



Welchen Nutzen hat die Bibliothek der Freien Universität für Sie?

Ergebnis der onlinebasierten Umfrage

1. Einleitung
2. Ziel der Befragung, Methode, Rücklauf
3. Auswertungsverfahren
4. Diagramme
5. Analyse der Kommentare
6. Diskussion

1. Einleitung

Seit mehr als einem Jahrzehnt gibt es die Bibliothek der Freien Universität Bozen. In diesen vergangenen 10 Jahren hat sich die Bibliothek zur größten wissenschaftlichen Bibliothek Südtirols entwickelt.

Von Anfang an verstand sich die Bibliothek als service- und kundenorientierter Dienstleistungsbetrieb. Einer der Grundsätze dabei war und ist es, die konkreten Bedürfnisse der Nutzer stets im Auge zu haben, um Prozesse entsprechend zu optimieren. Das Aufkommen von Total Quality Management brachte zusätzlich eine noch stärkere Fokussierung auf den Kunden und dessen Erwartungen an die angebotene Dienstleistung mit sich.

Parallel zu den Anforderungen, die die Bibliothek an sich selbst stellt, bringt die immer weiter verbreitete „Ökonomisierung“ von Kultur und Bildung es mit sich, dass die Bibliothek ihre Wirtschaftlichkeit und Nützlichkeit nachweisen muss. Laut Fachliteratur wird diese Methode, den Nutzwert einer Einrichtung zu berechnen, mit dem Begriff „Umwegrentabilität“ oder „Impact of Library“ beschrieben.



2. Ziel der Befragung, Methode, Rücklauf

Da es schwierig ist Nutzen, Wert und Wirkung einer Bibliothek zu quantifizieren, haben wir vom 27. Mai bis 13. Juni eine Befragung durchgeführt.

Das Ziel war es zu erfahren, welchen Nutzen die Bibliothek für jeden persönlich generiert. Gefragt wurde also nach dem sozialen Wert der Einrichtung. Zu diesen Werten gehören: besseres und schnelleres Abschließen des Studiums, verbesserte Informationskompetenz im Sinne von Information Literacy, bessere berufliche/akademische Stellung und höhere Lebensqualität.

Komplex war nicht nur die Fragestellung. Auch die Kundschaft der Bibliothek ist mittlerweile recht heterogen. Zu der Nutzergruppe der Bibliothek der Freien Universität Bozen gehören primär natürlich Studenten und wissenschaftliche Mitarbeiter. Aber auch Personen, die nicht zur Universitätsgemeinschaft gehören, so genannte externe Nutzer, nehmen die Dienstleistungen der Bibliothek in Anspruch. Vor allem auch diese Gruppe möchte man zu einer zufriedenen Stammkundschaft machen und in Zukunft noch mehr ausweiten.

Insgesamt gesehen, schafft diese heterogene Gruppe einen interessanten Markt, da externe Nutzer eine Gebühr (10 Euro Jahresgebühr, Internetnutzung), Universitätsangehörigen keine Gebühr für die Dienstleistungen der Bibliothek bezahlen.

Mithilfe des Online-Programms Opinio wurde ein Fragebogen erstellt. Die Studenten, die wissenschaftlichen Mitarbeiter, das Personal und die externen Benutzer der Bibliothek der Freien Universität Bozen wurden dann per Mail und News gebeten an der Umfrage teilzunehmen.

Dabei wurden vor allem quantitative Daten erhoben, die mittels eines standardisierten Fragebogens erstellt wurden.

Die letzte Frage war ein offenes Meinungsfeld, das es den Teilnehmern überließ einen Kommentar abzugeben.



3. Auswertungsverfahren

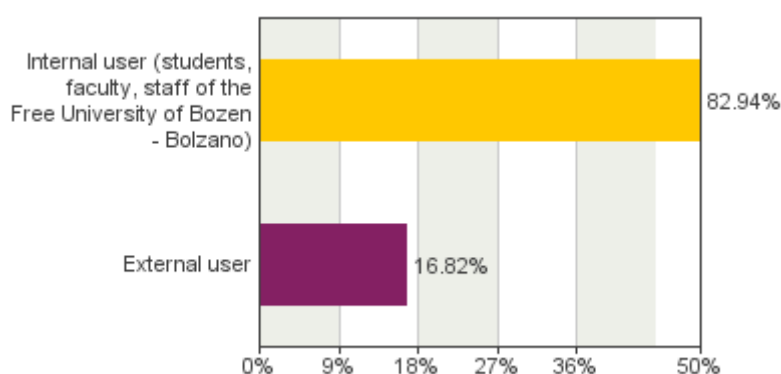
Die Umfragedaten wurden quantitativ ausgewertet, die offenen Kommentare zu Clustern zusammengefügt und qualitativ analysiert.

Insgesamt beteiligten sich 593 Personen an der Umfrage, 425 Personen beendeten sie vollständig. Die Stichprobe der 428 Personen, welche die Umfrage vollständig beendet haben¹, bildet die Grundlage folgender Analysen.

4. Diagramme

53% der Befragten ist jünger/gleich 25 Jahre, 14% sind zwischen 26 und 30 Jahre alt, 17% zwischen 31 und 40 Jahre alt und 13% sind zwischen 41 und 65 Jahre alt. Die Anzahl der über 65jährigen ist verschwindend.

Hinsichtlich der Zugehörigkeit der Befragten ergab sich folgende prozentuale Verteilung: 83% der Befragten gehören der Universitätsgemeinschaft (interne Nutzer) an. 17% der Befragten gehören zur Gruppe der externen Nutzer.

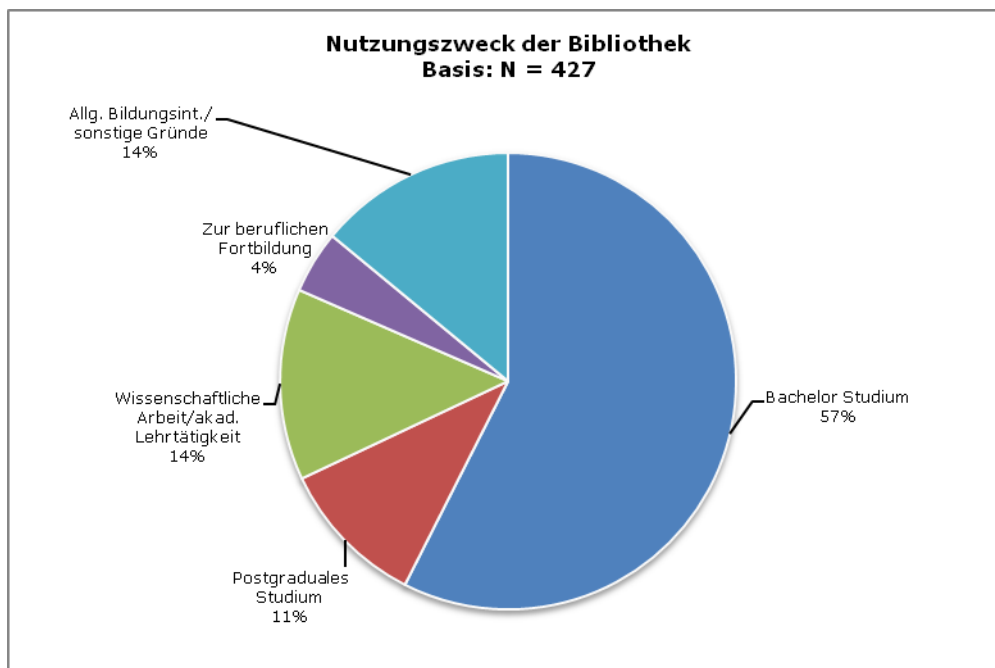


¹ Es wurden nur jene Fragebögen unberücksichtigt gelassen, bei welchen die Beantwortung bereits bei der ersten oder zweiten Frage abgebrochen worden war .



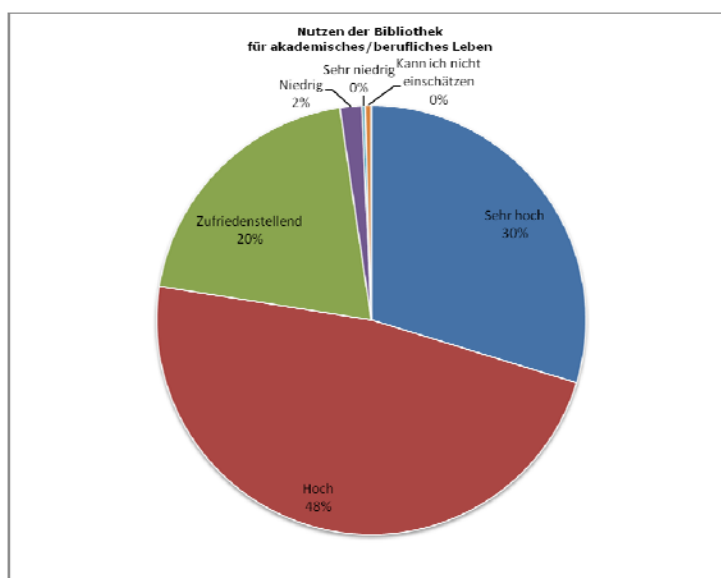
Für welchen **Zweck** nutzen Sie das Angebot der Bibliothek der Freien Universität Bozen hauptsächlich? Gefragt wurde nach dem **Hauptnutzungszweck**:

Rund 57% der Befragten nutzt das Angebot der Bibliothek für das Bachelorstudium, 11% für das postgraduale Studium (Master/PHD), 14% für die wissenschaftliche und akademische Lehrtätigkeit, 4% für die berufliche Fortbildung und 14% aus allgemeinem Bildungsinteresse oder sonstigen Gründen.





Auf die Frage wie hoch die Befragten **insgesamt den Nutzen** der Bibliothek der Freien Universität Bozen für Ihr akademisches bzw. berufliches Leben einschätzen, antwortete ein signifikanter Anteil der Befragten mit sehr hoch (22%) bzw. hoch (36%). Hingegen sind Bewertungen wie „sehr niedrig“ und „kann ich nicht einschätzen“ ein verschwindender Prozentsatz von 2%.



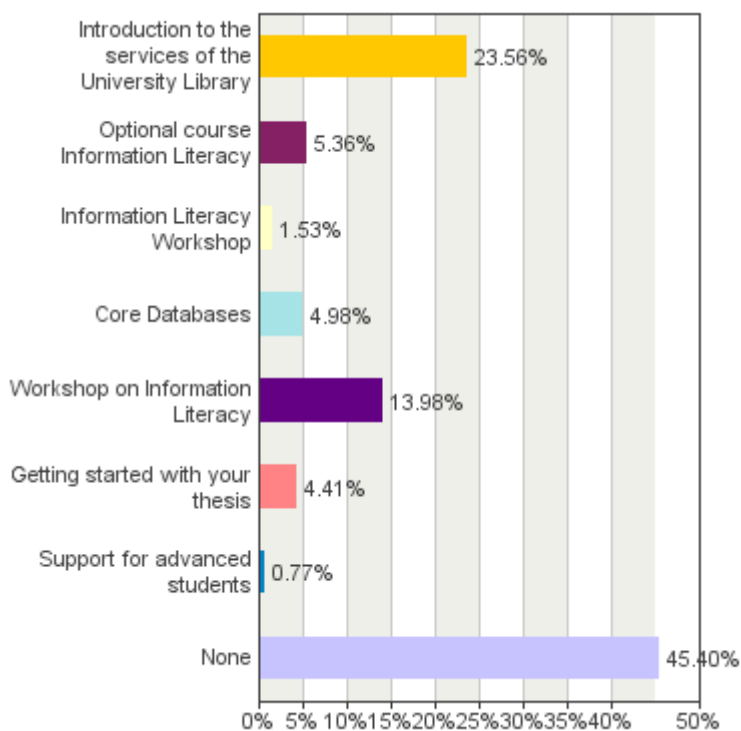
Die Betrachtung, wie viel Prozent der Studien- und Arbeitszeit die Benutzer im Schnitt mit der Recherche und Beschaffung von Literatur und Informationen verbringen ergibt ein sehr heterogenes Bild. Studenten des postgradualen Studiums und wissenschaftlich tätiges Personal investieren im Durchschnitt am meisten Arbeitszeit in die Recherche. Das lässt vermutlich darauf schließen, dass für Studenten im postgradualen Studium und für das akademische Personal die fundierte Recherche bereits ein integraler Bestandteil ihrer Arbeit und Forschung ist.

Fast die Hälfte (46%) der Befragten gibt an, noch nie eines der Schulungsangebote der Bibliothek genutzt zu haben. Bei den restlichen 54% stehen die Basisangebote, etwa die Einführung in die Dienstleistungen der Bibliothek mit 24% und die Schulung „Wahlfach Informationskompetenz“ (14%) an der Spitze.

Nur ein kleiner Teil hat bisher an den optionalen Kursen „Information Literacy“, „Core Databases“, „Getting started with your thesis“ und „Support for advanced students“ teilgenommen. Hier müsste



man vertieft untersuchen, ob auf eine Teilnahme aus Zeit- bzw. Bedarfsmangel verzichtet wird oder aus Informationsmangel, also Unkenntnis über das Schulungsangebot. Bei der Betrachtung einzelner Fragebögen zeigt sich, dass jene Studenten, die das Wahlfach Informationskompetenz besucht haben, 30% und mehr Zeit in die Recherche investieren. Hier könnte die intensive Nutzung mit der Bekanntheit der zur Verfügung stehenden Ressourcen zusammenhängen.



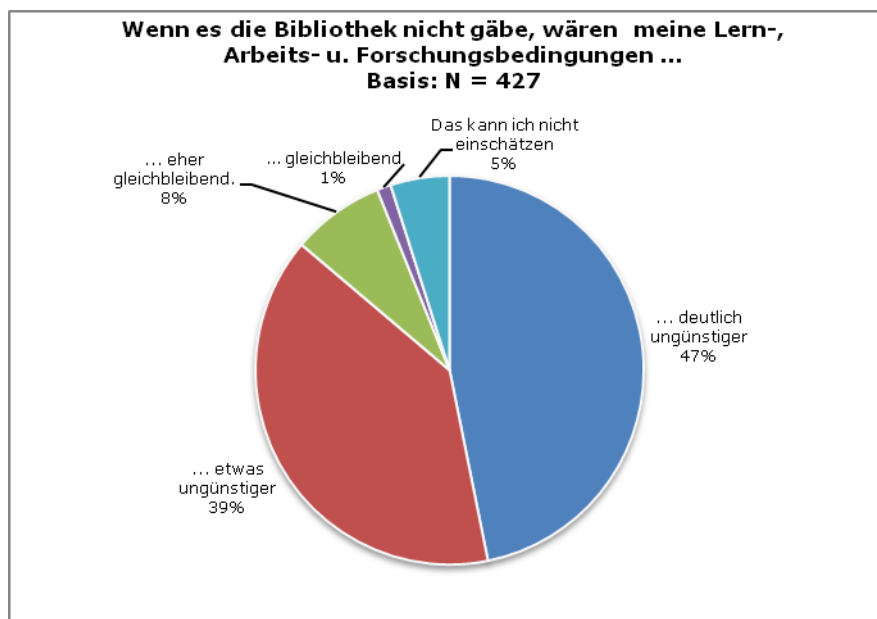


Auf die Frage, inwiefern sich Ihre Lern-, Arbeits- und Forschungsbedingungen für die Befragten persönlich verändern würden, wenn es die Bibliothek der Freien Universität **nicht** geben würde, antworten 200 Personen „deutlich ungünstiger“.

Die Lern-, Arbeits- und Forschungsbedingungen wären dann für mich persönlich ...

... deutlich ungünstiger **46,73%** (200 Personen)

... etwas ungünstiger **39,25%** (171 Personen)





5. Analyse der Kommentare

Zusätzlich zum standardisierten Fragebogen hatten die Befragten im letzten Feld die Möglichkeit offene Kommentare, also Wünsche, Fragen, Anregungen und Kritikpunkte zu formulieren. Fast alle, die den Fragebogen zur Gänze ausgefüllt haben, haben die Möglichkeit genutzt, einen persönlichen Kommentar hinzuschreiben. Diese wurden zu Clustern zusammengefügt.

Personal:

Gelobt wird Kompetenz, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Schnelligkeit der Mitarbeiter.

Informationsbeschaffung und Schulungsangebote:

Gelobt wird die Effizienz und die unkomplizierte Beschaffung von neuen Medien und von Fernleihbüchern bzw. Dokumenten.

Suche nach Datenbanken und Informationen sollte so einfach und eingängig wie möglich gestaltet werden. Eindeutig ist hier die Formulierung nach mehr Einfachheit. Es wird darauf hingewiesen, dass das Schulungsangebot erweitert werden sollte (auch in Bruneck), was hinsichtlich der Frequenz der Schulungsangebote überrascht. Offensichtlich müssen die Lehrveranstaltungen besser beworben werden.

Online-Ressourcen:

Bezüglich online Ressourcen zeigt sich eine allgemeine Zufriedenheit, jedoch auch Hinweise, dass man diese kontinuierlich weiter ausbauen sollte. (Zugang zu IEEE, mehr wissenschaftliche Zeitschriften)

Ausstattung und Räume:

Mehrfachnennungen gab es auch zu den Räumen und der Ausstattung. Es werden mehr Carrels bzw. mehr ruhige Einzelarbeitsplätze gewünscht. Auch in Brixen wird nach einer besseren Lernatmosphäre verlangt (bessere Beleuchtung, bequemere Stühle, angenehmere Temperatur und Gruppenarbeitsplätze). Handlungsbedarf bedarf es auch in der technischen Ausstattung: die PCs seien zu alt bzw. zu langsam. Umständlich sei auch das Prozedere mit den Fehlermeldungen an die I&CT.



Öffnungszeiten:

Die erweiterten Öffnungszeiten während der Prüfungszeiten am Standort Bozen werden begrüßt und es verwundert nicht, dass nach einer 8:00 – 24:00 Uhr Öffnung auch für Samstag und Sonntag verlangt wird.

Externe Nutzer:

Die externen Nutzer wünschen sich, dass sie stärker in die Dienstleistungen und das Angebot der Bibliothek eingebunden werden.

6. Diskussion

Das erhobene Datenmaterial kann man als „weich“ bezeichnen, weil es darum ging, einen selbst eingeschätzten, gefühlten Nutzen zu formulieren. Es hat sich bei der Auswertung gezeigt, dass diese Selbsteinschätzung für die Teilnehmenden zum Teil schwer quantifizierbar war.

Insgesamt kann man die Umfrage aber als sehr positiv beurteilen. Auch die Rücklaufquote war mehr als zufriedenstellend.

Unstrittig ist die Tatsache, dass die Bibliothek in den 10 Jahren zu einer zentralen und wichtigen Einrichtung für die Deckung des wissenschaftlichen Informationsbedürfnis geworden ist.

Ganz offensichtlich wird der Nutzen der Bibliothek und die Stärke des Angebots von den Benutzern anerkannt. Der Informationsbedarf von Studenten und wissenschaftlichen Mitarbeitern wird sich in Zukunft sicher noch viel mehr auf die elektronischen Ressourcen hin verlagern. Hier wird von Seiten der Bibliothek ein besonderes Potential in den diversen Schulungsangeboten gesehen.
