

Benutzerbefragung in den Universitätsbibliotheken NRW 2006

Durch das Institut für wirtschaftspsychologische Forschung und Beratung

In der Zeit vom 15. November bis 15. Dezember 2006 führte die Universitätsbibliothek gemeinsam mit dem "Institut für wirtschaftspsychologische Forschung und Beratung GmbH" im Auftrag der "Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen" eine repräsentative Befragung ihrer Nutzer zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen in der Bibliothek durch. Die Untersuchung wurde parallel an elf NRW-Hochschulbibliotheken durchgeführt. In Münster nahmen mit 7172 Bibliotheksbenutzern mit Abstand die meisten in ganz NRW teil.

Schwerpunkte der Online-Befragung waren: Umfang und Aktualität des Bibliothekangebots, Nutzungskomfort, Erreichbarkeit, Kompetenz und Hilfsbereitschaft des Bibliothekspersonals, Schulungen sowie Arbeitsumfeld. Bei fast allen Kriterien schnitt die Zweigbibliothek Medizin im landesweiten Vergleich hervorragend ab.

Der Fragebogen zur Online-Benutzerbefragung (Anhang B) wurde Ende Oktober 2006 im Einvernehmen der beteiligten Bibliotheken verabschiedet. Folgende elf Bibliotheken beteiligten sich an der Befragung:· ULB Bonn· ULB Düsseldorf· ULB Münster· UB Aachen· UB Bielefeld· UB Bochum· UB Paderborn· UB Siegen· UB Wuppertal· USB Köln· ZBS Köln. Der Fragebogen wurde für die einzelnen Bibliotheken inhaltlich angepasst, außerdem wurde das Design des Fragebogens dem Internetauftritt der jeweiligen Bibliothek angeglichen. Zum Start der Befragung am 15.11.2006 wurde von den Homepages der beteiligten Bibliotheken ein Verweis auf die Startseite der Befragung geschaltet. Die Befragung endete am 15.12.2006. Die Auswertung wurde im Februar 2007 den beteiligten Bibliotheken zugeschickt. Von zwei, drei Bibliotheken sind entsprechende Pressemeldungen herausgegeben worden.¹

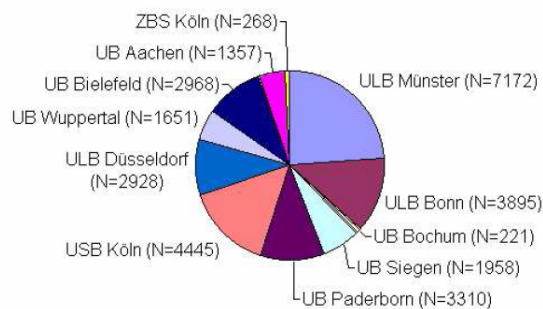


Abbildung 3: Anzahl der auswertbaren Fragebögen pro beteiligter Bibliothek

Fachbereiche

Von den 7172 Benutzern, die in Münster an der Umfrage teilnahmen, stammten 372 oder 5% aus der Medizin. Der unteren Abbildung kann entnommen werden, dass sich die Bewertung der ULB Münster leicht über dem NRW-Durchschnitt befindet. Die Zufriedenheit mit der Teilbibliothek Medizin ist noch um einiges höher als bei anderen Teilbibliotheken der ULB Münster.

¹ Oliver Obst: „Ergebnisse der Online-Umfrage von 11 NRW-Bibliotheken“ Medinfo Blog 3. Mai 2007 <http://medinfo.netbib.de/archives/2007/05/03/2048>

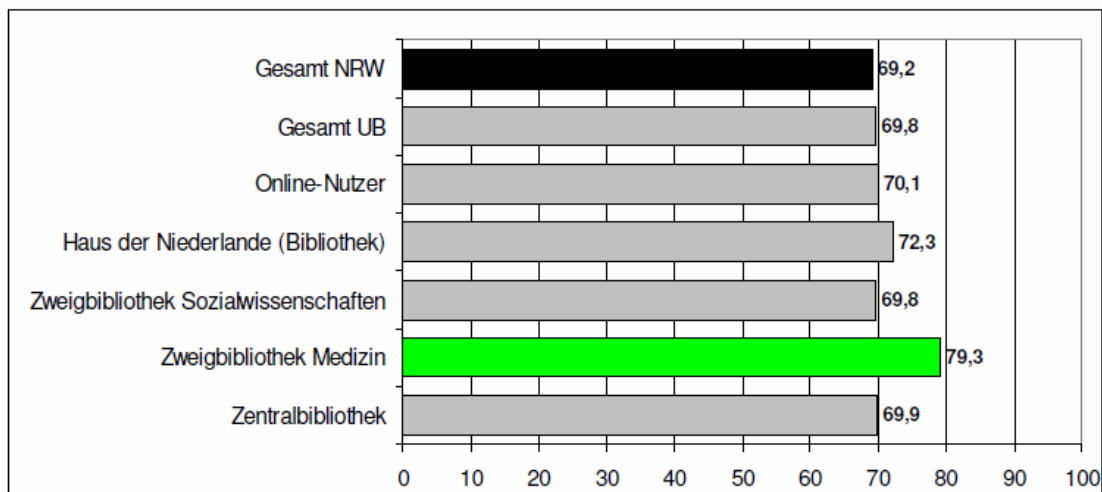


Abbildung 7: Gesamtzufriedenheit
(0=sehr unzufrieden; 25=unzufrieden; 50=mittelmäßig zufrieden; 75=zufrieden; 100=sehr zufrieden)

Nutzung des Onlinekatalogs

Wie nicht weiter verwunderlich, nutzten die Benutzer der ZB Med den OPAC unterdurchschnittlich häufig, sind doch die Bücher durch die sachliche Aufstellungssystematik auch ohne OPAC-Suche gut am Regal zu finden.

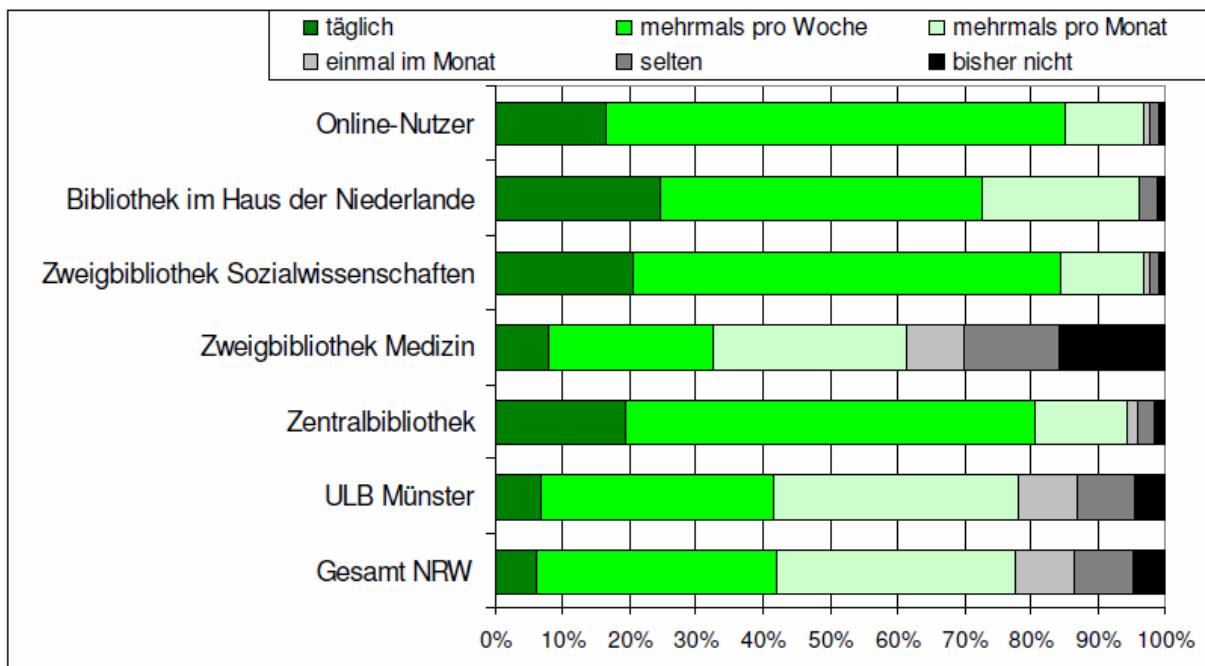


Abbildung 11: Nutzungshäufigkeit des (Online-)Kataloges

Nutzung des Bestands

Der nicht ausleihbare Bestand wird in der ZB Med häufiger genutzt als in den anderen Bibliotheken – eine Auswirkung des gut nutzbaren Präsenzbestandes von stark gefragten Lehrbüchern im Gruppenarbeitsraum?

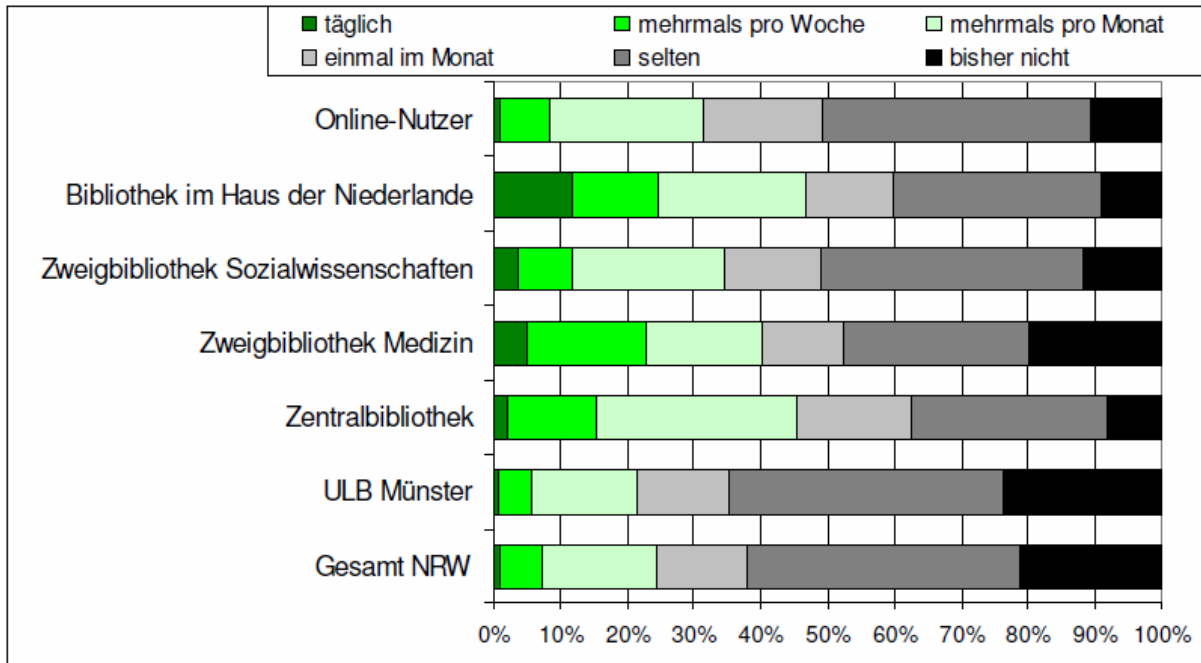


Abbildung 12: Nutzungshäufigkeit des nicht ausleihbaren Bestandes

Dagegen wird die LBS deutlich häufiger genutzt als in den anderen (Teil)Bibliotheken.

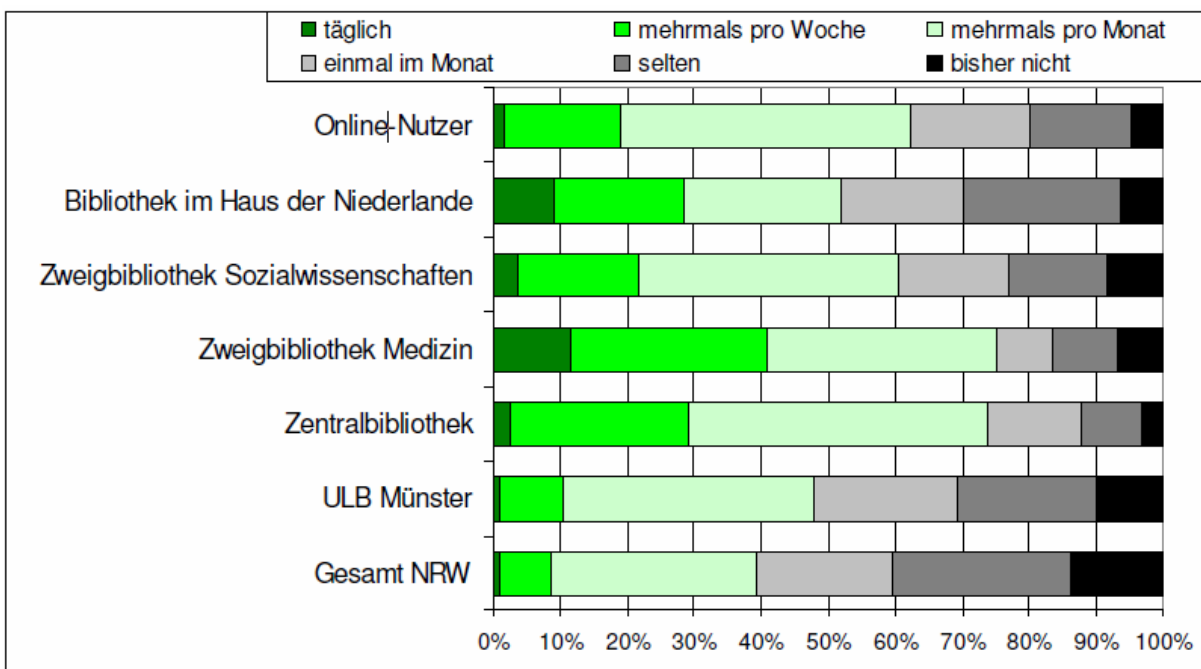


Abbildung 14: Nutzungshäufigkeit der Lehrbuchsammlung

Gedruckte Zeitschriften dagegen führen ein Mauerblümchendasein in der ZB Med, da hier in der Medizin die E-Journals das Feld übernommen haben. 2007 wurde der Bestand der Journals komplett umgestellt.

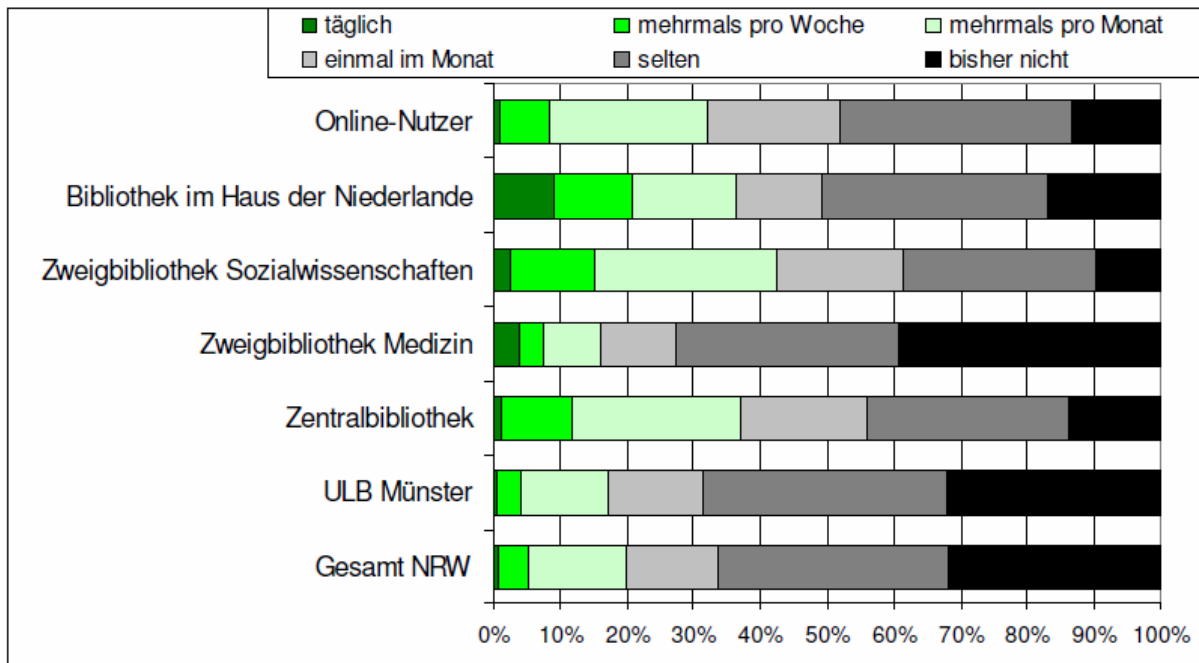


Abbildung 15: Nutzungshäufigkeit der gedruckten Zeitschriften

E-Journals und E-Books werden dagegen stärker genutzt als sonst wo an der Uni.

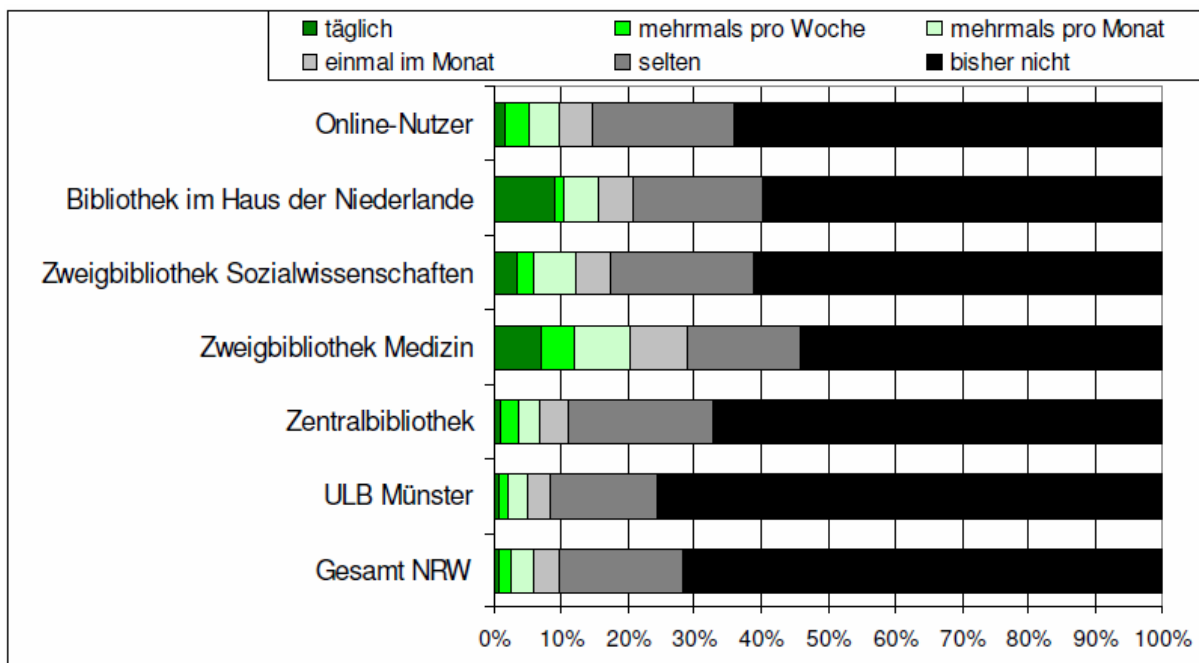


Abbildung 20: Nutzungshäufigkeit der E-Books

Arbeitsplätze

Hier können wir uns auf unsere Nutzer verlassen: Die Nutzungshäufigkeit der Einzel- und Gruppenarbeitsplätze in der Bibliothek ist überproportional. Wenn ein Mediziner lernt, dann

lernt er auch richtig und nutzt die Bibliothek täglich oder mehrmals die Woche – ebenso wie übrigens den Internetzugang. Den letzteren dann aber wohl eher zur Ablenkung via StudiVZ, Chat oder Email.

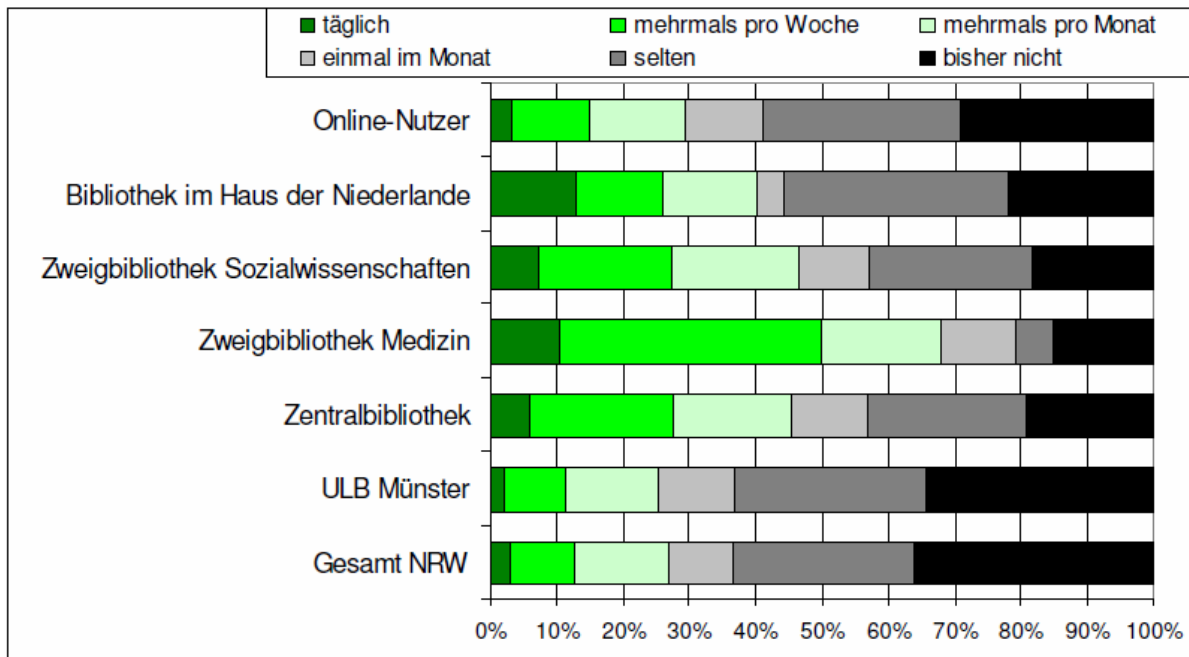


Abbildung 23: Nutzungshäufigkeit der Einzel- und Gruppenarbeitsplätze in der Bibliothek

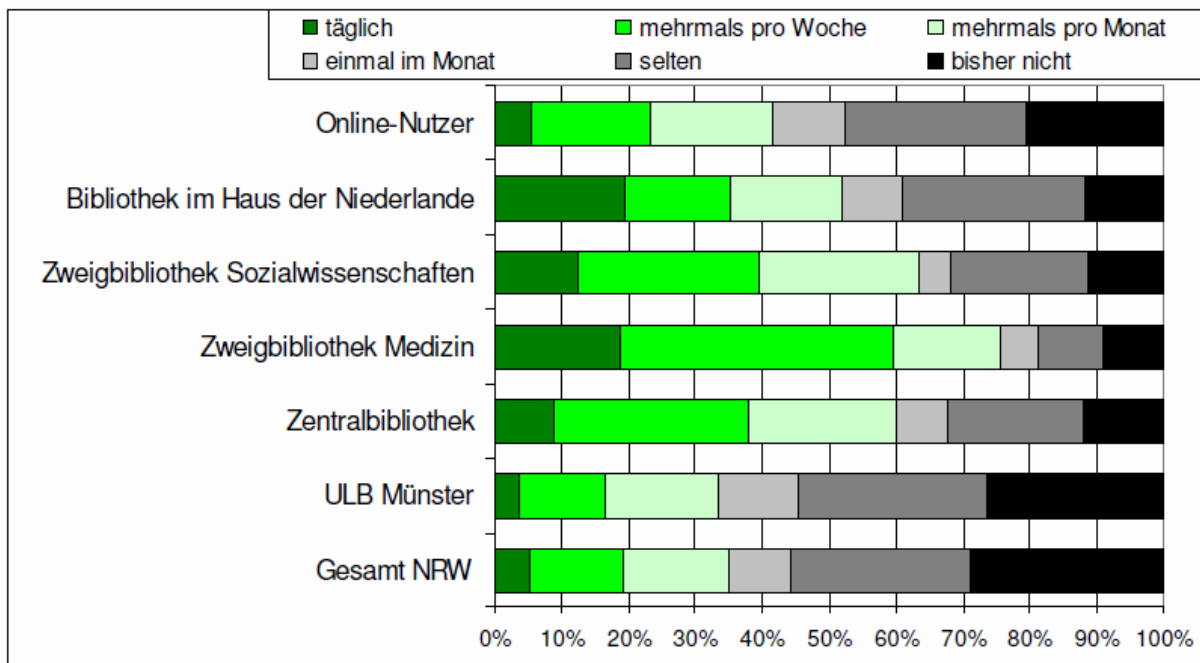


Abbildung 24: Nutzungshäufigkeit des Internetzugangs in der Bibliothek

Zufriedenheit

Bei der Gegenüberstellung der Zufriedenheit der Nutzer der ZB Med mit denen der ULB und des Landes NRW lassen sich sechs Bereiche deutlich erhöhter Zufriedenheit feststellen (Internetzugang, Arbeitsplätze, Datenbanken, E-Books, E-Journals, E-Informationen). Da in

den UB-Gesamtwerten auch die guten Werte der ZB Med stecken, ist der Unterschied noch deutlicher als in der Grafik sichtbar. Lediglich die Lehrbuchsammlung wird ein kleines bisschen schlechter bewertet als die der ULB (68,9 vs 71,2%).

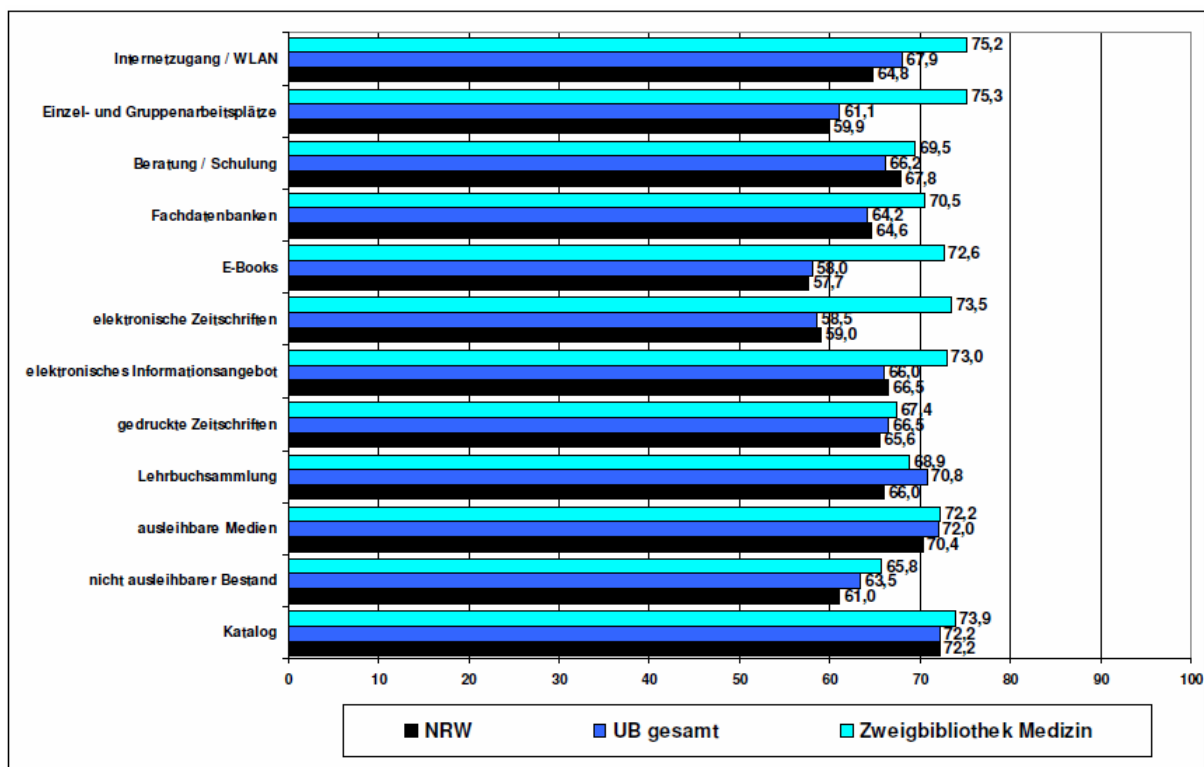


Abbildung 26: Zufriedenheit mit Umfang bzw. Aktualität der Angebote. Stichprobe: Häufige Nutzer der Zweigbibliothek Medizin (0=sehr unzufrieden; 25=unzufrieden; 50=mittelmäßig zufrieden; 75=zufrieden; 100=sehr zufrieden)

Fernleihe

Seit dem Subito-Projekt 1999 bekommen Nutzer der ZB Med ihre Zeitschriftenaufsätze satt innerhalb von 2 Wochen innerhalb von 2 Tagen. Dies macht sich auch bei der Zufriedenheit bemerkbar, allerdings nur minimal (69,4 vs 62,4% UB, 66% ZB Soz). Hier wäre eine größere Differenzierung wünschenswert gewesen, die wiss. Mitarbeiter (subito) gegen Studenten (kein subito) gemessen hätte.

Bei der Zufriedenheit mit den Mitarbeitern schneidet die ULB überraschend gut ab, lediglich bei der Hilfsbereitschaft muß sie gegenüber der ZB Med Federn lassen (70,4% vs. 76,1%). Bei Kompetenz und insb. Erreichbarkeit steht sie allerdings sehr gut dar – ein Lob der zentralen Infotheke und ihrer gut geschulten Mitarbeiter. Die schlechtere Erreichbarkeit könnte auf eine schlechte Besetzung der Auskunft hindeuten oder eine schlechte Onlinepräsenz (fehlender Chat-Button).

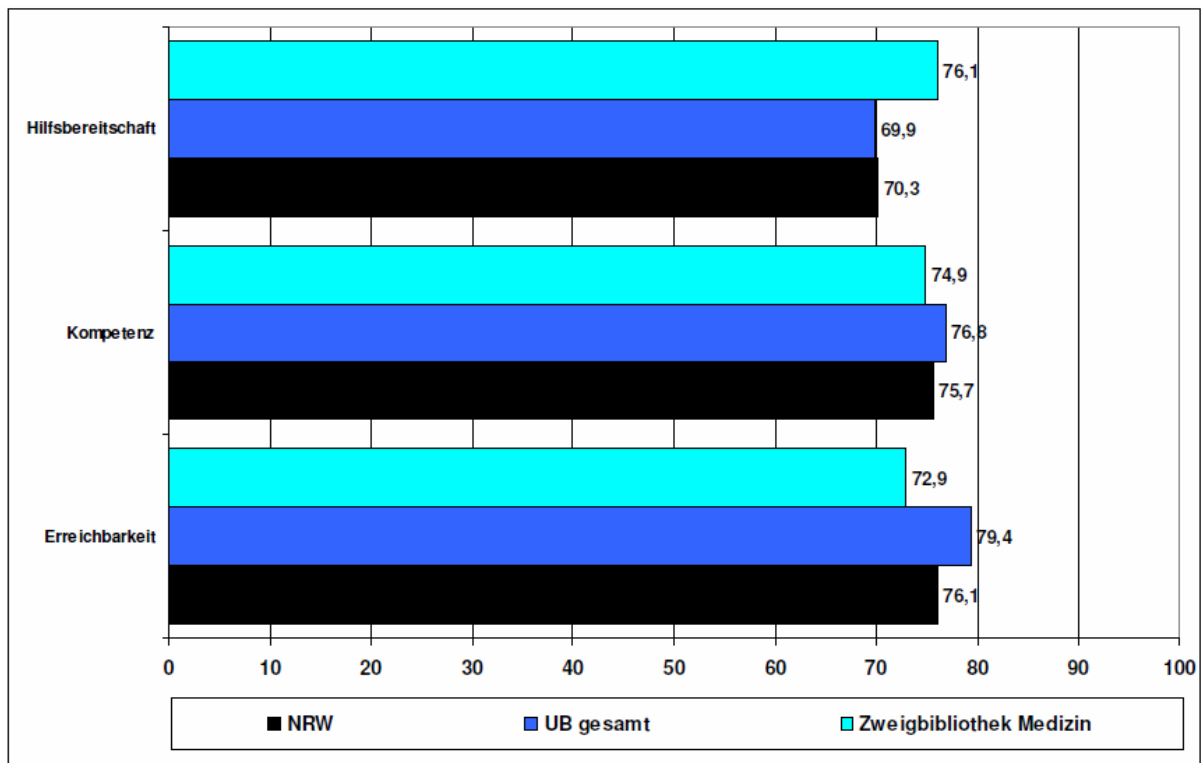


Abbildung 65: Zufriedenheit mit den Mitarbeiter/innen
 Stichprobe: Häufige Nutzer der Zweigbibliothek Medizin
 (0=sehr unzufrieden; 25=unzufrieden; 50=mittelmäßig zufrieden; 75=zufrieden; 100=sehr zufrieden)

Probleme

Probleme gibt es überall und so sind alle Bibliotheken gleichermaßen betroffen. Was lediglich auffällt ist der fehlende Internetanschluß im Haus (18,6% sehen hier ein Problem gg. 13,1% in der UB). 42,1% Nutzer fehlen mehr PCs in der Bibliothek und übersehen vermutlich die 40 neu angeschafften im 1.OG.

Schulungen

Bei den Schulungen zeigt sich wieder der Vorteil der ZB Med, nahe am Nutzer zu sein und auf ihn zurechtgeschnittene Schulungsmodule anbieten zu können. Fachspezifische Literaturrecherche und Schulungen zum Informationsangebot werden im Schnitt 5% besser als in der Zentrale bewertet, die Einführung in die Bibliotheksbenutzung 2 Prozentpunkte.

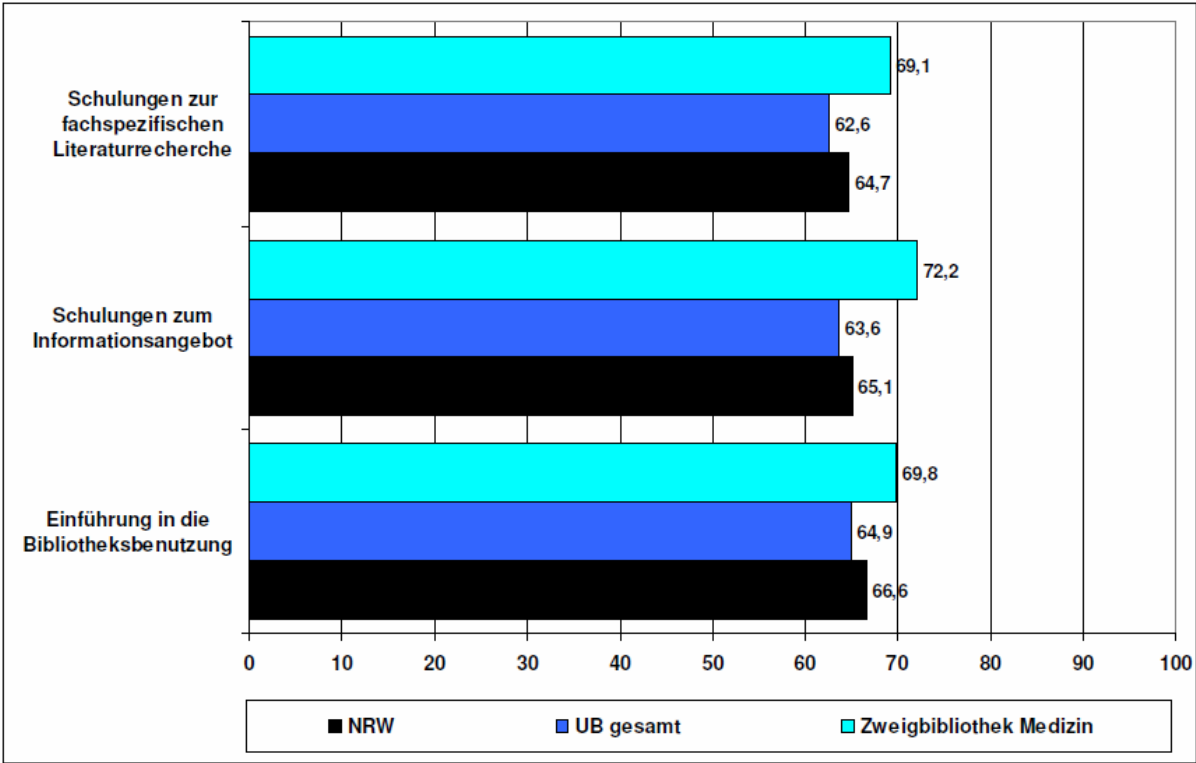


Abbildung 85: Zufriedenheit mit den Schulungen
 Stichprobe: Häufige Nutzer der Zweigbibliothek Medizin
 (0=sehr unzufrieden; 25=unzufrieden; 50=mittelmäßig zufrieden; 75=zufrieden; 100=sehr zufrieden)

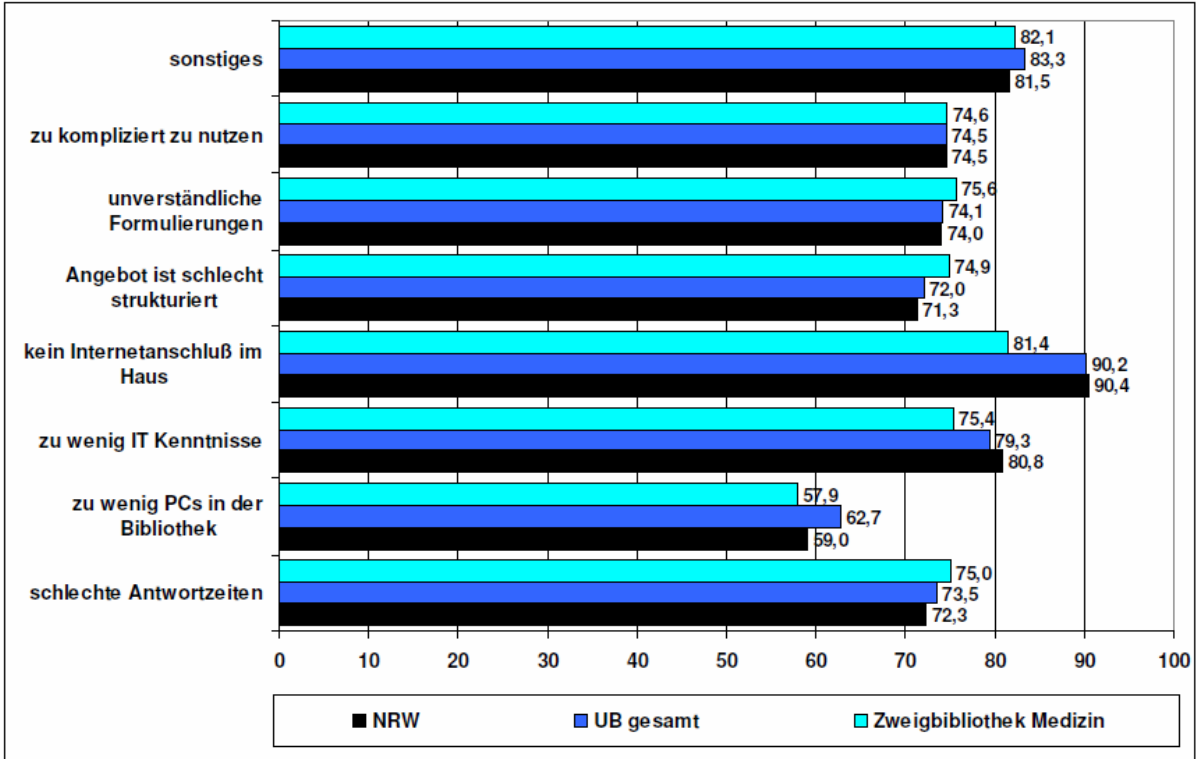


Abbildung 73: Skalierung der Problemhäufigkeiten.
 Stichprobe: Häufige Nutzer der Zweigbibliothek Medizin
 (0=sehr häufig; 25=häufig; 50=manchmal; 75=selten; 100=nie)

Öffnungszeiten

Bei einer Benutzerbefragung in den Universitätsbibliotheken NRW 2006 waren die Benutzer der ZB Med sowohl zufriedener als die Nutzer der Unibibliothek als auch des NRW-Mittels aller Universitätsbibliotheken. Die größte Differenz war bei der Zufriedenheit der ZB Med-Nutzer mit den Öffnungszeiten der Lehrbuchsammlung gegenüber den ULB-Nutzer (ohne ZB Med) zu verzeichnen: 73,8 vs 48,6% (49,6% ZB Soz, 58,6% HdN). Die geringste Differenz zeigten die Öffnungszeiten des Freihandmagazins (74,4 vs 70,8%, 66,3%, 72,1% resp.).

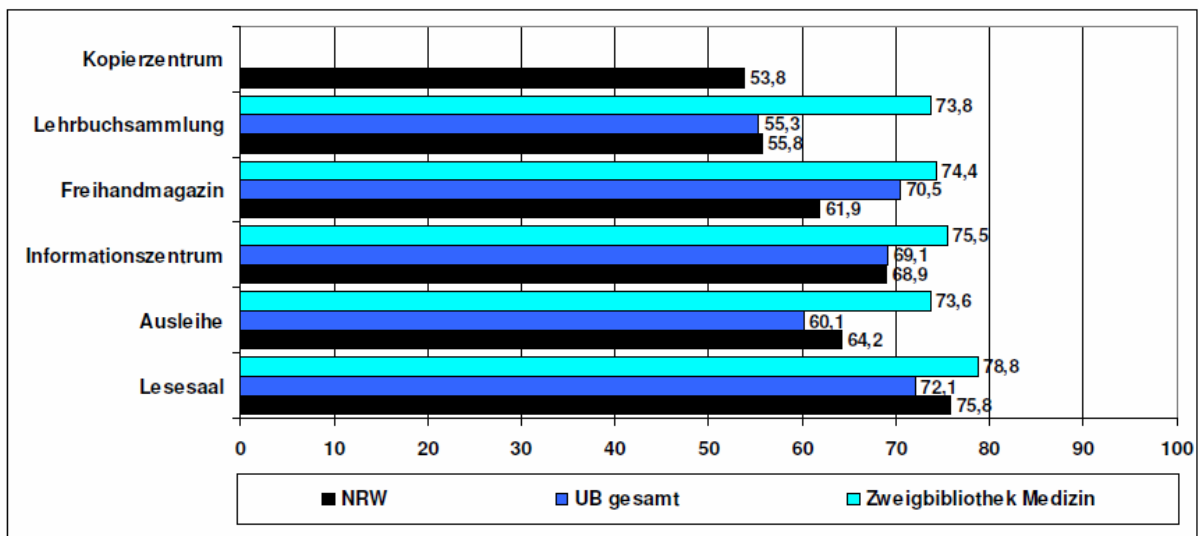


Abbildung 93: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten
Stichprobe: Häufige Nutzer der Zweigbibliothek Medizin
(0=sehr unzufrieden; 25=unzufrieden; 50=mittelmäßig zufrieden; 75=zufrieden; 100=sehr zufrieden)

Arbeitsumfeld

Beim Arbeitsumfeld lagen die Werte der ULB zwischen 32% (Druckmöglichkeiten) und 67,5% (Sauberkeit), die entsprechenden Werte der ZB Med jedoch zw. 39,1% und 80,3%. (NRW: 38,9% bis 71,0%). Auch hier waren die Extreme identisch. Bei den Sanitärräumen kam keine Bibliothek über 40%, lediglich die ZB Med wies mit 72,8% einen respektablen Wert auf.

Einige weitere Beispiele (ULB, ZB Med, ZB Soz, HdN)

Arbeitsatmosphäre	64,0%	77,7%	66,1%	67,1%
Sauberkeit	67,5%	80,3%	70,3%	68,8%
Kopiermöglichkeiten	40,4%	60,2%	40,9%	46,9%

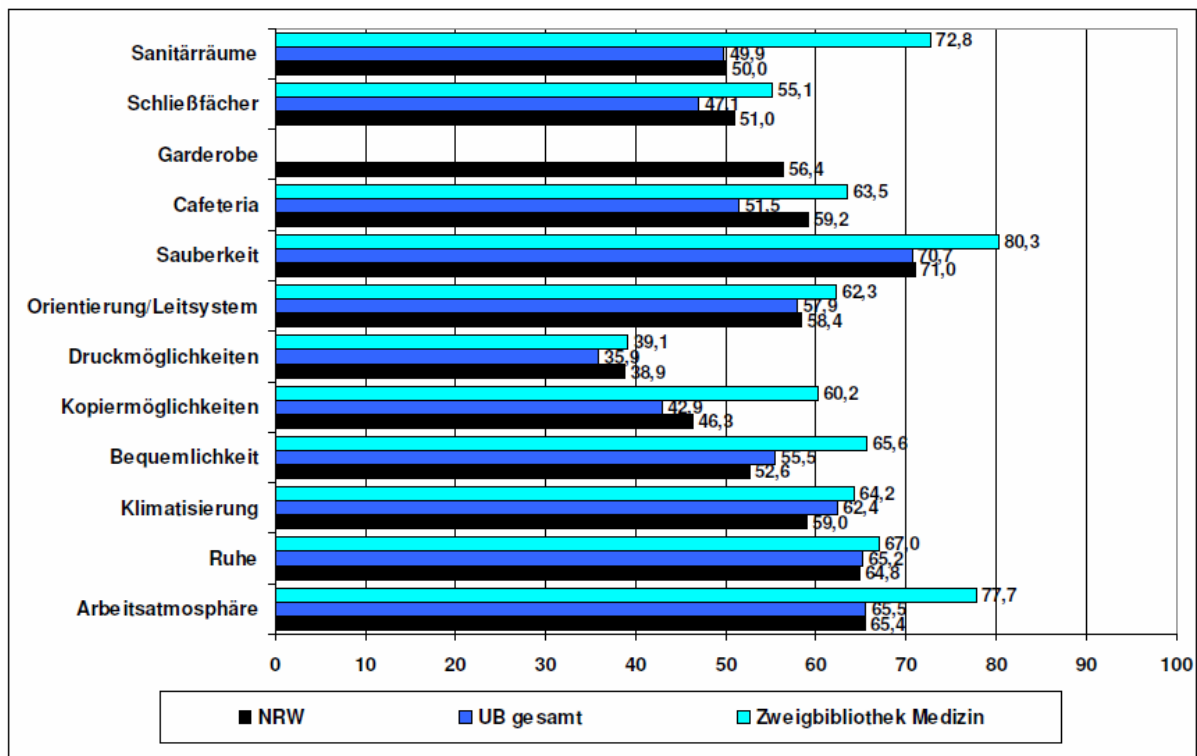
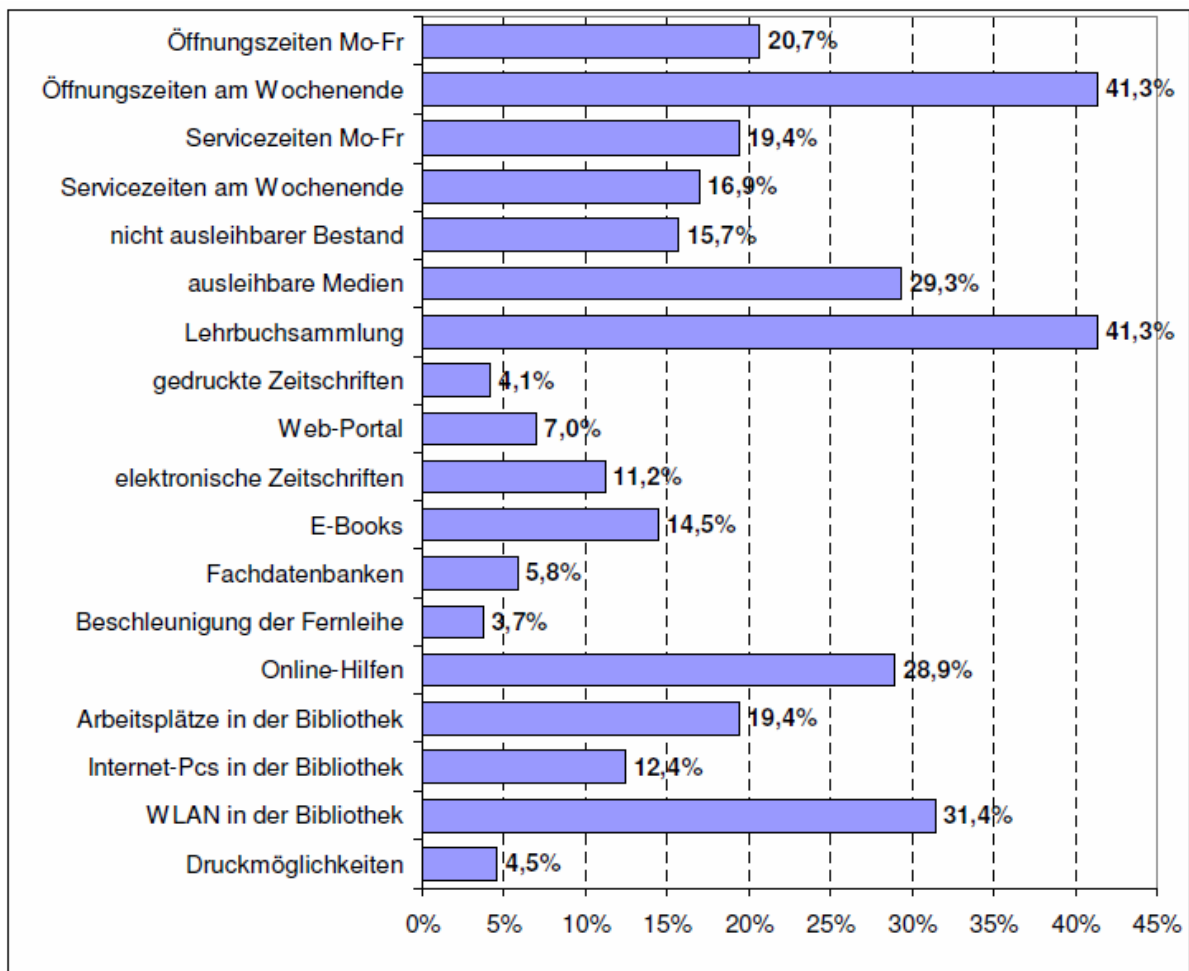


Abbildung 103: Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld
 Stichprobe: Häufige Nutzer der Zweigbibliothek Medizin
 (0=sehr unzufrieden; 25=unzufrieden; 50=mittelmäßig zufrieden; 75=zufrieden; 100=sehr zufrieden)

Ausbau von Diensten

Während die Nutzer der anderen Bibliotheken mit großer Mehrheit sich für die Ausweitung von Öffnungszeiten aussprechen (22,1%-29,2% in der Woche / 50,6-56,2% am WE), sind die entsprechenden Zahlen in der ZB Med mit 20,7% bzw. 41,3% wesentlich geringer – also auch hier einen guten Stand zeigend. Mittlerweile haben die übrigen Bibliotheken jedoch durch Studienbeiträge aufgeholt.

Die größten Unterschiede zur Zentralbibliothek zeigen sich in einem erhöhten Bedarf in der Lehrbuchsammlung (41,3% vs 31,4%), witzigerweise E-Books (14,5% vs 5,9%) und WLAN (31,4% vs 24,9%). Der Wunsch des Ausbaus von Online-Hilfen ist mit 28,9% ebenfalls groß und wurde mittlerweile durch einen Blog und einen Wiki mit mittlerweile 1.450 Hilfe-Einträgen erfüllt. Ebenso wie die Arbeitsplätze von 250 auf 350 aufgestockt wurden und der WLAN die ganze Bibliothek abdeckt.



**Abbildung 119: Wunsch nach Ausbau (Mehrfachnennungen möglich)
Basis: Häufige Nutzer und Besucher der Zweigbibliothek Medizin**

Verzicht auf Dienste

In dieser Frage konnte angegeben werden, auf welche Leistungen bzw. Serviceangebote am ehesten verzichtet werden könnte, wenn andere Leistungen ausgebaut würden. Für die Bibliotheken werden zum einen Prozentsätze angegeben, zum anderen die Differenz der Prozentsätze aus Ausbau und optionalem Verzicht. Dies ermöglicht einen noch fokussierteren Blick auf die wirklichen Desiderate. Ebenso wie bei der ULB lagen diese in den Öffnungszeiten und der LBS (42% resp 26% vs 31% resp 39%). In der ULB konnte am ehesten auf E-Books und Internet-PCs verzichtet werden in der ZB Med auf gedruckte Zeitschriften (-10%) und Fernleihbeschleunigung (-11%).

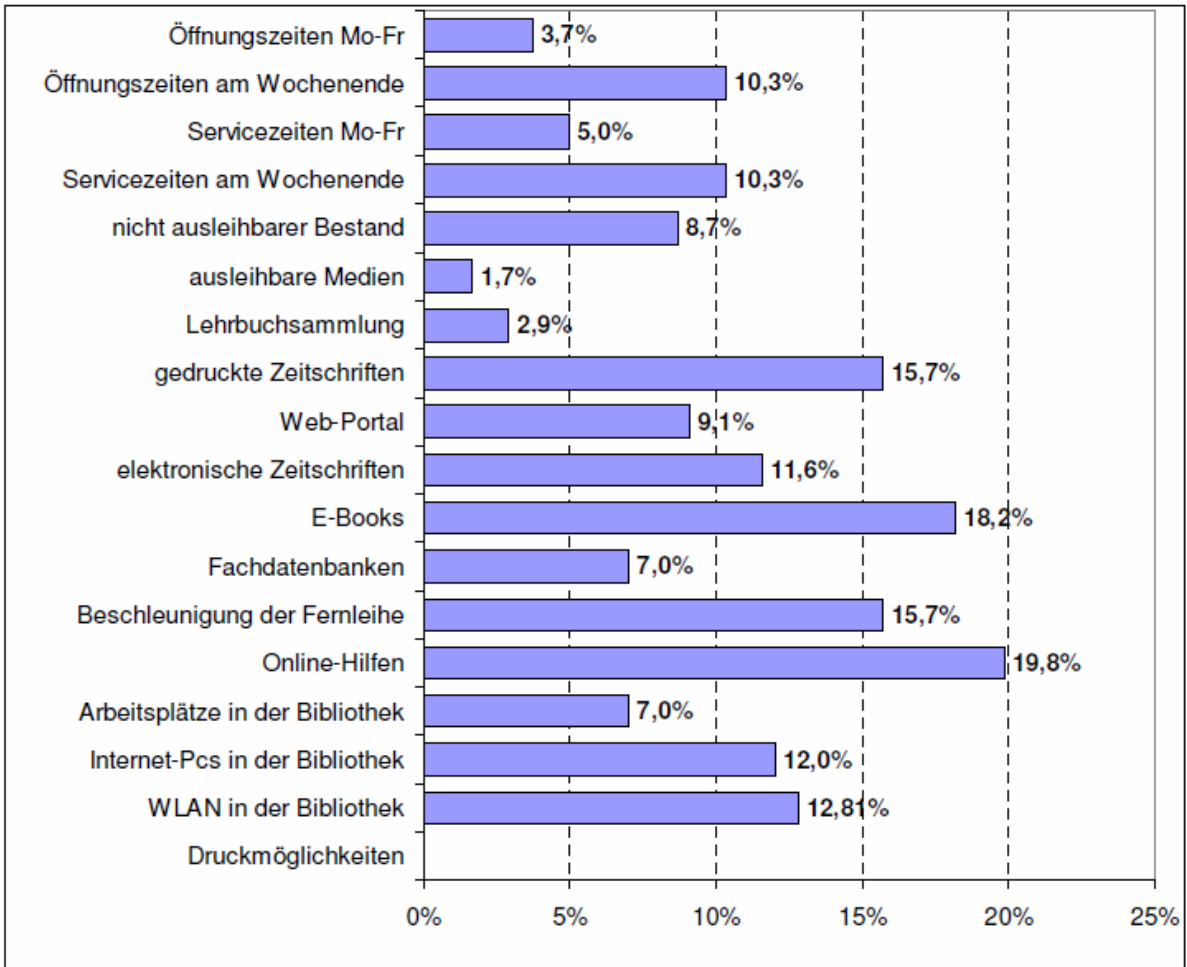


Abbildung 132: Optionaler Verzicht auf Serviceleistungen (Mehrfachnennungen möglich)
Basis: Häufige Nutzer und Besucher der Zweigbibliothek Medizin

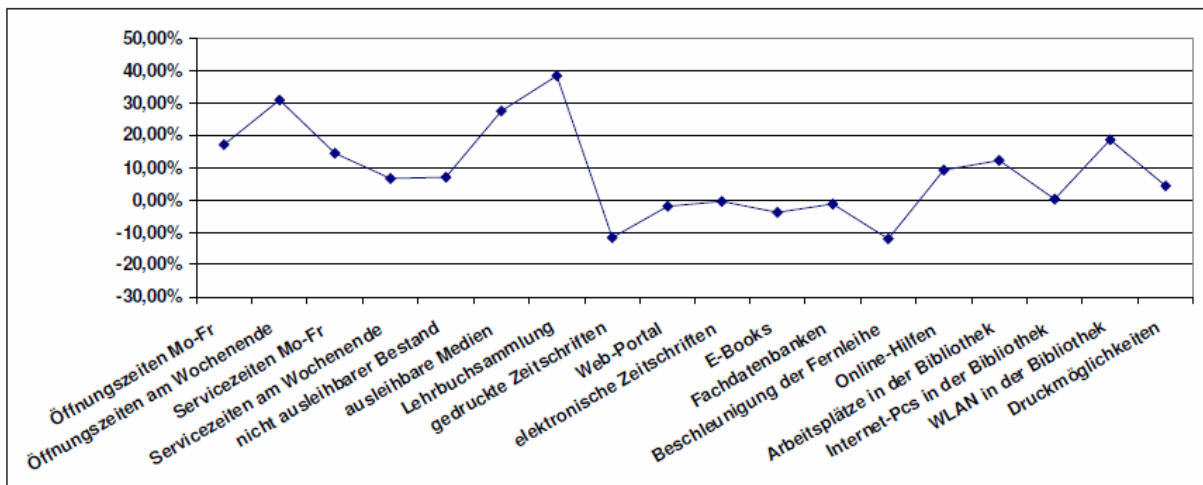


Abbildung 133: Nettoprozent für Ausbauwünsche
(häufige Nutzer der Zweigbibliothek Medizin)