

Bibliotheksbefragung WiSe 2014/15 - Ergebnisse und Maßnahmen

Im Wintersemester 2014/15 wurde an der Hochschule Mainz eine Befragung zu den Angeboten der Hochschulbibliothek durchgeführt. Die Teilnahme war Online oder mittels Papierfragebogen möglich. Die Einladung erfolgte via Email und durch Hinweise mittels Aushang in den Standorten der Bibliothek.

Der verwendete Fragebogen umfasste verschiedene Themen zur Servicequalität, Öffnungszeiten, Dienstleistungsangeboten, Lehrbuchsammlung und E-Produkten, Arbeiten in der Bibliothek und allgemeine Angaben zur Person der Befragten. In der nachfolgenden Zusammenfassung werden wesentliche Befragungsergebnisse dargestellt und beabsichtigte oder bereits ergriffene Maßnahmen erläutert. Die Fallzahlen/Teilnehmerzahlen bei den einzelnen Fragen werden mit (n=xx) bei der jeweiligen Frage angegeben.

- **Zusammensetzung der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer:**

Insgesamt nahmen an der Befragung 402 Personen teil, davon waren zum Zeitpunkt der Befragung 83,3% Studierende, 9,2% Professor/in/Lehrkraft für besondere Aufgaben und 6,5% Mitarbeiter der Hochschule Mainz (also nicht Professor/in, Lehrkraft für besondere Aufgaben oder Lehrbeauftragte/r). Von den Studierenden waren 69,9% zum Befragungszeitpunkt in einem Vollzeitstudiengang und 30,1% in einem Teilzeitstudiengang eingeschrieben (n=332). 95,5 % der Befragten waren zum Befragungszeitpunkt als Nutzerin oder Nutzer in der Bibliothek angemeldet (n=402).

- **Rückmeldungen zur Servicequalität der Bibliothek:**

Wesentliche Befragungsergebnisse: Hinsichtlich der Servicequalität wurden mehrere Aspekte abgefragt (n=111-373 bei diesen Fragen). Hinsichtlich der Erreichbarkeit und verschiedener Aspekte hinsichtlich der Bearbeitung von Anfragen durch das Bibliothekspersonal gaben die Nutzerinnen und Nutzer in der Befragung überwiegend positive Rückmeldungen. Eine etwas weniger positive Rückmeldung wurde hinsichtlich der Aussage „Das Personal ist freundlich und kooperativ im Kontakt mit den Nutzern“ gegeben. Bei Durchsicht der offenen Antworten lässt sich dies insofern konkretisieren als das Bibliothekspersonal zwar teilweise als freundlich beschrieben wird, aber leider in mehreren Kommentaren auch auf mangelnde Freundlichkeit des Personals hingewiesen wird.

Maßnahmen: Der Leiter der Bibliothek wird in Gesprächen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek ausdrücklich darauf hinweisen, dass Freundlichkeit, Höflichkeit und Hilfsbereitschaft ein wichtiger Bestandteil der Dienstleistungen gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern sind.

- **Rückmeldungen zu den Öffnungszeiten:**

Wesentliche Befragungsergebnisse: Hinsichtlich der Öffnungszeiten wurde für die beiden Standorte Campus und Holzstraße abgefragt, wie häufig eine Nutzung der Bibliothek an welchem Wochentag und zu welcher Uhrzeit erfolgte und wie die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten eingeschätzt wurde. Bei einer Betrachtung der Häufigkeit der Nutzung bezogen auf die Tageszeit während des Semesters wird eine leicht häufigere Nutzung nachmittags und abends rückgemeldet und für den Standort Campus überwiegen die unzufriedenen Einschätzungen mit den derzeitigen Öffnungszeiten leicht gegenüber den zufriedenen Einschätzungen (n=178-341 bei diesen Fragen, Standort Campus). Für den Standort Holzstraße liegen ähnliche Werte hinsichtlich der Häufigkeit der Nutzung zu den Tageszeiten vor, jedoch ist die Rückmeldung bezüglich der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten positiver als am Standort Campus (n=61-219).

Deutliche Ergebnisse liegen hinsichtlich des Wunsches nach einer Veränderung der Öffnungszeiten vor. 62,9% der Befragungsteilnehmer geben hier die Rückmeldung, dass Sie sich eine Veränderung der Öffnungszeiten wünschen würden (n=402 bei dieser Frage). Dieser Wunsch wird vor allem für den Standort Campus geäußert. Hinsichtlich der bevorzugten Arbeitszeit in der Bibliothek zeigen die Ergebnisse, dass ein deutlicher Wunsch besteht, Montag bis Freitag abends und Samstag nachmittags in der Bibliothek zu arbeiten, vor allem in der Vorlesungszeit (n=146-195 bei diesen Fragen bezogen auf den Standort Campus). Diese Aussage lässt sich durch die offenen Antworten zu dieser Frage konkretisieren. Von den Teilzeitstudierenden/BIS-Studierenden wird hier der deutliche Wunsch geäußert, deren Bedürfnisse stärker zu berücksichtigen und eine stärkere Abstimmung mit den Stundenplänen vorzunehmen. Befragungsteilnehmer aus dieser Nutzergruppe sprechen auch in den offenen Antworten den Wunsch nach einer Verlängerung der Öffnungszeiten von Montag bis Freitag abends und auch Samstags an. Zudem wird auf die wünschenswerte Abstimmung der Öffnungszeiten mit den Prüfungsphasen oder auch eine längere Nutzungsmöglichkeit in der vorlesungsfreien Zeit für die Recherche von Hausarbeiten und Abschlussarbeiten hingewiesen.

Maßnahmen:

Aufgrund der Rückmeldungen wird seitens der Bibliothek überlegt, wie eine gezielte Öffnung vor allem für BIS-Studierende am Campus (d.h. längere Abendöffnungszeiten an Veranstaltungstagen und an Samstagen) realisiert werden kann. Für den Standort Holzstraße soll eine gezielte Erweiterung am Vor- und Nachmittag testweise eingeführt werden, um den Bedarf zu überprüfen.

- **Dienstleistungsangebote der Bibliothek:**

Wesentliche Befragungsergebnisse:

Eine Frage bezog sich hierbei auf die Bestellformulare der Bibliothek zur Äußerung von Wünschen für Neuanschaffungen (n=401). Nur 11,7% der Befragungsteilnehmer gaben

an diese zu nutzen, 22,7% gaben an diese nicht zu nutzen und 65,6% der Befragten gaben an diese nicht zu kennen. Hinsichtlich der Ausleih- und Fernleihdienstleistungen der Bibliothek äußerte der überwiegende Teil der Befragungsteilnehmerinnen und Teilnehmer, sehr zufrieden, zufrieden oder eher zufrieden mit Ausleihe und Auskunft (n=273) und Abwicklung der Fernleihbestellungen (n=131) zu sein. Eine sehr positive Rückmeldung gaben die Befragten hinsichtlich der Email-Benachrichtigungen, mit denen 44 % der Antwortenden bei dieser Frage angeben sehr zufrieden zu sein (n=282).

- **Lehrbuchsammlung der Bibliothek:**

Wesentliche Befragungsergebnisse:

Hinsichtlich Zufriedenheit mit Umfang (n=353) und Aktualität (n=343) des Lehrbuchsammlungsbestandes halten sich zufriedene und unzufriedene Einschätzungen bei den betreffenden Fragen ungefähr die Waage. Das Vorhandensein eines nicht ausleihbaren Präsenzexemplars ist einem Großteil der Befragten bekannt (87,4% der Antwortenden bei dieser Frage, n=374) und wird von den Befragten überwiegend als hilfreich eingeschätzt (n=352). Der überwiegende Teil der Befragungsteilnehmer nutzt die Lehrbuchsammlung der Bibliothek mindestens einmal pro Monat (n=402). Von den Nutzern die angeben, die Lehrbuchsammlung seltener als einmal im Monat genutzt zu haben, werden als häufigste Gründe genannt, die Materialien der Lehrbuchsammlung nicht zu benötigen, benötigte Bücher dort nicht zu finden oder die Lehrbuchsammlung nicht zu kennen (n=142). Als weitere Gründe werden in den offenen Antworten z.B. der Rückgriff auf Online-Ressourcen, die Nutzung anderer Bibliotheken oder die eigene Beschaffung der benötigten Bücher genannt. In den offenen Kommentaren wird auch mehrfach der Wunsch geäußert, die Aktualität und den Umfang des Bestandes zu erhöhen. Ein Engpass bezüglich der Verfügbarkeit von Büchern wird insbesondere geschildert, wenn die Prüfungsphase läuft oder Hausarbeiten zu verfassen sind.

Maßnahmen:

Die Bibliothek ist im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer bestrebt, einen angemessenen Buchbestand vorzuhalten. Allerdings ist hier sowohl das Bestellverhalten der Lehrenden zu optimieren, als auch ein angemessenes Verhältnis zum Budget zu beachten. Außerdem soll in diesem Zusammenhang die stärkere Nutzung der Fernleihe angestrebt werden.

- **Arbeiten in der Bibliothek:**

Wesentliche Befragungsergebnisse:

Hinsichtlich des Arbeitens in der Bibliothek zeigen die Befragungsergebnisse klar, dass die Erreichbarkeit der Standorte Campus und Holzstraße gut eingeschätzt wird. 39,9 % der Befragten gaben an die Bibliothek mindestens einmal pro Monat, 34,9 % mindestens einmal pro Woche und 3,2% sogar täglich zu besuchen (n=401). Als häufigste Zwecke des Bibliotheksbesuchs wurden Ausleihe/Rückgabe entliehener Bücher (87,7%) und Lite-

raturecherche (65,3%) (Mehrfachnennungen bei dieser Frage möglich) genannt (n=383). Bezüglich der Arbeit mit festinstallierten PCs gaben 40,7% an diesen zu benötigen, um im lokalen Online-Katalog zu recherchieren, 31,5% einen PC mit Internet-Zugang und weiteren Funktionalitäten und 25,7% einen Recherche PC mit Internetzugang zu benötigen (n=241). In den offenen Kommentaren wird ergänzend angesprochen, dass die Anzahl der PCs im Keller im Campus zu gering sei und ein größerer Funktionsumfang wünschenswert sei. Hinsichtlich der Arbeitsmöglichkeiten in der Bibliothek äußern sich die Befragungsteilnehmerinnen und Befragungsteilnehmer bezüglich der Einzelarbeitsplätze, des Arbeitsklimas, der Gestaltung der Räumlichkeiten und der Scan- und Kopiermöglichkeiten überwiegend sehr zufrieden, zufrieden oder eher zufrieden. Die Zufriedenheitswerte für die PC-Arbeitsplätze und die Gruppenarbeitsplätze sind etwas schlechter als in den vorgenannten Bereichen. (n=247-340 bei diesen Fragen)

In den offenen Kommentaren werden zahlreiche Themen angesprochen, die das Arbeiten in der Bibliothek betreffen. Hinsichtlich der Arbeitsplätze werden sowohl mehr Einzelarbeitsplätze als auch mehr Gruppenarbeitsräume gewünscht. Hinsichtlich des Arbeitsklimas wird mehrfach der Wunsch nach Einhaltung der Ruhe angesprochen bzw. der hohe Lautstärkepegel kritisiert, der vor allem durch laute Gespräche (leider teilweise auch der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter) entstände. Bei der Gestaltung der Räumlichkeiten wird von mehreren Befragungsteilnehmern vorgeschlagen den Raum am Campus freundlicher zu gestalten (z.B. Sitzecken) und den Raum nutzerfreundlicher zu gestalten (z.B. mehr Tische und Stühle, kleine Raumtrenner zwischen den Tischen, mehr Steckdosen, geräuschkämpfende Matten auf den Treppenstufen).

Maßnahmen:

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass bei den Nutzerinnen und Nutzern ein Bedarf gegeben ist, die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort noch effektiver nutzen zu können. Für beide Standorte wird geprüft, inwieweit sowohl Gruppen- als auch Einzelarbeitsplätze zusätzlich eingerichtet werden können. Als Sofortlösung ist die Aufstellung von weiteren Tischen und Stühlen für den Standort Campus geplant.

Der Leiter der Bibliothek wird die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Einhaltung der Ruhe in Einzelgesprächen hinweisen und auch die Notwendigkeit der Durchsetzung dieses Ruhegebots in den Räumlichkeiten der Bibliothek verdeutlichen.

Die Möglichkeit geräuschkämpfender Maßnahmen am Campus (z.B. Treppe) wird geprüft.

- **E-Produkte:**

Wesentliche Befragungsergebnisse:

Die Gestaltung des Internetauftritts (n=320) und die dortigen Informationen (n=310) werden von den Befragungsteilnehmern überwiegend positiv bewertet. Bei der Benut-

zung des Online-Angebots der Bibliothek gaben 2,5% der Befragten an dies täglich zu nutzen, 23,9% mindestens einmal pro Woche und 29,4% mindestens einmal pro Monat (n=401). Ein hoher Anteil der Nutzerinnen und Nutzer dieser Angebote gab an mit elektronischen Datenbanken, elektronischen Vollzeitschriften, E-Books und sonstigen elektronischen Publikationen sehr zufrieden oder zufrieden zu sein (n=174-274 bei diesen Fragen). In den offenen Kommentaren wurden zahlreiche konkrete Vorschläge für gewünschte Titel gemacht. Ein Wunsch nach einer Ausweitung der Verfügbarkeit von E-Book-Angeboten und Datenbanken wird in zahlreichen offenen Kommentaren geäußert.

Maßnahmen:

Die Wichtigkeit von E-Books, E-Zeitschriften und Datenbanken wurden durch die Befragung erneut verdeutlicht. Die Bibliothek ist bestrebt diese Angebote weiter auszubauen, ist jedoch gerade in diesem Bereich durch das hohe Preisniveau der Produkte finanziell limitiert.

- **Informationsangebot/Kurse:**

Wesentliche Befragungsergebnisse:

Von den Befragungsteilnehmerinnen und Befragungsteilnehmern nahmen 43,8% an einer allgemeinen Bibliothekseinführung teil. An weiteren Angeboten wie fachspezifische Bibliothekseinführung (5,7%), Einführung in die Literaturrecherche (10 %) und fachspezifische Datenbankkurse (5,7%) nahmen erheblich weniger Personen teil. 44,5% antworteten, überhaupt noch nicht an Schulungen oder Führungen der Bibliothek teilgenommen zu haben. (Mehrfachnennungen waren bei dieser Frage möglich, n=402). In mehreren offenen Antworten wird darauf hingewiesen, diese Angebote nicht zu kennen.

Maßnahmen:

Hinsichtlich der Informationsangebote/Kurse wird eine stärkere Information der Nutzerinnen und Nutzer angestrebt. Vor allem sollen auch vermehrt Lehrende angesprochen werden, um einen Multiplikatoreffekt zu erreichen.

- **Nutzung weiterer Bibliotheken:**

Wesentliche Befragungsergebnisse

Hinsichtlich der Nutzung weiterer Bibliotheken in der Region zeigte sich eine große Bandbreite an Bibliotheken (n=402). Genannt wurden u.a. die wissenschaftliche Stadtbibliothek Mainz, die Universitätsbibliothek Frankfurt, die Landesbibliothek Wiesbaden, die Universitäts- und Landesbibliothek Darmstadt und verschiedene andere Bibliotheken. Diese Streuung wird teilweise dadurch erklärbar sein, dass 47,9% der Befragungsteilnehmer angeben außerhalb von Mainz zu wohnen (n=332).

Bei der abschließenden Frage zur Zufriedenheit mit der Bibliothek insgesamt wurde von 2,8% der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer angegeben sehr zufrieden, 24,4% zufrieden und 29% eher zufrieden zu sein (n=393). Die Befragung brachte zahlreiche Verbesserungsvorschläge hervor, die durch die Bibliothek geprüft werden. Hinsichtlich der Diskussion der Ergebnisse und Maßnahmen wurden bzw. werden noch die Hochschulleitung, die Fachbereichsleitungen, der Bibliotheksausschuss, der Personalrat und die Mitglieder der Projektgruppe Qualitätsmanagement (inklusive Studierendenvertreter) einbezogen. Herzlichen Dank an die Befragungsteilnehmer für das Feedback zu den Dienstleistungen der Bibliothek und die zahlreichen Verbesserungsvorschläge!

Prof. Bettina Tabel (Vizepräsidentin)

Stefan Klein (Leiter der Hochschulbibliothek)

Burkhard Simon (Qualitätsmanagement)