

## Anhänge

### Anhang A: Fragenkatalog der Benutzernutzerfragen der Universitätsbibliotheken in NRW 2006

#### **Frage 1. Wie häufig haben Sie im letzten halben Jahr Dienstleistungen der Bibliothek genutzt?**

- 1) innerhalb der Zentralbibliothek
- 2) weitere Teilbibliothek (optional)
- 3) weitere Teilbibliothek (optional)
- 4) weitere Teilbibliothek (optional)
- 5) weitere Teilbibliothek (optional)
- 6) weitere Teilbibliothek (optional)
- 7) weitere Teilbibliothek (optional)
- 8) weitere Teilbibliothek (optional)
- 9) weitere Teilbibliothek (optional)
- 10) von außerhalb der Bibliothek über das Internet

#### **Antwortmöglichkeiten:**

- täglich
- mehrmals pro Woche
- mehrmals pro Monat
- einmal pro Monat
- selten
- bisher gar nicht

#### **Frage 2. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote?**

- 1) Katalog (gemeint ist der Online-Katalog der Bibliothek)
- 2) nicht ausleihbarer Bestand
- 3) Ausleihe von Büchern und anderen Medien
- 4) Lehrbuchsammlung
- 5) gedruckte Zeitschriften
- 6) Fernleihe von Büchern
- 7) Fernleihe von Zeitschriftenaufsätzen
- 8) elektronisches Informationsangebot der Bibliothek
- 9) elektronische Zeitschriften
- 10) E-Books
- 11) Fachdatenbanken
- 12) Beratung, Schulung (auch online)
- 13) Einzel- und Gruppenarbeitsplätze
- 14) Internetzugang in der Bibliothek (PC-Arbeitsplätze, WLAN)

#### **Antwortmöglichkeiten:**

- täglich
- mehrmals pro Woche
- mehrmals pro Monat
- einmal pro Monat
- selten
- bisher gar nicht

**Frage 3. Wie zufrieden sind Sie mit Umfang bzw. Aktualität des Angebots?**

- 1) Katalog (gemeint ist der Online-Katalog der Bibliothek)
- 2) nicht ausleihbarer Bestand
- 3) Ausleihe von Büchern und anderen Medien
- 4) Lehrbuchsammlung
- 5) gedruckte Zeitschriften
- 6) elektronisches Informationsangebot der Bibliothek
- 7) elektronische Zeitschriften
- 8) E-Books
- 9) Fachdatenbanken
- 10) Beratung, Schulung (auch online)
- 11) Einzel- und Gruppenarbeitsplätze
- 12) Internetzugang in der Bibliothek (PC-Arbeitsplätze, WLAN)

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- mittelmäßig zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Erfahrung

**Frage 4. Wie zufrieden sind Sie mit dem Nutzungskomfort ...**

- 1) des Katalogs (gemeint ist der Online-Katalog der Bibliothek)
- 2) der Präsentation der gedruckten Bestände
- 3) der Bestellmaske für die Online-Fernleihe
- 4) des elektronischen Informationsangebots der Bibliothek
- 5) der elektronischen Zeitschriften
- 6) der E-Books
- 7) der Fachdatenbanken
- 8) der Online-Hilfen zur Bibliotheksbenutzung
- 9) des Internetzugangs in der Bibliothek (PC-Arbeitsplätze, WLAN)

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- mittelmäßig zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Erfahrung

**Frage 5. Wie zufrieden sind Sie mit der Bereitstellungszeit von ...**

- 1) Büchern aus dem nicht zugänglichen Magazinbestand
- 2) Büchern über Fernleihe
- 3) Zeitschriftenaufsätzen über Fernleihe

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- mittelmäßig zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Erfahrung

**Frage 6. Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek hinsichtlich folgender Merkmale?**

- 1) Hilfsbereitschaft
- 2) Kompetenz
- 3) Erreichbarkeit

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- mittelmäßig zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Erfahrung

**Frage 7. Falls Sie Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten haben: Wie häufig sind die folgenden Gründe die Ursachen?**

- 1) schlechte Antwortzeiten
- 2) zu wenig PCs in der Bibliothek
- 3) zu wenig IT-Kenntnisse
- 4) kein Internet-Anschluss zu Hause
- 5) Angebot schlecht strukturiert
- 6) unverständliche Formulierungen
- 7) zu kompliziert zu nutzen
- 8) sonstige: (Freitextangabe möglich)

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr häufig
- häufig
- manchmal
- selten
- nie

**Frage 8. Wie hilfreich waren Schulungen zur Bibliotheksbenutzung für Ihr Studium oder Ihre wissenschaftliche Arbeit?**

- 1) Einführung in die Bibliotheksbenutzung
- 2) Schulung zum Informations- und Dienstleistungsangebot der Bibliothek (Katalog, Fernleihe ...)
- 3) Schulung zur fachspezifischen Literaturrecherche

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr hilfreich
- hilfreich
- mittelmäßig hilfreich
- wenig hilfreich
- überhaupt nicht hilfreich
- keine Erfahrung

**Frage 8a. Welche Wünsche haben Sie zum Angebot und zur Organisation der Schulungen?**

Antwortmöglichkeiten: Freitext

**Frage 9. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der einzelnen Bibliothekseinrichtungen?**

- 1) Lesesaal
- 2) Leihstelle
- 3) Information
- 4) Freihandmagazine
- 5) Lehrbuchsammlung
- 6) Kopierzentrum

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- mittelmäßig zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Erfahrung

**Frage 10. Wie zufrieden sind Sie mit dem Arbeitsumfeld in der Bibliothek?**

- 1) Arbeitsatmosphäre insgesamt
- 2) Ruhe
- 3) Klimatisierung
- 4) Bequemlichkeit
- 5) Kopiermöglichkeiten
- 6) Druckmöglichkeiten
- 7) Orientierung / Leitsystem
- 8) Sauberkeit

- 9) Cafeteria
- 10) Garderobe
- 11) Schließfächer
- 12) Sanitärräume

**Antwortmöglichkeiten:**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- mittelmäßig zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Erfahrung

**Frage 11. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek?****Antwortmöglichkeiten:**

- sehr zufrieden
- zufrieden
- mittelmäßig zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Erfahrung

**Frage 12. Welche Angebote/Dienstleistungen sollte die Bibliothek im Rahmen der verfügbaren Mittel ausbauen?**

(bis zu fünf Nennungen möglich)

- 1) Öffnungszeiten Mo-Fr
- 2) Öffnungszeiten am Wochenende
- 3) Servicezeiten (Leihstelle, Freihandmagazin, Lehrbuchsammlung) Mo-Fr
- 4) Servicezeiten (Leihstelle, Freihandmagazin, Lehrbuchsammlung) am Wochenende
- 5) nicht ausleihbarer Bestand
- 6) ausleihbare Bücher und andere Medien
- 7) Lehrbuchsammlung
- 8) gedruckte Zeitschriften
- 9) Elektronisches Informationsangebot der Bibliothek
- 10) elektronische Zeitschriften
- 11) E-Books
- 12) Fachdatenbanken
- 13) Fernleihe
- 14) Online-Hilfen zur Bibliotheksbenutzung
- 15) Arbeitsplätze in der Bibliothek
- 16) Internet-PCs in der Bibliothek
- 17) WLAN in der Bibliothek
- 18) Druckmöglichkeiten
- 19) Sonstiges (bitte nennen): (Freitextangabe möglich)

**Frage 13. Bei welchen Diensten könnten Sie zugunsten der Serviceverbesserungen unter Frage 12 am ehesten Einschränkungen hinnehmen?**

Ihre Wahlen aus Frage 12 sind hervorgehoben.

- 1) Öffnungszeiten Mo-Fr
- 2) Öffnungszeiten am Wochenende
- 3) Servicezeiten (Leihstelle, Freihandmagazin, Lehrbuchsammlung) Mo-Fr
- 4) Servicezeiten (Leihstelle, Freihandmagazin, Lehrbuchsammlung) am Wochenende
- 5) nicht ausleihbarer Bestand
- 6) ausleihbare Bücher und andere Medien
- 7) Lehrbuchsammlung
- 8) gedruckte Zeitschriften
- 9) elektronisches Informationsangebot der Bibliothek
- 10) elektronische Zeitschriften
- 11) E-Books
- 12) Fachdatenbanken
- 13) Fernleihe
- 14) Online-Hilfen zur Bibliotheksbenutzung
- 15) Arbeitsplätze in der Bibliothek
- 16) Internet-PCs in der Bibliothek
- 17) WLAN in der Bibliothek
- 18) Druckmöglichkeiten
- 19) Sonstiges (bitte nennen): (Freitextangabe möglich)

**Frage 14. Haben Sie weitere Anliegen, die Sie uns mit auf den Weg geben möchten?**

Antwortmöglichkeiten: Freitext

**Frage 15. Welcher Benutzergruppe gehören Sie an?  
Bitte ordnen Sie sich einer Gruppe zu.**

- 1) Studierende im Grundstudium oder im Bachelor-Studiengang
- 2) Studierende im Hauptstudium oder im Master-Studiengang
- 3) Studierende im postgradualen Studium (z.B. Doktorand/in, Referendar/in)
- 4) Hochschullehrer/innen
- 5) Wissenschaftliche Mitarbeiter/innen der Universität
- 6) Nichtwissenschaftliche Mitarbeiter/innen
- 7) Externe

**Frage 16. Welcher der untenstehenden Fächergruppen ordnen Sie Ihr Erststudienfach bzw. Ihren Fachbereich zu?**

Bei gleich gewichteten Studienfächern sind Mehrfachnennungen möglich

- 1) Theologie
- 2) Geschichte
- 3) Philosophie
- 4) Volks-, Völkerkunde
- 5) Sprach-, Literaturwissenschaften

- 6) Kunst, Musik, Medien, Design
- 7) Rechtswissenschaften
- 8) Wirtschaftswissenschaften
- 9) Agrarwissenschaften
- 10) Soziologie, Politikwissenschaften
- 11) Psychologie
- 12) Erziehungswissenschaften
- 13) Medizin
- 14) Mathematik
- 15) Informatik
- 16) Biologie, Chemie, Pharmazie
- 17) Physik, Astronomie
- 18) Bautechnik/Architektur
- 19) Elektrotechnik
- 20) Maschinenbau
- 21) sonst. Ingenieurwissenschaften
- 22) Geowissenschaften, Bergbau, Hüttenwesen
- 23) Sportwissenschaften
- 24) Sonstiges (bitte nennen): (Freitextangabe möglich)