

Bibliothek

Bibliothek der PH Zürich Befragung 2022



Bibliotheksbefragung 2022

Die Befragung verfolgt das Ziel, Bedürfnisse und Kompetenzen im Umgang mit Bibliotheksdienstleistungen zu erheben und mit der Qualität und Relevanz verschiedener Beratungsformen in Verbindung zu bringen. Es soll geklärt werden,

- wie die Dozierenden und wissenschaftlichen Mitarbeitenden der PH Zürich ihre eigenen Kompetenzen im Umgang mit Bibliotheksdienstleistungen einschätzen¹,
- wie sie die Kompetenzen ihrer Studierenden einschätzen,
- ob sie bei Wissenslücken (etwa mit dem E-Bestand) Beratung suchen,
- wie sie diese Beratungen qualitativ beurteilen,
- aus welchen Gründen sie womöglich auf Beratungen verzichten.

Im Hintergrund steht dabei die Frage, welche Rolle Bibliotheken in der heutigen Zeit übernehmen sollen und wollen. Eine unbestreitbar wichtige Aufgabe moderner Bibliotheken ist die Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz. Diese wird heute sowohl über direkte beratende Formate wie Gespräche, Führungen, Weiterbildungen etc. als auch über indirekte beratende Formate, etwa Onlinekanäle, elektronische Assistenten, Video-Tutorials etc. wahrgenommen. Es gibt analoge und digitale Angebote. Die Inhalte der Beratung folgen ebenfalls dieser Dichotomie, richten sich zunehmend auf E-Titel, ohne die physische Seite, das heisst den Bestand und die Infrastruktur vor Ort, ganz ausser Acht zu lassen.

Um herauszufinden, ob die Aktivitäten einer Institution ihren Aufgaben und Zielen entsprechen, gilt es Qualitäts- resp. Leistungsindikatoren zu definieren. Bibliotheken müssen also festlegen, welche relevanten Formen von Beratungen sie anbieten, welche Kompetenzen sie vermitteln und welche Wirkung sie erzielen wollen. Gerade der letztgenannte Bereich nimmt an Bedeutung zu. Bibliotheken sollen heute nicht nur die Quantität und Qualität ihrer Dienstleistungen ermitteln, sondern auch einen Nutznachweis anstreben – den Beleg einer positiven Wirkung auf den Einzelnen und die Gesellschaft.

¹ Die Kompetenzen wurden nicht über einen Test, wie verschiedentlich in der Forschung angewandt, sondern über Eigenaussagen erhoben. Die Ergebnisse sind somit als Selbstbild und nicht als tatsächlich vorhandene Fähigkeiten zu werten, was sie für die Interpretation allerdings nicht minder interessant macht.

Leitfragen

Die Leitfragen der vorliegenden Evaluation bewegen sich in diesem Kontinuum. Sie lauten:

- Wie erfolgreich ist die Bibliothek der PH Zürich mit ihren Beratungsformaten: Werden die selbstgesetzten und theoriegeleiteten Qualitätsstandards erfüllt?
- Wie kann die Bibliothek ihre Nutzenden im Privat- und Berufsleben, sei es als Dozierende, Lehrpersonen, Studierende oder Forschende, optimal unterstützen?

Die Ergebnisse sollen erste Hinweise auf Stärken und Optimierungsmöglichkeiten des Bibliotheksangebots geben sowie intern zur Qualitätssicherung, Weiterentwicklung und Steuerung dienen – wobei ihre Aussagekraft aufgrund des beschränkten Evaluationsumfangs primär in der Generierung von Hypothesen für entsprechende Folgeevaluationen, etwa mit Studierenden, liegt. Aus dem selbigen Grunde sind die Validität und der Legitimationscharakter als eher gering einzuschätzen. Der Einbezug von Studierenden bei Folgebefragungen ist nicht zuletzt deswegen von grosser Bedeutung, da sich in der Forschung in dieser Gruppe wiederholt Defizite und eindimensionale Suchmuster zeigten (selbst bei den sog. *digital natives*), was die Informationskompetenz betrifft. Die Relevanz wirksamer und qualitativer Bibliotheksberatungen, aber eben auch der Formalisierung und Einbindung in die Curricula, tritt deutlich zutage. Die vorliegende Evaluation lässt vorerst nur einen indirekten, gefilterten Blick zu: Dozierende schätzen die Fertigkeiten ihrer Studierenden ein.

Methodik

Sample

Zielgruppe der Befragung sind Dozierende und wissenschaftliche Mitarbeitende der PH Zürich. Die Befragung richtet sich primär an Multiplikatoren, da sie die Nutzung der Bibliotheksdienstleistungen hochschulweit entscheidend beeinflussen, sowohl im Kollegium als auch unter den Studierenden. Das zeigen erhöhte Klickzahlen auf die Video-Tutorials nach deren Thematisierung in Modulen oder Fachsitzungen sowie vermehrte Beratungsanfragen im Rahmen von Leistungsnachweisen. Die curriculare Einbindung resp. der persönliche Wissenstransfer unter Nutzenden ist ein weitaus erfolgreicherer und nachhaltigerer Treiber als die Bewerbung über andere Kanäle. Umso wichtiger scheint es, dass Multiplikatoren das Bibliotheksangebot nicht nur kennen, sondern auch

(weiter)vermitteln können und sich bei Wissenslücken beraten lassen. Im Detail besteht das Sample aus:

- Fachgruppenleitungen und Subgruppenleitungen: Fachgruppen der Pädagogischen Hochschule Zürich bieten Dozierenden, wissenschaftlichen Mitarbeitenden und Assistierenden einen fachlichen Diskursraum. Sie bestehen aus einem Leitungsgremium mit einem Vorsitz (vierjähriger Wahlturnus) und den Mitgliedern der Fachgruppe. Nach Bedarf gliedern sie sich in Teil-/Subgruppen mit jeweiliger Leitung. Fachgruppenleitungen und Subgruppenleitungen sind damit wichtige Multiplikatoren der Bibliotheksdienstleistungen. Sie nehmen im Rahmen ihrer Leitung Schlüsselpositionen in der Lehre und im Kollegium ein, weisen zudem Nähe zu den Studierenden auf.
- Fachreferierenden der Bibliothek: Die Fachreferierenden sorgen im Auftrag der Bibliothek für einen aktuellen fachwissenschaftlichen Bibliotheksbestand ihrer jeweiligen Fachgruppe. Sie stellen das Bindeglied zwischen Fachgruppen und Bibliothek dar – weshalb ihnen eine zentrale vermittelnde Rolle zukommt. In dieser übernehmen sie die Aufgabe, Wissen über Bibliotheksdienstleistungen innerhalb der Fachgruppe zu streuen.
- Kontakten aus der Lehre betreffend Moduleinführungen: Dabei handelt es sich um Dozierende, die in der Vergangenheit (und bis auf Weiteres) die Bibliothek in ihren eigenen Modulen empfangen und so wichtige Gate-Keeper für die Bekanntmachung des Bibliotheksangebots bei den Studierenden sind.

Fragebogen

Konzeptionelle Gespräche mit der Bibliotheksleitung und der Evaluationsstelle der PH Zürich, ein teaminterner Workshop, ein offenes Brainstorming im Teamblog und Erkenntnisse aus der Bibliotheks- bzw. Informationsforschung (s. Literaturverzeichnis) bilden den Rahmen für die methodische und inhaltliche Ausrichtung des Fragebogens. Es handelt sich um eine anonyme Online-Befragung (geschlossene und halboffene Fragen mit Einfach- oder Mehrfachauswahl). Die Antwortmöglichkeiten bewegen sich auf einer 4er-Skala. Enthaltungen und Filter ermöglichen die Teilnahme an der Befragung trotz Unkenntnis oder Nicht-Nutzung bestimmter Dienstleistungen.

Pretest

Der Fragebogen wurde zwei Wochen vor der Hauptbefragung mit drei Fachgruppenleitenden vorgetestet. Nach Abschluss des Pretests erfolgte eine weitere Überarbeitung.

Ergebnisse

Teilnahme

Die Evaluationsstelle der PH Zürich führte die Erhebung durch und erstellte den Ergebnisreport zuhanden der Projektleitung Bibliothek. Angeschrieben wurden insgesamt 79 Personen. Der Rücklauf betrug 52%, was 41 Rückmeldungen entspricht. 95% der Teilnehmenden haben direkten Kontakt zu Studierenden, was Einschätzungen zu deren Kompetenzen erlaubt.

Frage 1: Wählen Sie die Beratungsformen (max. drei), die Sie am häufigsten in Anspruch nehmen.

Der Beratungsbegriff wurde in der Studie bewusst weit gefasst. Nebst den «klassischen» sollten auch informellere und selbstgesteuerte Formate abgebildet werden, oder solche, die sich primär an Studierende richten, bei denen die Dozierenden normalerweise aber anwesend sind. Damit ergab sich ein breites Bild zu Angeboten aller Bibliotheksteams (Services, Benutzung, Bestände). Im Zentrum standen jegliche Formen der Wissensvermittlung zum Bibliotheksangebot, von praktischen Kurzauskünften an der Theke, über strategische Bestandsgespräche in den Fachreferaten bis zu den formelleren Kanälen zur Förderung der Informationskompetenz.

Die Teilnehmenden nutzen letztere – abgesehen von der Bibliotheksmail – seltener als erwartet (**Mail** 32%, **Beratungen via Teams/Telefon** 7%, **Lernforumskurse** 2%, **persönliche Beratung im Lernforum** 0%). Wer angab, gar **keine Beratungsgefässe** zu beanspruchen (7,3%), begründete dies mit fehlendem Bedarf resp. fehlender Zeit. Wie sich später bei der Kompetenzabfrage zeigt, dürfte die Nutzung klassischer Beratungsgefässe auch mit dem Selbstbild zusammenhängen. Aus der Forschung ist eine Tendenz zur Selbstüberschätzung der eigenen Informationskompetenz bekannt, die zu Resistenz gegenüber Fördermassnahmen zur Verbesserung ebendieser Fähigkeit führen kann. Die Beratungssituation bedingt einen Rollenwechsel: Dozierende, zumal in Leitungsposition, müssen die Führung abgeben und sich von der lehrenden in eine lernende Haltung begeben. Ebenfalls denkbar ist, dass die Bibliotheksservices innerhalb des Lernforums, einer Umgebung für selbstgesteuertes Lernen an der PH Zürich, als primär für Studierende wahrgenommen werden (das Lernforum hat erst seit Anfang 2022 einen eigenen Auftritt im Mitarbeitenden-Intranet der Institution). Dagegen sprechen allerdings interne Statistiken, die für die Lernforumskurse «Workshops & Impulse» eine respektable Teilnehmeranzahl aus dem Mitarbeitenumfeld der PH Zürich zeigen. Am häufigsten griffen die Befragten auf das nie-

derschwellige **Thekengespräch** zurück, wenn sie Wissen zu den Bibliotheksdienstleistungen akquirieren wollten (44%). Immerhin gut ein Drittel (29%) nannte die **Moduleinführungen der Bibliothek**, wobei hier scheinbar nicht nur die bekannten Kontaktpersonen aus dem Sample (15% aller Teilnehmenden) in der Vergangenheit bereits von diesem Angebot profitierten². Gut ein Viertel aller Befragten (24%) bediente sich der **Selbsthilfe**, wobei hierzu sowohl die Angebote vor Ort wie der humanoide Concierge-Roboter Phibi als auch die Webseite und Video-Tutorials zählten. 20% der Befragten kommen meist eher informell mit den Bibliotheksmitarbeitenden in Berührung, was sich in spontanen **Auskünften zwischen den Regalen** äussert. Wiederum 20% haben regelmässig im Rahmen ihrer Rolle als **Fachreferierende** mit der Bibliothek und ihren Dienstleistungen zu tun.

Zu beachten ist, dass es um die drei **am häufigsten** beanspruchten Beratungsformen ging. Formate mit eher tiefen Prozentzahlen wie die «klassischen» IKO-Gefässe wurden letztlich immer noch zu den drei häufigsten gezählt (sonst wären sie gar nicht erst angekreuzt worden).

Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der jeweiligen Beratungsform?

Im Durchschnitt zeigten sich die Antwortenden zufrieden mit allen genannten Formen der Beratung (bewertet werden konnten jeweils nur die drei persönlich am häufigsten in Anspruch genommenen Formate). Auf einer 4er-Skala von 1 «unzufrieden» bis 4 «zufrieden» lagen die Mittelwerte zwischen 3,6 und 4. Die Option «eher unzufrieden» wurde beim **Thekengespräch**, beim **direkten Kontakt über die Fachreferate** sowie bei den **Bibliothekseinführungen in den Modulen** jeweils einmal angekreuzt. Grund: Man werde an der Theke «je nach Person und Tagesform [...] als Belästigung und nicht als «Kundin» wahrgenommen», zudem sei die «Schnittstelle zwischen Fachreferent:in, Bibliothek und mir (Dozentin, Forscherin)» unklar.

Frage 3: Bitte geben Sie an, inwieweit folgende Eigenschaften auf die Beratungen der Bibliothek zutreffen und als wie wichtig Sie diese Eigenschaften für eine Beratung empfinden.

Die definierten Qualitätsindikatoren wurden durchwegs

² Im Sample waren nur diejenigen als klare IKO-Kontakte vermerkt, die in der Vergangenheit und künftig als solche fungierten.

erreicht (**Abb. 1**). Die Beratungen punkten gemäss Befragung besonders mit Kompetenz und Verständlichkeit. Die deutliche Mehrheit der Antwortenden (78–100%) beurteilt die abgefragten Eigenschaften als «eher wichtig» oder «wichtig».

Frage 4: Uns interessiert, wie Sie die Beratungen momentan nutzen und was Sie sich für die Zukunft wünschen.

Die Bibliothek der PH Zürich weist ein vielfältiges Beratungsangebot auf, das sich zwischen den Polen «persönlich»/«unpersönlich» und «elektronisch»/«vor Ort» bewegt. Beispiele sind:

- persönlich und vor Ort: Thekenberatung, Mittagsberatung
- persönlich und elektronisch: (Teams-)Anruf
- unpersönlich und vor Ort: humanoider Roboter Phibi
- unpersönlich und elektronisch: Tutorials

In letzter Zeit gab es – mit der Pandemie als Katalysator – einen Shift hin zu vermehrt elektronischen und unpersönlichen Formaten. Diesem Trend stehen die Teilnehmenden der Befragung eher kritisch gegenüber (**Abb. 2**). Während heute bereits jeweils gut ein Drittel Angebote mehrheitlich oder ausschliesslich elektronisch resp. in unpersönlicher Form nutzt, fallen die Wunschwerte klar tiefer aus. In Zukunft soll der Fokus weniger alleine auf elektronischen resp. unpersönlichen Formaten liegen, sondern es wird gegenüber heute für ein deutlich ausgeglicheneres Verhältnis zwischen physischer und elektronischer resp. persönlicher und unpersönlicher Nutzung der Beratungsangebote plädiert. Auch hier zeigt sich in den offenen Kommentaren, dass Befragte als Begründung, bisher keine Beratungen zu benötigen, vor allem fehlenden Bedarf bzw. bereits vorhandene Kenntnisse nennen. Erfreulicherweise sind sie dennoch gewillt, künftig vermehrt Beratungen aufzusuchen (deutliche Abnahme im Item «keine Beratungen»), können es sich somit vorstellen, ihr bereits gutes Wissen weiter auszubauen. Und: Circa 80% der Befragten nehmen im Umkehrschluss bereits heute irgendeine Form von Beratung in Anspruch (17,1%, n=41 bzw. 20%, n=40 «Ich nutze keine Beratung»).

Frage 5: Auf welchen Ebenen erzielen die Beratungsdienstleistungen der Bibliothek bei Ihnen eine Wirkung?

Ziel heutiger Evaluationen ist meist nicht mehr nur die Erhebung von Quantität und Qualität, sondern ebenso der Nachweis einer positiven Wirkung der angebotenen Dienstleistungen auf die einzelne Besucherin und die Ge-

sellschaft – und zwar über die nüchterne Vermittlung von Informationswissen hinaus, i.e. Motivation, Erfolg in Beruf etc. Die Antworten machen deutlich, dass dies ein hoher Anspruch ist: Sie zeigen eine mittelmässig wahrgenommene Wirkung der Beratungen der Bibliothek auf allgemeine **Fähigkeiten und Kompetenzen** (z.B. bei der Informationssuche), **Einstellung und Verhalten** (z.B. Häufigkeit der Nutzung der Bibliothek, positive Einstellung zur Nutzung der bibliothekarischen Informationsdienste, Motivation, emotionale Stütze während schwieriger Recherche) sowie **Berufserfolg** (z.B. Unterstützung in der Lehre oder Forschung). Auf einer 4er-Skala von 1 «keine Wirkung» bis 4 «Wirkung» lagen die Mittelwerte der Selbsteinschätzung zwischen 2,9 und 3,1. Einige offene Kommentare bezogen sich auf die Begrifflichkeit: Wirkung wurde als Veränderung definiert, was nicht automatisch gegeben sein muss, wenn die Einstellungen gegenüber den Bibliotheksdienstleistungen oder die Motivation zur Recherche *bereits zuvor* gut waren. In diesem Fall ist «keine Wirkung» oder «eher keine Wirkung» nicht negativ zu werten. Auch nicht, wenn die Beratungen zu wenig genutzt werden, um sie zu beurteilen, wie in einem weiteren Kommentar geschildert (wobei hier eine Enthaltung wohl genauer gewesen wäre). Es gab generell relativ viele Enthaltungen (E=8; E=9; E=13), was darauf hindeuten könnte, dass ein allgemeiner Wirkungszusam-

menhang über die bloße Vermittlung von Informationskompetenz hinaus für Bibliotheksnutzende nicht zwingend naheliegt. Oder wie es in einem Kommentar hiess: «Ich finde, dass sich die Beratung in der Bibliothek nicht auf Erfolge im Beruf auswirkt oder in meiner Einstellung. Ich suche die Beratung auf, weil ich etwas wissen will, das tut dem Interesse oder der Haltung grundsätzlich keinen Abbruch, nur wenn die Beratung schlecht ist (was sie nicht ist).»

Frage 6: Welches sind für Sie wirkungsvolle Kanäle, um über Beratungsangebote zu informieren?

Abgesehen von den **Printprodukten** (Mittelwert 2,1), die auch in den offenen Kommentaren als anachronistisch, unpraktisch und kurzlebig («Kurz angeschaut und dann ins [sic] Abfall») abgestraft wurden, beurteilten die Antwortenden alle anderen Kanäle als «eher wirkungsvoll» oder «wirkungsvoll». Auf einer 4er-Skala von 1 «wirkungslos» bis 4 «wirkungsvoll» lagen die Mittelwerte zwischen 3,3 und 3,4. 15% (n=39) kreuzten «eher wirkungslos»/«wirkungslos» bei der **Mail** an. Gründe waren gemäss Kommentar die Mailflut und unpassende Versandzeitpunkte bzw. fehlende Zielgerichtetheit. Weitere 15% (n=40) hielten die **Webauftritte der Bibliothek** wie Webseite, Intranet, Studiweb, Social Media, Blogs etc. für eher oder ganz wirkungslos, in den Kommentaren

Abb. 1: Eigenschaften der Beratungen

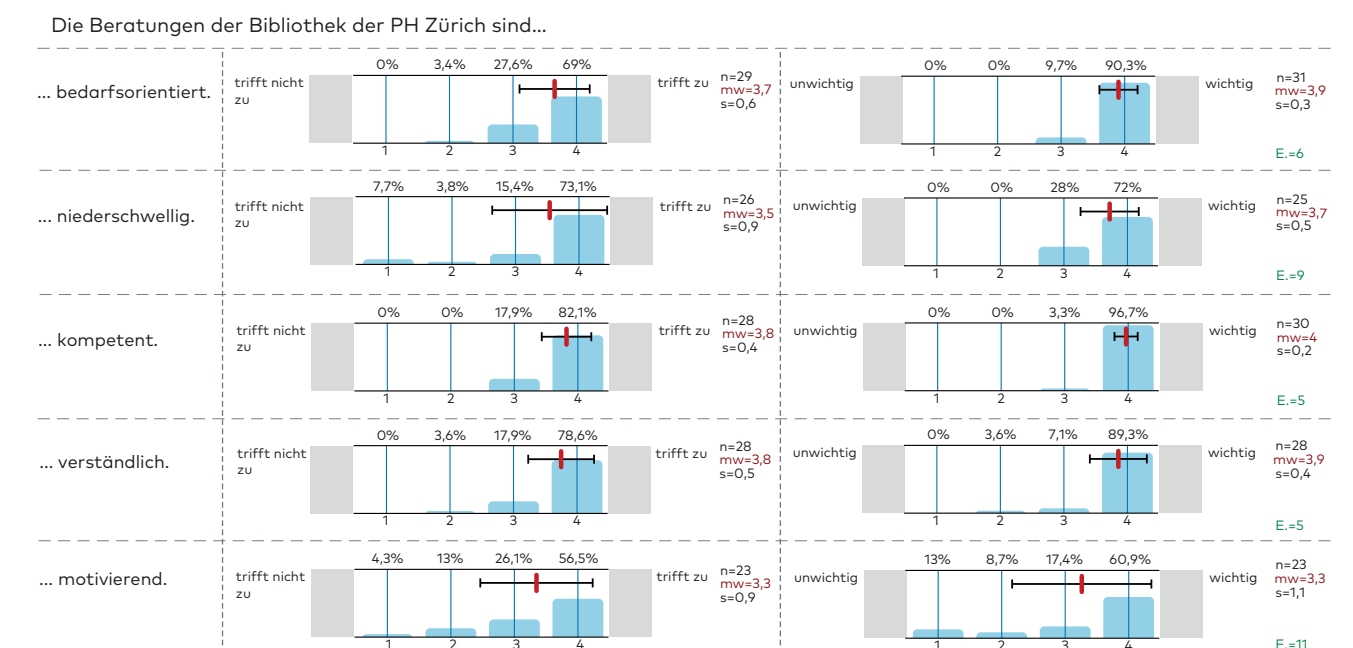
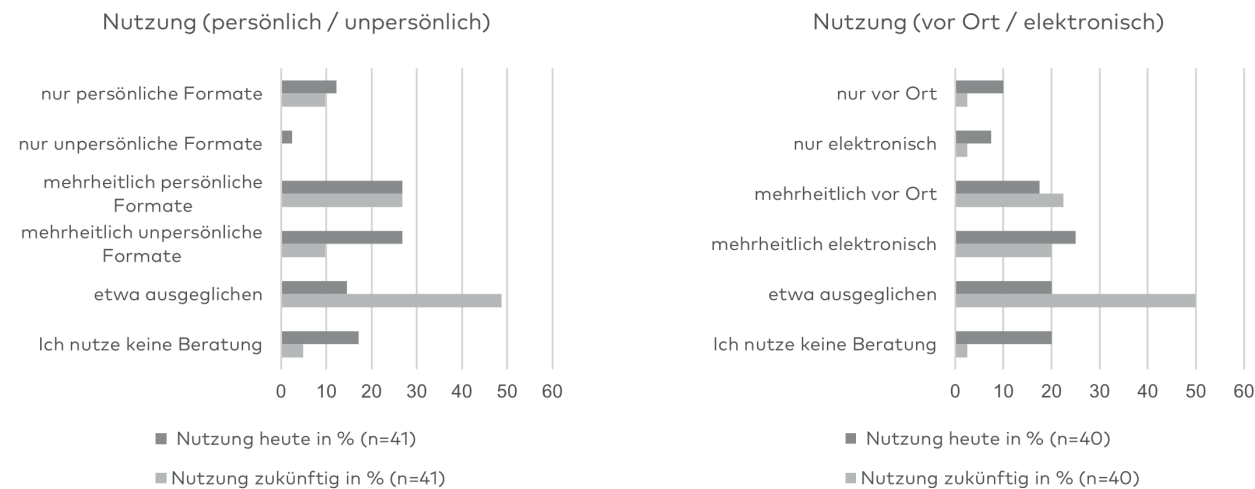


Abb. 2: Vermittlungsarten



machte sich auch hier eine Übersättigung bemerkbar. Die Fokussierung auf einen Kanal, mit Vorteil die Webseite, wird gegenüber einer Berieselung über möglichst viele Onlinekanäle wie Blogs und Social Media als positiver wahrgenommen. Die **persönliche Präsenz von Bibliotheksmitarbeitenden** in Gesprächen, Aktionen, Besuchen in Lehrveranstaltungen, Führungen etc. behält neben den anderen Kanälen mit einem Mittelwert von 3,3 ihre Bedeutung. Wie bei Frage 4 zeigt sich ein gewisses Festhalten an «klassischen» Kommunikationsformen: «Es geht nichts über die persönliche Beratung, weil man seine Recherche erklären kann und wertvolle und präzise und zeitsparende Tipps erhält. Der Roboter macht Vorschläge, die nicht immer hilfreich sind. Persönliche Beratung ist unersetzbar.»

Frage 7: Wie kompetent schätzen Sie sich und Ihre Studierenden in diesen Bereichen ein und welchen Anteil hatten Bibliotheksberatungen an diesen Kompetenzen?

Die Kompetenzen wurden nicht über einen Testbogen, sondern über Eigenaussagen erhoben (Abb. 3 und 4). Die Ergebnisse sind somit primär als Selbstbild zu werten. Die Frage, wie kompetent sich Dozierende und wissenschaftliche Mitarbeitende im Umgang mit bestimmten Dienstleistungen einschätzen, ist jedoch von entscheidender Bedeutung. Damit liesse sich z.B. erklären, weshalb die Nutzung des E-Bestands seitens Mitarbeitenden der PH Zürich unter den Erwartungen zurückbleibt (wie andere Statistiken und informelle Gespräche zeigen). Eine Anschlussfrage wäre, weshalb bei Kompetenzlücken, etwa im methodischen Zugang zu E-Titeln, keine

Beratungen aufgesucht werden. Liegt es an der zu geringen Bekanntheit der Beratungsangebote, an deren minderwertiger Qualität oder am Unwillen der Zielgruppe, sich in eine beratende Situation zu begeben (falscher «Berufsstolz»)? Teile der Frage können anhand der bisherigen Ergebnisse bereits verworfen werden: Gemäss der Erhebung werden die Beratungen generell wahrgenommen und als qualitativ hochwertig eingeschätzt. Frage 7 zeigt nun, dass die PHZH-Mitarbeitenden auch die Eigenkompetenzen hoch bewerten – und zwar in allen drei Bereichen.

- Inhaltliche Kompetenz: Welche Bibliotheksdienstleistungen (z.B. Ausleihe, E-Bestand, Postversand, Beratung etc.) gibt es?
- Methodische Kompetenz: Wie kann ich die Bibliotheksdienstleistungen (z.B. E-Bestand) nutzen?
- Selbstkompetenz: Wie kann ich mir selbst helfen? Wo kann ich mich selbstständig informieren?

Das heisst, die Antwortenden nehmen keinen grossen Beratungsbedarf bei sich wahr. Sie erachten ihre Kompetenzen im Umgang mit Bibliothek, Informationen und Medien, wohl auch aufgrund ihres Berufsbildes als Akademiker:innen zu Recht, als gut entwickelt. Die Beratungen der Bibliothek tragen und trugen gemäss Befragung nur geringfügig bis mittelmässig dazu bei (Inhaltliche Kompetenz mw=2,3; Methodische Kompetenz mw=2,3; Selbstkompetenz mw=1,9). Die Kommentare deuten darauf hin, dass der «Berufsstolz» durchaus eine Rolle spielte: Mehrere gaben an, Fachkompetenz und Professionswissen habe kaum mit der Bibliothek zu tun. Schein-

bar wurden die Begrifflichkeiten falsch verstanden resp. die Begriffserläuterungen nicht genau gelesen. Es ging dezidiert um Wissen im Umgang mit Bibliotheksdienstleistungen. Fähigkeiten und Kenntnisse im Unterricht- oder Forschungsfach standen nicht zur Debatte. Eventuell scheint hier eine gewisse Abwehrhaltung durch. Von denjenigen (n=8), die bei mindestens einer der drei Kompetenzen in der Selbsteinschätzung «eher inkompetent» oder «inkompetent» wählten und somit Nachholbedarf aufweisen, kreuzte jeweils nur eine Person bei Frage 4 an, derzeit (dennoch) keine Beratungen zu nutzen. Die restlichen nehmen im Umkehrschluss Beratungen in Anspruch. Für die Zukunft sind erfreulicherweise alle bereit, Unterstützung in Betracht zu ziehen (0%, n=8 bzw. 0%, n=7 «Ich möchte zukünftig keine Beratung nutzen»).

Bei den Studierenden wurde generell mehr Nachholbedarf postuliert (wobei Enthaltungen relativ häufig waren), was sich mit internen Erfahrungen durchaus deckt und mit Folgeevaluationen, wie erwähnt, geprüft werden sollte.

Frage 8: Wie kompetent schätzen Sie sich und Ihre Studierenden in folgenden Bereichen der Informationskompetenz ein und welchen Anteil hatten Bibliotheksberatungen an diesen Kompetenzen?

Im Bereich der Informationskompetenz wurden folgende Voraussetzungen und Handlungsschritte abgefragt:

- Meta-Kompetenzen der Recherche: kritische Selbstreflexion, Non-Linearität, mentale Flexibilität, richtige Fragen stellen, mit Unsicherheit umgehen, Durchhaltewillen, Kreativität, schrittweise-annäherndes Vorgehen etc.
- Informationsbedarf eruieren: Fragestellung, Thema der Suche definieren etc.
- Informationsquellen beurteilen & wählen: Wissen über Medientypen, Qualität von Quellen, Publikationszwecke und -prozesse etc.
- Zugang zu Informationen erhalten: Suchinstrumente gezielt nutzen, Suchbegriffe, Urheberrechte, Lizenzierung etc.
- Informationen erfassen: wichtigste Inhalte aus einer Quelle herausziehen können
- Informationen bewerten: Inhalte als geeignet/ungeeignet einordnen

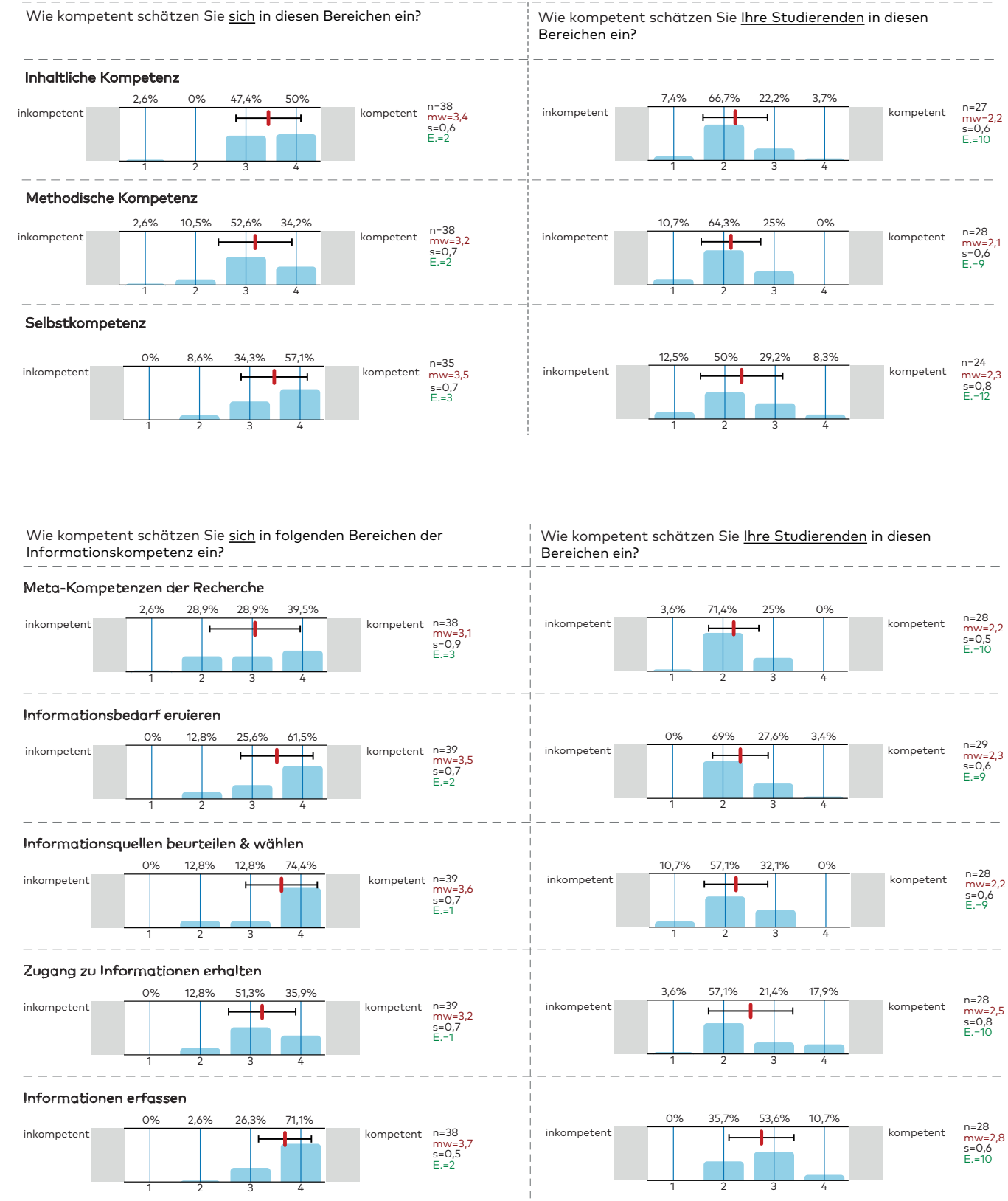
Es wiederholt sich das Bild (Abb. 4): Die Antwortenden schätzen die Eigenkompetenz als eher hoch und den Anteil der Bibliotheksberatung daran als eher tief bis mittelmässig ein (Meta-Kompetenzen mw=2; Informationsbedarf mw=2,2; Informationsquellen 1,9; Zugang

mw=2,5; Erfassung mw=1,9; Bewertung mw=1,7). In der Tendenz waren die Ausschläge sogar noch etwas ausgeprägter. Am ehesten wurde die Beratung als prägend für das Wissen über den Informationszugang angesehen (Mittelwert 2,5). Die heutigen Unterstützungsangebote der Bibliothek der PH Zürich fokussieren tatsächlich meist auf diesen Handlungsschritt. Dass die Teilnehmenden hier den grössten Anteil sehen, ist also nicht unbegründet. Es bestärkt zudem die Vermutung, dass Services wie der E-Bestand nicht nur bekannt gemacht, sondern die Zugangswege nachhaltig erklärt werden müssen. In den Kommentaren wird erneut ein klarer Link zur Fachkompetenz gezogen. Berechtigterweise sehen viele die Informationskompetenz als Teil der Wissenschaftlichkeit an sich, weshalb sie angeben, diese Grundfähigkeiten bereits mitzubringen (und daher die Bibliotheksberatungen nicht zu benötigen): «Ich brauche keine Beratungen, habe die Bibliotheksberatungen nie gebraucht, habe diese Kompetenzen schon mitgebracht», «Habe ich mir durch wissenschaftliches Arbeiten angeeignet», «Info-Bedarf etc. sind Anteile, die von meiner Fachkompetenz und Erfahrung abhängen, da trägt die Bibliothek nicht direkt dazu bei – Beurteilung ist keine Kritik an der Bibliothek». Obwohl der Annahme, Informationskompetenz sei eine notwendigerweise ausgebildete Kompetenz jeder Wissenschaftlerin, grundsätzlich beizupflichten ist, fällt das Urteil an dieser Stelle zu absolut aus. Für die Informations- (Frage 8) und Bibliothekskompetenz (Frage 7) gilt das Gleiche wie für jede Bildung: Man hat nie «ausgelernt». Gerade im elektronischen Informationsbereich kommen ständig neue Angebote und Anforderungen hinzu³. Die Bibliothek bietet deshalb auch Beratungen für Fortgeschrittene und *heavy user* an.

Wieder mit relativ vielen Enthaltungen, aber gleicher Tendenz gingen die Einschätzungen zu den Studierendenkompetenzen einher. Leicht obenaus schlug einzig die Informationserfassung (Mittelwert 2,8), gefolgt von ausgeglichenen Werten bei Informationszugang und -bewertung. Allerdings sind die Unterschiede zu klein, als dass hieraus tiefere Schlüsse auf den Informationsprozess der Studierenden gezogen werden könnten. Die Einschätzungen decken sich dennoch weitgehend mit internen Erfahrungsberichten: In den Beratungen mit Stu-

³ Dies bestätigt Frage 4, die eine gegenteilige Tendenz, nämlich zu vermehrter Nutzung der Beratungen in Zukunft, zeigte.

Abb. 3 und 4: Kompetenzen



Informationen bewerten



dierenden zeigen sich immer wieder Defizite in der Formulierung einer klaren Fragestellung und in der Quellenkunde, zudem sind Frustrationstoleranz, Flexibilität und iteratives Vorgehen bei der Suche häufig noch zu wenig verinnerlicht – generell wird massiv unterschätzt, wie viel Zeit eine gute Recherche beansprucht. Wohingegen das effiziente «Scannen» und Verwerten gefundener Informationen bereits aus Schulzeiten eher gefestigt scheint.

Frage 9: Zu welchen dieser Rechercheinstrumente erachten Sie Beratungen als wichtig?

Auf einer 4er-Skala von 1 «unwichtig» bis 4 «wichtig» lagen die Mittelwerte für fast alle genannten Instrumente hoch (in absteigender Reihenfolge):

- Lizenzierte Anbieterplattformen und Datenbanken für E-Journals (3,7)
- Lizenzierte Anbieterplattformen und Datenbanken für E-Books (3,6)
- Rechercheportal der Bibliothek der PH Zürich (3,6)
- Lizenzierte Anbieterplattformen und Datenbanken für Sonstiges (Filme, Unterrichtsmaterial, Zeitungen etc.) (3,5)
- Google Scholar (3)

Tatsächlich gestaltet sich gerade die Suche nach Zeitschriftenaufsätzen (etwa aus [E-Journals](#)) als nicht ganz einfach, da sie bisher ungenügend in Bibliothekskatalogen zu finden sind. Die Recherche in Fachdatenbanken, das «Spielen» mit diesen Oberflächen und Suchmasken, ist also entscheidender Bestandteil fortgeschrittener Beratungen. Für [E-Books](#) gilt dies in geringerem Mass, da sie das Rechercheportal mehrheitlich verzeichnet (wenn auch mit gewissen Unzulänglichkeiten – je nach Freischaltungszeitpunkt und Vollständigkeit der Daten). Als primärer Sucheinstieg wird seitens der Bibliothek der PH Zürich das [Rechercheportal](#) empfohlen. Es handelt sich um eine eigene *view* auf die landesweite Bibliotheksplattform SLSP. Dessen Nutzung sollte folglich Hauptbestandteil jeder Beratung sein und wird auch in der Befragung als wichtig (3,6) eingeschätzt. Um den Bezug zu den realen Suchgewohnheiten ihrer Nutzenden nicht zu verlieren, ist die Bibliothek jedoch bemüht, nicht nur den

Umgang mit dem eigenen System zu vermitteln, sondern auch alternative Wege wie [Google Scholar](#) zu berücksichtigen. Google Scholar steht in der Relevanzbeurteilung an letzter Stelle, fällt jedoch nicht ganz ab. In der Beratung wird es als Instrument nahegelegt, wenn die anderen zu ungenügenden Ergebnissen führten. Mit den richtigen Einstellungen funktioniert die angestrebte Verknüpfung zwischen gewohnt hoher Google-Usability und *deep web* ganz gut.

Frage 10: Haben Sie schon einmal ein Video-Tutorial gesehen (muss nicht eines der PHZH-Bibliothek gewesen sein) und was halten Sie ganz allgemein von solchen Video-Tutorials? Was ist eine angemessene Länge und wo sollten sie eingesetzt werden?

Mit 76% kam ein Grossteil der Antwortenden (n=37) schon mit Video-Tutorials in Kontakt. In den offenen Kommentaren werden wichtige, aus der Forschung bekannte Unzulänglichkeiten angesprochen: fehlende Abwechslung in der Vermittlung (stets nur Vorzeigen/Nachmachen), fehlende Interaktion und persönlicher Kontakt (was z.B. keine Rückfragen und Individualisierung erlaubt), geführte Rezeption in Echtzeit (falls es keine Zeitmarken und/oder ein Video-Inhaltsverzeichnis gibt, sind kein schnelles Scannen und gezieltes Springen wie bei einem Text möglich, man muss also faktisch das ganze Video «aushalten», um den Inhalt beurteilen zu können). Generell bestätigen die Antworten jedoch die Annahme der Bibliothek, dass Video-Tutorials eine zeitgemässe und sinnvolle weitere Beratungsquelle darstellen. Genannt werden der Bezug zur jüngeren Generation, die orts- und zeitunabhängige, auch wiederholte Nutzung und Niederschwelligkeit, die sinnvolle Komplexitätsreduktion, der Mehrwert der Audio-Bild-Ebene und die [Einbindungsmöglichkeit in andere Lehrformate wie Module](#). Wobei den letztgenannten Punkt nochmals 59% (n=41) in einer Folgefrage zum gewünschten Einsatz der Tutorials bestätigten. In der Mehrfachauswahl wurden zudem die [Stand-alone-Variante](#) (als Alternative zu persönlichen Formaten) mit 66% und die [Integration in eine klassische Bibliotheksberatung](#) mit 49% (n=41) als sinnvoll bewertet. Für alle drei Szenarien können

Video-Tutorials seitens Bibliothek somit eingesetzt werden. Weniger sinnvoll scheint den Befragten der Einsatz bei **Kursen** (27%), was gerade bei den 20-minütigen Kurzpulsen der Bibliothek nachvollziehbar ist. Darüber hinaus bietet die Bibliothek der PH Zürich aber auch noch einstündige Workshops an. Dort lassen sich die Tutorials im Sinne der pädagogischen Abwechslung durchaus gewinnbringend einbinden, da die beiden Formate komplementär wirken: Die Videos sind kleine, frontale, nicht-individualisierte Einheiten in einem ansonsten längeren und interaktiven Workshop mit persönlichem Austausch. Besonders wichtig ist den Befragten gemäss den Kommentaren, dass Video-Tutorials kurz, professionell und zielgerichtet daherkommen. Als optimale Länge nennen sie mit 51% (n=39) **1–3 Minuten**, ein Zeitrahmen, an dem sich alle bereits aufgezeichneten Video-Tutorials der PHZH-Bibliothek tatsächlich orientieren. Knapp tolerabel sind noch **3–6 Minuten** (31%), **kürzere oder längere Videos** sind eher nicht anzustreben (10% resp. 8%).

Frage 11: Welche der folgenden Video-Tutorials der PHZH-Bibliothek haben Sie schon einmal angesehen und als wie nützlich empfinden sie diese?

Es zeigt sich, dass 63% der Antwortenden keine der zu diesem Zeitpunkt zugänglichen Video-Tutorials der PHZH-Bibliothek gesehen haben (**Abb. 5**). Das ist angesichts der generell hohen Werte bei der Kompetenzeinschätzung wenig verwunderlich: Fehlender Bedarf tauchte in der vorliegenden Evaluation mehrfach als Begründung für nicht-genutzte Beratungsangebote auf. Ein Grossteil der Tutorials erklärt den E-Bestand, den die Teilnehmenden gemäss Frage 9 zwar als wichtigen Beratungsinhalt einstufen, jedoch vermutlich nicht für sich selbst, sondern eher für ihre Studierenden. Angesichts laufender Entwicklungen im E-Angebot muss dieses Selbstbild allerdings nicht zwingend mit der Realität übereinstimmen. Eventuell könnten die Tutorials auch unter Dozierenden und wissenschaftlichen Mitarbeitenden wichtige Verständnisfragen der Nutzung lösen. Interne Statistiken zeigen gute Aufrufzahlen aller Video-Tutorials, besonders im zeitlichen Umfeld von Kursen und Modulen, in denen sie beworben werden. Hauptzielpublikum dürften somit Studierende sein. Die befragten Mitarbeitenden sahen sich am ehesten noch die Tutorials «Suche nach E-Books», «Suche nach E-Journals» und «Fernzugriff auf E-Ressourcen» an (sie alle wurden als nützlich bewertet). Das deckt sich mit den Erläuterungen oben zur erschwerten Auffindbarkeit von Zeitschriftenaufsätzen – die Beratung in diesem Bereich ist auch unter fortgeschrittenen Nutzenden von Interesse. Die

Informationen zum Fernzugriff sind sehr technisch, es handelt sich eventuell weniger um eine für Wissenschaftler:innen als selbstverständlich wahrgenommene Kompetenz, wie anderswo in der Befragung deutlich wurde. Somit war man möglicherweise eher geneigt, sich das entsprechende Tutorial anzusehen. Die E-Books wiederum dürften aufgrund ihrer relativ häufigen Verwendung in der Lehre Interesse für das Tutorial geweckt haben. Verständlicherweise gilt dies nicht für das Tutorial «Suche nach Unterrichtsmaterial», das sich klar an Praktikumsstudierende richtet, und die drei Grundlagen-Tutorials «Suche nach Schlüsselbegriffen», «Stich- und Schlagwortsuche», «So suche ich effizient» mit eher trivialen Inhalten. Das Tutorial «E-Bestand to go» bietet einen breiten Überblick, kann aber in Anwesenheit der restlichen Tutorials zu Recht als redundant resp. überflüssig angesehen werden, was die geringe Nutzung erklären kann.

Fazit und Ausblick

Insgesamt sind die Befragungsergebnisse erfreulich positiv und wohlwollend ausgefallen. Die Leitfragen wurden folgendermassen beantwortet:

Wie erfolgreich ist die Bibliothek der PH Zürich mit ihren Beratungsformaten: Werden die selbstgesetzten und theoriegeleiteten Qualitätsstandards erfüllt?

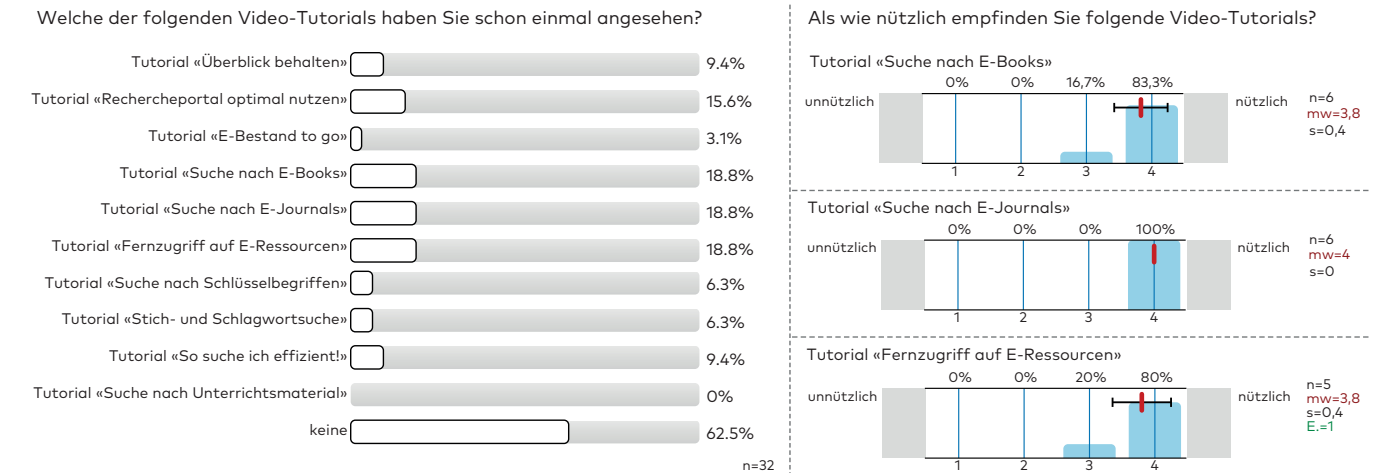
Im Sinne einer Hypothese lässt sich Folgendes festhalten: Die Bibliothek erfüllt die definierten Qualitätsstandards durchgehend und in hohem Masse. Das gilt es nun mit einer Folgeevaluation unter Einbezug der Studierenden zu prüfen.

Wie kann die Bibliothek ihre Nutzenden im Privat- und Berufsleben, sei es als Dozierende, Lehrpersonen, Studierende oder Forschende, optimal unterstützen?

Aus den Ergebnissen lassen sich einige weitere Hypothesen ableiten:

- Sowohl die Eigenschaften der Beratungen in Frage 3 als auch die Rechercheinstrumente in Frage 9 wurden seitens der (potenziell) Ratsuchenden als «wichtig» oder «eher wichtig» erachtet. Das bestätigt die Relevanz der abgefragten Inhalte. Die Beratungen sind heute und künftig nach diesen Eigenschaften und Inhalten auszurichten.
- Die Qualitätsindikatoren deuten darauf hin, dass die Bibliothek Mitarbeitende der PH Zürich adäquat, zielgerichtet und mit einem soliden Mix an persönlichen/unpersönlichen sowie elektronischen/analoge

Abb. 5: Video-Tutorials



- Formaten (wie von den Antwortenden für die Zukunft gewünscht) unterstützt.
- Allerdings wird diese Unterstützung nicht von allen Teilnehmenden der Befragung gesucht. Der Bedarf an Beratungen für Studierende wird generell als grösser angesehen als derjenige für Mitarbeitende, was sich mit derzeitigen Bemühungen und der strategischen Ausrichtung der Bibliothek deckt.
- Leistungsindikatoren über den klassischen Nachweis ausreichender Quantität und Qualität der Angebote hinaus wie etwa die (Aus)Wirkungen von Beratungsdienstleistungen auf den privaten oder beruflichen Bereich liegen gemäss Befragung nicht zwingend nahe, werden aber von einem Grossteil der Antwortenden dennoch wahrgenommen bei Mittelwerten um die 3.
- Mit dem derzeitigen Kommunikationsmix zu ihren Angeboten ist die Bibliothek gut aufgestellt. Sie ist auf allen als «wirkungsvoll» oder «eher wirkungsvoll» beurteilten Kanälen präsent. Drucksachen nehmen heute nur noch einen geringen Stellenwert ein und dürften künftig auch im Sinne der Nachhaltigkeit weiter abgebaut werden. Die persönliche Präsenz und Mund-zu-Mund-Propaganda bleiben wichtige Pfeiler des Wissenstransfers und sind tendenziell auszubauen.

Die Umfrageergebnisse sind vor dem Hintergrund der Hochschullehre resp. der wissenschaftlichen Arbeitskompetenz an sich zu interpretieren und damit in einen gesamtheitlichen Digital-/Informations-/Medienkompe-

tenzrahmen einzuordnen. Künftig müssen sie somit nicht nur um die Studierendenperspektive, sondern auch um Beobachtungen und Tests, etwa der Erhebung der tatsächlichen Kompetenz und Kenntnisse, ergänzt werden. Demgegenüber basieren die bisherigen Antworten auf Selbsteinschätzungen.

Literatur

- Association of College and Research Libraries, Hrsg. 2016. *Framework for Information Literacy for Higher Education*. Chicago.
- Bauer, Bruno. 2004. «Die elektronische Bibliothek auf dem Prüfstand ihrer Kunden: Konzeption und Methodik der gemeinsamen Online-Benutzerbefragung 2003 an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken.» *Bibliotheksdienst* 38(5): 595–610.
- Böller, Nadja. 2013. «Modell zur strategischen Analyse von Konzepten zur Förderung der Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken – MOSAIK-PRO.» In *Churer Schriften zur Informationswissenschaft* 60, hrsg. v. Wolfgang Semar u. Brigitte Lutz. Chur: HTW.
- Burblies, Christine. 2020. «Digitale Badges: Informationskompetenz clever nachweisen». In *ZBW Mediatalk*. Kiel: Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft.
- Hapke, Thomas. 2016. «Informationskompetenz in sich ständig verändernden Informationsumgebungen – Zum Kern von Informationskompetenz.» In

- Informationskompetenz im Hochschulkontext: interdisziplinäre Forschungsperspektiven*, hrsg. v. Anne-Kathrin Mayer, 43–61. Lengerich: Pabst (Preprint und unredigierte Manuskriptversion).
- Hapke, Thomas. 2006. «Studierende, Google, die Welt der Bibliotheken und deren kulturelle Bedeutung.» *Libreas* 2.
 - Kohl, Oliver. 1998. *Die Bibliothek in den Augen der Universität. Ergebnisse der Befragung der Lehrenden an der Universität Konstanz*. Konstanz: Bibliothek Aktuell Sonderheft 14.
 - Kohl, Oliver. 2000. «Befragungen in Bibliotheken.» *Bibliothek* 24(1): 87–92.
 - Kok, Amber. 2020. *Video-Tutorial versus textbasierte Anleitung: Eine vergleichende Untersuchung zu Interaktion und Lernerfolg am Beispiel von Einführungen in die Literaturverwaltungssoftware Citavi*. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 457).
 - Krempkow, Rene. 2021. «Wie digital kompetent sind Studierende? Ein Konzept und Erhebungsinstrument zur Erfassung digitaler und fächerübergreifender Kompetenzen» *QUALITÄT IN DER WISSENSCHAFT* 1: 22–29.
 - Leichner, Nikolas, Johannes Peter, Anne-Kathrin Mayer und Günter Krampen. 2013. «Erfassung von Wissen über Informationsrecherchen: konzeptuelle Überlegungen und empirische Befunde.» *b.i.t. online* 16(4): 298–306.
 - Poll, Roswitha. 2015. «Evaluierung der Bibliotheksleistung: Leistungsmessung für Bibliotheken.» In *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen*, hrsg. v. Konrad Umlauf u. Cornelia Vonhof. Hamburg: Dashöfer.
 - Poll, Roswitha. 2014. «Leistungsmessung in Bibliotheken: Kann man den Einfluss von Bibliotheken messen? Die Norm ISO 16439.» *Bibliothek, Forschung und Praxis* 38(2): 232–238.
 - Poll, Roswitha und Peter te Boekhorst. 2007. *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. München: Saur.
 - Schild-Steiniger, Meik. 2022. «Open Badges: Sinnvoller Leistungsnachweis für die Weiterbildung in Bibliotheken?» In *ZBW Mediatalk*. Kiel: Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft.
 - Schröder, Nadine. 2011. *Die Vermittlung von Recherchekompetenzen in Online-Tutorials – eine verglei-*

- chende Analyse an ausgewählten Beispielen wissenschaftlicher Bibliotheken*. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 60).
- Seufert, Sabin, Katarina Stanoevska-Slabeva und Josef Guggemos. 2020. «Assessing subjective and objective information literacy at upper secondary schools – an empirical study in four German-speaking countries.» *Int. J. Learning Technology* 15(1): 82–103.
 - Stanoevska-Slabeva, Katarina, Severina Müller, Sabine Seufert und Nina Scheffler. 2016. «Unveiling Information Literacy of Digital Natives in Secondary Schools – A Swiss Example.» In *Proceedings of the 66th International Communications Association Annual Conference*. Fukuoka.
 - Sühl-Strohmeier, Wilfried. 2018. «Förderung von Informationskompetenz durch Hochschulbibliotheken – Forschungsstand und Forschungsbedarf.» Preprint.
 - Umlauf, Konrad. 2003. *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft 116).
 - Vogel, Bernd. 2015. «Nutzung von Hochschulbibliotheken.» *ABI Technik* 35(3): 154–165.
 - Weisel, Luzian. 2018. «Ten Years after – Stand und Perspektiven der DGI-Initiative für Informationskompetenz.» *Information. Wissenschaft & Praxis* 69(2–3): 121–128.
 - Wollschläger-Tigges, Martin. 2016. *Informationssuchverhalten als Ansatz einer evidenzbasierten Gestaltung von Veranstaltungen zum Erwerb von Informationskompetenz*. Leipzig: 105. Deutscher Bibliothekartag.



Auftraggeberin

Bibliothek der PH Zürich, Lagerstrasse 2, 8090 Zürich

Durchführung der Befragung

Evaluationsstelle der PH Zürich, Lagerstrasse 2, 8090 Zürich

Text und Redaktion

Andreas Grossmann

Bildnachweise

PH Zürich, Bühler (Titelbild), Seeger (S. 13)