

Evaluation des Zeitschriftenbestandes einer wissenschaftlichen Bibliothek am Beispiel des SO-WI-Zeitschriftenbestandes der UB Graz

Gerhard Reichmann

Universität Graz

Institut für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik

Universitätsstraße 15/F 3, A-8010 Graz

E-Mail: gerhard.reichmann@kfunigraz.ac.at

Inhalt

1. Einleitende Bemerkungen
2. Gegenstand und Ziel der Untersuchung
3. Vorgangsweise
4. Ergebnisse
 - 4.1. Nutzungsintensität
 - 4.2. Zeitschriftenranking
 - 4.3. Nutzerzufriedenheit
 - 4.4. Verbesserungsvorschläge
5. Resümee

Zusammenfassung

In diesem Beitrag wird beschrieben, wie sich der Zeitschriftenbestand einer UB anhand einer Nutzerbefragung evaluieren lässt. Im Rahmen der Untersuchung wurden sowohl Studierende als auch Wissenschaftler der Sozial- und Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Graz hinsichtlich Art und Intensität der Zeitschriftennutzung sowie hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenangebot befragt, um daraus Entscheidungsgrundlagen für zukünftigen Ressourceneinsatz und organisatorische Verbesserungsmaßnahmen zu gewinnen. Die Studie bezieht sich auf Zeitschriften in gedruckter und elektronischer Form. Die Ergebnisse lassen u.a. erkennen, dass die Zeitschriftennutzung seitens der Studierenden – Dissertanten ausgenommen – nur eine relativ geringe Rolle spielt; unter den Wissenschaftlern, der primären Nutzergruppe, gibt es (noch) keine Präferenz für elektronische Zeitschriften.

Summary

This article deals with user studies, which have been carried out at the University Library Graz for the purpose of examining the periodicals collection in the field of the Social and Economic Sciences. Using two questionnaires – one

for students and one for university teachers – user behaviour and user satisfaction concerning the printed and electronic periodicals collection have been analysed. We use the results of these user studies to support the distribution of the resources and to improve organisational conditions. The results of this study show, that the periodicals collection is much more important for university teachers than for students. The latter group hardly uses periodicals. Among the university teachers there is currently no preference for electronic journals.

1. Einleitende Bemerkungen

Zu den zentralen Aufgaben einer UB zählt die Versorgung der Universitätsangehörigen mit der für Forschung und Lehre bzw. das Studium notwendigen Literatur.¹ Während für Lehre und Studium auch Bücher von großer Bedeutung sind, spielen für die Forschung Zeitschriften die entscheidende Rolle. Hätte man unbeschränkt Ressourcen zur Verfügung, könnte die Aufgabe einer optimalen Literaturversorgung durch eine möglichst umfassende Beschaffung und Bereitstellung fach einschlägiger wissenschaftlicher Literatur für alle an einer Universität eingerichteten Fächer erfüllt werden. Im realistischen Fall begrenzter Ressourcen kommt es dagegen darauf an, aus dem ständig zunehmenden Literaturangebot jene Literatur auszuwählen, die für die Universitätsangehörigen besonders relevant ist.² Als Instrument zur Unterstützung dieser Auswahl bietet sich eine Evaluation des Literaturbestandes bzw. der Literaturversorgung an.³

Nachfolgend wird beschrieben, wie eine derartige Evaluation an der UB Graz durchgeführt wurde. Gegenstand der Untersuchung ist dabei jedoch nicht die gesamte Literatur bzgl. aller an der Universität Graz vertretenen Fachgebiete, sondern ausschließlich die Zeitschriftenliteratur eines ausgewählten Fachbereiches: der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (SOWI), die an einer eigenen Fakultät angesiedelt sind. Die Untersuchung der Intensität der Nutzung bzw. der Zufriedenheit mit dem gedruckten und elektronischen Zeitschriftenbestand ist insofern von besonderem Interesse, als die Ausgaben für die laufend gehaltenen Zeitschriften aufgrund der ständig steigenden Abonnementkosten in vielen Bibliotheken bereits einen Großteil der Mittel für den Bestandsaufbau in Anspruch nehmen.⁴ Auch die zunehmende Verbreitung elektronischer Zeitschriften hat diesbezüglich zu keiner Verbesserung geführt.⁵ Dem Ablauf der vorgestellten Untersuchung entsprechend, sind die nachfolgenden Ausführungen in die Abschnitte „Gegenstand und Ziel der Untersuchung“, „Vorgangsweise“ und „Ergebnisse“ gegliedert. Im Rahmen des erstgenannten Abschnitts werden vor allem jene zentralen Fragestellungen angeführt, deren Beantwortung im Mittelpunkt der Arbeit steht. Inhalt des Abschnitts „Vorgangsweise“ ist die Vorstellung der beiden eingesetzten Fragebögen sowie der Datenerhebung. Der Abschnitt „Ergebnisse“ ist der Beantwortung der zentralen Fragestellungen zu Nutzerverhalten und Nutzerzufriedenheit gewidmet. Den Abschluss des Beitrages bildet ein knappes Resümee.

¹ Vgl. Reichmann (2003).

² Vgl. Moravetz-Kuhlmann (2004).

³ Vgl. dazu auch Stein-Arsic et al. (2003).

⁴ Vgl. z.B. Kirchgäßner (2002).

⁵ Vgl. Ashcroft/Mclvor (2001).

2. Gegenstand und Ziel der Untersuchung

Die hier vorgestellte Untersuchung hat den sozial- und wirtschaftswissenschaftlichen Zeitschriftenbestand der UB Graz zum Gegenstand. Dieser besteht einerseits aus dem traditionellen gedruckten und andererseits aus dem elektronischen Zeitschriftenbestand. Ersterer wird an der Fakultätsbibliothek für die Rechtswissenschaftliche und die Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Graz bereitgestellt. Diese sogenannte RESOWI-Fakultätsbibliothek ist als Teil der UB Graz für die Versorgung der 98 Universitätslehrer und der ca. 6.500 Studierenden der SOWI-Fakultät mit gedruckter Literatur zuständig.⁶ Die Bibliothek verfügt über eine Beschäftigtenzahl von 13 Vollzeitäquivalenten, einen Buchbestand von 332.000 Bänden und einen Zeitschriftenbestand von 689 laufend gehaltenen Zeitschriften; davon sind 320 Titel dem SOWI-Bereich zugeordnet.⁷ Die jährlichen Ausgaben für die Zeitschriften betragen insgesamt 195.000,- Euro, wovon 107.000,- Euro auf die SOWI-Zeitschriften entfallen.⁸

Der gesamte elektronische Zeitschriftenbestand der UB Graz wird von der Hauptbibliothek zentral verwaltet und auch zur Verfügung gestellt. Die UB Graz ist Mitglied der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek Regensburg (EZB), die Nutzung der EZB erfolgt über die Homepage der UB.

Die Intensität der Nutzung des Zeitschriftenbestandes und das Ausmaß der Nutzerzufriedenheit mit diesem hängen sicherlich stark vom Grad der Relevanz der bereitgestellten Zeitschriften ab. Daneben dürften allerdings auch die Art der Bereitstellung sowie die organisatorischen Rahmenbedingungen der Zeitschriftennutzung eine nicht unerhebliche Rolle spielen. Was den gedruckten Zeitschriftenbestand betrifft, so werden die Zeitschriftenexemplare des aktuellen Jahrganges in der RESOWI-Fakultätsbibliothek in Form einer Freihandaufstellung in Zeitschriftenregalen in unmittelbarer Nähe des Bibliothekseinganges bereitgehalten, die übrigen Jahrgänge befinden sich in Freihandmagazinen im Keller der Bibliothek. Die aktuellen Ausgaben sind sofort nach Lieferung verfügbar, für den gesamten Zeitschriftenbestand gilt ein „strenges“⁹ Präsenzsystem. Somit haben die Zeitschriftennutzer nur die Möglichkeit, die Zeitschriften entweder an einem der 271 Leseplätze der RESOWI-Fakultätsbibliothek zu lesen oder die relevanten Artikel an einem der 10 Kopiergeräte der Bibliothek zu kopieren. Eine Mitarbeiterin der Bibliothek ist ausschließlich für den Zeitschriftenbestand zuständig und fungiert daher als primäre Ansprechpartnerin für zeitschriftenbezogene Nutzerfragen.

Primäres Ziel der gegenständlichen Untersuchung ist es, Erkenntnisse über die aktuelle Zeitschriftennutzung, den nutzeroptimalen zukünftigen Ressourcen-

⁶ Daneben ist die RESOWI-Fakultätsbibliothek auch für die Literaturversorgung der ca. 120 Universitätslehrer und der ca. 4.500 Studierenden der Rechtswissenschaftlichen (REWI) Fakultät der Universität Graz zuständig.

⁷ Wobei es einige Zeitschriften gibt, die sowohl für den SOWI- als auch für den REWI-Bereich relevant sind.

⁸ Diese Zahlen wurden großteils dem Jahresbericht 2006 der UB Graz (URL: <http://ub.uni-graz.at/pdf/jb2006.pdf>) sowie der Studierendenstatistik der Universität Graz (URL: http://www.uni-graz.at/studienstatistik_kfu_letzte5jahre.pdf) entnommen.

⁹ Die Zeitschriften dürfen – im Gegensatz zum Großteil des Buchbestandes – auch von den Universitätslehrern nicht entlehnt werden. Lediglich Wochenend-, Feiertags- und Nachtentlehnungen sind in begründeten Ausnahmefällen möglich.

einsatz und notwendige Reorganisationsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Zeitschriften zu gewinnen. Dabei wird stets zwischen gedrucktem und elektronischem Zeitschriftenbestand unterschieden. Zudem sollen die Ergebnisse der Untersuchung jenen einer im Jahre 1999 durchgeführten vergleichbaren Evaluation¹⁰ gegenübergestellt werden, die sich allerdings nur auf den gedruckten SOWI-Zeitschriftenbestand bezog. Um im Zuge der Erhebung möglichst präzise Antworten zu erhalten, wurden zu Beginn des Projektes Fragen zu den folgenden Untersuchungsfeldern formuliert: „Nutzungsintensität“, „Zeitschriftenranking“, „Nutzerzufriedenheit“ und „Verbesserungsvorschläge“.

Innerhalb des Untersuchungsfeldes 1 soll zunächst geklärt werden, ob der Zeitschriftenbestand von den Studierenden überhaupt genutzt wird. Sollte dies nicht der Fall sein, so wäre der angebotene Zeitschriftenbestand alleine für die Universitätslehrer von Bedeutung¹¹. Im Falle einer entsprechenden Nutzung soll – wie auch für Universitätslehrer, bei denen von einer grundsätzlichen Nutzung ausgegangen wird – untersucht werden, wie intensiv diese Nutzung ist. Erhielte man hier als Ergebnis eine eher geringe Intensität, so würde der Schluss nahe liegen, den Ressourceneinsatz für das Zeitschriftenangebot zugunsten des sonstigen Literaturangebotes oder auch des übrigen Dienstleistungsangebotes zu reduzieren. Es wäre allerdings sicher zu stellen, dass die geringe Nutzungsintensität nicht die Folge eines wenig benutzerrelevanten Zeitschriftenangebotes ist.

Dieser möglichen Problematik wird im Zuge der Untersuchungsfelder 2 und 3 nachgegangen. Durch die Erstellung eines sogenannten „Zeitschriftenrankings“ (Untersuchungsfeld 2) soll ermittelt werden, welche der angebotenen Zeitschriften für die Nutzer am wichtigsten sind. Auf Basis dieses Rankings könnte man im Falle einer budgetären Restriktion, die zu einer Reduktion der Anzahl der laufend gehaltenen Zeitschriften führt, entscheiden, welche Zeitschriften abbestellt werden sollen. Die Mittel für vorhandene Titel, die von niemandem genutzt werden, sollten jedenfalls umgeschichtet werden. Ergänzend zum Ranking hinsichtlich der bereits vorhandenen Zeitschriften soll erhoben werden, ob es aktuell noch nicht vorhandene Zeitschriften gibt, deren Bezug seitens zahlreicher Nutzer erwünscht wäre. Gäbe es entsprechend zahlreich erwünschte zusätzliche Zeitschriften, könnte man die durch Abbestellung wenig genutzter Zeitschriften frei werdenden Mittel für den Bezug dieser Wunschzeitschriften einsetzen.

Untersuchungsfeld 3 ist der Nutzerzufriedenheit gewidmet.¹² Für die Untersuchung von zentraler Bedeutung ist dabei die Klärung der Frage, wie zufrieden die Nutzer mit dem vorhandenen Zeitschriftenbestand insgesamt sind. Diese Frage stellt – wie bereits erwähnt – eine wichtige Ergänzung zu den im Rahmen des Untersuchungsfeldes 1 generierten Fragen dar, da sich erst dadurch feststellen lässt, ob eine etwaige geringe Nutzungsintensität als Folge von Unzufriedenheit mit dem Zeitschriftenangebot anzusehen ist. Bei insgesamt unterdurchschnittlicher Zufriedenheit in Kombination mit häufiger Angabe bestimmter

¹⁰ Vgl. Reichmann (2002).

¹¹ Eine mittelbare Bedeutung für die Studierenden kann sich allerdings infolge der häufigen Heranziehung von Zeitschriftenartikeln als Quelle für die inhaltliche Gestaltung von Lehrveranstaltungen seitens der Universitätslehrer ergeben.

¹² Vgl. dazu etwa Braun et al. (2003), Ceynowa et al. (2004) und Dokter (2005).

Wunschzeitschriften wäre eine Umgestaltung des Zeitschriftenangebotes jedenfalls überlegenswert. Weiters soll ermittelt werden, wie zufrieden die Nutzer mit den „Rahmenbedingungen“ der Zeitschriftennutzung sind. Dazu zählen beispielsweise die Zufriedenheit mit der Art der Aufstellung, dem Angebot an Lesepätzen oder auch der Freundlichkeit des Personals. Sollten hinsichtlich einzelner Rahmenbedingungen unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte vorliegen, wäre zu überlegen, wie man diese Rahmenbedingungen – nach Möglichkeit kostenneutral – verbessern könnte.

Untersuchungsfeld 4 hat letztendlich die Ermittlung von Verbesserungsmöglichkeiten im Hinblick auf den Zeitschriftenbestand zum Gegenstand. Die von den Nutzern ad hoc genannten Verbesserungsvorschläge sollen nach Häufigkeit ihrer Nennung gereiht und in der Folge auf Realisierbarkeit überprüft werden.

3. Vorgangsweise

Zur Erreichung der eben genannten Ziele wurde eine Nutzerbefragung durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden zwei Fragebögen – einer für Universitätslehrer und einer für Studierende – entwickelt, deren Inhalt in Tabelle 1 in komprimierter Form dargestellt ist.

Themenkomplex	Frage	Universitätslehrer	Studierende
Einflussfaktoren	Studienfortschritt		X
	Kurienzugehörigkeit	X	
Nutzungsintensität	Kenntnis des ZB		X
	Nutzung des ZB		X
	Häufigkeit der Nutzung des ZB	X	X
Zeitschriftenranking	Regelmäßig gelesene Zeitschriften	X	X
	Wunschzeitschriften	X	X
Nutzerzufriedenheit	Zufriedenheit mit dem ZB	X	X
	Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen	X	X
Verbesserungsvorschläge	Verbesserungsvorschläge	X	X

Tabelle 1: Fragebögen¹³

Anhand von Tabelle 1 lässt sich erkennen, dass sich die beiden Fragebögen nur in wenigen Punkten voneinander unterscheiden: So hinsichtlich der ersten Frage, die sich jeweils auf einen möglichen Einflussfaktor bezüglich der Zeitschriftennutzung bezieht. Nur Studierende können nach dem Studienfortschritt gefragt werden. Dies erfolgt in Form einer Frage nach dem Studium, in dem sie sich gerade befinden, wobei hier zwischen Bakkalaureats-, Magister- und Doktoratsstudium differenziert wird.¹⁴ Es wird von der Annahme ausgegangen, dass „fortgeschrittene“ Studierende den Zeitschriftenbestand intensiver nutzen, aber auch kritischer beurteilen. Bei den Universitätslehrern wird nach der Ku-

¹³ ZB steht für Zeitschriftenbestand.

¹⁴ Sofern noch ein Diplomstudium betrieben wird, das im SOWI-Bereich stets aus zwei Abschnitten besteht, wird – vereinfachend – der 1. Abschnitt dem Bakkalaureats- und der 2. Abschnitt dem Magisterstudium gleichgesetzt; bei diesen Diplomstudien handelt es sich mit Ausnahme von jenem der Wirtschaftspädagogik um auslaufende Studien.

rienzugehörigkeit zwischen Professoren und Angehörigen des Mittelbaus unterschieden. Zu den Angehörigen des Mittelbaus zählen Assistenten und sonstige wissenschaftliche Mitarbeiter. Es gilt zu klären, ob die Kurienzugehörigkeit die Intensität der Zeitschriftennutzung beeinflusst; etwa in der Form, dass Professoren infolge ihrer im Durchschnitt längeren Berufserfahrung den Zeitschriftenbestand intensiver nutzen.

Die Fragen zu den drei Untersuchungsfeldern „Nutzungsintensität“, „Zeitschriftenranking“ und „Nutzerzufriedenheit“ werden zweimal gestellt; zunächst hinsichtlich des gedruckten und anschließend hinsichtlich des elektronischen Zeitschriftenbestandes. Was die Nutzungsintensität betrifft, so wird angenommen, dass die Universitätslehrer den Zeitschriftenbestand kennen und zumindest schon hin und wieder genutzt haben. Bei den Studierenden muss dies keineswegs so sein. Daher werden Studierenden die beiden Filterfragen nach der Kenntnis des Zeitschriftenbestandes und im Falle einer positiven Beantwortung nach der zumindest einmaligen Nutzung dieses Bestandes in der Vergangenheit gestellt. Eine negative Beantwortung hat jeweils die sofortige Beendigung der Befragung zur Folge. Studierende, welche die Filterfragen positiv absolviert haben, sowie alle Universitätslehrer werden in der Folge nach der Häufigkeit der Nutzung des Zeitschriftenbestandes gefragt. Als Antwortmöglichkeiten stehen dabei die Ausprägungen „monatlich“, „häufiger“ und „seltener“ zur Auswahl.

Alle nachfolgenden Fragen sind für Universitätslehrer und Studierende identisch. So die Frage nach den regelmäßig gelesenen Zeitschriften und die Frage nach den Wunschzeitschriften, die jeweils namentlich anzuführen sind, die Frage nach der generellen Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand, die mit Punktwerten von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) zu bewerten ist, sowie die Fragen nach der Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen der Zeitschriftennutzung, die ebenfalls anhand des eben genannten 5-stufigen Punkteschemas zu beantworten sind. Zu beurteilende Rahmenbedingungen sind im Hinblick auf den gedruckten Zeitschriftenbestand die Art der Aufstellung der Zeitschriften, das geltende Präsenzsystem, die Aktualität der Zeitschriften, die Anzahl und Qualität der Kopiermöglichkeiten und der Leseplätze sowie die Freundlichkeit der zuständigen Bibliotheksmitarbeiter. In Bezug auf die elektronischen Zeitschriften ist die Zufriedenheit mit der Relevanz und Aktualität der Zeitschriften sowie mit der Benutzerfreundlichkeit anzugeben.

Den Abschluss des Fragebogens bildet eine Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten, die offen gestellt wird. Auf Basis der Antworten soll wiederum eine Rangliste erstellt werden, um den aus Sicht der Nutzer vorrangigen Verbesserungsbedarf zu identifizieren.

Die Interviews anhand der beiden vorgestellten Fragebögen wurden von Studierenden im Rahmen von Lehrveranstaltungen des Instituts für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik im Sommersemester 2006 durchgeführt. Hinsichtlich der Universitätslehrer war eine Vollerhebung geplant¹⁵, für die Gruppe der Studierenden sollte eine Stichprobe im Ausmaß von 100 Studierenden der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften¹⁶ gezogen werden. Befragung-

¹⁵ Vgl. Kohl (2000).

¹⁶ Es handelt sich dabei vorwiegend um Studierende der Betriebswirtschaft. Daneben gibt es an der SOWI-Fakultät noch Studierende der Soziologie, der Umweltsystemwissenschaften, der Volkswirtschaft sowie der Wirtschaftspädagogik.

sort für die Universitätslehrer war deren jeweiliges Büro, in dem sie von den Interviewern nach vorheriger Ankündigung¹⁷ bzw. Terminvereinbarung¹⁸ aufgesucht wurden. Die Studierenden wurden im Eingangsbereich der RESOWI-Fakultätsbibliothek nach dem Zufallsprinzip angesprochen und um sofortige Beantwortung des Fragebogens gebeten.

Insgesamt konnten von den 98 Universitätslehrern innerhalb des Befragungszeitraumes von zwei Wochen nur 52 (53%) erreicht werden, was allerdings für die Kürze dieses Zeitraumes noch immer eine zufriedenstellende Quote darstellt. Häufigste Ursachen für die Ausfälle waren der (kurzfristige) Entfall der regelmäßigen Sprechstunde sowie ein zu großer Andrang während der Sprechstunde. Zu einer ausdrücklichen Verweigerung der Beantwortung des Fragebogens kam es lediglich in sechs Fällen. Bei den Studierenden konnte der gewünschte Stichprobenumfang mühelos erreicht werden.

4. Ergebnisse

4.1. Nutzungsintensität

Tabelle 2 lässt erkennen, dass 80% der befragten Studierenden den gedruckten Zeitschriftenbestand der RESOWI-Fakultätsbibliothek grundsätzlich kennen und 57% der Befragten diesen auch schon genutzt haben. Diese 57% nutzen den Bestand in der Regel seltener als monatlich¹⁹, wobei die Anzahl der regelmäßig gelesenen Zeitschriften nur 0,32 beträgt. Die Untersuchung von 1999 führte zu fast identischen Werten hinsichtlich „Kenntnis“ und „Nutzung“, die durchschnittliche Häufigkeit der Nutzung lag damals allerdings bei „monatlich“ und auch die Anzahl der regelmäßig gelesenen Zeitschriften war mit 1,31 wesentlich höher. Eine Erklärung für diesen Rückgang könnte in einer gewissen Kompensation durch die inzwischen neu hinzugekommene bzw. verstärkte Nutzung elektronischer Zeitschriften zu finden sein. Zudem ist stets zu berücksichtigen, dass die Ergebnisse beider Untersuchungen auf relativ kleinen Stichproben beruhen.²⁰

Studierende	Print	(Print 1999)	Elektronisch
Kenntnis	80%	(77%)	58%
Nutzung	57%	(55%)	42%
Häufigkeit der Nutzung	seltener	(monatlich)	seltener
Regelmäßig gelesene ZS	0,32	(1,31)	0,24

Tabelle 2: Nutzungsintensität – Studierende²¹

¹⁷ Im Falle einer angegebenen (wöchentlichen) Sprechstundenzeit wurde ein E-Mail versendet, in dem ein Besuch in der nächsten Sprechstunde zwecks Befragung angekündigt und um entsprechende Kooperation gebeten wurde.

¹⁸ Im Falle des Fehlens einer regelmäßigen Sprechstundenzeit wurde ein E-Mail versendet, in dem um einen Sprechstundentermin zwecks Befragung gebeten wurde.

¹⁹ Beim verwendeten Maß der zentralen Tendenz handelt es sich hier und in der Folge stets um den Modus.

²⁰ Stichprobenumfang 1999: 64 Universitätslehrer und ebenfalls 100 Studierende der SOWI-Fakultät.

²¹ ZS steht hier und in der Folge für Zeitschrift(en).

Die Nutzungsintensität hinsichtlich des elektronischen Zeitschriftenbestandes seitens der Studierenden liegt derzeit sogar noch deutlich unter jener hinsichtlich des gedruckten Bestandes. Nur knapp mehr als die Hälfte der Befragten kennen das elektronische Zeitschriftenangebot, weniger als die Hälfte haben es bereits genutzt.²²

Die – auf Basis der Ergebnisse von 1999 – geäußerte Vermutung, dass die Nutzungsintensität mit zunehmendem Studienfortschritt steigt, wird durch die Ergebnisse dieser Befragung weitgehend bestätigt, wie aus Tabelle 3 hervorgeht. Während Studierende im Bakkalaureatsstudium den Zeitschriftenbestand mehrheitlich noch nie genutzt haben, ist dies bei Studierenden im Magisterstudium bereits weit weniger häufig der Fall. Die durchschnittliche Häufigkeit der Nutzung liegt allerdings auch bei dieser Gruppe bei „seltener als monatlich“. Wesentlich intensiver wird der Zeitschriftenbestand erwartungsgemäß von den Doktoranden genutzt.²³

Studierende	Print			Elektronisch		
	Bakk.	Mag.	Dokt.	Bakk.	Mag.	Dokt.
Kenntnis	72%	87%	100%	47%	69%	75%
Nutzung	38%	74%	100%	30%	56%	50%
Häufigkeit der Nutzung	seltener	seltener	monatlich	seltener	seltener	häufiger
Regelmäßig gelesene ZS	0,25	0,17	1	0,06	0,18	1,25

Tabelle 3: Nutzungsintensität und Studienfortschritt

Gemäß Tabelle 4 nutzt die Mehrheit der befragten Universitätslehrer sowohl den gedruckten als auch den elektronischen SOWI-Zeitschriftenbestand häufiger als monatlich. Von jedem Universitätslehrer werden durchschnittlich jeweils ca. zwei gedruckte und elektronische Titel regelmäßig gelesen; dies entspricht in Summe ungefähr dem 1999 ermittelten Wert für die Printzeitschriften.²⁴ Somit lesen Universitätslehrer bereits häufig elektronische Zeitschriften an Stelle der gedruckten Ausgaben, wobei – zumindest im Hinblick auf die regelmäßig gelesenen Zeitschriften – die gedruckten Zeitschriften noch immer die größere Bedeutung haben. Offen bleibt an dieser Stelle, ob dies eine Folge der Angebotsstruktur ist.

²² Wobei zu berücksichtigen ist, dass Studierende, die sehr stark (ausschließlich) elektronische Zeitschriften nutzen, die Bibliothek eventuell kaum mehr aufsuchen und somit in der gegenständlichen Stichprobe, die ja im Eingangsbereich der RESOWI-Fakultätsbibliothek gezogen wurde, unterrepräsentiert sein könnten.

²³ Dies gilt jedenfalls für die gedruckten Zeitschriften. Hinsichtlich der elektronischen Zeitschriften fällt auf, dass nur 50% der Dissertanten diese schon genutzt haben. Dies könnte allerdings eine Folge des geringen Stichprobenumfangs sein (nur 8 Dissertanten wurden befragt). Andererseits sind jene Dissertanten, die den elektronischen Zeitschriftenbestand nutzen, besonders intensive Nutzer, wie aus den Werten zur durchschnittlichen Häufigkeit der Nutzung sowie zur durchschnittlichen Anzahl der regelmäßig gelesenen Zeitschriften hervorgeht.

²⁴ Zu betonen ist, dass sich diese Werte ausschließlich auf die Nutzung des Zeitschriftenbestandes der UB beziehen. Daneben nutzen Universitätslehrer häufig noch privat bzw. über das Institut bezogene Zeitschriften.

Universitätslehrer	Print	(Print 1999)	Elektronisch
Häufigkeit der Nutzung	häufiger	(häufiger)	häufiger
Regelmäßig gelesene ZS	2,33	(4,38)	1,94

Tabelle 4: Nutzungsintensität – Universitätslehrer

Zwischen Professoren und Angehörigen des Mittelbaus gibt es deutliche Differenzen in der Intensität der Nutzung des Zeitschriftenbestandes der UB. Wie bereits 1999, zeigt sich auch hier, dass Professoren den Zeitschriftenbestand seltener nutzen als die Angehörigen des Mittelbaus. Besonders reserviert stehen sie der Nutzung elektronischer Zeitschriften gegenüber. Möglicherweise ist dies eine Folge der an der betrachteten Fakultät vorherrschenden Altersstruktur; viele Professoren stehen hier knapp vor der Emeritierung bzw. Pensionierung. Dafür ist die Anzahl der regelmäßig gelesenen Zeitschriften, die privat oder über das Institut bezogen werden, bei dieser Personengruppe im Durchschnitt höher als beim Mittelbau.²⁵

Universitätslehrer	Print		Elektronisch	
	Professoren	Mittelbau	Professoren	Mittelbau
Häufigkeit der Nutzung	monatlich	häufiger	seltener	häufiger
Regelmäßig gelesene ZS	1,86	2,4	0,57	2,16

Tabelle 5: Nutzungsintensität und Kurienzugehörigkeit

4.2. Zeitschriftenranking

Name der Zeitschrift	Nennungen	Print	Elektronisch	Universitätslehrer	Studierende
Zeitschrift für Betriebswirtschaft	11	8	3	9	2
The journal of finance	10	5	5	5	5
Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung	7	5	2	7	
Journal of financial economics	6	3	3	2	4
Econometrica	5	1	4	5	
The American economic review	5	3	2	5	
Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie	4	4		4	
The accounting review	4	1	3	4	
Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis	3	2	1	3	
Das Wirtschaftsstudium	3	3			3
Die Betriebswirtschaft	3	2	1	3	
Economics Letters	3	1	2	3	
Journal of accounting and economics	3		3	3	
Marketing	3	1	2	2	1
Review of accounting studies	3	1	2	3	
Schmalenbach business review	3	2	1	3	
Soziale Welt	3	3		3	
The economist	3	3			3

Tabelle 6: Zeitschriftenranking²⁶

²⁵ Dies wurde im Rahmen einer Zusatzfrage erhoben.

²⁶ Tabelle 6 ist folgendermaßen aufgebaut: In der Spalte „Nennungen“ ist die Gesamtzahl der Nennungen einzelner Zeitschriftentitel angegeben. Die Aufteilung dieser Gesamtzahl auf ge-

In Tabelle 6 sind all jene Zeitschriftentitel angeführt, die von zumindest drei befragten Personen als regelmäßig gelesene Zeitschriften genannt wurden. Aus diese Tabelle geht hervor, dass es im SOWI-Bereich, anders als etwa im REWI-Bereich²⁷, kaum „Standardzeitschriften“ gibt, die von allen Wirtschaftswissenschaftlern unabhängig von ihrer jeweiligen Spezialisierung gelesen werden. Die 1999 durchgeführte Evaluation hat diesbezüglich zu ähnlichen Ergebnissen geführt. Das hier vorgenommene Zeitschriftenranking könnte für zukünftige Ressourcenentscheidungen insofern als Entscheidungshilfe dienen, als sämtliche in der Tabelle genannten Zeitschriften keinesfalls abbestellt werden sollten. Betrachtet man ausschließlich den Printbereich, so sind in Tabelle 6 lediglich 12 der mehr als 300 laufend gehaltenen SOWI-Zeitschriften enthalten, die von zumindest drei Personen genannt wurden; mehr als 200 Titel wurden überhaupt nie genannt. Diese wären daher die primären Kandidaten für eine Ressourcenumschichtung. Bevor allerdings tatsächlich Abbestellungen infolge mangelnder Nutzung vorgenommen werden, sollte man unbedingt versuchen, auch die Meinung der hier nicht erreichten Universitätslehrer der SOWI-Fakultät sowie einer größeren Anzahl von Studierenden einzuholen.

Aus Tabelle 6 geht weiters hervor, dass – bezogen auf jene Zeitschriften, die sowohl in elektronischer als auch in gedruckter Form vorhanden sind – englischsprachige Zeitschriften tendenziell eher in elektronischer Form genutzt werden als deutschsprachige. Hinsichtlich der Verteilung der Nennungen auf Universitätslehrer und Studierende entspricht die geringe Anzahl der Nennungen von Studierenden der generell festgestellten geringen Nutzung der Zeitschriften seitens der Studierenden. Überraschend ist dabei allerdings, dass die beiden von den Studierenden meistgenannten Zeitschriften wissenschaftliche Fachzeitschriften sind. Erst an dritter Stelle folgt mit der Zeitschrift „Das Wirtschaftsstudium“ ein Titel, der sich speziell an Studierende richtet.

	Print		Elektronisch	
	Titel	Nennungen	Titel	Nennungen
Universitätslehrer	39	40	42	46
Studierende	4	4	2	2
Gesamt	43	44	43	48

Tabelle 7: Wunschzeitschriften

Tabelle 7 zeigt, dass es derzeit praktisch keine SOWI-Zeitschriften gibt, die von der RESOWI-Fakultätsbibliothek nicht angeboten werden, aber von einer größeren Zahl von Universitätslehrern und Studierenden erwünscht wären. Im Printbereich gibt es 44 Nennungen, die sich auf 43 Titel verteilen; d.h. lediglich eine Zeitschrift wird von mehr als einer befragten Person gewünscht. Im elektronischen Bereich ist dies bei fünf Titeln der Fall. Aus diesen Ergebnissen lässt sich kein dringender Handlungsbedarf seitens der Bibliothek ableiten. Allerdings

druckte und elektronische Ausgaben geht aus den Spalten 3 und 4 hervor, jene auf Nennungen von Universitätslehrern und Studierenden aus den Spalten 5 und 6.

²⁷ Vgl. Reichmann (2002), S. 156, Tab. 5.

wäre es durchaus überlegenswert, Mittel von jenen Zeitschriften, die überhaupt nicht genutzt werden, auf diese immerhin von zumindest einer Person erwünschten Zeitschriften umzuschichten.

4.3. Nutzerzufriedenheit

Die generelle Zufriedenheit mit dem Zeitschriftenbestand ist in Tabelle 8 abgebildet. Demnach liegt der durchschnittliche Zufriedenheitswert hinsichtlich der gedruckten Zeitschriften – bei einem möglichen Höchstwert von 5 Punkten und einem möglichen Tiefstwert von 1 Punkt – bei 3,64 Punkten, ist also, wie auch bei der Untersuchung im Jahre 1999, deutlich überdurchschnittlich. Nur relativ knapp positiv ist hingegen der Wert bezüglich der elektronischen Zeitschriften. Eventuell könnte man hier durch ein verstärktes Eingehen auf Titelwünsche der primären Nutzer – also der Universitätslehrer und Dissertanten – die Zufriedenheit erkennbar steigern.

Vergleicht man die Zufriedenheitswerte der Universitätslehrer mit jenen der Studierenden, so zeigen sich doch deutliche Unterschiede: Die Studierenden sind sowohl mit dem gedruckten als auch mit dem elektronischen Zeitschriftenbestand wesentlich zufriedener als die Universitätslehrer. Möglicherweise ist dies eine Folge einer unkritischeren Beurteilung infolge wesentlich geringerer Nutzungsintensität, wobei die geringe Nutzungsintensität seitens der Studierenden keinesfalls als Folge von Unzufriedenheit mit dem Zeitschriftenangebot anzusehen ist. Offensichtlich erfordert die Absolvierung von Bakkalaureats- und Magisterstudien an der betrachteten Fakultät keine intensive Zeitschriftennutzung seitens der Studierenden.

Zeitschriftenbestand	Gesamt	(Gesamt 1999)	Universitäts- lehrer	Studierende
Print	3,64	(3,73)	3,48	3,79
Elektronisch	3,24		3,04	3,48

Tabelle 8: Nutzerzufriedenheit – Zeitschriftenbestand

Aus Tabelle 9 geht hervor, dass die befragten Personen mit den Rahmenbedingungen der Zeitschriftennutzung im Printbereich durchaus zufrieden sind. Am höchsten ist die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals, gefolgt von jener mit der Aktualität der Zeitschriften im Sinne einer raschen Verfügbarkeit der neuesten Ausgaben. Das lässt darauf schließen, dass die Zeitschriften ausreichend rasch beschafft und bereitgestellt werden. Deutlich überdurchschnittlich hoch ist die Zufriedenheit weiters mit der Art der Aufstellung des Zeitschriftenbestandes, mit dem vorhandenen Präsenzsystem sowie mit der Anzahl und Qualität der Leseplätze. Hier lässt sich an dieser Stelle kaum Handlungsbedarf erkennen. Mit Abstand am geringsten ist die Zufriedenheit mit den Kopiermöglichkeiten innerhalb der Bibliothek. Obwohl bereits mehrfach versucht wurde, die Situation zu verbessern, ist die Zufriedenheit gegenüber 1999 sogar noch gesunken. Dies sollte jedenfalls zum Anlass genommen werden, weitere Verbesserungen anzustreben: Sei es in Form einer nochmaligen²⁸ Aus-

²⁸ Die Anzahl der Kopiergeräte wurde seit 1999 von 9 auf 10 Stück erhöht.

weitung der Anzahl der Kopiergeräte, sei es in Form einer noch²⁹ besseren Wartung der Kopiergeräte, von denen einige nach wie vor oftmals außer Betrieb stehen. Im Gegensatz zur Zufriedenheit mit den Kopiermöglichkeiten ist jene mit der Freundlichkeit des Personals seit der letzten Evaluation erfreulicherweise deutlich gestiegen. Hinsichtlich der übrigen Zufriedenheitswerte hat es keine nennenswerten Veränderungen gegeben.³⁰ Die Differenzen zwischen Universitätslehrern und Studierenden sind ebenfalls vernachlässigbar.

Print	Gesamt	(Gesamt 1999)	Universitäts- lehrer	Studierende
Aufstellung	3,93	(3,87)	3,92	3,93
Präsenzsystem	3,9	(3,92)	3,84	3,95
Aktualität	4,06	(4,13)	4,06	4,05
Kopiermöglichkeiten	3,03	(3,22)	3,06	3
Leseplätze	3,81	(3,65)	3,71	3,89
Freundlichkeit des Personals	4,21	(3,62)	4,18	4,23

Tabelle 9: Nutzerzufriedenheit – Rahmenbedingungen – Print

Gemäß Tabelle 10 sind die befragten Personen mit den Rahmenbedingungen der elektronischen Zeitschriftennutzung im Durchschnitt ebenfalls weitgehend zufrieden. Am höchsten ist die Zufriedenheit mit der Aktualität der angebotenen Zeitschriften. Hinsichtlich der übrigen Rahmenbedingungen sind die durchschnittlichen Zufriedenheitswerte zwar ebenfalls hoch, doch gibt es hier auch jeweils mehrfach geäußerte Verbesserungswünsche (vgl. Abschnitt 4.4.). Erwähnenswert erscheint der Umstand, dass die Benutzerfreundlichkeit von den Studierenden deutlich schlechter beurteilt wird.

Elektronisch	Gesamt	Universitäts- lehrer	Studierende
Relevanz	3,79	3,54	4,1
Aktualität	4,03	3,9	4,19
Benutzerfreundlichkeit	3,68	3,84	3,5

Tabelle 10: Nutzerzufriedenheit – Rahmenbedingungen – Elektronisch

²⁹ In der Vergangenheit wurden seitens der Bibliotheksmitarbeiter bereits einfache Wartungsarbeiten an den Kopiergeräten vorgenommen, obwohl dies eigentlich nicht ihre Aufgabe wäre; die Kopiergeräte werden nämlich von einem externen Dienstleister betrieben.

³⁰ Die (geringe) Steigerung der Zufriedenheit mit den Leseplätzen könnte bereits ein Resultat der Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen sein, die im Rahmen der 1999 durchgeführten Evaluation genannt wurden. Diesbezüglich gab es den Wunsch, für mehr Ruhe im Lesebereich zu sorgen. Dieser Vorschlag erschien aufgrund des oftmals beträchtlichen Lärmpegels im Lesebereich als durchaus berechtigt, die Umsetzung erfolgte in Form einer verstärkten Bitte um Ruhe sowie einem strikten Verbot der Verwendung von Mobiltelefonen im Bibliotheksbereich. Optimal wäre vermutlich die Schaffung räumlich abgetrennter Lesezonen, was infolge des damit verbundenen organisatorischen und finanziellen Aufwandes bislang noch nicht umgesetzt wurde.

4.4. Verbesserungsvorschläge

In Tabelle 11 sind all jene Verbesserungsvorschläge angeführt, die mindestens fünf Nennungen aufweisen. Interessanterweise beziehen sich drei davon auf die elektronischen Zeitschriften. So wünschen sich 12 Personen, dass auf einen größeren Teil des elektronischen Zeitschriftenangebotes voll zugegriffen werden kann; ein verständlicher Wunsch, da ein auf Abstracts oder gar nur Inhaltsverzeichnisse beschränkter Zugriff im Falle eines relevanten Artikels wenig nützt. Der Wunsch nach einer größeren Anzahl von Titeln bezieht sich zwar sowohl auf die gedruckten als auch auf die elektronischen Zeitschriften, jedoch wurden letztere hier häufiger explizit genannt. Nachdem elektronische Zeitschriften oftmals gebündelt bezogen werden und sich der Inhalt eines solchen Bündels nicht selten laufend ändert, fehlt den Nutzern häufig der Überblick über das gerade aktuelle Zeitschriftenangebot. Problematisch ist aus Nutzersicht vor allem der Fall, dass elektronische Zeitschriften, die man regelmäßig nutzt, plötzlich nicht mehr angeboten werden. Ein Resultat dieser Problematik ist der Wunsch nach mehr Transparenz hinsichtlich eingetretener Bestandsveränderungen.

Vorschlag	Nennungen	Universitäts- lehrer	Studierende
Mehr Vollzugriffe bei elektronischen ZS	12	8	4
Mehr Titel	11	8	3
Bessere Aufstellung der ZS (Print)	7	4	3
Transparenz bzgl. Bestandsveränderungen bei elektr. ZS	6	6	
Verbesserung der Kopiermöglichkeiten	6	2	4

Tabelle 11: Verbesserungsvorschläge

Auf den gedruckten Zeitschriftenbestand bezieht sich der Wunsch nach einer besseren Aufstellung. Die Häufigkeit seiner Nennung erstaunt insofern, als die Zufriedenheit mit der Aufstellung insgesamt durchaus hoch ist (vgl. Tabelle 9). Als konkreter Verbesserungsvorschlag wurde diesbezüglich – wie schon bei der letzten Evaluation – eine Ausweitung des Raumes für die Freihandaufstellung der Zeitschriften des aktuellen Jahrganges genannt. Dieser Forderung könnte allerdings nur durch eine Reduktion der Anzahl der Leseplätze entsprochen werden, was wiederum zu geringeren Zufriedenheitswerte hinsichtlich dieser Rahmenbedingung führen könnte. Wenig überraschend ist die Häufigkeit der Nennung des Wunsches nach einer Verbesserung der Kopiermöglichkeiten; ebenso die häufigere Nennung seitens der Studierenden.

5. Resümee

Die eingangs gestellte Frage, ob der SOWI-Zeitschriftenbestand von den Studierenden überhaupt genutzt wird, lässt sich zusammenfassend mit einem schwachen „Ja“ beantworten, das sich in erster Linie auf die Dissertanten bezieht. Somit ist der angebotene Zeitschriftenbestand vorwiegend für die Universitätslehrer von Bedeutung, die sowohl den gedruckten als auch den elektronischen Zeitschriftenbestand mehrheitlich häufiger als monatlich nutzen. Die

durchschnittliche Anzahl der regelmäßig gelesenen Zeitschriften aus dem Zeitschriftenangebot der UB Graz liegt dabei bei etwas mehr als 4, wobei die gedruckten Zeitschriften derzeit noch intensiver genutzt werden als die elektronischen. Alleine auf Basis dieser Ergebnisse zur Nutzungsintensität kann hinsichtlich der zukünftigen Ressourceneinsatzplanung bereits die Empfehlung ausgesprochen werden, den Ressourceneinsatz für den SOWI-Zeitschriftenbestand nach Möglichkeit nicht zu reduzieren, da er vor allem für die Forschung von großer Bedeutung sein dürfte. Wie die Ressourcenverteilung innerhalb des Zeitschriftenbereiches aussehen sollte, lässt sich aus den weiteren Ergebnissen der Untersuchung ableiten. Demnach sollten jene Zeitschriften, die von mehreren Nutzern regelmäßig gelesen werden, unter allen Umständen auch in Zukunft bereitgestellt werden: Eventuell sogar in gedruckter und elektronischer Form³¹, was aufgrund der geringen Anzahl dieser „Standardzeitschriften“ durchaus möglich sein dürfte. Hinsichtlich nur schwach genutzter Titel wäre eine Umschichtung zugunsten von Wunschzeitschriften prinzipiell überlegenswert, erscheint allerdings im Hinblick auf die Heterogenität der Wünsche nicht sehr vordringlich.

Erfreulicherweise sind die befragten Bibliotheksnutzer mit dem SOWI-Zeitschriftenangebot der UB Graz insgesamt durchaus zufrieden. Dies gilt auch für die Rahmenbedingungen der Zeitschriftennutzung – mit Ausnahme der Kopiermöglichkeiten. Diesbezüglich gibt es nach wie vor erheblichen Verbesserungsbedarf. Darüber hinaus zeigt die Vielzahl der Verbesserungsvorschläge, dass es auch in Bereichen, mit denen die Nutzer prinzipiell zufrieden sind, durchaus Verbesserungspotential gibt. Insbesondere bei den elektronischen Zeitschriften, bei denen in Hinkunft mehr Wert auf Qualität im Sinne einer höheren Angebotskontinuität sowie einer verstärkten Möglichkeit des Vollzugriffes auf das vorhandene Angebot gelegt werden sollte.

Im Falle einer künftigen Wiederholung der durchgeführten Evaluation sollte versucht werden, die Ausfallsquote bei den Universitätslehrern zu verringern. Dies könnte vermutlich durch eine entsprechende Ausdehnung des Befragungszeitraumes, gepaart mit einer gewissen Hartnäckigkeit der Interviewer bezüglich Terminvereinbarung erreicht werden. Der unvermeidbare Ausfall infolge ausdrücklicher Verweigerung dürfte bei ca. 10% liegen. Auf Seiten der Studierenden könnte der Umfang der Stichprobe deutlich erhöht werden, da die bisherigen Erfahrungen gezeigt haben, dass dies mit einem durchaus vertretbaren zeitlichen Mehraufwand einherginge. Erstrebenswert erschiene ein Stichprobenumfang im Ausmaß von 5% bis 10% der Studierenden. Zur Erhöhung der Repräsentativität der Ergebnisse sollten Studierende auch an Orten abseits der Bibliothek befragt werden.

Literatur

Ashcroft, Linda/McIvor, Stephanie: Electronic journals: managing and education for a changing culture in academic libraries, in: Online Information Review 6/2001, S. 378-387.

Braun, Ottmar/Lillig, Manuel/Luhmann, Maike/Lankenau, Stefan/Lankenau, Irmgard/Schefczik, Michael: Kundenzufriedenheitsanalyse in Universitätsbibliotheken, in: B.I.T.online 3/2003, S. 249-257.

³¹ Vgl. McCracken (2003).

Ceynowa, Klaus/Follmer, Robert/Schiel, Stefan/Tappenbeck, Inka: "Ich bin eigentlich rundum zufrieden." Postalische Nutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek, in: *Bibliothek* 1/2004, S. 85-98.

Dokter, Gunter: Benutzer-Attraktivität von Hochschulbibliotheken, in: *Bibliotheksdienst* 1/2005, S. 20-49.

Kirchgäßner, Adalbert: Können sich die Bibliotheken die Zeitschriften noch leisten?, in: *Mitteilungen der VÖB* 3-4/2002, S. 38-51.

Kohl, Oliver: Befragungen in Bibliotheken, in: *Bibliothek* 1/2000, S. 87-92.

McCracken, Peter: A Comparison of Print and Electronic Journal Holdings in Academic and Public Libraries, in: *Libri* 2003, S. 237-241.

Moravetz-Kuhlmann, Monika: Die Quadratur des Kreises: Etat und Kostenentwicklung in den wissenschaftlichen Bibliotheken Bayerns, in: *ZfBB* 5-6/2004, S. 295-304.

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

Reichmann, Gerhard: Das Leistungsangebot einer Universitätsbibliothek aus Sicht ihrer Benutzer, in: *Information – Wissenschaft und Praxis (nfd)* 3/2003, S. 149-154.

Stein-Arsic, Mirjana/Bickar, Elmar/Buscher, Beate/Ball, Rafael: Bibliometrische Analysen als Instrument des Bestandsmanagements in Bibliotheken, in: *B.I.T.online* 4/2003, S. 347-351.