

Nutzerbefragung der UB Siegen im Sommersemester 2017 – Ergebnisse

Im Sommersemester 2017 haben wir die Siegener Studierenden im Rahmen einer gemeinsam mit anderen nordrhein-westfälischen Hochschulbibliotheken durchgeführten Erhebung gefragt, wie sie unser Angebot bewerten, welche Dienstleistungen ihnen wichtig sind und wo wir unseren Service verbessern können.

Im Folgenden stellen wir Ihnen die Ergebnisse der Befragung ausführlich vor.

STICHPROBE

An der Befragung haben sich insgesamt 1.580 Personen beteiligt. Dabei waren sowohl Studienanfänger als auch Studierende höherer Semester signifikant vertreten (Abb. 1).

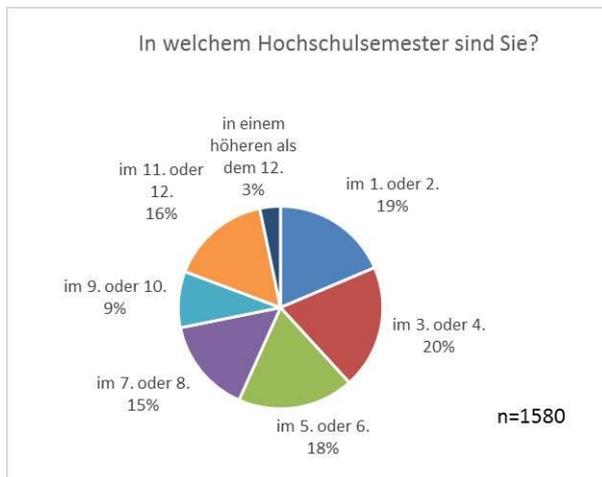


Abbildung 1: Hochschulsemester

An der Befragung haben sich überwiegend Frauen beteiligt: Fast zwei Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren weiblich (Abb. 2).



Abbildung 2: Geschlechtszugehörigkeit

Mehr als ein Fünftel der Befragten war zum Zeitpunkt der Umfrage im Fach Erziehungswissenschaften eingeschrieben. Viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer kamen außerdem aus der Betriebswirtschaftslehre und der Germanistik (Abb. 3).

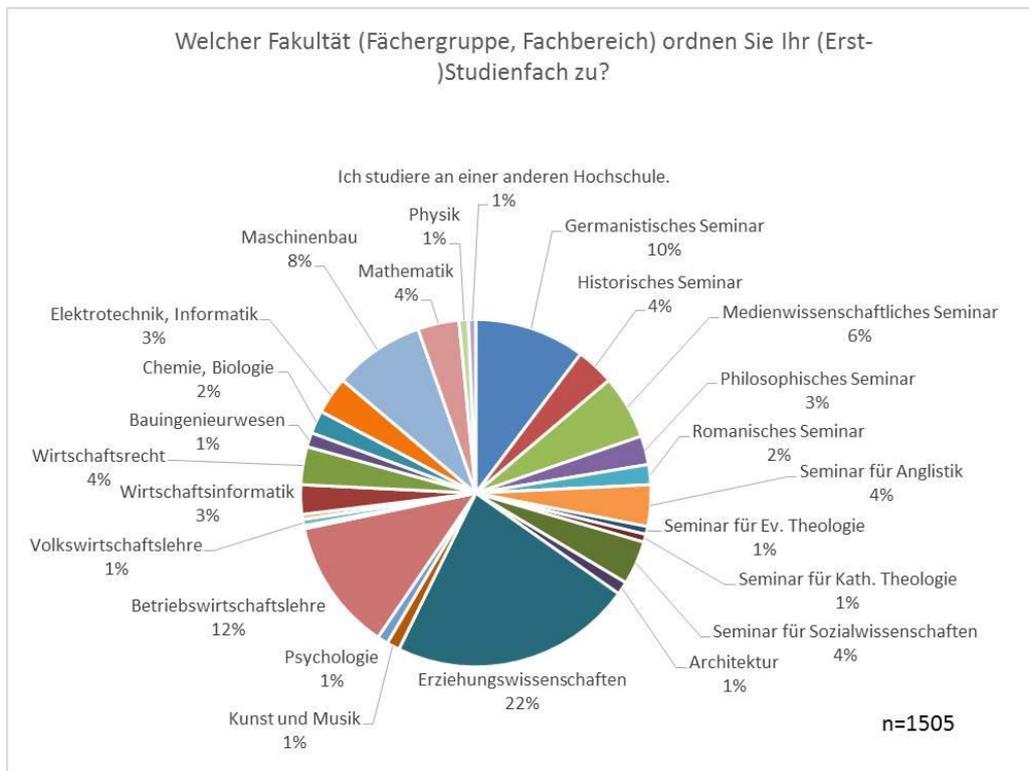


Abbildung 3: Fakultäts- / Fachzugehörigkeit

DIENSTLEISTUNGSSPEKTRUM

Die klassischen Bibliotheksdienstleistungen gehören weiterhin zu den am häufigsten nachgefragten Angeboten der UB: Literaturrecherche, Ausleihe gedruckter Medien, Bereitstellung elektronischer Medien.

Daneben werden auch die technische Infrastruktur – Drucken, Kopieren, PC-Arbeitsplätze – sowie die Arbeitsplätze in der Bibliothek stark genutzt (Abb. 4).

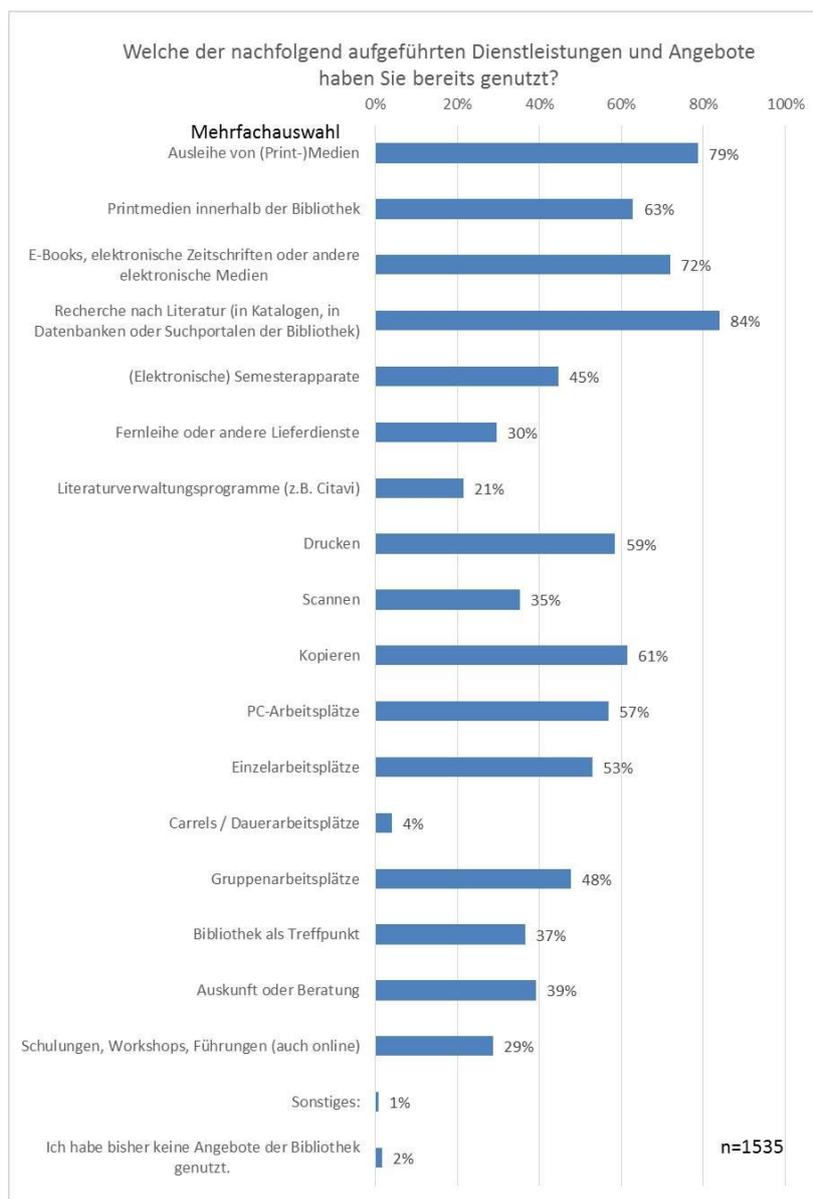


Abbildung 4: Dienstleistungen der UB – Nutzung

Nur 2 % der Befragten geben an, noch keine Angebote der UB in Anspruch genommen zu haben.

MEDIENNUTZUNG UND INFORMATIONSSRECHERCHE

Verfügbarkeit relevanter Literatur

Den Medienbestand der Bibliothek haben die Studierenden eher kritisch beurteilt.

Mit dem Bestand in elektronischer Form, mit der tatsächlichen Verfügbarkeit gedruckter Literatur, aber auch mit den Möglichkeiten, fehlende Literatur über Neuanschaffungen bereitzustellen, waren jeweils mehr als die Hälfte der Befragten "gar nicht" oder "wenig zufrieden" (Abb. 5).

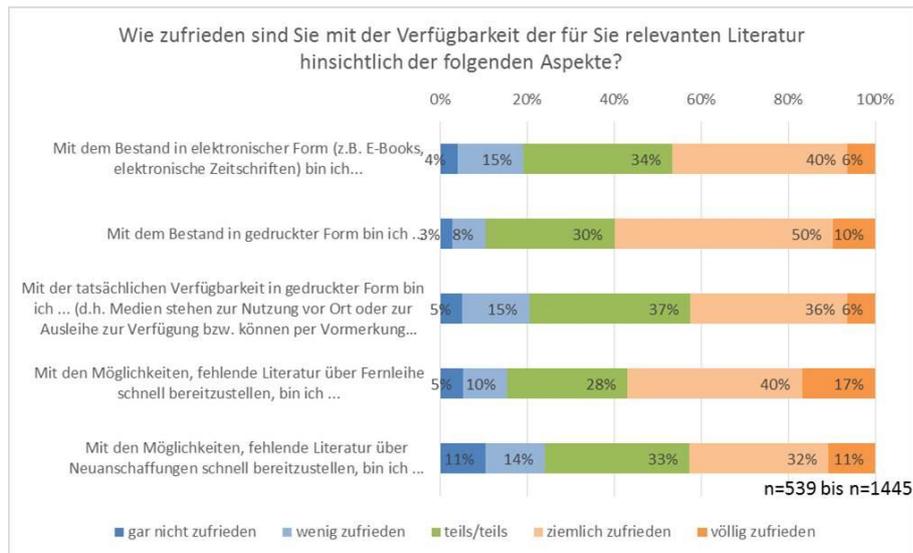


Abbildung 5: Verfügbarkeit von Literatur – Siegen

Alles in allem bleibt die Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Literatur in einigen Punkten hinter dem landesweiten Gesamtergebnis zurück (Abb. 6).

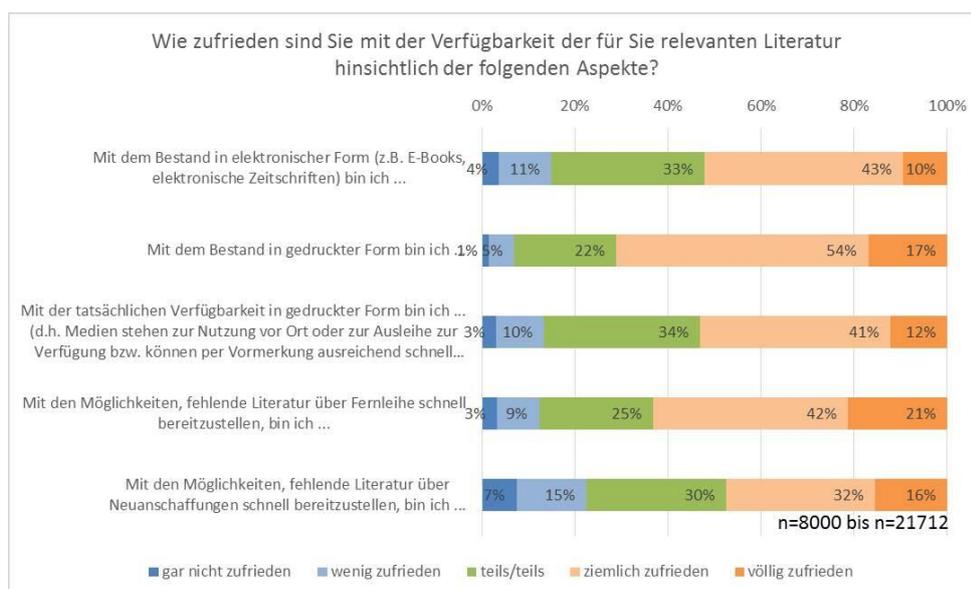


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Literatur – NRW gesamt

Bevorzugte Ausgabeformen

Ungefähr die Hälfte der Befragten favorisiert sowohl bei Lehr- als auch bei Fachbüchern die gedruckte Form, während bei Nachschlagewerken, Fachzeitschriften und Zeitungen ein deutlich größerer Zuspruch für die elektronische Form zu erkennen ist (Abb. 7).

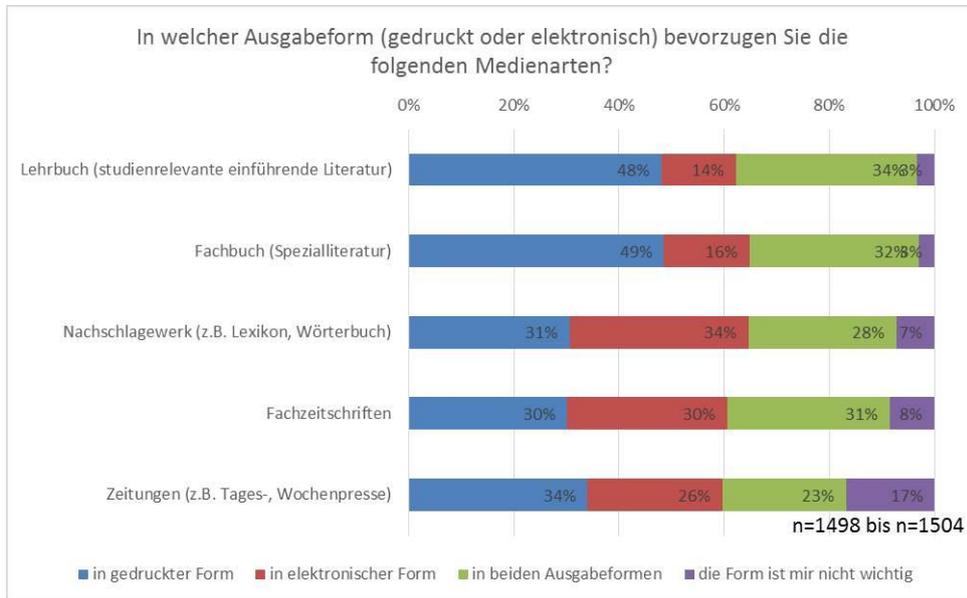


Abbildung 7: Bevorzugte Ausgabeform von Medien

Ein erheblicher Teil der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (zwischen ca. 25 und 35 %) spricht sich zudem für die Anschaffung beider Ausgabeformen aus.

E-Books

Knapp 60 % der befragten Studierenden nutzt mehrmals im Monat, mehrmals in der Woche oder sogar täglich das E-Book-Angebot der UB (Abb. 8).

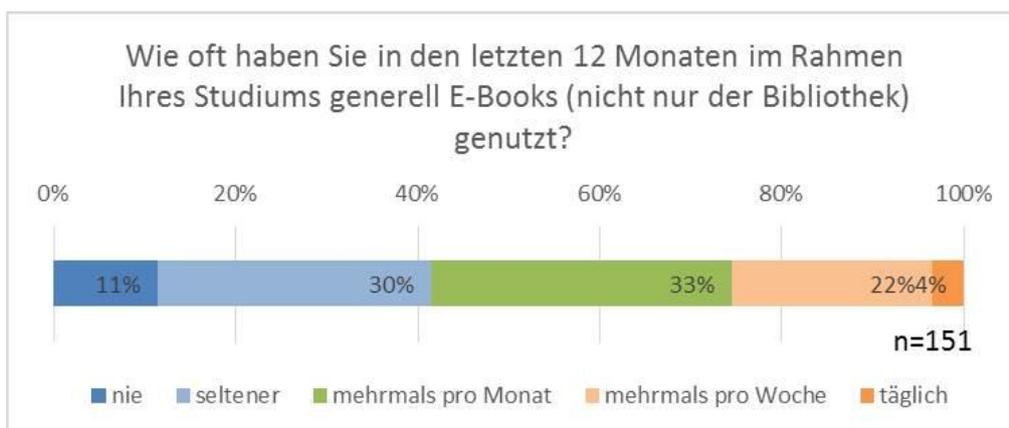


Abbildung 8: E-Books – Nutzungsfrequenz

Dabei halten nahezu alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Umfrage den Download des E-Books auf den eigenen Rechner für „eher“ oder „sehr wichtig“. Der Volltextsuche und der

Möglichkeit, das E-Book auf mobilen Geräten zu lesen, messen die Studierenden ebenfalls große Bedeutung bei (Abb. 9).

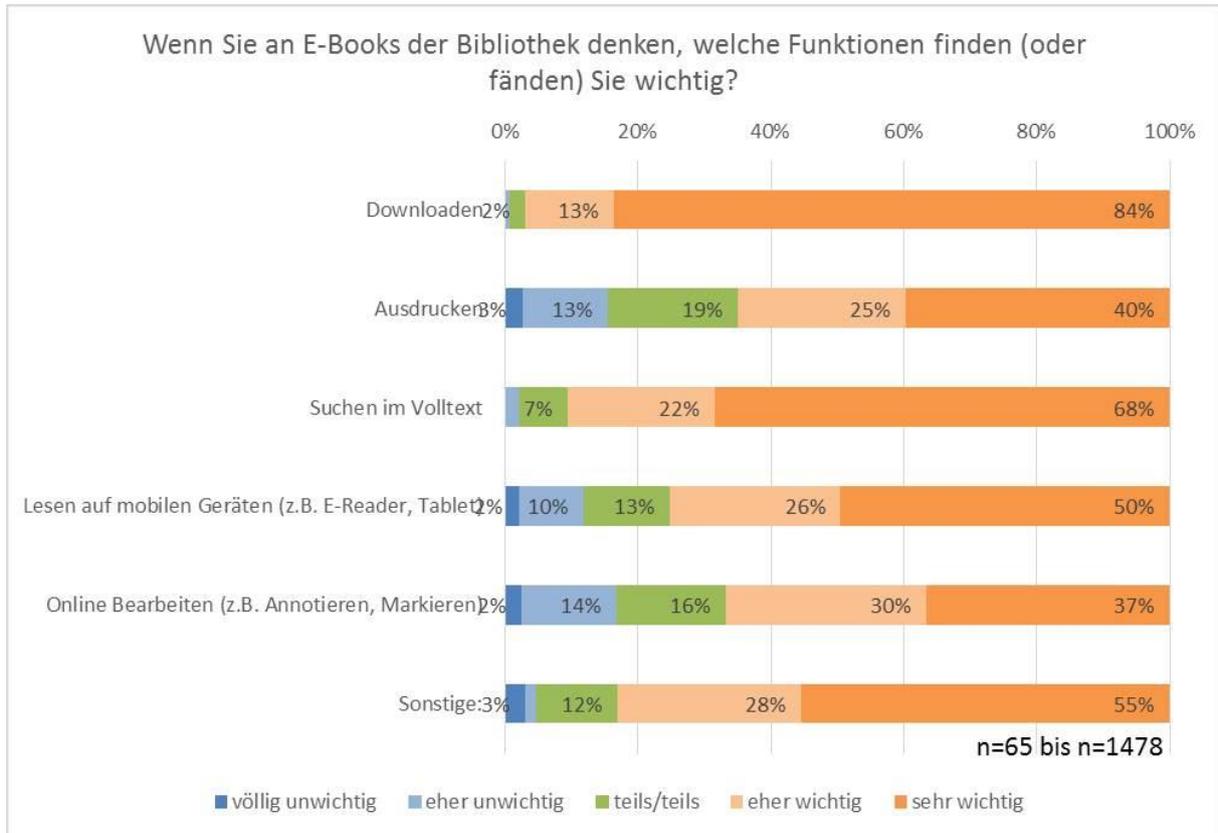


Abbildung 9: E-Books – Funktionen

Rechercheinstrumente

Welche Rechercheinstrumente werden verwendet?

Nahezu alle Befragten suchen Literatur im Katalog der UB. Ebenfalls weit verbreitet ist die Recherche in allgemeinen und wissenschaftlichen Suchmaschinen. Darüber hinaus geben drei Viertel der Befragten an, Literaturempfehlungen von Lehrenden oder Kommilitonen zu folgen (Abb. 10).

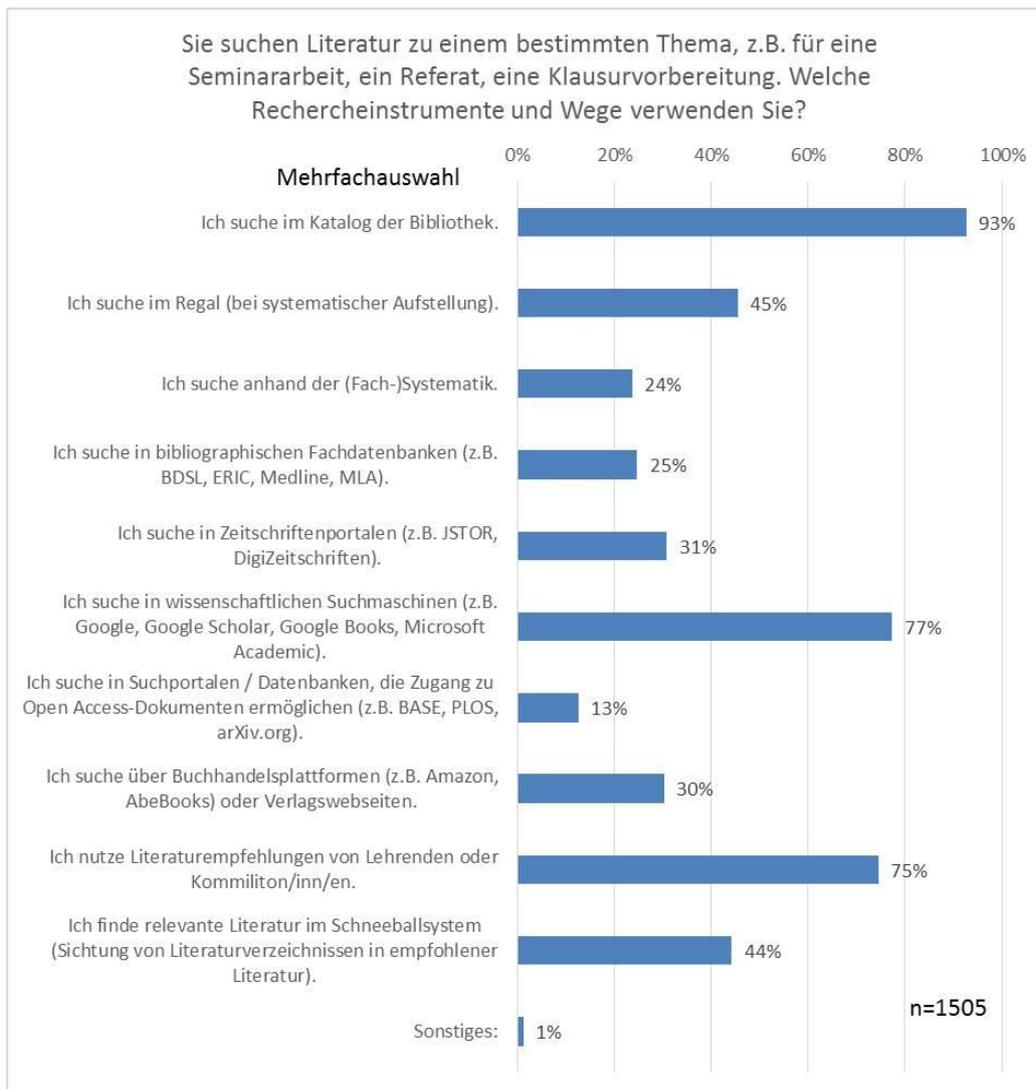


Abbildung 10: Rechercheinstrumente – Nutzung

Die Suche am Regal in der Bibliothek und das sogenannte „Schneeballprinzip“ finden weiterhin Anwendung als Alternative oder Ergänzung.

Bibliographische Fachdatenbanken nutzen die befragten Studierenden hingegen vergleichsweise selten zur Literaturrecherche.

Welche Funktionen sind bei einem Rechercheinstrument wichtig?

Ein möglichst schneller Zugriff auf den Text bildet für die Studierenden die wichtigste Funktion eines Rechercheinstruments.

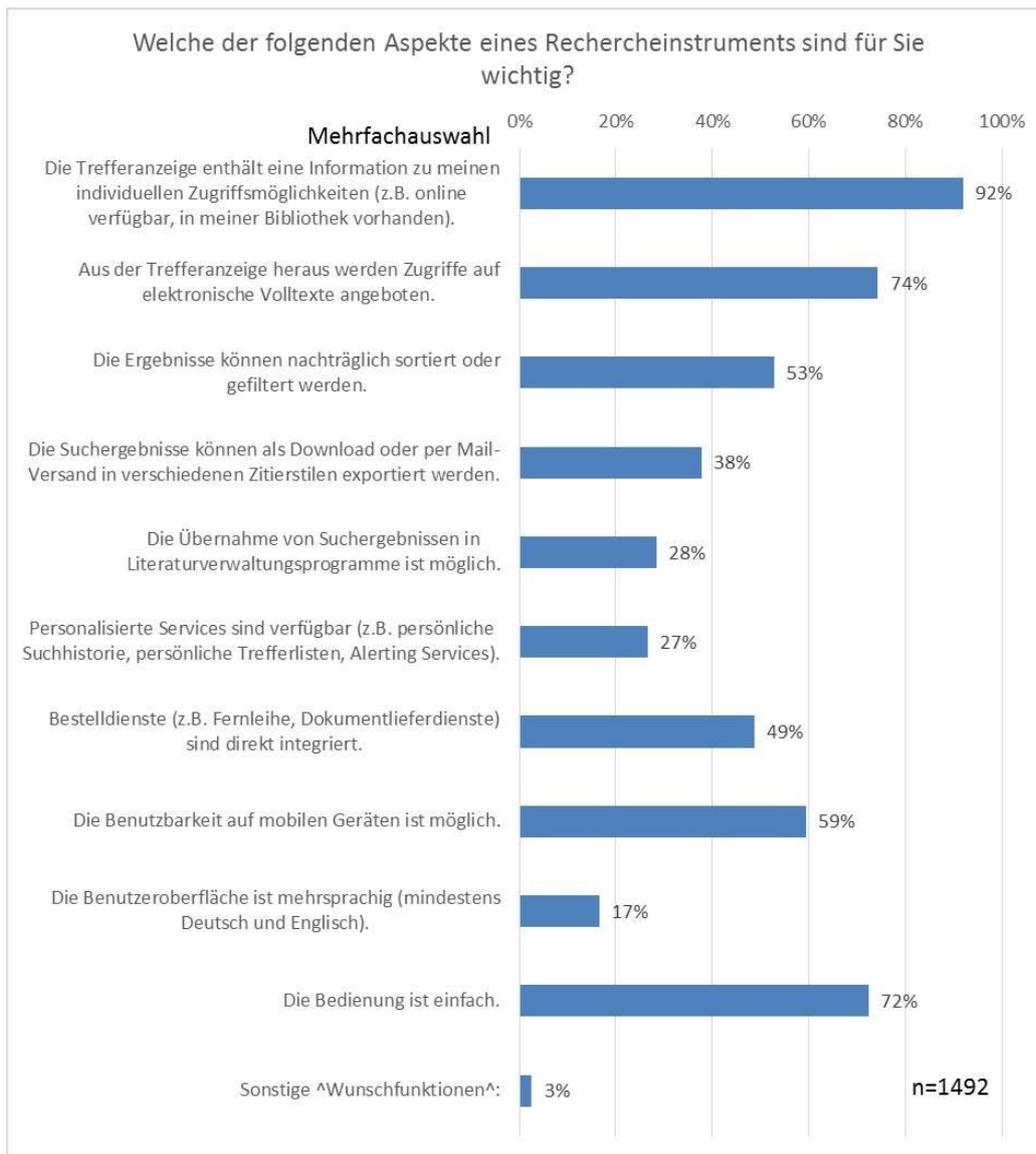


Abbildung 11: Rechercheinstrumente – Funktionen

So wünschen sich knapp drei Viertel der Befragten Zugriffsmöglichkeiten auf elektronische Volltexte aus der Trefferanzeige heraus, sogar mehr als 90 % erwarten Informationen zu individuellen Zugriffsmöglichkeiten auf eine gefundene Publikation (Abb. 11).

BIBLIOTHEK ALS LERNORT

Standorte

Bevorzugter Bibliotheksstandort war zum Zeitpunkt der Erhebung für ca. 70 % der Befragten die Hauptbibliothek auf dem Adolf-Reichwein-Campus. Daneben wurde auch die neue Teilbibliothek Unteres Schloss häufig aufgesucht (Abb. 12).



Abbildung 12: Bevorzugte Bibliotheksstandorte

Aufenthaltszeiten

Mehr als die Hälfte der befragten Studierenden gibt an, pro Besuch zwischen 30 Minuten und 3 Stunden in der Bibliothek zu verbringen (Abb. 13).

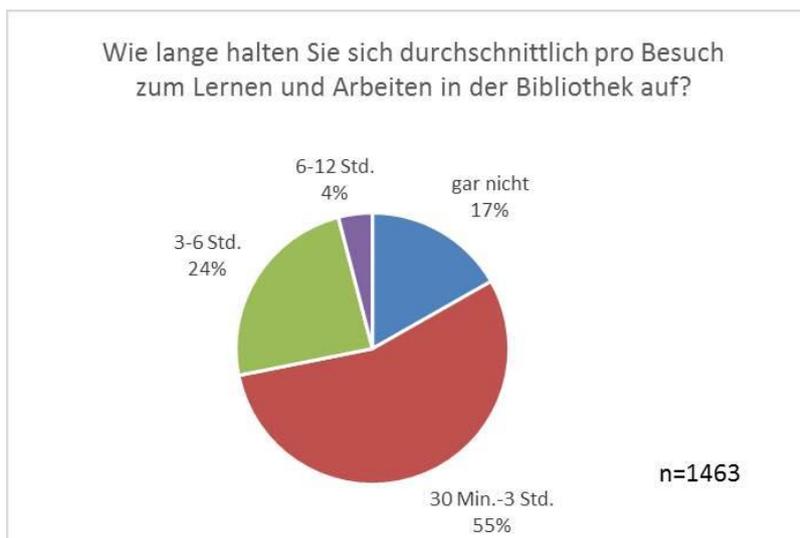


Abbildung 13: Aufenthaltszeiten

Im Durchschnitt lernen und arbeiten die Studierenden 184 Minuten (arithmetisches Mittel) bzw. 150 Minuten (Median) in der UB.

Bewertung des Lernorts Bibliothek

Der Lernort UB Siegen hat in vielen Kategorien gut abgeschnitten, gemessen am Gesamtergebnis in Nordrhein-Westfalen zum Teil auch überdurchschnittliche Wertungen erzielt. So stimmen etwa mehr als 60 % der Befragten der Aussage ziemlich oder völlig zu, in der Bibliothek stets einen Platz zum Lernen finden zu können (Abb. 14). Landesweit sind das lediglich 44 %.

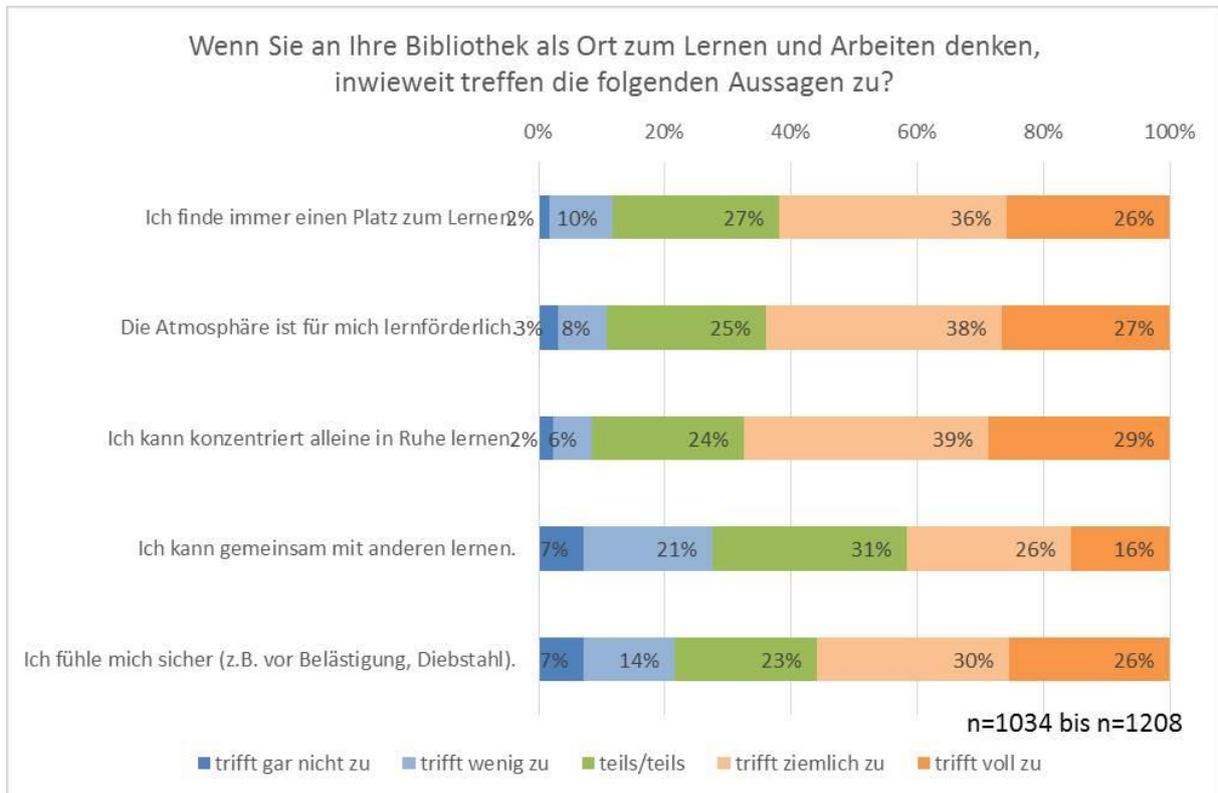


Abbildung 14: Bibliothek als Lernort 1

Andere Aspekte haben die Befragten kritischer beurteilt: die Möglichkeit, gemeinsam mit anderen zu lernen; die Stromversorgung der Arbeitsplätze; oder die Klimatisierung.

Zudem scheint das Sicherheitsgefühl der Studierenden nicht so ausgeprägt zu sein wie in anderen Bibliotheken: Während in NRW insgesamt 73 % der Befragten der Aussage „Ich fühle mich sicher“ ziemlich oder voll zustimmen, waren es in Siegen lediglich 56 % (Abb. 14 und 15).

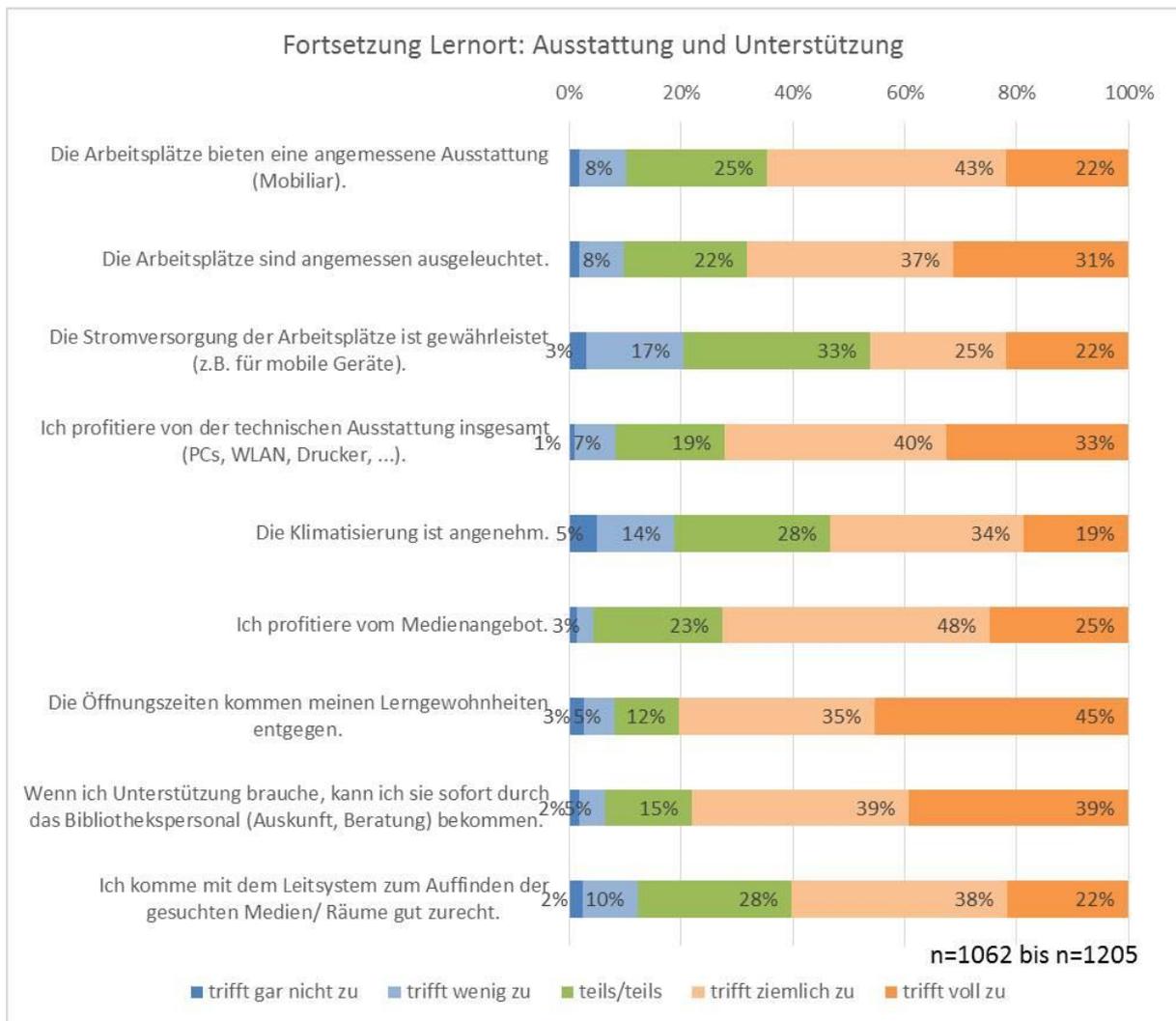


Abbildung 15: Bibliothek als Lernort 2

Verbesserungsvorschläge

Mithilfe von Freitext-Kommentaren haben uns die Befragten zahlreiche Vorschläge zur Verbesserung des Lernorts Bibliothek mit auf den Weg gegeben.

Die Vorschläge lassen sich überwiegend drei Kategorien zuordnen:

- **Technische Ausrüstung und Infrastruktur:** Stromversorgung verbessern, mehr Steckdosen zur Verfügung stellen. Mehr und modernere PC, Drucker, Scanner anschaffen. Zuverlässigeres WLAN bereitstellen. Drucken per WLAN ermöglichen.
- **Aufenthaltsqualität:** Innenraum hell und farbenfroh gestalten. Für eine angenehmere Klimatisierung sorgen. Lärmpegel verringern. Lounge-Bereiche mit bequemen Möbeln einrichten. Essen und Trinken in der Bibliothek erlauben bzw. Getränke- und Snackautomaten bereitstellen.
- **Lern- und Arbeitsmöglichkeiten:** Mehr Arbeitsplätze schaffen, insbesondere mehr Arbeitsplätze zum gemeinsamen Lernen, beispielsweise Gruppenräume. Arbeitsplätze besser beleuchten, ggf. mit eigenen Tischleuchten. Bequemere, ergonomische Stühle zur Verfügung stellen.

AUSKUNFT, BERATUNG, SCHULUNG

Erfahrungen mit dem Angebot

Die Erfahrungen der Befragten mit dem Auskunfts- und Beratungsangebot der UB fallen überwiegend positiv aus (Abb. 16).

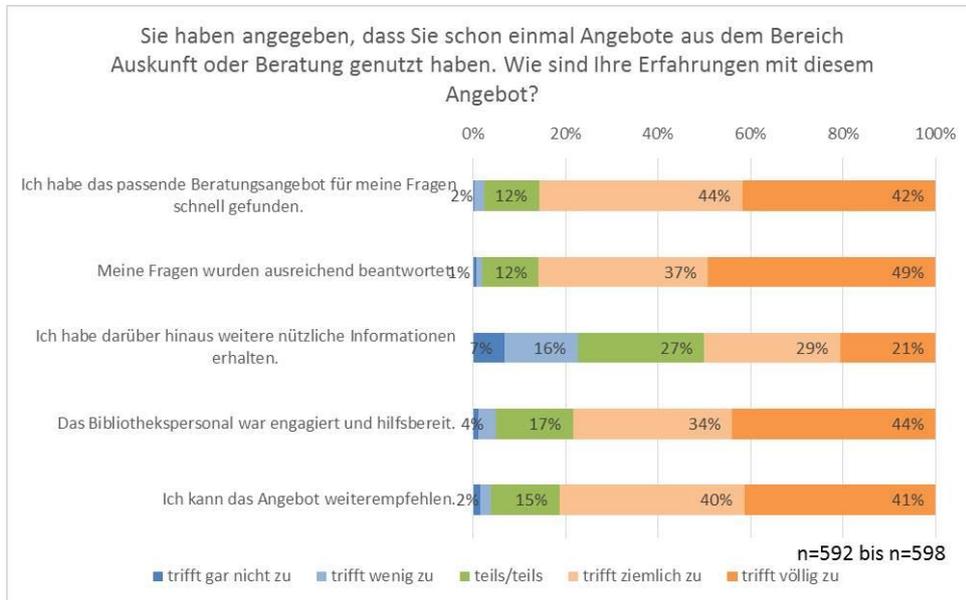


Abbildung 16: Auskunft und Beratung – Erfahrungen

Die von der UB angebotenen Schulungsveranstaltungen erhielten ebenfalls weitgehend gute Bewertungen (Abb. 17).

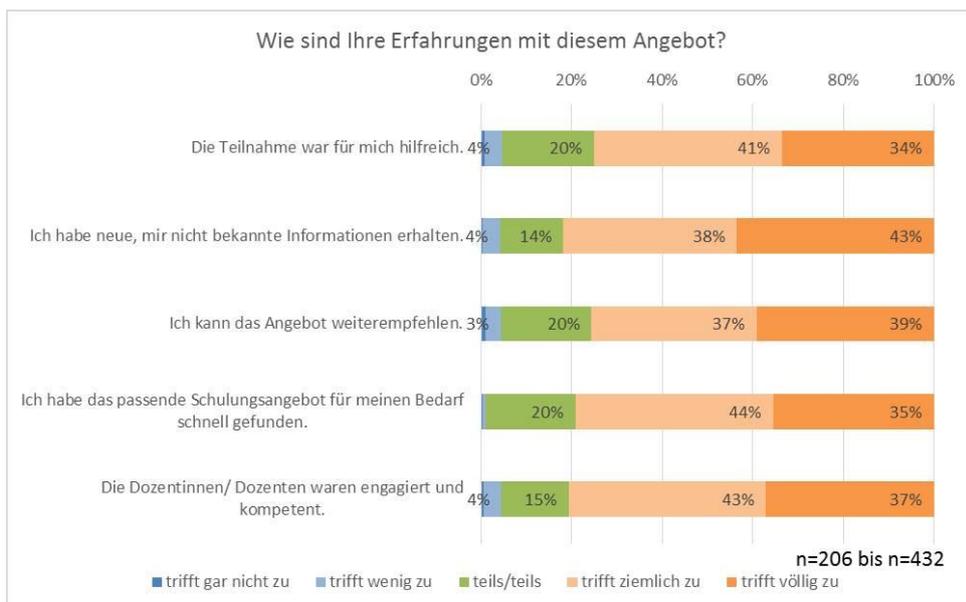


Abbildung 17: Schulungsangebot – Erfahrungen

Allerdings haben auch fast 750 Studierende – immerhin die Hälfte der Befragten – angegeben, bisher noch kein Angebot im Bereich Auskunft, Beratung und Schulung

wahrgenommen zu haben. Zum großen Teil (75 %) wird das mit mangelndem Bedarf begründet. Etwas mehr als einem Viertel der Befragten war der Service schlichtweg nicht bekannt (Abb. 18).



Abbildung 18: Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebot – Nutzung

Themen

Unterstützung durch die Bibliothek wünschen sich die Studierenden überwiegend dort, wo es um Probleme bei der Produktion wissenschaftlicher Texte geht. Die am häufigsten genannten Antworten lauten: Vermeidung von Plagiaten (55 %), Wissenschaftliches Schreiben / Publizieren (54 %), Erstellen von Haus- oder Abschlussarbeiten (52 %) (Abb. 19).

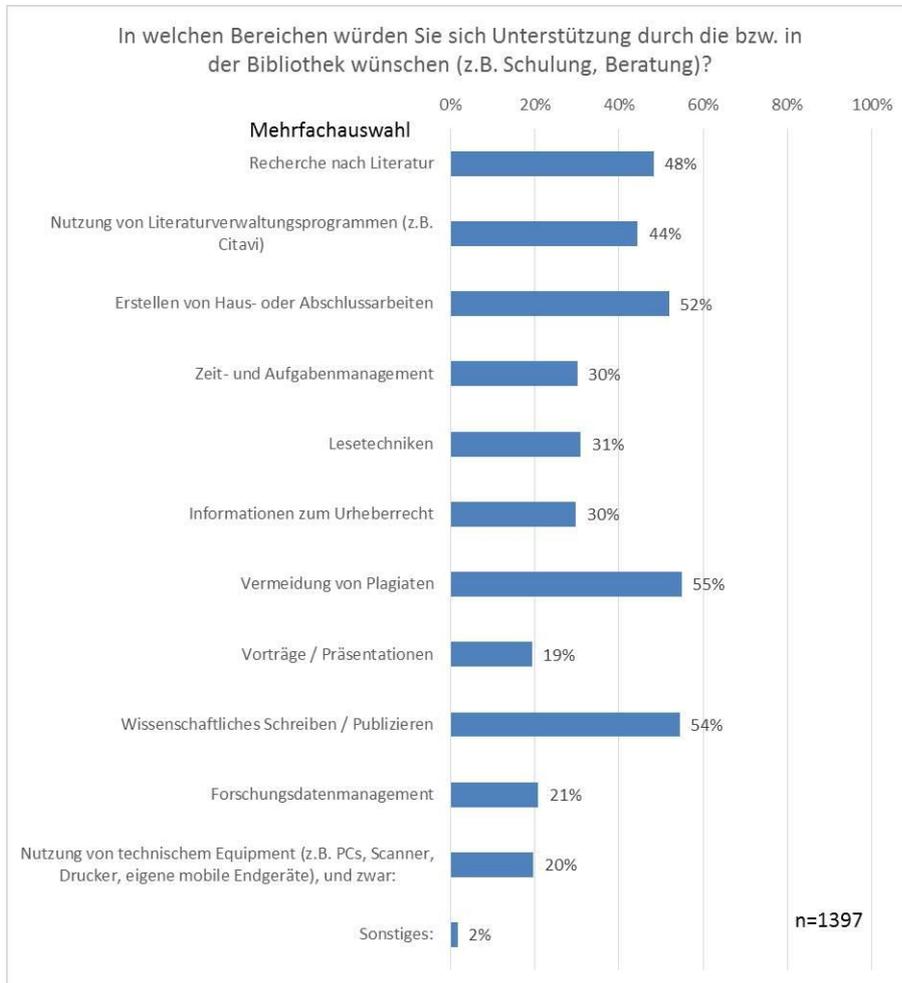


Abbildung 19: Beratung und Schulung – Themen

Die Literaturrecherche steht weiter hoch im Kurs (48 %), dasselbe gilt für die Nutzung von Literaturverwaltungsprogrammen (44 %).

Formate

Bei der Frage nach Formaten von Schulungs- und Beratungsangeboten, favorisieren die Studierenden Online-Tutorials zum Selbststudium (55 %). Im Vergleich dazu fallen die anderen Optionen deutlich ab. Auf den nächsten Plätzen folgen Kurzvorträge zu spezifischen Themen (37 %) und Auskunft per Mail (36 %) (Abb. 20).

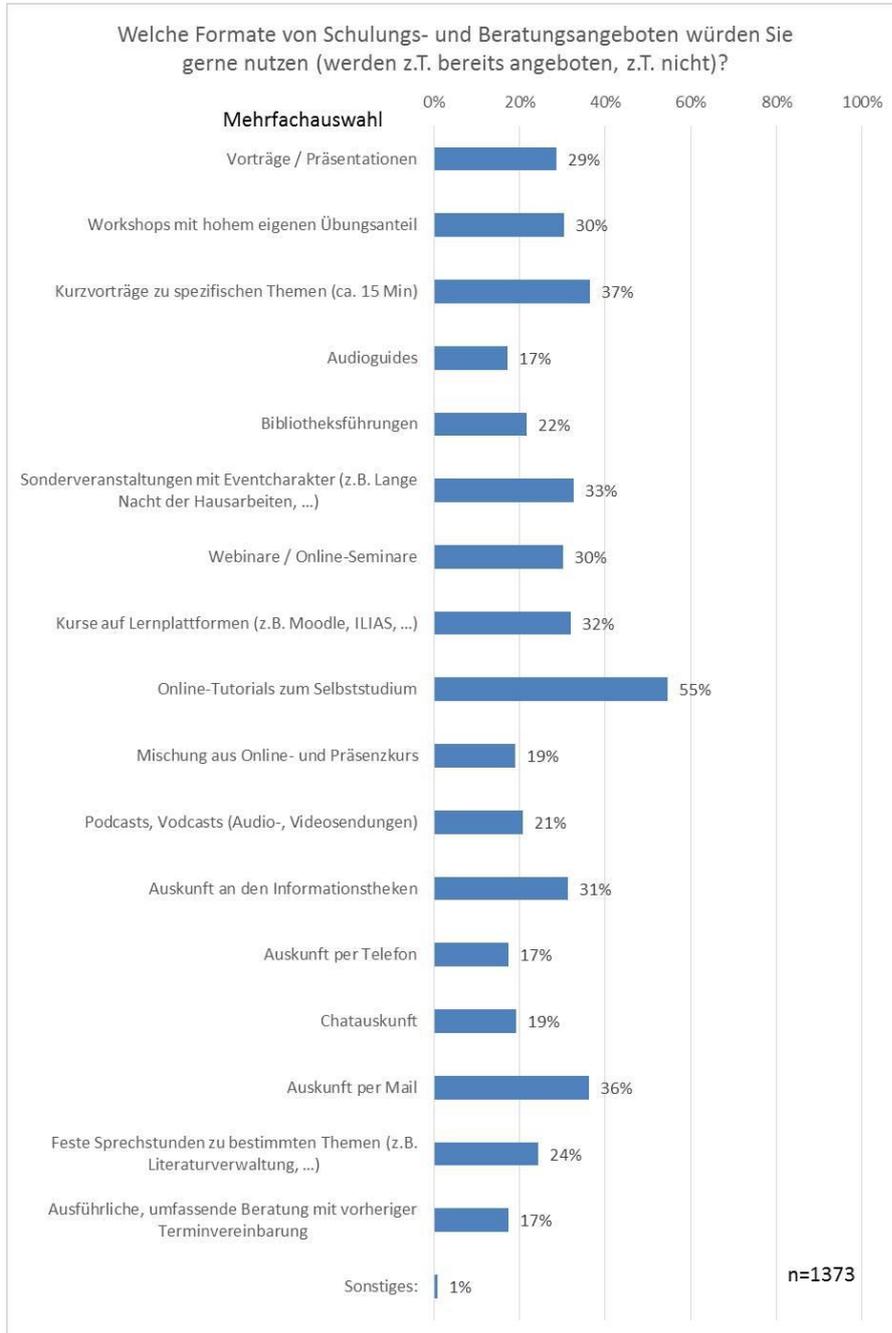


Abbildung 20: Beratung und Schulung – Formate

GESAMTZUFRIEDENHEIT

In der Gesamtschau haben sich 75 % der befragten Studierenden völlig oder ziemlich zufrieden mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek gezeigt (Abb. 21).



Abbildung 21: Gesamtzufriedenheit

Das Ergebnis fällt also durchaus positiv aus, liegt allerdings um einige Prozentpunkte hinter dem Gesamtergebnis aller teilnehmenden Universitätsbibliotheken in Nordrhein-Westfalen (83 %) zurück.

Um die Zufriedenheit mit der Bibliothek weiter zu erhöhen, haben wir bereits einige Veränderungen in Angriff genommen und uns weitere Neuerungen auf die Agenda gesetzt. Die Ergebnisse unserer Befragung bilden dafür eine ganz entscheidende Grundlage.