

# BENUTZERBEFRAGUNG AN DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER TECHNISCHEN UNIVERSITÄT WIEN

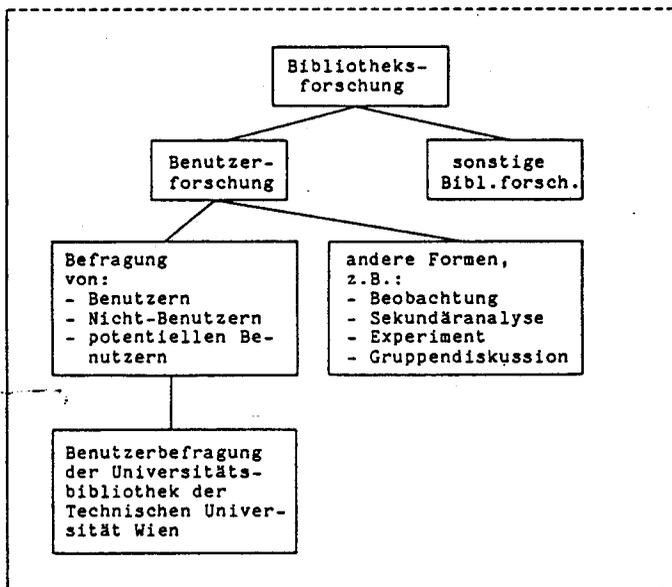
Von Dr. Otto Oberhauser

## Einleitung

Im Wintersemester 1979/80 führte die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien eine breit angelegte Benutzerbefragung durch, die das bisher umfangreichste derartige Projekt an einer österreichischen wissenschaftlichen Bibliothek darstellt.

Abbildung 1 versucht, eine Einordnung eines solchen Befragungsprojektes in das Gesamtgebiet der Bibliotheksforschung vorzunehmen.

Abbildung 1



Bei der bibliothekarischen Benutzerforschung handelt es sich in erster Linie um die Anwendung soziologischer und sozialempririscher Methoden auf die Institution Bibliothek und ihre Kunden, eben die Benutzer.

Benutzerforschung ist nicht in jedem Fall Befragung: wir kennen durchaus auch entsprechende Anwendungen anderer soziologischer Methoden, wie etwa:

- die systematische Beobachtung von Benutzungsfällen;
- die Sekundäranalyse, also die Auswertung von Daten, die ursprünglich zu einem anderen Zweck gesammelt wurden, z.B. im Zuge einer automatisierten Ausleiheverbuchung;
- sozialwissenschaftliche Experimente mit Benutzergruppen; oder auch
- kontrollierte Gruppendiskussion mit Benutzern.

Besonders häufig werden im Rahmen der Benutzerforschung jedoch Befragungen durchgeführt. Als Zielpersonen kommen dabei in Frage:

- faktische Bibliotheksbenutzer; sowie auch
- Nicht-Benutzer bzw. potentielle Benutzer von Bibliotheken.

Im folgenden soll die Benutzerbefragung der UB der TU Wien geschildert werden. Folgende Aspekte finden dabei Behandlung:

- (1) Anlage und Durchführung der Befragung;
- (2) das Fragenprogramm der Erhebung; sowie
- (3) ausgewählte Ergebnisse der Untersuchung.

## (1) ANLAGE UND DURCHFÜHRUNG

### FORSCHUNGSINTERESSE

Ausgangspunkt für die Befragung war der anstehende Neubau der Hauptbibliothek der TU Wien. Das neue Gebäude ist seit 1977 in Planung; der lang ersehnte Baubeginn erfolgte übrigens Anfang August 1984, also vor etwa einem Monat. In der Planungsphase war die Bibliotheksdirektion daran interessiert, auch die Meinungen der Benutzer zu bestimmten Aspekten des Neubaus kennenzulernen. Im Zuge dieser Überlegungen stellte sich aber auch heraus, daß eigentlich über die Benutzer - mit Ausnahme diverser persönlicher Eindrücke - nicht viel bekannt war, m.a.W.: daß ein *generelles Informationsdefizit* über den Benutzer bestand.

Damit ist klar, daß unser Forschungsinteresse - global formuliert - darin bestand, Grundlageninformationen über die Bibliotheksbenutzer, ihr Verhalten und ihre Ansichten, zu gewinnen. Das bedeutet aber auch, daß eher eine deskriptive und weniger eine erklärende, d.h. hypothesenprüfende, Forschung betrieben werden sollte.

Zusammengefaßt können damit folgende Punkte als *allgemeine Ziele der Untersuchung* formuliert werden:

- Gewinnung von Daten zum Informations- und Benutzungsverhalten;

- Erhebung bibliotheksbezogener Einstellungen und Wünsche;
- Erhebung der Vorstellungen der Benutzer im Zusammenhang mit der Neubauplanung.

#### ZIELGRUPPEN

Vor jeder Befragung ist es erforderlich, die Zielgruppen der Untersuchungen exakt zu definieren. Im vorliegenden Fall waren dies zwei Gruppen:

- der Lehrkörper der TU (Professoren, Dozenten, Assistenten, Studienassistenten, wissenschaftliche Beamte, Lehrbeauftragte), zusammen etwa 1300 Personen;
- die inskribierten Studenten der TU, zum Zeitpunkt der Untersuchung etwa 8000 Personen (heute übrigens bereits fast 12.000 Personen).

Bei der Definition der Zielgruppen ist jeweils auch festzulegen, ob nur die faktischen Benutzer der jeweiligen Bibliothek befragt werden sollen, oder auch Nicht-Benutzer bzw. potentielle Benutzer (also "Noch-Nicht-Benutzer") einzubeziehen sind. Da an unserer Bibliothek keine Benutzerkartei geführt wird und auch nicht nur jene Personen befragt werden sollten, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes physisch in der Bibliothek präsent waren, hatten wir diesbezüglich keine Wahl: Grundsätzlich inkludierten unsere Zielgruppen, sowohl beim Lehrkörper als auch bei den Studenten, daher faktische und potentielle Benutzer.

#### UNTERSUCHUNGSMETHODE

Da schon aus Kostengründen die beste Form der Befragung, nämlich eine persönliche Befragung durch geschulte Interviewer, nicht möglich war, wurde als Untersuchungsmethode die Technik der postalischen schriftlichen Befragung gewählt. Diese gilt im übrigen auch international als *Hauptmethode* der Benutzerforschung.

Im Bereich der empirischen Sozialforschung gibt es häufig Einwände gegenüber postalischen Befragungen. Oft wurden damit nur sehr geringe Rücklaufquoten erzielt. Im Falle der bibliothekarischen Benutzerforschung hat man aber mit dieser Methode bisher gute, zum Teil sogar sehr gute Rücklaufquoten erreicht, sodaß dieser Faktor kein allzu großes Risiko darstellte.

Im Zusammenhang mit der Untersuchungsmethode waren auch die zu befragenden Zielpersonen operational festzulegen, d.h. es war darüber zu entscheiden, ob eine Vollerhebung durchgeführt oder eine Stichprobenauswahl getroffen werden sollte.

#### STICHPROBEN

Von Anbeginn der Überlegungen stand fest, daß die Ergebnisse für die jeweilige Zielgruppe repräsentativ sein sollten. Das bedeutet, daß sich die Befragung entweder an die Gesamtheit der jeweiligen Zielgruppe richten muß (Vollerhebung), oder daß eine repräsentative Stichprobe aus der jeweiligen Zielgruppe zu befragen ist.

Wie bereits erwähnt, verfügten wir zwar über keine Benutzerkartei, konnten aber über die Universitätsdirektion auf komplette Dateien der beiden Zielgruppen zugreifen. Die sinnvollste Möglichkeit, bei Vorliegen solcher Daten eine repräsentative Stichprobe zu erhalten, bildet eine Wahrscheinlichkeitsauswahl, also etwa eine einfache Zufallsstichprobe, bei der jedes Element der Grundgesamtheit die gleiche Chance besitzt, in die Stichprobe zu gelangen.

Der *Umfang* einer zu erstellenden Stichprobe ist vor allem von zwei Kriterien abhängig:

- zum einen von der statistischen Sicherheit, mit der die Stichprobenmeßwerte die Grundgesamtheit repräsentieren sollen: naheliegenderweise steigt diese Sicherheit mit der Größe der Stichprobe entsprechend an;
- zum anderen aber auch davon, in welcher Weise die Ergebnisse nach Untergruppen der Befragten aufgegliedert werden sollen: auch diese Untergruppen (z.B. Benutzerkategorien nach Häufigkeit der Benutzung) müssen noch eine entsprechende Größenordnung aufweisen, um sinnvolle Ergebnisse zu erbringen.

Angesichts dieser Kriterien wurde in unserem Fall wie folgt vorgegangen:

- beim Lehrkörper wurde eine Vollerhebung vorgenommen, da der Umfang dieser Zielgruppe nicht mehr als 1264 Personen betrug;
- bei den Studenten wurde eine Zufallsstichprobe aus der Datei der Inskribierten entnommen, die etwa ein Drittel der Zielgruppe umfaßte (2662 Personen).

#### FRAGEBOGEN

Ausgehend von einem ersten Entwurf und unter Orientierung an verschiedenen ausländischen Beispielen wurde in mehreren Arbeits- und Testschritten ein Fragebogen erarbeitet, dessen Inhalt ich im zweiten Abschnitt dieses Referates noch ausführlich vorstellen werde.

Dieser Fragebogen wurde vor der eigentlichen Befragung auch einem sog. Pretest unterworfen, also bei echten Zielpersonen auf Verständlichkeit und Handhabbarkeit getestet.

Der endgültige Fragebogen wurde sodann in zwei Fassungen erarbeitet, da sich das Fragenprogramm für die beiden Zielgruppen in einigen Punkten unterschied. Der Umfang betrug für den Lehrkörper 59 Fragen, für die Studenten 61 Fragen. Dies ist für eine

schriftliche Befragung relativ umfangreich, doch zeigten ausländische Beispiele, daß sogar noch viel längere Fragebögen von den Bibliotheksbenutzern akzeptiert wurden.

Bei den gestellten Fragen handelte es sich zum allergrößten Teil um solche des sog. geschlossenen Typs, d.h. um Fragen mit vorgegebenen Antwortalternativen. Dieser Fragentyp ist bei schriftlichen Umfragen verlässlicher und bietet auch bei der Auswertung geringere Probleme.

Besondere Bedeutung hat bei postalischen Befragungen das Begleitschreiben, das die Befragten über Sinn und Zweck der Umfrage informieren und sie zu einer baldigen Rücksendung motivieren soll. Dieses Begleitschreiben wurde auf der ersten Fragebogenseite aufgedruckt.

Da aus der empirischen Sozialforschung bekannt ist, daß Fragebögen umso eher zurückgesandt werden, je "gediegener" sie aufgemacht sind, wurde von der Bibliotheksdirektion auf ein entsprechendes Layout Wert gelegt. Der Fragebogen wurde daher in einer Druckerei gesetzt und gedruckt. Im Vergleich zu einer Schreibmaschinenfassung wirkte er damit auch übersichtlicher und - was nicht zu vernachlässigen ist - optisch weniger umfangreich.

#### FELDDARBEIT

Während der Drucklegung des Fragebogens wurden die Adressen der Zielpersonen beider Gruppen über die EDV-Abteilung der Universitätsdirektion auf Klebeetiketten ausgedruckt und auf die für den Versand vorgesehenen Kuverts geklebt. In diese Kuverts wurden sodann die Fragebogen zusammen mit vorbereiteten Rücksendekuverts einsortiert.

Der Versand erfolgte Anfang November 1979 mittels Post bzw. Hauspost. Der *Feldzeitraum* erstreckte sich bis zum Beginn der Weihnachtsferien, also etwa Mitte Dezember 1979.

Gleichzeitig mit dem Versand der Fragebögen wurden im gesamten Bereich der TU auffällige Plakate mit einer kurzen Erklärung zur Befragung sowie der Bitte um konstruktive Mehrarbeit angebracht. In den Bibliotheken der TU sowie bei den Eingängen aller Institutsgebäude wurden überdies auffällige Rückgabekästen aufgestellt, die als Sammelbehälter für Fragebögen kenntlich gemacht waren.

Während des Feldzeitraumes wurde schließlich auch eine *Erinnerungskarte* an alle Zielpersonen versandt, die zur Erhöhung der Rücksendemotivation dienen sollte.

Die *Rücklaufquoten*, die schließlich erzielt werden konnten, erwiesen sich als durchaus zufriedenstellend. Beim Lehrkörper sandten 55% der Angeschriebenen brauchbare Fragebögen zurück (692 Personen), bei den Studenten 50% (1319 Personen). Zum gleichen Zeitpunkt veranstaltete übrigens die Hochschülerschaft eine schriftliche Umfrage zum Thema "Mensa-Situation", bei der von 2300 ausgebe-

nen Fragebögen nur 4% zurückkamen. Dieser Vergleich soll nicht "schadenfroh" erscheinen, sondern nur darauf hinweisen, daß unsere Rücklaufquoten sogar als relativ gut gelten können.

#### AUSWERTUNG

Die Auswertung der eingesandten Fragebögen erwies sich erwartungsgemäß als zeitraubende und mühsame Arbeit, da wenig Personal- und Geldkapazität dafür zur Verfügung stand.

Zunächst mußten die Fragebögen auf formale Fehler korrigiert werden, ehe die Antwortnennungen nach einem Kodierplan verschlüsselt und auf Datenträger (z.T. Lochkarten, z.T. Magnetbandkassetten) übertragen werden konnten.

Die Auszählung der Ergebnisse erfolgte mit Hilfe eines speziellen Tabellenauswertungsprogrammes am Rechner eines professionellen Meinungsforschungsinstitutes. Bei dieser Auswertung wurden nicht nur die Verteilungen der Ergebnisse für das Total der beiden Befragtengruppen ermittelt, sondern Untergliederungen der Ergebnisse nach einer Vielzahl von Kriterien durchgeführt. So wurde etwa im Falle des Lehrkörpers nach der beruflichen Stellung oder der Dauer der Zugehörigkeit zur TU untergliedert, bei den Studenten beispielsweise nach der Studiendauer oder der nebenberuflichen Tätigkeit. Beide Gruppen wurden daneben auch nach dem Fachgebiet, dem subjektiv geschätzten Literaturbedarf, der Häufigkeit der Benutzung der Hauptbibliothek sowie einigen weiteren Merkmalen untergliedert.

Auf diese Weise entstanden zwei äußerst umfangreiche *Tabellenberichtsbinden*, die als Dokumentation der Befragungsergebnisse dem Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung 1980 bzw. 1981 vorgelegt werden konnten. Mit diesen Tabellenbinden, die auch der Bibliotheksdirektion als Informationsgrundlage dienen, ist das Befragungsprojekt formell abgeschlossen worden.

An eine Publikation des Gesamtergebnisses war, vor allem aus Gründen der dafür erforderlichen Personalkapazität, von Anfang an *nicht* gedacht worden. Dennoch existiert inzwischen eine Reihe von Veröffentlichungen, in denen bestimmte thematische Abschnitte der Befragungsergebnisse referiert werden (vgl. *Anhang*).

#### (2) FRAGENPROGRAMM

Der folgende Themenkatalog soll eine Übersicht über die konkret durch den Fragebogen abgedeckten Themenbereiche vermitteln:

##### o Sozialstatistische Merkmale

##### Lehrkörper:

Alter/ Art des erreichten Studienabschlusses/ derzeitige Stellung an der TU

**Studenten:**

Alter/ Geschlecht/ Staatszugehörigkeit/ Wohnsitzmobilität/ soziale Herkunft (Schulabschluß und Beruf des Vaters)

o Fragen zu wissenschaftlicher Arbeit/ Studium

**Lehrkörper:**

Fakultätszugehörigkeit/ Dauer der Zugehörigkeit zur TU/ Art des derzeitigen Arbeitsschwerpunktes/ Arbeit in Forschung und Lehre - bevorzugt allein oder mit Kollegen/ beherrschte Fremdsprachen (im Hinblick auf Nutzung ausländischer Literatur)

**Studenten:**

Fakultät/ Studienrichtung bzw. -zweig/ Semesterzahl/ Art der nächsten größeren Prüfung/ Beschäftigung neben dem Studium/ Lernen für Prüfungen und sonstiges Arbeiten - bevorzugt alleine oder mit Kollegen/ bevorzugte Arbeitsplätze für das Studium/ Ausmaß des Eigenbesitzes der benötigten Fachbücher/ beherrschte Fremdsprachen

o Literaturbedarf, -beschaffung

Subjektive Wichtigkeit diverser Literaturinformationsquellen/ erlebtes Ausmaß des eigenen Literaturbedarfs/ subjektiver Grad der Schwierigkeit, die benötigte Literatur zu beschaffen/ Häufigkeit rezenter Fälle von Nichtbeschaffbarkeit/ Literaturbeschaffung: allein oder durch andere Personen (Nur LK)/ zur Literaturbeschaffung herangezogene Personengruppen (nur LK)

o Bibliotheksbenutzungsverhalten

Wichtigkeit diverser Bibliotheken für die persönliche Literaturversorgung/ Häufigkeit der Benutzung diverser Bibliotheken/ Gründe für die Präferenz der betreffenden Bibliotheken/ Benutzung der Hauptbibliothek der TU: direkt oder erst nach anderen Bibliotheken/ durchschnittliche Aufenthaltsdauer bei Benutzung der Hauptbibliothek

o Hauptbibliothek: Einrichtungen, Dienste

Vertraulichkeit mit diversen Einrichtungen/ Häufigkeit ihrer Benutzung/ Zufriedenheit mit der benutzten Einrichtung/ beanstandete oder als fehlend erlebte Einrichtungen an der Hauptbibliothek/ subjektiv erlebte Qualität des Literaturbestandes für das eigene Fach

o Hauptbibliothek: Kataloge, Literatursuche

Bekanntheit der hauptsächlichlichen Kataloge (AK, SWK, SYKA)/ Häufigkeit der Benutzung dieser Kataloge/ subjektive Gewißheit, in den benutzten Katalogen das Gesuchte zu finden/ Zufriedenheit mit der Erschließungstiefe des SWK/ Art des zuletzt aufgetretenen Suchvorganges (Autoren-, Titel- oder Problemsuche)/ Vorgangsweise bei themenbezogener Literatursuche/ subjektives Gefühl des 'Nichtherankommens' an vorhandene Literatur

o Hauptbibliothek: Öffnungszeiten

Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Publikumsdienste während des Semesters bzw. während der vorlesungsfreien Zeit/ Grad der individuellen Beeinträchtigung durch die dreiwöchige Schließungsperiode im Sommer

o Hauptbibliothek: Auskunftsdienste

Stattgefundene Inanspruchnahme von Auskunftsleistungen durch das Bibliothekspersonal/ subjektiver Eindruck der Hilfsbereitschaft dabei/ Gründe für ein allfälliges Zögern vor der Inanspruchnahme von Auskünften

o Hauptbibliothek: Benutzerschulung

**Lehrkörper:**

Einführung in die Bibliotheksbenutzung: erlebte Notwendigkeit einer derartigen Einführung für die Studenten/ Abhaltung von Einführungen - durch Lehrpersonen oder Bibliothekare/ Aspekte, die in Einführungen vordringlich behandelt werden sollten

**Studenten:**

Art einer allfällig erhaltenen Einführung in die Benutzung der Hauptbibliothek/ dabei behandelte Aspekte/ dabei zu wenig ausführlich behandelte Aspekte/ subjektiver Eindruck der Nützlichkeit der erhaltenen Einführung

o Hauptbibliothek: Publikationen

Bekanntheit und Beurteilung der Nützlichkeit der schriftlichen Benutzungsanleitung/ Kenntnis und Häufigkeit der Lektüre der Neuerwerbungsliste/ Änderungswünsche im Hinblick auf Inhalt und Erscheinungsweise der Neuerwerbungsliste

o Hauptbibliothek: Zentrale Dienste (nur Lehrkörper)

Zufriedenheit mit der zentralen Bestellung und Erwerbung der Literatur für die Institute durch die Hauptbibliothek/ Gründe für eine allfällige Unzufriedenheit

o Bereitschaft zur Mitarbeit (nur Lehrkörper)

Beurteilung einer intensivierten Erwerbungs Kooperation im TU-Bereich/ Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit bei Problemen der fachspezifischen Inhaltserschließung und Auskunftserteilung

o Neubau: Organisation

Präferenz: Freihandbibliothek - Magazinbibliothek/ Gründe für die jeweilige Präferenz/ Präferenz: separierter Zeitschriftenlesebereich - Zeitschriftenaufstellung in den fachlich entsprechenden Freihandzonen/ individueller Bedarf an zurückreichenden Jahrgängen in einer Zeitschriftenfreihandaufstellung/ Interesse für eine aufzubauende Lehrbuchsammlung/ Präferenz: zentrale Lehrbuch-

sammlung - mehrere fachspezifische Lehrbuchsammlungen/ Leihfristenbedarf (Lehrbücher: sonstige Bücher)

o Neubau: Einrichtung

Interesse für Carrels und deren Benutzungsmöglichkeiten/ Interesse für diverse räumliche und technische Einrichtungen/ bevorzugte Größe von Arbeitstischen/ bevorzugte Beleuchtung

(3) AUSGEWÄHLTE ERGEBNISSE

Wie dem eben dargestellten Themenkatalog zu entnehmen ist, war das Fragenprogramm sehr umfangreich und vielfältig, sodaß an dieser Stelle nur eine Auswahl aus den Ergebnissen präsentiert werden kann. Ich habe dafür einen Ausschnitt gewählt, der m.E. besonders gut zum Thema unseres Pre-Conference Seminars paßt, nämlich den Themenkreis *Benutzerschulung*. Dieser ist in der Umfrage durch einige konkrete Fragen angeschnitten worden; weiters wurden aber auch etliche Fragen gestellt, deren Resultate die Notwendigkeit von Benutzerschulung empirisch untermauern.

Folgende Aspekte sollen behandelt werden:

- die Häufigkeit der Benutzung der HB (quasi als Einleitung in ein benutzungsbezogenes Thema);
- die Bekanntheit der Bibliothekskataloge sowie der Publikumsdienste der Hauptbibliothek;
- die Benutzung von Mitteln der Informationserschließung;
- den Besuch der Einführungsveranstaltung der HB;
- Weitere Formen der Einführung;
- Inhalte und Bewertung der Einführungsveranstaltungen;
- die schriftliche Benutzungsanleitung der HB;
- sowie schließlich die Einstellung des Lehrkörpers zur bibliothekarischen Benutzerschulung.

BENUTZUNGSFREQUENZ DER HAUPTBIBLIOTHEK

Tabelle 1 veranschaulicht die prozentuelle Verteilung der Befragten beider Gruppen auf vorgegebene Kategorien der Benutzungsfrequenz. Um welche Art der Benutzung es sich dabei handelte, blieb bei der entsprechenden Fragestellung offen.

Tabelle 1 s. nächste Seite!

TABELLE 1	Lehrkörper	Studenten
mehrmals pro Woche	1 %	3 %
einmal pro Woche	3	8
einmal in 14 Tagen	14	13
einmal im Monat	23	18
1-2 mal im Semester	33	26
seltener	16	11
noch nie	10	20
Basis: alle Befragten	(692)	(1319)

Sowohl beim Lehrkörper als auch bei den Studenten kommt der Großteil der Nennungen in einem Bereich zu liegen, den man mit "ein paar Mal während des Semesters" bezeichnen könnte. Verdichtet man diese Zahlenangaben durch Zusammenfassung einzelner Kategorien, so zeigt sich noch deutlicher, daß die "gelegentlichen" Benutzer überwiegen.

Die Zahlenwerte für die Nicht-Benutzer (10% beim Lehrkörper bzw. 20% bei den Studenten) sind sicher nicht repräsentativ, da Nicht-Benutzer gewiß nur geringere Motivation zur Mitarbeit bei der Befragung hatten und damit in der Stichprobe quantitativ unterrepräsentiert sind.

Diese Daten haben nicht direkt mit Benutzerschulung zu tun; sie sollten lediglich unsere Respondenten hinsichtlich ihrer Benutzungsfrequenz einmal kurz vorstellen.

BEKANNTHEIT VON KATALOGEN UND PUBLIKUMSDIENSTEN

Indikatoren für bibliotheksbezogene Kenntnisse bzw. für die Vertrautheit mit der Bibliothek sind z.B. die Bekanntheit der angebotenen Kataloge und Publikumseinrichtungen. Tabelle 2 zeigt zunächst, wieweit den Personen, die die HB schon benutzt haben, die drei wichtigsten Kataloge bekannt sind:

TABELLE 2	Lehrkörper	Studenten
Alphabetischer Katalog	92 %	91 %
Schlagwortkatalog	85	80
Systematischer Katalog	45	33
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

Obwohl die drei Kataloge im Fragebogen als Antwortvorgaben explizite angeführt waren, zeigt sich, daß die Existenz des Schlagwortkataloges immerhin 15-20% der Benutzer unbekannt ist. Noch wesentlich schlechter schneidet, allerdings erwartungsgemäß, der Systematische Katalog ab. Eine Aufgliederung der Ergebnisse zeigt weiters, daß bei den Studenten die Kenntnis des Schlagwortkataloges mit fortschreitender Studiendauer zunimmt, jene des Systematischen Kataloges hingegen nicht.

Weiters wurde nach dem subjektiven Gefühl der Vertrautheit mit diversen Publikumsdiensten gefragt, u.zw.von:

- Lesesaal
- Leihstelle/Fernleihe
- Literaturdienst/Kopierstelle

(Die Bezeichnung Literaturdienst steht in unserer Bibliothek für jenen Teil der Fernleihe, der die Vermittlung von Fotokopien betrifft, und ist räumlich mit der Kopienverrechnung vereinigt)

TABELLE 3	Lehrkörper	Studenten
Lesesaal	69 %	73 %
Leihstelle/Fernleihe	81	78
Literaturdienst/Kopierstelle	42	33
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

Am häufigsten wird Vertrautheit mit der Leihstelle bzw. Fernleihe geäußert. Aufgrund diverser Detailergebnisse ist aber anzunehmen, daß diese beiden Funktionen, die bei uns räumlich vereinigt sind, nicht wirklich auseinandergehalten werden können.

Nur jeweils ca. 70% der Benutzer glauben, sich im Lesesaal zurechtzufinden. Dies stimmt etwas bedenklich, zumal man meinen sollte, daß es nicht so schwierig sei. Das Ergebnis hängt aber sicher mit einem anderen Resultat zusammen, das zeigt, daß erhebliche Anteile beider Benutzergruppen den Lesesaal noch nie benutzt haben oder nur sehr selten benutzen.

Die deutlich geringere Bekanntheit von Literaturdienst bzw. Kopierstelle erklärt sich wenigstens zum Teil aus der vom sonstigen Publikumsbetrieb entfernteren räumlichen Lage dieser Einrichtungen.

#### BENUTZUNG VON MITTELN DER INFORMATIONERSCHLIESSUNG

Einige im Ausland durchgeführte Benutzerstudien lassen vermuten, daß zahlreiche Leser die verschiedenen Funktionstypen von Bibliothekskatalogen nicht ausreichend kennen und oft fälschlicherweise den Alphabetischen oder Autorenkatalog für eine Informationsquelle bei der sachlichen Literatursuche halten.

Im vorliegenden Fall wurden die Befragten aufgefordert, verschiedene vorgegebene Informationsmittel nach ihrer Bedeutung bei einer Sachrecherche zu reihen. Tabelle 4 zeigt die daraus errechneten mittleren Rangplätze.

TABELLE 4 (Rangplätze 1-7)	Lehrkörper Mittelwerte	Studenten Mittelwerte
Schlagwortkatalog	2,0	1,6
Alphabetischer Katalog	2,7	2,2
Fachzeitschriften	2,8	4,0
Lit.verz. v. Fachbüchern, etc.	3,1	3,2
Bibliographien/Referateblätter/ Abstracts-Werke u.ä.	3,2	4,9
Systematischer Katalog	4,0	3,4
Bibliothekspersonal	5,0	4,5
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

Die im Ausland registrierte Problematik ist auch den vorliegenden Daten zu entnehmen, zumal der AK im Durchschnitt nach dem SWK an zweiter Stelle genannt wird. Dieser Mittelwert kommt u.a. dadurch zustande, daß 29% der Studenten und 18% des Lehrkörpers den AK sogar an erster Stelle nannten.

Bemerkenswert ist auch die Positionierung weiterer Informationsmittel, vor allem des Systematischen Kataloges. Auch bei Bibliographien und Abstractsjournalen dürfte eine recht geringe Bekanntheit bzw. Vertrautheit gegeben sein.

Tabelle 5 gibt über den subjektiven Eindruck des Sucherfolges bei den Benutzern der drei Kataloge Auskunft:

TABELLE 5	Lehrkörper			Studenten		
	+	-	Basis	+	-	Basis
Alphabet. Kat.	66%	31%	(526)	80%	19%	(899)
Schlagwortkat.	60	37	(472)	77	22	(785)
Systemat. Kat.	37	50	(204)	54	41	(259)
+ Sucherfolg eher schon gegeben - Sucherfolg eher nicht gegeben Basis: Benutz. des jeweiligen Kataloges						

Es zeigt sich, daß der Systematische Katalog in der subjektiven Beurteilung *weniger* Sucherfolg vermuten läßt als die beiden anderen anderen Kataloge. Dies bedeutet auch, daß er mit größerer Unsicherheit benutzt wird, was gleichzeitig impliziert, daß für eine adäquate Verwendung *mehr* Schulung notwendig sein wird als etwa beim SWK.

Darüberhinaus geht aus den Daten auch hervor, daß die Studenten ihren Sucherfolg in allen drei Katalogen im Durchschnitt etwas höher ansetzen als der Lehrkörper. Dies mag einerseits damit erklärbar sein, daß diese Gruppe weniger komplizierte Suchen durchführt, andererseits deutet es aber auch darauf hin, daß sich das wissenschaftliche Personal, das die Kataloge nachweislich seltener verwendet, damit noch schlechter zurechtfindet als die Studenten.

TABELLE 6	Lehrkörper	Studenten
Nein, eher nicht	52 %	55 %
Ja, manchmal	33	32
Ja, sehr häufig	5	7
k.A.	11	6
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

Durch eine weitere Frage wurde erhoben, inwieweit ein ganz generelles Gefühl besteht, an Informationen nicht heranzukommen, obwohl sie in der Bibliothek gespeichert sind.

Nahezu 40% der Befragten haben den Eindruck, zumindest manchmal in einer solchen Situation zu sein. Bemerkenswert ist, daß bei den Studenten dieser Eindruck mit fortschreitender Studiendauer nicht abnimmt, sondern im Gegenteil deutlich zunimmt.

#### BESUCH DER EINFÜHRUNGSVERANSTALTUNG

Tabelle 7 zeigt die Anteile der Studenten, die angaben, durch die jeweiligen Möglichkeiten in die Benutzung der HB eingeführt worden zu sein.

Zum Befragungszeitpunkt, also Ende 1979, hatten 12% der Befragten Studenten eine Veranstaltung der Bibliothek besucht. Derartige Einführungsveranstaltungen wurden damals seit 3 Jahren angeboten. Der Anteil von 12% liegt sicher über dem wahren Wert, da in der Stichprobe die faktischen Benutzer überrepräsentiert sind und diese wahrscheinlicher an einer solchen Veranstaltung teilgenommen haben als Nichtbenutzer.

TABELLE 7	Studenten
Einführungsveranstaltung der HB	12 %
spezielle Einführung (HB + Institut)	1
von einem Kollegen eingeführt	16
im Rahmen einer Lehrveranstaltung	2
schriftliche Benutzungsanleitung	19
Anderes	1
keine Einführung erhalten/keine Angabe	60
Basis: alle befragten Studenten	(1319)

#### WEITERE FORMEN DER EINFÜHRUNG

16% der Studenten führen Kollegen als Informationsquelle an. Hier kann angenommen werden, daß der wahre Anteil noch viel höher liegt, da es sich dabei oft um sehr informelle Auskünfte handelt, an deren Charakter als "Einführung" man sich nicht so deutlich erinnert.

Mit 19% erzieht die schriftliche Benutzungsanleitung, auf die unten noch eingegangen wird, den höchsten Nennungsanteil.

Nur 2% gaben hingegen an, im Rahmen von Lehrveranstaltungen einführende Hinweise zur Benutzung der HB erhalten zu haben. Dieser Anteil muß als extrem niedrig bezeichnet werden. Er zeigt, daß vom Lehrkörper *alleine* keine Benutzerschulung erwartet werden kann, sofern nicht eine aktive Zusammenarbeit mit Bibliothekaren, die natürlich von der Bibliothek ausgehen muß, erfolgt.

Selbst wenn man alle Schulungsformen zusammenzählt, haben doch 60% in keiner Form eine Einführung in die Benutzung der HB erhalten. Dieser Anteil hat sich in den letzten Jahren sicherlich etwas verbessert, da die Bibliothek bemüht war, in einer Vielzahl von Kleingruppenveranstaltungen mehr Studenten zu erfassen. Dennoch zeigt sich hier eines der grundlegenden Probleme der Benutzerschulung - nämlich die Erreichbarkeit eines möglichst großen Anteils der Betroffenen. Ohne eine Teilnahmeverpflichtung, wie sie im Ausland fallweise gegeben ist, wird dieses Problem auch niemals wirklich gelöst werden können.

#### INHALTE UND BEWERTUNG DER EINFÜHRUNGSVERANSTALTUNGEN

Die studentischen Teilnehmer an Einführungsveranstaltungen wurden auch gefragt, an welche Inhalte sie sich erinnerten bzw. was ihrer Meinung nach zu wenig behandelt wurde.

TABELLE 8	Studenten	
	wurde behandelt	zuwenig behandelt
allg. Überblick	83 %	8 %
Regeln f.d. Katalogbenutzung	84	16
Bibliographien/Nachschlagewerke	16	39
Leihstelle	70	17
Fernleihe	16	35
Lesesaal	61	11
Literaturdienst/Kopierstelle	20	28
Benutzungsordnung	34	12
k.A./alles war ausführlich genug	-	24
Basis: Besucher d. Einf. d. HB	(167)	(167)

Hauptsächlich erinnert man sich an Themenbereiche wie Katalogregeln, Leihstelle und Lesesaalbenutzung. Grundsätzlich hat man auch den Eindruck, einen allgemeinen Überblick über die Bibliotheksbenutzung bekommen zu haben.

Auf weitere Aspekte der Benutzung (Fernleihe, Literaturdienst) wurde in der besuchten Einführung offenbar weniger eingegangen, ebenso auf Informationsmittel, die eher einer fortgeschrittenen Benutzung entsprechen (Bibliographien, Nachschlagewerke). Dies deckt sich im wesentlichen auch mit jenen Aspekten, die als Defizite der besuchten Einführung genannt werden. Besonders bemerkenswert ist der hohe Anteil im Falle der Bibliographien (39%), der vermutlich auch eine gewisse Neugier gegenüber einer eher unbekanntem Sache ausdrückt.

Nur etwa ein Viertel der studentischen Teilnehmer befand die besuchte Einführung als ausreichend ausführlich. In Summe kann damit wohl ein (zumindest latent vorhandener) Wunsch nach mehr Benutzerschulung bei den Studenten angenommen werden.

TABELLE 9	Studenten
sehr nützlich	14 %
ausreichend nützlich	62
zuwenig nützlich	22
k.A.	2
Basis: Besucher d. Einf. d. HB	(167)

Was den von den Teilnehmern erlebten allgemeinen Eindruck der Nützlichkeit der besuchten Einführungsveranstaltungen betrifft, so ergibt sich ein im großen und ganzen eher positives Bild.

#### SCHRIFTLICHE BENUTZUNGSANLEITUNG

Sowohl Lehrkörper als auch Studenten wurden nach der Bekanntheit sowie nach der erlebten Nützlichkeit der schriftlichen Benutzungsanleitung der HB gefragt. Zunächst zur Bekanntheit dieser Einführungsbroschüre.

TABELLE 10	Lehrkörper	Studenten
bekannt	15 %	18 %
nicht bekannt	85	82
Basis: alle Befragten	(692)	(1319)

Wie aus der Tabelle hervorgeht, gibt bei beiden Gruppen nicht einmal ein Fünftel an, die Broschüre zu kennen.

Im Falle der Studenten kann dies als durchaus akzeptabel gelten, da die Broschüre zum Befragungszeitpunkt erst etwa ein Jahr existierte. Im Falle des Lehrkörpers ist der Bekanntheitsgrad von 15% enttäuschend, da das Heft an alle Institute versandt worden war. Als Reaktion auf dieses Ergebnis wurde anlässlich der zweiten Ausgabe der Benutzungsanleitung (1980) an alle Mitglieder des Lehrkörpers ein persönlich adressiertes Exemplar versandt.

TABELLE 11	Lehrkörper	Studenten
sehr nützlich	21 %	20 %
ausreichend nützlich	64	66
zuwenig nützlich	14	12
Basis: schriftl. Benutzungsanleitung bekannt	(103)	(239)

Die Bewertung der schriftlichen Benutzungsanleitung (durch diejenigen Befragten, die sie kennen), fällt eher positiv aus.

#### EINSTELLUNGEN DES LEHRKÖRPERS

Die Angehörigen des Lehrkörpers wurden weiters gefragt, ob bzw. durch wen sie eine systematische Einführung der Studenten in die Bibliotheksbenutzung für sinnvoll hielten.

TABELLE 12	dafür	dagegen	k.A.
Total (692)	84 %	11 %	6 %
Professoren (111)	78	14	9
Doz./Assist. (464)	86	11	3
Andere (117)	80	9	12
Basis: alle Befragten des Lehrkörpers			

Der weitaus größere Teil des Lehrkörpers spricht sich für eine entsprechende Unterweisung der Studenten aus. Bemerkenswert erscheint, daß die Befürwortung von Benutzerschulung aufseiten der Professoren etwas weniger stark ausgeprägt ist als z.B. bei den Assistenten.

Auch die Vorstellungen des Lehrkörpers über die geeigneten personalen Träger der Benutzerschulung wurden erfragt.

TABELLE 13	Lehrkörper
durch die im Lehrbetrieb tätigen Personen	17 %
durch das Bibliothekspersonal	63
durch Lehr- und Bibliothekspersonal	4
Basis: alle Befragten des Lehrkörpers (692)	

Die große Mehrheit der Befragten ist der Meinung, daß Benutzerschulung Aufgabe der *Bibliothekare* sei. Dies deutet wohl auch darauf hin, daß man die damit verbundene Bürde nicht ungern aus dem eigenen Aufgabenkreis ausgegliedert sehen möchte. Nur 17% der befragten Universitätslehrer wollen dagegen Benutzerschulung als eigene Aufgabe wahrnehmen.

Schließlich schlugen auch 4% des Lehrkörpers spontan, d.h. ohne entsprechende Vorgabe im Fragebogen, eine Zusammenarbeit zwischen Lehrpersonal und Bibliothekaren vor. Dies deutet auf die Existenz eines vielleicht nur kleinen, aber engagierten und zur gemeinsamen Arbeit bereitwilligen Segmentes von Universitätslehrern hin. Diese Personen ausfindig zu machen bzw. mit ihnen Möglichkeiten für zukünftige Schulungsmaßnahmen zu diskutieren, erschien mir gerade im Hinblick auf eine fachspezifisch orientierte Benutzerschulung von besonderer Wichtigkeit.

## ANHANG

### (a) Wichtigste Literatur zum Themenkreis Benutzerforschung:

HEIDTMANN, F.: Zur Theorie und Praxis der Benutzerforschung. Unter bes. Berücks. der Informationsbenutzer von Universitätsbibliotheken.- München-Pullach usw.: Verl. Dokumentation 1971.

HEIDTMANN, F.: Materialien zur Benutzerforschung. Aus einer Pilotstudie ausgewählter Benutzer der Universitätsbibliothek der Technischen Universität Berlin.- München-Pullach usw.: Verl. Dokumentation 1971.

ZUR BENUTZERFORSCHUNG IN BIBLIOTHEKEN. Die Situation in der BRD. Ein Reader. Hrsg. v. G. Bock u.a.- München-Pullach usw.: Verl. Dokumentation 1972.

NEUBAUER, K.W.: Benutzerforschung als Hilfsmittel für Bibliotheksverwaltung und -planung.- Zur Theorie und Praxis des modernen Bibliothekswesens. Hrsg. v. W. Kehr u.a. München: Verl. Dokumentation 1976. Bd. 1, S 290-344.

BENUTZERVERHALTEN AN DEUTSCHEN HOCHSCHULBIBLIOTHEKEN. Ergebnisse einer mit Unterstützung der Deutschen Forschungsgemeinschaft durchgef. vergleichenden Untersuchung. Hrsg. v. K.W. Neubauer.- München usw.: Saur 1979.

LINE, M.B.: Library Surveys. An introd. to the use, planning procedure and presentation of surveys. Rev. by S.Stone. 2nd ed.- London: Bingley 1982.

BENUTZUNG VON KATALOGEN UND FREIHANDBESTÄNDEN IN DEUTSCHEN UNIVERSALBIBLIOTHEKEN. Bd 1-3.- Berlin: Deutsches Bibliotheksinst. 1984.

- 1.: Ergebnisse einer empir. Unters. v. Benutzer-Recherchen. Von D.Fischer-Knappe u.a.
- 2.: Einige Ergebnisse in bibliothekarischer Interpretation. Von J. Stoltzenburg u. K.W. Neubauer.
- 3.: Methoden- u. Dokumentationsbd. Von P. Helfen u. B. Laufer.

### (b) Veröffentlichungen zur Benutzerbefragung der Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien:

OBERHAUSER, O.: Anlage und Durchführung einer Benutzerbefragung an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien.- Mitt. d. Verein. Österr. Bibliothekare, 33,1980,1,38-55.

OBERHAUSER, O.: Zur Benutzerbefragung der Universitätsbibliothek.- TU-Aktuell, 1979/80,2,30-32.

WAWROSCH, J.: Benutzerforschung und Bibliotheksservice. Fünf Fragen aus der Benutzerbefragung der UBTU Wien 1979.- Bibliothek, Dokument, Information. Symposium, Wien, 27.-28.11.1980. Tagungsbeiträge. München usw.: Saur 1981. S.145-61.

OBERHAUSER, O.: Aspekte der Bibliotheksbenutzung durch Universitätslehrer. Ausgew. Ergebnisse einer Benutzerbefragung der UB der TU Wien. Hausarbeit z. Dienstprüfung f. d. höheren Bibliotheks-, Dokumentations- u. Informationsdienst.- Wien 1980.

OBERHAUSER, O.; WÜRZL, R.: Zur Entwicklung der bibliothekarischen Benutzerschulung an der Technischen Universität Wien.- Wien 1982. (Report UBTUW-82-002) (ED 242 330)

WAWROSCH, J.: Freihandaufstellung von Nachschlagewerken an der UB der TU Wien.- Fortbildungsseminar der VÖB "Die Buchaufstellung im Spannungsfeld von Bibliothek, Bibliothekar und Benutzer", Wien, 8.-9.9.1983.- Wien: Verein. Österr.Bibliothekare 1985, S.105-113. (Biblos-Schriften. 128.)

KROLLER, F.: Bibliotheksaufbau und Benutzerverhalten.- Die neue Bibliothek. Festschr.f. H. Heim z. 65. Geburtstag. Hrsg.v. G. Pflug u. H. Hancke. München usw.: Saur 1984. S.168-185.

OBERHAUSER, O.: Die Öffnungszeiten der Hauptbibliothek der TU Wien im Urteil der Bibliotheksbenutzer.- Wien 1984. (Report UBTUW-84-006)

# DER ÖSTERREICHISCHE BIBLIOTHEKARTAG 1984

Klagenfurt, 3.-8.September 1984

Vorträge und Kommissionssitzungen  
Pre-Conference Seminar

Herausgegeben von der Vereinigung  
Österreichischer Bibliothekare

WIEN  
Vereinigung Österreichischer Bibliothekare  
1986