

Helga Klein

## Leistungsmessung in einer Fachhochschulbibliothek

### Nutzerbefragungen, Verfügbarkeitsstudie, Zeitschriftennutzungsanalyse 1976-2001



*In der Hochschulbibliothek der Fachhochschule Wiesbaden wurden im Lauf der Jahre verschiedene Methoden von Leistungsmessung erprobt. Der Bericht schildert kurz die einzelnen Projekte und die Umsetzung der Ergebnisse der Projekte in der Praxis.*

Quality measurement in the library of a University of applied science. User surveys, availability studies, journal use analysis 1976-2001

*The library of the University of applied sciences Wiesbaden has gained experience in different methods of quality measurement throughout the last few years. This report shows the results of the projects and their application.*

La mesure des performances à la bibliothèque d'une école supérieure spécialisée. Enquêtes, analyses de l'utilisation des collections et des journaux 1976-2001

*A la bibliothèque de l'école supérieure spécialisée de Wiesbaden on testait au cours des années plusieurs méthodes de mesure des performances. Cet article décrit les différents projets et l'application des résultats.*

Dieser Praxisbericht soll darstellen, dass auch unter „bescheidensten Verhältnissen“, was Personal (131/2 Stellen für vier Bereichsbibliotheken) und Finanzen angeht, Leistungsmessung erfolgreich betrieben werden kann, wenn andere Grundbedingungen stimmen.

#### Benutzerbefragung 1976

Die erste „Leistungsmessung“ an der Bibliothek der Fachhochschule Wiesbaden war eine Benutzerbefragung.

Die Hochschulbibliothek der FH Wiesbaden hatte die Idee dazu schon 1976, und sie hat sie exemplarisch bei Studierenden von zwei Fachbereichen – dem Fachbereich (FB) Elektrotechnik und dem Fachbereich Wirtschaft – an zwei verschiedenen Bereichsbibliotheken ihres Bibliothekssystems erprobt.

Damals war die Bibliothek noch sehr klein, die FH war 1971 erst gegründet worden und die erste „Fachfrau“, eine Diplombibliothekarin, die auch lange die einzige Fachfrau blieb, war im Herbst 1973 eingestellt worden. Aber es galt schon damals: An einer FH gab es know-how für fast alle Bedürfnisse, die Wege waren kurz, die Leute kannten sich. Die Bibliothekarin konnte, um nachprüfen zu lassen, ob ihre Fragen schlüssig und logisch sind, einen Soziologen, der Professor an ihrer Hochschule war, fragen. Der Professor erinnert sich übrigens jetzt, nach 25 Jahren, noch immer an diese Befragungsaktion. Einige Fragen unterschieden sich kaum von denen, die jetzt noch immer gestellt werden (Aktualität des Buchbestands, besondere Lücken im Bestand, Kenntnis der Techniken des wissenschaftlichen Arbeitens ...).

Die Ergebnisse der Befragung liegen im Bibliotheksmagazin und können noch immer für Vergleiche mit neueren Daten herangezogen werden.

#### Verfügbarkeitsstudie

Einen weiteren Anlauf, „Leistungsmessung“ an der Bibliothek einzuführen, unternahm die Bibliothek erst wieder 1991. Angeregt durch ein Referat von Roswitha Poll bei einer Sitzung des DBV, Sektion 4 in Tübingen (14.11.91, „Methoden der Leistungsmessung“) wurde eine Verfügbarkeitsstudie angepackt – es sollte in den beiden Bereichsbibliotheken Wiesbaden und Rüsselsheim ermittelt werden, ob die Studierenden die Literatur, die sie brauchten, auch in der Bibliothek fanden, ob die Literatur „verfügbar“ war. Die Studierenden wurden gefragt, ob die Bücher überhaupt vorhanden waren, ob sie im Regal standen oder ausgeliehen waren usw. Anschließend überprüften die Bibliotheksmitarbeiterinnen die Fehlerquellen: waren die Regale ausreichend beschildert, hatten die Studierenden Defizite bei der Katalogrecherche etc. Die Ergebnisse wurden in der Hauszeitschrift der FH veröffentlicht (journal 1994, H. 1 und 1995, H. 1).

Gleichzeitig mit der Bibliothek der FH Wiesbaden wollte auch eine andere hessische Hochschulbibliothek solch eine Untersuchung machen – leider stieß die Bibliotheksleiterin damals bei ihrer Hochschulleitung nicht auf Interesse.

An der FH Wiesbaden herrschte schon immer ein Klima, das Ideen der Bibliothek, ganz besonders solche, die Evaluierungen zur Folge hatten, unterstützte. Die Fachhochschule Wiesbaden hatte im Februar 1998 z.B. eine Tagung zum „Qualitätsmanagement in der Lehre“ veranstaltet, ihr derzeitiger Vizepräsident und ihre frühere Vizepräsidentin haben zu diesem Thema publiziert.

#### Benutzerbefragung 1998

Eine neue, Studierende aller Fachbereiche umfassende Benutzerbefragung wurde 1998 durchgeführt. Anregun-

gen dazu kamen auch aus England – mehrere Bibliothekarinnen der FH durften 1995, 1997 und 1999 nach England reisen. Dazu musste vorbereitend die Fachliteratur über englische Bibliotheken studiert werden, und von zwei Bibliotheken (UB London und UB Warwick), die dort besucht wurden, wurden Fragebogen von deren Benutzerbefragungen mitgenommen. Diese Tradition hat sich fortgesetzt – mit einem englischen Kollegen haben die Mitarbeiterinnen der Wiesbadener Hochschulbibliothek immer noch regelmäßig Kontakt und sind über neuere Befragungen seiner Universitätsbibliothek weiterhin auf dem Laufenden.

Die Benutzerbefragung von 1998 wurde gut dokumentiert: zunächst wurde die FH-Öffentlichkeit durch Anhänge an Pin-Wänden über die Ergebnisse informiert, die örtliche Presse veröffentlichte Artikel dazu, anschließend wurde ausführlich in der Hauszeitschrift (Journal 1998, H. 2) und schließlich noch im „Bibliotheksdienst“ (32 (1998) 9, S. 1547-1556) berichtet.

Da wir nicht sicher waren, wie interessiert unsere Studierenden am Ausfüllen der Fragebogen sein würden, haben wir auch Preise für alle, die einen Fragebogen ausgefüllt haben, in Aussicht gestellt.

Die Preise wurden zum Teil gesponsert (Bücher, Modellautos der Fa. Opel, Weinreben und Samentüten aus den Fachbereichen Gartenbau bzw. Weinbau), teilweise gekauft (Grafiken aus dem FB 05-Gestaltung, Kaffee-Gutscheine für die Mensa, Copy-Cards etc.).

Die Fragebogen wurden im DBI erfasst und ausgewertet, das DBI hatte zuvor auch bei der Erstellung der Fragebögen beraten.

Die Kosten für diese Benutzerbefragung lagen bei insgesamt ca. DM 5 000 (für die Arbeit des DBI, eigene Arbeitskosten, Kosten für die Druckerei, Kosten für den Ankauf der Preise).

Einige studentische Wünsche konnten schnell umgesetzt werden, die „billigeren“ Wünsche vor allem: ein zweites Kopiergerät wurde aufgestellt, eine Wanduhr wurde gekauft. Aber auch die Öffnungszeiten konnten (am Freitagnachmittag) verlängert werden.

Vermutete Defizite wurden bestätigt: etwa, dass von ProfessorInnen/Lehrbeauftragten empfohlene Literatur nicht im Bibliotheksbestand war – in diesem Fall wurden Bibliotheksbeauftragte und DekanInnen darum gebeten, dass sie KollegInnen/Lehrbeauftragte dazu auffordern, rechtzeitig Kaufvorschläge an die Bibliothek weiterzugeben.

Ein Wunsch, der von der Bibliothek zunächst nicht so ganz ernst genommen wurde, obwohl die geringe Luftfeuchtigkeit immer ein Problem war, war der Wunsch nach einem Springbrunnen. Der wurde ganz ohne Einfluss der Bibliothek dann tatsächlich durch den Architekten, der die erst im März 2001 neu eröffnete Bereichsbibliothek Wirtschaft gebaut hat, erfüllt.

„Teurere“ Wünsche, wie der Wunsch nach der Einrichtung von Gruppenarbeitsräumen, oder der Wunsch nach mehr PCs, konnten zwar nicht sofort erfüllt werden, dienten aber der Bibliotheksleiterin als Argumentationshilfe gegenüber der Hochschulleitung. Inzwischen gibt es in zwei Bereichsbibliotheken erstmals bzw. mehr Gruppenarbeitsräume, es gibt einen neu eingerichteten Computerraum (allerdings noch fast ohne PCs) und im Lauf des kommenden Jahres sollen noch ein Gruppenarbeitsraum und ein Computerraum dazukommen.

Einzelne Antworten aus der Benutzerbefragung konnten immer wieder als Argumentationshilfe herangezogen werden:

Bei der Frage, ob ein entfernterer Standort eines Fachbereichs auch eine eigene Bereichsbibliothek haben sollte oder nicht, konnten als Entscheidungshilfe Befragungsergebnisse herangezogen werden – nicht nur zur Freude der Bibliotheksmitarbeiterinnen, denn etliche dezentralisierte Bereichsbibliotheken sind äußerst arbeitsaufwendig. Die Studierenden plädierten aber fast durchweg für eine Bibliothek direkt auf ihrem jeweiligen Campus.

Ein anderes Beispiel: Beim Neubau der Bereichsbibliothek des FB 14-Wirtschaft gab es unterschiedliche Auffassungen über den Bodenbelag bei Architekt und Bibliothek. Die Befragungsergebnisse überzeugten – neben weiteren Argumenten – den Präsidenten, dass „Ruhe“, „kein Trittschall“, „Gruppenarbeitsräume für Teamarbeit“ wichtige Wünsche der Studierenden waren und sind und höher zu werten sind als die für den Architekten im Vordergrund stehenden ästhetischen Gründe.

Die Befragung hatte, so vermuten wir, insgesamt einen aktivierenden Einfluss auf die Studierenden: die BWL-StudentInnen im Fachschaftsrat wandten sich vor kurzem mit ihrem Wunsch nach längeren Öffnungszeiten und mehr Gruppen- und Einzelarbeitsräumen an ihren Dekan; auf der Rückseite eines „Bücher-Wunschzettels“ (Fachbereich Sozialwesen) wurde auf die Umfrage verwiesen und es wurde der Wunsch nach „2-3 gemütlichen Sofas zum Entspannen und Lesen“ sowie auch wieder nach mehr Platz für Gruppenarbeiten in abgetrennten Räumen geäußert.

### Zeitschriftennutzungsanalyse

Die zunehmende Geldknappheit der Hochschule förderte eine weitere Anstrengung der Leistungsmessung: Es sollte untersucht werden, welche Zeitschriften regelmäßig genutzt werden und welche nicht. Dann sollten die nicht oder kaum gelesenen abbestellt werden. Die Erhebung nutzte verschiedene Methoden (u.a. dokumentiert in: Schumer, Bibliotheksdienst 33 (1999) 9; Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken, Berlin 1998; Rehm, *Abi-Technik* (1983) 3) über mehrere Monate, um ein einigermaßen zutreffendes Ergebnis zu erzielen: die Kurzausleihen wurden ausgewertet, die kopierten Zeitschriften wurden erfasst, das Lesen von Zeitschriften innerhalb der Bibliothek sollte mit Strichlisten gezählt werden, bei einem Fachbereich wurden zudem die Literaturlisten der Diplomarbeiten ausgewertet.

Generell war das Ergebnis der Aktion, dass in der Beobachtungszeit einige wenige Zeitschriften – neben den „populären“ wie Spiegel oder Chip vor allem einige Bauzeitschriften – sehr intensiv genutzt wurden, recht viele nicht oder fast nicht, und relativ viele gelegentlich.

Interessant war auch, dass von vielen Zeitschriften nur die letzten beiden Jahrgänge „gefragt“ waren. Daraufhin hat die Bibliothek das Binden der Jahrgänge weiter eingeschränkt.

Die Abbestellaktion für die nicht oder kaum genutzten Zeitschriften ging leider nur sehr schleppend voran. Trotz der knappen Mittel, die die Bibliothek gerne für wichtige Monographien ausgegeben hätte, trennten sich manche Fachbereiche nur sehr zögernd von eini-

gen Zeitschriften. In der Hauszeitschrift der FH wurde über die Ergebnisse der Zeitschriftennutzungsanalyse berichtet (journal 2000, H. 1).

### **Buchdurchlaufzeiten**

Wie viele Bibliotheken hat auch die Bibliothek der FH Wiesbaden zwischendurch – der Aufwand ist ja gering – die Durchlaufzeit ihrer Bücher ermittelt. Eine Schwachstelle bei den Buchdurchlaufzeiten eines Fachbereichs wurde dabei entdeckt – da die Systematik für diesen neuen FB (Medienwirtschaft) noch nicht ganz „stand“, dauerte es bei manchen Büchern ganz besonders lang. Als weitere Schwachstelle erwies sich, dass auch die Bibliotheksleiterin selbst systematisierte: Sie musste ihre Prioritäten oft anders setzen und die zu systematisierenden Bücher wurden nicht so schnell bearbeitet.

### **Professorinnen/Professoren-Befragung**

Die Benutzerbefragung der Studierenden sollte fortgesetzt werden durch eine ProfessorInnenbefragung. Als Methode wurden Interviews gewählt. Die Fragen waren strukturiert, aber es gab auch die Möglichkeit, im Dialog weitere Themen zu streifen, Wunschvorstellungen zu äußern. Interviewpartnerin der ProfessorInnen war die Bibliotheksleiterin, eine Kollegin protokollierte, die Protokolle gingen auch den ProfessorInnen wieder zu. Durch die Methode war eine Beeinflussung der Interviewten nicht zu vermeiden, aber das Ziel der Befragung war auch keine neutrale Evaluierung der Bibliothek durch ProfessorInnen, sondern möglichst viele Anregungen über ProfessorInnen-Wünsche/-Probleme mit der Bibliothek. Von jedem FB wurde ein/e ProfessorIn interviewt. Von den Professorinnen und Professoren kamen einige ungewöhnlichere Vorschläge: zum Beispiel der Wunsch, einen großen Tisch und bequeme Stühle zum Anlesen und Betrachten der neuen Bücher bereitzustellen und – von der einzigen Professorin unter den Befragten – der Wunsch nach einer Kinderecke in der Bibliothek.

### **Benutzerbefragung 2001**

Die Benutzerbefragung 2001 wird wieder wie die von 1998 durch eine Mitarbeiterin des DBI (jetzt: EDBI) ausgewertet. Die Ergebnisse lagen bei Redaktionsschluss nur zu einem kleinen Teil vor. Besonders spannend für die Bibliotheksmitarbeiterinnen waren die vielen Kommentare der Studierenden, darunter auch einige negative („das Personal ist zickig“). Die „neuen“ Fragen befassten sich mit der Nutzung der virtuellen Bibliothek. Wir stellten eine hohe Akzeptanz des OPAC und der Benutzerfunktionen im Internet fest, der private Zugang zum Internet war seit 1998 von 27 % auf jetzt 75 % gestiegen. Auch die Möglichkeit zur Selbstverbuchung (vorhanden in zwei der vier Bereichsbibliotheken) wird weitgehend akzeptiert.

Eine Zusammenfassung der Ergebnisse der neuen Benutzerbefragung und die ProfessorInnen-Befragung vom Vorjahr werden wieder in der Hauszeitschrift der FH veröffentlicht werden. Eine Kurzfassung davon soll auch auf der Homepage der Bibliothek zu finden sein.

### **Organisation der Projekte**

Bei allen größeren Projekten zur Leistungsmessung (Verfügbarkeitsstudie, Benutzerbefragungen, Zeitschriftennutzungsanalysen) war die Organisation des Projekts ähnlich strukturiert. Vereinfacht dargestellt, war eine Kollegin als Projektleiterin „federführend“. Sie recherchierte in der Fachliteratur, die zu Benutzerbefragungen ja inzwischen umfangreich ist, und im Internet, stellte Kontakte her, machte die Hauptarbeit (z.B. die verschiedenen Fassungen der Benutzerfragebögen) und übernahm die Auswertung der Ergebnisse. Sie schrieb (zum Teil gemeinsam oder im Wechsel mit der Bibliotheksleiterin) Berichte und Zeitschriftenartikel, berichtete beim Bibliothekartag/Hessischen Bibliothekstag/bei Workshops. Begleitet wurde ihre Arbeit durch eine Projektgruppe, in der die Leiterin der Bibliothek, ihre Vertreterin und die Leiterinnen der Bereichsbibliotheken vertreten waren. Diese Gruppe arbeitete aktiv mit, sie diskutierte die vorgeschlagenen Methoden und traf Entscheidungen dazu, prüfte, ergänzte und strich Fragen aus den Fragebögen etc.

Über Dienstbesprechungen waren immer alle MitarbeiterInnen der Bibliothek über die verschiedenen Projekte informiert, die Akzeptanz durch die Mitarbeiterinnen war immer gegeben.

Die Finanzierung war gemischt: einen Teil der Ausgaben übernahm die Bibliothek, ein Teil wurde aus zentralen Mitteln der Fachhochschule finanziert, z.B. aus den Mitteln für die Evaluierung der Fachhochschule. Auch Sponsorenmittel wurden in kleinem Umfang genutzt.

Die zwei großen und auch die alte, nur auf zwei Fachbereiche bezogene Benutzerbefragung ermöglichen es, zeitliche Vergleiche zu ziehen und Entwicklungen zu verfolgen.

### **Vergleichsmöglichkeiten**

Was leider immer gefehlt hat, sind Vergleiche zu anderen Bibliotheken mit gleicher Aufgabe und Struktur. Inzwischen gibt es an den bayerischen Fachhochschulbibliotheken eine Arbeitsgruppe, die nach dem Muster von „BIX“ Kennzahlen auswählen will, um einen Betriebsvergleich dieser Bibliotheken zu ermöglichen. Die Hochschulbibliothek der Fachhochschule Wiesbaden hat bereits Kontakt aufgenommen, um sich daran zu beteiligen. Da auch die bayerischen Fachhochschulbibliotheken unter eher „bescheidenen Verhältnissen“, was Personalstellen und Sachmittel betrifft, arbeiten, ist nicht anzunehmen, dass allzu komplizierte und aufwändige Methoden ausgesucht werden.

Wenn die Grundvoraussetzungen an der Bibliothek der Fachhochschule Wiesbaden erhalten bleiben, werden weiterhin etwa alle drei Jahre Benutzerbefragungen durchgeführt werden und es sollen auch regelmäßig bekannte und weitere Methoden der Leistungsmessung angewandt werden. Schließlich wird im Leitbild der Bibliothek gesagt: „Wir legen Wert darauf, dass die Qualität unserer Dienstleistungen ein hohes Niveau hat. Dazu setzen wir Methoden der Qualitätsmessung ein.“

Zu den Grundvoraussetzungen zählen zuerst motivierte, interessierte und auch ein bisschen couragierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bereit sind, ihre Arbeit an den Zielen der Bibliothek ständig zu überprüfen, und außerdem ein Klima in der Hochschule, das solche

Projekte erleichtert. Es bestand bisher nie ein Druck auf die Bibliothek durch Hochschulleitungen oder Fachbereiche, solche Evaluierungsprojekte auszuführen – die Idee zu allen Projekten war innerhalb der Bibliothek selbst entstanden. Es ist aber anzunehmen, dass längerfristig nicht nur die Fachbereiche, sondern auch die anderen Institutionen der Hochschule dazu angehalten sind, Evaluierungen durchzuführen. Umso besser, wenn dann schon Erfahrungen und Ergebnisse vorliegen.

**Anschrift der Autorin:**

Helga Klein  
Fachhochschule Wiesbaden  
Bibliothek  
Kurt-Schumacher-Ring 18  
D-65197 Wiesbaden