

# Tests: Für Umfragen und andere Erhebungen von Bibliotheken

Autor: Karsten Schuldt

## Einführung

Öffentliche Bibliotheken führen immer wieder Umfragen und ähnliche Erhebungen durch. Sie wollen wissen, was Nutzende (und Nicht-Nutzende) über die Bibliothek und deren Angeboten denken. Oft hoffen sie, dass die Ergebnisse dieser Umfragen helfen, Entscheidungen über die eigene Entwicklung (Auf- und Abbau von Angeboten, Veränderungen etc.) zu treffen. Das sind keine wissenschaftlichen Projekte, in denen Thesen getestet oder Modelle erstellt werden. Vielmehr wollen Bibliotheken mit den Ergebnissen dieser Umfragen direkt Entscheidungen über potentielle Veränderungen in der jeweiligen Bibliothek treffen.

## Zur Praxis bibliothekarischer Umfragen

Bibliotheken setzen diese Umfragen oft selber auf und führen sie selbstständig durch, behalten auch oft die Ergebnisse für sich und publizieren sie nicht. Nur manchmal holen sie sich externe Hilfe (für Beratung oder die konkrete Durchführung, teilweise auch als Teil studentischer Praktika und Abschlussarbeiten). Bei einer Anzahl solcher Projekte habe ich als Berater fungiert. In diesen sind immer wieder ähnliche Fragen aufgetaucht. Mit der Zeit habe ich einige „Tests“ entwickelt, welche ich Bibliotheken vorschlage, damit deren Umfragen sinnvoller (im Sinne von: Besser für die Entscheidungen über die Entwicklung der Bibliothek nutzbar) werden. Diese sind hier zusammengefasst.

## Grundsätze

Es gibt unüberschaubar viele Anleitungen dazu, wie Umfragen und ähnliche Erhebungen durchgeführt werden können. Bei den meisten dieser Anleitungen geht es darum, Umfragen so zu gestalten, dass sie wissenschaftlich valide Daten liefern. Das müssen die Umfragen, die Bibliothek durchführen, um zu wissen, wie sie sich entwickeln sollen, nicht unbedingt. Insoweit muss nicht allen Anleitungen vollständig gefolgt werden, als Orientierung sind sie aber immer zu empfehlen. Die Umfragen sollten aber zumindest die hier dargestellten Tests durchlaufen und bestehen.

Grundsätzlich sollte bei all diesen Umfragen beachtet werden, dass es immer besser ist, sie noch einmal eine Runde mehr zu planen und nicht sofort zu starten. Laufen die Umfragen einmal, ist es schwer, sie zu ändern. Zudem sollte zur Planung nicht nur die konkreten Fragen und Methoden gehören, sondern es sollte auch geklärt werden, (a) was die Bibliothek überhaupt genau für welche Entscheidungen wissen muss und (b) ob auch die Auswertung vor dem Beginn der Umfrage gut geplant ist sowie (c) ob geklärt ist, was mit den Ergebnissen im Anschluss passiert.

## Zootest

Bibliotheken tendieren bei Ihrem Umfragen dazu, (a) sehr konkrete Fragen zu stellen, auf die normale Nutzende meist gar keine Antwort haben, (b) nach ganz spezifischen Dingen und Angeboten in ganz spezifischer Terminologie zu fragen, die nicht immer verständlich ist. Oft wissen Nutzende nichts über ein Angebot oder haben einfach keine Meinung dazu. Sie liefern dann trotzdem Antworten, die aber wenig mit dem zu tun haben, was sie wirklich denken oder wahrnehmen. Das ist nicht hilfreich, um auf der Basis dieser Antworten eine Entscheidung zu treffen.

Bibliotheken wählen manchmal Fragen und Methoden, die entweder (bei Fragen) viel zu eng oder viel zu weit sind, um darauf als normale Nutzende eine sinnvolle Antwort geben zu können – weil man sich z.B. nie dazu Gedanken macht oder weil es so viele verschiedene Antwortmöglichkeiten gibt – oder aber (eher bei den Methoden), die bei den Befragten ein ungutes Gefühl hinterlassen (z.B. wenn direkt in der Öffentlichkeit nach sehr persönlichen Sachen gefragt wird oder wenn es nur die Möglichkeit gibt, vorgegebene Antwortmöglichkeiten auszuwählen, aber diese nicht ergänzt werden können und es keinen Platz für eigene Meinung gibt).

Ein einfacher Test ist, sich vorzustellen, dass der lokale Zoo mit einer Umfrage die genauso gestaltet ist wie die, die man selber plant, auf eine oder einen zukommen würde: Gleiche Methode, Fragen gleich konkret oder weit, die Auswahlmöglichkeiten ähnlich. (Und als Zoo mit der Bibliothek vergleichbar: Eine öffentliche Einrichtung mit einem grundsätzlich guten Ruf.) Könnte die einzelne Bibliothekarin, der einzelne Bibliothekar diese Umfrage beantworten? Würde sie, würde er es nicht tun? Wenn nicht, wieso nicht? Würde sich etwas falsch anfühlen? Die eigene Umfrage sollte so gestaltet sein, dass man sie selber gerne für den lokalen Zoo beantworten würde.

Könnte ich die gleichen Fragen für den lokalen Zoo beantworten? (Oder eine vergleichbare Einrichtung, z.B. das lokale Museum, das lokale Archiv)

Könnte ich darauf wirklich ehrliche Antworten geben?

Würde ich auf die Frage auch ehrlich Antworten geben?

Was würde mich stören? (Methode, Enge oder Weite der Fragen, Unklarheiten etc.)

## Ressourcentest

Ein erstaunlich oft auftretendes Problem sind mangelnde Ressourcen am Ende von Umfragen. Bibliotheken planen die Umfrage selber, aber ignorieren die Arbeit, die bei der Auswertung derselben anfällt. Manchmal scheinen sie auch zu vergessen, dass die Umfrage selber Ressourcen bedarf: Arbeitszeit, Personal, andere Infrastruktur, die sich aus der jeweiligen Methode ergibt (und wenn es Papier und Stifte oder Tablets sind).

Wenn eine Umfrage geplant wird, sollte eine Liste mit den notwendigen Ressourcen gemacht werden. Diese sollte großzügig sein, also eher mehr als weniger enthalten; da im Verlauf von Umfragen immer noch unerwartete Situationen auftreten. Zudem sollte schon am Anfang geplant werden, wie die Auswertung der Umfrage geschehen wird: Wie wird dabei vorgegangen? Werden Listen gemacht oder Statistiken? Werden Antworten codiert? Und auch: Wer macht das? Wann und wie lange braucht die Person / die Personen dafür? Die für diese Arbeiten notwendigen Ressourcen sollten eingeplant werden. Für die Auswertung kann man gut nochmal die gleiche Zeit und die gleichen Kosten, wie bei der Umfrage selber einplanen. Nur, wenn diese Ressourcen auch zur Verfügung stehen, sollte man die Umfragen durchführen. Wird die Auswertung nur halbherzig gemacht, werden auch die Ergebnisse nur halbherzig zu nutzen sein. Lieber streicht man die gestellten Fragen zusammen, als bei den notwendigen Ressourcen zu sparen. Jede gestellte Frage kostet, jede gestrichene Frage spart.

Die Umfrage sollte auch noch einmal Frage für Frage daraufhin durchgegangen werden, ob die Bibliothek mit den Antworten und Daten etwas anfangen kann. Kann sie überhaupt etwas ändern an dem, nach dem sie fragt? Hat sie zumindest Aussicht, mit den Ergebnissen jemand anders (z.B. den Träger) zu konkreten Veränderungen zu bewegen? Wenn nicht, dann sind die jeweiligen Fragen nicht sinnvoll.

Haben wir genügend Zeit, Personal, Infrastruktur, um die Umfrage durchzuführen?

Haben wir genügend Zeit, Personal, Infrastruktur, um die ganzen erhobenen Daten auszuwerten?

Haben wir überhaupt die Möglichkeit, mit den ausgewerteten Daten etwas anzufangen? Was? (Können wir überhaupt etwas ändern? Können wir zumindest einen Antrag für Veränderungen schreiben, den wir mit den Daten untermauern können?)

## Wiederholungstest

Umfragen dieser Art durchzuführen, ist eine oft durchgeführte Arbeit von Bibliotheken. Auch wenn die einzelne Bibliothek eine solche nur alle paar Jahre organisiert, führen mit hoher Wahrscheinlichkeit andere Bibliotheken gerade jetzt so ein Projekt durch. Es wird, wie gesagt, nur selten darüber berichtet.

Viele Bibliotheken haben immer wieder ähnliche Fragen, Herausforderungen, Infrastrukturen usw. Sicherlich: Jede Bibliothek, jedes lokale Umfeld ist unterschiedlich. Aber dennoch sich sie sehr oft vergleichbar. Somit sind auch viele, viele Fragen schon einmal gestellt worden. Grundsätzlich sollte versucht werden, diese Fragen dann nicht noch einmal zu stellen – das macht nur Arbeit, die man für andere, neue Fragen einsetzen könnte – sondern die vorhandenen Ergebnisse nachzunutzen.

Bibliotheken sollten immer, wenn sie geklärt haben, welche Fragen sie interessieren, bei vergleichbaren Bibliotheken nachfragen (oder in der Literatur recherchieren), ob nicht schon Antworten, Daten, Ergebnisse vorliegen, die man selber zur Beantwortung der eigenen Fragen nutzen kann. Dafür lohnt sich, vergleichbare Bibliotheken direkt anzufragen. Erst, wenn solche Daten tatsächlich (mit einem vertretbaren Aufwand) nicht von anderswo übernommen werden können, sollten sie selber erhoben werden.

Hat das eine andere, vergleichbare Bibliothek schon gefragt? Können wir deren Daten haben, anstatt die ganze Arbeit zu machen?

## Entscheidungstest

Es sollten in nur Fragen gestellt und Daten erhoben werden, die auch wirklich für die Entscheidungen, die auf ihrer Basis getroffen werden sollen, benötigt werden. Alles andere verursacht nur unnötige Arbeit, verkompliziert die Auswertung und vermittelt an die, die befragt werden, unter Umständen ein falsches Bild von den Vorhaben der Bibliothek.

Nachdem eine Umfrage geplant ist, sollten die einzelnen Fragen noch einmal Schritt für Schritt durchgegangen und bei jeder einzelnen entschieden werden, ob sie wirklich notwendig ist. Es sollte überlegt werden, was mit den Antworten tatsächlich passieren wird. Man sollte, ehrlich gegen sich selber bzw. die jeweilige Bibliothek, verschiedene mögliche Ergebnisse durchspielen. Wenn die Befragten so oder so antworten – ist die Bibliothek dann gewillt, daraus Konsequenzen zu ziehen? Wäre sie gewillt, etwas zu ändern (oder gerade nicht zu ändern)? Wenn nicht, dann muss die jeweilige Frage nicht gestellt werden.

Brauchen wir die Daten für die Entscheidungen, die wir treffen möchten?

Was passiert, wenn bestimmte Antworten herauskommen? Würden wir dann etwas in unserer Bibliothek ändern?

## Spiegeltest

Manchmal scheint vergessen zu gehen, dass Umfragen immer auch eine Aussenwirkung haben. Grundsätzlich zeigen sie an, dass man an den Meinungen der Befragten interessiert ist. Aber man kann nicht nur von positiven Wirkungen ausgehen. Befragte interpretieren immer auch selber: Warum werden diese Fragen gestellt? Wie relevant ist das, was ich sage, für die Bibliothek wirklich? Das findet immer statt. Man kann als Institution nicht ohne Konsequenz „einfach mal fragen“.

Deshalb sollte die Umfrage noch ein weiteres Mal aus den Augen einer oder eines Befragten gelesen werden. Und zwar Frage für Frage, Schritt für Schritt. Dabei sollten zwei Punkte beachtet werden: Wird mit der Frage irgendeine Hoffnung (oder Angst) erzeugt? Wird die Fragen konkret genug gestellt? Fragen sollten (a) keine Entscheidung implizieren („Wenn ich ja antworte, wird das Angebot abgeschafft / wird es eingerichtet“) und (b) sollten nicht verwirren (was gerade bei zusammengesetzten Fragen passiert, die zugleich zwei oder mehr unterschiedliche Dinge ansprechen). Zur Not sollten Fragen (oder – je nach Methode – Aufgaben) nicht gestellt oder umformuliert werden. Oft hilft es, nach der Einschätzung zu einem Angebot zu fragen, nicht danach, ob es sinnvoll ist oder nicht. Oft ist es auch sinnvoll, zu komplexe Fragen in mehrere Fragen aufzuteilen.

Was würde ich als Nutzerin, als Nutzer denken, dass die Bibliothek mit der Umfrage anfangen will?

Was würde ich erwarten, dass im Anschluss an die Umfrage mit meinen Antworten passiert?

Ist mir klar, was genau von mir erwartet wird oder verwirren mich die Fragen / Aufgaben?