

Dr. Sören D. Baumgärtner

# Studierenden-Zufriedenheit

Umfrage zur Zufriedenheit der Studierenden mit der Bibliothek für Sportwissenschaften an der Goethe-Universität



# Gliederung

- Hintergrund
- Methode
- Ergebnisse
- Diskussion



## Hintergrund

### Zur Person:

- Studiengangskoordinator im Bachelorstudiengang *Sportwissenschaft* sowie im Masterstudiengang *Sozialwissenschaften des Sports*
- Sportpsychologe (u. a. sportökonomischer Forschungsschwerpunkt *Zufriedenheitsforschung*)

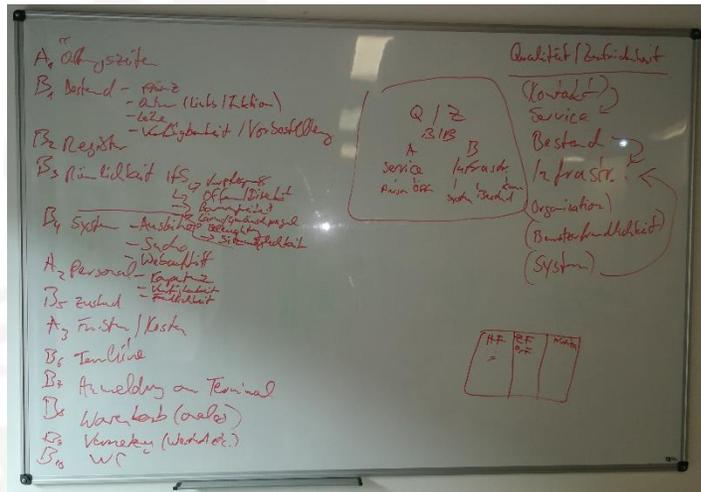
### Zum Kontext:

- Leitung des Seminars *Triangulation und Evaluation* im Masterstudiengang *Sozialwissenschaften des Sports* (Vorstellung quantitativ-qualitativ kombinierter Evaluations-Methoden und -Techniken, exemplarische Versuchsauswertung und -darstellung unter Anwendung computerbasierter Datenanalysen)
- Studierendenvorschlag im WS 2017/2018: Evaluation der Bibliothek für Sportwissenschaften



# Methode

1. Hypothesengenerierung (Welche Fragestellungen sind relevant?)
2. Qualitative Expertenbefragung (problemzentrierte Leitfadeninterviews mit Institutsleitung, Bibliothekar und 8 Studierenden) mit anschl. Transkription und inhaltsanalytischer Auswertung
3. Erstellung eines Fragebogens (mit Probebefragung und itemanalytischer Testung nach KTT)
4. Befragung mit anschl. Auswertung



Liebe Sportstudierenden, lieber Sportstudienten,  
vielen Dank, dass du an unserer Studie teilnimmst!  
Die Umfrage wurde von Studierenden des Masterstudiengangs "Sozialwissenschaften des Sports" entwickelt und ist Teil des Projektseminars "Transportation: Mit dieser Umfrage wollen wir die Zufriedenheit der Studierenden mit der Bibliothek des IS erheben.  
Es wäre schön, wenn du dir 5-10 Minuten Zeit nimmst und den Fragebogen möglichst vollständig ausfüllst. Deine Angaben werden gemeinsam mit den Ergebnissen aller anderen Beiträge zusammengetragen und anonym ausgewertet.  
Mit deiner Teilnahme unterstützt du insgesamt nicht nur eine tolle Veranstaltung, sondern auch die Weiterentwicklung unserer Bibliothek, indem du auch wertvolle Hinweise gibst. Hast du eine Idee, wie wir die Umfrage, um unsere Meinung zu verbessern, noch wichtiger machen können? Hast du eine Idee, wie wir die Verantwortlichen der Universität informieren können, wie es um die Zufriedenheit der Sportstudierenden mit ihrer Bibliothek aussieht?  
Vielen Dank für deine Mitarbeit!

1. Welches Geschlecht hast du?  
 weiblich  
 männlich  
 anders

2. Wie alt bist du?  
 Ich bin  Jahre

3. Welchen Studiengang studierst du?  
 Bachelor (Sportwissenschaft)  
 Master (Sports Medical Training & Clinical Exercise Physiology)  
 Master (Sozialwissenschaften des Sports)  
 Wissenschaftspädagogik  
 L1  
 L2  
 L3  
 L5  
 sonstiger

4. In welchem Fachsemester bist du?  
 1.-3. Fachsemester  
 4.-6. Fachsemester  
 > 6. Fachsemester

# Interviewleitfaden

Kategorie	Anzahl der Fragen	Beispiel-Fragen
Allgemein	4	Welche Erfahrungen hast du bisher mit der Bibliothek am IfS gemacht?
Service	3	Welche Serviceleistungen sind dir wichtig?
Infrastruktur	4	Was ist dir bei den Räumlichkeiten einer Sportbibliothek wichtig?
Abschluss	4	Wie könnte man die Bibliothek verbessern?



Allgemeine Fragen		
Leitfrage / Erzählauforderung	Vertiefungsfrage	Notizen
Welche Erfahrungen hast du bisher mit der Bibliothek am IfS gemacht?		
Welche Erfahrungen hast du bereits mit anderen Bibliotheken gemacht?		
Was ist dir in der Bibliothek am IfS wichtig?		
Wie nutzt du die Bibliothek am IfS?	Nutzt du die Bibliothek eher zum Leihen oder auch zum Lesen oder Lernen?	

Fragen zum Service		
Leitfrage / Erzählauforderung	Vertiefungsfrage	Notizen
Welche Serviceleistungen kommen dir in den Sinn, wenn du an die Bibliothek am IfS denkst?	Welche Erfahrungen hast du mit Serviceleistungen der Bibliothek am IfS bisher gemacht?	
Welche Serviceleistungen sind dir wichtig?	Was ist für dich ein Zeichen von gutem Service, wenn du eine Sportbibliothek benutzt?	
Welche Serviceleistungen sind dir wichtig, wenn es um folgende Bereiche geht:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffnungszeiten</li> <li>• Personal</li> <li>• Fristen und Kosten</li> </ul>		

Fragen zur Infrastruktur		
Leitfrage / Erzählauforderung	Vertiefungsfrage	Notizen
Welche infrastrukturellen Attribute kommen dir in den Sinn, wenn du an die Bibliothek am IfS denkst?	Was bedeutet für dich eine gute Infrastruktur, wenn du an eine Sportbibliothek denkst?	
Was ist dir bei den Räumlichkeiten einer Sportbibliothek wichtig?		
Wie bestellst du Bücher oder leihst sie aus?		
Welche infrastrukturellen Attribute sind dir wichtig, wenn es um folgende Bereiche geht:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsenzbestand</li> <li>• Zustand der Bücher</li> <li>• System der Onlineausleihe &amp; Suchfunktion</li> <li>• Digitale Bücher und Zeitschriften</li> <li>• Verfügbarkeit/Vorbestellung</li> <li>• Vernetzung mit der Bibliothek am Westend</li> <li>• Fernleihe</li> <li>• Räumlichkeit</li> <li>• Lern-/Lesatmosphäre</li> </ul>		

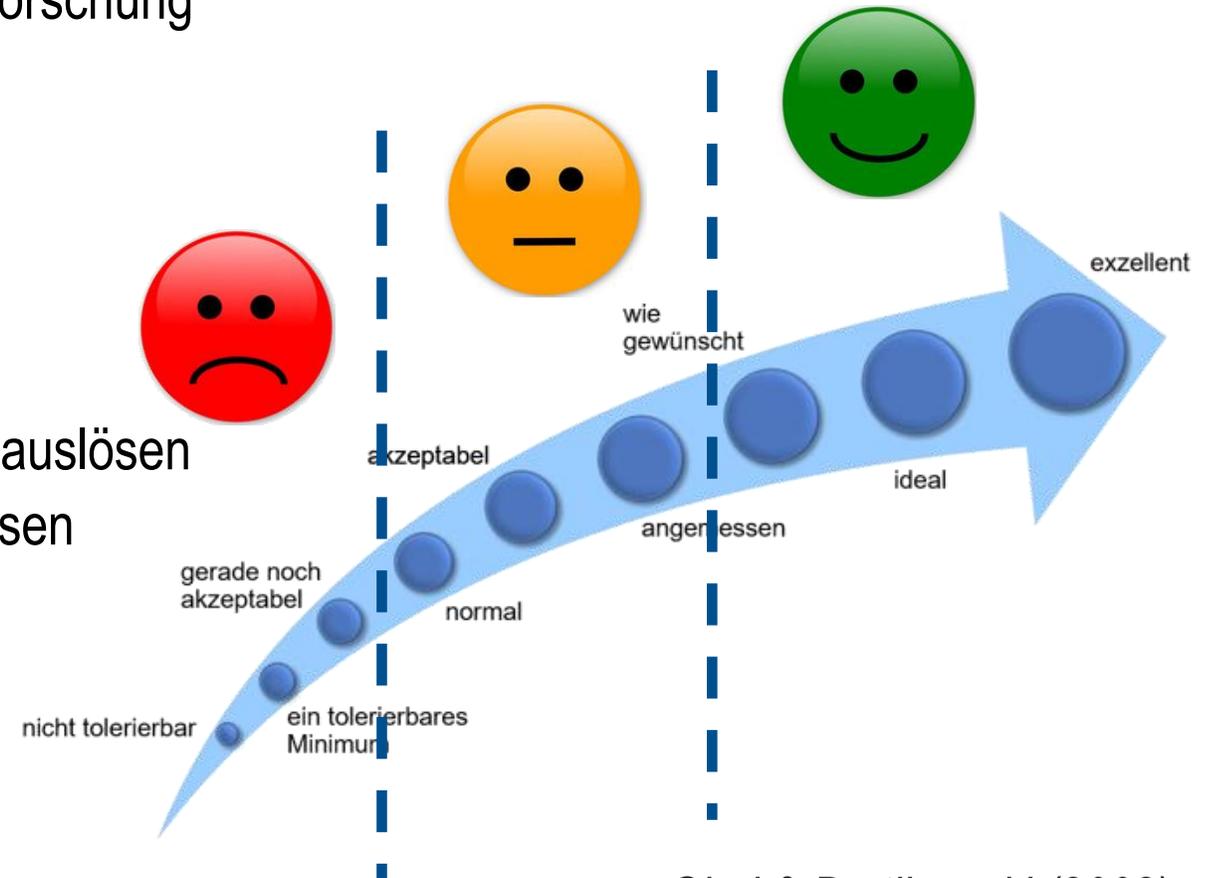
# Methode

Die Studierenden wurden mit Hilfe eines Fragebogens (online bzw. Paper & Pencil) zur Einschätzung der Zufriedenheit von 10 Bereichen mit insgesamt 58 Items sowie zur allgemeinen Zufriedenheit mit der Institutsbibliothek befragt.

Bereich (Subskala)	Anzahl der Items	Beispiel-Item
Öffnungs-/Schließzeit	4	Wie zufrieden bist du mit der Uhrzeit der Öffnung während der Vorlesungszeit?
Bestand	10	Wie bewertest du den Bestand ausleihbarer Bücher?
System	13	Wie zufrieden bist du mit der Bedienungsfreundlichkeit des Systems?
PC-Ausstattung	2	Wie zufrieden bist du mit der technischen Ausstattung der Computer?
Raum	6	Wie bewertest du die Anzahl der Arbeitsplätze?
Vergleich	4	Wie schneidet die Bibliothek des IfS im Vergleich mit anderen Institutsbibliotheken der Goethe-Universität ab, hinsichtlich der Ausstattung der Arbeitsplätze?
Personal	11	Wie zufrieden bist du mit dem Personal hinsichtlich der Freundlichkeit?
Fristen	3	Wie bewertest du die Kosten für versäumte Fristen?
Webauftritt	3	Wie bewertest du den Webauftritt hinsichtlich der Aktualität?
Infrastruktur	2	Wie zufrieden bist du mit der Parkplatzsituation am IfS?

## Antwortskala

- Gold-Standard in der Kunden-Zufriedenheitsforschung
- Identifiziert zuverlässig drei Gruppen
  - 😞 Unzufriedene
  - 😐 Indifferente
  - 😊 Zufriedene
- Ermöglicht die Analyse von (Dis-)Satisfiern
  - Dissatisfier: Faktoren die Unzufriedenheit auslösen
  - Satisfier: Faktoren die Zufriedenheit auslösen



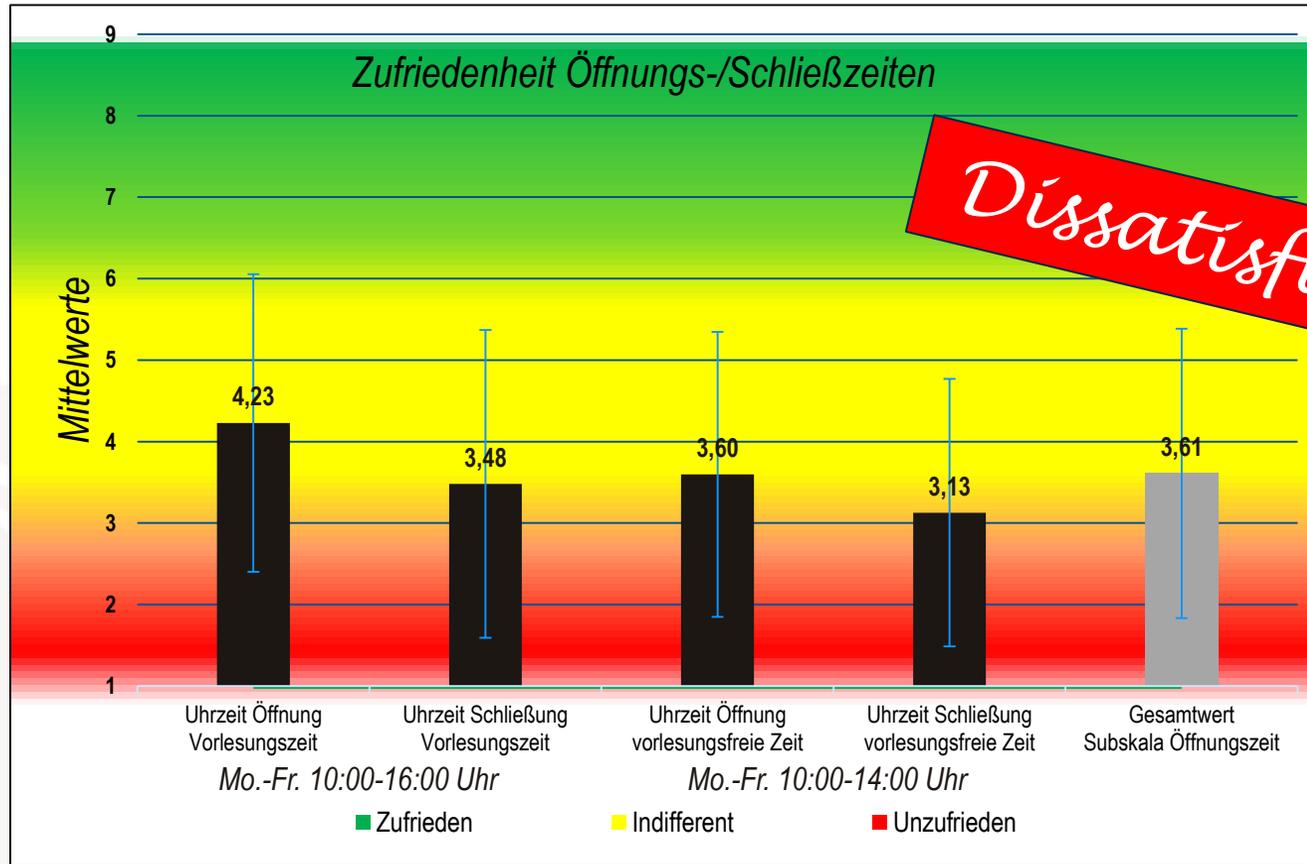
Gierl & Bartikowski (2002)

## Stichprobe

$N = 73$  (68,5 % online) im Zeitraum vom 13.-26. Dezember 2017

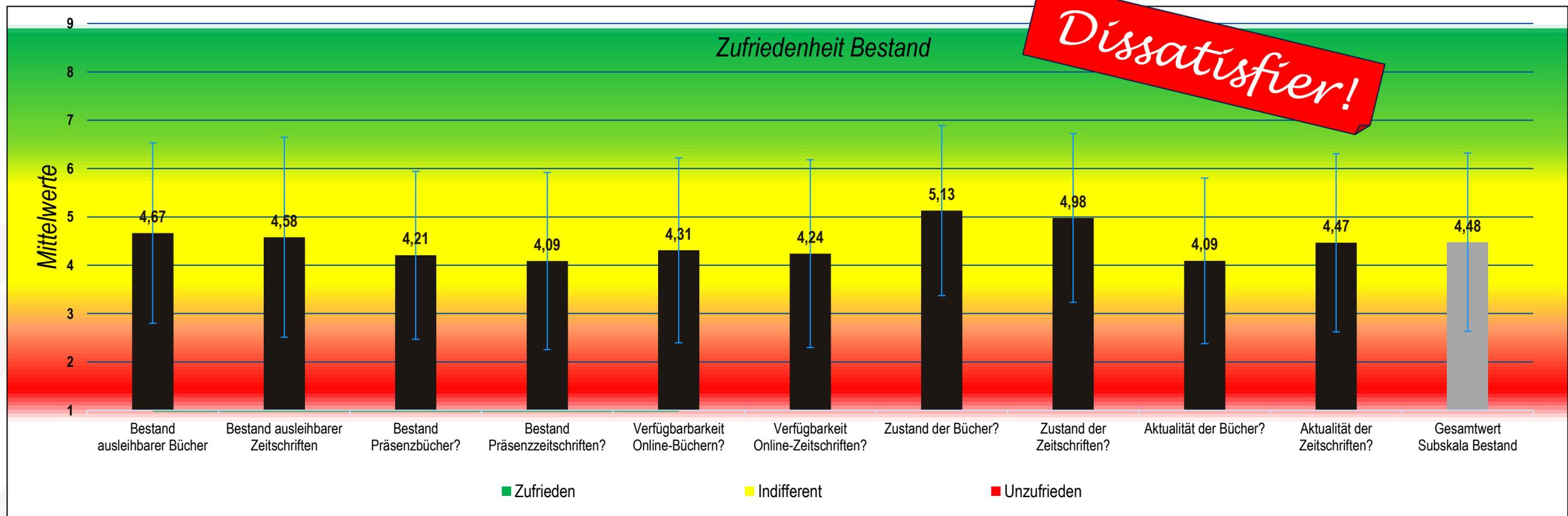
- $n = 37$  weiblich (50,7 %)
- Alter: 19-45 Jahre,  $M = 24,2$  ( $\pm 4,0$ )
- Studiengangsverteilung:
  - BA Sportwissenschaft = 58,9 %
  - MA Sozialwissenschaften des Sports = 17,8 %
  - MA Sportmedizinisches Training/Leistungsphysiologie = 15,3 %
  - LA (1, 3, 5) = 5,5 %
- Fachsemester:
  - 1-3 = 63,0 %
  - 4-6 = 20,5 %
  - $> 6 = 15,1$  %





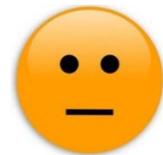
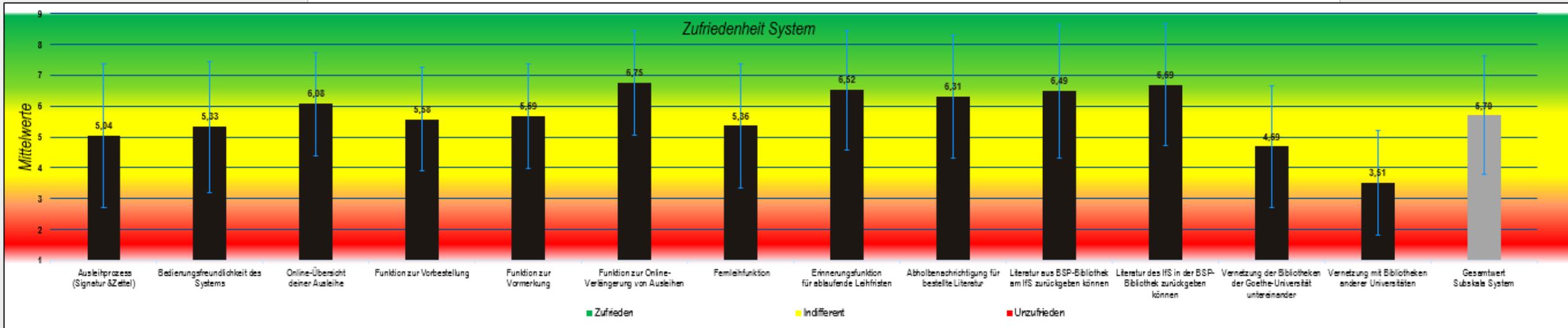
**Fazit**





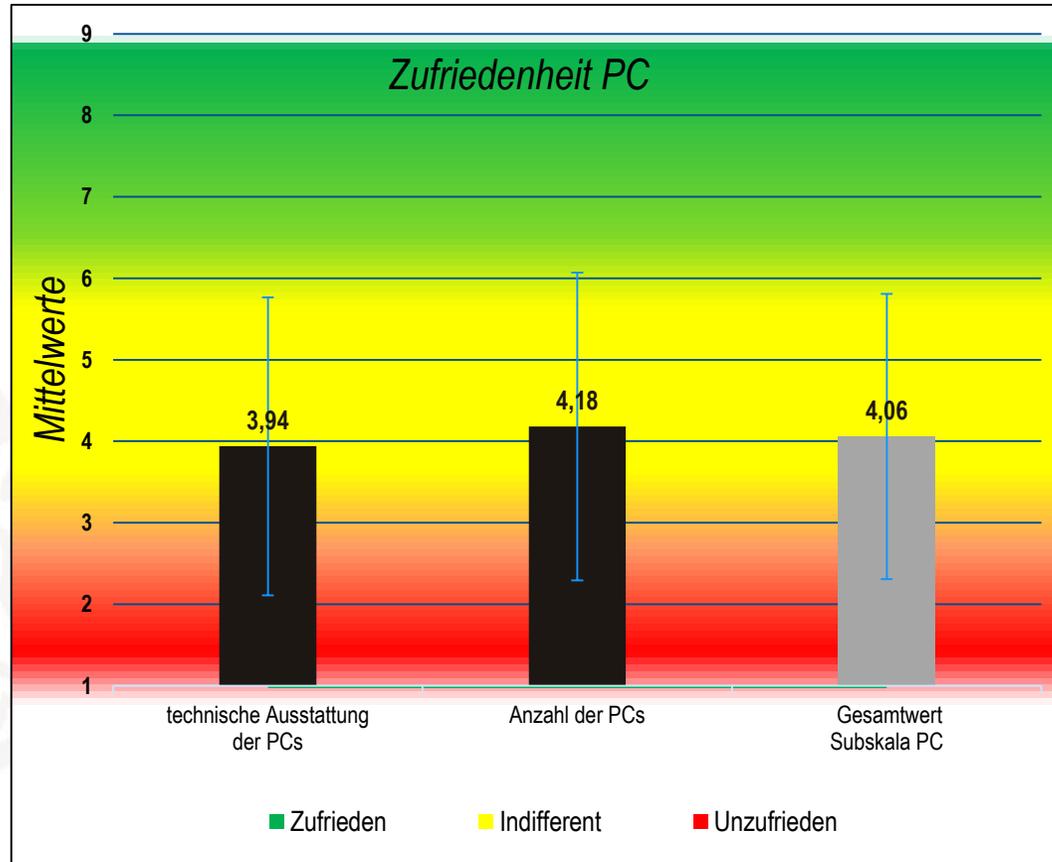
Fazit





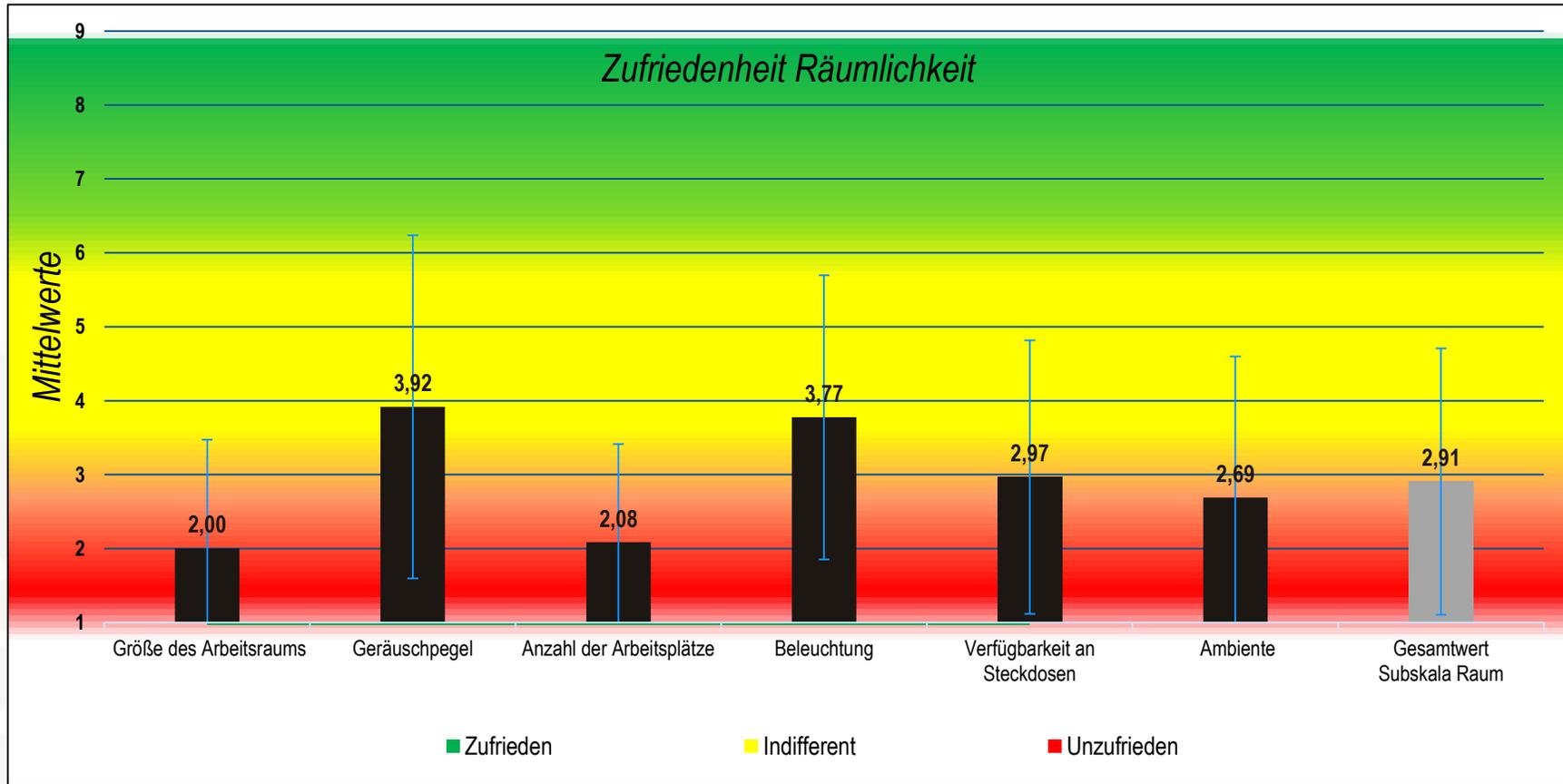
Fazit





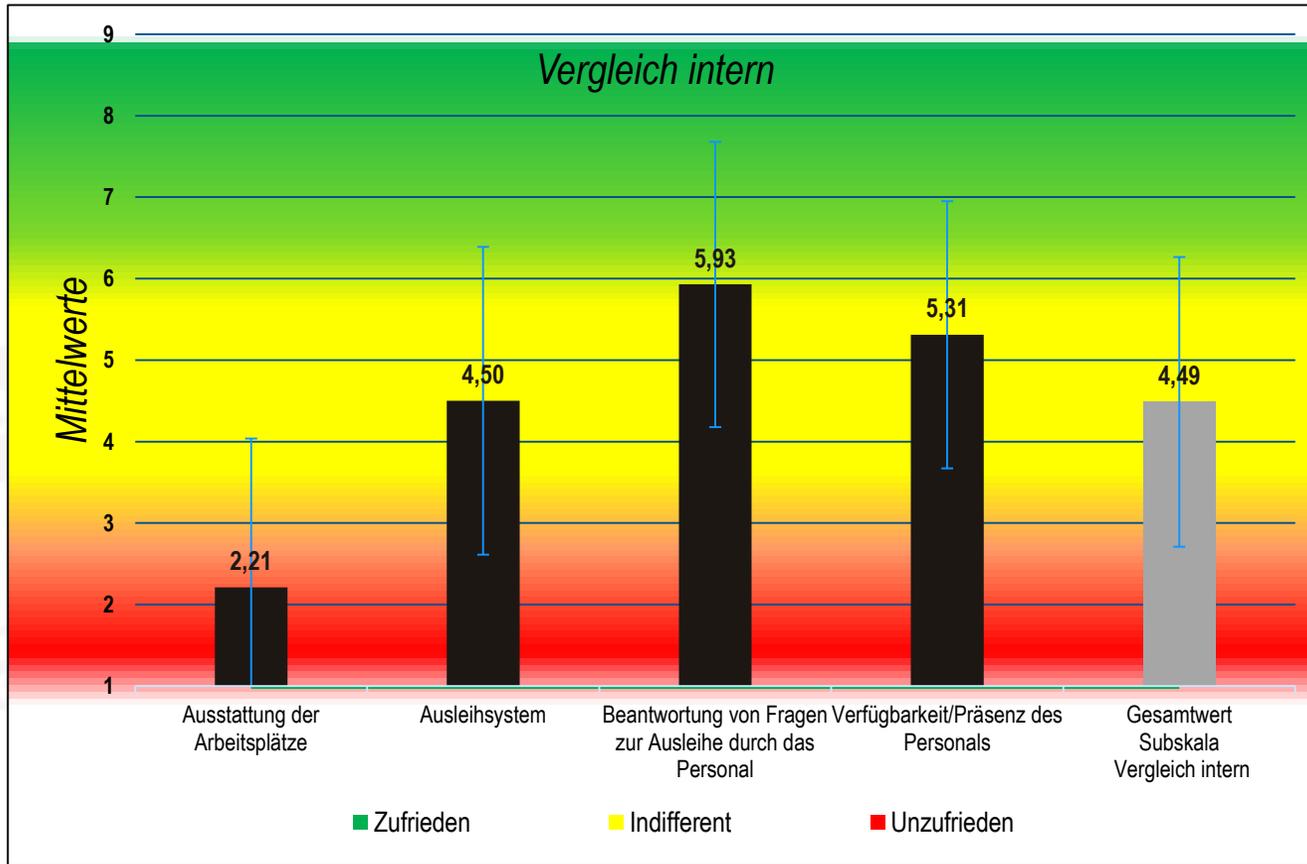
**Fazit**





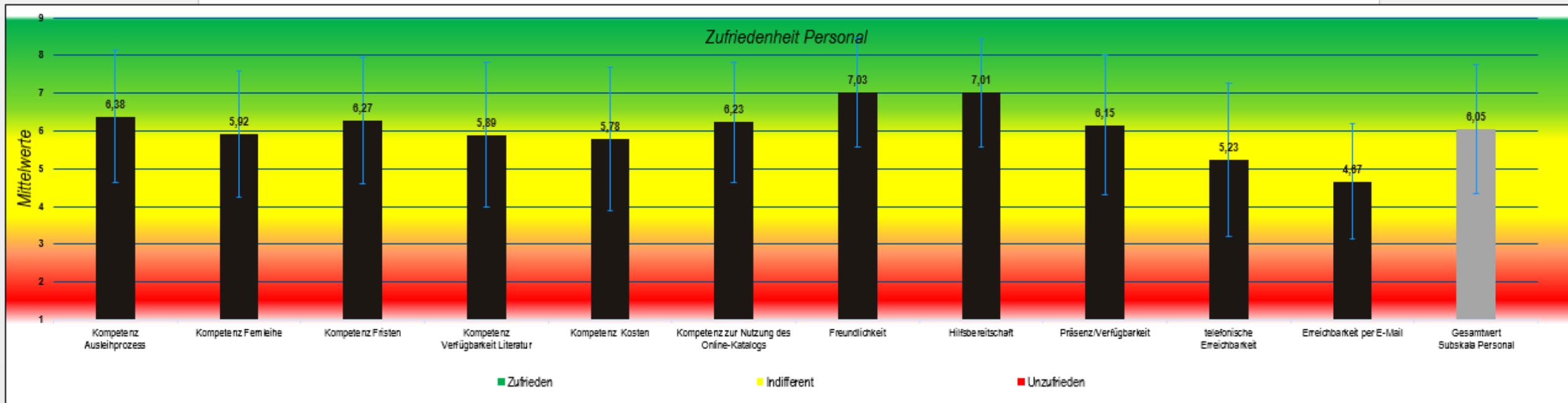
Fazit





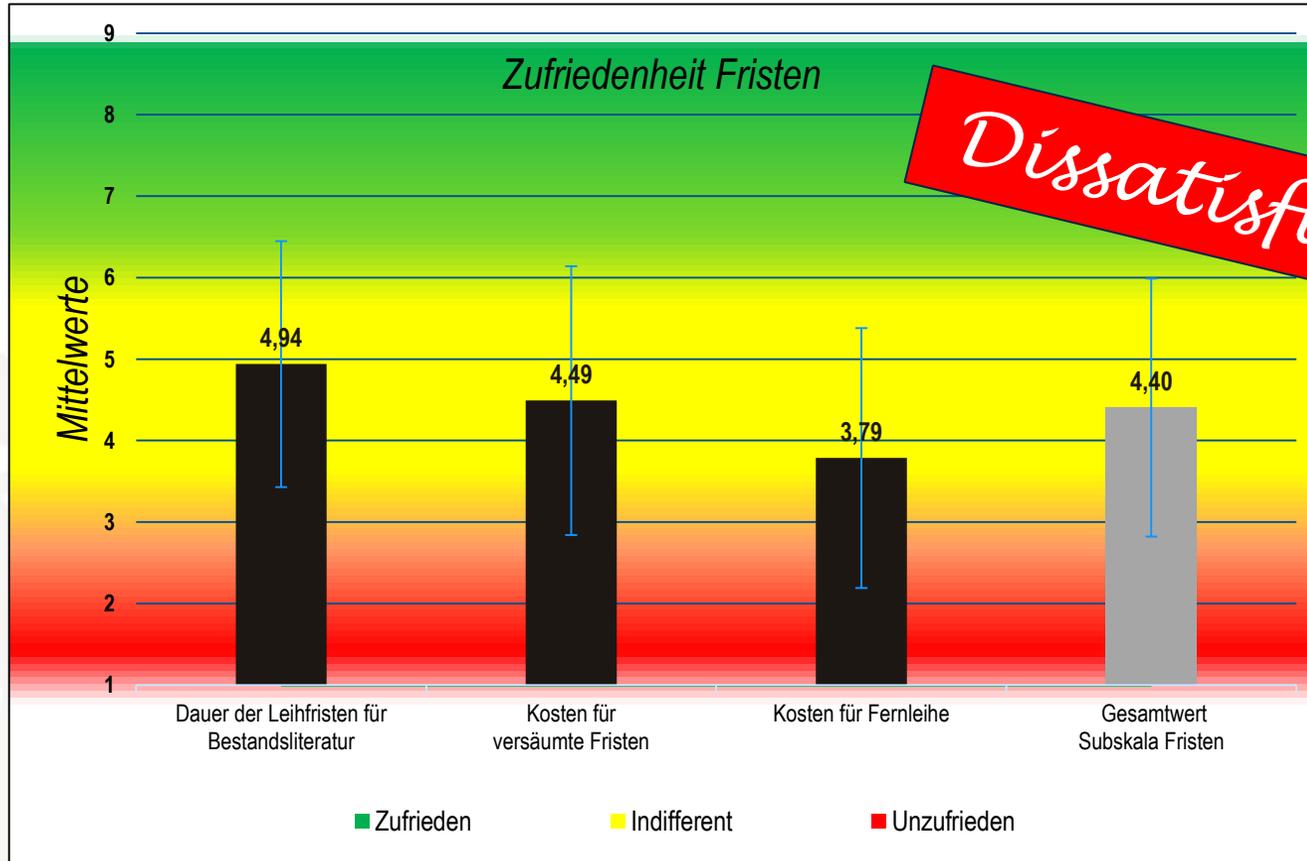
Fazit





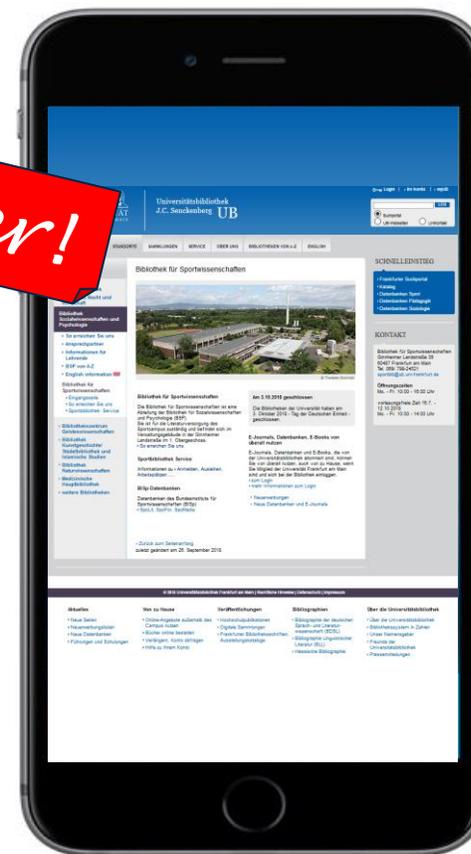
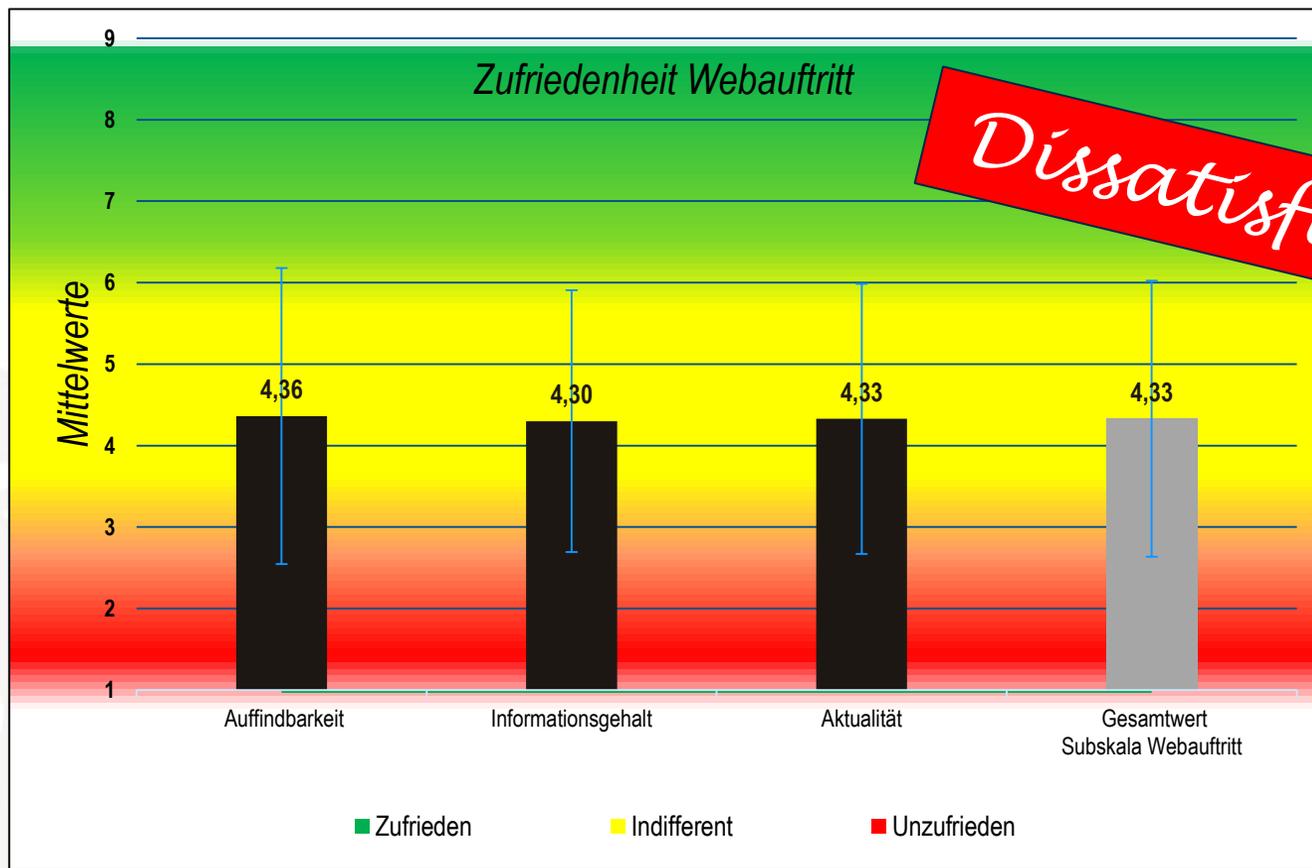
**Fazit**





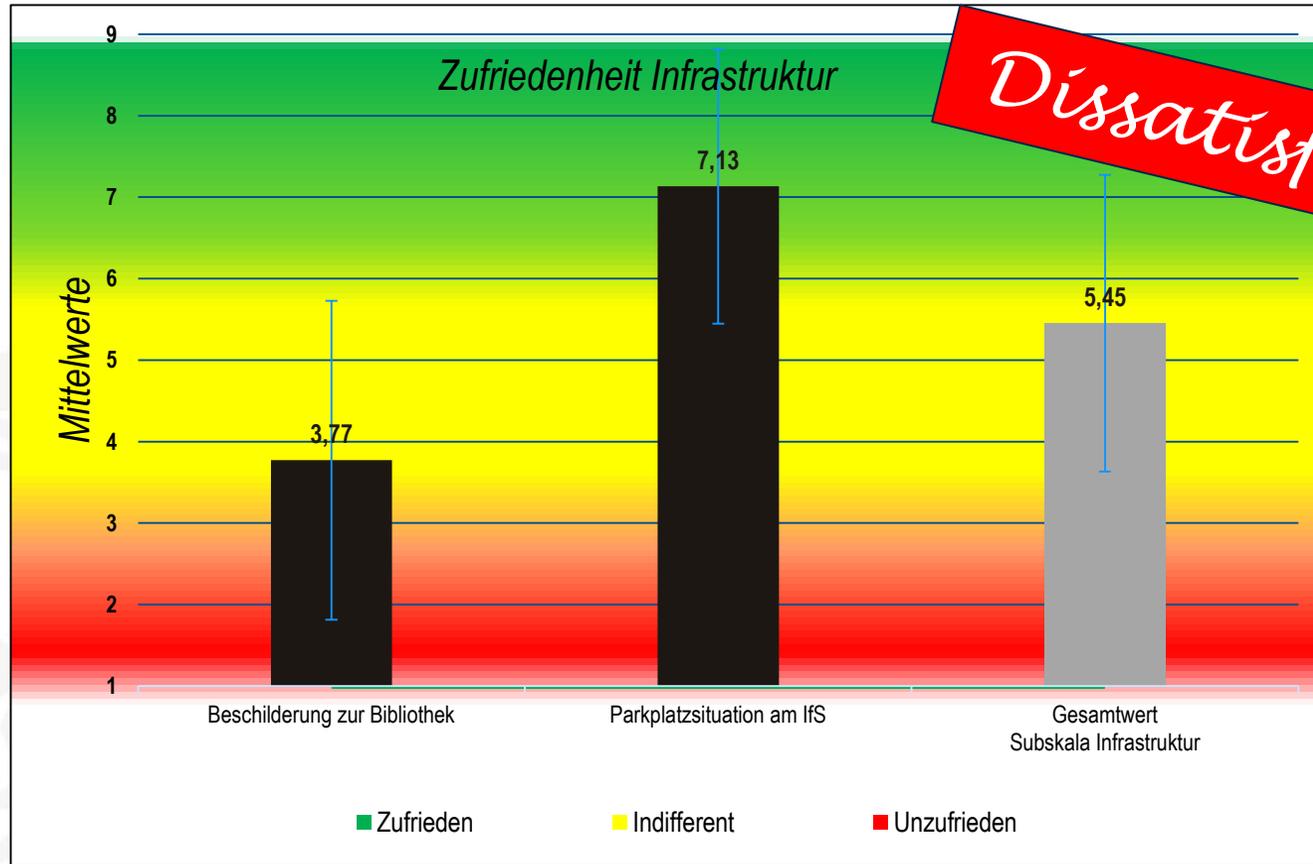
Fazit



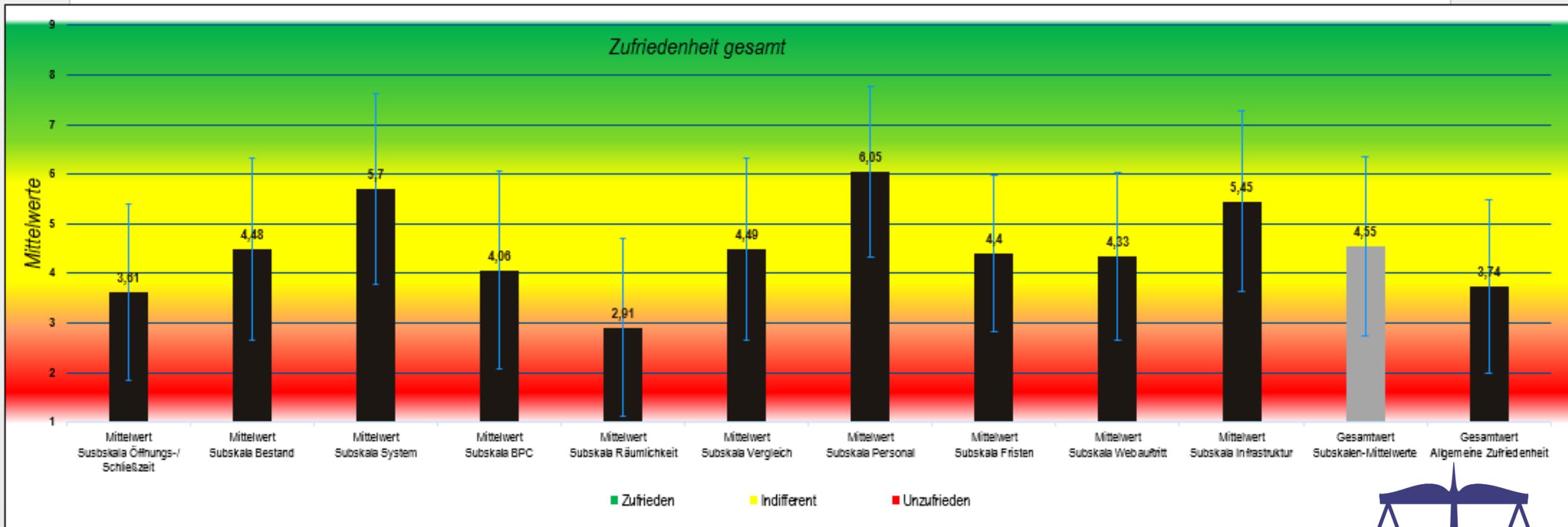


**Fazit**





**Fazit ?!**

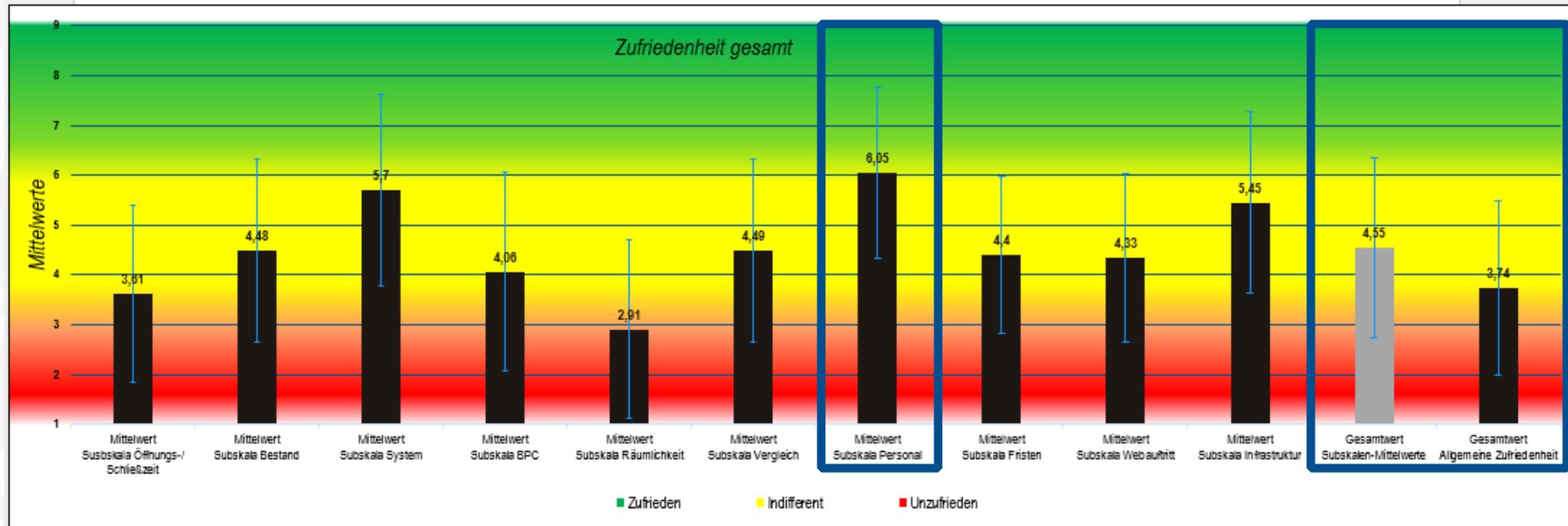


**Fazit**



## Diskussion

- ☹️ größtenteils indifferente Bewertung
- 😊 höchste Zufriedenheit im Bereich Personal (→ Stellenwert persönlichen Kontakts bei Kunden)
  - individuelle Gewichtung (Folgestudie *Präferenzstruktur*)
  - Frage nach möglichen Stellgrößen für eine angestrebte Erhöhung der Zufriedenheit (dezentral vs. zentral bzw. Dissatisfier vs. Satisfier)



# Welche Fragen gibt es?

**Dr. Sören D. Baumgärtner**  
*Institut für Sportwissenschaften*

*Ginnheimer Landstraße 39  
D-60487 Frankfurt am Main*

*Tel. +49 (0) 69-798-24567*

*E-Mail [s.baumgaertner@sport.uni-frankfurt.de](mailto:s.baumgaertner@sport.uni-frankfurt.de)*

*[http://www.uni-frankfurt.de/53170477/030\\_Baumgaertner](http://www.uni-frankfurt.de/53170477/030_Baumgaertner)*

