

Vergleichende Benutzerforschung am Beispiel zweier Teilbibliotheken der UB Graz

Gerhard Reichmann

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

Überblick

Die vorliegende Untersuchung dient der Klärung der folgenden zwei Fragestellungen: 1.) Sind die Ergebnisse einer Benutzerforschung methodenabhängig? 2.) Wie sehr sind die Nutzungsarten einer Bibliothek von deren Ausgestaltung abhängig? Der ersten Frage wird im Hinblick auf die beiden Erhebungsmethoden Beobachtung und Befragung nachgegangen, indem jeweils 200 Nutzer der UB Graz hinsichtlich der vorgenommenen Nutzungsarten beobachtet und befragt werden. Die Ergebnisse deuten auf eine gewisse Methodenabhängigkeit hin. Zur Beantwortung der zweiten Frage werden Beobachtung und Befragung jeweils zur Hälfte in unterschiedlich ausgestalteten Teilbibliotheken der UB Graz durchgeführt: Zum einen in der Hauptbibliothek, die als Magazins-Ausleihbibliothek eingerichtet ist, zum anderen in der „RESOWI-Fakultätsbibliothek“, die als Freihand-Präsenzbibliothek konzipiert ist. Anhand der Ergebnisse lässt sich erkennen, dass die Nutzungsarten relativ stark von der Ausgestaltung der Bibliothek abhängig sein dürften.

Abstract

In this paper we try to answer the following two questions: 1.) Are the results of user studies methodology dependent? 2.) Is library use organisation dependent? To answer the first question we observe 200 users of the Graz University Library during their current library visit and compare the results with those obtained from asking 200 further users concerning their library usage. The results of the two methods show some differences. To answer the second question we conduct user studies in two different library areas: the main library and the Law and Social and Economic Sciences Libraries, which are both part of the Graz University Library, but are organized differently. The results show certain dependence.

1 Einleitung

Die **Benutzerforschung** stellt ein weitgehend etabliertes Instrumentarium eines zeitgemäßen Bibliotheksmanagements nicht nur im englischsprachigen, sondern auch im deutschsprachigen Raum¹, in dem Bibliothekare „Managementtechniken“ tendenziell deutlich skeptischer gegenüberstehen, dar. Im Zuge einer Benutzerforschung wird vor allem versucht, mittels Beobachtung oder Befragung Informationen über die Benutzerstruktur, das Benutzerverhalten sowie die Benutzerzufriedenheit zu gewinnen. Das heißt, es wird erhoben, welche Personen (Benutzerstruktur) die untersuchte Bibliothek zu welchen Zeiten (Benutzerverhalten) zu welchen Zwecken (Benutzerverhalten) besuchen bzw. auf welche Arten benutzen (Benutzerverhalten) und wie groß die Zufriedenheit mit dem vorhandenen Angebot bzw. den seitens der Bibliothek(smitarbeiter) erbrachten Leistungen ist (Benutzerzufriedenheit). Wählt man als Erhebungsmethode die **Beobachtung**, so bietet dies den großen Vorteil, dass die Tätigkeiten der Bibliotheksbesucher, also die Nutzungsarten, unmittelbar erfasst werden können. Bewusste oder unbewusste Verzerrungen – wie sie im Falle einer Befragung häufig auftreten – werden auf diese Weise vermieden. Auf der anderen Seite lassen sich anhand einer Beobachtung nicht alle Daten, die für eine Benutzerforschung von Interesse wären, erheben: Hinsichtlich der Benutzerstruktur lässt sich lediglich das Geschlecht der Benutzer beobachten. Ob es sich um Studierende oder Angehörige anderer Nutzergruppen handelt, lässt sich nicht feststellen, weitere Details, wie etwa die Fakultätszugehörigkeit (von studentischen Nutzern), müssen offen bleiben. Hinsichtlich des Benutzerverhaltens bleibt eine Beobachtung auf die beobachtete aktuelle Bibliotheksnutzung beschränkt. Ob es sich dabei um eine repräsentative Nutzung handelt, bleibt ebenfalls offen. Infolge limitierter Ressourcen muss darüber hinaus die Dauer einer Beobachtung i.d.R. eingeschränkt werden, sodass meist nicht einmal die gesamten aktuellen Tätigkeiten eines beobachteten Nutzers erfasst werden können. Am größten ist die Einschränkung bei Durchführung einer Beobachtung allerdings hinsichtlich der Benutzerzufriedenheit: Diese lässt sich anhand einer Beobachtung überhaupt nicht erfassen. Die genannten Nachteile sowie der üblicherweise wesentlich geringere Erhebungsaufwand² haben vermutlich dazu geführt, dass sich in der Praxis die **Befragung** als Erhebungsmethode weitgehend durchgesetzt hat.³ Befragt man Bibliotheksbesucher hinsichtlich der aktuellen oder gar generellen individuellen Bibliotheksnutzung, so ist hinsichtlich der Qualität der gewonnenen Daten zu beachten, dass die Antworten nicht unbedingt der Realität entsprechen müssen. Manche Benutzer können sich einfach nicht mehr genau erinnern, andere geben bewusst falsche Antworten. Die Gründe für derartige Artefakte können mannigfaltig sein.⁴

¹ Zahlreiche Publikationen belegen dies: Vgl. etwa *Heidtmann* (1971), *Bock* (1972), *Möhr* (1979), *Bergmann* (1986), *Oberhauser* (1989), *Buch* (1997), *Kohl* (2000), *Reichmann* (2001) und *Reichmann* (2002).

² Der Erhebungsaufwand lässt sich nochmals reduzieren, indem man die Befragung online durchführt. Vgl. dazu etwa *Perkins/Yuan* (2000) oder *Metzendorf* (2006).

³ Vgl. die in Fußnote 1 genannte Literatur und beispielsweise noch folgende Publikationen: *Bancroft et al.* (1998), *Schwitzgebel* (1998), *Ceynowa et al.* (2004) und *Ueoka* (2008).

⁴ Vgl. *Atteslander* (2006), 113ff.

Die erste der beiden primären **Zielsetzungen** der vorliegenden Arbeit besteht nun darin zu untersuchen, ob es tatsächlich Indizien dafür gibt, dass die Ergebnisse einer Benutzerforschung von der gewählten Erhebungsmethode abhängig sind. Zu diesem Zweck wird zunächst eine Benutzerforschung in Form einer Beobachtung und anschließend eine Benutzerforschung in Form einer Befragung durchgeführt. Dabei wird auch jeweils das Potential der beiden Erhebungsmethoden ausgeschöpft, um zu zeigen, dass sich anhand einer Befragung wesentlich mehr relevante Daten erheben lassen. Gegenstand der Untersuchung ist die UB Graz.

Wie viele vergleichbare Universitätsbibliotheken besteht die UB Graz aus mehreren Teilbibliotheken, die organisatorisch unterschiedlich ausgestaltet sind. Zentrale **Ausgestaltungsmerkmale** sind dabei die Art der Aufstellung sowie die Möglichkeit der Nutzung des Bestandes. Bezüglich der Art der Aufstellung wird zwischen Magazinsbibliotheken, bei denen die Bücher in geschlossenen, für die Nutzer unzugänglichen Magazinen untergebracht sind, und Freihandbibliotheken, bei denen die Nutzer freien Zugang zu den Büchern haben, unterschieden. Bezüglich der Möglichkeit der Nutzung wird zwischen Ausleihbibliotheken, bei denen die Bücher den Lesern nach Hause mitgegeben werden, und Präsenzbibliotheken, bei denen die Bücher nur innerhalb der Bibliothek benutzt werden können, differenziert. Durch Kombination dieser beiden Ausgestaltungsmerkmale ergeben sich vier mögliche **Bibliothekstypen** mit den beiden Gegensatzpaaren Magazins-Ausleih- und Freihand-Präsenzbibliothek sowie Freihand-Ausleih- und Magazins-Präsenzbibliothek. Betrachtet man die auf diese Art generierten Bibliothekstypen, so vermutet man, dass die Art der Ausgestaltung einer Bibliothek weitreichende Folgen für die Art der Nutzung haben müsste. Während in Magazins-Ausleihbibliotheken die Entlehnung und Rückgabe von Büchern eine zentrale Rolle spielen sollte, müsste in Freihand-Präsenzbibliotheken eher das Lesen von Bibliotheksliteratur innerhalb der Bibliothek im Vordergrund stehen.

Die Klärung der Frage, ob sich unterschiedlich ausgestaltete Bibliotheken tatsächlich grundlegend in der Art ihrer Nutzung unterscheiden, ist die zweite wesentliche **Zielsetzung** dieser Arbeit. Als Vergleichsobjekte dienen zwei Teilbibliotheken der UB Graz, die als Magazins-Ausleihbibliothek konzipierte Hauptbibliothek (HB) sowie die als Freihand-Präsenzbibliothek organisierte Fakultätsbibliothek für die Rechtswissenschaftliche und die Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Graz (FB). Die Erhebung der notwendigen Daten zur Beantwortung obiger Frage erfolgt im Rahmen der erwähnten Beobachtung und Befragung.

Die für die gegenständliche Untersuchung gewählte Vorgangsweise wird im folgenden Abschnitt detailliert dargelegt. Im Mittelpunkt stehen dabei die Vorstellung der eingesetzten Erhebungsinstrumente, also des Beobachtungsbogens sowie des Fragebogens, weiters die Beschreibung der Durchführung der beiden Erhebungen sowie die Offenlegung der Zusammensetzung der beiden Stichproben. In dritten Abschnitt werden die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung präsentiert und die beiden zentralen Fragestellungen der Arbeit beantwortet. Den Abschluss des Beitrages bildet ein knappes Resümee.

2 Vorgangsweise

2.1 Entwicklung der Erhebungsinstrumente

Zur Erhebung der erwünschten Daten wurden ein Beobachtungsbogen sowie ein Fragebogen entwickelt, deren Inhalte samt Messniveaus der einzelnen Variablen in den Tabellen 1 und 2 abgebildet sind. Mittels des **Beobachtungsbogens** wurden der Zeitraum der Beobachtung, das Geschlecht der beobachteten Person, die beobachtete(n) Nutzungsart(en) sowie der Grund für die Beendigung der Beobachtung erfasst. Bezüglich des Zeitraums der Beobachtung wurde lediglich zwischen vormittags (von 9.00 bis 13.00 Uhr) und nachmittags (nach 13.00 bis 20.00 Uhr) unterschieden. Die ausgewählten Nutzer wurden jeweils 10 Minuten beobachtet, wobei maximal drei unterschiedliche Nutzungsarten (1., 2. und 3. Nutzung) erfasst werden sollten.⁵ Als mögliche Nutzungsarten waren folgende Tätigkeiten vorgesehen: 1.) Administrative Tätigkeiten (Administratives): Hierunter fallen organisatorische Tätigkeiten, die ausschließlich in der HB der UB Graz erledigt werden können, wie etwa die Beantragung von Benutzerausweisen oder die Bezahlung von Mahnspesen; 2.) Einholung von Auskünften (Auskunft): Die Informationsbeschaffung bei Bibliotheksmitarbeitern reicht von einfachen organisatorischen Fragen, wie etwa nach dem Standort gesuchter Werke oder aktuellen Öffnungszeiten, die auch von bibliothekarischen (studentischen) Hilfskräften problemlos zu beantworten sind, bis zu schwierigen fach einschlägigen Fragen, wie etwa nach Suchstrategien für Literatur zu einem bestimmten Thema, die meist nur von Fachreferenten beantwortet werden können. Aufgrund der Größe der UB Graz verfügt nicht nur die HB, sondern auch die FB über entsprechend geschulte Bibliothekare; 3.) Ausleihaktivitäten (Ausleihe): Zu einer registrierten Entlehnung⁶ bzw. Rückgabe von Bibliotheksliteratur kommt es i.d.R. nur in Ausleihbibliotheken, allerdings gibt es in Präsenzbibliotheken oftmals Ausnahmen vom Präsenzsystem. So werden z.B. an der betrachteten FB all jene Bücher, die nicht zum absoluten Präsenzbestand gehören, an Universitätslehrer entlehnt. Wochenend- bzw. Nachtentlehnungen⁷ sind sogar für Studierende möglich. Andererseits gibt es in der HB, wie auch in vielen anderen Ausleihbibliotheken, einen gewissen Präsenzbestand, zu dem in erster Linie Nachschlagewerke und Zeitschriften gehören; 4.) Kopieraktivitäten (Kopieren): Da viele Bibliotheksbesucher die benötigte Literatur außerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten nutzen wollen, ist der Kopierbedarf in Präsenzbibliotheken meist deutlich höher als in Ausleihbibliotheken. Demzufolge gibt es in der FB wesentlich mehr Kopiergeräte als in der HB; 5.) Lesen von Bibliotheksliteratur-Bücher (B): Das Lesen von bzw. Lernen aus bibliothekseigenen Büchern innerhalb der Bibliothek sollte konzeptionsbedingt eine der Hauptnutzungsarten einer Präsenzbibliothek darstellen. 6.) Lesen von Bibliotheksliteratur-Zeitschriften (ZS): Der Zeitschriftenbestand unterscheidet sich

⁵ Vgl. dazu 2.2, insbesondere Fußnote 10.

⁶ Unter Vorlage eines Benutzerausweises.

⁷ Die Entlehnung ist hier jeweils erst unmittelbar vor dem Schließen der Bibliothek möglich und die entlehnten Werke müssen unmittelbar beim Öffnen der Bibliothek am darauffolgenden Tag zurückgegeben werden. Für die Dauer dieser Entlehnung ist der Benutzerausweis zu hinterlegen.

insofern vom Buchbestand, als er meist auch in Ausleihbibliotheken nur innerhalb der Bibliothek benutzt werden darf; dies gilt auch für die betrachtete HB; 7.) Lesen von mitgebrachter Literatur-B: Das wichtigste Kriterium für diese Nutzungsart stellt das Vorhandensein einer ausreichenden Anzahl an zeitgemäß ausgestatteten Leseplätzen dar. Während sich diese Leseplätze in Magazinsbibliotheken häufig auf einen oder auch mehrere Lesesäle konzentrieren, sind sie in Freihandbibliotheken oftmals über die Bibliotheksräumlichkeiten verstreut. Bei der mitgebrachten Literatur kann es sich sowohl um Privatbestände der Nutzer als auch um Ausleihbestände handeln; 8.) Lesen von mitgebrachter Literatur-ZS: Diese Nutzungsart dürfte in der Praxis keine allzu große Rolle spielen, da es sich bei mitgebrachten Zeitschriften i.d.R. um Privatexemplare handeln wird. Universitätslehrer werden eigene Zeitschriften eher in ihrem Büro oder zu Hause nutzen, während Studierende wissenschaftliche Zeitschriften selten käuflich erwerben; 9.) Literatursuche-B: Darunter fällt die Vor-Ort-Suche nach vorhandenen Büchern. Eine solche Suche ist nur in Freihandbibliotheken möglich. Da allerdings auch die betrachtete HB über eine gewisse Anzahl frei aufgestellter, nicht entlehnbarer Nachschlagewerke verfügt, kann es auch dort zu dieser Nutzungsart kommen; 10.) Literatursuche-ZS: Nachdem die aktuellen Zeitschriftenbestände unabhängig vom Bibliothekstyp praktisch immer frei zugänglich aufgestellt sind, kann diese Nutzungsart sowohl in der HB als auch in der FB vorkommen; 11.) PC-Nutzung-Bibliotheks-PC: Der Hauptzweck dieser Nutzungsart besteht in der Suche nach geeigneter Bibliotheksliteratur, die im Anschluss – je nach Bibliothekstyp – entweder selbst im Regal gesucht wird oder zur Entlehnung bestellt wird; 12.) PC-Nutzung-Eigener PC: Das eigene Notebook wird in Bibliotheken häufig von Diplomanden und Dissertanten im Rahmen der Anfertigung ihrer wissenschaftlichen Arbeiten eingesetzt; 13.) Knüpfung bzw. Pflege sozialer Kontakte (Soziale Kontakte): UB dienen nicht nur wissenschaftlichen Zwecken, sondern werden von Studierenden gerne auch als Treffpunkt genutzt. Abschließend war im Beobachtungsbogen der Grund für die Beendigung der Beobachtung festzuhalten. Beendet werden sollte eine Beobachtung grundsätzlich nach Ablauf von 10 Minuten, es sei denn, die beobachtete Person verlässt bereits davor die Bibliothek oder hat innerhalb von 10 Minuten bereits mit der 3. Nutzungsart begonnen.

Gegenstand der Beobachtung (Variable)	Messniveau
1 - Zeitraum der Beobachtung	nominal
2 - Geschlecht	nominal
3 - 1. Nutzung	nominal
4 - 2. Nutzung	nominal
5 - 3. Nutzung	nominal
6 - Ende der Beobachtung - Grund	nominal

Tabelle 1: Inhalt des Beobachtungsbogens

Der parallel zum Beobachtungsbogen generierte **Fragebogen** umfasst 18 Fragen. Der Erfassung des Beobachtungszeitraumes folgen vier soziodemographische Fragen: Frage 2 nach dem Geschlecht, Frage 3 nach der Nutzerka-

tegorie mit den Antwortmöglichkeiten „Student“, „Universitätslehrer“ und „Sonstige“, Frage 4 nach der Fakultätszugehörigkeit – zum Zeitpunkt der Befragung wies die Universität Graz eine Geisteswissenschaftliche (GEWI), eine Naturwissenschaftliche (NAWI), eine Rechtswissenschaftliche (REWI), eine Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche (SOWI) sowie eine Theologische (THEO) Fakultät auf – und Frage 5 nach der Dauer der Nutzung der UB mit den Antwortkategorien „weniger als 1 Jahr“, „1-2 Jahre“ sowie „mehr als 2 Jahre“. Anhand von Frage 6 sollte ermittelt werden, auf welche Art(en) die befragten Personen die HB bzw. FB beim aktuellen Besuch nutzten. Die angegebenen Tätigkeiten sind mit jenen im Beobachtungsbogen identisch. Zusätzlich wurde noch die Antwortmöglichkeit „Sonstige Nutzungsart“ eingeführt. Die Fragen 7 bis 16 beziehen sich nicht nur auf die aktuelle Bibliotheksnutzung, sondern es sollte vielmehr erhoben werden, wie oft die einzelnen Nutzungsarten insgesamt in Anspruch genommen werden. Somit bildet hier jede Nutzungsart eine eigene Variable mit den Antwortmöglichkeiten „häufig“, „selten“ und „nie“. Um die befragten Nutzer nicht zu überfordern, wurde hinsichtlich der Nutzungsarten „Lesen von Bibliotheksliteratur“, „Lesen von mitgebrachter Literatur“ und „Literatursuche“ nicht mehr zwischen Büchern und Zeitschriften differenziert. Zur Demonstration des Potentials einer Befragung wurde abschließend eine einzelne Nutzungsart, die Einholung von Auskünften, herausgegriffen und detaillierter analysiert. Die befragten Personen sollten angeben, wie zufrieden sie insgesamt mit dem Auskunftsdienst sind und für wie sinnvoll sie diesen halten. Die Beurteilung sollte in beiden Fällen anhand einer fünfstufigen Skala erfolgen, die im ersten (zweiten) Fall von „sehr zufrieden“ („sehr sinnvoll“) über „zufrieden“ („sinnvoll“), „indifferent“ und „unzufrieden“ („wenig sinnvoll“) bis zu „sehr unzufrieden“ („gar nicht sinnvoll“) reicht.

Frage (Variable)	Messniveau
1 - Zeitraum der Befragung	nominal
2 - Geschlecht	nominal
3 - Nutzerkategorie	nominal
4 - Fakultätszugehörigkeit	nominal
5 - Nutzungsdauer	ordinal
6 - Aktuelle Nutzung(en)	nominal
7-16 - Häufigkeit der einzelnen Nutzungsarten	ordinal
17 - Auskunftsdienst-Zufriedenheit	ordinal
18 - Auskunftsdienst-Sinnhaftigkeit	ordinal

Tabelle 2: Inhalt des Fragebogens

2.2 Erhebungen

Die Beobachtung sowie die Befragung von Benutzern der betrachteten Teilbibliotheken der UB Graz anhand der entwickelten Erhebungsbögen erfolgte im Zuge einer Lehrveranstaltung des Instituts für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik der Universität Graz im Sommersemester 2005 durch Stu-

dierende der Betriebswirtschaft.⁸ Die Auswahl der beobachteten bzw. befragten Bibliotheksnutzer wurde nach dem Zufallsprinzip vorgenommen. Bei der **Beobachtung** wurde so vorgegangen, dass sich die Beobachter im Eingangsbereich der HB bzw. FB positionierten und die jeweils erste Person, welche die untersuchte Bibliothek betrat, für die Dauer von 10 Minuten⁹ verdeckt beobachteten. Alle relevanten Beobachtungen wurden unmittelbar in den Beobachtungsbogen eingetragen. Insgesamt sollten 200 Bibliotheksbenutzer beobachtet werden, die sich im Verhältnis 1:1 auf die beiden betrachteten Teilbibliotheken verteilen sollten. Weiters wurde vorgegeben, dass die Beobachtungen in jeder Teilbibliothek jeweils zur Hälfte „vormittags“ bzw. „nachmittags“ durchzuführen waren. Die Geschlechterverteilung sollte hingegen dem Zufall überlassen werden.

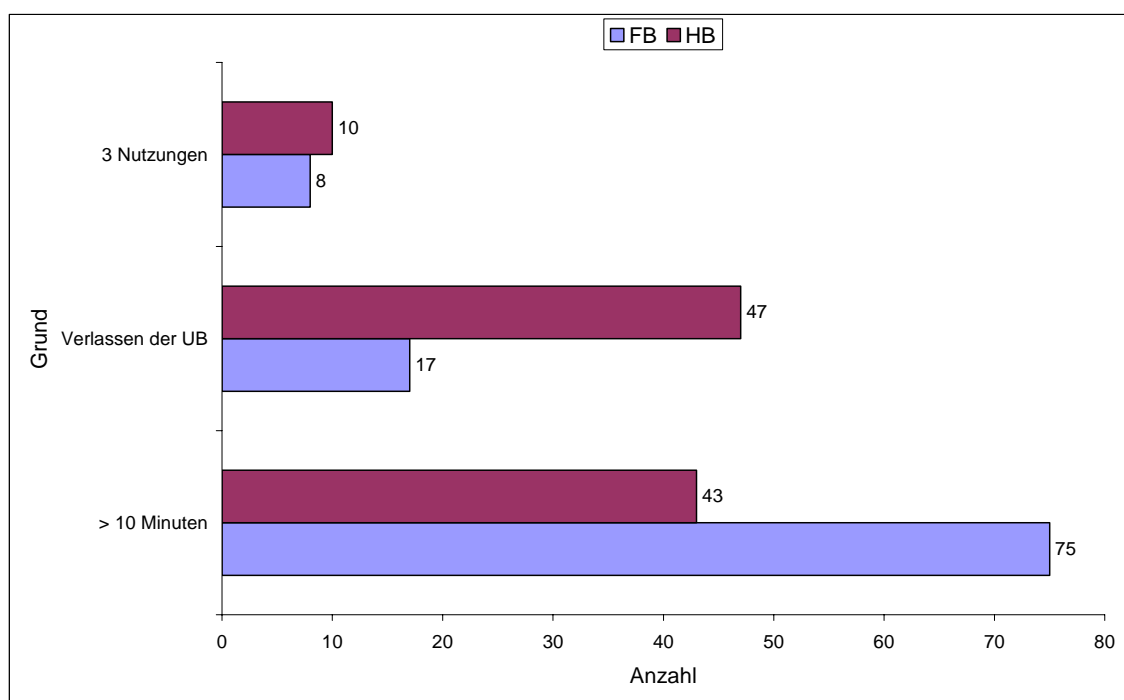


Abbildung 1: Grund für die Beendigung der Beobachtung

Aus Abbildung 1 geht hervor, dass überraschenderweise nur 118 der 200 durchgeführten Beobachtungen die geplante Beobachtungsdauer von 10 Minuten umfassten. In 18 Fällen wurde bereits zuvor mit der 3. Nutzungsart begonnen¹⁰, in 64 Fällen wurde die Bibliothek nach weniger als 10 Minuten schon wieder verlassen. In der HB war dies sogar in 47 von 100 betrachteten Fällen

⁸ Der Projektgruppe „Benutzerforschung für die UB Graz“ gehörten die nachfolgend genannten Studierenden an, denen an dieser Stelle recht herzlich gedankt sei: Herr Renè Fink, Herr Wolfgang Katzmann, Frau Genoveva Kocher und Herr Joachim Steiner.

⁹ Mit den beiden genannten Ausnahmen: Vorzeitiges Verlassen der Bibliothek bzw. Beginn der 3. Nutzungsart.

¹⁰ Zum Zeitpunkt der Erstellung des Beobachtungsbogens war mit einer wesentlich geringeren diesbezüglichen Fallzahl gerechnet worden, weshalb die Entscheidung getroffen wurde, auf dem Beobachtungsbogen nur Platz für drei Nutzungen vorzusehen und im Falle des Beginns der 3. Nutzungsart die Beobachtung vorzeitig abzuberechnen.

der Grund für die Beendigung der Beobachtung, was nicht unlogisch erscheint, als Ausleihbibliotheken häufig nur zur Abholung bestellter Literatur aufgesucht werden.

Die Vorgaben hinsichtlich Umfang und Zusammensetzung der Stichprobe waren für die **Befragung** identisch. Befragungsorte waren die Eingangsbereiche der HB sowie der FB, wobei die Benutzer jeweils beim Verlassen der Bibliothek befragt wurden. Bei den Interviews wurde so vorgegangen, dass den Interviewten die Fragen von den Interviewern mündlich gestellt wurden, sie allerdings zur Unterstützung auch einen Fragebogen ausgehändigt bekamen. Das Ausfüllen der Fragebögen erfolgte – je nach Situation – durch die Interviewer oder durch die Interviewten selbst.

2.3 Zusammensetzung der Stichprobe

Ort	Methode	Zeitraum		Geschlecht	
		Vormittag	Nachmittag	Weiblich	Männlich
HB	Beobachtung	50	50	57	43
	Befragung	50	50	51	49
FB	Beobachtung	50	50	60	40
	Befragung	50	50	59	41

Tabelle 3: Zusammensetzung der Stichprobe

Plangemäß wurden insgesamt 200 Bibliotheksbenutzer beobachtet sowie 200 Bibliotheksbenutzer befragt, davon jeweils genau die Hälfte in der HB und in der FB. Die Zusammensetzung der Stichprobe ist in Tabelle 3 dargestellt. Demnach wurde auch die Vorgabe hinsichtlich des Beobachtungszeitraumes exakt erfüllt. Was die **Geschlechterverteilung** betrifft, so waren 59% der beobachteten und 55% der befragten Bibliotheksbenutzer weiblich. Dies spricht für eine zufriedenstellende Ausgewogenheit der Stichprobe, da auch ca. 60% der Studierenden der Universität Graz weiblich sind.¹¹

Im Rahmen der Befragung konnten über das Geschlecht hinausgehende soziodemographische Merkmale der untersuchten Bibliotheksbenutzer, wie etwa die **Nutzerkategorie**, erhoben werden. Im Rahmen der Befragung betrug der Anteil der Studierenden 97%. Dieser Prozentsatz dürfte laut Einschätzung der erhebenden Personen auch im Rahmen der Beobachtung ähnlich gewesen sein, womit die Aussagekraft der folgenden Ergebnisse insofern eingeschränkt werden muss, als sie praktisch nur die Nutzung einer UB seitens studentischer Nutzer reflektieren. Aussagen hinsichtlich der übrigen Nutzergruppen sind dagegen nicht möglich.

Weiters wurde im Rahmen der Befragung die **Fakultätszugehörigkeit** der Probanden erhoben (vgl. Abbildung 2). Erwartungsgemäß wird die FB in erster Linie von Angehörigen jener beiden Fakultäten, für die diese Bibliothek zustän-

¹¹ Im Wintersemester 2007/2008 betrug der Frauenanteil 61%. Vgl. URL: http://www.uni-graz.at/ainswww_facts_figures_2008.pdf (26.8.2008).

dig ist (REWI und SOWI) in Anspruch genommen. Überraschend ist dagegen der Umstand, dass es sich beim Großteil der „Sonstigen“¹² um Studierende der Medizinischen Universität handelt, die mangels geeigneter Räumlichkeiten an ihrer eigenen Universität die FB gerne zum Lernen aufsuchen. Dies gilt in etwas abgeschwächter Form auch für die HB, die erwartungsgemäß¹³ am stärksten von Angehörigen der GEWI- und der NAWI-Fakultät in Anspruch genommen wird.

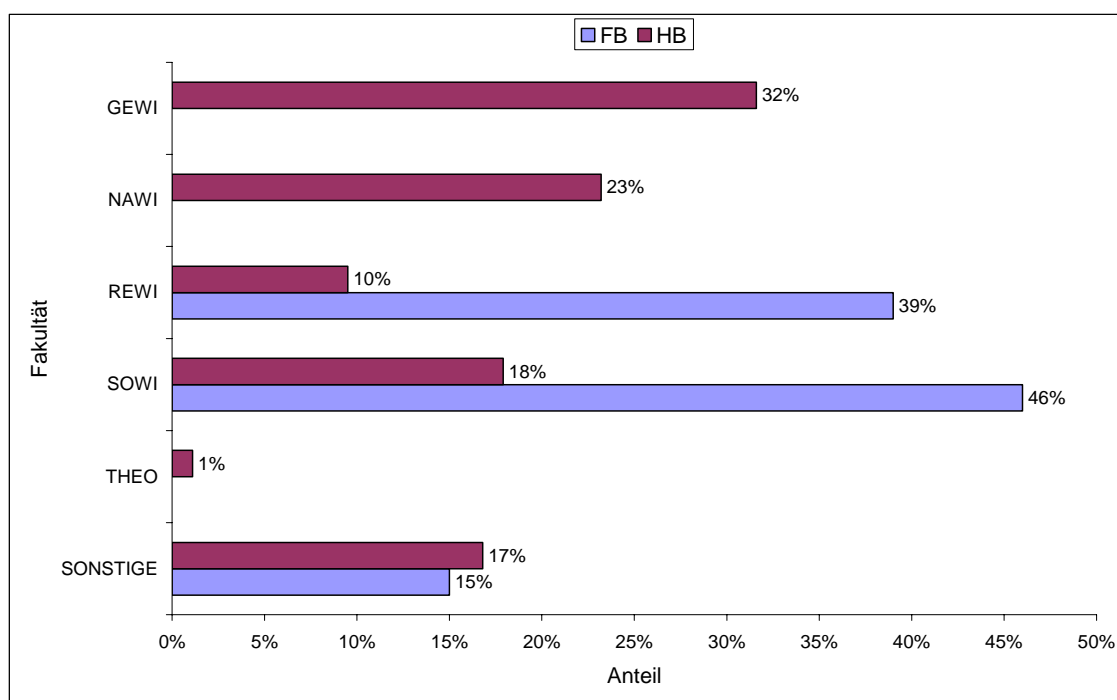


Abbildung 2: Fakultätszugehörigkeit (nur Befragung)

Aus Abbildung 3 geht hervor, dass die überwiegende Mehrheit der befragten Personen die UB Graz bereits länger als zwei Jahre nutzt. Somit dürfte es sich bei diesen um durchaus profunde Bibliothekskenner und damit kompetente Interviewpartner handeln. Zwischen den Nutzern der HB und der FB gibt es bezüglich der **Nutzungsdauer** praktisch keine Unterschiede.

¹² 2/3 der Sonstigen.

¹³ Die Prozentsätze entsprechen ungefähr der Verteilung der Studierenden auf die verschiedenen Fakultäten. Dies erscheint logisch, da es nicht nur für die Angehörigen der REWI- und der SOWI-Fakultät, sondern auch für jene der übrigen Fakultäten facheinschlägige Teilbibliotheken gibt, und die HB somit stets nur als Ergänzung dient.

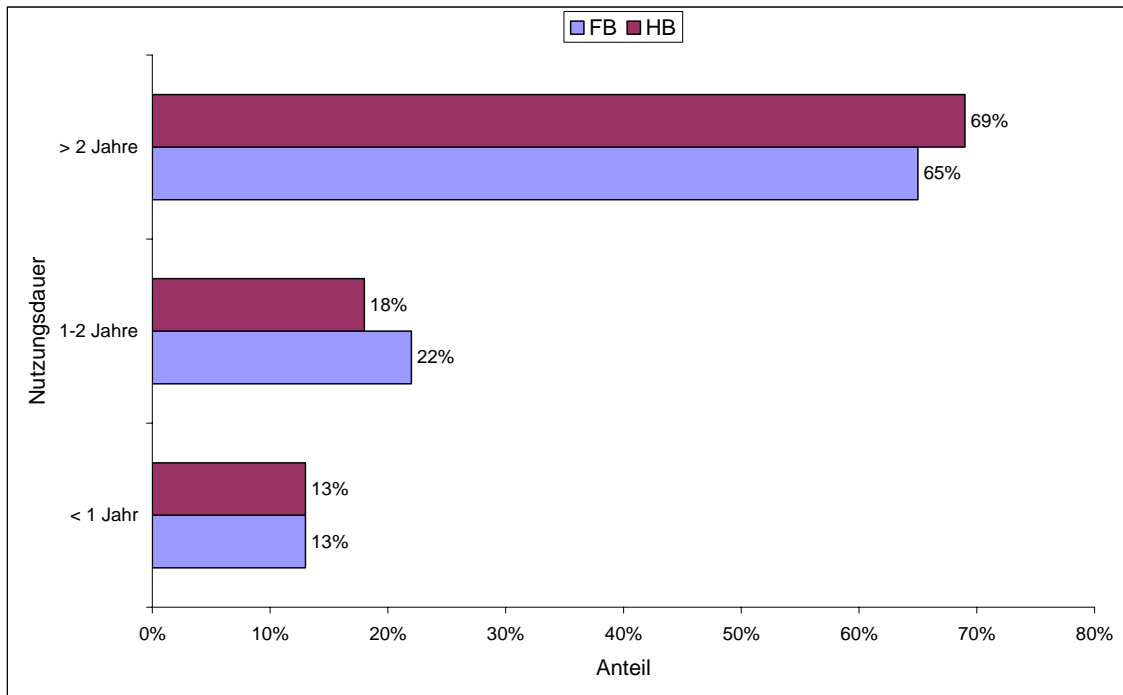


Abbildung 3: Nutzungsdauer (nur Befragung)

3 Ergebnisse

3.1 Vergleich von Beobachtung und Befragung

Art der Nutzung	Gesamt		Beobachtung		Befragung	
	Anzahl	Rang	Anzahl	Rang	Anzahl	Rang
Administratives	23	9	19	7	4	13
Auskunft	43	8	35	3	8	10
Ausleihe	71	4	30	6	41	3
Kopieren	59	5	19	7	40	6
Lesen von Bibliotheksliteratur-B	54	7	13	9	41	3
Lesen von Bibliotheksliteratur-ZS	23	9	2	12	21	8
Lesen von mitgebrachter Literatur-B	132	1	56	1	76	1
Lesen von mitgebrachter Literatur-ZS	7	13	2	12	5	12
Literatursuche-B	85	3	44	2	41	3
Literatursuche-ZS	23	9	7	11	16	9
PC-Nutzung-Bibliotheks-PC	106	2	33	4	73	2
PC-Nutzung-Eigener PC	20	12	12	10	8	10
Soziale Kontakte	55	6	32	5	23	7

Tabelle 4: Aktuelle Nutzung – Vergleich von Beobachtung und Befragung

Aus Tabelle 4 geht hervor, dass das Lesen von mitgebrachten Büchern im Falle einer **Gesamtbetrachtung**, also unter Einbeziehung der Ergebnisse der Beobachtung und der Befragung, eindeutig die häufigste Nutzungsart darstellt. UB sollten also darauf achten, ihren (studentischen) Nutzern eine ausreichende Anzahl bedarfsgerechter Leseplätze zur Verfügung zu stellen. Eine **isolierte**

Betrachtung von Beobachtung und Befragung zeigt, dass auch jede Erhebungsmethode für sich zum **selben Ergebnis** geführt hätte¹⁴. Ein ähnliches Bild ergibt sich auch hinsichtlich der beiden im Rahmen einer Gesamtbetrachtung nächstgereihten Nutzungsarten: Die Nutzung von Bibliotheks-PC liegt bei der Befragung – wie bei der Gesamtbetrachtung – auf Rang 2, bei der Beobachtung nicht weit entfernt auf Rang 4, die Suche nach Büchern auf den Rängen 3, was wiederum der Gesamtbetrachtung entspricht, bzw. 2. Wendet man sich dem unteren Ende der Gesamtrangliste zu, so ergibt sich ein ähnliches Bild. Eine alleinige Beobachtung bzw. eine alleinige Befragung hätte jeweils zu vergleichbaren Ergebnissen geführt: Das Lesen mitgebrachter Zeitschriften, die Nutzung des eigenen PC innerhalb der Bibliothek, administrative Tätigkeiten, das Lesen von bibliothekseigenen Zeitschriften sowie die Suche nach Zeitschriften wären in jedem Fall als eher seltene Nutzungsarten ausgewiesen worden.

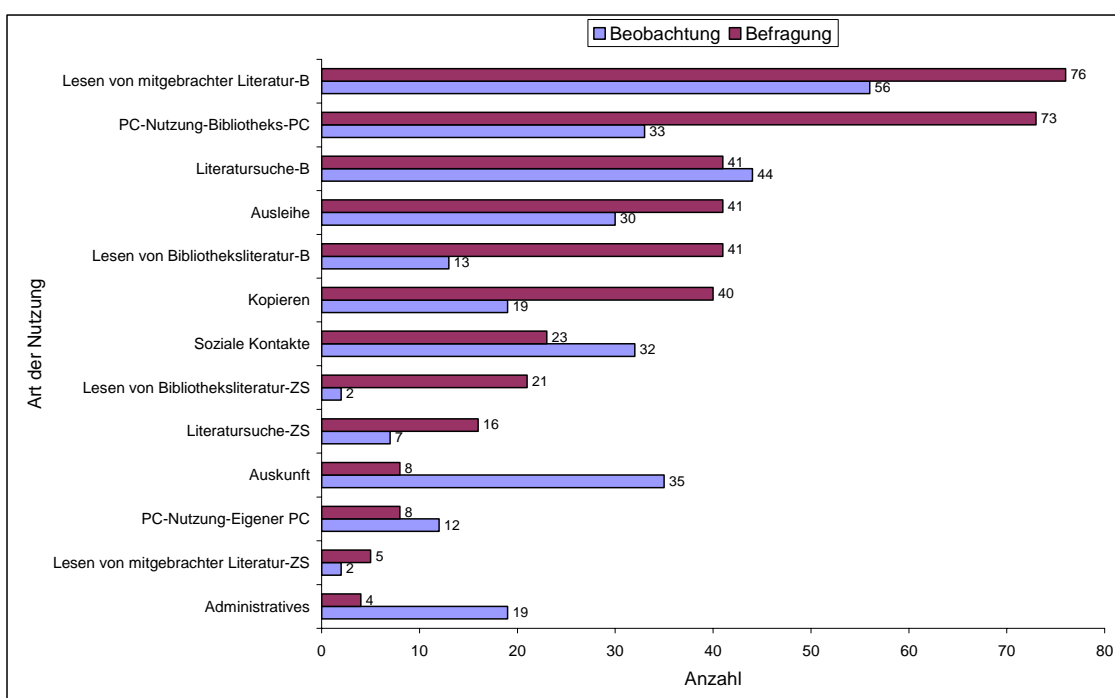


Abbildung 4: Aktuelle Nutzung – Vergleich von Befragung und Beobachtung

Ein etwas anderes Bild ergibt sich bei Betrachtung von Abbildung 4, in der die Ergebnisse der Befragung nach absteigender Häufigkeit der Nennungen unter gleichzeitiger Gegenüberstellung der Ergebnisse der Beobachtung aufgelistet sind. Bezüglich einzelner Nutzungsarten lassen sich hier sehr wohl deutliche **Differenzen** zwischen den Ergebnissen von Befragung und Beobachtung

¹⁴ Für den Vergleich der Ergebnisse von Beobachtung und Befragung sollten zunächst einmal die jeweiligen Ränge der einzelnen Nutzungsarten laut Tabelle 4 herangezogen werden, da im Rahmen der Befragung die Anzahl der Nennungen insgesamt viel höher war als im Rahmen der Beobachtung: Während die befragten Personen beliebig viele Nutzungsarten angeben konnten und sich die Angaben auf die gesamte aktuelle Nutzung bezogen, wurden bei den beobachteten Personen lediglich die ersten zehn Minuten ihrer aktuellen Nutzung erfasst. Zudem war die Beobachtung auf die Erfassung von maximal drei Nutzungsarten begrenzt.

erkennen. Ins Auge stechen dabei vor allem jene Nutzungsarten, die bei der Beobachtung wesentlich höhere Zahlenwerte als bei der Befragung aufweisen. Es handelt sich dabei vor allem um die Nutzungsarten „Soziale Kontakte“, „Auskunft“ und „Administratives“. Bezüglich dieser drei Nutzungsarten deuten die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung darauf hin, dass eine Befragung zu verzerrten Ergebnissen führen könnte, indem die genannten Nutzungsarten vergessen oder verschwiegen werden. Die Nutzungsart „Soziale Kontakte“ könnte eventuell verschwiegen werden, weil diese den Befragten als zu wenig einschlägig erscheint, die Nutzungsart „Administratives“ vergessen, weil sie für den Befragten zu nebensächlich ist, um im Gedächtnis zu bleiben. Letzteres könnte auch für die Nutzungsart „Auskunft“ zutreffen, wenn es sich um triviale Fragen handelt.

Der umgekehrte Fall, nämlich eine wesentlich geringere Anzahl von Nennungen bei der Beobachtung, ist schwieriger zu interpretieren: Einerseits kann die Ursache dafür in der bereits mehrfach erwähnten doppelten Beschränkung der Beobachtung auf maximal zehn Minuten und maximal drei Nutzungsarten liegen. Durch diese Beschränkung kann es nicht nur zu einer im Vergleich zur Befragung geringeren Anzahl an Nennungen, sondern auch zu einer Unterrepräsentation von Nutzungsarten kommen, denen oftmals andere Nutzungsarten vorangehen. Zu nennen wäre hier beispielsweise das Lesen von bibliothekseigenen Büchern, dem durchaus die Einholung einer Auskunft, eine PC-Nutzung zwecks Recherche sowie eine Suche des Buches im (Freihand)Magazin vorangehen können. Andererseits können im Rahmen einer Befragung **Verzerrungen** auftreten, wenn Befragte wahrheitswidrig Nutzungsarten angeben, die sie für besonders erwünscht halten. Eventuell könnte dies im vorliegenden Fall auf die Nutzungsart „Lesen von bibliothekseigenen Zeitschriften“ zutreffen.

3.2 Vergleich von HB und FB

Art der Nutzung	HB		FB	
	Anzahl	Rang	Anzahl	Rang
Administratives	23	8	X	X
Auskunft	29	4	14	10
Ausleihe	60	2	11	11
Kopieren	24	7	35	5
Lesen von Bibliotheksliteratur-B	13	9	41	3
Lesen von Bibliotheksliteratur-ZS	5	11	18	8
Lesen von mitgebrachter Literatur-B	43	3	89	1
Lesen von mitgebrachter Literatur-ZS	0	12	7	12
Literatursuche-B	29	4	56	2
Literatursuche-ZS	6	10	17	9
PC-Nutzung-Bibliotheks-PC	70	1	36	4
PC-Nutzung-Eigener PC	0	12	20	7
Soziale Kontakte	27	6	28	6

Tabelle 5: Aktuelle Nutzung – Vergleich von HB und FB

Tabelle 5 sowie Abbildungen 5 und 6, die sich alle auf die aktuelle Nutzung beziehen¹⁵, legen offen, dass die Art der **Nutzung** einer Bibliothek in erheblichem Ausmaß **von deren Ausgestaltung abhängig** ist. So wird die HB ihrer Konzeption entsprechend in erster Linie als Magazins-Ausleihbibliothek genutzt: Die beiden häufigsten Nutzungsarten sind die Nutzung der Bibliotheks-PC zwecks Recherche nach bzw. Bestellung von geeigneter Literatur sowie die nachfolgende Ausleihe. An dritter Stelle steht die Nutzung mitgebrachter Bücher in den Lesebereichen der HB. Betrachtet man für die genannten drei Nutzungsarten die Ergebnisse für die FB (vgl. Abbildung 5), so zeigt sich, dass es auch dort häufig zu einer Nutzung der Bibliotheks-PC kommt. Erwartungsgemäß spielen dagegen die Ausleihaktivitäten infolge der primären Ausrichtung der FB als Präsenzbibliothek praktisch keine Rolle. Die dritthäufigste Nutzungsart der HB, das Lesen von mitgebrachten Büchern, ist gleichzeitig die häufigste Nutzungsart der FB (vgl. Abbildung 6). Wenn Studierende also entlehnte oder auch private Bücher in den Räumlichkeiten der UB Graz lesen wollen, ziehen sie die FB der HB vor. Dies deutet auf eine höhere Qualität der Leseplätze in der FB hin.

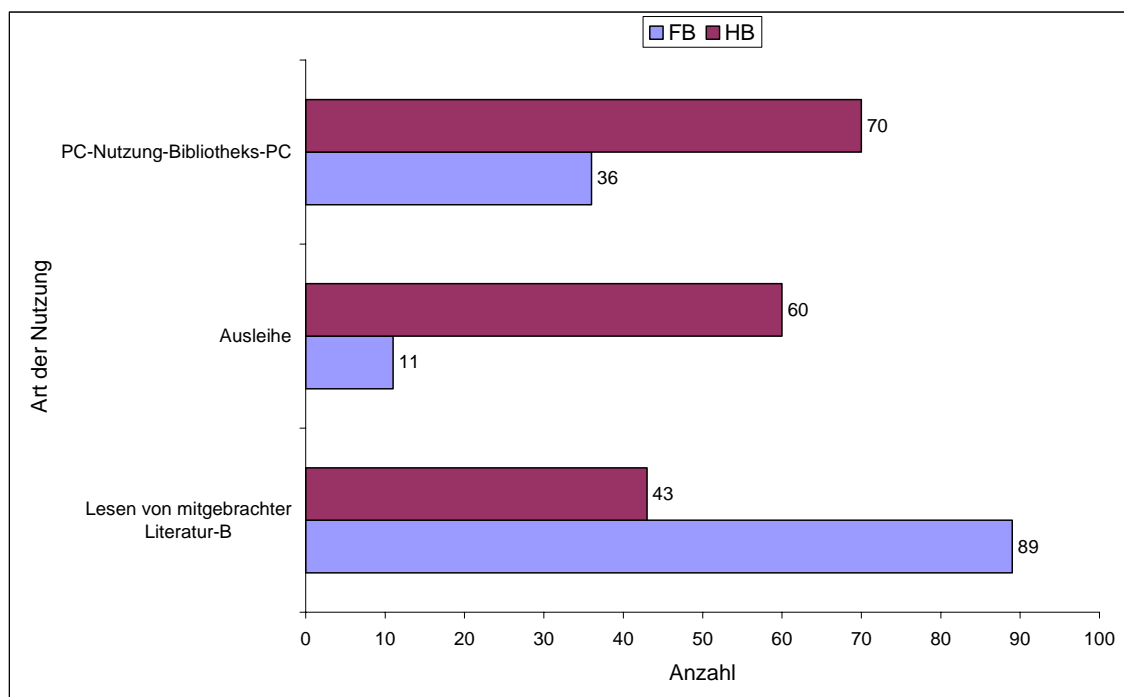


Abbildung 5: Aktuelle Nutzung – Die Hauptnutzungsarten der HB

Die übrigen beiden in Abbildung 6 enthaltenen häufigen Nutzungsarten der FB sind die Suche nach Büchern sowie das Lesen von bibliothekseigenen Büchern. Bei beiden Tätigkeiten handelt es sich um erwartete Hauptnutzungsarten einer Freihand-Präsenzbibliothek. Überraschend ist die Tatsache, dass die Nut-

¹⁵ Dementsprechend fließen hier sowohl die Ergebnisse der Beobachtung als auch jene der Befragung ein.

zungsart „Literatursuche-B“ auch in der HB relativ häufig aufscheint, obwohl diese primär als Magazinsbibliothek ausgestaltet ist. Möglicherweise hat es hier Unschärfen im Rahmen der Befragung gegeben.¹⁶

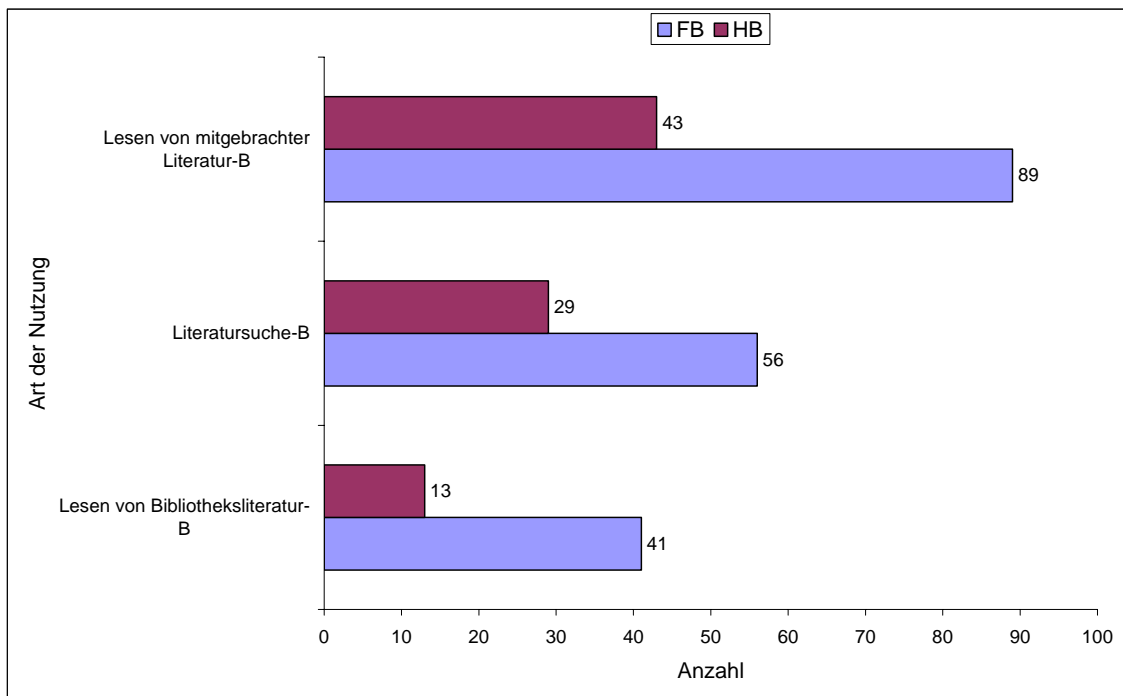


Abbildung 6: Aktuelle Nutzung – Die Hauptnutzungsarten der FB

Art der Nutzung	HB	FB	Signifikanz
Administratives	selten	X	X
Auskunft	selten	selten	0,11
Ausleihe	häufig	selten	< 0,01
Kopieren	selten	häufig	< 0,01
Lesen von Bibliotheksliteratur-B	selten	selten	0,01
Lesen von Bibliotheksliteratur-ZS			
Lesen von mitgebrachter Literatur-B	selten	häufig	0,01
Lesen von mitgebrachter Literatur-ZS			
Literatursuche-B	häufig/ selten	häufig	0,23
Literatursuche-ZS			
PC-Nutzung-Bibliotheks-PC	häufig	selten	0,02
PC-Nutzung-Eigener PC	nie	nie	0,08
Soziale Kontakte	selten	selten	0,93

Tabelle 6: Generelle Nutzung – Vergleich von HB und FB (nur Befragung)¹⁷

¹⁶ Und zwar in der Form, dass Nutzer, die elektronisch nach Büchern in der HB recherchiert haben, dies eventuell nicht immer als Nutzungsart „PC-Nutzung-Bibliotheks-PC“, sondern auch als Nutzungsart „Literatursuche-B“ deklariert haben.

¹⁷ Die Häufigkeitsangaben repräsentieren die Medianwerte, in der Spalte „Signifikanz“ sind die Irrtumswahrscheinlichkeiten angegeben.

Betrachtet man die **generelle Nutzung** (vgl. Tabelle 6)¹⁸, so existieren signifikante¹⁹ Nutzungsdifferenzen zwischen HB und FB hinsichtlich der fünf Nutzungsarten „Ausleihe“, „Kopieren“, „Lesen von Bibliotheksliteratur“, „Lesen von mitgebrachter Literatur“ sowie „PC-Nutzung-Bibliotheks-PC“. Während die beiden Nutzungsarten „Ausleihe“ und „PC-Nutzung-Bibliotheks-PC“ häufiger in der HB vorkommen, verhält es sich bezüglich der drei übrigen Nutzungsarten genau umgekehrt. Vergleicht man die Ergebnisse zur generellen Nutzung mit jenen zur aktuellen Nutzung, so ergibt sich ein weitgehend homogenes Bild.

3.3 Detailauswertungen

Um das größere Erhebungs- und damit auch Auswertungspotential einer Befragung zu demonstrieren, werden abschließend noch **zwei Detailauswertungen** auf Basis der Befragungsdaten vorgestellt.

Einerseits soll die Nutzungsart „Auskunft“ beispielhaft detaillierter analysiert werden. Wie aus Tabelle 6 hervorgeht, wird der **Auskunftsdienst** sowohl von Nutzern der HB als auch von solchen der FB selten in Anspruch genommen. Dennoch wird die Sinnhaftigkeit dieser Nutzungsmöglichkeit keinesfalls in Frage gestellt. So halten die Nutzer der FB den Auskunftsdienst generell für sinnvoll, jene der HB sogar für sehr sinnvoll. Die Zufriedenheit mit dem Auskunftsdienst liegt für beide Nutzergruppen bei „zufrieden“.

Art der Nutzung	HB + FB		Signifikanz
	Unerfahrene Nutzer	Erfahrene Nutzer	
Administratives	nie	selten	0,02
Auskunft	nie	selten	< 0,01
Ausleihe	selten	selten	< 0,01
Kopieren	selten	selten	0,06
Lesen von Bibliotheksliteratur	selten	selten	< 0,01
Lesen von mitgebrachter Literatur	häufig	selten	0,35
Literatursuche	selten	häufig	< 0,01
PC-Nutzung-Bibliotheks-PC	selten	häufig	0,34
PC-Nutzung-Eigener PC	nie	nie	0,02
Soziale Kontakte	selten	selten	0,22

Tabelle 7: Generelle Nutzung – Vergleich zwischen unerfahrenen und erfahrenen Nutzern (nur Befragung)²⁰

Anhand der zweiten Detailauswertung soll untersucht werden, ob es zwischen unerfahrenen und **erfahrenen Bibliotheksbenutzern** nennenswerte Un-

¹⁸ Die generelle Nutzung konnte – wie erwähnt – ausschließlich im Rahmen der Befragung erhoben werden.

¹⁹ Signifikanzniveau: 95%.

²⁰ Vgl. Fußnote 17.

terschiede im Hinblick auf die generelle Nutzung gibt. Als erfahrene Nutzer gelten hier all jene Studierenden, welche die UB bereits seit mehr als zwei Jahren nutzen. Tabelle 7 lässt erkennen, dass es sehr deutliche Unterschiede gibt. Sämtliche Nutzungsarten mit Ausnahme des Lesens von mitgebrachter Literatur werden von den erfahrenen Nutzern häufiger in Anspruch genommen.

4 Resümee

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Ergebnisse einer Benutzerforschung **durchaus methodenabhängig** sind, wobei die Unterschiede eher im Detail liegen. Eine isoliert durchgeführte Beobachtung hätte hinsichtlich der wichtigsten Nutzungsarten zu ähnlichen Ergebnissen geführt wie eine isoliert durchgeführte Befragung. Einzelne, weniger häufige Nutzungsarten, wie etwa die Inanspruchnahme des Auskunftsdienstes oder auch die Knüpfung bzw. Pflege sozialer Kontakte, können jedoch bei ausschließlicher Durchführung einer Befragung infolge Verschweigens oder Vergessens unterrepräsentiert sein. Diesbezüglich könnte eine Beobachtung zu wahrheitsgetreueren Ergebnissen führen, sofern diese nicht zeitlich limitiert durchgeführt werden muss, sondern jeweils vollständige Bibliotheksbesuche beobachtet werden können. Dies gilt allerdings nur für die Untersuchung der aktuellen Bibliotheksnutzung. Für eine Analyse der generellen Bibliotheksnutzung steht ohnedies nur die Durchführung einer Befragung zur Diskussion. Somit lässt sich sagen, dass die weitgehende Dominanz von Befragungen in der Benutzerforschung aus betriebswirtschaftlicher Sicht durchaus ihre Berechtigung hat. Man sollte sich im Falle der Durchführung einer Befragung jedoch stets bewusst sein, dass es mehr oder weniger starke Verzerrungen infolge wahrheitswidrigen Antwortverhaltens geben kann.

Die zweite zentrale Fragestellung der vorliegenden Untersuchung, nämlich ob die Art der Nutzung einer Bibliothek von deren **Ausgestaltung abhängig** ist, lässt sich erwartungsgemäß eindeutig mit „ja“ beantworten. So gibt es zwischen Magazins-Ausleihbibliotheken und Freihand-Präsenzbibliotheken gravierende Nutzungsunterschiede. Während in ersteren eindeutig die Ausleihe und alle damit verbundenen Tätigkeiten dominieren, stehen in zweiteren die Nutzung des Bestandes innerhalb der Bibliothek bzw. das Anfertigen von Kopien im Mittelpunkt. Eine wichtige Nutzungsart, die in erster Linie von der Ausgestaltung der Leseplätze abhängig ist, stellt das Lesen von mitgebrachter Literatur dar.

Literatur

Atteslander, P.: Methoden der empirischen Sozialforschung, 11. Auflage, Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2006.

Bancroft, A./Croft, V./Speth, R./Phillips, D.: A Forward-looking Library Use Survey: WSU Libraries in the 21st Century, in: Journal of Academic Librarianship 24 (1998), 216–224.

Bergmann, H.: Die Bibliothek und ihre Benützer – dargestellt am Beispiel der Universitätsbibliothek Wien, Wien: Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen, 1986.

- Bock, G. u.a. (Hrsg.):* Zur Benutzerforschung in Bibliotheken, München/Berlin: Verlag Dokumentation, 1972.
- Buch, H.:* Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster, in: Bibliotheksdienst 1/1997, 23-31.
- Ceynowa, K./Follmer, R./Schiel, S./Tappenbeck, I.:* „Ich bin eigentlich rundum zufrieden.“ – Postalische Nutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, in: Bibliothek, Forschung und Praxis 28 (2004), 85-98.
- Heidtmann, F.:* Zur Theorie und Praxis der Benutzerforschung, München-Pullach/Berlin: Verlag Dokumentation, 1971.
- Kohl, O.:* Befragungen in Bibliotheken – Das Beispiel einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz, in: Bibliothek 1/2000, 87-92.
- Metzendorf, M.:* Online-Befragungen in Bibliotheken, in: B.I.T. online 9 (2006), 31-36.
- Möhr, M.:* Einige Begriffe aus der Informationsökonomie und Benutzerforschung, in: nfd 30 (1979), 237-241.
- Oberhauser, O.:* Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien aus der Sicht ihrer Benutzer – Ergebnisse einer empirischen Untersuchung, Wien: Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen, 1989.
- Perkins, G./Yuan, H.:* Genesis of a Web-based satisfaction survey in an academic library: the Western Kentucky University Libraries' experience, in: Library Administration & Management 14 (2000), 159-166.
- Reichmann, G.:* Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit – Möglichkeiten der qualitativen Benutzerforschung in Universitätsbibliotheken am Beispiel der UB Graz, in: nfd 52 (2001), 393-400.
- Reichmann, G.:* Benutzerforschung für den Zeitschriftenbestand einer wissenschaftlichen Bibliothek, in: Bibliothek 2/2002, 153-158.
- Schwitzgebel, B.:* Benutzerbefragung in den Bibliotheken der Fachhochschule Wiesbaden, in: Bibliotheksdienst 9/1998, 1547-1556.
- Ueoka, M.:* User study at Keio University Library, in: Journal of Information Science & Technology Association 58 (2008), 278-284.