

# Die Nutzer haben das Wort

## Eine Umfrage zur Zufriedenheit in der UB Freiberg

von **DANA KUHNERT**

Die Universitätsbibliothek Freiberg führte im vergangenen Jahr erstmalig eine umfassende Umfrage durch, um Aussagen der Nutzer über die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der Qualität des Medienangebotes und der Serviceleistungen zu erhalten. Aus den Umfrageergebnissen sollen Impulse für die zukünftige Ausrichtung der Erwerbungspolitik, den Ausbau bestehender Services und die Implementierung neuer Dienstleistungen gewonnen werden.

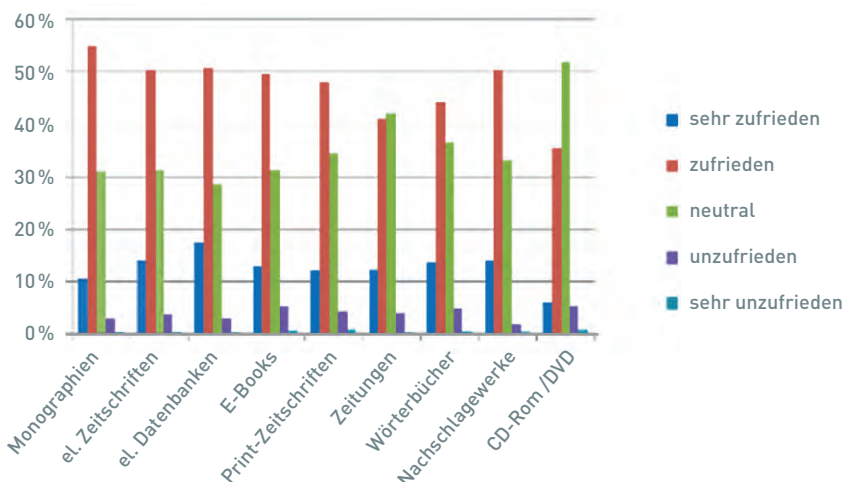
Die Fragen wurden federführend von der Fachreferentin für Wirtschaftswissenschaften konzipiert und gemeinsam mit der AG Öffentlichkeitsarbeit, den Fachreferenten sowie der Direktion diskutiert und finalisiert. Die Online-Umfrage – technisch umgesetzt mit der Open-Source-Software LimeSurvey – umfasste 22 Fragen unterschiedlichen Typs und richtete sich bewusst an alle Universitätsangehörigen, um detaillierte Erkenntnisse über verschiedene Nutzergruppen zu erhalten.

Nach vierwöchiger Umfragedauer lagen 2.017 vollständig ausgefüllte Fragebögen vor, was einer guten Rücklaufquote von 27,8 % entspricht. 73 % wurden von Studierenden gefüllt (circa 28 % aller Studierenden der Universität). Erfreulich war auch die Teilnahmebereitschaft unter allen ProfessorInnen (circa 38 %) und wissenschaftlichen MitarbeiterInnen (circa 38 %). Inhaltlich umfasste die Umfrage nahezu alle Medienangebote und Serviceleistungen der Bibliothek. Nachfolgend werden jedoch nur einige wenige Themenkomplexe herausgegriffen, deren Ergebnisse kurz dargestellt und erste Konsequenzen beleuchtet.

### Zweck des Bibliotheksbesuchs

Am häufigsten kommen die Nutzer in unser Haus, um Medien an der Theke (89 %) oder am Selbstverbucher (51 %) zu entleihen bzw. zurückzugeben. 44 % schätzen die Bibliothek als Lernort, wobei Lesesaal (38 %) und Gruppenarbeitsräume (33 %) am intensivsten besucht werden. 48 % nutzen die Kopier-, Druck- und Scanservices. 27 % kommen eigens zur Literaturrecherche im Katalog sowie in Datenbanken in die Bibliothek.

### // 1 // ZUFRIEDENHEIT MIT DEM MEDIENANGEBOT



Trotz Selbstverbuchung und intensiver Bewerbung dieses Services schätzen viele Nutzer den persönlichen Ausleihservice, bei dem sie gleichzeitig andere Anliegen vorbringen können. Dieser Aspekt wurde im Freitext mehrfach explizit als eine unserer großen Stärken benannt, ein Umstand, der an unserer kleinen Universität in nahezu allen Bereichen immer wieder hervorgehoben wird. Trotz weiteren Ausbaus der Selbstverbuchung wollen wir dieser besonderen Universitätskultur auch zukünftig Rechnung tragen und das Ausleihpersonal nach einer Reduzierung im letzten Jahr vorerst nicht weiter verringern. Die große Bedeutung der Kopier-, Druck- und Scanservices veranlasst uns, weitere Bemühungen zu unternehmen, um Usability und Zuverlässigkeit dieser Dienste zu steigern. Auch wurden Ende letzten Jahres neue Kopiergeräte installiert.



### Öffnungszeiten

Seit November 2010 haben wir von Montag bis Freitag von 7 bis 24 Uhr und Sonnabend und Sonntag von 10 bis 18 Uhr geöffnet. Die Bibliothek wird bevorzugt in den Mittagsstunden und am Nachmittag besucht; die Abendstunden werden von 13 % der Befragten häufig genutzt. Am Wochenende besuchen unsere Nutzer die Bibliothek vorrangig in den Nachmittagsstunden. Mehr als drei Viertel der Befragten empfinden die derzeitigen Öffnungszeiten als ausreichend.

Eine Erweiterung der Öffnungszeiten über 24 Uhr hinaus erachten wir deshalb im Augenblick für nicht notwendig. Am Wochenende dagegen ist eine über das Wachpersonal abgedeckte Verlängerung über 18 Uhr hinaus überlegenswert.

### Elektronische Dienste

Der Katalog und das Benutzerkonto werden am häufigsten genutzt. Die große Mehrheit (je nach Nutzergruppe 79 bis 88 %) ist mit diesen Diensten sehr zufrieden oder zufrieden. Nur wenige nutzen dagegen den Publikations- und Dokumentenserver Qucosa, die Imagekataloge oder Dokumentlieferdienste beziehungsweise sie kennen diese Services überhaupt nicht. Derzeit wenig bekannte Medienangebote müssen folglich in die zentrale Katalogrecherche integriert werden, was mit der für Ende 2012 geplanten Einführung einer neuen Rechercheoberfläche umgesetzt werden soll. Services wie Fernleihe und Dokumentlieferung können dort ebenfalls integriert und im Ergebnis einer negativen Recherche als alternative Bezugswege angezeigt werden.

### Medienangebot / Lehrbücher

Zwei Drittel sind mit folgenden Medienangeboten sehr zufrieden bzw. zufrieden: gedruckte Monographien (66 %), E-Zeitschriften (64 %), Datenbanken (68 %), E-Books (63 %) und Nachschlagewerke (64 %). Die größte Unzufriedenheit herrscht beim Angebot an gedruckten und elektronischen wissen-

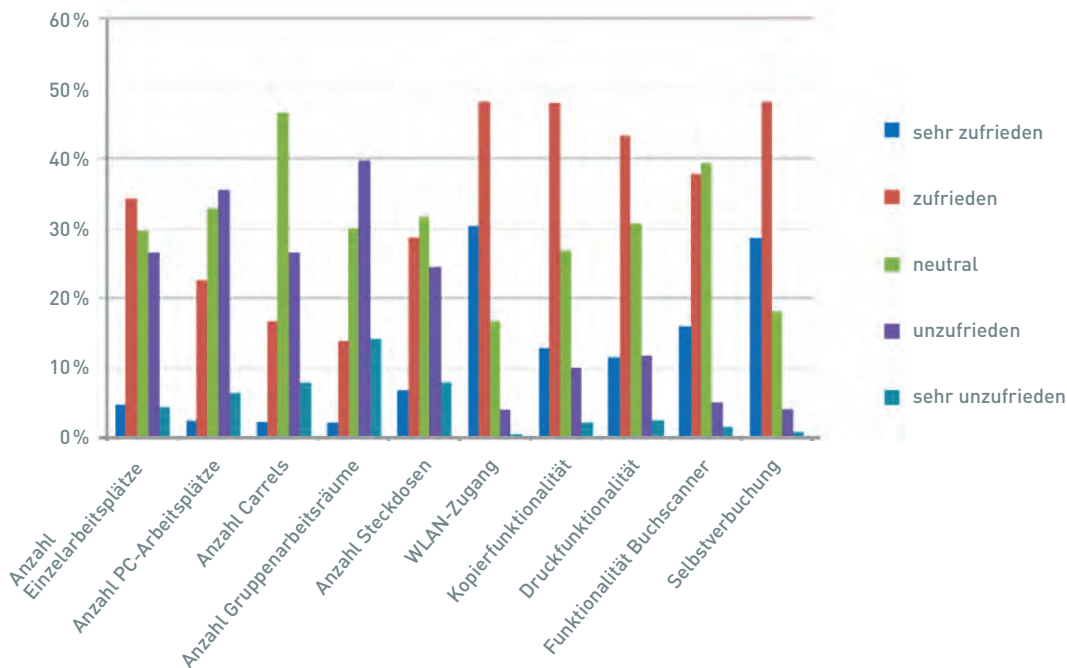
schaftlichen Zeitschriften (je nach Nutzergruppe 5 bis 13 %), gefolgt von Wörterbüchern (6 %) und E-Books (6 %). 93 % aller Studierenden, 77 % der wissenschaftlichen MitarbeiterInnen und 74 % der ProfessorInnen nutzen regelmäßig Lehrbücher. Diese sind zum weitaus überwiegenden Teil sofort ausleihbar, nur gelegentlich oder selten bereits ausgeliehen. Mit großer Mehrheit wurde geurteilt, dass Lehrbücher selten oder nie nicht im Bestand vorhanden sind. Einheitlich ist die Aussage in allen Fakultäten über die nur gelegentliche bzw. seltene Verfügbarkeit von Lehrbüchern in elektronischer Form.

Die Fachreferenten werden gezielt mit den Fakultäten kommunizieren und Möglichkeiten zur Verbesserung des Angebotes an wissenschaftlichen Zeitschriften ausloten. Darüber hinaus wollen wir im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten unser Angebot an Wörterbüchern und E-Books – hier vor allem auch im Bereich der Lehrbücher – ausbauen und setzen dabei zukünftig auch auf nutzergesteuerte Erwerbungsmodelle.

### Ausgewählte Schulungen

Etwa 40 % der Studierenden und 76 % der wissenschaftlichen MitarbeiterInnen haben bisher noch nie an einer Schulung teilgenommen. Gut besucht sind lediglich die Bibliothekseinführungen für Erstsemester, mit der 86 % zufrieden bzw. sehr zufrieden sind. Mit anderen Veranstaltungen wie Lehrveranstaltungen der Fachreferenten, Schulungen zu Datenbanken oder zur Literaturverwaltung zeigen sich 59 bis 75 % sehr zufrieden bzw. zufrieden. Hinsichtlich der Teilnahmeintensität und der Zufriedenheit gibt es jedoch deutliche Unterschiede zwischen den Fakultäten. Die größte Unzufriedenheit (13 %) besteht mit der Einführung in VPN- und WLAN-Nutzung, die bedarfsabhängig vom Universitätsrechenzentrum angeboten wird. Jeder Fachreferent wird sich deshalb detailliert mit Teilnahmequote und Zufriedenheit seiner Veran-

## // 2 // ZUFRIEDENHEIT MIT DER BIBLIOTHEKSAUSSTATTUNG



staltungen auseinandersetzen und in Zusammenarbeit mit den Fakultäten Verbesserungsmöglichkeiten ausloten. Da bei Pflichtveranstaltungen die Teilnahmequote nachweislich signifikant höher ist, werden die Fachreferenten ihre Bemühungen intensivieren, mit integrativen Lehrmodulen in Pflichtveranstaltungen präsent zu sein. Parallel dazu muss die Bewerbung unserer Veranstaltungen verbessert werden: Die Befragten wünschen sich Infos weit im Voraus und zeitnah über verschiedene an unserer Universität gebräuchliche Kanäle. Außerdem besteht für die bessere Vereinbarkeit mit Lehrveranstaltungen Bedarf an flexibleren Schulungszeiten. Der Wunsch nach Literaturverwaltungsschulungen für Fortgeschrittene wird im Frühjahr 2012 berücksichtigt. Bei der WLAN- und VPN-Nutzung soll zukünftig eine studentische Hilfskraft zu regelmäßigen Servicezeiten bei Problemen helfen.

#### Räumliche und technische Ausstattung der Bibliothek

Die Umfrageergebnisse bestätigen in eindrücklicher Weise, dass unsere Bibliothek räumlich und technisch den Anforderungen an einen modernen Informations- und Lernort nicht mehr genügt. Unzufriedenheit herrscht mit der Anzahl der Einzelarbeitsplätze (31%), der PC-Arbeitsplätze (42%), der Carrels (35%), der Gruppenarbeitsräume (54%) und der zur Verfügung stehenden Steckdosen (33%). Sehr zufrieden bzw. zufrieden ist man dagegen mit der Selbstverbuchung (77%), mit den Kopier- (61%), Druck- (55%) bzw. Scanservices (54%) sowie mit der WLAN-Verfügbarkeit (78%).

Zwischenzeitlich wurden bereits einige neue Einzelarbeitsplätze mit Strom- und EDV-Anschlüssen eingerichtet sowie weitere Steckdosen installiert. Leider lässt das Gebäude kaum noch Spielräume für umfassende technische Neuerungen zu. Die Bemühungen um einen Bibliotheksneubau dauern nun schon zehn Jahre an, die Umfrage zeigt, dass wir uns weiterhin mit aller Kraft für dieses Projekt einsetzen müssen. Dies ist nicht zuletzt auch angesichts der an unserer Universität stetig steigenden Studierendenzahlen dringend erforderlich (2000/01: 3.226, 2010/11: 5.458).

#### Zusammenfassung

Die Umfrage hat gezeigt, welche Medien und Dienste bevorzugt genutzt werden, wie zufrieden unsere Nutzer damit sind und welche Services sie schlecht oder gar nicht erreichen. Auch wenn wir konstatieren dürfen, dass unsere Nutzer überwiegend sowohl mit dem Medienangebot als auch mit den Services zufrieden bis sehr zufrieden sind, so legen die Ergebnisse – nach Aufschlüsselung unterschiedlicher Nutzergruppen und Fakultätszugehörigkeit – punktuelle Schwachstellen und Defizite offen die in den nächsten Monaten gezielt abgebaut werden sollen. Selbstkritisch müssen wir anmerken, dass wir unsere bibliothekarischen Fragen sprachlich nicht ausreichend kommuniziert haben. Bei kommenden Umfragen werden wir daher in noch größerem Umfang Vertreter verschiedener Nutzergruppen in die Erstellung der Fragebögen einbinden.



DANA  
KUHNERT