



Ergebnisse der Nutzerbefragung im Bibliothekszentrum Geisteswissenschaften
2010/11
(in Auswahl)

Vorbemerkung

Nachdem bereits im Wintersemester 2004/2005 eine Nutzerbefragung im BzG durch Studierende im Empiriepraktikum „Empirische Benutzeranalyse“ (Dr. Frank Heider) durchgeführt wurde, wollten wir erneut die Bekanntheit, Nutzung und Qualitätseinschätzung des BzG und seiner Dienstleistungen bei den Nutzern der Bibliothek erfragen. Dafür wurden von der AG Nutzerbefragung des BzG-Kollegiums Fragen ausgearbeitet. Diese Fragen bildeten die Grundlage für die Erstellung des Fragebogens durch die Studierenden des Empiriepraktikums. Die Durchführung und Auswertung der Nutzerbefragung wurde von den Studierenden vorgenommen. Die Befragung wurde als Interview durchgeführt. Insgesamt wurden 416 Personen befragt, die sich zu 94 % aus der Gruppe der Studierenden rekrutierten. 52,2 % der Befragten nutzen das BzG wöchentlich, 10 % täglich. 35 Befragte studieren keines der im IG-Farbenhaus beheimateten Fächer. In den Tabellen werden die Ergebnisse in absoluten Zahlen angegeben, da doch häufig auch keine Angabe gemacht wurde.

Die hier vom BzG vorgelegte Zusammenfassung der Ergebnisse in Auswahl beschreibt außerdem die aus Sicht der Bibliothek abzuleitenden Folgerungen.

Sehr hohe Zufriedenheit

285 Nutzer (von 416) beantworteten die Frage nach der Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen des BzG hinsichtlich der Freundlichkeit zu 93 % positiv, hinsichtlich der Hilfsbereitschaft zu 95 % positiv und bezogen auf die Kompetenz zu 94 % positiv. Verstärkt wird dieser positive Eindruck noch durch die gehäufte Antwort „über die MitarbeiterInnen“ in der offenen Frage „Worüber freue ich mich im BzG“. Insgesamt fällt das Ergebnis in Bezug auf das Gesamtangebot des BzG mit 81 % zufriedenen Nutzern ebenfalls sehr positiv aus.

Nutzung von Angeboten und Zufriedenheit

TABELLE1 zeigt eine Auswahl der Angebote der Bibliothek, die in Bezug auf ihre Nutzungshäufigkeit durch die Studierenden und die Zufriedenheit untersucht wurden. Die hohe Nutzung von Kopierern, Arbeitsplätzen, Ausleihe/Rückgabe überraschen hier nicht. Den höchsten Wert der Unzufriedenheit erreichen die Kopierer. Dies wird auch von den Antworten auf Frage 7 „Weitere Gründe für Unzufriedenheit“, die bewusst als offene Frage formuliert die individuelle Meinungsäußerung ohne Variantenvorgabe befördern soll, deutlich verstärkt. 14 % der Äußerungen sind hier explizit unzufrieden mit den Kopierern.

Die Zahlen für den langen Donnerstag der Ausleihtheken und die Bibliotheksöffnung bereits um 8 Uhr sprechen dafür, dass diese Angebote vor allem eine gelegentliche Nutzung erfahren, wofür sie in erster Linie auch gedacht sind – quasi für den Fall der Fälle. Wobei der lange Donnerstag der Ausleihtheken offenbar auch noch zu unbekannt ist.

Für die Nutzung der Selbstverbuchungsgeräte lässt sich Ähnliches feststellen. Außerhalb der Nutzerbefragung zeigen statistische Daten, dass diese vor allem in den Zeiten besonders frequentiert werden, in denen die Ausleihtheken geschlossen sind, hier insbesondere abends und samstags.

Die Zahlen der Nutzung der Gruppenarbeitsräume - insgesamt gibt es 9 Gruppenarbeitsräume im BzG – lässt sich dahingehend interpretieren, dass auf Grund dieser geringen Anzahl nur wenige die Räume nutzen können, obwohl die Nutzung auf 4 Stunden pro Gruppe begrenzt ist, um für möglichst viele eine Nutzungsoption offen zu halten. Der Bedarf ist groß.

Bei den Online-Angeboten ist die hohe Bekanntheit der einzelnen Angebote erfreulich. Bei der Bewertung der Zufriedenheit fällt auf, dass – mit Ausnahme der Literaturrecherche – sehr viele Befragte keine Angabe zur Zufriedenheit machten.

Die Angaben zu den Angeboten zur Informationsvermittlung zeigen vor allem, dass der Audioguide des BzG noch viel zu wenig bekannt ist. Die Zahlen zur Zufriedenheit mit dem Audioguide sind dann letztlich nicht aussagefähig, da die ermittelten Zahlen paradox sind.

In puncto Orientierung im BzG und Auffindbarkeit des BzG gibt gut die Hälfte der Befragten eine positive Rückmeldung. Bei der offenen Frage nach Gründen für Unzufriedenheit nennen dann 15 % Orientierung und Auffindbarkeit als Negativpunkte, was durchaus signifikant ist.

Angebote (Auswahl, in absoluten Zahlen) - TABELLE1

Allgemeine Angebote	häufig	manchmal	nie	kenne ich nicht	keine Angabe	zufrieden	unzufrieden	keine Angabe
Kopieren	189	157	38	38	32	234	111	71
Arbeitsplätze	142	171	62	5	36	253	74	89
PC-Arbeitsplätze	68	201	105	7	35	198	78	140
Gruppenarbeitsräume	28	115	204	32	37	113	70	233
Samstagsöffnung	51	189	129	11	36	-	-	-
Schließfächer	101	106	160	12	37	165	76	175
Infotheke	33	249	91	8	35			
Ausleihe/Rückgabe	214	126	38	3	35	287	36	93
Drucken am Kopierer	94	128	140	17	37	-	-	-
Selbstverbucher	65	122	124	69	36	175	16	225
Ausleihe donnerstags bis 19 Uhr	31	138	117	95	35	-	-	-
Bibliotheksöffnung 8 Uhr	34	131	180	37	34	-	-	-
Online-Angebot								
Literaturrecherche	263	93	22	5	33	331	21	64
Elektron. Zeitschriften	126	162	81	12	35	241	33	142
Datenbanken	164	151	59	7	35	275	16	125
Homepage BzG	52	156	153	18	37	237	16	163
Angebote Informationsvermittlung	genutzt	nicht genutzt						
Schulungen	144	215			57	95	25	296
Audioguide	34	317			65	35 (?)	10	371
Flyer	134	229			53	114	10	292
Orientierung	-	-	-	-	-	228	91	97
Auffindbarkeit	-	-	-	-	-	256	82	78

Öffnungszeiten - TABELLE2

	zufrieden	unzufrieden	keine Angabe
Öffnungszeiten BzG vorlesungsfreie Zeit	221	84	111
Öffnungszeiten BzG Vorlesungszeit	285	64	67
Öffnungszeiten Ausleihe vorlesungsfreie Zeit	209	82	125
Öffnungszeiten Ausleihe Vorlesungszeit	252	77	87

Die Bewertung der Öffnungszeiten zeigt überwiegend ein positives Bild. Die große Zahl derjenigen, die dazu keine Angabe machte überrascht und legt die Vermutung nahe, dass die Öffnungszeiten den Befragten nicht präsent waren. Im Fragebogen selbst wurden sie nicht noch einmal angegeben.

Bei der offenen Frage nach Gründen für Unzufriedenheit wurden die Öffnungszeiten in 17,6 % der Antworten genannt. Bei der ebenfalls als offene Frage konzipierten Möglichkeit, Wünsche ans BzG zu formulieren, benannten 14 % der Antworten die Erweiterung der Öffnungszeiten.

Buchbestand - TABELLE3

Buchbestand bezogen auf...	zufrieden	unzufrieden	keine Angabe
Vollständigkeit	263	75	78
Aktualität	250	86	80
Verfügbarkeit	229	109	78
Auffindbarkeit	247	93	76
Zustand	290	47	79

In allen abgefragten Kriterien zum Buchbestand votierten mehr als 60 % der Befragten mit „zufrieden“ mit Ausnahme von Verfügbarkeit und Auffindbarkeit, wo die positive Bewertung nur noch zwischen 55 und 59 % liegt. Dazu passt die gehäufte Nennung des Wunsches nach Mehrfachexemplaren bei der offenen Frage nach den Wünschen der Nutzer. Die Äußerungen zur Auffindbarkeit passen zur bereits genannten Orientierungsproblematik in der Bibliothek. Hinzu kommt, dass große Freihandbestände stets gefährdet sind, in Unordnung zu geraten, was das Auffinden der gewünschten Bücher erschwert.

Arbeitsbedingungen - TABELLE4

	zufrieden	unzufrieden	keine Angabe
Geräuschpegel	303	54	59
Lichtverhältnisse	289	64	63
Qualität Arbeitsplatz	288	58	70
Übersichtlichkeit BzG	265	75	76
Zustand Arbeitsplatz	305	37	74

Den geringsten Zufriedenheitswert erhält hier die Übersichtlichkeit, was angesichts der baulichen Gegebenheiten des BzG nicht weiter verwundert. Verbunden mit der Kritik an der Orientierung bleibt dies weiterhin ein bedenkenswerter Aspekt.

Bei der offenen Frage nach Verbesserungswünschen zur Arbeitsumgebung wurden gehäuft die Lichtverhältnisse genannt. Spitzenreiter ist jedoch mit 39 % der formulierten Freitextantworten auf diese Frage das Thema Temperaturen/Luftqualität, gefolgt von 28 %

der Wünsche, die sich direkt auf die Anzahl der Arbeitsplätze und die Größe der Tische beziehen.

Gründe für Unzufriedenheit (offene Frage)

Im Vorangegangenen zogen wir bereits die Verbindung zwischen den durch Auswahl „zufrieden/unzufrieden“ ankreuzbaren Bewertungen und passenden Freitextantworten zur offenen Frage nach Gründen für Unzufriedenheit. Insgesamt wurde die Möglichkeit, hier ganz ohne Vorgaben eigene Aspekte zu nennen von 56 % der Befragten genutzt.

Hier die am häufigsten genannten Punkte:

Kopierer (zu wenige, zu oft defekt)
Orientierung
Öffnungszeiten
Gruppenarbeitsräume (zu wenig)
PC-Arbeitsplätze (zu wenig, Ausstattung)

Wünsche für Angebotsverbesserungen (offene Frage)

Die Möglichkeit, ohne Vorgaben eigene Wünsche für Angebotsverbesserungen der Bibliothek zu formulieren, wurde von 40 % der Befragten genutzt.

Hier die am häufigsten genannten Punkte jenseits der Punkte, die bereits bei den Gründen für Unzufriedenheit als negativ genannt wurden:

Räume mit unterschiedlicher Aufenthaltsqualität
mehr Personal an Ausleihtheken und in Bibliothek insgesamt
Ansprechpartner in den verschiedenen Bibliotheksbereichen
Abschließmöglichkeit der Schließfächer mit Goethe-Card
Ausleihe von UB-Büchern im BzG
Mehrfachexemplare begehrter Literatur
häufiger Online verlängern können
Ausleihfristen verlängern
bessere Ausleihinformationen zu älteren Büchern
Gastzugang für Internetnutzung

Verbesserungswünsche bezüglich Arbeitsumgebung/Ausstattung (offene Frage)

Zu diesem Aspekt äußerten sich 36 % der Befragten.

Die am häufigsten genannten Punkte sind:

Klima/Temperaturen/Luftqualität
Arbeitsplätze (Anzahl, Leselampen, größere Tische)

Kommunikation

Interessant ist auch die Fragestellung nach den gewünschten Kommunikationswegen, die durch die folgenden Zahlen anschaulich gemacht werden.

Informationen vom BzG erhalten über (in Auswahl) ...

... Homepage	229 Nennungen
... E-Mail	42 Nennungen
... Aushänge	17 Nennungen
... keine Angabe	77

Lediglich 4 % wählten die Option, dass sie über soziale Online-Netzwerke Informationen vom BzG erhalten möchten.

Fragen ans BzG richten via (in Auswahl) ...

... E-Mail	124 Nennungen
... Telefon	111 Nennungen
... persönlich an der Infotheke	71 Nennungen
... keine Angabe	91

Lediglich 6 % wählten die Option, dass sie ihre Fragen via soziale Online-Netzwerke ans BzG richten möchte.

Erstaunlich ist hier die relativ hohe Zahl beim Punkt E-Mail und die relativ geringe Zahl bei Infotheke. Die Praxis im Moment ist so, dass uns nur wenige Fragen per Mail erreichen, die Anzahl der Fragen an der Infotheke jedoch sehr hoch ist.

Fazit

Die Auswertung der Ergebnisse in Auswahl weist die Bereiche auf, die von der Bibliothek angegangen werden müssen. Festzuhalten ist dabei, dass die Handlungshoheit bzw. der Spielraum für Änderungen teilweise klein oder auch nicht existent ist.

Hier seien die wichtigsten Bereiche sowie die bereits in Angriff genommenen Lösungen genannt:

- Angebote bekannter machen (betrifft z.B. Öffnungszeiten gesamt, Öffnungszeiten Ausleihe, Selbstverbucher, Audioguide)
- Orientierung (Konzept dazu in Entwicklung: Finden des BzG im Gebäude, Beschriften der Eingänge, Stockwerkspläne in Aufzügen, Verbesserung des Leitsystems)
- Kopierer (fehlende Aufstellungsmöglichkeiten, Brandschutzproblematik – Lösung schwierig)
- Klima/Temperaturen/Luftqualität (Fenstersanierung 2011, Immobilienmanagement)
- Öffnungszeiten vorlesungsfreie Zeit an Vorlesungszeit anpassen (abhängig von Haushaltslage)
- Räume unterschiedlicher Aufenthaltsqualität -> Lernort Bibliothek (Konzept dazu bereits in Entwicklung)
- Bestand -> Ruf nach Mehrfachexemplaren, zunehmend zu berücksichtigen angesichts hoher und weiter wachsender Studierendenzahlen (abhängig von Erwerbungsmitteln der Institute, Platzproblematik für Aufstellung)
- Bedarf an Gruppenarbeitsräumen (Gebäudegrenzen; ggf. Seminarräume in vorlesungsfreier Zeit nutzen - Hörsaalverwaltung)
- Licht an Arbeitsplätzen (Vorschlag für Erneuerung Leselampen in Vorbereitung)

Abschließend sei noch einmal erwähnt, dass die ausgesprochen positive Bewertung der MitarbeiterInnen (auch bei Freitextantworten) u.a. zeigt, dass persönliche Beratung an den Theken offensichtlich hohe Wertschätzung findet und als sehr wichtig empfunden wird.