



# Nutzerbefragung als studentisches Managementprojekt

**Vom Erhebungsdesign zur Auswertung und strategischen Umsetzung in der Bibliothek.**

**Ein Kooperationsprojekt der *Philologischen Bibliothek* der FU Berlin und des *Studiengangs Bibliotheksmanagement* der FH Potsdam**

H.-C. Hobohm, Potsdam

K. U. Werner, Berlin

# Potsdam

- „junge“ Fachhochschule
- Ca. 100 Profs
- Studiengänge:
  - Sozialwesen,
  - Bauingenieurwesen
  - Kulturarbeit, Medien
  - Design, Interieur
  - Informationswissenschaften





# Philologicum, FU Berlin



# Informationswissenschaften FHP

- Zunächst "Archiv, Bibliothek, Dokumentation"
- Teilintegrierte Studiengänge
- Einziges Hochschulangebot Archivwesen in D
- Seit 2000 umbenannt
- 2004 Curriculumreform → Modularisierung
- 13 Profs + ca. 6wM
- Studiengänge (insg. >350 Studierende, ca. 90 Studienplätze):
  - Archival Studies, B.A.
  - Bibliotheksmanagement, B.A.
  - Information Studies, B.A.
  - Information Science (M.A. (geplant))
  - Archival Science (M.A. (geplant))
- Berufsbegl. Weiterbildung: Archivwesen, Bibliothekswissenschaft
- IID – Institut für Information und Dokumentation
- Informationszentrum Informationswissenschaften
- Wissenschaftsportal b2i

# Kompetenzpyramide Management

**Weiterbildung (Zertifikatskurs an der FU)**  
Vertiefung und Praxisreflexion (Fallbasiertes Lernen)

WB

M.A.

Führung  
und  
Projektleitung

B.A.

„Vertiefung: Bibliotheksmanagement“  
(Koop. Projekte mit der Praxis)  
(6. Semester, 4 Std.)

Praxissemester

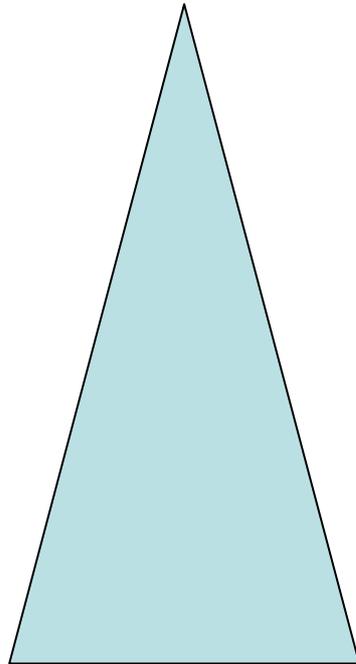
„Management von Informationseinrichtungen“  
(4. Semester, 4 Std.)  
„Wirtschaftliches Denken“ (3.+4. Semester, 4 Std.)  
„Projektmanagement“ (3. Semester, 2 Std.)

Bibliothekartag

# Lernzieltaxonomie (Bloom u.a.)

## Kognitive Lernziele

6. Beurteilung
5. Synthese
4. Analyse
3. Anwendung
2. Verständnis
1. Wissen



## Affektive Lernziele

5. Wert verinnerlicht
4. Aufbau eines Wertsystems
3. Eigenes Werten
2. Re-Aktion
1. Aufmerksamkeit

# Beispiele für Projekte im Hauptstudium

- Aufbau eines Webportals zum Thema Management
- Erstellen eines Qualitätshandbuchs für eine ehrenamtlich geführte Bibliothek
- Entwicklung eines Strategiekonzeptes inkl. GAP-Analyse
- Trendanalyse für Bibliotheken
- Erstellen einer Publikation zur Bibliothekstypologie („Besondere Bibliotheken“)
- Nutzerbefragung

# Nutzerbefragung Philologicum

- Wintersemester 2006/07
- Arbeitsgruppe (eine von dreien)
- Themenfindung durch Mindmap über Balanced Scorecard: Themenspreizung
- Grobthema: „quantitative Befragung“
- Projektteamfindung (Rollen, Meilensteine, Arbeitspakete, PM-Tool E-Learning Plattform Moodle etc.)
- Partnersuche: vier Vorschläge, Kontaktaufnahme, erste Gespräche, Praktikabilität
- Entscheidung, Start

# Teammitglieder

- Thomas Gersch
- Maria Kabo
- Wolfgang Kaiser
- Birte Meiners
- Ines Petrov
- Manuela Rublack
- Elke Sokoll
- Nicole Teschke
- Katja Tietze
- Katja Wolf

# Projektplan

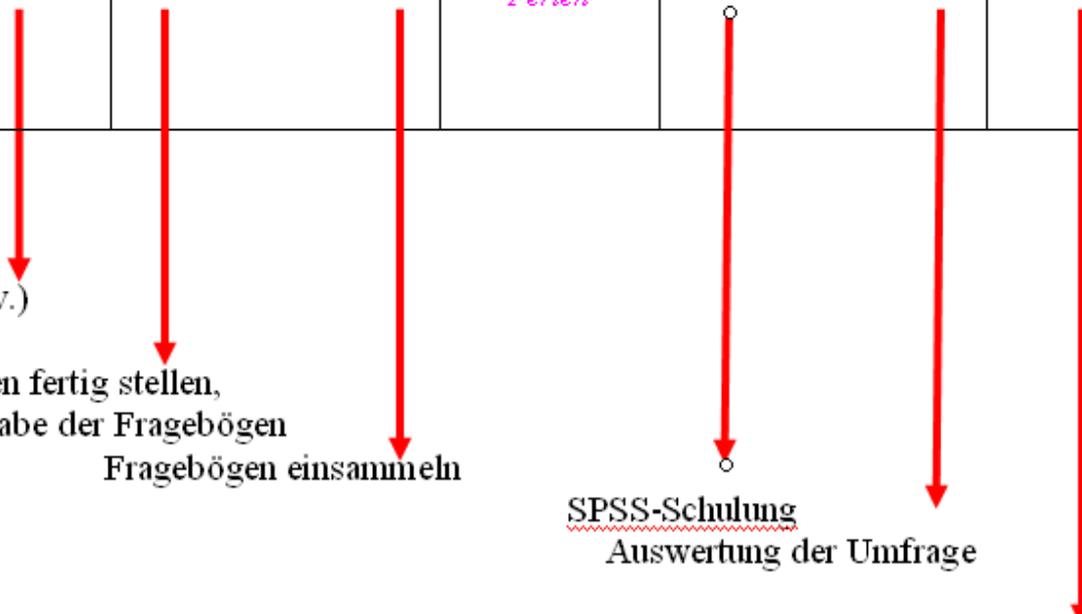
44 KW 30.Okt - 5.Nov.	45 KW 6-12 Nov.	46 KW 13-19 Nov.	47 KW 20-26 Nov.	48 KW 27.Nov. - 3.Dez.	49 KW 4-10 Dez.	50 KW 11-17 Dez.	51 KW 18-24 Dez.	52 KW 25-31 Dez.	1 KW 1-7 Jan.	2 KW 8-14 Jan.	3 KW 15-21 Jan.	4 KW 22-28 Jan.	5 KW 29.Jan. - 4.Feb.	6 KW 5-11 Feb.
	<i>Block- Woche</i>							<i>Weihnachts- Ferien</i>						

Fragen vorbereiten (bis 27.Nov.)  
Und Fragen-Pretest

Fragen fertig stellen,  
Ausgabe der Fragebögen  
Fragebögen einsammeln

SPSS-Schulung  
Auswertung der Umfrage

Präsentation der Ergebnisse



# Erhebungsdesign und Methodenkompetenz

- Projektinterne Schulung: wie mache ich eine Erhebung
- Literatursichtung, alte Vorlesungsskripte, eigene Vorträge
- Jetzt in die Realität umsetzen!
- Fallstricke: Pretest, Fragebogengestaltung, Logo der FH, offene Fragen? Skalenniveaus, Öffnungszeitbefragung (Stundenplan?)
- Feedback mit den Wünschen der Bibliothek
- Terminfindungen
- Zeitdruck

Liebe Bibliotheksbenutzer,  
 Im Rahmen eines studentischen Projekts des Fachbereichs Informationswissenschaften der Fachhochschule Potsdam (FHP) untersuchen wir die Zufriedenheit der Nutzer der Philologischen Bibliothek. Bitte nehmen Sie sich fünf Minuten Zeit, diesen anonymisierten Fragebogen auszufüllen.

**1. Wie zufrieden sind Sie mit der philologischen Bibliothek der FU-Berlin...**

	Voll zufrieden.....Unzufrieden
im Allgemeinen?	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>
bezüglich des Dienstleistungsangebotes?	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>
bezüglich der Räumlichkeiten?	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>

**2. Wie zufrieden sind Sie mit den unten genannten Angeboten der Bibliothek?**

	Voll zufrieden.....Unzufrieden	Kenne ich nicht
Leselounge	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruhezonen (Laptopfreie-Zonen)	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recherche-PCs	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infotheke (Theke hinter der Treppe)	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rauminformationssystem	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote?**

	Häufig.....Nie
Leselounge	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>
Ruhezonen (Laptopfreie-Zonen)	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>
Recherche-PCs	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>
Infotheke (hintere Theke)	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>
Rauminformationssystem	<input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/> -- <input type="radio"/>

**4. Worin besteht für Sie die Attraktivität der Philologischen Bibliothek? (Mehrfachnennung möglich)**

<input type="radio"/>	Medienangebot
<input type="radio"/>	Architektur
<input type="radio"/>	Arbeitsbereich/Lernort
<input type="radio"/>	Kommunikationsort
<input type="radio"/>	Leselounge
<input type="radio"/>	elektronische Angebote

**5. Wie oft besuchen sie durchschnittlich die Bibliothek im Laufe eines Semesters?**

Während der Vorlesungszeit:

mehrmals pro Woche	einmal in der Woche	mehrmals im Monat	einmal pro Monat	seltener
<input type="radio"/>				

Außerhalb der Vorlesungszeit:

mehrmals pro Woche	einmal in der Woche	mehrmals im Monat	einmal pro Monat	seltener
<input type="radio"/>				

6. Wann besuchen sie üblicherweise die Bibliothek? (Mehrfachnennung möglich)

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
09-11	<input type="radio"/>					
11-13	<input type="radio"/>					
13-15	<input type="radio"/>					
15-17	<input type="radio"/>					
17-19	<input type="radio"/>					
19-21	<input type="radio"/>					
21-22	<input type="radio"/>					

7. Die Bibliotheksleitung erwägt, die Öffnungszeiten zu erweitern.  
 Zu welchen Zeiten würden Sie die Bibliothek zusätzlich öffnen?  
 (Mehrfachnennung möglich)

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
Ist-Öffnungszeit	09-22	09-22	09-22	09-22	09-22	10-17	-----
Wunsch-Öffnungszeit							

8. Welchem Fachbereich ordnen Sie sich zu?

<input type="radio"/>	Philosophie und Geisteswissenschaften
<input type="radio"/>	Erziehungswissenschaft und Psychologie
<input type="radio"/>	Geschichts- und Kulturwissenschaften
<input type="radio"/>	Zentralinstitut
<input type="radio"/>	Politik- und Sozialwissenschaften
<input type="radio"/>	Fachbereich Rechtswissenschaft
<input type="radio"/>	Philologien
<input type="radio"/>	Mathematik und Informatik
<input type="radio"/>	Wirtschaftswissenschaften
<input type="radio"/>	Medizin (Medizinische Fakultät, Veterinärmedizin, Zahnmedizin)
<input type="radio"/>	Geowissenschaften
<input type="radio"/>	Naturwissenschaften
<input type="radio"/>	Sonstiger Nutzer

9. Wenn sie Student der Freien Universität Berlin sind, in welchem Fachsemester befinden sie sich? (Wenn Sie nicht an der FU studieren, weiter mit Frage 10)

\_\_ (Anzahl der Semester)

10. Haben Sie, im Bezug auf die Bibliothek, noch Anregungen, Wünsche oder Kritik? Dann können Sie diese hier loswerden.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit - Sie haben uns sehr geholfen!  
 Die Studentengruppe der Informationswissenschaften (FH Potsdam)  
<http://informationswissenschaften.fh-potsdam.de/>

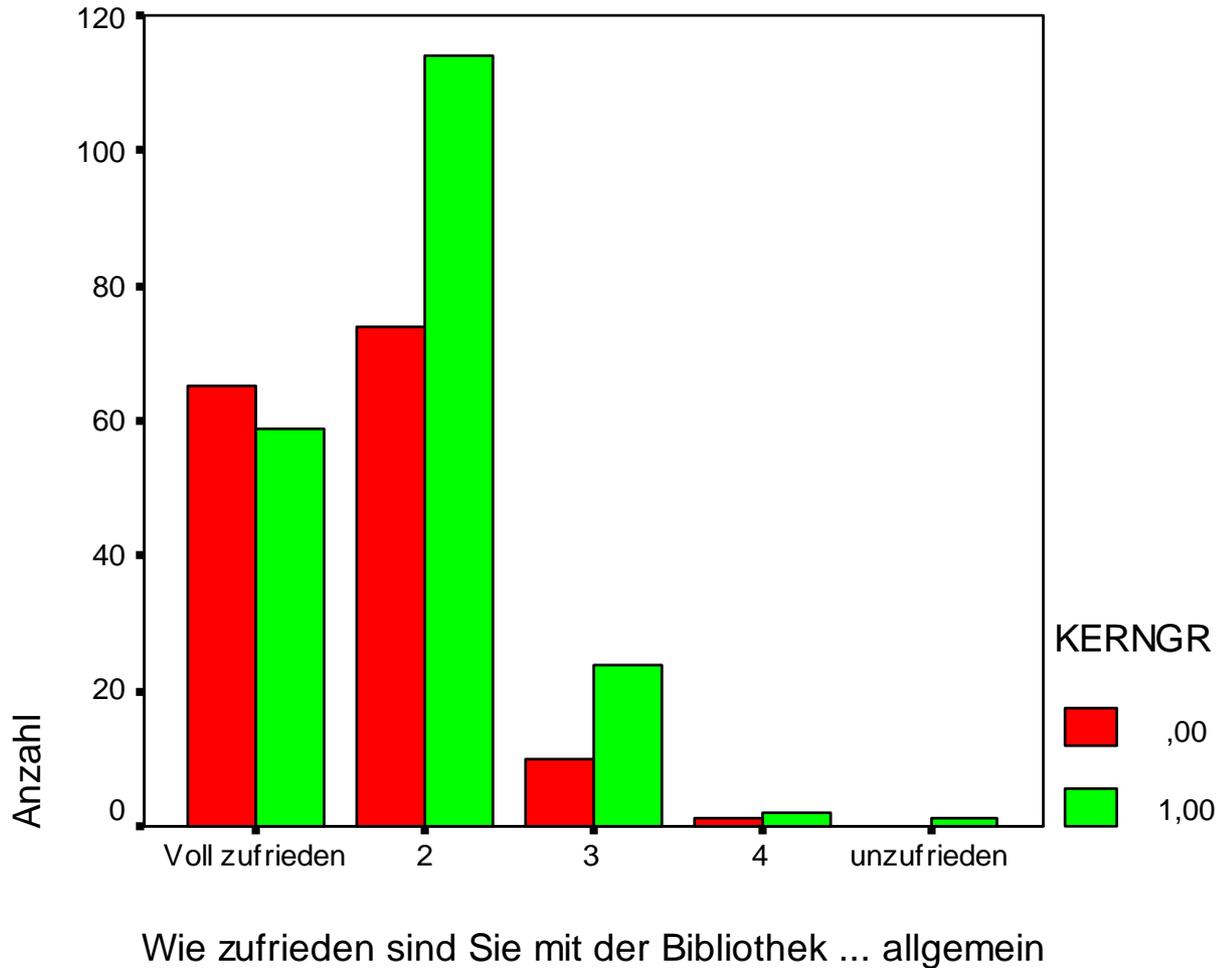
# Erhebung

- In der Vorweihnachtswoche
- In Zeitschnitten über die ganze Woche verteilt, inkl. Samstag, wenig am frühen Vormittag
- Ziel 400 Fragebögen, tlw. mit direkter Ansprache
- Rücklauf: 419

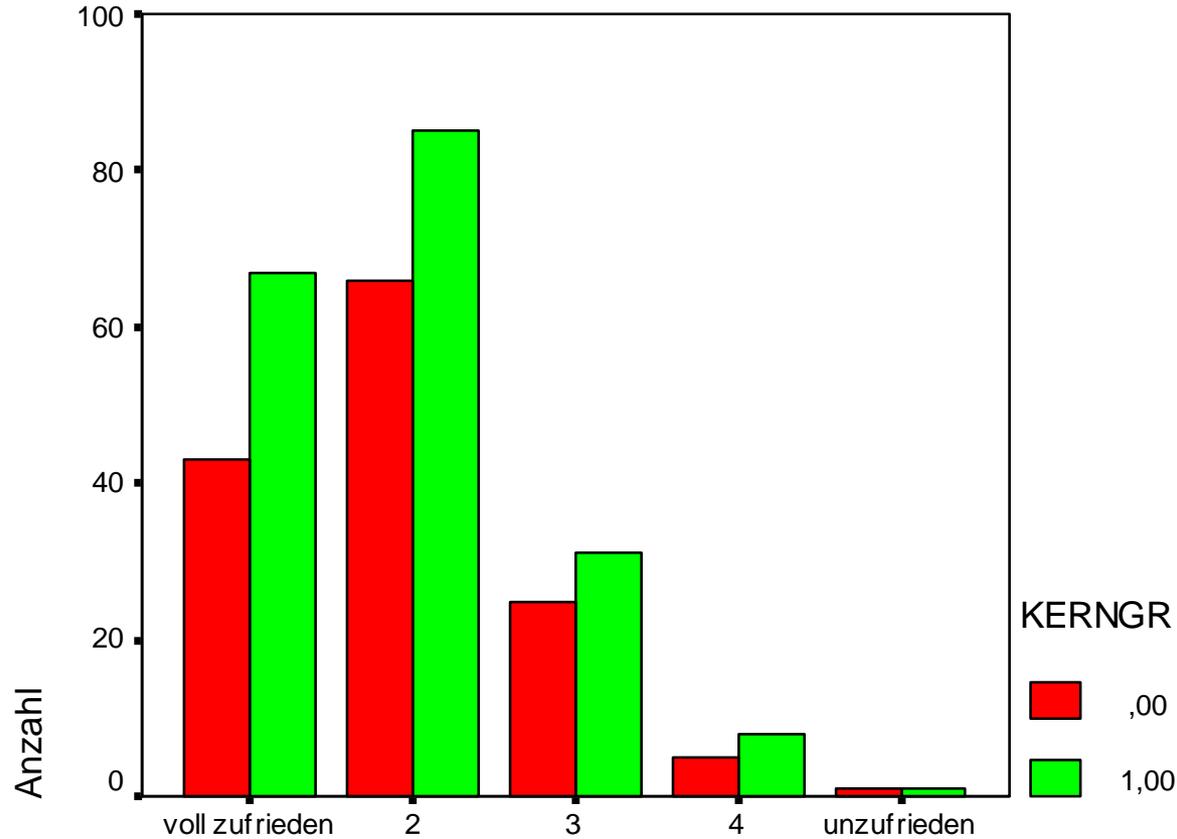
# Auswertung

- Dateneingabe
- Datenbereinigung
- Über 90 Variablen
- Rekodierungen (Kerngruppe)
- Zusammenfassen *multiple response*-Fragen
- Klassifizierung der Antworten auf offene Fragen
- Deskriptive Statistiken
- Was ist das Wesentliche?
- Differenzierung zwischen Kernzielgruppe und „Fremdnutzern“

# Zufriedenheit mit der Bibliothek

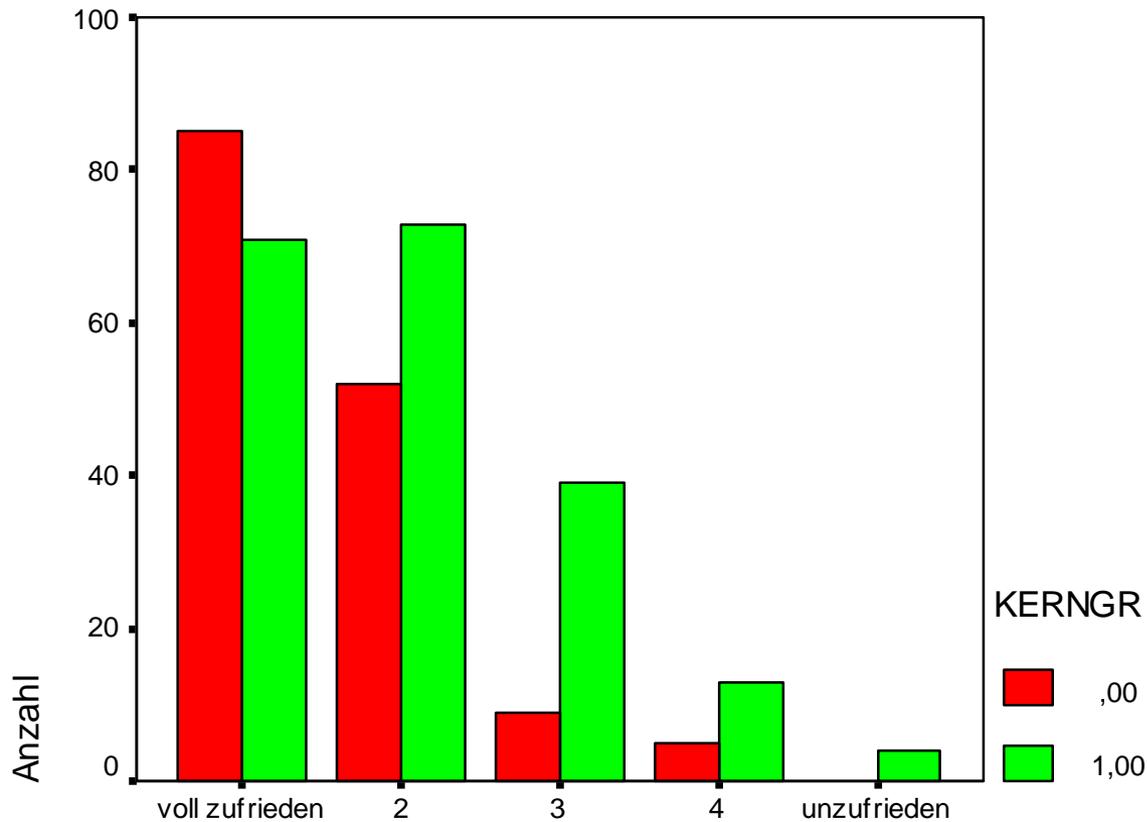


# Zufriedenheit mit Dienstleistungen



Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek ... bez. d. Dienstleistung

# Zufriedenheit mit Räumlichkeiten



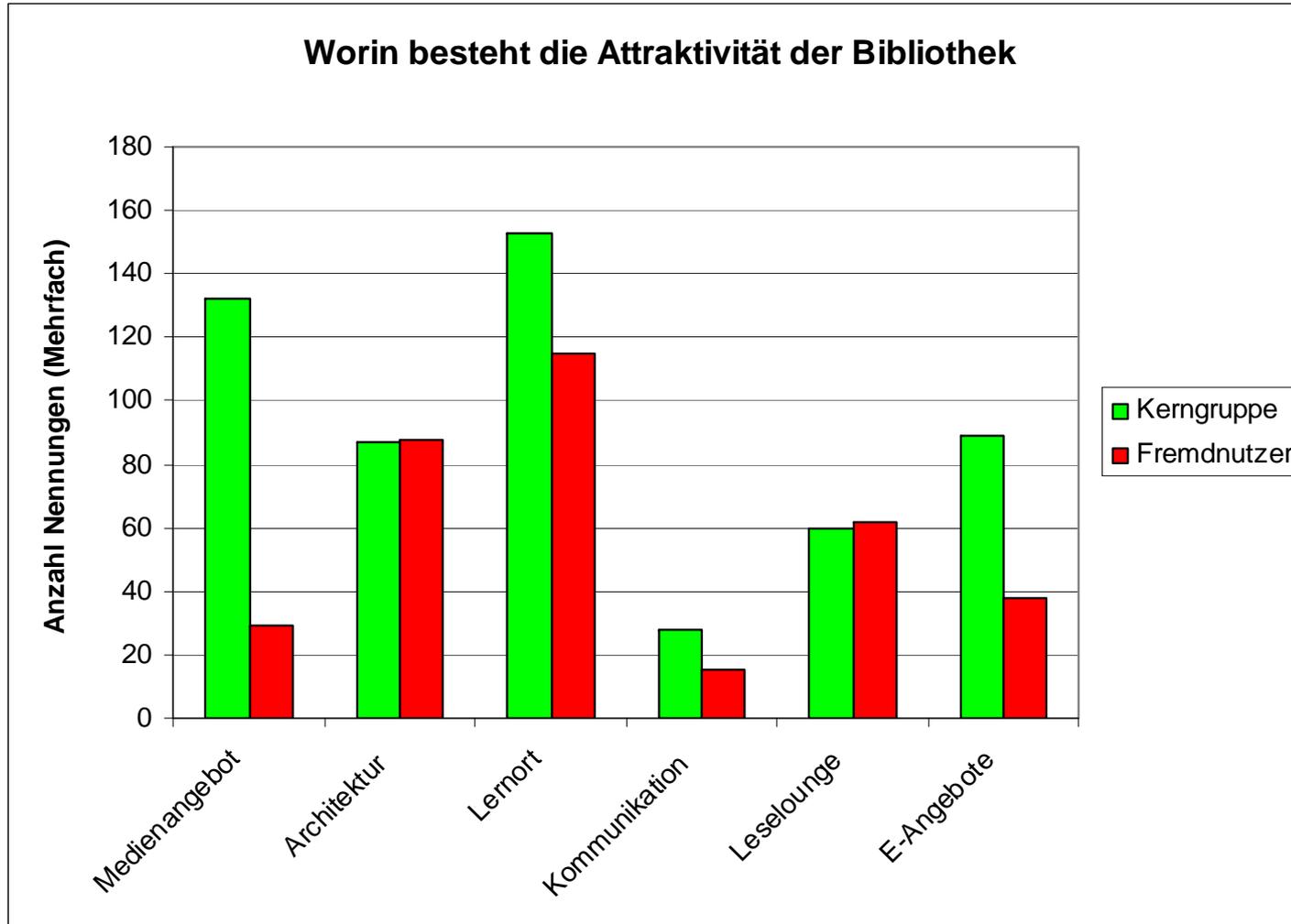
Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek ... bez. der Räumlichkeit

# Zielgruppe unzufriedener (Schulnoten)

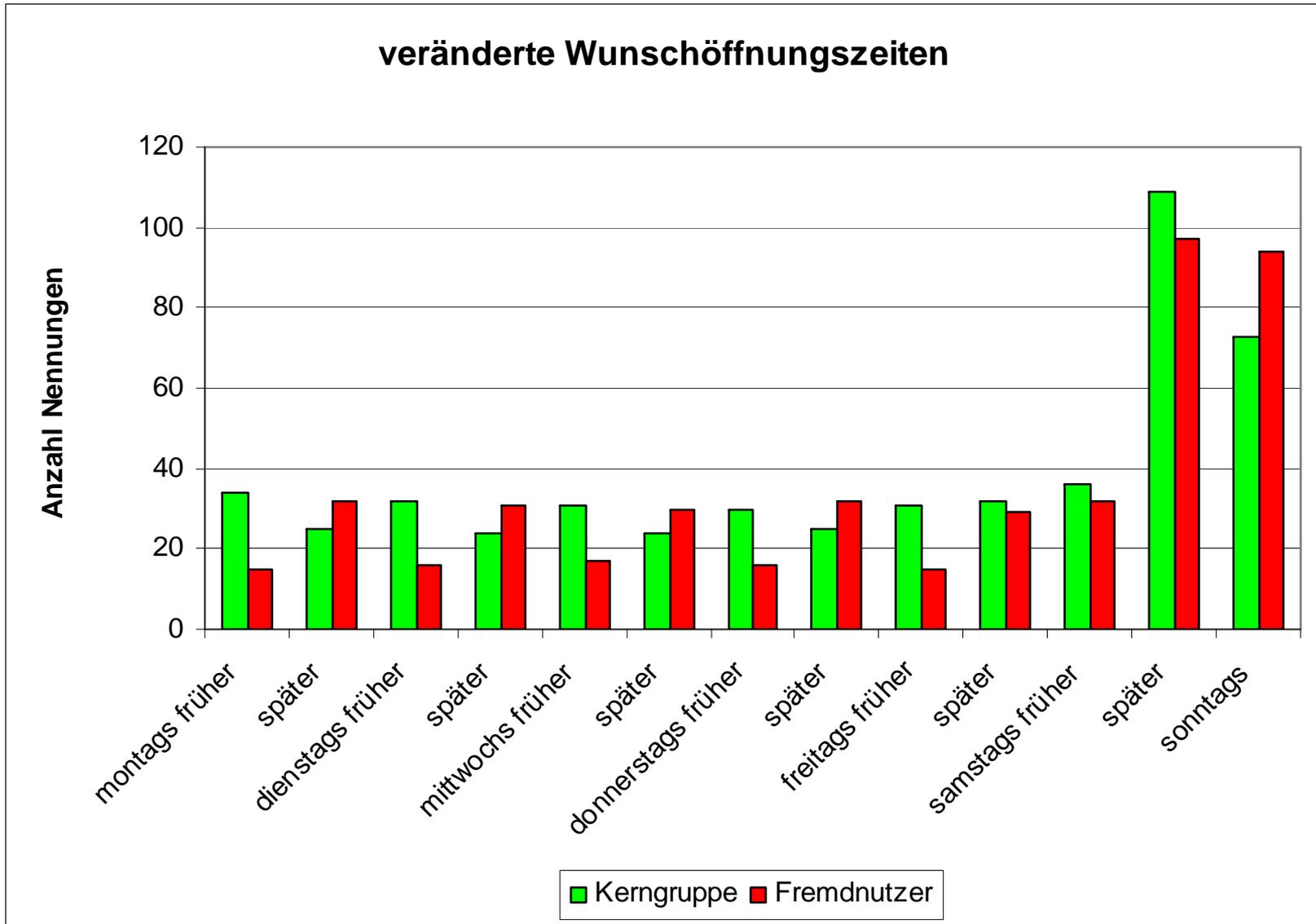
## Bericht

KERNGR		Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek ... allgemein	Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek ... bez. d. Dienstleistungsangebots	Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek ... bez. der Räumlichkeiten
,00	Mittelwert	1,65	1,96	1,56
	N	150	140	151
	Standardabweichung	,64	,83	,75
1,00	Mittelwert	1,86	1,91	2,03
	N	200	192	200
	Standardabweichung	,69	,85	1,00
Insgesamt	Mittelwert	1,77	1,93	1,83
	N	350	332	351
	Standardabweichung	,68	,84	,93

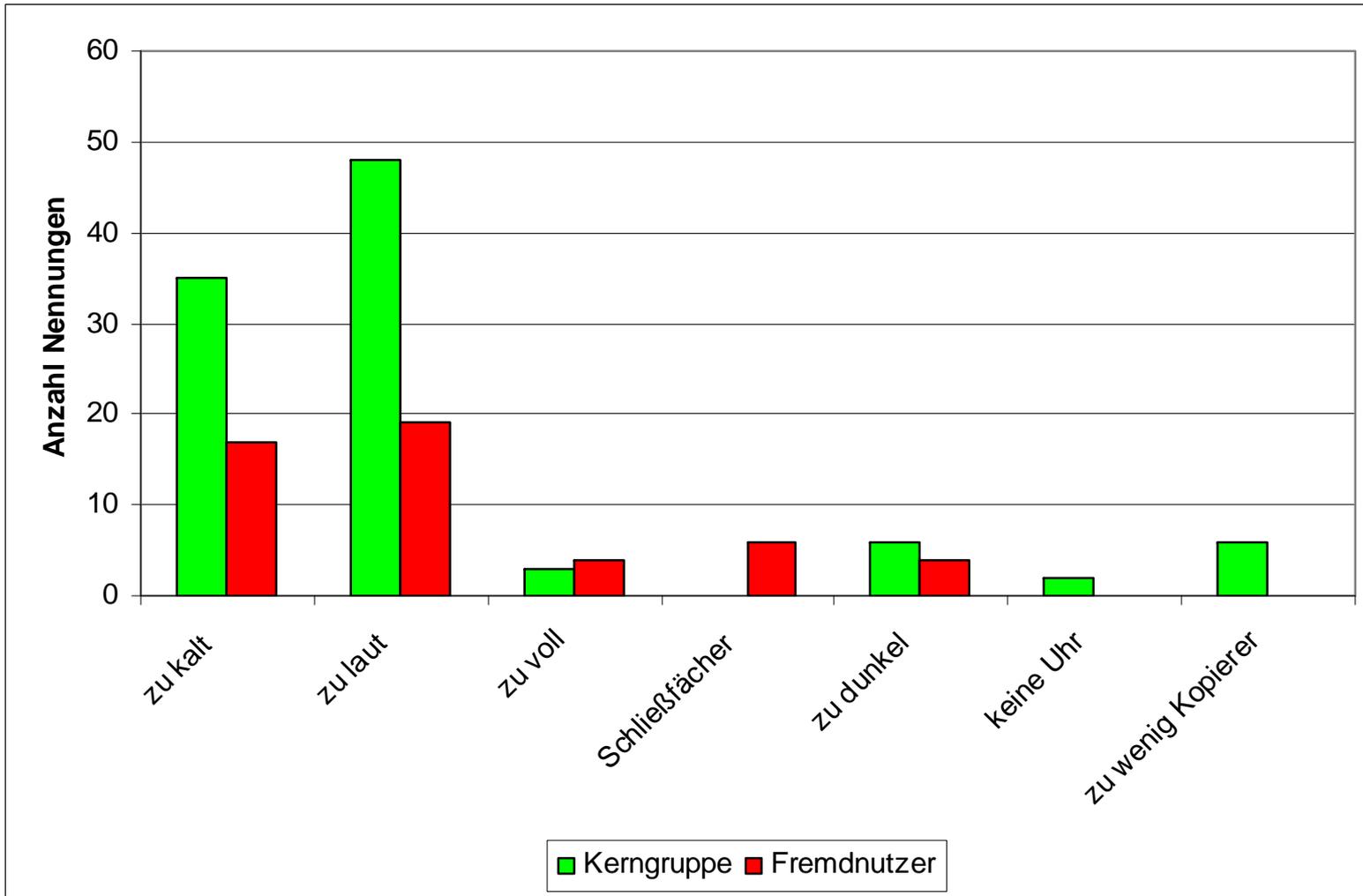
# Attraktivität



# Öffnungszeiten: Frühaufsteher



# Kategorisierbare offene Fragen



# Andere Kommentare:

- Bibliotheksausweise auch für Uni-Externe
- Bei Schließung Klingelzeichen
- Licht zu grell
- Handykontrolle am Eingang
- Informationen für Zugang elek. Zs.
- Tee in der Bibi trinken
- zentrale Aufstellung der PCs
- Automaten (Getränke, Essen), Pflanzen für alle Studenten der FU
- zu wenige Toiletten
- zu wenige Toiletten
- Belüftungsluken zu laut
- wenig Stühle, Bücher falsch eingest.
- Stühle unbequem
- Belüftungsluken zu laut, für alle Externen
- mehr Bücher
- Automaten (Getränke)
- unsystematische Signaturen
- Wunsch nach medicin. Literatur für Externe zugänglich
- Automaten (Getränke)
- trockene Luft, defekte Steckdosen
- bessere Belüftung
- freundlicheres Personal
- fehlende Fenster, mitbringen von Laptotaschen
- gepolsterte Stühle mit Armlehnen
- mehrsprachige Aushänge
- weniger Bauarbeiten, Klimaregelungen, Warmwasser
- Klimaregelungen, Warmwasser
- Geräusch der Dachöffnung
- keine zusätzlichen Bibliotheken eingliedern
- eher Treffpunkt als Lernort
- Computerfreie Zone
- Toilettenanzahl
- Übersichtlichkeit
- Gruppenräume für alle
- Transparente Tüten
- keine Führungen
- keine Fotoapparate
- durchsage vor schließung
- Handyverbot, Stühle

■ ■ ■ ■

- Eingangsbereich verglasen
- mehr PC
- Gruppenräume
- Getränkeautomat
- Handykontrolle
- Möglichkeit E-mails abzurufen
- kein Zugang für nicht Geisteswissenschaftler!
- PCs-Mangel, Präsenzbestand oft verstellt.
- Kontrolle der Laptopfreizeonen
- Handykontrolle
- Während der Klausurzeit - Arbeitsplätze für Philol
- Unbequeme Arbeitstische
- Unbequeme Arbeitstische im 3.OG
- Keine Laptops in den Laptopfreien-Zonen!
- Snack-Automat nötig, "farbige" Getränke erlauben!
- Kaffeemaschine ?
- Sonntags öffnen und jeden Tag bis 24 Uhr, mehr Angebot an Spei
- kein Word bzw. PPT auf Recherche-PCs möglich
- WLAN-Laptop-Zugang

- Mehr Zedat-Rechner
- keine Sanktionen gegen Telefonierer, zu viele Juristen
- Körbe oder Tüten verteilen, Getränke Kontrolle
- Leselounge zu klein
- Druckoption am Recherche-PC zu kompliziert
- Stühle unbequem, Tischlampen oft defekt
- PC freie Zone, Bücherschließfächer
- kein Lesesaal, Ansage statt Licht aus
- keine Speicherung auf USB Sticks möglich
- Aufstellungssystematik ist verwirrend
- neue Bücher zu lange im Geschäftsgang
- ander Getränke, nicht nur Wasser zulassen
- Platzbelegung durch Juristen, BWL'er, Mediziner
- Leitsystem verbessern
- Lärm im Bereich der Schließfächer, größere Handy-Verbotsschilder
- zu wenig Platz in den Semesterferien
- zuviele Laptoparbeitsplätze
- keine Handybenutzung
- freundlichere Mitarbeiter, Fehlende Uhr

■ ■ ■

- freundlichere Mitarbeiter
- keine weitere Integration von FB-Bibliotheken
- mehr Drucker, Hocker für die Leselounge
- keine Schließung der anderen Bibliotheken
- mehr Kopierer
- mehr Kopierer
- störende Belüftungsanlage
- zu laut tippen
- Med. zul., nettes Pers.
- Rechner pflegen, Ausl. verlängern
- warm. lampen
- Öffnungszeiten
- laptop-frei Zonen
- laptop-frei Zonen
- WC, Sprechzone, Getränke, Trockene luft
- getränke
- auch für Wiwis!
- sitzecken
- laptop-frei Zonen
- Snacks

Bibliothekentag 2008  
Gruppenräume

# Fazit: die Studierenden...

- konnten Projektmanagement live erleben
- haben eine praktische Erhebung durchgeführt - Fallstricke der Fragebogengestaltung diskutiert, Fallstricke der Auswertung erlebt
- konnten ein Statistikprogramm im Ernstfall einsetzen
- haben Kundenorientierung im Projekt gelebt (die Bibliotheksleitung als Abnehmer der Leistung)
- haben intensiv über Nutzerverhalten nachgedacht und bestimmte Nutzer näher kennengelernt
- haben strategische Überlegungen an den Ergebnissen und dem Erhebungsdesign erprobt
- und schließlich mit dem Philologikum zusammen über Bibliothekstypologie und auch teilweise Bibliotheksbau weitergedacht
- **sind jetzt fast fitt für eigene Kundenbefragungen**

# Fazit: die Studie

- kostengünstig
- bei zielführender Fragestellung auch effektiv
- in der Hochschullehre extrem aufwendig (kleine Gruppen, hoher Betreuungsaufwand, Detailprobleme, die der Dozent löst)
- erkenntnisreich für die Curriculumentwicklung und Didaktik: zeigt fehlende Kenntnisse
- müsste vom Curriculum früher angelegt sein – vom Ergebnis später
- **macht Spaß!**

# Und der Bibliothek ...



herzlichen Dank für dafür hergehalten zu haben!

[www.hobohm.info](http://www.hobohm.info)

[Informationswissenschaften.fh-potsdam.de](http://Informationswissenschaften.fh-potsdam.de)