

# Benutzerbefragung zu Öffnungszeiten



Dr. Oliver Obst,  
Bibliotheksdirektor,  
Zweigbibliothek Medizin

Im Frühjahr hat die Zweigbibliothek Medizin eine Umfrage zu den Öffnungszeiten durchgeführt. 528 Studenten und Ärzte/Wissenschaftler (393 online und 135 in der Bibliothek) hatten sich die Mühe gemacht, den Fragebogen zu beantworten - Vielen Dank noch einmal an dieser Stelle! Nachdem die Bibliothek vorab bereits die wichtigsten Ergebnisse der Umfrage veröffentlicht hatte, werden im folgenden die Resultate im Detail vorgestellt.

## Methode

**Online-Fragebogen:** Dieser wurde mit dem Umfragedienst surveymonkey.com erstellt und Anfang März und noch einmal Mitte April über den Semesterverteiler allen 3.000 Medizinstudenten bekannt gemacht. Vom 13. März bis 23. April wurde er außerdem auf der Homepage der Bibliothek angeboten. Insgesamt 393 Personen beantworteten diesen Fragebogen, darunter 365 Medizinstudenten (93%), 13 Ärzte (3%), 7 Wissenschaftler (2%) und 8 sonstige Personen (2%). Der Rücklauf betrug damit ca. 12% für die Studenten.

**Offline-Fragebogen:** Dieser - gedruckte - Fragebogen war größtenteils identisch mit dem obigen und wurde zufällig ausgewählten Bibliotheksbenutzern mit der Bitte überreicht, diesen ausgefüllt an der Leihtheke abzugeben. Diese Vorgehensweise bescherte einen hohen Rücklauf von 72% (135 Fragebögen). Diese Offline-Fragebogenaktion wurde in zwei Tranchen vom 2. bis 7. März bzw. vom 13. April bis 20. Mai 2006 durchgeführt, um sowohl die Nutzung in den Semesterferien (hier synonym für "vorlesungsfreie Zeit" benutzt) als auch im Semester zu erfassen.

## Ergebnisse

Die erste Überraschung war, dass dieser Fragebogen in den Semesterferien überwiegend auf Studenten anderer Fachbereiche traf, darunter hauptsächlich Pharmazie- aber auch Geographie- und Jurastudenten (58%), während die Medizinstudenten mit 36% in der Minderheit waren. Externe (4%) und Wissenschaftler (1%)

machten die restlichen Antwortenden aus. Während des Semesters waren dann mehr Medizinstudenten in der Bibliothek anzutreffen, und das Verhältnis kehrte sich um (66% Medizinstudenten vs. 29% Fachfremde). Insgesamt konnten 66 Medizinstudenten über Semester und Ferien verteilt auf diese Art befragt werden (49%), 62 fachfremde Studenten (46%), fünf Externe (4%) und zwei Wissenschaftler (1,5%). Studenten der Vorklinik (bis zum 4. Sem.) und Klinik (bis zum 8. Sem.) waren mit 38% resp. 34% unter den Antwortenden vertreten (Abb.1). Die restlichen waren höhere Semester bzw. PJ-ler (je 14%). Es fiel auf, dass die höheren Semester die Bibliothek vor Ort 2- bis 4-mal lieber besuchten als die anderen Gruppen.

## Bibliotheksbenutzung

Man kann annehmen, dass die obige Verteilung der Benutzerverteilung in der Bibliothek entsprach. Jedoch wiesen etliche Medizinstudenten zu Ende der Umfrage den gedruckten Fragebogen mit der Bemerkung ab, sie hätten ihn bereits online ausgefüllt. Dies hat sicherlich zu einer Unterschätzung der Anzahl der Medizinstudenten im Semester geführt.

Die Art der Umfrage bevorzugte außerdem Vielnutzer als Antwortende und erzeugte damit einen starken Bias zugunsten dieser speziellen Klientel, wie am Unterschied in der Bibliotheksnutzung zwischen Online-Nutzern und Offline-Nutzern zu sehen war: Im Semester besuchten 45% der Online-Nutzer die Bibliothek täglich oder mehrmals wöchentlich, von den Befragten vor Ort waren es mit 90% dagegen doppelt so viele.

## Nur jeder zehnte Student meidet die Bibliothek

Addiert man die Angaben der Offline- und Online-Nutzer, dann sah die Verteilung der Bibliotheksnutzung wie folgt aus (Abb. 2): Im Semester besuchten 56% die Bibliothek täglich oder mehrmals wöchentlich, in den Ferien dagegen nur 38%. Auf der anderen Seite der Nutzungsintensität besuchten 36% die Bibliothek in den Ferien nur einmal im Monat oder seltener, dagegen ließ im Semester sich nur jeder Zehnte so selten blicken. Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass in den Ferien die Bibliotheksnutzung deutlich nach rechts zu den niedrigeren Besuchsfrequenzen hin verschoben ist.

## Zufriedenheit

Die Online-Nutzer wurden auch nach ihrer Zufriedenheit mit dem Bibliothekservice befragt. Sie zeigten sich ausgerechnet am zufriedensten mit den Öffnungszeiten (!) der Bibliothek: 89%

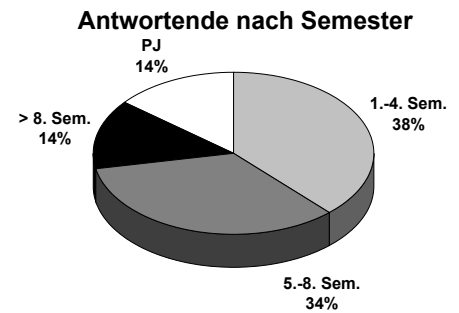


Abb.1: Je ein Drittel der Antwortenden kommen aus den ersten vier vorklinischen und klinischen Semestern.

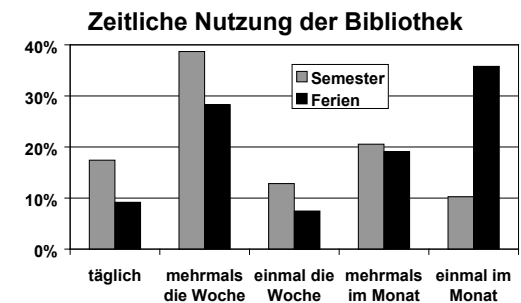


Abb.2: In der vorlesungsfreien Zeit verschiebt sich die Nutzung nach rechts.

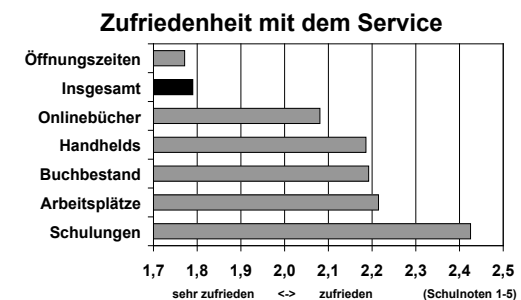


Abb.3: Die Zufriedenheit mit dem Service allgemein ist sehr gut, nur die Öffnungszeiten schneiden besser ab.

waren zufrieden oder sehr zufrieden. Bei den gedruckten Büchern betrug diese Quote 72%, bei den Onlinebüchern 71%, den Arbeitsplätzen 68%, dem PDA-Angebot 62% und den Schulungen 53%. 92% waren insgesamt mit den Dienstleistungen der Zweigbibliothek Medizin zufrieden oder sehr zufrieden. 25 Benutzer (7%) waren unentschieden in ihrer Meinung, fünf Benutzer (1,3%) unzufrieden und kein einziger sehr unzufrieden. In Abbildung 3 sehen Sie die Durchschnittszufriedenheit auf einer Notenskala 1-5 gegen die verschiedenen Dienstleistungen aufgetragen.

Interessant war hierbei die Prozentzahl, die einen bestimmten Service überhaupt kennen: Zu Öffnungszeiten, Arbeitsplätzen und Buchbestand konnte jeder eine Wertung abgeben, bei den übrigen Dienstleistungen waren die Kenntnisse wesentlich geringer: Nur 57%

wußten um das Angebot der Bibliothek im Bereich der online verfügbaren Bücher, und nur ein Drittel kannte das Handheld-Angebot der Bibliothek (das ist ja noch verständlich) oder die Schulungen (das ist überraschend, da diese intensiv beworben werden - vielleicht nicht intensiv genug).

Tab.1: Öffnungszeiten	Semester		Semesterferien	
	Umfrage Ø	Vorschlag	Umfrage Ø	Vorschlag
<b>Montag - Freitag</b>	7:57 - 21:41 Uhr	8-22 Uhr	8:34 - 20:32 Uhr	8-20 Uhr
<i>Mo-Fr: Stunden insgesamt</i>	<i>5*13:44 Std.</i>	<i>5*14 Std.</i>	<i>5*11:58 Std.</i>	<i>5*12 Std.</i>
<b>Samstag</b>	9:00 - 19:45 Uhr	10-20 Uhr	9:23 - 19:32 Uhr	10-20 Uhr
<i>Sa: Stunden insgesamt</i>	<i>10:45 Std.</i>	<i>10 Std.</i>	<i>10:09 Std.</i>	<i>10 Std.</i>
<b>Sonntag</b>	9:58 - 19:32 Uhr	10-20 Uhr	10:08 - 19:14 Uhr	10-20 Uhr
<i>So: Stunden insgesamt</i>	<i>9:26 Std.</i>	<i>10 Std.</i>	<i>9:06 Std.</i>	<i>10 Std.</i>
<b>Öff.-Stunden Mo-So</b>	<b>88:51 Std.</b>	<b>90 Std.</b>	<b>79:05 Std.</b>	<b>80 Std.</b>

## Arbeitsplätze

Der beliebteste Arbeitsplatz war mit Abstand der Lesesaal (auf der Schulnotenskala: 2,0) vor dem Multimediaraum und dem Laptopbereich (je 2,3), gefolgt von dem Emporenraum (2,4), dem Gruppenarbeitsraum (2,6) und dem Wintergarten (2,8). Das Rondell lag mit 3,0 am Ende der Beliebtheitsskala. Diese Rangfolge zeigt die Präferenz der Nutzer für geräuscharme und dedizierte Lernplätze. 45% unterstrichen ihren Wunsch nach leisen Arbeitsplätzen, 33% legten Wert auf eine helle Umgebung, ohne Ablenkung (27%), mit leeren und warmen Plätzen (12,5 und 11%). Laptops und die Nähe zur Literatur waren für 10% bzw. 7,4% wichtig. Gruppenarbeitsplätze, an denen in Zimmerlautstärke gesprochen werden kann, wurden von jedem Fünften favorisiert.

Eine Ausweitung der Einzel- und Gruppenarbeitsplätze wurde ebenso gewünscht wie ein Schokoriegel- oder Brötchenautomat.

## Öffnungszeiten

Ein Drittel aller Benutzer wünschte sich längere Öffnungszeiten, 37% im Semester und 28% in den Semesterferien. Im Durchschnitt aller Antwortenden sollte die Bibliothek wochentags um 7:57 Uhr öffnen und um 21:41 Uhr schliessen (Tab.1). In den Ferien könnten die Zeiten auf 8:34 bis 20:32 reduziert werden. Etliche würden gerne auch um 6 Uhr anfangen oder bis 24 Uhr lernen.

Die gewünschten Öffnungszeiten an Sams- und Sonntagen unterscheiden sich zwischen Semester und Ferien quasi nicht. Am Wochenende sollte von 9:00 bis 19:45 geöffnet sein, Sonntags könnte es eine Stunde später anfangen. Die idealen Öffnungszeiten gibt es (aus finanziellen Gründen) nicht, aber ein passender Vorschlag wären die Werktagsöffnung von 8-22 Uhr im Semester und 8-20 Uhr in den Ferien. Samstags und Sonntags sollte einheitlich von 10-20 Uhr geöffnet sein, unabhängig vom Semester. Die Bibliothek prüft nun, ob der Wunsch nach 90 Öffnungsstunden im Semester und 80 in den Ferien ohne finanziellen Mehraufwand zu bewerkstelligen ist. Ob

Die Fragebögen finden Sie hier: <http://tinyurl.com/evzxw> u. <http://tinyurl.com/jwgdff>