

Evaluation des Buchbestandes. Der RESOWI- Buchbestand der UB Graz. Qualität, Verfügbarkeit, Nutzerzufriedenheit

Gerhard Reichmann

Universität Graz
Institut für Informationswissenschaft
Universitätsstraße 15 / F 3
A-8010 Graz
E-mail: gerhard.reichmann@kfunigraz.ac.at

Inhalt

- 1 Einleitung
- 2 Überprüfung der Qualität
 - 2.1 Vorgangsweise
 - 2.2 Ergebnisse
- 3 Überprüfung der Verfügbarkeit
 - 3.1 Vorgangsweise
 - 3.2 Ergebnisse
- 4 Zufriedenheit mit dem Buchbestand
 - 4.1 Vorgangsweise
 - 4.2 Ergebnisse
- 5 Resümee

Zusammenfassung

Im vorliegenden Beitrag wird beschrieben, wie der Buchbestand einer wissenschaftlichen Bibliothek evaluiert werden kann. Gegenstand der Evaluation ist der Bestand an rechtswissenschaftlicher sowie sozial- und wirtschaftswissenschaftlicher Literatur der Universitätsbibliothek Graz. Im Mittelpunkt der Untersuchung steht die Überprüfung von Qualität und Verfügbarkeit des betrachteten Buchbestandes. Ergänzend wird die Zufriedenheit der Nutzer mit diesem Bestand ermittelt. Insgesamt führt die Evaluation zu einem positiven Ergebnis, in einzelnen Punkten ist aber durchaus Verbesserungspotential gegeben.

1 Einleitung

In den letzten Jahren ist es in zahlreichen Ländern zu einem grundlegenden Wandel im Verhältnis zwischen Staat und Universitäten, und damit auch Universitätsbibliotheken (UB), gekommen. Die Universitäten sind oftmals, wie auch in Österreich, keine "staatlichen" Einrichtungen mehr, sondern (mehr oder weniger) autonome Entscheidungsträger. Eine Folge dieser Zunahme an Autonomie ist eine verstärkte Pflicht zur Rechenschaftslegung der Universitäten gegenüber ihren Unterhaltsträgern. Die Universität muss ihren Geldgebern die sinnvolle Mittelverwendung nachweisen. Es kommt hier insgesamt immer stärker zu einem Wechsel von einer Input-Steuerung, bei der die staatlichen Stellen eine Kontrolle der Universitäten durch möglichst enge Reglementierung erreichen wollen, zu einer Output-Steuerung in Form von ex-post Leistungskontrollen (vgl. *Brenner/Horisberger* 1998). Dieser Wandel hat mittlerweile auch eine Ebene tiefer, nämlich innerhalb der einzelnen Universitäten, seinen Niederschlag gefunden. So haben universitäre Organisationseinheiten, wie UB, zunehmend Rechenschaft gegenüber der jeweiligen Universitätsleitung abzulegen; dies kann etwa in Form der Vorlage von positiven Evaluationsergebnissen geschehen. Infolge des beschriebenen Wandels stellen **Evaluationen im Universitäts(bibliotheks)bereich** zudem nicht länger reine Instrumente der Qualitätskontrolle und Qualitätsverbesserung dar, sondern dienen auch vermehrt als Entscheidungsgrundlagen für die Verteilung knapper Ressourcen (vgl. dazu etwa *Beneke* 2001, *Fallon* 1998 oder auch *Rothe* 2004).

Als Instrumente der Qualitätskontrolle und Qualitätsverbesserung sollten Evaluationen im Bibliotheksbereich vor allem an den zentralen Aufgaben einer UB anknüpfen. Zu diesen zentralen Aufgaben zählt die Bereitstellung der für die Forschung und Lehre bzw. das Studium benötigten Literatur. Nachdem den UB schon lange nicht mehr genügend Ressourcen für eine möglichst umfassende Beschaffung und Bereitstellung fach einschlägiger wissenschaftlicher Literatur zur Verfügung stehen, kommt es in erster Linie darauf an, aus dem ständig zunehmenden Literaturangebot jene Literatur auszuwählen, die für die Universitätsangehörigen besonders relevant ist. Als Instrument zur Unterstützung dieser Auswahl bietet sich ebenfalls eine **Evaluation der Literaturversorgung** an (vgl. auch *Stein-Arsić u.a.* 2003). In den folgenden Ausführungen wird beschrieben, wie eine Evaluation der Literaturversorgung an der UB Graz durchgeführt wurde. Untersuchungsgegenstand ist allerdings nicht der gesamte Literaturbestand dieser Bibliothek, sondern ausschließlich der **Buchbestand**, da der Zeitschriftenbestand bereits zu einem früheren Zeitpunkt evaluiert wurde (vgl. *Reichmann* 2002). Zudem erfolgte eine Beschränkung der Untersuchung auf den Buchbestand für die Fachbereiche „Sozial- und Wirtschaftswissenschaften“ (SOWI) und „Rechtswissenschaften“ (REWI) sowie auf die Literaturversorgung der Studierenden.

Zur **UB Graz** sei angemerkt, dass diese mit einem Personalstand von 114 Mitarbeitern (gemessen in Vollzeitäquivalenten), einem Medienbestand von mehr als 3 Millionen Einheiten sowie einer Anzahl von über 6.000 laufend gehaltenen Zeitschriften zu den drei größten UB Österreichs zählt. Sie ist für die Literatur-

versorgung der ca. 1.200 Wissenschaftler und ungefähr 20.000 Studierenden der Universität Graz verantwortlich. Für die Fachbereiche SOWI und REWI ist eine eigene Teilbibliothek eingerichtet, die Fakultätsbibliothek für die Rechtswissenschaftliche und die Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Graz (RESOWI-FB). Die RESOWI-FB ist speziell für die Literaturversorgung der mehr als 200 Universitätslehrer und ca. 9.000 Studierenden der RESOWI-Fakultät zuständig. In dieser Bibliothek sind 13 Personen beschäftigt, der Buchbestand umfasst 320.000 Bände, der Zeitschriftenbestand 740 laufend gehaltene Zeitschriften. Zu beachten ist, dass sich der SOWI- und REWI-Buchbestand nicht ausschließlich in der RESOWI-FB befindet; Semesterhandapparate, ein Großteil der Lehrbuchsammlung sowie (geschlossene) Magazinsbestände sind in der Hauptbibliothek (HB) angesiedelt.

Durchgeführt wurde die **hier beschriebene Untersuchung** im Jahr 2004 vom Institut für Informationswissenschaft in Kooperation mit der UB Graz, detailliert ausgewertet wurde diese Untersuchung allerdings erst im heurigen Jahr. Im Rahmen der Untersuchung sollte stichprobenartig überprüft werden, in welchem Ausmaß der RESOWI-Buchbestand der UB Graz jene Titel umfasst, die von den Studierenden für ihr jeweiliges Studium benötigt werden. Vorgangsweise und Ergebnisse dieser Überprüfung der **Qualität des Bestandes** werden im Kapitel 2 der nachfolgenden Ausführungen geschildert (zur Überprüfung der Qualität des Bestandes vgl. auch *Schwitzgebel* 1998). Für alle benötigten Titel, die laut Bibliothekskatalog auch vorhanden sind, sollte weiters überprüft werden, ob jeweils zumindest ein Exemplar unmittelbar verfügbar ist. Diese wiederum stichprobenartige Überprüfung der **Verfügbarkeit des Bestandes** ist Gegenstand von Kapitel 3. Die ersten beiden Teile dieser Untersuchung stellen in ihrer Gesamtheit eine Availability-Studie dar. Derartige Studien zählen zu den bekanntesten und verbreitetsten Methoden der Evaluation von Bibliotheken (vgl. etwa *Depping* 1994). Im Gegensatz zu einer „klassischen“ Availability-Studie (vgl. *Kantor* 1984), bei der die Bestandsqualität am aktuellen Bedarf der Nutzer gemessen wird, erfolgte diese Messung im Rahmen der vorliegenden Studie auf Basis von Literaturempfehlungen der Institute (zur Problematik der Identifikation der für Studienzwecke relevanten Literatur vgl. auch *Sylvia/Lesher* 1995). Weiters wurde hier die relevante Literatur von speziell geschulten Studierenden gesucht, sodass von den üblicherweise fünf möglichen Ursachen mangelnder Verfügbarkeit – diese lauten: 1.) Der gesuchte Titel wurde von der Bibliothek nicht angeschafft, 2.) Der gesuchte Titel wurde im Katalog nicht gefunden, 3.) Der gesuchte Titel ist aktuell verliehen oder in Gebrauch, 4.) Der gesuchte Titel ist aktuell nicht an seinem korrekten Platz, 5.) Der gesuchte Titel wurde vom Nutzer nicht (im Regal) gefunden, obwohl er an seinem korrekten Platz steht – zwei, und zwar die Ursachen 2.) und 5.), ausgeschlossen werden konnten. Daneben wurde erhoben, **wie zufrieden** die Studierenden mit der Qualität und Verfügbarkeit des RESOWI-Buchbestandes sind (vgl. dazu auch *Braun u.a.* 2003, *Follmer/Guschker/Mundt* 2002 und *Reichmann* 2001). Der zu diesem Zweck entwickelte Fragebogen, die Erhebung der Daten sowie die Ergebnisse der Untersuchung werden im Kapitel 4 vorgestellt.

2 Überprüfung der Qualität

2.1 Vorgangsweise

Zunächst wurde eine sogenannte „**Literaturprüfliste**“ erstellt, auf deren Basis die Qualität des Buchbestandes stichprobenartig geprüft werden sollte. Diese Literaturprüfliste sollte jeweils ca. 100-150 Titel aus dem Bereich der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften sowie dem Bereich der Rechtswissenschaften enthalten und den Bedarf der Studierenden repräsentieren. Geplant war, die Liste einerseits anhand einer Befragung von Studierenden, andererseits auf Basis von **Literaturempfehlungen der facheinschlägigen Institute** (dies sind die 15 Institute der SOWI-Fakultät und die 12 Institute der REWI-Fakultät der Universität Graz) zu erstellen. Die Literaturempfehlungen der Institute wurden anhand von Recherchen auf den Institutshomepages erhoben. Vorgabe war die Ermittlung von jeweils 100 Titeln für den SOWI- und den REWI-Bereich, wobei pro Institut mindestens fünf und maximal 15 Titel erhoben werden sollten. Diese Vorgabe wurde in der Folge weitgehend eingehalten. (Es gab zwei Abweichungen. Für das Institut für Wirtschafts-, Sozial- und Unternehmensgeschichte wurden lediglich vier und für das Institut für Finanzrecht gar nur zwei Titel in die Literaturprüfliste aufgenommen. Ursache war im ersten Fall ein Irrtum, im zweiten Fall die beschränkte Anzahl von Literaturempfehlungen auf der Homepage des Instituts.)

Als problematisch erwies sich dagegen die Ermittlung von Titeln durch **Befragung von Studierenden**. Für diese Befragung wurde ein Kurzfragebogen erstellt, der lediglich die Fragen nach den bisher für das Studium benötigten Büchern sowie nach der betriebenen Studienrichtung umfasste. Um eine möglichst große Anzahl von Studierenden zu erreichen, wurde der Fragebogen per E-Mail an fast alle Studierenden der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften und der Rechtswissenschaften verschickt (Studierende ohne bzw. ohne gültige E-Mailadresse konnten nicht kontaktiert werden). Auf diese Art gelang es, ca. 7.000 Studierende zu erreichen. Innerhalb der Antwortfrist von einer Woche kamen allerdings nur 74 ausgefüllte Fragebögen an eine eigens für diesen Zweck eingerichtete E-Mailadresse zurück, was einer Rücklaufquote von ca. 1% entspricht. Zudem erwiesen sich die Titelangaben der Studierenden vielfach als unvollständig – beispielsweise wurden oftmals nur Buchtitel ohne Angabe von Autor(en) bzw. Erscheinungsjahr oder Auflage genannt – bzw. unexakt – nicht selten wurden Buchtitel verkürzt oder überhaupt falsch wiedergegeben. Infolge dieser Unzulänglichkeiten wurde die Entscheidung getroffen, die Titelangaben der Studierenden generell nicht in die Literaturprüfliste aufzunehmen, was wiederum zur Folge hatte, dass die Literaturprüfliste anstatt der geplanten 300 insgesamt nur 200 Titel umfasste.

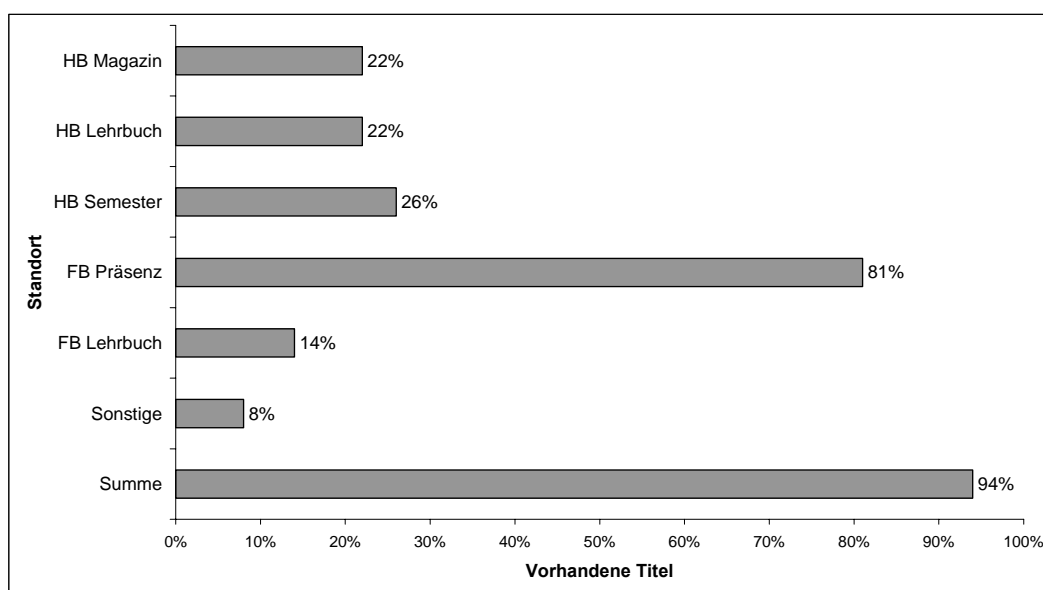
Anschließend wurde untersucht, ob bzw. in welcher Anzahl und an welchen Standorten die in der Literaturprüfliste enthaltenen Titel laut OPAC an der UB Graz vorhanden sind. Als **Standorte für RESOWI-Literatur** kommen, wie bereits erwähnt, die RESOWI-FB und die HB in Frage. Beim Buchbestand der RESOWI-FB handelt es sich größtenteils um einen Freihand-Präsenzbestand mit

(beschränkter) Entlehnmöglichkeit für Universitätslehrer (FB Präsenz). Daneben bildet ein kleiner Teil des REWI-Buchbestandes der FB die Lehrbuchsammlung dieser Bibliothek (FB Lehrbuch). Der RESOWI-Buchbestand der HB befindet sich entweder in (geschlossenen) Magazinen (HB Magazin), in der Lehrbuchsammlung dieser Bibliothek (HB Lehrbuch) oder ist Bestandteil von Semesterhandapparaten (HB Semester). Darüber hinaus gibt es einzelne RESOWI-Bücher an anderen Standorten (Sonstige).

2.2 Ergebnisse

Die Ergebnisse der stichprobenartigen Überprüfung der Qualität des RESOWI-Buchbestandes sind in Abbildung 1 und Tabelle 1 zusammengefasst. Gemäß **Abbildung 1** verfügt die UB Graz über 94% der Titel, die laut Literaturempfehlungen der Institute von den RESOWI-Studierenden für ihr Studium benötigt werden. Somit kann die Qualität des Bestandes als sehr zufriedenstellend bezeichnet werden. Es ist auch zu betonen, dass die Verantwortung für nicht vorhandene Titel, die jedoch für das Studium benötigt würden, keinesfalls alleine bei den Bibliotheksverantwortlichen liegt. Die Bibliothek ist hier in Zeiten, in denen die Vollständigkeit des Bestandes im Sinne einer Beschaffung aller neu erscheinenden Monographien für den RESOWI-Bereich weder organisatorisch noch finanziell realisierbar erscheint, auf die Unterstützung durch die Institute angewiesen. Genau in dieser Hinsicht scheint es in Einzelfällen gewisse „Kommunikationsprobleme“ zu geben, wie etwa das Fehlen von vier der sieben seitens eines Instituts der SOWI-Fakultät empfohlenen und überprüften Titel vermuten lässt. Die Tatsache, dass lediglich zwei der 13 nicht vorhandenen Titel im Jahr 2003 erschienen sind, lässt darauf schließen, dass es hinsichtlich des betrachteten Bestandes kein Aktualitätsproblem geben dürfte.

Abbildung 1: Qualität des Buchbestandes – Vorhandene Titel gesamt und getrennt nach Standorten



Erwartungsgemäß sind RESOWI-Bücher am ehesten im Freihand-Präsenzbereich der FB vorhanden, mit großem Abstand, aber dennoch überraschend, gefolgt vom Semesterhandapparat der HB. Die Werte von 22% bzw. 14% für die **Standorte** „HB Lehrbuch“ bzw. „FB Lehrbuch“ sind Indizien dafür, dass nur ein relativ kleiner Anteil der von den Instituten empfohlenen Literatur Lehrbücher im engeren Sinn sind. Näher zu untersuchen wäre in Folgeuntersuchungen die Sinnhaftigkeit des beachtlichen RESOWI-Bestandes in den Magazinen der Hauptbibliothek. Sollte es sich dabei um unkoordinierte Doppelbeschaffungen handeln, wären organisatorische Verbesserungsmaßnahmen zu treffen, denn eigentlich sollte es Ziel der UB Graz sein, die Beschaffung und Aufstellung des RESOWI-Bestandes möglichst auf die RESOWI-FB zu konzentrieren. Der RESOWI-Bestand an sonstigen Standorten weist einen relativ geringen Umfang auf. Es handelt sich dabei in erster Linie um Bücher an Sonderstandorten, wie etwa im Bereich der Universitätsverwaltung, die dort ständig in Gebrauch sind. Eine Veränderung des Standortes erscheint in diesen Fällen nicht zweckmäßig.

Aus **Tabelle 1** geht hervor, dass die Unterschiede zwischen SOWI- und REWI-Bestand im Hinblick auf die vorhandenen Titel marginal sind. Auffällig und hinsichtlich ihrer Zweckmäßigkeit zu hinterfragen ist jedoch die zweite Lehrbuchsammlung für den REWI-Bestand in den Räumlichkeiten der FB. Eine Zusammenlegung mit der übrigen Lehrbuchsammlung wäre naheliegend.

Tabelle 1: Qualität des Buchbestandes – Vorhandene Titel und Exemplare gesamt und getrennt nach Standorten und Fakultäten

Standort	Gesamt		SOWI		REWI	
	Titel	Exemplare	Titel	Exemplare	Titel	Exemplare
HB Magazin	44	45	22	22	22	23
HB Lehrbuch	43	364	22	171	21	193
HB Semester	52	76	28	52	24	24
FB Präsenz	162	262	77	103	85	159
FB Lehrbuch	27	365	/	/	27	365
Sonstige	16	17	6	7	10	10
Summe	187	1129	94	355	93	774

Bezüglich der **Anzahl der vorhandenen Exemplare** wurde erhoben, dass an den drei Standorten „HB Magazin“, „HB Semester“ und „Sonstige“ in der Regel nur ein Exemplar pro Titel existiert. Die deutliche Differenz zwischen der Anzahl der vorhandenen Titel und der Anzahl der vorhandenen Exemplare beim SOWI-Bestand am Standort „HB Semester“ ist darauf zurückzuführen, dass es von einem einzigen Titel 25 Exemplare gibt. Dagegen sind in der Lehrbuchsammlung der HB im Durchschnitt 8 (SOWI) bzw. 9 (REWI) Exemplare pro Titel vorhanden, in der Lehrbuchsammlung der FB sogar 14. Die Spitzenwerte für die Anzahl der vorhandenen Exemplare pro Titel liegen in der Lehrbuchsammlung der HB bei 19 (SOWI) bzw. 21 (REWI), in der Lehrbuchsammlung der FB bei 42. Für den Standort „FB Präsenz“ beträgt der Durchschnittswert knapp 2, der

Spitzenwert liegt hier bei 7 Exemplaren pro Titel. All diese Werte erscheinen durchaus ausgewogen. Insgesamt sind von den 200 überprüften Titeln 187 in einer Anzahl von 1129 Exemplaren vorhanden. Dies ergibt einen Durchschnittswert von 6 Exemplaren pro vorhandenem Titel. Die großen Unterschiede zwischen SOWI- und REWI-Bestand sowohl in der Gesamtzahl der vorhandenen Exemplare als auch in der durchschnittlichen Anzahl der Exemplare pro Titel – die entsprechenden Werte liegen bei 4 für den SOWI- und 8 für den REWI-Bestand – sind beinahe ausschließlich eine Folge der zusätzlichen Lehrbuchsammlung für den REWI-Bereich an der FB.

3 Überprüfung der Verfügbarkeit

3.1 Vorgangsweise

Für alle im Zuge der Überprüfung der Qualität als vorhanden ausgewiesenen Titel wurde in der Folge untersucht, ob an jedem verzeichneten Standort – mit Ausnahme des Standortes „Sonstige“ – bzw. insgesamt zumindest ein Exemplar für Studierende sofort verfügbar ist. Zu diesem Zweck wurde versucht, an allen Standorten, an denen eine Entlehnung für Studierende möglich ist, ein Exemplar zu entleihen. An den übrigen Standorten wurde versucht, ein Exemplar zu benutzen. Das heißt, bezüglich der Standorte „HB Magazin“, „HB Lehrbuch“ und „FB Lehrbuch“ wurden „**Testentlehnungen**“, bezüglich der Standorte „FB Präsenz“ und „HB Semester“ „**Testnutzungen**“ durchgeführt. Nachfolgend wird geschildert, wie dabei im Detail vorgegangen wurde.

Bezüglich des Standortes „**HB Magazin**“ wurde versucht, von jedem als vorhanden ausgewiesenen Titel ein Exemplar zu entleihen. War bereits eine Bestellung unmöglich, da alle Exemplare eines Titels entlehnt waren, wurde die Verfügbarkeit mit der Kennung „NE“ (nein-entlehnt) verneint. Ansonsten wurde ein Exemplar bestellt und nach Ablauf der gewöhnlichen Bereitstellungsdauer – diese beträgt an der HB der UB Graz eine Stunde – die Ortsleihe der HB aufgesucht. Manchmal können als vorhanden ausgewiesene und ordnungsgemäß bestellte Bücher nicht bereitgestellt werden, da sie im Magazin nicht auffindbar sind. Ein solcher Fall kann etwa dann eintreten, wenn Bücher im Magazin falsch zurückgestellt wurden oder nicht aus dem Bibliothekskatalog entfernt wurden, obwohl sie nicht mehr vorhanden sind. Dies ist für die Bibliotheksnutzer besonders dann ärgerlich, wenn sie die Bibliothek extra zwecks (geplanter) Abholung eines solchen Werkes aufsuchen. Konnte im Zuge der „Testentlehnungen“ ein bestelltes Buch nicht bereitgestellt werden, wurde die Verfügbarkeit mit der Kennung „NV“ (nein-verschollen) verneint. Sollten sich derartige Vorkommnisse häufen, wäre dringender Handlungsbedarf seitens der Bibliotheksverantwortlichen, etwa in Form der Durchführung einer umfassenden Revision (vgl. dazu z.B. *Berkenberg/Christmann /Schröder* 1999), gegeben. Insgesamt wurde die Verfügbarkeit eines Titels also nur bei Bestellbarkeit und erfolgreicher Bereitstellung eines Exemplars mit der Kennung „J“ (ja) bejaht. „Testentlehnungen“ wurden weiters für alle Titel an den Standorten „**HB Lehrbuch**“ und „**FB Lehrbuch**“ durchgeführt. Dabei wurde zunächst die Verfügbarkeit im OPAC geprüft.

Waren alle Exemplare eines Titels als entlehnt ausgewiesen, wurde die Verfügbarkeit wiederum mit der Kennung „NE“ verneint. Als verfügbar ausgewiesene Exemplare der Lehrbuchsammlungen sind von den Studierenden selbst aus den angegebenen Regalen zu holen. Auch hier kann es vorkommen, dass sich ein Buch nicht am angegebenen Ort befindet, da es gerade benutzt wird oder falsch zurückgestellt wurde. In diesem Fall wurde die Verfügbarkeit mit der Kennung „NBV“ (nein- benutzt oder verschollen) verneint. Im Falle mehrerer als verfügbar ausgewiesener Exemplare eines Titels wurde die Kennung „NBV“ nur dann verwendet, wenn keines dieser Exemplare aktuell verfügbar war. War ein Exemplar des untersuchten Titels tatsächlich im angegebenen Regal vorhanden, wurde die Verfügbarkeit sofort bejaht, eine tatsächliche Entlehnung unterblieb.

Hinsichtlich der übrigen zwei Standorte wurden „Testnutzungen“ durchgeführt. Bei Titeln mit Standort „**HB Semester**“ wurde versucht, ein Exemplar in der Bibliothek zu benutzen. War dieser Versuch erfolgreich, wurde die Verfügbarkeit mit der Kennung „J“ bejaht, ansonsten mit der Kennung „N“ (nein) verneint. Primäre Ursache für eine Verneinung der Verfügbarkeit ist die aktuelle Nutzung des gesuchten Titels seitens anderer Nutzer. Komplexer gestaltete sich die Überprüfung der Verfügbarkeit von Titeln mit dem Standort „**FB Präsenz**“. Hier war in einem ersten Schritt zu prüfen, ob nicht alle Exemplare eines Titels an Universitätslehrer entlehnt und damit nicht verfügbar waren (Kennung: „NE“). Traf dies nicht zu, wurde versucht, ein Exemplar durch Entnahme aus dem angegebenen Regal zu benutzen. War dies möglich, wurde die Verfügbarkeit mit der Kennung „J“ bejaht, im gegenteiligen Fall mit der Kennung „NBV“ verneint und im Abstand von zumindest einem Tag eine zweite „Testnutzung“ gestartet. Dabei wurde abermals entweder die Kennung „J“ oder die Kennung „NBV“ vergeben. Letztere lässt wiederum offen, ob ein Titel deshalb nicht verfügbar ist, weil alle Exemplare aktuell von anderen Bibliotheksnutzern verwendet werden, oder deshalb, weil Exemplare falsch zurückgestellt wurden bzw. überhaupt nicht mehr vorhanden sind.

3.2 Ergebnisse

Eine zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse der Verfügbarkeitsprüfung wird in **Abbildung 2** und **Tabelle 2** vorgenommen. Demnach war (um zu betonen, dass sich die Ergebnisse der Verfügbarkeitsprüfung ausschließlich auf den Zeitpunkt der Prüfung beziehen und sich, im Gegensatz zu den meisten anderen im Rahmen der vorliegenden Arbeit vorgestellten Resultaten, kaum verallgemeinern lassen, wird hier ausnahmsweise die Vergangenheitsform zur Beschreibung der Resultate verwendet) von 83% der vorhandenen (VO) Titel des überprüften RESOWI-Buchbestandes zumindest ein Exemplar verfügbar. Umgelegt auf die Gesamtzahl der in der Literaturprüfliste enthaltenen 200 Titel bedeutet dies, dass von den benötigten Titeln zum Zeitpunkt der Prüfung 76% sowohl vorhanden als auch tatsächlich verfügbar waren. Dabei ist zu beachten, dass die Anzahl der vorhandenen Titel laut Qualitätsprüfung für die Verfügbarkeitsprüfung um jene drei Titel reduziert wurde, die ausschließlich an den sons-

tigen Standorten vorhanden waren. Geprüft wurde also nur die Verfügbarkeit von 184 Titeln.

Abbildung 2: Verfügbarkeit des Buchbestandes gesamt und getrennt nach Standorten

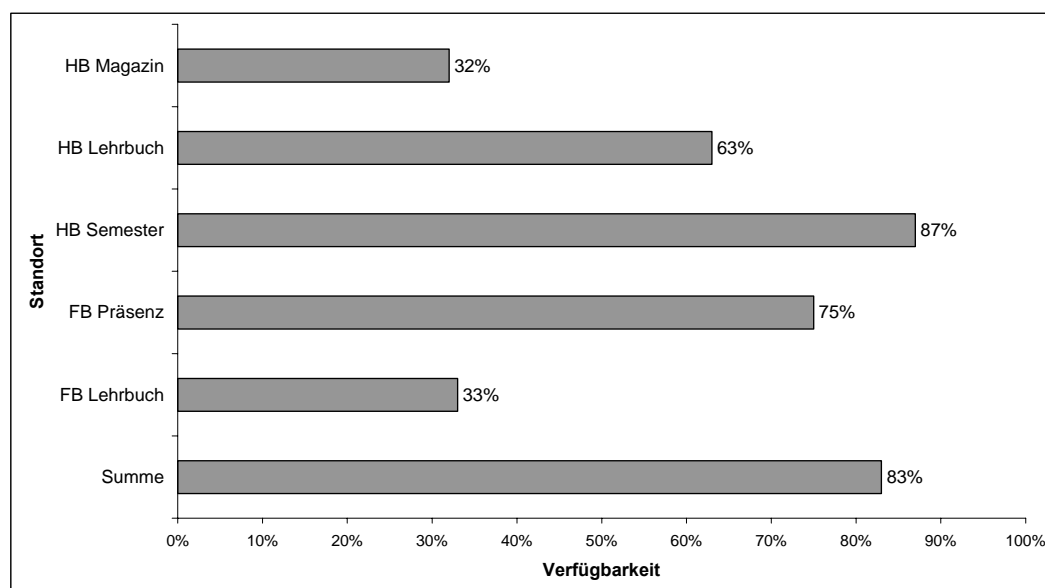


Tabelle 2: Verfügbarkeit des Buchbestandes gesamt und getrennt nach Standorten und Fakultäten

Standort	Gesamt					SOWI					REWI				
	VO	Verfügbarkeit				VO	Verfügbarkeit				VO	Verfügbarkeit			
		J	N	NE	NBV		J	N	NE	NBV		J	N	NE	NBV
HB Magazin	44	32%	/	64%	4%	22	27%	/	73%	/	22	36%	/	55%	9%
HB Lehrbuch	43	63%	/	26%	11%	22	73%	/	23%	4%	21	52%	/	29%	19%
HB Semester	52	87%	13%	/	/	28	89%	11%	/	/	24	83%	17%	/	/
FB Präsenz	162	75%	/	10%	15%	77	75%	/	12%	13%	85	75%	/	8%	17%
FB Lehrbuch	27	33%	/	41%	26%	/	/	/	/	/	27	33%	/	41%	26%
Summe	184	83%	17%	/	/	92	79%	21%	/	/	92	86%	14%	/	/

Eine Betrachtung der verschiedenen **Standorte** legt offen, dass die Verfügbarkeit bezüglich des Semesterhandapparats der HB am höchsten war. Von den 52 dort als vorhanden ausgewiesenen Titeln waren 45 verfügbar. Der Standort „FB Präsenz“ wies mit 75% ebenfalls eine sehr hohe Verfügbarkeitsrate auf. 10% der Titel waren an diesem Standort nicht verfügbar, da alle Exemplare an Universitätslehrer entlehnt waren, 15% waren nicht verfügbar, da sämtliche nicht entlehnten Exemplare gerade benutzt wurden oder „verschollen“ waren. Wider Erwarten war auch die Verfügbarkeit am Standort „HB Lehrbuch“ relativ hoch. Von lediglich 37% der vorhandenen Titel war kein Exemplar verfügbar. Die Ursache dafür lag in 26% der Fälle in der Entlehnung aller vorhandenen Exemplare und in 11% der Fälle in der Benutzung bzw. Unauffindbarkeit aller als verfügbar ausgewiesenen Exemplare. Eigentlich würde man annehmen, dass die Bestände einer Lehrbuchsammlung – zumindest in der Vorlesungszeit,

zu der die Untersuchung durchgeführt wurde – doch stärker genutzt werden. Im Hinblick auf die Lehrbuchsammlung der FB war dies sehr wohl der Fall. Dort lag die Verfügbarkeit nur mehr bei 33%. Noch geringer war die Verfügbarkeit am Standort „HB Magazin“ mit 32%. Von 64% der vorhandenen Titel waren alle Exemplare entlehnt. In den übrigen 4% der Fälle konnten die bestellten Exemplare nicht bereitgestellt werden, da sie „verschollen“ waren. Demzufolge dürfte die „Verschollenheit“ bestellter Bücher kein allzu gravierendes Problem bei den Magazinsbeständen der HB sein. Allerdings wäre ein größerer Stichprobenumfang nötig, um diesbezüglich verlässliche Aussagen tätigen zu können.

Gemäß Tabelle 2 lagen im Hinblick auf die Verfügbarkeit erhebliche **Differenzen zwischen SOWI- und REWI-Bestand** vor. Während die Verfügbarkeit des REWI-Buchbestandes insgesamt und am Standort „HB Magazin“ höher war, verhielt es sich bezüglich der Standorte „HB Lehrbuch“ und „HB Semester“ genau umgekehrt. Keinerlei Unterschiede gab es nur beim Standort „FB Präsenz“.

4 Zufriedenheit mit dem Buchbestand

4.1 Vorgangsweise

Ergänzend zur Überprüfung von Qualität und Verfügbarkeit des RESOWI-Buchbestandes wurde im Zuge des gegenständlichen Projektes auch noch die diesbezügliche Zufriedenheit der studentischen Bibliotheksnutzer erhoben. Zu diesem Zweck wurde der in Abbildung 3 dargestellte **Fragebogen** entworfen. Dieser besteht aus einem einleitenden Teil mit einer kurzen Erläuterung des Hintergrundes der Befragung sowie den drei Fragen nach der betriebenen Studienrichtung, dem Studienfortschritt in Semestern sowie der gewöhnlichen Nutzungshäufigkeit der UB. Der Hauptteil des Fragebogens umfasst 17 Fragen (genau genommen handelt es sich um eine Kombination von zu beantwortenden Fragen und zu beurteilenden Aussagen) zu sechs Themenbereichen. Zum ersten Themenbereich, der allgemeinen Zufriedenheit mit der Qualität und Verfügbarkeit des RESOWI-Buchbestandes, gehören die Fragen a) bis e), wobei es sich bei den Fragen b) und c) um die beiden Kernfragen nach der Zufriedenheit mit der Qualität bzw. Verfügbarkeit des Bestandes handelt. Ergänzend zur einleitenden Frage nach der Nutzungshäufigkeit der UB im Allgemeinen wird im Zuge von Frage a) nach der Nutzungshäufigkeit des Buchbestandes im Speziellen gefragt. Anhand der Fragen d) und e) soll geklärt werden, ob sich die Befragten eine Verbesserung der Qualität bzw. Verfügbarkeit des Bestandes wünschen würden. Der zweite Themenbereich mit den Fragen f) und g) betrifft den OPAC der UB Graz und wurde auf Wunsch der Bibliotheksleitung in den Fragebogen aufgenommen. Zu den übrigen vier Themenbereichen, „Magazinsbestand der HB“, „Freihandbestand der FB“, „Bestand der Lehrbuchsammlung(en)“ sowie „Bestand des Semesterhandapparats“, werden jeweils die beiden Fragen nach der bisherigen Nutzung des entsprechenden Bestandes (als Filterfrage) und der Zufriedenheit mit demselben gestellt. Hinsichtlich des Themenbereichs „Magazinsbestand der HB“ wird darüber hinaus erhoben, ob be-

stellte Bücher oft „verschollen“ sind und die versprochene Bereitstellungsdauer von einer Stunde in der Regel eingehalten wird.

Insgesamt wurden **210 Studierende** der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften sowie der Rechtswissenschaften unter Einsatz des eben vorgestellten Fragebogens interviewt. Befragungsort war der gesamte Gebäudekomplex der RESOWI-Fakultät. Die Interviews wurden von Studierenden der Informationswissenschaft geführt. Zur Zusammensetzung der Stichprobe ist festzuhalten, dass 106 bzw. 92 Befragte angaben, SOWI- bzw. REWI-Studierende zu sein. Die restlichen 12 befragten Personen unterließen eine diesbezügliche Angabe. Im Durchschnitt befanden sich die Befragten im 7. Semester ihres Studiums, waren also schon durchaus fortgeschritten und sollten demnach das Angebot der UB an RESOWI-Büchern gut kennen und für ihr Studium nutzen. Hinsichtlich der gewöhnlichen Nutzungshäufigkeit der UB wurde am öftesten die Ausprägung „seltener (als einmal pro Woche)“ angekreuzt, der Median liegt allerdings bei „einmal pro Woche“.

4.2 Ergebnisse

Die zentralen Ergebnisse der Befragung gehen aus **Abbildung 3** hervor. Dort ist zu jeder Frage die am häufigsten gewählte Antwortmöglichkeit, der Modus, markiert. Im Falle eines vom Modus abweichenden Medians ist dieser durch eine in Klammer gesetzte Markierung zusätzlich ausgewiesen. Im Allgemeinen sind die befragten Studierenden mit der Qualität des RESOWI-Buchbestandes einigermaßen zufrieden. Bei ausdrücklicher Nachfrage (Frage d)) tritt allerdings – erwartungsgemäß – doch ein deutlicher Wunsch nach einer größeren Vielfalt an Büchern (Titeln) zutage. Weniger positiv wird die Verfügbarkeit des Bestandes beurteilt. Dennoch sind die Studierenden der Meinung, dass häufig benutzte Titel in ausreichender Anzahl vorhanden sind. Ob dieses Antwortverhalten als Akzeptanz der (suboptimalen) Verfügbarkeit gedeutet werden kann, ist äußerst fraglich. Eher dürfte ein leicht inkonsistentes Antwortverhalten vorliegen.

Im Hinblick auf die Bestände an den einzelnen **Standorten** lässt sich erkennen, dass die Mehrheit der Befragten diese jeweils zumindest schon einmal benutzt hat. Trotzdem ist es verwunderlich, dass 21% der Studierenden den Freihandbestand der FB und 29% die Lehrbuchsammlungen noch nie benutzt haben. Für den Magazinsbestand der HB und den Semesterhandapparat liegen die entsprechenden Werte sogar bei 40% bzw. 38%. Vermutlich ist den Studierenden oftmals nicht einmal die Existenz der verschiedenen Aufstellungsorte des RESOWI-Buchbestandes bekannt. Hier wären jedenfalls entsprechende Informationsmaßnahmen seitens der Universität zu überlegen. Eine Möglichkeit bestünde darin, Studienanfänger im Rahmen der Studieneingangsphase umfassend über sämtliche Angebote der UB Graz zu informieren. Wenig überraschend ist, dass Studierende die Bestände an den einzelnen Standorten umso eher schon einmal benutzt haben, je länger sie bereits studieren und je häufiger sie die UB in der Regel benutzen (diese Zusammenhänge sind hinsichtlich aller vier untersuchten Standorte bei einem Signifikanzniveau von 95% signifikant).

Abbildung 3: Fragebogen und Ergebnisse

Fragebogen im Rahmen einer Lehrveranstaltung des Instituts für Informationswissenschaft der Karl Franzens Universität Graz							
<p>In Kooperation mit der UB Graz wird im Zuge einer Lehrveranstaltung des Instituts für Informationswissenschaft (Kurs aus Hochschulmanagement) ein Projekt zur Überprüfung von Qualität und Verfügbarkeit des REWI und SOWI Buchbestandes an der UB Graz durchgeführt. Dazu wurden in einem ersten Schritt Literaturprüflisten erstellt. Im zweiten Schritt soll nun die Zufriedenheit der Studierenden mit Qualität und Verfügbarkeit des REWI und SOWI Buchbestandes an der UB Graz festgestellt werden. Dazu bitten wir Dich, folgende Fragen bzw. Aussagen zu beantworten bzw. zu beurteilen.</p>							
Studienrichtung	BWL	<input type="radio"/>			Semester		
	WIPÄD	<input type="radio"/>			6,8		
	Soziologie	<input type="radio"/>					
	VWL	<input type="radio"/>					
	USW	<input type="radio"/>					
	Jus	<input type="radio"/>					
Wie häufig benutzt Du in der Regel die Universitätsbibliothek?		häufiger	1x pro Woche	seltener	nie		
		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Hauptteil							
	ja	nein	trifft völlig zu	trifft einigermaßen zu	trifft eher nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	kann ich nicht beurteilen
a.) Ich nutze den Buchbestand der UB Graz häufig.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b.) Die UB Graz verfügt über jene Bücher, die ich für mein Studium benötige.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c.) Die benötigten Bücher sind oft nicht verfügbar.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d.) Ich würde mir eine größere Vielfalt an Büchern wünschen.			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e.) Häufig benutzte Titel sind in ausreichender Anzahl vorhanden.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f.) Ich kenne das von der UB Graz verwendete "Computersystem" Aleph.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
g.) Das System Aleph ist benutzerfreundlich.			<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h.) Ich habe schon Bücher aus dem Magazin der Hauptbibliothek bestellt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
i.) Ich bin mit dem Magazinsbestand der Hauptbibliothek zufrieden.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j.) Bestellte Bücher sind oft "verschollen".			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k.) Wenn ich ein Buch aus dem Magazin bestelle, erhalte ich es binnen 1 Stunde.			<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l.) Ich habe den Freihandbestand der Fakultätsbibliothek schon einmal benutzt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
m.) Ich bin mit dem Freihandbestand der Fakultätsbibliothek zufrieden.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n.) Ich habe die Lehrbuchsammlung schon einmal benutzt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
o.) Ich bin mit dem Bestand der Lehrbuchsammlung zufrieden.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p.) Ich habe den Semesterhandapparat schon einmal benutzt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>					
q.) Ich bin mit dem Bestand des Semesterhandapparates zufrieden.			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jene befragten Personen, welche die Bestände an den einzelnen Standorten schon einmal benutzt haben, sind mit diesen jeweils mehrheitlich zufrieden. Hinsichtlich des Magazinsbestandes der HB wird darüber hinaus bestätigt, dass bestellte Bücher binnen einer Stunde bereitgestellt werden. Der Aussage, dass bestellte Bücher oft „verschollen“ sind, wird dagegen überwiegend widersprochen.

5 Resümee

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Qualität und Verfügbarkeit des RESOWI-Buchbestandes der UB Graz für Studienzwecke äußerst positiv zu beurteilen sind. Bücher, die von den Studierenden für ihr Studium benötigt werden, sind in der Regel vorhanden und meist auch verfügbar, dementsprechend zufrieden sind die Studierenden mit dem Buchbestand. Verbesserungswürdig erscheint lediglich die derzeitige Aufteilung des RESOWI-Buchbestandes auf fünf verschiedene Standorte, die sich zum Teil außerhalb der RESOWI-FB befinden. Insgesamt würden sich die Ergebnisse dieser Evaluation bestens zur Vorlage seitens der UB Graz an die Universitätsleitung zwecks (positiver) Rechenschaftsablegung eignen. Im Falle von weniger positiven Resultaten sollte die Vorlage als Beleg für die Durchführung von Maßnahmen der Qualitätskontrolle ebenso erfolgen, idealerweise allerdings in Kombination mit Verbesserungsstrategien für die Zukunft. Ob Qualität und Verfügbarkeit des RESOWI-Buchbestandes auch für Lehr- und Forschungszwecke (vgl. dazu etwa *Kohl* 2000) derartig positiv zu beurteilen sind, soll im Rahmen einer weiteren Untersuchung geklärt werden.

Literatur

Beneke, K.: Evaluation, in: *Wissenschaftsmanagement*, 6/2001, S. 32-34.

Berkenberg, M./Christmann, A./Schröder, K.: Stichprobenrevision am Freihandbestand der Universitätsbibliothek Dortmund, in: *Bibliotheksdienst*, 10/1999, S. 1657-1660.

Braun, O./Lillig, M./Luhmann, M./Nickolaus, S./Lankenau, I./Scheffczyk, M.: Kundenzufriedenheitsanalyse in Universitätsbibliotheken – Am Beispiel der Universitätsbibliothek Koblenz-Landau, Campus Landau, in: *B.I.T.online*, 3/2003, S. 249-257.

Brenner, W./Horisberger, P.: Von der input- zur output-orientierten Führung – Zur Einführung einer produkt- und prozessorientierten Organisation in der öffentlichen Verwaltung, in: *io-management* 12/1998, S. 18-26.

Depping, R.: Die availability study als Instrument bibliothekarischer Leistungsmessung, in: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 1/1994, S. 20-40.

Fallon, D.: Kein Geheimnis und nicht mühsam – Evaluation von Forschung, Lehre und Service in den USA, in: *Forschung & Lehre*, 8/1998, S. 403-405.

Follmer, R./Guschker, S./Mundt, S.: Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen, in: *Bibliotheksdienst*, 1/2002, S. 20-33.

Kantor, P.: *Objective performance measures for academic and research libraries*, Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1984.

Kohl, O.: Befragungen in Bibliotheken – Das Beispiel einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz, in: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 1/2000, S. 87-92.

Reichmann, G.: Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit – Möglichkeiten der qualitativen Benutzerforschung in Universitätsbibliotheken am Beispiel der UB Graz, in: Information – Wissenschaft und Praxis, 7/2001, S. 393-400.

Reichmann, G.: Benutzerforschung für den Zeitschriftenbestand einer wissenschaftlichen Bibliothek, in: Bibliothek Forschung und Praxis, 2/2002, S. 153-158.

Rothe, U.: Leistungsbezogene Mittelzuweisung für Universitätsbibliotheken: Ein Budgetierungsmodell für die Universitätsbibliothek Heidelberg, in: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, 3/2004, S. 127-140.

Schwitzgebel, B.: Benutzerbefragung in den Bibliotheken der Fachhochschule Wiesbaden, in: Bibliotheksdienst, 9/1998, S. 1547-1556.

Stein-Arsić, M./Bickar, E./Buscher, B./Ball, R.: Bibliometrische Analysen als Instrument des Bestandsmanagements in Bibliotheken, in: B.I.T.online, 4/2003, S. 347-351.

Sylvia, M./Leshner, M.: What Journals Do Psychology Graduate-Students Need – A Citation Analysis of Thesis References, in: College & Research Libraries, 4/1995, S. 313-318.