

Generation Z – eine qualitative Befragung zur Nutzung von Hochschulbibliotheken und Informationszentren

Britta Kressin, Universität Konstanz

Christine Rimland, Universität Konstanz, KIM - Kommunikations-, Informations- und Medienzentrum

Zusammenfassung

Die digitale Transformation unserer Gesellschaft führt fortlaufend zu wesentlichen Veränderungen in der Art und Weise, wie wissenschaftliche Bibliotheken und Informationszentren ihre Dienste anbieten. Die Generation Z, die aktuelle Studierenden- und junge Doktorand*innen-Generation, ist eine der wichtigsten Nutzer*innengruppen dieser Einrichtungen. Dennoch ist unser Wissen über ihre Arbeitsweisen, Kommunikationskanäle und Erwartungen noch begrenzt. Für eine nutzer*innenorientierte Weiterentwicklung von Servicekonzepten, Systemen und Informationen, wurden daher in dieser Studie persönliche Gespräche mit Angehörigen der Generation Z (bis einschließlich 25 Jahre) geführt. Das Vorgehen war explorativ und die Teilnehmer*innen wurden in semistrukturierten Leitfaden-Interviews befragt, wodurch 58 Online-Interviews entstanden sind, die aufschlussreiche Einblicke in das Nutzungsverhalten liefern. Die Ergebnisse wurden während der Corona-Pandemie 2020 erhoben und enthalten u. a. viele Wünsche und Verbesserungsvorschläge, aber auch Schwierigkeiten, mit denen die jungen Erwachsenen konfrontiert sind.

Summary

The ongoing digital transformation of our society is continuously leading to significant changes in the way that academic libraries and information centers offer their services. The Generation Z, also known as the current student and young doctoral generation, is one of the most important user groups of these facilities. However, our knowledge about their working methods, communication channels and expectations is still limited. Therefore, this study conducted personal interviews with members of Generation Z (up to 25 years) in order to develop user-oriented service concepts, systems, and information. The approach was exploratory and participants were interviewed in semi-structured guideline interviews, resulting in 58 online interviews that provide insightful insights into usage behavior. The results were collected during the coronavirus pandemic of 2020 and include many requests and suggestions for improvement, as well as difficulties faced by young adults.

Zitierfähiger Link (DOI): <https://doi.org/10.5282/o-bib/5906>

Autorenidentifikation: Kressin, Britta: GND: [1280870826](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:hbz:5:1-63888-p0011-9); Rimland, Christine: GND: [1280870311](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:hbz:5:1-63888-p0011-9)

Schlagwörter: Informationskompetenz; Lernumwelt; Arbeitsweise; Generation Z; Hochschulbibliothek; Qualitative Nutzerbefragung; COVID-19; Pandemie; Informationsbeschaffung

Dieses Werk steht unter der [Lizenz Creative Commons Namensnennung 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

1. Generation Z in Hochschulbibliotheken und Informationszentren

Die wissenschaftlichen Bibliotheken und Informationszentren agieren als Teil der digitalen Transformation, indem sie neue Entwicklungen, die ihre Serviceportfolios betreffen, beobachten und ihre Angebote gegebenenfalls anpassen. Open Access, Open Science, Forschungsdatenmanagement, die Digitalisierung von Beständen oder die Bereitstellung von Discovery-Systemen, Repositorien und Lehr- und Lernplattformen gehören mittlerweile zu den Standardangeboten vieler wissenschaftlicher Bibliotheken. Die ausschlaggebende Frage ist, ob mit den sich ändernden Angeboten auch die Bedürfnisse der aktuellen Studierendengeneration bedacht und umgesetzt werden.

Zur Definition dieser jungen Studierendengeneration wird der Begriff der Generation Z herangezogen, auch wenn eine zeitliche Abgrenzung der Generation Z von der vorangehenden Generation Y in der Literatur nicht einheitlich erfolgt. Einige setzen den Übergang zur Generation Z ab den Jahrgängen 1995¹, während andere auf das Jahr 1997² verweisen und wieder andere bereits 1990³ den Startpunkt für die Generation Z definieren. Es kann jedoch eine Tendenz zur Mitte der 1990er festgestellt werden. Daher wird in Anlehnung an Seemiller und Grace (2017), die sich mit der Generation Z an amerikanischen Hochschulen beschäftigen, 1995 als Geburtsstunde der Generation Z angenommen.

Diese Generation Z wurde in Deutschland u.a. anhand der Shell-Jugendstudie untersucht. In dieser wird bspw. die Affinität der Generation Z zum selbstständigen Lernen anhand von Videos betont.⁴ Zudem wurde ein verstärktes Bedürfnis nach einer klaren Trennung zwischen Arbeit und privater Sphäre festgestellt.⁵ Untersuchungen an Hochschulen in den USA bestätigen die Vorliebe der Generation Z für selbstständiges Lernen.⁶ Doch umfassende Studien zur Generation Z an deutschen Hochschulen sind bisher nicht vorhanden.

„Digitale Transformation in Studium, Gesellschaft und Lehre – Transformation der Portfolios wissenschaftlicher Bibliotheken?“. Unter diesem Titel sollte untersucht werden, wie die Generation Z wissenschaftliche Bibliotheken und evtl. angegliederte Rechenzentren nutzt. Die Projektpartner – Kommunikations-, Informations- und Medienzentrum (KIM) Konstanz in Kooperation mit den Bibliotheken und KIMs der Hochschule Reutlingen, der Pädagogischen Hochschule Karlsruhe und der

- 1 Francis, Tracy; Hoefel, Fernanda: 'True Gen'. Generation Z and its implications for companies, 2018, <<https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/true-gen-generation-z-and-its-implications-for-companies#>>Seemiller, Corey; Grace, Meghan: Generation Z. Educating and Engaging the Next Generation of Students, in: About Campus 22 (3), 2017, S. 21–26. Online: <<https://doi.org/10.1002/abc.21293>>
- 2 Schroth, Holly: Are You Ready for Gen Z in the Workplace?, in: California Management Review 61 (3), 2019, S. 5–18. Online: <<https://doi.org/10.1177/0008125619841006>>
- 3 Scholz, Christian; Grotefend, Lisa-Dorothee (Hg.): Generation Z im Vier-Länder-Vergleich. Ein empirischer Vergleich von Deutschland, den Niederlanden, Österreich und Schweiz, Augsburg, München 2019 (Strategie- und Informationsmanagement Band 36).
- 4 Wolfert, S.; Leven, Ingo: Freizeitgestaltung und Internetnutzung. Wie Online und Offline ineinandergreifen, in: Albert, Mathias; Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun (Hg.): Jugend 2019. Eine Generation meldet sich zu Wort, Weinheim, Basel 2019 (Shell-Jugendstudie), S. 213–246.
- 5 Leven, Ingo; Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun: Beruf und Karriere. Im Falle des Falles zählt die Sicherheit des Arbeitsplatzes, in: Albert, Mathias; Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun (Hg.): Jugend 2019. Eine Generation meldet sich zu Wort, Weinheim, Basel 2019 (Shell-Jugendstudie), S. 187–211.
- 6 Seemiller, Grace: Generation Z. Educating and Engaging the Next Generation of Students, 2017.

Universität Hohenheim wurden vom Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg – in der Förderlinie „BW-BigDIWA – Wissenschaftliche Bibliotheken gestalten den digitalen Wandel“ finanziert. Ziel des Projekts war es, ein vielschichtiges Bild der Generation Z an den Hochschulen zu gewinnen, um konkret zu betrachten, was die Studierenden von den Angeboten der Bibliotheken nutzen, was sie tatsächlich brauchen, ob es Wünsche gibt, die noch nicht erfasst oder bedacht wurden.

2. Forschungsmethode

Ausgangspunkt war eine Literaturstudie zum Thema „Die Hochschulbibliotheken der gegenwärtigen Generation“, die sich zum einen mit den Charakteristika der Generation Z in Bezug auf Erwartungen, Informationsquellen, Arbeitsweisen und Kommunikationskanäle allgemein befasst und zum anderen den Umgang von Hochschulbibliotheken mit sich wandelnden Rahmenbedingungen und Nutzer*innenbedürfnissen zusammenträgt.

Anhand der Studie wurde deutlich, dass der Wissensstand zu den konkreten Bedürfnissen der jungen Generation in Bezug auf Hochschulbibliotheken sehr gering ist. Basierend auf den Ergebnissen und dem Austausch zwischen den Projektpartner*innen wurde ein Interviewleitfaden erstellt. Dieser deckt die Themengebiete Kommunikationskanäle, sowohl inhaltliche als auch technisch-organisatorische Informationsbeschaffung, Informationskompetenz, Arbeitsweisen und Bibliothek als Ort ab. Der Interviewleitfaden mit seinen insgesamt um die 22 Fragen (vgl. Anlage) diente in den 45-minütigen Interviews als Orientierungshilfe, während sich die Reihenfolge der Fragen aus den Gesprächen ergab. Die Akquise von Teilnehmer*innen erfolgte je nach am Projekt beteiligter Hochschule durch Flyer, persönliche Ansprache, Banner auf der Homepage und immer mit Verteiler-E-mails. Als Anreiz bekamen die Studienteilnehmer*innen einen 10 €-Gutschein für den Buchhandel. Teilnahmebedingung war ein (Promotions-)Studium an der jeweiligen Hochschule und ab 1995 geboren zu sein.

Anhand des Leitfadens wurden in den Monaten Juni und Juli 2020 55 semistrukturierte Einzel-Onlineinterviews und drei Gruppeninterviews mit zwei bis drei Personen geführt, für welche der Leitfaden entsprechend abgewandelt wurde. In den Gruppeninterviews wurden die Themenbereiche zunächst nur kurz besprochen und dann ein Gebiet intensiver diskutiert. Die Interviews wurden von der Projektmitarbeiterin durchgeführt, aufgezeichnet und anschließend mit Unterstützung von wissenschaftlichen Hilfskräften und Mitarbeiterinnen aus dem KIM Konstanz transkribiert. Eine Aufteilung der insgesamt 63 Teilnehmenden nach Abschluss und Studium ist in Abbildung 1 zu finden.

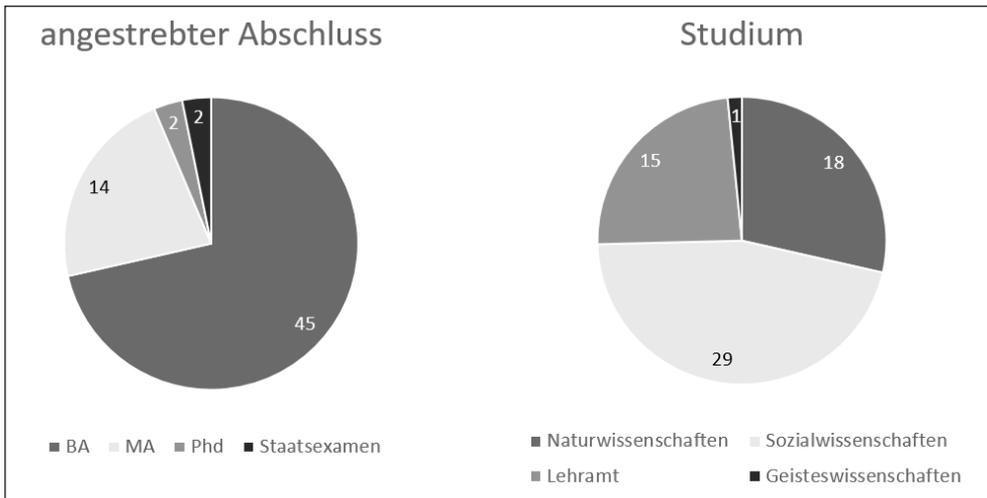


Abb. 1: Aufteilung der Interviewten nach angestrebtem Studienabschluss und Fachgebieten (n=63).

Das Ziel der Interviews, das Verhalten der Nutzer*innen deskriptiv zu beschreiben und Schwierigkeiten sowie Verbesserungsvorschläge aufzugreifen, prägte auch die Vorgehensweise bei der Auswertung. Die Literaturstudie und der daraus entwickelte Interviewleitfaden bildeten die Grundlage für ein erstes, deduktiv erstelltes Codierschema, um die ca. 348 Seiten transkribiertes Interviewmaterial zu codieren. Das Codierschema bestand zunächst aus fünf Oberkategorien: Kommunikationskanäle, inhaltliche/technisch-organisatorische Informationsbeschaffung, Informationskompetenz, Arbeitsweisen und Ort Bibliothek, die mit ersten Unterkategorien spezifiziert wurden. Während des Codierens wurden weitere Kategorien induktiv ergänzt. Insbesondere von den interviewten Personen geäußerte Verbesserungsvorschläge und Schwierigkeiten wurden mit Kategorien versehen, um sie explizit in der Auswertung berücksichtigen zu können. So konnte das Diskutierte präzise aufgenommen werden. Zusätzlich kamen Codes für positive oder negative Bewertungen zum Einsatz, um nicht nur eine Auswertung nach Themenfeldern, sondern auch nach Bewertungen zu ermöglichen. Insgesamt entstand ein Codierschema mit 305 Kategorien. Einen Überblick über die erstellten Kategorien bietet die vereinfachte Darstellung des Codierschemas in Abbildung 2.

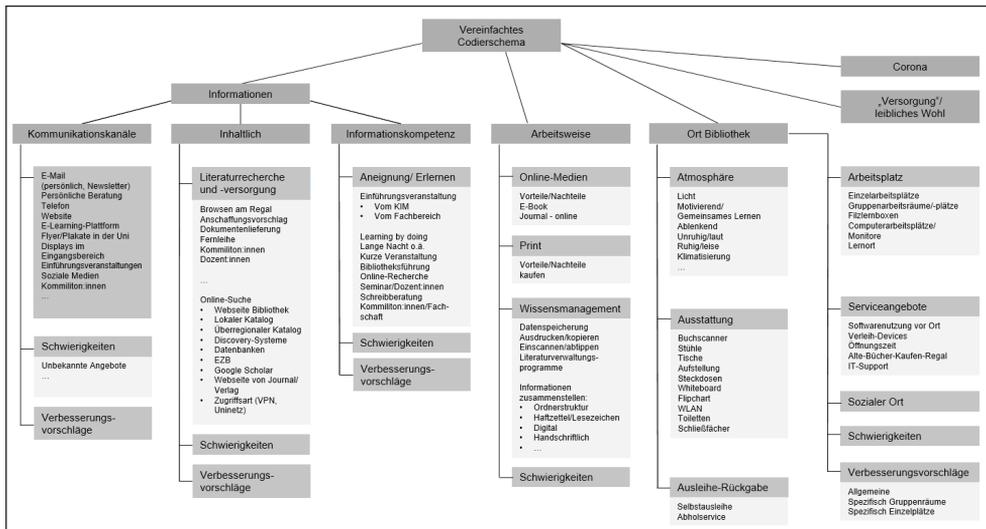


Abb. 2: Vereinfachtes Codierschema

Die Analyse wurde mit der Software MAXQDA durchgeführt. Die Vergabe von Kategorien erfolgte möglichst objektiv und ohne Interpretation. Die Coder standen in einem stetigen Austausch und hielten Codier-Entscheidungen in einem Logbuch und sogenannten Memos fest, um die Vorgehensweise transparent zu dokumentieren und eine möglichst hohe Interdecoderreliabilität zu fördern.⁷ Zur Überprüfung der Intracoderreliabilität⁸ wurden die zu Beginn der Codierphase bearbeiteten Transkripte am Ende erneut überprüft.⁹ Über alle Transkripte hinweg wurden 4411 Codes vergeben.

Nach dem vollständigen Codieren der Einzel- und Gruppeninterviews wurden die Codierungen eingehender untersucht. Für einen Überblick über wichtige Themen und Bewertungen wurden Häufigkeitstabellen von Codes oder Codekombinationen erstellt. Neben einer allgemeinen Betrachtung wurde auch nach Hochschulen differenziert. Detailliert beleuchtet wurden konkrete Schwierigkeiten sowie Verbesserungsvorschläge und diese durch aussagekräftige Zitate ergänzt. Die Auswertung orientierte sich ebenfalls an den Oberkategorien des Codierschemas, sodass die Ergebnisse in diesen thematischen Blöcken eingeordnet sind.

- 7 Interdecoderreliabilität bezieht sich darauf, dass verschiedene Personen beim Codieren der gleichen Texte (ohne das Codierte des Anderen zu sehen) gleich codieren. Unterstützt werden kann dies vor allem durch ein präzises Codierschema und Austausch zwischen den Codierenden.
- 8 Intracoderreliabilität wird überprüft, indem ein erstmals codiertes Transkript nach einem zeitlichen Abstand nochmals codiert wird. Ziel ist, eine möglichst einheitliche Codierung zu generieren.
- 9 Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, Basel, Weinheim 2010.

3. Ergebnisse

Im Folgenden werden die in den Interviews an den Hochschulen gewonnenen Ergebnisse in einer weitestgehend aggregierten und damit für andere Hochschulen nutzbaren Form dargestellt. Die Themenschwerpunkte Informationsbeschaffung (inhaltlich/technisch-organisatorisch) und Informationskompetenz werden aufgrund ihrer thematischen Nähe in der Kategorie Informationsbeschaffung zusammengefasst dargestellt.

3.1 Kommunikationskanäle

In Bezug auf die Kategorie Kommunikationskanäle wurde untersucht, welche Kommunikationskanäle die Studierenden und Doktorand*innen der Generation Z nutzen und über welche Kanäle die jungen Personen tatsächlich erreicht werden. Hintergrund dieser Fragestellungen ist die Überlegung, ob die Kommunikationskanäle, welche die Generation Z privat nutzt, auch für den Bereich der Hochschulkommunikation sinnvoll sind und ob die gewünschten Kommunikationskanäle bereits von Universitäten genutzt werden.

Für die interviewten Personen zeigte sich, dass die überwiegende Mehrheit über die Kanäle E-Mail und Webseite erreichbar ist bzw. sich informiert. Mit diesen Kanälen sind die Befragten größtenteils zufrieden. Die häufigsten negativen Kritikpunkte sind zum einen zu viele Newsletter-E-Mails, die für die eigene Person nur teilweise relevant sind oder sich wiederholende Informationen enthalten. Zum anderen führt ein mehrfaches Durchklicken auf Unterwebseiten, bis die gewünschte Information zu finden ist, zu Frustration. Positiv wurde hingegen eine gute Suchmaschinenoptimierung (SEO) in bestimmten Einrichtungen hervorgehoben. Dadurch konnten sie über Suchmaschinen, wie bspw. Google, schnell die passenden Inhalte finden.

Die sozialen Medien als Austauschkanal, der die Generation Z von Anfang an begleitet, wurden indes sehr unterschiedlich bewertet. Während sich ein Teil der Studierenden das Verbreiten von Neuigkeiten oder das kurzfristige Erinnern an Events darüber gut vorstellen können, äußern einige auch Bedenken, da sie soziale Netzwerke nur für private Zwecke oder aber gar nicht nutzen würden.

Im Verlauf der Interviews wünschten sich die Studierenden immer wieder Angebote, die bereits vorhanden waren. Die Existenz dieser Angebote war somit unbekannt. Außerdem brachten Studierende und Doktorand*innen Angebote zur Sprache, die für sie schwer auffindbar waren. Diese Fälle werden so interpretiert, dass die Kommunikation dieser Angebote nicht gut funktioniert hat. Im Zuge dessen wurde der Wunsch nach einer offensichtlicheren und verständlichen Darstellung von Angeboten wie z.B. Kursen oder IT-Angeboten geäußert. Als weitere Verbesserungsvorschläge zum Thema Kommunikation und Sichtbarkeit von Informationen wurden folgende Punkte formuliert: Mehrfach genannt wurden Begrüßungs-E-Mails für neue Studierende oder Doktorand*innen, die über die wichtigsten Punkte informieren. In eine ähnliche Richtung zielen die Wünsche nach speziellen Informationsveranstaltungen für die Bedürfnisse von Doktorand*innen und eine persönliche Vorstellung von Angeboten am Semesterbeginn in Vorlesungen oder Begrüßungsveranstaltungen. Des Weiteren wurde angeregt, die Fachschaften stärker in die Kommunikation einzubeziehen.

Mit Hinblick auf technische Möglichkeiten zur Verbreitung von Informationen wurde vorgeschlagen, die in manchen Einrichtungen enthaltenen Infoscreens in Bibliotheken stärker für Werbung und Kurse zu nutzen oder mit einem „Wusstest du schon...?“ auf etablierte, aber evtl. weniger genutzte Angebote aufmerksam zu machen. Zudem wurde die Nutzung einer App sowie Startseiten von Such- und Anmeldeseiten (bspw. Moodle, lokaler Katalog) als Kanal für wichtige Änderungen (bspw. Öffnungszeiten) genannt. Nicht zuletzt wurde der Wunsch nach thematischen Mailinglisten geäußert, von denen man sich abmelden kann.

3.2 Informationsbeschaffung

Unter dem Aspekt der Informationsbeschaffung brachte die durchgeführte Studie zum einen Aufschluss darüber, wie Studierende für ihr Studium bzw. Doktorand*innen für ihre Promotion inhaltliche Informationen recherchieren und ob sie im Allgemeinen mit der Literaturversorgung zufrieden sind. Zum anderen wurden die Studierenden dazu befragt, wie sie sich bisher Wissen im Bereich der Informationskompetenz angeeignet haben bzw. „ob ihnen dazu etwas beigebracht wurde“.

Wenig überraschend zeichnete sich über fast alle Interviews an allen Hochschulen hinweg ab, dass die Online-Suche die meistverwendete Suchstrategie ist (97 %). Doch auch Informationsquellen außerhalb der digitalen Welt werden genutzt: Während etwa zwei Fünftel der interviewten Personen die thematische Sortierung der Bücher in der Bibliothek nutzen und am Regal „browsen“, vertraut etwa ein Viertel bei der Suche nach inhaltlichen Informationen (auch) auf Empfehlungen von Dozent*innen. Gleichzeitig stellen die Nutzung von Datenbanken und das Finden von Systemstellen innerhalb der Bibliothek für einige der befragten Studierenden Hürden dar.

Nach Verbesserungsvorschlägen gefragt, wurden verschiedene Anregungen geäußert, die meist mit einer Unterstützung beim Finden geeigneter Literatur in Verbindung stehen. Bspw. wurde das Zusammenstellen studiengangspezifischer Literaturempfehlungen basierend auf bisherigen Ausleihen oder aber auch eine Funktion zum Anzeigen ähnlicher Literatur zum recherchierten Thema durch die Online-Suchfunktionen gewünscht (Recommender-Systeme). Dabei ist eine umfangreiche Versorgung mit Literatur für das Studium eine Grundvoraussetzung, sodass die im Zuge der Coronapandemie ausgeweiteten Angebote an Online-Lizenzen und E-Books auf hohe Zustimmung trafen. Für die Zukunft wünschen sich die Studierenden, dass diese Entwicklung beibehalten und das Angebot digitaler Literatur weiter ausgeweitet wird.

Beim Großteil der Studierenden zeichnete sich ab, dass das Aneignen von Informationskompetenz eine Kombination aus unterschiedlichen Einführungsveranstaltungen und Learning by Doing erfordert. Die Einführung von Maßnahmen zur Sensibilisierung der Studierenden für das Thema Informationskompetenz während des ersten Semesters erscheint als geeigneter Zeitpunkt. Allerdings können die geeigneten Zeiten für solche Veranstaltungen je nach Studiengang variieren. Einige der Interviewten bemängeln, dass die Verknüpfung der Kursinhalte mit praktischer Anwendung fehlt. Als Lösung wurde vorgeschlagen, das Erlernete durch die Anwendung von Beispielen zu vertiefen, was auch dem aktuellen Stand der Informationskompetenzkurse entspricht.

Von Seite der Studierenden wird die Auseinandersetzung mit Informationskompetenz-Themen oftmals erst relevant, wenn das Methodenwissen idealerweise schon vorhanden wäre (kurz vor Hausarbeiten, Abschlussarbeiten). Die Aneignung dieser Fähigkeiten braucht Zeit und Übung; beides kann in dem Moment meistens aus Kapazitätsgründen nicht investiert werden. Daher ist es naheliegend, dass sich Studierende Zusammenfassungen, Erklärvideos und kompakte Crashkurse wünschen.

Teilweise wurde in den Interviews benannt, dass zum einen ein Austausch mit anderen Studierenden zu deren Erfahrungen und zum anderen Unterstützung von Mitarbeiter*innen in Form fachspezifischer Beratung gewünscht sind. Insgesamt wurde dabei eine Verzahnung zwischen Anforderungen von Dozent*innen und dem zu vermittelnden Wissen befürwortet.

3.3 Arbeitsweisen

Für die Beschreibung ihrer Arbeitsweisen wurden die interviewten Personen gefragt, mit welchen Medien sie arbeiten. Außerdem wurden sie gebeten zu schildern, wie sie mit den von ihnen recherchierten oder ihnen zur Verfügung gestellten inhaltlichen Informationen arbeiten, diese zusammenfassen oder lernen.

Ein unerwartetes Ergebnis ist, dass die Verwendung von Print-Medien häufiger benannt wurde als die von E-Medien. In den Interviews wurde oft beschrieben, dass es sich aber auch um eine parallele Nutzung von sowohl Print- als auch E-Medien handelt. Offensichtlich erkennbar waren die wahrgenommenen Vor- und Nachteile der E-Medien. So seien diese ortsunabhängig und kompakt mit einer Suchfunktion verwendbar und damit auch sehr gut für eine kurze Recherche geeignet. Negativ bewertet wurde, dass damit noch mehr Arbeit an einem Bildschirm verbunden ist, was teilweise zu müden Augen und Kopfschmerzen führe. Außerdem äußerten wenige, dass sie E-Medien oberflächlicher bearbeiten und sich dort aufgeführte Informationen schlechter merken können.

Beim Erfassen und Zusammenfassen inhaltlicher Informationen liegen digitale und handschriftliche Arbeitsweisen relativ gleichauf. In diesen Fällen wurde auch von Kombinationen berichtet. Dabei wurden die Exzerpte zwar handschriftlich erstellt, aber dann eingescannt, um überall verfügbar zu sein und nicht „mitgeschleppt“ werden zu müssen. An dieser Stelle war ein „Corona-Effekt“ sehr deutlich sichtbar. So wurde insbesondere an der Pädagogischen Hochschule (PH) Karlsruhe berichtet, dass sich durch das neu aufkommende, größere Angebot an E-Books die Arbeitsweise teilweise hin zu einer rein digitalen Verarbeitung verändert hat. Literaturverwaltungsprogramme wurden an den Hochschulen sehr unterschiedlich stark genutzt, waren aber präsent.

Mit der digitalen Arbeitsweise einhergehend gab ein Drittel der interviewten Personen an, Tablets zu nutzen. Für die Speicherung ihrer Daten nutzen lediglich 16 % die angebotenen Cloud-Services o.ä. der Hochschulen. Möglicherweise liegt dies auch an einer mangelnden Wahrnehmung dieser Dienste.

3.4 Bibliothek als Ort

Der physische Ort Bibliothek war das omnipräsente Thema der Interviews. Die Mehrheit der Studierenden nutzt den Ort als Lernort und für Gruppenarbeiten. Sehr positiv hervorgehoben wurden von über der Hälfte der interviewten Personen der Universität Konstanz der dort angebotene IT-Service.

Neben der Bibliotheksberatung gibt es dort eine direkte IT-Beratung, an die sich Studierende mit Problemen rund um Hardware, Software und IT-Services wenden können. Außerdem wurden die Softwarebereitstellung und die Softwarenutzung vor Ort an den entsprechenden Hochschulen lobend erwähnt. Ähnlich positiv wurde der Verleih von unterschiedlichen technischen Geräten oder Hilfsmitteln wie Adaptern oder Laptops wahrgenommen.

Neben der Wahrnehmung als Ort zum Arbeiten und für Services fiel auch immer wieder die Bezeichnung der Bibliothek als ein sozialer Ort für Austausch. In diesem Rahmen wurde an drei von vier Hochschulen der Wunsch nach (weiteren) gemütlichen Orten für soziale Interaktionen laut. Diese wurden sowohl für innerhalb als auch außerhalb der Bibliothek gewünscht.

Ein Hauptkritikpunkt war das Fehlen ausreichender Räumlichkeiten, sowohl für Einzelarbeit und Computerarbeit als auch für Gruppenarbeiten. Zu diesem Thema wurden entsprechend viele Vorschläge gemacht. Zum einen waren Reservierungssysteme für die Gruppenarbeitsräume immer wieder Gegenstand der Interviews, häufig in Verbindung mit begrenzten Zeiträumen für die einzelnen Gruppen. Hierdurch sollte ein „Blockieren“ von Gruppenarbeitsräumen für einen ganzen Tag verhindert werden. Zum anderen wünschten sich die Interviewten eine digitale Erfassung der Auslastung der Bibliothek mit entsprechender Übersicht, um bereits von zu Hause aus online zu sehen, ob sich eine Fahrt zur Hochschule lohnt.

Darüber hinaus wurde die Notwendigkeit einer deutlicheren Trennung von Einzel- und Gruppenarbeitsplätzen hervorgehoben, um Störungen zwischen Arbeitsgruppen und Einzelpersonen zu vermeiden. Um dies zu erreichen, sollten die Bereiche gut sichtbar gekennzeichnet werden. Des Weiteren wurde über die Gewichtung zwischen Arbeitsplätzen und Regalflächen diskutiert. Vorschläge waren Bestandsabbau von nicht mehr aktueller Literatur, die Auslagerung in Magazine oder eine Digitalisierung von Material, um mehr Raum für Arbeitsplätze zu schaffen. Gleichzeitig wurden immer wieder Orte innerhalb der Hochschule, aber außerhalb der Bibliothek benannt, die zum Lernen und Zusammenarbeiten genutzt werden, jedoch von ihrer Ausstattung her noch nicht optimal darauf ausgerichtet sind. Vorschläge, um diese Orte zu verbessern, waren das Aufstellen von „Workbays“ mit Stromanschlüssen und eine gute WLAN-Versorgung an der ganzen Hochschule. Ebenfalls fanden Arbeitsplätze in Außenbereichen für den Sommer und die erweiterte Nutzung von Seminarräumen, insbesondere in der Prüfungsphase, Erwähnung. Einige Studierende ließen sich viele Möglichkeiten einfallen, um mehr Plätze zu schaffen: Die Ideen reichten von Raumtrennern, um schnell und flexibel einzelne Räume für Gruppenarbeiten abtrennen zu können, bis zum Aufstellen von Containern, um die Lage erst einmal zu entspannen.

Sehr deutlich wurde jedoch, dass die „Bib-Atmosphäre“ ein entscheidender Faktor ist. Als Beispiel wurde u.a. das Ausweichen auf die Räumlichkeiten der Mensa für Gruppenarbeiten benannt. Dort sei zwar ein entsprechender Platz vorhanden, aber die Konzentration sei deutlich niedriger, da die Ablenkung von außen sehr schnell gegeben ist. Die „Workbays“ seien dabei eher eine Zwischenlösung, die teilweise Abhilfe schaffen könnten, für größere Gruppen jedoch zu klein seien.

Neben der Arbeitsplatz-Diskussion wurden zahlreiche Ideen über viele Bereiche hinweg formuliert, wie bspw. Ausstattung und Öffnungszeiten: höhenverstellbare Tische, höhenverstellbare Stühle, (mehr) Stehtische, mehr Steckdosen, Trennwände, Arbeitsplätze zum Anschließen des Laptops, besseres WLAN, mehr Schließfächer und Lesesofas wurden als Verbesserungsvorschläge eingebracht. Bei den Öffnungszeiten wurde immer wieder der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten und einer von den Öffnungszeiten der Bibliothek unabhängigen möglichen Rückgabe von Medien formuliert.

In den Interviews bestätigten sich Ergebnisse aus der Literaturstudie. So sind in anderen Studien ebenfalls die Gruppenarbeitsräume¹⁰ und Computerarbeitsplätze aufgrund ihrer starken Nutzung hervorgehoben worden.¹¹ Siems hatte zudem bereits 2013 in einem Ergebnisbericht darauf hingewiesen, dass eine deutliche Trennung zwischen verschiedenen Arbeitsbereichen bevorzugt wird.¹²

3.5 Café und Versorgung

Sehr positives Feedback äußerten die Studierenden bezüglich bestehender Café- oder Snackangebote. Besonders das Bib-Café an der Universität Konstanz wurde immer wieder gelobt, vor allem als Ort für Vor-/Nachbesprechungen von Gruppenarbeiten, kurze Pausen, lockere Atmosphäre für Einzelarbeit, Zeitung lesen sowie als Ersatz, falls alle Gruppenräume belegt sind. Dabei kam häufig der Wunsch nach mehr solchen Orten auf und an den anderen Hochschulen wurde teilweise ein Café o.ä. gewünscht.

3.6 Corona

Da die Interviews im Sommer 2020 und damit gegen Ende des ersten (größtenteils) Online-Semesters stattfanden, prägte die Corona-Situation das Leben der Studierenden. Ein Zustand, der dabei von einigen als schwierig beschrieben wurde, war das Fehlen eines Arbeitsplatzes außerhalb der eigenen vier Wände. Normalerweise ermöglicht die Bibliothek den Studierenden teilweise eine Trennung zwischen universitärem Arbeiten und Freizeit. Diese Möglichkeit ist vielen sehr wichtig. Daher begrüßten viele, dass eine schrittweise Öffnung „der Bibliotheken“ mit buchbaren Plätzen wieder möglich war. Allerdings waren einigen die buchbaren Zeiträume zu kurz, da sich die Anfahrt nicht lohne oder die Arbeit relativ schnell wieder unterbrochen werden müsse.

Neben den Schwierigkeiten mit denen die Studierenden bspw. aufgrund schlechter Internetverbindungen konfrontiert waren, gab es auch Entwicklungen, welche gerne in eine Zeit „nach Corona“ mitgenommen werden können. Hierzu zählen die stark ausgeweiteten E-Book-Angebote, Online-Konferenz-Tools sowie der teilweise angebotene Scanservice für Literatur. Außerdem fanden Vorlesungsaufzeichnungen, insbesondere bei Einführungsvorlesungen, eine positive Erwähnung.

10 Asher, Andrew D.: Space Use in the Commons. Evaluating a Flexible Library Environment, in: Evidence Based Library and Information Practice 12 (2), 2017, S. 68–89. Online: <<https://doi.org/10.18438/B8M659>>

11 Köppen, Veit: Nutzeranforderungen an Computerarbeitsplätze in Bibliotheken, in: Bibliotheksdienst 53 (3–4), 2019, S. 169–180. Online: <<https://doi.org/10.1515/bd-2019-0026>>

12 Siems, Renke: Nutzer erforschen Nutzer, in: Bibliotheksdienst 47 (11), 2013, S. 820–832. Online: <<https://doi.org/10.1515/bd-2013-0095>>

4. Fazit

Von der kurzfristigen Schließung der Universitäten und der Umstellung auf online-Lehre ist die Studie zweifach betroffen: mit Blick auf die Durchführung der Studie selbst als auch mit Blick darauf, dass die Antworten der Interviewten mutmaßlich durch diese Situation geprägt sind. Es sollte daher berücksichtigt werden, dass alle Ergebnisse unter dem Blickwinkel der besonderen Situation 2020 interpretiert werden müssen. Dies bedeutet für die Durchführung der Studie, dass Fokusgruppengespräche in der geplanten Form nicht möglich waren. Die Online-Gruppeninterviews trafen auf einen geringen Zuspruch, weshalb vorrangig Einzelinterviews geführt wurden. Die Internetverbindungen waren teilweise instabil. All dies erschwerte einen interaktiven Austausch, wodurch sich evtl. weniger vielseitige und innovative Sichtweisen und Ideen herauskristallisierten. Des Weiteren waren die Kanäle, über welche die Studie beworben wurde, überwiegend auf digitale Kommunikationskanäle begrenzt. Es ist schwer einzuschätzen, ob hierüber die gesamte Bandbreite der Studierenden und Doktorand*innen erreicht werden konnte. Dementsprechend ist unklar, ob nicht einige Teile der für die Studie interessanten Personen außen vor blieben, wodurch allgemeingültige Aussagen weiter erschwert sind. Nicht zuletzt fanden sich die Studierenden in einem stark veränderten Studienkontext, der sicherlich zu einer veränderten Wahrnehmung der einzelnen Themen führte.

Auch die Frage, ob mit der geringen Fallzahl von 58 Interviews aussagekräftige Schlussfolgerungen entwickelt werden können, ist zu beachten. Dennoch können, den genannten Einschränkungen der Studie zum Trotz, einige sehr grundsätzliche Tendenzen festgehalten werden. Die Bibliothek als Ort ist den Studierenden sowohl als Lernort als auch als Ort für Gruppenarbeiten sehr wichtig und war das dominierende Thema in der Studie. Zudem nutzen Studierende die Möglichkeit, vor Ort am Regal zu recherchieren, und schätzen die Aufstellung der Literatur nach Sachgebieten.

Des Weiteren ist eine gewisse Heterogenität in den Arbeitsweisen erkennbar. Manche Studierende verarbeiten Informationen ausschließlich digital, während andere vieles handschriftlich festhalten oder eine Kombination von beidem verwenden. Auch bei den genutzten Medien herrscht Vielfalt, was eine Variationsbreite bei den Bedürfnissen nach Informationsbeschaffung bedingt.

Es zeigte sich, dass gut strukturierte E-Mails und Webseiten gute Kanäle sind und die Nutzung sozialer Medien sehr unterschiedlich gesehen wird. Vereinzelt kamen Wünsche nach Apps und entsprechenden Push-Nachrichten auf. Insofern kann dieses Projekt anhand der gesammelten Beiträge zu möglichen Kommunikationskanälen eine Diskussionsgrundlage liefern. Denn ausschlaggebend für die Unterstützung der Studierenden und Doktorand*innen durch Bibliotheken oder Informationszentren ist die Sichtbarkeit von Angeboten und somit die an die Bedürfnisse der Nutzer*innen angepassten Kommunikationskanäle.

5. Ausblick

Aufgrund der aufgeführten Limitierungen und den allgemeinen Grenzen der qualitativen Methodik wäre grundsätzlich eine weitere Auseinandersetzung mit der Thematik wünschenswert. So könnten sich Bibliotheken und Informationszentren noch ungeklärte Fragen anhand einer quantitativen

Befragung mit mehr Teilnehmer*innen beantworten lassen, um darauf basierend ihr Serviceportfolio zu überprüfen. Im Gegensatz zu dieser Befragung könnten damit auch eindeutige Antworten auf konkrete Fragestellungen erlangt werden, wie bspw. auf die Frage, für welche Themenbereiche der Bedarf an Kursen am größten ist.

Zudem sollten konkrete Fragestellungen mit bereits vorhandenen Erkenntnissen aus der Analyse von Ausleihzahlen oder Ticketsystemanfragen in Verbindung gebracht werden. Eine Verzerrung der Resultate aufgrund der einseitigen Teilnahme aus vorrangig sozial- und naturwissenschaftlichen Studiengängen könnte durch die Berücksichtigung sämtlicher Fachbereiche in Form von Quoten gelöst werden.

Es wäre zudem aufschlussreich, Nutzungsstudien durchzuführen, um den Suchprozess von Nutzer*innen im Detail zu untersuchen und die Wahrnehmung der auf der Website platzierten Informationen zu analysieren. Auf diese Weise könnten wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden, die für die Verbesserung der Websites nutzbar wären. Für eine weitere Untersuchung von möglichen Kommunikationskanälen könnte bspw. bei anderen Hochschulen nach deren Erfahrungen mit Hochschul-Apps gefragt werden. Ähnliche Vorgehensweisen gelten für Kommunikationskanäle im Bereich der sozialen Medien. Hier konnte die Studie nur die unterschiedlichen Argumentationsstränge der Studierenden herausarbeiten.

Die Studie ist, wie schon zuvor beschrieben, durch die Pandemieumstände bestimmt und sollte daher in erster Linie als explorative Untersuchung betrachtet werden. Weitere Forschung zur Analyse des Nutzungsverhaltens wäre vielversprechend, insbesondere da Hochschulbibliotheken in der Pandemiezeit Chancen zur Digitalisierung aber auch Grenzen aufgezeigt bekommen haben. Umso wichtiger wäre es, diese Dynamik für weiterführende Erkenntnisse zu nutzen.

Literaturverzeichnis

- Asher, Andrew D.: Space Use in the Commons. Evaluating a Flexible Library Environment, in: Evidence Based Library and Information Practice 12 (2), 2017, S. 68–89. Online: <<https://doi.org/10.18438/B8M659>>.
- Francis, Tracy; Hoefel, Fernanda: 'True Gen'. Generation Z and its implications for companies, 2018, <<https://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/true-gen-generation-z-and-its-implications-for-companies#>>, Stand: 20.12.2022.
- Köppen, Veit: Nutzeranforderungen an Computerarbeitsplätze in Bibliotheken, in: Bibliotheksdienst 53 (3–4), 2019, S. 169–180. Online: <<https://doi.org/10.1515/bd-2019-0026>>.
- Leven, Ingo; Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun: Beruf und Karriere. Im Falle des Falles zählt die Sicherheit des Arbeitsplatzes, in: Albert, Mathias; Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun (Hg.): Jugend 2019. Eine Generation meldet sich zu Wort, Weinheim, Basel 2019 (Shell-Jugendstudie), S. 187–211.
- Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, Basel, Weinheim 2010.
- Scholz, Christian; Grotefend, Lisa-Dorothee (Hg.): Generation Z im Vier-Länder-Vergleich. Ein empirischer Vergleich von Deutschland, den Niederlanden, Österreich und Schweiz, Augsburg, München 2019 (Strategie- und Informationsmanagement Band 36).
- Schroth, Holly: Are You Ready for Gen Z in the Workplace?, in: California Management Review 61 (3), 2019, S. 5–18. Online: <<https://doi.org/10.1177/0008125619841006>>.
- Seemiller, Corey; Grace, Meghan: Generation Z. Educating and Engaging the Next Generation of Students, in: About Campus 22 (3), 2017, S. 21–26. Online: <<https://doi.org/10.1002/abc.21293>>.
- Siems, Renke: Nutzer erforschen Nutzer, in: Bibliotheksdienst 47 (11), 2013, S. 820–832. Online: <<https://doi.org/10.1515/bd-2013-0095>>.
- Wolfert, S.; Leven, Ingo: Freizeitgestaltung und Internetnutzung. Wie Online und Offline ineinandergreifen, in: Albert, Mathias; Hurrelmann, Klaus; Quenzel, Gudrun (Hg.): Jugend 2019. Eine Generation meldet sich zu Wort, Weinheim, Basel 2019 (Shell-Jugendstudie), S. 213–246.

6. Anhang: Leitfaden für Einzelinterviews

Einstieg

Herzlich Willkommen zum Gespräch zu „deine Bibliothek der Zukunft“
Vorstellung Interviewerin

Erst einmal die Frage von meiner Seite, ob es für Sie in Ordnung ist, wenn wir uns duzen?
Kurze Vorstellung Teilnehmer*in (nach 1994 geboren?, Student*in oder Doktorand*in, BA oder MA, Fach, Hochschule)

Das Gespräch wird aufgezeichnet und Deine Aussagen werden anonymisiert ausgewertet. Du hast im Vorfeld die Datenschutzerklärung erhalten. Hast Du noch Fragen dazu?

Worum soll es heute gehen? Wir werden über Deine Erfahrungen, Deine Wünsche und Erwartungen an die Bibliothek/das KIM insgesamt reden. Ist Dir klar, was das KIM ist? Ich werde Dir dafür ein paar Fragen stellen und bitte Dich mir zu erzählen, was Dir dazu einfällt. Dabei gibt es kein richtig oder falsch. Falls ich eine Frage nicht klar genug formuliere, dann frage gerne nach. In Ordnung?

Ich starte nun die Aufnahme und wir fangen an:

Thema	Anmerkung	Dauer
Einführende Frage		
Wenn Du an Deinen aktuellen Alltag denkst: wofür nutzt Du die Bibliothek/das KIM und ihre/seine Angebote?	Mögliche Nachfrage: Beschreibe einfach mal einen typischen Tag in Deinem Studium zu Corona-Zeiten.	5 min
Übergangsfrage		
Wie hast Du die Bibliothek/das KIM denn davor genutzt? Was vermisst Du jetzt besonders? Und gibt es Dinge, die sich verbessert haben?		5 min
Hauptfragenkatalog		
Eine Hauptfunktion der Bibliothek/des KIMs ist die Bereitstellung von Informationen und die Unterstützung im Umgang mit Informationen. Informationen können an dieser Stelle inhaltlich sein, organisatorisch und technisch.	Mögliche Beispiele, falls Informationen zu vage: das Bereitstellen von Literatur digital und analog, Bibliothekskonto, Ausleihe, WLAN, technische Geräte, Programme (PH KA: Tools über Rechenzentrum bereitgestellt), E-Learning Tools der einzelnen Hochschulen	

Lass uns mit den organisatorischen und technischen Informationen beginnen. Es ist eine Zeit, in der ständig Updates zur Lage kommen. Wo und wie informierst Du Dich? Auch wurden viele neue Informationen bspw. zur Anwendung von Konferenztools auf der Bibliotheks-/KIM-Seite veröffentlicht. Hast Du dich damit zurecht gefunden? Was wären andere Wege um Dich zu informieren?

20 min

Wenn es nun um fachliche, inhaltliche Informationen geht:
Wie findest Du Informationen und welche Hilfsmittel findest Du bei der Suche sinnvoll?
Wo triffst Du beim Finden von Informationen auf Schwierigkeiten? Oder im Umgang mit welchem Informationsmaterial hast Du Schwierigkeiten?
Hast Du Dir schon einmal Hilfe gesucht? Oder wüsstest Du, wo Du Hilfe finden würdest?
Wurde Dir etwas dazu beigebracht?

IK, Beratungsgespräch, Präsenzkurse, Onlinehilfen, Tutorials, Webinare etc.

Wenn Du eine Informationsquelle (bspw. ein E-Book) gefunden hast – wie arbeitest Du damit?

Device-Nutzung
konkrete Fragen zu bspw. E-Book-Nutzung:
- werden Teile des E-Books ausgedruckt?
- werden Teile des E-Books oder ganze E-Books heruntergeladen?
- werden E-Books online gelesen? Mit welchem Gerät?
- werden E-Books vor allem genutzt, um etwas schnell nachzulesen oder nachzuschlagen? Oder richtig „durchgearbeitet“?
- wenn die Bibliothek den gewünschten Titel als E-Book UND als gedrucktes Buch hat: was wird bevorzugt genutzt?
- was ist das Praktische an E-Books?

Eine weitere Funktion ist das zur Verfügung stellen eines Lernraumes. Der ist aktuell nur virtuell.

Wie funktioniert für Dich das E-Learning?
Wenn Du an den Lernort Bibliothek zurückdenkst. Was war dort für Dich sehr gut, was hat Dich gestört?

Welche Empfehlungen zu einem guten Lernort oder für eine gute Recherche in der Bibliothek würdest Du anderen Kommiliton*innen geben? Was würdest Du Dir wünschen?

Handlungsempfehlungen

Wenn Du mit NN (Leiter*in Bibliothek/KIM) Wünsche und Erwartungen noch einmal 5 min
in der Kaffeeschlange stehen würdest und konkret abfragen.
bis der Kaffee fertig ist ihr/ihm kurz sagen
könntest welchen Verbesserungsvorschlag
Du hast. Was würdest Du sagen?

Was möchtest Du aus der aktuellen Zeit
mitnehmen?

Abschlussfrage

Zusammenfassung, 5 min
Schwerpunkte
Gibt es an dieser Stelle noch etwas, das Du
gerne ergänzen möchtest? Wurde ein für
Dich wichtiger Punkt vergessen?

Falls Dir im Nachhinein noch irgendwelche
Ideen kommen, kannst Du Dich gerne per
Mail bei mir melden.

Vielen Dank dass Du Deine Erfahrungen und
Ideen mit uns geteilt hast! Du trägst so zur
weiteren Entwicklung der Bibliothek bei/Du
gestaltest die Bibliothek so mit.

Info zum Dankeschön

Aufwandsentschädigung
