

Fachhochschule Potsdam  
Fachbereich Informationswissenschaften  
Fernweiterbildung Bibliothek

## **Qualitätsmanagement in Bibliotheken**

Betrachtung ausgewählter Techniken und  
Anwendung von LibQUAL+®

in der Philologischen Bibliothek der Freien Universität Berlin

Diplomarbeit  
zur Erlangung des Grades  
Diplom-Bibliothekarin (FH)  
vorgelegt von  
Anita Grunst

Erstgutachter: Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm

Zweitgutachter: Dr. Klaus-Ulrich Werner

eingereicht am: 27.06.2011

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	2
Abbildungsverzeichnis .....	4
1 Einleitung und Gegenstand der Arbeit .....	5
2 Grundlegende Fachtermini .....	7
2.1 Qualität .....	7
2.2 Qualitätsmanagement.....	9
2.3 Dienstleistungsqualität.....	11
2.4 Gap-Modell der Dienstleistungsqualität .....	13
2.5 Qualitätstechniken .....	16
3 Qualitätstechniken für den bibliothekarischen Einsatz.....	18
3.1 Mystery Shopping .....	18
3.1.1 Beschreibung .....	18
3.1.2 Vorgehensweise.....	20
3.2 Fokusgruppeninterview / Fokusgruppendifkussion .....	25
3.2.1 Beschreibung .....	25
3.2.2 Vorgehensweise.....	26
3.3 Beschwerdemanagement .....	30
3.3.1 Beschreibung .....	30
3.3.2 Vorgehensweise.....	31
3.4 Kollegiale Beratung.....	36
3.4.1 Beschreibung .....	36
3.4.2 Vorgehensweise.....	38
3.5 Libqual+® .....	42
3.5.1 Beschreibung .....	42
3.5.2 Vorgehensweise.....	48
4 Anwendung des LibQUAL+® Instruments .....	51
4.1 Anlass der Befragung .....	51
4.2 Messinstrument .....	52
4.3 Vorbereitung und Methode .....	54
4.4 Pretest .....	56
4.5 Durchführung.....	57
4.6 Ausgabe, Ausfall und Rücklauf.....	57
4.7 Auswertung.....	59
4.7.1 Teilnehmerstruktur .....	59
4.7.2 Muster der Bibliotheksbenutzung .....	62
4.7.3 Ergebnisse aus den Kernfragen .....	67

4.7.4	Zustimmungsgrad der Aussagen.....	73
4.8	Bemerkungen zu Bibliotheksdienstleistungen.....	74
4.9	Servicequalität der Philologischen Bibliothek.....	76
4.10	Eindrücke und Erfahrungen mit LibQUAL+®.....	77
5	Fazit.....	79
6	Literaturverzeichnis.....	81
	Anhang I.....	
	Anhang II.....	

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Qualitätsdimensionen.....	13
Abbildung 2: Gap-Modell der Dienstleistungsqualität.....	14
Abbildung 3: Ablauf Mystery Shopping .....	21
Abbildung 4: Mystery Shopping Fragebogen .....	24
Abbildung 5: Checkliste Fokusgruppen.....	29
Abbildung 6: Ablauf beim Beschwerdemanagement.....	35
Abbildung 7: Schritte einer "Kollegialen Beratung" .....	38
Abbildung 8: Entwicklung der LibQUAL+® Dimensionen.....	44
Abbildung 9: LibQUAL+® Kernfragen - Aufteilung in Dimensionen .....	45
Abbildung 10: Darstellungsbeispiel von LibQUAL+® Kernfragen .....	46
Abbildung 11: Zuordnung nach Fachbereiche .....	60
Abbildung 12: Nutzerstatus.....	60
Abbildung 13: Alters- und Geschlechterstruktur.....	61
Abbildung 14: Geschlechterverteilung .....	62
Abbildung 15: Ziel des Bibliotheksbesuchs.....	63
Abbildung 16: Ziel des Besuchs von Studenten.....	63
Abbildung 17: Ressourcennutzung innerhalb der Bibliothek.....	64
Abbildung 18: Verteilung des Nutzeraufkommens .....	65
Abbildung 19: Zugriffe auf Bibliotheksressourcen über eine Bibliothekshomepage.....	66
Abbildung 20: Nutzungshäufigkeit von nichtbibliothekarischen Portalen .....	66
Abbildung 21: Kernfragen "Affect of Service" - Gesamtheit .....	68
Abbildung 22: Kernfragen "Information Control" - Gesamtheit.....	69
Abbildung 23: Kernfragen "Library as Place" - Gesamtheit.....	71
Abbildung 24: Kernfragen "Library as Place" - Studenten.....	72
Abbildung 25: Auswertung der Aussagen .....	74
Abbildung 26: Servicequalität der Philologischen Bibliothek der Freien Universität 2011 .....	76
Abbildung 27: Dimensionen Gesamt.....	77

## 1 Einleitung und Gegenstand der Arbeit

Kernaufgaben von Bibliotheken ist es, Medien zu sammeln, zu erschließen, zu vermitteln und aufzubewahren. Mittlerweile genügt es für sie heute nicht mehr nur, die traditionellen Aufgaben zu erfüllen.

Mit dem Label „Ort hochwertiger Informationen“ für Bibliotheken allein lässt sich noch keine Qualität assoziieren. Eine zukunftsfähige Bibliothek ist vielmehr aufgefordert, die Wünsche und Anforderungen ihrer Nutzer<sup>1</sup> selbst in den Focus ihrer Arbeit zu stellen und ein umfangreiches Qualitätsbewusstsein für ihre Dienstleistungen zu entwickeln.

Unter dem Motto „Qualität ist nicht messbar, aber erreichbar“ bietet der Einsatz eines Qualitätsmanagement den Bibliotheken Möglichkeiten und Unterstützung bei der Umsetzung ständiger Verbesserungen, bei der Erreichung von Zielen und bei der Planung, das Beste mit den ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen herauszuholen. Darüber hinaus hilft das Qualitätsmanagement Bibliotheken, mögliche Mängel aufzuzeigen, um Verbesserungen durchzuführen.

Im Rahmen dieser Diplomarbeit werden Techniken vorgestellt, welche die Gestaltung von Abläufen zu verbessern und Problemlösungen in allen bibliothekarischen Bereichen zu finden, ermöglichen.

Im ersten Kapitel werden dafür die Weichen gestellt und die für diese Arbeit relevanten Fachtermini erläutert. Darunter fallen Definitionen der Begriffe Qualitätsmanagement und Qualitätstechniken ebenso, wie der Terminus Qualität im Allgemeinen. Weiterhin sind die Erläuterungen des Begriffs Dienstleistungsqualität und die Vorstellung des so genannten „Gap-Modell der Dienstleistungsqualität“ unabdingbar. Der Terminus Servicequalität wird einzeln erläutert, weil dieser synonym zu Dienstleistungsqualität verwendet wird.

---

<sup>1</sup> Nutzer und Kunde werden von der Autorin synonym verwendet.

Für die Erläuterungen wird zu allererst versucht, eine allgemein gültige Definition zu finden, bevor eine speziell auf den bibliothekarischen Bereich ausgelegte folgt.

Der zweite Abschnitt dieser Arbeit beschäftigt sich mit einzelnen Techniken. Im Focus stehen dabei ausgewählte Qualitätstechniken, die für die Autorin als besonders für den Bibliotheksbereich geeignet erscheinen. Dazu zählen das aus der Marktforschung stammende Verfahren „Mystery Shopping“ und die Evaluierung durch Fokusgruppen. Im Anschluss wird das Beschwerdemanagement erläutert, welches bereits als eine klassische Qualitätstechnik in Bibliotheken gilt. Als ein systematisches Instrument zur Qualitätsentwicklung erfolgt die Vorstellung der „Kollegialen Beratung“.

Der Abschluss dieses Abschnitts bildet, das in der Bundesrepublik Deutschland noch neuartige Messinstrument für die Servicequalität, LibQUAL+®.

Alle vorgestellten Techniken wurden entweder speziell für den bibliothekarischen Bereich entwickelt, oder haben sich bereits im praktischen Einsatz als empfehlenswert erwiesen. Jede dieser Qualitätstechniken wird ausführlich beschrieben und ihre Vorgehensweise erläutert. Ferner werden Eindrücke und Erfahrungen von bisherigen Einsätzen mit eingebracht.

Die Funktionsweise und Handhabung des LibQUAL+® Messinstruments wird mittels einer modifizierten Anwendungsform in der Philologischen Bibliothek der Freien Universität Berlin untersucht. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf die Erhebung der Servicequalität der Bibliothek.

Dargestellt werden nicht nur die Ergebnisse des Projekts, sondern auch die notwendigen Vorbereitungen und die Durchführung der modifizierten Form.

Abschließend erfolgt eine Beurteilung des für die Bundesrepublik Deutschland neuartigen Messinstruments unter Einbeziehung von Eindrücken und Erfahrungen vor Ort in der Freien Universität Berlin.

## 2 Grundlegende Fachtermini

Nachfolgend werden benötigte Fachtermini erörtert. Neben allgemeingültigen Definitionen werden speziell für den bibliothekarischen Bereich ausgelegte Abgrenzungen dargelegt.

### 2.1 Qualität

Um den Terminus Qualitätsmanagement zu definieren, ist es unerlässlich, vorab den zentralen Begriff Qualität näher zu beleuchten.

Der seit dem Altertum bekannte Begriff Qualität ist in aller Munde, doch eine einheitliche Definition gibt es bis heute nicht und wird es aller Voraussicht nach auch in Zukunft nicht geben. „Umgangssprachlich versteht man unter Qualität etwas Einzigartiges und Absolutes.“<sup>2</sup>

Qualität steht laut dem etymologischen Wörterbuch für Beschaffenheit, Wert und Güte. Er ist dem lateinischen Wort *qualitas*, welches für Beschaffenheit, Verhältnis und Eigenschaften steht, entlehnt.

In der internationalen Fachsprache des Qualitätsmanagement etablierte sich eine Definition, die von nationalen und internationalen Organisationen gleichermaßen festgelegt wurde. Demnach ist Qualität zu verstehen als

*„die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“*

*(DIN EN ISO 8402:1995).*

Im Laufe der Jahre erschien diese genormte Definition jedoch nicht mehr passend zu sein. Eine Weiterentwicklung der Begriffsbestimmung erfolgte mit der DIN EN ISO 9000:2000, die Qualität bezeichnete als

*„Vermögen einer Gesamtheit inhärenter Merkmale eines Produktes, Systems oder Prozesses, zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien. Anmerkung: Die Benennung „Qua-*

---

<sup>2</sup> Abelmann: Qualitätsmanagement (2005), S. 8

*lität“ darf zusammen mit Adjektiven wie schlecht, gut oder ausgezeichnet verwendet werden.“*

„Der Qualitätsbegriff wurde in der seit Dezember 2005 gültigen Begriffsnorm zum Qualitätsmanagement ISO 9000:2005-12 neu gefasst und ist nun definiert als

*„... Grad, in dem ein Satz inhärent Merkmale Anforderungen erfüllt“  
(DIN EN ISO 9000:2005).“<sup>3</sup>*

Die ständige Weiterentwicklung des Terminus Qualität durch die nationalen sowie internationalen Normungsinstitutionen zeigt deutlich, dass die Qualität an sich fortlaufend neue Anforderungen und Maßstäbe beansprucht. immer weiterentwickelt. Für Bibliotheken ist es daher unumgänglich, sich mit den Veränderungen auseinander zusetzen und entsprechend sich anzupassen.

In der Fachliteratur für den bibliothekarischen Bereich sind unter anderem die folgenden Definitionen für den zentralen Terminus aufzufinden:

*„Qualität ist Qualitätswahrnehmung und damit geprägt, wenn nicht sogar bestimmt, durch das Image einer Bibliothek und Informationseinrichtung.“<sup>4</sup>*

*„Was Qualität in Bibliotheken ist, das wird von der jeweiligen Institution selbst definiert.“<sup>5</sup>*

*„Qualität ist also zunächst, um im internationalen Sprachgebrauch zu bleiben: „fitness for purpose“.“<sup>6</sup>*

*Qualität ist die "Verbesserung der Dienstleistung am Kunden, d.h. die Schaffung größtmöglicher Kundenzufriedenheit. Kundenzufriedenheit kann definiert werden als der Grad der Erfüllung von Kundenanforde-*

---

<sup>3</sup> Bruhn: Qualitätsmanagement (2008), S. 34

<sup>4</sup> Hobohm: Qualität (2002ff.), Kap. 3.5.3, S. 1

<sup>5</sup> Wehr: Qualitätsmanagement (2002ff.), Kap. 2.3.3, S. 1

<sup>6</sup> Hobohm: Qualität und Management (2002ff.), Kap. 3.5.1, S. 1



*rungen bezogen auf die wahrgenommenen Merkmale einer Dienstleistung.“<sup>7</sup>*

*„Qualität ist in Bibliotheken abhängig von den jeweiligen Aufgaben und Zielgruppen und differiert unter anderem nach Bibliothekstyp und Größe.“<sup>8</sup>*

*„Qualität ist Eignung für den Zweck [...]. Der „Zweck“ einer Dienstleistung oder eines Produkts wird durch die Kunden definiert. Qualität ist weder ein isolierter noch der höchstmögliche Standard; sie wird von den Bedürfnissen der Klientel einer individuellen Institution bestimmt.“<sup>9</sup>*

Eine allgemeingültige Aussage gibt es nicht, dennoch Zielen alle Definitionen darauf ab, dass der Nutzer bestimmt, was Qualität ist. Er entscheidet darüber, wie gut oder schlecht etwas ist.

## **2.2 Qualitätsmanagement**

Mit dem Begriff Qualitätsmanagement verhält es sich ähnlich wie mit dem Terminus Qualität. Für das Qualitätsmanagement existiert gleichfalls keine festgelegte und allgemeingültige Definition.<sup>10</sup>

Qualitätsmanagement wurde in der DIN ISO Norm 9000:2000 noch definiert als:

*“aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zur Leitung und Lenkung einer Organisation bezüglich Qualität.*

*Anmerkung 1: Leitung und Lenkung bezüglich Qualität umfassen üblicherweise die Festlegung der Qualitätspolitik und von Qualitätszielen, die Qualitätsplanung, die Qualitätslenkung, die Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung“.*

---

<sup>7</sup> Georgy: Qualitätsmanagement (2007), S. 42

<sup>8</sup> Becker, C.: Qualitätsmanagement (2011), S. 10

<sup>9</sup> Poll / Boekhorst: Leistungsmessung (1998), S. 11

<sup>10</sup> Vgl. Becker, C.: Qualitätsmanagement (2011), S. 9

Die derzeit gültige DIN EN ISO 9000:2005 definiert Qualitätsmanagement als

*"Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität".*

Im Vordergrund des Qualitätsmanagement steht beispielsweise nicht, ob der Titel eines Mediums regelkonform in den Bibliothekskatalog aufgenommen wurde, sondern ob der Nutzer diesen und weitere für sich relevante Titel auch findet.<sup>11</sup>

Doch warum können Bibliotheken ein Qualitätsmanagement nicht entbehren?

Der Einsatz eines Qualitätsmanagements bietet den Bibliotheken Möglichkeiten und Unterstützung, ihre ständigen Verbesserungen umzusetzen, ihre jeweiligen Ziele zu erreichen und das Beste aus den ihr zur Verfügung stehenden Mitteln zu erzielen.<sup>12</sup>

Zudem hat das Qualitätsmanagement folgende Vorteile:

- „Bessere Steuerungsmöglichkeiten
- Transparenz der Ziele, Prozesse, Erfolge, Probleme
- Einbindung der Mitarbeiter erhöht Motivation
- Effektiver Einsatz der Ressourcen (weniger Reibungsverluste)
- Gesteigertes Image (in) der Kommune“<sup>13</sup>

Dass, es sich beim Qualitätsmanagement um eine Gesamtführungsaufgabe handelt, brachte Evelyn Bucholtz aus der Stadtbücherei Krefeld auf den Punkt:

*"Qualitätsmanagement ist keine Eintagsfliege, sondern bedeutet kontinuierliche Arbeit und ständige Kontrolle des Erreichten mit dem Ziel, die Dienstleistung zu verbessern. Qualitätsmanagement kann man nicht anordnen, es muss vom ganzen Team gelebt werden. Qualitätsmana-*

---

<sup>11</sup> Vgl. Hobohm: Qualität und Management (2002ff.), Kap. 3.5.1, S. 2

<sup>12</sup> Vgl. Bilo / Klug: Bibliotheken (2005) S. 452 und Vgl. auch Wehr: Qualitätsmanagement (2002ff.), Kap. 2.3.3, S. 3

<sup>13</sup> Wehr: Qualitätsmanagement (2002ff.), Kap. 2.3.3, S. 3

*gement bedeutet die Prüfung der Gebrauchseignung von Bibliotheksangeboten für die Nutzer und das nicht nachlassende Bestreben, zu erfahren, was wir für Sie und Ihn tun können."<sup>14</sup>*

### **2.3 Dienstleistungsqualität**

Um den Terminus Dienstleistungsqualität, oder auch Servicequalität, zu erläutern, ist zuerst eine Auseinandersetzung mit dem Terminus Dienstleistung notwendig.

Eine allgemeingültige Definition für den Begriff Dienstleistung gibt es nicht, jedoch ist sich eine Reihe von Besonderheiten erkennbar. Diese Merkmale sind entscheidend, um eine Abgrenzung von Dienstleistungen zu Sachgütern vorzunehmen.

Die drei entscheidenden Besonderheiten sind:

1. Immaterialität der angebotenen Leistungen,
2. Integration des Kunden,
3. Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion.

Immaterialität in diesem Sinne bedeutet, dass Dienstleistungen keine fassbaren Güter sind. „Im Amerikanischen ist [daher] der Ausspruch "Dienstleistungen kann man sich nicht auf den Fuß fallen lassen" durchaus geläufig."<sup>15</sup>

Die Integration des Kunden bezieht sich nicht nur auf seine Anwesenheit, sondern auch darauf, dass er an der Erbringung maßgeblich beteiligt ist und somit Einfluss auf die Dienstleistung nimmt.<sup>16</sup>

Mit der Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion wird klargestellt, dass Dienstleistungen nicht lagerfähig sind und in dem gleichen Augenblick, in welchem erstellt werden, verbraucht werden. Die Erstellung wird ausschließlich durch die Anwesenheit des Kunden angestoßen.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Büning / Klein: Kunde (2006), S. 642

<sup>15</sup> Hoeth: Qualitätstechniken (2002), S. 13

<sup>16</sup> Vgl. Hoeth: Qualitätstechniken (2002) S. 13 und Vgl. auch Kamiske / Brauer: Qualitätsmanagement (2008), S. 59f.

<sup>17</sup> Vgl. Hoeth: Qualitätstechniken (2002) S. 13 und Vgl. Kamiske / Brauer: Qualitätsmanagement (2008), S. 60

Nachdem die drei Besonderheiten von Dienstleistungen näher beleuchtet wurden, lässt sich nach Hoeth zusammenfassend die folgende Definition aufstellen:

*„Dienstleistungen sind immaterielle Güter, die von personellen oder materiellen Leistungsträgern an externen Faktoren (Personen oder deren Verfügungsobjekten) erbracht werden.“<sup>18</sup>*

Bei gemeinsamer Betrachtung der Termini Qualität und Dienstleistung ist laut Bruhn die folgende Definition ableitbar:

*„Dienstleistungsqualität ist die Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit einer primär intangiblen und der Kundenbeteiligung bedürftigen Leistung gemäß den Kundenerwartungen auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen. Sie bestimmt sich aus der Summe der Eigenschaften bzw. Merkmale der Dienstleistung, bestimmten Anforderungen gerecht zu werden.“<sup>19</sup>*

Speziell auf den Servicebereich, und somit auch auf den bibliothekarischen Bereich abgestimmt, definieren Zeithaml, Parasuraman und Berry Dienstleistungsqualität wie folgt:

*„Servicequalität, wie von Kunden wahrgenommen, kann [...] definiert werden als das Ausmaß der Diskrepanz zwischen den Erwartungen und Wünschen der Kunden und ihren Eindrücken von der tatsächlichen Leistung.“<sup>20</sup>*

Auch Calvert beschreibt Dienstleistungsqualität als den Unterschied zwischen den Erwartungen und der wahrgenommenen Leistung.<sup>21</sup>

Eine Studie von Zeithaml, Parasuraman und Berry ergab darüber hinaus, dass Kunden ihre Erwartungen in fünf Dimensionen einteilen. Die nachfol-

---

<sup>18</sup> Hoeth: Qualitätstechniken (2002), S. 14

<sup>19</sup> Bruhn: Qualitätsmanagement (2008), S. 38

<sup>20</sup> Zeithaml / Parasuraman / Berry: Qualitätsservice (1992), S. 32

<sup>21</sup> Vgl. Calvert: International (2001), S. 732

gende Abbildung gibt sowohl darüber Aufschluss, um welche Dimensionen es sich handelt, als auch wie diese von den Kunden gewichtet werden.<sup>22</sup>

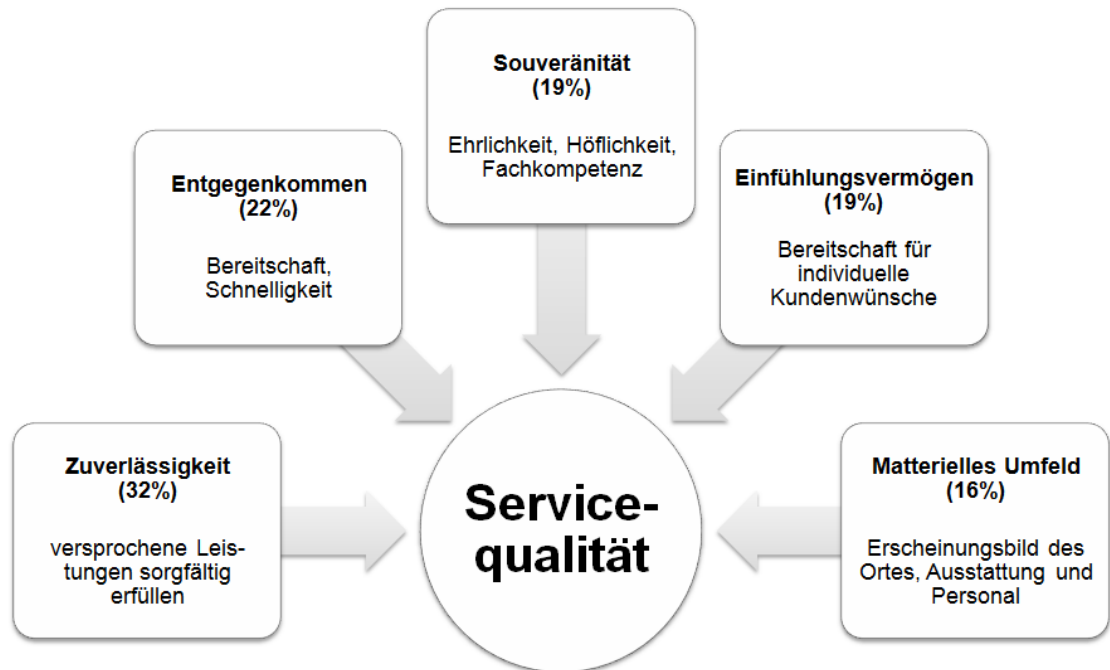


Abbildung 1: Qualitätsdimensionen

## 2.4 Gap-Modell der Dienstleistungsqualität

Für eine Betrachtung von Dienstleistungen im Kontakt zwischen Nutzer und Bibliothek, empfiehlt sich ein Blick auf das Gap-Modell der Dienstleistungsqualität.

„Seine Besonderheit liegt in der genauen Darstellung der Lücken, die in der Kommunikation sowohl zwischen den innerbetrieblichen Bereichen als auch zwischen Unternehmen und Kunden entstehen können und zu erheblichen Qualitätsproblemen führen können.“<sup>23</sup>

In der nachfolgenden Abbildung des Gap-Modells werden nicht nur die einzelnen Lücken, in der Fachliteratur Gap genannt, der Dienstleistungsqualität

<sup>22</sup> Vgl. Zeithaml / Parasuraman / Berry: Qualitätsservice (1992) S. 43 und Vgl. auch Zeithaml / Parasuraman: Service Quality: (2004), S. 1-4

<sup>23</sup> Brunner: Qualität (2010), S. 36

aufgezeigt, sondern auch eine Zweiteilung der Ebenen Dienstleister und Kunde.

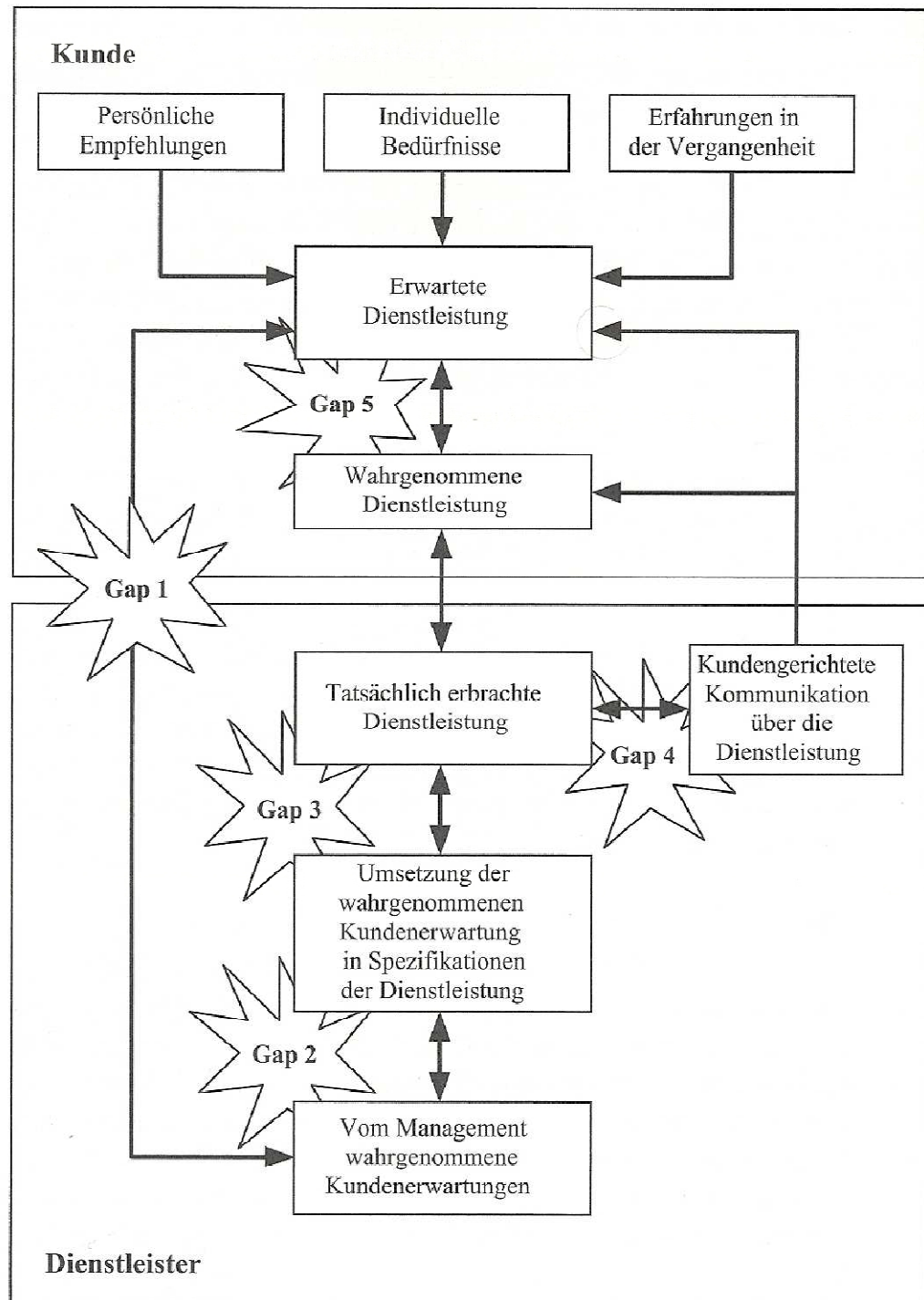


Abbildung 2: Gap-Modell der Dienstleistungsqualität<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Kamiske / Brauer: Qualitätsmanagement (2008), S. 64

Schon beim ersten Gap, der Diskrepanz zwischen den Kundenerwartungen und deren Wahrnehmung durch das Management, wird deutlich, dass bereits bei der Erfassung der Kundenwünsche Probleme entstehen. Von den Beteiligten unterschiedlich ausgelegte Dimensionen sind dafür die Ursache.

Dass weitere Schwierigkeiten bei der Weitergabe der erfassten Kundenwünsche in die internen Unternehmensvorgaben auftreten, zeigt das zweite Gap. Hier wird die Wahrnehmung der Kundenerwartungen durch das Management und die anschließende Umsetzung der Spezifikationen aufgezeigt. Die Gründe liegen ebenso bei den beteiligten Mitarbeitern, vielmehr bei ihrer Einstellung zum Erstellungsprozess der Dienstleistung.

Die Unstimmigkeit zwischen den Spezifikationen der Dienstleistungsqualität und der tatsächlich erbrachten Dienstleistung wird in Gap drei sichtbar. Ausschlaggebend für die Diskrepanz sind der Einfluss von technischen Gegebenheiten, nicht beeinflussbare Bedingungen des Umfelds und spezifische Kontrollmechanismen.

Die Folgen von oft ungenügend abgewogenen Werbebotschaften der Unternehmen an die Kunden sowie von klaren horizontalen Kommunikationen innerhalb des Unternehmens werden im vierten Gap des Modells deutlich. Die Lücke zeigt auf, dass den Kunden häufig mehr versprochen wird, als das Unternehmen Möglichkeiten besitzt.

Die fünfte Lücke ist in der Fachliteratur als die entscheidende Lücke definiert. Sie stellt die Abweichung zwischen der Kundenerwartung im Hinblick auf Dienstleistungen und deren letztendliche Wahrnehmung der Dienstleistungen dar. Das entscheidende Gap ist das Resultat der Gaps eins bis vier und demonstriert, worauf es bei Dienstleistungen ankommt: „Der Kunde bestimmt was Qualität ist.“<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Für die Beschreibungen der Gaps eins bis fünf Vgl. Hoeth: Qualitätstechniken (2002), S. 18f. und Vgl. Kamiske / Brauer: Qualitätsmanagement (2008), S. 63-65

Aufgrund der Subjektivität des Qualitätsbegriffs und durch das individuelle Qualitätsverständnis ist Dienstleistungsqualität auch als „das, was der Kunde dafür hält“ definierbar.<sup>26</sup>

Grundsätzlich kann das Gap-Modell „als Orientierungshilfe für die gezielte Analyse und die folgende Beseitigung inner- und überbetrieblicher Schwachstellen anhand der aufgezeigten Lücken dienen“<sup>27</sup>.

## 2.5 Qualitätstechniken

Der erste Bereich der vorliegenden Diplomarbeit nimmt die Beschreibung von Qualitätstechniken, die für den Einsatz im bibliothekarischen Bereich geeignet sind, ein. Aus diesem Grund wird der Terminus Qualitätstechnik nachfolgend näher beleuchtet.

Im Gegensatz zu den Begrifflichkeiten Qualität und Qualitätsmanagement wird der Terminus Qualitätstechnik nicht in der internationalen Begriffsnorm DIN EN ISO 9000 definiert. In der Fachliteratur wird er unterschiedlich verwendet.

Nach Kamiske und Brauer zeichnen sich „Qualitätstechniken [...] durch strukturiertes, systematisches Vorgehen zur Verringerung der Komplexität aus und unterstützen die operative Umsetzung des Qualitätsmanagements“.<sup>28</sup> Sie sind „ein Oberbegriff für die Gesamtheit der Methoden (=Verfahren) und Instrumente (=Werkzeuge), die auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements eingesetzt werden. Eine eindeutige Trennung [...] erscheint nicht immer möglich, gelegentlich werden diese beiden Begriffe [daher] auch synonym verwendet.“<sup>29</sup>

Da Qualitätstechniken branchenunabhängig sind, leisten sie nicht nur für produzierende Unternehmen einen erheblichen Nutzen, sondern auch den Dienstleistern.

---

<sup>26</sup> Vgl. Hoeth: Qualitätstechniken (2002) S. 19f.

<sup>27</sup> Hoeth: Qualitätstechniken (2002), S. 20

<sup>28</sup> Kamiske / Brauer: Qualitätsmanagement (2008), S. 222

<sup>29</sup> Kamiske / Brauer: Qualitätsmanagement (2008), S. 222



Das klassische Einsatzgebiet von Qualitätstechniken "sind die Qualitätssicherung und das Qualitätsmanagement"<sup>30</sup>, wo sie zur verbesserten Gestaltung von Abläufen führen und gezielte Problemlösungen in allen betrieblichen Bereichen unterstützen.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Theden / Colsman: Qualitätstechniken (2005), S. 7

<sup>31</sup> Vgl. Kamiske und Brauer 2008 S. 224

### **3 Qualitätstechniken für den bibliothekarischen Einsatz**

Dieses Kapitel widmet sich den Qualitätstechniken, die als besonders geeignet für den Einsatz in Bibliotheken scheinen. Alle vorgestellten Techniken sind bereits erprobt und haben sich in der Praxis als tauglich erwiesen.

#### **3.1 Mystery Shopping**

##### **3.1.1 Beschreibung**

„Nur durch den Kunden selbst kann ein Qualitätsurteil abgegeben werden.“<sup>32</sup>

Um Bewertungen aus Kundensicht zu erhalten, bietet sich der Einsatz des Mystery Shopping an.

Das Mystery Shopping stellt eine Methode dar, die eine objektive und kundenorientierte Bewertung der Qualität ermöglicht. Von verdeckten Testkäufern werden verschiedene Dienstleistungen in Anspruch genommen, um diese direkt im Anschluss zu bewerten. Insbesondere werden die Art der Beratung durch das Personal und die physische Umgebung des Kundengesprächs beurteilt.<sup>33</sup>

Warmuth und Weinhold definieren Mystery Shopping als „die verdeckte Informationsgewinnung hinsichtlich der Qualität jedes Kontaktes eines Unternehmens, einer Organisation mit ihren Konsumenten.“<sup>34</sup> Als ein Verfahren systematischer Beobachtungen um „kritische“ Momente in der Bibliothek aufzudecken, wird Mystery Shopping von Hobohm beschrieben.<sup>35</sup>

Nach Bruhn eignet sich das Instrument zur Durchleuchtung von Kundenwahrnehmung in Bezug auf die Dienstleistungsqualität gleichermaßen, wie zur Erfassung von qualitativen Informationen, z.B. der Freundlichkeit, und quantitativen Informationen, z.B. Wartezeiten.<sup>36</sup> Grundsätzlich ist die Mystery

---

<sup>32</sup> Weng: Mystery (2002ff.), S. 27

<sup>33</sup> Vgl. Weng: Mystery (2002ff.), S. 27

<sup>34</sup> Warmuth / Weinhold: Kunde (2005), S. 18

<sup>35</sup> Vgl. Hobohm: Qualitätstechniken (2002ff.), S. 2

<sup>36</sup> Vgl. Bruhn: Qualitätsmanagement (2008), S. 135 und Vgl. auch Bruhn: Qualitätsmanagement (2008), S. 347

Shopping Methode für die Bewertung aller Schnittstellen zwischen Nutzer und Bibliothek einsetzbar.

Mit Hilfe von verdeckten Testkäufen lässt sich ebenso ermitteln, ob und inwieweit die von den Bibliotheken angestrebten Qualitätsstandards erfüllt werden.<sup>37</sup>

Ursprünglich wurde das Mystery Shopping für den Einzelhandel entwickelt, um Verkaufsgespräche zu bewerten. Bevor die Methode in den 1990er Jahren auch in Bibliotheken Einzug erhielt, wurde sie unter anderem in Wirtschaftsbereichen, in der Finanz- und Versicherungsbranche und dem Tourismus eingesetzt.<sup>38</sup> Auch heute noch findet Mystery Shopping vorwiegend in den öffentlichen Bibliotheken Anwendung. Im wissenschaftlichen Bibliotheksbereich haben sich bisher erst wenige Bibliotheken, wie z.B. die Bibliothek der University of Wollongong (Australien) und die Bibliothek der University of Westminster (Großbritannien), beteiligt.<sup>39</sup> Zu den Vorreiterländern im Hinblick auf die Anwendung zählen unter anderem die USA, Neuseeland, Kanada, Australien und Skandinavien.

In Deutschland gewann Mystery Shopping erst in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung.<sup>40</sup> Eingesetzt wurde die Technik bisher beispielsweise in der Zentralbibliothek Mannheim, in den Stadtbibliotheken Gütersloh und Berlin-Mitte, sowie in der Münchener Stadtbibliothek Am Gassteig. Über positive Erfahrungen mit dem Instrument wird im Praxisbericht von Barz<sup>41</sup> und der Stadt Mannheim berichtet.

Im Zentrum der Anwendung des Mystery Shopping stehen hauptsächlich „die Optimierung von Prozessen, Verbesserung des Verhaltens von Mitarbeitern gegenüber ihren Kunden sowie Benchmarking mit vergleichbaren Einrichtungen“<sup>42</sup>. Die Einsatzfelder reichen von der Bewertung der „Qualität des physi-

---

<sup>37</sup> Vgl. Weng: Kunde (2010), S. 9 und Vgl. auch Abelmann: Qualitätsmanagement (2005), S. 130

<sup>38</sup> Vgl. Weng: Mystery (2002ff.), S. 26f.

<sup>39</sup> Vgl. Weng: Kunde (2010), S. 29

<sup>40</sup> Vgl. Weng: Mystery (2002ff.), S. 28

<sup>41</sup> Vgl. Barz: Qualitative (2007), S. 145 - 158

<sup>42</sup> Wenig: Mystery (2002ff.), S. 29 und Vgl. auch Unterkircher: Mystery ([2009]), S. 57

schen Bibliotheksangebots – etwa das Vorfinden attraktiver Medien, moderner IT-Ausstattung oder angenehmer Aufenthaltsmöglichkeiten – ebenso [...] [, wie die Beurteilung der] Qualität bibliothekarischer Dienstleistungen“<sup>43</sup>.

Der Blickwinkel von außen durch kundenorientierte Testkäufer zeigen nicht nur die einzelnen Schwachstellen auf, sondern geben konkrete Anregungen und Hinweise zur Serviceverbesserung. Darüber hinaus ist Mystery Shopping „ein gutes Mittel gegen Betriebsblindheit und eine Möglichkeit, Kunden zu halten und Betriebsabläufe zu verbessern“<sup>44</sup>.

"Als nachgeordnetes Ziel, das eher dem Dienstleistungsmarketing zugeordnet ist, kann Mystery Shopping auch als Außendarstellung einer Institution dienen. Mit der Veröffentlichung der Ergebnisse signalisiert die Leitung, dass sie sich an den Qualitätsvorstellungen ihrer Kunden orientiert.“<sup>45</sup>

Alternativ wird Mystery Shopping in der Fachliteratur auch als Testkauf, Silent Shopper, Mystery Research oder Mystery Customer bezeichnet. Da in Bibliotheken vorrangig nichtkommerzielle Dienstleistungen mit diesem Verfahren bewertet werden, scheint die Bezeichnung Mystery Customer oder im Deutschen Testkunde bzw. Testnutzer für den Bibliotheksbereich passender.<sup>46</sup>

### **3.1.2 Vorgehensweise**

Die Anwendung der Mystery Shopping Methode ist recht einfach und liefert bei regelmäßiger Durchführung repräsentative Aussagen zur wahrgenommenen Dienstleistungsqualität.

In der nachfolgenden Grafik sind die einzelnen Schritte des Mystery Shopping skizziert.

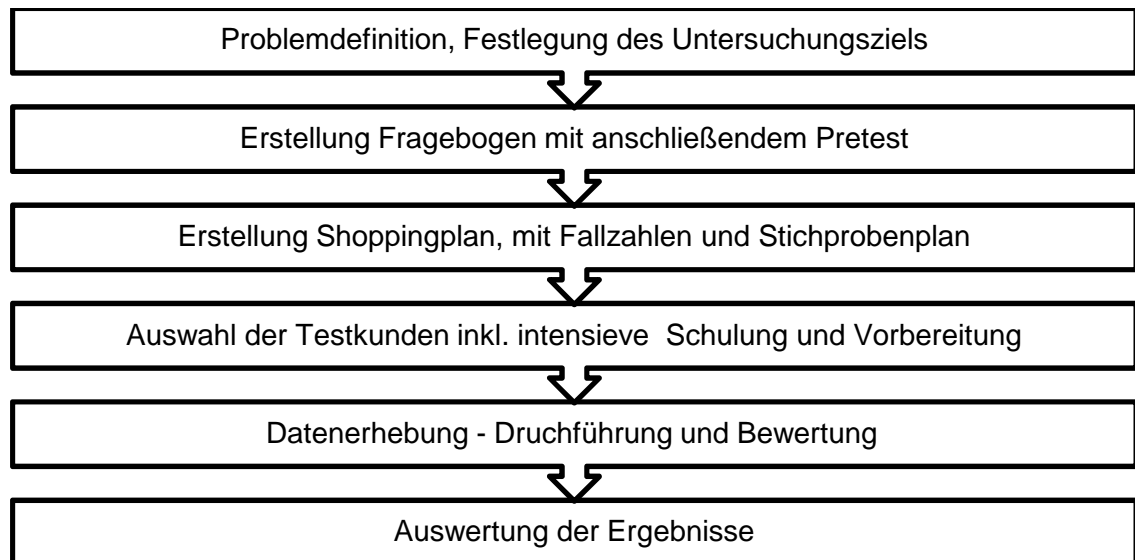
---

<sup>43</sup> Weng: Mystery (2002ff.), S. 28-29

<sup>44</sup> Vogt: Kundenzufriedenheit (2004), S. 29

<sup>45</sup> Weng: Mystery (2002ff.), S. 28

<sup>46</sup> Weng: Mystery (2002ff.), S. 27



**Abbildung 3: Ablauf Mystery Shopping**

Vor Beginn der Durchführung ist es, wie bei jeder Untersuchung, notwendig, das Problem mit konkreten Bestimmungen zum Untersuchungsziel zu definieren. Hilfestellungen sollen dabei die folgenden fünf Fragen leisten.

1. Was gibt Anlass für eine Qualitätsmessung?
2. Was soll gemessen werden?
3. Warum ist hierfür insbesondere die Kundenperspektive aufschlussreich?
4. Wozu sollen die Ergebnisse genutzt werden, was soll aus ihnen folgen?
5. Wird Mystery Shopping in Ergänzung zu anderen Erhebungsmethoden wie Kundenbefragungen eingesetzt?<sup>47</sup>

Wenn das Untersuchungsziel erst einmal klar abgegrenzt ist, erfolgt die Herleitung der Beobachtungskriterien und die Zusammenfassung in einem Fragebogen.

Bei der Erstellung des Fragebogens ist es wichtig, darauf zu achten, dass dieser möglichst klar strukturiert, die Bewertungsskala eindeutig und die Anzahl der Fragen und Beobachtungskriterien nicht zu umfassend sind. Nur so

<sup>47</sup> Weng: Mystery (2002ff.), S. 19

ist es den Testern vor Beginn des Testkaufs möglich, sich die Fragen einzuprägen und den Fragebogen direkt nach dem Kauf auszufüllen.

Vor der Verwendung des Fragebogens sollte der Bogen einen Pretest durchlaufen. Auf diese Weise ist es möglich, Schwachstellen in Bezug auf seine Verständlichkeit und der praktischen Umsetzung aufzudecken. „Je gewissenhafter der Pretest und dessen Auswertung durchgeführt wird, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit des Scheiterns der eigentlichen Teststudie.“<sup>48</sup>

Das Festlegen der Testfilialen und Zweigstellen und der Durchführungshäufigkeit, sind unentbehrlich. Diese und die Zeiten der Testbesuche, z.B. an welchen Wochentagen oder Tageszeiten, in welchen die jeweilige Bibliothek besonders stark von Nutzern frequentiert wird, werden in einen Shoppingplan eingetragen. Darüber hinaus werden in diesem Plan die Anzahl der Tester sowie die Durchführungshäufigkeit hinsichtlich jeden einzelnen Tester festgehalten.

Ein besonderes Augenmerk ist auf die Auswahl der Mystery Customer zu legen. Ihre wichtigste Anforderung besteht darin, von den Mitarbeitern unentdeckt zu bleiben. Dafür sollte der Tester möglichst gut der typischen Kundengruppe der jeweiligen Bibliothek entsprechen. Obwohl Spezialisten und Bibliotheksmitarbeiter anderer Einrichtungen besonders gut geeignet scheinen, repräsentieren diese nicht den normalen Bibliothekskunden. Darüber hinaus besteht bei den Mitarbeitern die Gefahr der Betriebsblindheit. Die realen Bibliotheksnutzer oder professionelle Tester von Marktforschungsagenturen sind für einen Testkauf wie geschaffen.

Die ausgewählten Tester benötigen eine intensive Vorbereitung für ihre Aufgabe. Dazu gehören Rollenspiele, in denen die Situationen simuliert werden und spezielle Schulungen. In den Schulungen für die Tester sollten Kompo-

---

<sup>48</sup> Unterkircher: Mystery ([2009]), S. 71

nenten wie das Studienziel, die Rolle als Tester und Nutzer, sowie Hintergrundwissen verankert sein.<sup>49</sup>

Nachdem im Vorfeld alle Rahmenbedingungen festgelegt wurden, kann das eigentliche Mystery Shopping beginnen. Die Testkunden nehmen verdeckt Dienstleistungen in Anspruch und erfassen ihre Bewertungen direkt im Anschluss in den dafür vorgesehenen Fragebogen.

Im nächsten Schritt werden die Fragebögen ausgewertet und die Ergebnisse interpretiert. Im Gegensatz zu anderen Methoden liefert das Mystery Shopping Verfahren konkrete Hinweise zu den Stärken und Schwächen einer Dienstleistung. Im Anschluss daran lassen sich Handlungsempfehlungen für Optimierungen ableiten.

Zusätzlich zu der Möglichkeit der persönlichen Testbesuche ist Mystery Shopping über andere Kommunikationswege, wie Mystery Calling, Mystery E-Mailing und Mystery Letters, einsetzbar.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Vgl. Weng: Mystery (2002ff.), S. 35 und Vgl. auch Unterkircher: Mystery ([2009]), S. 66-68

<sup>50</sup> Weng: Kunde (2010), S. 27 und Vgl. auch Abelmann: Qualitätsmanagement (2005), S.

Ein Beispiel für einen Mystery Shopping Fragebogen zeigt die nachfolgende Abbildung.

<b>Mystery-Shopping- Fragebogen</b>						
<b>Mystery Shopper:</b>						
Filiale:						
Wochentag:						
Uhrzeit:						
<b>Bewertung</b>						
1 = sehr gut/ trifft voll zu						
2 = gut/ trifft zu						
3 = befriedigend/ trifft eher zu						
4 = ausreichend/ trifft eher nicht zu						
5 = mangelhaft/ trifft nicht zu						
6 = ungenügend/ trifft gar nicht zu						
<b>Fragen / Informieren</b>						
Wie deutlich signalisierte die Auskunftsperson (z.B. durch Blickkontakt), dass sie ansprechbar ist?	1	2	3	4	5	6
Bemerkungen:						
Wie freundlich war die Auskunftsperson während des Gesprächs zu Ihnen?	1	2	3	4	5	6
Bemerkungen:						
Mussten Sie warten?	ja			nein		
Wenn ja, wie angemessen fanden Sie die Wartezeit?	1	2	3	4	5	6
Bemerkungen:						
Fanden Sie die Zeit, die sich die Auskunftsperson (evtl. trotz Andrang) für jeden Kunden genommen hat, angemessen?	1	2	3	4	5	6
Bemerkungen:						
Hat die Auskunftsperson Ihr Anliegen gleich richtig verstanden?	ja			nein		
Wenn ja, hat sich die Auskunftsperson bemüht (z.B. durch gezieltes Nachfragen), Ihr Anliegen richtig zu verstehen?	1	2	3	4	5	6
Bemerkungen:						
Hatten Sie den Eindruck, die Auskunftsperson sucht in ausreichend vielen Informationsquellen?	1	2	3	4	5	6
Bemerkungen:						

Abbildung 4: Mystery Shopping Fragebogen<sup>51</sup>

<sup>51</sup> Weng: Mystery (2002ff.), S. 38



## 3.2 Fokusgruppeninterview / Fokusgruppendifkussion

### 3.2.1 Beschreibung

Das Fokusgruppeninterview ist eine spezielle Form von Gruppendifkussionen und stammt ursprünglich aus der klassischen Marktforschung. Es wird vorwiegend im anglo-amerikanischen Raum angewandt und dort in Bibliotheken unter anderem als qualitative Methode der Kundenbefragung genutzt.<sup>52</sup>

Mit dem Einsatz von Fokusgruppen sind Bibliotheken in der Lage, Informationen über die Meinungen und Erfahrungen ihrer Nutzer hinsichtlich bestimmter Dienstleistungen oder der Qualität im Allgemeinen zu ermitteln.<sup>53</sup> Darüber hinaus bietet der direkte Kontakt zum Kunden die Möglichkeit, mehr über die Ursachen für das Qualitätsempfinden zu erfahren. In vielen Fällen erhalten Bibliotheken auf diese Weise sogar mehr Informationen, als sie ursprünglich hinterfragt haben. Dieses Phänomen ist auf die Aktivität und Interjektion der Gruppe zurück zu führen.<sup>54</sup>

Im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit bieten sich Diskussionsthemen „zur allgemeinen Zufriedenheit mit den Bibliotheksleistungen wie Freundlichkeit des Personals, rascher Service oder Öffnungszeiten“<sup>55</sup> hervorragend an. Grundsätzlich können und sollten Fokusgruppen immer dann zur Anwendung kommen, wenn es wichtig erscheint, „mit den Nutzern ins Gespräch zu kommen, um Meinungen und Bewertungen zu hören“<sup>56</sup>.

Fokusgruppeninterviews haben nicht nur den Vorteil, dass sie anderen Instrumenten gegenüber kostengünstiger und schneller sind, sondern bringen zudem neue Impulse und Blickwinkel in die Köpfe der Bibliothekare.<sup>57</sup> Aber mit dieser Technik sind nur Entwicklungen und eine bessere Anpassung an die Wünsche der Nutzer erzielbar, wenn die Durchführung von Fokusgruppen regelmäßig erfolgt.

---

<sup>52</sup> Vgl. Vogt: Kundenzufriedenheit (2004), S. 20

<sup>53</sup> Vgl. Von Seggern: focus group (2003), S. 272

<sup>54</sup> Vgl. Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1914

<sup>55</sup> Vogt: Kundenzufriedenheit (2004), S. 20

<sup>56</sup> Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1913

<sup>57</sup> Vgl. Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1914

Gläser beschreibt Fokusgruppeninterviews in ihrem Erfahrungsbericht als sehr erfolgreich und motivierend, weil durch die Gruppendynamik zusätzliche und unerwartete Aspekte in die Diskussion einfließen. Sie berichtet außerdem davon, dass sich Bibliotheken mehr noch als bei anderen Methoden der Kritik der Nutzer stellen müssen.<sup>58</sup>

Zeithaml, Parasuraman und Berry erzählen, dass die Teilnehmer über „ihre Erwartungen, Prioritäten und Erfahrungen, über erstklassige, gute erträgliche und lausige Qualität, über Merkmale von Dienstleistungen und von Personen, die Dienste leisten“<sup>59</sup>, sprachen.

### **3.2.2 Vorgehensweise**

Zu Beginn der Planungsphase ist der Forschungsgegenstand, welcher mit Hilfe der Fokusgruppen untersucht werden soll, zu definieren. Zusammen mit der Festlegung der Themenschwerpunkte ist es ratsam, gleichzeitig einen Diskussionsleitfaden zu entwickeln, so dass die Fokusgruppe in die vorgesehene Richtung gelenkt werden kann.

Der Fragenkatalog sollte nicht mehr als zehn bis zwölf Fragen umfassen, welche idealerweise logisch aufeinander aufgebaut sind, so dass eine Interviewdauer von 90 bis 120 Minuten nicht überschritten wird.<sup>60</sup> Es bietet sich an, das Interview mit einer Eröffnungsfrage zu beginnen. Im Anschluss sind jeweils ein bis zwei Hinführungs- und Überleitungsfragen und bis zu fünf Schlüsselfragen empfehlenswert. Abschließend werden den Diskussionsmitgliedern ein bis zwei Schlussfragen gestellt

Eine Fallzahl- und Stichprobenbestimmung ist bei Einsatz dieser Methode nicht nötig. Stattdessen gilt, dass „so viele Gruppen einberufen werden, bis keine neuen Argumente oder Thesen mehr auftauchen“<sup>61</sup>.

---

<sup>58</sup> Vgl. Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1919

<sup>59</sup> Zeithaml / Parasuraman / Berry: Qualitätsservice (1992), S. 31

<sup>60</sup> Vgl. Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1914

<sup>61</sup> Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1915

In den nächsten Planungsabschnitten werden der Moderator und die Gruppenmitglieder ausgewählt, sowie Zeit und Ort für die Diskussion bestimmt. Eine sorgfältige Auswahl des Gruppenmoderators kann für den Verlauf der Diskussion entscheidend sein. Egal, ob ein Bibliotheksmitglied oder ein professioneller Moderator für die Fokusgruppendifkussion eingesetzt wird, ist vorab zu entscheiden, da jeweils Vorzüge und Nachteile bestehen.

Übernimmt ein Mitglied aus der eigenen Bibliothek diese Funktion, ist es für die Bibliothek zwar kostengünstiger, aber für die Offenheit und Unbefangenheit während der Diskussion ist es unter Umständen nicht fördernd. Außerdem besteht die Gefahr, dass der Mitarbeiter es nicht versteht, mit aufkommender Kritik objektiv umzugehen.

Was jedoch für den eigenen Mitarbeiter und gegen einen professionellen Moderator spricht, ist die wegfallende weitläufige Einführung in die Bibliothek und den Untersuchungsgegenstand. Darüber hinaus verfügen Bibliotheken oftmals nicht über die notwendigen finanziellen Mittel, um einen professionellen Moderator zu engagieren.

Als Alternative zum eigenen Mitarbeiter und zum professionellen Moderator empfiehlt Vogt einen Kollegen aus einer anderen Bibliothek.<sup>62</sup> Der Einsatz von Kollegen aus anderen Servicedienstleistungsunternehmen ist ebenfalls denkbar. Grundvoraussetzungen für den Moderator sind entsprechende Kenntnisse über Moderationstechniken und die Einhaltung seiner neutralen Rolle. Die Hauptaufgaben eines Moderators sind das Dirigieren, das Zuhören und das Überwachen der Diskussion.<sup>63</sup>

Mindestens genauso bedeutsam, wie die Auswahl des Moderators, ist die Zusammenstellung der Teilnehmer. Eine Fokusgruppe sollte aus sechs bis zwölf Personen bestehen.<sup>64</sup> Bei der Auswahl ist es enorm wichtig, dass die Gruppe möglichst homogen ist. Besondere Sorgfalt ist dabei auf die soziodemographischen Faktoren zu legen.

---

<sup>62</sup> Vgl. Vogt: Kundenzufriedenheit (2004), S. 21

<sup>63</sup> Vgl. Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1914

<sup>64</sup> In der amerikanischen Literatur wird die Teilnehmerzahl von Fokusgruppen sogar auf nur sechs bis acht Personen festgelegt. Vgl. Vogt: Kundenzufriedenheit (2004), S. 21

Für die Auswahl der Teilnehmer gibt es keine besonderen Vorgaben. Möglichkeiten, Personen für die Teilnahme an Fokusgruppendifkussionen auf freiwilliger Basis zu gewinnen, sind z.B. das Aushängen von Plakaten oder eine direkte persönliche Ansprache. Eine weitere Option ist die gezielte oder zufällige Auswahl über die Benutzerkartei.

Durchgeführt werden sollten die Diskussionen in einem geräumigen Raum, in welchem eine angenehme Gesprächsatmosphäre herrscht und keine Geräusche von außen einwirken. Um den Teilnehmern die Kommunikation untereinander zu erleichtern, bietet es sich an, Namensschilder vorzubereiten, jedoch damit noch keine Sitzordnung festzulegen.

Wie bei jeder Methode ist ein Pretest vorzunehmen. Auf diese Weise kann sich der Moderator nicht nur auf die Gesprächssituation einstimmen, sondern auch die Tauglichkeit der Fragen sowie des Leitfadens insgesamt prüfen. Zudem hat der Moderator die Möglichkeit, ein Gefühl für die zur Verfügung stehende Zeit zu entwickeln.<sup>65</sup>

Um nach der Diskussion die Auswertung zu vereinfachen, sind die Fokusgruppendifkussionen auf einem Tonband oder mit einer Videokamera aufzuzeichnen. Für eine gute Tonqualität benötigen alle Teilnehmer sowie der Moderator Mikrofone.

Nach dem die Diskussionsrunde abgeschlossen ist, werden die Ergebnisse mit Hilfe der Aufzeichnungen schriftlich festgehalten. Aus den behandelten Themen werden Kategorien gebildet, um damit die Aussagen der Teilnehmer einzuordnen und zu bündeln. Auch wenn die geringe Anzahl der Befragten keine repräsentative Größe für die Messung der Qualität ergibt, lassen sich in den Ergebnissen bereits Schwerpunkte, Trends und deren Motive erkennen. Schon bei der Auswertung ist es möglich, erste Empfehlungen für die Bibliothek heraus zu arbeiten.

---

<sup>65</sup> Vgl. Gläser / Kranz / Lück: Fokusgruppeninterviews (1998), S. 1916

Fokusgruppendifkussionen dienen vorrangig dazu, Meinungen und Bewertungen direkt von den Nutzern zu hören. Mit Hilfe der Ergebnisse können Bibliotheken ihre Angebote optimaler auf die Benutzerwünsche ausrichten. Um die langfristige Entwicklung im Auge zu behalten, sind Fokusgruppendifkussionen in regelmäßigen Abständen zu wiederholen.

Bibliotheken können Fokusgruppen nicht nur im Bereich ihres Qualitätsmanagements einsetzen, sondern auch als Element der Öffentlichkeitsarbeit. Mit Hilfe dieser Methode wird die Bereitschaft zu Gesprächen zwischen der Bibliothek und ihren Nutzern signalisiert.

Die folgende Checkliste wurde von der Autorin als Leitfaden erstellt.

<p><b><u>Checkliste zur Umsetzung einer Fokusgruppe</u></b></p> <p><u>Vor der Durchführung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Forschungsgegenstand</li><li><input type="checkbox"/> Fragenkatalog mit 10 bis 12 Fragen</li><li><input type="checkbox"/> Diskussionsleitfaden erstellen</li><li><input type="checkbox"/> Moderator auswählen</li><li><input type="checkbox"/> Gruppenteilnehmer gewinnen</li><li><input type="checkbox"/> Ort, Raum und Zeitpunkt festlegen</li><li><input type="checkbox"/> angenehme Raumatmosphäre schaffen (Getränke und Imbiss)</li><li><input type="checkbox"/> Technik für Ton- bzw. Videomitschnitt organisieren (Mikrofon, Videokamera)</li></ul> <p><u>Nach der Durchführung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Verschriftlichung der Mitschnitte</li><li><input type="checkbox"/> Auswertung der Ergebnisse</li><li><input type="checkbox"/> Empfehlungen herausarbeiten</li></ul>
--

Abbildung 5: Checkliste Fokusgruppen

### 3.3 Beschwerdemanagement

#### 3.3.1 Beschreibung

Das Beschwerdemanagement hat sich im Laufe der Jahre zu einer klassischen Qualitätstechnik im bibliothekarischen Bereich etabliert. Es zählt zu den qualitativen Methoden und „gilt als aussagekräftige Möglichkeit, Kundenmeinungen zu sammeln“<sup>66</sup>.

Obwohl mit der Methode kein Anspruch auf umfassende Ergebnisse besteht, lassen sich mit ihrer Anwendung punktuelle Schwachstellen aufdecken.<sup>67</sup>

„Da Beschwerden zudem sehr konkrete Problemschilderungen und Lösungsvorschläge enthalten, liefern sie für die Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen häufig weit wertvollere Hinweise als die Ergebnisse von Zufriedenheitsbefragungen“<sup>68</sup>.

Die Grundlage für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement liegt in der Motivierung der Mitarbeiter, dass Beschwerden als Möglichkeiten zur Weiterentwicklung und Kritiken als Chancen zu verstehen sind. Eine geringe Anzahl an Beschwerden ist keinesfalls mit einer Zufriedenheit der Nutzer gleichzusetzen.

Sätze, wie *„Bei uns gibt es gar keine Beschwerden“*, *„Wer meckert kann ja gehen“*, *„Nörgler gibt es doch überall“* oder *„Allen kann man es eben nicht recht machen“* sind in einem professionellen Beschwerdemanagement nicht nur überflüssig, sondern vollkommen fehl am Platz.

Enttäuschte Kunden sind keine Gegner. Kunden mit negativen Erlebnissen bieten viel mehr eine Gelegenheit der Wiedergutmachung.<sup>69</sup> „Die Kunden, die sich beschweren, investieren Zeit, Kraft und meist auch (wenn auch im geringen Anteil) Geld, um einem Betrieb ihr Interesse an Waren und/oder Dienstleistungen zu zeigen.“<sup>70</sup>

---

<sup>66</sup> Bosch: Beschwerdemanagement (2007), S. 18

<sup>67</sup> Vgl. Bosch: Beschwerdemanagement (2007) S.18

<sup>68</sup> Stauss / Seidel: Beschwerdemanagement 2007 S. 39

<sup>69</sup> Vgl. Brunner: Qualität (2010), S. 61

<sup>70</sup> Bosch: Beschwerdemanagement (2007), S. 25

Mit Hilfe des überaus wichtigen und kostengünstigen Erhebungsinstruments lässt sich nicht nur die Qualität der Bibliothek messen, im Gegenteil. Es trägt zusätzlich zum Erscheinungsbild der Bibliothek bei. Durch die Bereitschaft, Lob, Kritik und Anregungen von den Bibliotheksnutzern anzunehmen und umzusetzen, steigt möglicherweise das Ansehen.

Dass sich das Beschwerdemanagement an einer hohen Anerkennung erfreut, zeigt der weltweite Einsatz. In Deutschland sind als Anwenderbibliotheken beispielsweise die Stadtbibliothek Duisburg<sup>71</sup>, die Stadtbücherei Würzburg<sup>72</sup> und die Universitätsbibliothek Oldenburg zu nennen. Im Ausland findet das Beschwerdemanagement unter anderem in der Stadtbibliothek Finnland, der Hauptbibliothek in Wien sowie in der Stadtbibliothek London, Bromley, Anwendung.

Die Verbesserung der Qualität von Dienstleistungen durch die Nutzung der in den eingehenden Beschwerden und Anregungen enthaltenen Informationen ist dabei eine der Absichten der Anwenderbibliotheken.

### **3.3.2 Vorgehensweise**

Die Grundvoraussetzung beim Beschwerdemanagement bildet eine konsequente Beschwerdestimulierung und die exakte Auswertung der Beschwerden.<sup>73</sup>

Die erste von fünf Komponenten dieser Methode ist die Beschwerdestimulierung. Nicht jeder Nutzer, der unzufrieden ist, ergreift die Möglichkeit, Kritik zu üben. Aus diesem Grund ist es umso wichtiger, die Nutzer zu animieren, ihren Unmut zu äußern. Seitens der Bibliothek ist es daher unabdingbar, Maßnahmen für eine Beschwerdeabgabe zu schaffen.

---

<sup>71</sup> weiterführende Informationen zum Beschwerdemanagement in Duisburg siehe Schöne-mann: Kritik (2006)

<sup>72</sup> weitere Informationen zum Beschwerdemanagement in den Bibliotheken Würzburg siehe Vogt: Kundenzufriedenheit (2004), S.46

<sup>73</sup> Vgl. Vogt: Kundenzufriedenheit (2004), S. 41

Möglichkeiten der Beschwerdestimulierung sind das Auslegen von Vordrucken und das Einrichten eines Briefkastens für den Einwurf der Mitteilungen. Aber auch ein Formular, ein E-Mail-Button oder ein Gästebuch auf der Bibliothekshomepage sind denkbare Wege.

Mindestens genauso wichtig ist der mündliche Kontakt. Der Nutzer benötigt das Gefühl, dass Beschwerden erwünscht sind und ernstgenommen werden.

Für Bibliotheken, die bisher noch kein professionelles Beschwerdemanagement installiert haben, ist es definitiv empfehlenswert, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen. Infolge der vielen Web 2.0 Anwendungen, wie dem Live-Chat oder auch andere Communities, ist es den Nutzern möglich, ihren Bibliotheken auf vielen Wegen Lob, Kritik und Anregungen zu geben. Es ist von großer Bedeutung, diese Äußerungen der Nutzer als wertvoll zu erachten und Schlüsse für Verbesserungen daraus zu ziehen.

Im Großen und Ganzen kommt es bei der Beschwerdestimulierung „darauf an, die Abgabe von Beschwerden für den Kunden so leicht wie möglich“<sup>74</sup> zu gestalten.

Wenn Nutzer sich beschweren, ist es besonders wichtig, dass der entsprechende Mitarbeiter dem Nutzer aktiv zuhört, Verständnis zeigt und sich die benötigte Zeit für ihn nimmt. Der Nutzer sollte an dieser Stelle das Gefühl erhalten, sich jederzeit vertrauensvoll an die Mitarbeiter wenden zu können.

Im weiteren Verlauf sind die Verantwortlichkeiten bezüglich des Feedbacks zu klären. Darunter fallen Fragen, wie:

- „Wer nimmt Beschwerden entgegen?
- Gibt es eine eigene Abteilung, die dafür zuständig ist?
- Gibt es eine klare Festlegung, ob Beschwerden, die gravierende Verärgerungen zum Inhalt haben, an die Führungsebene weitergeleitet werden?

---

<sup>74</sup> Hoeth: Qualitätstechniken (2002), S. 85



- Wird dem Beschwerdeführer innerhalb einer festgelegten Zeit eine Bestätigung gegeben, dass seine Beschwerde eingegangen ist und bearbeitet wird?“<sup>75</sup>

Grundsätzlich gilt bei der Beschwerdebearbeitung, dass jede Beschwerde bearbeitet, also auf jede einzelne konsequent reagiert wird. Eine ungerechtfertigte Beschwerde, auf welche keine Reaktion zu folgen braucht, gibt es nicht.

„Es gilt die Regel, dass eine Reaktion innerhalb von 48 Stunden angemessen ist.“<sup>76</sup> Um diesem Grundsatz nachkommen zu können, empfiehlt es sich, die Kompetenzen und den Entscheidungsspielraum der Mitarbeiter in der Beschwerdebearbeitung im Vorfeld festzulegen.

Darüber hinaus sind diesbezüglich weitere Punkte zu regeln:

- die Rückmeldung (Eingangsbestätigung und/oder Zwischenbescheid),
- die Form der Rückmeldung (mündlich oder schriftlich) und
- die Reaktionszeit, in welche die Bibliothek reagieren möchte.

In der Beschwerdereaktion stehen die Eingangsbestätigung und ein Dank, der die Bemühungen des Nutzers zum Ausdruck bringt, im Vordergrund.<sup>77</sup>

„Jede Beschwerde sollte so bearbeitet werden, dass sich für den Kunden ein negatives in ein besonders positives Erlebnis wandelt. Eine weitere Enttäuschung wird er kaum akzeptieren.“<sup>78</sup>

Auch wenn Wiedergutmachungen im Dienstleistungsbereich mit Schwierigkeiten verbunden sind, sind diese nicht auszuschließen. Eine kleine Aufmerksamkeit oder zumindest ein gut formulierter Brief ist in jeder Bibliothek umsetzbar.

Die Auswertung der Beschwerden erfolgt sowohl quantitativ, als auch qualitativ. In der qualitativen Analyse stehen „die Überwachung des Umfangs und

---

<sup>75</sup> Bosch: Beschwerdemanagement (2007), S. 26

<sup>76</sup> Bosch: Beschwerdemanagement (2007), S. 27

<sup>77</sup> Vgl. Bosch: Beschwerdemanagement (2007), S. 27

<sup>78</sup> Hoeth: Qualitätstechniken (2002), S. 87

die Verteilung des Beschwerdeaufkommens und die Priorisierung der von den Kunden wahrgenommenen Probleme<sup>79</sup> im Mittelpunkt.

Die Ursachen, warum diese Beschwerden zustande gekommen sind, lassen sich mit Hilfe einer systematischen Ursachenanalyse ergründen, „um auf dieser Basis unter Einsatz von Planungsinstrumenten Verbesserungsvorschläge entwickeln zu können“<sup>80</sup>. Beschwerden sind immer ein Indiz dafür, dass die internen Abläufe nicht fehlerfrei sind.

Die letzte Komponente des Beschwerdemanagements, das Beschwerdereporting, ist ebenfalls wichtig. An dieser Stelle werden die Beschwerden mit ihrer Beantwortung zurück an die Öffentlichkeit getragen und sind somit für jeden transparent und frei zugänglich. „Die transparent gemachte Bereitschaft, Beschwerden entgegen nehmen zu wollen, setzt die Hemmschwelle bei Kunden herab, sich im Beschwerdefall an diese Firma zu wenden.“<sup>81</sup>

Das Reporting wird in den einzelnen Bibliotheken unterschiedlich gehandhabt. Es kommen dabei beispielsweise Online-Gästebücher, die FAQ's der eigenen Website oder jährlich erscheinende Firmenveröffentlichungen zum Einsatz. Entscheidend ist, dem Kunden dabei gleichzeitig vor Augen zu führen, dass sein Anliegen ernst genommen wird.

In der nachfolgenden Abbildung ist der Ablauf des Beschwerdemanagements graphisch dargestellt. Die Darstellung kann darüber hinaus als Checkliste für die Umsetzung genutzt werden.

---

<sup>79</sup> Stauss / Seidel: Beschwerdemanagement (2007), S. 85

<sup>80</sup> Stauss / Seidel: Beschwerdemanagement (2007), S. 85

<sup>81</sup> Bosch: Beschwerdemanagement (2007), S. 29

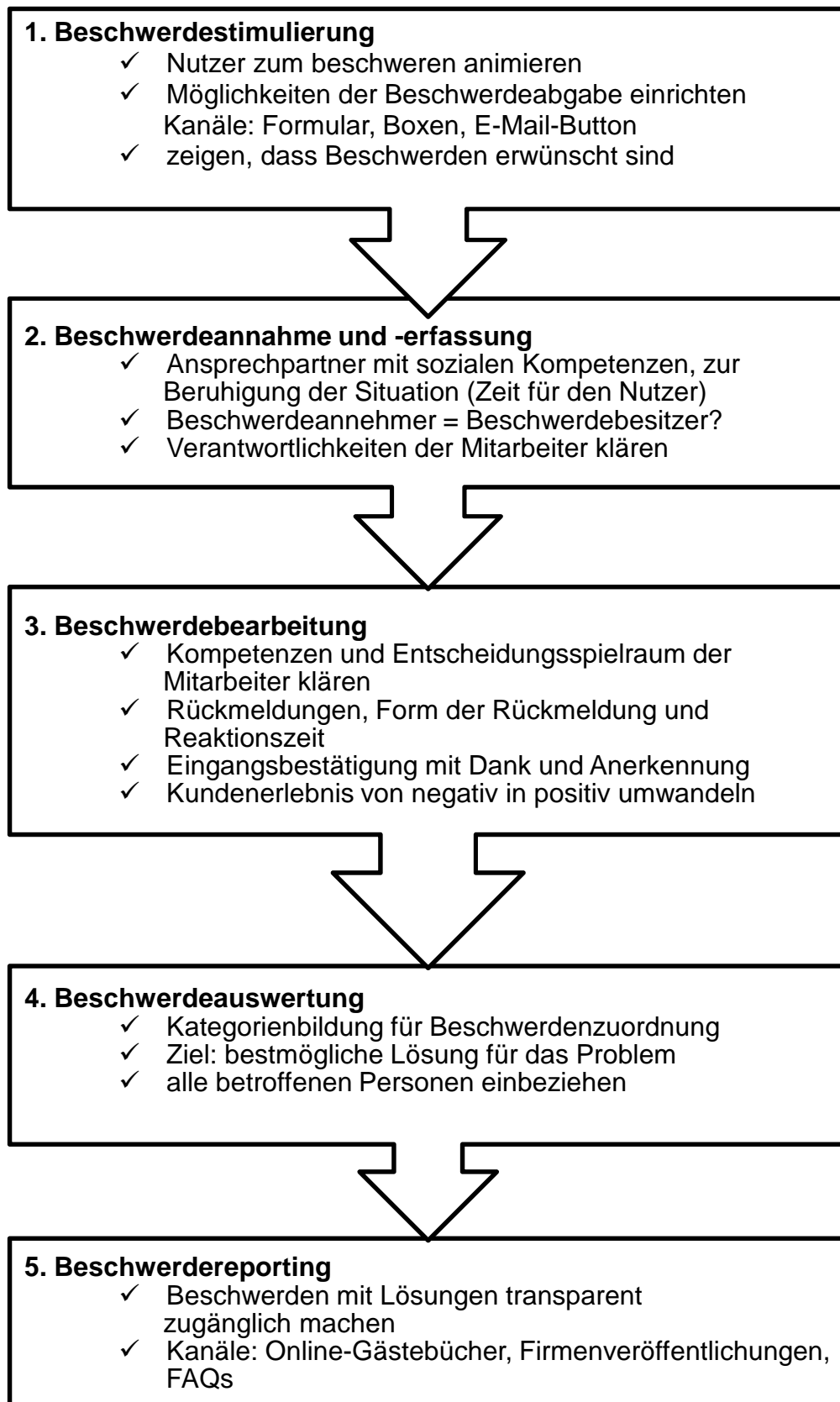


Abbildung 6: Ablauf beim Beschwerdemanagement

## 3.4 Kollegiale Beratung

### 3.4.1 Beschreibung

Die Methode der Kollegialen Beratung ist nichts wirklich Neues. Schon immer haben sich Kollegen untereinander in der einen oder anderen Angelegenheit gezielt beraten.

Die Idee der Kollegialen Beratung als ein Instrument der systematischen Qualitätsentwicklung hat ihre Wurzeln in der Managementkommission des Deutschen Bibliotheksverband e.V. Dort wurde die Methode als „Monitoring“ bezeichnet und mit gegenseitiger Hilfestellung, Begutachtung und Evaluierung beschrieben.<sup>82</sup>

Nachdem ein Förderantrag an die Deutsche Forschungsgemeinschaft für ein Pilotprojekt unter dem Arbeitstitel „Peer to peer“ fehlschlug, griff der Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen das Konzept im Jahr 2006 unter dem Titel „Kooperatives Benchmarking“ wieder auf. Der Verband erhielt vom Wissenschaftsministerium finanzielle Unterstützung für das Vorhaben. Realisiert wurde das Konzept letzten Endes unter dem Namen „Kollegiale Beratung“.<sup>83</sup>

Es ist egal, unter welchem Namen sich die Methode im Qualitätsmanagement etabliert, bei allen geht es „um die *Beratung auf der selben Ebene*, unter Fachleuten mit derselben beruflichen Ausrichtung (z.B. Bibliothekare in Universitätsbibliotheken), derselben hierarchischen Stufe (nämlich Bibliotheksleiter) und auf Gegenseitigkeit (jeder berät und wird beraten)“<sup>84</sup>.

Die Berater „verbinden kenntnisreichen mit einem gewünschten nicht betriebsblinden Blick „von außen“, sie sind in der Lage, [...] Stärken und Schwächen zu identifizieren und im Sinne von „Best Practice“ mit ihren Part-

---

<sup>82</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 272, Vgl. auch Vogt: Qualitätsentwicklung (2009b), Folie 2

<sup>83</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 273, Vgl. auch Vogt: Qualitätsentwicklung (2009b), Folie 2

<sup>84</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 273

nern in einem konstruktiven Dialog zu treten.“<sup>85</sup> Bibliotheken verabreden sich dafür gezielt für die Durchleuchtung bestimmter Arbeitsbereiche oder Tätigkeiten, um in diesen Bereichen den Prozess zu optimieren oder die Effizienz zu steigern.

Die Vorteile dieser Technik liegen dabei klar auf der Hand:

- „Die Berater sprechen die selbe Sprache und brauchen keine lange Einarbeitungszeit,
- die Berater kennen zumindest ihre eigene Bibliothek sehr genau, oft noch weitere und können Vergleiche ziehen,
- die Berater, deren Bibliothek im Gegenzug auch kritisch begutachtet wird, formulieren ihre Empfehlungen eher behutsam und konstruktiv,
- aus der Evaluierung und den Gesprächen nehmen auch die Berater Erkenntnisse und Anregungen für ihre eigene Bibliothek mit,
- Kollegialität und Kooperation stehen im Vordergrund, nicht die Evaluation und Kritik.“<sup>86</sup>

Nach Abschluss des Pilotprojekts werden von den Beteiligten positive Bilanzen gezogen.

Die Resonanzen lassen sich in zwei Äußerungen zusammenfassen:

- „aufwendig, anstrengend, produktiv“ und
- „es hat Spaß gemacht“<sup>87</sup>

Trotz hohem Zeitaufwand hat es sich gelohnt, alle erhielten wertvolle Anregungen und Entscheidungshilfen. Aus diesem Grund ist die Kollegiale Beratung als Instrument des Qualitätsmanagements aus ihrer Sicht empfehlenswert.<sup>88</sup>

Auch Vogt beschreibt die Methode „Kollegiale Beratung“ als sehr aufwendig. Von allen Beteiligten wird ein hohes Maß an Disziplin und noch mehr an zeit-

---

<sup>85</sup> Vogt: Kollegiale Beratung (2007), S. 1118

<sup>86</sup> Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 273

<sup>87</sup> Vogt: Kollegiale Beratung (2007), S. 1120

<sup>88</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 274-275; Vgl. auch Vogt: Kollegiale Beratung (2007), S. 1119 und Vgl. auch Kirchgäßner: Qualitätsentwicklung (2008), S. 6

lichen Einsatz gefordert. Aus diesem Grund ist es sinnvoll, ein Beratungsprozess nur dann anzustoßen, wenn ein akutes Problem besteht und dieses zudem mit kollegialer Hilfe lösbar ist.<sup>89</sup>

Mögliche Motive für eine Durchführung trotz des extremen Aufwands sind beispielsweise die Mitarbeiter zu motivieren, etwas zu verbessern oder um Argumentationshilfen für die Einwerbung von Drittmittel herauszuarbeiten.<sup>90</sup>

Die nachfolgende Abbildung macht den enormen Zeit- und Arbeitsaufwand deutlich und veranschaulicht die einzelnen Schritte einer Kollegialen Beratung.

<b>Auftraggeber</b>	<b>Berater</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegung der Themenbereiche</li> <li>- Einstimmung der Mitarbeiter</li> <li>- Erarbeitung von Unterlagen</li> <li>- Formulierung des Auftrags</li> <li>- Organisation des Besuchs</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studium der Unterlagen</li> <li>- Beratung mit Experten der eignen Bibliothek</li> <li>- Sammeln von kritischen Anmerkungen und Fragen</li> </ul>
- Besuch der Berater in der auftraggebenden Bibliothek	
	- Erstellen eines Berichts mit Beobachtungen und Empfehlungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hausinterne Verbreitung und Diskussion der Empfehlungen</li> <li>- Maßnahmenkatalog</li> <li>- Rückmeldung an die Berater</li> </ul>	

Abbildung 7: Schritte einer "Kollegialen Beratung"<sup>91</sup>

### 3.4.2 Vorgehensweise

Um eine Kollegiale Beratung mit Erfolg durchzuführen, sind eine Vorbereitungsphase von mehreren Monaten, das Einbeziehen aller Mitarbeiter der

<sup>89</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 272

<sup>90</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009b), Folie 5f.

<sup>91</sup> Vogt: Kollegiale Beratung (2007), S. 1122

entsprechenden Arbeitsbereiche, sowie frühzeitige Information Voraussetzung.

Im ersten Schritt sind die Themenbereiche festzulegen. „Am besten geeignet erscheinen originär bibliothekarische Bereiche, bei denen die Bibliotheksleitung Gestaltungsspielräume hat und nicht zu sehr von den universitären oder politischen Rahmenbedingungen abhängt.“<sup>92</sup>

Eine Besonderheit der Methode ist, dass die Berater nicht nur mit der Bibliotheksleitung, sondern vor allem auch mit den Mitarbeitern selbst ins Gespräch kommen. Aus diesem Grund ist es entscheidend, dass sich die Mitarbeiter intensiv mit ihren Leistungen und Aufgaben befassen. Überdies haben die Mitarbeiter des zu begutachtenden Bereichs die Gelegenheit, Fragen an die Berater zu formulieren.

Um die beratenden Kollegen in die Gegebenheiten der eigenen Bibliothek einzuweisen, hat sich die Erarbeitung von Unterlagen bewährt. Nur wenn die Rahmenbedingungen bekannt sind, ist es möglich, konkrete Anregungen und Lösungsvorschläge zu geben.

Zu den Informationsmaterialien zählen unter anderem das Leitbild der Bibliothek, Führungsgrundsätze, ein Organigramm der gesamten Einrichtung, Strategiepapiere, statistische Kerndaten sowie Kurzdarstellungen zu den Beratungsthemen und Jahresberichte.<sup>93</sup>

Nachdem die Vorbereitungen bezüglich der Themenwahl, der Erstellung des Fragenkatalogs und gegebenenfalls von speziellen Unterlagen abgeschlossen sind, folgt die genaue Formulierung des Beratungsauftrags. Die ersten Erfahrungen zeigten die Erfordernis, den Auftrag auf die Eignung für eine Kollegiale Beratung zu prüfen.<sup>94</sup> Dieses Vorgehen ist mit einem Pretest, der bei anderen Techniken durchgeführt wird, gleich zu setzen. Für den Erfolg

---

<sup>92</sup> Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 276

<sup>93</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 277

<sup>94</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 276

einer Beratung gilt: Je klarer der Beratungsauftrag, desto wahrscheinlicher ist eine tatsächliche Lösung.<sup>95</sup>

Zur Vorbereitung der auftraggebenden Bibliothek gehören weiterhin die Organisation der Besuche und die Gruppenzusammensetzung.

Als praktikabel haben sich Zweier- oder Dreiergruppen erwiesen. Die Gruppenmitglieder sollten strukturell möglichst homogen sein, denn diese arbeiten effizienter, profitieren voneinander und liefern sich gegenseitige Beispiele.<sup>96</sup>

Sich bei der Auswahl der Berater nur auf erfahrene Kollegen zu beschränken ist wenig ratsam, besser ist es, nach Möglichkeit, die Gruppen themenorientiert auszurichten.

Für die Beratung vor Ort ist es praktisch, zwei Tage zu veranschlagen. Zusätzlich zu dem nicht allzu straffen Beratungsplan empfiehlt es sich, die Mahlzeiten gemeinsam einzunehmen. Auch ein gemeinschaftlicher Abend gibt Gelegenheiten die gemachten Erfahrungen und Meinungen auszutauschen.

Nachdem die Vorbereitungen zur Kollegialen Beratung aus Sicht der auftraggebenden Bibliothek abgeschlossen sind, ist nun die beratende Bibliothek am Zug.<sup>97</sup>

Um sich in den Beratungsauftrag einzuarbeiten, stehen der beratenden Bibliothek dafür von der auftraggebenden Bibliothek zusammengestellte Unterlagen zur Verfügung. Die Inhalte und weitere Aspekte werden zunächst mit den Experten der eigenen Bibliothek auf dem entsprechenden Gebiet beraten. Darüber hinaus ist es vorteilhaft, kritische Anmerkungen und Fragen zu sammeln.

---

<sup>95</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 277

<sup>96</sup> Vgl. Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 276

<sup>97</sup> Tröger: Vorbereitung (2008) und Wittenauer: Qualitätsentwicklung (2008) berichteten auf dem 97. Deutschen Bibliothekartag in Mannheim ausführlich über die Durchführung der Beratung aus Sicht einer auftraggebenden Bibliothek (der Universitäts- und Landesbibliothek Münster) und aus Sicht der beratenden Bibliotheken (Universitäts- und Landesbibliothek Bonn, Universitätsbibliothek Heidelberg und Universitäts- und Landesbibliothek Münster).



Die eigentliche Kollegiale Beratung findet direkt in den Abteilungen der beratenden Bibliothek statt. Am Gespräch sind entweder sowohl die Bibliotheksleitung, als auch die Mitarbeiter oder nur die betreffenden Mitarbeiter ohne Führungspersonal beteiligt. Von den Beratern wird dabei sehr viel Disziplin abverlangt, denn es wird ihre uneingeschränkte Aufmerksamkeit in Bezug auf den Beratungsauftrag abgefordert. Dabei sind die gewonnenen Erkenntnisse und die eigene Bibliothek als Vergleichseinrichtung zurück zu stecken.

Nach der Kollegialen Beratung sind die Berater verpflichtet, einen schriftlichen Bericht mit Beobachtungen und Empfehlungen zu verfassen. Ob dieser auf die Leitungsebene, die Mitarbeiter oder auf alle auszurichten ist, wird im Vorfeld festgelegt.

Die auftraggebende Bibliothek ist nun in der Lage, die Empfehlungen zu diskutieren und einen Maßnahmenkatalog zu entwerfen. Im Idealfall erhalten die Berater am Ende eine schriftliche Stellungnahme zu ihren Empfehlungen. Sie erhalten so eine Rückmeldung für ihre Tätigkeit.

Auch wenn das Ziel, Lösungen für ein Problem zu finden, am Ende nicht erreicht wurde, trägt die Methode dazu bei, blinde Flecke offen zu legen und gibt zudem Anstöße für Neuerungen oder Veränderungen.<sup>98</sup>

"Wenn es um die Tauglichkeit der Kollegialen Beratung als Instrument der Qualitätsentwicklung geht, ist es letztlich nicht entscheidend, welcher Prozentsatz der Empfehlungen explizit umgesetzt wird. Wesentlich sind die angestoßenen Denk- und Kommunikationsprozesse und die veränderte Grundeinstellung in Bezug auf Qualitätsmanagement in allen Dimensionen."<sup>99</sup>

---

<sup>98</sup> Vgl. Becker, C. Qualitätsmanagement (2011), S. 24

<sup>99</sup> Vogt: Qualitätsentwicklung (2009a), S. 275

## 3.5 Libqual+®

### 3.5.1 Beschreibung

LibQUAL+® ist eine Technik, die speziell für die Anwendung in Bibliotheken, im Besonderen für Forschungsbibliotheken, entwickelt wurde.

Der Name des Messinstruments ist ein Kunstwort. Es ist eine Zusammensetzung aus den Segmenten „lib“, für library und „qual“ für quality. Das „+“ Symbol steht für eine stärkere Gewichtung der Kerndienstleistungen von Bibliotheken.

Der Grundstein für die Messtechnik wurde mit der Gründung der „New Measures Initiative“ der Association of Research Libraries (ARL) 1999 gelegt. Die ARL ist eine gemeinnützige Vereinigung, in welcher 126 bedeutende wissenschaftliche Bibliotheken Nordamerikas organisiert sind.<sup>100</sup>

Die Initiative hatte das Bestreben, verschiedene Messtechniken für den bibliothekarischen Bereich zu entwickeln. Darunter fielen beispielsweise ein Instrument für die Ermittlung der Servicequalität oder eines, um den Zweck der Nutzung von elektronischen Ressourcen in Erfahrung zu bringen.<sup>101</sup> Da LibQUAL+® bisher die ausgereifteste Methode ist, bildet sie das Kernstück dieser Arbeit.

Die ARL definiert LibQUAL+® als

*„a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users’ opinions of service quality. [...] The survey instrument measures library users’ minimum, perceived, and desired levels of service quality across three dimensions: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.*

---

<sup>100</sup> Vgl. <http://www.arl.org/arl/membership/members.shtml> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

<sup>101</sup> Vgl. <http://www.statsqual.org/home> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

LibQUAL+® aims to:

- Foster a culture of excellence in providing library service;
- Help libraries better understand user perceptions of library service quality;
- Collect and interpret library user feedback systematically over time;
- Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions;
- Identify best practices in library service; and
- Enhance library staff members' analytical skills for interpreting and acting on data."<sup>102</sup>

Über die Möglichkeiten der Qualitätsverbesserung und Benchmarking hinaus eignen sich die Ergebnisse von LibQUAL+® für die Rechenschaft von Bibliotheken gegenüber ihren Geldgebern. Ein besonderes Merkmal des Instruments ist, dass es nicht nur die Messung einzelner Dienstleistungsdimensionen ermöglicht, sondern dass gesamte Feld der Dienstleistungsqualität beurteilt wird.

Als Grundlage für LibQUAL+® diene das von Zeithaml, Parasuraman und Berry entwickelte ServQUAL, „eines der einflussreichsten und verbreitetsten Instrumente zur Messung von Dienstleistungsqualität“<sup>103</sup>. Die ServQual Technik baut auf den Ergebnissen des Gap-Modells der Dienstleistungsqualität auf und legt einen besonderen Schwerpunkt auf die fünfte Lücke.

Da ServQUAL nicht in der Lage ist, bibliothekarische Qualität adäquat zu messen, ist eine Anpassung für Bibliothekszwecke notwendig. Zu Beginn wurde der Fragenkomplex in fünf Dimensionen mit 41 Kernfragen untergliedert. Demzufolge war die Erhebung nicht nur sehr komplex, sondern überdies für die Nutzer zeitaufwendig in der Beantwortung. „Nach jeder Phase wurden aufgrund der Analysen, Kommentare und qualitativen Untersuchungen Verbesserungen am Instrument vorgenommen.“<sup>104</sup>

---

<sup>102</sup> Green / Kyrillidou: Procedure Manual (2011), S. 11

<sup>103</sup> Pehlke: LibQUAL (2002), S. 655

<sup>104</sup> Inden: Qualitätsstandards (2008) S. 50

In der nachfolgenden Abbildung wird der Verlauf der einzelnen Entwicklungsstufen des LibQual+® Instruments graphisch dargestellt. Ferner wird in zahlreichen Fachzeitschriften über die Entwicklungsstände des Projekts berichtet. Seit 2003 besteht der LibQUAL+® Fragebogen nur noch aus 22 Kernfragen in drei Dimensionen.

2000	2001	2002	2003-Present
41 items	56 items	25 items	22 items
Affect of Service	Affect of Service	Affect of Service	Affect of Service
Library as Place	Library as Place	Library as Place	Library as Place
Reliability	Reliability	Personal Control	Information Control
Provision of Physical Collections	Self-Reliance	Information Access	
Access to Information	Access to Information		

www.libqual.org

Abbildung 8: Entwicklung der LibQUAL+® Dimensionen<sup>105</sup>

Die Dimension „Affect of Service“ steht für die menschliche Dimension der Servicequalität. Dabei geht es um die Beurteilung der allgemeinen Hilfsbereitschaft und der Kompetenzen des Bibliothekspersonals. Dieser Fragenkomplex nimmt neun Fragen ein.

Mit der zweiten Dimension, „Information Control“ werden mit acht Fragen die Medienvielfalt und deren Zugänglichkeit abgefragt. Die Nutzer haben die Möglichkeit, zu beurteilen, ob sie die benötigten Ressourcen selbstständig auffinden und ob das Format ihrer Wahl zur Verfügung steht.

Die letzten fünf Fragen gehören der dritten und letzten Dimension „Library as Place“ an. Mit fünf Fragen wird die physische Umgebung der Bibliothek gemessen. Dabei zählen Möglichkeiten für Gruppenarbeiten ebenso, wie die

<sup>105</sup> Kyriallidou: Survey Introduction (2011), S. 10

Inspiration, die der Nutzer dort erhält.<sup>106</sup> Das Besondere an dem Aufbau ist dabei, dass nicht alle Fragen einer Dimension hintereinander abgefragt werden, sondern die Fragen gemischt sind. Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht dies und zeigt die 22 Kernfragen und ihre Zugehörigkeit zu den einzelnen Dimensionen auf.

<b>LibQUAL+® Kernfragen</b>	
<p><b>Affect of Service</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bibliothekspersonal, das bei den Benutzern Vertrauen erweckt</li> <li>4. Individuelle Betreuung der Benutzer</li> <li>6. Bibliothekspersonal, das durchwegs höflich ist</li> <li>9. Bereitschaft, auf Benutzerfragen einzugehen</li> <li>11. Bibliothekspersonal, das das Wissen hat, um Benutzerfragen zu beantworten</li> <li>13. Bibliothekspersonal, das mit Benutzern in hilfsbereiter Art und Weise umgeht</li> <li>15. Bibliothekspersonal, das die Bedürfnisse seiner Benutzer versteht</li> <li>18. Bereitwilligkeit, Benutzern zu helfen</li> <li>22. Zuverlässigkeit im Umgang mit Dienstleistungsproblemen von Benutzern</li> </ol> <p><b>Library as Place</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Bibliotheksräumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen</li> <li>8. Ruhige Räumlichkeiten für individuelles Arbeiten</li> <li>12. Einen angenehmen und einladenden Ort</li> <li>17. Einen Zufluchtsort für Studium, Lernen und Forschung</li> <li>21. Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen</li> </ol>	<p><b>Information Control</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Die Bereitstellung von elektronischen Ressourcen mit Zugang von zu Hause oder vom Büro</li> <li>5. Eine Bibliothekswebsite, die mich befähigt, Informationen selbstständig zu finden</li> <li>7. Die gedruckten Bibliotheksressourcen, die ich für meine Arbeit brauche</li> <li>10. Die elektronischen Informationsressourcen, die ich brauche</li> <li>14. Moderne Geräte, die mir einfachen Zugang zu benötigter Information ermöglichen</li> <li>16. Leicht zu handhabende Zugriffswerkzeuge, die mir erlauben, Informationen zu finden</li> <li>19. Die Bereitstellung von leicht zugänglicher Information für selbstständige Nutzung</li> <li>20. Gedruckte und/oder elektronische Zeitschriftenbestände, die ich für meine Arbeit brauche</li> </ol>

**Abbildung 9: LibQUAL+® Kernfragen - Aufteilung in Dimensionen**

Für jede dieser 22 Kernfragen stehen jeweils drei 9-Punkte-Likertskalen zur Verfügung. In dieser dreifachen Erhebung werden der minimale akzeptable Grad an Service, der gewünschte Grad an Service und das Empfinden der wahrgenommenen Serviceleistung abgefragt. Ein Beispiel des Aufbaus zeigt die nachfolgende Abbildung.

<sup>106</sup> Vgl. [http://www.libqual.org/about/about\\_survey/tools](http://www.libqual.org/about/about_survey/tools) (letzter Zugriff: 24.6.2011)



Sample Institution  
Welcome!

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	<input type="checkbox"/>
2) Making electronic resources accessible from my home or office	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	<input type="checkbox"/>
3) Library space that inspires study and learning	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	<input type="checkbox"/>
4) Giving users individual attention	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	<input type="checkbox"/>
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○	<input type="checkbox"/>

Abbildung 10: Darstellungsbeispiel von LibQUAL+® Kernfragen

Mit Hilfe der Likertskalen und der Gap-Theorie ist es möglich, die Lücken zwischen der so genannten „Service Adequacy“ und der „Service Superiority“ zu messen. Die „Service Adequacy“ ist die Differenz zwischen minimal akzeptablen und der wahrgenommenen Dienstleistung. Sie zeigt den Grad auf, in dem die Bibliothek die minimalen Erwartungen an Qualität trifft. Bei negativen Werten liegt die Dienstleistungsqualität sogar noch unter dem minimalen Wert. Im Gegensatz zur „Service Adequacy“ zeigt die „Service Superiority“ die Differenzen zwischen der gewünschten und der empfundenen Qualität auf. Errechnet wird dieser, in dem der Empfindungswert von dem Wert des Wunsches abgezogen wird.<sup>107</sup>

Weiterhin sind im Fragebogen acht Aussagen, Fragen zum Muster der Bibliotheksbenutzung sowie demographische Angaben enthalten. Am Schluss der Umfrage haben die Befragten zusätzlich die Möglichkeit, qualitative Daten in Form von Kommentaren in eine offene Box zu schreiben.

LibQUAL+® ermöglicht zusätzlich die Nutzung von fünf lokalen Fragen. Mit Hilfe derer sind die Bibliotheken in der Lage, einen besonderen Schwerpunkt auf ihre Umfrage zu legen. Diese fünf Fragen sind dann in die 22 Kernfragen zu integrieren.<sup>108</sup>

<sup>107</sup> Vgl. Uhlenbrock: Anwendung (2004), S. 57 und Vgl. auch Pehlke: LibQUAL (2002) S. 655

<sup>108</sup> Vgl. Green / Kyriellidou: Procedure Manual (2011), S. 25. für weitere Hinweise siehe: Thompson / Cook / Kyriellidou: Localized Survey Items (2006)

LibQUAL+® entwickelte sich so immer mehr zu einer standardisierten web-basierten Umfrage. Hervorzuheben sind dabei vor allem die einheitlich organisierte Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der web-basierten Umfrage. Die administrativen Aufgaben sowie die Auswertung und Erstellung von Berichten wird komplett von der ARL übernommen. Darüberhinaus bietet die Association Workshops an, in welchen die Bibliotheken beispielsweise Hilfestellungen bei der Beurteilung und Verbesserung ihrer Dienstleistungen erhalten. Dass die ARL eine gemeinnützige Organisation ist, ist eine Teilnahme an der Umfrage mit einer Zahlung von Gebühren verbunden.<sup>109</sup>

Auch weiterhin möchte die ARL mit ihrem web-basierten Instrument den Anforderungen gerecht werden, so dass die Servicequalität unabhängig vom Bibliothekstyp und Land zu definieren und zu messen möglich ist.<sup>110</sup> Die weltweiten Anwendungen unterstreichen die gelungenen Bestrebungen.<sup>111</sup>

Die Motive, das LibQUAL+® Instrument einzusetzen, sind zwar vielfältig, doch das Thema Benchmarking, auch mit internationalen Bibliotheken, stand bei allen im Vordergrund. Weitere Anlässe für die Anwendung waren in den Niederlanden beispielsweise, mehr Informationen über ihre Nutzer in Bezug auf ihre Wünsche und Erwartungen zu erfahren und Schwachstellen in der eigenen Dienstleistung für Verbesserungen aufzudecken.<sup>112</sup> In Australien dient LibQUAL+® zusätzlich zu den Vergleichszwecken gleichzeitig der jährlichen Überprüfung der eigenen Leistungen.

In Deutschland gibt es bis heute keine offizielle Teilnahme an der LibQUAL+® Umfrage. Die Methode des Instruments stand jedoch in mehreren Bibliotheken für eine Anwendung zur Diskussion. Mühlenkamp beispielsweise zog das LibQUAL+® Instrument zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen an der Universitätsbibliothek Hohenheim in Erwägung, entschied sich im Endeffekt aber dagegen.<sup>113</sup> In bisher einem einzigen Fall,

---

<sup>109</sup> Vgl. [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/fee\\_schedule](http://www.libqual.org/about/about_lq/fee_schedule) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

<sup>110</sup> Vgl. Uhlenbrock: Anwendung (2004), S. 10

<sup>111</sup> Vgl. Kyrillidou: Survey Introduction (2011), S. 22

<sup>112</sup> Vgl. Uhlenbrock: Anwendung (2004), S. 27f.

<sup>113</sup> Vgl. Mühlenkamp: Ermittlung (2004), S. 33

und zwar in der Herzogin Anna Amalia Bibliothek in Weimar, fand eine modifizierte Anwendung der Qualitätstechnik für die Messung der Dienstleistungsqualität Anwendung. Die Motive dafür bestanden darin, mit einem bekannten standardisierten Instrument Benchmarking mit anderen Bibliotheken zu betreiben.<sup>114</sup>

Trotz einiger Kritikpunkte werden von den Anwenderbibliotheken insgesamt positive Bilanzen gezogen. Smelik von der Universitätsbibliothek Wageningen in den Niederlanden sprach sich äußert positiv hinsichtlich des Instrumentes aus: „I think LibQUAL+™ is a very good system for a user survey, it is quick and every library can use it.“<sup>115</sup> Baumgartner, der Leiter der Universitätsbibliothek St. Gallen (Schweiz), reagierte ebenso positiv: „Verschiedene der Dinge, die bemängelt wurden, waren uns einigermaßen bewusst, aber jetzt haben wir es durch die offizielle Umfrage bestätigt.“<sup>116</sup> Auch die mehrjährigen Anwender beschreiben die Qualitätstechnik als robust und bewährt.

Negative Aspekte des Instruments sind jedoch, das trotz gewisser Anpassungsmöglichkeiten nur wenig Spielraum für die Einrichtungen bleibt. Ein weiterer Nachteil liegt darin, dass die ARL eine zeitlich festgelegte Vorgehensweise für die Durchführung vorgibt. Dabei nimmt sie keine Rücksicht auf Gegebenheiten der einzelnen Länder, wie Semesterzeiten.<sup>117</sup>

Ein weiteres Manko ist die Komplexität des Fragebogens und die damit verbundenen hohen Beantwortungszeiten durch die Nutzer.

### 3.5.2 Vorgehensweise

Die folgende Darstellung der Vorgehensweise einer LibQUAL+® Umfrage basiert auf der Checkliste des aktuellen Procedures Manual.

Die Durchführung der web-basierten LibQUAL+® Umfrage erfordert von den Anwenderbibliotheken eine dreimonatige Vorbereitungszeit. Zunächst sind

---

<sup>114</sup> Vgl. Möller: Kundenanforderungen (2003), S. 41

<sup>115</sup> Vgl. Uhlenbrock: Anwendung (2004), S. 29

<sup>116</sup> Uhlenbrock: Anwendung (2004), S. 35

<sup>117</sup> Vgl. [http://www.libqual.org/about/about\\_survey/timeline](http://www.libqual.org/about/about_survey/timeline) (letzter Zugriff: 24.6.2011)



die finanziellen Mittel zu prüfen oder ggf. einzuwerben. Zu den weiteren Vorbereitungen zählen die Auswahl der Probanden und die Zusammenstellung ihrer E-Mail-Adressen, wobei die Zusammenstellung die wohl meiste Zeit beansprucht, weil die E-Mail-Adressen oftmals nicht mehr aktuell sind. Außerdem sind vorab Genehmigungen bezüglich des Datenschutzes und der Datensicherheit einzuholen.

Für die nachfolgende Registrierung bei der ARL ist die Erstellung eines Nutzer-Accounts erforderlich. Im Anschluss wählt die Anwenderbibliothek aus, in welchem Jahr sie teilnehmen möchte, ob ggf. zusätzliche Auswertungen gegen Aufpreis geliefert werden sollen und ob die Teilnahme unabhängig oder über ein Konsortium erfolgen soll. Desweiteren werden Informationen über die eigene Einrichtung wie der Bibliothekstyp, die Sprache sowie Kontakt- und Zahlungsinformationen abgefragt.

Um sicher zu gehen, dass das Verständnis von Aufbau und Struktur von LibQUAL+® vorhanden ist, werden die einzelnen Elemente erläutert. An dieser Stelle ist es den Anwendern möglich, die Umfrage mit z.B. fünf lokalen Fragen anzupassen oder die Prozentzahl der LibQUAL+® Lite Probanden auszuwählen.

LibQUAL+® Lite ist eine Weiterentwicklung, die im Jahr 2010 zum ersten Mal durchgeführt wurde. Dabei handelt es sich um eine abgespeckte Version, in der jeder Teilnehmer nur acht von den 22 Kernfragen beantwortet.

Die Zusammenstellung der acht Fragen ist wie folgt:

- eine feste Frage aus allen drei Dimensionen,
- zwei wechselnde Fragen aus der Dimension „Service Affect“,
- zwei wechselnde Fragen aus der Dimension „Information Control“  
und
- eine wechselnde Frage aus der Dimension „Library as Place“.<sup>118</sup>

---

<sup>118</sup> Vgl. [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/LQ\\_lite](http://www.libqual.org/about/about_lq/LQ_lite) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

Obwohl trotz web-basierter Umfrage nur sehr wenig technisches Know-how von den Bibliotheken abverlangt wird, klärt die ARL die Bibliotheken über technische Aspekte, wie Cookie und Java Einstellungen, auf.

Mit Hilfe der im Vorfeld zusammengestellten gültigen E-Mail-Adressen ist die Anwenderbibliothek in der Lage, mit ihren Nutzern zu kommunizieren. Über den Verteiler wird die Umfrage angekündigt, über sie informiert und zur regen Teilnahme eingeladen. Die Anwender erhalten eine URL, über welche die Nutzer die Möglichkeit erhalten, den web-basierten Fragebogen aufzurufen und zu beantworten. Üblicherweise wird den Nutzern vor Ablauf der Frist eine Erinnerung an die Umfrage zugesandt.

Die Umfragelaufzeit ist einer der Aspekte, in welchem die ARL individuelle Einstellungen erlaubt. Die Anwenderbibliotheken haben die Gelegenheit, entweder die Umfrage vorzeitig zu schließen oder die allgemeingültige Deadline abzuwarten.<sup>119</sup>

Zusammen mit den Ergebnisberichten stehen den Anwendern Online-Tutorials zur Verfügung, die bei der Interpretation der Ergebnisse und der Charts Hilfestellungen leisten. Die Auswertungsergebnisse den Nutzern zugänglich zu machen, liegt allein an der Anwenderbibliothek. Die ARL ist sehr auf Datenschutz bedacht und veröffentlicht daher keine Umfrageergebnisse.

Wie bereits oben beschrieben wurde, wird mit LibQUAL+® die Diskrepanz zwischen den Kundenerwartungen und ihrer Wahrnehmungen aufgezeigt. Die Umsetzung von Verbesserungen im Hinblick auf die Dienstleistungsqualität, vor allem in den Bereichen der aufgedeckten Schwachstellen, wird auf diese Weise punktueller möglich. Darüber hinaus ist ein Benchmarking mit anderen Bibliotheken, national sowie international, erschwinglich.

---

<sup>119</sup> Vgl. [http://www.libqual.org/about/about\\_survey/timeline](http://www.libqual.org/about/about_survey/timeline) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

## 4 Anwendung des LibQUAL+® Instruments

Das letzte Kapitel befasst sich mit einem praktischen Einsatz des LibQUAL+® Instruments. Mittels einer modifizierten Form wird die Servicequalität in der Philologischen Bibliothek der Freien Universität Berlin erhoben. Die Funktionsweise und Handhabung sowie eine umfangreiche Auswertung sind Gegenstand dieses Kapitel.

### 4.1 Anlass der Befragung

Die Philologische Bibliothek ist eine wissenschaftliche Fachbereichsbibliothek des Bibliothekssystems der Freien Universität Berlin mit Präsenzcharakter. Sie wurde von dem Architekten Sir Lord Norman Foster entworfen und im September 2005 eröffnet. Zunächst wurden die Bestände von elf philologischen Teilbibliotheken integriert, später kamen noch zwei weitere hinzu. Seit dem wurden bereits zwei Benutzerbefragungen, eine im Jahr 2006 und eine im Jahr 2009, durchgeführt, um einzelne Aspekte zu untersuchen. Im Vordergrund der Erhebungen standen die Zufriedenheit der Nutzer mit den Öffnungszeiten und ihre Nutzungsintensität der Bibliotheken und die institutionellen und fachlichen Zuordnungen.

Mit dem für Deutschland noch neuartigen Messinstrument sollen erstmals alle Aspekte des Dienstleistungsbereichs untersucht werden. Auch nach fünf Jahren Routine ist ein regelmäßiges Feedback, ob sich das Konzept der Philologischen Bibliothek dauerhaft bewährt, wichtig. Aus diesem Grund existieren seitens der Bibliotheksleitung Überlegungen, wiederholende Befragungen durchzuführen und je nach dem, wie die „Pilotbefragung“ läuft, sind weitere Befragungen in festgelegten Abständen geplant.

Die These *„Die Nutzer der Philologischen Bibliothek sind mit der Servicequalität der Bibliothek zufrieden.“* gilt es mit der Erhebung zu belegen.

„Befragungen sollen nie zum Selbstzweck durchgeführt werden“<sup>120</sup>, daher stehen die Nutzer selbst, vor allem diejenigen vor Ort, im Mittelpunkt der Untersuchung. Als Nutzer der Philologischen Bibliothek sind sowohl Angehörige

---

<sup>120</sup> Stachnik: Besucherbefragungen (1995), S. 9-10

des Fachbereichs Philosophie- und Geisteswissenschaften, als die Nutzer anderer Fachbereiche und Besucher zu sehen. Lehrende und Studierende des eigenen Fachbereiches stehen für die Philologische Bibliothek dabei im Vordergrund.

Durch den Bologna-Prozess haben sich die Studienrahmenbedingungen grundlegend geändert. Eine zentrale Fragestellung der Untersuchung ist daher: Bietet das Konzept des Bibliotheksbaus der Philologischen Bibliothek, welches in den späten 1990er Jahren entwickelt wurde, auch im Bachelorzeitalter einen attraktiven Lernort?

Weitere Motive für die Durchführung der Umfrage sind die Möglichkeit, Meinungen und Erfahrungen der Nutzer zu erhalten. LibQUAL+® räumt den Nutzern Chancen ein, zu sagen bzw. Hinweise zu geben, welche Leistungen wo verbesserungswürdig sind. Auch der Ausblick, eigene Schwächen aufzudecken, Benchmarking mit anderen Bibliotheken zu betreiben oder die Ergebnisse zur Vorlage bei den Geldgebern, zählen zu den Anlässen. Ein Vergleich mit anderen Bibliotheken lässt sich derzeit nur mit internationalen Bibliotheken realisieren. Durch die Anwendung wird daher auch angestrebt, das Messinstrument in Deutschland transparenter zu machen, um auch andere Bibliotheken von der Anwendung zu überzeugen. Auf diese Weise wäre auch ein Vergleich innerhalb Deutschlands möglich.

## **4.2 Messinstrument**

Zu Beginn dieser Arbeit wurden verschiedene Techniken zur Qualitätsmessung in Bibliotheken vorgestellt. Für die Untersuchung der Servicequalität in der Philologischen Bibliothek der Freien Universität fiel die Auswahl auf das Messinstrument LibQUAL+®.

Mit der Entscheidung, die Qualitätstechnik anzuwenden traten drei grundlegende Schwierigkeiten auf. Zum einen ist die Umfrage durch die ARL mit der Zahlung finanzieller Mittel verbunden und zum anderen wird eine Mindestvorbereitungszeit von drei Monaten angegeben.

Das dritte Hindernis bestand in der Zusammenstellung der E-Mail Adressen. Der Nutzer selbst, genauer gesagt, der reale Nutzer vor Ort steht im Mittelpunkt der Untersuchung. Es besteht technisch die Möglichkeit, die E-Mail-Adressen aller Lehrenden und Studierenden der Universität, sowie aller sonstigen Nutzer, welche einen Bibliotheksaccount besitzen, zusammenzustellen. Doch einen bestimmten Pool von E-Mail-Adressen der Nutzer vor Ort anzulegen, ist nicht realisierbar. Aus den genannten Gründen kam eine Befragung durch die ARL nicht in Betracht.

David Green, MLS, der Library Relations Coordinator, Statistik & Assessment der Association of Research Libraries ermöglichte mit seinem Einverständnis die Anwendung einer abgewandelten Form des LibQUAL+® Instruments.

Der abgeänderte Fragebogen befindet sich im Anhang I.

Modifiziert bedeutet in diesem Zusammenhang, dass eine eigenständige Erhebung durchgeführt wurde. Diese basierte nicht auf das Web, sondern erfolgte in Papierform mit direkter persönlicher Ansprache der Nutzer vor Ort. Vorteile der modifizierten Form, wie beispielsweise die Möglichkeiten unmittelbarer Rückfragen seitens der Nutzer, wurden gleichermaßen wie die Nachteile bedacht. Zu den Nachteilen zählten der große Zeit- und Ressourcenaufwand.

In Anlehnung an die Erhebung der Dienstleistungsqualität in der Herzogin Anna Amalia Bibliothek durch Frau Möller wurde ein Schwerpunkt auf das Ziel des Bibliotheksbesuches und auf die Öffnungszeiten gelegt.<sup>121</sup> Diese Schwerpunkte dienen der Feststellung, in welchen Zeiten die Philologische Bibliothek am meisten frequentiert ist. Außerdem wurden der Nutzerstatus und die Zuordnung zu den Fachbereichen an die Gegebenheiten der Philologischen Bibliothek angepasst.

Zusätzlich zu der deutschen Übersetzung durch Frau Möller, welche 2003 in Zusammenarbeit mit der ARL entstand, liegt eine Übertragung durch die Universitätsbibliothek St. Gallen vor.<sup>122</sup> Laut der Kommission Management des

---

<sup>121</sup> Vgl Möller: Kundenanforderungen (2003), Anhang I

<sup>122</sup> Vgl. Bibliothek der Universität Konstanz: Protokoll (2006), S. 4

Deutschen Bibliotheksverband e.V. gilt die Übersetzung durch die Universitätsbibliothek St. Gallen als derzeit offizielle Übertragung. Sowohl David Green, als auch Xavier Baumgartner, Leiter der Universitätsbibliothek St. Gallen, bestätigten die offizielle deutsche LibQUAL+® Version. Diese bildet die Grundlage für die modifizierte Anwendung.

Die Option, fünf lokale Fragen für einen besonderen Schwerpunkt zu integrieren, wurde zwar in Erwägung gezogen, aber letztendlich verworfen. Die Ausrichtung des Fragebogens auf beispielsweise den Bedarf und die Nutzung von Gruppenarbeitsräumen oder auf elektronischen Ressourcen erschien entbehrlich, weil die Aspekte bereits, durch die Einbindung durch die ARL in die Qualitätstechnik, ausreichend abgedeckt werden.

### **4.3 Vorbereitung und Methode**

Zu weiteren Vorbereitungen für die modifizierte Durchführung zählten neben den bisher genannten Aspekten die Festlegung des Untersuchungszeitraums und der Stichprobengröße, die genaue Definition der Zielgruppe sowie die Festsetzung von Ort und Zeitpunkt der Befragung. Darüber hinaus sind Bestimmungen bezüglich der Anonymität und des Datenschutzes zu prüfen.

Die ARL empfiehlt, die Umfrage an einem Montag- oder Dienstagmorgen zu starten sowie eine Laufzeit von mindestens drei Wochen zu veranschlagen.<sup>123</sup> Da eine dreiwöchige Erhebung jedoch nicht zu realisieren war, wurde der Zeitraum auf eine Woche gekürzt. Der Untersuchungszeitraum wurde auf die 19. Kalenderwoche, vom 9. bis 15. Mai 2011, während der gesamten Öffnungszeiten festgelegt.

Um trotz der verkürzten Zeit eine möglichst hohe Rücklaufquote zu erzielen, wurden die Bibliotheksnutzer direkt und persönlich angesprochen, um sie für die Teilnahme zu gewinnen. Eine Motivation durch zum Beispiel einem Gewinnspiel oder einer Tombola war nicht vorhanden.

---

<sup>123</sup> Vgl. [http://www.libqual.org/about/about\\_survey/faq\\_survey](http://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey) (letzter Zugriff 24.6.2011)

Als Befragungsort bot sich das Atrium der Philologischen Bibliothek der Freien Universität Berlin an. Daneben wurden an den zwei zentralen Punkten der Bibliothek, der Leisten- und der Informationstheke Fragebögen zum Ausfüllen ausgelegt, um auch die Nutzer zu erreichen, die noch nicht durch die Ansprache erfasst wurden.

Die Ansprache der Nutzer erfolgt beim Passieren des Atriums, das heißt, unmittelbar vor oder nach der Nutzung der Bibliothek. Da es die Nutzer beim Verlassen der Bibliothek oftmals eilig haben, wurde beschlossen, die Nutzer täglich fünf Stunden vorzugsweise beim Eintritt in die Bibliothek zu bitten, den Fragebogen zu beantworten.

Um eine Stichprobengröße festzulegen, bedurfte es vorher einer Festlegung der Zielgruppe. In der Erhebung sollten möglichst viele von den sich im Erhebungszeitraum vor Ort befindenden Nutzern der Philologischen Bibliothek mit einbezogen werden. Dabei spielte es keine Rolle, ob die Person einen Studenten-, einen Bibliotheksausweis oder keines von beiden besitzt. Zusammenfassend lässt sich die Zielgruppe als – die greifbaren Nutzer vor Ort – definieren.

Eine zuverlässige Durchschnittszahl hinsichtlich der täglichen Nutzer der Bibliothek ist nicht vorhanden. Daher stellte sich die Bildung der Stichprobengröße als problematisch heraus. Auf die täglichen Ausleihen ist kein Zugriff möglich, weil die Philologische Bibliothek eine Präsenzbibliothek mit eingeschränkten Ausleihmöglichkeiten ist.

Als Grundlage für die Ermittlung einer angestrebten Stichprobengröße dienten daher die Rückläufe der Befragungen aus den Jahren 2006 und 2009. Beide Befragungen liefen jeweils vier Kalenderwochen während der gesamten Öffnungszeiten der Bibliothek. Eine direkte Ansprache der Probanden wurde nur vereinzelt und sehr unregelmäßig durchgeführt. Hauptsächlich wurden die Umfragebögen an den zwei zentralen Punkten innerhalb der Bibliothek zum Mitnehmen und Ausfüllen ausgelegt. Auf diese Weise wurden auch die Nutzer erreicht, die durch die außerhalb der täglichen Ansprache die Bibliothek nutzten.

Die Anzahl der zurückgegebenen Fragebögen lag im Jahr 2006 bei 419 Bögen und im Jahr 2009 bei 424 Bögen. Werden die Rücklaufzahlen auf nur eine Woche herunter gebrochen, so ergibt sich ein durchschnittlicher Rücklauf von ca. 105 Bögen pro Woche.

In der aktuellen Erhebung erfolgt nicht nur eine Auslegung der Fragebögen, sondern die Nutzer werden täglich fünf Stunden direkt angesprochen und gebeten, sich an der Umfrage zu beteiligen. Durch die persönliche Ansprache wird mit einem höheren Rücklauf gerechnet. Daher werden zumindest 210 Bögen angesteuert.

Darüber hinaus ist es Ziel, mindestens ein Drittel der ausgegebenen Bögen zurück zu erhalten.

Um sicher zu gehen, dass die Anonymität der Umfrage gewährleistet ist und keine datenschutzrechtlichen Bestimmungen vernachlässigt werden, wurde die Datenschutzbeauftragte der Freien Universität einbezogen, welche die Anonymität attestierte.

Vor der Durchführung sind der Direktor des Bibliotheksystems der Freien Universität Berlin, der Fachbereichsleiter des Fachbereichs Philosophie- und Geisteswissenschaften sowie einzelne Institute über die Durchführung der Umfrage per E-Mail durch den Bibliotheksleiter, Dr. Klaus U. Werner informiert worden.

#### **4.4 Pretest**

Vor dem Einsatz eines Fragebogens ist dessen Tauglichkeit mittels eines Pretest zu prüfen. „Werden Frageb[ö]gen eingesetzt, die sich im Hinblick auf Brauchbarkeit und Gültigkeit der verwendeten Meßinstrumente bereits mehrfach bewährt haben, erübrigt es sich, einen Pretest durchzuführen.“<sup>124</sup>

Da sich das LibQUAL+® Instrument bereits vielfach als bewährt erwiesen hat, wurde auf die Prüfung verzichtet.

---

<sup>124</sup> Stachnik: Besucherbefragungen (1995), S. 64



## **4.5 Durchführung**

Die von der Autorin eigenständig durchgeführte Umfrage begann am 9. Mai mit Bibliotheksöffnung und endete mit der Schließung am 15. Mai 2011. Jeweils von 10 bis 15 Uhr wurde täglich versucht, alle Nutzer vor Ort direkt anzusprechen, um diese für die Teilnahme zu gewinnen. Für die Teilnehmer entstand durch die täglich einheitlich festgelegte Zeit die Möglichkeit, Fragen bezüglich des Fragebogens und Verständnisproblemen bezüglich des Ausfüllens zu klären.

Außerhalb der Anwesenheit der Autorin sprachen zudem die Mitarbeiter an den Theken der Bibliothek die Nutzer an, sich an der Umfrage zu beteiligen.

Trotz der persönlichen Ansprache erhielten alle Teilnehmer die Chance, den Bogen mitzunehmen und zu einem späteren Zeitpunkt, aber noch innerhalb des Erhebungszeitraumes, ausgefüllt abzugeben.

Jeweils am Tagesende fand eine Analyse der Fragebögen statt, um die Soll-Stichprobe im Auge zu behalten.

## **4.6 Ausgabe, Ausfall und Rücklauf**

Eine während der Ausgabe geführte Statistik ergab, dass insgesamt 965 Nutzer angesprochen wurden, von welchen 738 Nutzer einen Fragebogen entgegen nahmen. Daraus ergibt sich, dass 76,48 % der angesprochenen Nutzer sich an der Umfrage beteiligten. Von den 738 Bögen wurden 727 in Folge einer direkten persönlichen Ansprache ausgegeben und nur neun Personen sind ohne Anrede auf die Umfrage aufmerksam geworden. Die Hauptursache für die geringe Anzahl könnte darin begründet liegen, dass viele Nutzer bereits beim Passieren der zentralen Punkte angesprochen wurden. Nach Ablauf der Untersuchungsphase sind weitere zehn ausgefüllte Bögen eingetroffen, die nicht in die Auswertung einfließen.

In der Statistik sind zusätzlich die Gründe für die Teilnahmeverweigerungen festgehalten. In den meisten Fällen lehnten die Nutzer aus zeitlichen Gründen ab. Daneben führten zu wenig Erfahrungen und Kenntnisse bezüglich der Dienstleistungsqualität und ungenügende Sprachkenntnisse zu einer Ab-

lehnung. Ein eher geringer Teil äußerte sich, kein Interesse an einer Umfrage zu haben.

Insgesamt ist ein Rücklauf von 320 ausgefüllten Bögen zu verzeichnen. Diese Anzahl entspricht einer Rücklaufquote von 43,36 %. Die angestrebte Menge ist damit nicht nur erreicht, sondern wird sogar noch um 110 Bögen übertroffen.

Vor Beginn der Datenauswertung sind die Fragebögen auf Vollständigkeit und Gültigkeit zu prüfen. Nach Vorgaben der ARL<sup>125</sup> fließen nur Bögen in die Gesamtauswertung ein, bei denen alle 22 Kernfragen ausgefüllt sind und die Nutzergruppe ausgewählt ist. In der web-basierten Umfrageform erhalten die Nutzer automatisch vom System einen Hinweis, wenn unvollständige Datensätze vorhanden sind. Da es bei der modifizierten Form nicht möglich war, werden nicht vollständig ausgefüllte Kernfragen als nicht zutreffend gewertet. Bei der Zuordnung der Nutzergruppe wird nur auf die Angabe des Fachbereichs Wert gelegt.

Ein weiteres Ausschlusskriterium ist die Anzahl der Angabe „n.z.“ für nicht zutreffend. Diese darf die Zahl elf in einem Bogen nicht übersteigen. Als drittes Ausschlussmerkmal nennt die ARL die logische Unstimmigkeit innerhalb der Fragen null bis 22. Mit unstimmigen Angaben sind Werte gemeint, in denen der Minimumwert über den Wert des Wunsches liegt. Bei mehr als neun Fällen, wurden dadurch die Fragebögen von der Gesamtauswertung ausgeschlossen.

Durch das Ausschlussverfahren wurden 34 Bögen ermittelt, die nicht in die Auswertung einfließen. Davon fehlten bei einem Bogen die Fachbereichszugehörigkeit, bei 27 Bögen waren mehr als neun mal der Wert „n.z.“ angekreuzt und sechs Bögen sind mit unstimmigen Angaben aussortiert worden. Für die Auswertung stehen somit 286 gültige Fragebögen zur Verfügung.

---

<sup>125</sup> Vgl. ARL: Sample (2004), S. 9

## **4.7 Auswertung**

Im Focus der Auswertung stehen alle Nutzer der Philologischen Bibliothek. Dennoch werden teilweise differenzierte Auswertungen aus der Sicht der Fachbereiche (FB) Philosophie und Geisteswissenschaften (Phil. Geist.), welcher der Philologischen Bibliothek angehören, und den anderen Fachbereichen vorgenommen. Dadurch, dass Mehrfachnennungen möglich waren, sind ein Teil der Teilnehmer in beiden Mengen der Auswertung nach Fachbereichen enthalten. Aufgrund der Fragestellung, ob die Bibliothek als Lernort für Studenten im Bachelorzeitalter geeignet ist, wird für die Frage, die sich auf den Lernorts beziehen eine zusätzliche Auswertung vorgenommen. Ergänzende Tabellen und Grafiken zu den einzelnen Auswertungen sind im Anhang zu finden.

### **4.7.1 Teilnehmerstruktur**

Zu Beginn der Auswertung erfolgt die Analyse der Teilnehmerstruktur. Mit Hilfe der personenbezogenen Angaben erfolgt die Darstellung der Verteilung auf einzelne Fachbereiche, des Nutzerstatus sowie der Alters- und Geschlechterverteilung.

Nach Auswertung der Fragebögen wurde ermittelt, dass die Mehrheit der Teilnehmer sich mit 48% zum Fachbereich Philosophie und Geisteswissenschaften zuordnet. Wie in Abbildung 11 ersichtlich, bilden die Teilnehmer aus den Bereichen Sonstige / Keinen (14%) zusammen mit den Geschichts- und Kulturwissenschaften (13%) die zweitgrößte Gruppe. Die Fachbereiche Nordamerika (2%), Rechtswissenschaften (2%), Medizin (2%) und Wirtschaftswissenschaften (4%) sind nur in geringem Maße vertreten. Das Mittelfeld bilden Teilnehmer der Erziehungswissenschaften und Psychologie (7%) und mit 8% die Rechtswissenschaften.

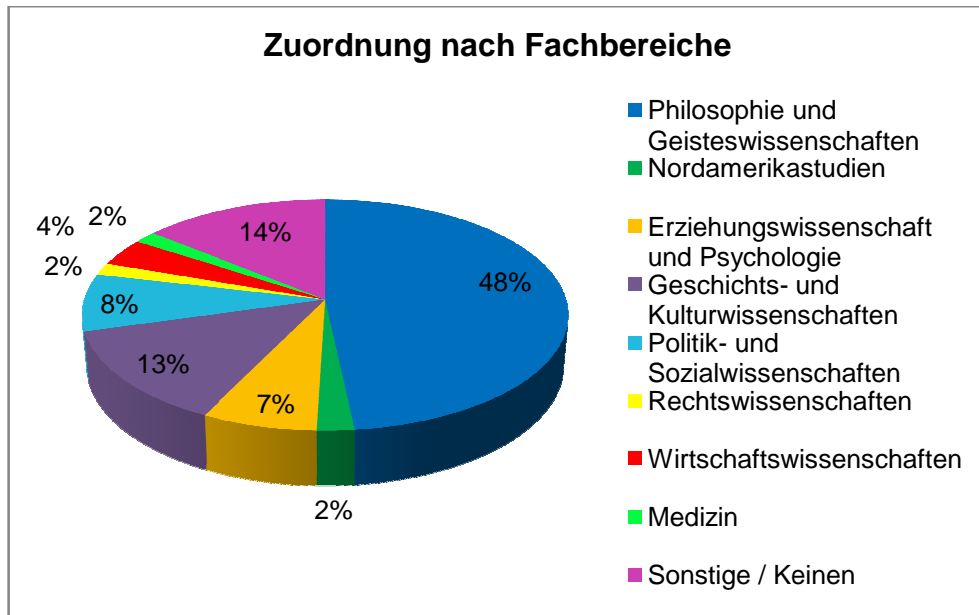


Abbildung 11: Zuordnung nach Fachbereiche

Ein Blick auf die Zusammensetzung nach Status ergab eine studentische Mehrheit. Abbildung 12 zeigt, dass von 100% der Befragten 34% einen Bachelor- und 30% einen Masterabschluss anstreben. Die restlichen 30 % bestehen aus wissenschaftlichen und nichtwissenschaftlichen Mitarbeitern der Freien Universität (17%), externen Besuchern (11%) und Teilnehmern mit ungültigen Angaben (8%).

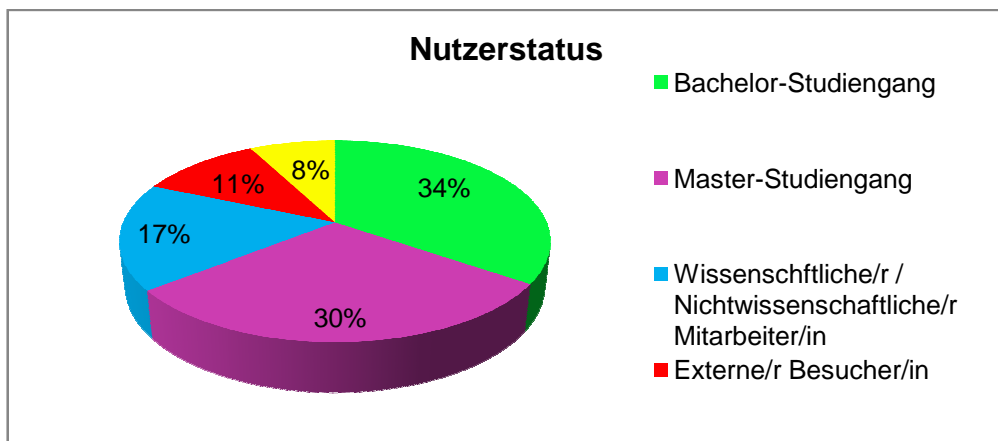


Abbildung 12: Nutzerstatus

Eine separate Auswertung der wissenschaftlichen und nichtwissenschaftlichen Mitarbeiter war aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich. Um

die geringe Anzahl dennoch in die Auswertung einfließen zu lassen, wurden diese Mitarbeiter zusammen betrachtet.

Nachfolgend werden die Altersstruktur und die Geschlechterverteilung der teilnehmenden Nutzer analysiert.

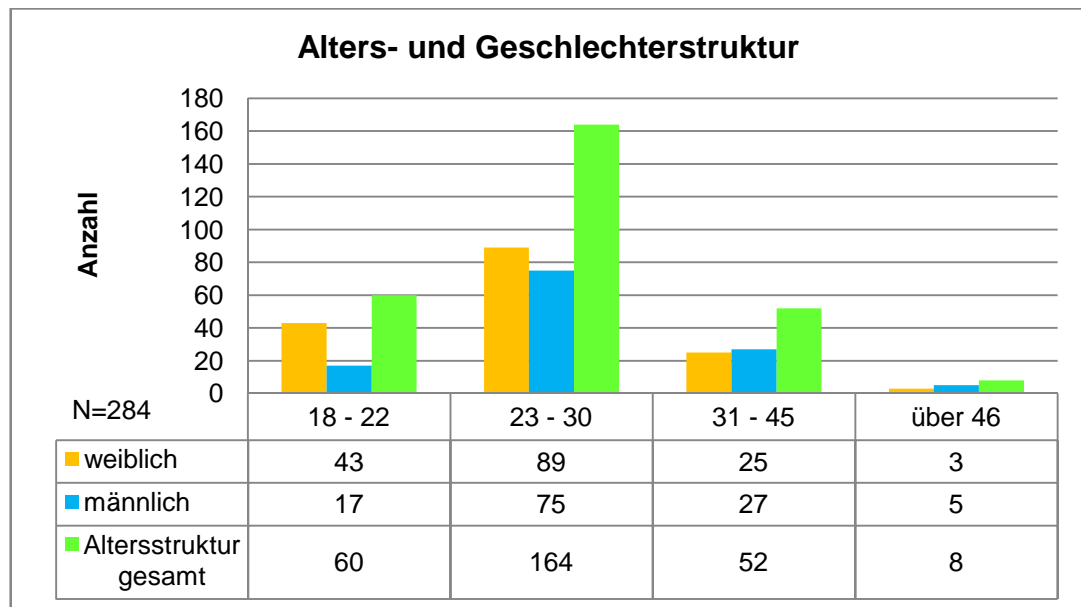


Abbildung 13: Alters- und Geschlechterstruktur

Zwei teilnehmende Personen haben die Angabe bezüglich ihres Geschlechts verweigert, daher sind für die Auswertung der Alters- und Geschlechterstruktur nur 284 Bögen eingeflossen. Personen unter 18 Jahren beteiligten sich nicht an der Umfrage. Um alle Personen in den Bereichen zwischen „46 – 56“ Jahre und „über 65“ Jahre in die Wertung einzubeziehen wurden diese beiden Gruppen zusammengefasst dargestellt.

Abbildung 13 macht deutlich, dass das Hauptpublikum der Philologischen Bibliothek zwischen 23 und 30 Jahre alt ist. Ein Blick auf die Geschlechterverteilung (Abbildung 14) zeigt eine Mehrheit an weiblichen Bibliotheksnutzern.

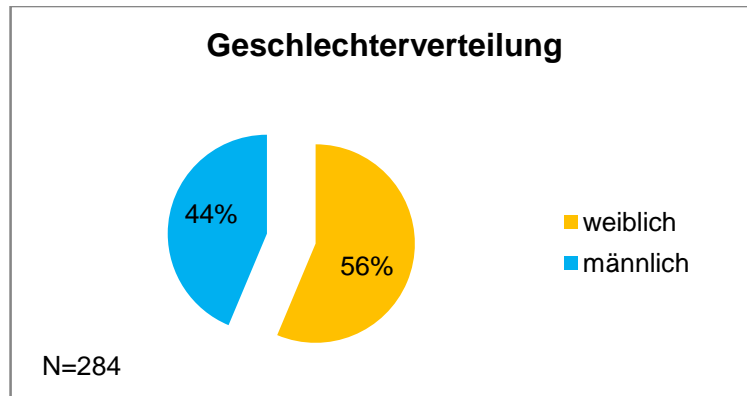


Abbildung 14: Geschlechterverteilung

#### 4.7.2 Muster der Bibliotheksbenutzung

Jeder Teilnehmer beantwortete die Frage, mit welchem Ziel er die Bibliothek besucht. Eine Vielzahl hat darüber hinaus die Möglichkeit genutzt, mehrere Gründe für den Bibliotheksbesuch anzugeben. Mit einem Blick auf die Abbildung 15 ist erkennbar, dass die realen Nutzer vor Ort gleichermaßen die Bibliothek zum Lernen und die Fachliteratur der Bibliothek nutzen. Nur 1% sucht die Bibliothek auf, um persönlich beraten zu werden. Erstaunlicherweise stammt dieser Anteil von einem Prozent aus anderen Fachbereichen.

Die Gegenüberstellung der Besuchsgründe der Nutzer aus dem Fachbereich Philosophie und Geisteswissenschaften und anderen Fachbereichen zeigt, dass die Philologen und Geisteswissenschaftler die Bibliothek mehr zwecks der Fachliteratur aufsuchen, als die Bibliothek als zu nutzen Lernort. Bei den Nutzern aus andren Fachbereichen ist das Gegenteil der Fall.

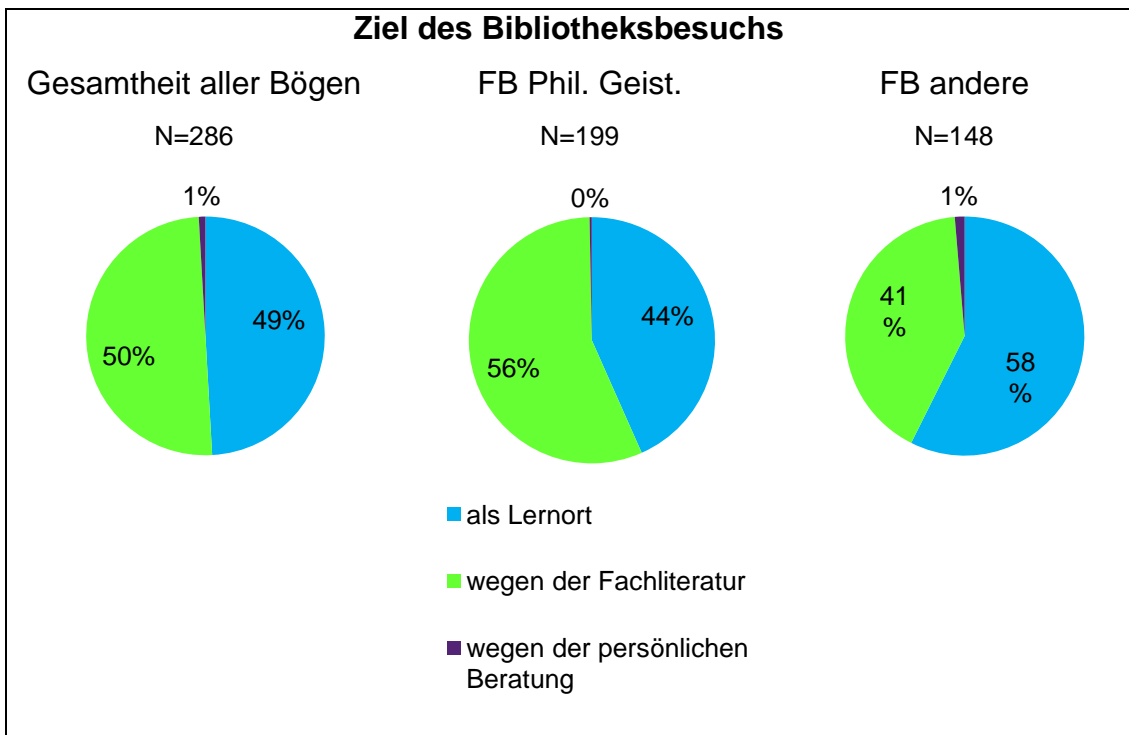


Abbildung 15: Ziel des Bibliotheksbesuchs

Um zu untersuchen, ob die Philologische Bibliothek nach den Paradigmenwechseln ein attraktiver Lernort für die Studierenden ist, bedarf es an dieser Stelle einer weiteren Auswertung. Abbildung 16 zeigt, dass immerhin 51 Prozent von den teilnehmenden Studenten die Bibliothek als Lernort aufsucht.

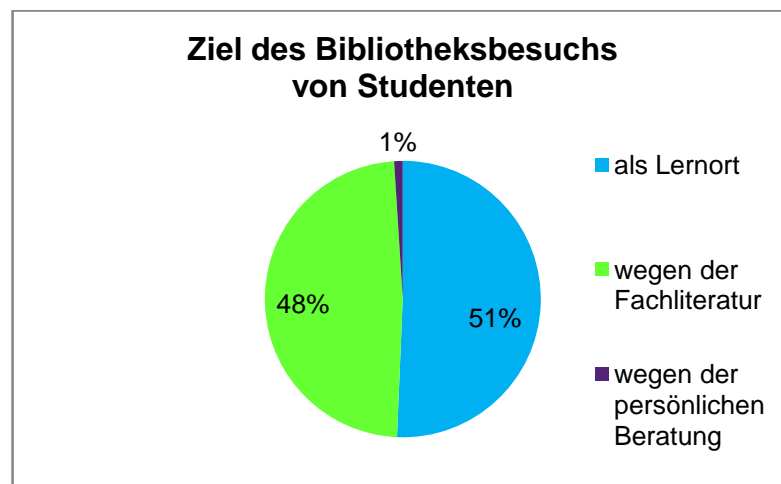
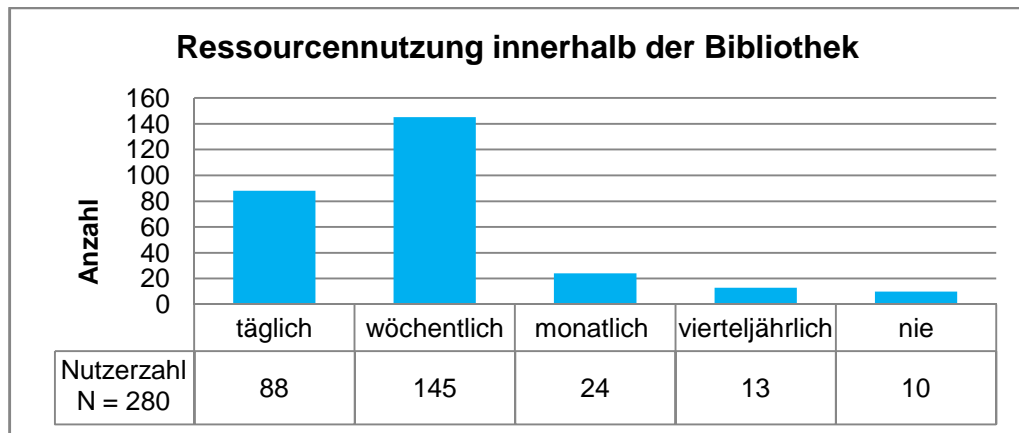


Abbildung 16: Ziel des Besuchs von Studenten

Von 280 Umfrageteilnehmern haben ca. 31% angegeben, täglich Ressourcen innerhalb der Bibliothek zu nutzen. Etwa 52% gaben an, zumindest jede Woche Ressourcen während ihres Bibliotheksaufenthalts zu verwenden. Die

restlichen ca. 17% verwenden noch seltener Ressourcen innerhalb der Bibliothek, wovon etwa 3,5% angeben, sie nie in Anspruch zu nehmen.



**Abbildung 17: Ressourcennutzung innerhalb der Bibliothek**

Die Philologische Bibliothek ist besonders in der Kernzeit zwischen 10 und 18 Uhr sehr gut besucht, welches die Abbildung 18 bestätigt. Darüber hinaus ist ersichtlich, dass sich täglich mehr Nutzer aus dem Philologischen Bereich in der Bibliothek befinden, als von anderen Fachgebieten. Die Zeit zwischen 18 und 20 Uhr ist die zweit häufigste Besuchszeit der Nutzer, welche nach 20 Uhr abflacht.

In Bezug auf die Wochentage sind die Besuchshäufigkeiten relativ ausgeglichen. Lediglich am Montag, an welchem die Wochenendausleihe endet ist ein höheres Besucheraufkommen.

Die Wochenendöffnung der Bibliothek wird von den Bibliotheksnutzern gut in Anspruch genommen. Insgesamt haben ca. 52% der Umfrageteilnehmer angegeben, die Bibliothek samstags und etwa 43% sonntags aufzusuchen.



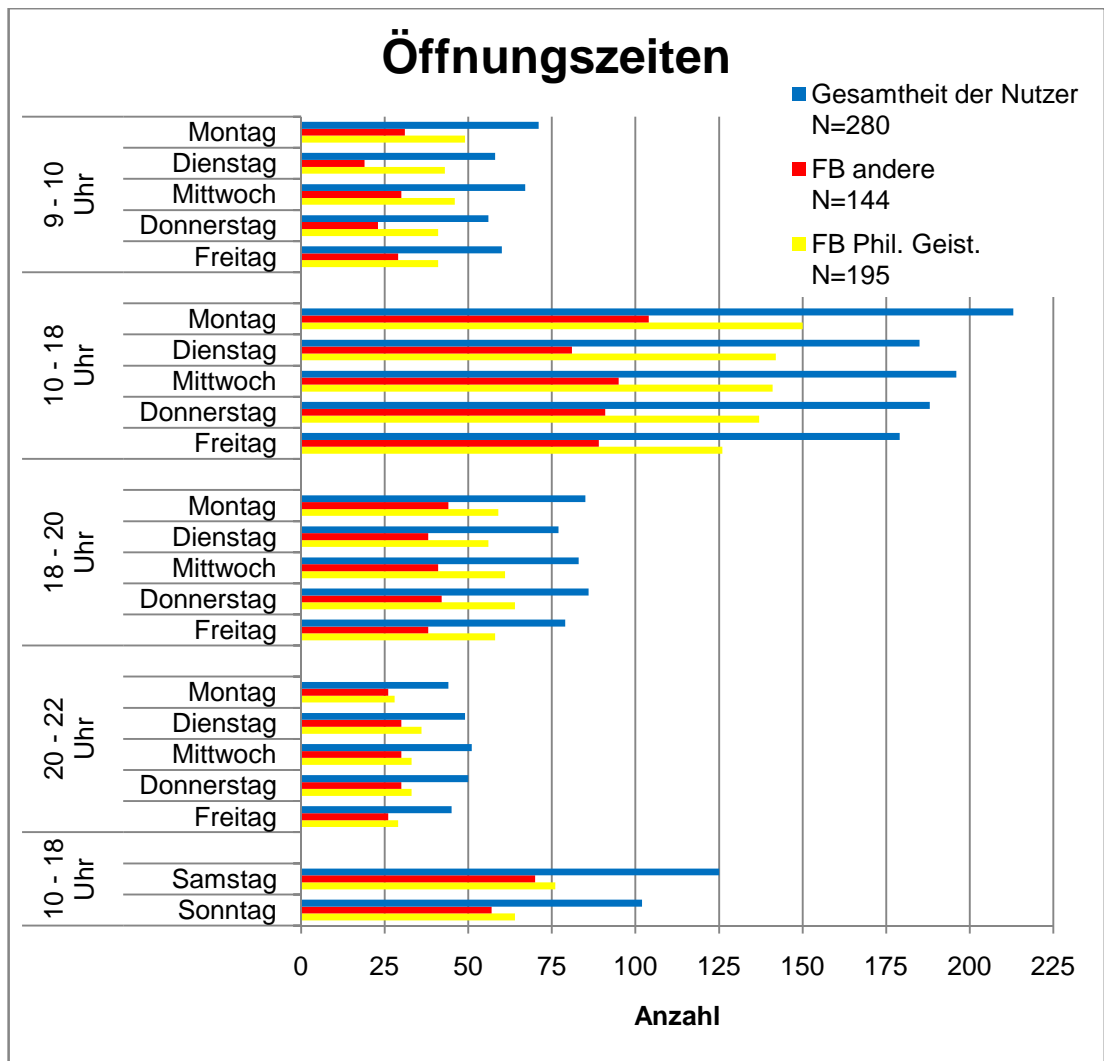


Abbildung 18: Verteilung des Nutzeraufkommens

Nachfolgend wird das Hauptaugenmerk darauf gelegt, auf welchem Weg und wie oft die Nutzer der Philologischen Bibliothek Informationen und Ressourcen online abrufen. LibQUAL+® ermöglichte die Erhebung, der Zugriffshäufigkeit auf Bibliotheksressourcen über eine Bibliothekshomepage und wie oft Yahoo™, Google™ oder andere nichtbibliothekarische Portale zum Einsatz kommen.

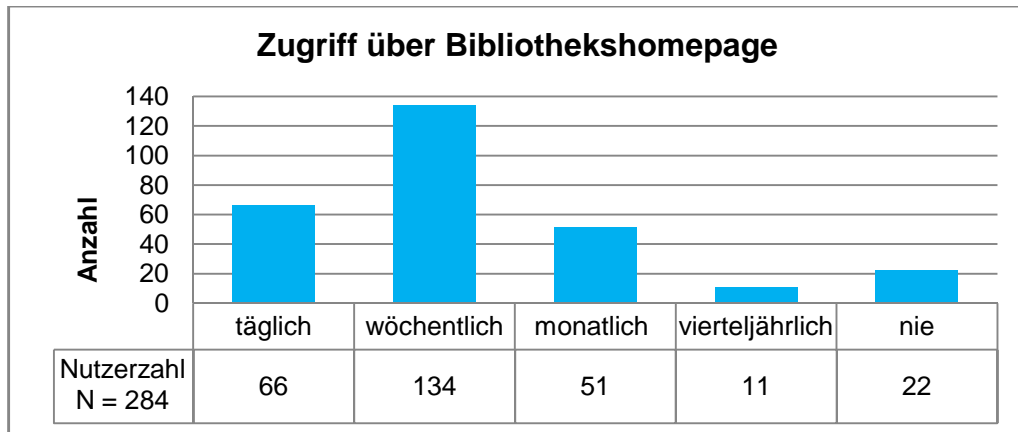


Abbildung 19: Zugriffe auf Bibliotheksressourcen über eine Bibliothekshomepage

Die Abbildung 19 zeigt auf, dass die Mehrheit der Nutzer wöchentlich Bibliotheksressourcen über eine Bibliothekshomepage abrufen. Mit ca. 23% wählen fast ein Viertel aller Befragten täglich und 18% monatlich diesen Weg, um an Ressourcen zu gelangen. Fast 8% geben an, nie über eine Bibliothekshomepage Ressourcen abzurufen.

Auf Yahoo™, Google™ und anderen nichtbibliothekarischen Portalen wird im Gegensatz zu den Bibliothekshomepages häufiger zugegriffen, um an Informationen zu gelangen. Ganze 67% haben angegeben, täglich auf Internetportale zu zugreifen, und fast 20% monatlich. Ca. 6% nehmen nur monatlich oder vierteljährlich die Portale Yahoo™, Google™, etc. in Anspruch, 7% hingegen gar nicht.

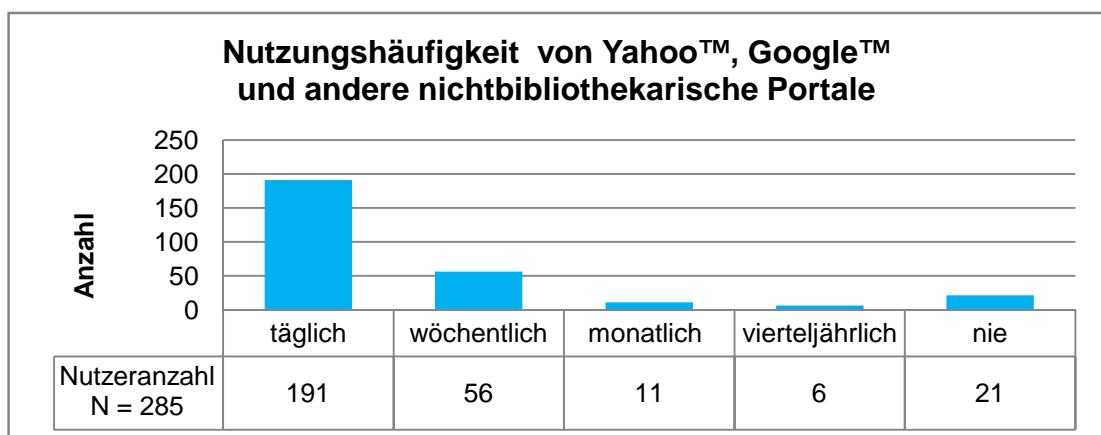


Abbildung 20: Nutzungshäufigkeit von nichtbibliothekarischen Portalen

### 4.7.3 Ergebnisse aus den Kernfragen

Die ARL setzt in ihrem Messinstrument LibQUAL+® für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit eine dreifache Likert-Skala mit eins als geringstem und neun als höchsten Wert ein.

Für die Auswertung der Skalen wurden zunächst mit Hilfe von Mittelwerten die folgenden Werte errechnet.

- Toleranzbereich = Wunsch – Minimum
- service superiority = Wunsch – Empfinden
- service adequacy = Empfinden – Minimum

Liegt im Endeffekt der Empfindungswert innerhalb der Toleranzzone, erfüllt die Philologische Bibliothek der Freien Universität Berlin die Erwartungen ihrer Nutzer. Befindet sich der Wert des Empfindens jedoch außerhalb der Zone, wurde nicht einmal die Schmerzgrenze erreicht. Bei den Nutzern besteht in diesen Fällen Unzufriedenheit, was für die Bibliothek ein dringender Handlungsbedarf bedeutet.

Wenn sich der Empfindungswert über der Toleranzzone befindet, drücken die Nutzer damit nicht nur Zufriedenheit aus, sondern sogar Begeisterung für eine ausgezeichnete Dienstleistungsqualität.

Im Folgenden werden die Kernfragen nach Dimensionen zusammengefasst und ausgewertet. Abschließend wird die dritte Dimension „Library as Place“ aus Sicht der Bachelor- und Masterstudenten näher betrachtet.

#### **Affect of Service**

Die „Affect of Service“ Dimension zielt auf die menschlichen Fähigkeiten und Fachkompetenzen ab. Dazu zählen unter anderem Vertrauen, Bereitwilligkeit und Zuverlässigkeit des Personals.

Die Abbildung 21 bezeugt, dass eine Zufriedenheit in dem Bereich der Nutzer gegeben ist.

Die individuelle Betreuung wird am wenigsten geschätzt (Frage 4), denn dort sind die Schmerzgrenze und die Wünsche am niedrigsten. Bibliotheksperso-

nal, welches Vertrauen erweckt (Frage 1) ist bei den Nutzern eher unwichtig. Anhand der Grafik ist die Zufriedenheit der Nutzer mit den vorher genannten Merkmalen offenkundig. Das Empfinden liegt darüber hinaus näher an der Grenze der Begeisterung als an der Basisanforderung.

Vielfach wünschen sich die Nutzer, dass das Bibliothekspersonal über das nötige Wissen verfügt, um Benutzerfragen zu beantworten (Frage 11). Dieser Anforderung wird die Philologische Bibliothek nach Ansicht ihrer Nutzer gerecht.

Die Frage 9 zielt darauf ab, wie wichtig es den Nutzern ist, dass das Bibliothekspersonal auf Benutzerfragen eingeht. Lediglich hier liegt das Empfinden näher an der Basisanforderung, aber dennoch im Toleranzbereich. Bei den Aspekten Höflichkeit (Frage 6), Hilfsbereitschaft (Frage 13), Verständnis der Bedürfnisse (Frage 15), Bereitwilligkeit zur Hilfe (Frage 18) und Zuverlässigkeit (Frage 22) liegt der Wert des Empfindens in der Mitte des Toleranzbereichs.

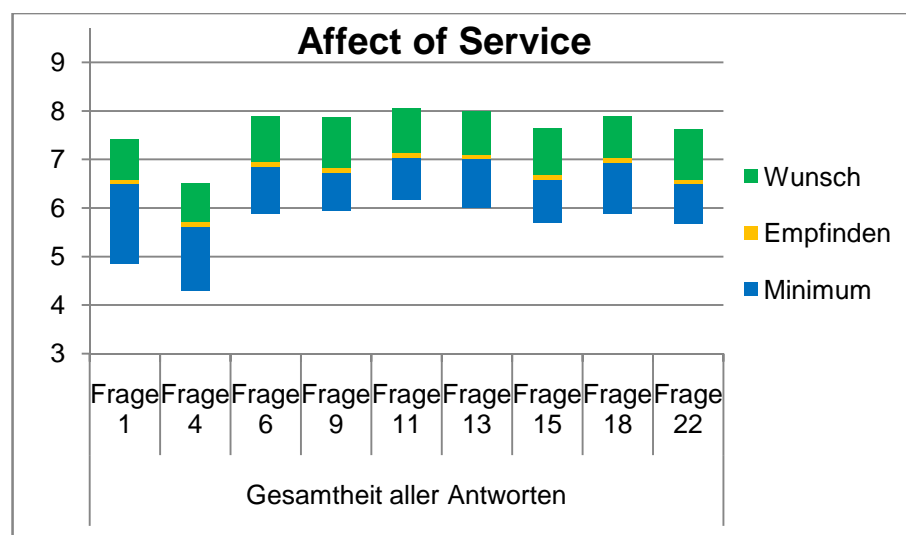


Abbildung 21: Kernfragen "Affect of Service" - Gesamtheit

Insgesamt sind die Nutzer sehr zufrieden mit dem Bibliothekspersonal. Beim Vergleich des Fachbereichs Philosophie und Geisteswissenschaften mit den anderen Fachbereichen (siehe Anhang II) sind keine gravierenden Unterschiede zu erkennen.

## Information Control

Mit der Dimension „Information Control“ werden Empfindungen bezüglich der Medienauswahl und deren Zugänglichkeit für die Nutzer erhoben.

Ein Blick auf Abbildung 22 macht schnell deutlich, dass die Nutzer einen hohen Anspruch an diese Dimension stellen. Die Schmerzgrenzen der Nutzer liegen allesamt in der oberen Hälfte. Es werden zwar wenig Anforderungen an die Zugänglichkeit der Ressourcen von zu Hause oder vom Büro aus (Frage 2) gestellt, aber dennoch hohe Wünsche geäußert. Der Toleranz ist dementsprechend höher als bei anderen. Die Nutzer sind mit der Bereitstellung zufrieden, jedoch tendiert das Empfinden eher zum Minimum als zum Wunsch.

Die Erwartungen hinsichtlich der Bibliothekswebsite (Frage 5) und bezüglich der gedruckten und/oder elektronischen Zeitschriftenbestände (Frage 20) streben ebenfalls in Richtung Basisanforderung als in Richtung Begeisterung.

Gedruckte Ressourcen (Frage 7), elektronische Informationsressourcen (Frage 10), moderne Geräte (14), leicht zu handhabende Zugriffswerkzeuge (Frage 16) und die Bereitstellung von leicht zugänglichen Informationen (Frage 19) wurden von den Nutzern mit Zufriedenheit bewertet. Dabei liegt das Maß der Zufriedenheit mittig von Minimum und Wunsch.

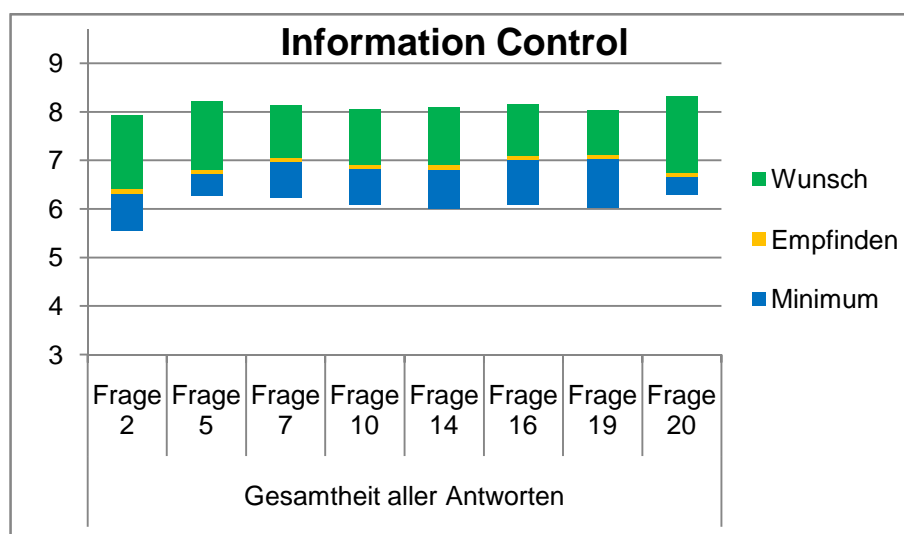


Abbildung 22: Kernfragen "Information Control" - Gesamtheit

Bis auf die gedruckten bzw. elektronischen Zeitschriften und die Bereitstellung von elektronischen Ressourcen mit Zugriff außerhalb der Räumlichkeiten der Bibliothek sind keine Unterschiede zwischen dem Fachbereich Philosophie und Geisteswissenschaften und den anderen Fachbereichen festzustellen. Teilnehmer des erstgenannten Fachbereichs sind mit den Zeitschriften zufriedener als Teilnehmer anderer Fachbereiche (siehe Anhang II). Bei der Bewertung des Zugriffs auf elektronische Ressourcen von zu Hause aus ist das Gegenteil der Fall.

### **Library as Place**

Für Wertungen der physischen Umgebung beinhaltet LibQUAL+® die Dimension „Library as Place“. Auf die physische Umgebung, wie Gruppenarbeitsräume wird gleichermaßen Wert gelegt, wie beispielsweise auf die Inspiration durch die Umgebung.

In dieser Dimension schneidet die Servicequalität der Philologischen Bibliothek nicht allzu gut ab. Handlungsbedarf sehen die Nutzer in Hinblick auf ruhige Räumlichkeiten für individuelles Arbeiten (Frage 8) und auf Räumlichkeiten für Gruppenarbeiten (Frage 21). In diesen beiden Bereichen drücken sie eine Unzufriedenheit aus (siehe Abbildung 23).

Die geringsten Anforderungen an die Umgebung werden an die Möglichkeiten für Gruppenarbeiten gestellt. Besonders wichtig sind den Nutzern sind ruhige Räume für individuelles Lernen. An Räumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen (Frage 3) sowie an einen angenehmen und einladenden Ort (Frage 12) stellen die Nutzer einen hohen Anspruch. Beide Aspekte werden mit Zufriedenheit bewertet, dennoch liegt der Wert der Räumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen, nahe der Schmerzgrenze.

Die Erwartungen an die Bibliothek, sie als einen Zufluchtsort für Studium, Lernen und Forschung zu sehen (Frage 17), wird von der Philologischen Bibliothek erfüllt. Der Grad der Zufriedenheit liegt in der Mitte von Minimum und den Wunsch.

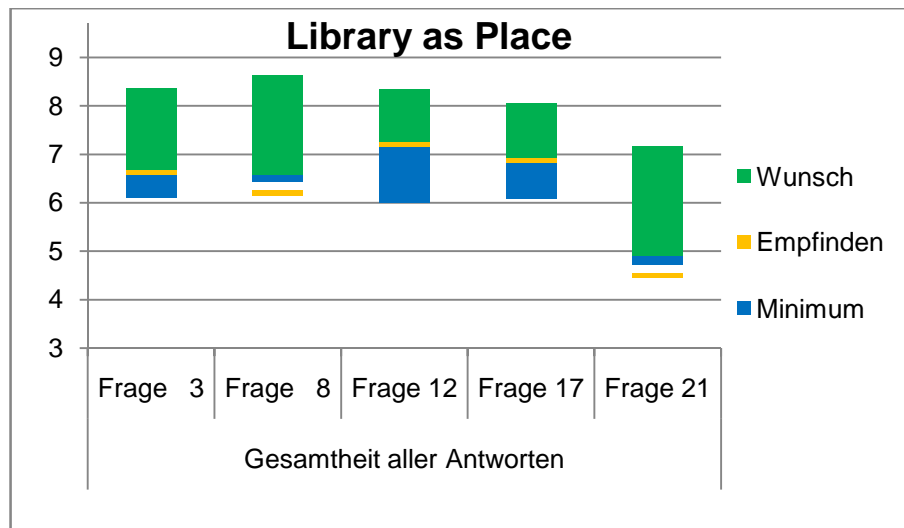


Abbildung 23: Kernfragen "Library as Place" - Gesamtheit

Wie für die anderen Dimensionen findet auch für diese Dimensionen ein Vergleich zwischen dem Fachbereich Philosophie und Geisteswissenschaften und anderen Fachbereichen statt. Diese Betrachtung weist klare Unterschiede zwischen den Fragen 3, 8 und 21 auf. Teilnehmer anderer Fachbereiche stellen mindestens genauso hohe Ansprüche an Bibliotheksräume, die zum Studieren und Lernen einladen, wie die Geisteswissenschaftler. Sie empfinden die Philologische Bibliothek dennoch als attraktiver.

Der Toleranzbereich der Philologen liegt zwischen 6,3 und 8,9, wohingegen sich die Werte anderer Fachbereiche zwischen 6,4 und 8,4 befinden. Nicht nur der Toleranzbereich ist bei den Geisteswissenschaftlern größer, sondern auch die Ansprüche. Sie sind kritischer und fordern einen Handlungsbedarf. Die Teilnehmer anderer Fachbereiche zeigen sich fast zufrieden mit der Situation.

Ein weiterer bemerkenswerter Unterschied besteht bei den Möglichkeiten, Gruppenarbeiten durchzuführen. Geisteswissenschaftler stellen weniger Ansprüche und haben daher einen kleineren Toleranzbereich. Dennoch bewertet beide Nutzergruppen die Situation negativ.

Um die Frage, ob die Philologische Bibliothek im Bachelorzeitalter noch ein attraktiver Lernort ist, zu beantworten, findet eine Analyse dieser Dimension in Bezug auf Bachelor- und Masterstudenten aller Fachbereiche statt.

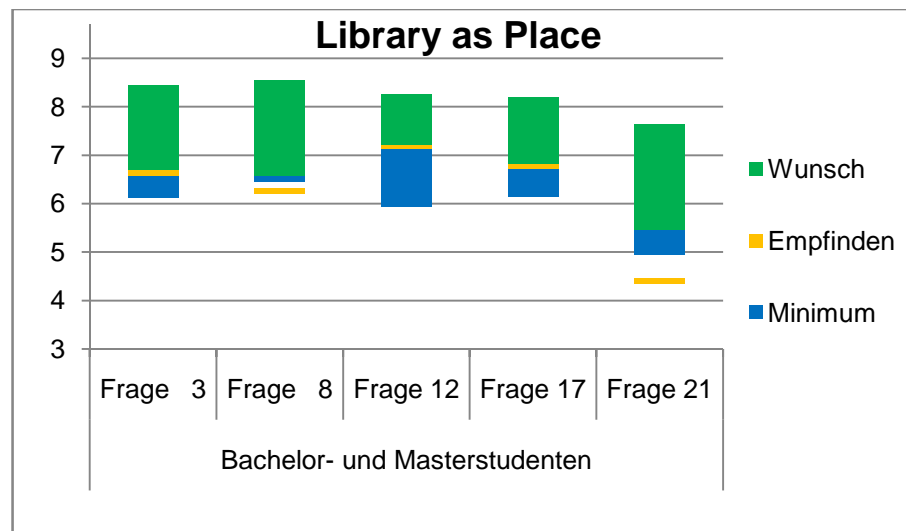


Abbildung 24: Kernfragen "Library as Place" - Studenten

Abbildung 24 macht deutlich, dass die Studenten zum Teil zufrieden sind, aber in zwei Bereichen akuten Handlungsbedarf sehen.

Vor allem Gruppenarbeitsräume und ruhige Räume für individuelles Arbeiten werden gebraucht. Auch Räumlichkeiten die zum Studieren und Lernen anregen und die Bibliothek als Zufluchtsort erhalten nur geringe Zufriedenheitswerte. Lediglich Frage 12 wird mit einer Zufriedenheit bewertet, die in der Mitte von Minimum und Wunsch liegt.

Aus diesen Auswertungsergebnissen ergibt sich, dass die Bibliothek nicht den Ansprüchen des Bachelorzeitalters entspricht. Allerdings zeigte der Vergleich zwischen den Fachbereichen, dass unterschiedliche Bedürfnisse bestehen. Darüber, dass mehr Gruppenarbeitsräume gebraucht werden, sind sie sich allerdings einig.



#### 4.7.4 Zustimmungsgrad der Aussagen

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Fragen 23 bis 30 analysiert. Nutzer bewerteten Aussagen mit Hilfe einer 9-Punkte-Likertskala welche den Grad der Zustimmung wiedergibt wurde. Ein Blick auf die Abbildung 25 zeigt, dass die Nutzer bei fast allen Fragen eine hohe Zustimmung sehen. Nur bei Hilfestellungen bezüglich der Evaluation von Informationen (Frage 26) liegt der Wert ganz knapp unter der Mitte.

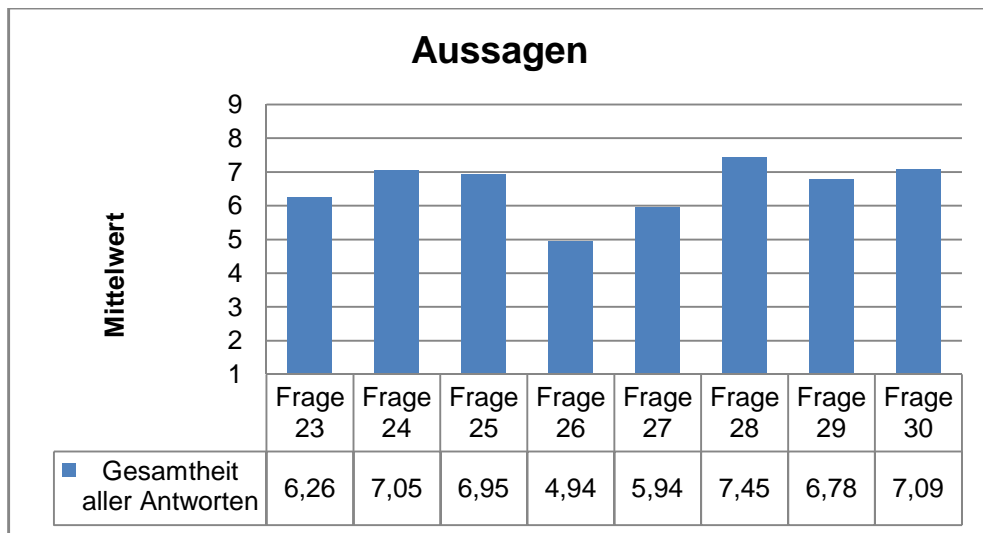
Die Unterstützung seitens der Bibliothek, um auf dem aktuellen Stand der Entwicklung zu bleiben (Frage 23), wird von den Nutzern nicht als überragend bezeichnet. Mit einem Wert von 6,26 drücken sie den Grad ihrer Zufriedenheit aus.

Die Hilfestellungen beim Vorwärtkommen in ihrer Disziplin (Frage 24) und bei effizienter wissenschaftlicher Tätigkeit (Frage 25) werden gleichermaßen gut bewertet. Mit einem Wert von ca. 7 liegt der Zufriedenheitsgrad im positiven Bereich.

Wie bereits erwähnt, wurde die Unterstützung zur Evaluation von Informationen (Frage 26) am negativsten bewertet. Dennoch ist dies nicht mit einer Unzufriedenheit gleichzusetzen. Der Aussage, dass die Philologische Bibliothek ihren Nutzern ausreichende Informationskompetenzen vermittelt (Frage 27) wird von den Teilnehmern nur mäßig zugestimmt.

Für die Bibliothek bedeutet dies, dass sie ihren Hilfestellungen zur Evaluation von Informationen und Vermittlung von Informationskompetenzen mehr Bedeutung beimessen sollte.

Den höchsten Grad an Zustimmung erhält die Philologischen Bibliothek für das Auftreten des Bibliothekspersonals. Die Nutzer sind somit sehr mit der Art und Weise zufrieden, wie sie in der Bibliothek behandelt werden (Frage 28). Die Aussage: „Im Allgemeinen bin ich mit der Bibliotheksunterstützung für meine Lern-, Forschungs- und/oder Lehrbedürfnisse zufrieden“ (Frage 29) erhielt von den Nutzern Zustimmung.



**Abbildung 25: Auswertung der Aussagen**

Mit der Frage 30 wurde die Gesamtqualität der von der Bibliothek erbrachten Dienstleistungen beurteilt. Der Wert 7,09 liegt im oberen Drittel der Bewertungsskala und spricht für eine überdurchschnittliche Zufriedenheit mit der Philologischen Bibliothek.

#### **4.8 Bemerkungen zu Bibliotheksdienstleistungen**

Zusätzlich zu den bisher ausgewerteten quantitativen Daten ermöglichte LibQUAL+® den Nutzern qualitative Informationen in eine offene Box zu schreiben. Insgesamt haben 155 Teilnehmer (54,19%) die Option genutzt und Kommentare dazugeschrieben.

Für die Auswertung wurden, die Kommentare den drei Dimensionen aus den Kernfragen zugeordnet. Eine Differenzierung nach Status oder Fachbereich der Nutzer erschien für diesen Bereich nicht notwendig.

Zu allen drei Dimensionen gaben die Nutzer in etwa gleich viele Kommentare ab. In allen Bereichen gibt es sowohl Pro als auch Kontraaussagen. Angesichts der unterschiedlichen Ansprüche der Nutzer ist das vollkommen natürlich.

Die Aussagen der Nutzer betreffend Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des Bibliothekspersonals unterschieden sich gravierend. Sie äußerten sich überaus

positiv, aber auch äußerst negativ. Bemängelt wurde beispielsweise die fehlende Vermittlung von Informationskompetenzen.

Im Vordergrund standen Mängel in der Suche nach Literatur. Unter anderem wurde beanstandet, dass der Katalog nicht selbsterklärend ist. Es wird eine schnellere Aktualisierung der elektronischen Ressourcen, im Besonderen der Online-Zeitschriften, gewünscht. Mehrfach kritisiert überdies die Ausstattung und Wartung der technischen Hilfsmittel.

Über das Mobiliar wurde sich ebenfalls beklagt. Die Stühle wurden als unbequem und die Tische als zu nah beieinander stehend bezeichnet. Am meiste Kritik in diesem Bereich erhielten die Schließfächer hinsichtlich ihrer Anzahl und Ausstattung sowie Lüftungsanlage und Klappen des Bibliotheksbaus. Wie bereits in der Auswertung der Kernfragen ersichtlich, werden mehr Gruppenarbeitsräume gewünscht.

Darüber hinaus werden mehr Ausleihmöglichkeiten gewünscht. Die Philologische Bibliothek wird aufgefordert, noch mehr Ruhe in den Bibliotheksräumen durchzusetzen.

## 4.9 Servicequalität der Philologischen Bibliothek

Die These: „Die Nutzer der Philologischen Bibliothek sind mit der Servicequalität der Bibliothek zufrieden.“ galt es, mit Hilfe der Erhebung durch das LibQUAL+® Instrument, zu belegen.

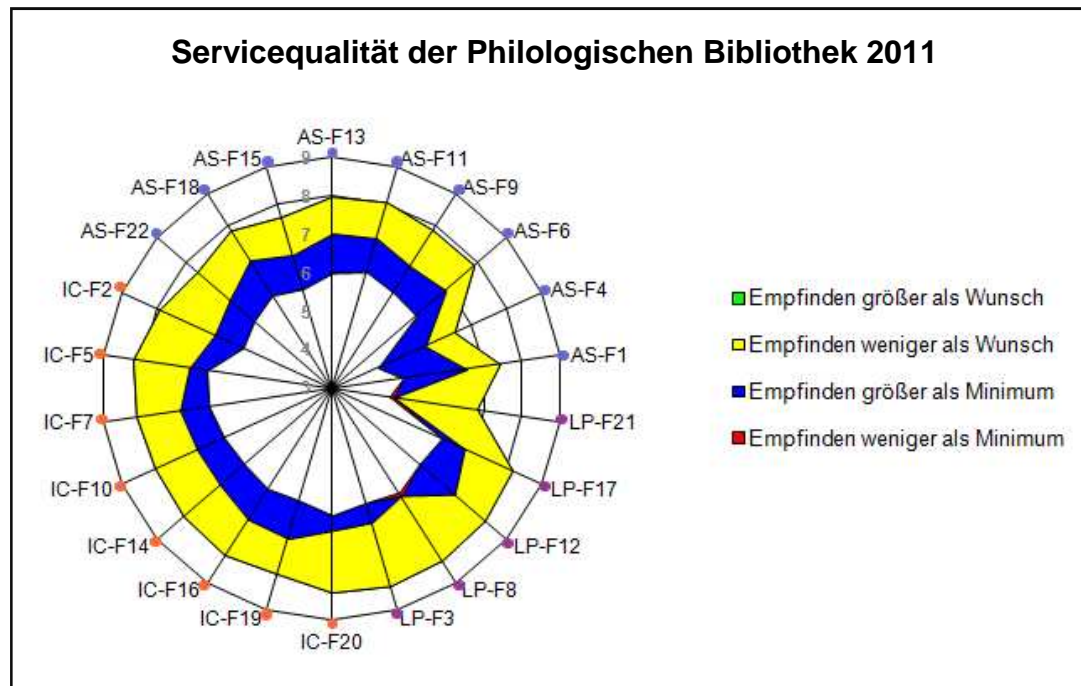


Abbildung 26: Servicequalität der Philologischen Bibliothek der Freien Universität 2011

Abschließend belegt die Auswertung, nur einen geringfügigen Widerspruch der These. Im Großen und Ganzen sind die Nutzer zufrieden mit dem Service der Philologischen Bibliothek. Lediglich in Bezug auf ruhige Räumlichkeiten für individuelles Arbeiten und im Hinblick auf Gruppenarbeitsmöglichkeiten besteht Handlungsbedarf. In Abbildung 26 sind diese rot eingefärbt. Eine Begeisterung der Nutzer wurde nicht erreicht.

Alle anderen Einzelaspekte liegen zumeist im Mittelpunkt des Toleranzbereichs. Das bestätigt die Abbildung 27. Vorrangig wünschen sich die Nutzer ruhige Räumlichkeiten für individuelles Arbeiten. Die geringsten Ansprüche stellen sie mit dem kleinsten Wert an eine persönliche Betreuung durch das Bibliothekspersonal.

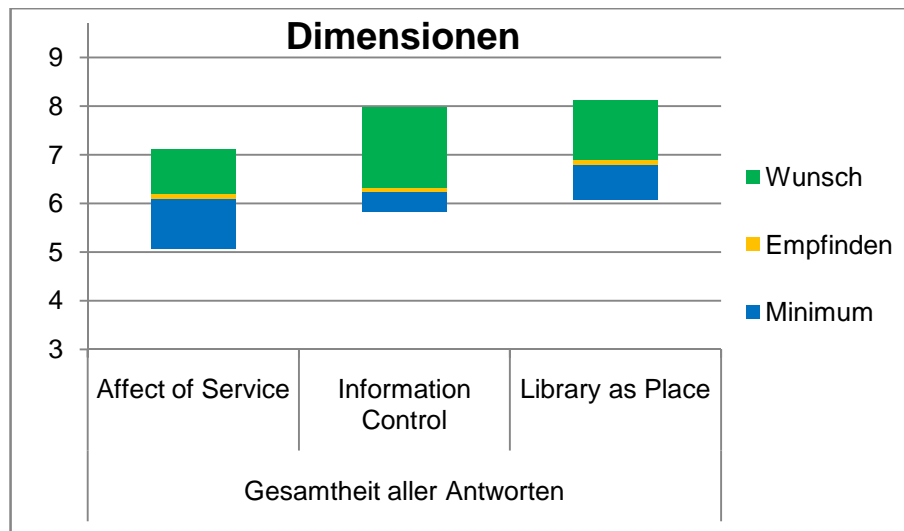


Abbildung 27: Dimensionen Gesamt

Abbildung 27 zeigt, dass insgesamt das Empfinden der zweiten Dimension schlechter ist als die Bibliothek als Lernort. Zudem ist erkennbar, dass die Nutzer der Bibliothek höchsten Wert auf die Medienvielfalt, ihre Form und ihre Zugänglichkeit und auf den Lernort legen. Der weniger wichtige menschliche Aspekt liegt genau mittig zwischen der Basisanforderung und den Wünschen der Nutzer.

#### 4.10 Eindrücke und Erfahrungen mit LibQUAL+®

Nachfolgend werden Eindrücke und Erfahrungen mit dem LibQUAL+® Messinstrument in modifizierter Form dargestellt. Bemerkenswert viele Nutzer haben die Chance ergriffen, der Philologischen Bibliothek mitzuteilen, in welchen Bereichen sie sie als verbesserungswürdig sehen und mit welchen Aspekten die Nutzer zufrieden sind.

Schon vor der Durchführung zeichnete sich ab, dass die modifizierte Form sehr viel zeit- und arbeitsintensiver ist als das Original ist. Dazu zählt nicht nur die Verteilung und Auswertung, auch das Vorbereiten der gedruckten Exemplare nahm viel Zeit in Anspruch.

Die modifizierte Variante brachte allerdings auch viele positive Effekte. Zum einen konnten die Teilnehmer durch eine individuelle persönliche Ansprache für die Teilnahme gewonnen werden und zum anderen bot die tägliche Anwesenheit von fünf Stunden Raum für Fragen zur Umfrage.

Während der Durchführung fiel auf, dass die einleitenden Erläuterungen auf dem Bogen nicht ausreichend und die Wortwahl an manchen Stellen irreführend sind. Durch die Prüfung auf Gültigkeit und Vollständigkeit der Bögen wurde diese Beobachtung bestätigt. Dennoch nutzten, im Verhältnis zur Gesamtheit, nur wenige die Möglichkeit für Rückfragen. Ein Vorteil für die Nutzer bestand darin, dass sie die Bögen mitnehmen und sie beim Verlassen der Bibliothek abgeben konnten.

In diesem Zusammenhang wurden zudem Wünsche geäußert, den Bogen erst später zurückgeben zu können. Dies führt zu der Annahme, dass der Erhebungszeitraum von einer Woche zu kurz war.

Bei der Ausgabe fiel darüber hinaus auf, dass durchaus eine zweisprachige Erhebung in Erwägung gezogen werden sollte.

Beim Auswerten der Bögen wurde deutlich, dass die Nutzer einige Fragen für redundant hielten und sie daher nicht ausgefüllt haben. Außerdem wurden Wünsche geäußert, die bereits bekannt sind. Hier fehlte in der Vergangenheit eine entsprechende Kommunikation zwischen der Bibliothek und ihren Nutzern.

Die eigenhändige Auswertung der detaillierten und komplexen Fragebögen war wie erwartet sehr zeitintensiv. Die Datenerfassung und die Diagrammerstellung wurden mit den Statistikprogrammen SPSS und Excel bewerkstelligt.

Abschließend ist anzumerken, dass das LibQUAL+® Messinstrument für die Untersuchung der Servicequalität in jedem Fall empfehlenswert ist. Innerhalb kurzer Zeit wurde eine hohe Datenmenge erfasst und daraus wertvolle Informationen gewonnen. Sodass mit LibQUAL+® künftig ein Benchmarking mit deutschen Bibliotheken möglich ist, sind weitere deutsche Anwender wünschenswert.

## 5 Fazit

Um die Qualität von Bibliotheken zu bewerten, stehen eine Reihe von unterschiedlichen Messmethoden zur Auswahl. Die folgenden wurden dargestellt:

- Mystery Shopping
- Fokusgruppeninterviews / Fokusgruppendifkussionen
- Beschwerdemanagement
- Kollegiale Beratung
- LibQUAL+®

Diese Reihe von Qualitätstechniken wurden kritisch betrachtet und ihre Vor- und Nachteile gegenüber gestellt. Darüber hinaus wurden sie auf die bibliotheksspezifische Tauglichkeit hin untersucht.

Alle vorgestellten Methoden, bis auf das LibQUAL+® Messinstrument wurden in Deutschland bereits in das Bibliothekswesen integriert.

Das Mystery Shopping ist auf der einen Seite ein viel angewandtes Verfahren. Im Vergleich zu LibQUAL+® ermöglicht Mystery Shopping jedoch nur eine Erhebung kleinerer Datenmengen.

Bei den Fokusgruppendifkussionen hingegen besteht der Nachteil, dass sich hier nur ein begrenzter Teilnehmerkreis mit dem zu untersuchenden Thema befasst. Somit ist fraglich, ob die herausgearbeiteten Ergebnisse auch wirklich repräsentativ für die Allgemeinheit sind.

Ähnlich verhält es sich mit der Kollegialen Beratung, nur dass bei dieser Methode die Untersuchung aus der Sicht von Bibliotheksmitarbeitern erfolgt und die realen Nutzer der Dienstleistungen außer acht gelassen werden.

Das Beschwerdemanagement ist ein dauerhaft zu integrierendes Messinstrument und keine einmalige Erhebung. Es befasst sich zwar mit den Brennpunkten der Nutzer, aber konzentriert sich nicht ausschließlich auf ein Hauptthema.

Das LibQUAL+® Messinstrument ist eine eher neuartige Methode, die zwar eine weltweite Anerkennung genießt, aber sich in Deutschland bisher nicht durchgesetzt hat.

Auf der einen Seite ist die LibQUAL+® Methode sehr komplex, setzt sich andererseits aber mit allen relevanten Themen gleichzeitig auseinander. Durch die Befragung einer großen Nutzerzahl wird eine sehr große Datenmenge erhoben, welche repräsentativer als bei anderen Methoden ist. Durch eine dreifache Skalenerhebung zeigt LibQUAL+® das genaue Maß an Zufriedenheit der Nutzer auf.

Diese Methode fand Anwendung bei der Philologischen Bibliothek der Freien Universität Berlin, um alle Aspekte im Hinblick auf die Servicequalität abzudecken. Die im letzten Kapitel ausführlich dargestellten Analyseergebnisse bestätigen LibQUAL+® als ein ausgezeichnete Technik zur Messung der Servicequalität.

Aus diesem Grund ist die Methode für deutsche Bibliotheken empfehlenswert und wünschenswert. Der vollständige Erfolg der Methode stellt sich selbstverständlich nur dann ein, wenn die Analyse Ergebnisse nicht nur zur Kenntnis genommen werden, sondern darauf taten in Hinblick auf die Verbesserung folgen.



## 6 Literaturverzeichnis

**Abelmann, Rolf [Qualitätsmanagement (2005)]:** Qualitätsmanagement für Leistungen von Nonprofit-Organisationen. – 1. Aufl. – Göttingen : Cuvillier, 2005

**ARL (Association of Research Libraries):** About ARL. – <http://www.arl.org/arl/membership/members.shtml> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**ARL (Association of Research Libraries):** LibQUAL+® : LibQUAL+™ Tools. – [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/LQ\\_lite](http://www.libqual.org/about/about_lq/LQ_lite) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**ARL (Association of Research Libraries):** LibQUAL+® : LibQUAL+™ Tools. – [http://www.libqual.org/about/about\\_survey/tools](http://www.libqual.org/about/about_survey/tools) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**ARL (Association of Research Libraries):** LibQUAL+® : Procedural Timeline. – [http://www.libqual.org/about/about\\_survey/timeline](http://www.libqual.org/about/about_survey/timeline) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**ARL (Association of Research Libraries):** LibQUAL+® : LibQUAL+® Services and Fees. – [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/fee\\_schedule](http://www.libqual.org/about/about_lq/fee_schedule) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**ARL (Association of Research Libraries):** LibQUAL+® : Survey FAQs. – [http://www.libqual.org/about/about\\_survey/faq\\_survey](http://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**ARL (Association of Research Libraries) [Sample (2004)]:** Sample LibQUAL+™ Institution. – Washington, DC : Association of Research Libraries, 2004. - <http://old.libqual.org/documents/SampleLibQUALNotebook.pdf> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**ARL (Association of Research Libraries):** StatsQUAL®. – <http://www.statsqual.org/home> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Barz, Carmen [Qualitative Untersuchung(2007)]:** Qualitative Untersuchung des Auskunftsdienstes der Münchener Stadtbibliothek Am Gasteig : ein Praxisbericht. In: Becker, Tom: "Was für ein Service!" : Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. – Wiesbaden : Dinges & Frick, 2007, S. 145 - 158. – (B.I.T. online – Innovativ ; 13)

**Becker, Carolin [Qualitätsmanagement (2011)]:** Qualitätsmanagement in Bibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München. – Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2011. – (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 295). – <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2011-295/PDF/295.pdf> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Bibliothek der Universität Konstanz [Protokoll (2006)]:** Protokoll der 1. Sitzung der Managementkommission (2006 – 2008) : 08./09.05.2006. - BSB München, 2006. - [http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/Kommissionen/Kom\\_Management/Tagungen/2006-05-08\\_Protokoll\\_Managementkommission.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Kommissionen/Kom_Management/Tagungen/2006-05-08_Protokoll_Managementkommission.pdf) (letzter Zugriff 24.6.2011)

**Bilo, Albert; Klug, Petra [Bibliotheken (2005)]:** Bibliotheken auf dem Weg zu mehr Qualifikation : Faktoren für eine Optimierung der täglichen Arbeitspraxis. In: BuB 57 (2005), 6, S. 447 - 453

**Bosch, Gabriele [Beschwerdemanagement (2007)]:** Beschwerdemanagement in Bibliotheken : Konzeption und praktische Anwendung. – Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2011. – (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 211). – <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h211/> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Bruhn, Manfred [Qualitätsmanagement (2008)]:** Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden. – 7., überarb. u. erw. – Berlin : Springer, 2008

**Brunner, Franz J. [Qualität (2010)]:** Qualität im Service : Wege zur besseren Dienstleistung. – München : Hanser, 2010. – (Praxisreihe Qualitätswissen)

**Büning, Petra; Klein, Brigitte [Kunde (2006)]:** Der Kunde steht im Mittelpunkt - nicht die Routine : Qualitätsmanagement-Verbund Öffentlicher Bibliotheken in den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln. In: BuB 58 (2006), 9, S. 641 - 645

**Calvert, Philip J. [International (2001)]:** International Variations in Measuring Customer Expectations. In: Library trends 49 (2001), 4, S. 732 - 757

**Georgy, Ursula [Qualitätsmanagement (2007)]:** Qualitätsmanagement im Auskunftsdienst: In: Becker, Tom: „Was für ein Service!“ : Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. – Wiesbaden : Dinges & Frick, 2007, S. 39 - 55. – (B.I.T. online – Innovativ ; 13)

**Gläser, Christine; Kranz, Brigitte; Lück, Katharina [Fokusgruppeninterviews (1998)]:** „Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen.“ oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema „Elektronische Informationsgewinnung im BIS Oldenburg“ : ein Erfahrungsbericht. In: Bibliotheksdienst 32 (1998), 11, S. 1912 - 1921

**Green, David; Kyrillidou, Martha [Procedures Manual (2011)]:** Procedures Manual 2011. – [http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011\\_ProceduresManual.pdf](http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011_ProceduresManual.pdf) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Hobohm, Hans-Christoph [Qualität (2002ff.)]:** Qualität = Qualitätswahrnehmung. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und

Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. – Loseblattsammlung. – Hamburg : Dashöfer, 2002ff., Kap. 3.5.3

**Hobohm, Hans-Christoph [Qualität und Management (2002ff.)]:** Qualität und Management. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. – Loseblattsammlung. – Hamburg : Dashöfer, 2002ff., Kap. 3.5.1

**Hobohm, Hans-Christoph [Qualitätstechniken (2002ff.)]:** Weitere Qualitätstechniken. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. – Loseblattsammlung. – Hamburg : Dashöfer, 2002ff., Kap. 3.5.9

**Hoeth, Ulrike; Schwarz, Wolfgang [Qualitätstechniken (2002)]:** Qualitätstechniken für die Dienstleistung : Die D7. – 2. Aufl. – München [u.a.] Hanser, 2002 – (Pocket Power ; 11)

**Inden, Yvonne [Qualitätsstandards (2008)]:** Die Entwicklung von Qualitätsstandards in Bibliotheken und ihr Einsatz im Benchmarking. – Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2008. – (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 229). – [http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/serien/aw/Berliner\\_Handreichungen/h229.pdf](http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/serien/aw/Berliner_Handreichungen/h229.pdf) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Kamiske, Gerd F.; Brauer, Jörg-Peter [Qualitätsmanagement (2008)]:** Qualitätsmanagement von A bis Z : Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements. – 6. Aufl. – Hanser : München, 2008

**Kirchgäßner, Adalbert [Qualitätsentwicklung (2008)]:** Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung : Diskussion und Umsetzung der Empfehlungen ; Vortrag gehalten am 5. Juni 2008 auf dem 97. Deutschen Bibliothekartag in Mannheim. – [http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2008/603/pdf/QEKB\\_Vortrag\\_kg\\_Mannheim\\_08.pdf](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2008/603/pdf/QEKB_Vortrag_kg_Mannheim_08.pdf) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Kyrillidou, Martha [Survey Introduction (2011)]:** LibQUAL+® Survey Introduction ; [Vortrag vom 10.1.2011] – Midwinter Meeting : San Diego, CA, 2011. – [http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011\\_ALA\\_SanDiego\\_SurveyIntro.pdf](http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011_ALA_SanDiego_SurveyIntro.pdf) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Möller, Katrin [Kundenanforderungen (2003)]:** Kundenanforderungen an historisch wissenschaftliche Bibliotheken : Eine LibQUAL gestützte Erhebung zur Dienstleistungsqualität der Herzogin Anna Amalia Bibliothek. – Potsdam : Fachhochschule, 2003

**Mühlenkamp, Holger [Ermittlung (2004)]:** Zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen : Konzept und Ergebnisse einer 2003 durchgeführten Benutzerumfrage. – Wiesbaden : Dinges & Frick, 2007, S. 145 - 158. – (B.I.T. online – Innovativ ; 8)

**Pehlke, Rainer [LibQual (2002)]:** LibQual : ein Instrument zur Messung der Servicqualität in Bibliotheken. In: BuB 54 (2002), 10/11, S. 654 - 657

**Poll, Roswitha; Boekhorst, Peter te [Leistungsmessung (1998)]:** Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken . Internationale Richtlinien. – München : Saur, 1998

**Schönemann, Isalind [Kritik (2006)]:** Kritik als Chance : Ideen- und Beschwerdemanagement in der Stadtbibliothek Duisburg. In: BuB 58 (2006), 11, S. 796–799.

**Stachnik, Ingeborg [Besucherbefragungen (1995)]:** Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele. – Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1995. – (Arbeitshilfen / Deutsches Bibliotheksinstitut)

**Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang [Beschwerdemanagement (2007)]:** Beschwerdemanagement : unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe. – 4., vollst. überarb. Aufl.. – München : Hanser, 2007

**Theden, Philipp; Colsmann, Hubertus [Qualitätstechniken (2005)]:** Qualitätstechniken : Werkzeuge zur Problemlösung und ständigen Verbesserung. – 4. Aufl. – München [u.a.] : Hanser, 2005. – (Pocket Power ; 2)

**Thompson, Bruce; Cook, Colleen; Kyrrilidou, Martha [Localized Survey Items (2006)]:** Using Localized Survey Items to Augment Standardized Benchmarking Measures : A LibQUAL+™ Study. In: portal 6 (2006), 2, S. 219 - 230

**Tröger, Beate [Vorbereitung (2008)]:** Vorbereitung und Durchführung der Beratung aus Sicht der auftraggebenden Bibliothek = der ULB Münster , Vortrag gehalten am 5. Juni 2008 auf dem 97. Deutschen Bibliothekartag in Mannheim. – [http://www.opus-bayern.de/bib-info/frontdoor.php?source\\_opus=614](http://www.opus-bayern.de/bib-info/frontdoor.php?source_opus=614) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Uhlenbrock, Stephanie [Anwendung (2004)]:** Die Anwendung des Messinstrumentes LibQUAL+ im internationalen Vergleich. – Köln : Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaft / Fachhochschule Köln, 2004

**Unterkircher, Valentin [Mystery ([2009])]:** Mystery Shopping als Qualitätskontrolle im Dienstleistungsbereich. – Saarbrücken : VDM Verl. Müller, [2009]

**Vogt, Hannelore [Kundenzufriedenheit (2004)]:** Kundenzufriedenheit und Kundenbindung : erfolgreiche Managementkonzepte für öffentliche Bibliotheken. – Gütersloh : Bertelsmann Stiftung, 2004. -

[http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-7F5864F1-51517211/bst/Kundenzufriedenheit\\_040210.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-7F5864F1-51517211/bst/Kundenzufriedenheit_040210.pdf) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Vogt, Renate [Kollegiale Beratung (2007)]:** Kollegiale Beratung als Instrument des Qualitätsmanagements in Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 41 (2007), 11, S. 1118–1126

**Vogt, Renate [Qualitätsentwicklung (2009a)]:** Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung. In: Hohoff, Ulrich (Hrsg.): Wissen bewegen : Bibliotheken in der Informationsgesellschaft – 1. Aufl. – Frankfurt am Main : Klostermann, 2009, S. 269 – 280. – (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderband ; 96)

**Vogt, Renate [Qualitätsentwicklung (2009b)]:** Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung ; Vortrag, gehalten am 11. Mai 2009, Hessischer Bibliothekstag 2009 in Wetzlar –  
[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/Landesverbaende/Hessen/Bibliothekstage/Bibliothekstag2009\\_Vortrag\\_Vogt.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Landesverbaende/Hessen/Bibliothekstage/Bibliothekstag2009_Vortrag_Vogt.pdf) (letzter Zugriff: 24.6.2011)^

**Von Seggern, Marilyn [focus group (2003)]:** The focus group method in libraries : issues relating to process and data analysis. In: Reference service review 31 (2003), 3, S. 272 - 284

**Warmuth, Diemar P.; Weinhold, Markus [Kunde (2005)]:** Damit der Kunde nicht mehr stört : kundenorientierte Führung durch Mystery Shopping. – 1., Aufl. – Wien : Linde, 2005 – (Linde international)

**Wehr, Andrea [Qualitätsmanagement (2002ff.)]:** Qualitätsmanagement und ISO-Zertifizierung in der Stadtbibliothek am Neckar. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. – Loseblattsammlung. – Hamburg : Dashöfer, 2002ff., Kap. 2.3.3

**Weng, Anja [Mystery (2002ff.)]:** Mystery Shopping. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. – Loseblattsammlung. – Hamburg : Dashöfer, 2002ff., Kap. 3.5.9.3, S. 25 - 39

**Weng, Anja [Kunden (2010)]:** Kunden geben Auskunft : Öffentliche Bibliotheken im Blick von Mystery Shoppnern. – Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2011. – (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 269). – <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2010-269/PDF/269.pdf> (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Wittenauer; Volker [Qualitätsentwicklung (2008)]:** Qualitätsentwicklung durch Kollegiale Beratung - Vorbereitung und Durchführung aus Sicht der beratenden Bibliothek ; Vortrag gehalten am 5. Juni 2008 auf dem 97. Deut-

schen Bibliothekartag in Mannheim. – [http://www.opus-bayern.de/bib-info/frontdoor.php?source\\_opus=439](http://www.opus-bayern.de/bib-info/frontdoor.php?source_opus=439) (letzter Zugriff: 24.6.2011)

**Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.**  
**[Qualitätsservice (1992)]:** Qualitätsservice : Was Ihre Kunden erwarten - was Sie leisten müssen. – Frankfurt/Main [u.a.] : Campus-Verl, 1992

**Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A. [Service Quality (2004)]:** Service Quality. – Marketing Science Inst. : Cambridge, Mass., 2004. – (Relevant knowledge series)

**PHILOLOGISCHE BIBLIOTHEK**  
Habelschwerdter Allee 45  
14195 Berlin

<http://www.fu-berlin.de/philbib>  
E-Mail: [info@philbib.fu-berlin.de](mailto:info@philbib.fu-berlin.de)

Sehr geehrte Bibliotheksnutzer/innen,

wir arbeiten permanent daran, unsere Bibliotheksdienstleistungen für Sie zu verbessern. Um unsere Dienstleistungen stärker an Ihren Bedürfnissen ausrichten zu können, wird es uns helfen, mehr von Ihren Erwartungen zu erfahren.

Die Umfrage basiert auf dem LibQUAL+® Fragebogen der „Association of Research Libraries“ (Verband der Forschungsbibliotheken der USA) und will mit einem für Deutschland noch neuartigen Messverfahren die Servicequalität der Bibliothek erheben. Weltweit wird es bereits zur Serviceoptimierung eingesetzt.

Die Untersuchung wird als Pilotprojekt der Philologischen Bibliothek von Frau Anita Grunst im Rahmen einer Diplomarbeit an der Fachhochschule Potsdam eigenverantwortlich in der Woche vom 9.5. - 15.5.2011 durchgeführt. Frau Grunst steht Ihnen täglich zwischen 10:00 und 15:00 Uhr für Rückfragen im Eingangsbereich der Bibliothek zur Verfügung.

Ich möchte Sie herzlich zur Teilnahme an der Befragung einladen. Das Ausfüllen der Umfrage wird ungefähr 10 Minuten erfordern. Bitte beantworten Sie alle Fragen vollständig.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Dr. Klaus U. Werner  
Leiter der Philologischen Bibliothek

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen (1 ist der niedrigste Wert, 9 ist der höchste Wert):

*Minimum* -- Die Zahl, die das Mindestmass an Service darstellt, das Sie als noch tragbar erachten würden.

*Gewünscht* -- Die Zahl, die den Grad des Service darstellt, den Sie persönlich wünschen.

*Wahrgenommen* -- Die Zahl, die den Grad des Service darstellt, den unsere Bibliothek Ihrer Meinung zurzeit bietet.

Bei jedem Punkt müssen Sie ENTWEDER den Punkt in allen drei Spalten beurteilen ODER den Punkt als "n. z." (nicht zutreffend) identifizieren. Die Wahl von "n. z." wird alle anderen Antworten bei diesem Punkt aufheben.

In Bezug auf...		ist mein minimal akzeptabler Grad an Service - <i>Minimum</i> - <i>niedrig    hoch</i>	ist mein gewünschter Grad an Service - <i>Wunsch</i> - <i>niedrig    hoch</i>	ist meine wahrgenommene Serviceleistung - <i>Empfinden</i> - <i>niedrig    hoch</i>	nicht zutreffend <i>n. z.</i>
1)	Bibliothekspersonal, das bei den Benutzern Vertrauen erweckt	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
2)	Die Bereitstellung von elektronischen Ressourcen mit Zugang von zu Hause oder vom Büro	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
3)	Bibliotheksräumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
4)	Individuelle Betreuung der Benutzer	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
5)	Eine Bibliothekswebsite, die mich befähigt, Informationen selbstständig zu finden	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
6)	Bibliothekspersonal, das durchwegs höflich ist	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.



In Bezug auf...		ist mein minimal akzeptabler Grad an Service  - <i>Minimum</i> -  <i>niedrig    hoch</i>	ist mein ge- wünschter Grad an Service  - <i>Wunsch</i> -  <i>niedrig    hoch</i>	ist meine wahrge- nommene Servi- celeistung  - <i>Empfinden</i> -  <i>niedrig    hoch</i>	nicht zutreff- end  <i>n. z.</i>
<b>7)</b>	Die gedruckten Bibliotheks- ressourcen, die ich für mei- ne Arbeit brauche	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>8)</b>	Ruhige Räumlichkeiten für individuelles Arbeiten	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>9)</b>	Bereitschaft, auf Benutzer- anfragen einzugehen	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>10)</b>	Die elektronischen Informa- tionsressourcen, die ich brauche	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>11)</b>	Bibliothekspersonal, das das Wissen hat, um Benutzer- fragen zu beantworten	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>12)</b>	Einen angenehmen und einladenden Ort	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>13)</b>	Bibliothekspersonal, das mit Benutzern in hilfsbereiter Art und Weise umgeht	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>14)</b>	Moderne Geräte, die mir einfachen Zugang zu benö- tigter Information ermögli- chen	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>15)</b>	Bibliothekspersonal, das die Bedürfnisse seiner Benutzer versteht	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.

In Bezug auf...		ist mein minimal akzeptabler Grad an Service  - <i>Minimum</i> -  <i>niedrig      hoch</i>	ist mein ge- wünschter Grad an Service  - <i>Wunsch</i> -  <i>niedrig      hoch</i>	ist meine wahrge- nommene Servi- celeistung  - <i>Empfinden</i> -  <i>niedrig      hoch</i>	nicht zutreff- end  <i>n. z.</i>
<b>16)</b>	Leicht zu handhabende Zugriffswerkzeuge, die mir erlauben, Informationen selbstständig zu finden	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>17)</b>	Einen Zufluchtsort für Stu- dium, Lernen und For- schung	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>18)</b>	Bereitwilligkeit, Benutzern zu helfen	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>19)</b>	Die Bereitstellung von leicht zugänglicher Information für selbstständige Nutzung	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>20)</b>	Gedruckte und/oder elektro- nische Zeitschriftenbestän- de, die ich für meine Arbeit brauche	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>21)</b>	Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.
<b>22)</b>	Zuverlässigkeit im Umgang mit Dienstleistungs- problemen von Benutzern	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.



**Kennzeichnen Sie bitte Ihre Muster der Bibliotheksbenutzung:**

**31) Mit welchem Ziel besuchen Sie die Bibliothek? (Mehrfachnennung möglich)**

- als Lernort
- wegen der Fachliteratur
- wegen der persönlichen Beratung

**32) Wie oft benutzen Sie Ressourcen innerhalb der Bibliothek?**

- täglich
- wöchentlich
- monatlich
- vierteljährlich
- nie

**33) Zu welchen Öffnungszeiten besuchen Sie die Bibliothek? (Mehrfachnennung möglich)**

Uhrzeit	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
09 – 10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
10 – 18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 – 20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
20 – 22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

**34) Wie oft greifen Sie auf Bibliotheksressourcen über eine Bibliothekshomepage zu?**

- täglich
- wöchentlich
- monatlich
- vierteljährlich
- nie

**35) Wie oft benutzen Sie Yahoo(TM), Google™ oder andere nichtbibliothekarische Portale zur Information?**

- täglich
- wöchentlich
- monatlich
- vierteljährlich
- nie

**Beantworten Sie bitte ein paar Fragen zu Ihrer Person:**

**36) Alter?**

- unter 18
- 18 - 22
- 23 – 30
- 31 – 45
- 46 – 65
- über 65

**37) Geschlecht?**

- männlich
- weiblich

**38)** Wählen Sie die EINE Möglichkeit, die Sie am besten beschreibt?

- Bachelor-Studiengang
- Master-Studiengang
- Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in
- Nichtwissenschaftliche/r Mitarbeiter/in
- Externe/r Besucher/in

**39)** Wählen Sie den/die Fachbereich/e aus, denen Sie sich zuordnen. (Mehrfachnennung möglich)

- Philosophie und Geisteswissenschaften
- Nordamerikastudien
- Erziehungswissenschaft und Psychologie
- Geschichts- und Kulturwissenschaften
- Politik- und Sozialwissenschaften
- Rechtswissenschaft
- Wirtschaftswissenschaften
- Medizin
- Sonstige / Keinen

**40)** Bitte schreiben Sie weitere Bemerkungen zu Bibliotheksdienstleistungen in die untenstehenden Zeilen:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Vielen Dank für die Teilnahme an dieser Umfrage  
zur Servicequalität der Philologischen Bibliothek!

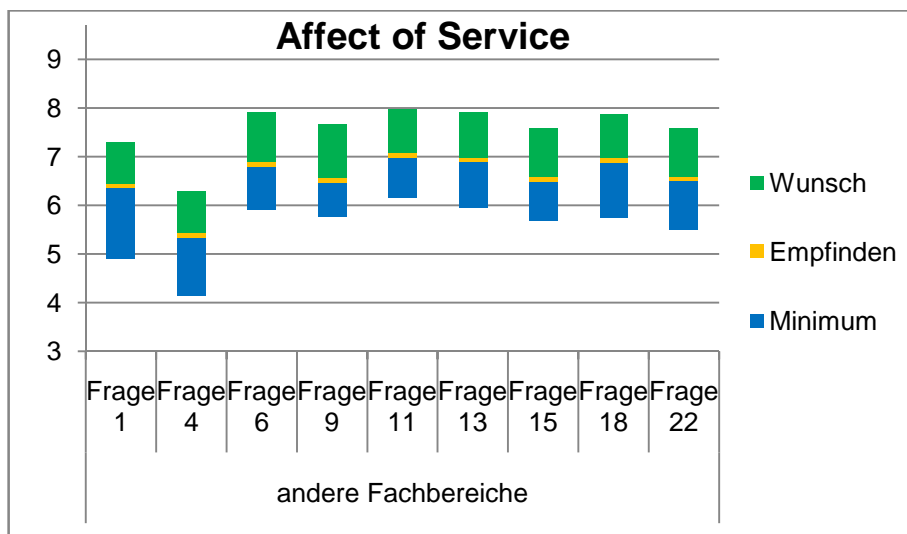
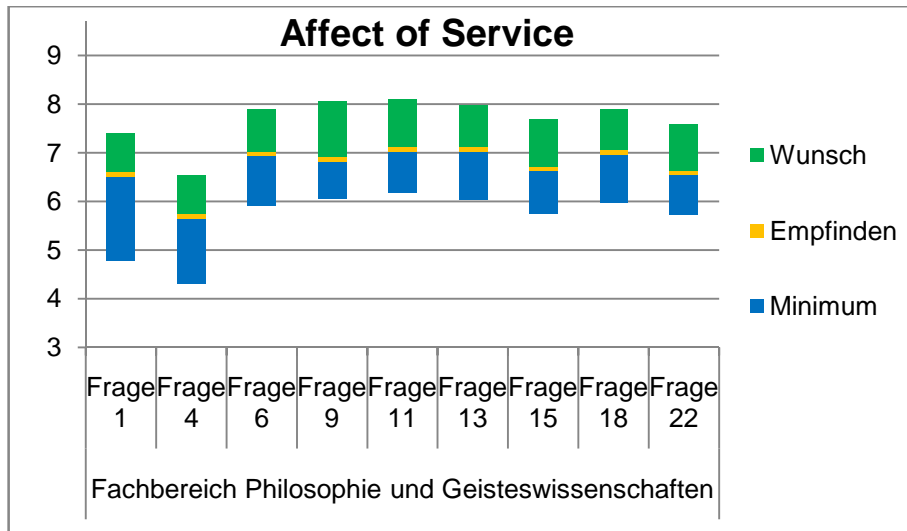
Die Auswertungsergebnisse werden auf der Homepage  
der Philologischen Bibliothek veröffentlicht.

## Anhang II

### Fragebogen – Auswertung

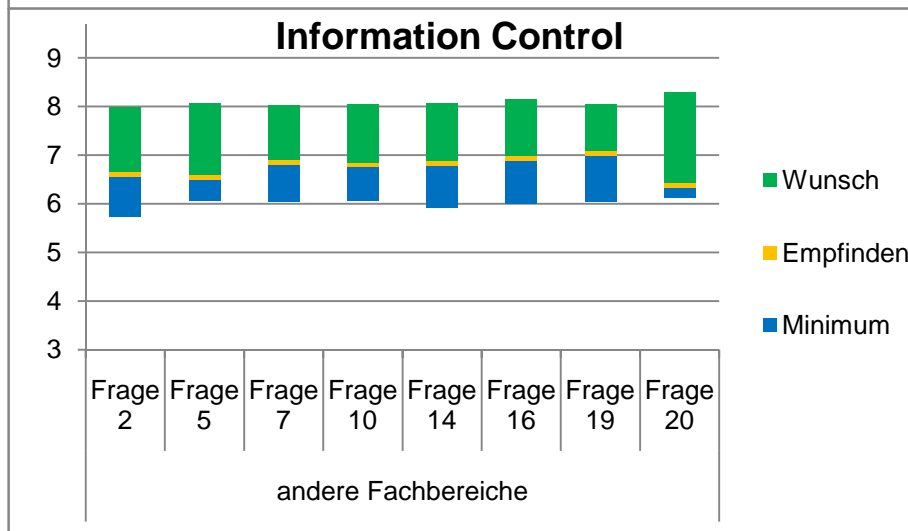
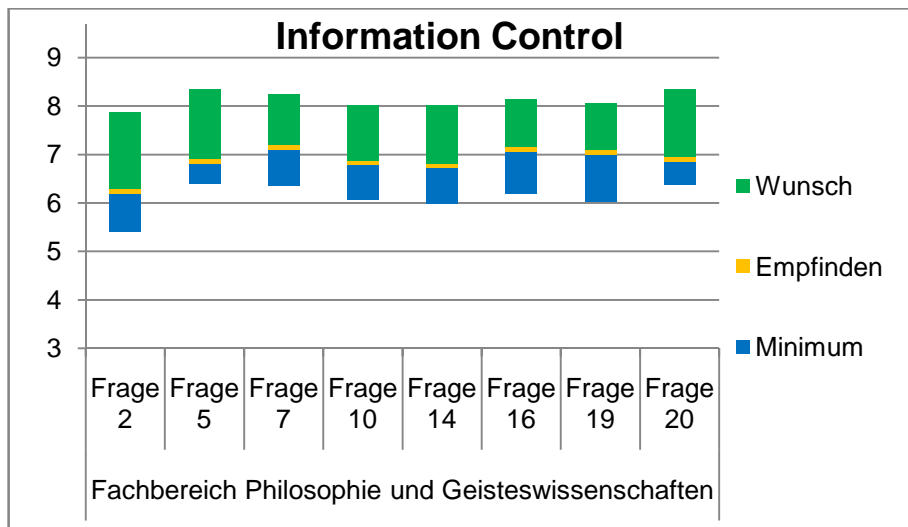
Im Bezug auf...

Affect of Service				
Frage-Nr.	Fachbereich	Toleranzbereich Wunsch - Minimum	service superiority Wunsch - Empfinden	service adequacy Empfinden - Minimum
1.	FB Phil. Geist.	2,64	0,85 (32,20%)	1,79 (67,80%)
	FB sonstige	2,40	0,91 (37,92%)	1,49 (62,08%)
	gesamt	2,56	0,87 (33,99%)	1,69 (66,01%)
4.	FB Phil. Geist.	2,22	0,84 (37,84%)	1,38 (62,16%)
	FB sonstige	2,13	0,90 (42,25%)	1,23 (57,75%)
	gesamt	2,20	0,84 (38,18%)	1,36 (61,82%)
6.	FB Phil. Geist.	2,00	0,93 (46,50%)	1,07 (53,50%)
	FB sonstige	1,98	1,06 (53,54%)	0,92 (46,46%)
	gesamt	2,01	0,98 (48,76%)	1,03 (51,24%)
9.	FB Phil. Geist.	1,81	1,00 (55,25%)	0,81 (44,75%)
	FB sonstige	2,09	1,33 (63,64%)	0,76 (36,36%)
	gesamt	1,87	1,10 (58,82%)	0,77 (41,18%)
11.	FB Phil. Geist.	1,92	1,02 (53,13%)	0,90 (46,87%)
	FB sonstige	1,83	0,94 (51,37%)	0,89 (48,63%)
	gesamt	1,89	0,96 (50,79%)	0,93 (49,21%)
13.	FB Phil. Geist.	1,96	0,90 (45,92%)	1,06 (54,08%)
	FB sonstige	1,96	0,98 (50,00%)	0,98 (50,00%)
	gesamt	1,98	0,94 (47,47%)	1,04 (52,53%)
15.	FB Phil. Geist.	1,95	1,03 (52,82%)	0,92 (47,18%)
	FB sonstige	1,90	1,04 (54,74%)	0,86 (45,26%)
	gesamt	1,95	1,01 (51,79%)	0,94 (48,21%)
18.	FB Phil. Geist.	1,91	0,88 (46,07%)	1,03 (53,93%)
	FB sonstige	2,13	0,95 (44,60%)	1,18 (55,40%)
	gesamt	2,00	0,90 (45,00%)	2,10 (55,00%)
22.	FB Phil. Geist.	1,87	1,01 (54,01%)	0,86 (45,99%)
	FB sonstige	2,09	1,04 (49,76%)	1,05 (50,24%)
	gesamt	1,95	1,09 (55,90%)	0,89 (44,10%)
alle	FB Phil. Geist.	2,03	0,94 (46,31%)	1,09 (53,69%)
	FB sonstige	2,06	1,02 (49,51%)	1,04 (50,49%)
	gesamt	2,05	0,97 (47,32%)	1,08 (52,78%)



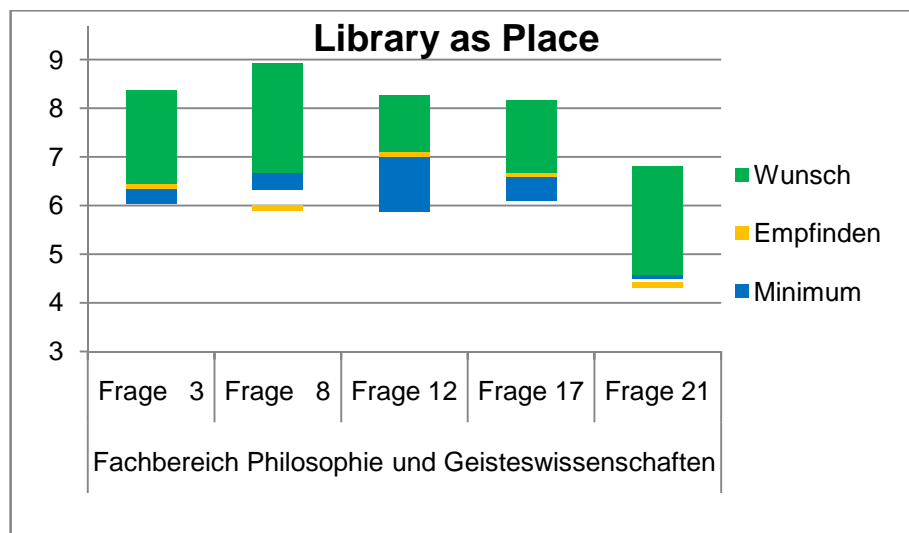
Information Control				
Frage Nr.	Fachbereich	Toleranzbereich Wunsch - Minimum	service superiority Wunsch - Empfinden	service adequacy Empfinden - Minimum
2.	FB Phil. Geist.	2,45	1,62 (66,12%)	0,83 (33,88%)
	FB sonstige	2,26	1,37 (60,62%)	0,89 (39,38%)
	gesamt	2,39	1,56 (65,27%)	0,83 (34,73%)
5.	FB Phil. Geist.	1,94	1,48 (76,29%)	0,46 (23,71%)
	FB sonstige	2,00	1,51 (75,50%)	0,49 (24,50%)
	gesamt	1,94	1,45 (74,74%)	0,49 (25,26%)
7.	FB Phil. Geist.	1,91	1,10 (57,59%)	0,81 (42,41%)
	FB sonstige	1,98	1,16 (58,59%)	0,82 (41,41%)
	gesamt	1,91	1,13 (59,16%)	0,78 (40,84%)
10.	FB Phil. Geist.	1,96	1,19 (60,71%)	0,77 (39,29%)
	FB sonstige	2,00	1,25 (62,50%)	0,75 (37,50%)
	gesamt	1,97	1,18 (59,90%)	0,79 (40,10%)

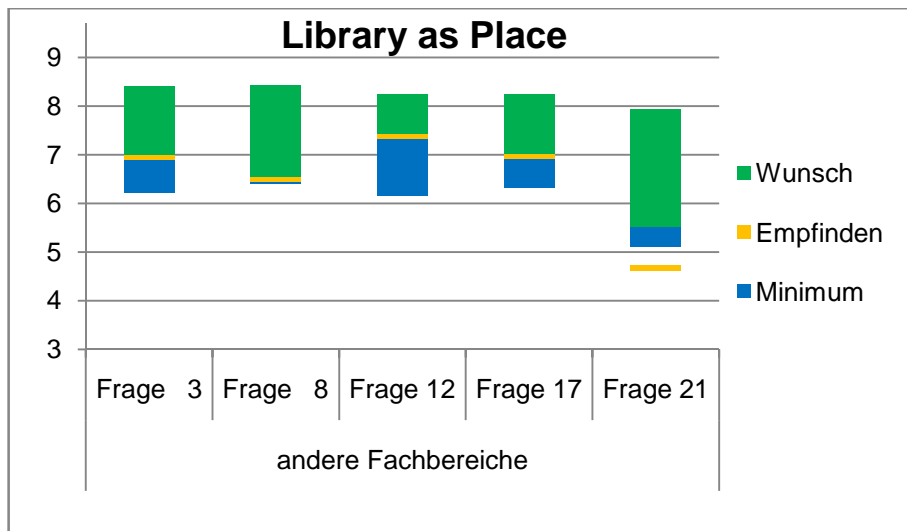
14.	FB Phil. Geist.	2,04	1,26 (61,74%)	0,78 (38,26%)
	FB sonstige	2,15	1,23 (57,21%)	0,92 (42,79%)
	gesamt	2,09	1,24 (59,33%)	0,85 (40,67%)
16.	FB Phil. Geist.	1,99	1,08 (54,27%)	0,91 (45,73%)
	FB sonstige	2,14	1,20 (56,07%)	0,94 (43,93%)
	gesamt	2,06	1,10 (53,40%)	0,96 (46,60%)
19.	FB Phil. Geist.	2,03	1,01 (49,75%)	1,02 (50,25%)
	FB sonstige	2,01	1,00 (49,75%)	1,01 (50,25%)
	gesamt	2,00	0,96 (48,00%)	1,04 (52,00%)
20.	FB Phil. Geist.	1,98	1,45 (73,23%)	0,53 (26,77%)
	FB sonstige	2,17	1,91 (88,02%)	0,26 (11,98%)
	gesamt	2,02	1,62 (80,20%)	0,40 (19,80%)
alle	FB Phil. Geist.	2,04	1,27 (62,25%)	0,77 (37,75%)
	FB sonstige	2,09	1,33 (63,64%)	0,76 (37,36%)
	gesamt	2,05	1,28 (62,44%)	0,77 (37,56%)





Library as Place				
Fragen Nr.	Fachbereich	Toleranzbereich Wunsch - Minimum	service superiority Wunsch - Empfinden	service adequacy Empfinden - Minimum
3.	FB Phil. Geist.	2,33	1,96 (84,12%)	0,37 (15,88%)
	FB sonstige	2,20	1,46 (66,26%)	0,74 (33,74%)
	gesamt	2,27	1,73 (76,21%)	0,54 (23,79%)
8.	FB Phil. Geist.	2,02	2,31 (114,36%)	-0,29 (-14,36%)
	FB sonstige	2,01	1,93 (96,02%)	0,08 (3,98%)
	gesamt	2,00	2,11 (105,50%)	-0,11 (-5,50%)
12.	FB Phil. Geist.	2,41	1,22 (50,62%)	1,19 (49,38%)
	FB sonstige	2,08	0,87 (41,83%)	1,21 (58,17%)
	gesamt	2,27	1,05 (46,26%)	1,22 (53,74%)
17.	FB Phil. Geist.	2,09	1,55 (74,16%)	0,54 (25,84%)
	FB sonstige	1,93	1,28 (66,32%)	0,65 (33,68%)
	gesamt	2,04	1,38 (67,65%)	0,66 (32,35%)
21.	FB Phil. Geist.	2,26	2,29 (101,33%)	-0,03 (-1,33%)
	FB sonstige	2,12	2,47 (116,51%)	-0,35 (-16,51%)
	gesamt	2,19	2,32 (105,94%)	-0,13 (-5,94%)
alle	FB Phil. Geist.	2,22	1,87 (84,23%)	0,35 (15,77%)
	FB sonstige	2,07	1,60 (77,29%)	0,47 (22,71%)
	gesamt	2,15	1,72 (80,00%)	0,43 (20,00%)





Library as Place Bachelor- und Masterstudenten			
Fragen Nr.	Toleranzbereich Wunsch - Minimum	service superiority Wunsch - Empfinden	service adequacy Empfinden - Minimum
3.	2,31	1,80 (77,92%)	0,51 (22,08%)
8.	2,06	2,14 (103,88%)	-0,08 (-3,88%)
12.	2,33	1,09 (46,78%)	1,24 (53,22%)
17.	2,05	1,42 (69,27%)	0,63 (30,73%)
21.	2,28	2,73 (119,74%)	-0,45 (19,74%)
alle	2,21	1,84 (83,26%)	0,37 (16,74%)

Angaben von „n.z.“ – nicht zutreffend

n.z.	Verarbeitete Fälle					
	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Frage 1 nicht zutreffend *	16	5,0%	304	95,0%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 1 nicht zutreffend *	11	3,4%	309	96,6%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 1 nicht zutreffend *	7	2,2%	313	97,8%	320	100,0%
FB andere						
Frage 2 nicht zutreffend *	25	7,8%	295	92,2%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 2 nicht zutreffend *	16	5,0%	304	95,0%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 2 nicht zutreffend *	15	4,7%	305	95,3%	320	100,0%
FB andere						

Frage 3 nicht zutreffend *	4	1,3%	316	98,8%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 3 nicht zutreffend *	3	,9%	317	99,1%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 3 nicht zutreffend *	1	,3%	319	99,7%	320	100,0%
FB andere						
Frage 4 nicht zutreffend *	33	10,3%	287	89,7%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 4 nicht zutreffend *	20	6,3%	300	93,8%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 4 nicht zutreffend *	20	6,3%	300	93,8%	320	100,0%
FB andere						
Frage 5 nicht zutreffend *	11	3,4%	309	96,6%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 5 nicht zutreffend *	8	2,5%	312	97,5%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 5 nicht zutreffend *	5	1,6%	315	98,4%	320	100,0%
FB andere						
Frage 6 nicht zutreffend *	7	2,2%	313	97,8%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 6 nicht zutreffend *	7	2,2%	313	97,8%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 6 nicht zutreffend *	2	,6%	318	99,4%	320	100,0%
FB andere						
Frage 7 nicht zutreffend *	42	13,1%	278	86,9%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 7 nicht zutreffend *	25	7,8%	295	92,2%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 7 nicht zutreffend *	27	8,4%	293	91,6%	320	100,0%
FB andere						
Frage 8 nicht zutreffend *	10	3,1%	310	96,9%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 8 nicht zutreffend *	9	2,8%	311	97,2%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 8 nicht zutreffend *	4	1,3%	316	98,8%	320	100,0%
FB andere						
Frage 9 nicht zutreffend *	34	10,6%	286	89,4%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 9 nicht zutreffend *	26	8,1%	294	91,9%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 9 nicht zutreffend *	18	5,6%	302	94,4%	320	100,0%
FB andere						

Frage 10 nicht zutreffend *	31	9,7%	289	90,3%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 10 nicht zutreffend *	25	7,8%	295	92,2%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 10 nicht zutreffend *	15	4,7%	305	95,3%	320	100,0%
FB andere						
Frage 11 nicht zutreffend *	22	6,9%	298	93,1%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 11 nicht zutreffend *	13	4,1%	307	95,9%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 11 nicht zutreffend *	16	5,0%	304	95,0%	320	100,0%
FB andere						
Frage 12 nicht zutreffend *	5	1,6%	315	98,4%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 12 nicht zutreffend *	4	1,3%	316	98,8%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 12 nicht zutreffend *	3	,9%	317	99,1%	320	100,0%
FB andere						
Frage 13 nicht zutreffend *	8	2,5%	312	97,5%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 13 nicht zutreffend *	4	1,3%	316	98,8%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 13 nicht zutreffend *	7	2,2%	313	97,8%	320	100,0%
FB andere						
Frage 14 nicht zutreffend *	9	2,8%	311	97,2%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 14 nicht zutreffend *	6	1,9%	314	98,1%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 14 nicht zutreffend *	5	1,6%	315	98,4%	320	100,0%
FB andere						
Frage 15 nicht zutreffend *	35	10,9%	285	89,1%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 15 nicht zutreffend *	27	8,4%	293	91,6%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 15 nicht zutreffend *	18	5,6%	302	94,4%	320	100,0%
FB andere						
Frage 16 nicht zutreffend *	20	6,3%	300	93,8%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 16 nicht zutreffend *	15	4,7%	305	95,3%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 16 nicht zutreffend *	10	3,1%	310	96,9%	320	100,0%
FB andere						

Frage 17 nicht zutreffend *	20	6,3%	300	93,8%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 17 nicht zutreffend *	14	4,4%	306	95,6%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 17 nicht zutreffend *	10	3,1%	310	96,9%	320	100,0%
FB andere						
Frage 18 nicht zutreffend *	31	9,7%	289	90,3%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 18 nicht zutreffend *	23	7,2%	297	92,8%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 18 nicht zutreffend *	17	5,3%	303	94,7%	320	100,0%
FB andere						
Frage 19 nicht zutreffend *	31	9,7%	289	90,3%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 19 nicht zutreffend *	26	8,1%	294	91,9%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 19 nicht zutreffend *	14	4,4%	306	95,6%	320	100,0%
FB andere						
Frage 20 nicht zutreffend *	44	13,8%	276	86,3%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 20 nicht zutreffend *	25	7,8%	295	92,2%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 20 nicht zutreffend *	32	10,0%	288	90,0%	320	100,0%
FB andere						
Frage 21 nicht zutreffend *	51	15,9%	269	84,1%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 21 nicht zutreffend *	35	10,9%	285	89,1%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 21 nicht zutreffend *	22	6,9%	298	93,1%	320	100,0%
FB andere						
Frage 22 nicht zutreffend *	68	21,3%	252	78,8%	320	100,0%
Gesamtheit der Bögen						
Frage 22 nicht zutreffend *	47	14,7%	273	85,3%	320	100,0%
FB Phil. Geist						
Frage 22 nicht zutreffend *	38	11,9%	282	88,1%	320	100,0%
FB andere						

**Bitte kennzeichnen Sie den Grad ihrer Zustimmung zu folgenden Aussagen:**

Frage 23	Die Bibliothek hilft mir, in meinen(m) Interessengebiet(en) auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen zu bleiben.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	2	3	10	13	25	35	63	31	17
FB andere	3	5	6	10	20	33	39	23	5
Gesamtheit der Bögen	3	7	14	18	37	57	81	45	20

Frage 24	Die Bibliothek unterstützt mein Vorwärtkommen in meiner wissenschaftlichen Disziplin.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	0	0	0	8	19	25	61	53	30
FB andere	1	0	3	7	15	25	32	42	20
Gesamtheit der Bögen	1	0	3	12	28	40	75	83	40

Frage 25	Die Bibliothek befähigt mich, in meiner wissenschaftlichen Tätigkeit effizienter zu sein.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	1	2	7	7	18	29	53	50	28
FB andere	0	1	6	6	14	20	29	46	23
Gesamtheit der Bögen	1	3	8	11	27	40	66	84	41

Frage 26	Die Bibliothek hilft mir, zwischen vertrauenswürdiger und nicht vertrauenswürdiger Information zu unterscheiden.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	12	12	27	27	43	25	26	15	10
FB andere	12	7	25	17	27	17	22	9	7
Gesamtheit der Bögen	20	15	39	38	60	36	40	20	12

Frage 27	Die Bibliothek vermittelt mir die Informationskompetenz, die ich für meine Arbeit oder mein Studium brauche.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	5	4	9	16	31	38	39	39	14
FB andere	7	6	6	18	22	26	33	20	7

Frage 23	Die Bibliothek hilft mir, in meinen(m) Interessengebiet(en) auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen zu bleiben.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	2	3	10	13	25	35	63	31	17
FB andere	3	5	6	10	20	33	39	23	5
Gesamtheit der Bögen	10	9	12	29	42	54	60	48	16

Frage 28	Im Allgemeinen bin ich mit der Art und Weise, wie ich in der Bibliothek behandelt werde, zufrieden.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	2	3	0	5	7	13	41	83	43
FB andere	3	1	3	7	3	10	34	51	34
Gesamtheit der Bögen	4	3	3	9	9	17	60	116	62

Frage 29	Im Allgemeinen bin ich mit der Bibliotheksunterstützung für meine Lern-, Forschungs- und/oder Lehrbedürfnisse zufrieden.								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	2	4	2	4	26	23	67	48	21
FB andere	2	5	2	4	17	23	46	33	15
Gesamtheit der Bögen	3	8	2	7	34	37	92	73	28

Frage 30	Wie würden Sie die Gesamtqualität der von der Bibliothek erbrachten Dienstleistungen beurteilen?								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
FB Phil. Geist	0	1	0	3	8	32	78	62	11
FB andere	0	0	0	6	9	22	55	50	6
Gesamtheit der Bögen	0	1	0	7	14	43	109	94	14

Mittelwerte mit Grundgesamtheit der Bögen nach Fachbereichen

**Fachbereich Philosophie und Geisteswissenschaften**

FB Phil. Geist	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30
Mittelwert	6,37	7,13	6,88	4,98	6,14	7,51	6,81	7,11
N	199	196	195	197	195	197	197	195
Standardabweichung	1,709	1,325	1,639	2,093	1,875	1,494	1,584	1,064

**Fachbereich andere**

FB andere	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30
Mittelwert	6,05	6,92	6,98	4,86	5,72	7,32	6,65	7,03
N	144	145	145	143	145	146	147	148
Standardabweichung	1,763	1,566	1,643	2,168	2,013	1,738	1,719	1,125

**Gesamtheit aller Bögen**

Gesamtheit der Bögen	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30
Mittelwert	6,26	7,05	6,95	4,94	5,94	7,45	6,78	7,09
N	282	282	281	280	280	283	284	282
Standardabweichung	1,733	1,445	1,618	2,088	1,944	1,585	1,625	1,092

**31.) Mit welchem Ziel besuchen Sie die Bibliothek?**  
(Mehrfachnennung möglich)

Besuchsziel nach Fachbereiche		Gesamtheit aller Bögen	FB Phil. Geist	FB andere
		Anzahl	Anzahl	Anzahl
Ziel des Besuchs	Angabe	286	199	148
Antwort als Lernort	Angabe	216	141	128
wegen der Fachliteratur	Angabe	220	183	92
wegen der persönlichen Beratung	Angabe	4	1	3

Besuchsziel von Bachelor- und Masterstudenten		Status
		Bachelor / Master
Ziel des Besuchs	Angabe	N=184
Antwort als Lernort	Angabe	152
wegen der Fachliteratur	Angabe	145
wegen der persönlichen Beratung	Angabe	3

**32.) Wie oft benutzen Sie Ressourcen innerhalb der Bibliothek?**

Ressourcennutzung innerhalb der Bibliothek	Antworten				
	täglich	wöchentlich	monatlich	Viertel-jährlich	nie
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
Bogengültigkeit N=280	88	145	24	13	10



**33.) Zu welchen Öffnungszeiten besuchen Sie die Bibliothek?**  
(Mehrfachnennung möglich)

Öffnungszeitenverteilung der Philologen (N=195)

Uhrzeit	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
9 – 10	49	43	46	41	41		
10 – 18	150	142	141	137	126		
18 – 20	59	56	61	64	58	76	64
20 – 22	28	36	33	33	29		

Öffnungszeitenverteilung der FB andere (N=144)

Uhrzeit	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
9 – 10	31	19	30	23	29		
10 – 18	104	81	95	91	89		
18 – 20	44	38	41	42	38	70	57
20 – 22	26	30	30	30	26		

Öffnungszeitenverteilung Gesamt (N=280)

Uhrzeit	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
9 – 10	71	57	67	41	41		
10 – 18	213	185	196	137	126		
18 – 20	85	77	61	64	58	76	64
20 – 22	44	49	33	33	29		

**34.) Wie oft greifen Sie auf Bibliotheksressourcen über die Homepage zu?**

Bibliotheksressourcen über Website	Antworten				
	täglich	wöchentlich	monatlich	vierteljährlich	nie
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
Bogengültigkeit	66	134	51	11	22

**35.) Wie oft benutzen Sie Yahoo™, Google™ oder andere nichtbibliothekarische Portale zur Information?**

Nutzung von Yahoo™, Google™ und Portalen	Antworten				
	täglich	wöchentlich	monatlich	vierteljährlich	nie
	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
Bogengültigkeit	191	56	11	6	21

### 36.) Alter?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozen- te	Kumulierte Pro- zente
Gültig	18-22	62	19,4	21,7	21,7
	23-30	164	51,3	57,3	79,0
	31-45	52	16,3	18,2	97,2
	46-65	6	1,9	2,1	99,3
	über 65	2	,6	,7	100,0
	Gesamt	286	89,4	100,0	
Fehlend	System	34	10,6		
Gesamt		320	100,0		

### 37.) Geschlecht?

Geschlecht		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozen- te	Kumulierte Pro- zente
Gültig	Männlich	124	38,8	43,7	43,7
	weiblich	160	50,0	56,3	100,0
	Gesamt	284	88,8	100,0	

### 38.) Wählen Sie die EINE Möglichkeit, die Sie am besten beschreibt

Nutzerstatus		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozen- te	Kumulierte Pro- zente
Gültig	Bachelor	99	30,9	35,0	35,0
	Master	85	26,6	30,0	65,0
	Wiss. / Nichtwiss. Mitarb.	49	15,3	17,4	82,3
	Extern	31	9,7	11,0	93,3
	Ungültige	19	5,9	6,7	100,0
	Gesamt	283	88,4	100,0	
Fehlend	keine Angabe	3	,9		
	System	34	10,6		
	Gesamt	37	11,6		
Gesamt		320	100,0		

**39.) Wählen Sie den/die Fachbereich/e aus, denen Sie sich zuordnen.**  
(Mehrfachnennungen möglich)

Fachbereich		Bogengültigkeit	
		Anzahl N=286	
FB Phil. Geist	Angabe		199
FB Nordamerikastudien	Angabe		9
FB EWI	Angabe		28
FB Gesch. Kult.	Angabe		55
FB PB und Soz.	Angabe		33
FB Recht	Angabe		7
FB Wiwi	Angabe		16
FB Medizin	Angabe		7
Sonstiges / kein	Angabe		58

**40.) Bitte schreiben Sie weitere Bemerkungen zu Bibliotheksdienstleistungen in die untenstehenden Zeilen:**

**Statistiken**

Box

N	Gültig	155
	Fehlend	165

		Beschreibung / Tätigkeit				
		Bachelor	Master	Wiss. / Nicht Wiss. Mitarb.	Extern	ungültige
		Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
Box	Angabe	43	57	30	14	11

## **Eidesstaatliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich an Eides statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Nutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel und Quellen angefertigt habe. Die fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Diese Arbeit wurde bisher weder im Inland noch im Ausland in gleicher oder ähnlicher Form einer Prüfungsbehörde vorgelegt und ist auch noch nicht veröffentlicht worden.

---

Ort / Datum

---

Unterschrift