

Evaluation der Campusbibliothek Brugg-Windisch

Zu Planung, Durchführung und ersten Resultaten einer massgeschneiderten Evaluation

Elisabeth Peyer¹, Wolfgang Beywl², Miranda Odermatt³

Einleitung

Bei der Evaluation der Campusbibliothek Brugg-Windisch handelt es sich um eine Auftragsevaluation, deren Planung im Rahmen einer Masterarbeit im Weiterbildungsstudiengang in Archiv-, Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Universitäten Bern und Lausanne (MAS ALIS) erstellt wurde. Im Oktober 2015 haben Isabel Dahinden (Leiterin der Campusbibliothek) und Adrian Dömer (Leiter Services am Campus Brugg-Windisch) die Evaluation beauftragt. Der für die Evaluation investierte Arbeitsaufwand für das gesamte Vorhaben, inklusive Literaturrecherche und Verfassen der Berichte beträgt etwa 520 Stunden.⁴

Dieser Artikel stellt die Planung der Evaluation ausführlich dar, mit einem Schwerpunkt bei der Festlegung der Evaluationsfragestellungen und besonders der Instrumentenentwicklung. Die Instrumente sind auf den Fall der Campusbibliothek Brugg-Windisch hin entwickelt und in Pretests geprüft worden. Vorhandene standardisierte Inventare sind lediglich als Anregung genutzt worden. Mit diesem Vorgehen soll erreicht werden, dass die Evaluation auf die spezifischen Informationsbedarfe der am Evaluationsgegenstand Beteiligten „antwortet“, so dass die Ergebnisse mit hoher Wahrscheinlichkeit auch genutzt werden.

Die Datenerhebung und -auswertung wird für die beiden hauptsächlich eingesetzten Methoden, Online-Befragung und Fokusgruppendifkussionen, kurz dargestellt.

1 Elisabeth Peyer hat die wesentlichen Planungsarbeiten der Evaluation im Rahmen ihrer Masterarbeit «Evaluationskonzept für die Campusbibliothek Brugg-Windisch» im Weiterbildungsprogramm in Archiv-, Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Universitäten Bern und Lausanne (MAS ALIS) durchgeführt.

2 Wolfgang Beywl, Dozent im MAS ALIS, hat die Qualifizierungsarbeit von Elisabeth Peyer betreut und sowohl in der Planungs- wie in der Durchführungsphase evaluationsfachlich beraten.

3 Miranda Odermatt, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der von Wolfgang Beywl geleiteten Professur und hat die meisten Erhebungen durchgeführt sowie den Grossteil der Auswertungsarbeiten geleistet.

4 Helena Follmer, Karin Maienfisch, David Hischier und Stefan Lohri, Mitarbeitende der Professur für Bildungsmanagement sowie Schul- und Personalentwicklung, haben im Rahmen der Fokusgruppen-Diskussionen mitgearbeitet, namentlich bei der Erstellung der Protokolle; Charlotte Frauchiger, Teamleiterin E-Medien und Informationskompetenz der Campusbibliothek, hat den Grossteil der offenen Fragen des Online-Surveys analysiert.

Ein detaillierter Überblick über ausgewählte Ergebnisse folgt im anschliessenden Kapitel. Ein weiteres Kapitel stellt Ergebnisse so vor, wie sie in der abschliessenden Rückmeldesitzung an die Bibliothekskommission und später den Mitarbeitenden der Bibliothek sowie Stakeholdern aus den drei beteiligten Hochschulen präsentiert wurden.

Für den gewählten Evaluationsansatz⁵ typisch ist, dass abschliessend Überlegungen zur Kommunikation der Evaluationsergebnisse und zur Einleitung ihrer Nutzung durch die Bibliothek und die beteiligten Hochschulen formuliert werden.

Evaluationen von Hochschulbibliotheken: Erkenntnisinteressen und Erhebungsinstrumente

Evaluationen haben im Bibliothekskontext eine lange Tradition. Mit Nitecki können zwei Hauptmotive für Bibliotheksevaluationen unterschieden werden: a) die Effizienz der Bibliotheksdienstleistungen zu überprüfen und b) die Servicequalität festzustellen, d. h. inwieweit die Bibliotheken auf die Bedürfnisse der Nutzenden eingehen, und ihre Dienstleistungen zu Kundenzufriedenheit führen (2005, 18). In den letzten Jahren ist ein dritter Evaluationszweck etwas stärker in den Fokus gerückt: c) das Messen der Wirkung eines Programms oder Services (vgl. Herson/Dugan/Matthews 2014, 3).

Um die Effizienz von Bibliotheksdienstleistungen darzustellen und zu überprüfen, werden zumeist bibliometrische Kennzahlen berechnet. Solche Indikatoren (z. B. die Anzahl Bibliotheksnutzende oder die Anzahl der Ausleihen) werden auch benutzt, um die Leistung einer Bibliothek leichter mit derjenigen einer anderen Bibliothek vergleichen zu können (u.a. Herson/Dugan/Matthews 2014, 37f.; Bezençon 2009, 153f.).

Zur Überprüfung der Servicequalität von wissenschaftlichen Bibliotheken wird heute oft das Online-Befragungsinstrument LibQUAL+ eingesetzt. 1999 von einem Zusammenschluss mehrerer amerikanischer Universitätsbibliotheken erstellt, wurde es seither kontinuierlich weiterentwickelt und wird heute weltweit von mehr als 1300 Bibliotheken in rund 30 Ländern verwendet (Herson/Altman/Dugan 2015, 158). LibQUAL+ umfasst 22 Standard-Items, welche die von den Bibliotheksnutzenden wahrgenommene Servicequalität in drei Bereichen erfassen. Der erste Bereich bezieht sich auf *affektive Aspekte des Bibliotheksservice*, wie die Hilfsbereitschaft, Höflichkeit, Empathie und Verlässlichkeit der Bibliotheksmitarbeitenden. Als zweiter wird der räumliche Aspekt abgedeckt. Dieser umfasst Items zur *Adäquatheit der Bibliotheksräumlichkeiten* für das Arbeiten allein oder in Gruppen. Ein

5 Evaluationstheoretisch handelt es sich somit um eine „responsive Evaluation“ (Beywl 1988) mit starker Nutzungsfokussierung (Patton, 2012).

dritter Aspekt befasst sich mit dem *Bestand und dessen Zugänglichkeit*. Die entsprechenden Items sollen klären, ob aus Sicht der Bibliotheksnutzenden auf die für sie wichtigen Informationen schnell, einfach und ohne fremde Hilfe zugegriffen werden kann und ob die Bibliothek die Informationen in der gewünschten Form (gedruckt oder digital) anbietet (Heron/Altman/Dugan 2015, 158-159).

Ein Instrument, das spezifisch zur Evaluation der Usability bzw. der Nutzerfreundlichkeit des Online-Bibliotheksservice entwickelt wurde, ist das Schweizer Tool BibEval. Es handelt sich dabei um einen detaillierten, hierarchisch aufgebauten Kriterienkatalog, der im Internet gratis zur Verfügung steht.⁶ Bibliotheken können damit ihren Online-Bibliotheksservice einschätzen lassen und dabei zwischen einer Kurzversion und einer Langversion des Kriterienkatalogs auswählen.

Seit einigen Jahren ist auch die Frage nach der Wirkung von Bibliotheken stärker in den Fokus gerückt. So hat das für Evaluationen von Informations- und Dokumentationseinrichtungen zuständige ISO Komitee Methoden zur Ermittlung der Bibliothekswirkung identifiziert sowie eine terminologische Normierung vorgenommen. In der 2014 publizierte ISO Norm 16439 wird die Wirkung bzw. der «Impact» von Informations- und Dokumentationseinrichtungen als «Veränderung einer Person oder Gruppe, die aus dem Kontakt mit Bibliotheksdiensten resultiert» definiert (Poll 2014, 233).⁷ Unter den Methoden, die in der ISO Norm zur Eruiierung der Wirkung von Bibliotheken beschrieben wurden, finden sich vor allem verschiedene Befragungsmethoden wie Umfragen, Interviews oder Fokusgruppen. Nebst diesen auf subjektiven Einschätzungen der Wirkung fokussierenden Methoden werden auch verschiedene beobachtende Methoden zur Überprüfung der Wirkung empfohlen, so die Beobachtung des Nutzerverhaltens vor und nach einer Beratung oder Prä- und Posttests bei Schulungen zur Informationskompetenz. Fragen, die Benutzerinnen und Benutzern gestellt werden, sind zum Beispiel, ob sie durch die Bibliothek in Forschung, Studium und/oder Beruf unterstützt werden, ob sie die Bibliothek als ruhigen Ort zum Lesen und Lernen empfinden etc. Wie auch Poll (2014, 235f.) festhält, ist es jedoch sehr schwierig, immaterielle Wirkungen zu messen bzw. zu quantifizieren.

Gemeinsam ist den vorgestellten drei Ansätzen, dass sie zentral auf standardisierte Instrumente setzen, die prinzipiell für alle oder doch für eine grosse Anzahl ähnlicher Bibliotheken Geltung beanspruchen. Ausserdem sind die in den Instrumenten enthaltenden Bewertungskriterien stark durch die fachliche Perspektive der Bibliothekswissenschaften geprägt. Im Unterschied dazu wird im vorliegenden Fall der Evaluation der Campusbibliothek Brugg-Windisch ein responsiver Evaluations-

6 <http://www.cheval-lab.ch/usability-in-bibliotheken/>

7 In der Evaluationsliteratur wird diese an Personen gebundene Resultatsart als «Outcome» bezeichnet (Bartsch et al. 2016).

ansatz (Beywl 1988) gewählt: Dieser geht davon aus, dass jede Bibliothek in einem einzigartigen sozialen, ökonomischen und kulturellen Kontext tätig ist. Die in Bezug auf die Bibliothek Beteiligten und Betroffenen bestehen neben dem Bibliotheksfachpersonal aus den tatsächlichen und potentiellen Bibliotheksnutzenden und weiteren „Stakeholdern“, die verschiedene und teils sehr spezifische Informationsinteressen haben, auf welche eine massgeschneiderte Evaluation antworten soll.

Die Campusbibliothek Brugg-Windisch⁸

Gegenstand der hier berichteten Evaluation ist die Hochschulbibliothek am Standort Brugg-Windisch. Sie wird nachfolgend kurz charakterisiert mit Schwerpunkt bei den von ihr verfolgten Zielen.

Entstehung und Kennzahlen

Die Campusbibliothek Brugg-Windisch ist eine von insgesamt neun Bibliotheken der Fachhochschule Nordwestschweiz und versorgt am Standort Brugg-Windisch gut 3'000 Studierende und 1'000 Dozierende mit Literatur (Fröhlich/Portmann 2014, 10). Die Bibliothek bietet Fachliteratur für die Pädagogische Hochschule sowie für die Hochschulen für Technik und Wirtschaft an. Sie ist im Sommer 2013 aus dem Zusammenschluss mehrerer Fachhochschulbibliotheken entstanden, die ihre Standorte über den Kanton Aargau verteilt, in Aarau, Windisch, Brugg und Zofingen hatten.

Der im September 2013 eröffnete Campus Brugg-Windisch besteht aus zwei miteinander verbundenen Gebäuden aus Beton und Glas. Darin nimmt die Campusbibliothek einen zentralen Platz ein. Das Markenzeichen der Bibliothek ist eine breite Wendeltreppe, die drei Stockwerke erschliesst. Die Bibliothek verfügt über eine Lesecke mit Sesseln sowie über Arbeitsplätze auf allen Stockwerken. Insgesamt stehen 200 Arbeitsplätze und 22 Computerarbeitsplätze zur Verfügung (Fröhlich/Portmann 2014, 9).

8 Die Informationen zur Campusbibliothek stammen – wo nicht anders erwähnt – aus einem Interview vom 14.1.2016 mit Isabel Dahinden, Leiterin der Campusbibliothek sowie Christoph Güntert, Leiter Nutzung der Bibliothek.



Abbildung 1: Eingangsbereich der Campusbibliothek Brugg-Windisch (Foto: E. Peyer)

Der Bestand der Campusbibliothek wird in Freihandaufstellung geführt und umfasste im Jahr 2015 rund 93'000 physische Einheiten sowie 330 Print-Zeitschriften. Jährlich werden gut 4000 physische Medien erworben. Die Campusbibliothek bietet Zugriff auf rund 25'000 lizenzierte E-Books, 10'000 E-Journals und 130 Fachdatenbanken. Wie aus Abbildung 2 ersichtlich wird, nahm der Anteil der pro Jahr erworbenen E-Books seit 2013 stetig zu und betrug 2015 rund 1'900. Demgegenüber blieb der Anteil der neu angeschafften physischen Medien im selben Zeitraum ungefähr gleich. Eine Besonderheit der Campusbibliothek ist ihr umfangreicher Bestand für Lehrpersonen und Schulen. Dieser umfasst verschiedene Medientypen wie Lehrmittel, Bilderbücher, Themenkisten, Spiele, Karteikästen etc.

Wie aus Abbildung 2 ersichtlich ist, hat die Campusbibliothek 2015 rund 150'000 physische Einheiten ausgeliehen, deutlich mehr als noch im Vorjahr 2014 und fast doppelt so viel wie die ehemaligen Teilbibliotheken im Jahr 2012 gesamthaft ausgeliehen hatten. Insgesamt lässt sich eine massive Zunahme der Ausleihen seit dem Umzug feststellen. Der Zuwachs bei den Ausleihzahlen bedeutet aber auch, dass die Bibliothek deutlich mehr Benutzeranfragen erhält. Die meisten gibt es zum pädagogischen Bestand. Eine grosse Entlastung für die Mitarbeitenden ist das elektronische Selbstausleihsystem mit Selbstabholung, über das die Bibliothek verfügt, sowie der Rückgabeautomat. Aus Abbildung 2 geht ebenfalls hervor, dass

das Interesse an den Räumlichkeiten und Angeboten der Campusbibliothek gross ist. So hat sich die Anzahl der Führungen und Schulungen im Zeitraum von 2012 bis 2015 vervierfacht.

	2012	2013	2014	2015
Stellenprozente	1'100	1'024	1'110	989
Ausleihen	82'346	73'005	128'711	149'611
<i>davon an andere Bibliotheken</i>	19'170	16'642	14'853	14'265
<i>davon von anderen Bibliotheken</i>	9'254	9'237	13'172	15'874
Veranstaltungen inkl. Ausstellungen			26	17
Führungen und Schulungen	20	37	69	81
Neuerwerbungen Print	4'183	3'535	4'778	4'112
Neuerwerbungen eBook (neu ab 2012)	1'496	1'466	1'714	1'921
Wochenöffnungszeit	45	61	61	61
Jahresöffnungszeit (Tage)	225	239	289	290
Bestand			103'760	93'496

Abbildung 2: Kennzahlen der Campusbibliothek Brugg-Windisch⁹

Ziele und Leistungsauftrag

Die Ziele der Campusbibliothek sind in deren Leistungsauftrag festgehalten. Als erstes Ziel wird das «Bereitstellen der nötigen Fachliteratur für Angehörige der FHNW, Lehrpersonen des Kantons Aargau und der interessierten Öffentlichkeit ab dem 16. Lebensjahr» genannt (FHNW undatiert, 3).¹⁰ Bei der Erwerbungspolitik soll gemäss Leistungsauftrag besonders auf die Arbeitsschwerpunkte der Organisationseinheiten am Standort Brugg-Windisch Rücksicht genommen werden. Die Campusbibliothek soll sich auch um «Erwerb, Pflege, Vermittlung und Nutzung von elektronischen Medien» kümmern. Die Bestanderschliessung soll nach den Vorgaben des NEBIS-Verbundes erfolgen, die systematische Aufstellung nach der Regensburger Verbundklassifikation (ebd. 4). Als zweites Ziel wird das «Anbieten einer attraktiven und übersichtlichen Bibliotheks- und Lernumgebung» genannt (ebd. 3). Als drittes und letztes Ziel nennt der Leistungsauftrag das «Anbieten einer hohen, aktuellen Beratungskompetenz in den einzelnen Fachgebieten und Medienarten (Print und Digital)» (ebd. 3).

9 Interne Aufstellung, erhalten von Isabel Dahinden, 14.1.2016. Die Zahlen des Jahres 2012 beziehen sich auf die fünf ehemaligen Fachhochschulbibliotheken, die 2013 zur Campusbibliothek zusammgeführt wurden.

10 Die interessierte Öffentlichkeit ist gemäss Isabel Dahinden keine Zielgruppe der Bibliothek, da andere Bibliotheken am Standort Brugg-Windisch nicht konkurrenziert werden sollen. Personen von ausserhalb der FHNW dürfen die Bibliothek und ihre Bestände jedoch benutzen.

Evaluationsplanung

Das Vorgehen der im April 2017 abgeschlossenen Evaluation orientiert sich an den im Planungsbuch von Lars Balzer und Wolfgang Beywl (2015) dargestellten zehn Schritten.

Die Evaluationsplanung wurde durch Elisabeth Peyer im Rahmen ihrer Qualifizierungsarbeit durchgeführt, bei der sie durch Wolfgang Beywl als Dozent im Weiterbildungsstudiengang begleitet wurde. Aus familiären Gründen konnte Elisabeth Peyer die Evaluation nicht durchführen, woraufhin Wolfgang Beywl dies zusammen mit Miranda Odermatt übernahm. Hiermit ergibt sich ein potentieller Interessenkonflikt, da er gleichzeitig die Pädagogische Hochschule in der Bibliothekskommission vertritt. Damit gewinnt die Evaluation noch stärker den Charakter einer „developmental evaluation“ (Patton, 2010), in der Evaluationsleitende an der Steuerung des Programms oder Projektes mitwirken.¹¹

Bestimmung der interessierten Akteure

Ein zentraler früher Planungsschritt ist zu klären, wer welche Informationen von der durchzuführenden Evaluation erwartet. Diese interessierten Akteure können zum einen Stakeholder sein, also Akteure, die ein Interesse am zu evaluierenden Gegenstand haben. Zum anderen gibt es potentielle Nutzende der Evaluationsergebnisse. Oft kann ein und dieselbe Person/Gruppe sowohl am Gegenstand der Evaluation als auch an der Evaluation und ihren Ergebnissen interessiert sein (Balzer/Beywl 2015, 45).

Zentrale Stakeholder der Campusbibliothek Brugg-Windisch sind die Mitglieder der Bibliothekskommission, in der je ein Vertreter der drei Hochschulen Einsitz nimmt und die Interessen der Angehörigen der jeweiligen Hochschulen vertritt. Auch der Leiter Services des Standorts Brugg-Windisch der FHNW sowie die Leiterin der Campusbibliothek sind Mitglieder der Bibliothekskommission. Weitere Stakeholder sind die Bibliotheksmitarbeitenden, die mit ihrer Arbeit zum Erreichen der Ziele der Bibliothek wesentlich beitragen. Auch die Zielgruppen der Bibliothek sind Stakeholder. Dies sind die verschiedenen Statusgruppen am Standort Brugg-Windisch: Studierende, Lehrende und Forschende sowie weitere Mitarbeitende der Hochschule. Schliesslich sind es die Lehrpersonen des Kantons Aargau.

11 Der Interessenkonflikt wurde gegenüber Bibliothek und Kommission offengelegt. Es wurde vereinbart, dass bestimmte Entscheidungen von der Standort- und der Bibliotheksleitung getroffen werden und Wolfgang Beywl bei diesen in den Ausstand tritt. In Bezug auf die Bestimmung und Prioritätensetzung der Evaluationsfragestellungen liess sich Wolfgang Beywl durch ein anderes entscheidungsberechtigtes Mitglied aus der Pädagogischen Hochschule vertreten.

Als Nutzende der Evaluationsergebnisse kommen insbesondere die Bibliotheksleitung sowie die Mitglieder der Bibliothekskommission in Frage. Auch kantonale Geldgeber, leitende Mitarbeitende der Hochschulen, die Bibliotheksmitarbeitenden sowie die Bibliotheksverantwortlichen anderer Fachhochschulbibliotheken können interessiert sein.

Bestimmung der Evaluationszwecke und -fragestellungen

Bei Evaluationen können je nach deren Verwendungsabsichten drei Zwecke unterschieden werden: die verbesserungsorientierte Evaluation, die entscheidungsorientierte Evaluation sowie die wissensgenerierende Evaluation (Balzer/Beywl 2015, 60). *Verbesserungsorientierte Evaluationen* dienen dazu, eine Informationsbasis für Optimierungen bereitzustellen. Sie untersuchen oft Stärken und Schwächen eines konkreten Programms oder einer Massnahme und leiten Ideen für deren Weiterentwicklung ab (Balzer/Beywl 2015, 60-61). *Entscheidungsorientierte Evaluationen* sollen Grundlagen liefern für das Finden von Richtungsentscheidungen, oder dafür, datenbasiert Rechenschaft über ein Programm abzulegen. Sie fokussieren oft auf die Resultate eines Programms, können ihr Hauptaugenmerk aber auch auf dessen wirtschaftliche Effizienz richten (ebd. 61-63). *Wissensgenerierende Evaluationen* liegen dann vor, wenn Erkenntnisse generiert werden sollen, ohne dass eine unmittelbare praktische Verwendungsabsicht dafür besteht. Oftmals beabsichtigen sie, «Strategien, Regeln und Theorien für eine zukünftige Verwendung bereitzustellen» (ebd. 64).

Zur Bestimmung der Zwecke und Fragestellungen der Evaluation der Campusbibliothek wurden Einzelinterviews mit den Bibliothekskommissionsmitgliedern als zentralen Stakeholdern geführt. Für die Interviews wurde ein kurzer Interviewleitfaden mit folgenden Leitfragen erstellt:

- Bitte beschreiben Sie die Campusbibliothek aus Ihrer Sicht.
- Können Sie Ihre Zielgruppe näher beschreiben?
- Welche Besonderheiten hat die Bibliothek?
- Welche Erwartungen haben Sie an die Bibliothek?
- Welche Erwartungen hat Ihre Zielgruppe an die Bibliothek?
- Was sind für Sie zentrale Fragestellungen, die im Rahmen einer Bibliotheksevaluation beantwortet werden müssten?
- Gibt es Dinge, die bei einer Evaluation der Campusbibliothek unbedingt beachtet werden müssten?

Insgesamt wurden fünf Interviews geführt, eines mit der Leiterin der Bibliothek und dem Leiter Benutzung, eines mit dem Leiter Services des Standorts Brugg-Windisch, je ein Interview mit den Bibliothekskommissionsmitgliedern der Hoch-

schulen für Wirtschaft und Technik und ein Interview mit einer Vertreterin der Hochschule für Pädagogik.¹²

Die Interviews dauerten zwischen 40 und 90 Minuten. Sie wurden mit einem Audiogerät aufgezeichnet und anschliessend sinngemäss verschriftlicht. Darauf wurden zentrale Aussagen der Interviewpartner identifiziert und die Verschriftlichungen zusammengefasst.

Aufgrund der Kernaussagen der interviewten Stakeholder zeigte sich deutlich, dass der Zweck der Evaluation vor allem darin bestehen sollte, Verbesserungspotential aufzuzeigen. Dies wurde von einigen Interviewten auch direkt geäussert. So erwarten sowohl die Leiterin der Bibliothek als auch der Leiter des Standorts Brugg-Windisch, dass die Evaluation aufzeigt, wo Verbesserungspotential besteht, aber auch, wo die Bibliothek ihre Stärken hat. Die interviewten Stakeholder wünschen darüber hinaus mehr Informationen zur Nutzung der Bibliothek und ihrer Angebote, aber auch zu den Erwartungen der Zielgruppen.

Auf der Basis der Kernaussagen der Bibliothekskommission wurden sieben mögliche Fragestellungen für die Bibliotheksevaluation formuliert:

A) Bekanntheit des Angebots:

In welchem Masse sind die unterschiedlichen Angebote der Bibliothek den verschiedenen Nutzer- und Nichtnutzer-Gruppen bekannt?

B) Online-Information und -Zugriff:

Inwiefern kann man über die Webseite der Bibliothek (auch ohne Einführung) die für einen relevanten Informationen/Medien finden?

C) Nutzung der unterschiedlichen Medien:

In welchem Masse verwenden die verschiedenen Benutzendengruppen (wissenschaftliche Forscher/innen, Lehrwissenschaftler/innen, BA-Studierende und MA-Studierende, Lehrpersonen u.a.) die unterschiedlichen Medien (Bücher, gedruckte Zeitschriften, E-Books, elektronische Zeitschriften, Datenbanken, Medienkisten etc.)?

D) Lernort:

Welche Benutzendengruppen (aufgeschlüsselt nach Hochschule und angestrebtem Abschluss) nutzen die Bibliothek zu welchen Studienzwecken und in welchem Umfang als Lernort? Einen wie grossen Anteil machen diese an der Gesamtzahl der jeweiligen Nutzenden aus?

12 Um Rollenkonflikte zu vermeiden, wurde mit dem Bibliothekskommissionsmitglied der Pädagogischen Hochschule, Wolfgang Beywl, kein Interview geführt und stattdessen mit einer anderen Vertretung der Pädagogischen Hochschule gesprochen.

In welchem Masse sind die Räumlichkeiten der Campusbibliothek als Lernort geeignet? (Fragen zu Lärm, Einrichtung/Möblierung, Computerarbeitsplätzen).

E) Erwartung der verschiedenen Zielgruppen an die Beratung/Schulung:

Inwiefern bekommen die verschiedenen Benutzendengruppen die Beratung/Schulung, die sie brauchen, um selbstständig die für sie relevanten Medien/Informationen zu finden?

F) Begegnungs-/kultureller Ort:

Inwiefern besteht bei den Benutzendengruppen ein Bedürfnis nach Begegnung/kulturellem Erleben in den Räumen der Bibliothek?

G) Service-Qualität:

Inwiefern entsprechen die Kontakte mit den Mitarbeitenden, Signaletik und Öffnungszeiten den Erwartungen der Zielgruppen?

Das zentrale Thema des Webauftritts der Bibliothek (der später in qualitativen Erhebungen mehrfach angesprochen wird) wird mit Fragestellung B) lediglich partiell behandelt. Grund ist, dass ein vollständiger Webrelaunch der gesamten Fachhochschule Nordwestschweiz inklusive der Bibliotheksseiten ansteht. Die bestehende Webseite umfassend zu evaluieren, hätte im Vergleich zum Erhebungsaufwand wenig nützliche Ergebnisse erbracht. Nach Stabilisierung der Website könnte zu Beginn des Jahres 2018 eine formative Evaluation durchgeführt werden.

An einer Sitzung der Bibliothekskommission im April 2016 wurden die Fragestellungen zur Diskussion gestellt. In einem ersten Schritt sollte festgestellt werden, ob alle Anliegen der Bibliothekskommissionsmitglieder und der Bibliotheksleitung aufgenommen wurden oder ob aus Sicht der Kommission ein Aspekt fehlt. In einem zweiten Schritt wurden die Anwesenden gebeten, eine Priorisierung der Fragestellungen vorzunehmen.

Fragestellung E) zu den Erwartungen an die Beratung/Schulung wurde am höchsten priorisiert. Die zweitmeisten Stimmen erhielt die Fragestellung A) nach der Bekanntheit des Angebots. Auch die Fragestellungen C) nach der Nutzung der Medien, D) nach dem Lernort und G) nach der Servicequalität wurden mit jeweils vier Stimmen als relativ wichtig eingestuft. Obwohl es aufgrund der Abstimmung zu einer Priorisierung der Fragestellungen gekommen war, waren sich die Anwesenden im anschliessenden Gespräch einig, dass die Evaluation sämtliche Fragestellungen thematisieren solle. Der Schwerpunkt der Evaluation solle auf den Fragestellungen mit den meisten Stimmen liegen.

Methodenwahl

Um alle Fragestellungen in der Evaluation hinreichend berücksichtigen zu können, wurde nach einem Erhebungsdesign gesucht, das mit einem vertretbaren Aufwand Antworten geben kann. Da zur Beantwortung einiger Fragestellungen – insbesondere C) nach der Nutzung der Medientypen – prozentuelle Anteile berechnet werden müssen, bietet sich hierfür eine quantitative Erhebung in Form einer Online-Befragung an. Diese ermöglicht es zudem, die weniger hoch priorisierten Fragestellungen B) Online-Information und -Zugriff und F) Begegnungs-/kultureller Ort mittels einiger Items abzudecken. Mit der Online-Befragung sollen sowohl Studierende als auch Mitarbeitende am Campus Brugg-Windisch (Dozierende, wissenschaftliche Mitarbeitende, administrativ-technisches Personal) befragt werden.¹³ Die Gesamtzahl der befragbaren Personen am FHNW-Bibliotheksstandort Brugg-Windisch beträgt ca. 4'515 Personen (=Grundgesamtheit). Ein Grossteil dieser Personengruppe bilden die ca. 3'247 Bachelorstudierenden aller drei Hochschulen am Standort Brugg-Windisch, weshalb aus dieser Gruppe eine geschichtete Zufallsstichprobe von ca. 30% gezogen wurde. Die Befragungsgesamtheit beträgt somit 2'527 Personen.¹⁴

Als eine weitere Methode wurde die Fokusgruppe gewählt, um zu den beiden Fragestellungen, die von der Bibliothekskommission am stärksten priorisiert wurden, Fragestellungen A) nach der Bekanntheit des Angebots sowie E) nach den Erwartungen der Benutzenden an das Beratungs- und Schulungsangebot zusätzlich qualitative Daten erheben zu können (Mäder 2013).

Bewertungskriterien

Da der Hauptzweck der Evaluation – wie oben erwähnt – auf dem Aufzeigen von Verbesserungspotential und nicht auf der Abstützung von Richtungsentscheiden oder Rechenschaftslegung liegt, ist die Festlegung von Bewertungskriterien bereits vor der Durchführung der Evaluation weniger wichtig (Balzer/Beywl 2015, 79). Dennoch können Vorüberlegungen gemacht werden, inwiefern stark negativ oder positiv geprägte Befunde zu folgenden Aspekten Verbesserungsaktivitäten erforderlich machen würden:

- Bekanntheit des Angebots
- E-Service-Qualität
- Nutzungshäufigkeit von E-Medien

13 Die dritte Zielgruppe der Bibliothek, die Lehrpersonen des Kantons Aargau, kann nicht systematisch befragt werden, da der Campus Brugg-Windisch nicht über die dazu nötigen Basisdaten (z. B. E-Mail-Adressen der Lehrpersonen) verfügt und für deren Beschaffung erhebliche Datenschutzerfordernisse zu beachten wären.

14 Darin sind die 285 teilnehmenden Lehrpersonen der Intensivweiterbildung enthalten.

- Zufriedenheit mit Räumlichkeiten
- Zufriedenheit mit Servicequalität, Erwartungen an Bibliotheksservice
- Erfüllung der Bedürfnisse nach Begegnungs-/kulturellem Ort
- Servicequalität

Diese Kriterien wurden in leicht modifizierter Form in der abschliessenden Sitzung der Bibliothekskommission in Bezug auf die Wichtigkeit für die Weiterentwicklung der Bibliothek und den erforderlichen Ressourceneinsatz.

Konstruktion und Vortest des Online-Fragebogens

Der Online-Fragebogen wurde auf der Basis der zuvor festgelegten Fragestellungen konstruiert. Bei der Operationalisierung der Fragestellungen wurden auch bereits bestehende Fragebogen zur Nutzung und Servicequalität von Bibliotheken konsultiert (z. B. LibQUAL+, vgl. Cook et al. 2014; Breul/Rücknagel 2012; vgl. oben, Kap. 2). Es wurden jedoch keine Frageformulierungen wörtlich übernommen.

Bei der Konstruktion des Fragebogens wurden die in der Fachliteratur erwähnten Hinweise zur Item-Formulierung, zur Wahl des Antwortformats sowie zum Aufbau eines Online-Fragebogens berücksichtigt (vgl. Greifeneder 2013; Jonkisz/Moosbrugger/Brandt 2012, 62-67; Siegfried/Nix 2014, 62-69). So wurde bei der *Formulierung der Items* darauf geachtet, dass diese in klarer Sprache verfasst, spezifisch und möglichst frei von Fachterminologie sind. Ebenfalls sollten sie eindeutig sein und nur *eine* Interpretation zulassen. Auch sollten sie nur eine Aussage enthalten, da ansonsten bei der Auswertung nicht klar ist, auf welche Aussage sich die Antwort bezieht¹⁵. Ebenfalls wurde auf Verneinungen verzichtet, da diese leicht überlesen werden und das Verstehen verneinter Sätze kognitiv anspruchsvoller ist. Auch wurden die Items möglichst neutral formuliert, da je nach Formulierung die Antwortenden beeinflusst werden, eine positive oder negative Antwort zu geben.

Bei der Wahl des Antwortformats wurden offene Antwortformate auf ein Minimum beschränkt, da diese in der Auswertung sehr aufwändig sind und sich Antwortende oft auch nicht die Zeit nehmen, offene Fragen zu beantworten. Wo Ratingskalen eingesetzt wurden, waren dies ausschliesslich mit verbalen Antwortalternativen versehene Ratingskalen, da bei diesen die Interpretation der Skalenpunkte intersubjektiv einheitlicher erfolgen sollte. Andererseits ist es schwierig, «Beschreibungen zu finden, welche äquidistante Abstände zwischen den Skalenstufen gewährleisten» (Jonkisz/Moosbrugger/Brandt 2012, 53). Bei allen Ratingskalen wurde bewusst auf eine neutrale Mittelkategorie verzichtet, da diese von Antwortenden gerne als Ausweichoption verwendet wird, wenn sie sich z. B. nicht die Zeit

15 Beispiel eines Items mit zwei Aussagen: 'Das Bibliothekspersonal ist freundlich und gibt kompetent Auskunft'

nehmen, die Items genau zu lesen oder sich noch keine eigene Meinung gebildet haben. Wenn bei abgefragten Aspekten angenommen werden musste, dass nicht alle Befragten dazu bereits Erfahrung haben bzw. sich eine Meinung bilden konnten, wurde die Antwortoption 'weiss nicht' hinzugefügt.

Was den Aufbau des Fragebogens betrifft, so wurde darauf geachtet, wenn erforderlich Filter einzubauen, damit Teilnehmende keine offensichtlich für sie irrelevanten Fragen vorgelegt bekommen. Fragen zu demographischen Aspekten wurden auf ein Minimum reduziert und an den Anfang des Fragebogens gestellt. Dies ermöglicht, selektiv nach einzelnen Personengruppen zu filtern und lässt die Möglichkeit offen, auch abgebrochene Fragebogen noch in die Auswertung mitaufzunehmen. Der Begrüssungstext wurde bewusst kurz gefasst. Er informiert über den Zweck der Befragung und weist – um den Effekt der sozialen Erwünschtheit etwas zu verringern – darauf hin, dass die Anonymität der Antwortenden gewährt wird.

Der Online-Fragebogen wurde im Mai 2016 von drei wissenschaftlichen Mitarbeitenden der FHNW sowie fünf Studierenden mithilfe der Technik des «Lauten Denkens» erprobt. Diese hat sich für das Vortesten von Tests und Fragebogen verschiedentlich bewährt (vgl. Drennan 2003; Jonkisz/Moosbrugger/Brandt 2012, 71). Wie Jonkisz/Moosbrugger/Brandt schreiben, bietet die Methode «Einsichten, in die Art und Weise, wie jedes Item verstanden wird und in die Strategien, welche zur Bearbeitung angewendet werden. Verständnis- und Interpretationsschwierigkeiten sowie Probleme bei der Anwendung von Item-Formaten können so leicht aufgedeckt werden» (2012, 71). Der Zweck der Erprobung war insbesondere, missverständliche oder schwer verständliche Formulierungen aufzudecken sowie Probleme, die sich durch ungeeignete Antwortformate ergeben können.

Die Teilnehmenden wurden zunächst über den Zweck des Vortests informiert. Anschliessend wurde ihnen der Online-Fragebogen in ausgedruckter Form vorgelegt und sie wurden gebeten, laut zu denken bzw. möglichst alles zu artikulieren, was ihnen beim Ausfüllen des Fragebogens durch den Kopf geht. Auch wurde den Teilnehmenden gesagt, dass sie während des Ausfüllens des Fragebogens nicht unterbrochen würden. Es zeigte sich jedoch, dass die meisten Teilnehmenden bereits während des Beantwortens des Fragebogens über gewisse Aspekte der Bibliothek das Gespräch suchten, sodass sich zum Teil auch Nachfragen der Interviewerin ergaben.

Im Anschluss an die Erprobung wurden den Teilnehmenden folgende Fragen gestellt:

- War etwas unklar, z. B. ein Wort oder eine Formulierung?
- Gibt es missverständliche Fragen?
- Gibt es etwas Anderes, das Sie gestört hat oder das Sie ändern würden?

Zudem wurden die Teilnehmenden direkt auf gewisse Items des Fragebogens angesprochen, bei denen sie während der Beantwortung des Fragebogens gestockt hatten oder sich so geäußert hatten, dass von einer Verständnisschwierigkeit ausgegangen werden musste. Während der Vortests wurden Notizen gemacht und das Gespräch wurde gleichzeitig mit einem Audiogerät aufgenommen. Im Anschluss daran wurden die Audioaufnahmen sinngemäss verschriftlicht.

Aufgrund der Erfahrungen des ersten Testtags wurde der Online-Fragebogen leicht überarbeitet, um auch die geänderten Items noch erproben zu können.

Im Folgenden wird anhand der Vortests mit einer wissenschaftlichen Mitarbeiterin (Testperson 1) sowie zwei Studierenden (Testpersonen 6 und 7) exemplarisch aufgezeigt, welche Verständnisschwierigkeiten und sonstige Probleme durch die Vortests aufgedeckt werden konnten.

Testperson 1

Testperson 1 ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Hochschule für Technik. Das Ausfüllen des Fragebogens dauert gut 15, das anschliessende Gespräch weitere 25 Minuten. Testperson 1 gibt an, die Bibliothek zwei bis dreimal pro Jahr intensiv zu benutzen, bzw. immer dann, wenn sie sich in ein neues Thema einarbeiten will. Dann leihe sie auch gleich bis zu zehn Bücher aufs Mal aus. Als Arbeitsort brauche sie die Bibliothek nie.

Zu einer ersten Verständnisschwierigkeit kommt es bei einem Item zum Thema Online-Information und -Zugriff. Trotz der Formulierung «Die Webseite der Bibliothek ermöglicht es mir, die für mich relevanten Informationen/Medien schnell zu finden», denkt Testperson 1 nicht an die Webseite der Bibliothek, sondern an die Einstiegs-Rechercheseite des NEBIS-Katalogs.¹⁶ Im Gespräch meint sie: «I bi no nie uf de Campus- äh Homepage gsii. [...] I bi no gar no nie uf d' Idee cho, deet go z' luege, mues i säge»¹⁷ (Testperson 1, 22:30).

Bei der Frage «Wie oft pro Jahr nutzen Sie folgende Medien der Campusbibliothek?» meint Testperson 1 beim Stichwort «elektronische Zeitschriften»: «Ähm, elektronische Ziitschrifte nutz i eigentlich vo de Bibliothek nie, well die hol i mer grad online, bi de verschiedene Aabüüter»¹⁸ und kreuzt deshalb die Antwortoption «nie» an (ebd. 5:20). Vermutlich ist ihr nicht bewusst, dass der Zugriff auf die meisten elektronischen Zeitschriften durch Bibliotheksmittel ermöglicht wird.

16 Im Bibliotheksverbund NEBIS arbeiten rund 140 Bibliotheken der Schweiz zusammen, u.a. auch die Campusbibliothek Brugg-Windisch, deren Bestand im NEBIS-Katalog erfasst ist.

17 Wörtliche Übertragung ins Standarddeutsche: ‚Ich bin noch nie auf der Campus- äh Homepage gewesen. [...] Ich bin noch gar nie auf die Idee gekommen, dort zu schauen, muss ich sagen.‘

18 ‚Ähm, elektronische Zeitschriften benutze ich eigentlich von der Bibliothek nie, weil die hole ich mir gerade online, bei den verschiedenen Anbietern.‘

Bei der Frage, ob schon einmal ein Kurs zur Literaturrecherche in der Campusbibliothek oder einer anderen Bibliothek belegt wurde, zeigt sich, dass für sie die richtige Antwortoption nicht existiert. Sie hat zwar noch nie in einer Bibliothek an einem Kurs zur Literaturrecherche teilgenommen, wurde jedoch zu Beginn ihrer Anstellung an einer internen Veranstaltung von einem erfahrenen Arbeitskollegen geschult. Sie fügt an, gar nicht gewusst zu haben, dass Bibliotheken solche Kurse anbieten. Bei der Frage, «Haben Sie schon einmal an einem Kurs über Literaturverarbeitungsprogramme teilgenommen?» stockt sie beim Wort «Literaturverarbeitungsprogramme» und meint: «Das würd mich jetzt grad spontan interessiere, was das meint. Also cha me doo Textstelle sueche loh? Also das würd mich intressiere»¹⁹ (Testperson 1, 12:30). Im anschliessenden Gespräch stellt sich heraus, dass sie Bibliographien noch von Hand erstellt und sie Programme wie Citavi, Zotero, RefWorks oder EndNote nicht kennt, aber Interesse an einer entsprechenden Einführung hätte (ebd. 35:01).

Testperson 6

Testperson 6 ist im 3. Jahr ihres Bachelor-Studiums an der Pädagogischen Hochschule. Sie sucht während der Erprobung des Fragebogens öfter das Gespräch, sodass diese rund 30 Minuten dauert. Sie gibt an, sich fast immer in der Bibliothek auf Prüfungen vorzubereiten und findet dazu die Räumlichkeiten sehr geeignet. Sie benutzt vor allem Bücher und Lehrmittel der Campusbibliothek sehr oft, aber auch andere Medien aus dem pädagogischen Bestand wie Lernspiele und Kinderbücher.

Testperson 6 stockt bei der Beantwortung des Online-Fragebogens zum ersten Mal beim Wort «obligatorisch» im Item «Im Rahmen meines Studiengangs hatten wir eine obligatorische Einführung mit Besuch der Campusbibliothek», da sie nicht mehr weiss, ob die Einführung in die Bibliothek, die sie während des Studiums hatte, obligatorisch war oder nicht. Ein weiteres Mal stockt die Studentin beim Wort «Datenbanken» und fragt, was man darunter verstehe. Im anschliessenden Gespräch zeigt sich, dass ihr das Konzept einer elektronischen Fachdatenbank bislang unbekannt war. Wie bereits eine andere Testperson stockt auch sie bei Item «Die Bibliothek ist ein Ort, der zum Verweilen einlädt» beim Wort 'verweilen': «Also 'zum Verweilen', da chönt me fasch e chli so verstoh, dass me jetzt irgendwie zwor ine goht und so e chli Kafichränzli macht (lacht) oder?»²⁰ (Testperson, 13:52). Ein weiterer unklarer Begriff ist für sie das Wort «Bestand».

19 .Das würde mich jetzt gerade spontan interessieren, was das meint. Also kann man da Textstellen suchen lassen? Also das würde mich interessieren.'

20 .Also 'zum Verweilen', das könnte man fast ein bisschen so verstehen, dass man jetzt irgendwie zwor reingehet und so ein bisschen Kaffeekränzchen macht (lacht) oder?'

Testperson 7

Testperson 7 studiert im 1. Jahr ihres Bachelor-Studiums an der Pädagogischen Hochschule. Die Studierende zeigt sich im Interview sehr engagiert und bringt ihre Erwartungen und Meinungen zur Campusbibliothek ein. Das Gespräch mit ihr dauert 55 Minuten. Sie lernt ab und zu in der Campusbibliothek und findet sie dazu sehr geeignet. Medien der Bibliothek benutzt sie vor Prüfungen oder Seminararbeiten. Sie hat bis jetzt ausschliesslich physische Medien ausgeliehen und ist erstaunt zu hören, dass die Bibliothek auch elektronische Medien anbietet.

Eigentliche Verständnisschwierigkeiten zeigen sich beim Vortest mit Probandin 7 nicht. Bei der Frage «Wie oft pro Jahr benutzen Sie folgende Medien der Campusbibliothek?» bekundet sie jedoch Mühe, die für sie zutreffende Antwortoption zu finden. Sie gibt an, Medien nicht regelmässig auszuleihen, sondern punktuell bei Semesterende, wenn Prüfungen und Semesterarbeiten anstehen. Dann würde sie aber gleich bis zu zehn Bücher aufs Mal ausleihen. Aus diesem Grund ist sie unsicher, ob sie tatsächlich die Antwortoption «manchmal, d.h. 2-3 Mal pro Jahr» ankreuzen soll.

Hinsichtlich der Frage nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten gibt sie an, diese gar nicht zu kennen und macht den Vorschlag, diese gleich bei der Frage aufzuführen.

Diskussion des Vortests

Im Rahmen der Analyse der Vortests wurde deutlich, dass mit der Methodik des Lauten Denkens und den anschliessenden retrospektiven Interviews verschiedene Fehlerquellen bei der Item-Beantwortung aufgedeckt werden konnten, die in unterschiedlichen Phasen des Antwortprozesses auftraten. Jonkisz/Moosbrugger/Brandt unterscheiden in Anlehnung an Podsakoff et al. (2003) fünf Stadien des Antwortprozesses: «Verständnis, Abruf, Urteil, Antwortwahl und Antwortabgabe» (2012, 58).

In die *Phase des Verständnisses* fallen die aufgetretenen Terminologie-Probleme. So war der Begriff «Datenbank» zwei Testpersonen nicht bekannt und auch die Begriffe «Bestand» und «Literaturverarbeitungsprogramme» waren nicht allen Probanden geläufig. Ebenfalls konnte aufgedeckt werden, dass ein Item, das nach einer Einschätzung der Bibliotheks-Webseite fragt, aufgrund anderer Rechercheroutinen (Suche über die NEBIS-Seite) verschiedentlich falsch verstanden wurde.

In die *Phase des Abrufs* fallen Schwierigkeiten, die mangelndes Erinnerungsvermögen betreffen. So konnte sich z. B. Testperson 6 nicht mehr daran erinnern, ob die von ihr besuchte Einführung in die Campusbibliothek obligatorisch war oder nicht.

Ebenfalls konnten Probleme aufgedeckt werden, die die *Phase der Antwortwahl* betreffen. So waren bei der Frage, die nach dem Besuch eines Kurses zur Literaturrecherche fragt, die Antwortoptionen offensichtlich nicht ideal gewählt, sodass Testperson 1 nicht wusste, welche Option sie ankreuzen sollte.

Ein weiteres Problem zeigte sich bei der Frage, die nach der Nutzung verschiedener Medientypen der Campusbibliothek fragt. Hier gab Testperson 1 an, die elektronischen Zeitschriftenartikel nicht bei der Bibliothek, sondern immer direkt bei den «Anbietern» zu beziehen und hat deshalb «nie» angekreuzt. Unklar ist, ob sie die Frage schlicht sehr wörtlich verstand oder ob ihr das Hintergrundwissen über die Finanzierung des Zugriffs auf elektronische Zeitschriften durch Bibliotheken fehlte.

Die oben beschriebenen Fehlerquellen, die vor allem Verständnis- und Interpretationsschwierigkeiten sowie Probleme bei der Anwendung von Antwortformaten betreffen, hätten mit einem standardisiert quantitativen statt explorativ qualitativen Vorgehen wohl nicht aufgedeckt werden können. Auch hätte ein rein retrospektives qualitatives Vorgehen ohne simultane Verbalisierungen wohl ebenfalls nicht alle Fehlerquellen aufdecken können, insbesondere jene, bei denen ein Missverständnis vorlag.

Aufgrund der Vortests wurden verschiedene Änderungen am Online-Fragebogen vorgenommen. So wurde schwierige Terminologie entweder ersetzt (z. B. das Wort «Bestände» durch «Bücher/Zeitschriften») oder es wurden, wenn ein Fachbegriff nicht umschreibbar war, zumindest Beispiele gegeben. Z. B. wurden beim Begriff «Literaturverarbeitungsprogramme» die Beispiele «Endnote, Citavi, Zotero» hinzugefügt.

Da mehrere Testpersonen nicht sicher waren, wie das Wort «verweilen» im Item «Die Bibliothek ist ein Ort, der zum Verweilen einlädt» zu interpretieren sei, wurde das Item zu «Die Bibliothek ist ein Ort, der zum Ausruhen, Zeitungslesen etc. einlädt» geändert. Ebenfalls wurde aufgrund einer Rückmeldung von Probandin 1 ein Item hinzugefügt, das danach fragt, ob die Befragten Interesse an einer Einführung in Literaturverarbeitungsprogramme hätten.

Hier zeigt sich für Forschende, die in Erhebungen wesentlich auf standardisierte Instrumente setzen, Verblüffendes: Erhebungsinstrumente sind – zumal in der verbesserungsorientierten Evaluation – besonders produktiv, wenn sie im Verlauf der Evaluation «lernen», d. h., sich verändern dürfen. In der vorliegenden Evaluation war dies für das Online-Instrument nicht erforderlich. Dabei bietet die Befragungssoftware (hier: Unipark bzw. EFS-Survey) sogar die Möglichkeit, z. B. Antwortalternativen im Verlauf der Erhebung zu ergänzen oder gar abzuändern (was

dann allerdings protokolliert und in der Auswertung expliziert und berücksichtigt werden muss).²¹

Ein weiterer Ertrag der gewählten qualitativen Erprobung ist, dass durch die Gespräche über den Fragebogen erste wertvolle Einblicke in die Bibliotheksnutzung unterschiedlicher Personen sowie in ihre Erwartungen an die Bibliothek gewonnen werden konnten. Gerade für externe Evaluatorinnen und Evaluatoren, die die Trägerorganisation der Bibliothek, die FHNW und ihre Studiengänge nicht aus eigener Erfahrung kennen, bietet sich ein solches Vorgehen an, um ein vertiefteres Verständnis der Bibliotheksnutzung zu erhalten, die durch die ausbildungsmässigen Vorerfahrungen der Nutzenden stark geprägt ist. Schon in den wenigen Vortests zeigt sich ein zentrales Ergebnis: Die Fachterminologie der Bibliotheken ist Nutzenden, zumal Studierenden in BA-Studiengängen, nicht geläufig. Hieraus ergeben sich wichtige Hinweise für die Kommunikation der Bibliothek mit ihren Zielgruppen: Fachterminologie muss vermieden bzw. verständlich erläutert werden. Gerade wenn Bibliotheken auf wichtige Innovationen hinweisen, z. B. im Bereich der E-Medien, müssen sie diese terminologische Kluft berücksichtigen. Sonst laufen sie Gefahr, dass ihre Dienstleistungen den Nutzenden gar nicht deutlich werden, was nachteilig ist für ihr Image und auch die Bereitschaft der Stakeholder, neue und oft kostspielige informationswissenschaftliche und -technische Investitionen zu unterstützen.

Durch die Gespräche im Rahmen der Vortests konnten schliesslich wesentliche Einblicke in die Interessen von Stakeholdern, insbesondere der Studierenden, am Evaluationsgegenstand gewonnen werden. Die in der ersten Phase gewonnenen Hinweise auf Informationsinteressen der Beteiligten und Betroffenen konnten so vervollständigt und im Fortgang der Datenerhebungen teilweise noch berücksichtigt werden. Die Abbildung 3 stellt das Erhebungsdesign und die angewendeten Methoden in den jeweiligen Phasen der Datenerhebung- und Auswertung dar.

Die Ergebnisse der qualitativen Erprobung des Fragebogens fliessen in die Online-Fragebogen-Konstruktion mit ein. Die Anpassungen bzw. die Überarbeitung des Online-Fragebogens werden im nachfolgenden Kapitel erläutert.

21 Die Fokusgruppen-Leitfäden wurden hingegen fortlaufend angepasst, so dass ein Optimum an (neuen/zusätzlichen) Informationen erreicht werden konnte.



Abbildung 3: Anpassung Erhebungsdesign und -methoden

Anpassung/Überarbeitung des Online-Fragebogens

Die Fragen aus dem Pretest werden in das Online-Befragungstool (*Unipark*) übertragen und mit entsprechenden Filtereinstellungen erstellt. Folgende Veränderungen/Anpassungen werden vorgenommen:

Wording

In Folge der qualitativen Erprobung wird sprachlich vereinfacht und es werden einheitliche Bezeichnungen verwendet (z. B. „NEBIS-Katalog“ anstatt Online-Katalog, Online-Ausleihe o. Ä.).

Filterfragen

Um Abbrüche zu vermindern werden neun Filterfragen gesetzt, wodurch den Befragten ausschliesslich für sie relevante Fragen gestellt werden. So wird nur dann nach dem aktuellen Studiensemester gefragt, wenn vorher als Statusgruppe *Bachelor-Studierende* oder *Master-Studierende* angekreuzt wird. Nach den demographischen Fragen wird gefragt, ob die Campusbibliothek schon mal benutzt wurde. *Nein*-Antwortende werden dann nur noch nach folgendem gefragt: Gründe der Nichtnutzung, Wünsche für kulturelle Anlässe, Bereitschaft zu einer Fokusgruppe.

Titelüberschrift auf jeder Fragenseite

Um die Befragten zu orientieren, wird oben auf jeder Fragenseite das jeweilige Hauptthema angegeben, z. B. „Ausleihe in der Campusbibliothek Brugg-Windisch“ oder „Online-Katalog NEBIS“. Zu diesem Thema wird auch ein Bild des NEBIS-Katalogs eingeblendet.

Kommentarfelder

Am Ende jeder Frageseite kann ein Kommentar oder eine Anmerkung in einem Textfeld notiert werden. Am Ende des Fragebogens können weitere, allgemeine Anmerkungen gemacht werden.

Neue Items

Neu wird nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Campusbibliothek gefragt. Dieses Item entstammt aus der PH-Studierendenbefragung 2016 (vgl. Abbildung 23). Weitere Zusatzitems betreffen Suchvorgehen und Zugriff bei E-Medien bzw. E-Ressourcen. Um Teilnehmende für die Fokusgruppen zu gewinnen, werden alle nach ihrer Bereitschaft dazu gefragt. Beim Thema Beratung und Schulung wird das Interesse an einer Einführung in die Literaturrecherche und in Literaturverwaltungsprogramme erhoben.

Zusätzliche Antwortkategorien

In einigen Fällen stellte sich heraus, dass die vorgegebenen Antwortkategorien (trotz Filterfragen) nicht für alle zu Befragenden eine sinnvolle Antwort erlauben. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn die Person noch keine Erfahrungen mit dem jeweiligen Aspekt gemacht hat. Hier wurde zusätzlich „keine Nutzung“ bzw. „weiss nicht“ eingefügt.

Fokusgruppen

Fokusgruppen lassen sich gemäss Krueger & Casey (2015) durch folgende fünf Charakteristika beschreiben: (1) eine kleine Personengruppe, (2) welche über gemeinsame Merkmale verfügt, (3) generiert qualitative Daten (4) in einer fokussierten Diskussion (5) zu einem Thema und dessen Bedeutung. Fokusgruppen dienen dazu, Meinungen zusammenzutragen und so ein besseres Verständnis über bestimmte Themen zu erlangen (Krueger & Casey, 2015). Die Fokusgruppen-Methode beruht auf gruppenspezifischen und psychologischen Theorien und auf der Annahme, dass Personen Meinungen und Einstellungen immer auch in Interaktion mit anderen bilden. Der Interaktionsprozess innerhalb der Fokusgruppe wird auf diese Ziele abgestimmt (Beywl & Dommershausen, 2005). Wesentliche Gelingenbedingungen sind, dass sich die Teilnehmenden wohl und respektiert fühlen, so dass sie ihre Meinungen frei äussern (Krueger & Casey, 2015).

Ziel der Fokusgruppen in dieser Evaluation ist es zu klären, wie die Bibliothek ihr Angebot optimal auf die Bedürfnisse verschiedener Nutzer- und Statusgruppen zuschneiden kann.

Planung und Rekrutierung

In der Online-Befragung erklären 70 Nutzende sowie 21 Nicht-Nutzende der Campusbibliothek ihre Bereitschaft zur Teilnahme. Nach Berücksichtigung von Quotierungsmerkmalen wie Hochschulzugehörigkeit und Statusgruppe sowie zeitlicher Verfügbarkeit wurden schliesslich 34 Teilnehmende für sechs Fokusgruppen gewonnen und per Mail über den Inhalt und Ablauf der einstündigen Diskussion informiert. Um möglichst hohe Homogenität zu erzeugen, erfolgt die Gruppenzuteilung aufgrund der Statusgruppe und Hochschule.

Durchführung

Die Fokusgruppen finden alle in einem Veranstaltungsraum am Campus Brugg-Windisch statt. An einem Gruppentisch ordnen Namenskarten die Plätze zu. Während der einstündigen Diskussion werden Getränke sowie Snacks offeriert. Zudem erhalten alle Teilnehmenden ein Dankeschön (Give-away). Zur Moderation dient ein Leitfaden mit einer Eröffnungs- und Einstiegs- und Überleitungs-Frage. Es folgen drei Schlüsselfragen zu Nutzung von E-Medien, Beratung und Schulung, Literaturrecherche, welche in flexibler Reihenfolge dem Gesprächsinhalt entsprechend gestellt werden.

Die Fokusgruppen werden durch Wolfgang Beywl oder Miranda Odermatt moderiert. Die Moderation stellt Fragen, hört zu und stellt sicher, dass die Unterhaltung aufrechterhalten wird und sich alle Teilnehmenden beteiligen können (Krueger & Casey, 2015). Zu Beginn der Diskussion werden die Ziele erläutert und die Zustimmung zur Audioaufnahme eingeholt. Die Moderation weist zudem auf die Anonymisierung und Vertraulichkeit aller Daten hin sowie auf ihre Rolle und Unabhängigkeit von der Campusbibliothek. Ein weiteres Teammitglied (ausserhalb des Gruppentisches platziert) protokolliert alle wesentlichen Äusserungen zu den gestellten Fragen und gibt diese kurz vor Ende der Fokusgruppe resümierend wieder.

Auswertung und Berichterstattung

Direkt im Anschluss an die Diskussion besprechen sich Moderation und Protokollantin, wobei wesentliche Kernaspekte festgehalten werden. Zudem werden Eindrücke ausgetauscht und das Handeln des Moderators und der Teilnehmenden reflektiert und in Zusammenhang mit dem Gruppenprozess gebracht (Beywl & Dommershausen, 2005). Das schriftliche Kurzprotokoll wird den Teilnehmenden innerhalb einer Woche zur Ansicht und möglichen Kommentierung zugesendet. Die weitere Auswertung wird weiter unten detailliert beschrieben.

Datenerhebung und -auswertung

Im vorliegenden Kapitel werden die Datenerhebung und -auswertung der Online-Befragung sowie den Fokusgruppen dargelegt.

Online-Befragung

2'241 Studierende und Mitarbeitende am Standort Brugg-Windisch wurden in zwei Wellen per E-Mail unter Zusendung eines personalisierten Zugangscode zur Online-Befragung eingeladen. Sie waren vorab durch die Direktorin bzw. den Direktor ihrer Hochschule über die Campusbibliotheks-Evaluation informiert worden.

In der ersten Welle werden ca. 10% der zu Befragenden angeschrieben (09.11.2016), um im Falle von Inkonsistenzen des Fragebogens Anpassungen vornehmen zu können. In der zweiten Einladungswelle (15.11.2016) werden die restlichen Befragten eingeladen. An Nicht-Antwortende werden zwei Reminder versendet. Alle Teilnehmenden erhalten nach Abschluss der Befragung ein Dankesmail und die Zusage, später Zugang zu einer Berichts-Kurzfassung zu bekommen.

Nach Schliessen des Befragungsfensters für die Studierenden und Mitarbeitenden am Standort Brugg-Windisch (01.12.2016) werden in einer dritten Einladungswelle (12.12.2016) die Teilnehmenden der Intensivweiterbildung²² (n=285) angeschrieben. Hierbei wird eine weitere Zielgruppe der Campusbibliothek adressiert: Lehrpersonen des Kantons Aargau.²³

Der Online-Fragebogen für Campusbibliotheks-Nutzende umfasst 25 geschlossene Fragen mit diversen Unterfragen sowie zwölf offene Fragen. Nicht-Campusbibliotheks-Nutzende können zehn geschlossene Fragen mit diversen Unterfragen sowie drei offene Fragen beantworten.

Insgesamt beenden von den 2'241 eingeladenen Studierenden und Mitarbeitenden 872 den Fragebogen, was einem Rücklauf von 39% entspricht. 64 von 285 Personen der Zielgruppe „Lehrpersonen des Kantons Aargau“ beendeten den Fragebogen, dies entspricht einem Rücklauf von 22%. Die Summe von 936 der 2'527 Personen entspricht einem Gesamtrücklauf von 37%. Die Tabelle 1 stellt die Rücklaufquoten pro Statusgruppe dar.

Für die Auswertung der Antworten auf geschlossene Fragen werden deskriptive Analysen (Mittelwerte, Standardabweichung und Häufigkeiten) mit EFS Reporting+ von Questback durchgeführt. Weitere Auswertungen (z. B. Kreuztabellen oder Clusteranalysen) erfolgen mit dem Statistikprogramm SPSS.

Die Auswertung der Antworten auf offene Fragen erfolgt so: Nach Export aus dem *Online-Befragungstool (Unipark)* in *Excel* werden die Fragevariablen

22 Eine Art Sabbatical für Lehrpersonen

23 Vgl. dazu die Fussnote 13.

sortiert und anschliessend in eine Word-Tabelle übertragen. Die Feinauswertung erfolgt mit der Textsortiertechnik (TST-Methode; Beywl, Bestvater & Friedrich, 2011, S. 107ff). Die Aussagen werden orthographisch korrigiert und, wenn nötig, in Sinneinheiten aufgeteilt. Für jede offene Frage wird eine graphische Darstellung der Kategorien erstellt, die auf A4-Blätter ausgedruckt und an Pinnwände geheftet wird. Sie werden für Zusammenfassungen und Interpretationen herangezogen.

Nutzergruppe	Endgültiges n angeschriebene Stichprobe	Rücklauf n	Rücklauf %
<i>BA TECHNIK</i>	448	170	37.9
<i>BA PH</i>	263	107	40.6
<i>BA Wirtschaft</i>	240	82	34.2
<i>MA PH</i>	203	64	31.5
<i>MA Technik</i>	86	32	37.2
Mitarbeitende TECHNIK	440	175	39.8
Mitarbeitende PH	308	146	47.4
Mitarbeitende Wirtschaft	67	21	31.3
Direktion/Stab/Services	186	58	31.2
TN Intensiv-WB	286	64	22.4
andere		17	
Total	2527	936	37%

Tabelle 1: Rücklaufquoten Statusgruppen

Fokusgruppen und Einzelinterviews

Die Fokusgruppen fanden im Zeitraum zwischen Dezember 2016 und Februar 2017 statt. Alle geplanten Fokusgruppen konnten durchgeführt werden, wobei sich einige Teilnehmende kurzfristig von der Teilnahme abmeldeten oder unentschuldig fehlten. Der Tabelle 2 ist die Zusammensetzung der Fokusgruppen zu entnehmen.²⁴

Die Teilnehmenden, welche zunächst zugesagt hatten, dann aber aus unterschiedlichen Gründen nicht an den Fokusgruppen teilnehmen konnten, erhalten den Leitfaden per E-Mail. Insgesamt sechs (zwei Studierende und vier wissenschaftliche Mitarbeitende bzw. Dozierende), retournieren den ausgefüllten Leitfaden. Zudem werden Einzelinterviews angeboten, was zwei Personen nutzen.

24 Es ist nicht gelungen, Studierende bzw. Mitarbeitende der Hochschule für Wirtschaft für Fokusgruppen zu gewinnen. Zwar hatten sich zehn per Online-Fragebogen zu einer Teilnahme bereit erklärt, doch war es nicht möglich, für sie passende Termine zu finden.

	N angeschriebene Teilnehmende	n def. teilgenommen	Statusgruppe	Hochschule	Nutzende Campusbibliothek	
					Ja	nein
FG 1	27	6	Bachelor- und Masterstudierende	Hochschule für Technik, Pädagogische Hochschule	6	0
FG 2	27	5	Bachelor- und Masterstudierende	Hochschule für Technik, Pädagogische Hochschule	5	0
FG 3	9	3	Administrativ- technisches Personal	Stab, Services	1	2
FG 4	30	2	Wissenschaftliche Mitarbeitende	Hochschule für Technik	2	0
FG 5	30	3	Wissenschaftliche Mitarbeitende, Dozierende	Pädagogische Hochschule	3	0
FG 6	30	5	Wissenschaftliche Mitarbeitende, Dozierende	Hochschule für Technik, Pädagogische Hochschule	5	0

Tabelle 2: Übersicht Zusammensetzung Fokusgruppen

Die Protokolle der Fokusgruppen sind so erstellt, dass in einer Spalte allgemeine oder wertende Aussagen festgehalten sind und in einer weiteren die Optimierungsvorschläge/-wünsche. Letztere werden farblich kodiert:

- Durch die Campusbibliothek kurzfristig veränderbar
- Durch die Campusbibliothek langfristig veränderbar
- Veränderbar durch Campusbibliothek in Absprache mit anderen Hochschulen
- Veränderbar auf Ebene Nebis oder höher

Die Protokolle werden auf A4-Blätter ausgedruckt und an Pinnwände geheftet. Für die Auswertung und Interpretation werden die Protokolle herangezogen.

Ausgewählte Ergebnisse

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Online-Befragung und der Fokusgruppen präsentiert: zuerst die demographischen Daten der Befragten, anschliessend die Ergebnisse entlang der Fragestellungen. Die Anzahl der Antworten pro Frage variiert, (1) da den Nichtbibliotheksnutzenden weniger Fragen gestellt (vgl. vorangehendes Kap.) werden und (2), da die Antwortkategorien *weiss nicht* oder *keine Antwort* nicht abgebildet sind.

Demographische Daten

Von den 936 Befragten gehören 40% der Hochschule für Technik und 39% der Pädagogischen Hochschule an, wie der Abbildung 4 zu entnehmen ist.

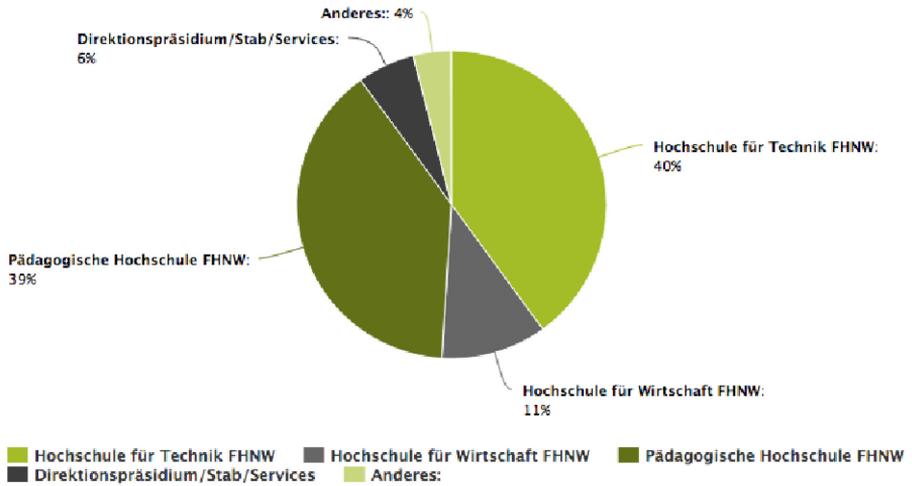


Abbildung 4: Stichprobe Zielgruppe (n=936)

11% gehören der Hochschule für Wirtschaft an und 6% sind im Direktionspräsidium/Stab/Services tätig. 4% der Befragten wählten die Kategorie *anderes*, wobei diese Antwortkategorie von den Teilnehmenden der Intensivweiterbildung gewählt wurde. Faktisch zählen sie zur Zielgruppe der Pädagogischen Hochschule.

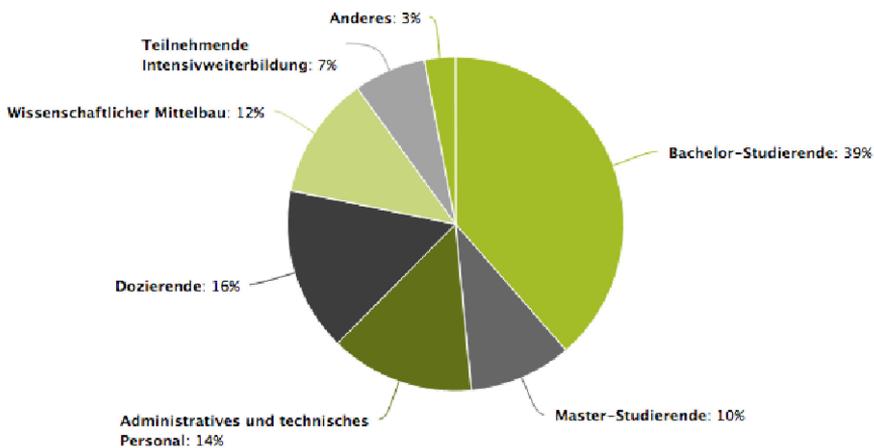


Abbildung 5: Statusgruppe (n=936)

Der Abbildung 5 sind die prozentualen Verteilungen der Statusgruppen zu entnehmen.

Ein Grossteil der Befragten sind Bachelor-Studierende (39%). Diese bilden auch die Mehrheit der Personenzahl am Standort Brugg-Windisch, da alle drei Hochschulen Bachelor-Studierende ausbilden. Ebenso verteilen sich die Mitarbeitenden des administrativ-technischen Personals (14%), Dozierende (16%) und der wissenschaftliche Mittelbau (12%) über alle drei Hochschulen am Standort. 10% der Befragten sind derzeit Master-Studierende, entweder an der Hochschule für Technik oder an der Pädagogischen Hochschule. 7% der Befragten geben an, an der Intensivweiterbildung teilgenommen zu haben, welches ein Weiterbildungsangebot für Lehrpersonen des Kantons Aargau ist.

Bekanntheit des Angebots

78% der Befragten geben an, dass sie die Angebote der Campusbibliothek Brugg-Windisch schon einmal genutzt haben (Bibliotheksräume, Online-Angebote usw.). 22% der Befragten geben an, dass sie die Campusbibliothek noch nicht genutzt haben (Abbildung 6).

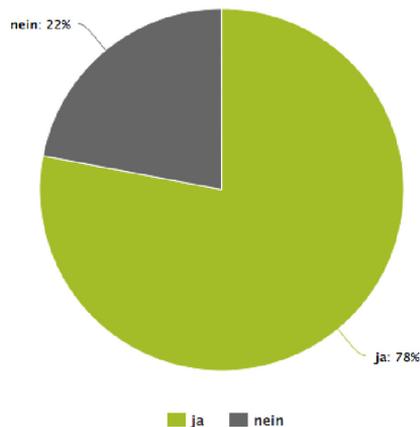


Abbildung 6: Nutzung der Campusbibliothek (n=936)

200 Befragte geben an, dass sie die Campusbibliothek nicht nutzen und geben folgende Gründe an: Kein Bedarf (71%), keine Bibliothekskarte (13%), Benutzung einer anderen Bibliothek (15%). Die offenen Antworten (n=75) geben Hinweise, dass viele der Nicht-Nutzenden indirekt Gebrauch von den Dienstleistungen der Campusbibliothek machen, indem sie E-Ressourcen (9 Aussagen) nutzen.

Online-Informationen und -Zugriff

55% der Befragten berichten, dass sie nie elektronische Zeitschriften ausleihen, jeweils 12% leihen diese ca.1 Mal bzw. 2–3-mal im Jahr aus. 11% nutzen elektronische Zeitschriften ca. 4–11-mal pro Jahr und 9% leihen diese mehr als 12 Mal pro Jahr aus (Abbildung 7).

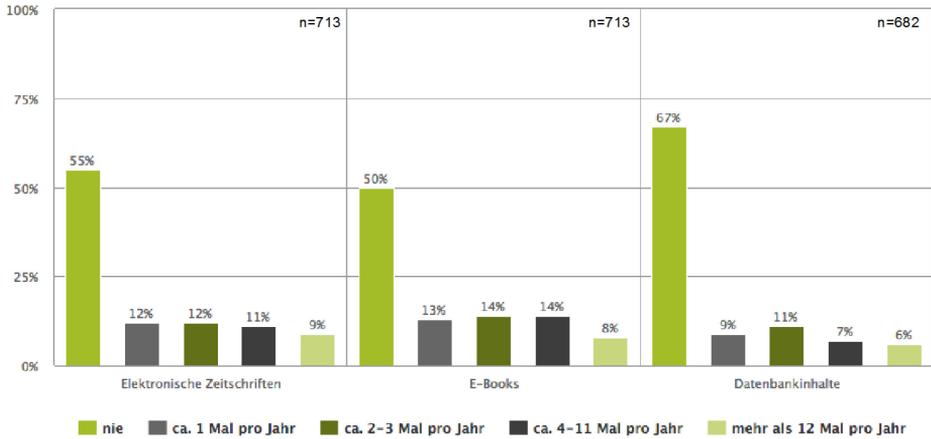


Abbildung 7: E-Medien-Nutzung (n=713–682)

E-Books werden von 8% der Befragten mehr als 12 Mal im Jahr ausgeliehen, jeweils 14% nutzen E-Books ca. 4-11 bzw. 2-3 Mal pro Jahr. 13% greifen ca. 1 Mal pro Jahr auf E-Books zu und über die Hälfte aller Befragten gibt an, dass sie nie E-Books ausleihen.

Bei den Datenbankinhalten zeigt sich, dass knapp 2/3 der Befragten nie Datenbankinhalte über die Campusbibliothek nutzen und 9% der Befragten ca. 1 Mal pro Jahr. 11% der Befragten geben an, dass sie ca. 2–3 Mal pro Jahr auf Datenbankinhalte zugreifen, 7% ca. 4–11 Mal pro Jahr und 6% mehr als 12 Mal pro Jahr.

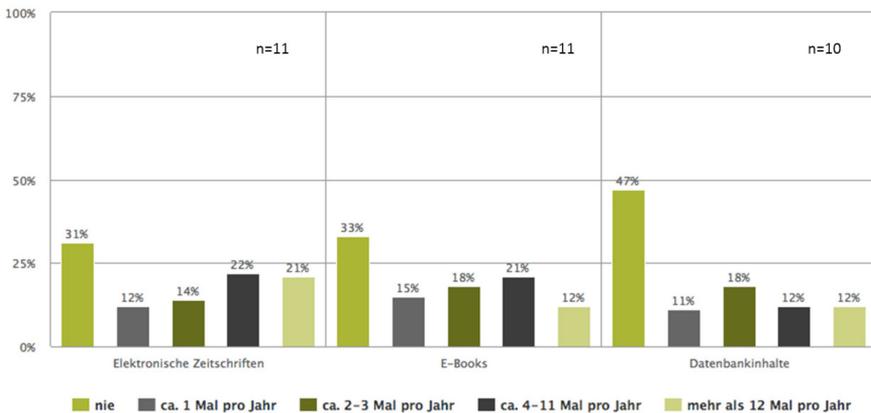


Abbildung 8: Nutzung E-Medien Dozierende (n=108-119)

Die detaillierte Analyse zeigt, dass zu den Viel-Nutzenden der E-Medien vor allem wissenschaftliche Mitarbeitende, Dozierende sowie Masterstudierende zählen (Abbildungen 8 - 10).

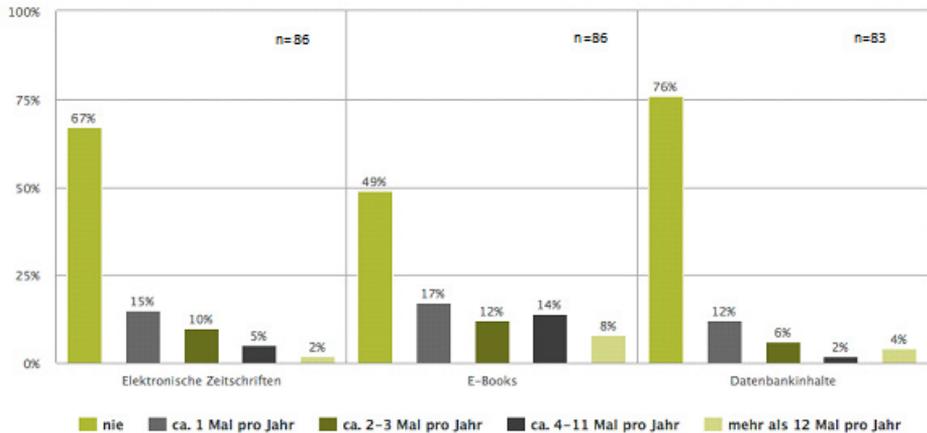


Abbildung 9: Nutzung E-Medien Masterstudierende (n=83-86)

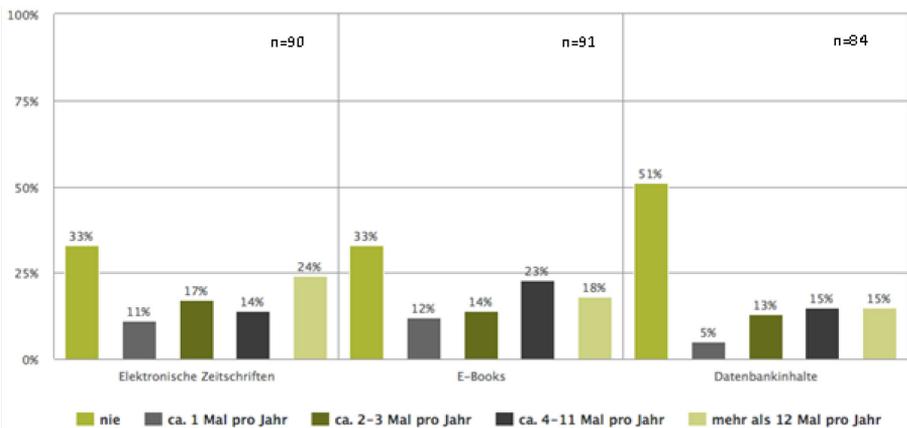


Abbildung 10: Nutzung E-Medien wissenschaftlicher Mittelbau (n=84-91)

Die Analyse zum Suchvorgehen bei der Literaturrecherche erfolgt durch eine Indexbildung (Abbildung 11). Die Befragten brachten die Ressourcen für die Literaturrecherche in eine Reihenfolge, beginnend mit ihrer ersten Wahl.

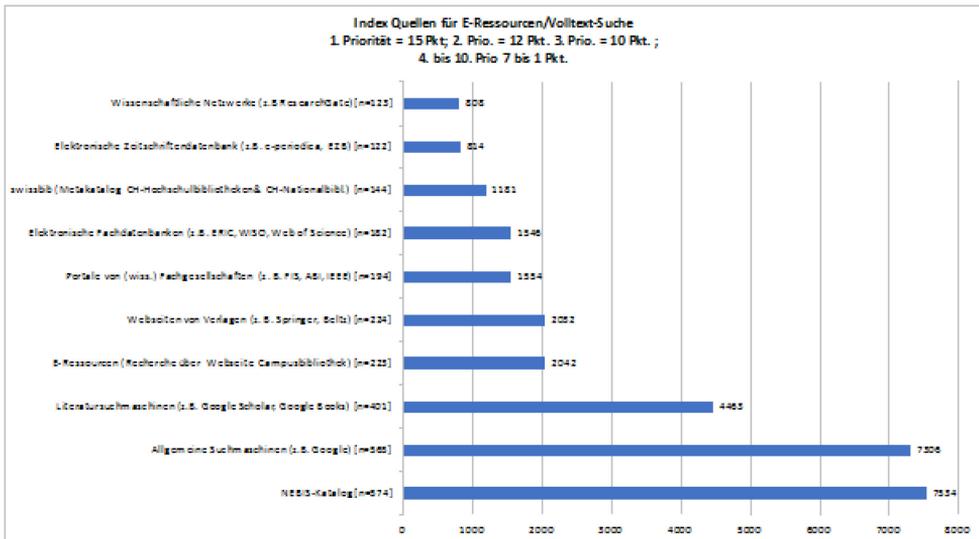


Abbildung 11: Index für Quellen E-Ressourcen/Volltext-Suche

In den Fokusgruppen werden die Suchstrategien mit den Teilnehmenden erörtert. Hierbei wird deutlich, dass spezifische Suchmaschinen wie z. B. Portale von wissenschaftlichen Fachgesellschaften, elektronische Fach- und Zeitschriftendatenbanken oder der Metakatalog *swissbib* der Mehrheit unbekannt sind.

Nutzung der unterschiedlichen Medien

Knapp ein Fünftel der Befragten leiht mehr als 12 Mal pro Jahr Bücher aus, 30% geben an, dass sie ca. 4–11 Mal pro Jahr Bücher ausleihen (Abbildung 12). Ein Viertel der Befragten bezieht ca. 2–3 Bücher aus der Campusbibliothek und 16% berichten, dass sie ca. 1 Mal pro Jahr ein Buch ausleihen. 10% der Befragten leihen nie ein Buch aus.

Gedruckte Zeitschriften werden von 5% der Befragten mehr als 12 Mal pro Jahr ausgeliehen, 10% leihen diese ca. 4–11 Mal pro Jahr aus. Jeweils 17% nutzen dieses Angebot ca. 2–3 Mal bzw. ca. 1 Mal pro Jahr. Über 50 Prozent der Befragten geben an, dass sie nie gedruckte Zeitschriften ausleihen (52%). Die detaillierte Analyse zeigt, dass insbesondere die Statusgruppe der Dozierenden vermehrt gedruckte Zeitschriften ausleiht (Abbildung 13). Master-Studierende hingegen gehören zu den Vielnutzern der gedruckten Bücher (Abbildung 14).

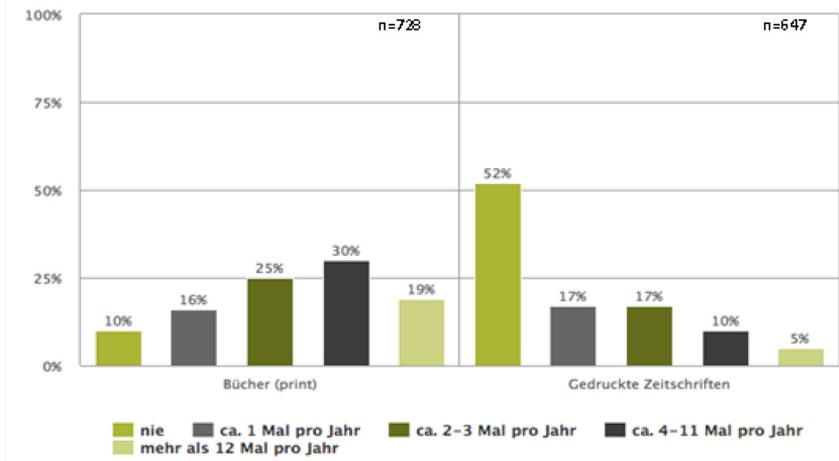


Abbildung 12: Nutzung Hardcopy (n=647-728)

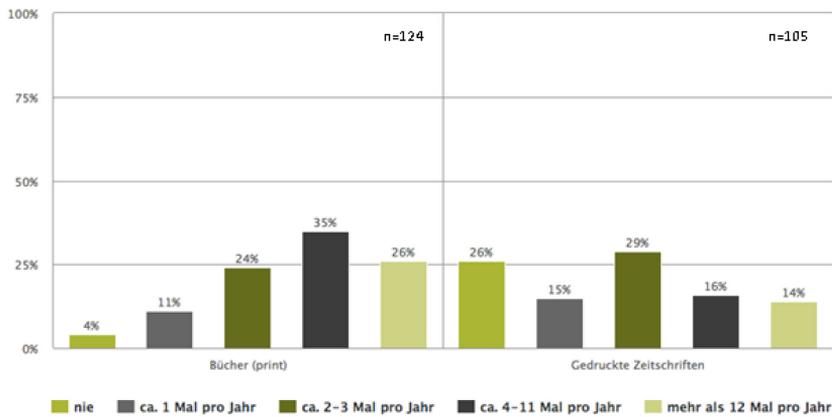


Abbildung 13: Nutzung Hardcopy, Statusgruppe Dozierende (n=105-124)

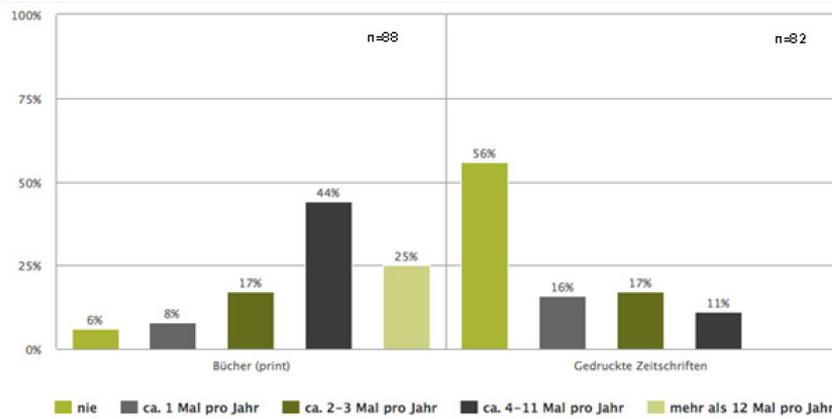


Abbildung 14: Nutzung Hardcopy, Statusgruppe Masterstudierende (n=82-88)

Zu didaktischen Medien werden ausschliesslich jene Personen befragt, welche als Statusgruppe Studierende *und* die Pädagogische Hochschule angeben (Abbildung 15). Die Auswertung zeigt, dass hier mehrheitlich Kinder-/Jugendbücher ausgeliehen werden sowie Lehrmittel/Lehrwerke. Themen- bzw. Medienkisten sowie Lernspiele und Spiele für den Unterricht werden eher selten bis nie ausgeliehen.

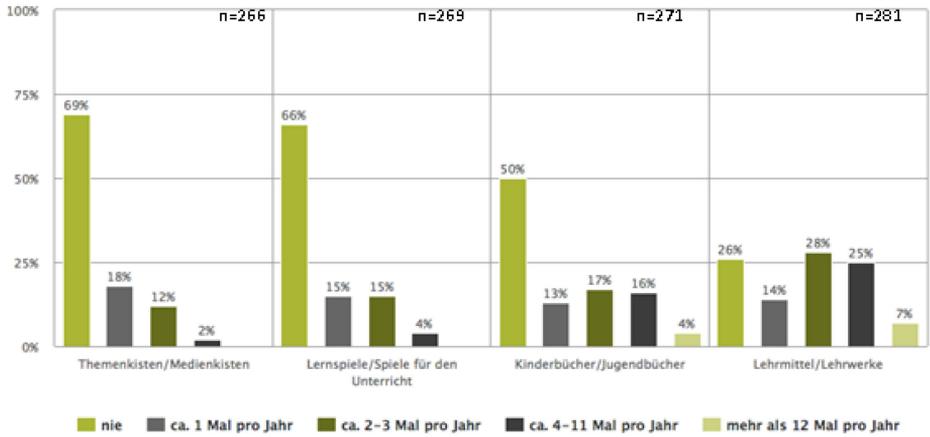


Abbildung 15: Nutzung didaktisches Material (n=269-281), Filterfrage für Studierende und Mitarbeitende der Pädagogischen Hochschule

Audio- und Video-Medien werden von den Befragten wenig ausgeliehen (Abbildung 16). Filme/DVDs werden von 11% der Befragten zwischen 2–11 Mal pro Jahr ausgeliehen. 1% der Befragten nutzt dieses Angebot mehr als 12 Mal pro Jahr. 91% der Befragten leihen CDs nie aus, 9% leihen diese zwischen 1–3 Mal pro Jahr aus.

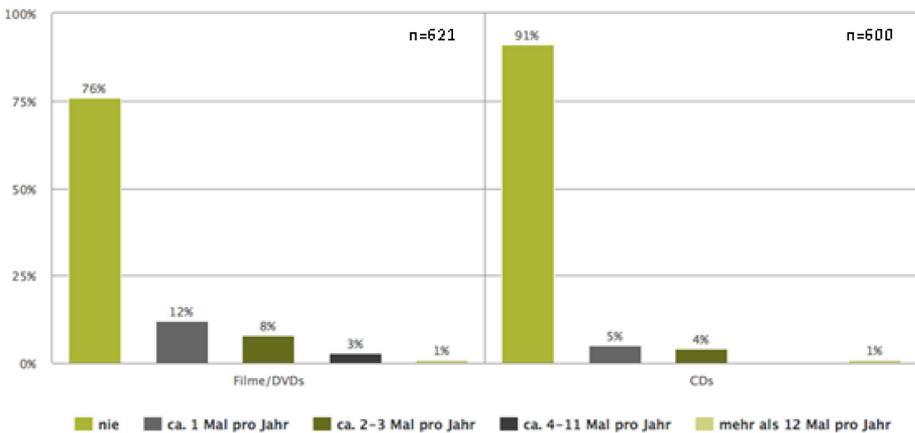


Abbildung 16: Nutzung Audio- und Video-Medien (n=600-621)

Bibliothek als Lernort

Abbildung 17 zeigt die Antwortverteilungen bezüglich Räumlichkeiten und Atmosphäre in der Campusbibliothek. 72% der Befragten geben an, dass die Räumlichkeiten der Campusbibliothek ein ruhiger Ort zum Lernen, Schreiben und Lesen sind, 25% stimmen dieser Aussage eher zu.

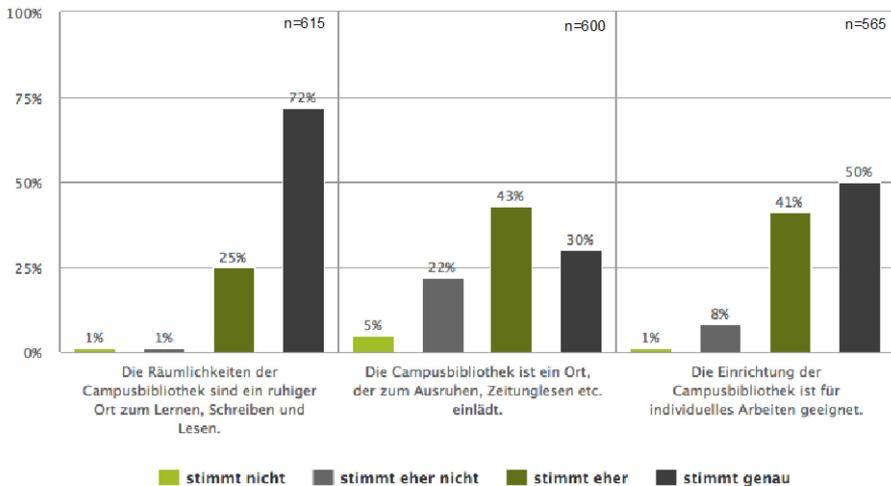


Abbildung 17: Arbeitsort und Atmosphäre Campusbibliothek (n=565-615)

Bei der Frage, ob die Campusbibliothek ein Ort ist, der zum Ausruhen, Zeitunglesen etc. einlädt, unterscheiden sich die Antworten stärker. 73% stimmen dieser Aussage (eher) zu. 27% stimmen eher weniger bzw. nicht zu. Über 90% der Befragten geben an, dass die Einrichtung der Campusbibliothek (eher) geeignet ist für individuelles Arbeiten. 9% der Befragten stimmen dieser Aussage eher nicht bzw. nicht zu.

In den offenen Antworten (n=68) notieren die Befragten u. a. folgende Verbesserungsvorschläge bzw. Kommentare zur Einrichtung der Räumlichkeiten:

- Sofas/bequeme Sitzgelegenheiten (n=12)
- Einrichtung zu steril und/oder ungemütlich (n=7)
- Einzelarbeitstische ausbauen/optimieren (n=6)

Der Aussage, ob die Beschriftungen und Hinweistafeln in der Campusbibliothek helfen, einen Titel im Regal schnell zu finden, stimmen 53% eher zu und 23% zu (Abbildung 18). 20% der Befragten stimmen dieser Aussage eher weniger zu und 3% stimmen nicht zu. Dieses Item streut mit den Antworten im Vergleich zu den anderen stärker. Auch die Ergebnisse der Fokusgruppe weisen darauf hin, dass es vor allem am Anfang schwerfällt, sich in der Campusbibliothek zu orientieren.

Irritierend empfinden es die Befragten, dass alles weiss ist und die Beschriftungstafeln sehr klein sind. Von 68 Aussagen in den offenen Antworten beziehen sich 38 auf die mangelnde Übersicht in der Campusbibliothek.

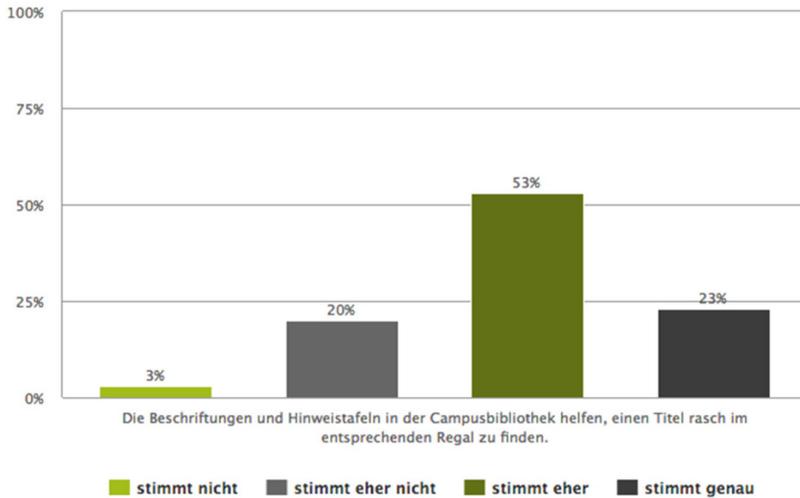


Abbildung 18: Orientierung innerhalb der Campusbibliothek (n=619)

Erwartung der verschiedenen Zielgruppen an die Beratung/Schulung
 74% der Befragten geben an, dass die Bibliotheksmitarbeitenden bereit sind, ihre Fragen zu beantworten, 22% stimmen dieser Aussage eher zu und 4% stimmen eher nicht zu.

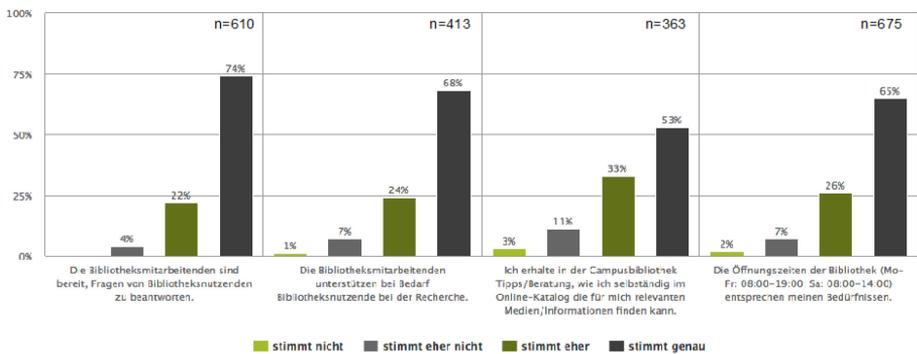


Abbildung 19: Beratung und Öffnungszeiten (n=363-675)

68% der Befragten stimmen der Aussage zu, dass die Bibliotheksmitarbeitenden die Bibliotheksnutzenden bei Bedarf bei der Recherche unterstützen, 24% stimmen dieser Aussage eher zu, 7% eher nicht und 1% nicht zu.

Der Aussage, dass die Befragten Tipps/Beratung erhalten, wie sie selbständig im Online-Katalog die relevanten Medien/Informationen finden, stimmen 53% zu und 33% eher zu. 11% hingegen stimmen eher weniger und 3% nicht zu. Die Anzahl der Antwortenden sinkt hier, da ein Grossteil der Befragten die Antwort *weiss nicht* bzw. *keine Antwort* gewählt hat.

65% der Befragten geben an, dass die Öffnungszeiten ihren Bedürfnissen entsprechen, 26% stimmen dieser Aussage eher zu. Den 9%, welchen die Öffnungszeiten eher nicht bzw. nicht entsprechen, wird eine weitere Filterfrage gestellt: *Wann sollte die Campusbibliothek zusätzlich geöffnet sein?* Dazu werden insgesamt 165 Aussagen gemacht, wovon sich 52 auf *samstags länger*, 21 Aussagen *sonntags* und 20 Aussagen auf *bis 20 Uhr* beziehen. 19 Aussagen sprechen *früher morgens (ab 7.00/7.30 Uhr)* an. Die Abbildung 20 zeigt die Ergebnisse zur Beratung und Information.

Die Antworten streuen stark. Die detaillierten Daten zeigen, dass die Ansprüche auch innerhalb der Statusgruppen variieren. Die Fokusgruppen decken sehr unterschiedliche Ansprüche auf. Es besteht bezüglich Zielen/Inhalten und Quantität ein unterschiedlicher Beratungs- und Schulungsbedarf nach Hochschule und Statusgruppe. Diese Bedürfnisse müssen im Nachgang zu diesem Evaluationsbericht vertieft geklärt werden. So wünschen sich Nutzer der Pädagogischen Hochschule eine studienbegleitende wiederkehrende Beratungs- und Schulungsdienstleistung. Die Nutzer der Hochschule für Technik hingegen wünschen sich ausschliesslich eine Einführung zu Beginn. Hier weitere Stichworte aus den Fokusgruppen:

- Systematische Einführungen für Mitarbeitende am Standort Brugg-Windisch
- Spielerische Kurzeinführungen für Studierende (z. B. Foxtrail / Schnitzeljagd)
- Sprechstunden für Dozierende
- Kooperation Studierende/Dozierende/Bibliotheksmitarbeitende bei Qualifikationsarbeiten

Eine allgemeine Einführung zu Studienbeginn befürworten alle Befragten in den Fokusgruppen, wobei diese nicht allzu umfassend sein soll. Vor allem soll in dieser Einführung die Zugangskarte zur Campusbibliothek aktiviert werden.

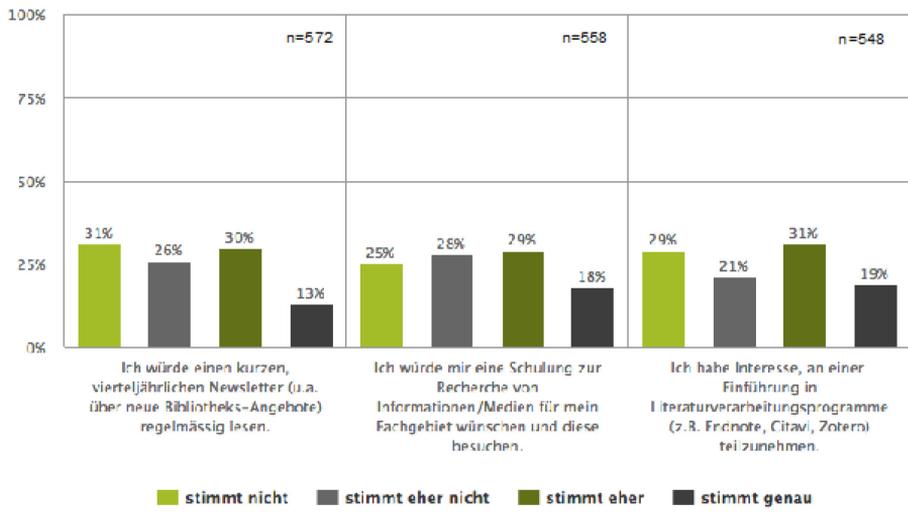


Abbildung 20: Beratung und Information (n=548–572)

Begegnungs-/kultureller Ort

Auf die Frage, ob die Befragten es begrüssen würden, wenn in der Campusbibliothek vermehrt kulturelle Anlässe (z. B. Ausstellungen, Buchvernissagen, Poetryslams o.a.) stattfänden, antworten sowohl die Nicht-Bibliotheks-Nutzenden (Abbildung 21) wie auch die Bibliotheks-Nutzenden sehr heterogen (Abbildung 22).

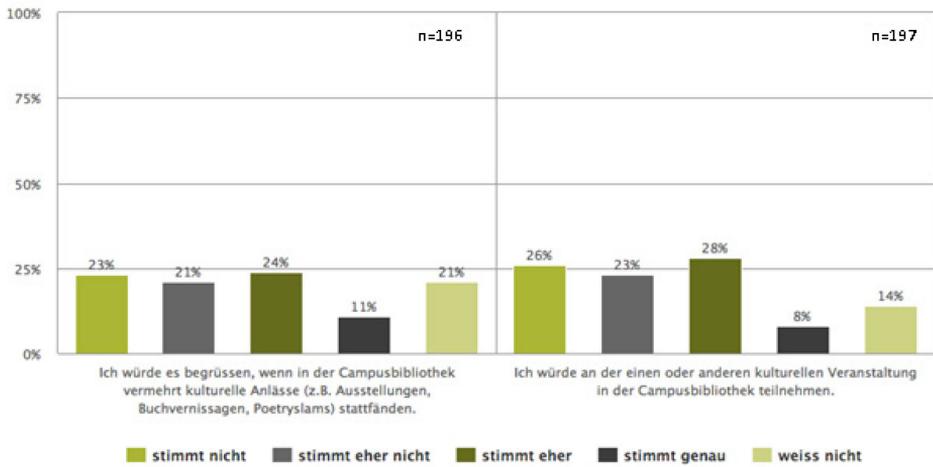


Abbildung 21: Kulturelle Anlässe, Nicht-Bibliotheksnutzende (n=196-197)

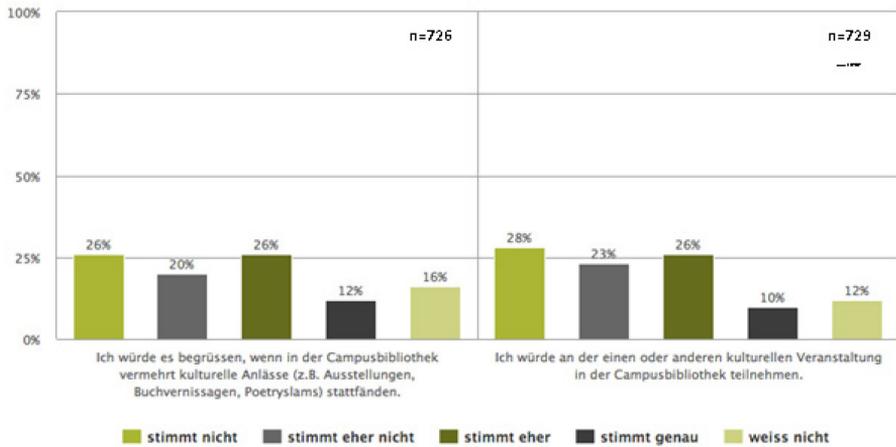


Abbildung 22: Kulturelle Anlässe, Bibliotheksnutzende (n=726-729)

In den Fokusgruppen wurde dieses Thema ebenfalls kontrovers diskutiert. Teilnehmende, welche die Campusbibliothek als Lernort nutzen, möchten von solchen Anlässen nicht gestört werden, insbesondere wenn sie die Lernatmosphäre akustisch stören. Nicht-Bibliotheksnutzende teilen in den Fokusgruppen mit, dass sie beispielsweise über Mittag an solch einem Anlass teilnehmen würden.

Globale Zufriedenheit

Der Abbildung 23 ist die allgemeine Zufriedenheit mit der Campusbibliothek und den Möglichkeiten zur Beschaffung von Informations- und Lernmaterial zu entnehmen.

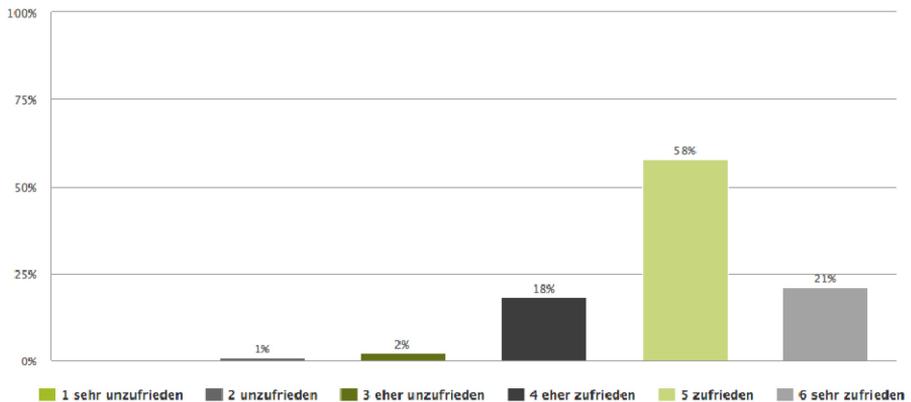


Abbildung 23: Allgemeine Zufriedenheit (n=720)

Die Daten zeigen, dass die grosse Mehrheit der Befragten (eher) zufrieden mit der Campusbibliothek ist. Der Mittelwert liegt mit $M=4.96$ nahe am theoretischen Maximum. Dieser Wert deckt sich mit den Antworten auf die identisch formulierte Frage aus der Studierendenbefragung der Pädagogischen Hochschule 2016 ($M=4.9$).

Präsentation zentraler Ergebnisse für die Weiterarbeit

Die zentralen Ergebnisse werden am 25. April 2017 während knapp 60 Minuten den Mitgliedern der Bibliothekskommissions-Sitzung vorgestellt. Ziel der Sitzung ist, eine Orientierung für die in der Folge zu ergreifenden Massnahmen zu entwickeln.

Vorbereitend werden zehn relevante Handlungsbereiche identifiziert, in denen durch die Bibliothekskommission und nachfolgend durch die Bibliotheksleitung Optimierung einzuleiten wären. Diese ergeben sich zum grossen Teil aus den weiter oben formulierten Fragestellungen (vgl. Tabelle 3).

Zur Fragestellung F) Begegnungs-/kultureller Ort wird kein Handlungsbereich formuliert, da hierzu keine klar orientierenden Ergebnisse vorliegen (vgl. Abbildung 21 und Abbildung 22). Sie kann evtl. in anderen Gremien der Hochschulen aufgenommen werden.

Fragestellung	Handlungsbereich
A) Bekanntheit des Angebots	Nutzer-Bewusstheit
B) Online-Information und -Zugriff	Such-Usability
C) Nutzung der unterschiedlichen Medien	E-Medien-Kommunikation
D) Lernort	Ruhiger Arbeitsort; Atmosphäre
E) Erwartung Zielgruppen an Beratung/Schulung	Beratung; Schulung
F) Begegnungs-/kultureller Ort:	-
G) Servicequalität	Wegweisung; Öffnungszeiten

Tabelle 3: Evaluationsfragestellungen und Themen für die weitere Bearbeitung durch die Bibliothek

Zu jedem der zehn Handlungsbereiche werden in einer Power-Point-Präsentation die Ergebnisse aus den verschiedenen Datenerhebungen vorgestellt (vgl. die nachfolgenden Unterkapitel). Dabei wird eine Einschätzung dazu gegeben, wie wichtig es ist, im jeweiligen Handlungsbereich Optimierungsmassnahmen einzuleiten.

Ruhiger Arbeitsort

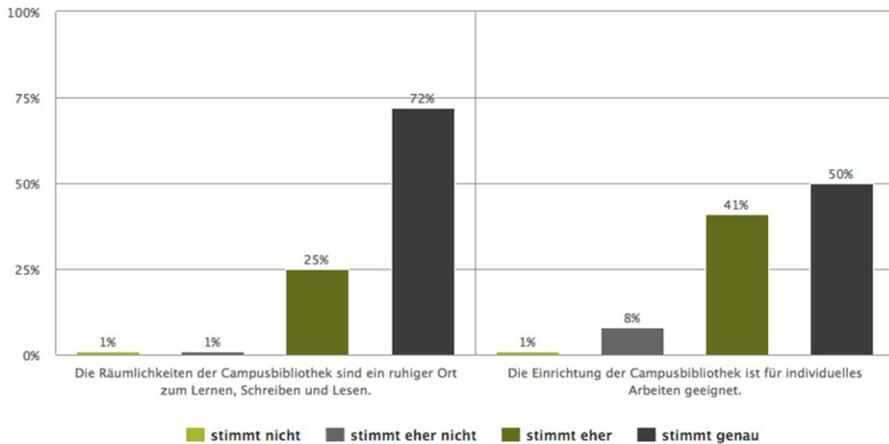


Abbildung 24: Ruhiger Arbeitsplatz (n=575–615)

Von 615 Antwortenden geben jeweils lediglich je 1% an, dass sie die Räumlichkeiten der Campusbibliothek eher nicht bzw. nicht als einen ruhigen Ort zum Lernen, Schreiben und Lesen empfinden (Abbildung 24). Die anderen Befragten stimmen (zu 25% mit gewissen Einschränkungen) der Aussage zu. Es besteht also – trotz der mit einer grossen Freitreppe verbundenen, offenen über drei Etagen verteilten Bibliothek (vgl. Abbildung 24) – kein starker Handlungsdruck. In den Fokusgruppen weisen die Teilnehmenden darauf hin, dass grössere Hinweisschilder auf das Ruhegebot in der Campusbibliothek hinweisen könnten. Das jetzige Signet sei nicht optimal sichtbar (bei Eingangstür in Weiss). Beispielsweise könnten mehrere kleine Schilderstände auf die Ruhezone hinweisen. Zudem sollten die Campusbibliotheks-Mitarbeitenden auf die Ruhe hinweisen und diese wenn nötig einfordern.

Hinsichtlich des individuellen Arbeitens wird mehrmals in den offenen Kommentaren sowie in den Fokusgruppen der Wunsch geäussert, die Gruppentische in Einzeltische zu verändern, allenfalls wäre dies auch mit Sichtschutzwänden möglich.

Atmosphäre

Hinsichtlich der Atmosphäre zum Ausruhen und Zeitunglesen etc. sind die Meinungen weniger eindeutig verteilt (Abbildung 25). In den Fokusgruppen stellt sich heraus, dass insbesondere die Sofas als unbequem bzw. zu hart empfunden werden und nicht zum Verweilen einladen.

Einige wünschen sich ein Ambiente ähnlich einer Kaffee-Ecke, mit Sesseln und etwas mehr Farbe an den Wänden. Sowohl in den offenen Antworten wie auch

in den Fokusgruppen erfolgen mehrere Nennungen, dass zudem die Luft- und Lichtqualität nicht optimal ist und die Temperatur oft als zu kühl empfunden wird.

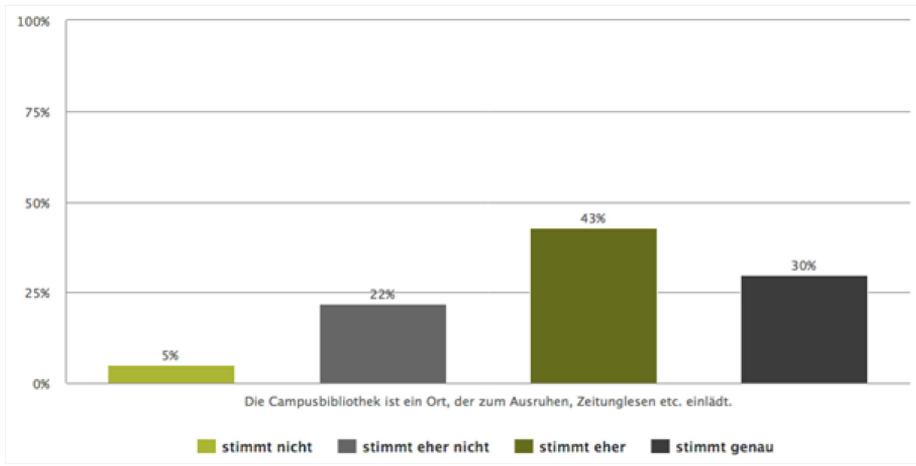


Abbildung 25: Atmosphäre (n=600)

Öffnungszeiten

Von den 675 Befragten entsprechen die Öffnungszeiten für 26% eher bzw. für 65% genau den Bedürfnissen. Folglich besteht kein grosser Handlungsbedarf hier etwas zu verändern.

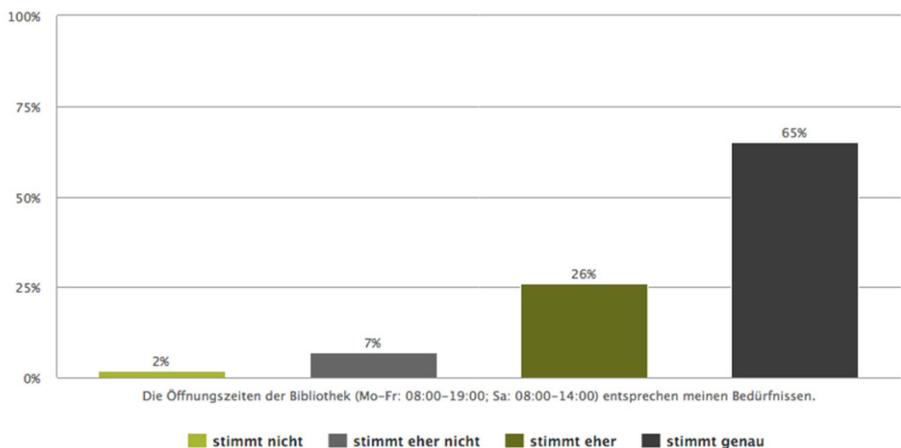


Abbildung 26: Öffnungszeiten (n=675)

Sowohl in den offenen Antworten wie auch in den Fokusgruppen sprechen sich Antwortende dafür für verlängerte Öffnungszeiten während der Prüfungszeit aus. Hierbei sind sich die Befragten mehrheitlich einig (87%; n= 167/194), dass an den verlängerten Öffnungszeiten zur Aufsicht studentische Hilfskräfte eingesetzt werden können. Dadurch könnten die Personalkosten niedrig gehalten werden. Ein weiterer Vorschlag aus den Fokusgruppen ist, einen Zugang zur Selbstabholung mit der FH-Card auch ausserhalb der Öffnungszeiten zu ermöglichen.

Beratung

Zur Beratung liefern insbesondere die Ergebnisse der Fokusgruppen detaillierte Erkenntnisse. So äussern die Angehörigen der Hochschule für Technik hinsichtlich der (Fach-)Beratung andere Bedürfnisse als die Mitglieder der Pädagogischen Hochschule. Dies lässt sich durch den hohen Grad der Spezialisierung der einzelnen Institute und Schwerpunkte innerhalb der Hochschule für Technik erklären. Die Pädagogische Hochschule und ihre Disziplinen hingegen sind nicht so ausdifferenziert. Folglich sollten die Beratungsangebote mit den Mitgliedern und Verantwortlichen der jeweiligen Hochschule individuell abgestimmt werden.

Ein weiteres Thema ist die Beratung von Dozierenden. Diese könnten über mögliche Angebote, die Zusammenarbeit und die Nutzung der Campusbibliothek für entsprechende Aufgaben, Seminare, Projekte etc. intensiver und proaktiver informiert und ggfs. beraten werden (z. B. digitale Semesterapparate, Absprache Literaturliste etc.). Bei dieser Beratung könnten die Dozierenden auch zu ihren Rechten und Pflichten hinsichtlich der Nutzung von (digitalen) Medien informiert werden.

Schulung

Ähnlich wie die Beratung sei auch die Schulung für Studierende und Mitarbeitende der jeweiligen Hochschule in Abstimmung mit den Studiengangsleitenden bzw. der Hochschule vorzunehmen. In den Fokusgruppen äussern die Mitglieder der Pädagogischen Hochschule den Wunsch nach spiralförmigen Schulungen – also wiederkehrende aufeinander aufbauende Angebote, verteilt über den Ausbildungsgang. Mitglieder der Hochschule für Technik hingegen wünschen sich eine allgemeine orientierende Ersteinführung zu den Angeboten der Campusbibliothek. Nach dieser Einführung sollten weitere Schulungen in enger Absprache mit den Studiengangsverantwortlichen erfolgen. Schulungen zu Literaturverwaltungsprogrammen seien nötig, da viele der Teilnehmenden ihre Literatur noch manuell ablegten.

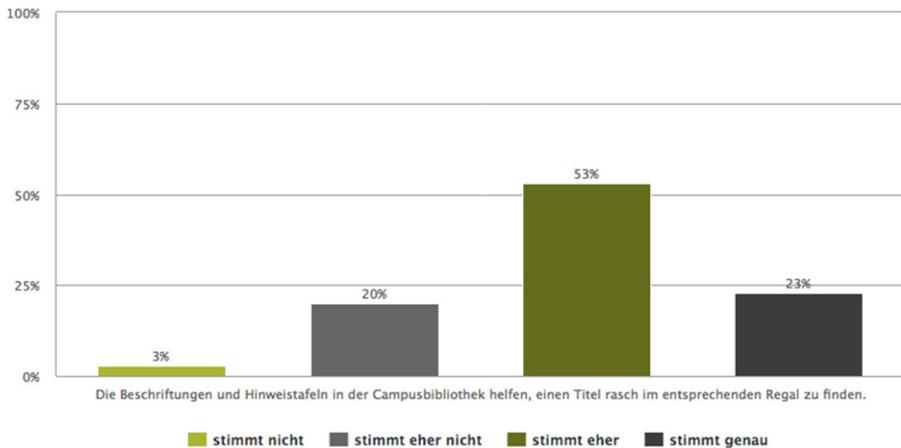


Abbildung 27: Beschriftung und Hinweistafeln (n=619)

Wegweisung/Signaletik

Von 619 Antwortenden stimmen 53% eher zu bzw. 23% zu, dass die Beschriftungen und Hinweistafeln in der Campusbibliothek helfen, einen Titel rasch im entsprechenden Regal zu finden. 20% der Antwortenden stimmen eher nicht zu und 3% stimmen dieser Aussage nicht zu. Die offenen Antworten verweisen vor allem auf die mangelnde Übersicht. In den Fokusgruppen wird deutlich, dass die Orientierung vor allem zu Beginn herausfordernd ist, da es keinen zentralen Übersichtsplan über die systematische Aufstellung gibt. Zudem sei die Signalisation nicht intuitiv erschliessbar und die Beschriftung zu klein. Ein Vorschlag aus der Fokusgruppe ist, einen Orientierungsplan im Eingangsbereich zu platzieren, auf welchem Stockwerk welche Fachbereiche zu finden sind. Zudem wird genannt, dass eine farbliche Unterteilung die Orientierung wesentlich erleichtern würde. Eine weitere Orientierung würde die Beschriftung oberhalb der Regale bieten, von welcher die Fachsystematik zu entnehmen wäre.

Ersteinführungen für Dozierende und Studierende

In den Fokusgruppen befürworten die Befragten mehrheitlich eine Ersteinführung in die Campusbibliothek. Als Ersteinführung wurde eine spielerische Art der Orientierung erwähnt, ähnlich wie ein Fox Trail. Bei der Ersteinführung solle vor allem die Aktivierung der FH-Card (Studierenden- und Mitarbeitenden-Ausweis) als Bibliothekskarte erfolgen sowie Basisinformationen zu den Medien und Angeboten vermittelt werden. Auch die Mitarbeitenden sollten bei einer Ersteinführung über die Angebote der Campusbibliothek informiert werden.

Such-Usability

65% der 596 Antwortenden stimmen der Aussage zu, dass die Bestellung eines Titels aus einer anderen Bibliothek des NEBIS-Verbunds einfach ist, 28% stimmen dieser Aussage eher zu (Abbildung 28). 6% stimmen eher weniger zu und 1% stimmt dieser Aussage nicht zu.

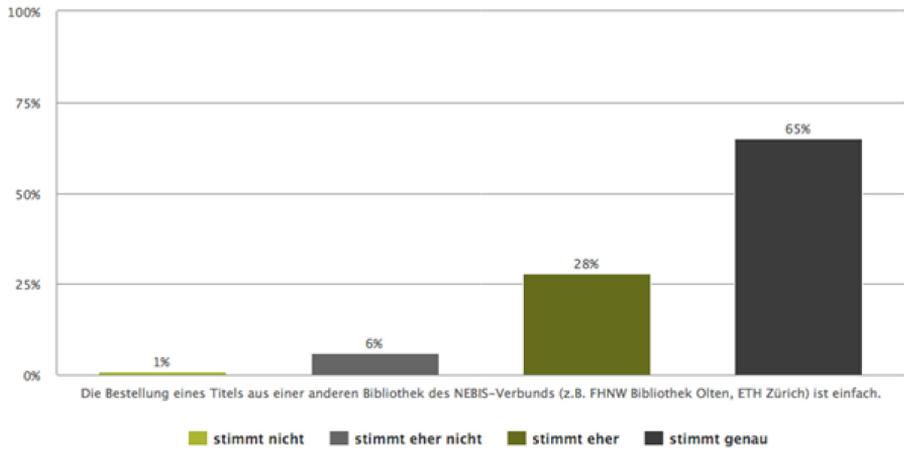


Abbildung 28: Such-Usability (n=596)

In Fokusgruppen zeigt sich, dass einige Nutzer Mühe bei der Ausleihe von E-Ressourcen haben. So werde ihnen teilweise der Zugriff verwehrt, obschon die Rechte vorhanden seien. Zudem beschreiben einige Teilnehmende das Suchverfahren bei den E-Ressourcen als umständlich, da es häufig mehrerer Klicks bedürfe, um zum gewünschten E-Medium zu kommen. Ausserdem stellt sich in den Fokusgruppen heraus, dass den Nutzern unklar ist, welche Bibliotheken im Verbund sind, deren Medien kostenlos an die Stammbibliothek versendet werden. Unklar bleibt vielen, warum z. B. Bezüge von der PH Zürich oder der ETH kostenpflichtig sind. Mitglieder der Hochschule für Technik wünschen sich einen Terminal innerhalb der Campusbibliothek, von welchem direkt auf die Datenbanken der ETH Bibliothek und somit auf spezifische Literatur wie ISO-Normierungen usw. zugegriffen werden kann.

E-Medien-Kommunikation

Die Ergebnisse zur Nutzung der E-Medien zeigt, dass erst Wenige intensiv Gebrauch von E-Medien machen (Abbildung 29).

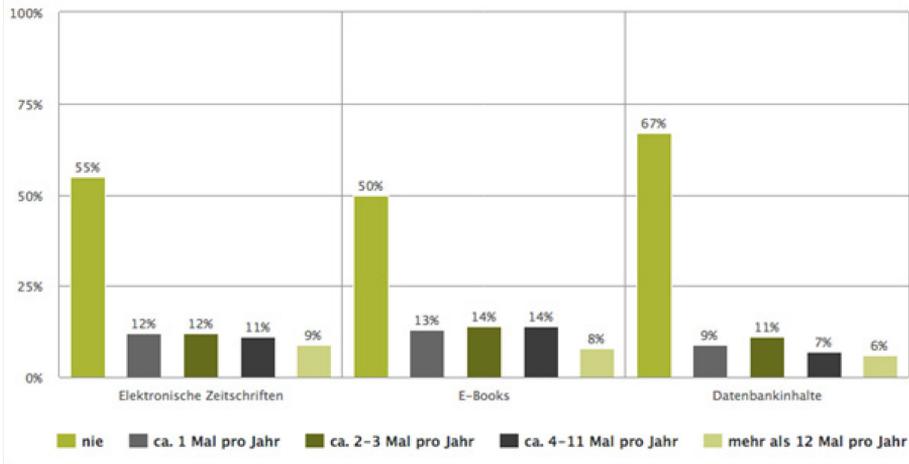


Abbildung 29: Nutzung E-Medien (n=682-713)

Da die Campusbibliothek ihr E-Medien-Angebot in Zukunft ausweiten möchte, sollte hierfür die Kommunikation intensiviert werden. Insbesondere die Tatsache, dass viele die Dienstleistungen der Campusbibliothek teilweise ‚unbewusst‘ nutzen, wenn sie am Campus oder über den VPN Client auf E-Ressourcen zugreifen. Des Weiteren könnten spezifische Schulungen zum E-Medien-Angebot die Nutzungshäufigkeit sowie eine effektivere und effizientere Suche unterstützen.

Nutzerbewusstheit

Viele Nicht-Bibliothek-Nutzende geben als Grund für die Nicht-Nutzung an, dass sie statt der Bibliothek („frei verfügbare“) E-Medien nutzen. Falls sie am Campus sind oder über den VPN Client verbunden sind, greifen sie auf die Dienstleistung der Campusbibliothek zurück, sind sich dessen aber gar nicht bewusst. Des Weiteren könnte beispielsweise im NEBIS-Katalog auf Neuerscheinungen hingewiesen werden oder eine sogenannte *area of interest* eingerichtet werden, bei welcher ähnliche, verwandte Themen/Medien aufgeführt werden.

Einleitung der Ergebnisnutzung

Im zweiten Teil der abschliessenden Bibliothekskommissions-Sitzung werden die zehn Handlungsbereiche hinsichtlich zweier Dimensionen eingeschätzt.

Wichtigkeit basierend auf den Erhebungsergebnissen – gering bis hoch.
Erforderliche Ressourcen (Geld, Zeit, Personal, Räumlichkeiten, etc.), um in diesem Handlungsbereich Optimierungen vorzunehmen – gering bis hoch.

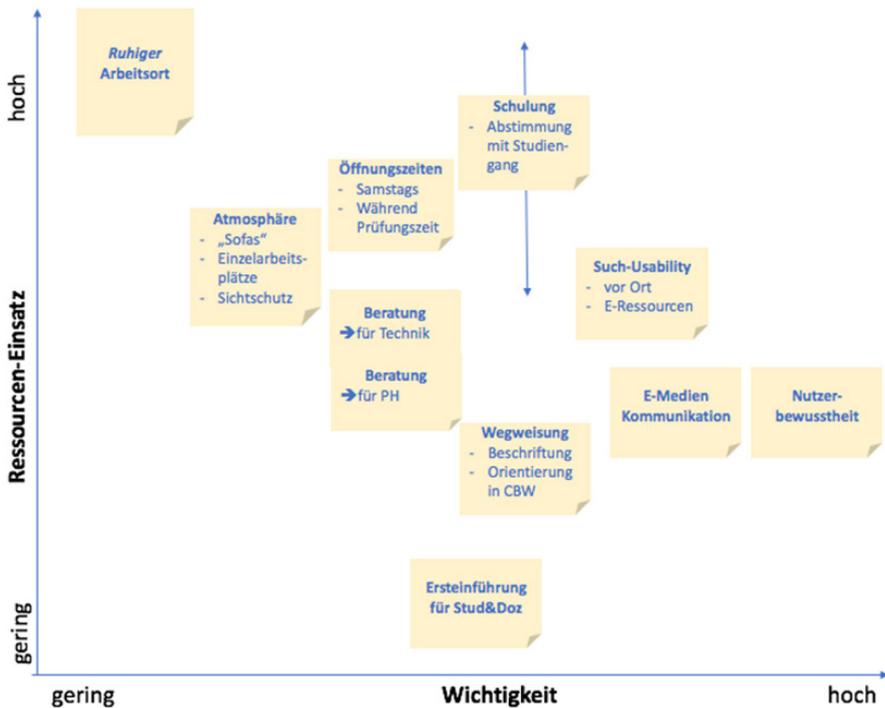


Abbildung 30: zweidimensionale Einschätzung der zentralen Ergebnisse

Methodisch geschieht dies wie folgt: Für jeden Handlungsbereich wird ein A5- Haftzettel erstellt. Die zehn Haftzettel werden in ein zweidimensionales Koordinatensystem der beiden Dimensionen geklebt (Abbildung 30). Der Ressourceneinsatz wird dabei grob geschätzt.

Die drei wichtigsten Handlungsbereiche können mit verträglichem Ressourceneinsatz durch eine Intensivierung und genauer auf Erwartungen und Vorwissen der (potentiellen) Nutzenden abgestimmte Kommunikation bereits kurz- und mittelfristig mit hoher Erfolgsaussicht bearbeitet werden. Als erste Optionen hierfür werden zusammengetragen:

- FAQ-Seite auf der Homepage der Campusbibliothek einrichten, um die folgenden Informationen zu vermitteln:
Ansprachbarkeit der Bibliotheksmitarbeitenden verdeutlichen,
Verfügbarkeit und Ausleihe im NEBIS-Katalog aus anderen Bibliotheken erläutern
- Den Einschreibevorgang via Studierenden- und Mitarbeiterausweis (FH Card) erleichtern, beispielsweise bei Einführung in die Campusbibliothek

- Nutzerbewusstsein dazu erhöhen, dass viele Downloads via Google Books/Springer/E-Ressourcen über den VPN-Client der Hochschule erst ermöglicht werden und durch die Bibliothek bezahlt und aufbereitet werden
- Anschaffungsantrag per Webformular kommunizieren

Darüber hinaus könnten die Ergebnisse der Evaluation kurzfristig in den Hochschulen verbreitet werden, da auch dies das Image und die wahrgenommene Relevanz der Bibliothek stärken könnte. Nachfolgend einige Vorschläge:

- Newsletter; Dieser kann als Pilot einer ausgewählten Stichprobe über ein entsprechendes System (z. B. WordPress) zugesendet werden. Dabei kann überprüft werden, ob er gelesen wird und es kann darauf abgestützt ein Entscheid über die definitive Einführung erfolgen.
- Flyer mit verdichteten Ergebnissen der Evaluation, auf die Tische/in die Bücher, die ausgeliehen werden, über 2–3 Wochen; evtl. als Rückseite des Einlegezettels sowie Infotisch „Evaluation der Campusbibliothek“ über eine Woche; darüber kann z. B. über die sehr klaren Ergebnisse zu den Öffnungszeiten oder zur Bibliothek als Lern- und Arbeitsort berichtet werden; eventuell unter News auf der Bibliothekswebsite.
- „Kultur Anlass“ für Teilnehmende der Befragung und der Fokusgruppen mit Präsentation/Postern in der Bibliothek; als „Dankeschön“ für die Beteiligung und als Gelegenheit, mit wichtigen Multiplikatoren und Multiplikatorinnen mit hoher Bibliotheks-Affinität ins Gespräch zu kommen.
- (Schriftliche) Kurzinformationen über die Evaluation können über verschiedene Kanäle vermittelt werden, z. B. über den Newsletter der drei Hochschulen sowie die Nutzung von Regel-Präsenzveranstaltungen der Hochschulen (z. B. Bericht auf Hochschulleitungskonferenz PH; Kurzfenster auf Jahres-Hochschulkonferenz)

Literaturangaben

- Balzer, Lars; Beywl, Wolfgang: evaluiert: Planungsbuch für Evaluationen im Bildungsbereich. Bern 2015.
- Bartsch, Samera; Beywl, Wolfgang; Niestroj, Melanie: Der Programmbaum als Evaluationsinstrument. In: Evaluationspraxis. Professionalisierung - Ansätze - Methoden. (2016), 89-111. <https://www.waxmann.com/?eID=texte&pdf=3345.pdf&typ=inhalt> (26.5.2017)
- Beywl, Wolfgang; Dommershausen, Christoph: Fokusgruppen-Methode als Datenerhebungsinstrument (2. Auflage). Köln 2005.
- Beywl, Wolfgang: Zur Weiterentwicklung der Evaluationsmethodologie. Grundlegung, Konzeption und Anwendung eines Modells der responsiven Evaluation. Frankfurt a. M. 1988.
- Beywl, Wolfgang; Bestvater, Hanne; Friedrich, Verena. Selbstevaluation in der Hochschullehre. Ein Wegweiser für sichtbares Lernen und besseres Lehren. Münster 2011.
- Bezençon, Christophe: Evaluation des bibliothèques HES, sélection et définition d'indicateurs de performance et de qualité: répondre à une directive. Genève 2009. <https://doc.rero.ch/record/12867>
- BibEval (Selbsteinschätzungsinstrument für Online-Bibliotheksangebote). Chur. <http://www.cheval-lab.ch/usability-in-bibliotheken/leitfaden-bibeval/> (26.5.2017)
- Breul, Jara; Rücknagel, Jessika; Jacob, Wilhelm und Du. Bericht zur Benutzerbefragung im Grimm-Zentrum vom 29. Mai bis zum 10. Juni 2012. Berlin 2012. <https://www.ub.hu-berlin.de/shared/dokumente/archiv-alte-dokumente/jacob-wilhelm-und-du>. (16.7.2016)
- Cook, Coleen; Heath, Fred; Kyriellidou, Martha; Roebuck, Gary; Thompson, Bruce; Yeager, Amy: LibQUAL+ 2014 Survey Results – European College and University Libraries. Washington DC 2014. https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2014/Euro_2014.pdf (26.5.2017)
- Drennan, Jonathan: Cognitive Interviewing. Verbal Data in the Design and Pretesting of Questionnaires. In: Journal of Advanced Nursing 42 (1) (2003), 57–63.
- FHNW, Fachhochschule Nordwestschweiz: Leistungsauftrag Campusbibliothek Brugg-Windisch. (ohne Datum) http://www.fhnw.ch/campus-brugg-windisch/bibliothek/wir-ueber-uns/leistungsauftrag_campusbibliothek_brugg-windisch.pdf/at_download/file (26.5.2017)
- Fröhlich, Michèle; Portmann, Adrian; Studierende Journalismus und Organisationskommunikation, ZHAW: Eine Bibliothek auf der Höhe der Zeit. Die neue Campusbibliothek Brugg-Windisch. In: *arbido*, 4 (2014), 9–10.
- Greifeneder, Elke: Benutzerforschung. In: Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse (2013), 257–83.
- Heron, Peter; Altman, Ellen; Dugan, Robert E.: Assessing service quality. Satisfying the expectations of library customers. 3rd ed. London 2015.
- Heron, Peter; Dugan, Robert E.; Matthews, Joseph R.: Getting Started with Evaluation. Chicago 2014.
- Jonkisz, Ewa; Moosbrugger, Helfried; Brandt, Holger: Planung und Entwicklung von Tests und Fragebogen. In: Testtheorie und Fragebogenkonstruktion. 2., aktualisierte und überarbeitete Auflage. Berlin/Heidelberg (2012), 27-74.
- Krueger, Richard A.; Casey, Mary Anne: Focus groups. A practical guide for applied research (5. ed.). Thousand Oaks CA 2015.
- Mäder, Susanne: Die Gruppendiskussion als Evaluationsmethode - Entwicklungsgeschichte, Potenziale und Formen. In: Zeitschrift für Evaluation, 12 (1) (2013), 23-51.

- Nitecki, Danuta A.: Program Evaluation in Libraries. Relating Operations and Clients. In: *Archival Science* 4 (1) (2004), 17-44.
- Patton, Michael Quinn: *Developmental evaluation: applying complexity concepts to enhance innovation and use*. New York 2010.
- Patton, Michael Quinn. *Essentials of Utilization-Focused Evaluation*. Thousand Oaks 2012.
- Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Lee J.-Y.; Podsakoff, N. P.: Common Method Biases in Behavioral Research. A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. In: *Journal of Applied Psychology*, 88 (5) (2003), 879-903.
- Poll, Roswitha: Kann man den Einfluss von Bibliotheken messen? Die Norm ISO 16439. In: *Bibliothek Forschung und Praxis* 38 (2) (2014), 232-238. doi:10.1515/bfp-2014-0032.
- Siegfried, Doreen; Nix, Sebastian Johannes: *Nutzerbezogene Marktforschung in Bibliotheken: eine Praxiseinführung*. Berlin 2014.