

Nutzen der Studiengebühren für den Bibliotheksnutzer
Das Fallbeispiel
Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg

Bachelorarbeit

an der

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Fachbereich Bibliothek und Information

Vorgelegt von

Volker Rehberg
Hamburg, August 2008

Referent : Prof. Dr. Ulrich Hofmann

Korreferentin : Prof. Dr. Ulrike Spree

Vielen Dank an alle, ohne die diese Arbeit nicht möglich gewesen wäre:

AStA der Universität Hamburg, Prof. Dr. Gabriele Beger,
Dr. Petra Blödorn-Meyer, Detlev Dannenberg, Prof. Dr. Holger Fischer, Juliane
Fritz, Prof. Dr. Ulrich Hofmann, Leonie Kusch, Jan Lorenz, Prof. Dr. Ulrike
Spree, Manfred Weichert, B. Woltersdorf und meiner Familie.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	I
Abbildungsverzeichnis.....	III
Tabellenverzeichnis.....	III
Abstract.....	IV
Schlagworte.....	IV
Abkürzungsverzeichnis.....	V
1 Einleitung.....	1
2 Studiengebühren in der SUB.....	3
2.1 Einführung und Begründung der Studiengebühren in Hamburg.....	3
2.2 Vergabe von Studiengebühren an die SUB Hamburg.....	5
2.3 Notwendigkeit der Kundenorientierung bei der Verwendung der Mittel.....	7
2.4 Allgemeine Unzufriedenheit mit der Verwendung der Mittel im Hamburger Hochschulsystem.....	10
3 Ausgangslage und Verwendung der Gebühren in der SUB.....	12
3.1 Die Finanzlage der SUB in den letzten Jahren.....	12
3.2 Dokumentation der Verbesserung an der SUB.....	16
3.2.1 Printmedien.....	16
3.2.2 Onlinemedien.....	19
3.2.2.1 Aus Studiengebühren finanzierte Verbesserungen.....	19
3.2.2.2 Nicht aus Studiengebühren finanzierte Verbesserungen.....	21
3.2.3 Neuerwerbungen insgesamt, betrachtet nach Fakultäten.....	22
3.2.4 Bestellservice Neuerwerbungsanschlüsse.....	23
3.2.5 Öffentlichkeitsarbeit.....	23
4 Erfolgskontrolle der Verbesserungsmaßnahmen.....	25
4.1 Kennzahlengestützte Erfolgskontrolle.....	26
4.1.1 Umsatzzahlen Lehrbuchsammlung.....	26
4.1.2 Umsatzzahlen E-Medien.....	27
4.1.3 Effizienz bei Verwendung der Mittel	27

4.2 Messung der Kundenzufriedenheit durch Umfrage.....	28
4.2.1 Konzept der Befragung.....	28
4.2.2 Datenerhebung.....	31
4.2.2.1 Interaktion zwischen Interviewer und Befragten.....	32
4.2.3 Auswertung der Daten.....	34
4.2.3.1 Zusammenfassen der Antworten auf die freien Fragen.....	34
4.2.3.2 Statistische Auswertung der Daten.....	38
4.2.4 Ergebnisse der Umfrage.....	39
4.2.4.1 Allgemeine Kundenzufriedenheit mit Bibliotheksangeboten.....	39
4.2.4.2 Verbesserungen und Verschlechterungen der Bibliotheksleistungen.....	43
4.2.4.3 Empfinden der Transparenz bei der Verwendung der Mittel.....	50
4.2.4.4 Empfinden zum Einsatzes der Studiengebühren.....	52
4.2.4.5 Verbesserungsvorschläge, Kundenwünsche.....	53
4.2.5 Reliabilität der Messungen.....	55
5 Wesentliche Faktoren für Zufriedenheit / Unzufriedenheit mit der SUB bei Verwendung der Mittel.....	56
5.1 Faktor Generelle Ablehnung der Studiengebühren.....	56
5.2 Faktor Transparenz der Mittelverwendung.....	58
5.3 Faktor nachfrageorientierte Auswahl der zu verbessernden Bibliotheksangebote.....	61
5.4 Faktor Aufteilung der Gelder zu unterschiedlichen Fakultäten.....	62
5.5 Faktor Betragshöhe der Mittelzuweisungen.....	64
6 Schlussbetrachtung.....	65
Anhang.....	67
Quellen.....	VI
Fragebogen zur Umfrage an der SUB.....	XII
Schriftliche Stellungnahmen der SUB.....	XVI
Eidesstattliche Erklärung.....	XXV

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 : Entwicklung der Finanzlage der SUB 2004-2007 nach Bix Bibliotheksindex.....	13
Abbildung 2 : Allgemeine Kundenzufriedenheit in der SUB.....	40
Abbildung 3 : Wichtigkeit der einzelnen Bibliotheksleistungen in der SUB.....	41
Abbildung 4 : Verbesserungen der Bibliotheksleistungen.....	43
Abbildung 5 : festgestellte Verbesserungen.....	45
Abbildung 6 : Verschlechterungen der Bibliotheksleistungen.....	46
Abbildung 7 : festgestellte Verschlechterungen.....	47
Abbildung 8 : Entwicklung der Bibliotheksleistungen insgesamt.....	48
Abbildung 9 : persönlicher Profit durch festgestellte Verbesserungen.....	49
Abbildung 10 : Informationsstand der Bibliotheksnutzer.....	51
Abbildung 11 : Empfinden zur Verwendung der Gebühren.....	52
Abbildung 12 : Verwendungswünsche für Studiengebühren.....	53
Abbildung 13 : Zusammenhang Informiertheit und Empfinden zur Verwendung der Gebühren.....	59

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 : Kauf von Printmedien, gegliedert nach DBS Sachgruppen.....	17
--	----

Abstract

In dieser Arbeit wird die Verwendung der Studiengebühren in der SUB Hamburg und deren Rahmenbedingungen dokumentiert. Mittels der Auswertung von Kennzahlen und einer Studierendenumfrage wird eine Erfolgskontrolle der Verbesserungsmaßnahmen durch Studiengebühren durchgeführt. Die gesammelten Fakten werden in Bezug auf wesentliche Faktoren der Kundenzufriedenheit interpretiert.

Schlagworte

Staats- und Universitätsbibliothek, Studiengebühren, Kundenorientierung, Kundenumfrage, Kundenzufriedenheit

Abkürzungsverzeichnis

Aufl. - Auflage

Geist. - Geisteswissenschaft

HFBK - Hochschule für bildende Künste

Hrsg. - Herausgeber

MIN - Mathematik Informatik Naturwissenschaften

Nr. – Nummer

S. - Seite

SUB - Staats- und Universitätsbibliothek [Hamburg]

u. a. - unter anderem

Wiso - Wirtschafts- und Sozialwissenschaften

z. B. - zum Beispiel

1 Einleitung

Demonstrationen auch in Hamburg (vgl. Norddeutscher Rundfunk 2005), Androhung von Massenexmatrikulationen nach einem Gebührenboykott an der HFBK Hamburg (vgl. Norddeutscher Rundfunk 2007), Autobahnblockaden und Besetzung des Wiesbadener Wissenschaftsministeriums (vgl. Hessischer Rundfunk 2006) sind nur einige Ereignisse der letzten Jahre bei denen deutsche Studierende auf ihre Ablehnung der Studiengebühren aufmerksam machten.

Seit dem Sommersemester 2007/2008 müssen auch Studierende an Hamburger Hochschulen Studiengebühren bezahlen (vgl. Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008, S. 3). Ein Großteil der Studierenden in Hamburg lehnen Studienbeiträge ab (vgl. Voeth 2008, S.1) und sind mit deren Verwendung auch in Bibliotheken eher unzufrieden (vgl. Voeth 2008c, S. 4).

Hochschulbibliotheken in Hamburg werden durch die Verwendung von Studiengebührengeldern selber zu Akteuren in einer politisch hochbrisanten Debatte und müssen lernen, sich neuen Herausforderungen zu stellen.

In dieser Arbeit soll dazu ein Beitrag geleistet werden, indem untersucht wird, wie die Mittel aus Studiengebühren in der SUB Hamburg, unter welchen finanziellen Rahmenbedingungen verwendet wurden, wie die Maßnahmen zur Verbesserung der Bibliotheksleistung von den Studierenden bewertet werden und wie diese den daraus resultierenden Nutzen einschätzen.

Es soll abgeleitet werden, wie die SUB in Zukunft neue Mittel möglichst nutzbringend für den Bibliothekskunden im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben einsetzen kann und welche Faktoren hier für die Zufriedenheit der Studierenden eine wesentliche Rolle spielen.

Dazu wurden nach der Auswertung allgemein zugänglicher Quellen zum Thema Studiengebühren und der SUB nach Absprache mit der Leiterin der SUB Prof. Dr. Gabriele Beger weitere Informationen von der Bibliotheksmitarbeitern Dr. P. Blödorn-Meyer (Leiter Hauptabteilung Catalogdienste Historische Sammlungen) und M. Weichert (Leiter der Hauptabteilung Akquisition der SUB) eingeholt.

Dr. P. Blödorn-Meyer und Herr M. Weichert sind in das Thema Studiengebühren in der SUB in ihrer praktischen Arbeit besonders involviert und somit kompetent.

Es soll dazu bewiesen werden, dass eine Kundenorientierung bei der Verwendung der Gebührenbeträge unabdingbar ist.

Es wird die Ausgangslage der SUB und die Verwendung der Studiengebühren, sowie entsprechende Öffentlichkeitsarbeit in dieser dokumentiert werden.

Die Erfolgskontrolle der Verbesserungsmaßnahmen findet mittels der Bewertung von bibliotheksinternen Kennzahlen, sowie einer nach den Methoden der empirischen Sozialforschung für diese Arbeit durchgeführte Umfrage mit Bibliotheksnutzern der SUB statt.

Die Interpretation der gesammelten Fakten stellt wichtige Einflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit heraus.

2 Studiengebühren in der SUB

2.1 Einführung und Begründung der Studiengebühren in Hamburg

Mit dem Studiengebührenfinanzierungsmodell, das am 6. Juli 2006 von der Bürgerschaft des Senats verabschiedet wurde, hat die Hansestadt Hamburg mit Beginn des Sommersemesters 2007 Studiengebühren eingeführt (vgl. Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008, S. 3).

Studierende der Hamburger Hochschulen, die in § 1 Absatz 1 des Hamburger Hochschulgesetzes vom 6. Juli 2006 genannt sind, müssen pro Semester 500 Euro Studienbeiträge bezahlen, wenn sie nicht eine Voraussetzung erfüllen, um von der Gebührenpflicht ausgenommen zu werden (vgl. Senat der Bürgerschaft Hamburg 2006, S. 376 – 377).

Zu diesen Hochschulen, die Studiengebühren eingeführt haben, zählen vor allem die Universität Hamburg, die Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg, die Technische Universität Hamburg - Harburg, die HafenCity Universität Hamburg, die Hochschule für Musik und Theater wie auch die Hochschule für bildende Künste Hamburg (vgl. Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008, S. 10).

Seit Einführung der Gebühren wurden im Sommersemester 2007 und Wintersemester 2007/2008 zum Stichtag 1. April 2008 für die Hochschulen rund 38 Millionen Euro eingenommen (vgl. Pressestelle des Senats Hamburg 2008, S. 12).

Die Untersuchungen in dieser Arbeit analysieren vor allem die Verwendung der Gebühren, die im Sommersemester 2007 erhoben wurden. In diesem Semester wurden in Hamburg insgesamt 18.660.071 Euro eingenommen (vgl. Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008, S. 10).

Diese Beträge sollen zur Verbesserung von Studium und Lehre eingesetzt werden (vgl. Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008, S. 3).

Im Wortlaut des Studienfinanzierungsgesetzes heißt es in § 6 b Absatz 9:

“Die Einnahmen aus den Studiengebühren nach den Absätzen 1, und 7 stehen den Hochschulen zusätzlich zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben in Studium und Lehre zur Verfügung.” (Senat der Bürgerschaft Hamburg 2006, S. 377)

Weiterhin schreibt dieser Absatz eine *„Sicherstellung der Verbesserung der Studienbedingungen“* (Senat der Bürgerschaft Hamburg 2006, S. 377) vor.

Um dies zu erreichen, sollen die Studiengebühren auch zur Verbesserung der Infrastruktur der Lehre und u. a. für die Erweiterung der Ausstattung und Serviceangebote der Hochschulbibliotheken verwendet werden (vgl. Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008, S. 3).

Auch die SUB hat 2007 erhebliche zusätzliche Mittel aus Studiengebühren bezogen (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 2).

2.2 Vergabe von Studiengebühren an die SUB Hamburg

Die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky, die größte Bibliothek der Stadt Hamburg, ist, neben ihrer Funktion als Landes- und Archivbibliothek, für die Universität Hamburg und andere Hochschulen im Metropolbereich Hamburg die zentrale Bibliothek (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c).

Primäre Aufgaben der Einrichtung sind Literatur- und Informationsversorgung der Wissenschaft, Kultur, Presse, Wirtschaft und Verwaltung (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c).

So verpflichtet sich die SUB selber ein "wissenschaftliches und kulturelles Gedächtnis" der Wissenschaft und Bildung zu sein (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2004).

Damit sind auch die fast 50.000 gebührenpflichtigen Hamburger Studenten (vgl. Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008, S. 4) eine feste Zielgruppe für die Leistungen der SUB.

Für diese hält sie, mit ca. 3 Millionen Bänden und ca. 6.300 laufenden Zeitschriften sowie einem jährlichen Zugang von ca. 50.000 Bänden, grundlegende Literatur aller Fachgebiete für Forschung und Lehre zur Ausleihe bereit. Speziell auch an Studierende richtet sich das Angebot der Lehrbuchsammlung mit Mehrfachexemplaren aus den verschiedensten Fachgebieten mit ca. 50.000 Bänden (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008).

Auch wird das breite Angebot elektronischer Dienstleistungen vor allem elektronischer Dissertationen, elektronischer Zeitschriften, E-Books, diverser fachlicher Datenbanken und virtueller Fachbibliotheken von Studierenden genutzt. Die SUB will Nutzern, Einzel- und Gruppenarbeitsplätze zur Verfügung stellen, die auch von Studenten genutzt werden (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008).

Sie ist folglich Teil der Infrastruktur der Lehre, die durch die Studiengebühren verbessert werden soll.

Wie diese Verbesserung allerdings praktisch in der SUB umgesetzt werden soll, schreibt das Studienfinanzierungsgesetz nicht detailliert vor (Senat der Bürgerschaft Hamburg 2006, S. 376-378).

Es liegt somit an der Einrichtung selber zu entscheiden, wie diese Verbesserung zu realisieren ist, um dabei die Vorgaben aus dem Gesetz zu beachten.

2.3 Notwendigkeit der Kundenorientierung bei der Verwendung der Mittel

Kundenorientierung ist nach Kühmstedt eine dyadische Kunde-Anbieter Beziehung mit dem Ziel, Kundenbedürfnisse zu befriedigen (vgl. Kühmstedt 2007, S. 13).

In dieser Arbeit werden der gebührenpflichtige Student und der Bibliotheksnutzer der SUB als Kunden bezeichnet, da diese Abnehmer der bibliothekarischen Dienstleistung der SUB sind, bzw. als Immatrikulierte auf diese und deren Verbesserung durch das Zahlen von Studiengebühren Anspruch erheben können.

Eine Kundenorientierung der Hochschulbibliotheken bei der Vergabe der Studiengebühren ist wegen folgender Aspekte besonders wichtig:

1. In ihren Leitsätzen, die den Auftrag der SUB definieren, verpflichtet sich die SUB zu einer Orientierung am Kunden:

“Die Bibliothek betrachtet ihre Benutzung als Dienst am Kunden...Ihr Bestands- und Leistungsprofil orientiert sich an dem Bedarf ihrer Nutzerschaft.“

(vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2004)

Die Studiengebühren sollen genutzt werden, um dieses genannte Bestands- und Leistungsprofil zu verbessern, somit hat die SUB sich selbst klare Richtlinien zur Verwendung der Studienbeiträge im Sinne ihrer Benutzer gesetzt.

2. Zusätzlich wird in der bibliothekarischen Fachpresse seit langem gefordert, Bibliotheken mehr an den Benutzern zu orientieren.

Um dies zu belegen, soll exemplarisch auf das bedeutende Strategiepapier “Bibliothek 2007”, das von der Leiterin der SUB, Prof. Dr. Gabriele Beger mitverfasst wurde, verwiesen werden.

Hier wird die Notwendigkeit der Kundenorientierung als Innovationsfaktor in deutschen Bibliotheken angemahnt. Es heißt dazu:

“Bibliotheken sind die maßgeblichen Institutionen, die Innovationen vor Ort vollziehen – zentrale Institutionen oder Dritte fördern dabei und setzen Anreize...Im Zentrum aller Innovation steht der Kunde der Bibliothek”
(vgl. Bertelsmann Stiftung 2004, S. 23)

In dem hier untersuchten Fall könnte daraus abgeleitet werden, dass die Universität die SUB durch Studiengebühren finanziert, um Innovationen bei der Verbesserung der Lehre im Sinne der Kunden zu unterstützen.

3. Die Kundenorientierung ist politisch gewollt:

In einer Informationsbroschüre der Hamburger Behörde für Wissenschaft und Forschung heißt es dazu:

“Mit ihrem finanziellen Beitrag steigt auch der Einfluss der Studierenden an der Hochschule: Wer einen Beitrag leistet, kann auch mehr Leistung verlangen. Die Hochschulen sollen ihre Studierenden angemessen an den Entscheidungen über die Verwendung der Gebühren zu beteiligen.”

(Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2006, S. 5)

Weiter unten in der Broschüre heißt es:

“Die Hochschulen sollen die angemessene Beteiligung der Studierenden bei der Vergabe dieser Beträge und die Information über deren Verwendung gewährleisten. Außerdem müssen die Hochschulen über die Höhe der Einnahmen und ihre Verwendung öffentlich Auskunft geben. “

(Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2006, S. 9)

Wie wichtig auch der Politik der Einbezug der Studierenden bei Verwendung der Studiengebühren ist, zeigt auch das Zitat von Hamburgs Wissenschaftssenatorin Dr. Herlind Gundelach in einer Presserklärung der Pressestelle des Senats vom 25. Juli 2008. Sie betont darin die Mitgestaltungsmöglichkeiten der Studierenden:

„ An der Verwendung der Studiengebühren wurden an allen Hochschulen die Studierenden beteiligt, verschiedenartige Möglichkeiten der Mitgestaltung haben sich dabei entwickelt. Beim neuen Studienfinanzierungsmodell werden wir die Beteiligung der Studierenden im Gesetz ausdrücklich festschreiben. “

(Pressestelle des Senats Hamburg 2008, S. 11)

Wenn also die Verwendung der Studiengebühren eine Orientierung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Nutzer bedingt, folgt daraus der Anspruch, diese Zufriedenheit zu messen.

Das Strategiepapier “Bibliothek 2007” benennt dies in der Forderung:

“Es muss verbindliche, bundesweite Qualitätsstandards und gemeinsame Zielvereinbarungen zwischen Träger und Bibliotheksleitung geben, deren Erfüllung durch die Bibliothek nachgewiesen werden muss.” (Bertelsmann Stiftung 2004, S. 22).

2.4 Allgemeine Unzufriedenheit mit der Verwendung der Mittel im Hamburger Hochschulsystem

Im vorangegangenen Absatz wurde belegt, dass bei der Verwendung der Studienbeiträge eine Orientierung am Kunden, also am studiengebührenpflichtigen Studenten, notwendig ist.

Wenn dieser mit der Verwendung der Gebühren in der Universität zufrieden ist, müsste eine Messung dieser Zufriedenheit ein positives Ergebnis haben.

Allerdings zeigt die größte Befragung zu Studiengebühren in Deutschland, die repräsentative “Gebührenkompass” – Befragung 2008, bei der an allen Hochschulen der Bundesrepublik, die im Sommersemester 2008 Studiengebühren erhoben haben, noch im gleichen Semester mindestens 100 Interviews mit Studenten durchgeführt wurden (vgl. Voeth 2008), ein anderes Bild:

Die meisten Studierenden an der Universität Hamburg sind mit dem Prozess der internen Gebührenverteilung stark unzufrieden.

Wenn auch mit dem der besten Bewertung aller Leistungsparameter, so wird auch die Verwendung der Studiengebühren in den Bibliotheken nur mit der Schulnote 3,7, also auch eher negativ bewertet (vgl. Voeth 2008c, S.4).

Auch die Transparenz der Studiengebühren wird in dieser Umfrage stark negativ bewertet. Zu diesem Schluss kommt auch die aktuelle Campus – Umfrage des AStAs der Universität Hamburg 2008: Nur rund 34 % der Probanden gaben hier an, Kenntnisse über die Verwendung der Studiengebühren zu haben. Zwei Drittel der Studierenden haben also keine Kenntnisse über die Verwendung der Mittel (vgl. AStA Universität Hamburg 2008, S. 20).

Folglich kann insgesamt eher eine Unzufriedenheit bei der Verwendung der Mittel festgestellt werden, die auch die Hamburger Hochschulbibliotheken und somit möglicherweise die SUB miteinschließt.

Eine genauere Umfrage oder Untersuchung, die hier genauere Schlüsse auf die SUB zulässt, lag bei Beginn dieser Untersuchung noch nicht vor.

Wenn es der Anspruch der SUB ist, die Studiengebühren zum Nutzen der studiengebührenpflichtigen Kunden zu verwenden, muss festgestellt werden, ob diese negativen Bewertungen auch auf die Verwendung in der Staats- und Universitätsbibliothek zutreffen oder ob die Nutzer hier mit der Verwendung der Beiträge zufrieden sind.

Dazu muss festgestellt werden, wie die Studiengebühren verwendet wurden und ob die Bibliothekskunden Veränderungen der Bibliotheksleistungen festgestellt haben und wie diese den Nutzen aus den Verbesserungen einschätzen und ob sie ggf. andere Verwendungswünsche gelten machen würden.

Doch dazu muss vorher die Ausgangslage der Staatsbibliothek analysiert werden.

3 Ausgangslage und Verwendung der Gebühren in der SUB

3.1 Die Finanzlage der SUB in den letzten Jahren

Eine Verbesserung der Angebote der SUB ist im Zusammenhang der finanziellen Gesamtsituation der Einrichtung zu untersuchen. Dazu muss untersucht werden, wie sich der Etat der Bibliothek in den letzten Jahren verändert hat und ob die Bibliothek durch die Studiengebühren tatsächlich mehr finanziellen Spielraum gewonnen hat.

Für das Jahr 2007 wurden 400.000 € aus den Studiengebühren direkt der Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky zugewiesen (vgl. Blödorn-Meyer 2008b, S. 1).

Diese Gelder sind in der Statistik des Bibliotheksindex unter Dritt- und Sondermittel geführt (vgl. Blödorn-Meyer 2008b, S. 1).

Nach dem "BIX- Bibliotheksindex" hatte die Bibliothek 2007 15.301.407 € Gesamtmittel zur Verfügung (vgl. Deutscher Bibliotheksverband).

Die Studiengebühren machen insgesamt nur 2,6 % der Gesamtmittel im Jahr 2007, also einen sehr kleinen Teil der finanziellen Rahmenbedingungen aus.

Untersucht werden soll, wie sich der Etat der Bibliothek insgesamt in den letzten Jahren entwickelt hat.

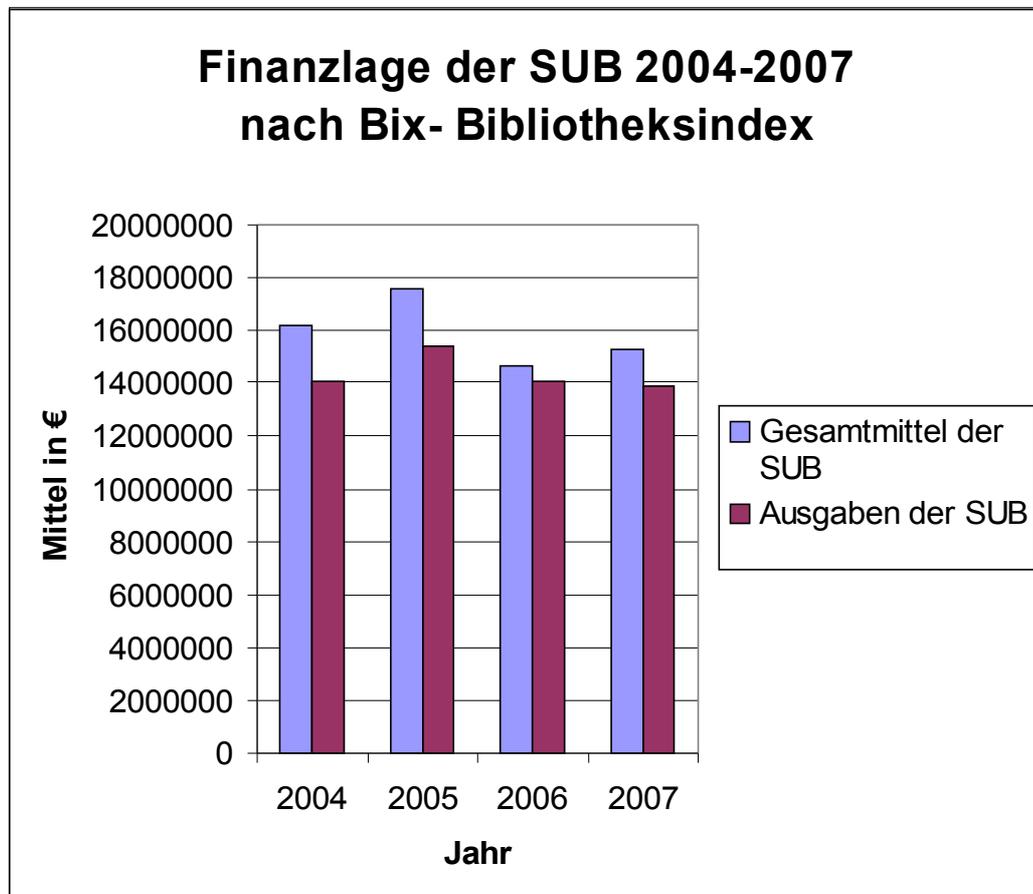


Abbildung 1 : Entwicklung der Finanzlage der SUB 2004-2007 nach Bix Bibliotheksindex

Dabei lässt sich feststellen, dass es vom Jahr 2005 auf das Jahr 2006 eine deutliche Verringerung der Gesamtmittel der Bibliothek von 17.563.648 € auf 14.616.381 € gab.

Dies erklärt sich durch eine deutliche Verringerung der Primärmittel von 15.798.525 € (Jahr 2005) auf 13.539.891 € (Jahr 2006). Die Dritt- und Sondermittel fielen im gleichen Zeitraum ebenfalls von 1.765.123 € auf 1.076.490 € (vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2008)

Zwar gibt es von 2006 auf 2007 eine Erhöhung der Gesamtmittel auf 15.301.407 € (davon 13.135.361 € Primärmittel sowie 2.166.046 € Dritt- und Sondermittel), eine deutliche Steigerung der Mittel lässt sich aber im Vergleich zu den Jahren 2004 (Gesamtmittel 16.205.000 €) und 2005 (Gesamtmittel 17.563.648 €) nicht feststellen (vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2008).

Der Gesamtetat der Bibliothek im Jahre 2007 lag also bei nur rund 87 % des Etats des Jahres 2005. Von 2005 bis 2007 hat also eine Verminderung der Gesamtmittel von 13 % stattgefunden.

Auch die Ausgaben der Bibliothek sind von 14.062.000 € (2004), 15.414.047 € (2005) und 14.106.379 € (2006) auf 13.898.009 € (2007) gefallen (vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2008).

Von 2007 lagen die Ausgaben der Bibliothek nur bei rund 90 % der Ausgaben des Jahres 2005. Somit lag eine Verringerung der Ausgaben der SUB von 2005 auf 2007 um 10 % vor.

Folglich wäre nach diesen Zahlen die Handlungsfähigkeit der Bibliothek 2007 im Vergleich zu den Jahren vor 2006 durch eine finanziell eher negative Entwicklung eher eingeschränkt.

Allerdings enthalten die Statistiken der Jahresberichte der SUB wesentlich andere Zahlen zu den Mitteln der Bibliothek als der "Bix – Bibliotheksindex":

Der Gesamtetat der SUB lag 2005 bei 14.616.381 € (Finanzierung durch Unterhaltsträger 13.539.891 €; Finanzierung aus anderen Quellen 678.472 €; Einmalige Mittel 175.000 €; Erwirtschaftete Mittel 223.018 €) (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek 2006, S. 10).

Im Jahre 2006 wurden die Mittel der Bibliothek auf 14.421.528 € beziffert (13.089.032 Finanzierung durch Unterhaltsträger; Finanzierung durch andere Quellen 679.347 € ; einmalige Mittel 193.033 € ; erwirtschaftete Mittel 460.050 €) (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2007, S. 19).

2007 lag der Etat der SUB laut Jahresbericht bei 16.130.604 € (Finanzierung durch Unterhaltsträger 14.026.376 €; Finanzierung durch Drittmittel 969.773 €; Einnahmen 1.134.455 €) (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 20)

Somit kann für das Jahr 2007 eine deutliche Steigerung der Geldmittel festgestellt werden (auch zum Jahr 2005) und die SUB hätte einen deutlich größeren finanziellen Spielraum auch durch Studiengebühren zugestanden bekommen.

Eine abschließende Beurteilung der finanziellen Rahmenbedingungen bei der Verwendung der Studiengebühren bleibt aufgrund dieser unterschiedlichen Angaben schwierig.

3.2 Dokumentation der Verbesserung an der SUB

3.2.1 Printmedien

Rund 190.000 € aus Studiengebühren wurden für die Verbesserung der Lehrbuchsammlung verwendet. Es wurden vor allem Mehrfachexemplare und neue Literatur beschafft.

Diese Literatur aus Studiengebühren wurde teilweise bereits seit Januar 2007 gekauft, da der Bibliothek schon zu diesem Zeitpunkt etwaige zusätzliche Mittel in Aussicht gestellt wurden. Der Kauf dieser Medien aus Studiengebühren endete etwa Januar 2008 (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008d, S. 1).

So liegt der Zeitraum zwischen Abschluss der Maßnahmen und dem Beginn dieser Untersuchung bei rund einem halben Jahr, in dem den Bibliothekskunden die Verbesserungen der Angebote aufgefallen sein könnten.

Insgesamt wurden 990 Titel mit 5.896 Exemplaren gekauft. Die Studienliteratur ist in der Lehrbuchsammlung, sowie im Selbstausleihbereich aufgestellt, um schnell verfügbar zu sein (Blödorn-Meyer 2008).

Printmedien- Erwerb aus Studiengebühren 2007
(000107): Verteilung nach DBS-Sachgruppen

Summe [€]	Anteil [%]	Fach	Fakultät
39.180	19,5	Jura	Recht
37.186	18,5	Wiwi	WiSo
19.275	9,6	Biol	MIN
17.983	9,0	Physik	MIN
16.028	8,0	Chem	MIN
14.242	7,1	Psych	EPB
8.485	4,2	Mathe	MIN
6.724	3,4	Inf	MIN
4.871	2,4	Geog	MIN
4.614	2,3	Päd	EPB
4.298	2,1	Soziol	WiSo
3.780	1,9	Pol	WiSo
3.654	1,8	Gesch	Geist
3.131	1,6	sonst Spr	Geist
2.890	1,4	Rom	Geist
2.015	1,0	Germ	Geist
1.863	0,9	Angl	Geist
1.825	0,9	Theol	Geist
1.718	0,9	Allg	Geist
1.271	0,6	Klass	Geist
1.162	0,6	Geow	MIN
1.077	0,5	Lit	Geist
1.047	0,5	Natur	MIN
752	0,4	Kommunik	Geist
447	0,2	Spo	EPB
375	0,2	Tec	MIN
294	0,1	Agr	MIN
182	0,1	Slaw	Geist
99	0,0	Kunst	Geist
89	0,0	Philos	Geist
58	0,0	Med	Med
30	0,0	Umwelt	MIN
27	0,0	Musik	Geist
200.670	100,0		

Tabelle 1 : Kauf von Printmedien, gegliedert nach DBS Sachgruppen (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008b)

Die Gelder wurden ausgegeben, um für Fächergruppen der Fakultäten Mathematik Informatik und Naturwissenschaften (MIN, 76.275 €), Wirtschafts- und Sozialwissenschaften (WiSo, 45.263 €), Recht (39.180 €), sowie Geisteswissenschaften (Geist, 20.591 €) und Erziehungswissenschaften, Psychologie und Bewegungswissenschaften (EPB, 19.301 €) Printmedien zu kaufen. Kaum neue Print- Literatur wurde für die Fakultät Medizin angeschafft. Insgesamt wurden für 33 Fächer neue Printmedien gekauft (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008b).

Mit 39.180 € und einem Anteil an den Gesamtausgaben für Neuerwerbungen aus Studiengebühren von 19,5 % hat das Fach Recht (Fakultät Recht) verglichen mit anderen Fächern den größten Teil des Erwerbungssetats zugewiesen bekommen. Das Fach Wirtschaftswissenschaften (Fakultät WiSo) belegt dahinter mit 37.186 € und einem Anteil von 18,6 % knapp den zweiten Platz. Weitere Fächer erhielten deutlich weniger Mittel (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008b).

Die Verteilung der Mittel war in der Auswahl der zu erwerbenden Literatur somit nicht nur fakultäts- sondern auch fächergebunden stark unterschiedlich.

3.2.2 Onlinemedien

3.2.2.1 Aus Studiengebühren finanzierte Verbesserungen

Rund 200.000 € wurden für den Etat der Online- Angebote ausgegeben. Die SUB stellt E-Zeitschriften, Datenbanken, E-Books und E-Publikationen frei im Internet zur Verfügung (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008b).

Die Ausgaben für Lizenzen elektronischer Medien sind von 2006 auf 2007 um 60% auf 570.000 € gestiegen. Somit machte der Anteil der elektronischen Medien im Jahr 2007 bereits 19% des Bewerbungsetats aus (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 3).

Bei den hier dokumentierten Verbesserungen im E-Medien Bereich muss allerdings festgehalten werden, dass die Gelder aus den Studiengebühren nur einen Teil des Budgets für elektronischen Content darstellen.

Die SUB erwirbt in Konsortien mit anderen Bibliotheken Lizenzen. Dabei werden auch Primärmittel der SUB und anderer Bibliotheken eingesetzt (Staats- und Universitätsbibliothek 2008c, S. 3).

Die Studiengebühren wurden verwendet, um das Angebot der E-Medien, insbesondere E-Books und Datenbanken zu erhalten und auszubauen (vgl. Blödorn-Meyer 2008b, S. 1).

Besonders bedeutend ist der Erwerb der Online-Ausgabe der "Patrologia Latina Database" (PLD) einer umfassenden Sammlung von Werken kirchlicher Schriftsteller. Die Ausgabe enthält die 21 Bände von "Patrologiae cursus completus, Series Latina, " sowie Werke der lateinischen Kirchenväter. (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 3).

Des Weiteren wurden für Source-OECD (Wirtschaftsstatistik) und Olms-Online (Germanistik) und der Hispanic American Periodical Index (Lateinamerika) Lizenzen gekauft. Auch Goethes Werke auf CD-Rom gehören zu den herausragenden Neuanschaffungen (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 3).

Das Angebot der E-Books ist von 1.858 im Jahr 2006 auf 4.718 elektronische Bücher im Jahr 2007 gestiegen.

Es wurde u. a. im Konsortium mit anderen Hamburger Hochschulbibliotheken das komplette deutschsprachige Programm des Springerverlages (Erscheinungsjahr 2006-2008) gekauft. In der Produktpalette enthalten sind auch E-Books der Verlage Gabler, B. G. Teubner, Vieweg und dem VS Verlag, die zu "Springer Business-Media" gehören (vgl. Staats und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c. S. 4).

Es wurden elektronische Medien zu Fachgebieten aller Fakultäten angeschafft. Am meisten Geld wurde für Content der Fakultäten MIN (76.276 €) und WiSo (56.734 €) ausgegeben. Die Fakultäten Recht (24.788 €), Geisteswissenschaft (23.778 €), Medizin (20.360 €) erhielten ungefähr die gleiche Menge Mittel (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008b).

3.2.2.2 Nicht aus Studiengebühren finanzierte Verbesserungen

Weitere Angebote elektronischer Medien der SUB wurden ohne den Einsatz von Studiengebühren verbessert.

Auch wenn diese Arbeit die Dokumentation der Veränderung der Leistungen durch Studiengebühren und nicht der Verbesserung der Bibliotheksleistungen der SUB allgemein zum Ziel hat, sollen kurz auch Veränderung erwähnt werden, die nicht aus Studiengebühren finanziert wurden, da diese für die Messung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf eine Verbesserung der Online-Angebote doch von Wichtigkeit sein können.

Zu diesen nicht aus Studiengebühren verbesserten Leistungen der SUB sollte genannt werden:

Die SUB hat die Zahl der lizenzierten Zeitschriften von 5.400 im Jahre 2006 auf 9.000 im Jahr 2007 erhöht (vgl. Staats und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S.3).

Des Weiteren wurden die Zugänge zu kostenfreien E-Medien im Internet weiter verbessert. Die Dateien werden nach Einverständnis des Urhebers auf den Server der SUB geladen und im Campuskatalog dokumentiert (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 4).

Die SUB engagiert sich im vom Gemeinsamen Bibliotheksverbund (GBV) organisierten und finanzierten Projekt zur Digitalisierung und Bereitstellung von Titelblättern und Inhaltsverzeichnissen (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 4).

3.2.3 Neuerwerbungen insgesamt, betrachtet nach Fakultäten

Insgesamt ist festzustellen, dass bei Betrachtung aller Neuerwerbungen aus Studiengebühren die Fakultäten MIN mit 119.195 € und WiSo mit 101.997 € am meisten Mittel zur Erwerbung von Print- und E-Medien zur Verfügung gestellt bekommen haben. Die Fakultät Recht erhielt 63.968 €. Die Fakultäten Geisteswissenschaft (44.369 €) und EBP (40.143 €) liegen etwa gleich auf. Am wenigsten Geld wurde für den Neuerwerb von Medien der Fakultät Medizin verwendet (20.418 €) (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008b).

Die SUB begründet diese enormen Unterschiede mit den bereits vorhandenen verschiedenen Angeboten und der entsprechenden Nachfrage. Ein hoher Durchschnittspreis der naturwissenschaftlichen Literatur treibe die Kosten der Medienanschaffung für die Fakultät MIN nach oben (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c, S. 2).

Die Ausgaben für Print- und E-Medien sowie die Ausgaben insgesamt weichen also nicht nur fakultätsbedingt, sondern wie weiter oben nachgewiesen zumindest teilweise auch fächerspezifisch stark voneinander ab.

Somit kann sich möglicherweise auch die Zufriedenheit der Bibliotheksnutzer mit der Verwendung der Studiengebühren in der Bibliothek stark nach Fächern und Fakultäten unterscheiden.

3.2.4 Bestellservice Neuerwerbungsanschläge

Um die Studenten bei der Verwendung der Mittel zu beteiligen, hat die Einrichtung verstärkt auf die Möglichkeit der Erwerbungsanschläge hingewiesen. Die Bibliothek hat entsprechende Vorschlagsformulare auf diversen Flyern, auf der Homepage der SUB sowie auf Fachinformationsseiten der Fächer vorbereitet. Die empfohlenen Bücher sollen aus dem Etat der Studiengebühren angeschafft werden (vgl. Blödorn-Meyer 2008, S.2).

3.2.5 Öffentlichkeitsarbeit

Die SUB hat mit Plakaten, Flyern sowie einem Eintrag auf dem Weblog über die Verwendung der Studiengebühren informiert (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008, S. 2).

Des Weiteren wurde der AStA der Universität Hamburg angeschrieben, mit der Bitte, auf die verbesserten Angebote hinzuweisen.

Neue Bücher in der Lehrbuchsammlung erhielten einen gut sichtbaren Aufkleber "finanziert durch Studiengebühren" (vgl. Blödorn-Meyer 2008, S. 1).

Auch die Hamburger Presse hat über das Thema berichtet:

Die Hamburger Morgenpost lobt in einem Artikel vom 1. April 2008 die Verwendung der 400.000 Euro aus Studiengebühren in der Neuerwerbung von Medien für die SUB. Auf einer Abbildung wird jedoch suggeriert, dass mit "Medien" vor allem "Bücher" gemeint sind. Der Ausbau des Online-Angebotes bei den E-Books wird nicht erwähnt (vgl. Mohrdiek 2008).

Auch das Hamburger Abendblatt erwähnt in einem Artikel vom 17. März 2008, dass die Bibliotheken "mit aktueller Literatur versorgt" (Kain 2008) wurden. Eine Differenzierung nach Online- und Printmedien findet jedoch auch hier nicht statt (vgl. Kain 2008).

Es muss also befürchtet werden, dass die Studierenden die verbesserten Online-Angebote nicht so stark wahrnehmen, da diese in der Hamburger Presse nicht explizit herausgestellt wurden.

4 Erfolgskontrolle der Verbesserungsmaßnahmen

Anliegen dieser Arbeit ist es auch, zu untersuchen, wie erfolgreich die im 3. Kapitel der Arbeit dokumentierten Maßnahmen zur Verbesserungen der Bibliotheksleistungen gewesen sind und wie sie von den Kunden angenommen werden. Dazu wird eine Messung der Kundenzufriedenheit durchgeführt.

Kundenzufriedenheitsmessverfahren können in objektive und subjektive Messverfahren unterteilt werden (vgl. Homburg 2001, S. 90).

Ein objektives Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit ist die Betrachtung objektiver Indikatoren, die keiner subjektiv verzerrten Wahrnehmung von Personen unterliegen. Zu diesen objektiven Indikatoren gehören zum Beispiel Umsatz, Marktanteil und Wiederkaufsrate. Auch eine Kontrolle der Qualität der Produkte ist hier sinnvoll (vgl. Scharnbacher 2001, S. 19-20).

Dieses Verfahren weist allerdings Mängel auf, da die zu messenden Indikatoren sich zeitlich verzögert verändern und von Wettbewerbskräften beeinflusst werden, die keinen direkten Rückschluss über den Grad der Zufriedenheit zulassen (vgl. Scharnbacher 2001, S. 19).

Eine Umfrage unter den Studierenden ist als subjektives Verfahren der Kundenzufriedenheitsmessung eine gängige Methode. Dies betont auch Heiko Richter in seiner Diplomarbeit über die Verwendung der Studiengebühren:

“Hochschulen müssen daher realistisch einschätzen, auf welches Maß von Akzeptanz eine bestimmte Verwendungsmaßnahme bei den Immatrikulierten stößt. Hierfür erweisen sich Studierendenumfragen als hilfreich. Deren Ergebnisse spiegeln den Wunsch der Studierenden wieder und bringen somit Akzeptanz und Äquivalenzempfinden für bestimmte Vorhaben zum Ausdruck.”
(vgl. Richter 2007, S. 48)

Deshalb kommen im Folgenden zwei Methoden zur Anwendung: die kennzahlengestützte Erfolgskontrolle und die Erfolgskontrolle mittels Befragung des Kunden.

4.1 Kennzahlengestützte Erfolgskontrolle

4.1.1 Umsatzzahlen Lehrbuchsammlung

Der Anteil der aus Studiengebühren finanzierten Exemplare in der Lehrbuchsammlung liegt mit 5.896 Einheiten bei 15,6 %.

In der Lehrbuchsammlung sind 990 von 6.412 Titeln aus Studiengebühren finanziert, was einem Anteil von 15,4 % entspricht (vgl. Blödorn-Meyer 2008b, S.1).

Eine Hochrechnung der SUB für das Jahr 2007 zeigt, dass der Umsatz dieser Bücher allerdings einen Anteil von 25,1 % an den Ausleihen hat (vgl. Blödorn-Meyer 2008b, S.1). Diese neuangeschafften Bücher werden also überdurchschnittlich oft ausgeliehen.

Ein weiterer Punkt ist die Steigerung der Umsatzzahlen in der Lehrbuchsammlung insgesamt: 99.535 Einheiten wurden im Jahr 2007 umgesetzt. 2008 wurden bis zum 20. Juni 55.853 Einheiten umgesetzt. Eine Hochrechnung für das ganze Jahr zeigt, dass voraussichtlich 118.525 Bücher der Lehrbuchsammlung 2008 ausgeliehen werden. (vgl. Blödorn-Meyer 2008b, S.1). Das würde eine Steigerung der Ausleihen um 19,1 % bedeuten.

Somit kann eine steigende Nachfrage für die Medien der Lehrbuchsammlung insgesamt festgestellt werden.

Es lässt sich zusammenfassend sagen, dass die aus Studiengebühren finanzierten neuen Medien in der Lehrbuchsammlung von den Bibliothekskunden gut angenommen und nachgefragt werden.

Die SUB sieht in diesem Erfolg das Resultat der Schwerpunktsammlung auf bekannte Fächergruppen und die Bestätigung für die gute Auswahl der Einzeltitel durch die Fachreferenten (vgl. Blödorn-Meyer 2008, S. 1).

4.1.2 Umsatzzahlen E-Medien

Umsatzzahlen, für die aus Studiengebühren finanzierten E-Medien, konnten für diese Arbeit leider nicht ermittelt werden.

4.1.3 Effizienz bei Verwendung der Mittel

Eine Effizienzmessung ist bei der Untersuchung deshalb wichtig, weil eine ineffiziente Verwendung der Mittel zu einer geringeren Verbesserung der Angebote, somit zu weniger Nutzen für die Studierenden und folglich zu weniger Kundenzufriedenheit führen würde.

Die Messung der Effizienz bei der Verwendung der Studiengebühren kann in dieser Arbeit allerdings nur relativ und somit ungenau erfolgen. Es sollen dazu Angaben aus dem "Bix Bibliotheksindex" ausgewertet werden.

Die SUB belegt im Jahr 2007 den Platz 11 im Ranking nach Effizienz (33 Ränge insgesamt), erreicht also eine gute Bewertung (vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2008).

Somit erhalten wir einen Anhaltspunkt, dass die SUB die Mittel aus Studiengebühren wahrscheinlich effizient verwendet.

4.2 Messung der Kundenzufriedenheit durch Umfrage

4.2.1 Konzept der Befragung

Aufgrund der Tatsache, dass die Maßnahmen zur Verbesserung der Bibliotheksleistungen bereits vor Beginn dieser Untersuchung abgeschlossen waren, konnte für diese Befragung nur eine ex- post- Messung der Zufriedenheit durchgeführt werden.

Dem Autor standen, aus Gründen der praktischen Durchführbarkeit der Befragung, nur zwei Möglichkeiten der Befragung zur Auswahl: die schriftliche Befragung und die persönliche Befragung.

Obwohl sich schriftliche Befragungen mit relativ wenig Aufwand durchführen lassen, bringen sie doch erhebliche mögliche Probleme durch eine meist geringe niedrige Rücklaufquote, nicht zu klärende Missverständnisse, die bei einer Fehlinterpretation der Frage entstehen können, und fehlende Interaktionsmöglichkeiten z. B. für Erklärungen mit sich (vgl. Homburg 2001, S. 100).

Persönliche Befragungen hingegen sind vor allem bei hoher Komplexität der Befragung geeignet, haben aber den Nachteil der möglichen Beeinflussung des Befragten durch den Interviewer. Die Antwortrate ist hier hoch und die Interaktionsmöglichkeiten sind sehr groß (vgl. Homburg 2001, S. 101).

Da bei der Untersuchung auf Grund der Länge der Fragen eine geringe Rücklaufquote, sowie wegen der Komplexität des Themas eine Notwendigkeit der Hilfestellung zu erwarten war, wurde für diese Untersuchung die persönliche Befragung mit Hilfe eines standartisierten Fragebogens gewählt. Diese soll die Vorteile der beiden Befragungsarten vereinen.

Für die Erfolgskontrolle der Maßnahmen zur Verbesserung der Lehre sollen in dieser Umfrage zwei Ansätze zur Anwendung kommen:

Als erstes sollte eine Messung der allgemeinen Kundenzufriedenheit mit den zugehörigen Einschätzungen der Wichtigkeit der einzelnen Maßnahmen durchgeführt werden. Daraus kann abgeleitet werden, ob die Maßnahmen für wichtige verbesserungswürdige Leistungsmerkmale eingesetzt wurden.

Denn Kunden sind in der Lage, einzelne Teilleistungen eines konsumierten Produktes (also der Bibliotheksleistung) differenziert wahrzunehmen. Sie sind fähig, Teilzufriedenheiten zu empfinden, die zu einer umfassenden Gesamtzufriedenheit mit der Einrichtung aggregiert werden können. Die Gesamtzufriedenheit resultiert also aus einzelnen Teilzufriedenheiten (vgl. Scharnbacher 2001, S. 21).

Da aber für den Kunden nicht alle Leistungen den gleichen Wert haben, muss der Kunde hierzu befragt werden und die Wichtigkeit des Merkmals mit der Zufriedenheit des Merkmals multipliziert werden. Somit ergibt sich die Gesamtzufriedenheit der Leistung in der Summe der mit der Wichtigkeit des Merkmals multiplizierten Einzelzufriedenheiten. (vgl. Scharnbacher 2001, S. 25).

Hieraus kann abgeleitet werden, dass, wenn z. B. ein Leistungsmerkmal, was für die Mehrheit der Kunden als wichtig erachtet wird, eher negativ bewertet wird, dies eine immense Bedeutung für die allgemeine Kundenzufriedenheit der Befragten hat, in diesem Fall einen starken negativen Einfluss.

In dieser Arbeit wird die Hypothese aufgestellt, dass die Studierenden mit der Verwendung der Studiengebühren unzufrieden sind, wenn diese für Maßnahmen eingesetzt werden, die die Kundenzufriedenheit in diesem beschriebenen Zusammenhang nicht wesentlich verbessern können.

Deshalb wurden die allgemeine Kundenzufriedenheit mit der SUB und die Wichtigkeit der einzelnen Leistungsmerkmale abgefragt.

Der zweite Ansatz in dieser Umfrage ist die direkte Befragung nach festgestellten Verbesserungen bzw. Verschlechterungen und ob die Verwendung der Studiengebühren von den Nutzern als sinnvoll eingeschätzt werden.

Hierzu wurde in den Fragen 4 und 5 direkt gefragt, ob den Kunden Verbesserungen oder Verschlechterungen aufgefallen sind. In der zweiten offenen Teilfrage soll herausgefunden werden, welche Leistungen der Bibliothek der Kunde hier nennen kann oder will.

Mit der Frage 6 soll abgefragt werden, wie der Kunde die Entwicklung der Bibliotheksleistungen insgesamt einschätzt.

Zu beachten ist hier, dass die Antworten natürlich keine Aussagen darüber zulassen, wie sich die Leistungen der Bibliothek tatsächlich verändert haben. Es wird lediglich die Wahrnehmung der Nutzer untersucht.

(Es kann von dem Kunden nicht verlangt werden, dass er sich für alle Entwicklungen in der SUB interessiert, genauso wie es illusorisch ist anzunehmen, dass jeder Bibliothekskunde über die Vorgänge in der SUB informiert ist.)

Darum lässt dieser Teil der Untersuchung nur Schlüsse darauf zu, wie der Kenntnisstand und die Bewertung der Nutzer sich darstellen, wobei durch die Form der Frage hier leider keine Differenzierung zwischen Kenntnisstand und Bewertung der Leistung möglich ist.

Daher werden nur wahrgenommene Veränderungen, die als Verbesserungen oder Verschlechterung bewertet werden, erfasst.

Um hier eine Grundlage für die Interpretation zum Zusammenhang zwischen Kenntnisstand und Bewertung der Maßnahmen herzustellen, sowie um den Effekt der Öffentlichkeitsarbeit der SUB zum Thema Studiengebühren zu messen, wurde die Frage, ob der Befragte sich ausreichend informiert fühlt, in den Fragebogen mit aufgenommen.

Vor der eigentlichen Datenerhebung wurde ein Pretest mit rund 30 Befragten zu einer Vorversion des Fragebogens durchgeführt. Dadurch wurde festgestellt, dass einige Befragte Verständnisprobleme mit einigen Frageformulierungen zeigten, worauf diese Fragen umformuliert wurden.

Auch zeigte sich, dass die Bereitschaft der Interviewten den Fragebogen bis zum Ende zu beantworten sehr gut war. Durch diesen Umstand und durch eine konzeptionelle Weiterentwicklung der Befragung wurden nach dem Pretest außerdem weitere, oben beschriebene Fragen und Antwortmöglichkeiten zum Fragebogen hinzugefügt.

4.2.2 Datenerhebung

Die Umfrage wurde vor dem Haupteingang der SUB im Juli 2008 durchgeführt. Insgesamt wurden 152 Probanden befragt. Es wurde darauf geachtet, dass kein Proband mehrmalig befragt werde. Die Befragungen wurden zwischen 10.00 und 18.00 Uhr durchgeführt.

Bei der Auswahl der Probanden hat der Fragende vor allem Bibliothekskunden angesprochen, die subjektiv wie Studenten wirkten, da diese die hauptsächliche Zielgruppe der verbesserten Bibliotheksleistungen zur Verbesserung der Studienbedingungen darstellen.

Nutzer, die länger als 2 Jahre die Bibliothek nutzen, wurden dabei bevorzugt befragt, da angenommen wurde, dass diese am ehesten die Veränderungen der Bibliothek seit Einführung der Studiengebühren einschätzen können.

Zu den persönlichen Angaben wurden deshalb zwei Fragen gestellt: Ob der Befragte Student an einer Hamburger Hochschule sei und wie lange er schon Angebote der SUB nutze.

90% der Befragten gaben an, Studierende an einer Hamburger Hochschule zu sein. Von den 152 Befragten nutzen 88 Probanden (57,9%) die SUB länger als 2 Jahre. 36 Personen (23,7%) gaben an, die Bibliothek seit 1 bis 2 Jahren zu nutzen. Seit weniger als 1 Jahr zum Zeitpunkt der Befragung waren 28% der Befragten Kunde der Bibliothek.

4.2.2.1 Interaktion zwischen Interviewer und Befragten

Da die Universität Hamburg ein sehr vielfältiges und breites Bibliotheksnetz aufweist, wurde der Befragte vor Beantwortung der ersten Frage noch einmal explizit darauf hingewiesen, dass sich die Befragung nur auf die Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky Hamburg und ihre Leistungen bezieht.

Somit sollten eine Verwirrung des Befragten und eine Bewertung der falschen Leistungen, wie z. B. von anderen Hamburger Hochschulbibliotheken, ausgeschlossen werden.

Bei der Befragung tauchte mehrmals die Frage auf, was mit "Handapparaten" gemeint sein solle. Die Handapparate oder auch Semesterapparate genannt, machen einen relativ kleinen Teil des Bestandes der SUB und können somit eventuell von den meisten Kunden kaum wahrgenommen werden.

Es wurde eine kurze Erklärung gegeben, was unter dem Begriff zu verstehen ist.

Des Weiteren wurde einige Male gefragt, welche Angebote der Bibliothek zu "Online-Angebote" gezählt werden. Es wurde hier die Antwort gegeben, dass hier alle digitalen Angebote der Bibliothek im Internet gemeint seien und speziell die Angebote Datenbanken, E-Books, Fernleihe, Campus-Katalog sowie die Homepage der Bibliothek genannt, da hier angenommen wurde, dass diese für den allgemeinen Studenten am wichtigsten seien.

Auf die Frage 4 nach den Verbesserungen der Bibliotheksleistungen antworteten einige Befragten mit uneindeutigen Aussagen wie: "Es wurden mehr Bücher gekauft.", "Ich habe Aufkleber auf den Büchern bemerkt." oder "Es gibt jetzt neue Schließfächer."

Diese Angaben lassen aber nicht direkt darauf schließen, dass der Kunde hier eine Verbesserung festgestellt hat. Bei diesen uneindeutigen Aussagen wurde der Proband befragt, ob er diese Veränderungen selber als Verbesserungen bewertet und hier das entsprechende Leistungsmerkmal in der Antwort notiert werden sollte. Einige Befragten verneinten diese Fragen aus unterschiedlichen Gründen, somit wurde hier eine Veränderung festgestellt, die allerdings nicht als Verbesserung der Leistungen in der Statistik auftaucht.

Inhaltliche Fragen zur Verwendung der Studiengebühren, wie zum Beispiel "Wofür wurden die Studiengebühren in der SUB verwendet?" oder "Wurden die Schließfächer durch Studiengebühren bezahlt?", wurden erst nach Abschluss der Befragung beantwortet, um die Umfrageergebnisse nicht zu verfälschen.

4.2.3 Auswertung der Daten

Die Daten wurden vom Autor selbst mit Hilfe des Statistik-Programms SPSS ausgewertet. Um dies zu ermöglichen, mussten für manche Fragen Kategorien für die Antworten gebildet werden.

4.2.3.1 Zusammenfassen der Antworten auf die freien Fragen

Die angegebenen Antworten auf die freien Fragen

(Nr. 4: Verbesserung seit Einführung der Gebühren in der SUB),

(Nr.5 : Verschlechterungen seit Einführung der Gebühren in der SUB) und

(Nr. 9: Verwendungswünsche) wurden zu Kategorien zusammengefasst.

Dabei bestand häufig die Gefahr der Überschneidung der Antwortmöglichkeiten, was vor allem bei der Gewichtung der Nennungen der Antworten wichtig ist.

Daher sollen hier kurz besonders schwierige Entscheidungen bei der Kategorienbildung der Antworten erläutert werden, um diese zu verifizieren, aber auch um herauszustellen, was unter den Antwortkategorien zusammengefasst wurde.

Die Antworten auf die Frage 4 nach den Verbesserungen der Bibliotheksleistungen seit Einführung der Studiengebühren wurden wie folgt zusammengefasst:

Die Angaben "Lehrbuchbestand", "Buchbestand" und "es wurden neue Bücher angeschafft" wurden in der Kategorie "Buchbestand verbessert" zusammengefasst, da hier primär ist, dass der Student eine Verbesserung des Bestandes bemerkt hat oder darüber informiert wurde. Da angenommen wird, dass vielen Studenten nicht klar ist, welche Bücher zu welchem Teil des Bibliotheksbestands gehören, ist eine genauere Untersuchung und eine genaue Kategorienbildung hier nicht möglich.

Bei der Frage 5 nach den Verschlechterungen der Leistungen der SUB waren die Antworten so eindeutig und unterschiedlich, dass keine Zusammenfassung in Kategorien notwendig war.

Bei der Frage 9 mussten, auf Grund der vielen unterschiedlichen Antworten, viele Angaben kategorisiert werden:

Ein häufig angegebener Verwendungswunsch war die Anschaffung von neuer Literatur. Diese wurde jedoch nicht nur jeweils unterschiedlich artikuliert, sondern lässt sich auch in verschiedene Sachverhalte untergliedern.

Neben der direkt artikulierten allgemeinen Forderung nach "mehr Fachliteratur" können auch aus den Forderungen "Aktualität der Fachliteratur" und "Verfügbarkeit der Fachliteratur" zu verbessern, der Auftrag, neue Medien anzuschaffen, abgeleitet werden, da sich auch diese beiden Leistungsmerkmale des Bestandes letztendlich nur über diese Maßnahme realisieren lassen.

Trotzdem spiegeln die 3 Kategorien grob unterschiedliche Benutzerwünsche wieder, die unterschiedliche Ursachen haben können und deren Differenzierung für eine Entscheidungsfindung zur Verwendung der Gebühren notwendig ist.

Die Antwort "Fachliteratur anschaffen" ohne weitere Erklärung seitens des Befragten wie auch "Standardwerke anschaffen" wurde der Kategorie "Fachliteratur anschaffen" zugeordnet.

Auch die Antwort "aktuelle Fachliteratur" anschaffen, wurde nur der Kategorie "Fachliteratur anschaffen" zugeordnet, nicht der Kategorie "Aktualität der Fachliteratur", da der Nutzer nicht explizit erwähnt hat, dass er mit diesem Leistungsmerkmal unzufrieden ist.

Antworten die jedoch explizit erwähnten, dass die "Aktualität der Fachliteratur" verbessert werden sollte, d. h. diesen Begriff als Verbesserungsvorschlag angaben, wurden der Kategorie "Aktualität der Fachliteratur verbessern" zugeordnet.

Die Angaben "Mehrfachexemplare" "Verfügbarkeit der Fachliteratur" und "Leihfristen konsequenter durchsetzen" wurden in der Kategorie "Mehrfachexemplare / Verfügbarkeit" zusammengefasst.

Die Kategorie "Räumlichkeiten und Sonderräume" enthält die allgemeine Angabe "Räumlichkeiten" zu verbessern, ohne dass der Befragte näher darauf eingegangen ist, was hier genau verbessert werden muss.

Auch wurde die Angabe "Räumliche Ausstattung" zu der Kategorie "Räumlichkeiten und Sonderräume" hinzugezählt. Zu den Wünschen zur Atmosphäre oder der Dekoration der Räume wurde jedoch eine eigene Kategorie gebildet.

Die Antwort "Ausstattung" wurde der Kategorie "Einrichtung und Mobiliar" zugeordnet. Auch wurden in diese Kategorie die Antworten "Neue Stühle", "Ausstattung der Einrichtung" und der Wunsch nach "ergonomische[n] Sitzkissen" eingetragen, da hier davon ausgegangen wurde, dass der Nutzer mit der Qualität des Mobiliars bzw. der Einrichtung unzufrieden ist.

Allerdings wurde die einmalig genannte Antwort "Mehr Stühle" wie auch die zweimalig gegebene Antwort "Mehr Sitzplätze" zu der Kategorie "Arbeits- und Lernplätze verbessern" hinzugezählt, da hier angenommen wird, dass es diesem Nutzer nicht um die Qualität der Einrichtung ging, sondern dieser die Möglichkeiten, einen geeigneten Arbeitsplatz in der SUB zu finden, als verbesserungswürdig bewertet.

Die Kategorien "Lese- / Lern- / Arbeitsplätze" und "PC- und Internetarbeitsplätze" haben gemeinsam, dass bei allen zugeordneten Antworten ein klarer Wunsch nach einer Verbesserung bzw. Ausbau der Arbeitsplätze in der Formulierung erkennbar war. Zu der Kategorie "Lese- / Lern- / Arbeitsplätze" wurde auch zweimalig der Vorschlag, diese besser mit Steckdosen und Lampen auszustatten, hinzugezählt.

Alle Antworten, in denen der Befragte eine Verbesserung der Möglichkeiten PCs und das Internet zu Nutzen als Wunsch angibt, wurden jedoch zur Kategorie "PC- / Internetarbeitsplätze" gezählt. Diese Kategorie schließt allerdings nur den äußeren Zugang zu den Geräten ein.

Die eigentlichen Inhalte und die Form der digitalen Angebote, die die SUB Online anbietet, bzw. den Zugang zu diesen Onlinemedien durch Lizenzen, sind in der Kategorie Online-Angebote zusammengefasst. Hierzu zählen Antworten wie "Mehr Lizenzen für elektronische Medien kaufen" oder "Webseite übersichtlicher gestalten".

Neben der einfachen Angabe des Begriffs "Öffnungszeiten" wurde auch die mehrfach aufgetretene Antwort "mehr Personal einstellen, um die Öffnungszeiten zu verlängern" der Kategorie "Öffnungszeiten" hinzugezählt, ohne dass eine neue Kategorie "Personal einstellen" gebildet wurde, da bei dieser Frage nur die gewünschte Verbesserung der Leistung primär ist, nicht die Mittel, um diese zu realisieren.

4.2.3.2 Statistische Auswertung der Daten

Um die Antwortmöglichkeiten auszuwerten, wurden diese kodiert, beispielsweise bei der Frage nach der Wichtigkeit der einzelnen Leistungen mit Codes von 1 (“sehr wichtig”), bis 4 (“gar nicht wichtig”). Die Messung findet bei diesen Fragen in einer Ordinalskala statt, da die Werte sich zwar in eine natürliche Reihenfolge ordnen lassen, jedoch keine Abstände zwischen den Werten messbar sind.

Für eine Interpretation der Daten in einer Ordinalskala ist prinzipiell die Bewertung des Mittelwertes nicht zulässig (vgl. Schubert 2008). Somit kann zur Interpretation der meisten Daten, beispielsweise der Angaben zur Zufriedenheit und der Wichtigkeit der Bibliotheksleistungen, nur der Median und der Modalwert ausgewertet werden.

Die Antworten auf die offenen Fragen haben Daten in der Nominalskala zur Folge, da hier zu allen in der Befragung vorgekommen Antwortmöglichkeiten nur festgestellt wurde, ob sie vom Befragten genannt wurden. Somit können hier nur die einfachen Häufigkeiten ausgewertet werden (vgl. Schubert 2008).

4.2.4 Ergebnisse der Umfrage

Im Folgenden sollen die Ergebnisse der Umfrage präsentiert werden.

Alle Prozentangaben sind, wenn nicht weiter erklärt, in Bezug auf den Gesamtanteil aller gültigen Antworten bezogen, d. h. ungültige Antworten (“weiß nicht” oder keine Angabe sind bereits als fehlende Angaben aussortiert).

4.2.4.1 Allgemeine Kundenzufriedenheit mit Bibliotheksangeboten

In der 1. Frage des Fragebogens wurde nach der Kundenzufriedenheit mit einzelnen Leistungen der SUB gefragt.

Bei allen Leistungen außer “Räumlichkeiten und Ausstattung” ist der Modus “eher gut”. Die Räumlichkeiten und Ausstattung wurden von den Befragten im Modus “teils /teils” bewertet.

Auch der Median bei allen Leistungen mit Ausnahme der “Räumlichkeiten und Ausstattung” ist “eher gut”. Hier werden die Räumlichkeiten und Ausstattung nur mit “teils / teils” bewertet. Auch die relativen Häufigkeiten zeigen hier keine guten Werte: Fast 30 % der Befragten, also mehr als ein Viertel der Bibliotheksbenutzer, sind “eher unzufrieden” oder “sehr unzufrieden” mit diesem Leistungsmerkmal.

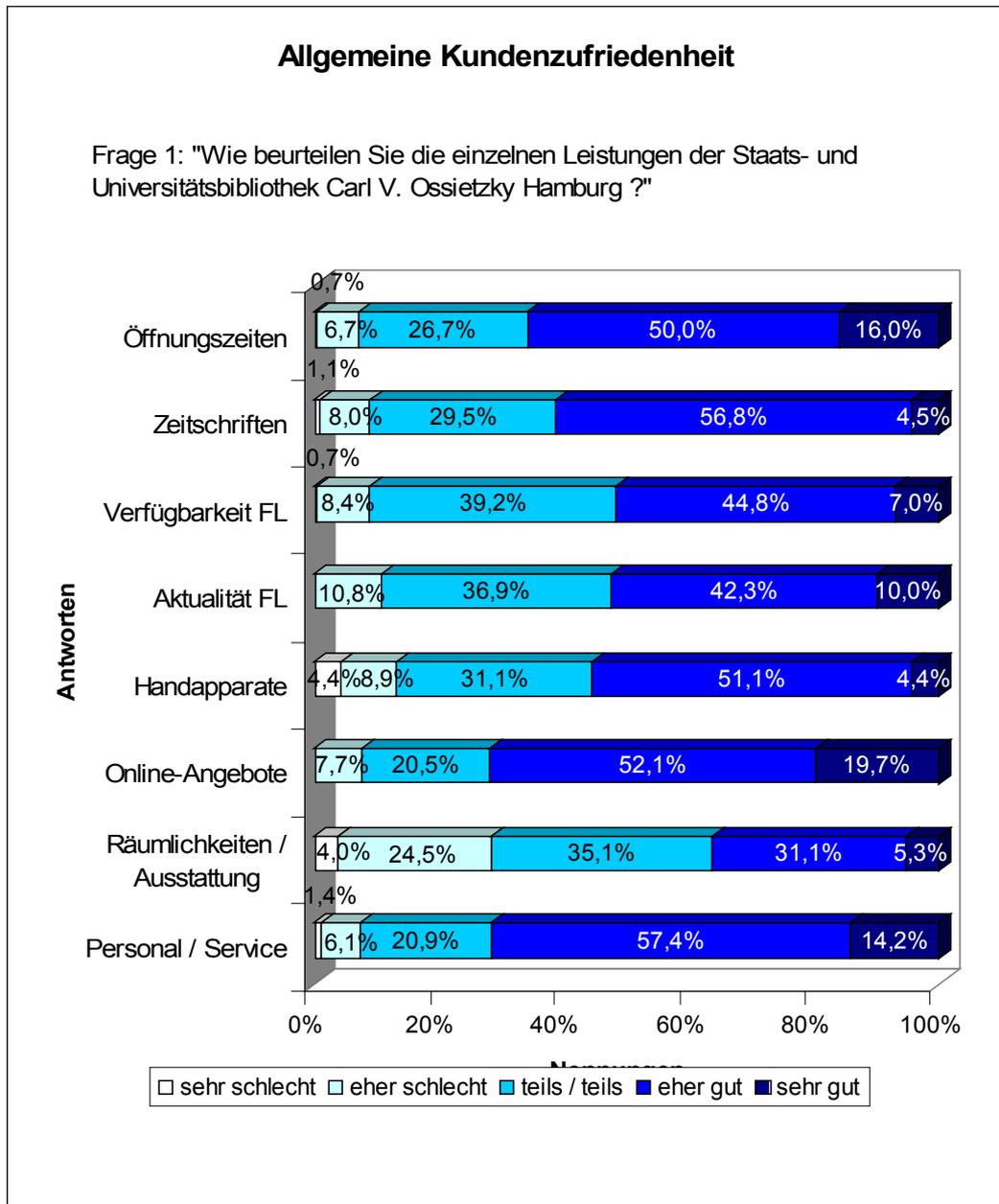


Abbildung 2 : Allgemeine Kundenzufriedenheit in der SUB

Die Aussagekraft der Antworten zu den Handapparaten muss allerdings angezweifelt werden. Nur 45 der 152 Befragten gaben eine gültige Antwort bei dieser Frage. 70,4% und damit weit über die Hälfte der Befragten ließen "Weiß nicht" ankreuzen.

Insgesamt wurden die Leistungen mit Ausnahme der Räumlichkeiten und der Ausstattung der Bibliothek recht gut bewertet. Die Angaben zu den Handapparaten sind nur mit Vorbehalt als verwertbar zu betrachten.

Wie oben beschrieben, ist aber nicht nur die reine Beurteilung der Leistung, sondern auch die Einschätzung der Wichtigkeit, die in der zweiten Frage gemessen wurde, für die Messung der allgemeinen Kundenzufriedenheit wichtig.

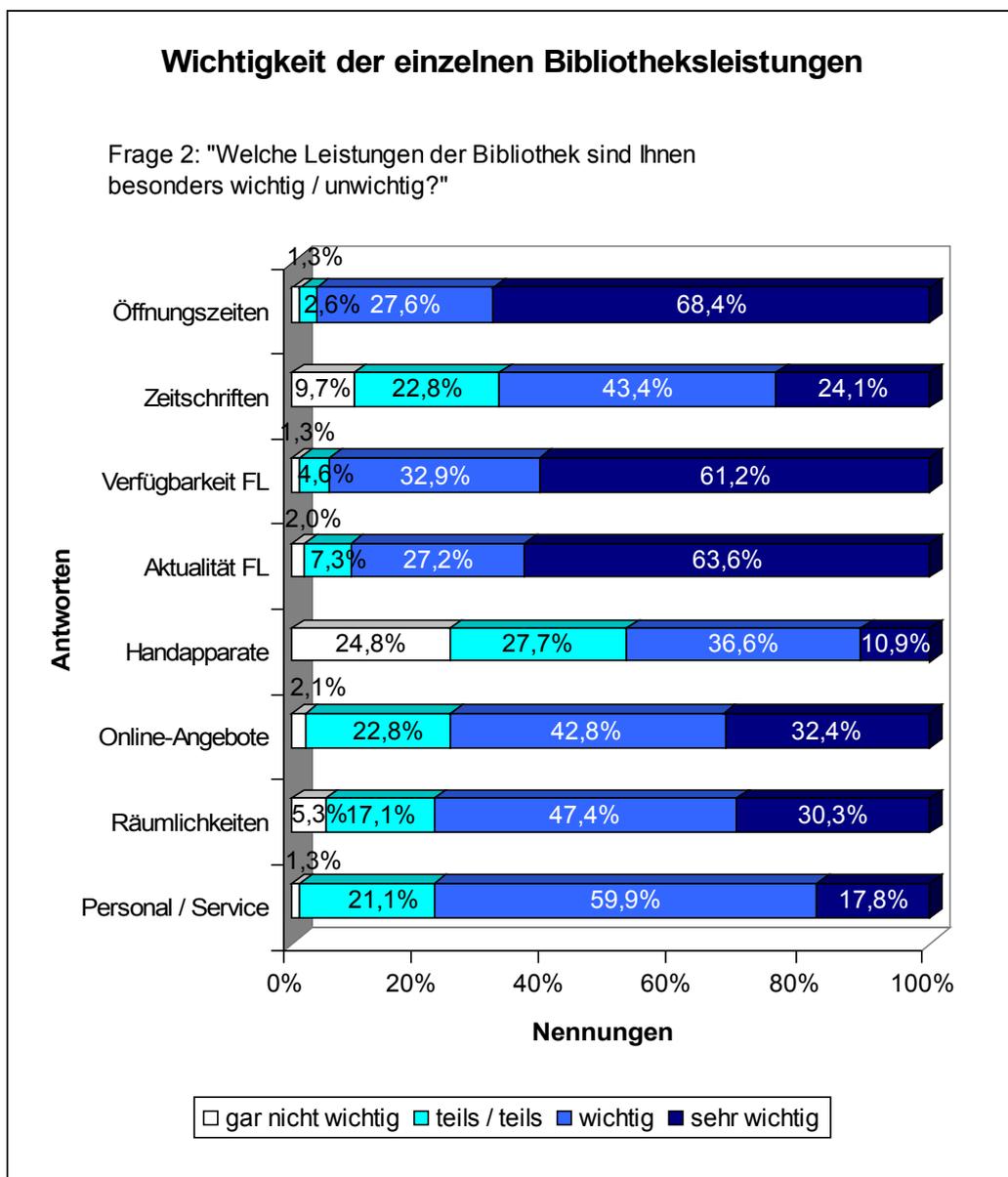


Abbildung 3 : Wichtigkeit der einzelnen Bibliotheksleistungen in der SUB

Die Öffnungszeiten, die Verfügbarkeit und die Aktualität der Fachliteratur sind für den Querschnitt der Kunden die wichtigsten Leistungsmerkmale der Bibliothek. Diese weisen als einzige den Median und Modus “sehr wichtig” als Antworten in der Befragung auf.

Alle anderen Leistungsmerkmale werden hier mit dem Median und Modus “wichtig” beurteilt, mit Ausnahme der Handapparate deren häufigste Beurteilung des Kunden (Modus) zwar “wichtig” ist, jedoch nur auf den Median “teils/teils” kommt und somit den Kunden am unwichtigsten ist.

Auch bei der Frage zu den Handapparate ist ein deutlicher Anteil von 51 fehlenden Antworten auffällig, folglich ist auch hier eine Auswertung der Antworten nur bedingt möglich.

Es muss also festgestellt werden, dass mit den Verbesserungen durch Studiengebühren, die unter die Kategorien Verbesserung der “Verfügbarkeit der Literatur” sowie auch “Aktualität der Fachliteratur” eingeordnet werden, in ein Leistungsmerkmal, das den Kunden offenbar “sehr wichtig” ist und als “gut” bewertet wird, investiert wurde.

Auch eine Verlängerung der Öffnungszeiten ergibt sich aus diesem Ergebnis als mögliche Verwendungsmöglichkeit, da auch dieses Merkmal von den Kunden als “sehr wichtig”, jedoch nicht als “sehr gut”, sondern als “eher gut”, also als noch verbesserungsfähig, bewertet wurde.

Eine Quelle möglicher Kundenunzufriedenheit ist das Merkmal “Räumlichkeiten und Ausstattung”. Um diese zu verbessern, sollte überlegt werden, ob hier nicht Investitionen sinnvoll und notwendig ist.

4.2.4.2 Verbesserungen und Verschlechterungen der Bibliotheksleistungen

Wichtig ist es aber auch festzustellen, ob der Kunde Verbesserungen der Bibliotheksleistungen festgestellt hat, was in der Frage 4 gemessen werden sollte.

Im ersten Teil der Frage, ob Verbesserungen festgestellt wurden, gaben 78,1% der Befragten eine gültige Antwort.

Die häufigste gegebene Beurteilung war hier "nein". Auch der Median der Daten ist hier mit "eher nein" negativ. Nur etwa jeder vierte Bibliothekskunde hat die Meinung, dass sich Leistungen der Bibliothek seit Einführung der Studiengebühren verbessert haben (Antworten "ja" oder "eher ja").

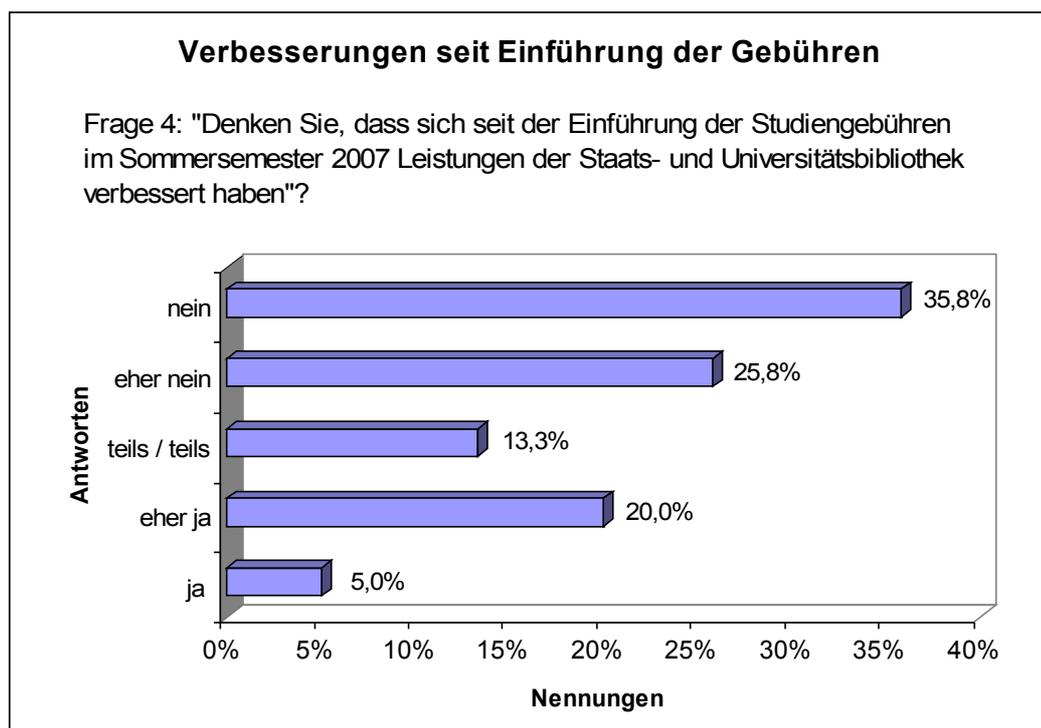


Abbildung 4 : Verbesserungen der Bibliotheksleistungen

Sicherlich können vor allem Nutzer, die schon seit dem Zeitpunkt der Einführung der Studiengebühren die Bibliothek nutzen, die entsprechenden Verbesserungen am besten einschätzen, da diese die Bibliotheksleistung heute mit der Leistung vor Einführung der Maßnahmen vergleichen können.

Bibliotheksnutzer, die die SUB mindestens seit einem Jahr nutzen, bewerten die Verbesserungen hier etwas positiver, allerdings nicht wesentlich anders als alle Befragten insgesamt:

(“ja“ 4,8% ; “eher ja” 21,9%; “teils/teils” 14,3% ; “eher nein” 22,9% ; “nein” 36,2% ; 105 gültige Antworten, also 69,1%).

Auch wenn eine Verbesserung der Leistungen festgestellt wird, muss diese nicht zwangsläufig auf aus Studiengebühren finanzierten Maßnahmen zurückzuführen sein.

Dies wird bei Auswertung der zweiten offenen Teilfrage aus Frage 4 deutlicher:

Insgesamt gaben hier 61 Befragte (40,1%) eine gültige Antwort.

Die Verbesserung des Buchbestandes bzw. der Lehrbuchsammlung ist die am häufigsten wahrgenommene Verbesserung des Angebots, allerdings folgen auf den weiteren Plätzen weitere Leistungen, die nicht aus Studiengebühren finanziert wurden.

Eine Verbesserung des Online-Angebotes, wie im 2. Teil beschrieben, ist keinem der Befragten aufgefallen. Dies ist deshalb von Bedeutung, da hier ungefähr genausoviele Geldmittel verwendet wurden, wie bei der Verbesserung der Lehrbuchsammlung.

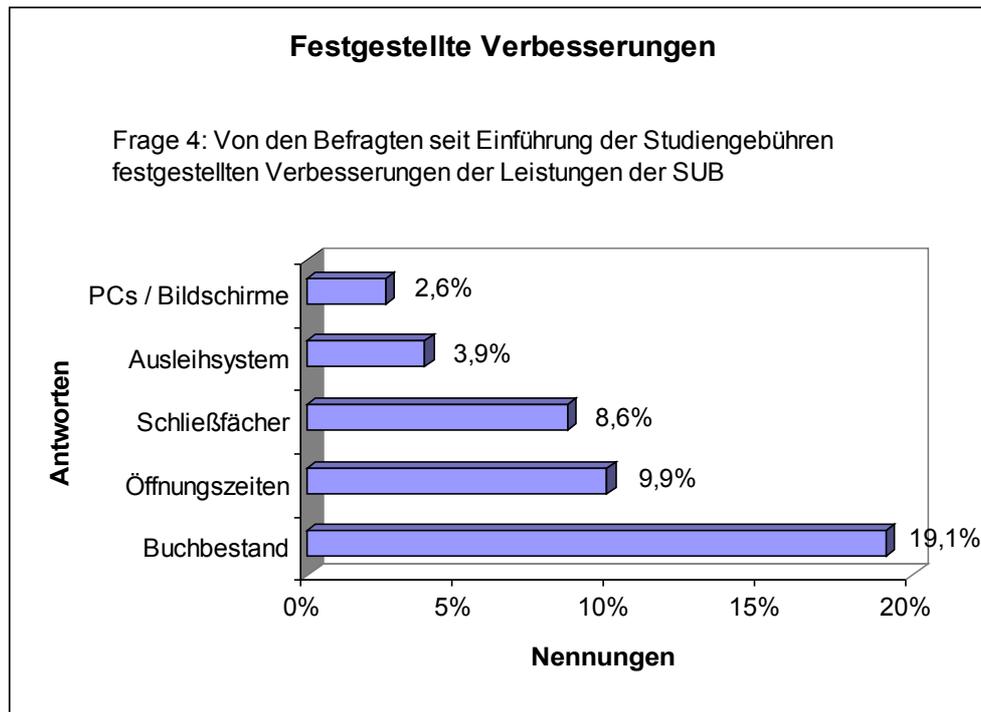


Abbildung 5: festgestellte Verbesserungen

Wesentlich weniger Kunden haben Verschlechterungen der Bibliotheksleistungen bemerkt. Rund 95% der Kunden glauben (eher) nicht, dass sich Leistungen der Bibliothek verschlechtert haben. Nur etwa 3,5% beantworteten die Frage mit “ja” oder “eher ja”.

Insgesamt wurden hier in rund 76% der Fälle gültige Antworten gegeben.

Auch die Antworten, die nur von Bibliothekskunden, die seit mindestens einem Jahr die Bibliothek nutzen, weichen hier nicht deutlich von den Ergebnissen aller Befragten ab:

(“nein” 83%; “eher nein” 10%; “teils/teils” 3%; “eher ja “ 1%; “ja” 3%, insgesamt 100 gültige Antworten, also 65,8%).

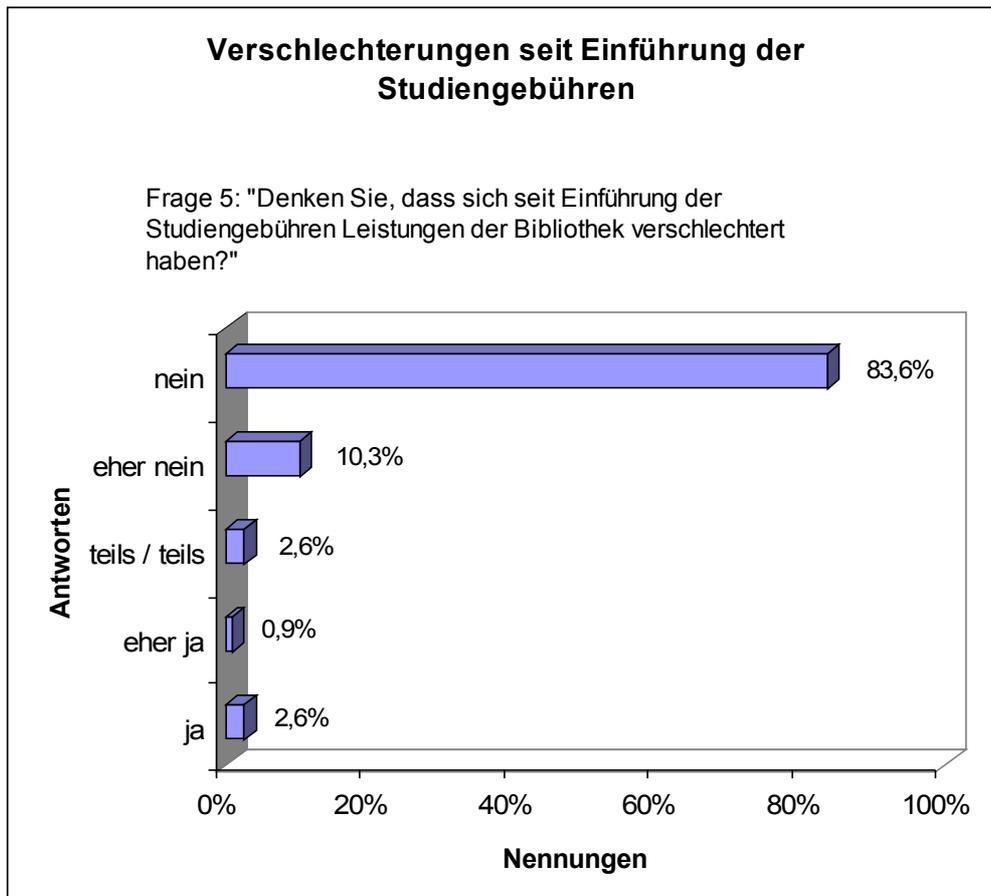


Abbildung 6 : Verschlechterungen der Bibliotheksleistungen

Bei den geringen, festgestellten Verschlechterungen wurden vor allem die Veränderung des Ausleihsystems, die neuen Schließfächer und zugenommenen Kontrollen bzw. der Ausbau des Sicherheitspersonals bemängelt.

Ingesamt hat hier etwa jeder 10. Bibliotheksnutzer (15 gültige Antworten) eine Verschlechterung benannt.

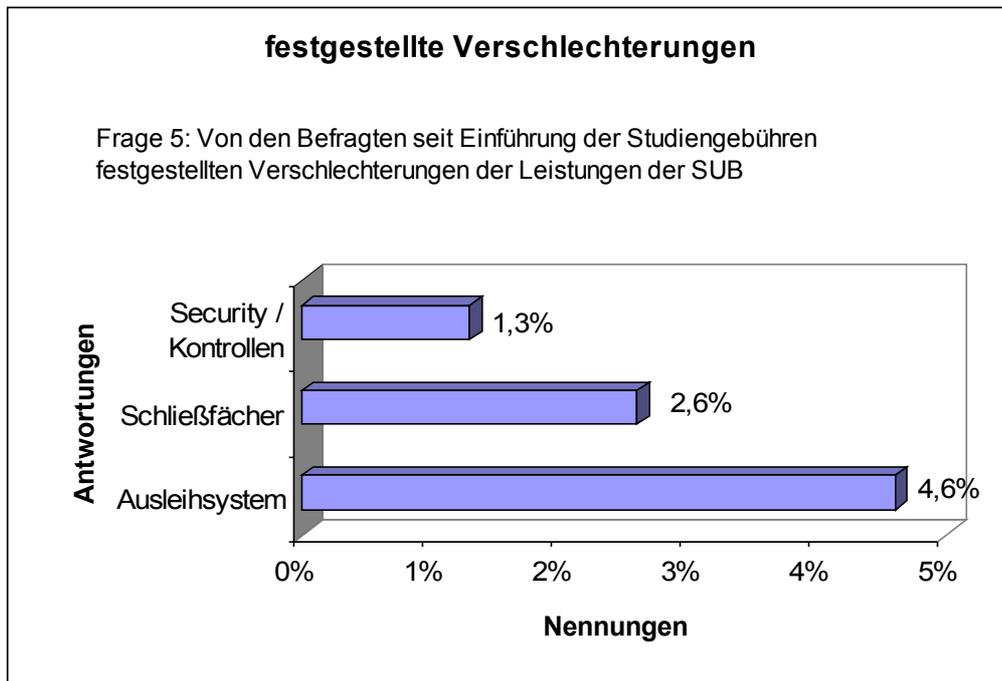


Abbildung 7 : festgestellte Verschlechterungen

Bei einer Bewertung der Veränderungen in der Bibliothek insgesamt entsteht folgendes Bild:

Rund ein Viertel aller Befragten glauben, dass sich Leistungen der Bibliothek insgesamt "eher verbessert" haben. Rund 75% der Befragten sind der Meinung, dass das Niveau der Leistungen insgesamt "gleich geblieben" ist. Rund 1% der Nutzer haben insgesamt eine Verschlechterung bemerkt.

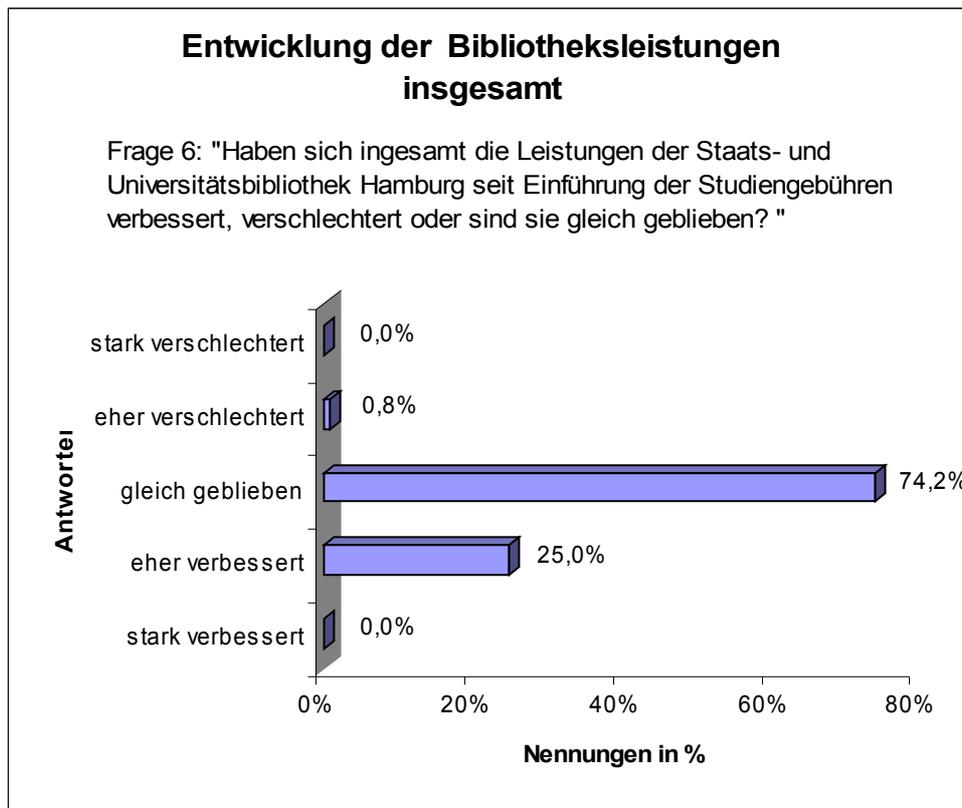


Abbildung 8 : Entwicklung der Bibliotheksleistungen insgesamt

Bei einer Auswertung, bei der nur Angaben von Nutzern, die mindestens 1-2 Jahre oder länger die Bibliothek nutzen, gezählt werden, unterscheiden sich die Nennungen nicht wesentlich:

(“eher verschlechtert” 0,9%; “gleich geblieben” 75% und “eher verbessert” 24,1%; 108 gültige Antworten, also 71%) von den Antworten aller Befragten.

Um eine Grundlage für eine Aussage über den Wirkungsgrad der Verbesserungen zu haben, wurden diejenigen Befragten, die eine Verbesserung der Bibliotheksleistungen festgestellt haben, dazu befragt, inwieweit sie von dieser profitieren.

Dabei kam heraus, dass rund 87% der Befragten, die eine allgemeine Verbesserung festgestellt hatten, hier “ein wenig” davon profitieren. 6,7% profitieren jeweils “stark” oder “gar nicht”.

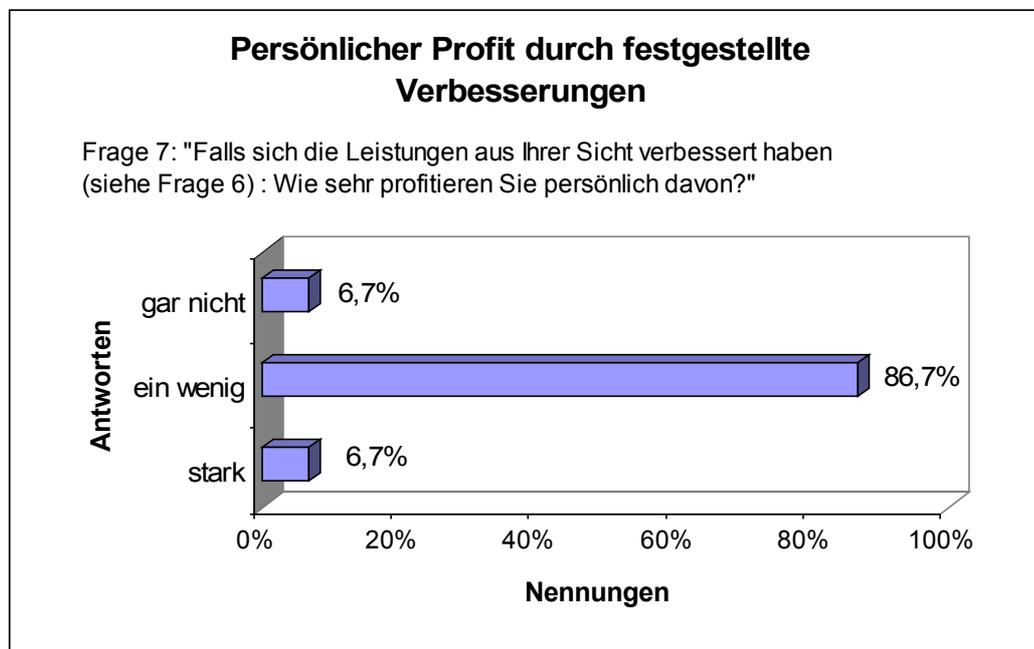


Abbildung 9 : persönlicher Profit durch festgestellte Verbesserungen

Insgesamt profitieren also rund 22% aller Bibliotheksnutzer “ein wenig” und 1,7% aller Kunden “stark” von den Verbesserungen seit Einführung der Gebühren (86,7% bzw. 6,7% der 25% der Befragten, die Verbesserung festgestellt haben).

4.2.4.3 Empfinden der Transparenz bei der Verwendung der Mittel

Mit der Frage 3 wurde abgefragt, inwieweit sich die Studierenden über die Verwendung der Studiengebühren informiert fühlen. Mit 143 gültigen Antworten wurde diese Frage sehr häufig beantwortet.

Die Beantwortung der Frage 3 zeigt eindrucksvoll, dass sich die meisten Bibliotheksnutzer nicht ausreichend über die Verwendung der Studiengebühren informiert fühlen.

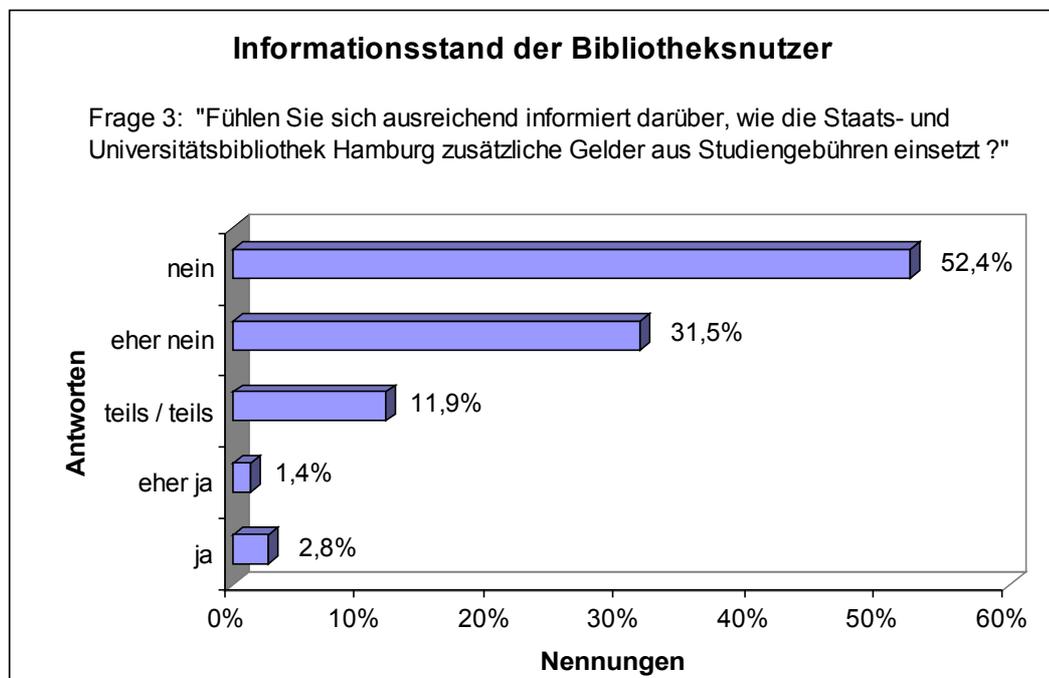


Abbildung 10 : Informationsstand der Bibliotheksnutzer

Weniger als 5% aller Befragten fühlen sich (eher) ausreichend informiert.

Mit 52,5% ist die meistgenannte Nennung hier "nein". Außerdem stimmten zusätzlich 31,5% der Befragten mit "eher nein".

Die Antworten von nur Studierenden weichen hier von den Antworten aller Befragten nicht wesentlich ab:

(“ja” 2,3% ; “eher ja” 1,5%; “teils/teils” 11,5%; “eher nein” 31,3%;
“nein” 53,4%; 131 gültige Antworten, also 86,2%)

Es offenbart sich hier also ein großes Defizit im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit über die Verwendung der Studiengebühren.

4.2.4.4 Empfinden zum Einsatzes der Studiengebühren

Ingesamt fällt das Fazit der Kunden, ob die Studiengebühren sinnvoll eingesetzt wurden, eher verhalten aus. Mit insgesamt 90 gültigen Stimmen (rund 59%) trauten sich offenbar nur wenig Befragte ein Urteil bei dieser Frage zu.

Diese sind dann im Modus und Median der Meinung, dass die Studiengebühren “teils / teils” sinnvoll eingesetzt wurden.

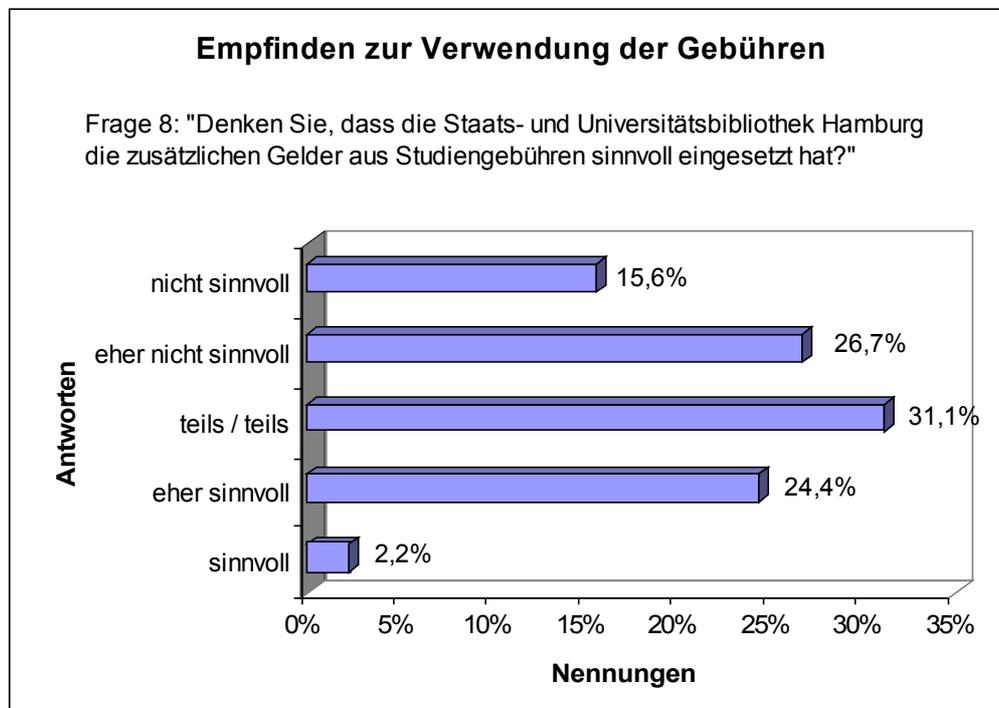


Abbildung 11 : Empfinden zur Verwendung der Gebühren

Auch eine Befragung von nur Studierenden zeigt hier kein wesentlich anderes Bild:

(“sinnvoll” 2,4% ; “eher sinnvoll” 23,5% ; “teils / teils” 30,6% ; “eher nicht sinnvoll” 27,1% ; “nicht sinnvoll” 16,5% ; 85 gültige Antworten, also 55,9%).

4.2.4.5 Verbesserungsvorschläge, Kundenwünsche

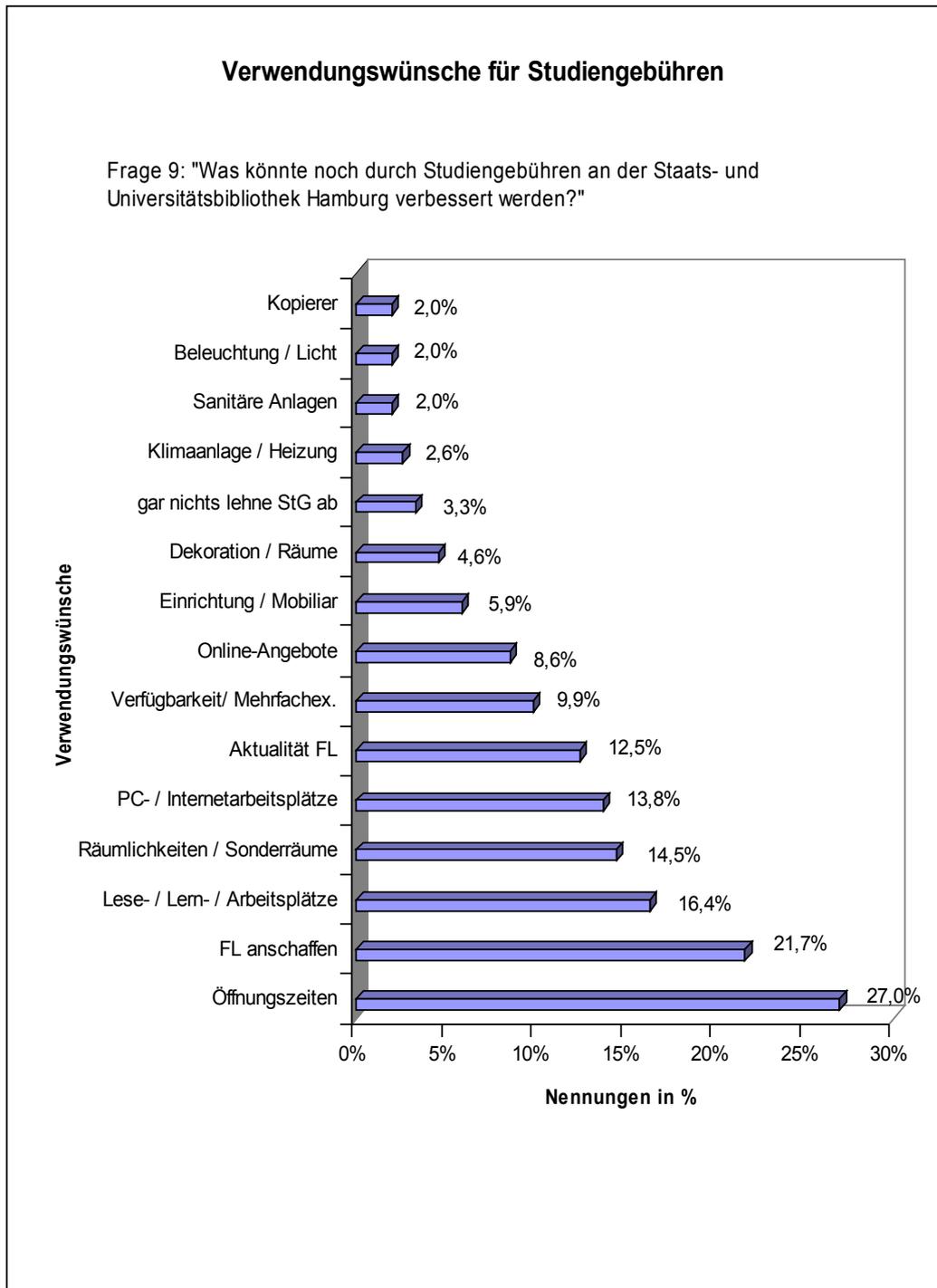


Abbildung 12 : Verwendungswünsche für Studiengebühren

Bei den Verwendungswünschen ist die häufigste direkt genannte Antwort die Verlängerung der Öffnungszeiten.

Es muss festgehalten, dass die Verbesserungsvorschläge "Verfügbarkeit / Mehrfachexemplare", "Aktualität der Fachliteratur" und "Fachliteratur anschaffen", alle bedingen, dass zur Umsetzung neue Fachliteratur gekauft werden muss.

Somit würde bei einer Zusammenfassung dieser drei Kategorien, eine Oberkategorie "Bestand der Bibliothek verbessern" die häufigste Nennung darstellen.

Auch wird eine Verbesserung bzw. ein Ausbau der Lern- / Lese- und Arbeitsplätze sowie der PC- / und Internetarbeitsplätze gewünscht. Dazu wird eine Verbesserung bzw. Erweiterung der Räumlichkeiten und Sonderräume nachgefragt.

Weitere häufige Vorschläge waren die Verbesserung der "Online Angebote", der "Einrichtung und [des] Mobiliar[s]" sowie der Dekoration und Atmosphäre der Räume. Eine Verbesserung der "Klimaanlage / Heizung", der sanitären Anlagen, der Beleuchtung und der Kopiermöglichkeiten werden ebenfalls von einigen Befragten gewünscht.

4.2.5 Reliabilität der Messungen

Es wurde versucht durch eine relativ hohe Anzahl von Befragungen eine hohe Reliabilität der Untersuchungen zu erreichen.

Diese ist allerdings möglicherweise durch Fehler in der Befragung eingeschränkt:

Zu abstrakte Begriffe wie z. B. "Online-Angebote" können hier Quelle von Abweichungen sein, da nicht klar ist, ob jeder Nutzer hier die gleichen Angebote assoziiert.

Außerdem wurden bei einigen Fragen zu einem hohen Anteil ungültige Antworten gegeben, was möglicherweise darauf schließen lässt, das sich viele Befragten mit der Frage überfordert fühlen.

Durch eine Verzerrung der Stichprobenauswahl können möglicherweise die Reliabilität der Umfrageergebnisse eingeschränkt sein, da vornehmlich Studierende Hamburger Hochschulen, die die Bibliothek länger als 2 Jahre nutzen, befragt wurden.

5 Wesentliche Faktoren für Zufriedenheit / Unzufriedenheit mit der SUB bei Verwendung der Mittel

5.1 Faktor Generelle Ablehnung der Studiengebühren

Laut der Umfrage “Gebührenkompass 2007” ist Hamburg eine Hochburg für Studiengebührengegner. An der HafenCity Universität und der Universität Hamburg sind mehr als 75% der Befragten gegen Studiengebühren (vgl. Voeth 2008b, S. 1).

In einer weiterführenden Studie könnte untersucht werden, inwieweit sich eine generelle Ablehnung der Studienbeiträge auch auf die Wahrnehmung der Leistungen der hochschulzugehörigen Einrichtung, also auch auf die SUB, niederschlägt.

Möglicherweise geben generelle Studiengebührengegner in Umfragen hier tendenziell eher ein negatives Urteil ab, sowie Studiengebührenbefürworter eher ein positives Urteil abgeben, um somit die Öffentlichkeit, durch die Umfrage für die entsprechende politische Meinung, zu beeinflussen.

Hierzu wird ein Datensatz aus der Befragung untersucht:

In der Untersuchung haben bei der Frage 9 nach den Verwendungswünschen für die Studiengebühren 5 der Befragten (3,3% aller gültigen Angaben) geantwortet, dass sie keine Verwendungswünsche anmelden wollen, da sie Studiengebühren generell ablehnen (Antwort: “gar nichts, lehne Studiengebühren ab”), obwohl dies in der Fragestellung eindeutig nicht abgefragt wurde.

Bei der Frage, ob die Studiengebühren sinnvoll eingesetzt wurden, stimmten zwei dieser 5 anonymen Befragten mit “eher nicht sinnvoll”, eine Person mit “nicht sinnvoll”, zwei Befragte mit “weiß nicht”.

Der Chi-Quadrat-Test zeigt, dass es nur mit 36,9% wahrscheinlich ist, dass die entsprechenden Variablen zur Antwortabgabe "gar nichts, lehne Studiengebühren ab" und zum Empfinden der sinnvollen Verwendung nicht im Zusammenhang stehen. Eine Berechnung des Korrelationskoeffizienten führt zu dem Wert 0,182 also einer leichten linearen positiven Korrelation.

Ausdrückliche Studiengebührengegner würden nach diesem Ergebnis also tendenziell eher angeben, dass die Studiengebühren (eher) nicht sinnvoll verwendet wurden.

Bei dieser Analyse wurden allerdings nur 5 Fälle ausgewertet, von denen 2 Fälle die zweite in diesem Fall betrachtete Frage ungültig (mit "weiß nicht") beantworteten.

Da dieser Zusammenhang hier nicht statistisch bewiesen werden kann und es nicht angebracht ist, den Studierenden pauschal eine tendenziell voreingenommene Leistungsbewertung der SUB zu unterstellen, kann dieser nur als unsichere, zu untersuchende Hypothese dargestellt werden.

5.2 Faktor Transparenz der Mittelverwendung

Wichtig für die Zufriedenheit der Studierenden ist eine hohe Transparenz bei der Verwendung der Mittel. In der Schlussfolgerung der “Gebührenkompass”-Umfrage 2008 heißt es dazu:

“So zeigt sich, dass nur diejenigen Studierenden, die angemessen über die Verwendung der Studiengebühren an der Universität informiert sind, an eine Verbesserung der Studienbedingungen durch Studiengebühren glauben und daher auch tendenziell mit der Existenz bzw. Verwendung von Studiengebühren zufriedener sind”. (Voeth 2008, S. 5)

Wie in dieser Befragung nachgewiesen, fühlen sich rund 86 % der Bibliothekskunden nicht ausreichend über die Verwendung der Studiengebühren in der SUB informiert.

Der Verdacht auf einen möglichen Zusammenhang zwischen Informationsempfinden und Grad der Zufriedenheit bestätigt sich auch bei einer tiefergehenden Analyse der Umfragedaten.

Der Chi-Quadrat-Test zeigt, dass die Nichtexistenz eines Zusammenhangs der beiden Variablen mit einer Wahrscheinlichkeit von 0,000 % zutrifft. Umgekehrt bedeutet dies, dass zu einer Wahrscheinlichkeit von rund 100 % ein Zusammenhang besteht.

Eine Berechnung des Korrelationskoeffizienten zwischen den beiden Variablen (“Informiertheit”; “Studiengebührensinnvolleingesetzt”) zeigt mit dem Wert 0,587 deutlich eine positive Korrelation.

Somit ist anzunehmen, dass je eher sich die Bibliothekskunden der SUB über die Verwendung der Studiengebühren informiert fühlen, desto eher sie der Meinung sind, dass diese sinnvoll stattfand.

Die Umfrage hatte wie oben beschrieben auch zum Ergebnis, dass keiner der Bibliothekskunden angegeben hat, dass sich das Online-Angebot seit Einführung der Studiengebühren verbessert hat. Hierfür wurde aber etwa die Hälfte der zugewiesenen Mittel aus den Studiengebühren verwendet.

Wie im 2. Teil der Umfrage nachgewiesen, hat sich das Online-Angebot der Bibliothek stark vergrößert.

Es ist also anzunehmen, dass dem Kunden, diese Verbesserung nicht aufgefallen ist. Dann wäre zu untersuchen, ob eine Verbesserung des Bestandes der

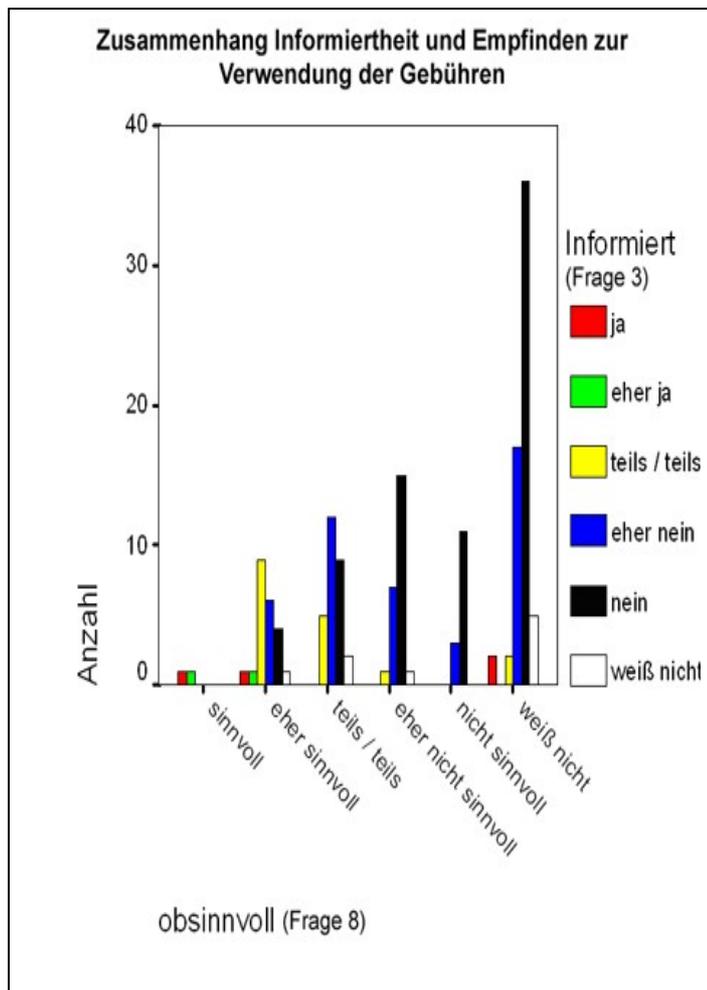


Abbildung 13 : Zusammenhang Informiertheit und Empfinden zur Verwendung der Gebühren

Printmedien eher für den Kunden sichtbar ist, als eine Verbesserung des Bestandes digitaler Medien und wie diese Veränderungen in Zukunft besser vermarktet werden können.

Zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit müsste die SUB also darüber nachdenken, ob es notwendig ist, über die Verwendung der Studiengebühren noch umfassender und effektiver zu informieren.

5.3 Faktor nachfrageorientierte Auswahl der zu verbessernden Bibliotheksangebote

Um zentrale eine Kundenorientierung eines Unternehmens zu gewährleisten, müssen Kundenbedürfnisse in der Kernleistung befriedigt werden. Dazu ist es notwendig die Bedürfnisse der Kunden zu kennen und wertzuschätzen (vgl. Kühmstedt 2007, S. 15).

Die Höhe des Nutzens der Leistungen für den Kunden ist letztendlich entscheidend für das Image des Unternehmens und prägt dessen Erfolg oder Misserfolg (vgl. Kühmstedt 2007, S. 13).

Die Bibliothek muss also erkennen, welche Bibliotheksdienste die Bedürfnisse des Kunden befriedigen können und versuchen diese in einer guten Qualität anzubieten.

Bei der "Campus"- Umfrage 2008 geben 69,3% der Befragten an, dass die Studiengebühren für Bücher ausgeben werden sollen (vgl. AStA 2008, S. 20).

Somit konnte für die SUB ein Auftrag, Gelder aus Studiengebühren für den Buchbestand auszugeben, abgeleitet zu werden. Auch die Umfrage in dieser Arbeit bestätigt dies.

Eine sehr starke Nachfrage nach verbesserten Onlinemedien konnte allerdings nicht nachgewiesen werden.

Möglicherweise muss die SUB daher bei der Auswahl der zu verbessernden Bibliotheksleistungen andere Prioritäten setzen.

5.4 Faktor Aufteilung der Gelder zu unterschiedlichen Fakultäten

In der Umfrage des Studienqualitätsmonitors 2007 wird deutlich, dass deutschlandweit die Zufriedenheit mit den Bibliotheksangeboten fachspezifisch unterschiedlich bewertet wird. Studenten der Fachbereiche Rechtswissenschaften, der Mathematik, Naturwissenschaften, Ingenieurwissenschaften sind mit den Angeboten insgesamt weitaus zufriedener als Studierende anderer Fachbereiche (vgl. Bargel 2008 S. 64).

Wie im 3. Kapitel dieser Arbeit nachgewiesen, hat die SUB unterschiedlich große Summen zur Anschaffung neuer Medien, betrachtet nach Fachbereichen, ausgegeben.

Die Staats- und Universitätsbibliothek muss sich bei der Auswahl der anzuschaffenden Literatur fragen, ob diese an anderen Universitäten gemessene Unzufriedenheit auch an Fachbereichen der Hamburger Hochschulen festzustellen ist.

In dem Fall wäre zu entscheiden, ob die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg die Bibliotheken der Fachbereiche in der Informationsversorgung der unzufriedenen Bibliotheksnutzer unterstützen möchte.

Eine Verwendung der Mittel aus Studiengebühren in Literatur und Content zu Fachgebieten, zu denen die Fachbibliotheken ohnehin zufrieden stellende Angebote liefern, aber nicht in Fachgebieten, bei denen die Studierenden unzufrieden mit ihren Hamburger Fachbibliotheken sind, könnte diese unzufriedenen Bibliotheksnutzer noch zufriedener machen.

Denn es kann davon ausgegangen werden, dass auch diese Nutzer, von ihren bezahlten Geldern, Verbesserungen für ihre Studienbedingungen erwarten.

In den Richtlinien zur Verwendung der Gebühren, die von der Universität Hamburg herausgegeben werden, heißt es dazu außerdem:

„Grundsätzlich stehen die Studiengebühren allen Studierenden gleichermaßen zu, auch wenn diese nicht alle in exakt gleichem Maße davon profitieren werden. Dennoch bedeuten diese Leitlinien, dass bei jeder Maßnahme die Verhältnismäßigkeit von Mitteleinsatz und Anzahl der Studierenden, die davon profitieren werden, überprüft werden muss (damit nicht einzelne Studierende ein Vielfaches ihrer Studiengebühren „nutzen“ und andere nicht profitieren“ (Universität Hamburg 2008, S. 5).

Ein starkes Qualitätsgefälle der Bibliotheksleistungen zu unterschiedlichen Fächergruppen könnte möglicherweise zu einem Gefühl der ungerechten Verteilung der Studiengebühren führen. Dies würde aber einen gewissen Kenntnisstand über die Verwendung der Studiengebühren bei den Immatrikulierten voraussetzen.

Ob der allgemeine Studierende, von dem unklar ist, inwieweit er Einblick in die Organisationsstruktur der Hamburger Bibliotheken hat, seinen Ärger dann eher auf die Fachbibliotheken oder auf die Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky oder auf beide Einrichtungen projiziert, kann hier nicht untersucht werden. In jedem Fall sollte sich die Bibliothek dieser möglichen Ursache von Kundenunzufriedenheit bewusst sein.

5.5 Faktor Betragshöhe der Mittelzuweisungen

Wie oben nachgewiesen, hat die SUB eine Summe von 400.000 € aus den Mitteln der Studienbeiträge erhalten.

Die SUB hatte im Jahr 2007 laut "Bix Bibliotheksindex" rund 49.000 aktive Entleiher, davon rund 40.000 Hochschulangehörige, als Kunden angegeben (Deutscher Bibliotheksverband 2008).

Damit beläuft sich der Betrag Zusatzmittel pro studierenden Nutzer auf etwa 10 Euro für das Jahr 2007.

Wie oben nachgewiesen, machen die Studiengebühren ein Anteil von 2,6 % an den Gesamtmitteln der Bibliothek 2007 aus.

Die SUB hat pro 1000 primäre Nutzer 62.871,40 €, also rund 63 € pro primären Nutzer für Literatur und Information im Jahre 2007 ausgegeben (vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2008). Die Maßnahmen durch Studiengebühren sind zur Verbesserung des Literatur- und Informationsangebotes ausgegeben worden, deshalb soll hier angenommen werden, dass sich diese in der Kennzahl widerspiegeln.

Somit würde eine Erhöhung dieser Ausgaben von rund 53 € auf 63 € um 10 € Studiengebühren pro Nutzer eine Erhöhung dieser Ausgaben um rund 19 % ausmachen.

Es ist fraglich, ob ein solch relativ kleiner Betrag ausreicht, um eine signifikante Verbesserung, die für alle Bibliotheksnutzer spürbar ist, zu realisieren.

Eventuell müsste die SUB gegenüber der Öffentlichkeit deutlich machen, dass nur eine höhere Zuweisung von Studienbeträgen ohne Streichung anderer Mittel, eine deutlich stärkere Verbesserung für jeden Bibliotheksnutzer zulässt.

6 Schlussbetrachtung

400.000 € aus Studiengebühren wurden ab dem Sommersemester 2007 zur Verbesserung der Lehre in der SUB eingesetzt. Bei der Verwendung der Mittel ist eine Kundenorientierung unabdingbar.

Die Veränderung der finanziellen Gesamtsituation der SUB durch Studiengebühren ist auf Grund deutlich unterschiedlicher Angaben im "Bix - Bibliotheksindex" und den Jahresberichten der SUB nur schwer zu beurteilen.

Es wurden jeweils für 200.000 € Printmedien für die Lehrbuchsammlung und Lizenzen für E-Content erworben, außerdem die Möglichkeit der Erwerbungsanschläge aus Studiengebühren eingeführt.

Die Verbesserung der Lehrbuchsammlung ist den Kunden häufig aufgefallen, die Verbesserung des Online-Angebots anscheinend gar nicht. Die neuen Medien in der Lehrbuchsammlung werden außerdem gut genutzt.

Bibliothekskunden und Studierende urteilen überwiegend, dass die Mittel aus Studiengebühren "teils / teils" sinnvoll ausgegeben wurden.

Rund ein Viertel der Nutzer hat insgesamt eine Verbesserung der Leistungen in der SUB seit Einführung der Gebühren festgestellt und fast genauso viele Befragte (etwa 24%) geben an, von diesen Verbesserungen zu profitieren. Umgekehrt haben etwa 75% der Bibliothekskunden keine Verbesserung bemerkt.

Auch zeigt sich, dass die Öffentlichkeitsarbeit hier stark verbessert werden kann, da nur wenige Bibliotheksnutzer sich ausreichend über die Verwendung der Studiengebühren in der SUB informiert fühlen.

Geeignete Optionen zur Verwendung der Studiengebühren sind vor allem die Verbesserung der Öffnungszeiten, des Bestandes, der Räumlichkeiten und der Arbeitsplätze. Eine Verbesserung des Online-Angebotes wird von den Studierenden hingegen eher weniger nachgefragt.

Wesentliche Faktoren, die die Kundenzufriedenheit in diesem Kontext beeinflussen, sind möglicherweise die generelle Ablehnung der Studiengebühren, die Transparenz der Studiengebührenverwendung, eine nachfrageorientierte Auswahl der zu verbessernden Bibliotheksleistungen, die ausgewogene Aufteilung der Gelder zwischen Fächern und Fachbereichen, sowie die eigentliche Betragshöhe der Mittelzuweisungen.

Auch in Zukunft sollte sich die SUB intensiv mit dem Thema auseinandersetzen.

Zwar wird das Gebührenmodell ab dem Sommersemester 2008 wesentlich geändert (vgl. Norddeutscher Rundfunk 2008), an der Frage nach der optimalen Studiengebührenverwendung ändert dies aber nichts.

Die SUB hat für die Studiengebühren bereits Anträge für Studienliteratur, elektronische Ressourcen, zusätzliche Office-PCs und Öffnungszeiten gestellt. Eine Realisierung der Maßnahmen kann allerdings nur bei einer Zuweisung entsprechender Mittel erfolgen (vgl. Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008d, S. 1).

Quellen:

AStA Universität Hamburg 2008

AStA Universität Hamburg [Hrsg.] : Campus-Umfrage 2007/08 : Ergebnisse. -
Hamburg : 2008

Bargel 2008

Bargel, Tino ; Müßig-Trapp, Peter ; Wilige, Janka :
Studienqualitätsmonitor 2007 : Studienqualität und Studiengebühren. -
Hannover : 2008

Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2006

Behörde für Wissenschaft und Forschung [Hrsg.] : Studiengebühren in Hamburg :
ein Beitrag zu einem besseren Studium.

URL: [https://schule121.schul-cms.eu/index.php/file/download/
1001?PHPSESSID=44dd90da1fdc2c3d36b9001a1c8849ce](https://schule121.schul-cms.eu/index.php/file/download/1001?PHPSESSID=44dd90da1fdc2c3d36b9001a1c8849ce), Stand: 2006,
Abruf: 15.07.2008

Behörde für Wissenschaft und Forschung Hamburg 2008

Behörde für Wissenschaft und Forschung [Hrsg.] : Bericht über die Höhe und
Verwendung der Studiengebühren im Zeitraum vom 1.4.2007 – 31.3.2008.

URL: [http://www.hamburg.de/servlet/contentblob/365626/bericht-
studiengebuehren/data.pdf](http://www.hamburg.de/servlet/contentblob/365626/bericht-studiengebuehren/data.pdf), Stand : 2008.
Abruf : 15.07.2008

Bertelsmann Stiftung 2008

Bertelsmann Stiftung [Hrsg.]; Bundesvereinigung Deutscher
Bibliotheksverbände e.V. [Hrsg.] : Bibliothek 2007 : Strategiekonzept. - 3. Aufl.
Hamburg : Bertelsmann Stiftung, 2004

Blödorn-Meyer 2008

Blödorn-Meyer, P. ; Weichert, M. : Material zur Verwendung von
Studiengebühren in der SUB. -

Hamburg: Juli 2008, [schriftliche Stellungnahme der SUB]

Blödorn-Meyer 2008b

Blödorn-Meyer, P. ; Weichert, M. : Studiengebühren in der SUB. -

Hamburg: Juli 2008, [schriftliche Stellungnahme der SUB]

Deutscher Bibliotheksverband 2008

Deutscher Bibliotheksverband [Hrsg.] ; Bertelsmann Stiftung [Hrsg.] : Bix : der
Bibliotheksindex.

URL: <http://www.bix-bibliotheksindex.de>,

Abruf: 15.06.2008

Hessischer Rundfunk 2006

Hessischer Rundfunk [Hrsg.] : Protest gegen Studiengebühren : Über 200
Studenten festgenommen.

URL: http://www.hr-online.de/website/rubriken/nachrichten/index.jsp?rubrik=15662&key=standard_document_24055568, Stand: 06.07.2006,

Abruf: 01.06.2008

Homburg 2001

Homburg, Christian [Hrsg.] : Kundenzufriedenheit : Konzepte, Methoden,
Erfahrungen. - 4 vollst. überarbeitete und erweiterte. Aufl.

Wiesbaden : Gabler, 2001

Kain 2008

Kain, Florian und Farrell, Patricio : Neue Bücher, neue Computer, mehr Personal :
Studiengebühren: Universität investiert jetzt in bessere Arbeitsbedingungen.

In: Hamburger Abendblatt, vom 17. März 2008,

URL: <http://www.abendblatt.de/daten/2008/03/17/859319.html?s=1>,

Abruf: 15.6.2008

Kühmstedt 2007

Kühmstedt, Estella : Customer Relationship Managment in
Hochschulbibliotheken : Chancen und Grenzen. -

Saarbrücken : Müller, 2007

Mohrdiek 2008

Mohrdiek, Frederik : Studenten zahlen schon 23 Millionen Euro : Was passiert
mit den Gebühren.

In: Hamburger Morgenpost, vom 1.4.2008,

URL: [http://archiv.mopo.de/archiv/2008/20080401/hamburg/politik/
was_passiert_mit_den_gebuehren.html](http://archiv.mopo.de/archiv/2008/20080401/hamburg/politik/was_passiert_mit_den_gebuehren.html),

Abruf: 01.06.2008

Norddeutscher Rundfunk 2005

Norddeutscher Rundfunk [Hrsg.] : Bildung : Ausschreitungen bei Demonstration
gegen Studiengebühren.

URL: <http://www1.ndr.de/nachrichten/hamburg/hh1032.html>, Stand: 29.11.2005,

Abruf: 01.07.2008

Norddeutscher Rundfunk 2007

Norddeutscher Rundfunk [Hrsg.] : Hamburg : Kritik an Kunsthochschul-
Exmatrikulation.

URL: <http://www1.ndr.de/nachrichten/hamburg/hfbkboykott4.html>,

Stand: 13.07.2007, Abruf: 01.06.2008

Norddeutscher Rundfunk 2008

Norddeutscher Rundfunk : Hamburg : Senat beschließt neues
Studiengebührenmodell.

URL: <http://www1.ndr.de/nachrichten/hamburg/studiengebuehren100.html>,

Stand: 17.06.2008, Abruf 15.07.2008

Pressestelle des Senats Hamburg 2008

Pressestelle des Senats Hamburg 2008 : Wochendienst : Auswahl aus den
Mitteilungen der vergangenen Woche.

URL: <http://www.hamburg.de/servlet/contentblob/390474/2008-28/data.pdf>,

Stand: 25.06.2008, Abruf: 12.08.2008

Richter 2007

Richter, Heiko : Studiengebühren und deren Verwendung. -
Hamburg, Universität Hamburg, 2007.

Scharnbacher 2001

Scharnbacher, Kurt ; Kiefer, Guido : Kundenzufriedenheit : Analyse, Messbarkeit
und Zertifizierung. - 3. Aufl. München[u. a.] : Oldenburg, 2001

Schubert 2008

Schubert, Falk : Maschinelles Lernen, Klassifikation und diagnostische Tests (2).

URL: http://www.dkfz.de/ibios_old/lectures/bi1_ws0304/VorlesungDez12.pdf,

Abruf: 01.06.2008, [Vorlesungsscript]

Senat der Bürgerschaft Hamburg 2006

Senat der Bürgerschaft Hamburg [Hrsg.] : Studienfinanzierungsgesetz vom 6. Juli
2006.

In: Hamburgisches Gesetz und Verordnungsblatt Teil 1, Nr. 32,
Hamburg : 2006, S. 376-378

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2004

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg : Auftrag der Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky.

URL: <http://www.sub.uni-hamburg.de/informationen/portrait/leitsaetze.pdf>,

Stand: Mai 2004, Abruf: 13.08.2008

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2006

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg [Hrsg.] : Jahresbericht 2005. - Hamburg, 2006

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2007

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg [Hrsg.] : Jahresbericht der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky 2006. -

Hamburg : 2007

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg [Hrsg.] : Profil.

URL: <http://www.sub.uni-hamburg.de/informationen/portrait/profil.html>,

Abruf: 26.05.2008

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008b

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg [Hrsg.] : Medien-Erwerb aus Studiengebühren 2007 (000107) : Verteilung nach DBS-Sachgruppen.

[internes Papier der SUB]

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008c

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg [Hrsg.] : Jahresbericht der Staats und Universitätsbibliothek Hamburg 2007. -

Hamburg : 2008

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2008d

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg [Hrsg.] : Fragen an die Staatsbibliothek Hamburg zur Verwendung der Studiengebühren. - Hamburg: 2008, [schriftliche Stellungnahme der SUB]

Universität Hamburg 2008

Universität Hamburg [Hrsg.] : Handbuch Studiengebühren.

URL: http://www.verwaltung.uni-hamburg.de/k/7/handbuch_studgeb.pdf ,

Stand: Juni 2008, Abruf: 01.07.2008

Voeth 2008

Voeth, Markus : Ergebniszusammenfassung Gebührenkompass 2008.

URL : [http://www.gebuehrenkompass.de/download_dateien/](http://www.gebuehrenkompass.de/download_dateien/Ergebniszusammenfassung_Gebuehrenkompass_2008.pdf)

[Ergebniszusammenfassung_Gebuehrenkompass_2008.pdf](http://www.gebuehrenkompass.de/download_dateien/Ergebniszusammenfassung_Gebuehrenkompass_2008.pdf) ,

Abruf 2008-06-15.

Voeth 2008b

Voeth, Markus : Highlights der Studie Gebührenkompass 2007.

URL: [http://www.gebuehrenkompass.de/vorschau2008/](http://www.gebuehrenkompass.de/vorschau2008/download_dateien/Highlights_Gebuehrenkompass_2007.pdf)

[download_dateien/Highlights_Gebuehrenkompass_2007.pdf](http://www.gebuehrenkompass.de/vorschau2008/download_dateien/Highlights_Gebuehrenkompass_2007.pdf) ,

Abruf: 18.06.2008

Voeth 2008c

Voeth, Markus : Ergebniszusammenfassung Hamburg.

URL: [http://www.gebuehrenkompass.de/vorschau2008/download_dateien/](http://www.gebuehrenkompass.de/vorschau2008/download_dateien/ergebniszusammenfassungen/Hamburg.pdf)

[ergebniszusammenfassungen/Hamburg.pdf](http://www.gebuehrenkompass.de/vorschau2008/download_dateien/ergebniszusammenfassungen/Hamburg.pdf), Abruf : 15.07.2008,

[Detailauswertung zur "Gebührenkompass 2008"- Studie]

Fragebogen zur Umfrage an der SUB

(Auf den Folgenden Seiten findet sich eine Kopie des Fragebogens. Dieser wurde im Layout leicht verändert und um formale Angaben gekürzt)

Kundenumfrage zu der Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky Hamburg

Allgemeine Kundenzufriedenheit

1. Wie beurteilen Sie die einzelnen Leistungen der Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky Hamburg?

	sehr gut	eher gut	teils/ teils	eher schlecht	sehr schlecht	weiß nicht
Öffnungszeiten						
Ausstattung mit Fachzeitschriften						
Verfügbarkeit der Fachliteratur						
Aktualität der Fachliteratur						
Qualität der Handapparate						
Online - Angebote						
Räumlichkeiten / Ausstattung						
Personal / Service						

2. Welche Leistungen der Bibliothek sind Ihnen besonders wichtig / unwichtig?

	sehr wichtig	wichtig	teils/ teils	Gar nicht wichtig	weiß nicht
Öffnungszeiten					
Ausstattung mit Fachzeitschriften					
Verfügbarkeit der Fachliteratur					
Aktualität der Fachliteratur					
Qualität der Handapparate					
Online – Angebote					
Räumlichkeiten / Ausstattung					
Personal / Service					

Studiengebühren in der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg

3. Fühlen Sie sich ausreichend informiert darüber, wie die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg zusätzliche Gelder aus Studiengebühren einsetzt ?

Ja	eher ja	teils/ teils	eher nein	nein	weiß nicht

4. Denken Sie, dass sich seit Einführung der Studiengebühren im Sommersemester 2007 Leistungen der Staats- und Universitätsbibliothek verbessert haben?

Ja	eher ja	teils/ teils	eher nein	nein	weiß nicht

Wenn ja, welche? : _____

5. Denken Sie, dass sich seit Einführung der Studiengebühren im Sommersemester 2007 Leistungen der Staats- und Universitätsbibliothek verschlechtert haben?

Ja	eher ja	teils/ teils	eher nein	nein	weiß nicht

Wenn ja, welche? : _____

6. Haben sich insgesamt die Leistungen der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg seit Einführung der Studiengebühren verbessert, verschlechtert oder sind sie gleich geblieben?

stark verbessert	Eher verbessert	gleich geblieben	eher verschlechtert	stark verschlechtert	weiß nicht

7. Falls sich die Leistungen aus ihrer Sicht verbessert haben (siehe Frage 6) :

Wie sehr profitieren Sie persönlich davon?

stark	ein wenig	gar nicht	weiß nicht / Es gibt keine Verbesserung

8. Denken Sie, dass die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg die zusätzlichen Gelder aus Studiengebühren sinnvoll eingesetzt hat?

sinnvoll	Eher sinnvoll	teils / teils	eher nicht sinnvoll	nicht sinnvoll	weiß nicht

9. Was könnte noch durch Studiengebühren an der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg verbessert werden?

Antwort: _____

Grunddaten

10. Sind Sie Student an einer Hamburger Hochschule?

Ja	Nein	weiß nicht

11. Wie lange sind Sie schon Kunde der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg?

länger als 2 Jahre	1 - 2 Jahre	Kürzer als 1 Jahr	Kein Kunde	weiß nicht

Schriftliche Stellungnahmen der SUB

(Die folgenden Seiten enthalten Kopien der schriftlichen Stellungnahmen der SUB zum Thema.)

**Material zur Verwendung von Studiengebühren in der SUB
(Stand 04.07.08) Blö/Wei
[schriftliche Stellungnahme der SUB] vom 07.07.2008**

Umsatzzahlen:

	Gesamt	2007	Anteil
Umsatz08	55.853	14.018	25,1
Exe	37.912	5.896	15,6
Titel	6.412	990	15,4
Umsatz07	99.535		
Umsatz08 (bis 20.6.08)	55.853		
Umsatz08 (HR)	118.525		
Steigerung	19,1		

1. Die Studiengelder ermöglichten die Erneuerung bzw. Ausweitung der Lehrbuchsammlung um 990 Titeln mit 5.896 Exemplaren. Der Anteil des durch Studiengebühren finanzierten Bestandes beträgt jetzt 15,6%.

2. Die Auswertung der Umsatzzahlen bis Mitte des Jahres 2008 zeigen deutlich den Erfolg der Massnahme: Die Hochrechnung auf das Jahr 2008 lässt eine Steigerung des Umsatzes um knapp 20% erwarten. Der Anteil der aus Studiengelder erworbenen Lehrbücher am Gesamtumsatz der Lehrbuchsammlung macht 25,1% aus. Mit nur 15,6% des Bestandes wird also ein gutes Viertel des Umsatzes erzeugt, ein deutlicher Hinweis auf den Erfolg der Schwerpunktsetzung auf die bekannten Fächergruppen und ein Zeichen für die gute Auswahl der Einzeltitel durch die zuständigen Fachreferenten.

Marketing: Info-Schreiben an ASTA (und ähnlich an Dekane u. Fachbibliotheken):

Mehr Studienliteratur in der Stabi

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Staats- und Universitätsbibliothek setzt die Studiengebühren für zusätzliche Studienliteratur ein.

Erstmals ist es möglich, nicht nur höhere Exemplarzahlen und e-book-Ausgaben von wichtigen Lehrbüchern sondern auch Zweitexemplare von häufig ausgeliehenen und vielfach vorgemerkten Titeln, den so genannten Rennern, zu erwerben.

Wir haben bereits mit dem Kauf begonnen, so dass schon zum WS 2007/2008 im großen Umfang Lehrbücher, Handbücher und Standardwerke gestaffelt in der Lehrbuchsammlung, als Zweitexemplar im Selbstausleihbereich oder im Netz zur schnellen Ausleihe bereit stehen. Die Buchauswahl erfolgt in Abstimmung mit den Fachbibliotheken; die Lehrenden und die Studierenden können über die Homepage der Staatsbibliothek laufend Erwerbungsanschläge machen, die wir gerne umsetzen.

Die Bücher tragen einen Aufkleber mit dem Hinweis „Finanziert durch Studiengebühren“.

Wir sind zuversichtlich, mit unserer Maßnahme einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Literaturversorgung und damit der Studienbedingungen zu leisten. Nutzen Sie unser Angebot und weisen Sie Ihre Kommilitonen bitte darauf hin.

Mit freundlichen Grüßen
(Prof. Dr. Gabriele Beger)
Flyer, Plakat

Blogeintrag siehe

<http://www.sub.uni-hamburg.de/blog/>
01-08-07

[Mehr Studienliteratur in der Stabi](#)

Abgelegt unter: [Aktuelles](#) — DL — 947 Aufrufe

Die Stabi kann in diesem Jahr in großem Umfang zusätzliche Lehrbücher, Handbücher und Standardwerke in mehreren Exemplaren kaufen. Von so genannten Rennern, d.h. Büchern, die häufig vorgemerkt sind, schafft sie Zweitexemplare an. Die Studienliteratur ist in der Lehrbuchsammlung und im Selbstausleihbereich aufgestellt und somit schnell verfügbar.

Auch Sie können uns [hier](#) Vorschläge zur Anschaffung von Studienliteratur machen, wir werden Ihre Wünsche weitgehend erfüllen!

Die Stabi setzt die Studiengebühren für zusätzliche Studienliteratur ein, unsere bisherigen Investitionen in diesem Bereich setzen wir fort. Die Bücher tragen einen Aufkleber mit dem Hinweis "Finanziert durch Studiengebühren".

s.a. campus Watch der ASTA, dort wird Stabi-Maßnahme explizit gelobt!

2007 Verwendungs- und Verteilungsgrundlagen der Fächerbudgets

I-Budget (Studienliteratur = 200.000 Studiengebühren)

- * ausschließlich für Studienliteratur zu verwenden
- * nicht deckungsfähig mit m/f-Budget
- * Studienliteratur muß ausleihbar sein
- * Standort der Studienliteratur kann LBS (Staffelung ab 3 Exe), SAB oder Magazin sein
- * Staffelung 3 Exe und mehr geht automatisch in die LBS; 1 oder 2 Exe. automatisch in SAB, es sei denn, formale Gründe (B-Format) sprechen dagegen
- * die Umsatzquote wird zukünftig auf alle Titel, die aus dem I-Budget finanziert wurden (unabhängig vom Standort) bezogen
- * Die Zuweisung ist zunächst vorläufig. Korrekturen sind noch innerhalb des Jahres denkbar. Es gibt eine Reserve von 7000,- EUR für Sonderaktionen
- * Aktive Information der Studenten und Bewerbung der Studienliteratur durch die Stabi (Entwurf für Marketingkonzept wird von Fächergruppensprecher vorbereitet)

Verteilungsgrundlage:

Ausgabendurchschnitt der Jahre 1998-2005, korrigiert um Umsatzzahlen 2004-2005. An Hand der Umsatzzahlen wurden zwei Blöcke gebildet, wobei die Fächer des oberen Blocks insgesamt 10% mehr Umsatz erbrachten, als die des unteren Blocks. Die 10 % wurden oben anteilig auf die Fächer verteilt und unten abgezogen, jedes Fach hat wenigstens 500 Euro erhalten, die Zuweisung für Musik und Kunst den beiden finanzstärksten Fächern Jur und WiWi abgezogen. Die Reserve von 7000 Euro entspricht 5% der 10 finanzstärksten Fächer des oberen Blocks, die ca. 140.000 EUR auf sich vereinen.

Studiengebühren in der SUB [schriftliche Stellungnahme der SUB] vom 07.07.2008

Lieber Herr Rehberg,

die Statistikdaten der SUB des Jahres 2007, wie sie im Jahresbericht 2007 veröffentlicht werden hängen als Excel-Datei an. Diese Zahlen können sie gut in Relation zu den 400.000 Euro setzen, die wir aus Studiengebühren für Studienliteratur eingesetzt haben.

Im BIX wirken sich die Studiengelder auf 8 der insgesamt 16 Indikatoren aus:

- 1.3: Ausgaben für Literatur pro 1.000 primäre Nutzer
- 1.4: Anteil Ausgaben für elektronische Bestände
- 2.2: Elektronische Nutzung
- 3.1: Ausgaben pro Entleiher
- 3.2: Verhältnis Erwerbungs Ausgaben / Personalausgaben
- 3.3: Mitarbeiterproduktivität
- 4.2: Anteil Bibliotheksmittel / Hochschulmittel
- 4.3: Anteil Dritt-/Sondermittel / Bibliotheksmittel

Die 400.000 Euro aus Studiengebühren sind im BIX bei Dritt- und Sondermittel subsummiert.

Die Komplexität des Mitteleinsatzes für **e-Medien** haben wir Ihnen ja bereits erläutert und im Jahresbericht 2007 finden Sie das allgemeine Finanzierungsmodell skizziert. Die 200.000 Euro sind in e-books und Datenbanken geflossen, die wir in dem Maß mit den regulären Erwerbungs Mitteln 2007 nicht hätten anschaffen können.

e-books

Beachtlich ist das E-Book-Paket des Springer Verlages, das die deutsche Produktion der Jahre 2006, 2007 und 2008 von Springer und die E-Book-Programme der Verlage Gabler, B. G. Teubner, Vieweg und VS Verlag, die zur Gruppe „Springer Business-Media“ gehören, beinhaltet. Dazu kommen noch mehrere hundert Einzeltitel. Über e-medien-e-books kommen sie auf unserer Homepage (<http://www.sub.uni-hamburg.de/emedien/ebooks/index.html>) auf der linken Seite zu den Anbietern. Die Treffermenge der Suchergebnisse ist aber noch unvollständig. Das o.g. „Springer-Paket“ ist beispielsweise noch nicht mit seinen Einzeltiteln erfasst.

Als ein herausragender und besonders teurer Einzeltitel ist die **Weimarer Ausgabe von Goethes Werken** hervorzuheben.

Beispielhaft zu den **Datenbanken** wären die drei folgenden zu nennen, die von übergreifenden Interesse sein dürften und ein breites Spektrum abdecken.

SourceOECD

SourceOECD ist das Portal der Online-Veröffentlichungen der Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). Folgende Angebote sind enthalten:

über 40 statistische Datenbanken der OECD

Studien der OECD (thematisch sortiert)

über 20 regelmäßig erscheinende Zeitschriften und Reihen

ca. 2.000 Monographien (e-Books) und Reports der OECD, erschienen seit 1998;

Erweiterung durch Neuerscheinungen: ca. 150-200 Titel pro Jahr

Mit den **ISI Web of Knowledge Backfiles** konnte das vorhandene "Web of Science"-Abonnement um eine wichtige historische Dimension erweitert werden.

In der elektronische Ausgabe des [Nationalatlas Bundesrepublik Deutschland](#) werden für jedes Thema Texte, Karten und andere graphische Elemente des analogen

Atlasbandes digital aufbereitet. Neben der Visualisierung der statischen Karten wird dem Nutzer zusätzlich die Möglichkeit geboten, interaktive thematische Karten unter Auswahl vorgegebener Indikatoren selbst zu erstellen.

Für alle diese Neuerwerbungen liegen leider noch nicht die bei den Print-Medien vorhandenen Nutzungsdaten vor. Die Stabi ist dabei, die überwiegend bei den Anbietern vorhandenen Zugriffsstatistiken auszuwerten. Verwertbare Ergebnisse werden jedoch nicht vor Ende des Jahres 2008 vorliegen.

In der DBIS-Datenbank finde Sie alle Datenbanken verzeichnet. Die Ampel zeigt an, ob sie frei im Netz (grün), erworben (gelb) oder für uns unzugänglich sind (rot).

Viele Grüße

P. Blödorn und M. Weichert

**Fragen an die Staatsbibliothek Hamburg zur Verwendung der
Studiengebühren
[schriftliche Stellungnahme der SUB vom 07.07.2008]**

Wie wurden wieviel Geldmittel aus Studiengebühren verwendet?

s. Umsatzzahlen

Wann wurden die Maßnahmen umgesetzt?

Die Umsatzzahlen beziehen sich auf Titel, die seit ca. 5 bis 18 Monaten für die Ausleihe zur Verfügung stehen.

Wurden alle Sachgebiete bei der Vergabe der Mittel gleich behandelt oder wurden einige bevorzugt?

s. Diagramm und Jahresbericht

Was war die Motivation die Geldmittel so einzusetzen?

Gespräch

Gibt es aktuelle Umfragen zur Kundenzufriedenheit oder zur Verwendung der Studiengebühren seitens der Staatsbibliothek (auch vor Verwendung der Geldmittel)?

Nein

Gab es bei der Vergabe der Mittel gesetzliche Vorgaben oder Vorgaben von der Universität?

Verwendung erfolgte laut formlosen Antrag

Welche Probleme kann es bei der Verwendung der Mittel geben (z. B. keine Zeitschriftenbestellung durch unsichere Studiengebühren)?

Gespräch

Lässt sich schon abschätzen, mit wieviel Mitteln aus Studiengebühren die Staatsbibliothek in Zukunft rechnen kann?

Nein. Antrag 2008 für Studienliteratur, elektronische Ressourcen, zusätzliche Office-PCs, Öffnungszeiten. Realisierung kann nur unter dem Vorbehalt der tatsächlichen Zuweisung erfolgen.

Gibt es schon Pläne was mit zukünftigen Geldern getan werden soll?

s.a. ASTA-Umfrage

Ist es möglich Kennzahlen über die Nutzung der verbesserten Angebote für das Jahr 2008 oder generell zu bekommen?

s. Umsatzzahlen

**Medien-Erwerb aus Studiengebühren 2007 (000107) :
Verteilung nach DBS-Sachgruppen
[schriftliche Stellungnahme der SUB] vom 07.07.2008**

Printmedien-Erwerb aus Studiengebühren 2007
(000107): Verteilung nach DBS-Sachgruppen

Summe [€]	Anteil [%]	Fach	Fakultät
39.180	19,5	Jura	Recht
37.186	18,5	Wiwi	WiSo
19.275	9,6	Biol	MIN
17.983	9,0	Physik	MIN
16.028	8,0	Chem	MIN
14.242	7,1	Psych	EPB
8.485	4,2	Mathe	MIN
6.724	3,4	Inf	MIN
4.871	2,4	Geog	MIN
4.614	2,3	Päd	EPB
4.298	2,1	Soziol	WiSo
3.780	1,9	Pol	WiSo
3.654	1,8	Gesch	Geist
3.131	1,6	sonst Spr	Geist
2.890	1,4	Rom	Geist
2.015	1,0	Germ	Geist
1.863	0,9	Angl	Geist
1.825	0,9	Theol	Geist
1.718	0,9	Allg	Geist
1.271	0,6	Klass	Geist
1.162	0,6	Geow	MIN
1.077	0,5	Lit	Geist
1.047	0,5	Natur	MIN
752	0,4	Kommunik	Geist
447	0,2	Spo	EPB
375	0,2	Tec	MIN
294	0,1	Agr	MIN
182	0,1	Slaw	Geist
99	0,0	Kunst	Geist
89	0,0	Philos	Geist
58	0,0	Med	Med
30	0,0	Umwelt	MIN
27	0,0	Musik	Geist
200.670	100,0		

Medien-Erwerb aus Studiengebühren 2007 (00sg07 und 000l07):

Verteilung der Ausgaben auf die Fakultäten

	Fak. Recht	Fak. WiSo	Fak. Medizin	Fak. EPB	Fak. Geist	Fak. MIN	SUMME
SUMME E-Medien [€]	24.788	56.734	20.360	20.841	23.778	42.919	189.420
ANTEIL EM in %	13	30	11	11	13	23	100
Studienlit. Print [€]	39.180	45.264	58	19.302	20.591	76.276	200.670
Anteil print in %	20	23	0	10	10	38	100
							0
Summe EM+Print [€]	63.968	101.99 7	20.418	40.143	44.369	119.19 5	390.090
Anteil in %	16	26	5	10	11	31	100

Eidesstattliche Versicherung

Hiermit versichere ich, dass ich die benutzten Hilfsmittel im Literaturverzeichnis vollständig angegeben habe und die Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst habe.

Hamburg, 28. August 2008