

Evaluierung der Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie der Johannes Kepler Universität Linz



JOHANNES KEPLER
UNIVERSITÄT LINZ
Netzwerk für Forschung, Lehre und Praxis

Bibliothek 

Zusammenfassung der Ergebnisse

Adelheid Buchmeier

Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie

Linz, März 2010

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	III
1 Einleitung	1
1.1 Definition der Zielgruppe.....	1
1.2 Auswahl des Online-Programmes für die Befragung.....	2
1.3 Fragebogenkonstruktion und Pretest.....	2
1.4 Online-Befragung durchführen und auswerten	3
2 Ergebnisse der Online-Befragung.....	6
2.1 Merkmale der befragten NutzerInnen der Fachbibliothek.....	6
2.1.1 Alter und Geschlecht	6
2.1.2 Anzahl der Studien-Semester.....	8
2.1.3 Berufstätigkeit neben dem Studium.....	9
2.2 Nutzung der Fachbibliothek	10
2.2.1 Anzahl der Besuche der Fachbibliothek	10
2.2.2 Gründe für den Besuch der Fachbibliothek	11
2.3 Öffnungszeiten	12
2.3.1 Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten.....	12
2.3.2 Nutzung der Öffnungszeiten.....	13
2.3.3 Gewünschte Öffnungszeiten	14
2.3.4 Ferien-Öffnungszeiten	15
2.4 Literatur- und Medienangebot.....	16
2.4.1 Wichtigkeit der Angebote.....	16
2.4.2 Zufriedenheit mit den Angeboten.....	17
2.4.3 Gründe für die Unzufriedenheit mit den Angeboten.....	18
2.4.4 Informationen über die benötigten Materialien	20
2.5 Auskunft/Information.....	21
2.5.1 Zufriedenheit mit dem Personal.....	21
2.6 Arbeitsbedingungen.....	22
2.6.1 Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen	22
2.7 Entlehnung	23
2.7.1 Zufriedenheit mit der Entlehndauer	23
2.7.2 Zufriedenheit mit der Anzahl der entlehbaren Materialien	24

2.8	Allgemeines	25
2.8.1	Zufriedenheit insgesamt	25
2.8.2	Wünsche und Anregungen der NutzerInnen	25
3	Resümée und Ausblick	27
	Literaturverzeichnis	28
	Anhang	29

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Eine Seite des Online-Fragebogens	4
Abbildung 2: Alter der befragten TeilnehmerInnen.....	6
Abbildung 3: Geschlecht der befragten TeilnehmerInnen	7
Abbildung 4: Studiendauer in Semestern.....	8
Abbildung 5: Berufstätigkeit der Befragten.....	9
Abbildung 6: Anzahl der Besuche der Fachbibliothek pro Monat.....	10
Abbildung 7: Grund für den Besuch der Fachbibliothek.....	11
Abbildung 8: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten	12
Abbildung 9: Nutzung der Öffnungszeiten der Fachbibliothek	13
Abbildung 10: Gewünschte Öffnungszeiten der Befragten	14
Abbildung 11: Öffnungszeiten in den Ferienzeiten.....	15
Abbildung 12: Wichtigkeit der Angebote der Fachbibliothek	16
Abbildung 13: Zufriedenheit mit den Angeboten der Fachbibliothek.....	17
Abbildung 14: Informationsquellen über Literatur	20
Abbildung 15: Zufriedenheit mit dem Personal zu ausgewählten Eigenschaften	21
Abbildung 16: Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen.....	22
Abbildung 17: Zufriedenheit mit der Entlehndauer	23
Abbildung 18: Zufriedenheit mit der Anzahl der entlehbaren Materialien...	24
Abbildung 19: Zufriedenheit mit der Fachbibliothek	25

1 Einleitung

Im Rahmen eines Projektes wurde die Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie evaluiert und die NutzerInnen zu ausgewählten Themen befragt. Der Zweck dieser Befragung war die NutzerInnenzufriedenheit festzustellen und zusätzliche Informationen über mögliche Verbesserungspotenziale einzuholen. Ziel dieses Projektes ist es, dass aufgezeigte Verbesserungspotenziale für die Weiterentwicklung der Fachbibliothek im Sinne der NutzerInnenorientierung genutzt werden.

Die **quantitative Befragung** der NutzerInnen der Fachbibliothek erfolgte mittels einer Online-Befragung für den Zeitraum von 30. 11. 2009 bis 20. 12. 2009. Die Vorteile der Online-Befragung sind, dass diese schnell durchzuführen ist und die Daten bereits elektronisch erfasst sind. Die erweiterten Möglichkeiten der medialen Gestaltung des Fragebogens können aktivierend für die Befragten sein und abschließend sind die geringen Kosten dieser Befragungsform zu nennen.¹ Offene Fragen sind zum Beispiel die Rücklaufquote von Online-Fragebögen und die Zweifel der Befragten zur Anonymität der Befragung. Die Rücklaufquote kann sehr unterschiedlich sein, von eher niedrig bis sehr hoch. Die Anonymität der Befragten muss auf jeden Fall gegeben sein, hierfür sind die technischen Möglichkeiten zu nutzen, um die Anonymität zu garantieren und so die Bedenken der Befragten abzuschwächen bzw. auszuräumen.²

Im Anschluss werden auf die Zielgruppe, die Auswahl des Online-Programmes, die Fragebogenkonstruktion und die Durchführung und Auswertung der Befragung eingegangen.

1.1 Definition der Zielgruppe

Die Zielgruppe setzt sich aus jenen Personen zusammen, die zur Studienrichtung Wirtschaftspädagogik an der Johannes Kepler Universität Linz inskribiert sind (Stichtag: 12. 11. 2009). Die Grundgesamtheit besteht aus

¹ Vgl. Diekmann (2008), 522f.

² Vgl. Kukartz u.a. (2009), 11ff.

885 Studierenden, wovon allerdings nur 869 Studierende per e-Mail erreichbar sind. Die Aufteilung der Studierenden zeigt, dass ca. zwei Drittel der Studierenden weiblich und nur ein Drittel der Studierenden männlich sind.

1.2 Auswahl des Online-Programmes für die Befragung

Die Online-Befragung erfolgt unter Nutzung der Plattform unipark.de. Die Software heißt EFS-Survey. Die Wahl fiel auf diese Software, da diese an der JKU Linz bereits genutzt wird. Die Anonymität der Befragten ist mit der Software EFS-Survey gegeben, da eine Zuordnung einzelner Datensätze zu bestimmten Personen nicht möglich ist.

1.3 Fragebogenkonstruktion und Pretest

Fragebogenkonstruktion:

Die Basis für die Fragebogenerstellung stellte der erarbeitete Qualitätskriterienkatalog der Fachbibliothek dar. Auf diesen aufbauend wurde der Fragebogen entwickelt.

Im Wesentlichen geht es um folgende Fragen:

- Wie oft, wozu wird die Fachbibliothek besucht?
- Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten
- Maß an Wichtigkeit und Zufriedenheit mit dem Literatur- und Medienangebot
- Zufriedenheit mit der Auskunft/Information
- Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen
- Zufriedenheit mit der Entlehnung
- allgemeine Zufriedenheit mit der Fachbibliothek.

Den Abschluss des Fragebogens bildet eine offene Frage für sonstige Anmerkungen, Wünsche, Ideen und Kritik zur Fachbibliothek, um zusätzlich

qualitative Informationen zu erhalten. Der Fragebogen umfasst insgesamt 20 Fragen.

Bei der Gestaltung des Fragebogens wurde darauf Rücksicht genommen, dass dieser leicht verständlich ist und die Bearbeitung nicht mehr als zehn Minuten in Anspruch nimmt.

Pretest:

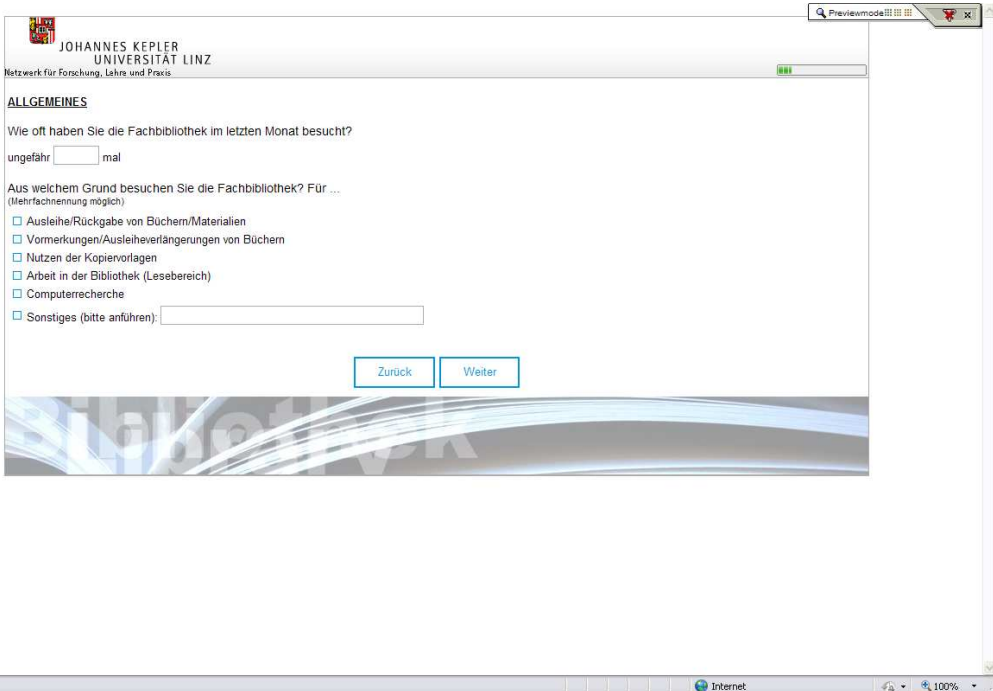
An einer ausgewählten Gruppe von Studierenden wurde der Fragebogen in Papierform getestet. Zur Befragung wurde ein Beiblatt zum Test-Fragebogen hinzugefügt, um Informationen über die Ausfülldauer, die Beurteilung der Länge des Fragebogens, die Qualität der Fragen und Informationen über schwer verständliche/unklare Fragen zu erhalten. Unter dem Punkt „sonstige Anmerkungen“ wurde um zusätzliche Hinweise zum Fragebogen gebeten.

Das Anschreiben zum Fragebogen, der Fragebogen und das Mail für den Mailversand sind dem Anhang beigefügt.

1.4 Online-Befragung durchführen und auswerten

Der Fragebogen wurde zunächst im Programm EFS-Survey, unipark.de, erfasst. Ein Anschreiben ist dem Fragebogen vorangestellt worden. Es ist darauf geachtet worden, dass pro Seite höchstens zwei Fragen zu bearbeiten sind. Das Design wurde in hellgrau gewählt. Als Kopfzeile diente das Logo der JKU und als Fußzeile der Schriftzug der Bibliothek. Den Abschluss der Umfrage bildete ein Hinweis für Rückfragen (Ansprechperson) und die weitere Vorgangsweise bezüglich der Ergebnisse der Umfrage.

In der folgenden Abbildung ist eine Seite des Fragebogens dargestellt.



The screenshot shows a web browser window displaying a survey form. At the top left, the logo of Johannes Kepler University Linz is visible, along with the text 'JOHANNES KEPLER UNIVERSITÄT LINZ' and 'Netzwerk für Forschung, Lehre und Praxis'. The survey is titled 'ALLGEMEINES'. The first question is 'Wie oft haben Sie die Fachbibliothek im letzten Monat besucht?' with a dropdown menu set to 'ungefähr' and a 'mal' label. The second question is 'Aus welchem Grund besuchen Sie die Fachbibliothek? Für ... (Mehrfachnennung möglich)'. It lists five reasons with checkboxes: 'Ausleihe/Rückgabe von Büchern/Materialien', 'Vormerkungen/Ausleiheverlängerungen von Büchern', 'Nutzen der Kopiervorlagen', 'Arbeit in der Bibliothek (Lesebereich)', and 'Computerrecherche'. There is also a text input field for 'Sonstiges (bitte anführen):'. At the bottom of the form are two buttons: 'Zurück' and 'Weiter'. The browser's address bar shows 'Internet' and the page is zoomed to 100%.

Abbildung 1: Eine Seite des Online-Fragebogens

Der Fragebogen wurde nochmals getestet. Im ersten Schritt auf die technische Funktionalität und im zweiten Schritt prüfte eine sehr kleine Gruppe von Test-Personen, ob die Inhalte klar formuliert sind und das Bearbeiten des Fragebogens funktioniert.

Der Kontakt mit der Zielgruppe erfolgte mittels E-Mail, in der sie über den Inhalt und die Zielsetzung der Umfrage informiert wurde. Der Fragebogen konnte durch einen individualisierten Link aufgerufen werden.

Der E-Mailversand erfolgte am 30. 11. 2009. Es folgten zwei Erinnerungen. Die erste Erinnerung wurde am 9. 12. 2009 und das zweite Erinnerungsmail am 15. 12. 2009 versandt.

Insgesamt bearbeiteten 209 RespondentInnen den Fragebogen vollständig. Das entspricht, bezogen auf die Grundgesamtheit von 869 Befragten, einer Rücklaufquote von 24,05 %.

Die Datenauswertung erfolgte in Excel. Die Datenmatrix wurde aus EFS Survey exportiert. Die Auswertung und Darstellung der gewonnenen Daten erfolgt im nächsten Kapitel.

2 Ergebnisse der Online-Befragung

In den nachfolgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der befragten Wirtschaftspädagogik-Studierenden analysiert und dargestellt.

2.1 Merkmale der befragten NutzerInnen der Fachbibliothek

2.1.1 Alter und Geschlecht

Die folgende Grafik verdeutlicht die Altersverteilung der Wirtschaftspädagogik-Studierenden und zugleich NutzerInnen der Fachbibliothek. Das Alter der Befragten wies ein breites Spektrum von 19 Jahren bis über 40 Jahren auf. Etwa drei Viertel der befragten Studierenden sind unter 30 Jahre alt. Den geringsten Anteil nahmen die Personen ab 40 Jahren ein.

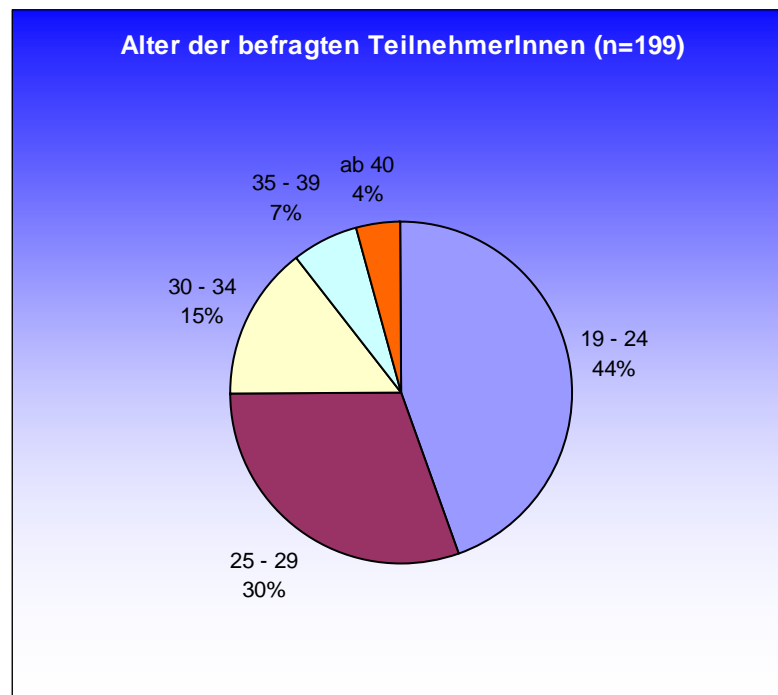


Abbildung 2: Alter der befragten TeilnehmerInnen

Der Anteil der weiblichen Befragten liegt bei 77 % und jener der männlichen Befragten bei 23 %. Dies spiegelt die Grundgesamtheit wieder, in welcher der Großteil der Wirtschaftspädagogik-Studierenden weiblich ist.

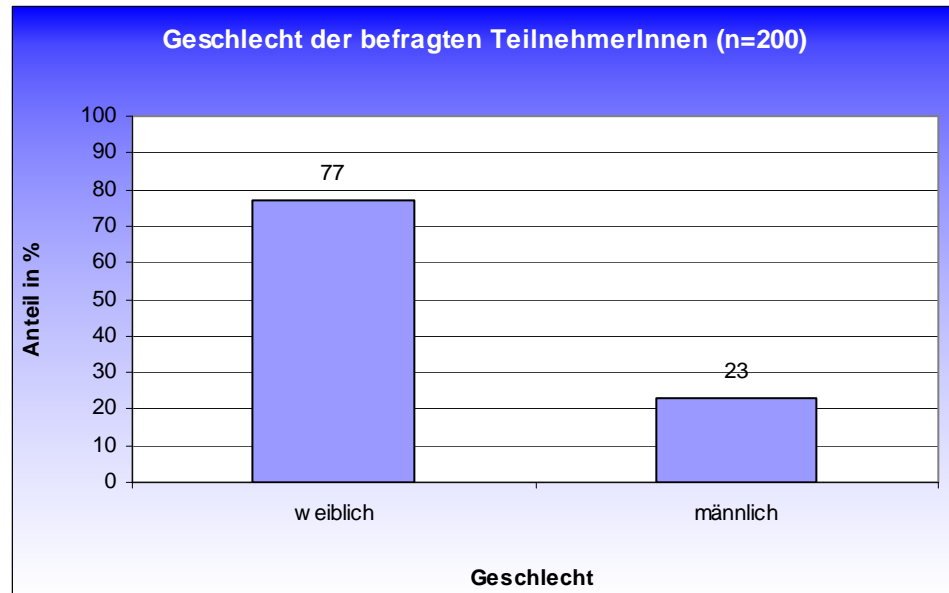


Abbildung 3: Geschlecht der befragten TeilnehmerInnen

2.1.2 Anzahl der Studien-Semester

Ein Fünftel der Befragten befindet sich im neunten bis zehnten Semester des Studiums. Bereits mehr als 13 Semester studieren 8 % der Befragten. Die übrigen Befragten teilen sich relativ gleichmäßig auf die restlichen Semester von ein bis acht Semestern auf. Lediglich bei denjenigen Studierenden die sich im elften/zwölften Semester befinden, ist der Anteil etwas höher, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

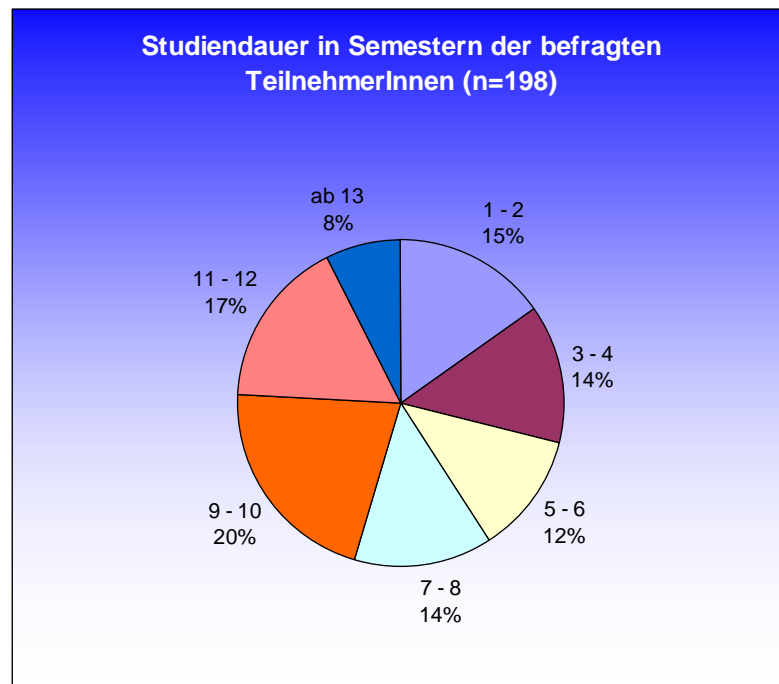


Abbildung 4: Studiendauer in Semestern

2.1.3 Berufstätigkeit neben dem Studium

Knapp 65 % der Wirtschaftspädagogik-Studierenden und NutzerInnen der Fachbibliothek sind berufstätig. Die restlichen 35 % gehen keiner Berufstätigkeit nach.

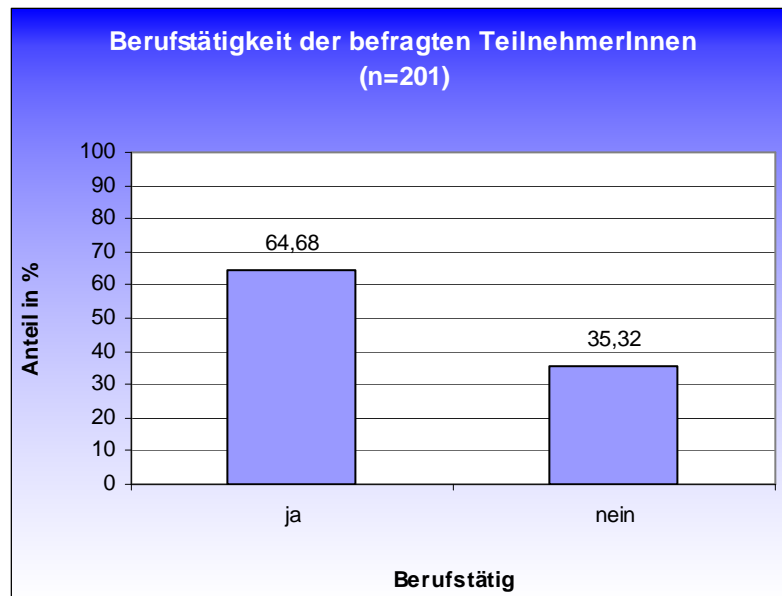


Abbildung 5: Berufstätigkeit der Befragten

2.2 Nutzung der Fachbibliothek

2.2.1 Anzahl der Besuche der Fachbibliothek

Mehr als die Hälfte der Befragten (58 %) besucht die Fachbibliothek ein- bis viermal im Monat. Den geringsten Anteil bilden jene BesucherInnen, die die Fachbibliothek mehr als zehnmal im Monat besuchen. Fast 15 % der Befragten besuchen die Fachbibliothek im Zeitraum eines Monats überhaupt nicht.

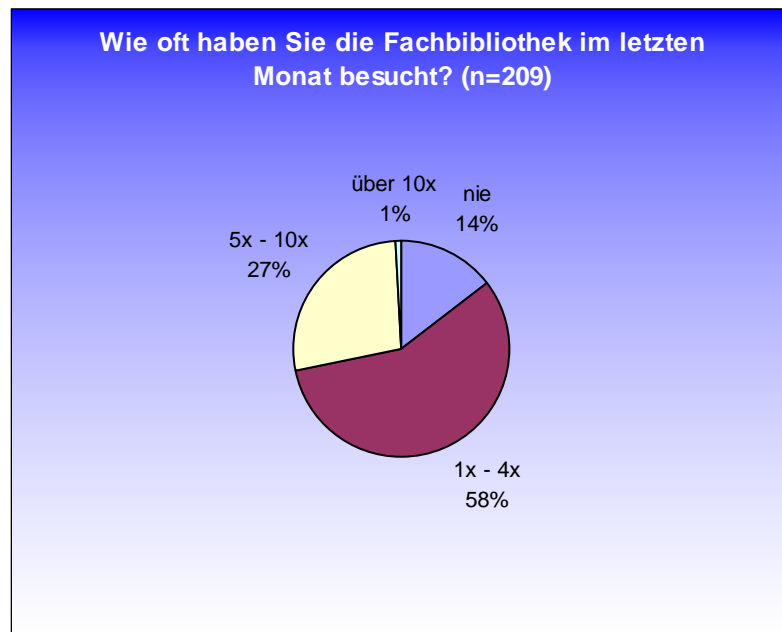


Abbildung 6: Anzahl der Besuche der Fachbibliothek pro Monat

2.2.2 Gründe für den Besuch der Fachbibliothek

Die meisten BesucherInnen der Bibliothek (über 88 %) leihen Bücher/Materialien aus oder geben diese zurück. Das Angebot der Nutzung von Kopiervorlagen nehmen drei Viertel der Befragten wahr. Dagegen werden Vormerkungen und Ausleiheverlängerungen von Büchern nur von einem geringen Anteil beansprucht.

Mehr als 10 % der Befragten erledigen beim Fachbibliotheksbesuch Computerrecherchen. Ein kleiner Anteil der Befragten arbeitet in der Bibliothek im Lesebereich.

Als sonstige Gründe für den Bibliotheksbesuch sind das Durchsehen und Kopieren von Zeitschriften und eine generelle Literatursichtung zu nennen.

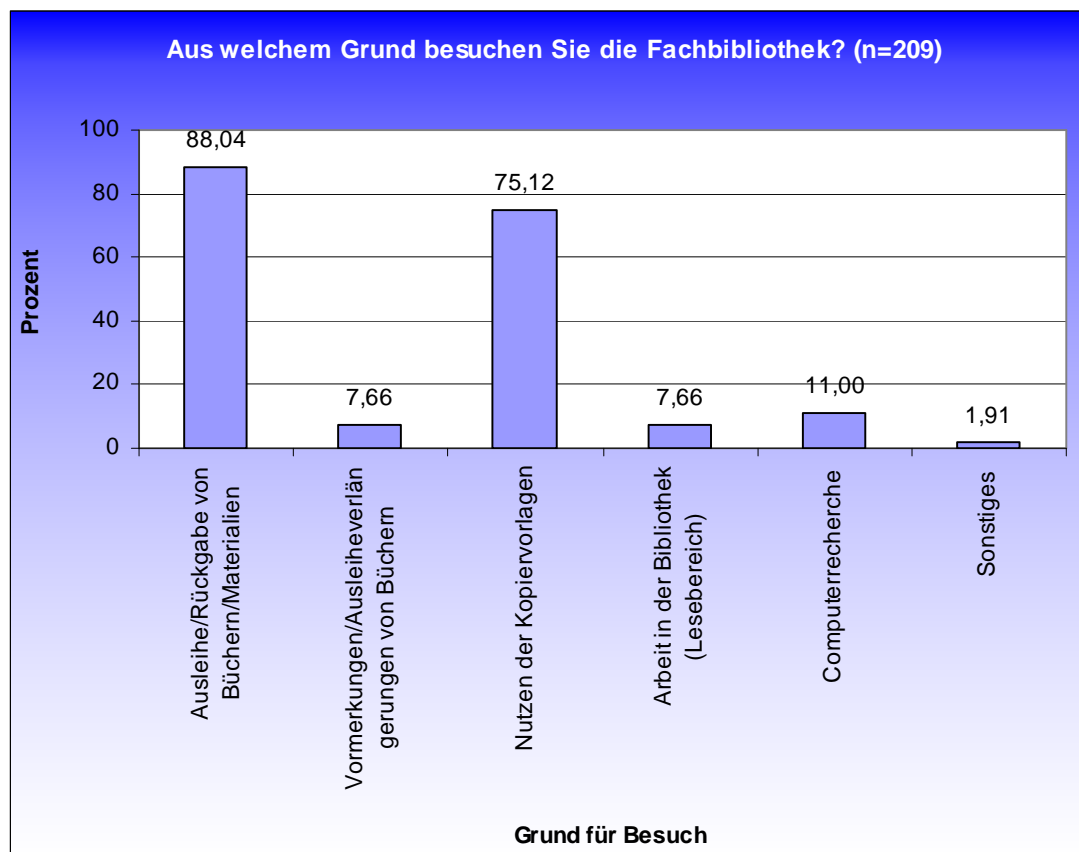


Abbildung 7: Grund für den Besuch der Fachbibliothek

2.3 Öffnungszeiten

2.3.1 Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

Mit den Öffnungszeiten der Fachbibliothek sind mehr als 60 % der Befragten zufrieden. Nur ein geringer Anteil der Befragten ist mit den Öffnungszeiten überhaupt nicht zufrieden und ca. ein Drittel ist wenig zufrieden, wie die nachfolgende Tabelle darstellt.



Abbildung 8: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

2.3.2 Nutzung der Öffnungszeiten

Wie in der folgenden Abbildung ersichtlich, besucht ein Großteil der Befragten die Fachbibliothek zu den Nachmittags-Öffnungszeiten. Vor allem Mittwoch Nachmittag ist mit mehr als 57 % der am stärksten frequentierte Tag der Fachbibliothek. Zu den Öffnungszeiten am Vormittag (9.00-11.00 Uhr) besuchen im Durchschnitt mehr als ein Viertel der Befragten die Bibliothek.

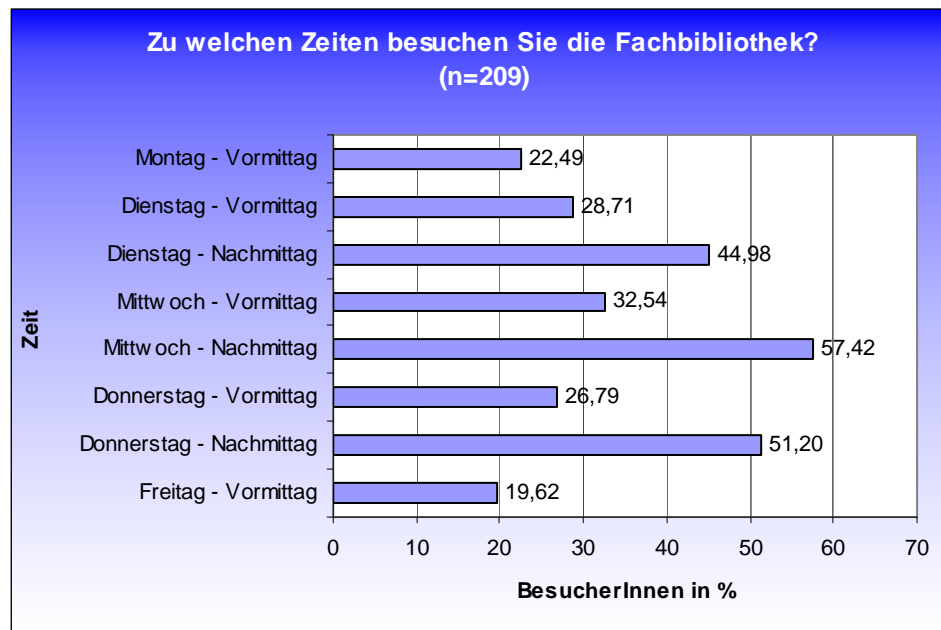


Abbildung 9: Nutzung der Öffnungszeiten der Fachbibliothek

2.3.3 Gewünschte Öffnungszeiten

Bei den von den Befragten gewünschten Öffnungszeiten der Fachbibliothek zeigt sich ein ähnliches Bild, wie bei der Nutzung der Öffnungszeiten. Vor allem möchte ein großer Teil der Befragten (mehr als 60%), dass die Bibliothek am Nachmittag geöffnet ist.

Die Vormittage mit den erweiterten Öffnungszeiten, von 8.30-11.30 Uhr, werden im Durchschnitt von mehr als 40 % der Befragten gewünscht. Die Standard-Öffnungszeit am Vormittag, 9.00-11.00 Uhr, wird von ca. 20 % der Befragten gefordert.

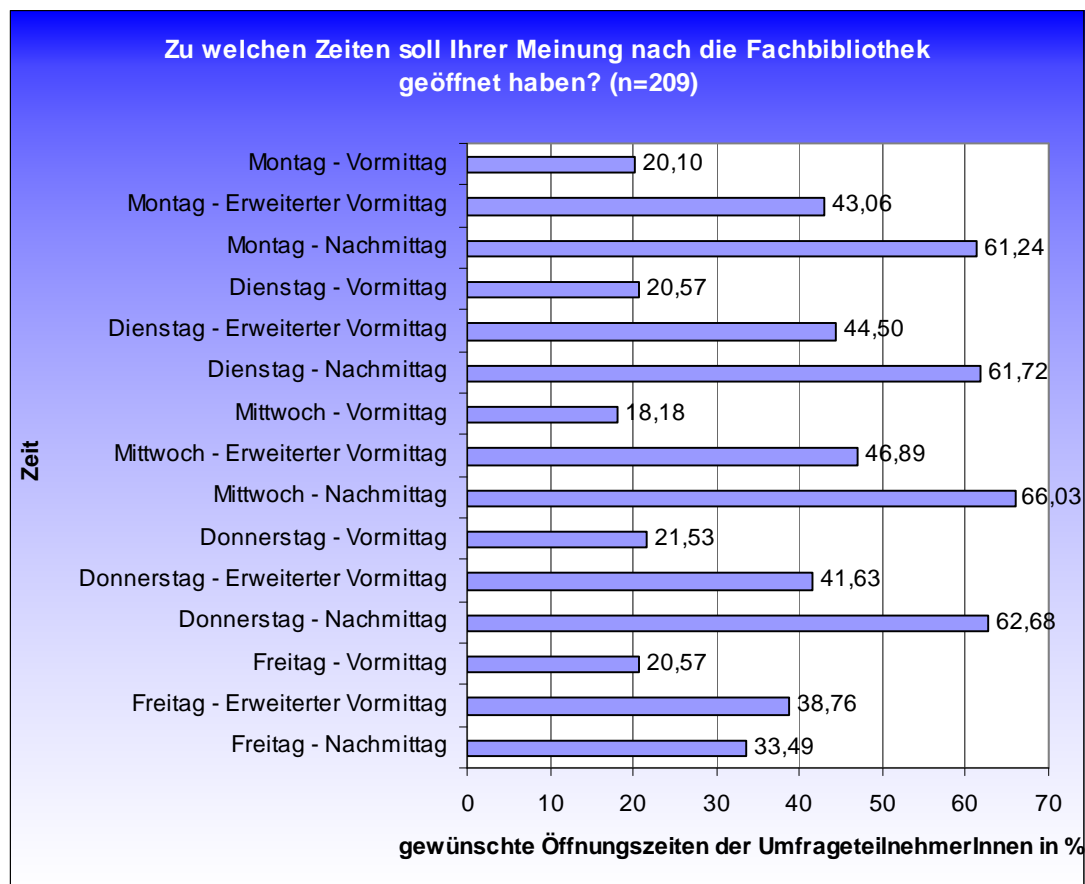


Abbildung 10: Gewünschte Öffnungszeiten der Befragten

2.3.4 Ferien-Öffnungszeiten

Fast die Hälfte der Befragten findet die Öffnungszeiten in den Ferienzeiten ausreichend. Aus dem Ergebnis ist ersichtlich, dass ca. einem Drittel der Befragten die Ferienöffnungszeiten jedoch nicht bekannt sind.



Abbildung 11: Öffnungszeiten in den Ferienzeiten

2.4 Literatur- und Medienangebot

Um nähere Informationen über die Nutzung des Angebotes der Bibliothek zu erhalten, wurden ausgewählte Bereiche auf Ihre Wichtigkeit und Zufriedenheit abgefragt.

2.4.1 Wichtigkeit der Angebote

Die Befragung zeigte, dass der Buchbestand (99 %), die Nachschlagewerke und Handbücher (85,79 %) sowie die Zeitschriften (76,12 %) für die NutzerInnen sehr wichtig bis wichtig sind. Geht es um die Angebote der Datenbanken und elektronischen Publikationen, sind diese den NutzerInnen nicht mehr in so hohem Ausmaß wie die Print-Medien wichtig, wie die nachfolgende Aufstellung zeigt. Für mehr als drei Viertel der Befragten sind die audiovisuellen Medien weniger wichtig bis unwichtig.

<i>Ausprägungen/ Zustimmung in %</i>	<i>Antworten gesamt</i>	<i>Sehr wichtig</i>	<i>Wichtig</i>	<i>Weniger wichtig</i>	<i>Un- wichtig</i>
Buchbestand	n= 205	87,80	11,22	0,49	0,49
Nachschlagewerke/Handbücher	n= 197	51,78	34,01	13,71	0,51
Zeitschriften	n= 201	38,31	37,81	20,90	2,99
Audiovisuelle Medien	n= 197	5,58	19,29	57,87	17,26
Datenbanken (z.B. wiso, ebs- co,...)	n= 199	22,61	29,15	41,21	7,04
Elektronische Publikationen (Elektronische Zeitschriftenbib- liothek, e-books)	n= 199	33,67	33,67	25,13	7,54

Abbildung 12: Wichtigkeit der Angebote der Fachbibliothek

2.4.2 Zufriedenheit mit den Angeboten

Auf der einen Seite sind rund drei Viertel der Befragten mit den Print-Medien (Buchbestand, Nachschlagewerke und Zeitschriften) zufrieden. Jedoch auf der anderen Seite sind knapp 48 % der Befragten mit den Audiovisuellen Medien, den Datenbanken und den elektronischen Publikationen nicht vertraut, da sie keine Antwort zur Zufriedenheit über diesen Bereich angeben konnten. Jene, die eine Aussage tätigen konnten, sind zum überwiegenden Teil zufrieden mit den Angeboten.

Mehr als die Hälfte der Befragten sind mit der Aktualität (52,06 %) und dem Umfang des Angebotes (57,37 %) der Fachbibliothek sehr zufrieden bzw. zufrieden.

<i>Ausprägungen/ Zustimmung in %</i>	<i>Antworten gesamt</i>	<i>Sehr zu- frieden</i>	<i>Zu- frieden</i>	<i>Weniger zufrieden</i>	<i>Überhaupt nicht zu- frieden</i>	<i>Weiß ich nicht</i>
Buchbestand	n= 198	18,69	59,09	19,19	1,01	2,02
Nachschlagewerke/Hand- bücher	n= 194	12,89	60,82	10,82	1,03	14,43
Zeitschriften	n= 193	16,58	52,33	8,81	3,11	19,17
Audiovisuelle Medien	n= 190	2,63	25,26	11,58	1,58	58,95
Datenbanken (z.B. wiso, ebSCO)	n= 191	6,81	39,27	10,99	1,57	41,36
Elektronische Publikatio- nen (Elektronische Zeit- schriftenbibliotheken, e- books)	n= 187	3,21	36,90	14,44	2,67	42,78
Aktualität des Angebots	n= 194	8,25	43,81	29,90	8,76	9,28
Umfang des Angebots	n= 190	8,95	48,42	29,47	5,79	7,37

Abbildung 13: Zufriedenheit mit den Angeboten der Fachbibliothek

2.4.3 Gründe für die Unzufriedenheit mit den Angeboten

Zu den einzelnen Angebotsbereichen werden die genannten Gründe für die Unzufriedenheit zusammengefasst dargestellt.

Buchbestand:

Es wurden von 38 RespondentInnen Gründe für die Unzufriedenheit mit dem Buchbestand genannt. Es fehlt an aktueller Literatur, an mehrfachen Exemplaren der Basisliteratur sowie an Literatur über verwandte Bereiche. Beanstandet wurde auch, dass von der aktuellen Literatur vielmals nur ein Exemplar vorhanden ist, welches nicht entlehnbar ist.

Nachschlagewerke/Handbücher:

Gründe für die Unzufriedenheit mit den Nachschlagewerken wurden von neun RespondentInnen genannt. Wie bereits beim allgemeinen Buchbestand gibt es auch hier nach Ansicht der Befragten zu viele alte Werke und generell eine zu geringe Anzahl von Werken. Oftmals sind benötigte Werke nicht vorhanden oder nicht ausleihbar.

Zeitschriften:

Von 15 RespondentInnen wurden Gründe für die Unzufriedenheit mit den Zeitschriften genannt. Bemängelt wurde, dass es eine geringe Auswahl und einen geringen Umfang an Zeitschriften gibt und das vor allem in englischer Sprache. Zeitschriften können nur kopiert und nicht entlehnt werden.

Audiovisuelle Medien:

Über die Unzufriedenheit mit den audiovisuellen Medien wurden von zehn RespondentInnen Gründe genannt. Generell ist vielen Befragten nicht bekannt, dass es audiovisuelle Medien in der Fachbibliothek gibt. Zudem besteht ein geringer Bedarf und es gibt auch nur ein geringes Angebot.

Datenbanken (z. B. wiso, ebSCO):

Von elf RespondentInnen wurden Gründe für die Unzufriedenheit mit den Datenbanken genannt. Zu wenige Zugänge, die zum Teil nicht funktionieren wurden hier vorrangig angegeben. Oftmals ist zu bestimmten Themen, vor allem im pädagogischen Bereich, nichts auffindbar.

Elektronische Publikationen (elektronische Zeitschriftenbibliotheken, e-books):

Gründe für die Unzufriedenheit mit den elektronischen Publikationen wurden von 16 RespondentInnen genannt. Vielen Befragten ist das Vorhandensein von pädagogischen e-books nicht bekannt. Ein Hindernis stellt auch die Handhabung (Suche, pdf-download) dar. Häufig sind benötigte Artikel nicht erhältlich.

2.4.4 Informationen über die benötigten Materialien

Neun von zehn Befragten informieren sich im Internet über die benötigten Materialien. Ein Großteil der notwendigen Informationen bezüglich Literatur wird auch vom wissenschaftlichen Personal bekannt gegeben (63,64 %). Durch das Stöbern in der Fachbibliothek oder durch Informationen von StudienkollegInnen gewinnt in etwa jeder vierte Befragte die benötigte Literaturinformation.

Als sonstige Quellen der Informationsbeschaffung wurden Literaturverzeichnisse in Fachbüchern, Informationen vom Freundeskreis und allgemeine Recherchen zu „Arbeiten“ genannt.

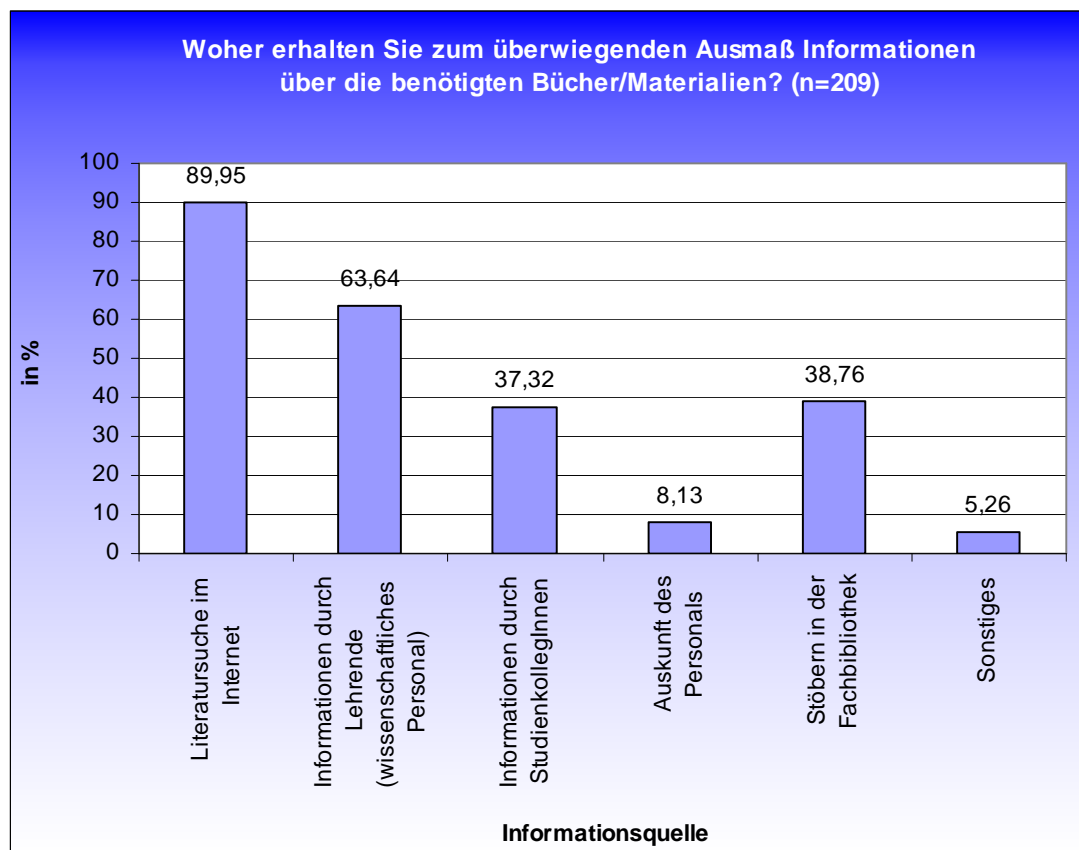


Abbildung 14: Informationsquellen über Literatur

2.5 Auskunft/Information

2.5.1 Zufriedenheit mit dem Personal

Um nähere Informationen zu den Anforderungen an das Bibliothekspersonal zu erhalten, wurden ausgewählte Eigenschaften abgefragt. Dabei zeigt sich, dass acht von zehn Befragten mit der Freundlichkeit und der Hilfsbereitschaft des Personals sehr zufrieden bis zufrieden sind. Fast 94 % der Befragten sind von der Kompetenz des Personals überzeugt. Jedoch wünschen sich ca. ein Viertel der Befragten mehr Engagement und mehr Zeit für die NutzerInnen der Bibliothek.

<i>Ausprägung/Zustimmung in %</i>	<i>Antworten gesamt</i>	<i>Sehr zu- frieden</i>	<i>Zu- frieden</i>	<i>Weniger zufrieden</i>	<i>Überhaupt nicht zufried- den</i>
Freundlichkeit	n= 202	41,58	39,60	12,87	5,94
Hilfsbereitschaft	n= 202	40,10	39,11	19,80	0,99
Kompetenz	n= 196	37,24	56,63	6,12	0
Engagement	n= 199	28,64	47,24	21,61	2,51
Nehmen sich Zeit	n= 198	28,79	42,42	23,74	5,05

Abbildung 15: Zufriedenheit mit dem Personal zu ausgewählten Eigenschaften

2.6 Arbeitsbedingungen

2.6.1 Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

Die Arbeitsbedingungen stellen in der Bibliothek einen wichtigen Wohlfühlfaktor dar. Deshalb wurden ausgewählte Aussagen nach ihrer Zustimmung abgefragt.

Die Befragten stimmen der Einfachheit des Auffindens der benötigten Literatur zu mehr als 78 % zu. Zusätzlich sind genügend PC-Arbeitsplätze (63,19 %) und Kopiermöglichkeiten (51,48 %) vorhanden. Mehr als zwei Drittel der Befragten zeigen auf, dass ein Mangel an Arbeits- und Leseplätzen besteht. Ein ruhiges Arbeiten ist für fast 45 % der Befragten nicht möglich und mehr als ein Fünftel wissen nicht, ob sie in der Bibliothek überhaupt „arbeiten“ können.

Fast die Hälfte der Befragten (49,26 %) empfindet das Raumklima als nicht angenehm.

<i>Ausprägungen/ Zustimmung in %</i>	<i>Antworten gesamt</i>	<i>Stimme zu</i>	<i>Stimme eher zu</i>	<i>Stimme eher nicht zu</i>	<i>Stimme nicht zu</i>	<i>Weiß ich nicht</i>
Der Standort des Buches / der Zeitschrift / des Mediums ist einfach zu finden.	n= 205	39,51	38,54	16,10	4,88	0,98
Es sind genügend Arbeits- und Leseplätze in der Fachbibliothek vorhanden.	n= 204	6,37	20,59	31,37	37,25	4,41
Ich bekomme innerhalb kurzer Zeit einen Platz an den PC-Arbeitsplätzen.	n= 201	22,39	40,80	15,42	4,98	16,42
Das Angebot an Kopiermöglichkeiten in der Nähe der Fachbibliothek ist ausreichend.	n= 202	21,78	29,70	26,24	18,81	3,47
Ich kann in der Fachbibliothek in Ruhe arbeiten.	n= 200	10,5	24,5	22	22,5	20,5
Das Raumklima ist angenehm.	n= 201	11,94	31,34	30,35	18,91	7,46

Abbildung 16: Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

2.7 Entlehnung

2.7.1 Zufriedenheit mit der Entlehndauer

Fast vier Fünftel der Befragten sind mit der Entlehndauer zufrieden. Besonders zu erwähnen ist, dass lediglich 2 % der Befragten mit der Entlehndauer überhaupt nicht zufrieden sind. Die restlichen Befragten (19 %) sind mit der Entlehndauer weniger zufrieden.

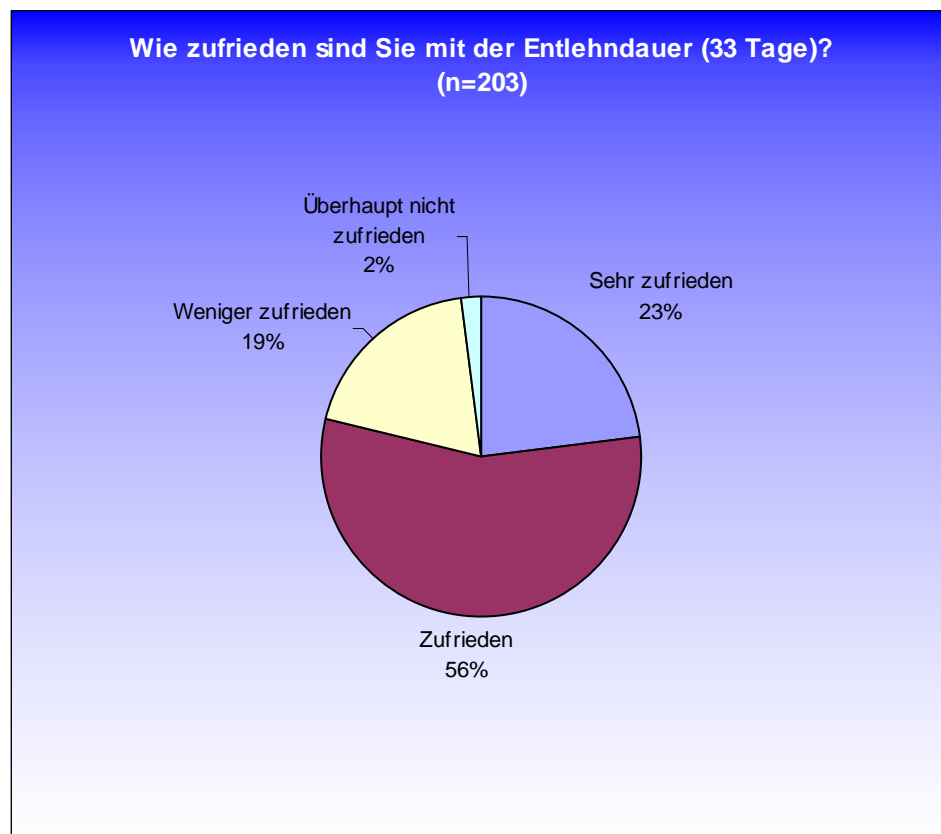


Abbildung 17: Zufriedenheit mit der Entlehndauer

2.7.2 Zufriedenheit mit der Anzahl der entlehbaren Materialien

Die Anzahl der auszuleihenden Materialien (sechs Materialien (z.B. Bücher) bzw. zehn Materialien für DiplomandInnen/DissertantInnen) weist ein ziemlich ausgewogenes Verhältnis zwischen ausreichend und nicht ausreichend auf, wie die folgende Abbildung veranschaulicht.

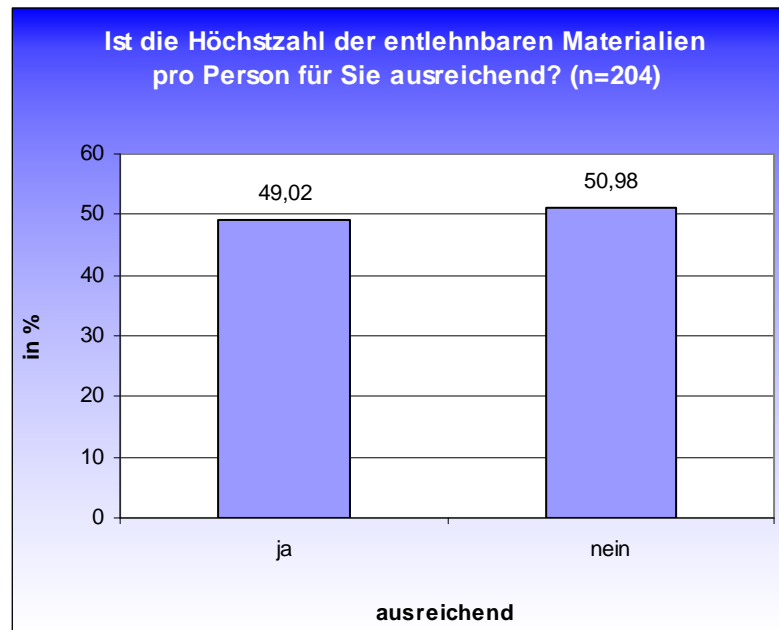


Abbildung 18: Zufriedenheit mit der Anzahl der entlehbaren Materialien

Im Sinne der optimalen Bedienung der NutzerInnen sind jedoch Überlegungen hinsichtlich der Höchstzahl der entlehbaren Materialien anzustellen, vor allem deshalb, da 102 RespondentInnen ihre Wünsche über die Höchstzahl der entlehbaren Materialien angegeben haben. Diese bewegt sich zum überwiegenden Teil zwischen zehn und 20 Materialien pro NutzerIn.

2.8 Allgemeines

2.8.1 Zufriedenheit insgesamt

Erfreulich ist, dass die Befragten zu 88 % mit der Fachbibliothek zufrieden sind. Es gibt keinen einzigen Befragten, der mit der Fachbibliothek überhaupt nicht zufrieden ist. Weniger zufrieden sind mehr als 10 % der Befragten.

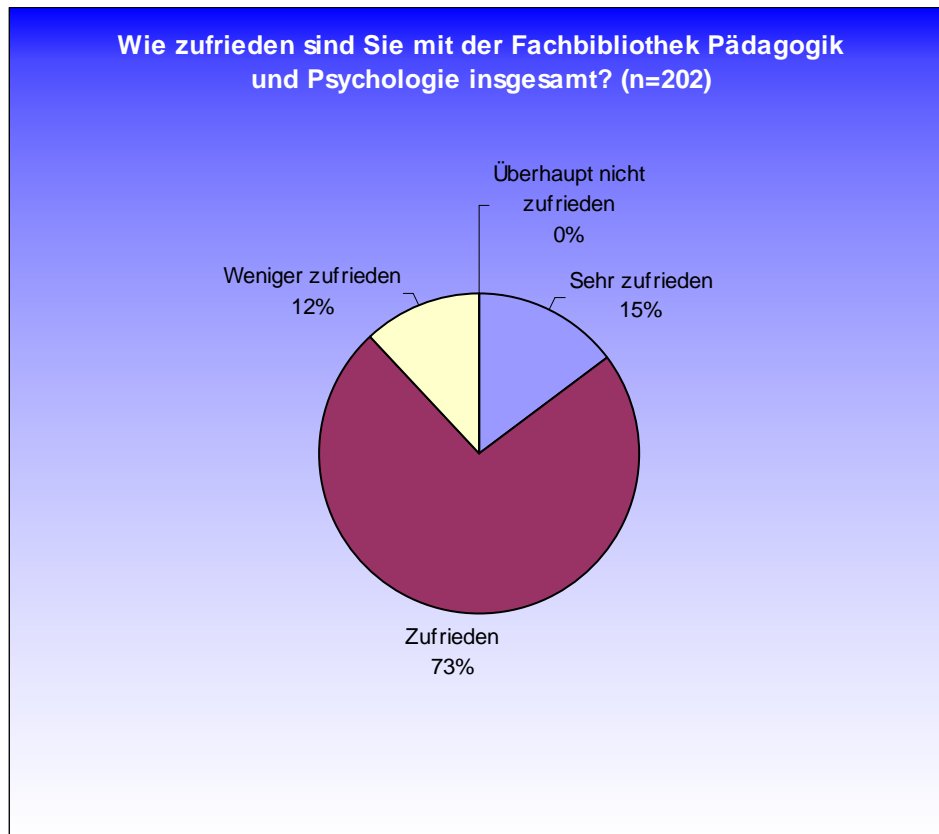


Abbildung 19: Zufriedenheit mit der Fachbibliothek

2.8.2 Wünsche und Anregungen der NutzerInnen

Von 42 RespondentInnen wurden Wünsche und Anregungen genannt. Diese werden zusammengefasst zu den folgenden Themenbereichen angeführt.

Räumlichkeit:

Der Raum der Fachbibliothek wird von den Befragten als zu klein empfunden, um dort „arbeiten“ zu können. Die Arbeitstische stehen sehr zentral. Dies wird als unangenehm angesehen, da es keine Rückzugsmöglichkeit bietet.

Öffnungszeiten:

Vor allem von jenen Befragten, die berufstätig sind, wird die Öffnungszeit als unzureichend betrachtet. Gewünscht werden verlängerte Öffnungszeiten am Abend und/oder durchgehende Öffnungszeiten um die Mittagszeit. Optimal wäre, lt. einer Aussage, Öffnungszeiten von 6.00-22.00 Uhr anzubieten.

Ein weiteres Problem stellen kurzfristig geänderte Öffnungszeiten dar, die zwar auf der Homepage vermerkt sind, aber von den Befragten nicht vor jedem Besuch explizit „nachgeschaut“ werden.

Entlehnung:

Die Anzahl der entlehbaren Materialien wurde von einem Teil der Befragten als ausreichend befunden aber auch von einigen der Befragten als zu gering gesehen. Vor allem dann, wenn im Semester mehrere Seminararbeiten zu schreiben sind bzw. bei den Schulbüchern meist insgesamt mehr als sechs Exemplare benötigt werden. Außerdem wurde der Wunsch geäußert, dass von jedem Buch ein nicht entlehnbares Exemplar vorhanden sein sollte.

Personal:

Die Befragten sind mit dem Personal zufrieden, obwohl sie sich in Einzelfällen mehr Engagement und mehr Zeit für ihre Anliegen wünschen.

Aktualität Literatur:

Grundsätzlich sind die Befragten mit dem Bestand der Bibliothek zufrieden. Es besteht jedoch der Wunsch nach aktuellerer Literatur, besonders bei den Lehrbüchern für den Unterricht.

3 Resümée und Ausblick

Die Online-Befragung ergab eine Rücklaufquote von 24,05 % und liefert ein aussagekräftiges Bild über die Grundgesamtheit. Es ist erfreulich, dass 88 % der Befragten mit der Fachbibliothek zufrieden sind. Jedoch gibt es auch einige Wünsche und Anregungen. Die Räumlichkeit wird von den Befragten als zu klein angesehen, die Öffnungszeiten sollen vor allem am Nachmittag erweitert werden, die Anzahl der entlehbaren Materialien pro Person erhöht werden, das Personal noch mehr auf die Bedürfnisse der BesucherInnen eingehen und es sollte auf die Aktualität der angebotenen Literatur geachtet werden. Zu diesen Bereichen ist es notwendig Verbesserungen anzustreben. Bezüglich der Raumsituation könnte versucht werden, eine Ruhezone für die NutzerInnen einzurichten. Die Anzahl der entlehbaren Materialien könnte zumindest auf zehn Materialien erhöht werden. Die Literatur wird bereits in den letzten zwei Jahren verstärkt aktualisiert, indem vermehrt neue, aktuelle Werke angeschafft werden. Der Wunsch, die Öffnungszeiten auch auf den frühen Abend auszuweiten und die räumliche Vergrößerung der Fachbibliothek, sind weitere Themen, die in Zukunft noch in Angriff genommen werden sollten.

Literaturverzeichnis

Diekmann, Andreas: Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 19. Auflage, Reinbek bei Hamburg 2008

Kukartz, Udo u.a.: Evaluation online. Internetgestützte Befragung in der Praxis, Wiesbaden 2009

Anhang

Anhang 1: Anschreiben zum Fragebogen



Fachbibliothek



Liebe NutzerInnen der Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie!

Die Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie ist sehr darum bemüht, ihre Dienstleistungen nutzerInnenorientiert zu gestalten.

Mit diesem Fragebogen wollen wir Ihre Meinung und Zufriedenheit in ausgewählten Bereichen erheben. Sie erhalten die Möglichkeit, aktiv an weiteren Verbesserungen unserer Dienstleistungen mitzuwirken!

Wir bitten Sie, den nachfolgenden Fragebogen zu beantworten. Alle Ihre Angaben werden selbstverständlich völlig anonym und vertraulich behandelt.

Für eventuelle Rückfragen zum Fragebogen steht Ihnen Fr. Buchmeier unter folgender E-Mail-Adresse: adelheid.buchmeier@jku.at gerne zur Verfügung.

Über die Ergebnisse dieser Befragung informieren wir Sie im Februar/März 2010 auf der Homepage der Abteilung Pädagogik und pädagogische Psychologie.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Anhang 2: Fragebogen

Fragebogen

Evaluierung der Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie der Johannes Kepler Universität

ALLGEMEINES

1. Wie oft haben Sie die Fachbibliothek im letzten Monat besucht?

ungefähr: _____ mal

2. Aus welchem Grund besuchen Sie die Fachbibliothek? (Mehrfachnennung möglich) Für ...

- Ausleihe/Rückgabe von Büchern/Materialien
- Vormerkungen/Ausleiheverlängerungen von Büchern
- Nutzen der Kopiervorlagen
- Arbeit in der Bibliothek (Lesebereich)
- Computerrecherche
- Sonstiges (bitte anführen): _____

ÖFFNUNGSZEITEN

3. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der Fachbibliothek?

- Sehr zufrieden
- zufrieden
- Wenig zufrieden
- Überhaupt nicht zufrieden

Öffnungszeiten:

Vormittag: Montag – Freitag: 9.00-11.00 Uhr

Nachmittag: Dienstag: 13.00-16.00 Uhr

Mittwoch: 12.30-15.30 Uhr

Donnerstag: 13.00-18.30 Uhr

4. Zu welchen Zeiten besuchen Sie die Fachbibliothek? (Mehrfachnennung möglich)

Tageszeit	Vormittag (9.00-11.00 Uhr)	Nachmittag
Montag	<input type="checkbox"/>	
Dienstag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittwoch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Donnerstag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freitag	<input type="checkbox"/>	

5. Zu welchen Zeiten soll Ihrer Meinung nach die Fachbibliothek geöffnet haben? (Mehrfachnennung möglich)

Tageszeit	Vormittag (9.00-11.00 Uhr)	Erweiterter Vormittag (8.30–11.30 Uhr)	Nachmittag
Montag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittwoch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Donnerstag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freitag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Sind die Öffnungszeiten in den Ferienzeiten ausreichend?
(geöffnet an mindestens 3 Vormittagen und einem Nachmittag pro Woche)

- Ja
 Nein
 Weiß ich nicht

LITERATUR- UND MEDIENANGEBOT

7. Wie wichtig sind für Sie die folgenden Angebote der Fachbibliothek?

	Sehr wichtig	wichtig	Weniger wichtig	unwichtig
Buchbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nachschlagewerke/Handbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Audiovisuelle Medien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (z.B. wiso, ebsco,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Publikationen (Elektronische Zeitschriftenbibliothek, e-books)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wie zufrieden sind Sie mit der Fachbibliothek hinsichtlich ... ?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weniger zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden	Weiß ich nicht
Buchbestand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nachschlagewerke/Handbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Audiovisuelle Medien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbanken (z.B. wiso, ebsco,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Publikationen (Elektronische Zeitschriftenbibliothek, e-books)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktualität des Angebots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umfang des Angebots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Wenn Sie mit den Angeboten der Fachbibliothek weniger zufrieden sind, geben Sie bitte Ihre Gründe für diese Bewertung an:

Buchbestand: _____

Nachschlagewerke/Handbücher: _____

Zeitschriften: _____

Audiovisuelle Medien: _____

Datenbanken: _____

Elektronische Publikationen (Elektronische Zeitschriftenbibliothek, e-books): _____

10. Woher erhalten Sie zum überwiegenden Ausmaß Informationen über die benötigten Bücher/Materialien (Mehrfachnennung möglich)?

- Literatursuche im Internet
- Informationen durch Lehrende (wissenschaftliches Personal)
- Informationen durch StudienkollegInnen
- Auskunft des Personals
- Stöbern in der Fachbibliothek
- Sonstiges: _____

AUSKUNFT/INFORMATION

11. Wie zufrieden sind Sie mit den MitarbeiterInnen bei der Auskunft/Information bezüglich ... ?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weniger zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Engagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nehmen sich Zeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ARBEITSBEDINGUNGEN

12. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Weiß ich nicht
Der Standort des Buches / der Zeitschrift / des Mediums ist einfach zu finden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es sind genügend Arbeits- und Leseplätze in der Fachbibliothek vorhanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bekomme innerhalb kurzer Zeit einen Platz an den PC-Arbeitsplätzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Angebot an Kopiermöglichkeiten in der Nähe der Fachbibliothek ist ausreichend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich kann in der Fachbibliothek in Ruhe arbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Raumklima ist angenehm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ENTLEHNUNG

13. Wie zufrieden sind Sie mit der Entlehndauer (33 Tage)?

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Weniger zufrieden
- Überhaupt nicht zufrieden

14. Ist die Höchstzahl der entlehbaren Materialien pro Person für Sie ausreichend? (6 Materialien(z.B. Bücher) bzw. 10 Materialien für DiplomandInnen/DissertantInnen)

- Ja
- Nein: Geben Sie bitte die für Sie notwendige Anzahl an: _____

ALLGEMEINES

15. Wie zufrieden sind Sie mit der Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie insgesamt?

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Weniger zufrieden
- Überhaupt nicht zufrieden

16. Sonstige Anmerkungen, Wünsche, Ideen und Kritik zur Fachbibliothek:

ANGABEN ZU IHRER PERSON

17. Im wievielten Semester studieren Sie derzeit?

_____. Semester

18. Alter: _____ Jahre

19. Geschlecht: weiblich männlich

20. Berufstätig (neben dem Studium): ja nein

Vielen herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Anhang 3: Mail für den E-Mailversand

Liebe NutzerInnen der Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie!

Ihre Meinung und Ihre Zufriedenheit sind uns wichtig!

Wir führen eine Online-Befragung über die Dienstleistungsqualität der Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie durch. Ihre Meinung ist uns wichtig, damit wir Ihre Erfahrungen, Wünsche und Anregungen in Zukunft besser berücksichtigen können.

Bitte nehmen Sie sich ca. 10 Minuten Zeit, um diesen Online-Fragebogen zu beantworten. Die Umfrage finden Sie unter:

http://www.unipark.de/uc/at_linz_uni_psych_projekt2_05/fd20/

Alle Ihre Angaben werden selbstverständlich völlig anonym und vertraulich behandelt.

Für eventuelle Rückfragen zum Fragebogen steht Ihnen Fr. Buchmeier unter folgender E-Mail-Adresse: adelheid.buchmeier@jku.at gerne zur Verfügung.

Über die Ergebnisse dieser Befragung werden wir Sie im Februar/März 2010 auf der Homepage der Abteilung Pädagogik und pädagogische Psychologie informieren.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Bibliotheksteam der Fachbibliothek Pädagogik und Psychologie

Adelheid Buchmeier

Sabine Kehrer

Petra Bogenreiter