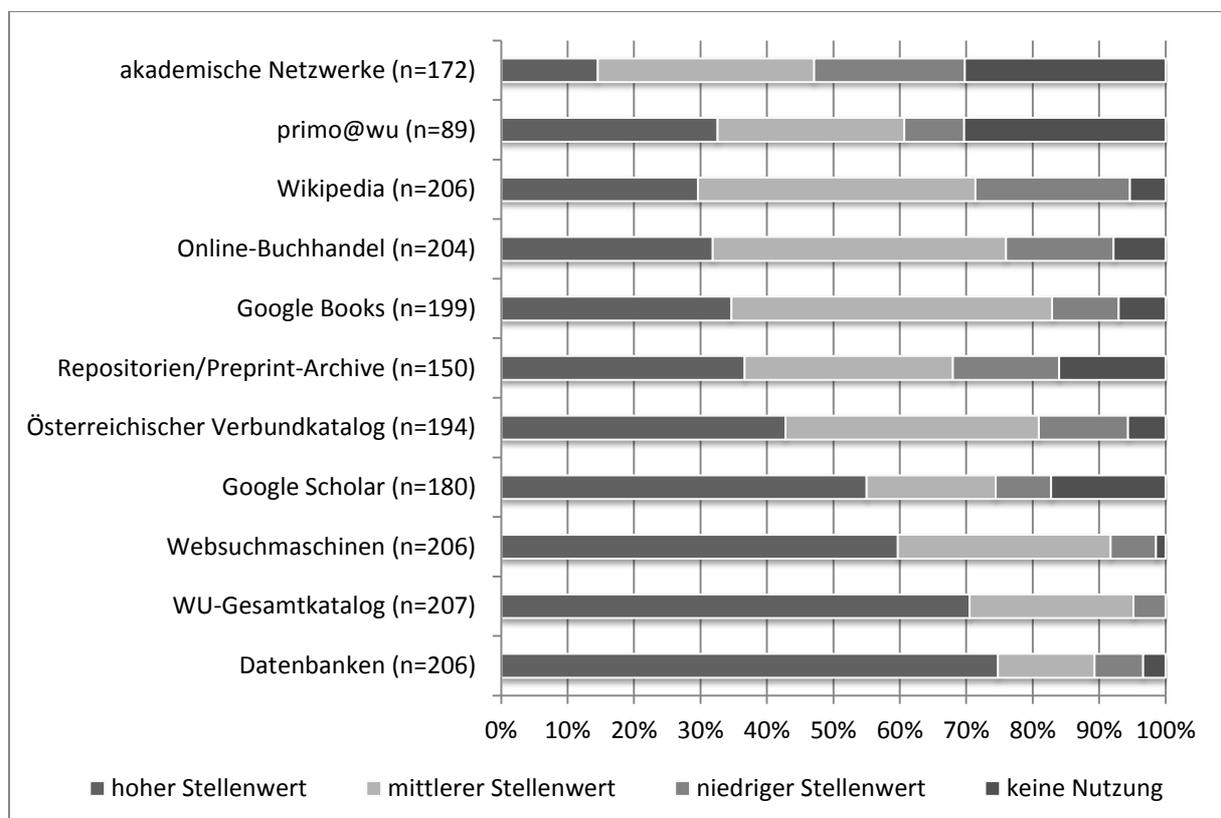
* Diese Zahl setzt sich aus 61 Personen, die eine Verwendung verneinten, und 17 Personen, die „brauche ich nicht“ als Antwort wählten, zusammen.

Vergleicht man die Services dahingehend, ob sie von externen Anbieter/-inne/n oder von der UB zur Verfügung gestellt werden, so fällt auf, dass auf der einen Seite etablierte Angebote der UB wie bspw. die Entlehnung oder der Gesamtkatalog kaum jemandem unbekannt sind und auch entsprechend genutzt werden, auf der anderen Seite aber neuere Angebote wie primo@wu und ePub^{WU} im Vergleich dazu sehr wenig bekannt sind, wobei auch relativ

viele Personen diese Services zwar kennen, aber dennoch nicht nutzen. Externe Angebote wie Google Scholar oder Google Books weisen eine höhere Bekanntheit auf.

Abbildung 1 zeigt eine Auswertung zur Frage nach dem Stellenwert verschiedener interner und externer Angebote für die Recherchearbeit.⁵ Dabei wurden die Werte der siebenstufigen Stellenwertskala, die im Fragebogen um die Antwortmöglichkeiten „nutze ich nicht“, „kenne ich nicht“ und „keine Angabe“ ergänzt war, folgendermaßen zusammengefasst: die Werte 1 bis 2 zu „hoher Stellenwert; 3 bis 5 zu „mittlerer Stellenwert“; 6 bis 7 zu „niedriger Stellenwert“. In diesem Vergleich zeigen sich Datenbanken wie auch der WU-Gesamtkatalog als die bedeutendsten Angebote; auch Google Scholar und Websuchmaschinen nehmen einen hohen Rang in der wissenschaftlichen Recherche ein und sind aus dieser entsprechend kaum mehr wegzudenken. Dies ließe sich so interpretieren, dass bei der Planung des Recherche-Serviceangebotes die Integration externer Angebote angemessen ist – wie dies bspw. bei der Schnittstelle zwischen Google Scholar und Beständen der UB bereits der Fall ist.

Abb. 1: Service-Stellenwert im Überblick



⁵ „Welchen Stellenwert haben für Sie folgende Angebote bei der wissenschaftlichen Recherche?“

In den Tabellen 8 bis 10 finden sich die Verteilungen zur gesamten Nutzung von Services der Universitätsbibliothek. In Abschnitt 5 wird auf die Nutzung verschiedener Angebote noch genauer eingegangen.

Tab. 8: Nutzungshäufigkeiten Bestände (in %)

Zugriffshäufigkeit	mind. einmal in der Woche	mehrmals im Monat	mehrmals im Jahr	seltener	nie	n
gedruckte Bücher	50,5	22,3	19,4	5,8	1,9	206
elektr. Bücher	19,6	29,1	24,1	17,1	10,1	199
gedr. Zeitschriften	26,5	20,5	25,0	15,0	13,0	200
elektr. Zeitschriften	67,3	16,8	9,9	3,5	2,5	202
Literaturdatenb.	55,9	22,1	14,2	4,4	3,4	204
Faktendatenb.	9,5	13,1	27,6	28,1	21,6	199

Tab. 9: Nutzungshäufigkeiten Bibliotheken (in %)

Nutzungshäufigkeit	mind. einmal in der Woche	mehrmals im Monat	mehrmals im Jahr	seltener	nie	n
Hauptbibliothek (WU)	6,4	24,5	44,6	16,2	8,3	204
Eigene Institutsbibliothek	66,2	20,1	9,8	1,5	2,5	204
Andere Institutsbibliothek	2,4	18,4	43,7	25,7	9,7	206
Andere Bibliotheken	2,4	10,2	27,8	38,0	21,5	205

Tab. 10: Nutzungshäufigkeiten Bibliotheksservices (in %)

Nutzungshäufigkeit	mind. einmal in der Woche	mehrmals im Monat	mehrmals im Jahr	seltener	nie	n
WU Gesamtkatalog	46,1	34,5	13,6	3,9	1,9	206
primo@wu	16,0	18,5	14,8	18,5	32,1	81
Fernleihe/ Document Delivery	1,0	3,0	26,1	40,2	29,6	199
Anschaffungsvor- schlag	0	3,7	15,9	36,5	43,9	189
Fernzugriff	30,7	27,1	18,2	9,9	14,1	192
Entlehnung	5,8	24,8	47,6	15,5	6,3	206
ePub ^{WU}	3,3	11,2	28,9	26,3	30,3	152
Fachauskunft	0	2,5	15,4	34,8	47,3	201

Die Funktion, FIDES-Daten automatisch in ePub^{WU} zu exportieren, wird lediglich von 11 Personen verwendet, 61 verneinen eine Nutzung und 17 geben an, diesen Service nicht zu brauchen. Bei den Personen, die sie nutzen, ergab sich im Mittel ein Zufriedenheitswert von „eher zufrieden“. Wie im nachfolgenden Abschnitt zu sehen sein wird, handelt es sich dabei um eine vergleichsweise geringe Zufriedenheit, die auf einen Verbesserungsbedarf dieses Services hinweist.

3.2 Wichtigkeit und Zufriedenheit hinsichtlich der Bibliotheksservices

Die Zufriedenheit mit den Bibliotheksservices wurde mittels einer vierstufigen Skala gemessen. Diese umfasste die Antwortmöglichkeiten „sehr zufrieden“, „eher zufrieden“, „eher unzufrieden“ und „sehr unzufrieden“. Eine vierstufige Skala wurde gewählt, um den befragten Personen keine „Fluchtkategorie“ zur Hand zu geben, sodass sie sich zwischen einer eher positiven bzw. negativen Bewertung entscheiden mussten.⁶ Für die Darstellung in Tabelle 11 ist für die Zufriedenheit der Mittelwert der Antworten angegeben. Die Wichtigkeit der Services wurde über die allgemeine Häufigkeit der wissenschaftlichen Recherche⁷ und der spezifischen Recherchehäufigkeiten der einzelnen aufgelisteten Services berechnet. Dabei wurde vom jeweiligen Wert der Häufigkeit der Nutzung von Services (1 bis 5)⁸ der jeweilige Wert der allgemeinen Recherchehäufigkeit (1 bis 5) abgezogen. Auf diese Weise sollte sichergestellt werden, dass bei Personen, die allgemein über das Jahr hinweg nicht so häufig zu wissenschaftlichen Recherchen kommen, die Bedeutung einzelner Services nicht unterbewertet wird. Beispielsweise fällt so die Wichtigkeit eines Services, der bei einer Person, die allgemein nur mehrmals im Jahr recherchiert, aber dabei jedes Mal diesen Service nutzt, gleich hoch aus, wie bei einer anderen Person, die wöchentlich recherchiert (und dabei ebenso jedes Mal den selben Service nutzt).

Die Zufriedenheit mit den Mitarbeiter/-innen der UB und mit den gedruckten Büchern wurde mit den Daten in Tabelle 13 und 15 berechnet. Bei den Mitarbeiter/-innen wurden der Mittelwert der Mittelwerte zu den Fragen „Freundlichkeit“, „sich Zeit nehmen“ und

⁶ Vierstufige Zufriedenheitsskalen wurden etwa auch bei einer Benutzer/-innenbefragung an der UB Augsburg verwendet (vgl. Dollinger 2003).

⁷ Dabei handelt es sich um die einleitende Frage im Fragebogen: „Wenn Sie an Ihre eigene wissenschaftliche Arbeit im letzten Jahr (2011) denken: Wie häufig haben Sie Literatur im Rahmen Ihrer Forschung recherchiert? (bspw. Literatursuche in Katalogen, Datenbanken oder über verschiedene andere Angebote im Internet)“

⁸ Folgende Antwortmöglichkeiten waren vorgegeben: (1) „mindestens einmal in der Woche“, (2) „mehrmals im Monat“, (3) „mehrmals im Jahr“, (4) „seltener“, (5) „nie“.

„Kompetenz“ verwendet, bei den Büchern der Mittelwert der Mittelwerte zur Zufriedenheit mit der Aktualität, Vollständigkeit und Verfügbarkeit gedruckter (Buch-)Bestände. Deshalb wurde in der Tabelle jeweils die Spannweite der gültigen Antworten (n) der drei Items angegeben.

Tab. 11: Wichtigkeit und Zufriedenheit mit Bibliotheksservices

	Zufriedenheit	n	Wichtigkeit	n
Auskunft/MitarbeiterInnen	1,5	137-166	2,79	175
Literaturdatenbanken	1,55	177	0,29	178
Fernzugriff	1,69	142	1,02	169
Entlehnung	1,69	175	1,42	180
Anschaffungsvorschlag	1,72	60	2,69	167
elektronische Zeitschriften	1,75	186	0,09	176
primo@wu	1,76	38	1,77	69
WU-Gesamtkatalog	1,77	193	0,29	180
Fernleihe/Document Delivery	1,79	96	2,43	173
Faktendatenbanken	1,88	85	1,90	173
ePub ^{WU}	1,91	45	2,11	133
gedruckte Bücher	2,11	192-196	0,34	180
elektronische Bücher	2,38	132	1,23	173
gedruckte Zeitschriften	*	*	1,18	176
WWW-Info	1,84	173	*	*
WWW-Übersicht	2,04	170	*	*

* Wurden im Fragebogen nicht explizit erfragt.

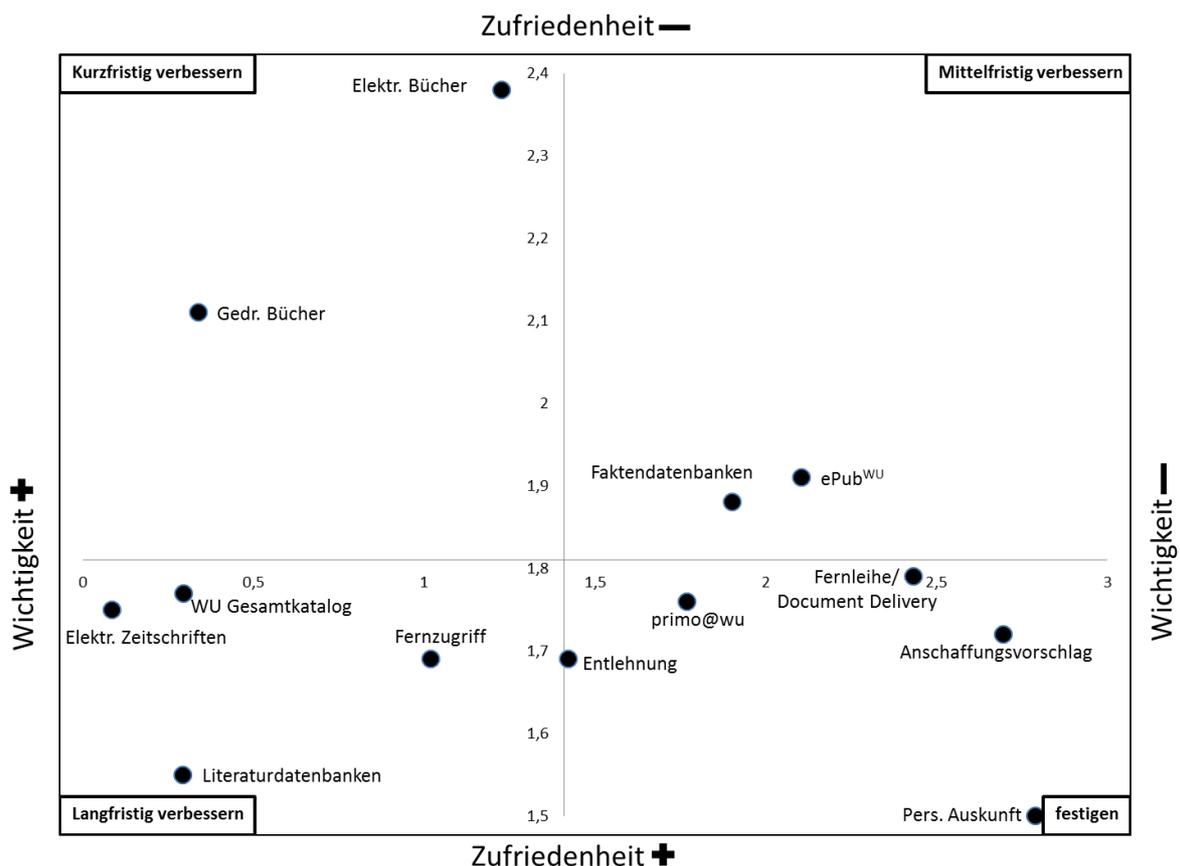
In Abbildung 2 wurden diese Daten in graphischer Form kombiniert.⁹ Auf der X-Achse ist dabei die jeweilige Wichtigkeit der Services und auf der Y-Achse die Zufriedenheit mit den Services angegeben. Das Diagramm wurde in vier Felder unterteilt, indem jeweils beim Gesamtmittelwert der beiden Achsen eine Trennlinie eingezeichnet wurde. Je tiefer ein Punkt liegt, desto höher fällt die Zufriedenheit aus, und je weiter links ein Punkt liegt, desto wichtiger ist der Service. Aus den dargestellten vier Feldern lassen sich Prioritäten für die Entwick-

⁹ Die Idee für die kombinierte Darstellung der Zufriedenheit und Wichtigkeit von Bibliotheksangeboten in dieser Form stammt von Follmer et al. (2002, S. 24f.).

lung des Serviceangebotes ableiten. In der Abbildung ist dies „kurzfristig verbessern“, „mittelfristig verbessern“, „langfristig verbessern“ und „festigen“ gekennzeichnet.

Die geringeren Fallzahlen bei einigen Services in Tabelle 11 beruhen darauf, dass die befragten Personen natürlich nur dann Auskunft über ihre Zufriedenheit bzw. die Wichtigkeit geben konnten, wenn sie den Service auch tatsächlich kannten bzw. nutzten. Da bspw. primo@wu noch sehr unbekannt und wenig genutzt ist, ist die Platzierung in Abbildung 2 nicht ganz zuverlässig. Wie mit diesem Service weiter umzugehen ist, hängt davon ab, wie man die hohe Nicht-Nutzung und Unbekanntheit bewertet. Allgemein kann aber auch bei geringeren Antwortzahlen die Einschätzung der Zufriedenheit/Wichtigkeit durchaus akzeptiert werden, da eben diejenigen Befragten, die den jeweiligen Service tatsächlich nutzen, auch kompetent eine Einschätzung darüber treffen können.

Abb. 2: Stärken und Schwächen des Serviceangebots



In den Tabellen 12-15 finden sich die genauen Aufschlüsselungen nach Antworten zur Gesamtzufriedenheit, zur Bewertung der gedruckten und elektronischen Bestände sowie der Mitarbeiter/-innen der Universitätsbibliothek.

Tab. 12: Gesamtzufriedenheit (in %)

sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	n	Mittelwert
24,7	72,0	2,7	0,5	186	1,79

Bei der Gesamtzufriedenheit gibt es bis auf eine Abweichung keine statistisch signifikanten Unterschiede bezogen auf die unterschiedlichen Gruppen von Nutzer/-innen. Diese eine Abweichung betrifft die befragten Personen, die zwischen 5 und 9 Jahren an der WU angestellt sind. Deren etwas höhere Gesamtzufriedenheit (der Mittelwert liegt bei 1,42) ließe sich mit einem Ergebnis der qualitativen Befragungen erklären. Es wurden gerade in den letzten 10 Jahren wesentliche Verbesserungen an der Universitätsbibliothek wahrgenommen, welche die erhöhte Zufriedenheit durch das unmittelbare Erleben dieser Verbesserungen in dieser Gruppe erklären könnten.

Tab. 13: Bewertung der gedruckten Bestände (in %)

Bewertung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	n	Mittelwert
Aktualität	24,2	52,1	17,5	6,2	194	2,06
Vollständigkeit	25,0	48,0	16,3	10,7	196	2,13
Verfügbarkeit	19,3	53,6	20,8	6,3	192	2,14

Tab. 14: Bewertung der elektronischen Bestände (in %)

Zufriedenheit	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	n	Mittelwert
elektr. Bücher	10,6	51,5	27,3	10,6	132	2,38
elektr. Zeitschriften	35,5	56,5	5,9	2,2	186	1,75
Literaturdatenbanken	47,5	50,3	2,3	0	177	1,55
Faktendatenbanken	27,1	58,8	12,9	1,2	85	1,88

Die Aktualität und Verfügbarkeit der gedruckten Bestände wird von kürzer Angestellten Mitarbeiter/-innen (0-4 J.) im Schnitt schlechter als von besonders lange Angestellten (20+ J.) beurteilt. Befristet angestellte Mitarbeiter/-innen bewerten die Freundlichkeit und das „sich Zeit nehmen“ der UB-Mitarbeiter/-innen besser als die unbefristet angestellten.

Tab. 15: Bewertung der Mitarbeiter/-innen (in %)

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	n	Mittelwert
Freundlichkeit	62,0	31,3	4,8	1,8	166	1,46
sich Zeit nehmen	57,0	34,5	8,5	0	142	1,51
Kompetenz	56,9	36,5	3,6	2,9	137	1,53

Angemerkt werden kann noch, dass die Gewährleistung einer hohen Zufriedenheit bei gedruckten Beständen aufgrund des aktuellen Trends in Richtung elektronischer Ressourcen zunehmend schwieriger wird. Da es im Bereich der wissenschaftlichen Recherche immer mehr zum Standard wird, dass recherchierte Texte sofort aufgerufen und ausgedruckt werden, kann eine gewisse Abnahme der Bereitschaft, auf gedruckte Bestände warten zu müssen, vermutet werden. In diesem Zusammenhang kann auch die Frustrationserfahrung stärker ausgeprägt sein, wenn Bestände verliehen oder aus anderen Gründen kurzfristig nicht verfügbar sind.

3.3 Bibliotheksbild

Um das quantitativ bestimmte Ausmaß der Zufriedenheit mit der Universitätsbibliothek auch qualitativ anzureichern, werden in diesem Abschnitt die Ergebnisse der Fragen nach dem Bibliotheksbild bei den wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen der WU vorgestellt. Sie sollen einen tieferen Einblick in das Meinungsbild zur UB erlauben, um ein besseres Gefühl für den derzeitigen Ausgangspunkt für die zukünftige Zusammenarbeit zwischen der Universitätsbibliothek und den Departments zu ermöglichen.

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse resultierten aus den Leitfadeninterviews sowie den Fokusgruppen. Konkret wurden folgende Fragen behandelt:

- „Welches Bild haben Sie von der UB bzw. gibt es persönliche Erfahrungen mit der UB, die Sie hervorheben würden?“
- „Welches Bild der UB herrscht Ihrer Erfahrung nach bei Ihren Kolleginnen und Kollegen vor?“
- „Haben Sie Erfahrungen mit anderen Universitätsbibliotheken?“ – „Wie sehen Sie die UB der WU Wien im Vergleich dazu?“

Die meisten befragten Mitarbeiter/-innen taten sich schwer, ein Bild von der Universitätsbibliothek zu formulieren. Das Hauptproblem bestand dabei darin, dass der Großteil der Befragten kaum physischen Kontakt mit der Hauptbibliothek hat. Doch abseits dieser Problematik wurden größtenteils positive Assoziationen hervorgebracht. Besonders positiv wurden die elektronischen Bestände hervorgehoben, speziell bei den wirtschaftswissenschaftlich ausgerichteten Departments. Allerdings wurden aufgrund des vergleichsweise geringen Alters und der Schwerpunkte der WU gewisse Schwächen festgehalten: Im Bereich historischer bzw. klassischer Literaturbestände sowie abseits der wirtschaftswissenschaftlichen Kerngebiete, wie bspw. der fremdsprachlichen Wirtschaftskommunikation, wird eine eher schlechte Ausstattung attestiert. Dies zeigt sich auch bei der Aufforderung, Erfahrungen mit anderen Universitätsbibliotheken mit der UB der WU zu vergleichen. Während die UB bei den wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen sehr gut abschnitt, fiel der Vergleich dazu bei den rechtswissenschaftlichen und fremdsprachlichen Departments eher weniger gut aus.

Allgemein herrscht ein sehr positives Bild von der UB vor: die Bibliothek wird als gut organisiert, lösungs- und bedürfnisorientiert beschrieben, wobei mehrfach der Verweis fiel, dass es eine positive Entwicklung in den letzten Jahren gegeben habe. Die Freundlichkeit und gute Kooperation mit den Mitarbeiter/-innen wurden ebenfalls hervorgehoben. Ein kleinerer Teil formulierte eine grundsätzliche Zufriedenheit bis zu einer neutralen Haltung.

Man kann auch ein gewisses Spannungsverhältnis zwischen den Institutsbibliotheken und der Hauptbibliothek erkennen. Einerseits verbinden einige befragte Personen mit ihren Institutsbibliotheken eine einfache und unkomplizierte Erreichbarkeit und Anschaffung der Bestände, während bei der Hauptbibliothek eine kompliziertere und langwierigere Handhabung gesehen wird. Andererseits steigt das Bewusstsein, dass die Integration der Institutsbibliotheken in die Universitätsbibliothek einige Vorteile mit sich bringt, wie bspw. ein professionelleres Bibliotheksmanagement und auch die Abnahme von Aufgaben, die in Verbindung mit der Betreuung der Studierenden in Literatur- und Rechercheangelegenheiten stehen.

Als wichtigsten Faktor für ein positives Bibliotheksbild kann das Kernelement jedweder Bibliothek festgehalten werden: die (fachspezifischen) Bestände. Diejenigen Departments, bei denen eine hohe Verfügbarkeit der zentralen Literatur gegeben ist, formulierten ein sehr positives Bild. Demgegenüber wurden negative Erfahrungen mit der Verfügbarkeit von Literatur erwähnt, die nicht zur Entlehnung zur Verfügung steht, da sie zulange von jemand an-

derem entlehnt worden ist. Dies betrifft besonders aktuelle Bestände, die auch stark von Studierenden nachgefragt werden und entsprechend leicht „blockiert“ sind.

Da in Zukunft am neuen Campus die Universitätsbibliothek über eine stärkere Präsenz an den Departments verfügt, kann in Bezug zum erhobenen Bibliotheksbild hervorgehoben werden, dass gerade in der Anfangszeit am neuen Campus eine kritische Zeit besteht, da viele Mitarbeiter/-innen einen stärkeren bzw. mehr oder weniger erstmaligen bewussten Kontakt zur UB haben werden.

4 Perspektiven

Die Daten in diesem Abschnitt setzen sich einerseits aus Antworten zu Fragen aus den qualitativen Erhebungen und zu den offenen Fragen der Online-Fragebogenerhebung¹⁰ zusammen. Dabei werden diese „Perspektiven“ in zweierlei Form behandelt: Erstens können die von den befragten Personen formulierten Anforderungen, Wünsche und Erwartungen anhand der qualitativen Daten kaum gewichtet werden. Das heißt, dass wenn ein Wunsch für einen konkreten Service oder Bestand hier festgehalten wird, so kann dieser als Anregung für die Universitätsbibliothek dienen, welche auf Basis ihres Expertenwissens eine Einschätzung darüber treffen muss, ob eine Einrichtung bzw. Anschaffung sinnvoll wäre; Zweitens wurde bereits eine Liste von konkreten möglichen neuen Services im Online-Fragebogen hinsichtlich ihrer Erwünschtheit abgefragt. Bei diesen Services verfügt man auch über ein quantitatives Maß, wie stark der Wunsch nach Realisierung dieser Dienste ist.

4.1 Offener Bedarf, Anforderungen, Wünsche

Die Ergebnisse zu den Anforderungen und Wünschen bzw. des offenen Bedarfs werden jeweils nach den davon betroffenen Bibliotheksbereichen gegliedert. Es handelt sich damit um eine systematisierte Ideensammlung, auf die für die Ausarbeitung von Servicekonzepten zurückgegriffen werden kann. Fett hervorgehobene Wünsche wurden besonders häufig genannt.

4.1.1 Bestand/Allgemein

- Ausbau der Bestände im Bereich Fremdsprachen
- **bewusste Budget-Priorität von Bestandsbeschaffung vor Serviceangebot**
- sämtliche gedruckten juristischen Zeitschriften und Kommentare auf der Spezialbibliothek des neuen Campus
- wichtige gedruckte Zeitschriften liegen auch direkt in Departments auf
- Anschaffung an Forschungsschwerpunkten orientieren (weniger „Gießkannenprinzip“)

¹⁰ Am Ende des Fragebogens wurden folgende zwei offene Fragen gestellt: „Was sind Ihre Erwartungen an die Universitätsbibliothek/Spezialbibliotheken am neuen Campus?“ und „Sollten Sie noch offene Fragen, Anregungen oder Kritikpunkte haben, würden wir uns freuen, wenn Sie diese hier erläutern würden!“.

- systematische Bedarfserhebungen für (elektronische) Bestände

4.1.2 Bestand/Erwerbung

- **effiziente, schnelle und einfache („unbürokratische“) Bestandsbeschaffung mit ausreichend Einflussmöglichkeiten durch die Institute**
- bei Buchbestellungen (automatische) Information, ob es sich bereits im Bestand der UB befindet

4.1.3 Elektronische Bestände

- Ausbau des (juristischen) Datenbankangebots
- mehr E-Books (auch für E-Book Reader)
- **Ausbau der elektronischen Zeitschriften** (auch hinsichtlich aktueller Ausgaben)

4.1.4 Bestand/Benutzung

- Übersichtlichkeit, Benutzerfreundlichkeit
- Schaffung einer angenehmen Arbeitsatmosphäre an den Bibliotheksstandorten
- längere Öffnungszeiten auch für Rückgabe/Abholung bereitgestellter Bücher
- elektronische Sicherung von Beständen (auch an Instituten)
- Sicherstellung der Bücher in den Freihandbereichen (strenge/sorgfältige Kontrolle)
- **längere (unbefristete) Entlehnung für wissenschaftliches Personal**
- bei (länger) entlehnten Büchern Kontaktmöglichkeit zu Entlehner/-in
- **möglichst reibungslose Organisation (Zeitersparnis für Mitarbeiter/-innen)**
- thematische Aufstellung der Buchbestände
- bessere Ausschilderung der Bestände (effizientere Auffindbarkeit)
- Vereinfachung des Fernzugriffs

4.1.5 Service/Ausstattung

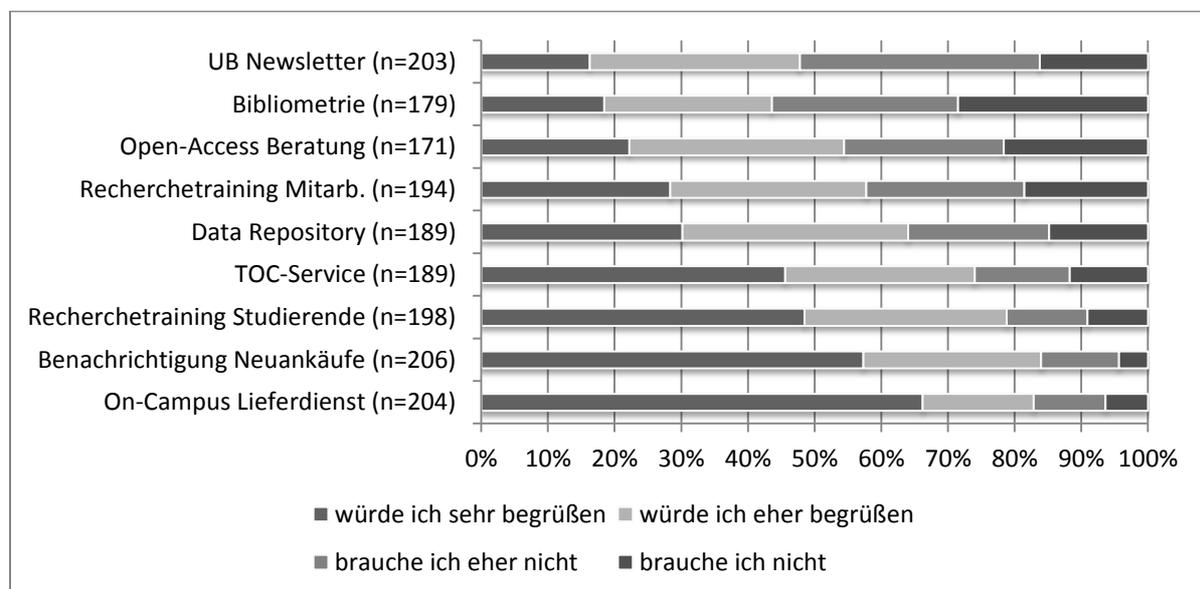
- Forcieren von Open-Access
- Einbindung von Jahresinhaltsverzeichnissen in gedruckte Zeitschriften

- On-Demand-Scan von Zeitschriftenbeiträgen
- Scanner/Kopierer in Spezialbibliotheken
- Optimierung der Schnittstelle zu Google Scholar (Zugriff auf von der UB lizenzierte Bestände)
- **Klärung rechtlicher/organisatorischer Fragen bei der Bereitstellung von Literatur im Rahmen von Lehrveranstaltungen**
- transparente Möglichkeit, Wünsche an die richtige Stelle der UB heranzutragen

4.2 Ausblick auf den neuen Campus

Mit der Frage „Am neuen Campus der WU Wien ist ein Ausbau des Serviceangebotes der Universitätsbibliothek geplant. Wie würden Sie folgende neue Serviceangebote beurteilen?“ wurden neun mögliche Services mittels folgender vierstufiger Skala abgefragt: „würde ich sehr begrüßen“, „würde ich eher begrüßen“, „brauche ich eher nicht“ und „brauche ich nicht“. Die Verteilung der Antworten ist in Abbildung 3 ersichtlich.

Abb. 3: Serviceausblick im Überblick



Am wünschenswertesten erschien den befragten Personen ein „On-Campus Lieferdienst“, bei dem gedruckte Bestände direkt an die Institute geliefert werden. In den qualitativen Befragungen wurde ein solcher Service als gewisser Ausgleich für den Verlust der Institutsbibli-

otheken gesehen. Eine disziplinspezifische automatische Benachrichtigung über Neuankäufe der UB steht an zweiter Stelle, wobei ein „TOC-Service“ (Table-of-Contents), bei dem Inhaltsverzeichnisse von gedruckten und elektronischen neu erschienenen Zeitschriften bereitgestellt werden, ein ähnlich gutes Ergebnis hervorbrachte. Beide Services würden eine Arbeitserleichterung mit sich bringen, was die hohe Zustimmungsrates plausibel macht. Researchtraining für Studierende trifft auf größeres Interesse als Trainingsangebote für Mitarbeiter/-innen. Durchschnittlich fiel die Zustimmung für ein Data Repository, das eine WU-interne Plattform für an der WU erhobene bzw. generierte Daten darstellt, aus. Dazu kann angemerkt werden, dass aus den qualitativen Befragungen eine gewisse Skepsis hervorging, inwieweit Mitarbeiter/-innen bereit sind, ihre mühevoll erhobenen Daten bereitzustellen. Zusätzliche neue Services wie Beratung beim Open-Access Publishing, die Bearbeitung bibliometrischer Anfragen und ein Newsletter zum Serviceangebot der UB bekamen den geringsten Zuspruch. Dies mag darin liegen, dass quer über alle Departments der Wunsch nach dem Ausbau der elektronischen, aber zum Teil auch der gedruckten Bestände besteht und die Mitarbeiter/-innen entsprechend die verfügbaren Mittel weniger in neue Services investiert sehen möchten. Allerdings fielen in den Interviews auch Bemerkungen, dass gewisse Services, bspw. die neue Bibliothekssuchmaschine `primo@wu`, erst durch den Online-Fragebogen bekannt wurden. Es scheint also ein prinzipielles Interesse daran zu bestehen, über neue Services informiert zu werden. Eine Erklärung für die vergleichsweise niedrige Erwünschtheit eines Newsletters der UB kann darin liegen, dass Newsletter sehr oft „künstliche News“ erzwingen, da sie periodisch konzipiert sind. Das heißt, ein Newsletter wird regelmäßig ausgesandt, auch wenn es eigentlich keine wichtigen Neuigkeiten gibt, was dann bei der aktuellen hohen E-Mail-Belastung als negativ und störend wahrgenommen wird. Folgt man dieser Erklärung, so wäre es angebracht, einen Newsletter einzuführen, der wirklich nur dann erscheint, wenn es Neuigkeiten gibt, die vor allem den Bereich der Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter/-innen betreffen. Da derzeit nicht alle bestehenden Angebote der UB, die in diesen Bereich fallen, bekannt sind, könnte man zusätzlich eine übersichtliche Seite auf der Homepage der UB einrichten, auf der das Serviceangebot der UB für die Mitarbeiter/-innen übersichtlich dargestellt wird.

Im Rahmen der qualitativen Erhebungen wurde weiters die Frage gestellt: „Was erwarten Sie sich von der Universitätsbibliothek am neuen Campus der WU?“ Unter den negativen Erwartungen fielen dabei der Autonomieverlust der Institute, bürokratischere Abläufe bei der An-

schaffung, die Befürchtung, dass Bestellrechte reduziert werden könnten und dass die Handapparate nicht ausreichende Kapazitäten haben werden. Demgegenüber steht die positive Erwartung, dass die Zentralisierung gleichermaßen eine Professionalisierung mit sich bringt. Die Anschaffung sollte effizienter und transparent werden, wodurch Dubletten reduziert und Einkäufe optimiert werden können. Die Institutsbibliotheken dienen dabei in der Regel als Maßstab für das neue Bibliothekssystem. Man fordert möglichst reibungslose und einfache Abläufe und auch 24 Stunden Zugang zu den Beständen. Ebenso wurde die Erwartung formuliert, dass die UB die Wünsche der Departments aktiv erhebt und versucht, diese umzusetzen.

Als allgemeine Erwartung besteht der Ausbau der elektronischen Bestände. Dies ist in der Regel explizit erwünscht und der Trend hin zu mehr elektronischen Beständen wird entsprechend generell sehr positiv eingeschätzt. Immer wieder wird in diesem Zusammenhang aber auch betont, dass dabei nicht auf die gedruckten Bestände vergessen werden darf.

4.3 Ideale Bibliothek

Da von den Mitarbeiter/-innen zu erwarten war, dass sie bis zu einem gewissen Grad eine realistische Einschätzung hinsichtlich der ökonomischen Machbarkeit bei den Wünschen und Anforderungen an die UB miteinbeziehen, wurde versucht, im Rahmen der Fokusgruppen gewissermaßen utopische Vorstellungen einer idealen Bibliothek zu behandeln: „Wie würde die ideale Bibliothek ihres Erachtens aussehen? (Nehmen Sie dabei keine Rücksicht auf beschränkte Bibliotheksbudgets)“. Die Antworten auf diese Frage können zur allgemeinen Orientierung bei der zukünftigen Entwicklung der UB dahingehend nutzenbringend sein, als dabei die von den Mitarbeiter/-innen als besonders wichtig empfundenen Themen angesprochen werden.

Die ideale Universitätsbibliothek ist durch reibungslose, effiziente und schnelle Abläufe geprägt. Pointiert formuliert: *Die ideale Bibliothek ist eine, die man nicht bemerkt.*¹¹ Konkreter bedeuten diese reibungslosen Abläufe bspw. eine sehr schnelle Bearbeitung bei der Entle-

¹¹ Dies zeigt sich auch bei den wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen, bei denen gerade bei den elektronischen Beständen bereits relativ ideale Zustände gesehen werden. Als Konsequenz gerät dabei aber die Universitätsbibliothek aus dem Blick, was man daran erkennen kann, dass viele Befragte kein Bild mehr von ihr formulieren können.

nung. So würden vom Institut aus vorgenommene Entlehnungen noch am selben Tag geliefert werden und Bestellungen neuer Bücher binnen einer Woche katalogisiert und verfügbar sein. Die Entlehnung würde für Mitarbeiter/-innen unbefristet sein, wobei die Bücher nur dann zurückgegeben werden müssten, wenn sie an anderer Stelle benötigt werden würden. Der mögliche On-Campus Lieferdienst würde damit sogar in den Bereich der idealen Bibliothek fallen, da sie „Expeditionen“ obsolet machen würden, was eine Zeitersparnis für die wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen bzw. Sekretariate bedeuten würde.

Arbeitererleichterung und damit Zeitersparnis für die Mitarbeiter/-innen steht im Vordergrund der idealen Bibliothek. Neben der rasanten Entlehnung und Anschaffung übernimmt die Bibliothek auch die Organisation und Distribution der für die Lehre benötigten Literatur. Sie nimmt Literaturlisten von den Lehrenden entgegen und übernimmt die Zusammenstellung und die Distribution des Materials an die Studierenden sowie die Klärung der urheberrechtlichen Bestimmungen.

An der idealen Bibliothek sind die Bestände vollständig und immer auf dem aktuellsten Stand. Bei den elektronischen Zeitschriftenabonnements sind alle Ausgaben, besonders die aktuellsten, sofort verfügbar. Die ideale Bibliothek ist eine entgrenzte Bibliothek. Sie schafft effiziente und schnelle Zugriffsmöglichkeiten auch zu Beständen anderer Bibliotheken und integriert ebenso elektronische Zeitschriften, Bücher und Datenbanken anderer (österreichischer) Universitätsbibliotheken.

Schließlich sind die Mitarbeiter/-innen an der idealen Bibliothek von hoher Recherchekompetenz und Problemlösungsbereitschaft gekennzeichnet. Bei an sie herangetragenem Wünschen sind sie sichtlich an einer optimalen Lösung und Bedarfsdeckung interessiert und unterstützen bei der Erschließung neuer thematischer Bestände.

5 Recherchestrategien und bibliotheksrelevante Arbeitsweisen

Dieser Abschnitt befasst sich mit der Beschreibung der Recherchestrategien der wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen der WU, wobei auch hier zunächst auf eine Gesamtauswertung der Ergebnisse fokussiert wird (5.1). Die Ergebnisse bezogen auf spezifische Gruppen, bspw. nach Department oder Position, werden nur dann hervorgehoben, wenn es diesbezüglich Auffälligkeiten in den Daten gibt. Im Anschluss an die Gesamtauswertungen wird vor allem auf Basis der qualitativen Erhebungen auch auf disziplinspezifische Arbeits- und Rechercheweisen eingegangen (5.2). Sinn dieses Abschnittes ist es, für die Universitätsbibliothek ein klareres Bild zu erstellen, wie die bibliotheksrelevanten Arbeitsweisen und die damit verbundene Bestands- und Servicenutzung in den jeweiligen Disziplinen erfolgen. Damit kann bei der Konzeption zukünftiger Service- und Bestandsangebote gezielter auf die Bedürfnisse in den einzelnen Departments eingegangen werden.

5.1 Gesamtauswertung

Mit Blick auf Tabelle 16 kann zunächst vorausgeschickt werden, dass 71,3 % der Antworten auf die Frage nach der Häufigkeit der wissenschaftlichen Recherche auf „mehrmals pro Woche“ entfielen¹². Vergleicht man diese allgemeine Recherchehäufigkeit mit der Nutzung einzelner Services und Bestände, so weisen nur elektronische Zeitschriften (67,3 % mit „min. einmal in der Woche“) eine derart hohe Häufigkeit auf, gefolgt vom Gesamtkatalog der WU (46,1 % mit „min. einmal in der Woche“). Wissenschaftliche Recherche, das geht auch aus den qualitativen Erhebungen hervor, ist integraler Bestandteil der Arbeit des wissenschaftlichen Personals und ist aufgrund der ähnlich hohen Häufigkeit meist mit der Nutzung der elektronischen Bestände, insbesondere der elektronischen Zeitschriften, verbunden.

Von den Bibliotheksbeständen (siehe Tab. 17) werden am häufigsten die elektronischen Zeitschriften genutzt, gefolgt von den Literaturdatenbanken und den gedruckten Büchern. Gedruckte Bücher und Zeitschriften werden überdurchschnittlich häufig an den rechtswissenschaftlichen Instituten genutzt. Ansonsten werden gedruckte Zeitschriften und auch elektronische Bücher allgemein wesentlich weniger häufig genutzt. Die sehr geringe Nut-

¹² Dabei handelt es sich um die einleitende Frage des Fragebogens: „Wenn Sie an ihre eigene wissenschaftliche Arbeit im letzten Jahr (2011) denken: Wie häufig haben Sie Literatur im Rahmen Ihrer Forschung recherchiert? (bspw. Literatursuche in Katalogen, Datenbanken oder über verschiedene andere Angebote im Internet).“

zungshäufigkeit bei den Faktendatenbanken ist wohl einerseits darauf zurückzuführen, dass es sich bei Faktendaten in der Regel um einen „Einmalzugriff“ handelt, danach wird längere Zeit an den Daten gearbeitet, sodass ein häufigerer Zugriff nicht notwendig wird. Andererseits sind die Faktendatenbanken nur für einige Disziplinen relevant.

Tab. 16: Recherchehäufigkeit gesamt

	n	%
mehrmals in der Woche	129	71,3
etwa einmal in der Woche	24	13,3
mehrmals im Monat	20	11,0
mehrmals im Jahr	7	3,9
seltener	1	0,6
Gesamt	181	

Tab. 17: Nutzungshäufigkeiten der Bestände (Mittelwerte)¹³

	gedr. Bücher	elektr. Bücher	gedr. Zeitschr.	elektr. Zeitschr.	Lit.datenb.	Faktendatenb.
Mittelwert	1,86	2,69	2,68	1,57	1,77	3,39

Aufgrund der bisherigen Bibliotheksstruktur erfolgt die Nutzung von gedruckten Bibliotheksbeständen wesentlich über die Institutsbibliotheken. Die Hauptbibliothek weist sogar nur geringfügig häufigere Nutzungswerte auf, als jeweils andere Institutsbibliotheken. Das heißt, für den Bezug gedruckter Bestände rangiert die Hauptbibliothek etwa auf Augenhöhe mit anderen Institutsbibliotheken. Bei den Rechtswissenschaften wird die Hauptbibliothek sogar seltener als die Bibliotheken an anderen Insituten genutzt. Eine durchschnittlich häufigere Nutzung anderer Bibliotheken außerhalb der WU findet sich neben den Rechtswissenschaften auch bei der fremdsprachlichen Wirtschaftskommunikation. Aus den qualitativen Befragungen ging hervor, dass diese Disziplinen etwa die Bibliothek der Universität Wien relativ

¹³ Fragetext: „Wie häufig greifen Sie üblicherweise auf folgende Bestände der Hauptbibliothek und der Institutsbibliotheken der WU zu?“ Antwortmöglichkeiten: „mindestens einmal in der Woche“ (1), „mehrmals im Monat“ (2), „mehrmals im Jahr“ (3), „seltener“ (4) und „nie“ (5).

häufig nutzen, da dort die Bestandsausstattung im Bereich Fremdsprachen und Rechtswissenschaften besser eingeschätzt wird.

Tab. 18: Nutzungshäufigkeit der verschiedenen Bibliotheken (Mittelwerte)¹⁴

	Hauptbibliothek	eigene Institutsbibliothek	andere Institutsbibliotheken	andere Bibliotheken
Mittelwert	2,96	1,54	3,22	3,66

Allgemein nehmen bei den wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen zentrale WU-interne Angebote wie der Gesamtkatalog und die Datenbanken einen sehr hohen Stellenwert ein. Google Scholar weist eine vergleichsweise niedrige Nutzung auf, was an einem niedrigeren Stellenwert abseits der wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen liegen kann. Denn die Nutzung ist etwa da besonders sinnvoll, wo eine gute Verfügbarkeit elektronischer Bestände besteht, die mit Google Scholar verknüpft sind. Informationsangebote von akademischen Netzwerken weisen den niedrigsten Stellenwert auf. Im Bereich der wissenschaftlichen Recherche scheinen sich hier keine bedeutenden Informationsquellen entwickelt zu haben. Neben der niedrigen Bekanntheit weist primo@wu auch bei denen, die diese Suchmaschine nutzen, eine vergleichsweise niedrige Bedeutung auf. Der österreichische Verbundkatalog hat insgesamt einen geringeren Stellenwert, da besonders im Bereich Wirtschaft und Management die Bestände an der WU österreichweit wohl am vollständigsten sind. Die fremdsprachliche Wirtschaftskommunikation sieht sich mit einem Mittelwert von 1,73 hingegen sehr häufig auf diesen Katalog angewiesen. Hier ließe sich entsprechend überlegen, ob gerade das Angebot der inländischen Fernleihe für diesen Bereich optimiert werden könnte.

¹⁴ Fragetext: „Wie häufig nutzen Sie die gedruckten Bestände folgender Bibliotheken?“.

Tab. 19: Stellenwert verschiedener Services (Mittelwerte)¹⁵

	Google Scholar	Google Books	Websuch- maschinen	Online Buch- handel	Wikipedia	Öst. Verbund- katalog	WU Gesamtkat.	primo@wu	Datenbanken	Repositorien	akademische Netzwerke
n	149	185	203	188	195	183	207	62	199	126	120
Mittelwert	2,32	3,16	2,48	3,48	3,74	3,07	2,10	3,06	2,01	3,24	4,24

In Tabelle 20 sind die Mittelwerte zur Nutzungshäufigkeit zentraler Services der UB angegeben. Ergänzend zum oben festgehaltenen niedrigen Stellenwert von primo@wu zeigt sich hier wiederum, dass diese Suchmaschine nur selten genutzt wird. Anschaffungsvorschlag, Fernleihe und Fachauskunft werden am seltensten genutzt, auf diese wird damit eher nur in Sonderfällen zurückgegriffen. Häufiger wird praktisch nur der Gesamtkatalog genutzt, gefolgt vom Fernzugriff. Aus dieser Sicht zeigt sich, dass bibliotheksinterne Services bei der alltäglichen wissenschaftlichen Recherche abseits des Gesamtkatalogs keine hauptsächliche Nutzung finden.

Tab. 20: Nutzungshäufigkeit von Services der UB (Mittelwerte)¹⁶

	WU Gesamtkatalog	primo@wu	Fernleihe/ Document Delivery	Anschaffungsvor- schlag	Fernzugriff	Entlehnung	ePub ^{wu}	Fachauskunft
n	206	81	199	189	192	206	152	201
Mittelwert	1,81	3,32	3,94	4,21	2,49	2,92	3,69	4,27

¹⁵ Fragetext: „Welchen Stellenwert haben für Sie folgende Angebote bei der wissenschaftlichen Recherche?“ Antwortmöglichkeiten: „hoher Stellenwert“ (1) bis „niedriger Stellenwert“ (7). Bei der Frage wurden auch zwei offene Items angeboten, um weitere genutzte Services angeben zu können. Die genannten anderen Angebote in einer einfachen Aufzählung: Kollektivvertragsdatenbank, Scopus, Suchmaschinen von Verlagen, VPN und Bibliotheken der Uni Wien, PWC Bibliothek, DBLP der Uni Trier, Web of Science (TU Wien), englischsprachige Fachdatenbanken, Rechtsinformationssystem, Schneeballprinzip über Literaturhinweise in Artikel und Büchern, wissenschaftliche/fachspezifische Blogs, Homepages von Wissenschaftler/-innen im entsprechenden Fachgebiet, Karlsruher Virtueller Katalog, WorldCat.

¹⁶ Fragetext: „Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote der Universitätsbibliothek?“

Bei den qualitativen Befragungen wurde nach der Nutzung der Website der Universitätsbibliothek im Rahmen der Literaturrecherche gefragt. Einige wenige der befragten Personen gaben an, die Website praktisch nicht zu nutzen. Die meisten, die sie nutzen, greifen aufgrund der dort verlinkten Datenbanken und des Gesamtkatalogs zu. Eine andere Form der Nutzung wurde nicht angegeben. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass sich bei der Recherche gewisse Routinen herausgebildet haben, bei denen gezielt über die Website Datenbanken und Kataloge angewählt werden. Aufgrund eines solchen Routinecharakters kann tendenziell wohl davon ausgegangen werden, dass die Effizienz bei der Distribution von Informationen zu Neuigkeiten, Beständen und Services über die Website eher gering ausfallen dürfte. Darauf weist auch die hohe Unbekanntheit von `primo@wu` hin, obwohl der Link zu dieser Suchmaschine auf der Website gleich über dem Gesamtkatalog platziert ist.

5.2 Auswertung nach Disziplinen

Nachfolgend wird nun auf die Ergebnisse aus den qualitativen Befragungen eingegangen. Die Hauptfrage kreist dabei darum, von welchen bibliotheksrelevanten Arbeitsweisen die Departments der WU geprägt sind. Dies betrifft besonders die Bibliotheksbestände, welche in den jeweiligen Disziplinen relevant sind.

Die Recherchestrategien lassen sich anhand des empirischen Materials nur auf einer Gesamtebene beschreiben. Hinsichtlich der verschiedenen Institute konnten keine markanten Unterschiede festgestellt werden. Neben der Schlagwortsuche in Datenbanken wird gleichermaßen das „Schneeballsystem“ hervorgehoben. Dieser Recherchestil fokussiert auf Verweise in bereits bekannter bzw. neu entdeckter Literatur. `primo@wu` und der Gesamtkatalog der WU werden als Recherchertools kaum bis gar nicht genannt. Sie dienen in der Regel nur zur Kontrolle, ob spezifische Bestände an der WU verfügbar sind. In den jeweiligen Disziplinen gibt es keine einheitliche Datenbankwahl. Vielmehr scheint es so zu sein, dass eine oder einige wenige Datenbanken aufgrund von Gewohnheiten und persönlichen Präferenzen genutzt werden. Bei den Recherchehilfen dominierte mit Ausnahme der Rechtswissenschaften in den persönlichen Befragungen Google Scholar.

Auf einer allgemeinen Ebene kann weiters hervorgehoben werden, dass der Trend in Richtung elektronischer Bestände auf einer breiten Basis positiv eingeschätzt wird. Dabei wird die Zeitersparnis besonders hervorgehoben, wobei auch erwähnt wird, dass daneben

die gedruckten Bestände nicht vernachlässigt werden dürfen. Das physische Aufsuchen von Bibliotheksbeständen, um Bücher zu entleihen, wurde nur abseits der Wirtschaftswissenschaften positiv hervorgehoben. Dabei wird bei thematischen Aufstellungssystematiken der Vorteil betont, dass man im Umfeld des zuerst gesuchten Buches weitere relevante Literatur entdecken kann.

Aus den Daten lassen sich für die Beschreibung der Arbeitsweisen an der WU drei grobe Kategorien bestimmen: 1. Wirtschaftswissenschaften, 2. Rechtswissenschaften und 3. Sozial- und Geisteswissenschaften. Nicht alle Departments lassen sich geschlossen eindeutig einem dieser drei Bereiche zuordnen, da unterschiedliche Arbeitsweisen auch innerhalb von Departments und auch Instituten nebeneinander bestehen können. Diese Bereiche lassen sich aber durchaus sinnvoll voneinander unterscheiden und weisen jeweils eigene Besonderheiten auf.

5.2.1 Wirtschaftswissenschaften

Zu diesem wissenschaftlichen Bereich werden die Departments „Welthandel“, „Finance, Accounting and Statistics“, „Informationsverarbeitung und Prozessmanagement“, „Management“, „Marketing“, „Unternehmensführung und Innovation“ sowie bis zu einem gewissen Grad auch die „Volkswirtschaft“ gezählt. Mit sieben von elf Departments entspricht dieser Bereich der Mehrheit an der WU.

In den wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen dominieren nach naturwissenschaftlichem Vorbild Zeitschriftenbeiträge, die das hauptsächliche Feld aktueller Forschung bilden. Diese werden in der Regel in elektronischer Form genutzt, wobei die Bestandsabdeckung an der WU als sehr gut gilt. Bücher haben hier stark an Bedeutung verloren. Zahlenmäßig wurde die Bedeutung etwa zwischen fünf bis zehn Prozent Bücher vs. 90 bis 95 Prozent Zeitschriftenartikel geschätzt. Bücher werden noch in Form von Überblicksbänden, Lehr- und Methodenbüchern sowie auch im Bereich spezialisierter Forschung hervorgehoben. Working Papers und Preprint-Archive sind am ehesten in den Wirtschaftswissenschaften vertreten, scheinen aber tendenziell keine besonders herausragende Rolle zu haben.

Faktendaten wie Unternehmensdaten und Statistiken werden immer wieder erwähnt, allerdings wird bei diesen relativ häufig eine individuelle Anfrage beschrieben. Manche Daten-

bestände werden an den Instituten gesondert angekauft bzw. organisiert oder bei externen Einrichtungen wie bspw. Statistik Austria angefragt. Der Bedarf an Faktendaten erscheint so entsprechend schwieriger über pauschale Datenbankpakete gestillt werden zu können als es bei den Zeitschriften der Fall ist. Entsprechend wäre hier von einem gewissen Zusatzaufwand für die UB bei der Beschaffung auszugehen.

Erfahrungen mit einer vergleichsweise weniger guten Ausstattung bestehen aber auch in den Wirtschaftswissenschaften. Explizit hervorgehoben wurde etwa die interdisziplinäre Forschung. So vermisst man auch in den Wirtschaftswissenschaften zum Teil Bestände in den Bereichen der Soziologie und Psychologie.

5.2.2 Rechtswissenschaften

An den rechtswissenschaftlichen Instituten herrscht die größte Skepsis gegenüber der Bibliotheksstruktur am neuen Campus vor. Dies liegt daran, dass sich dort die Forschung noch sehr stark an gedruckten Beständen orientiert. Bücher spielen eine wesentliche Rolle, die zumindest gleich gewichtig wie Zeitschriftenartikel sind. Die Rechtswissenschaften verstehen sich als reine Literaturwissenschaften, wo die Datenrecherche abseits von Rechtsdatenbanken keine Rolle spielt.

Damit kommt es zu einer besonderen Bedeutung der physischen Bibliothek, bei der auch die Wichtigkeit der thematischen Aufstellung hervorgehoben wird. Datenbanken und Dienste wie Google Scholar spielen eine eher kleinere Rolle. Vielmehr wurde erwähnt, dass die Literaturrecherche bei der Standardliteratur beginnt, und dass dann entsprechend über die Literaturhinweise weitergearbeitet wird. Deshalb wird in Zukunft das reibungslose Funktionieren der Entlehnung von Kommentaren und Standardwerken für die Handapparate eine große Rolle spielen.

Als schwieriges Feld wird die englischsprachige juristische Literatur betont. Aus diesem Bereich sind Monographien in der Regel sehr teuer und englische Datenbanken werden als nur sehr eingeschränkt verfügbar wahrgenommen. Eine internationalere Ausrichtung der Rechtswissenschaften an der WU wird deshalb als schwierig eingeschätzt.

5.2.3 Sozial- und Geisteswissenschaften

In den letzten diesen Bereich können die fremdsprachliche Wirtschaftskommunikation und Teile der Sozioökonomie und Volkswirtschaft eingeordnet werden. Er zeichnet sich im Vergleich zu den Wirtschaftswissenschaften dadurch aus, dass Bücher und Zeitschriften in etwa eine gleich hohe Bedeutung haben. In der geisteswissenschaftlich orientierten Forschung dürften sie sogar einen noch höheren Stellenwert haben.

Disziplinen wie Soziologie, Wirtschaftsgeschichte, Slawistik und Amerikanistik sind noch relativ stark am Buch orientiert. Dabei reichen die relevanten Bestände in der Regel historisch weiter zurück, sodass sich eine weniger klare Priorität ergibt, nur die aktuellsten Bücher der letzten Jahre in den Spezialbibliotheken aufzustellen.

Auch im Bereich der Sozialwissenschaften ist der Trend zu elektronischen Journalen schon weit vorangeschritten. Hier gibt es aber an der WU nur eine geringere Bestandsabdeckung und damit einhergehend eine geringere Zufriedenheit mit den Beständen. Zusätzlich fällt es schwerer, eine hohe Zufriedenheit bei den gedruckten Beständen herzustellen, da einerseits eine vollständige und aktuelle Anschaffung nicht so ohne weiteres möglich ist wie bei elektronischen Zeitschriften, wo umfassende Forschungsbereiche mit der Anschaffung von Zeitschriftenpaketen abgedeckt werden können. Andererseits wird in den Sozial- und Geisteswissenschaften auch relativ häufig auf ältere Buchbestände zurückgegriffen, welche die WU allein aufgrund ihres im Vergleich zu anderen Universitäten jüngeren Alters kaum einigermaßen vollständig abdecken kann. Dies wäre lediglich bei den elektronischen Zeitschriften möglich, bei denen auch alte Bestände verfügbar gemacht werden können. Entsprechend wird in diesem Bereich regelmäßig auf Bestände anderer Universitätsbibliotheken entweder über die Fernleihe oder insbesondere direkt an der Uni Wien zurückgegriffen.

6 Zusammenfassung

Die Befragungen haben ein positives Bild von der Universitätsbibliothek ergeben. Besonders im Kerngebiet der WU, den Wirtschaftswissenschaften, herrscht eine hohe Zufriedenheit mit den Bibliotheksbeständen vor, während die benachbarten Disziplinen zum Teil durchaus auch gute Einschätzungen vornehmen, dort allerdings der Ruf nach einer Verbesserung des Bestandsangebotes lauter erfolgt. Eine Herausforderung am neuen Campus besteht also darin, dass es zu einer Verbesserung bei den rechts-, sozial- und geisteswissenschaftlichen Disziplinen kommt und gleichzeitig das hohe Niveau im Bereich der Wirtschaftswissenschaften hält. Dabei trifft die Forcierung der elektronischen Bestände auf breite Zustimmung.

Allgemein zeigte sich, dass sich die wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen der WU eine professionelle Universitätsbibliothek erwarten, welche reibungslose Abläufe bei der Bestandsorganisation und -anschaffung sicherstellt. Eine zentrale Erwartung betrifft die stete Erweiterung und Verbesserung der Bibliotheksbestände. Dies würde mit einer gewissen Einschränkung des Spielraums bei Dienstleistungen einhergehen, die nicht auf Bestandsmanagement oder Recherchertools fokussieren. Allerdings scheint grundsätzlich jedes zusätzliche Serviceangebot der UB positiv aufgenommen zu werden, welches unmittelbar in einer Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter/-innen mündet. Dies betrifft beispielsweise die Übernahme von Aufgaben im Bereich der Lehre wie Recherchetrainings für Studierende.

Bei den Ergebnissen der Fragebogenerhebung zeigte sich, dass die elektronischen Bestände wie E-Journals und Literaturdatenbanken einerseits eine hohe Bedeutung haben und andererseits eine hohe Zufriedenheit aufweisen. Verbesserungsbedarf kann bei den elektronischen und gedruckten Büchern gesehen werden. Eine erfolgreiche Positionierung neuer Services, wie ePub^{WU} oder primo@wu, steht noch aus. Eine schlechtere Bewertung herrscht auch bei den Faktendatenbanken vor, die aber auch mit dem häufig zusätzlich anfallenden Aufwand bei der Beschaffung von Faktendaten verbunden ist.

Von den wissenschaftlichen Mitarbeiter/-innen wird in den letzten Jahren eine Verbesserung der Leistung der UB gesehen. Die Bibliotheksstruktur am neuen Campus stellt dabei die große Herausforderung dar, diesen Trend fortzusetzen. Im Zuge der Schließung der Institutsbibliotheken entsteht mit vielen Instituten erstmals ein regelmäßigerer Austausch, bei dem die UB die Institute vor allem davon überzeugen muss, dass sie ihr Möglichstes unternimmt, das Bestandsangebot entsprechend deren Vorstellungen und Anforderungen zu gestalten.

7 Anhang

7.1 Literaturverzeichnis

Dollinger, Bernd (2003): Computergestützte Benutzerbefragung der UB Augsburg. Methodische Anmerkungen und Perspektiven für Online-Erhebungen, in: Bibliotheksdienst 37(7), S. 876-885.

Follmer, Robert et al. (2002): Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrheinwestfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen, S. 20-25.

Kohl, Oliver (2000): Befragungen in Bibliotheken. Das Beispiel einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz, S. 87-92.

WU Wien (2010): WU Gleichstellungsbericht 2010,
<http://www.wu.ac.at/structure/about/publications/gleichstellungsbericht2010.pdf> (Zugriff: 22.4.2012).

7.2 Tabellenverzeichnis

<i>Tab. 1: Stichprobe nach Positionen</i>	6
<i>Tab. 2: Stichprobe nach Dauer des Anstellungsverhältnisses</i>	7
<i>Tab. 3: Stichprobe nach (un-)befristeten Arbeitsverhältnissen</i>	7
<i>Tab. 4: Stichprobe nach Departments und Ausschöpfungsquoten</i>	8
<i>Tab. 5: Zusammensetzung der Fokusgruppen</i>	9
<i>Tab. 6: Leitfadeninterviews an den Instituten der WU</i>	10
<i>Tab. 7: Servicebekanntheit und „Nicht-Nutzung“</i>	12
<i>Tab. 8: Nutzungshäufigkeiten Bestände (in %)</i>	14
<i>Tab. 9: Nutzungshäufigkeiten Bibliotheken (in %)</i>	14
<i>Tab. 10: Nutzungshäufigkeiten Bibliotheksservices (in %)</i>	14
<i>Tab. 11: Wichtigkeit und Zufriedenheit mit Bibliotheksservices</i>	16
<i>Tab. 12: Gesamtzufriedenheit (in %)</i>	18
<i>Tab. 13: Bewertung der gedruckten Bestände (in %)</i>	18
<i>Tab. 14: Bewertung der elektronischen Bestände (in %)</i>	18
<i>Tab. 15: Bewertung der Mitarbeiter/-innen (in %)</i>	19

<i>Tab. 16: Recherchehäufigkeit gesamt</i>	29
<i>Tab. 17: Nutzungshäufigkeiten der Bestände (Mittelwerte)</i>	29
<i>Tab. 18: Nutzungshäufigkeit der verschiedenen Bibliotheken (Mittelwerte)</i>	30
<i>Tab. 19: Stellenwert verschiedener Services (Mittelwerte)</i>	31
<i>Tab. 20: Nutzungshäufigkeit von Services der UB (Mittelwerte)</i>	31

7.3 Abbildungsverzeichnis

<i>Abb. 1: Service-Stellenwerte im Überblick</i>	13
<i>Abb. 2: Stärken und Schwächen des Serviceangebots</i>	17
<i>Abb. 3: Serviceausblick im Überblick</i>	24

7.4 Interviewleitfaden

Module	Fragen	Aspekte
Bibliotheksrelevante Arbeitsweisen/ Recherche-strategien	1. Wenn Sie an Ihre eigene Forschung denken: können Sie mir bitte erzählen welchen Rolle Literaturrecherche in für Ihre Forschung spielt? 2. ... und welche Rolle spielt Datenrecherche?	a) Welche Art von Literatur? (Zeitschriften, Bücher, Working Papers/Pre-Print Archive) b) elektronisch/gedruckt? b) Welche Datenbanken/Repositorien? c) Wird von Univ.-Bibl. der WU abgedeckt?
	Wenn Sie im Rahmen Ihrer Forschung zu einem (neuen) Thema recherchieren: Wie gehen Sie da in der Regel vor? Mit der Recherche meine ich jetzt z.B. Literatur- und Datenbankrecherchen	- Wie steigt man in ein? - Welche Dienste? (UB-Kataloge, primo@wu, Google-Scholar, Datenbanken) - Wird Website der Universitätsbibliothek genutzt?
	Wie verwalten Sie Ihre Literatur? (bspw. Literaturverwaltungsprogramme)	Nutzung von EndNote und Schnittstellen mit UB-Katalog
	Derzeit gibt es einen starken Trend in Richtung elektronischer Bestände: Wie würden Sie diesen Trend für Ihre eigene Forschung bzw. Ihr Fachgebiet bewerten/einschätzen?	
	Wie halten Sie sich in Ihrem Forschungsgebiet auf dem Laufenden?	Neuerscheinungen Konferenzen
Bibliotheksbild	Welche Rolle spielt die UB und die Institutsbibliotheken für Ihre eigene Forschung?	
	Welches Bild haben Sie von der UB bzw. gibt es persönliche Erfahrung mit der UB, die Sie hervorheben würden?	positiv/negativ?
	Gibt es besondere Anforderungen an die Universitätsbibliothek, die mit Ihrem Department bzw. Institut verbunden sind?	Verhältnis von Handapparat, Institutsbibliothek und Hauptbibliothek
	Welches Bild der UB herrscht Ihrer Erfahrung nach bei Ihren Kolleginnen und Kollegen vor?	
Ideale Bibliothek	1. Haben Sie Erfahrungen mit anderen Universitätsbibliotheken? 2. Wie sehen Sie die UB der WU Wien da im Vergleich?	
	Was würden Sie sagen, fehlt der UB ganz dringend?	fehlende/wünschenswerte Services bzw. Ausstattung
Ausblick auf die Universitätsbibliothek am neuen Campus	Was erwarten Sie sich von der Universitätsbibliothek am neuen Campus der WU?	Wünsche Chancen Ängste/Befürchtungen

7.5 Leitfaden für Fokusgruppen

Module	Fragen	Aspekte
Bibliotheksanforderungen	<i>Was muss eine Universitätsbibliothek ihres Erachtens heutzutage unbedingt leisten? Was sind die zentralen Aufgaben?</i>	
	<i>Derzeit gibt es einen starken Trend in Richtung elektronischer Bestände: Wie würden Sie diesen Trend der letzten Jahre für Ihre Disziplin bewerten/einschätzen?</i>	- Was hat sich verändert? - Verzicht auf Print-Ausgaben von Zeitschriften zugunsten der elektronischen Ausgabe denkbar?
	<i>Sehen sie einen Bedarf an bzw. Potential für WU-eigene Repositorien? Damit ist einerseits eine Online-Plattform gemeint, bei der man eigene Texte online publizieren kann und andererseits eine WU-interne Plattform, bei der man selbst erhobene/generierte Daten einspeisen kann.</i>	
Bibliotheksbild	<i>Welches Bild haben Sie von der UB bzw. gibt es persönliche Erfahrung mit der UB, die Sie hervorheben würden?</i>	
	<i>Welches Bild der UB herrscht Ihrer Erfahrung nach bei Ihren Kolleginnen und Kollegen vor?</i>	positiv/negativ?
Ideale Bibliothek	<i>1. Wie würde die ideale Bibliothek ihres Erachtens aussehen? (Nehmen Sie dabei keine Rücksicht auf beschränkte Bibliotheksbudgets) 2. Gibt es besondere Bestände, Services oder Ausstattungen, die Sie sich wünschen würden?</i>	<i>optional: 1. Haben Sie Erfahrungen mit anderen Universitätsbibliotheken? 2. Wie sehen Sie die UB der WU Wien da im Vergleich?</i>
	<i>Wenn Sie jetzt an die angesprochenen Punkte zur „idealen Bibliothek“ denken: Was würden Sie sagen, fehlt der UB ganz dringend? Was wäre besonders wichtig?</i>	fehlende/wünschenswerte Services bzw. Ausstattung
Ausblick auf die Universitätsbibliothek am neuen Campus	<i>[Kurze Einleitung, wie die jeweilige Spezialbibliothek aussehen wird (von Ulrike Kugler)]: Welche Vor- und Nachteile sehen Sie in dieser neuen Struktur der Bibliotheken der WU?</i>	
	<i>Was erwarten Sie sich von der Universitätsbibliothek am neuen Campus der WU?</i>	Wünsche Chancen Ängste/Befürchtungen
	<i>Gibt es besondere Anforderungen an die Universitätsbibliothek, die mit Ihrem Department verbunden sind?</i>	Verhältnis von Handapparat, Institutsbibliothek und Hauptbibliothek

7.6 Fragebogen mit Antwortverteilungen



Evaluation des Servicebedarfs von wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an die Universitätsbibliothek

Online-Fragebogen (n=210) *Endversion*

Ziel der Evaluation des Servicebedarfs ist es, die disziplinspezifische Bibliotheksnutzung und -zufriedenheit sowie auch die Recherchestrategien der wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erheben.

Der Fragebogen gliedert sich in folgende Bereiche:

- Nutzung von Recherchemitteln,
- Bekanntheit und Nutzung der Services,
- Zufriedenheit mit Beständen und Services,
- Bewertung zukünftiger Services am neuen Campus, sowie
- Anforderungen und Wünsche an die Universitätsbibliothek.

Die Beantwortung dieses Fragebogens wird ca. 10-15 Minuten in Anspruch nehmen. Es werden keine Analysen und Ergebnisse aufbereitet werden, bei denen Rückschlüsse auf konkrete Personen möglich sind.

Für Fragen zur Evaluation stehen Ihnen sehr gerne Frau Kugler und Herr Griesbacher zur Verfügung:

Ulrike Kugler
Wirtschaftsuniversität Wien
Universitätsbibliothek
Tel.: +43 1 31336-5073
ulrike.kugler@wu.ac.at

Martin Griesbacher
Centrum für Sozialforschung
Karl-Franzens-Universität Graz
m.griesbacher@uni-graz.at

Ihre Rückmeldungen bilden die Basis für ein neues innovatives Servicekonzept. Wir danken im Voraus für die Kooperation und stehen für Fragen gerne zur Verfügung.

1.1 Wenn Sie an Ihre eigene wissenschaftliche Arbeit im letzten Jahr (2011) denken: **Wie häufig** haben Sie Literatur im Rahmen Ihrer Forschung recherchiert? (bspw. Literatursuche in Katalogen, Datenbanken oder über verschiedene andere Angebote im Internet) (n=181)

mehrmals in der Woche	etwa einmal in der Woche	mehrmals im Monat	mehrmals im Jahr	seltener	keine Angabe
129 (71,3%) ¹⁷	24 (13,3%)	20 (11,0%)	7 (3,9%)	1 (0,6%)	29

1.2 **Wie häufig** greifen Sie üblicherweise auf folgende Bestände der Hauptbibliothek und der Institutsbibliotheken der WU zu?

	mindestens einmal in der Woche	mehrmals im Monat	mehrmals im Jahr	seltener	nie	keine Angabe
a) gedruckte Bücher (n=206)	104 (50,5%)	46 (22,3%)	40 (19,4%)	12 (5,8%)	4 (1,9%)	4
b) elektronische Bücher (n=199)	39 (19,6%)	58 (29,1%)	48 (24,1%)	34 (17,1%)	20 (10,1%)	11
c) gedruckte Zeitschriften (n=200)	53 (26,5%)	41 (20,5%)	50 (25,0%)	30 (15,0%)	26 (13,0%)	10
d) elektronische Zeitschriften (n=202)	136 (67,3%)	34 (16,8%)	20 (9,9%)	7 (3,5%)	5 (2,5%)	8
e) Literaturdatenbanken (bspw. EBSCO, ProQuest, wiso, RDB) (n=204)	114 (55,9%)	45 (22,1%)	29 (14,2%)	9 (4,4%)	7 (3,4%)	6
f) Faktendatenbanken (bspw. Markt- und Unternehmensinfos, statistische Daten) (n=199)	19 (9,5%)	26 (13,1%)	55 (27,6%)	56 (28,1%)	43 (21,6%)	11

1.3 **Wie häufig** nutzen Sie die **gedruckten** Bestände folgender Bibliotheken? (N=210)

	mindestens einmal in der Woche	mehrmals im Monat	mehrmals im Jahr	seltener	nie	keine Angabe
a) Hauptbibliothek der WU (n=204)	13 (6,4%)	50 (24,5%)	91 (44,6%)	33 (16,2%)	17 (8,3%)	6
b) eigene Institutsbibliothek (WU) (n=204)	135 (66,2%)	41 (20,1%)	20 (9,8%)	3 (1,5%)	5 (2,5%)	6
c) andere Institutsbibliotheken (WU) (n=206)	5 (2,4%)	38 (18,4%)	90 (43,7%)	53 (25,7%)	20 (9,7%)	4
d) andere Bibliotheken (n=205)	5 (2,4%)	21 (10,2%)	57 (27,8%)	78 (38,0%)	44 (21,5%)	5

¹⁷ Die Prozentzahlen beziehen sich auf Anzahl derjenigen Personen, die auf den jeweiligen Skalen eine Antwort angegeben haben. Bei den Prozenten unberücksichtigt sind damit folgende Antwortmöglichkeiten: „keine Angabe“, „kann ich nicht sagen“, „nutze ich nicht“ und „kenne ich nicht“.

1.4 Welchen Stellenwert haben für Sie folgende Angebote bei der wissenschaftlichen Recherche?

	hoher Stellenwert		mittlerer Stellenwert			niedriger Stellenwert		nutze ich nicht	kenne ich nicht
a) Google Scholar (n=149)	72 48,3%	27 18,1%	24 16,1%	4 2,7%	7 4,7%	8 5,4%	7 4,7%	31	26
b) Google Books (n=185)	39 21,1%	30 16,2%	48 25,9%	28 15,1%	20 10,8%	10 5,4%	10 5,4%	14	6
c) Websuchmaschinen (bspw. Google, Bing, Yahoo) (n=203)	83 40,9%	40 19,7%	33 16,3%	13 6,4%	20 9,9%	9 4,4%	5 2,5%	3	0
d) Online-Buchhandel (bspw. Amazon) (n=188)	32 17,0%	33 17,6%	40 21,3%	26 13,8%	24 12,8%	19 10,1%	14 7,4%	16	0
e) Wikipedia (n=195)	34 17,4%	27 13,8%	35 17,9%	24 12,3%	27 13,8%	30 15,4%	18 9,2%	11	0
f) Österreichischer Verbundkatalog (n=183)	50 27,3%	33 18,0%	35 19,1%	20 10,9%	19 10,4%	16 8,7%	10 5,5%	11	11
g) WU-Gesamtkatalog (n=207)	107 51,7%	39 18,8%	26 12,6%	18 8,7%	7 3,4%	6 2,9%	4 1,9%	0	0
h) primo@wu (n=62)	16 25,8%	13 21,0%	11 17,7%	8 12,9%	6 9,7%	3 4,8%	5 8,1%	27	104
i) Datenbanken (bspw. ProQuest, wiso, RDB, ISIS, WIFO, SSCI) (n=199)	119 59,8%	35 17,6%	14 7,0%	10 5,0%	6 3,0%	7 3,5%	8 4,0%	7	0
j) Repositorien/ Preprint-Archive (bspw. RePEc, SSRN) (n=126)	33 26,2%	22 17,5%	23 18,3%	15 11,9%	9 7,1%	11 8,7%	13 10,3%	24	53
k) Informationsangebote von akademischen Fachverbänden oder Netzwerken (bspw. Verband der Hochschullehrer für Betriebswirtschaft, Verein für Socialpolitik) (n=120)	8 6,7%	17 14,2%	22 18,3%	19 15,8%	15 12,5%	23 19,2%	16 13,3%	52	25
l) Andere Angebote, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>								
m) Andere Angebote, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>								

2.1 **Wie häufig** nutzen Sie folgende Angebote der Universitätsbibliothek?

	mindestens einmal in der Woche	mehrmals im Monat	mehrmals im Jahr	seltener	nie	kenne ich nicht
a) WU-Gesamtkatalog (n=206)	95 (46,1%)	71 (34,5%)	28 (13,6%)	8 (3,9%)	4 (1,9%)	0
b) primo@wu (n=81)	13 (16,0%)	15 (18,5%)	12 (14,8%)	15 (18,5%)	26 (32,1%)	111
c) Fernleihe/Document Delivery (n=199)	2 (1,0%)	6 (3,0%)	52 (26,1%)	80 (40,2%)	59 (29,6%)	5
d) Anschaffungsvorschlag (Wunschbuch) an die Hauptbibliothek (n=189)	0 (0,0%)	7 (3,7%)	13 (15,9%)	69 (36,5%)	83 (43,9%)	14
e) Fernzugriff (VPN, Proxy) auf elektronische Ressourcen (n=192)	59 (30,7%)	52 (27,1%)	35 (18,2%)	19 (9,9%)	27 (14,1%)	12
f) Entlehnung aus der Hauptbibliothek (n=206)	12 (5,8%)	51 (24,8%)	98 (47,6%)	32 (15,5%)	13 (6,3%)	0
g) ePub ^{WU} (n=152)	5 (3,3%)	17 (11,2%)	44 (28,9%)	40 (26,3%)	46 (30,3%)	45
h) Fachauskunft durch Mitarbeiter/innen der Universitätsbibliothek (n=201)	0 (0,0%)	5 (2,5%)	31 (15,4%)	70 (34,8%)	95 (47,3%)	3

2.2 Nutzen Sie den automatischen Export von FIDES-Daten auf ePub^{WU}? (n=193)

Ja	Nein	Kenne ich nicht	Brauche ich nicht
11 (5,7%)	61 (31,6%)	104 (53,9%)	17 (8,8%)

2.2.1 Wenn ja, wie zufrieden? (n=10)

sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	keine Angabe
1 (10,0%)	8 (80,0%)	1 (10,0%)	0 (0,0%)	200

3.1 **Wie bewerten** Sie die **gedruckten** Bestände der Hauptbibliothek und der Institutsbibliotheken?

	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	kann ich nicht sagen
a) Die Bestände in meinem Fachbereich sind auf dem neuesten Stand. (n=194)	47 (24,2%)	101 (52,1%)	34 (17,5%)	12 (6,2%)	10
b) Die in meinem Fachbereich wichtigen Bücher sind vollständig vorhanden. (n=196)	49 (25,0%)	94 (48,0%)	32 (16,3%)	21 (10,7%)	9
c) In der Regel sind die von mir benötigten Bücher zur Entlehnung verfügbar. (n=192)	37 (19,3%)	103 (53,6%)	40 (20,8%)	12 (6,3%)	12

3.2 *Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an folgenden **elektronischen** Beständen der Universitätsbibliothek?*

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	kann ich nicht sagen
a) elektronische Bücher (n=132)	14 (10,6%)	68 (51,5%)	36 (27,3%)	14 (10,6%)	65
b) elektronische Zeitschriften (n=186)	66 (35,5%)	105 (56,5%)	11 (5,9%)	4 (2,2%)	12
c) Literaturdatenbanken (bspw. EBSCO, ProQuest, wiso, RDB) (n=177)	84 (47,5%)	89 (50,3%)	4 (2,3%)	0 (0,0%)	26
d) Faktendatenbanken (bspw. Markt- und Unternehmensinfos, statistische Daten) (n=85)	23 (27,1%)	50 (58,8%)	11 (12,9%)	1 (1,2%)	95

4.1 *Bitte geben Sie bei den folgenden Aussagen an, inwieweit Sie Ihres Erachtens zutreffen bzw. nicht zutreffen:*

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Universitätsbibliothek ...	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	kann ich nicht sagen
a) ... sind freundlich. (n=166)	103 (62%)	52 (31,3%)	8 (4,8%)	3 (1,8%)	36
b) ... nehmen sich Zeit für meine Anliegen. (n=142)	81 (57,0%)	49 (34,5%)	12 (8,5%)	0 (0,0%)	57
c) ... konnten meine Anliegen einwandfrei lösen. (n=137)	78 (56,9%)	50 (36,5%)	5 (3,6%)	4 (2,9%)	60

5.1 Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Angeboten?

	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	kann ich nicht sagen
a) Effizienz der Literatursuche mit dem WU-Gesamtkatalog (n=193)	59 (30,6%)	120 (62,2%)	14 (7,3%)	0 (0,0%)	10
b) Effizienz der Literatursuche mit primo@wu (n=38)	13 (34,2%)	22 (57,9%)	2 (5,3%)	1 (2,6%)	152
c) Fernzugriff (VPN, Proxy) auf elektronische Ressourcen (n=142)	61 (43,0%)	66 (46,5%)	13 (9,2%)	2 (1,4%)	55
d) Entlehnung aus der Hauptbibliothek (n=175)	70 (40,0%)	92 (52,6%)	11 (6,3%)	2 (1,1%)	28
e) Fernleihe/Document Delivery (n=96)	34 (35,4%)	50 (55,0%)	10 (10,4%)	2 (2,1%)	96
f) Anschaffungsvorschlag (Wunschbuch) an die Universitätsbibliothek (n=60)	22 (36,7%)	33 (55,0%)	5 (8,3%)	0 (0,0%)	125
g) Informationsgehalt der Website der Universitätsbibliothek (n=173)	44 (25,4%)	113 (65,3%)	15 (8,7%)	1 (0,6%)	25
h) Übersichtlichkeit der Website der Universitätsbibliothek (n=170)	35 (20,6%)	99 (58,2%)	31 (18,2%)	5 (2,9%)	25
i) ePub ^{WU} (n=45)	8 (17,8%)	33 (73,3%)	4 (8,9%)	0 (0,0%)	132

5.2 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Serviceangebot der Universitätsbibliothek? (n=186)

sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
46 (24,7%)	134 (72,0%)	5 (2,7%)	1 (0,5%)

6.1 Am neuen Campus der WU Wien ist ein Ausbau des Serviceangebotes der Universitätsbibliothek geplant. Wie würden Sie folgende neue Serviceangebote beurteilen?

	würde ich sehr begrüßen	würde ich eher begrüßen	brauche ich eher nicht	brauche ich nicht	k.A.
a) On-Campus Lieferdienst von Zeitschriften und Büchern an die Institute (n=204)	135 (66,2%)	34 (16,7%)	22 (10,8%)	13 (6,4%)	6
b) Automatische Benachrichtigung über disziplinspezifische Neuankäufe der UB (n=206)	118 (57,3%)	55 (26,7%)	24 (11,7%)	9 (4,4%)	4
c) Newsletter zum Serviceangebot der UB (n=203)	33 (16,3%)	64 (31,5%)	73 (36,0%)	33 (16,3%)	7
d) Bereitstellung gedruckter oder elektronischer Inhaltsverzeichnisse von neu erschienenen Zeitschriften (TOC-Service) (n=204)	93 (45,6%)	58 (28,4%)	29 (14,2%)	24 (11,8%)	6
e) Rechettraining/-kurse für wissenschaftliche Mitarbeiter/innen (n=194)	55 (28,4%)	57 (29,4%)	46 (23,7%)	36 (18,6%)	16
f) Rechettraining für Studierende in Lehrveranstaltungen (n=198)	96 (48,5%)	60 (30,3%)	24 (12,1%)	18 (9,1%)	12
g) WU-interne Datenbank für an der WU erhobene/generierte Daten (Data repository) (n=189)	57 (30,2%)	64 (33,9%)	40 (21,2%)	28 (14,8%)	21
h) Beratung beim open-access publishing (n=171)	38 (22,2%)	55 (32,2%)	41 (24,0%)	37 (21,6%)	39
i) Bearbeitung bibliometrischer Anfragen (bspw. Rankings von Autor/innen und Zeitschriften oder Impact-Faktor Analysen) (n=179)	33 (18,4%)	45 (25,1%)	50 (27,9%)	51 (28,5%)	31
h) Andere Services, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>				
i) Andere Services, und zwar: _____	<input type="checkbox"/>				

Nun am Schluss noch einige Angaben zu Ihrer Person

7.1 Welchem Institut der WU gehören Sie an?

Siehe Abschnitt 2.2.

7.2 Geben Sie bitte Ihre wissenschaftliche Position an: (n=197)

Professor/in	24 (12,2%)
Dozent/in (inkl. a.o.Univ.-Prof.)	26 (13,2%)
Universitätsassistent/in Post Doc	39 (19,8%)
Prae Doc	73 (37,1%)
Wissenschaftliche/r Projektmitarbeiter/in	16 (8,1%)
Andere Position	19 (9,6%)

7.3 Wie lange sind Sie schon an der WU angestellt (in Jahren)? (n=190)

0-4 Jahre	106 (55,8%)
5-9 Jahre	27 (14,2%)
10-19 Jahre	26 (13,7%)
mehr als 20 Jahre	31 (16,3%)

7.4 Haben Sie ein unbefristetes Arbeitsverhältnis an der WU? (n=195)

ja	71 (36,4%)
nein	124 (63,6%)

7.5 Geschlecht (n=188)

weiblich	93 (49,5%)
männlich	95 (50,5%)

8.1 Was sind Ihre Erwartungen an die Universitätsbibliothek/Spezialbibliotheken am neuen Campus?

--

8.2 Sollten Sie noch offene Fragen, Anregungen oder Kritikpunkte haben, würden wir uns freuen, wenn Sie diese hier erläutern würden!

--

Vielen Dank für Ihre Kooperation!

7.7 Tabellen: Mittelwerte nach Gruppen

Im Tabellenanhang 1 bis 6 finden sich die Antwortverteilungen nach den Mittelwerten in Abhängigkeit von den Personendaten. Diese umfassen:

- Departments (kategorisiert): Erläuterungen siehe Abschnitt 2.2.1
 - FAS (Finance, Accounting and Statistics)
 - FWK (Fremdsprachliche Wirtschaftskommunikation)
 - WM (Wirtschaft, Management)
 - JUS (Rechtswissenschaften)
 - SVW (Sozioökonomie, Volkswirtschaft)
 - UNB (unbekannt, keine Angabe)
- Positionen (kategorisiert): PD (Prof./Doz.), UA (Universitätsass.), AND (andere)
- Dauer Arbeitsverhältnis (in Jahren): 0-4, 5-9, 10-19, 20+
- Unbefristetes Arbeitsverhältnis: ja, nein
- Geschlecht: w(eiblich), m(ännlich)

In den Tabellen sind statistisch signifikante Abweichungen (bis zu einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 0,1) hervorgehoben. Die Abweichungen wurden mittels ANOVA und T-Test auf Differenzen überprüft. Niedrige Skalenwerte bedeuten eine hohe Nutzungshäufigkeit bzw. einen hohen Stellenwert bzw. eine hohe Zufriedenheit.

Tabellenanhang 1

	Department kategorisiert						Positionen kategorisiert				gesamt	
	FAS	FWK	WM	JUS	SWW	UNB	PD	UA	AND			
Zugriffshäufigkeit												
... gesamt	1,68	2,18	1,43	1,23	2,07	1,36	1,64	1,38	1,67	1,49		
... gedruckte Bücher	2,09	1,83	2,10	1,22	2,25	2,04	1,85	1,84	1,97	1,86		
... elektr. Bücher	3,61	3,00	2,62	2,33	3,14	2,51	3,26	2,54	2,60	2,69		
... gedr. Zeitschr.	2,91	3,00	3,22	1,50	2,93	3,04	2,60	2,75	2,76	2,68		
... elektr. Zeitschr.	1,35	2,25	1,42	1,61	1,93	1,52	1,80	1,41	1,82	1,57		
... Lit datenb.	2,14	2,27	1,67	1,40	2,38	1,79	2,25	1,54	1,88	1,77		
... Faktendatenb.	3,76	3,82	3,06	3,58	3,56	3,24	3,53	3,28	3,59	3,39		
Nutzungshäufigkeit												
... HB WU	3,32	3,18	2,85	2,84	3,19	2,91	3,19	2,87	2,91	2,96		
... eig. IB	1,82	1,67	1,70	1,04	1,69	1,67	1,63	1,51	1,57	1,54		
... and. IB	3,57	3,73	3,35	2,78	3,50	3,17	3,27	3,17	3,40	3,22		
... and. Bibl.	4,09	2,91	3,92	3,22	3,63	3,79	3,75	3,65	3,71	3,66		
Stellenwert												
... Google Scholar	2,65	1,90	1,76	4,31	1,90	2,27	2,59	2,11	2,45	2,32		
... Google Books	3,35	2,27	2,88	3,57	3,46	3,14	3,85	2,92	2,97	3,16		
... Websuchmaschinen	2,46	1,50	2,69	2,71	2,25	2,37	2,50	2,44	2,67	2,48		
... Online Buchhandel	3,53	3,00	3,06	4,07	4,00	3,29	3,29	3,51	3,41	3,48		
... Wikipedia	3,29	3,25	3,70	4,13	3,69	3,78	3,46	3,86	3,58	3,74		
... Öst. Verbundkatalog	3,06	1,73	3,58	2,64	2,67	3,32	2,89	3,27	2,94	3,07		
... WU Gesamtkatalog	2,38	2,75	2,27	1,52	2,13	2,19	2,84	1,79	2,14	2,10		
... primo@wu	3,50	2,00	3,39	2,42	3,25	2,94	4,08	2,84	2,82	3,06		
... Datenbanken	2,17	2,70	2,04	1,62	2,60	1,94	2,46	1,63	2,34	2,01		
... Repositorien	2,55	4,80	3,57	3,21	3,09	3,12	3,41	2,98	3,48	3,24		
... Netzwerke	5,17	3,25	4,21	4,36	4,30	4,00	4,76	3,88	4,26	4,24		

Tabellenanhang 2

	Dauer Arbeitsverhältnis				Unbefristetes Arbeitsverhältnis		Geschlecht		gesamt
	0-4	5-9	10-19	20+	ja	nein	w	m	
Zugriffshäufigkeit									
... gesamt	1,31	1,50	1,65	2,14	1,75	1,37	1,43	1,53	1,49
... gedruckte Bücher	1,94	1,69	1,58	2,03	1,88	1,83	1,90	1,86	1,86
... elektr. Bücher	2,61	2,35	2,84	3,41	3,09	2,55	2,78	2,73	2,69
... gedr. Zeitschr.	2,78	2,46	2,58	2,86	2,68	2,71	2,87	2,62	2,68
... elektr. Zeitschr.	1,50	1,42	1,64	2,14	1,82	1,46	1,52	1,66	1,57
... Lit.datenb.	1,67	1,54	1,96	2,53	2,16	1,59	1,62	1,94	1,77
... Faktendatenb.	3,31	3,60	3,60	3,57	3,56	3,36	3,39	3,47	3,39
Nutzungshäufigkeit									
... HB WU	2,84	3,00	3,12	3,37	3,13	2,83	2,97	2,98	2,96
... eig. IB	1,66	1,35	1,27	1,65	1,54	1,55	1,56	1,59	1,54
... and. IB	3,25	2,96	3,28	3,48	3,26	3,18	3,20	3,28	3,22
... and. Bibl.	3,58	3,77	3,88	3,83	3,75	3,62	3,67	3,66	3,66
Stellenwert									
... Google Scholar	2,05	2,64	2,35	3,09	2,44	2,30	2,03	2,71	2,32
... Google Books	3,02	3,20	3,39	3,82	3,53	2,99	3,02	3,33	3,16
... Websuchmaschinen	2,46	3,04	2,52	1,90	2,25	2,58	2,48	2,62	2,48
... Online Buchhandel	3,55	3,48	3,54	3,26	3,15	3,66	3,60	3,41	3,48
... Wikipedia	3,68	3,88	4,08	3,00	3,48	3,81	3,81	3,62	3,74
... Öst. Verbundkatalog	3,20	3,29	2,77	2,67	2,80	3,21	3,16	3,00	3,07
... WU Gesamtkatalog	1,96	1,78	2,20	2,68	2,67	1,81	1,83	2,45	2,10
... primo@wu	3,06	2,64	4,29	2,83	4,07	2,78	2,68	3,39	3,06
... Datenbanken	1,95	1,56	1,96	2,76	2,46	1,76	1,74	2,21	2,01
... Repositorien	2,91	3,21	3,79	3,74	3,42	3,12	3,25	3,15	3,24
... Netzwerke	4,10	4,62	4,94	4,05	4,29	4,31	4,51	4,13	4,24

Tabellenhang 3

	Department kategorisiert						Positionen kategorisiert				gesamt	
	FAS	FWK	WM	JUS	SVW	UNB	PD	UA	AND			
Nutzungshäufigkeit												
... WU Gesamtkatalog	1,95	2,25	1,87	1,36	2,06	1,94	2,18	1,68	1,77		1,81	
... primo@wu	3,63	4,60	3,33	3,25	3,00	2,94	3,71	3,11	3,53		3,32	
... Fernleihe/Document Delivery	4,09	4,17	3,80	3,80	4,20	4,04	3,83	4,00	4,06		3,94	
... Anschaffungsvorschlag	4,10	4,33	4,25	4,23	4,36	4,10	3,91	4,34	4,33		4,21	
... Fernzugriff	2,43	3,22	2,23	2,74	2,69	2,38	2,65	2,35	2,69		2,49	
... Entlehnung	3,32	3,42	2,67	2,74	3,19	2,96	3,22	2,79	2,83		2,92	
... ePubWU	3,21	4,00	3,69	4,19	3,62	3,53	3,79	3,59	3,75		3,69	
... Fachauskunft	4,57	4,33	4,14	4,24	4,44	4,22	4,22	4,29	4,27		4,27	
Bewertung gedruckter Bestände												
... Aktualität	2,00	2,20	2,19	1,92	1,93	2,10	1,98	2,19	1,66		2,06	
... Vollständigkeit	2,00	2,36	2,21	2,10	1,73	2,20	2,00	2,25	1,85		2,13	
... Verfügbarkeit	1,87	1,89	2,13	2,33	1,80	2,25	1,89	2,23	2,13		2,14	
Zufriedenheit												
... elektr. Bücher	2,50	2,50	2,28	2,50	2,11	2,41	2,21	2,46	2,39		2,38	
... elektr. Zeitschr.	1,50	1,91	1,68	1,84	1,50	1,85	1,71	1,73	1,93		1,75	
... Lit.datenb.	1,47	1,78	1,52	1,59	1,20	1,59	1,61	1,48	1,66		1,55	
... Faktendatenb.	1,43	1,50	1,93	1,77	1,88	2,04	1,76	1,91	2,00		1,88	
Mitarbeiter/-innen der UB												
... Freundlichkeit	1,93	1,13	1,35	1,58	1,31	1,41	1,28	1,53	1,54		1,46	
... sich Zeit nehmen	1,83	1,25	1,55	1,55	1,27	1,46	1,38	1,57	1,50		1,51	
... Kompetenz	1,67	1,29	1,46	1,61	1,25	1,61	1,39	1,60	1,38		1,53	

Tabellenanhang 4

	Dauer Arbeitsverhältnis				Unbefristetes Arbeitsverhältnis		Geschlecht		gesamt
	0-4	5-9	10-19	20+	ja	nein	w	m	
Nutzungshäufigkeit									
... WU Gesamtkatalog	1,72	1,62	2,04	2,29	2,13	1,63	1,72	1,94	1,81
... primo@wu	3,29	3,38	2,67	3,70	3,80	3,18	3,41	3,17	3,32
... Fernleihe/Document Delivery	3,99	4,08	3,81	4,00	3,88	3,99	3,93	4,02	3,94
... Anschaffungsvorschlag	4,30	4,31	4,05	4,07	4,08	4,30	4,26	4,20	4,21
... Fernzugriff	2,52	2,23	2,39	3,19	2,61	2,46	2,58	2,40	2,49
... Entlehnung	2,75	2,85	3,27	3,29	3,21	2,72	2,82	3,00	2,92
... ePubWU	3,68	3,85	3,91	3,58	3,78	3,65	3,85	3,58	3,69
... Fachauskunft	4,33	4,48	4,08	4,13	4,17	4,33	4,24	4,33	4,27
Bewertung gedruckter Bestände									
... Aktualität	2,19	1,81	2,04	1,80	1,90	2,13	2,12	2,04	2,06
... Vollständigkeit	2,26	1,81	2,16	1,81	1,99	2,19	2,19	2,07	2,13
... Verfügbarkeit	2,27	2,04	2,13	1,76	1,92	2,28	2,19	2,09	2,14
Zufriedenheit									
... elektr. Bücher	2,42	2,19	2,43	2,24	2,21	2,47	2,43	2,33	2,38
... elektr. Zeitschr.	1,82	1,48	1,92	1,75	1,79	1,78	1,77	1,76	1,75
... Lit.datenb.	1,59	1,38	1,59	1,59	1,62	1,53	1,53	1,55	1,55
... Faktendatenb.	2,03	1,67	1,78	1,71	1,74	1,98	1,92	1,88	1,88
Mitarbeiter/-innen der UB									
... Freundlichkeit	1,60	1,36	1,29	1,32	1,29	1,58	1,54	1,40	1,46
... sich Zeit nehmen	1,63	1,47	1,47	1,30	1,35	1,61	1,56	1,45	1,51
... Kompetenz	1,58	1,56	1,31	1,46	1,39	1,58	1,51	1,49	1,53

Tabellenanhang 5

	Department kategorisiert						Positionen kategorisiert				gesamt	
	FAS	FWK	WM	JUS	SWW	UNB	PD	UA	AND			
Zufriedenheit												
... WU-Gesamtkatalog	1,82	1,82	1,80	1,69	1,69	1,79	1,80	1,74	1,80		1,77	
... primo@wu	2,00	1,00	1,64	1,67	1,50	2,00	1,57	1,74	2,00		1,76	
... Fernzugriff	2,00	2,00	1,43	1,92	1,44	1,70	1,80	1,63	1,68		1,69	
... Entlehnung	1,63	1,60	1,64	1,73	1,54	1,76	1,72	1,69	1,56		1,69	
... Fernleihe	1,63	1,67	1,69	1,81	1,60	2,00	1,77	1,84	1,75		1,79	
... Anschaffungsvorschlag	1,75	1,75	1,50	1,71	1,40	1,89	1,78	1,57	1,83		1,72	
... Website-Info	1,86	1,80	1,78	1,78	2,00	1,93	1,81	1,83	1,87		1,84	
... Website-Übersicht	2,14	2,09	2,07	1,83	2,08	2,12	2,00	2,02	2,07		2,04	
... ePubWU	1,63	2,00	2,00	1,67	2,20	1,93	1,88	1,85	2,17		1,91	
... gesamt	1,73	2,00	1,77	1,81	1,60	1,83	1,73	1,80	1,83		1,79	
Beurteilung												
... On-Campus Lieferdienst	1,71	1,50	1,42	1,69	1,53	1,58	1,77	1,54	1,36		1,57	
... Auto-Benachrichtigung	1,50	1,67	1,67	1,62	1,63	1,65	1,79	1,63	1,46		1,63	
... Newsletter	2,46	2,75	2,58	2,59	2,20	2,47	2,57	2,54	2,50		2,52	
... TOC-Service	1,92	1,83	2,31	1,66	1,56	1,92	2,02	1,93	1,82		1,92	
... Recherchr. MA	2,62	2,36	2,10	2,44	2,00	2,40	2,23	2,37	2,27		2,32	
... Recherchr. Stud.	1,71	1,67	1,67	2,02	1,73	1,88	1,75	1,81	1,88		1,82	
... Data repository	1,85	2,00	1,90	2,78	2,33	2,13	2,30	2,23	2,03		2,21	
... Open Access Beratung	2,35	2,17	2,23	2,89	2,54	2,39	2,55	2,49	2,25		2,45	
... Bibliometrie	2,44	2,75	2,24	3,26	2,80	2,62	2,69	2,57	3,00		2,66	

Tabellenanhang 6

	Dauer Arbeitsverhältnis				Unbefristetes Arbeitsverhältnis		Geschlecht		gesamt
	0-4	5-9	10-19	20+	ja	nein	w	m	
Zufriedenheit									
... WU-Gesamtkatalog	1,78	1,60	1,83	1,78	1,85	1,74	1,77	1,75	1,77
... primo@wu	1,75	2,00	2,00	1,40	1,71	1,78	1,84	1,65	1,76
... Fernzugriff	1,66	1,64	1,58	1,71	1,80	1,66	1,66	1,69	1,69
... Entlehnung	1,63	1,77	1,77	1,71	1,75	1,66	1,72	1,65	1,69
... Fernleihe	1,71	1,85	1,78	1,80	1,68	1,84	1,84	1,73	1,79
... Anschaffungsvorschlag	1,70	1,43	1,78	1,73	1,79	1,68	1,85	1,57	1,72
... Website-Info	1,87	1,70	1,95	1,79	1,89	1,83	1,81	1,83	1,84
... Website-Übersicht	2,03	1,88	2,00	2,08	2,08	2,01	1,96	2,05	2,04
... ePubWU	1,76	2,00	2,14	1,92	2,00	1,85	2,06	1,76	1,91
... gesamt	1,89	1,42	1,87	1,70	1,75	1,81	1,75	1,80	1,79
Beurteilung									
... On-Campus Lieferdienst	1,59	1,67	1,35	1,71	1,72	1,51	1,42	1,76	1,57
... Auto-Benachrichtigung	1,66	1,78	1,38	1,68	1,68	1,61	1,48	1,75	1,63
... Newsletter	2,61	2,81	2,43	2,17	2,43	2,62	2,46	2,65	2,52
... TOC-Service	1,99	1,88	1,71	1,94	1,99	1,89	1,80	2,04	1,92
... Recherchr. MA	2,41	2,58	2,05	1,96	2,23	2,43	2,26	2,42	2,32
... Recherchr. Stud.	1,92	1,85	1,59	1,66	1,86	1,83	1,63	2,03	1,82
... Data repository	2,23	2,29	2,10	2,10	2,19	2,22	2,16	2,31	2,21
... Open Access Beratung	2,48	2,72	2,25	2,27	2,39	2,50	2,36	2,57	2,45
... Bibliometrie	2,75	2,56	2,45	2,59	2,67	2,70	2,63	2,71	2,66