

Cathrin Neßler

Nutzerbefragung in der Bibliothek Hochschule Ludwigshafen am Rhein

Ergebnisbericht

Ergebnisse der Nutzerbefragung in der Bibliothek der Hochschule Ludwigshafen am Rhein

Cathrin Neßler

Mai 2013

Inhalt

1.	Hintergrund und Datengrundlage.....	2
2.	Nutzungshäufigkeit und Besuchsgründe	3
3.	Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek.....	8
3.1	Vollständigkeit und Aktualität des Angebots.....	8
3.2	Nutzungshäufigkeit und Bedienerfreundlichkeit des OPAC	12
3.3	Benachrichtigungen per Mail, Lieferzeiten und Ausleihfristen.....	14
3.4	Schulungen.....	16
3.5	MitarbeiterInnen der Bibliothek	17
4.	Bewertung der Bereichsbibliothek Ernst-Boehe-Straße.....	18
5.	Bewertung der Bereichsbibliothek Maxstraße	20
6.	Bewertung der Bereichsbibliothek im OAI	21
7.	Öffnungszeiten.....	22
8.	Planung des Neubaus	27
9.	Zusammenfassende Analyse des (Dienstleistungs-)Angebots der Bibliothek	29
	Anhang	36

1. Hintergrund und Datengrundlage

Im Zeitraum Dezember 2012 und Januar 2013 wurde in Kooperation mit dem Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung der Johannes Gutenberg-Universität Mainz (ZQ) eine Nutzerbefragung in den Bibliotheken der Hochschule Ludwigshafen durchgeführt. Der gewählte Zeitraum lag damit sowohl in der Vorlesungs- wie auch in der vorlesungsfreien Zeit, um diesbezügliche eventuelle Einflüsse zu vermeiden und auch diejenigen Studierenden zu erreichen, die die Bibliothek vornehmlich in der vorlesungsfreien Zeit zur Klausurvorbereitung und Ähnlichem nutzen.

Die Befragung wurde als Vollerhebung konzipiert: Die Einladung zur Teilnahme an der Befragung per Mail erfolgte an alle zum Zeitpunkt der Befragung immatrikulierte Studierende sowie MitarbeiterInnen, die potenzielle NutzerInnen der Bibliothek sein konnten. Zusätzlich wurde in einzelnen Veranstaltungen, in den Bibliotheken selber, wie auch auf Plakaten innerhalb der Hochschulgebäude auf die laufende Befragung hingewiesen.

Die Befragten hatten die Möglichkeit, die Befragung online zu beantworten oder aber den Fragebogen in einer Papierversion zu bearbeiten. Der Fragebogen selbst war in thematische Blöcke untergliedert und beinhaltete neben der Bewertung verschiedener Aspekte der Gesamtbibliothek auch solche der einzelnen Teilbibliotheken.¹ Zudem wurden Erwartungen und Wünsche bezüglich einer möglichen Erweiterung der Öffnungszeiten sowie zur Planung des Neubaus erhoben, um hieraus Maßnahmen für deren (Neu-)Konzeption ableiten zu können. Ergänzt wurden diese Fragen unter anderem um Angaben zur Nutzung weiterer Bibliotheken im Umkreis sowie zum derzeitigen Studiengang.

Insgesamt nahmen an der Nutzerbefragung 564 Personen teil, davon 519 aktuell Studierende, 23 wissenschaftliche MitarbeiterInnen, 16 HochschulmitarbeiterInnen und 6 externe NutzerInnen.²

Im folgenden Bericht sollen die Ergebnisse der Studierenden berichtet werden, da diese als hauptsächliche NutzerInnen (und KundInnen) der Bibliotheken angesehen werden können.

Die studentischen NutzerInnen der Bibliothek teilen sich dabei wie folgt auf die einzelnen Studiengänge auf:

¹ Siehe Anhang

² Angeschrieben wurden insgesamt 3652 zum Zeitpunkt der Befragung an der HS Ludwigshafen immatrikulierte Studierende (darunter 3119 Bachelorstudierende, 265 Masterstudierende und 268 Studierende, die an einem Dualen Studienangebot teilnehmen). Dies entspricht einer Teilnahmequote von 14 %, die unter Berücksichtigung, dass nicht alle immatrikulierten und angeschriebenen Studierenden auch als aktive NutzerInnen der Bibliotheken gelten können, als sehr gut zu bezeichnen ist. Zum Vergleich: Eine an der JGU Mainz durchgeführte Nutzerbefragung, welche ebenfalls als Vollerhebung konzipiert war, erbrachte eine Rücklaufquote von 6 %.

Studiengänge – Bachelor

Betriebswirtschaftliche Steuerlehre und Wirtschaftsprüfung	17
Controlling	9
Controlling Management and Information	59
Finanzdienstleistungen und Corporate Finance	28
International Business Management (East Asia)	25
International Management Eastern Europe	4
Internationales Personalmanagement und Organisation	47
Logistik	37
Marketing	37
Pflegepädagogik	31
Soziale Arbeit	78
Wirtschaftsinformatik	25
Gesamt	397

Studiengänge – Master

Controlling	19
Finance & Accounting	9
Innovation Management	14
International Human Resource Management	12
International Marketing Management	8
Logistik	9
Soziale Arbeit	4
Wirtschaftsinformatik mit Schwerpunkt Management & Consulting	10
Gesamt	85

Studiengänge – BIS-Studiengänge

BIS Betriebswirtschaft	11
------------------------	----

Studiengänge – Duale Studienangebote

Business and International Programs (BIP)	3
Gesundheitsökonomie im Praxisverbund	12
Hebammenwesen	3
Logistik (dBL)	1
Pflege B.A. (Dual)	6
Gesamt	25

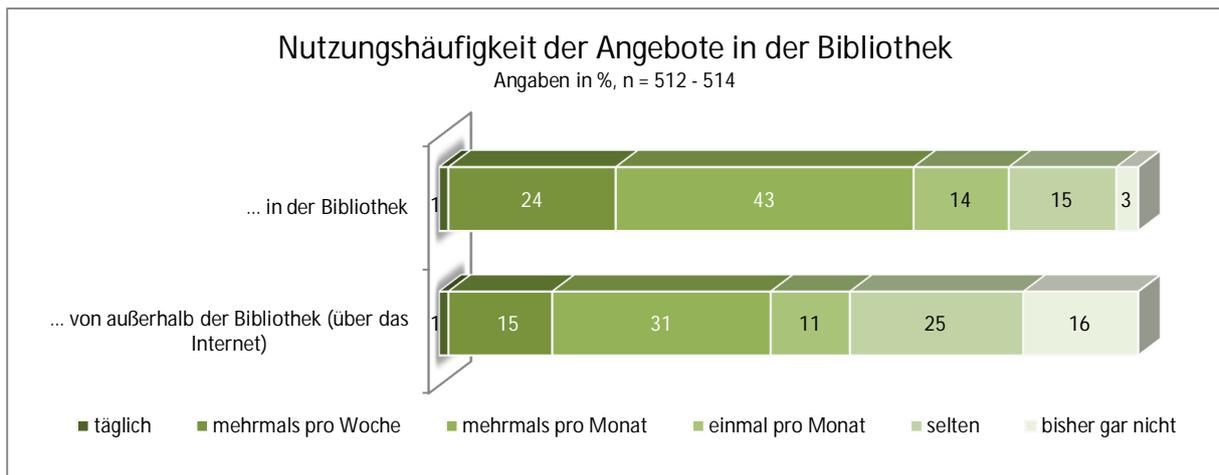
2. Nutzungshäufigkeit und Besuchsgründe

Die seitens der Bibliothek angebotenen Dienstleistungen wurden im letzten halben Jahr grundsätzlich öfter in der Bibliothek als von außerhalb, das heißt über das Internet genutzt (vgl. Abb. 1). Am häufigsten werden Angebote der Bibliothek mehrmals pro Monat genutzt, dies gilt sowohl für die

Nutzung in der Bibliothek wie auch für die Nutzung über das Internet, wobei auch fast ein Viertel der Befragten (24 %) die Dienstleistungen in der Bibliothek mehrmals pro Woche nutzen.

Nur 3 % der Studierenden geben an, im letzten halben Jahr gar nicht in der Bibliothek gewesen zu sein, eine Nutzung der Angebote über das Internet fand bei 16 % der Befragten in diesem Zeitraum nicht statt. Lediglich ein Bruchteil der Befragten (2 %, n = 9) gibt an, in den letzten sechs Monaten keinerlei Dienstleistungen genutzt zu haben.

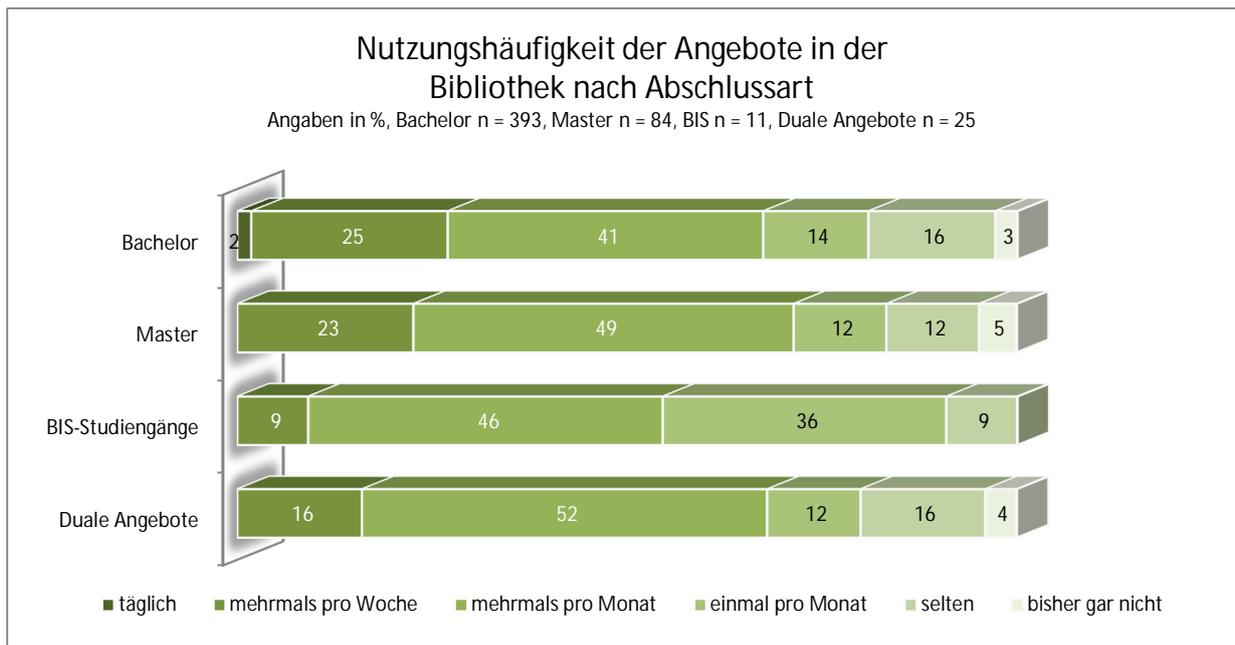
Abb. 1



Betrachtet man die Nutzungshäufigkeit der Angebote in der Bibliothek getrennt nach dem derzeit angestrebten Abschluss, zeigt sich eine geringere häufige Nutzung der Bibliotheksdienstleistungen von Studierenden der Dualen Angebote und BIS-Studiengängen, was möglicherweise Faktoren wie unregelmäßigen Vorlesungszeiten sowie Samstags- und Blockunterricht geschuldet ist (vgl. Abb. 2). Inwieweit diese Gruppe von Studierenden eine Erweiterung der Öffnungszeiten für wünschenswert hält und ob sich hier Unterschiede zu den Bedürfnissen von Vollzeitstudierenden ergeben, soll in Kapitel 7 dieses Berichts geprüft werden.

In Bezug auf das Nutzungsverhalten von Bachelor- bzw. Masterstudierenden lassen sich – bis auf eine leicht häufigere Nutzung der Bibliothek von Bachelorstudierenden – keine nennenswerten Unterschiede feststellen. Dies trifft auch auf den derzeit absolvierten Studiengang zu, welcher ebenfalls keinen systematischen Einfluss auf die Nutzungshäufigkeit der Bibliotheksdienstleistungen zu haben scheint.

Abb. 2



Berechnet man für Bachelorstudierende die Nutzungshäufigkeit von Dienstleistungen in der Bibliothek in Abhängigkeit des aktuellen Fachsemesters zeigt sich, dass die tägliche bzw. mehrmals wöchentliche Nutzung der Bibliothek besonders bei Studierenden im 4. Fachsemester auftritt (41 % tägliche bzw. mehrmals wöchentliche Nutzung / 10 % Nutzung selten oder bisher gar nicht).³ Studierende des zweiten bzw. sechsten Fachsemesters nutzen die Bibliothek im Verhältnis ebenfalls vergleichsweise oft, hier geben 36 % bzw. 30 % an, die Bibliothek häufig zu nutzen. Eher selten werden die Angebote der Bibliothek hingegen im dritten Fachsemester in Anspruch genommen, ein knappes Drittel (32 %) der Befragten im dritten Semester gibt an, die Dienste der Bibliothek im letzten halben Jahr selten bzw. noch gar nicht genutzt zu haben.

In Bezug auf die Gründe, aus denen die Bibliothek besucht wird, kann gesagt werden, dass die Mehrzahl der Befragten (82 %) die Bibliothek zum Zweck der Buchausleihe aufsucht (vgl. Abb. 3). Ebenfalls von mehr als der Hälfte der Befragten werden Literaturrecherche (66 %) sowie Einzelarbeit (57 %) als Gründe die Bibliothek zu nutzen genannt, weniger relevant sind hingegen die Nutzung des Internets sowie das Erstellen von Kopien. Lediglich ein marginaler Teil gibt an, in der Bibliothek die Möglichkeit von Online-Fernleihe wahrzunehmen.

³ Aufgrund der Verteilung der Angaben von Masterstudierenden zu ihrem aktuellen Fachsemester ist anzunehmen, dass ein nicht unerheblicher Anteil den Masterstudiengang nicht als eigenständiges Studium betrachtet und die Fachsemester auch nach Abschluss des (vorhergehenden) Bachelorstudiums fortgezählt wurden. In der Folge wurden für Berechnungen, welche die Zahl der Fachsemester betreffen, lediglich die Gruppe der BachelorabsolventInnen betrachtet.

Abb. 3



Je nach angestrebtem Abschluss ergeben sich jedoch zusätzlich spezielle Nutzerprofile (vgl. Abb. A1 bis A10 im Anhang): So werden die Buchausleihe (78 %) und Literaturrecherche (63 %) als Besuchsründe von Bachelorstudierenden seltener genannt, jedoch kommt diese Gruppe häufiger als andere Studierende in die Bibliothek, um in der Gruppe zu arbeiten (41 %). Masterstudierende und Studierende in dualen Studienangeboten nutzen im Vergleich zu den anderen Studierendengruppen häufiger die Möglichkeit der Fernleihe (14 % bzw. 16 %). Masterstudierende sowie Studierende in einem BIS-Studium nutzen öfter E-Journals und E-Books (35 % bzw. 55 %) und BIS-Studierende kommen im Vergleich zu allen übrigen Gruppen am seltensten in die Bibliothek um zu scannen (0 %) bzw. zu kopieren (9 %). Darüberhinaus nutzen sie die Bibliothek seltener zur Einzelarbeit (36 %) und auch die Internetnutzung (fest installiert: 9 %, mit eigenem Notebook: 8 %) in der Bibliothek scheint für diese Gruppe weniger attraktiv. Studierende der dualen Angebote nennen die Nutzung des Internets – unabhängig ob von einem fest installierten Rechner (9 %) oder aber über das eigene Notebook (8 %) – ebenfalls selten als Grund die Bibliothek aufzusuchen. Interessant ist, dass die Nutzung des Internets in der Bibliothek von Bachelor- und Masterstudierenden insgesamt etwa in gleichem Maße als Besuchgrund angegeben wird. Während Bachelorstudierende häufiger die Nutzung des Internets an einem fest installierten Rechner (25 %) angeben, ist es bei Masterstudierenden umgekehrt, diese gehen häufiger mit dem eigenen Notebook ins Netz (26 %).

Auf Ebene der Studiengänge lässt sich zum Teil auch ein spezifisches Nutzungsverhalten (vgl. Abbildungen im Anhang) erkennen.⁴ In Bezug auf die Buchausleihe kann konstatiert werden, dass diese insbesondere durch Studierende des Studiengangs International Business Management (East Asia) nur selten als Besuchgrund genannt wird, was darauf zurückgeführt werden kann, dass die von diesen Studierenden häufig genutzte Bibliothek im OAI eine reine Präsenzbibliothek ist. Studierende des Internationalen Personalmanagements und Organisation geben im Verhältnis zu den übrigen

⁴ Studiengänge werden für diese und alle folgenden Betrachtungen nur dann in die Bewertung einbezogen, wenn die Fallzahl ≥ 10 .

Studierenden ebenfalls deutlich seltener an, die Buchausleihe als Besuchsgrund für die Bibliothek zu sehen.

Neben der Buchausleihe wird auch die Literaturrecherche im Katalog von Studierenden des Studiengangs International Business Management (East Asia) deutlich seltener als von Studierenden anderer Studiengänge genannt. Studierende des Masterstudiums International Human Resource Management geben hingegen besonders häufig an, die Bibliothek zu Recherchezwecken im Katalog zu nutzen. Studierende der Studiengänge Gesundheitsökonomie im Praxisverbund sowie Finanzdienstleistungen und Corporate Finance nutzen die Bibliothek vergleichsweise öfter für Einzelarbeit. Im Gegensatz dazu nutzen Studierende der Sozialen Arbeit und des International Business Management (East Asia) die Räumlichkeiten verstärkt zur Gruppenarbeit. Einen im Vergleich zu allen NutzerInnen offensichtlich höheren Scanbedarf haben Studierende im Studiengang Pflegepädagogik, wohingegen Studierende in dualen sowie berufsintegrierten Studienangeboten das Scannen von Dokumenten nur sehr selten als Besuchsgrund anführen.

Der Internetzugang über festinstallierte Rechner wird, wie bereits beschrieben, besonders von Bachelorstudierenden genutzt. Hier fallen vor allem Studierende der Sozialen Arbeit auf, welche die Internetnutzung im Vergleich zu den übrigen BibliotheksnutzerInnen fast doppelt so häufig als Besuchsgrund angeben. Studierende der Studiengänge International Human Resource Management, Finanzdienstleistungen und Corporate Finance sowie Betriebswirtschaftliche Steuerlehre und Wirtschaftsprüfung sind dagegen häufiger in der Bibliothek, um das Angebot des mobilen Internetzugangs zu nutzen. Hinsichtlich der Nutzung von E-Journals/E-Books fallen Studierende des BIS Studiengangs auf, welche dieses Angebot in besonders hohem Maße wahrnehmen. Grundsätzlich wird dieses Angebot jedoch je nach Studiengang in sehr unterschiedlichem Ausmaß angenommen.

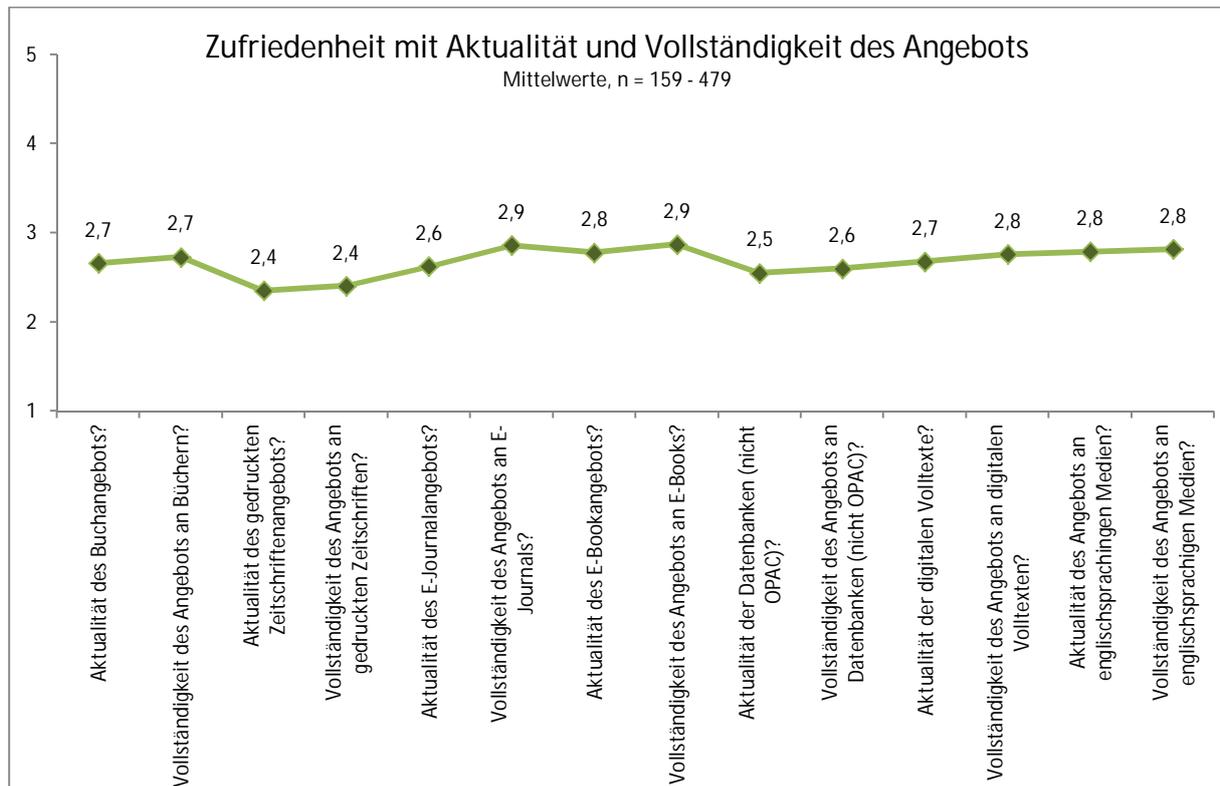
Obwohl die Möglichkeit in der Bibliothek zu kopieren vergleichsweise selten als Besuchsgrund genannt wird und Studierende einiger Studiengänge diese Option überhaupt nicht wahrnehmen, scheint es, als ob Studierende der Sozialen Arbeit diese Leistung sehr gerne in Anspruch nehmen: Ein deutliches Drittel gibt an, die Bibliothek zum Kopieren zu besuchen. In Bezug auf die Online-Fernleihe zeigt sich, dass vor allem Studierende der Wirtschaftsinformatik mit Schwerpunkt Management & Consulting aber auch solche der Studiengänge International Human Resource Management und Gesundheitsökonomie im Praxisverbund hieran Interesse haben.

3. Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek

3.1 Vollständigkeit und Aktualität des Angebots

In Bezug auf die Zufriedenheit mit der Vollständigkeit und Aktualität des Angebots in der Bibliothek zeigt sich grundsätzlich eine mittlere Bewertung der einzelnen Teilaspekte (vgl. Abb. 4).

Abb. 4

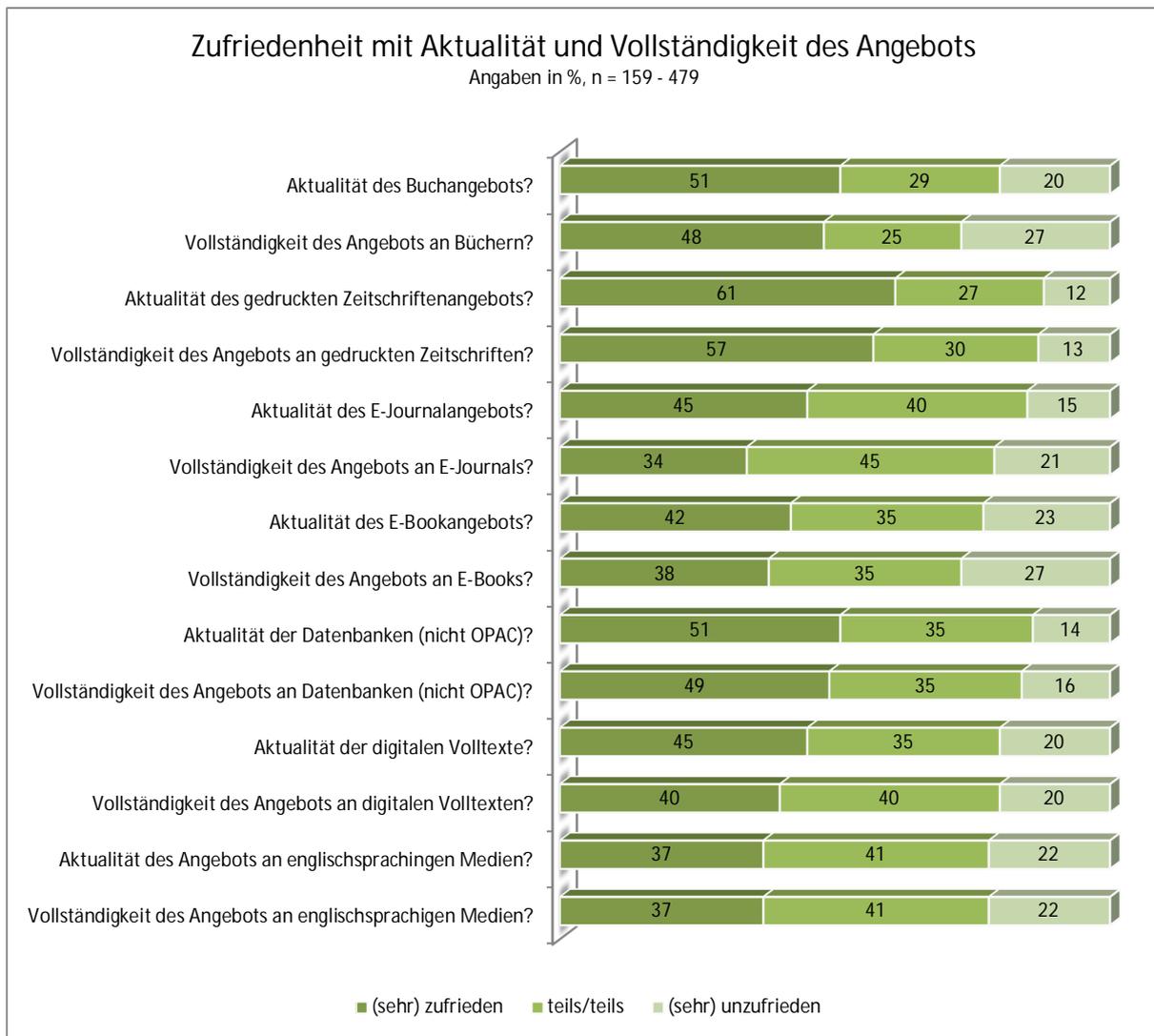


Das Angebot an Zeitschriften in der Bibliothek wird von den Studierenden tendenziell besser bewertet als die übrigen Punkte, rund 60 % sind mit der Aktualität und der Vollständigkeit des Angebots an gedruckten Zeitschriften (sehr) zufrieden (vgl. Abb. 5).⁵ Am kritischsten wird im Mittel die Vollständigkeit des Angebots an E-Journals sowie E-Books beurteilt, rund ein Viertel der Befragten (21 % E-Journals / 27 % E-Books) sind mit dem aktuellen Angebot an elektronischen Medien wenig zufrieden bzw. unzufrieden. Betrachtet man lediglich die Anteile sehr kritischer Bewertungen⁶ der einzelnen Punkte, zeigt sich, dass die Aktualität des Buchbestands unter allen Aspekten am häufigsten bemängelt wird (6 %). Auch die Vollständigkeit des Buchbestands sowie jeweils Aktualität und Vollständigkeit von E-Books und auch englischsprachigen Medien geben jeweils 5 % der NutzerInnen, die diese Aspekte bewertet haben, Anlass zu einer mangelhaften Bewertung.

⁵ Hier und im Folgenden wurde folgende Kategorisierung der fünfstufigen Skala vorgenommen: Werte 1 und 2 „(sehr) zufrieden“, Wert 3 „teils/teils“, Wert 4 und 5 „(sehr) unzufrieden“

⁶ Wert 5 auf einer fünfstufigen Skala (1 „sehr zufrieden“ 5 „sehr unzufrieden“)

Abb. 5



Differenziert man zwischen den Abschlussarten zeigt sich ein ähnliches Bewertungsverhalten von Bachelor- und Masterstudierenden, lediglich bei der Zufriedenheit mit der Aktualität und Vollständigkeit der Datenbanken sowie mit der Aktualität von digitalen Volltexten und E-Books sind Bachelorstudierende im Mittel etwas unzufriedener.⁷

Nimmt man hinsichtlich der Zufriedenheit mit Aktualität und Vollständigkeit Bezug auf das aktuelle Fachsemester der Befragten,⁸ lassen sich Zusammenhänge zwischen dem Fachsemester sowie der Zufriedenheit mit der Aktualität und Vollständigkeit von Büchern feststellen: Je weiter fortgeschritten der/die Studierende in seinem Studium ist, desto kritischer bewertet sie/er die beiden eben genannten Aspekte.⁹

⁷ Aktualität der Datenbanken (Master MW = 2,2, Bachelor MW = 2,7)
 Vollständigkeit der Datenbanken (Master MW = 2,3, Bachelor MW = 2,7)
 Aktualität digitale Volltexte (Master MW = 2,3, Bachelor MW = 2,8)
 Aktualität E-Books (Master MW = 2,4, Bachelor MW = 2,9)

⁸ In die Berechnungen wurden nur Bachelorstudierende einbezogen vgl Fußnote 3

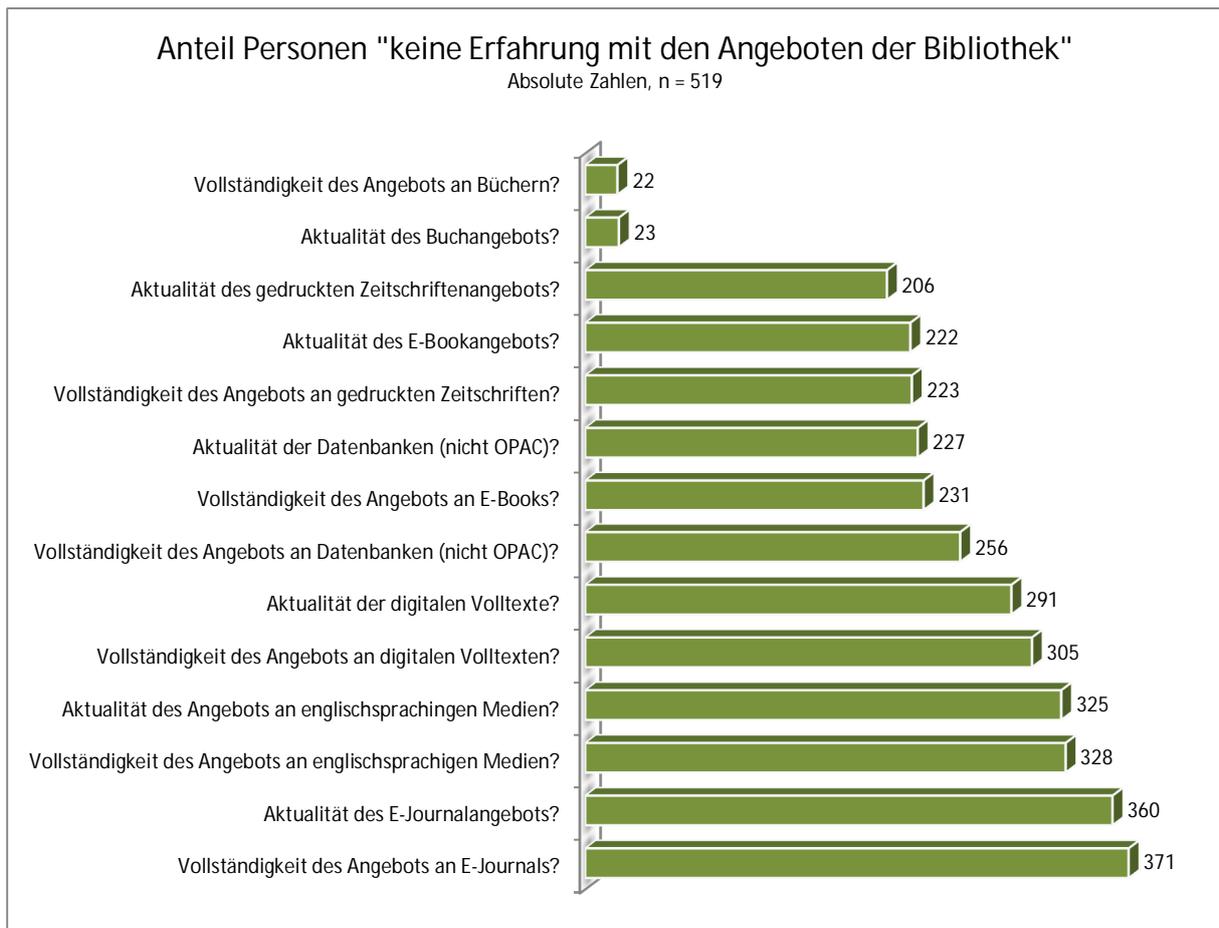
⁹ Spearmans Rho Aktualität Bücher: 0,264, Spearmans Rho Vollständigkeit Bücher: 0,264.

Für einige ausgewählte Aspekte der Zufriedenheit mit Vollständigkeit und Aktualität des Angebots lassen sich ebenfalls spezifische Bedarfe auf Ebene einzelner Studiengänge beschreiben. So sind Studierende der Bachelorstudiengänge Logistik (MW = 2,9) und Pflegepädagogik (MW = 3,0) mit der Aktualität der Bücherbestände im Vergleich zu den übrigen Studierenden unzufriedener. Studierende in den Bachelorstudiengängen Internationales Personalmanagement & Organisation (MW = 3,0), Marketing (MW = 3,0), Pflegepädagogik (MW= 3,2) sowie dem Masterstudiengang Innovation Management (MW = 3,6) zeigen sich in Bezug auf die Vollständigkeit des Bücherangebots weniger zufrieden. Dass vor allem Studierende im Bereich Pflege/Pädagogik mit dem Bücherbestand unzufriedener sind, lässt sich exemplarisch auch an der freien Äußerung einer/s Studierende/n ablesen. Diese/r schreibt, dass „pflegespezifische, didaktische und pädagogische Literatur oft veraltet ist oder in zu geringer Anzahl zur Verfügung steht und nicht den Erfordernissen des Studierenden entspricht. Relevante Bücher müssen häufig privat angeschafft werden...“.

Hinsichtlich der Aktualität von Zeitschriften fallen die Urteile der Studierenden im Studiengang Internationales Personalmanagement & Organisation (MW = 2,9) etwas kritischer aus und Studierende der Sozialen Arbeit bemängeln verstärkt die Vollständigkeit des E-Book Angebots (MW = 3,3). Die Aktualität von Datenbanken (nicht OPAC) ist vor allem für Studierende im Studiengang Finanzdienstleistungen & Corporate Finance ein Punkt, welcher – vergleicht man mit Bewertungen Studierender anderer Studiengänge – kritisch betrachtet wird.

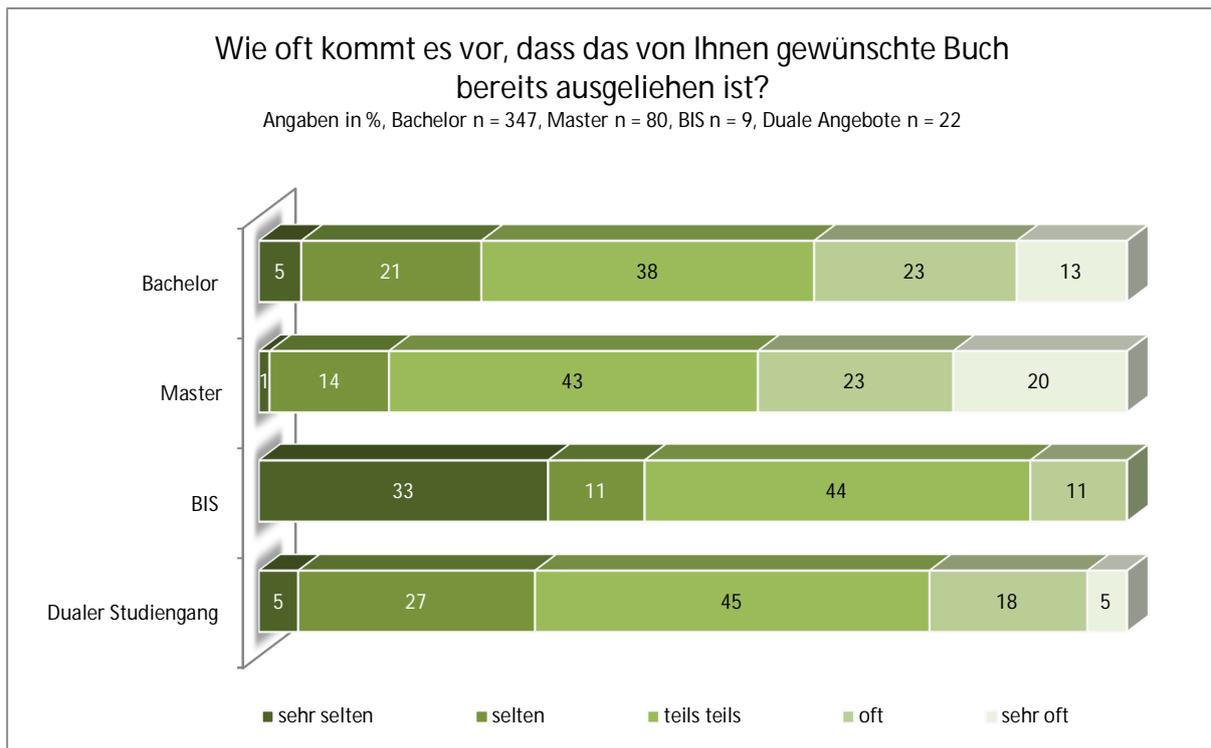
Bei der Bewertung der Zufriedenheit mit dem Angebot an Büchern, Zeitschriften und ähnlichen Aspekten muss jedoch der Umstand, dass viele NutzerInnen mit einigen Angeboten bisher keine Erfahrungen gemacht haben, Beachtung finden. Insbesondere E-Journals, englischsprachige Medien und digitale Volltexte wurden von mehr als der Hälfte der befragten BibliotheksnutzerInnen aufgrund fehlender Erfahrungen nicht bewertet (vgl. Abb. 6).

Abb. 6



Neben der Zufriedenheit mit der Aktualität und Vollständigkeit von Büchern, Zeitschriften und Datenbanken hatten die NutzerInnen der Bibliothek auch die Möglichkeit anzugeben, wie häufig ein gewünschtes Buch bereits ausgeliehen ist. Hier berichtet ein gutes Drittel aller Befragten (36 %), dass dies oft oder aber sehr oft der Fall ist, bei einem Viertel der Studierenden tritt der Fall hingegen nur selten oder aber sogar sehr selten auf. Für Masterstudierende scheint das Problem von vergriffenen Büchern etwas deutlicher zum Vorschein zu treten: 44 % dieser Studierenden geben an, dass Bücher (sehr) oft schon verliehen sind, Studierende eines dualen (23 %) oder BIS-Studiengangs (11 %) sind weniger häufig von dem Problem betroffen (vgl. Abb.7). Konfrontiert mit dem Problem, dass häufig Bücher bereits verliehen sind, führt dies jedoch nicht dazu, dass verstärkt andere Bibliotheken genutzt werden.

Abb. 7

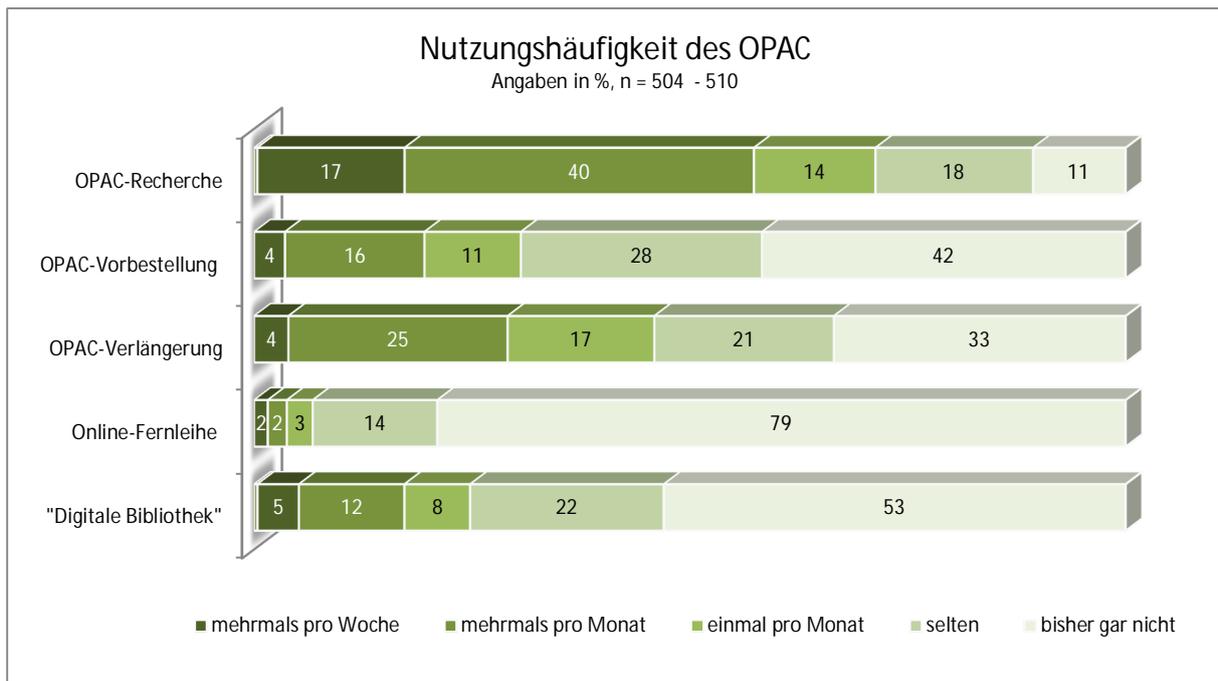


Auf Ebene der Studiengänge sind vor allem Studierende in den Bachelorstudiengänge Internationales Personalmanagement & Organisation und Pflegepädagogik sowie Marketing von einem eher knappen Buchbestand betroffen. Bei den Masterstudierenden sind Studierende des Innovation Management-Studiengangs im Vergleich zu den Studierenden anderer Masterstudiengänge öfter in der Situation, dass gewünschte Bücher nicht vorrätig sind.

3.2 Nutzungshäufigkeit und Bedienerfreundlichkeit des OPAC

Das OPAC wird von den Studierenden am häufigsten zu Recherche-Zwecken genutzt (vgl. Abb. 8). Über die Hälfte (57 %) der Befragten gibt an, mehrmals pro Monat oder öfter im OPAC nach Literatur zu suchen. Auch zu Zwecken der Verlängerung wird das OPAC noch vergleichsweise häufig gebraucht, knapp ein Drittel der Studierenden verlängert ausgeliehene Bücher mindestens einmal im Monat mit Hilfe des OPAC. Nur selten wird hingegen die Online-Fernleihe genutzt, knapp 80 % der Studierenden geben sogar an, diese bisher noch gar nicht gebraucht zu haben. Zwar haben etwas mehr als die Hälfte (53 %) der Studierenden die „Digitale Bibliothek“ bislang (noch) gar nicht benutzt, ein Viertel (25 %) jedoch liest mindestens einmal im Monat in digitalen Volltexten oder sucht in Datenbanken.

Abb. 8

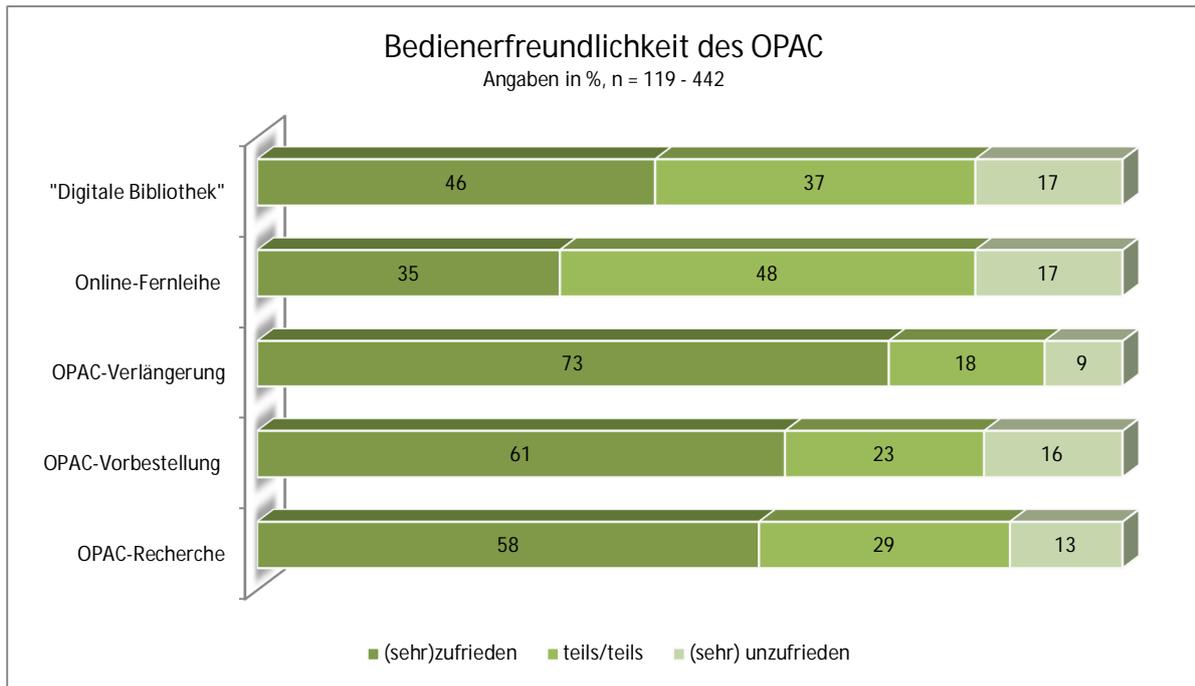


Betrachtet man die Nutzung des OPAC getrennt nach Abschlussart wird deutlich, dass Masterstudierende die Nutzung der OPAC-Angebote meist häufiger wahrnehmen als Studierende in einem Bachelorstudiengang. Masterstudierende sind nicht nur vermehrt¹⁰ mit der Literaturrecherche beschäftigt (70 %) – was auch auf BIS-Studierende (81 %) zutrifft – sondern nutzen das OPAC auch öfter zur Vorbestellung (33 %) und zur Verlängerung (39 %). Auch die Online-Fernleihe wird von 30 % der Masterstudierenden mindestens selten in Anspruch genommen, 80 % der Bachelor geben hingegen an, diese Möglichkeit noch nie benötigt zu haben. In Bezug auf die Nutzung der „Digitalen Bibliothek“ zeigt sich ebenfalls, dass diese von Masterstudierenden (20 %) aber auch von Studierenden des BIS Studiengangs (36 %) tendenziell bevorzugt wird.

Mit Blick auf die Bedienerfreundlichkeit des OPAC lässt sich feststellen, dass die Verlängerung von ausgeliehenen Medien über das OPAC am komfortabelsten bewertet wird (MW = 2,0). 73 % der befragten Studierenden sind mit der Bedienerfreundlichkeit (sehr) zufrieden (vgl. Abb. 9). Jeweils knapp 60 % der Studierenden halten auch die Recherche (MW = 2,4) sowie Vorbestellungsmöglichkeiten (MW = 2,4) für nutzerfreundlich, in Hinsicht auf die Online-Fernleihe (MW= 2,8) sowie die „Digitale Bibliothek“ (MW = 2,6) zeigen sich noch 35 % bzw. 46 % (sehr) zufrieden. Studierende in einem dualen Studienangebot bewerten dabei alle Aspekte der Bedienerfreundlichkeit des OPACs etwas positiver als die übrigen Studierenden, ansonsten lassen sich keine Unterschiede feststellen.

¹⁰ mindestens mehrmals im Monat

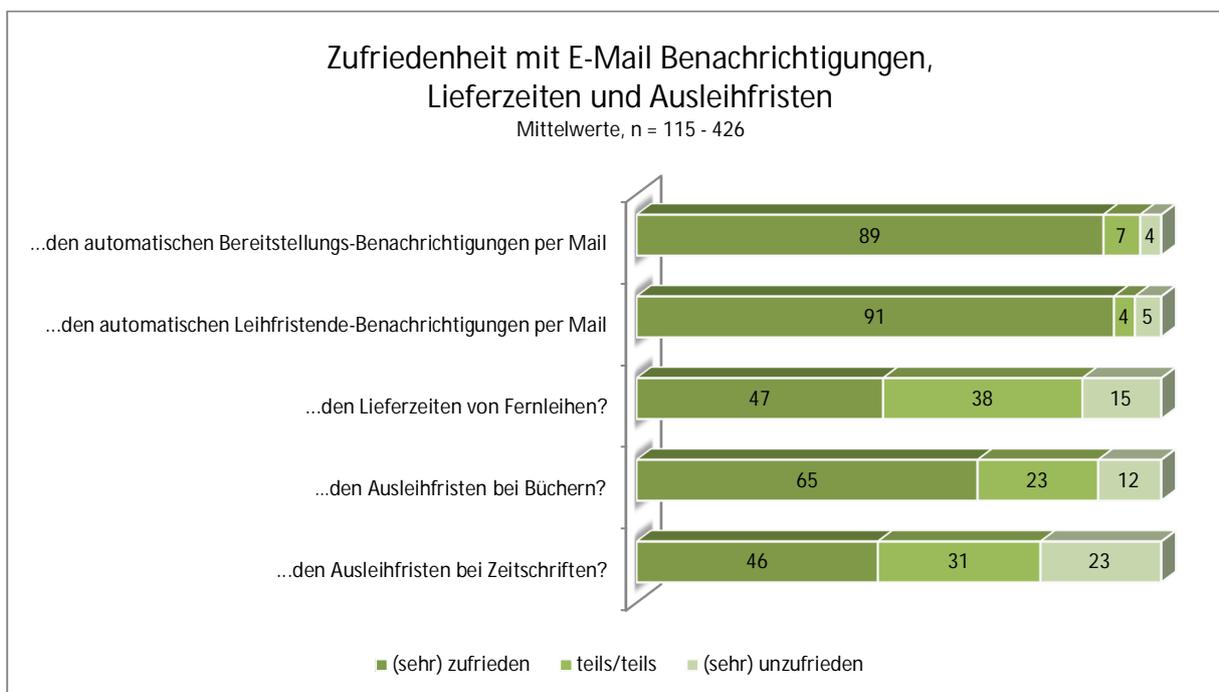
Abb. 9



3.3 Benachrichtigungen per Mail, Lieferzeiten und Ausleihfristen

Mit den Benachrichtigungen per Mail bezüglich der Bereitstellung von Büchern sowie den Erinnerungen an das Leihfristende ist die große Mehrheit der befragten Studierenden (sehr) zufrieden (vgl. Abb. 10).

Abb. 10

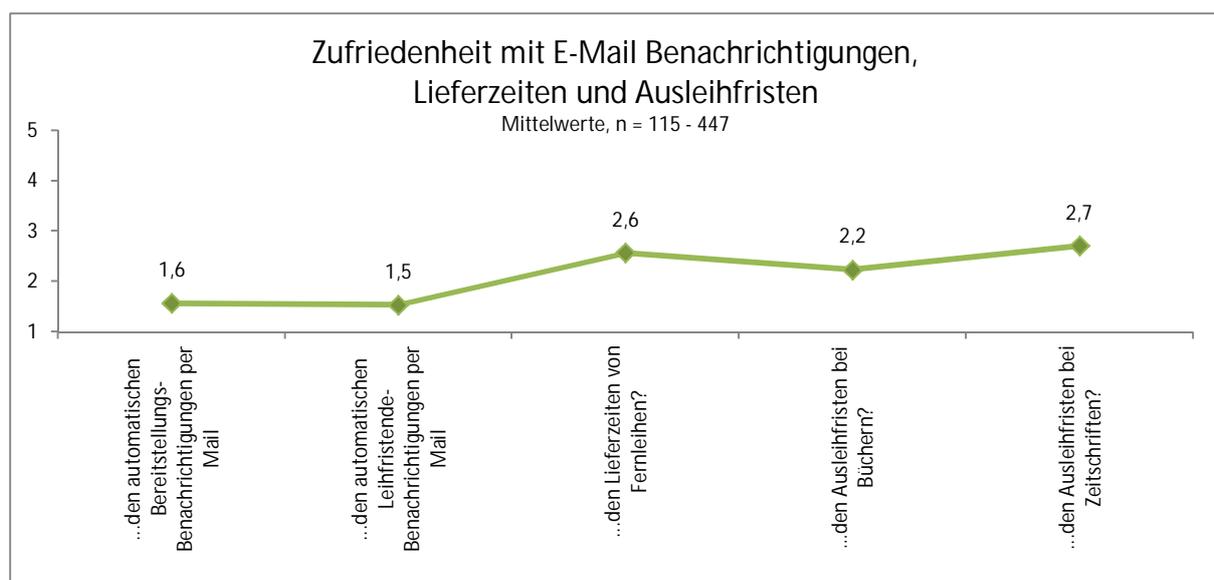


Auch die Leihfristen von Büchern werden im Allgemeinen als adäquat wahrgenommen (MW = 2,2), lediglich 12 % der Befragten zeigen sich hier (sehr) unzufrieden. Betrachtet man die Zufriedenheit mit den Ausleihfristen in Abhängigkeit des Studiengangs, fallen lediglich die durchschnittlich leicht negativeren Bewertungen durch Studierende des Bachelor International Business Management (East Asia) (MW = 3,2) sowie des Bachelor Marketing (MW = 3,1) auf.

In Bezug auf die Ausleihfristen von Zeitschriften kann man im Vergleich zu der Zufriedenheit mit den Buchrückgabefristen eine etwas kritischere Haltung feststellen, noch etwas weniger als die Hälfte der Studierenden (46 %) zeigt sich (sehr) zufrieden. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass die Mehrheit der Befragten diese Frage nicht beantwortet hat, da für diese (noch) kein Bedarf bzw. keine Notwendigkeit bestand, sich Zeitschriften auszuleihen. Auffallend ist, dass Bachelorstudierende die Ausleihfristen bei Zeitschriften negativer beurteilen (MW = 2,8) als Studierende anderer Abschlussarten. Daneben scheint auch das aktuelle Fachsemester bei der Beurteilung eine Rolle zu spielen: Je höher das Fachsemester in dem sich der/die Studierende befindet, desto kritischer die mittlere Bewertung der Ausleihfristen.¹¹

Ähnlich wie bei der den Ausleihfristen von Zeitschriften wurde auch die Bewertung der Lieferzeiten von Fernleihen von einem Großteil der Studierenden nicht beantwortet. Von den 115 Studierenden, die sich zu den Lieferzeiten der Fernleihe äußerten, sind knapp die Hälfte (45 %) zufrieden oder aber sehr zufrieden, 15 % geben an (sehr) unzufrieden zu sein. Betrachtet man die antwortenden Personen getrennt nach der Art des Studiums, stellt man fest, dass Masterstudierende (MW = 2,7) aber auch Studierende in einem Dualen Studiengang (MW = 3,2) sich tendenziell eher kritischer zu den Lieferzeiten äußern (vgl. hier Abb. 11). Unter Beachtung der geringen Fallzahlen auf Studiengangsebene kann man ebenfalls vorsichtig vermuten, dass vor allem Studierende der Fachrichtung Wirtschaft im Mittel unzufriedener sind: Dies betrifft die Studierenden des Bachelor International Business Management (East Asia) (MW = 3,2) sowie des Bachelor Marketing (MW = 3,1) aber auch Studierende des Masterstudiengangs Wirtschaftsinformatik mit Schwerpunkt Management & Consulting (MW = 3,8).

Abb. 11

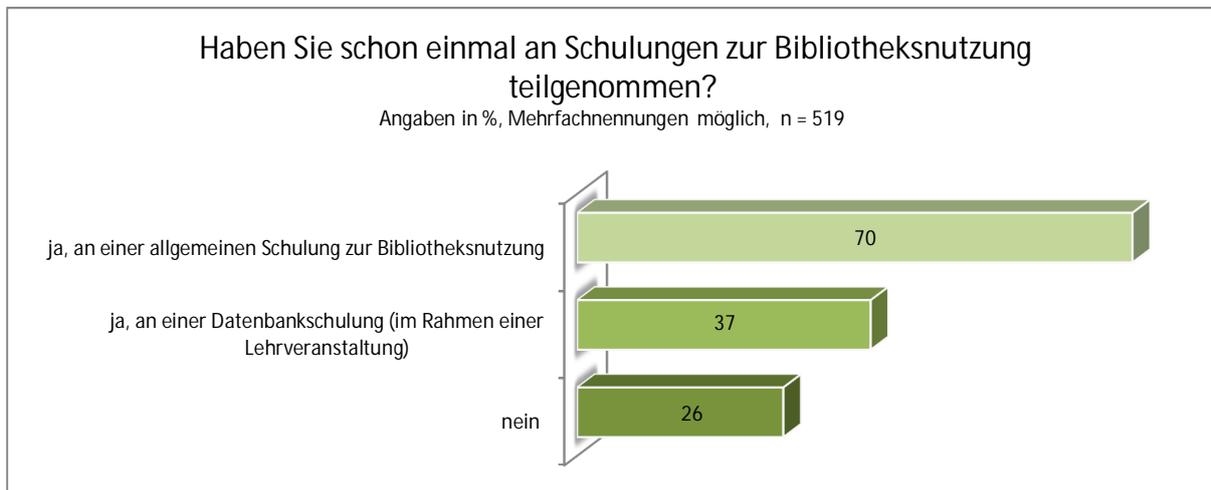


¹¹ Spermans Rho: 0,270. In die Berechnungen wurden nur Bachelorstudierende einbezogen vgl. Fußnote 3.

3.4 Schulungen

Rund ein Viertel (26 %) der TeilnehmerInnen der Nutzerbefragung hat bisher noch nicht an einer Schulung zur Bibliotheksnutzung teilgenommen (vgl. Abb. 12), Masterstudierende geben dabei etwas häufiger (37 %) an, noch nicht an einer Schulung teilgenommen zu haben.

Abb.12

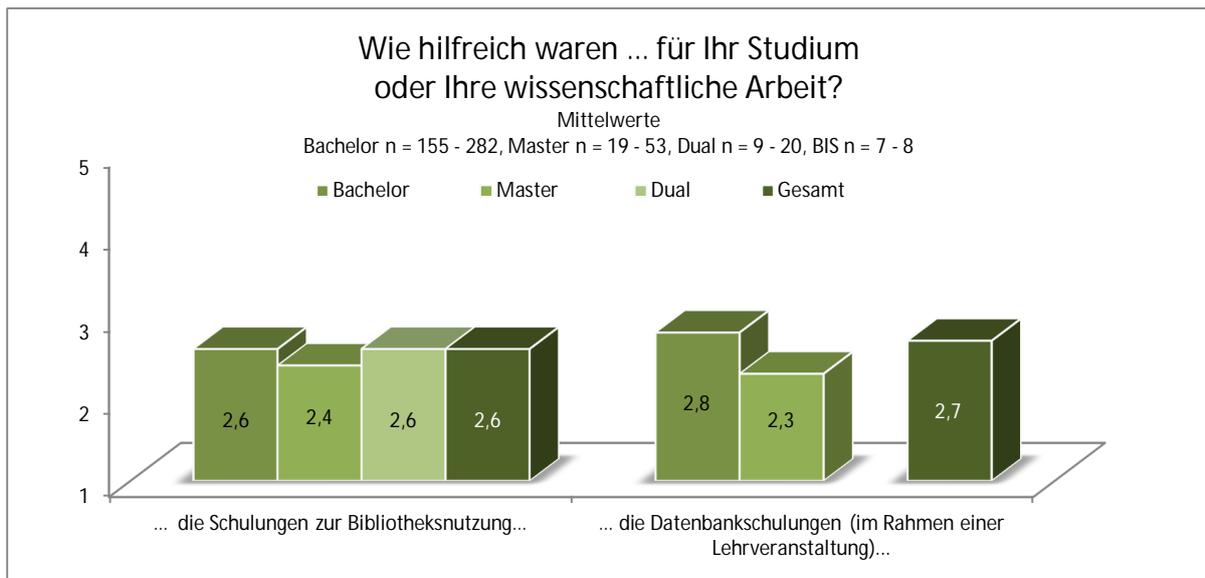


Unter den Studierenden, die bereits an einer Schulung teilgenommen haben, nahm die große Mehrheit der Befragten (94 %) an einer allgemeinen Schulung teil, die Hälfte (50 %) der Studierenden besuchte eine Datenbankschulung im Rahmen einer Lehrveranstaltung. 45 % der Studierenden nahm sowohl an einer allgemeinen Schulung als auch an einer speziellen Datenbankschulung im Rahmen ihres Studiums teil. Auffallend ist außerdem, dass fast alle Masterstudierenden, die eine Schulung besucht haben, an einer allgemeinen Schulung teilgenommen haben (98 %). Die Teilnahme an einer Datenbankschulung im Rahmen einer Lehrveranstaltung liegt mit 35 % im Vergleich zu Bachelorstudierenden (52 %) jedoch deutlich niedriger. BIS-Studierende sowie Studierende in einem dualen Studienangebot nahmen in einem den Bachelorstudierenden ähnlichen Umfang an den jeweiligen Schulungen teil.¹²

Auf die Frage, wie hilfreich die Teilnahme an den jeweiligen Schulungen war, kann festgehalten werden, dass jeweils etwa die Hälfte der TeilnehmerInnen die Veranstaltungen als (sehr) hilfreich wahrgenommen hat. Dabei wurden die allgemeinen Veranstaltungen (MW = 2,6) im Mittel als tendenziell hilfreicher wahrgenommen als die Schulung im Rahmen von Lehrveranstaltungen (MW = 2,7), dies auch, weil ein Viertel (26 %) der TeilnehmerInnen einer Datenbankschulung jene als (gar) nicht hilfreich bewertet hat. Der Anteil von Personen, der keinen Nutzen aus der allgemeinen Schulung ziehen konnte, liegt etwas niedriger bei 19 % (vgl. Abb. 13).

¹² BIS: Anteil Teilnahme Allgemeine Schulungen 82 %, Anteil Teilnahme Datenbankschulung im Rahmen einer Lehrveranstaltung 64 %
Duales Studium: Anteil Teilnahme Allgemeine Schulungen 100 %, Anteil Teilnahme Datenbankschulung im Rahmen einer Lehrveranstaltung 45 %

Abb. 13



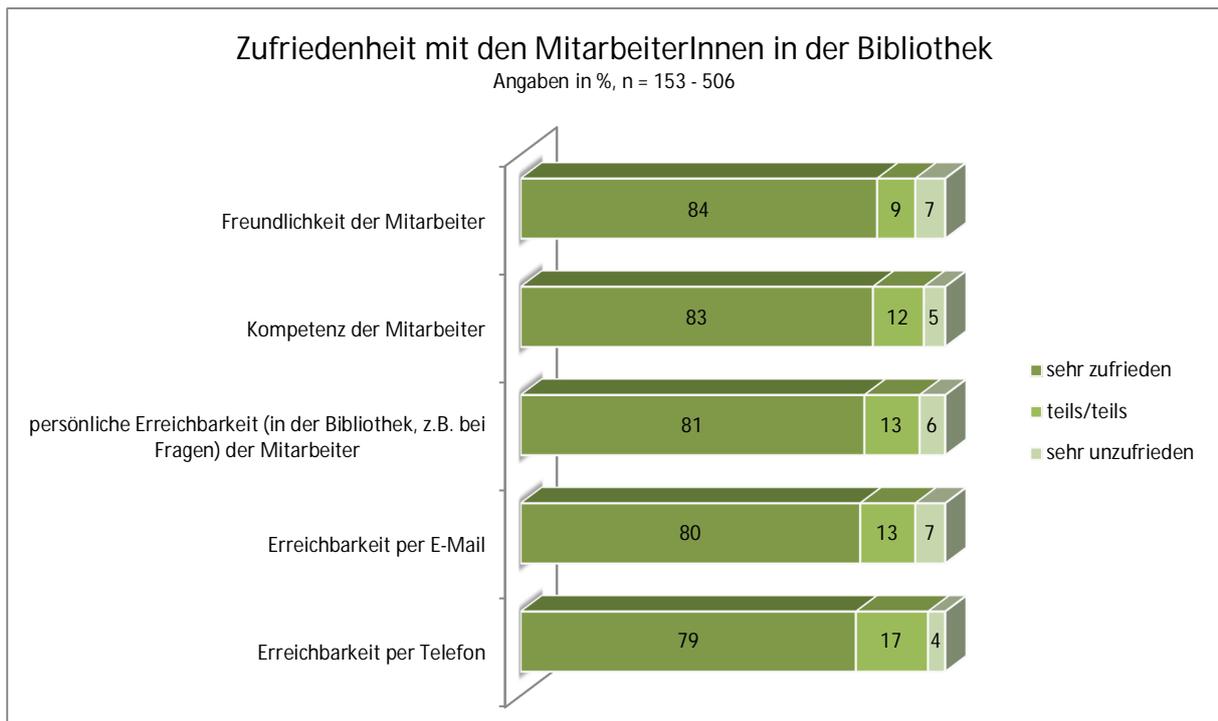
Die Anteile von BibliotheksnutzerInnen, die bislang an keiner allgemeinen Schulungen teilgenommen haben (Gesamt: 30 %), sind auf Ebene der Studiengänge vor allem im Bachelorstudiengang International Business Management (East Asia) (56 %) sowie in den Masterstudiengängen Controlling (58 %) und Logistik (78 %) zu finden. Datenbankschulungen im Rahmen von Lehrveranstaltungen wurden von Studierenden in den Studiengängen Bachelor Logistik (81 %) sowie Master Controlling (90 %) und Master Finance & Accounting (85 %) vergleichsweise häufiger nicht besucht.¹³

3.5 MitarbeiterInnen der Bibliothek

Wie in Abbildung 14 gut zu erkennen, erhalten die MitarbeiterInnen in der Bibliothek fast durchweg (sehr) positive Bewertungen. Jeweils mindestens 80 % der Befragten sind mit der Freundlichkeit und Kompetenz der MitarbeiterInnen (sehr) zufrieden. Auch mit der persönlichen Erreichbarkeit und der Erreichbarkeit per Mail bzw. Telefon ist ein ebenso hoher Teil der Studierenden zufrieden oder aber sehr zufrieden. Diese Ergebnisse finden auch in den freien Kommentaren der BibliotheksnutzerInnen Bestätigung. Zwar beschreiben einige wenige Kommentare die Schwierigkeit einer Gesamtbewertung für das Personal in der Bibliothek, da die Qualität der Beratung und Freundlichkeit personenabhängig sei, es finden sich jedoch auch durchweg positive Anmerkungen, in denen formuliert wird, dass „die Mitarbeiter der Hochschule Ludwigshafen den NutzerInnen stets kompetent und freundlich Auskunft bieten“ und es „super“ gefunden wird, dass „die MitarbeiterInnen in der Bibliothek immer sehr freundlich sind und für fast jedes Problem geduldig helfen, eine Lösung zu finden“.

¹³ Anteil von Personen, die keine Datenbankschulung besucht haben Gesamt: 63 %

Abb. 14

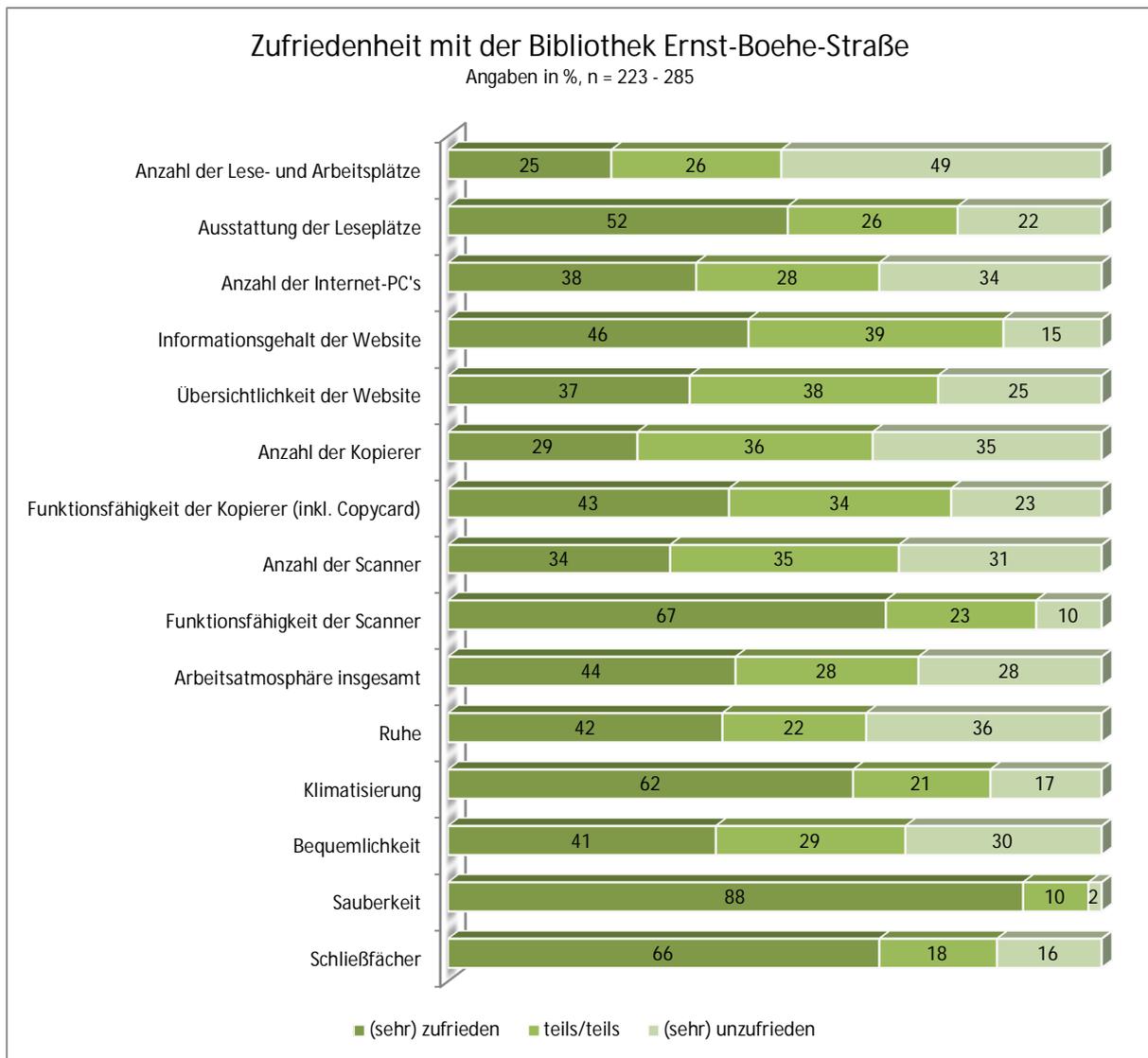


4. Bewertung der Bereichsbibliothek Ernst-Boeche-Straße

Rund drei Viertel (n = 390) der 519 befragten BibliotheksnutzerInnen haben schon einmal die Bibliothek in der Ernst-Boeche-Straße genutzt. Knapp 85 % dieser NutzerInnen geben dabei an, im letzten halben Jahr ausschließlich diese Bibliothek benutzt zu haben. Betrachtet man die Nutzung der Bibliothek in der Ernst-Boeche-Straße in Abhängigkeit des Studiengangs zeigt sich, dass jeweils mindestens 80 % der Studierenden der aufgeführten Studiengänge (vgl. Kapitel 1) die Bibliothek nutzen. Ausnahmen bilden BibliotheksnutzerInnen, die den Studiengänge International Business Management (East Asia) (24 %), Pflegepädagogik (28 %), B.A. Soziale Arbeit (12 %), M.A. Soziale Arbeit (50 %) sowie Hebammenwesen (33 %) angehören.

Besonders positiv hervorzuheben ist die Sauberkeit (MW = 1,7) in der Bibliothek Ernst-Boeche-Straße (vgl. Abb. 15). Auch die Funktionsfähigkeit der Scanner ist ein Aspekt, mit dem die Studierenden – trotz der Einschränkung, dass die Zufriedenheit mit der Anzahl der Scanner (MW = 3,1) geringer ausfällt – im Schnitt zufrieden sind (MW = 2,1). Deutlich kritischer beurteilen die NutzerInnen der Bibliothek hingegen die Anzahl der Internet-PC's (MW = 2,9) wie auch die Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze (MW = 3,4). Die Bewertung von Aspekten, die Sekundärmerkmale wie Ruhe (MW = 2,9) und Bequemlichkeit (MW = 2,9) aber auch Aspekte wie die Zahl der Kopierer (MW = 3,0) betreffen, zeigen ebenfalls recht deutlich, dass an dieser Stelle (noch) keine optimalen Bedingungen herrschen.

Abb. 15



Gestützt werden diese Befunde durch freie Kommentare, die ebenfalls die genannten Themen fokussieren. So wird unter anderem die Forderung formuliert, mehr Tische und generell Arbeitsausstattung zu stellen. Ebenfalls wird angemerkt, dass an den Tischen keine ausreichende Zahl Steckdosen zum Anschließen von Arbeitsgeräten vorhanden sind. Um etwas mehr Ruhe in die Bibliothek zu bringen, lautet ein weiterer Vorschlag, Trennwände zwischen die Arbeitsplätze zu stellen sowie die Gruppenarbeitsräume besser vom Rest der Bibliothek zu trennen. Einen Teppichboden zumindest an den typischen „Laufwegen“ zu verlegen, würde ebenfalls zu einer Verminderung des aktuell hohen Lärmpegels führen.

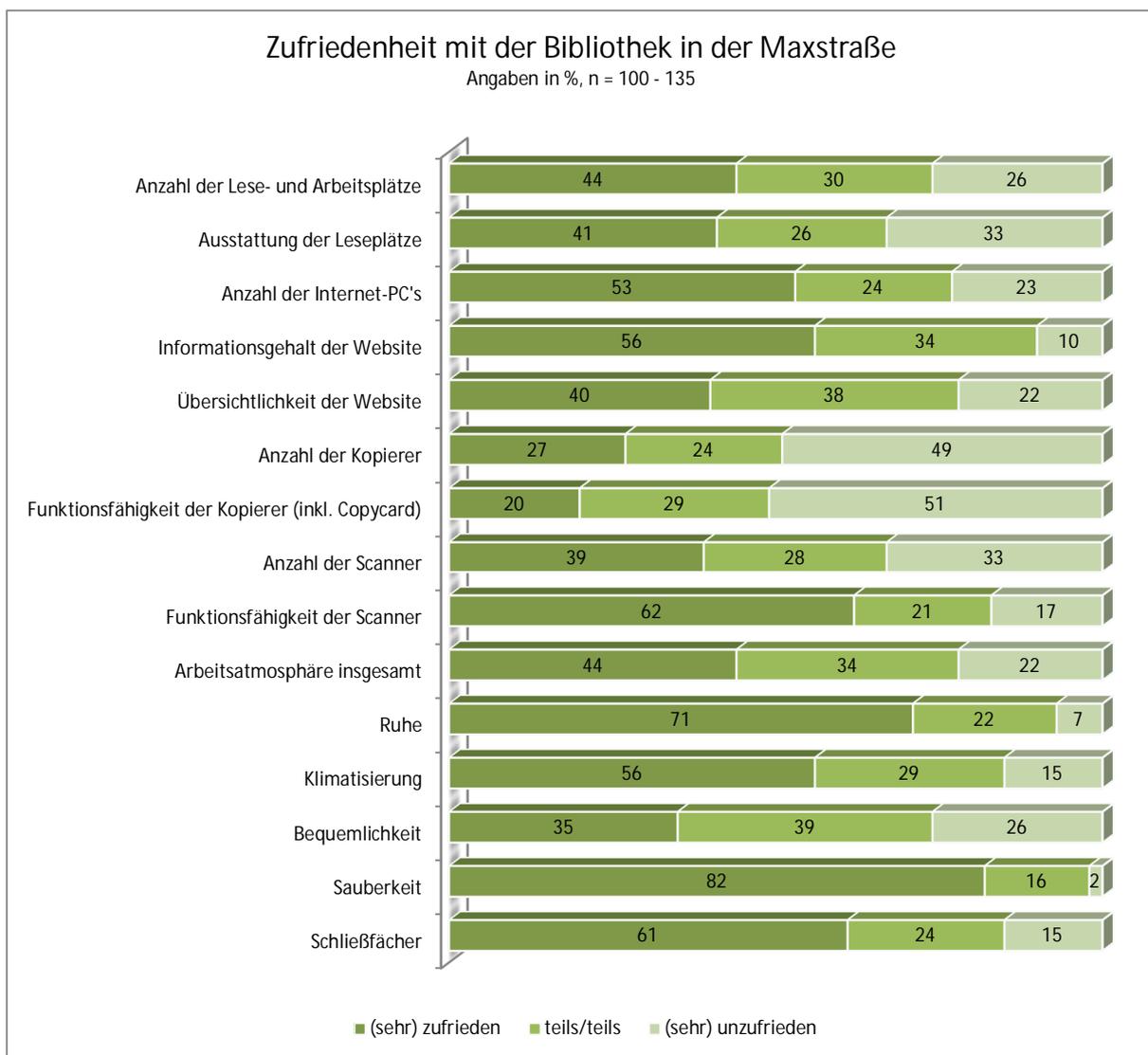
Neben diesen Anmerkungen führen einige Befragte die ungünstige Situation an, dass die Bücher in der Bibliothek von den NutzerInnen selbst wieder an ihren Platz gestellt werden. Dies führt dazu, dass Bücher wiederholt nicht aufzufinden sind, was als sehr störend empfunden wird. So schreibt ein/e StudentIn stellvertretend für eine Vielzahl an Kommentaren er/sie „finde es nicht richtig, dass die Studenten die Bücher die sie abgeben, selbst ins Regal zurückräumen müssen. Viele Studenten machen dies nicht korrekt und man findet das gewünschte Buch nicht“.

5. Bewertung der Bereichsbibliothek Maxstraße

Knapp 30 % der TeilnehmerInnen der Nutzerbefragung (n = 152) haben schon einmal die Bibliothek in der Maxstraße genutzt, rund zwei Drittel dieser Personen (n = 101) geben an, diese Bibliothek ausschließlich zu nutzen. Studierende der Studiengänge Pflegepädagogik, Soziale Arbeit (B.A. und M.A), Hebammenwesen und Pflege Dual nutzen die Bibliothek in der großen Mehrheit, Studierende aus den übrigen Fächern nehmen das Angebot in der Maxstraße nur vereinzelt wahr.¹⁴

Wie in Abbildung 16 ersichtlich, schätzen NutzerInnen, die die Bibliothek in der Maxstraße bewertet haben, hier vor allem die Aspekte Sauberkeit (MW = 1,8) und Ruhe (MW = 2,1), auch die Zufriedenheit mit den Schließfächern ist im Schnitt vergleichsweise hoch (MW = 2,3). Als kritisch werden insbesondere die Ausstattung der Leseplätze wie auch die Bequemlichkeit (MW = 2,9) und als weitere Aspekte die Anzahl (MW = 3,4) und Funktionsfähigkeit (MW = 3,5) der Kopierer beurteilt.

Abb. 16



¹⁴ Etwa jeder zehnte Studierende aus den übrigen Studiengängen hat schon einmal die Bibliothek in der Maxstraße genutzt.

Betrachtet man die offenen Anmerkungen zur Bibliothek in der Maxstraße fällt auf, dass häufiger darauf hingewiesen wird, dass eine Ausleihe von Büchern über die Standorte hinweg nicht möglich ist. So formuliert ein/e NutzerIn er/sie „halte es für äußerst wichtig, den Austausch von Medien zwischen Ernst-Boehe-Straße und Maxstraße noch vor Beendigung des Neubaus für die Studierenden ohne Einschränkungen zu ermöglichen“.

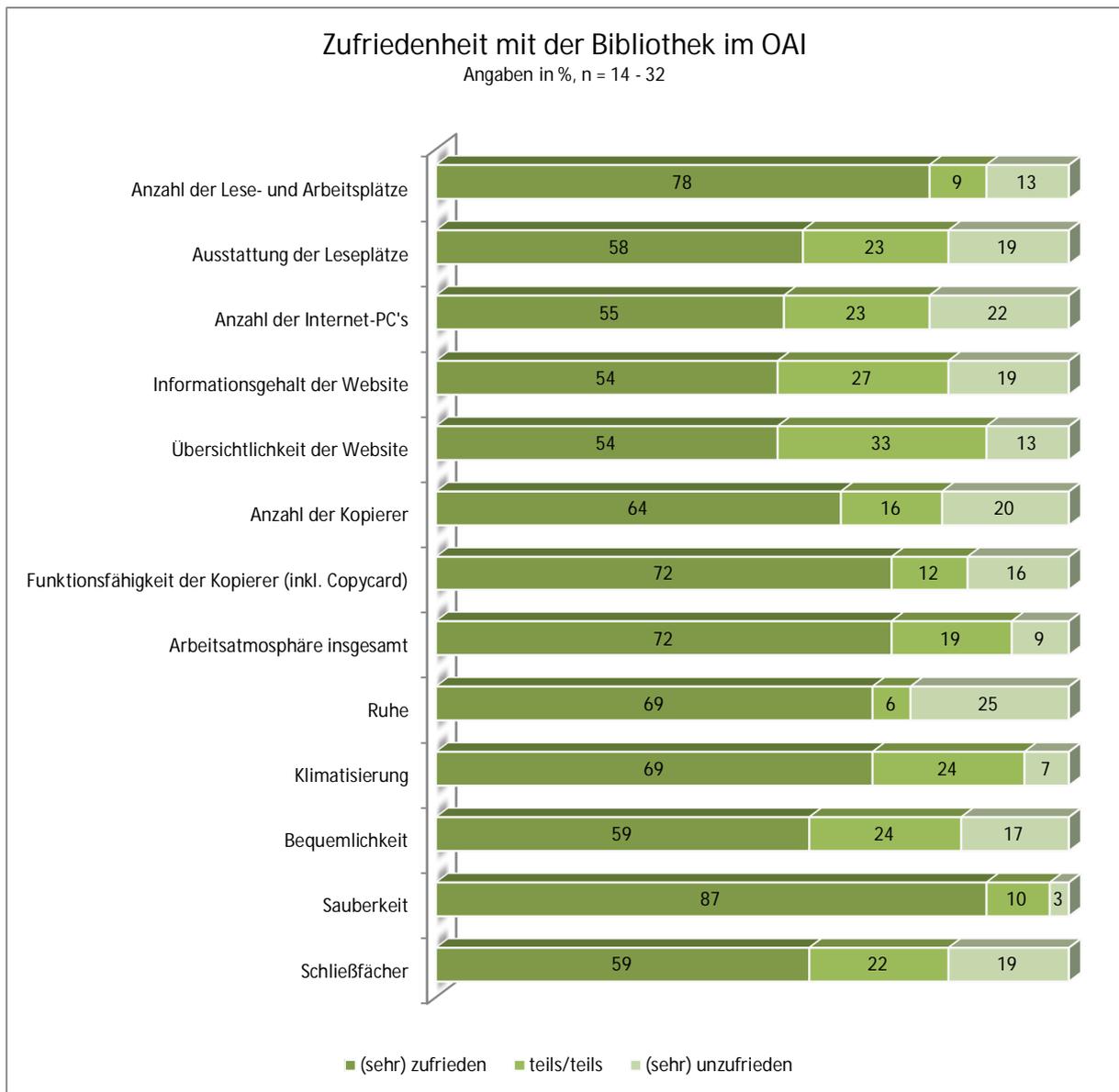
6. Bewertung der Bereichsbibliothek im OAI

Eine Nutzung der Bereichsbibliothek im OAI wird von insgesamt 32 (6 %) an der Befragung teilnehmenden Personen angegeben, ausschließlich diese Bibliothek besuchen 19 NutzerInnen. Betrachtet man die Nutzung der Bibliothek im OAI in Abhängigkeit des Studiengangs zeigt sich, dass alle Studierenden des Studiengangs International Business Management (East Asia) diese Teilbibliothek besuchen. Unter den übrigen Besuchern finden sich 3 Studierende des Studiengangs Internationales Personalmanagement und Organisation sowie jeweils ein Studierender aus den Studiengängen B.A. Soziale Arbeit, Marketing, Finanzdienstleistungen, Corporate Finance und Innovation Management

Grundsätzlich wird die Teilbibliothek im OAI positiv bewertet (vgl. Abb. 17), vor allem loben die NutzerInnen Sauberkeit (MW = 1,4), Arbeitsatmosphäre (MW = 1,8) und die Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze (MW = 1,9). Etwas weniger zufrieden sind sie – wenngleich noch mit leicht positiven mittleren Bewertungen – mit der Übersichtlichkeit (MW = 2,5) und dem Informationsgehalt (MW = 2,6) der Website.

Obwohl die Mehrheit der die Bereichsbibliothek nutzenden Befragten mit der Zahl sowie der Funktionsfähigkeit der Kopierer zufrieden ist, lässt sich aus den offenen Kommentaren der Bedarf nach dahingehenden Verbesserungen schließen. Neben der Problematik, dass die Bibliothek im OAI eine reine Präsenzbibliothek ist, in der es keine Möglichkeiten der Ausleihe gibt, besteht „auch keine Möglichkeit sich Dinge einzuscannen. Der einzige Kopierer der da steht ist älter und hat einige Macken. Da sollte mal etwas dran geändert werden“, so die Anmerkung einer/eines Besucherin/Besuchers.

Abb. 17



7. Öffnungszeiten

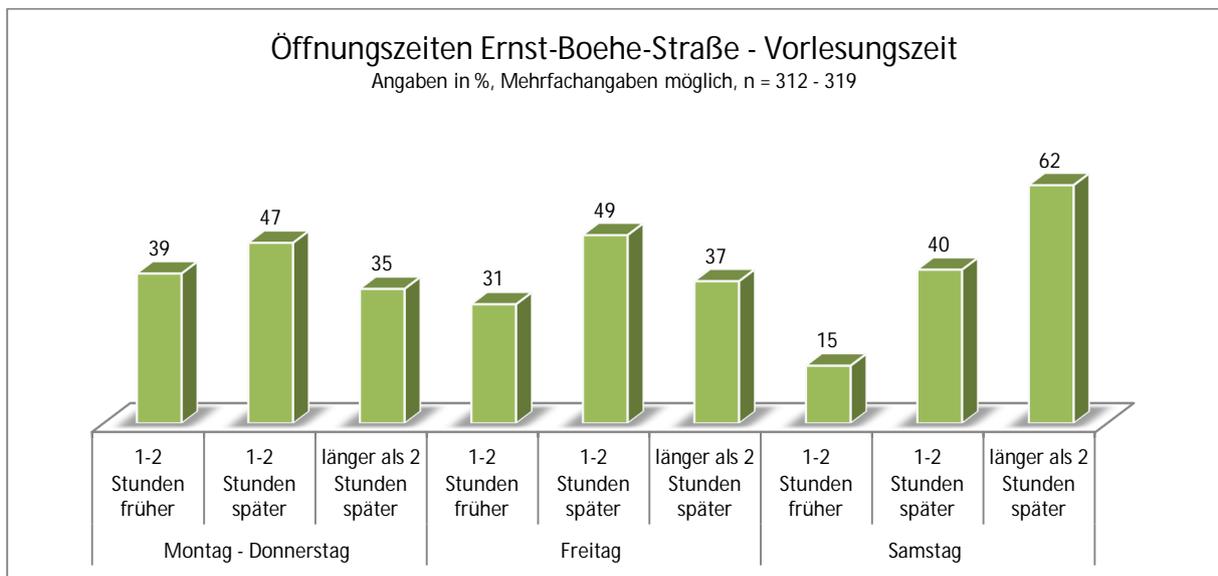
Die Frage nach der Einschätzung der Studierenden in Bezug auf die Angemessenheit der Öffnungszeiten war für die Hochschule Ludwigshafen ein wichtiger zu eruiender Aspekt, so dass den NutzerInnen der Bibliothek in der Befragung die Möglichkeit gegeben wurde, ihre Wünsche in Bezug auf eine Verlängerung der Öffnungszeiten – sowohl in der Vorlesungs- wie auch in der vorlesungsfreien Zeit – an allen drei Standorten anzugeben.

Die aktuellen Öffnungszeiten der Bibliothek in der Ernst-Boehe-Straße sind in der Vorlesungszeit Montag bis Donnerstag von 9 Uhr bis 19 Uhr, freitags von 9 Uhr bis 16.30 Uhr sowie samstags von 9 Uhr bis 16 Uhr. In der vorlesungsfreien Zeit gelten folgende Öffnungszeiten: Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 16 Uhr und Samstag im Zeitraum 9 Uhr bis 13 Uhr.

Rund 60 % (n = 312-319) der befragten NutzerInnen sind mit den aktuellen Öffnungszeiten in der Vorlesungszeit nicht zufrieden und wünschen sich eine Verlängerung, wobei sich der größte Anteil der Befragten (47 %) im Zeitraum von Montag bis Donnerstag für eine Verlängerung in den Abend

(19 Uhr bis 21 Uhr) hinein ausspricht (vgl. Abb. 18).¹⁵ 39 % halten eine frühere Öffnung des Gebäudes, d.h. zwischen 6 Uhr und 9 Uhr, für wünschenswert und ein mit 35 % fast ebenso hoher Anteil möchte eine Verlängerung der Öffnungszeiten auch nach 21 Uhr. Ähnlich verhalten sich die Anteile für die präferierte Verlängerung der Öffnungszeiten an Freitagen: Die Mehrheit (49 %) hält eine Verlängerung um 2 Stunden nach der aktuellen Schließung der Bibliothek für wünschenswert, 37 % würden die Bibliothek gerne auch nach 19 Uhr nutzen und ein knappes Drittel (31 %) würde die Bibliothek am Freitag auch zwischen 7 Uhr und 9 Uhr besuchen wollen. An den Samstagen lässt sich eine klare Präferenz (62 %) für die Nutzung der Bibliothek auch nach 15 Uhr, d.h. länger als 2 Stunden nach der aktuellen Schließzeit ablesen. Eine Öffnung zwischen 7 Uhr und 9 Uhr scheint hingegen wenig sinnvoll, lediglich 15 % der Studierenden würden dies befürworten.

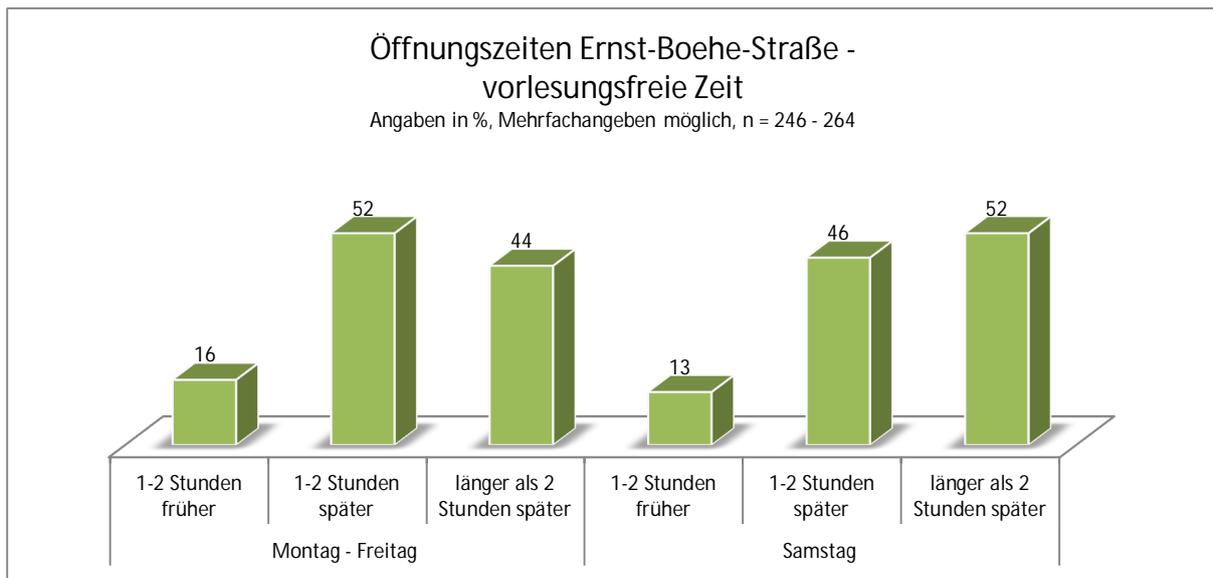
Abb. 18



In der vorlesungsfreien Zeit ist der Bedarf nach einer Ausweitung der Öffnungszeiten im Vergleich etwas weniger dringlich, maximal die Hälfte der NutzerInnen (n = 246 – 264) spricht sich an dieser Stelle dezidiert für eine Verlängerung aus. An den Werktagen ist die Ausweitung der Öffnungszeiten um zwei Stunden für die Mehrheit der NutzerInnen (52 %) wünschenswert. Ein etwas geringerer Teil (43 %) würde die Bibliothek auch länger nutzen, eine frühere Öffnung kommt hingegen nur einem verhältnismäßig kleinem Teil (16 %) entgegen (vgl. Abb. 19). Für den Samstag zeigen sich ähnliche Wünsche, wenngleich sich ein etwas größerer Teil (52 %) für die Nutzung auch nach 15 Uhr, d.h. länger als 2 Stunden ausspricht.

¹⁵ Bei der Frage nach den Öffnungszeiten waren Mehrfachantworten möglich.

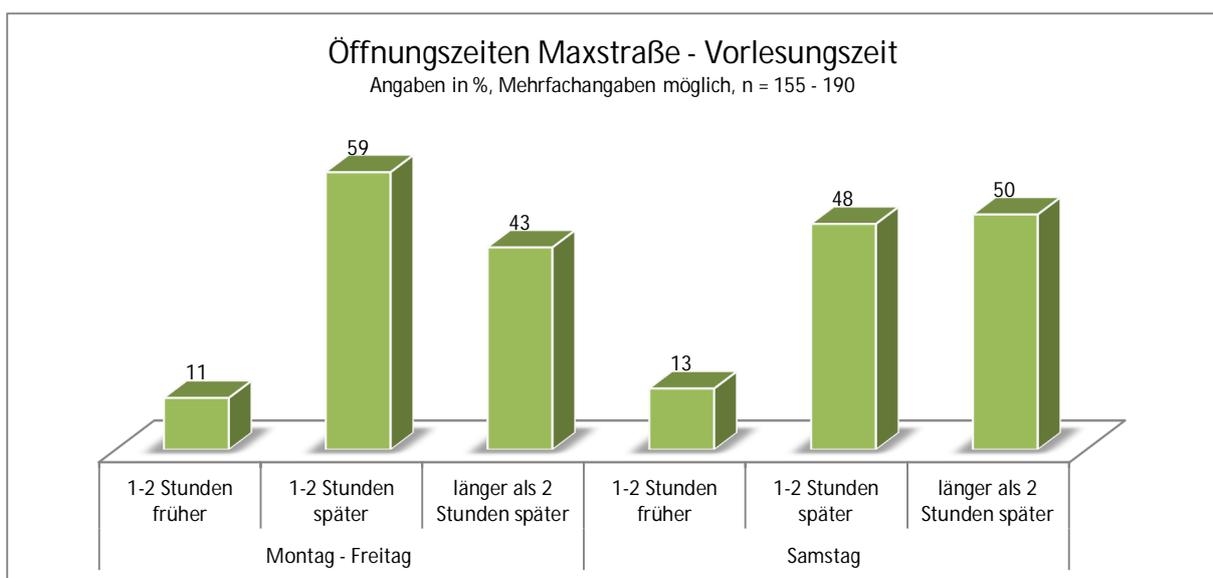
Abb. 19



In der Bibliothek Maxstraße gelten in der Vorlesungszeit folgende aktuelle Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 8 Uhr bis 16 Uhr sowie Samstag 9 Uhr bis 13 Uhr. In der vorlesungsfreien Zeit ist in der Zeit von Montag bis Samstag 9 Uhr bis 13 Uhr geöffnet.

Etwa ein Drittel (28 % bis 36 %) der Befragten zeigt sich mit den Öffnungszeiten in der Bibliothek Maxstraße nicht zufrieden und wünscht sich eine Ausweitung der momentanen Öffnungszeiten. Der offensichtlich größte Bedarf (59 %) nach einer Ausweitung der Öffnungszeiten lässt sich an den Werktagen in der Zeit von 16 Uhr bis 18 Uhr ausmachen (vgl. Abb. 20). 43 % der Befragten hätten auch Interesse die Bibliothek in den Abendstunden nutzen zu können. An den Samstagen lässt sich ebenfalls eine klare Präferenz für eine Verlängerung der Öffnungszeiten in den Nachmittag hinein ablesen. Eine frühere Nutzung der Bibliothek kommt hingegen nur für wenige Besucher in Betracht.

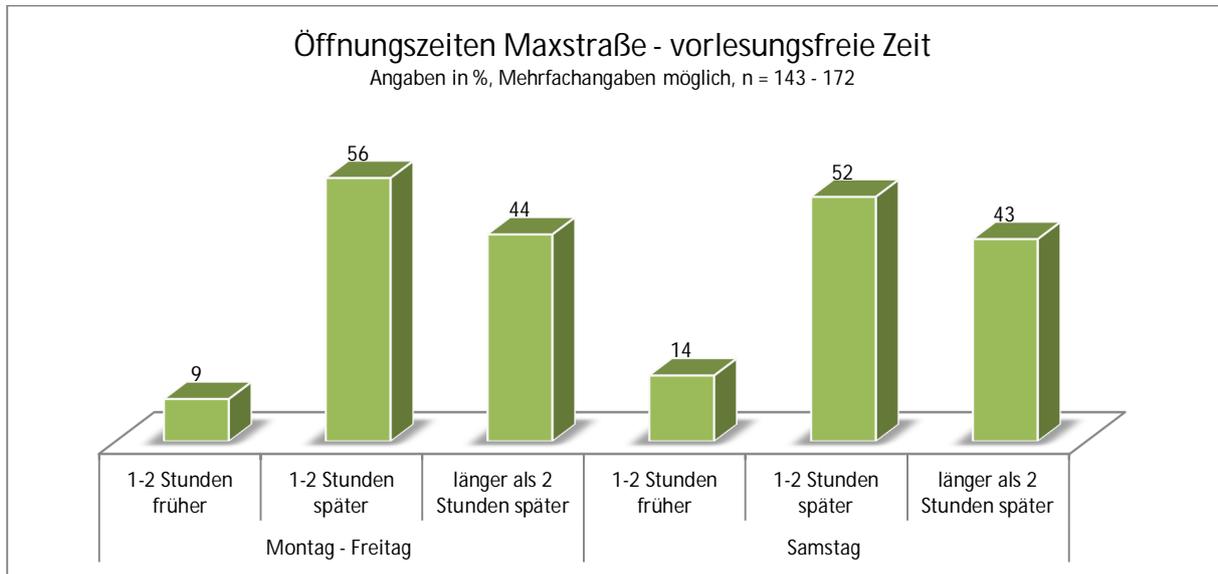
Abb. 20



In der vorlesungsfreien Zeit zeigt sich ein ganz ähnliches Bild (vgl. Abb. 21): Für eine knappe Mehrheit der Studierenden, die sich für eine Verlängerung der Öffnungszeiten ausspricht, wäre eine

Verlängerung um etwa zwei Stunden wünschenswert, leicht geringere Anteile sprechen sich dafür aus, die Bibliothek auch nach 15 Uhr noch besuchen zu können.

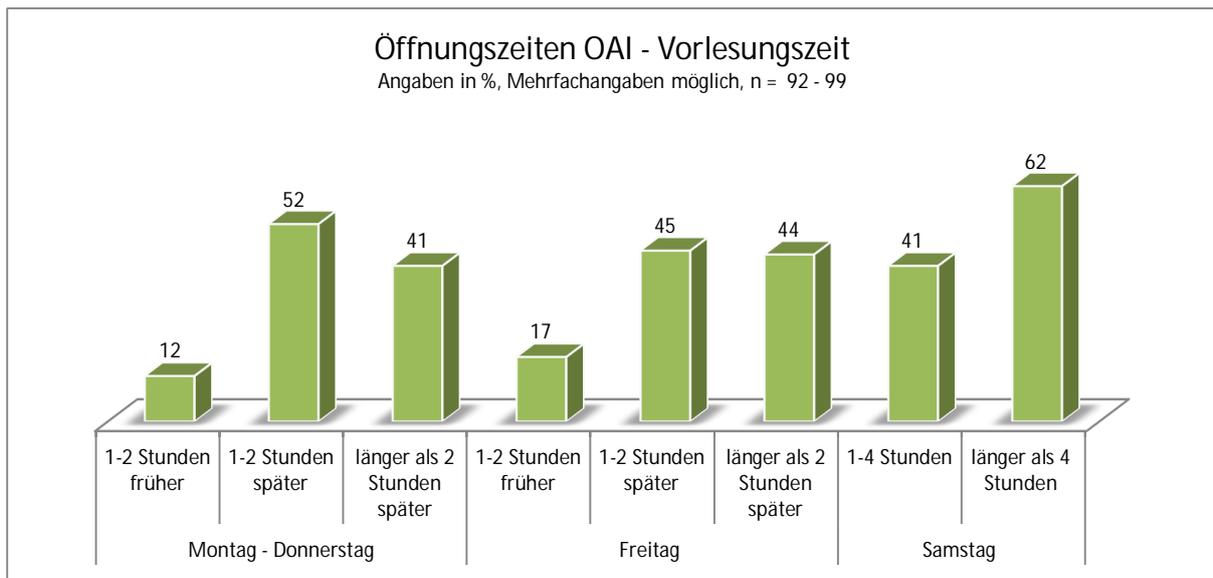
Abb. 21



Die aktuellen Öffnungszeiten der Bibliothek im OAI sind in der Vorlesungszeit Montag bis Donnerstag von 9 Uhr bis 17 Uhr sowie freitags von 9 Uhr bis 15 Uhr. In der vorlesungsfreien Zeit gelten folgende Öffnungszeiten: Montag bis Donnerstag 9 Uhr bis 17 Uhr und Freitag 9 Uhr bis 15 Uhr.

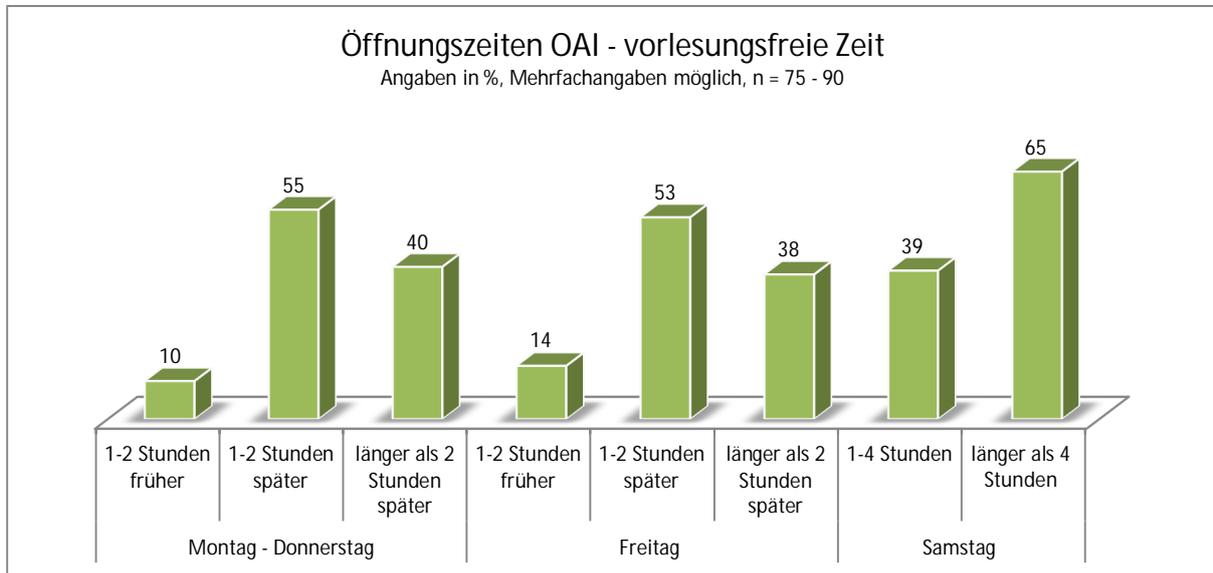
Zwischen 14 % und 20 % der an dieser Befragung teilnehmenden BibliotheksnutzerInnen machten Angaben zu den Zeiten, an denen die Bibliothek im OAI ihrer Meinung nach zusätzlich geöffnet haben sollte. Betrachtet man die Angaben für die Vorlesungszeit, zeigt sich der höchste Bedarf – 62 % wünschen sich eine Öffnung von mehr als vier Stunden – an den Samstagen, einem Tag, an dem zum momentanen Zeitpunkt eine Bibliotheksnutzung nicht möglich ist (vgl. Abb. 22). Daneben wird das bereits in den anderen Teilbibliotheken gefundene Muster deutlich: Von den meisten NutzerInnen wird in der Tendenz eine Verlängerung der Öffnungszeiten um zwei Stunden gewünscht. Ein etwas kleinerer Teil hält eine Verlängerung auch bis in die Abendstunden für angemessen.

Abb. 22



Im Vergleich zwischen den Bedarfen in der Vorlesungs- mit denen in der vorlesungsfreien Zeit wird deutlich, dass sich fast keine Unterschiede ergeben: Am wichtigsten scheint den Studierenden die Möglichkeit der Nutzung der Bibliothek im OAI an den Samstagen (vgl. Abb. 23). Etwa jede/r Zehnte würde die Bibliothek auch bereits vor 9 Uhr morgens besuchen.

Abb. 23



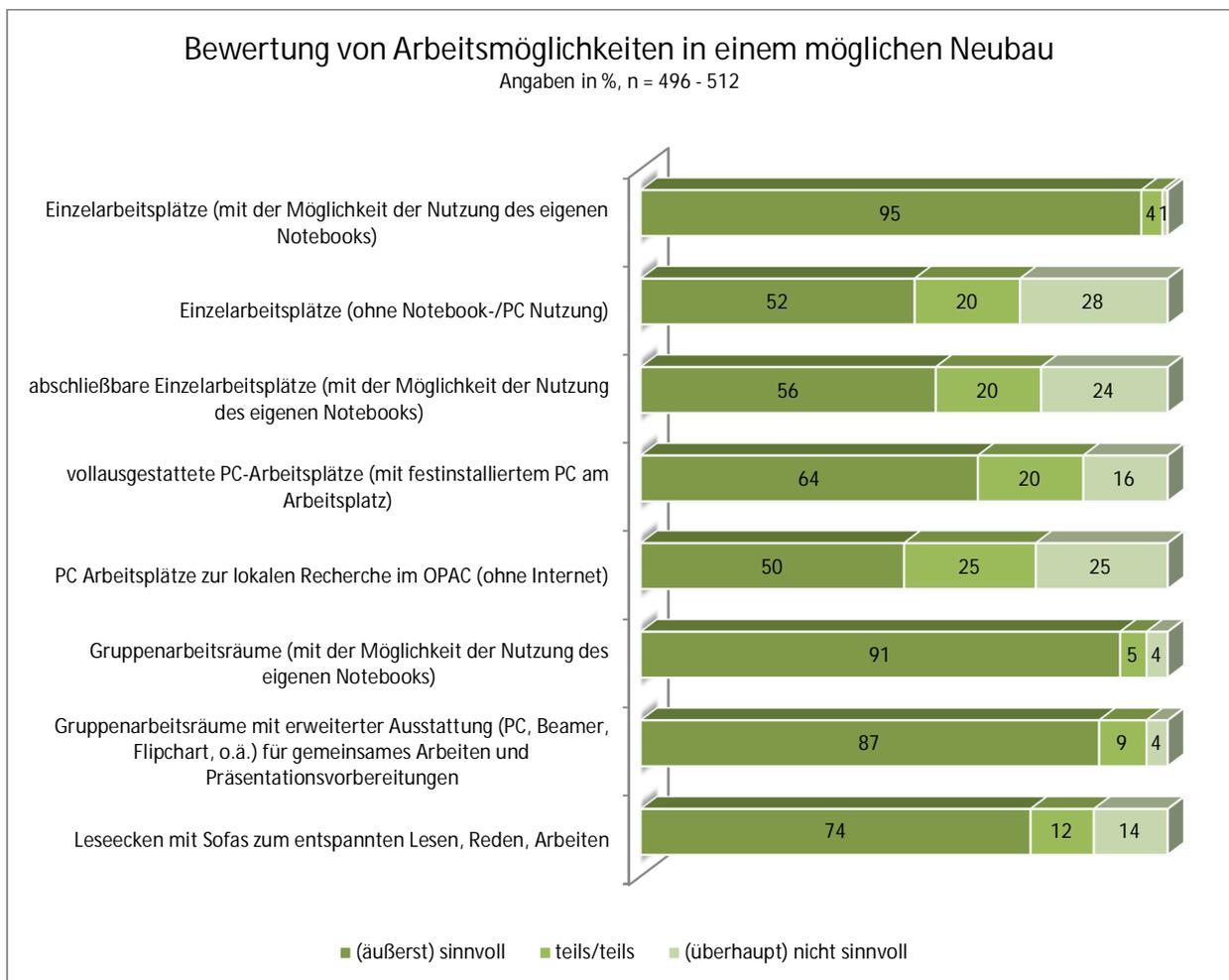
Unabhängig von den dargestellten quantitativen Ergebnissen spiegelt sich der Bedarf nach einer Verlängerung der Öffnungszeiten auch in den freien Kommentaren der Studierenden wider. Mehrere Male wird konkret auf die zu kurzen Öffnungszeiten hingewiesen. So kommentiert ein/e NutzerIn „Sehr schlechte Öffnungszeiten! Dies kann jedoch mit der Kooperation mit der Uni Mannheim kompensiert werden, da hier durch Öffnungszeiten mind. bis 24 Uhr, das Lernen/Literaturrecherche ermöglicht wird“. Ein weiterer Punkt – der unter anderem in der Maxstraße besonders bemängelt wird – ist die häufige zusätzliche Verkürzung der Öffnungszeiten der Bibliotheken aufgrund von Krankheiten oder Schulungen. Zuletzt wird einige Male angeregt, die Bibliotheken (länger) an den

Samstagen sowie den Sonntagen zu öffnen. Dies würde, so die Argumente, berufstätigen Studierenden¹⁶ oder Studierenden während der Durchführung ihrer praktischen Abschlussarbeiten einen Zugang zur Literatur zu gewährleisten aber auch die Möglichkeiten für Gruppenarbeit verbessern.

8. Planung des Neubaus

Da die Hochschule Ludwigshafen in den kommenden Jahren mit dem Neubau einer Bibliothek plant, wurden die NutzerInnen um eine Bedarfserschätzung in Bezug auf verschiedene Arbeitsmöglichkeiten gebeten. Insbesondere sollten dabei die Ausstattungsoptionen von (Einzel-)Arbeitsplätzen aber auch die Anforderungen an Räumlichkeiten für Gruppenarbeit fokussiert werden. Die zu bewertenden Arbeitsmöglichkeiten sind in Abbildung 24 ersichtlich.

Abb. 24

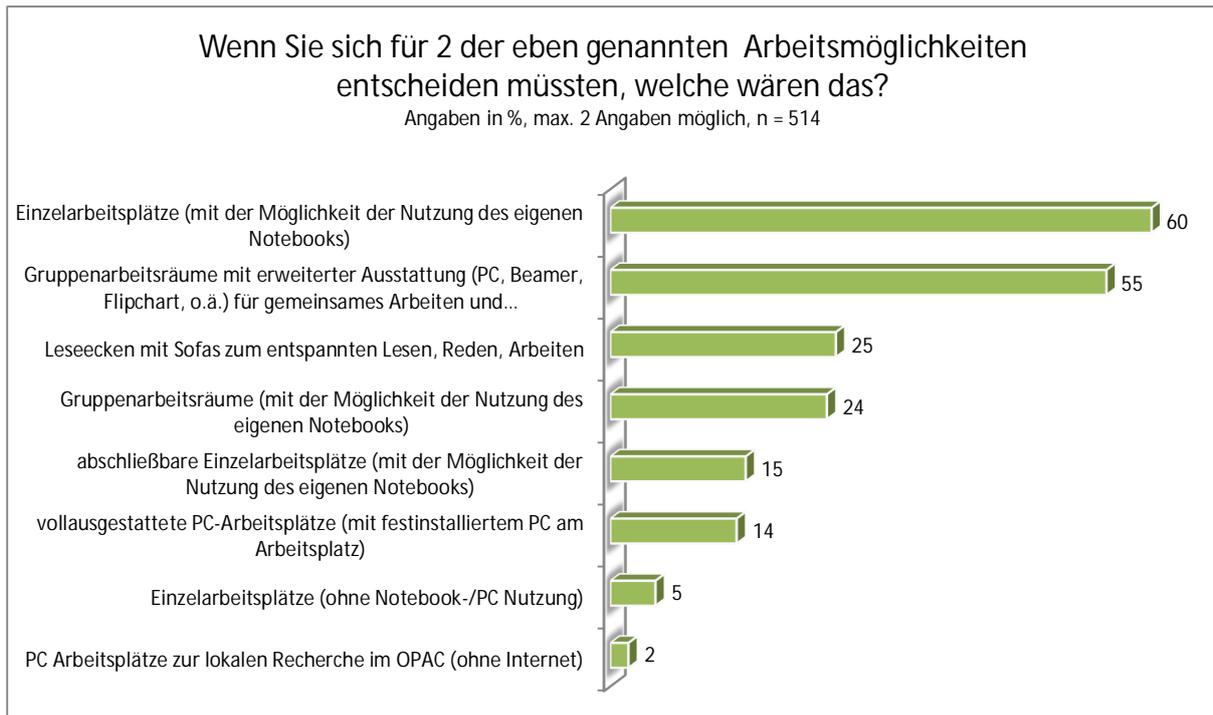


Wie in Abbildung 24 gut zu erkennen, präferieren die BibliotheksnutzerInnen in einem möglichen Neubau die Einrichtung von Einzelarbeitsplätzen mit der Möglichkeit der Nutzung des eigenen Notebooks sowie die Installation von Gruppenarbeitsräumen mit der Möglichkeit der Nutzung des

¹⁶ Unter Berücksichtigung der zum Teil eher geringen Fallzahlen lässt sich jedoch in Bezug auf Studierende von BIS- und dualen Studiengängen kein verstärkter Wunsch nach einer Verlängerung der Öffnungszeiten ablesen.

eigenen Notebooks. Auch Gruppenarbeitsräume mit erweiterter Ausstattung für gemeinsames Arbeiten und Präsentationsvorbereitungen werden von einem Großteil der Befragten (87 %) als (sehr) sinnvoll erachtet. Müssten sich die hier befragten Studierenden für zwei der genannten Arbeitsmöglichkeiten entscheiden, würde ein Gruppenarbeitsraum mit erweiterter Ausstattung vorgezogen (vgl. Abb. 25). Am wenigsten Bedarf besteht derzeit in Bezug auf Einzelarbeitsplätzen, an denen eine Notebook/ PC-Nutzung nicht möglich ist sowie an PC-Arbeitsplätzen, die ausschließlich zur lokalen Recherche im OPAC dienen.

Abb. 25

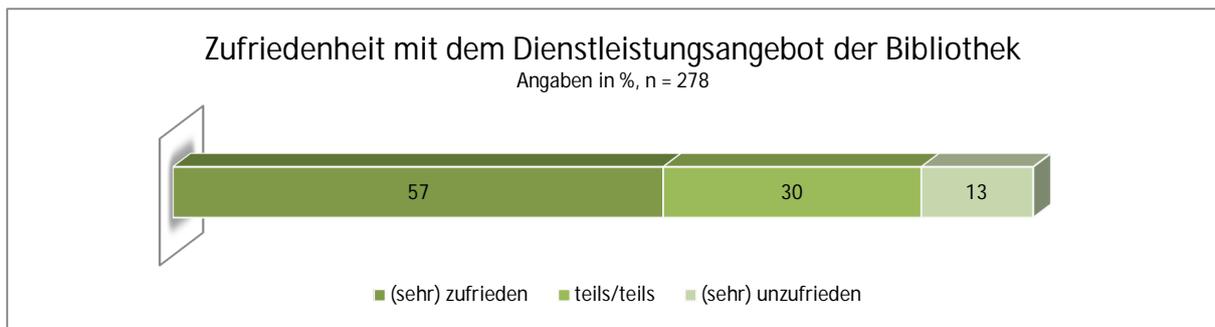


Zusätzliche Anregungen zum Thema Neubau betreffen häufig das Thema Lärm. Viele Studierende wünschen sich im Neubau einen Teppichboden, welcher Geräusche von Schuhen dämpft und so ein ruhiges Arbeiten ermöglicht. Da die aktuellen Möglichkeiten in Bezug auf Einzel- aber auch Gruppenarbeitsplätze als nicht optimal wahrgenommen werden, verwundert es nicht, dass auch hier der Wunsch nach größeren Tischen, Rückzugsmöglichkeiten zur Stillarbeit und abgetrennten Gruppenarbeitsräumen geäußert wird. Auch atmosphärische Merkmale wie ein angenehmes und trotzdem helles Licht, eine „schöne“ Arbeitsumgebung sowie zu öffnende Fenster werden neben unkompliziert zu schließenden Spinden als relevante Kriterien genannt.

9. Zusammenfassende Analyse des (Dienstleistungs-)Angebots der Bibliothek

Befragt nach der Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek insgesamt zeigt sich eine im Durchschnitt gute mittlere Zufriedenheit (MW = 2,4). Über die Hälfte der Befragten (57 %) ist mit dem Angebot (sehr) zufrieden, etwa jeder zehnte Befragte zeigt sich mit dem Dienstleistungen nicht zufrieden (vgl. Abb. 26).¹⁷

Abb. 26



Um den Grad der Gesamtzufriedenheit der BenutzerInnen auf mögliche Einflussfaktoren zurückführen zu können, wurden die Ergebnisse der Items zur Bewertung der einzelnen Teilaspekte der Bibliothek einer Faktorenanalyse unterzogen. Dieses Verfahren prüft die korrelativen Beziehungen der erhobenen Variablen und klassifiziert sie in weitestgehend voneinander unabhängige Dimensionen, die im Anschluss inhaltlich auf ihre Schlüssigkeit hin überprüft wurden. Es zeigten sich folgende in Abb. 27 aufgeführte Dimensionen:

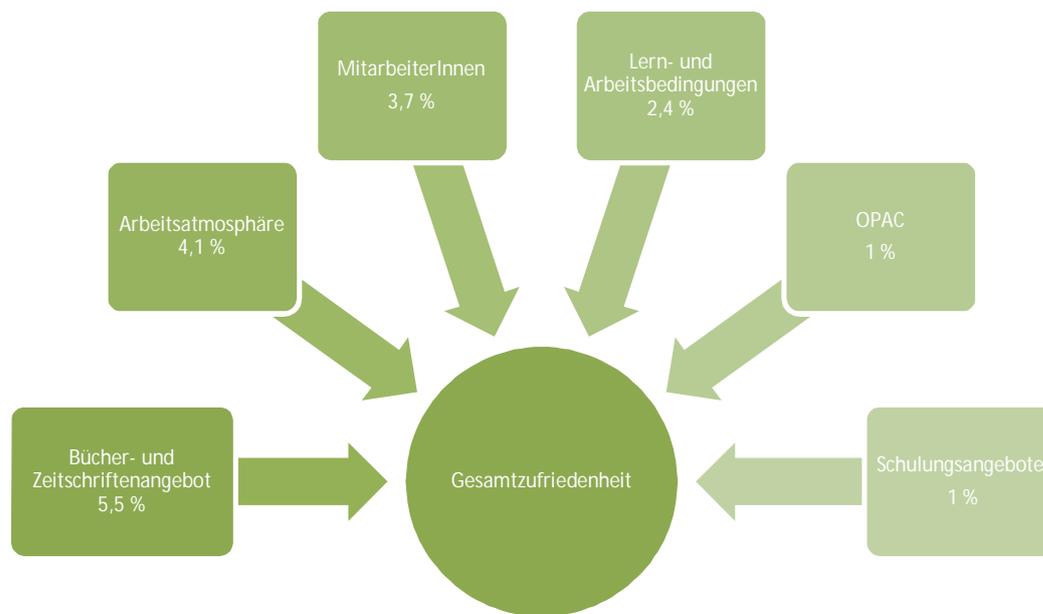
Abb. 27

Ergebnisse der Faktorenanalyse
Bücher & Zeitschriftenangebot vor Ort
Digitale Angebote
Englischsprachige Medien
OPAC
Ausleihfristen und Lieferzeiten
Automatisierte Nachrichten
MitarbeiterInnen
Schulungsangebote
Kopieren & Scannen
Website
Lern- & Arbeitsbedingungen
Sekundärmerkmale

¹⁷ Unter Berücksichtigung des aktuellen Studiengangs fällt auf, dass sich Studierende im Studiengang Pflegepädagogik mit dem Dienstleistungsangebot durchschnittlich am wenigsten zufrieden zeigen (MW = 3,0). Jedoch muss berücksichtigt werden, dass nur etwas mehr als die Hälfte der Befragten diese Frage nach der Gesamtzufriedenheit beantwortet hat und somit ein Einbezug aller Studiengänge aufgrund der häufig sehr geringen Fallzahlen nicht möglich war.

Im Anschluss wurden aus den Items entsprechend der identifizierten Dimensionen Item-Indizes als Prädiktoren gebildet. Mit Hilfe einer Regressionsanalyse wurde anschließend der Einfluss jedes einzelnen Prädiktors auf die Gesamtzufriedenheit bestimmt.¹⁸ Die im Fragebogen definierten Bestandteile des bibliothekarischen Angebots wurden so auf ihren Beitrag zur Gesamtzufriedenheit mit der Bibliothek hin überprüft. Insgesamt konnte durch das verwendete Modell 54 % der Varianz erklärt werden.¹⁹

Abb. 28



Wie in Abbildung 28 zu erkennen, hat die Zufriedenheit mit dem Bücher- und Zeitschriftenangebot den größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot der Bibliothek. Auch die Einschätzung der Arbeitsatmosphäre sowie die Beurteilung der MitarbeiterInnen tragen in nicht unerheblichem Maß zur Gesamtzufriedenheit bei. Etwas weniger Einfluss haben Lern- und Arbeitsbedingungen. Die Zufriedenheit mit der Bedienerfreundlichkeit des OPAC's sowie der Schulungsangebote sind im Vergleich zu den anderen Prädiktoren für die Gesamtzufriedenheit am wenigsten relevant.²⁰

¹⁸ Folgende Prädiktoren, die sich aus der Faktorenanalyse ergeben haben, wurden in das Modell übernommen: Bücher und Zeitschriftenangebot vor Ort, Digitale Angebote, Nutzungsfreundlichkeit OPAC, Automatisierte Benachrichtigungen per Mail, Lieferzeiten und Ausleihfristen, Mitarbeiter, Schulungsangebote, Kopieren und Scannen, Website, Lern- und Arbeitsbedingungen, Sekundärmerkmale. Das Item Arbeitsatmosphäre insgesamt wurde, da hier bereits eine generalisierte Bewertung impliziert wird, zusätzlich in die Regressionsanalyse aufgenommen. Als Prädiktor nicht in das Modell aufgenommen wurde der Aspekt englischsprachige Medien, da dieser aufgrund fehlender Erfahrung mehrheitlich nicht bewertet wurde.

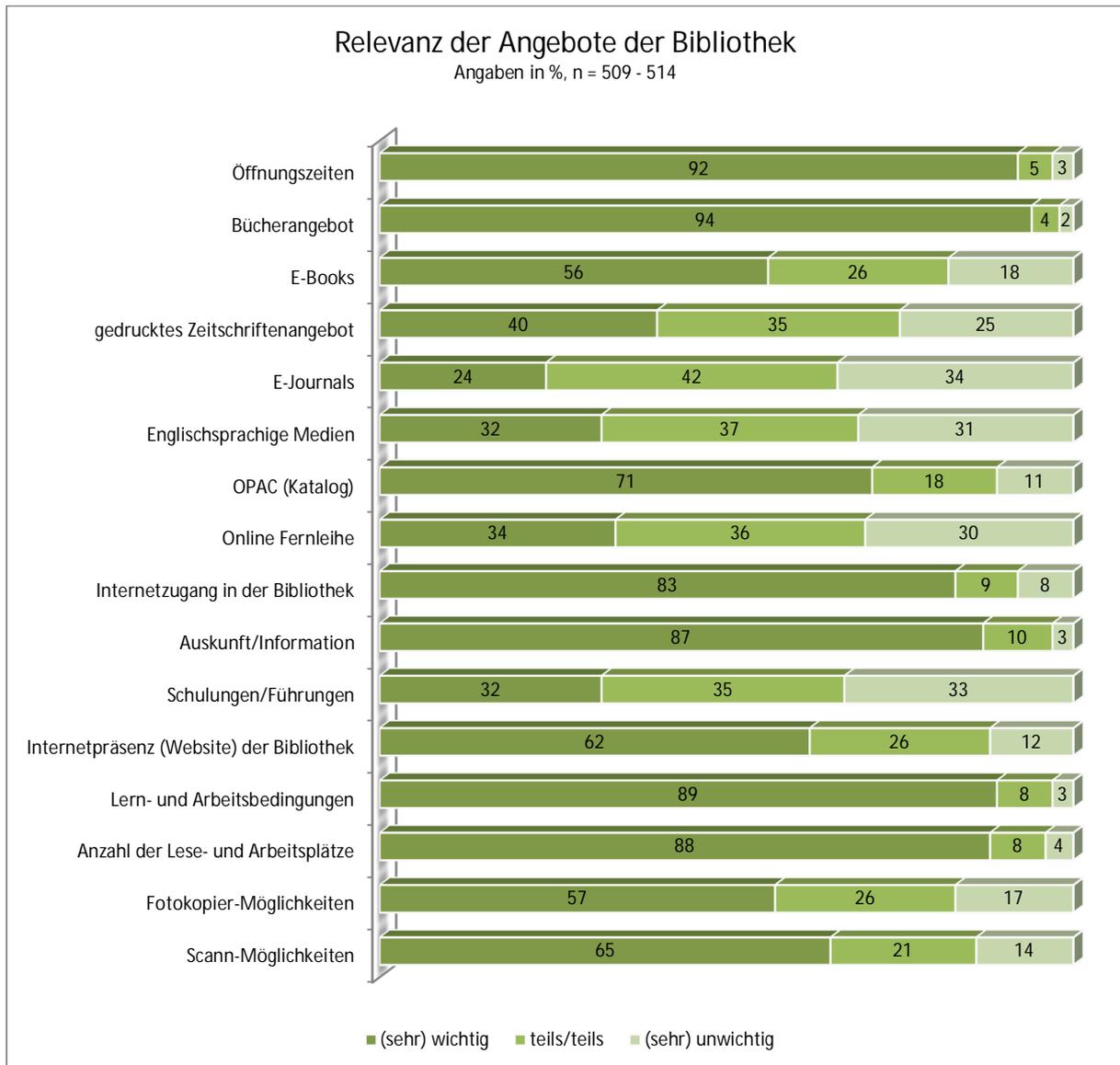
Da vergleichsweise viele Aspekte von den Studierenden nicht bewertet wurden (vgl. Abb.6) wurden für die Regression bei den Prädiktoren fehlende Werte durch die jeweiligen Mittelwerte des Indizes ersetzt.

¹⁹ Da nicht angenommen werden kann, dass die Prädiktoren voneinander unabhängig sind, ergibt sich die Differenz zwischen der gesamten erklärten Varianz (R^2) sowie der Summe der durch die einzelnen Prädiktoren aufgeklärten Varianz aus den Kovarianzen der Prädiktoren.

²⁰ Die übrigen in das Modell aufgenommenen Prädiktoren haben keinen signifikanten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit.

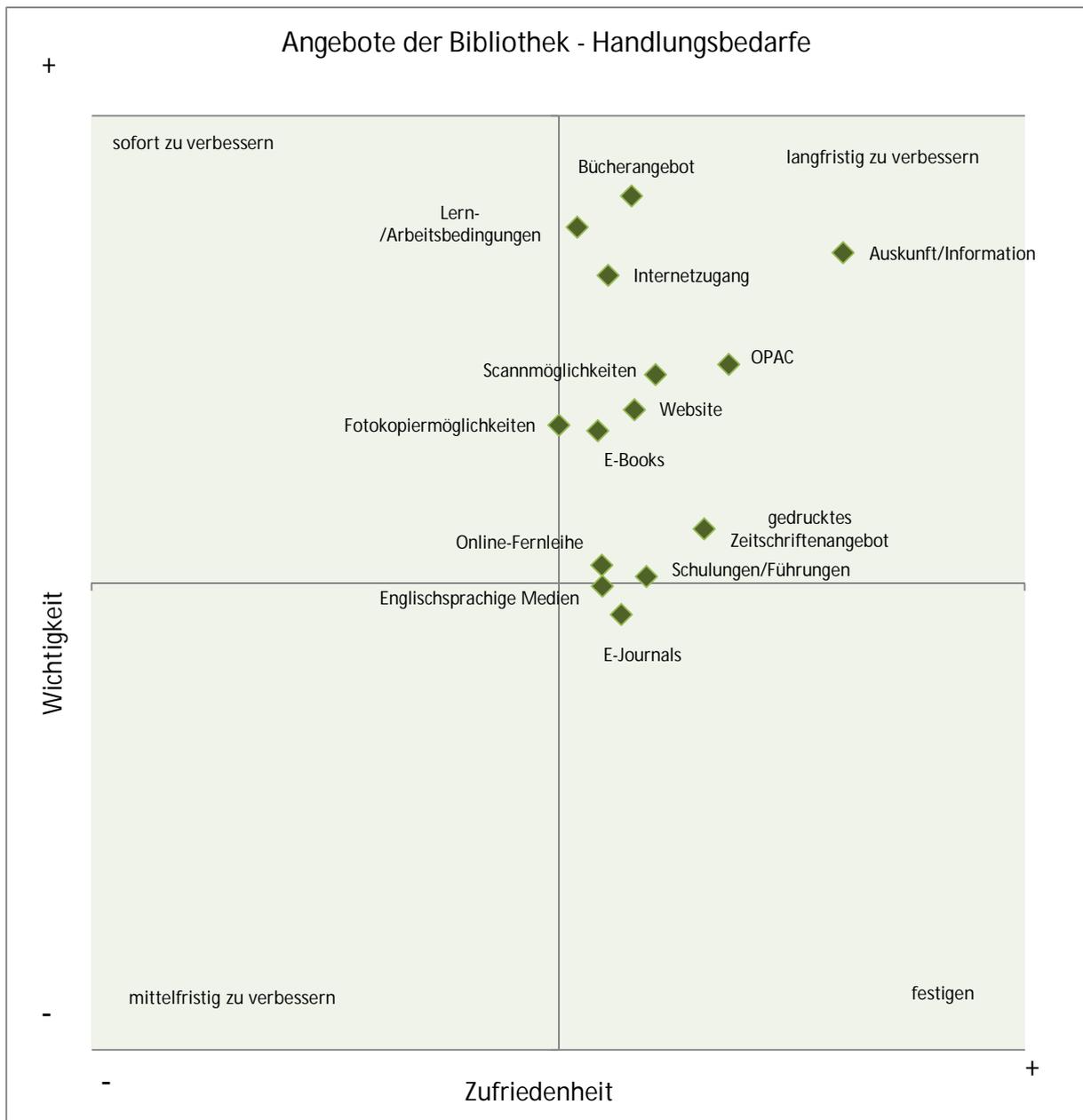
Um spezifische Handlungsbedarfe für die Bibliotheksleitung identifizieren zu können, hatten die NutzerInnen – neben der reinen Bewertung der verschiedenen Angebote der Bibliothek – auch die Möglichkeit anzugeben, wie wichtig ihnen die einzelnen Aspekte sind. Das Priorisierung der einzelnen Angebote der Bibliothek wird in Abbildung 29 dargestellt.

Abb. 29



Aus der Spanne zwischen dem Mittelwert der Zufriedenheit und dem der Wichtigkeit kann für verschiedene einzelne Aspekte des Bibliotheksangebots eine Aussage darüber getroffen werden, wie hoch der Handlungsbedarf hinsichtlich der Verbesserung dieser Punkte ist. Je mehr die Zufriedenheit hinter der empfundenen Bedeutung eines Angebots zurückbleibt, desto eher sollte eine Verbesserung der Situation erfolgen. Wird ein Dienstleistungsangebot hingegen nur gering priorisiert und erhält gleichzeitig einen hohen Zufriedenheitswert, besteht kein konkreter Handlungsbedarf.

Abb. 30



Wie in Abbildung 30 zu erkennen werden alle Angebotsaspekte als mindestens im mittleren Ausmaß für wichtig erachtet. Besonders priorisiert werden die Punkte Bücherangebot, Lern- und Arbeitsbedingungen, Auskunft/Information sowie Internetzugang. Am wenigsten zufrieden sind die Studierenden in Bezug auf die genannten Punkte im Durchschnitt mit den Lern- und Arbeitsbedingungen, es folgt die Zufriedenheit mit dem Zugang zum Internet und dem Bücherangebot. Perspektivisch müssen demnach bislang noch nicht genutzte Potenziale in Bezug auf die Verbesserung der Lern- und Arbeitsbedingungen herausgearbeitet und umgesetzt werden. Hier könnte man beispielsweise an das Verlegen eines Teppichbodens sowie die Abtrennung von Arbeitsplätzen zum „ruhigen“ Arbeiten denken. Ebenfalls sollten mittelfristig mehr Kopiermöglichkeiten geschaffen werden. Zwar ist die Möglichkeit des Kopierens bei weitem nicht der höchstpriorisierte Aspekt, das Ausmaß an Zufriedenheit mit den momentanen Möglichkeiten ist bei

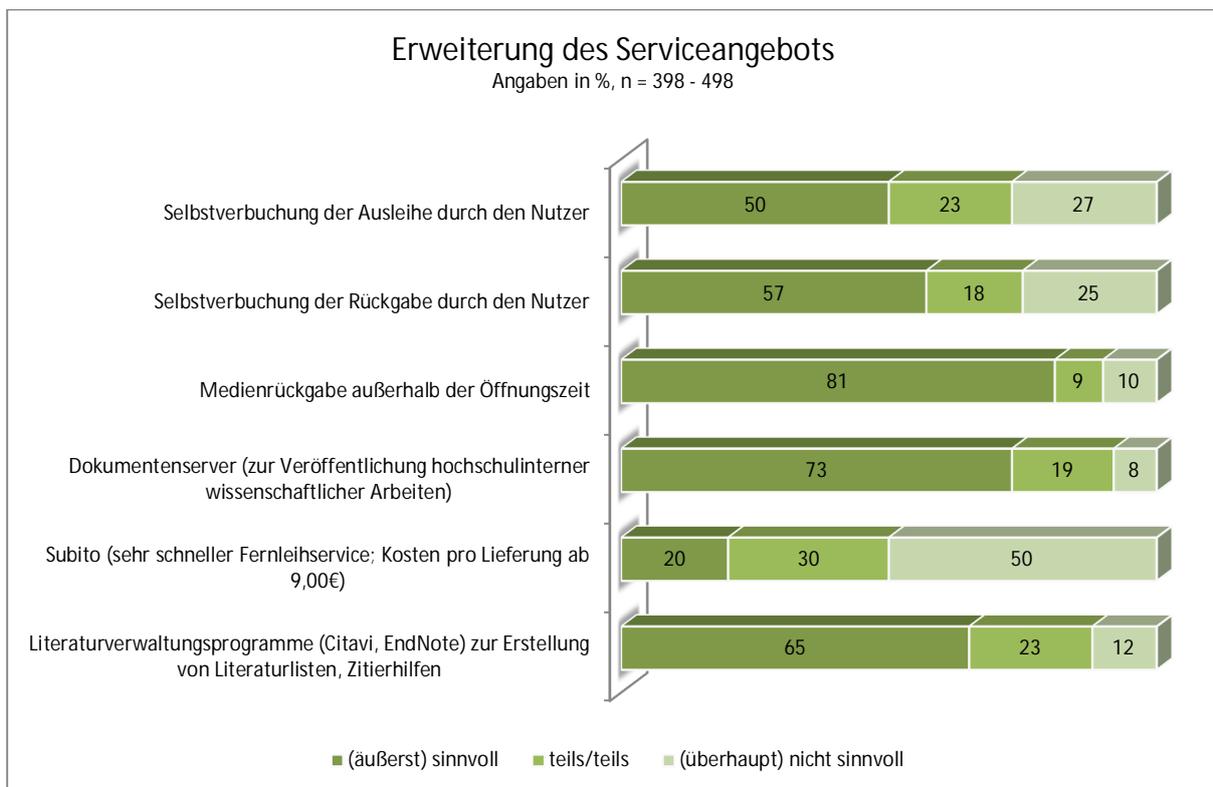
diesem Punkt jedoch besonders gering, so dass ein einigermaßen dringender Handlungsbedarf konstatiert werden kann.

Weniger relevant für die Umsetzung konkreter Maßnahmen sind hingegen die Punkte E-Journals und englischsprachige Medien sowie Schulungen und die Online-Fernleihe. Zwar zeigen sich auch hier eher mittlere durchschnittliche Zufriedenheitswerte, diese Punkte scheinen für die Studierenden jedoch auch keinen besonders hohen Stellenwert zu besitzen.²¹

Da die Hochschule Ludwigshafen bereits vor der Durchführung der Nutzerbefragung eine Erweiterung des Serviceangebots und Nutzung vorhandener Entwicklungspotenziale in Betracht gezogen hat, soll in einem letzten Punkt auf die Einschätzungen der Studierenden hinsichtlich der möglichen zusätzlichen Angebote eingegangen werden.

Als wichtigster Verbesserungspunkt lässt sich dabei die Medienrückgabe auch außerhalb der Öffnungszeiten (MW = 1,7) identifizieren, an zweiter Stelle wird die Installation eines Dokumentenservers zur Veröffentlichung hochschulinterner wissenschaftlicher Arbeiten (MW = 1,9) präferiert. Die Anschaffung von Literaturverwaltungsprogrammen wie Citavi und End Note wird von 65 % der NutzerInnen als sinnvoll und hilfreich für die studentische Arbeit erachtet (vgl. Abb. 31) und auch eine Selbstverbuchung der Rückgabe und Ausleihe durch den NutzerInnen halten mindestens die Hälfte der Befragten für eine durchaus relevante Optimierung der bisherigen Abläufe.

Abb. 31

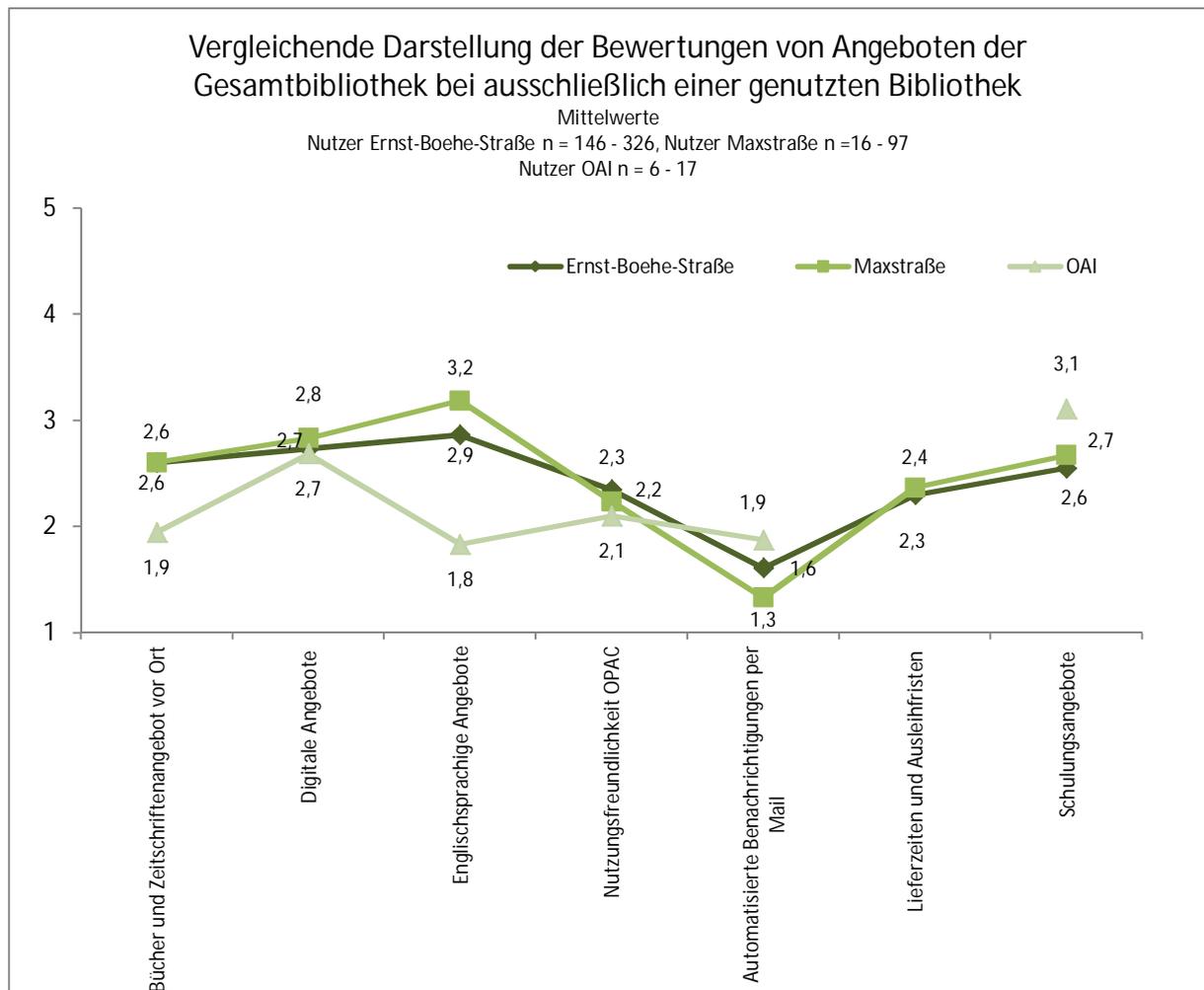


²¹ Vgl. auch Kapitel 3.1 Abbildung 6. Es lassen sich zum Teil Hinweise darauf finden, dass Studierende, die den Nicht-Nutzern spezieller Angebote der Bibliothek zuzurechnen sind (z.B. E-Medien und englischsprachige Literatur) tendenziell häufiger auch nicht an einer Schulung teilgenommen haben.

Resümierend kann festgehalten werden, dass die Bibliothek der Hochschule im Durchschnitt gute bis mittlere Bewertungen erhält, es sich aber – je nach betrachtetem Standort – auch unterschiedliche Defizite bzw. Wünsche und Bedarfe der Nutzergruppen zeigen.

Die Optimierung des Bücherangebots wie auch der digitalen Angebote kann, sowohl was die Zahl der verfügbaren Exemplare als auch die Vollständigkeit betrifft, als eine der kommenden Aufgaben der Bibliotheksleitung, insbesondere für die Standorte Ernst-Boehe- und Maxstraße, gelten (vgl. Abb. 32).²²

Abb. 32

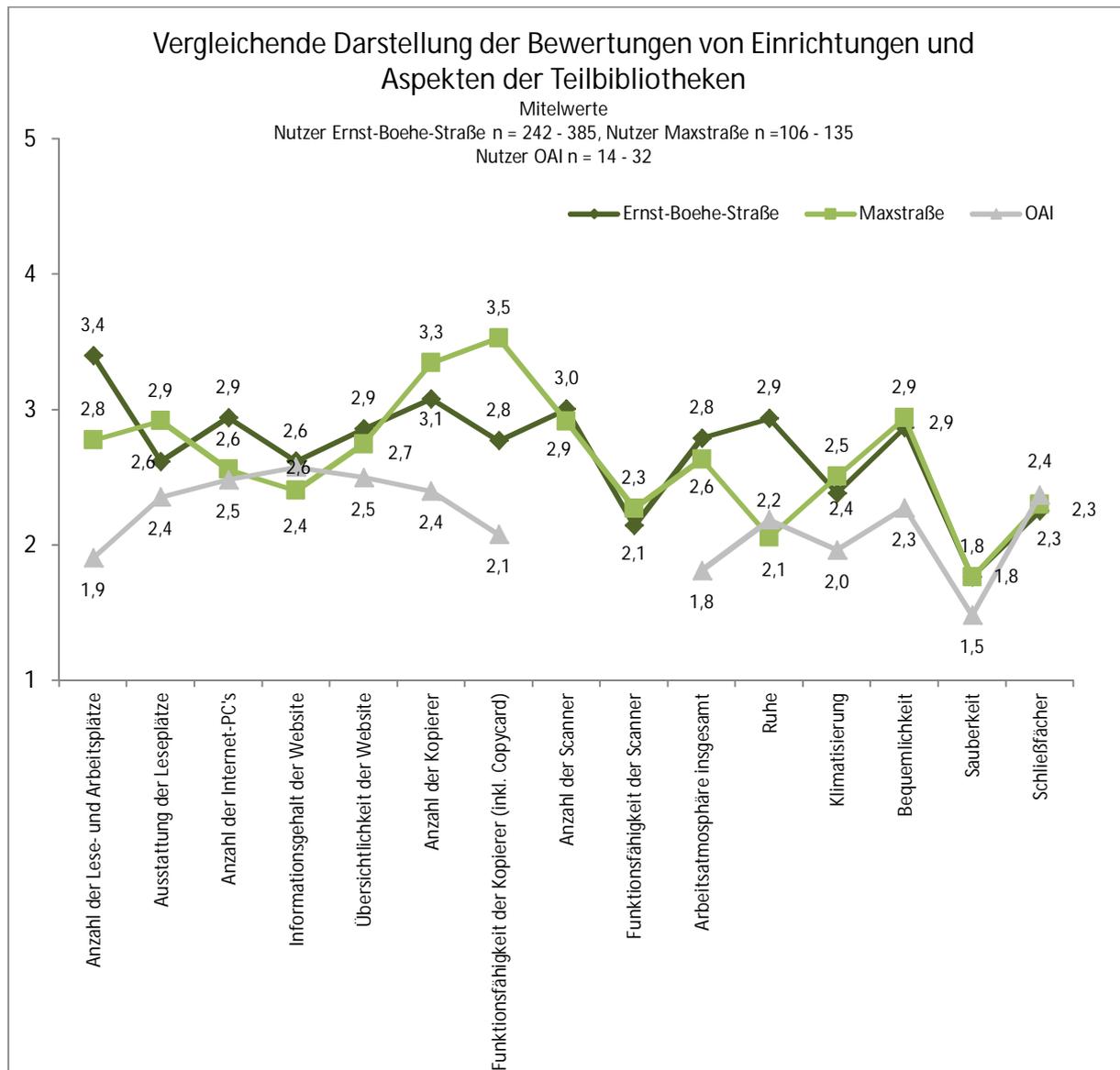


In Bezug auf die personellen Ressourcen (Freundlichkeit und Kompetenz der MitarbeiterInnen, Erreichbarkeit, etc.) zeigt sich für die die Bibliothek der Hochschule Ludwigshafen bereits heute ein (sehr) positives Bild (vgl. Kapitel 3.5), welches es weiter zu stärken gilt. Bereits automatisierte Vorgänge wie Bereitstellungs- und Leihfristende-Benachrichtigungen werden als effizient und nutzenbringend betrachtet und könnten, wo möglich, weiter gedacht und ausgebaut werden (Bsp.

²² In die Berechnungen zur Erstellung von Abb. 32 wurden lediglich diejenigen Personen aufgenommen, die angegeben haben, ausschließlich eine Bibliothek zu nutzen. Obwohl sich die dargestellten Aspekte in der Fragestellung auf die Bibliothek als Einheit bezog, kann angenommen werden, dass Befragte, die lediglich einen Standort bewertet haben, ihre Bewertungen der Gesamtbibliothek vornehmlich an den Erfahrungen mit der von ihnen besuchten Teilbibliothek orientieren, so dass hiermit implizit eine Bewertung der jeweilig genutzten Teilbibliothek vorliegt.

Selbstverbuchung der Ausleihe und Rückgabe durch den Nutzer, Medienrückgabe auch außerhalb der Öffnungszeiten).

Abb. 33



Die Verbesserung der allgemeinen Arbeitsplatzsituation (z.B. Platzangebot, Ausstattung der Lese- und Arbeitsplätze sowie Reduzierung des Lärmpegels), insbesondere an den Standorten Ernst-Boehe- und Maxstraße sowie eine Erweiterung bzw. Sicherstellung der aktuellen Öffnungszeiten an allen Standorten sollten außerdem verstärkt in den Blick genommen werden (vgl. Abb. 33). Nicht zuletzt könnten vergleichsweise leicht umzusetzende Maßnahmen wie die Anschaffung von weiteren Kopierern (und ggf. Scannern) sowie deren regelmäßige Wartung den hier festgestellten Bedarf decken und in nicht unerheblichem Ausmaß zu einer höheren Zufriedenheit der NutzerInnen der Bibliotheken führen.

Anhang

Abb. A1



Abb. A2



Abb. A3



Abb. A4



Abb. A5



Abb. A6



Abb. A7



Abb. A8



Abb. A9



Abb. A10



MUSTER

EvaSys

Nutzerbefragung in der Bibliothek der Hochschule Ludwigshafen am Rhein

Electric Paper

Markieren Sie so: Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.
Korrektur: Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

Sagen Sie uns Ihre Meinung und gewinnen Sie mit ein bisschen Glück einen Kindle Fire HD

Liebe Bibliotheksbenutzerinnen, liebe Bibliotheksbenutzer,

wir möchten unser Dienstleistungsangebot nach Ihren Wünschen verbessern. Dazu führen wir eine Benutzerbefragung durch.

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um die nachfolgenden Fragen vollständig zu beantworten. Die Auswertung der Befragung unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die Teilnahme ist anonym und freiwillig.

Die Bibliothek der Hochschule Ludwigshafen besteht aus drei Teilbibliotheken (in der Ernst-Boehe Straße, im Ostasieninstitut und in der Maxstraße). Grundsätzlich betrachtet sich die Bibliothek jedoch als eine Einheit. Dies spiegelt sich auch in diesem Fragebogen wider: Es wird nur bei den Fragen, bei denen es wesentliche Unterschiede gibt (z.B. der Einrichtung und den Öffnungszeiten) nach den Teilbibliotheken unterschieden.

Falls Ihnen eine Dienstleistung nicht bekannt ist oder Sie diese noch nicht genutzt haben, kreuzen Sie bitte bei den entsprechenden Fragen "keine Erfahrung" an.

Als Dankeschön für das Ausfüllen des Fragebogens verlosen wir einen "Kindle Fire HD", mit 7 Zoll-HD-Display, 32 GB plus extra Zubehör "Kindle Power Fast Ladegerät". Alle Studierenden und weiteren Mitglieder und Angehörige der Hochschule dürfen am Gewinnspiel teilnehmen. Wenn Sie am Gewinnspiel teilnehmen möchten, geben Sie bitte am Ende des Fragebogens Ihre Hochschulmailadresse an.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung und für's Ausfüllen des Fragebogens!

Frageblock 1: Zufriedenheit mit der Bibliothek - Allgemeiner Teil

1.1 Wie häufig haben Sie unsere Dienstleistungen im letzten halben Jahr genutzt?

... in der Bibliothek

- täglich mehrmals pro Woche mehrmals pro Monat
 einmal pro Monat selten bisher gar nicht

... von außerhalb der Bibliothek (über das Internet)

- täglich mehrmals pro Woche mehrmals pro Monat
 einmal pro Monat selten bisher gar nicht

1.2 Aus welchen Gründen benutzen Sie normalerweise die Bibliothek(en)? (Mehrfachnennungen möglich)

- Literaturrecherche im Katalog (OPAC) Buchausleihe Einzelarbeit/Alleine arbeiten
 Gruppenarbeit Erstellen von Kopien Scannen
 Online Fernleihe Internetnutzung (festinstalliert) Internetnutzung (eigenes Notebook)
 Nutzung von E-Journals/E-Books

Im Folgenden interessiert uns Ihre Meinung zu bestimmten Aspekten der Bibliothek. Bitte beantworten Sie jedes Merkmal anhand der fünfstelligen Antwortkategorien. *Machen Sie in jeder Zeile nur ein Kreuz!*

1.3 Wie zufrieden sind Sie mit der Aktualität...

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	keine Erfahrung
des Buchangebots?	<input type="checkbox"/>					
des E-Bookangebots?	<input type="checkbox"/>					
des gedruckten Zeitschriftenangebots?	<input type="checkbox"/>					
des E-Journalangebots?	<input type="checkbox"/>					
der Datenbanken (nicht OPAC)?	<input type="checkbox"/>					
der digitalen Volltexte?	<input type="checkbox"/>					
des Angebots an englischsprachigen Medien?	<input type="checkbox"/>					

1.4 Wie zufrieden sind Sie mit der Vollständigkeit des Angebots an...

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	keine Erfahrung
Büchern?	<input type="checkbox"/>					
E-Books?	<input type="checkbox"/>					

MUSTER

Frageblock 1: Zufriedenheit mit der Bibliothek - Allgemeiner Teil [Fortsetzung]

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden				keine Erfahrung
gedruckten Zeitschriften?	<input type="checkbox"/>								
E-Journals?	<input type="checkbox"/>								
Datenbanken (nicht OPAC)?	<input type="checkbox"/>								
digitalen Volltexten?	<input type="checkbox"/>								
englischsprachigen Medien?	<input type="checkbox"/>								

1.5 Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote?

OPAC (Katalog) - zur Recherche

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> täglich | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat |
| <input type="checkbox"/> einmal pro Monat | <input type="checkbox"/> selten | <input type="checkbox"/> bisher gar nicht |

OPAC (Katalog) - zur Vorbestellung

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> täglich | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat |
| <input type="checkbox"/> einmal pro Monat | <input type="checkbox"/> selten | <input type="checkbox"/> bisher gar nicht |

OPAC (Katalog) - zur Verlängerung

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> täglich | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat |
| <input type="checkbox"/> einmal pro Monat | <input type="checkbox"/> selten | <input type="checkbox"/> bisher gar nicht |

Online Fernleihe

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> täglich | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat |
| <input type="checkbox"/> einmal pro Monat | <input type="checkbox"/> selten | <input type="checkbox"/> bisher gar nicht |

"Digitale Bibliothek" (Digi Bib)

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> täglich | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche | <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat |
| <input type="checkbox"/> einmal pro Monat | <input type="checkbox"/> selten | <input type="checkbox"/> bisher gar nicht |

1.6 Wie zufrieden sind Sie mit der Nutzungsfreundlichkeit...?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden				keine Erfahrung
des OPAC`s - zur Recherche	<input type="checkbox"/>								
des OPAC`s - zur Vorbestellung	<input type="checkbox"/>								
des OPAC`s - zur Verlängerung	<input type="checkbox"/>								
der Online Fernleihe	<input type="checkbox"/>								
der "Digitalen Bibliothek" (Digi Bib)	<input type="checkbox"/>								

1.7 Wie zufrieden sind Sie mit ...

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden				keine Erfahrung
... den automatischen Bereitstellungs-Benachrichtigungen per Mail?	<input type="checkbox"/>								
... den automatischen Leihfristende-Benachrichtigungen per Mail?	<input type="checkbox"/>								
... den Lieferzeiten von Fernleihen?	<input type="checkbox"/>								
... den Ausleihfristen bei Büchern?	<input type="checkbox"/>								
... den Ausleihfristen bei Zeitschriften (abgeschlossene Jahrgänge)?	<input type="checkbox"/>								

1.8 Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Buch bereits ausgeliehen ist?

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> sehr selten | <input type="checkbox"/> selten | <input type="checkbox"/> teils teils |
| <input type="checkbox"/> oft | <input type="checkbox"/> sehr oft | <input type="checkbox"/> keine Erfahrung |

1.9 Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek hinsichtlich folgender Merkmale?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden				keine Erfahrung
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>								
Kompetenz	<input type="checkbox"/>								
persönliche Erreichbarkeit (in der Bibliothek, z.B. bei Fragen)	<input type="checkbox"/>								
Erreichbarkeit per E-Mail	<input type="checkbox"/>								
Erreichbarkeit per Telefon	<input type="checkbox"/>								

MUSTER

Frageblock 1: Zufriedenheit mit der Bibliothek - Allgemeiner Teil [Fortsetzung]

1.10 Haben Sie schon einmal an Schulungen zur Bibliotheksnutzung teilgenommen? (Mehrfachnennungen möglich)

- ja, an einer allgemeinen Schulung zur Bibliotheksnutzung => Bitte weiter mit Frage 1.11
 ja, an einer Datenbankschulung (im Rahmen einer Lehrveranstaltung) => Bitte weiter mit Frage 1.12
 nein => Bitte weiter mit Frageblock 2

1.11 Wie hilfreich waren die Schulungen zur Bibliotheksnutzung für Ihr Studium oder Ihre wissenschaftliche Arbeit? sehr hilfreich überhaupt nicht hilfreich

1.12 Wie hilfreich waren die Datenbankschulungen (im Rahmen einer Lehrveranstaltung) für Ihr Studium oder Ihre wissenschaftliche Arbeit? sehr hilfreich überhaupt nicht hilfreich

Frageblock 2: Zufriedenheit mit der Bibliothek in der Ernst-Boehe Straße

2.1 Haben Sie schon einmal die Bibliothek in der Ernst-Boehe Straße genutzt? ja nein => Bitte weiter mit Frageblock 3

2.2 Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Einrichtungen und Aspekten der Bibliothek in der Ernst-Boehe Straße?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden				keine Erfahrung
Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>								
Ausstattung der Leseplätze	<input type="checkbox"/>								
Anzahl der Internet-PC's	<input type="checkbox"/>								
Informationsgehalt der Website	<input type="checkbox"/>								
Übersichtlichkeit der Website	<input type="checkbox"/>								
Anzahl der Kopierer	<input type="checkbox"/>								
Funktionsfähigkeit der Kopierer (inkl. Copycard)	<input type="checkbox"/>								
Anzahl der Scanner	<input type="checkbox"/>								
Funktionsfähigkeit der Scanner	<input type="checkbox"/>								
Arbeitsatmosphäre insgesamt	<input type="checkbox"/>								
Ruhe	<input type="checkbox"/>								
Klimatisierung	<input type="checkbox"/>								
Bequemlichkeit	<input type="checkbox"/>								
Sauberkeit	<input type="checkbox"/>								
Schließfächer	<input type="checkbox"/>								

Frageblock 3: Zufriedenheit mit der Bibliothek in der Maxstraße

3.1 Haben Sie schon einmal die Bibliothek in der Maxstraße genutzt? ja nein => Bitte weiter mit Frageblock 4

3.2 Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Einrichtungen und Aspekten der Bibliothek in der Maxstraße?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden				keine Erfahrung
Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>								
Ausstattung der Leseplätze	<input type="checkbox"/>								
Anzahl der Internet-PC's	<input type="checkbox"/>								
Informationsgehalt der Website	<input type="checkbox"/>								
Übersichtlichkeit der Website	<input type="checkbox"/>								
Anzahl der Kopierer	<input type="checkbox"/>								
Funktionsfähigkeit der Kopierer (inkl. Copycard)	<input type="checkbox"/>								
Anzahl der Scanner	<input type="checkbox"/>								
Funktionsfähigkeit der Scanner	<input type="checkbox"/>								
Arbeitsatmosphäre insgesamt	<input type="checkbox"/>								
Ruhe	<input type="checkbox"/>								
Klimatisierung	<input type="checkbox"/>								
Bequemlichkeit	<input type="checkbox"/>								
Sauberkeit	<input type="checkbox"/>								
Schließfächer	<input type="checkbox"/>								

MUSTER

Frageblock 4: Zufriedenheit mit der Bibliothek im Ostasieninstitut (OAI)

4.1 Haben Sie schon einmal die Bibliothek im Ostasieninstitut genutzt? ja nein => Bitte weiter mit Frageblock 5

4.2 Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Einrichtungen und Aspekten der Bibliothek im Ostasieninstitut (OAI)?

	sehr zufrieden				sehr unzufrieden	keine Erfahrung
Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>					
Ausstattung der Leseplätze	<input type="checkbox"/>					
Anzahl der Internet-PC's	<input type="checkbox"/>					
Informationsgehalt der Website	<input type="checkbox"/>					
Übersichtlichkeit der Website	<input type="checkbox"/>					
Anzahl der Kopierer	<input type="checkbox"/>					
Funktionsfähigkeit der Kopierer (inkl. Copycard)	<input type="checkbox"/>					
Anzahl der Scanner	<input type="checkbox"/>					
Funktionsfähigkeit der Scanner	<input type="checkbox"/>					
Arbeitsatmosphäre insgesamt	<input type="checkbox"/>					
Ruhe	<input type="checkbox"/>					
Klimatisierung	<input type="checkbox"/>					
Bequemlichkeit	<input type="checkbox"/>					
Sauberkeit	<input type="checkbox"/>					
Schließfächer	<input type="checkbox"/>					

Frageblock 5: Bewertung des Dienstleistungsangebots der Bibliothek

5.1 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek? sehr zufrieden sehr unzufrieden

5.2 Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Dienstleistungsaspekte?

	sehr wichtig				sehr unwichtig
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>				
Bücherangebot	<input type="checkbox"/>				
E-Books	<input type="checkbox"/>				
gedrucktes Zeitschriftenangebot	<input type="checkbox"/>				
E-Journals	<input type="checkbox"/>				
Englischsprachige Medien	<input type="checkbox"/>				
OPAC (Katalog)	<input type="checkbox"/>				
Online Fernleihe	<input type="checkbox"/>				
Internetzugang in der Bibliothek	<input type="checkbox"/>				
Auskunft/Information	<input type="checkbox"/>				
Schulungen/Führungen	<input type="checkbox"/>				
Internetpräsenz (Website) der Bibliothek	<input type="checkbox"/>				
Lern- und Arbeitsbedingungen	<input type="checkbox"/>				
Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>				
Fotokopier-Möglichkeiten	<input type="checkbox"/>				
Scann-Möglichkeiten	<input type="checkbox"/>				

5.3 Die Bibliothek möchte gerne ihr Serviceangebot erweitern. Für wie sinnvoll halten Sie folgende Serviceangebote?

	äußerst sinnvoll				überhaupt nicht sinnvoll	weiß nicht
Selbstverbuchung der Ausleihe durch den Nutzer	<input type="checkbox"/>					
Selbstverbuchung der Rückgabe durch den Nutzer	<input type="checkbox"/>					
Medienrückgabe außerhalb der Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>					
Dokumentenserver (zur Veröffentlichung hochschulinterner wissenschaftlicher Arbeiten)	<input type="checkbox"/>					

MUSTER

Frageblock 5: Bewertung des Dienstleistungsangebots der Bibliothek [Fortsetzung]

	äußerst sinnvoll				überhaupt nicht sinnvoll	weiß nicht
Subito (sehr schneller Fernleihservice; Kosten pro Lieferung ab 9,00€)	<input type="checkbox"/>					
Literaturverwaltungsprogramme (z.B. Citavi, EndNote) zur Erstellung von Literaturlisten, Zitierhilfen	<input type="checkbox"/>					

5.4 Haben Sie noch Anmerkungen zu den bisherigen Fragen? (Bitte nur Stichworte)

Frageblock 6: Planung des Neubaus

Für die Planung des Neubaus interessieren uns Ihre Erwartungen an die Ausstattung der Arbeitsplätze.

6.1 Für wie sinnvoll halten Sie die Einrichtungen folgender Arbeitsmöglichkeiten in einem möglichen Neubau?

	äußerst sinnvoll				überhaupt nicht sinnvoll	weiß nicht
Einzelarbeitsplätze (mit der Möglichkeit der Nutzung des eigenen Notebooks)	<input type="checkbox"/>					
Einzelarbeitsplätze (ohne Notebook-/PC Nutzung)	<input type="checkbox"/>					
abschließbare Einzelarbeitsplätze (mit der Möglichkeit der Nutzung des eigenen Notebooks)	<input type="checkbox"/>					
vollausgestattete PC-Arbeitsplätze (mit festinstalliertem PC am Arbeitsplatz)	<input type="checkbox"/>					
PC Arbeitsplätze zur lokalen Recherche im OPAC (ohne Internet)	<input type="checkbox"/>					
Gruppenarbeitsräume (mit der Möglichkeit der Nutzung des eigenen Notebooks)	<input type="checkbox"/>					
Gruppenarbeitsräume mit erweiterter Ausstattung (PC, Beamer, Flipchart, o.ä.) für gemeinsames Arbeiten und Präsentationsvorbereitungen	<input type="checkbox"/>					
Lesecken mit Sofas zum entspannten Lesen, Reden, Arbeiten	<input type="checkbox"/>					

6.2 Wenn Sie sich für zwei der eben genannten Arbeitsmöglichkeiten entscheiden müssten, die Sie für Ihre Arbeit in der Bibliothek am liebsten nutzen würden, welche wären das dann? (Geben Sie höchstens zwei Arbeitsmöglichkeiten an.)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze (mit der Möglichkeit der Nutzung des eigenen Notebooks) | <input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze (ohne Notebook-/PC Nutzung) | <input type="checkbox"/> abschließbare Einzelarbeitsplätze (mit der Möglichkeit der Nutzung des eigenen Notebooks) |
| <input type="checkbox"/> vollausgestattete PC-Arbeitsplätze (mit festinstalliertem PC am Arbeitsplatz) | <input type="checkbox"/> PC Arbeitsplätze zur lokalen Recherche im OPAC (ohne Internet) | <input type="checkbox"/> Gruppenarbeitsräume (mit der Möglichkeit der Nutzung des eigenen Notebooks) |
| <input type="checkbox"/> Gruppenarbeitsräume mit erweiterter Ausstattung (PC, Beamer, Flipchart, o.ä.) für gemeinsames Arbeiten und Präsentationsvorbereitungen | <input type="checkbox"/> Lesecken mit Sofas zum entspannten Lesen, Reden, Arbeiten | |

6.3 Haben Sie noch weitere Anregungen zum Neubau? (Bitte nur Stichworte)

MUSTER

EvaSys

Nutzerbefragung in der Bibliothek der Hochschule Ludwigshafen am Rhein

Electric Paper

Frageblock 7: Öffnungszeiten der Bibliothek in der Ernst-Boehe Straße

Falls die Öffnungszeiten der Bibliothek in der Ernst-Boehe Straße nicht Ihren Bedürfnissen entsprechen, haben Sie hier die Möglichkeit, Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten zu machen. Die Öffnungszeiten der Bibliothek in der Ernst-Boehe Straße sind zu Beginn angegeben. Markieren Sie bitte die Zeiten, an denen die Teilbibliothek Ihrer Meinung nach zusätzlich geöffnet sein sollte.

Wenn Sie mit den Öffnungszeiten der Bibliothek in der Ernst-Boehe Straße zufrieden sind, gehen Sie bitte weiter zu Frageblock 8

Öffnungszeiten während der Vorlesungszeit (inkl. Prüfungszeit):

Mo-Do: 9-19 Uhr

Fr: 9-16.30 Uhr

Sa: 9-13 Uhr

Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten: Montag bis Donnerstag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 19 - 21 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 21 Uhr)

Freitag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 17 - 19 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 19 Uhr)

Samstag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 13 - 15 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 15 Uhr)

Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit (Semesterferien):

Mo-Fr: 9-16 Uhr

Sa: 9-13 Uhr

Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten: Montag bis Freitag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 16 - 18 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 18 Uhr)

Samstag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 13 - 15 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 15 Uhr)

Frageblock 8: Öffnungszeiten der Bibliothek in der Maxstraße

Falls die Öffnungszeiten der Bibliothek in der Maxstraße nicht Ihren Bedürfnissen entsprechen, haben Sie hier die Möglichkeit, Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten zu machen. Die Öffnungszeiten der Bibliothek in der Maxstraße sind zu Beginn angegeben. Markieren Sie bitte die Zeiten, an denen die Teilbibliothek Ihrer Meinung nach zusätzlich geöffnet sein sollte.

Wenn Sie mit den Öffnungszeiten der Bibliothek in der Maxstraße zufrieden sind, gehen Sie bitte weiter zu Frageblock 9

Öffnungszeiten während der Vorlesungszeit (inkl. Prüfungszeit):

Mo-Fr: 8-16 Uhr

Sa: 9-13 Uhr

Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten: Montag bis Freitag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 6 - 8 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 16 - 18 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 18 Uhr)

Samstag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 13 - 15 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 15 Uhr)

Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit (Semesterferien):

Mo-Sa: 9-13 Uhr

Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten: Montag bis Freitag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 13 - 15 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 15 Uhr)

Samstag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr) 1-2 Std. später (d.h. zwischen 13 - 15 Uhr) länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 15 Uhr)

MUSTER

Frageblock 9: Öffnungszeiten der Bibliothek im Ostasieninstitut (OAI)

Falls die Öffnungszeiten der Bibliothek im OAI nicht Ihren Bedürfnissen entsprechen, haben Sie hier die Möglichkeit, Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten zu machen. Die Öffnungszeiten der Bibliothek im OAI sind zu Beginn angegeben. Markieren Sie bitte die Zeiten, an denen die Teilbibliothek Ihrer Meinung nach zusätzlich geöffnet sein sollte.

Wenn Sie mit den Öffnungszeiten der Bibliothek im OAI zufrieden sind, gehen Sie bitte weiter zu Frageblock 10

Öffnungszeiten während der Vorlesungszeit (inkl. Prüfungszeit):

Mo-Do: 9-17 Uhr

Fr: 9-15 Uhr

Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr)

1-2 Std. später (d.h. zwischen 17 - 19 Uhr)

länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 19 Uhr)

Freitag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr)

1-2 Std. später (d.h. zwischen 15 - 17 Uhr)

länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 17 Uhr)

Samstag

1-4 Std. (d.h. zwischen 9 - 13 Uhr)

länger als 4 Std. (d.h. auch nach 13 Uhr)

Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit (Semesterferien):

Mo-Do: 9-17 Uhr

Fr: 9-15 Uhr

Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr)

1-2 Std. später (d.h. zwischen 17 - 19 Uhr)

länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 19 Uhr)

Freitag

1-2 Std. früher (d.h. zwischen 7 - 9 Uhr)

1-2 Std. später (d.h. zwischen 15 - 17 Uhr)

länger als 2 Std. später (d.h. auch nach 17 Uhr)

Samstag

1-4 Std. (d.h. zwischen 9 - 13 Uhr)

länger als 4 Std. (d.h. auch nach 13 Uhr)

Frageblock 10: Angaben zur Person

10.1 Nutzen Sie noch andere Bibliotheken im Umkreis Ludwigshafens?

ja => Bitte weiter mit Frage 10.2

nein => Bitte weiter mit Frage 10.3

10.2 Welche anderen Bibliotheken nutzen Sie? (Mehrfachnennungen möglich)

UB Mannheim

UB Kaiserslautern

FH Worms

FH Kaiserslautern

Sonstige

Falls Sie "Sonstige" angekreuzt haben, nennen Sie diese bitte hier:

Es folgen noch einige allgemeine Fragen, die zur Auswertung Ihrer Angaben wichtig sind. Nur so können wir auch gezielt Verbesserungsmaßnahmen in der Bibliothek angehen.

10.3 Sie sind ...?

Student/in der HS Ludwigshafen

Mitarbeiter/in der HS Ludwigshafen (z. B. Verwaltung) => Bitte weiter mit Frage 10.6

Student/in im postgradualen Studium (z.B. externe/r Doktorand/in, externe/r Referendar/in) => Bitte weiter mit Frage 10.6

Externe/r Nutzer/in => Bitte weiter mit Frage 10.6

Wissenschaftliches Personal der HS Ludwigshafen (z.B. Dozent/in, Professor/in)

Frageblock 10: Angaben zur Person [Fortsetzung]

10.4 Für Studenten der HS Ludwigshafen: In welchem Studiengang sind Sie derzeit eingeschrieben? (Bitte nur eine Nennung)
Für wissenschaftliches Personal: Für welchen Studiengang sind Sie derzeit hauptsächlich tätig? (Mehrfachnennungen möglich)

Studiengänge mit Bachelorabschluss:

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Betriebswirtschaftliche Steuerlehre und
Wirtschaftsprüfung | <input type="checkbox"/> Controlling | <input type="checkbox"/> Controlling Management and
Information |
| <input type="checkbox"/> Finanzdienstleistungen und Corporate
Finance | <input type="checkbox"/> International Business Management
(East Asia) | <input type="checkbox"/> International Management Eastern
Europe |
| <input type="checkbox"/> Internationales Personalmanagement
und Organisation | <input type="checkbox"/> Logistik | <input type="checkbox"/> Marketing |
| <input type="checkbox"/> Pflegepädagogik | <input type="checkbox"/> Soziale Arbeit | <input type="checkbox"/> Wirtschaftsinformatik |

Studiengänge mit Masterabschluss:

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Controlling | <input type="checkbox"/> Finance & Accounting | <input type="checkbox"/> Innovation Management |
| <input type="checkbox"/> International Human Resource
Management | <input type="checkbox"/> International Marketing Management | <input type="checkbox"/> Logistik |
| <input type="checkbox"/> Soziale Arbeit | <input type="checkbox"/> Health Care Management (HCM) | <input type="checkbox"/> Wirtschaftsinformatik mit Schwerpunkt
Information Management & Consulting |

Berufsintegrierendes Studienangebot:

- Betriebswirtschaft B.A. (BIS)

Duale Studienangebote:

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Business and International Programs
(BIP) | <input type="checkbox"/> Gesundheitsökonomie im
Praxisverbund | <input type="checkbox"/> Hebammenwesen |
| <input type="checkbox"/> Logistik (dBL) | <input type="checkbox"/> Pflege B.A. (Dual) | |

Sonstiger Studiengang, nämlich: (bitte nennen)

10.5 Nur für Studierende der HS Ludwigshafen: In welchem Fachsemester studieren Sie?

- | | | |
|----------------------------|--|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 |
| <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 oder höheres Semester | |

10.6 Welche Anregungen und Kritikpunkte, die in den bisherigen Fragen nicht berücksichtigt wurden, sind Ihnen noch wichtig? (Bitte nur Stichworte)

Teilnahme am Gewinnspiel

Als Dankeschön für das Ausfüllen des Fragebogens verlosen wir einen "Kindle Fire HD", mit 7 Zoll-HD-Display, 32 GB plus extra Zubehör "Kindle Power Fast Ladegerät". Alle Studierenden und weiteren Mitglieder und Angehörige der Hochschule dürfen am Gewinnspiel teilnehmen. Die Teilnahme am Gewinnspiel ist freiwillig. Der Fragebogen kann auch unabhängig von der Teilnahme am Gewinnspiel ausgefüllt werden. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Wenn Sie am Gewinnspiel teilnehmen möchten, geben Sie bitte hier Ihre Hochschulmailadresse an. Die E-Mail Adresse wird nicht in Verbindung mit dem Fragebogen gebracht. (Hinweis: Doppelte Datensätze werden gelöscht!).

So, das war's schon. Vielen Dank für's Mitmachen. Bitte geben Sie den Fragebogen an den dafür vorgesehenen Stellen in der Bibliothek ab.