

Angewandte Benutzerforschung für die UB Graz: Untersuchungen zur Verfügbarkeit des Buchbestandes, zum Auskunftsdienst sowie zum Schulungsangebot

Gerhard Reichmann

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

1 Einleitung

Zu den zentralen Aufgaben von Universitätsbibliotheken (UB) zählt die Versorgung der Universitätsangehörigen mit der für ihre Tätigkeit notwendigen Literatur. Demnach sollten Universitätslehrer mit der für ihre Forschung und Lehre notwendigen Literatur, Studierende mit der für ihr Studium relevanten Literatur sowie die übrigen Universitätsangehörigen mit der für ihre Aufgabenerledigung benötigten Literatur versorgt werden. Diese Versorgung geschieht durch Anschaffung und Bereitstellung der einschlägigen Literatur seitens der Bibliothek, wobei infolge nur mäßig wachsender, stagnierender oder gar sinkender Literaturbudgets bei gleichzeitig stark wachsendem Literaturangebot zunehmend Auswahlentscheidungen zu treffen sind. Derartige Auswahlentscheidungen führen zur Frage, inwieweit die **angeschaffte Literatur** den **Bedarf** der Universitätsangehörigen (noch) decken kann.

Hinsichtlich der Bereitstellung der angeschafften Literatur ist zwischen Zeitschriften und Büchern zu unterscheiden. Während Zeitschriften oftmals zum Präsenzbestand gehören und somit, sofern das betreffende Heft nicht gerade von einem anderen Nutzer gelesen wird, jederzeit verfügbar sind, werden die Bücher in Ausleihbibliotheken den Nutzern mit nach Hause gegeben. Dies führt im Falle des Fehlens von Mehrfachexemplaren zu einem Verlust der Verfügbarkeit des jeweiligen Titels für die Dauer der Entlehnung. Infolge knapper Ressourcen sind Mehrfachexemplare nur mehr relativ selten vorhanden, woraus sich die Frage ergibt, wie stark die **Entlehnbarkeit** von Büchern deren **Verfügbarkeit** für andere Nutzer in der Praxis einschränkt.

Eine weitere Einschränkung hinsichtlich der Verfügbarkeit von Büchern (und auch Zeitschriften) kann sich daraus ergeben, dass sich diese nicht am angegebenen Ort befinden, weil sie entweder falsch eingestellt wurden oder trotz Verfügbarkeit laut Katalog überhaupt nicht mehr vorhanden sind. Besonders deutlich tritt diese Problematik bei Magazinsbibliotheken hervor: Die Nutzer bestellen ein laut Katalog in der Bibliothek vorhandenes und auch verfügbares Buch und erfahren erst bei der Abholung an der Ortsleihe, dass das gewünsch-

te Buch doch nicht verfügbar ist, da es im Magazin nicht auffindbar war. In der Folge wird für derartige Fälle der Begriff der „**verschollenen**“ **Bücher** verwendet, und es stellt sich die Frage, in welchem Ausmaß diese Problematik die **Verfügbarkeit** von Literatur in der Praxis einschränkt.

Ansätze zur Beantwortung der eben aufgeworfenen Fragen soll die gegenständliche **Untersuchung** liefern. Zu beachten ist, dass diese Untersuchung infolge begrenzter Kapazitäten folgenden **Beschränkungen** unterliegt: Einerseits wird nur die Verfügbarkeit des Buchbestandes einer UB untersucht, der Zeitschriftenbestand bleibt also außer Betracht¹; weiters bezieht sich die Untersuchung nur auf einen Teil der untersuchten UB, und zwar auf die Hauptbibliothek (HB) der UB Graz, die als Ausleih-Magazinsbibliothek ausgestaltet ist; und schließlich wird allein auf die im Rahmen einer stichprobenartigen Befragung getätigten Angaben der Bibliotheksnutzer zurückgegriffen, eine Überprüfung der Verfügbarkeit anhand anderer Methoden, wie etwa von Testentlehnungen², unterbleibt. Nachdem die Verhaltens- und Sichtweisen der Nutzer im Mittelpunkt der vorliegenden Untersuchung stehen, handelt es sich dabei um ein Beispiel für eine **angewandte Benutzerforschung**³.

Um die Relation zwischen Erhebungsaufwand und Ergebnispotential zu optimieren, wird die durchgeführte Untersuchung um zwei weitere Themenkomplexe, mit denen sich die UB Graz zur Zeit auseinandersetzt, ergänzt: die **Akzeptanz des Auskunftsdienstes** und die **Akzeptanz des Schulungsangebotes** für Bibliotheksnutzer. Der Auskunftsdienst, worunter hier jegliche Form der Informationsvermittlung durch Bibliotheksmitarbeiter verstanden wird, reicht von der Beantwortung einfacher organisatorischer Fragen, wie etwa nach dem Standort gesuchter Literatur oder den aktuellen Öffnungszeiten, die auch von bibliothekarischen (studentischen) Hilfskräften problemlos erfolgen kann, bis zur Unterstützung bei schwierigen facheinschlägigen Fragen, wie etwa nach Suchstrategien für Literatur zu einem bestimmten Thema, die meist nur von Fachreferenten gewährt werden kann. Das Schulungsangebot der UB Graz richtet sich nicht nur an aktuelle Bibliotheksnutzer – für Studienanfänger werden etwa Einführungen in die Nutzung der UB, für fortgeschrittenen Nutzer werden z.B. Kurse zur Durchführung von Literaturrecherchen angeboten – sondern auch an potentielle Bibliotheksnutzer, wie etwa Schüler. Für beide Bereiche sollen jeweils aus Nutzersicht die Sinnhaftigkeit des Angebotes sowie die Zufriedenheit mit dem Angebot erhoben werden.

2 Vorgangsweise

2.1 Planung der Erhebung

Zur Beantwortung der genannten Fragestellungen wurde eine Befragung von Bibliotheksnutzern in Form von mündlichen Interviews anhand eines standardisierten **Fragebogens** geplant, dessen Inhalt samt Messniveaus der einzelnen

¹ Zur Überprüfung (der Verfügbarkeit) des Zeitschriftenbestandes: vgl. z.B. Reichmann (2002).

² Zur Überprüfung der Verfügbarkeit des Buchbestandes anhand von Testentlehnungen: vgl. etwa Reichmann (2006).

³ Zur Benutzerforschung: vgl. z.B. Bergmann (1986), Oberhauser (1989), Buch (1997), Kohl (2000), Litterskil/Büren (2001), Reichmann (2001 und 2003), Ceynowa et al. (2004) oder Ueoka (2008).

Variablen in Tabelle 1 abgebildet ist. Demnach umfasst der Fragebogen vier Fragenkomplexe mit insgesamt 17 Fragen. Fragenkomplex A dient der Erhebung folgender **soziodemographischer Merkmale**: Geschlecht (Frage 1), Nutzerkategorie (Frage 2) mit den Antwortmöglichkeiten „Student/in“, „Universitätslehrer/in“ und „Sonstige“, Fakultätszugehörigkeit (Frage 3) – 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 Dauer der Nutzung der UB (Frage 4) mit den Antwortkategorien „weniger als 1 Jahr“, „1-2 Jahre“ sowie „mehr als 2 Jahre“.

Frage (Variable)	Messniveau
A - Allgemeines	
1 - Geschlecht	nominal
2 - Nutzerkategorie	nominal
3 - Fakultätszugehörigkeit	nominal
4 - Nutzungsdauer	ordinal
B - Verfügbarkeit des Buchbestandes	
5 - Aktueller Besuch-Entlehnung	nominal
6 - Aktueller Besuch-Verfügbarkeit	nominal
7 - Aktueller Besuch-Grund für mangelnde Verfügbarkeit	nominal
8 - Generell-Verfügbarkeit	ordinal
9 - Generell-Grund für mangelnde Verfügbarkeit	nominal
10 - Generell-Zufriedenheit mit Verfügbarkeit	kardinal
11 - Verbesserungsvorschläge	nominal
C - Auskunftsdienst	
12 - Häufigkeit der Inanspruchnahme	ordinal
13 - Zufriedenheit	kardinal
14 - Sinnhaftigkeit	kardinal
D - Schulungen	
15 - Inanspruchnahme	nominal
16 - Zufriedenheit	kardinal
17 - Sinnhaftigkeit	kardinal

Tabelle 1: Inhalt des Fragebogens

Den Kern des Fragebogens bildet der Fragenkomplex B mit sieben Fragen zur **Verfügbarkeit des Buchbestandes**. Die ersten drei Fragen beziehen sich auf den aktuellen Bibliotheksbesuch. Die Bibliotheksnutzer sollen angeben, ob sie im Rahmen des aktuellen Besuches Bücher entlehnt haben bzw. entleihen wollten (Frage 5). Im Falle einer positiven Beantwortung der Frage 5 sollen sie weiters angeben, ob die benötigten Bücher „vollständig“, „zum Teil“ oder „überhaupt nicht“ verfügbar waren (Frage 6). Und im Falle unvollständiger (mangelnder) Verfügbarkeit sollen sie den Grund bzw. die Gründe für diesen Mangel nennen (Frage 7). Mögliche Gründe sind das Fehlen des Buches im Bestand der untersuchten Bibliothek, die aktuelle Entlehnung (aller Exemplare) sowie die

Verschollenheit des bestellten Buches. Bei den darauf folgenden drei Fragen zum Fragenkomplex B handelt es sich um Fragen zur generellen Verfügbarkeit des Buchbestandes. Die Nutzer werden danach gefragt, wie häufig (Frage 8) und aus welchen Gründen (Frage 9) benötigte Bücher in der Vergangenheit nicht verfügbar waren. Die Antwortmöglichkeiten für Frage 8 lauten „in ca. 50% der Fälle“, „seltener“ oder „häufiger“, die Antwortmöglichkeiten für Frage 9 entsprechen jenen für Frage 7. Weiters sollen die Befragten angeben, wie zufrieden sie insgesamt mit der Verfügbarkeit des Buchbestandes der HB sind (Frage 10). Die Beurteilung soll anhand einer fünfstufigen Skala erfolgen, die von „sehr zufrieden“ über „zufrieden“, „indifferent“ und „unzufrieden“ bis zu „sehr unzufrieden“ reicht. Abgeschlossen wird der Fragenkomplex B mit einer offenen Frage nach Verbesserungsvorschlägen hinsichtlich der Verfügbarkeit (Frage 11).

Fragenkomplex C hat den **Auskunftsdienst** zum Gegenstand. Die Befragten sollen sagen, ob sie den Auskunftsdienst „häufig“, „selten“ oder „nie“ in Anspruch nehmen (Frage 12), wie zufrieden sie mit diesem im Falle der Inanspruchnahme sind (Frage 13), und für wie sinnvoll sie den Auskunftsdienst generell halten (Frage 14). Fragen 13 und 14 sind jeweils anhand einer fünfstufigen Skala zu beantworten, die im ersten Fall jener von Frage 10 entspricht und im zweiten Fall von „sehr sinnvoll“ über „sinnvoll“, „indifferent“ und „wenig sinnvoll“ bis zu „gar nicht sinnvoll“ reicht.

Fragenkomplex D bezieht sich auf das **Schulungsangebot** und ist, mit einer Ausnahme, analog zu Fragenkomplex C gestaltet. Die Ausnahme betrifft die Frage nach der Inanspruchnahme des Schulungsangebots (Frage 15), die hier lediglich mit „ja“ oder „nein“ zu beantworten ist.

2.2 Durchführung der Erhebung

Die **Befragung von Nutzern der UB Graz** anhand des entwickelten Fragebogens erfolgte im Zuge einer Lehrveranstaltung des Instituts für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik der Universität Graz durch Studierende der Betriebswirtschaft.⁴ Die Auswahl der befragten Bibliotheksnutzer wurde nach dem Zufallsprinzip vorgenommen. Befragungsort war der Eingang zur Ortsleihe im Foyer der HB, wobei die Nutzer jeweils beim Verlassen der Ortsleihe 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 und nahm jeweils ca. 5 Minuten in Anspruch.

2.3 Zusammensetzung der Stichprobe

Insgesamt wurden 150 **Fragebögen** ausgefüllt, von denen vier infolge grober Mängel auszuschneiden waren (**n = 146**). Tabelle 2 zeigt die Zusammensetzung der Stichprobe. Ein Blick auf die Nutzerkategorie lässt erkennen, dass sich unter den Befragten fast nur Studierende befinden. Somit spiegeln die Ergebnisse vor allem die Sichtweise der studentischen Bibliotheksnutzer wider. Um die Mei-

⁴ Der Projektgruppe „Angewandte Benutzerforschung für die UB Graz“ gehörten die nachfolgend genannten Studierenden an, denen an dieser Stelle recht herzlich gedankt sei: Frau Balić Ivana, Frau Müller Maria und Herr Zsifkovits Thomas.

nung der übrigen Universitätsangehörigen einzuholen, wäre eine andere Vorgangsweise, wie etwa eine Befragung an den Arbeitsorten der Bediensteten, zu wählen.⁵ Hinsichtlich der Fakultätszugehörigkeit entspricht die Stichprobe einigermaßen den Erwartungen, nachdem es sich bei der GEWI-, der NAWI- und der SOWI-Fakultät auch um die drei größten Fakultäten der Universität handelt. Ein Blick auf die Nutzungsdauer verrät, dass es sich bei den Probanden größtenteils um langjährige Bibliotheksnutzer handelt.

Geschlecht:	Weiblich: 57%; Männlich: 43%
Nutzerkategorie:	Studierende: 90%; Universitätslehrer: 3%; Sonstige: 7%
Fakultätszugehörigkeit:	GEWI: 32%; NAWI: 27%; REWI: 10%; SOWI: 21%; THEO: 2%; Sonstige/Keine: 8%
Nutzungsdauer:	Weniger als 1 Jahr: 16%; 1-2 Jahre: 14%; Mehr als 2 Jahre: 69%

Tabelle 2: Zusammensetzung der Stichprobe

3 Ergebnisse

3.1 Verfügbarkeit des Buchbestandes

Obwohl als Befragungsort der Eingangsbereich der Ortsleihe gewählt wurde und somit ausschließlich Bibliotheksnutzer befragt wurden, die **aktuell** die Ortsleihe aufgesucht hatten, gaben nur 56% (81 Personen) an, dass sie gerade Bücher entlehnt haben bzw. entleihen wollten. Die übrigen 44% hatten die Ortsleihe aus einem anderen Grund, vor allem zwecks (ausschließlicher) Rückgabe entlehnter Bücher, aufgesucht. Von den relevanten 81 Personen gaben 54 (67%) an, dass alle benötigten Bücher verfügbar waren (vgl. Abbildung 1).

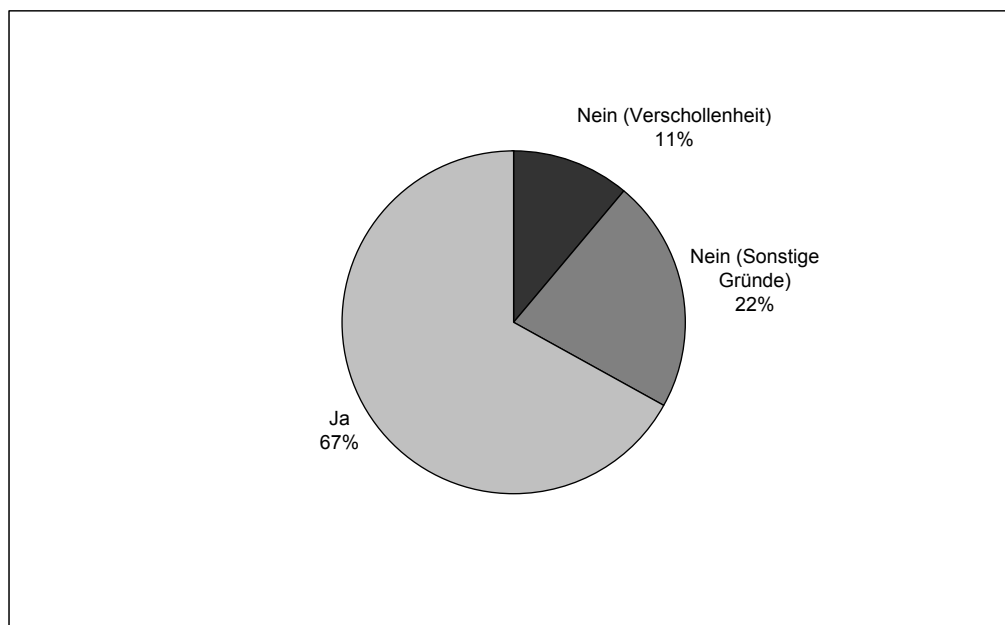


Abbildung 1: Aktueller Besuch – Vollständige Verfügbarkeit

⁵ Vgl. dazu etwa Kohl (2000).

Die Verfügbarkeit bestellter, also laut Katalog vorhandener und nicht entlehnter Bücher bei Abholung an der Ortsleihe, sollte eigentlich der Regelfall sein. Mangelnde Verfügbarkeit beim aktuellen Besuch der Ortsleihe kann nur auftreten, wenn die bestellten Bücher im Magazin nicht gefunden werden, also **verschollen** sind. Mit dem Problem verschollener Bücher waren bei der gegenständlichen Untersuchung immerhin 9 der 81 relevanten Personen (11%) konfrontiert. 4 von diesen 9 Personen haben die Ortsleihe überhaupt umsonst aufgesucht, da das einzige bestellte Buch bzw. alle bestellten Bücher verschollen war bzw. waren. Die restlichen 18 Personen (22%) haben zwar ebenfalls nicht alle benötigten Bücher erhalten, doch war ihnen die mangelnde Verfügbarkeit bereits vor Aufsuchen der Ortsleihe bekannt, da die betreffenden Bücher entweder gar nicht an der UB Graz vorhanden oder aktuell entlehnt waren und somit auch nicht bestellt werden konnten. Die bestellten Bücher lagen bei diesen Personen hingegen zu 100% in der Ortsleihe zur Abholung bereit.

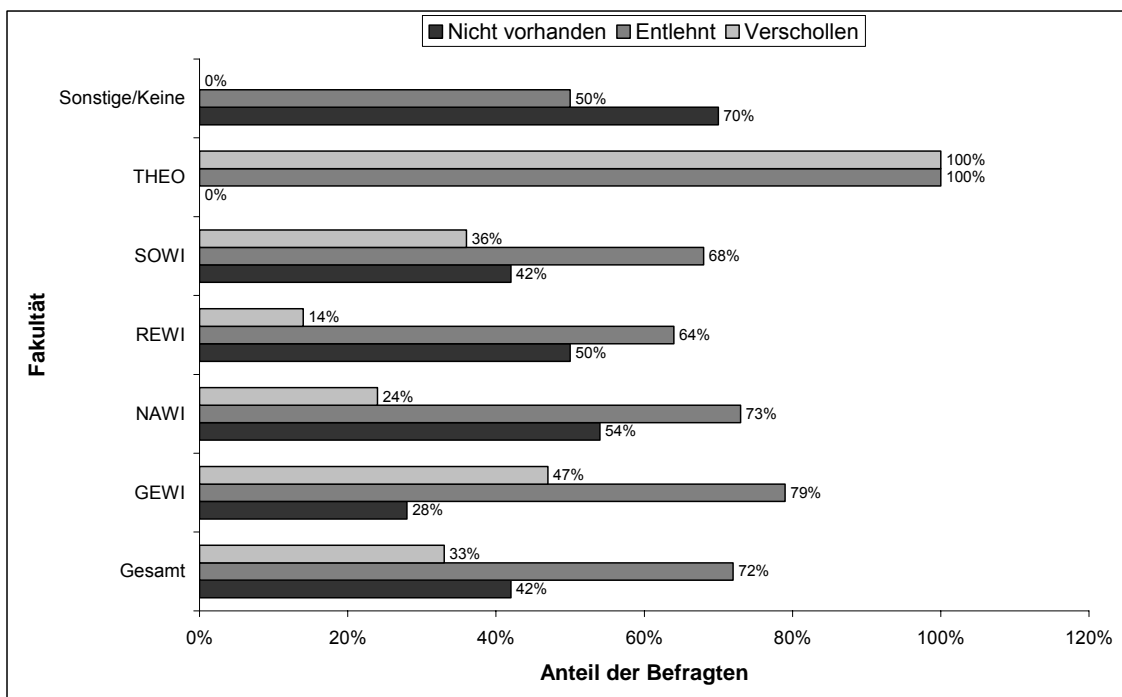


Abbildung 2: Generell – Gründe für mangelnde Verfügbarkeit

Hinsichtlich **genereller Verfügbarkeit** gaben 28% der 146 befragten Bibliotheksnutzer an, dass in ca. 50% der Fälle benötigte Bücher an der HB nicht verfügbar seien; bei 59% war dies seltener der Fall, bei 13% häufiger. Als Gründe⁶ für die mangelnde Verfügbarkeit wurden, wie aus Abbildung 2 hervorgeht, von 42% Lücken im Bestand, d.h. die benötigten Bücher waren an der Bibliothek überhaupt nicht vorhanden, von 72% die aktuelle Entlehnung der prinzipiell vorhandenen Bücher und von 33% die Verschollenheit der bestellten Bücher genannt.⁷ Somit war immerhin ein Drittel der befragten Bibliotheksnutzer schon mindestens einmal mit dem Problem der Verschollenheit konfrontiert.

⁶ Mehrfachnennungen waren möglich.

⁷ Vgl. die Balken zur Kategorie „Gesamt“.

Eine **fakultätsweise Betrachtung** zeigt erhebliche Unterschiede hinsichtlich der genannten Gründe für die mangelnde Verfügbarkeit (vgl. ebenfalls Abbildung 2):⁸ 54% der Angehörigen der NAWI-Fakultät und 50% der Angehörigen der REWI-Fakultät gaben an, dass benötigte Bücher in der Vergangenheit nicht verfügbar waren, weil sie im Bestand der Bibliothek fehlten; für die GEWI-Fakultät liegt der entsprechende Wert dagegen bei nur 28%. Diese Differenzen könnten ein Indiz für fakultätsspezifische Unterschiede in der Vollständigkeit des Buchbestandes sein. Für detaillierte Analysen würden sich Folgeuntersuchungen anbieten. Weniger fakultätsbezogene Unterschiede gibt es hinsichtlich des häufigsten Grundes für mangelnde Verfügbarkeit, der aktuellen Entlehnung der benötigten Bücher. Am gravierendsten sind die Unterschiede zwischen den Fakultäten hingegen beim Grund „Verschollenheit“.⁹ Während nur 14% der Angehörigen der REWI-Fakultät bereits von diesem Problem betroffen waren, liegt der entsprechende Wert für die Angehörigen der GEWI-Fakultät bei 47%.

Trotz der genannten Probleme sind die befragten Bibliotheksnutzer mit der Verfügbarkeit des Buchbestandes der HB insgesamt durchaus **zufrieden**: Modus und Median liegen bei „zufrieden“, der Mittelwert beträgt 3,72¹⁰. Zwischen „weniger erfahrenen“ und „erfahrenen“¹¹ Bibliotheksnutzern gibt es keine nennenswerten Zufriedenheitsunterschiede.

Die genannten **Vorschläge zur Verbesserung** der Verfügbarkeit sind größtenteils durchaus konstruktiv, aber infolge beschränkter Ressourcen oftmals nicht realisierbar. So könnten Bestandslücken sicherlich am einfachsten dadurch vermieden werden, dass man versucht, möglichst alle Titel zu einem Fachgebiet zu beschaffen. Eine solche **umfassende Beschaffung** würde allerdings ein schier unerschöpfliches Literaturbudget erfordern. Deshalb muss man in der Praxis eher versuchen, möglichst bedarfsgerecht zu beschaffen, wobei sich für Bibliothekare die schwierige Frage der Bedarfserhebung stellt. Einerseits haben Universitätslehrer und Studierende oftmals einen recht gegensätzlichen Bedarf und geben diesen darüber hinaus nur selten an die Bibliothek weiter und andererseits sind selbst erfahrene Bibliotheksnutzer kaum in der Lage, ihren zukünftigen Bedarf zu konkretisieren. Somit trägt die Bibliothek meist alleine die Verantwortung für einen sinnvollen Bestandsaufbau.

Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Problematik mangelnder Verfügbarkeit infolge Entlehnung beziehen sich vor allem auf eine verstärkte Beschaffung von **Mehrfachexemplaren**.¹² Die Umsetzung dieser Vorschläge scheitert allerdings wiederum an mangelnden Ressourcen. Die Bibliotheken sind sogar dazu angehalten, Dubletten nach Möglichkeit zu vermeiden.¹³ Dies erscheint

⁸ Die Theologische Fakultät bleibt hier infolge der geringen Anzahl an befragten Personen außer Betracht.

⁹ Der entsprechende Kontingenzkoeffizient beträgt 0,34 und ist hoch signifikant (p-Wert: 0,002).

¹⁰ Bei einem Tiefstwert von 1 und einem Höchstwert von 5.

¹¹ Unter „weniger erfahrenen“ Bibliotheksnutzern werden hier und in der Folge all jene verstanden, die die Bibliothek seit maximal 2 Jahren nutzen; alle übrigen werden zu den „erfahrenen“ Bibliotheksnutzern gezählt.

¹² Weitestgehend unumstritten und auch gängige Praxis ist die Beschaffung von Mehrfachexemplaren für Lehrbuchsammlungen, die hier aber nicht gemeint ist.

¹³ Vgl. §2 (1) Universitätsbibliotheksverordnung: Demnach haben UB bei der Erfüllung ihrer Aufgaben verschiedene Grundsätze einzuhalten, wie etwa „die sparsame Verwaltung der vorhandenen finanziellen Mittel und Stellflächen, zB durch weitgehende Vermeidung der Anschaffung von Mehrfachexemplaren“.

vor dem Hintergrund eines rasant wachsenden Literaturangebots zur Sicherstellung einer möglichst großen Titelvielfalt durchaus sinnvoll. Ein drastischer Ansatz zur Erhöhung der Verfügbarkeit wäre die Umwandlung der Bestandes der HB in einen Präsenzbestand. Eine derartige Maßnahme hat allerdings keine der befragten Personen vorgeschlagen und würde vermutlich auch nicht auf ungeteilte Zustimmung seitens der betroffenen Nutzer stoßen. Ein mehrfach als Verbesserungsvorschlag genannter Kompromiss läge möglicherweise in einer Verkürzung der Entlehnfristen, vor allem jener für Universitätslehrer. Für diese Personengruppe beträgt die Entlehnfrist ein Jahr und kann darüber hinaus unter gewissen Voraussetzungen sogar noch verlängert werden. Die Entlehnfrist für Studierende beträgt dagegen nur 30 Tage und bietet demgemäß kaum Spielraum für eine Reduktion.

Zur Problematik der mangelnden Verfügbarkeit infolge **Verschollenheit** liegen ebenfalls mehrere Verbesserungsvorschläge vor. So wird empfohlen, den Online-Katalog in der Form zu aktualisieren, dass verschollene Bücher entsprechend gekennzeichnet werden und von vornherein nicht bestellbar sind. Dies verbessert zwar nicht die Verfügbarkeit, dürfte aber jedenfalls die Nutzerzufriedenheit erhöhen, indem erfolglose Abholversuche von Büchern in der Ortsleihe vermieden werden. Ab einer gewissen Dauer der Verschollenheit sollte entweder für Ersatz gesorgt werden oder die betroffenen Bücher sollten gänzlich aus dem Bestand laut Katalog entfernt werden. Sofern es sich bei verschollenen Büchern um falsch eingestellte Exemplare handelt, könnte eine häufigere Revision zu einer tatsächlichen Verbesserung der Verfügbarkeit führen.

3.2 Auskunftsdienst

Merkmal	Gesamt	Unerfahrene Nutzer	Erfahrene Nutzer	Signifikanz
Zufriedenheit	4,12	4,31	4,04	0,10
Sinnhaftigkeit	4,27	4,11	4,35	0,12

Tabelle 3: Akzeptanz des Auskunftsdienstes

Der Auskunftsdienst wird von den 146 befragten Bibliotheksnutzern eher mäßig in Anspruch genommen. Die Mehrheit der Befragten (58%) gab an, den Auskunftsdienst nur selten zu **nutzen**, 30% der Befragten nehmen diese Dienstleistung überhaupt nie in Anspruch. Demzufolge handelt es sich bei lediglich 12% der Befragten um häufige Nutzer des Auskunftsdienstes. Wie aus Tabelle 3 hervorgeht, herrscht unter den (seltenen und häufigen) Nutzern des Auskunftsdienstes mit einem Mittelwert von 4,12¹⁴ überdurchschnittlich hohe **Zufriedenheit**. Noch positiver wird die **Sinnhaftigkeit** der untersuchten Dienstleistung beurteilt. Zwischen unerfahrenen und erfahrenen Bibliotheksnutzern gibt es weder im Hinblick auf die Zufriedenheit noch auf die Sinnhaftigkeit nennenswerte Beurteilungsdifferenzen. Zwischen Beurteilung der Zufriedenheit und Beurteilung der Sinnhaftigkeit gibt es eine schwache, aber signifikante Korrela-

¹⁴ Für diesen und alle übrigen „Zufriedenheits- und Sinnhaftigkeitswerte“ gilt: Der mögliche Tiefstwert liegt jeweils bei 1, der mögliche Höchstwert bei 5.

tion: Je zufriedener eine Person mit dem Auskunftsdienst ist, als desto sinnvoller erachtet sie diesen.¹⁵

3.3 Schulungsangebot

Das Schulungsangebot wird noch spärlicher in Anspruch genommen als der Auskunftsdienst. Nur 29 der 146 befragten Personen (20%) haben schon einmal an einer Schulung der UB Graz **teilgenommen**. Gemäß Tabelle 4 waren die wenigen Teilnehmer mit der gebotenen Leistung aber durchaus zufrieden. Auch die Sinnhaftigkeit des Schulungsangebotes wird bestätigt. Zwischen Zufriedenheit und Sinnhaftigkeit gibt es hier einen stark positiven, hoch signifikanten Zusammenhang.¹⁶

Merkmal	Gesamt	Unerfahrene Nutzer	Erfahrene Nutzer	Signifikanz
Zufriedenheit	4,24	4,50	4,17	0,43
Sinnhaftigkeit	4,06	3,98	4,10	0,45

Tabelle 4: Akzeptanz des Schulungsangebots

4 Resümee

Anhand der Ergebnisse der durchgeführten Benutzerforschung lassen sich die eingangs formulierten Fragestellungen folgendermaßen beantworten: Der an der HB vorhandene Buchbestand kann den Bedarf der Universitätsangehörigen nicht immer decken. Eine vollständige Bedarfsdeckung konnten nur 58% der Befragten bestätigen; die übrigen hätten zumindest schon einmal ein Buch benötigt, das nicht zum Bestand der HB gehörte. Es muss hier offen bleiben, ob es diese Bücher an anderen Teilbibliotheken der UB Graz gegeben hätte oder ob es sich um Lücken im Gesamtbestand handelt. Die Entlehnbarkeit der Bücher in der HB schränkt deren Verfügbarkeit für andere Nutzer in der Praxis doch spürbar ein: Für immerhin 72% der befragten Personen war in der Vergangenheit schon mindestens einmal ein benötigtes Buch nicht verfügbar, da es gerade entlehnt war. Ob dies für die Betroffenen ein ernsthaftes Problem darstellt, für das Lösungen zu suchen wären, kann hier ebenfalls nicht geklärt werden. Die trotz aller vorhandenen Einschränkungen geäußerte hohe Gesamtzufriedenheit mit der Verfügbarkeit des Buchbestandes der HB spricht eher dagegen. Demzufolge scheint auch die mangelnde Verfügbarkeit von Büchern infolge Verschollenheit, von der bereits ein Drittel der Befragten betroffen war, kein allzu großes Problem zu sein. Dennoch sollten zumindest diejenigen der genannten Verbesserungsvorschläge ernsthaft in Erwägung gezogen werden, die sich mit relativ geringem Aufwand umsetzen ließen.

Literatur

¹⁵ Der Korrelationskoeffizient nach Pearson beträgt 0,3; die Irrtumswahrscheinlichkeit liegt bei 2 Promille.

¹⁶ Der Korrelationskoeffizient nach Pearson beträgt 0,8; die Irrtumswahrscheinlichkeit liegt unter 1 Promille.

- Bergmann, H.:* Die Bibliothek und ihre Benutzer – dargestellt am Beispiel der Universitätsbibliothek Wien, Wien: Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen, 1986.
- 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.
- Kohl, O.:* Befragungen in Bibliotheken – Das Beispiel einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz, in: Bibliothek 1/2000, 87-92.
- Litterski, B./Büren, M.:* Benutzerbefragung in der UB Dortmund, in: Bibliotheksdienst 6/2001, 701-706.
- 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.
- 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.
- Reichmann, G.:* Stärken und Schwächen der Universitätsbibliothek Graz aus Sicht ihrer Benutzer, in: B.I.T.online 2/2003, 145-154.
- Reichmann, G.:* Evaluation des Buchbestandes. Der RESOWI-Buchbestand der UB Graz. Qualität, Verfügbarkeit, Nutzerzufriedenheit, in: Bibliothek Forschung und Praxis (Bibliothek) 1/2006, 48-55.
- Ueoka, M.:* User study at Keio University Library, in: Journal of Information Science & Technology Association 58 (2008), 278-284.