



Online-Benutzerumfrage 2007

Ergebnisse der Online-Befragung zu Leistungen und Services der Bibliothek

FH Bibliothek Frankfurt am Main

Ausgearbeitet von:

Ramona Arnold
Martina Moos
Brigitte Nottebohm
Niko Schachner

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Einleitung	4
2. Statistik der Teilnehmerinnen und Teilnehmer	5
3. Mediennutzung und Medienangebot	7
3.1. Verfügbarkeit der Medien	10
4. Öffnungszeiten	12
4.1. Öffnungszeiten während des Semesters	12
4.2. Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit	14
5. Online-Services	16
6. Arbeitsbedingungen, Ausstattung und Räume	18
7. Angebot zur Vermittlung von Informationskompetenz und „Teaching Library“	21
8. Allgemeine Angebote und Services	22
9. Auswertung der Freitexte	27
10. Marketingmaßnahmen	30
11. Methodik der Umfragerstellung, -durchführung und -auswertung	31
11.1. Erstellung	31
11.2. Durchführung	34
11.3. Auswertung	34
12. Fazit und Ausblick	35
13. Anhang: Freitextkategorien	37

Grafik- und Tabellenverzeichnis

		Seite
Abb. 1	Prozentuale Teilnehmerstatistik nach Nutzerguppen	6
Abb. 2	Teilnahmestatistik nach Fachbereichen	6
Abb. 3	Beurteilung der Wichtigkeit verschiedener Medienangebote	7
Abb. 4	Beurteilung der Zufriedenheit verschiedener Medienangebote	8
Abb. 5	Vergleich Wichtigkeit und Zufriedenheit verschiedener Medienangebote	8
Abb. 6	Medienverfügbarkeit (Grafik)	11
Abb. 7	Medienverfügbarkeit (Tabelle)	11
Abb. 8	Zufriedenheit Öffnungszeiten während des Semesters (Montag-Freitag)	12
Abb. 9	Wünsche für Öffnungszeitenenerweiterung während des Semesters	13
Abb. 10	Zufriedenheit Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit (Grafik)	14
Abb. 11	Zufriedenheit Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit (Tabelle)	15
Abb. 12	Nutzung Online-Angebote (Grafik)	16
Abb. 13	Nutzung Online-Angebote (Tabelle)	17
Abb. 14	Zufriedenheit Arbeitsbedingungen (Grafik)	18
Abb. 15	Zufriedenheit Arbeitsbedingungen (Tabelle)	19
Abb. 16	Zufriedenheit mit Anzahl und Funktionalität verschiedener Arbeits-/Aufenthaltsorten	20
Abb. 17	Teilnahme Beratungs-/Schulungsangebote	22
Abb. 18	Gewünschte Zeitpunkte zur Teilnahme an Beratungs-/Schulungsangeboten	23
Abb. 19	Nutzung allgemeiner Angebote (Grafik)	24
Abb. 20	Nutzung allgemeiner Angebote (Tabelle)	25
Abb. 21	Personalbewertung auf Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft	26
Abb. 22	Zeitstahl der Umfragenerstellung, -durchführung und -auswertung	31

1. Einleitung

Unter dem Slogan „Sagen Sie uns Ihre Meinung“ führte die Bibliothek der FH Ffm erstmals eine onlinebasierte Benutzerumfrage durch. Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse dieser Umfrage und er möchte auf Maßnahmen aufmerksam machen, die durch die Befragung ausgelöst oder realisiert wurden bzw. bereits in Planung sind.

Im Befragungszeitraum vom 19.11. bis 16.12.07 wurden Studierende und externe Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek um Ihre Meinung zu Services und Angeboten der Bibliothek gebeten.

1566 Interviews wurden ausgewertet; die Teilnahme an der Umfrage war anonym.

In der Befragung wurden vorwiegend Multiple-Choice-Fragen verwendet. Außerdem gab es zu jedem Themenbereich Freitextfragen und somit eine Fülle wertvoller Meinungsäußerungen und Kommentare, welche in die Analyse mit einfließen konnten.

Für Umfrage, Auswertung und Analyse wurden die Umfrage-Software IRQuest von Interrogare (www.interrogare.de), das Statistik-Tool SPSS und Excel verwendet. Die Abfragestrukturen ermöglichten für die Auswertung eine Kombination zwischen Sachfragen und der Nutzergruppe der Befragten bis herunter auf die Ebene der Studiengänge.

Die Fragestellung der Umfrage umfasste folgende Themenbereiche:

- **Öffnungszeiten**
- **Mediennutzung und Medienangebot**
- **Online-Services der Bibliothek**
- **Arbeitsbedingungen und Ausstattung der Räume**
- **Schulungs- und Beratungsangebote der Bibliothek**
- **Barrierefreiheit und Vorschläge zu baulichen Maßnahmen**
- **Serviceleistungen allgemein**

Das Team der Bibliothek dankt an dieser Stelle herzlich allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern für ihre umfassende und differenzierte Beteiligung an der Umfrage.

Wir bedanken uns bei allen Hochschulangehörigen und Externen, die das Projekt unterstützten und ermöglichten. Dieser Dank gilt ganz besonders für Herrn Professor Dr. Gero Lipsmeier, FH Ffm Fb 4, Beauftragter für Evaluation, für seine fachliche und technische Betreuung der Befragung.

2. Statistik der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

In den 1566 ausgewerteten Interviews gaben ca. 96% an, in der Bibliothek der FH angemeldet zu sein. Umgekehrt ausgedrückt beteiligten sich in dieser Umfrage eher Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek. Nicht-Nutzerinnen und -Nutzer beteiligten sich kaum. Diese Gruppe zu erreichen, könnte Ziel der nächsten Befragung sein.

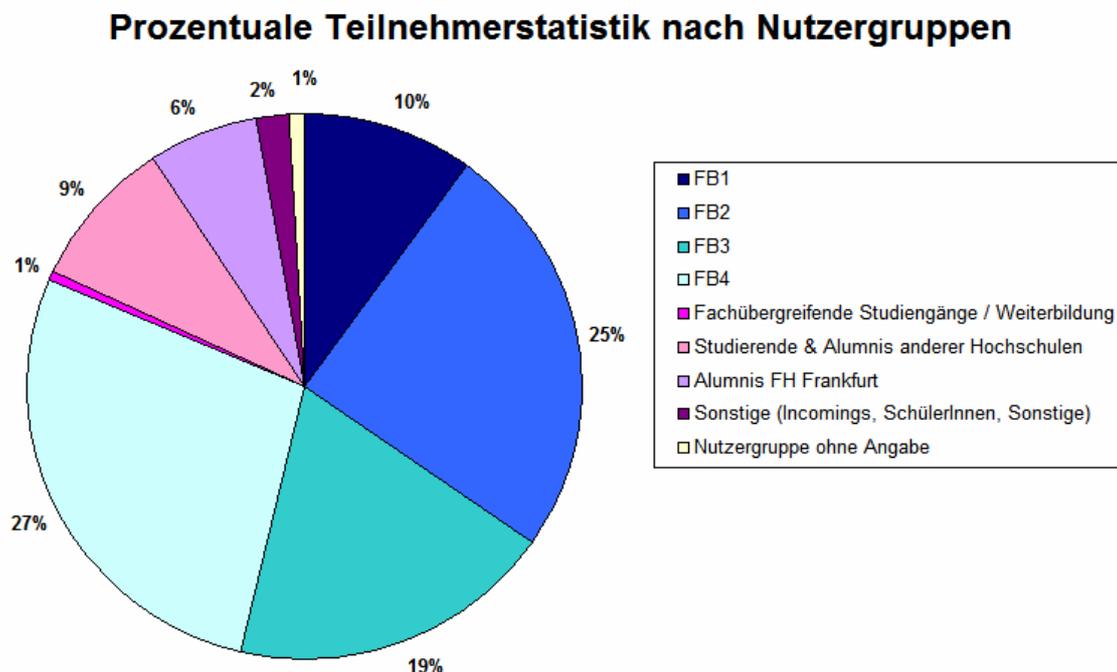
56% der Befragten sind weiblich, 44% männlich. Diese Quote bezieht sich auf alle Befragten inklusive der externen Nutzerinnen und Nutzer. Auf die befragten Angehörigen der vier Fachbereiche der FH Frankfurt bezogen, zeigt sich ein vergleichbares Ergebnis: 54% der Befragten sind weiblich und 46% männlich.

Die Zielgruppen der Befragung waren:

- **Studierende der vier Fachbereiche**
- **Studierende fachübergreifender Studiengänge und Weiterbildung**
- **Alumnis der FH Frankfurt**
- **Studierende & Alumnis anderer Hochschulen**
- **Sonstige (z. B. Incomings, Schülerinnen & Schüler)**

Prozentuale Teilnahme

Die Teilnehmerzahlen sind wie folgt:



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1566

Abb. 1: Prozentuale Teilnehmerstatistik nach Nutzergruppen

Teilnahme der Fachbereiche

Die Teilnehmerinnen- und Teilnehmerstatistik zeigt die Beteiligung gemessen an der Gesamtzahl der Studierenden in den jeweiligen Fachbereichen (ohne externe Nutzerinnen und Nutzer). Deutlich wird die hohe Teilnahme von Studierenden des Fb 4 mit ca. 22%. Die Beteiligung des Fb 1 und Fb 2 liegen mit 11% bzw. 12% fast gleichauf. Vom Fb 3 beteiligten sich ca. 17% an der Befragung.

Fachbereich	Anzahl Beteiligung an der Umfrage	Gesamtzahl Studierender des Fb (Stand WS 07/08)	Anteil Studierender des Fb in %	Anteil des Fb an der FH in %
Fb 1	156	1444	11	17
Fb 2	389	3229	12	39
Fb 3	293	1711	17	20
Fb 4	435	1944	22	23

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007

Abb. 2: Teilnahmestatik nach Fachbereichen

Externe Nutzerinnen und Nutzer

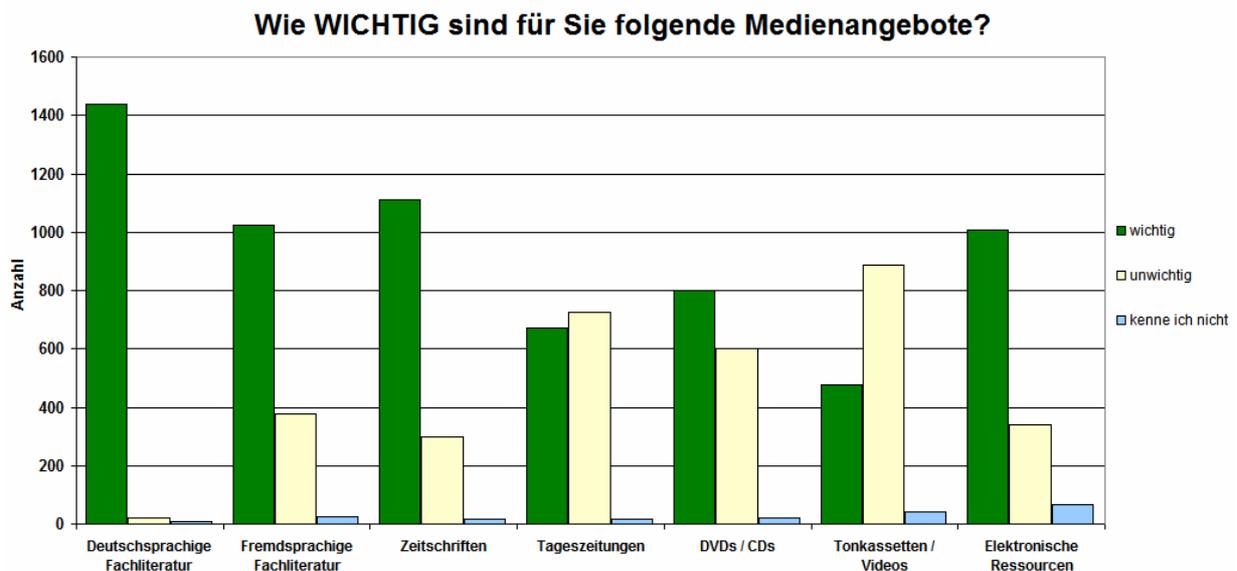
Neben der erwartungsgemäß überwiegenden Teilnahme von Studierenden der Fachbereiche 1-4 spiegelt sich in der Teilnahmestatistik auch der hohe Anteil so genannter externer Nutzerinnen und Nutzern wieder. Gemessen an der Gesamtzahl der aktiven Leserinnen und Leser bilden sie einen Anteil von ca. 15%, mit steigender Tendenz in den letzten Jahren. Da es sich um „Sympathieträger“ mit hoher Öffentlichkeitswirksamkeit nach außen sowie teilweise um Alumnis handelt, die für die FH auch zukünftig eine wichtige Bedeutung haben, ist auch dieser Gruppe großer Wert beizumessen.

Teilnahme nach Studienphase

Von den Befragten befinden sich 513 (32,8%) im Grundstudium und weitere 600 (38,3%) im Haupt- bzw. Masterstudium. 158 Teilnehmerinnen und Teilnehmer geben an, sich zurzeit in der Examens- bzw. Diplomphase zu befinden. Dies entspricht einem Anteil von ca. 10%.

3. Mediennutzung und Medienangebot

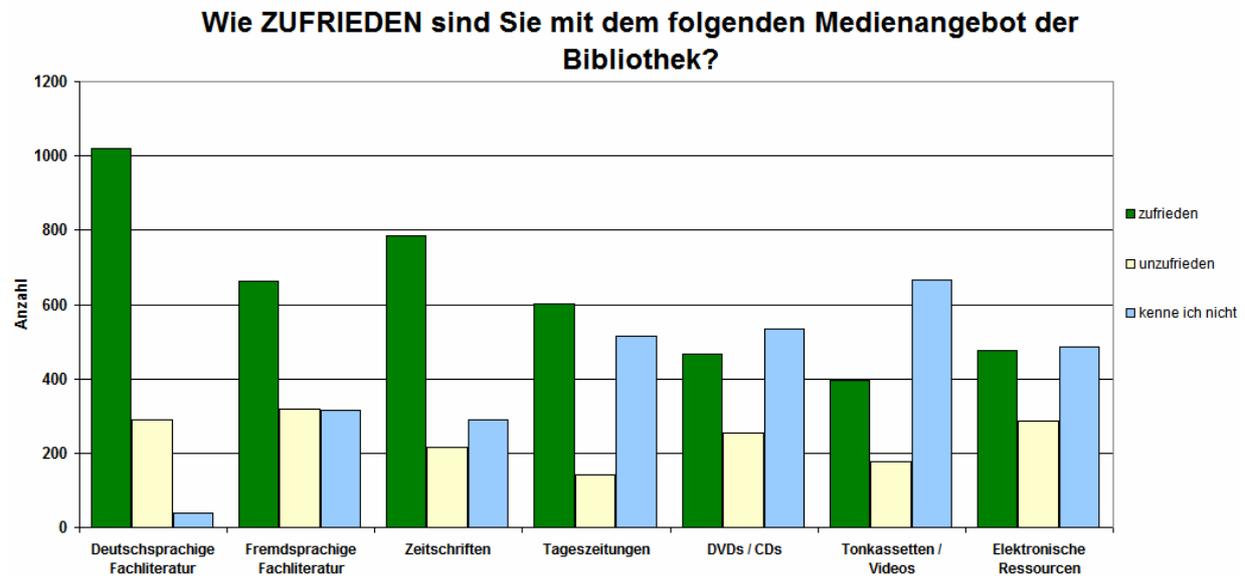
Um die Zufriedenheit der Studierenden mit dem Medienangebot der Bibliothek differenziert beurteilen zu können, wurden die Befragten gebeten, verschiedene Medienformen nach ihrer Relevanz für ihr wissenschaftliches Arbeiten zu bewerten.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1489

Abb. 3: Beurteilung der Wichtigkeit verschiedener Medienangebote

Anschließend wurde die Zufriedenheit mit den entsprechenden Medienangeboten der Bibliothek abgefragt und zwischen angegebener Relevanz der Mediengattung allgemein und der Zufriedenheit mit den Bibliotheksangeboten verglichen.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1384

Abb. 4: Beurteilung der Zufriedenheit verschiedener Medienangebote der Bibliothek

Eine Übersicht bieten folgende Tabellen, die den Stellenwert der Medien dem Zufriedenheitsgrad der Nutzerinnen und Nutzern gegenüber stellen:

Wie wichtig sind für Sie folgende Medien:

n = 1489

Gruppirt, Angaben in %

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Medien:

n = 1384

Gruppirt, Angaben in %

	wichtig	unwichtig	kenne ich nicht		zufrieden	unzufrieden	kenne ich nicht
Deutschr. Fachliteratur	97	1	0	Deutschr. Fachliteratur	74	21	3
Fremdspr. Fachliteratur	69	25	2	Fremdspr. Fachliteratur	48	23	23
Zeitschriften	75	20	1	Zeitschriften	57	16	21
Tageszeitungen	45	49	1	Tageszeitungen	44	10	37
DVDs / CDs	54	40	1	DVDs / CDs	34	18	39
Tonkassetten / Videos	32	59	3	Tonkassetten / Videos	29	13	48
Elektronische Ressourcen	68	23	5	Elektronische Ressourcen	34	21	35

Fehlende Werte zu 100%: „keine Angabe“

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007

Abb. 5: Vergleich Wichtigkeit und Zufriedenheit verschiedener Medienangebote

Vor allem deutschsprachige Fachliteratur (97%), (Fach-)Zeitschriften (75%) und elektronische Ressourcen (68%) wurden als wichtig oder sehr wichtig genannt. Als im Vergleich eher unwichtig werden Tageszeitungen (49%) und Tonkassetten/Videos (59%) bewertet. Ausnahme ist jedoch der Fb 4, in dem tatsächlich auch mit Nonbook-Material gearbeitet wird. Es gibt im Fb 4 sogar eine „Medienwerkstatt“: Der aktive Umgang mit bestimmten Medienformen in der Lehre hat vielleicht hier den Wunsch „nach mehr“ geweckt.

Vor allem in den Freitexten wurde die mangelnde Aktualität der zur Verfügung stehenden Medien kritisiert wie auch das Fehlen mehrerer Exemplare besonders frequentierter Medien.

„Zum Teil zu alte Auflagen der verschiedenen Fachliteratur. Suche muss zwangsläufig auch in anderen Bibliotheken in FFM erfolgen, um aktuelle Auflagen zu erhalten und Wartezeiten zu verkürzen.“

Studentin, Fb 4

Die Aktualität des Medienbestandes wird je nach Fachbereich unterschiedlich bewertet. Studierende des Fb 4 bewerten z. B. die Möglichkeit, auch in älteren Werken recherchieren zu können, als positiv. Studierende des Fb 2 und Fb 3 machen auf die Notwendigkeit aktuellerer Literatur aufmerksam.

„AKTUELLE Literatur wäre hilfreich!!!!“

Student, Fb 3

Die Bibliothek nimmt Hinweise auf benötigte oder veraltete Literatur gerne entgegen. Über die Website der Bibliothek gibt es die Möglichkeit, Literatur-Anschaffungswünsche zu formulieren, denen so schnell wie möglich nachgekommen wird.

Zusätzlich arbeitet die Bibliothek mit einer „Rennerliste“ der meistfrequentierten Medien, die aus den Ausleihdaten der Titel generiert werden kann. Aus ihr werden Anregungen für Kaufergänzungen entnommen, um den Medienbestand möglichst aktuell zu halten und ausreichend Exemplare anbieten zu können. Auf diese Weise kann der Medienbestand mit Hilfe der Bibliotheksbenutzerinnen und –nutzer aktuell gehalten und an deren Bedürfnisse angepasst werden.

Bei systematischen Aussonderungen greift die Bibliothek gerne auf das Fachwissen von Studierenden und Lehrenden zurück.

„Es gibt wenig Literatur, besonders aktuelle Literatur. Bei Hausarbeit muss man immer in der deutschen Bibliothek oder Uni-Bibliothek recherchieren.

Englische Literatur noch weniger.“

Student, Fb 4

Vergleicht man die Einschätzung der Befragten zum Stellenwert aller angegebenen Medien untereinander wird folgende Diskrepanz besonders deutlich: die Umfrage-Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind vor allem im Bereich der „Elektronischen Ressourcen“ mit dem Angebot unzufrieden oder kennen es nicht, obwohl sie dieses als wichtig für ihr Studium einschätzen.

3.1. Verfügbarkeit der Medien

Auffällig hoch ist der Anteil an Befragten, die auf die Frage, wie häufig gewünschte Medien ausgeliehen oder vorgemerkt sind mit „sehr oft“ oder „oft“ antworten. Zusammen genommen sind es 73%. Lediglich 22% geben an, dass es „selten“ vorkomme, bei 1% ist es noch „nie“ vorgekommen.

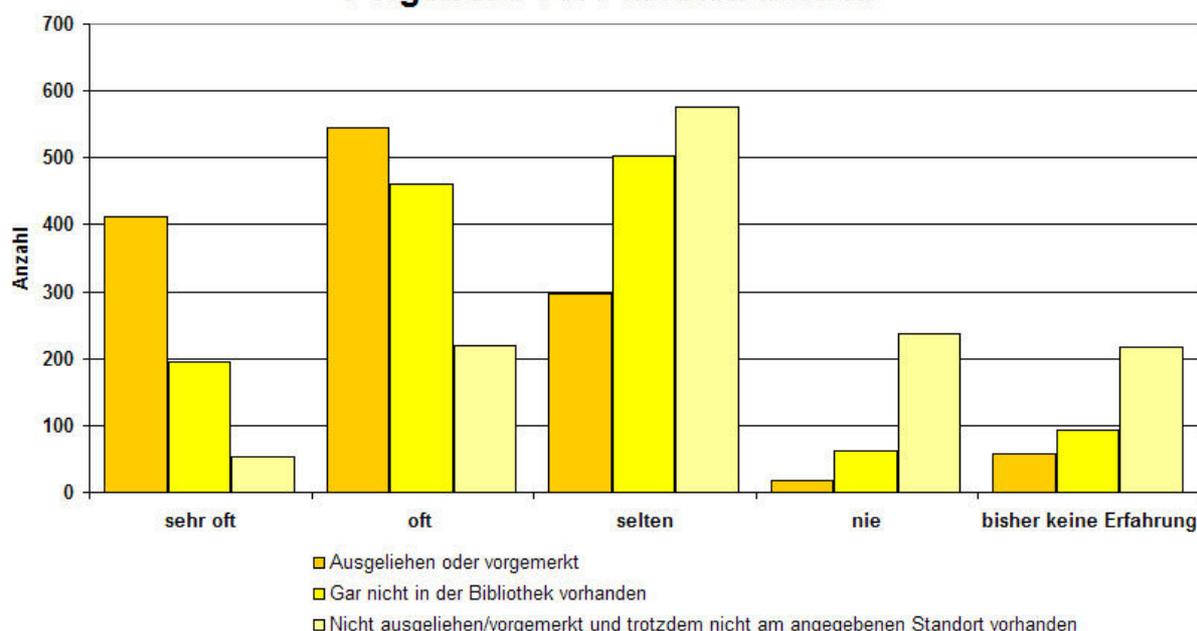
Die Bibliothek wird die einzelnen Fachbereiche gezielt zum Thema Bestandspflege und –aufbau samt Aussonderung ansprechen und Vorschläge zur Verstärkung der gemeinsamen Kooperation zwischen Bibliothek und Lehrenden machen.

Um die aktuelle Situation vor allem bei den stark frequentierten Lehrmaterialien zu verbessern, hat die Bibliothek begonnen, ein attraktives Angebot an E-Books anzubieten.

Darüber hinaus gibt das Rechercheportal FRANKA den Nutzerinnen und Nutzern der Bibliothek ein Instrument an die Hand, in mehreren Bibliotheken Frankfurts und in der Region darüber hinaus nach Medien, deren Standort und Verfügbarkeit zu recherchieren. Es ist möglich, eine Fernleihe anzustoßen, wenn das Medium vor Ort nicht verfügbar ist.

Besonders die Studierenden des Fb 3 kritisieren die Verfügbarkeit der Medien: Insgesamt 87% (37% „oft“, 50% „sehr oft“) der Studierenden können die gewünschten Medien nicht entleihen, da diese bereits ausgeliehen oder vorgemerkt sind. Diesem Sachverhalt wurde bereits mit einer besonders intensiven Beschaffungskampagne des Fb 3 sowie der Bereitstellung von Sondermitteln in nennenswerten Umfang begegnet. Bei den anderen Fachbereichen fällt der Verfügbarkeitsstatus günstiger aus.

Wenn Sie etwas ausleihen möchten, wie oft kommt Folgendes vor? Medien sind ...



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1346

Abb. 6: Medienverfügbarkeit (Grafik)

Wenn Sie etwas ausleihen möchten, wie oft kommt folgendes vor? Von mir benötigte Medien sind:

	sehr oft	oft	selten	nie	bisher keine Erfahrung
Ausgeliehen oder vorgemerkt	412	546	297	18	57
Gar nicht in der Bibliothek vorhanden	194	460	502	63	92
Nicht ausgeliehen/vorgemerkt und trotzdem nicht am angegeben Standort vorhanden	53	219	577	237	216

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1346

Abb. 7: Medienverfügbarkeit (Tabelle)

4. Öffnungszeiten

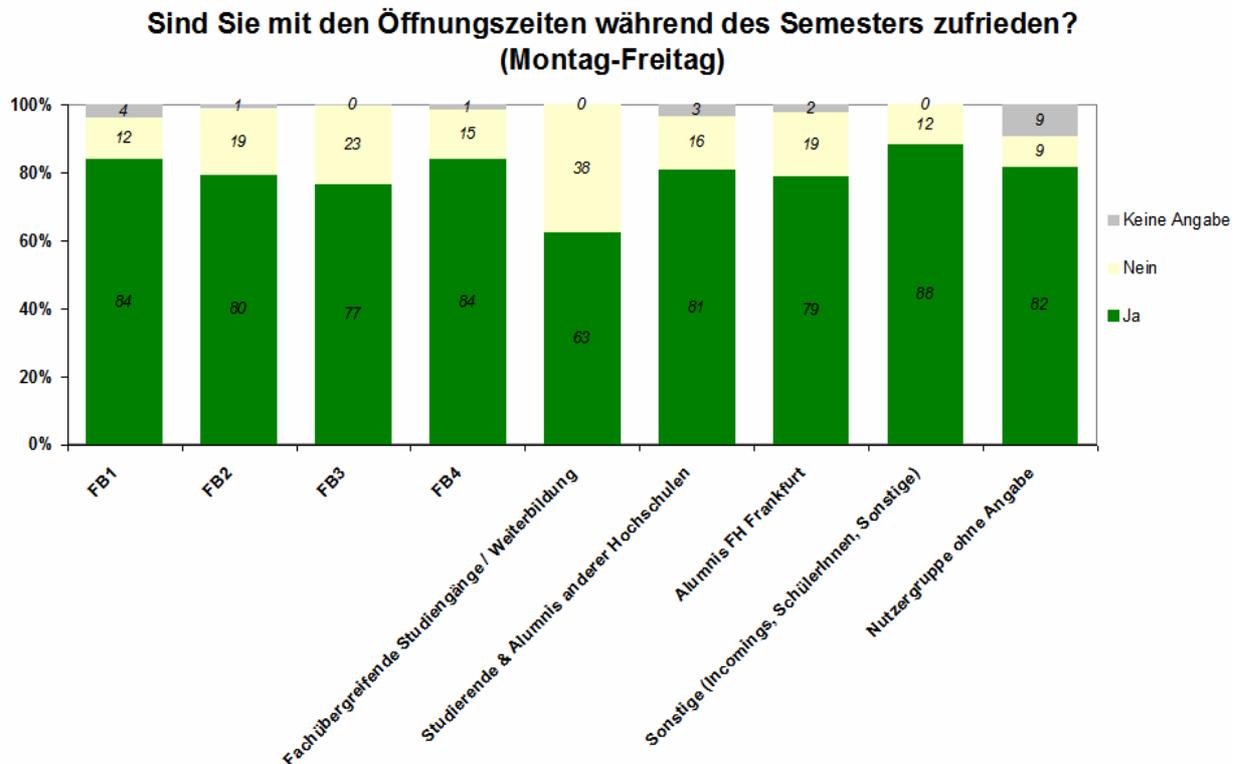
Gefragt wurde nach der Zufriedenheit der Studierenden mit den Öffnungszeiten im Semester wie auch in der vorlesungsfreien Zeit.

4.1. Öffnungszeiten während des Semesters

Eine hohe Zufriedenheit gibt es mit den Öffnungszeiten während des Semesters. Dies gilt ebenso für die erweiterte Nutzungsmöglichkeit der Bibliothek am Samstag. Ca. 80% der Befragten geben an, mit den Öffnungszeiten unter der Woche zufrieden zu sein, ca. 75% sind mit den Samstags-Öffnungszeiten zufrieden.

„Das scheint ein tolles Team dort in der Bibliothek zu sein. Ich kann nur Positives berichten bis auf die aus meiner Sicht ungünstigen Öffnungszeiten in der vorlesungsfreien Zeit.“

Studentin, Fb 3



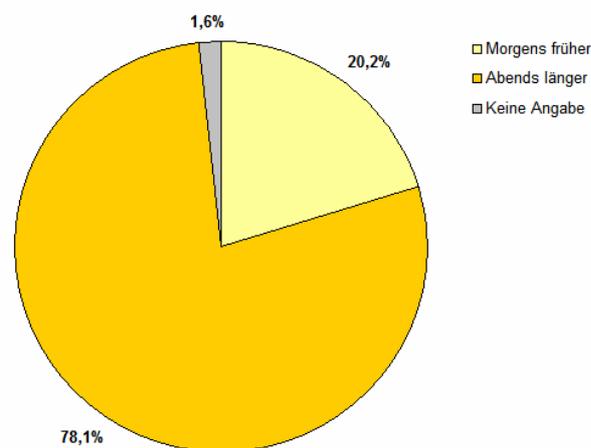
Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1406

Abb. 8: Zufriedenheit Öffnungszeiten während des Semesters (Montag-Freitag)

Nachvollziehbar, da stärker auf besondere Zeiten angewiesen, ist die niedrige Zufriedenheit der Studierenden aus fachbereichsübergreifenden und Weiterbildungsstudiengängen. Hier geben 38% der Teilnehmer an, mit den Öffnungszeiten während des Semesters nicht zufrieden zu sein. Da ein großer Anteil dieser Nutzergruppe berufstätig ist, kann die Bibliothek meist nur abends genutzt werden. Entsprechend wünscht sich diese Zielgruppe eine Erweiterung der Abend-Öffnungszeiten.

Für den Fall von Erweiterungsmöglichkeiten sprechen sich die Befragten deutlich mit ca. 78% für eine längere Öffnungszeit der Bibliothek am Abend aus. Für die Öffnungszeiten der Bibliothek am Samstag fällt das Ergebnis noch eindeutiger aus: Fast 90% wünschen sich die Möglichkeit, die Bibliothek auch bis samstags abends länger nutzen zu können.

**Falls längere Öffnungszeiten während des Semesters
realisiert werden könnte, welche würden Sie bevorzugen?
(Montag-Freitag)**



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 301

Abb. 9: Wünsche für Öffnungszeitenenerweiterung während des Semesters

„Zu kurze Öffnungszeiten. Abends länger, vor allen Dingen samstags“

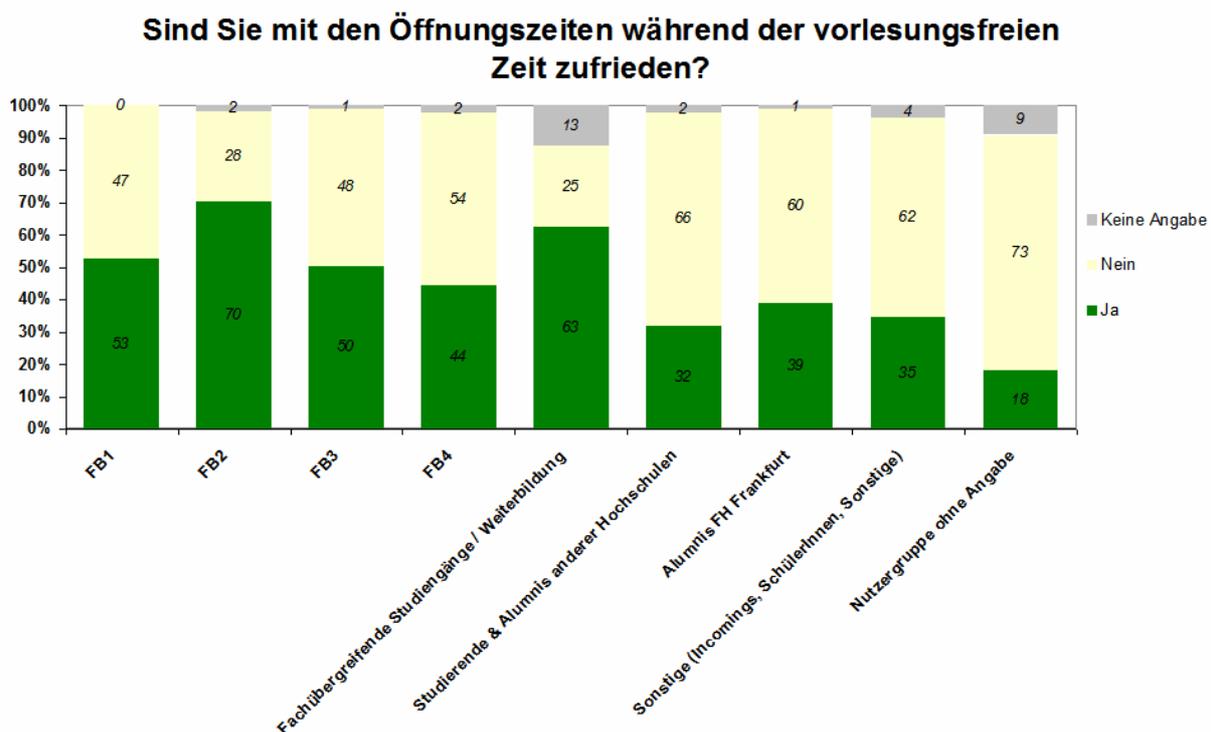
Student, Fb 1

Als Gründe für eine längere Nutzung werden vor allem das selbstständige Arbeiten (31%) wie auch mit jeweils ca. 20% die Ausleihe von Medien und Literaturrecherchen inklusive die Beanspruchung des Services durch Bibliotheks-MitarbeiterInnen genannt. 19% nannten die Arbeit in den Gruppenarbeitsräumen als Grund, die Bibliothek während des Semesters länger

nutzen zu wollen. Dieser Aspekt ist eine Besonderheit, da dieser neue Service erst seit Mitte des Sommersemesters 07 angeboten wurde und auch ohne besondere Werbemaßnahmen der Bibliothek genutzt wird. Für wichtig erachtete Services scheinen Gegenstand der Mund-zu-Mund-Propaganda unter den Studierenden zu sein.

4.2. Öffnungszeiten während der Vorlesungsfreien Zeit

Die Unzufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit den Öffnungszeiten der Bibliothek in der vorlesungsfreien Zeit ist vergleichsweise hoch: Fast 50% der Befragten geben an, unzufrieden mit den Öffnungszeiten zu sein. Die Zufriedenheit der Studierenden des Fb 2 ist jedoch mit 70% vergleichsweise hoch. Dem gegenüber stehen über 54% der Angehörigen des Fb 4, welche die Öffnungszeiten in der vorlesungsfreien Zeit optimiert haben wollen.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1401

Abb. 10: Zufriedenheit Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit (Grafik)

Eine Mehrheit von 60% wünscht sich weitere Öffnungstage in der vorlesungsfreien Zeit. 35% der Befragten schlagen vor, die Bibliothek an den bestehenden Öffnungstagen auch nachmittags länger nutzen zu können.

**Sind Sie mit den Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit zufrieden?
(Mittwoch + Donnerstag)**

Absolute Häufigkeit

	ja	nein	keine Angabe	Gesamt
Fb 1	72	65	0	137
Fb 2	296	117	8	421
Fb 3	134	129	3	266
Fb 4	180	218	9	407
Fachübergreifende Studiengänge / Weiterbildung	5	2	1	8
Studierende & Alumnis anderer Hochschulen	40	82	3	125
Alumnis FH Frankfurt	35	54	1	90
Sonstige (Incomings, SchülerInnen, Sonstige)	9	16	1	26
Nutzergruppe ohne Angabe	2	8	1	11

%-Angabe

	ja	nein	keine Angabe
Fb 1	52,55	47,45	0
Fb 2	70,31	27,79	1,90
Fb 3	50,38	48,50	1,13
Fb 4	44,23	53,56	2,21
Fachübergreifende Studiengänge / Weiterbildung	62,50	25,00	12,50
Studierende & Alumnis anderer Hochschulen	32,00	65,60	2,40
Alumnis FH Frankfurt	38,89	60,00	1,11
Sonstige (Incomings, SchülerInnen, Sonstige)	34,62	61,54	3,85
Nutzergruppe ohne Angabe	18,18	72,73	9,09

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1401

Abb. 11: Zufriedenheit Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit (Tabelle)

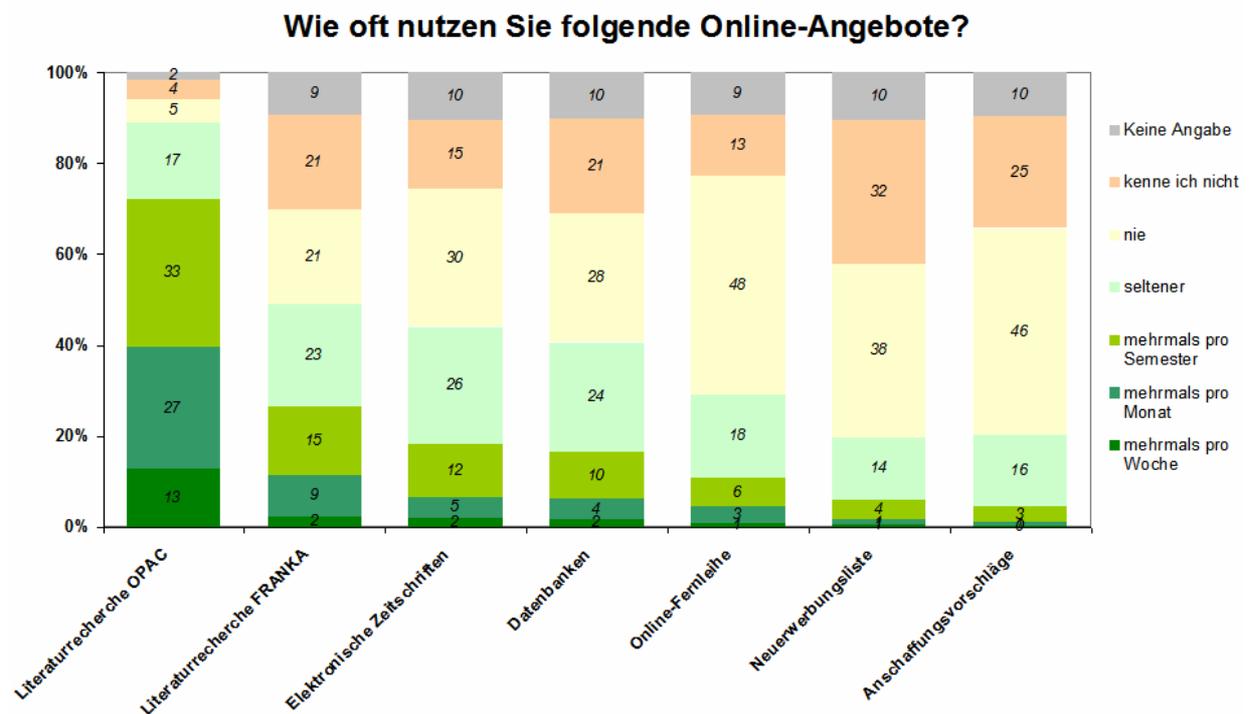
Die Gründe für eine längere Nutzung der Bibliothek in der vorlesungsfreien Zeit unterscheiden sich nicht wesentlich von denen im Semester: die „Ausleihe von Medien“ wird interessanterweise in den Semesterferien mit 30% wichtiger eingeschätzt als im Semester (20%).

Den Wunsch nach einem weiteren Öffnungstag in der vorlesungsfreien Zeit wird die Bibliothek bereits in der Zeit im Sommersemester 08 bzw. Wintersemester 08/09 verwirklichen. Weitere Aspekte des Themas Öffnungszeiten werden wie bisher mit der Hochschulleitung beraten.

5. Online-Services

Das aus Sicht der Bibliothek besonders wichtige Instrument OPAC wird erfreulich oft genutzt. Es sind fast 100% der Befragten, die den OPAC nutzen. Der OPAC ist mittlerweile das zentrale Nachweisinstrument, sowohl für den Bestand an Printmedien und Nonbooks, wie auch für alle durch die FH-Bibliothek bzw. den Verbund der hessischen Bibliotheken zur Verfügung gestellten elektronischen Medien (e-books, e-journals, Datenbanken).

Nachvollziehbar niedriger liegt die Beteiligungsquote bei Rechercheportal FRANKA. Eine gezielte Werbekampagne dazu fand bisher nicht statt, da zunächst das zeitgleich neu eingeführte aktive und passive Fernleihangebot etabliert werden sollte. Die Fernleihe hat sich mittlerweile zu einer funktionierenden Dienstleistung der Bibliothek entwickelt, was sich im Bekanntheitsgrad widerspiegelt. Auch hier, wie bei der Nutzung von Gruppenarbeitsräumen, war feststellbar, dass die Beanspruchung der Fernleihe ohne viel Werbung in Gang kam.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1461

Abb. 12: Nutzung Online-Angebote (Grafik)

Wie oft nutzen Sie folgende Online-Angebote der Bibliothek?

Absolute Häufigkeit

	mehrmals pro Woche	mehrmals pro Monat	mehrmals pro Semester	seltener	nie	kenne ich nicht	keine Angaben	Gesamt
Literaturrecherche über den OPAC	185	392	478	246	75	62	23	1461
Literaturrecherche über FRANKA	34	133	221	330	302	306	135	1461
Elektronische Zeitschriften	27	70	171	375	442	224	152	1461
Datenbanken	25	65	150	353	415	304	149	1461
Online-Fernleihe	14	51	93	267	704	197	135	1461
Neuerwerbungsliste	8	16	63	201	558	462	153	1461
Anschaffungsvorschläge	5	11	49	230	665	361	140	1461

%-Angaben

	mehrmals pro Woche	mehrmals pro Monat	mehrmals pro Semester	seltener	nie	kenne ich nicht	keine Angaben	Gesamt
Literaturrecherche über den OPAC	12,66	26,83	32,72	16,84	5,13	4,24	1,57	100
Literaturrecherche über FRANKA	2,33	9,10	15,13	22,59	20,67	20,94	9,24	100
Elektronische Zeitschriften	1,85	4,79	11,70	25,67	30,25	15,33	10,40	100
Datenbanken	1,71	4,45	10,27	24,16	28,41	20,81	10,20	100
Online-Fernleihe	0,96	4,49	6,37	18,28	48,19	13,48	9,24	100
Neuerwerbungsliste	0,55	1,10	4,31	13,76	38,19	31,62	10,47	100
Anschaffungsvorschläge	0,34	0,75	3,35	15,74	45,52	24,71	9,58	100

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1461

Abb. 13: Nutzung Online-Angebote (Tabelle)

Zu vermuten ist auch, dass die Online-Angebote auf den etwas versteckten, unteren Ebenen der Bibliotheks-Website nicht ausreichend wahrgenommen werden. Dies war auch die Zentraussage einer speziellen Online-Befragung der Bibliothek nach dem WEB-Relaunch des FH-Web-Auftritts. Die Bibliothek wird – im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten – die Online-Angebote stärker auf ihrer Website präsentieren.

„Mehr E-Books!!!“

Student, Fb 2

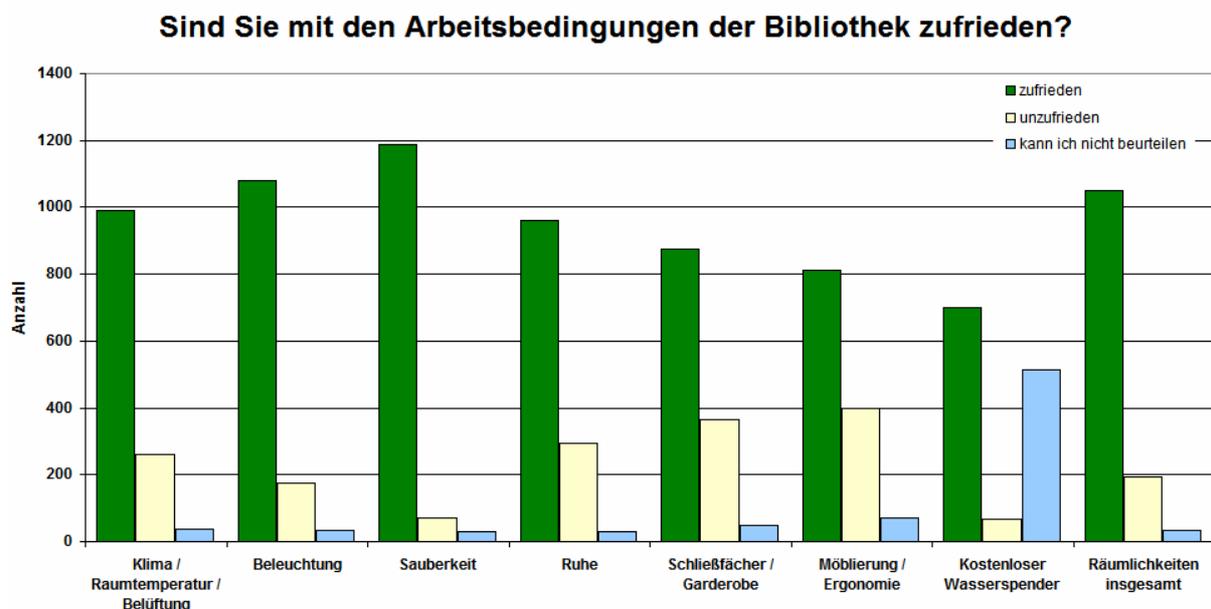
Elektronische Zeitschriften und Datenbanken folgen mit immerhin noch 40% Nutzung. Auch die Online-Fernleihe hatte bisher zeitlich weniger Chancen genutzt zu werden, als z. B. der OPAC, da dieses Angebot erst seit ca. einem Jahr existiert. Gemessen an dieser geringen Vorlaufzeit sind die Nutzungswerte akzeptabel. Deutlich unter einem nachvollziehbaren Rückmeldestand hingegen ist der Bekanntheitsgrad von Neuerwerbungslisten und der Möglichkeit, Anschaffungsvorschläge machen zu können.

*„Leider wusste ich nichts von diesen Angeboten,
sollte vielleicht besser auch über Dozenten kommuniziert werden“*

Studentin, Fb 3

Intensive Werbung bei den letztgenannten Services ist notwendig. Jedoch bedeuten alle anderen Nutzungswerte bis auf den OPAC ebenfalls eine Herausforderung zum Handeln. Die Online-Bibliotheksangebote sollen durch mehr und evt. durch andere Formen der Werbung bekannter werden.

6. Arbeitsbedingungen, Ausstattung und Räume



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1311

Abb. 14: Zufriedenheit Arbeitsbedingungen (Grafik)

Sind Sie mit den Arbeitsbedingungen der Bibliothek zufrieden?

	zufrieden	unzufrieden	kann ich nicht beurteilen
Klima / Raumtemperatur / Belüftung	990	262	37
Beleuchtung	1081	174	32
Sauberkeit	1188	69	29
Ruhe	962	293	31
Schließfächer / Garderobe	875	365	47
Möblierung / Ergonomie	810	399	70
Kostenloser Wasserspender	699	67	513
Räumlichkeiten insgesamt	1050	195	33

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1311

Abb. 15: Zufriedenheit Arbeitsbedingungen (Tabelle)

„Neue nicht quietschende Stühle.

Größere Abtrennung zwischen Gruppenarbeitsraum und Einzelarbeitsraum in Lesesaal.

Die lauten Gespräche stören beim Lernen“

Studentin, Fb 2

Die Bibliothek erhält für die allgemeinen Arbeitsbedingungen vor Ort mit über 80% zufriedenen Benutzerinnen und Benutzern gute Wertungen. Ausnahmen stellen die Situation der Schließfächer/Garderobe sowie die Möblierung/Ergonomie dar: Es handelt sich immerhin um ca. 30% unzufriedene Nutzerinnen und Nutzer.

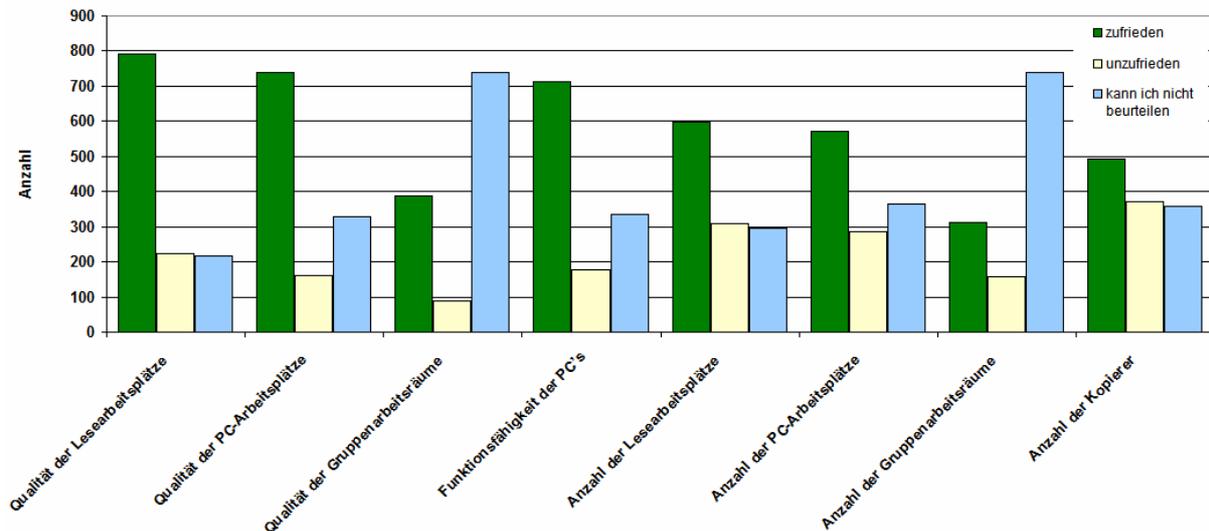
Die Gruppenarbeitsräume sind weitestgehend unbekannt unter den Studierenden, auch wenn deren Notwendigkeit gerade in den Freitexten wiederholt betont wurde. Dies liegt in erster Linie daran, dass die neu eingerichteten Räume im vierten Stock der Bibliothek für die Studierenden erst seit dem Sommersemester 07, also kurz vor der Befragung, zur Verfügung stehen.

„Ich finde es gut, wenn ein Raum nur für stilles Arbeiten designiert wird.

Die Magazinarbeitsplätze, die eigentlich für das stille Arbeiten gedacht sind, sind durch die Personen, die Bücher suchen, zu laut, um konzentriert zu lernen.“

Studentin, Fb 3

Sind Sie mit der Anzahl und Funktionalität folgender Arbeits-/Aufenthaltssorte zufrieden?



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1293

Abb. 16: Zufriedenheit mit Anzahl und Funktionalität verschiedener Arbeits-/Aufenthaltssorten

Im Durchschnitt sind 62% der Befragten mit der Qualität der Lese- und PC-Arbeitsräume zufrieden. In den Freitexten geben unzufriedene Befragte als Begründung an: fehlende Ruhe, mangelnde Belüftung, Ergonomie und Ausstattung der Arbeitsplätze (Beleuchtung, fehlende Abgrenzung zwischen Gruppen- und Einzelarbeitsplätzen, unbequeme Stühle, fehlende Steckdosen).

Mit der Anzahl an PC- und Lesearbeitsplätzen sind 47,5% der Bibliotheksbenutzerinnen und -benutzer zufrieden. Die Anzahl der Kopierer ist ca. einem Drittel der Befragten zu gering.

Die mangelnde Ruhe kritisieren 23% der Nutzerinnen und Nutzer. Gründe dafür werden vor allem in den Freitexten gegeben. Es fehle oftmals an ruhigen Einzelarbeitsplätzen. Der Lesesaal sei zum konzentrierten Arbeiten zu laut.

„Im Lesesaal ist es häufig zu laut, so dass man nicht konzentriert arbeiten kann.

*Die Magazinarbeitsplätze sind zu klein, die Tische und Stühle zu niedrig
und die Luft zu schlecht.“*

Studentin, Fb 3

Die Bibliothek wird voraussichtlich Ende 2008/Anfang 2009 umgebaut und teilweise neu gestaltet. Vier Gruppenräume werden zunächst provisorisch ausgestattet. Die Bibliothek hat bereits Anregungen aus der Online-Befragung umgesetzt. Sie wird sukzessive auf nahezu alle genannten Kritikpunkte eingehen. Bereits ab dem Sommersemester 08 bietet die Bibliothek auch die Außen-Terrasse mit rund 20 Sitzplätzen als Aufenthaltsort an.

Seit Anfang 2008 wurde für die Bibliotheksbenutzerinnen und Benutzer ein Zeitungsleseraum eingerichtet. Im 1. OG, Raum 102, finden sie eine Auswahl deutscher und fremdsprachiger Tageszeitungen in neuer räumlicher Ausstattung.

Die Barrierefreiheit soll durch einen Außenaufzug von der Kleiststraße aus sowie die Integration der Bibliotheksaufzüge in die Bibliothek gewährleistet werden.

Ein professioneller A2- Buchscanner mit einfacher Bedienbarkeit wurde für den Benutzungsbereich angeschafft. Der Standort ist das 1. Obergeschoss, Raum 108.

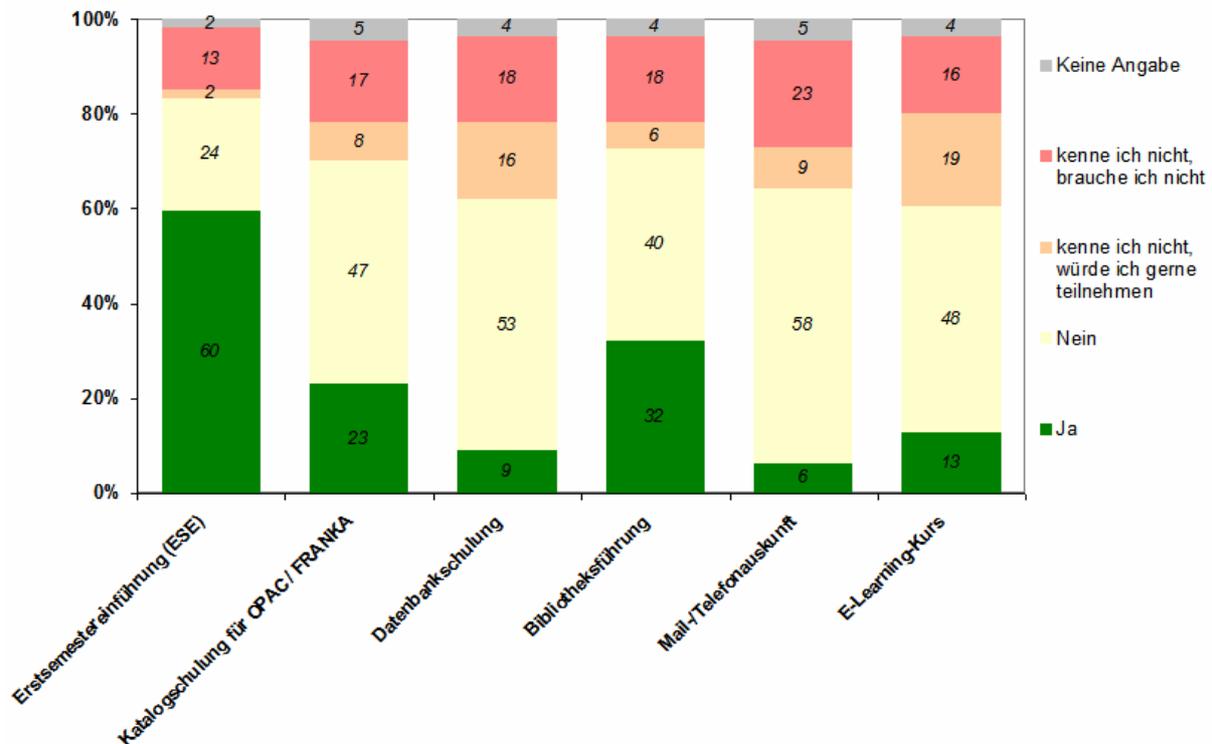
Garderobe und die Schließfächer wurden bereits im Laufe der Befragung erweitert. Im Laufe des geplanten Bibliotheksumbaus soll die Situation weiter optimiert werden.

7. Angebot zur Vermittlung von Informationskompetenz und „Teaching Library“

Ca. 60% der Befragten nahmen an der regelmäßig im Rahmen der FH-Erstsemesterwoche durchgeführten Erstsemestereinführung teil. Dieser hohe Anteil spiegelt sich auch in den regelmäßig erhobenen Nutzungsstatistiken wieder: die Nutzungsintensität entwickelt sich seit Start der neuen Veranstaltungsmethode im Jahr 2000 kontinuierlich nach oben.

Potenzial bieten Datenbankschulungen und E-Learning-Kurse, von denen jeweils 16% bzw. 19% der Nutzerinnen und Nutzer keine Kenntnis haben und gerne teilnehmen würden.

Haben Sie bis jetzt schon einmal an einem Beratungs- /Schulungsangebot teilgenommen?



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1326

Abb. 17: Teilnahme Beratungs-/Schulungsangebote

*„Die Erstsemestereinführung war für mich tip-top und hat mich auf ein Schlag befähigt,
mit dem Laden klarzukommen!*

Das war super!“

Student, Fb 4

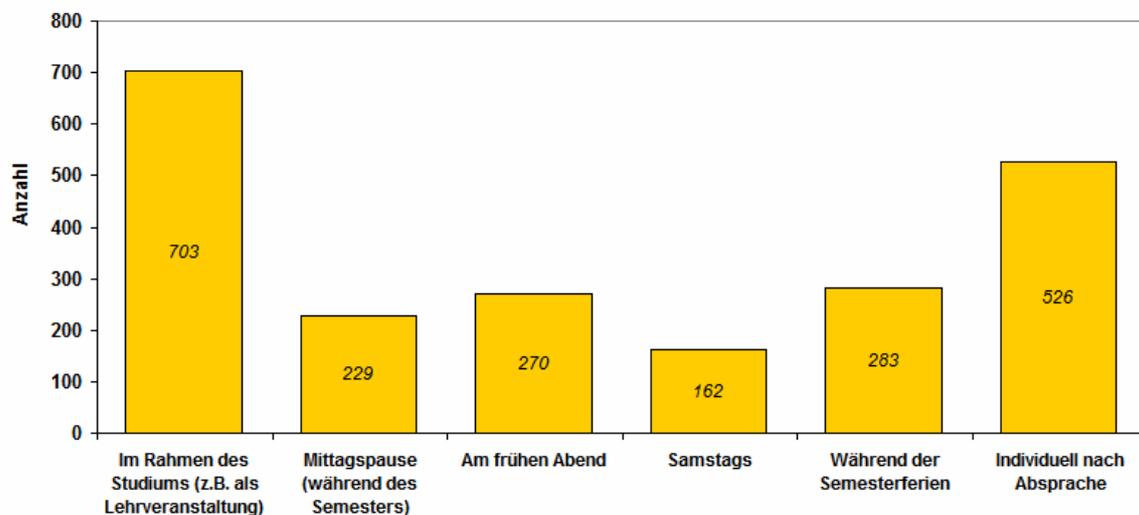
Über die Hälfte der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (ca. 53,2%) würde es begrüßen, wenn sie die Schulungsangebote der Bibliothek im Rahmen einer Lehrveranstaltung wahrnehmen könnten. Umgekehrt erlebt auch die Bibliothek, dass fast nur diejenigen Veranstaltungen gut besucht sind, die terminlich in irgendeiner Form gemeinsam zwischen Lehrenden und Bibliothek abgestimmt sind. Übrigens handelt es sich zurzeit um 120 von der Bibliothek angebotene Schulungsstunden für insgesamt rund 1800 Studierenden (Stand 2007).

„Datenbankschulung war perfekt!!“

Studentin an einem fachübergreifenden Studiengang

Ca. 40% wünschen sich eine individuelle Absprache für Schulungen oder Beratungen. Immerhin 21,4% der Studierenden würde Schulungsangebote der Bibliothek auch in den Semesterferien wahrnehmen. Die Antworten drücken die individuelle Zeitsituation der Studierenden aus. Außerhalb des Unterrichts ist wenig Spielraum für den Erwerb von Schlüsselqualifikationen, zu denen die Vermittlung von „Informationskompetenz“ gehört.

Zu welchen Zeitpunkten würden Sie Beratungs- /Schulungsangebote besonders gerne wahrnehmen?



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1322

Abb. 18: Gewünschte Zeitpunkte zur Teilnahme an Beratungs-/Schulungsangeboten

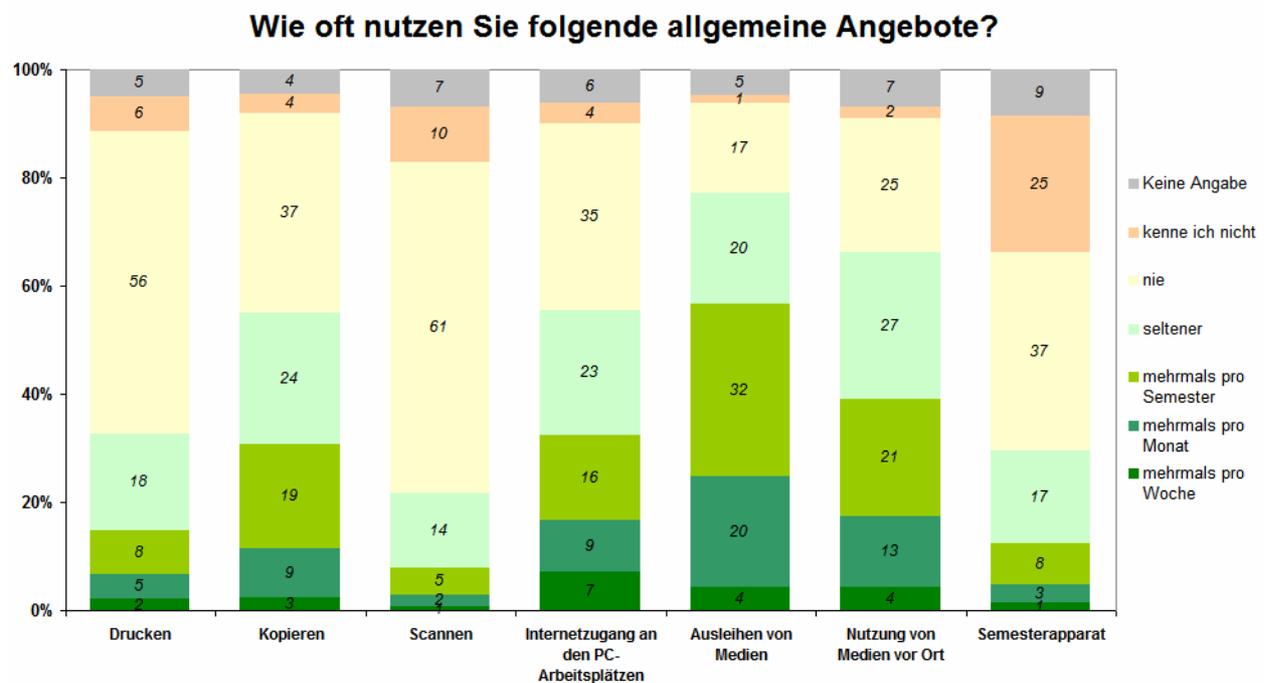
Erfreulich ist, dass gerade Studierende, die sich derzeit in ihrem Grundstudium befinden, deutlich häufiger Schulungs- und Beratungsangebote der Bibliothek wahrnehmen als ihre Kommilitonen, die sich bereits in der Examens/Diplomphase befinden. Die Bibliothek möchte diesen positiven Trend weiterverfolgen und bestärken. Umgekehrt ist es wichtig, herauszufinden, ob und welche Bedürfnisse Diplomandinnen und Diplomanden haben, um gezielter auf diese Nutzergruppe eingehen zu können.

Im Rahmen des „Teaching Library“-Konzeptes bietet die Bibliothek „E-Learning-Kurse“ gemeinsam mit Lehrenden in einem Fachbereich an. Sie ist bestrebt, solche Angebote in Kooperation mit Lehrenden aller Fachbereiche zu erweitern. Die Bibliothek möchte verstärkt auf ihre Schulungs- und Beratungsangebote aufmerksam machen, um beispielsweise die Nutzung gerade ihrer Online-Services zu intensivieren.

8. Allgemeine Angebote und Services

Die allgemeinen Angebote der Bibliothek sind im Prinzip bekannt und werden gut wahrgenommen. Für all die allgemeinen Angebote lässt sich sagen: Wenn unter den Befragten hohe Anteile vorkommen, die ein Angebot „nie“ nutzen, handelt es sich um Dienste, die auf eine komfortable Weise noch nicht lange oder nicht in allen Bibliotheks-Etagen angeboten werden. Zu nennen sind hier beispielsweise Drucker und Scanner.

Einen Zusammenhang zwischen noch zu geringem Bekanntheitsgrad bei Lehrenden und infolgedessen auch bei Studierenden sehen wir bei der Einrichtung und Nutzung von Semesterapparaten.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1440

Abb. 19: Nutzung allgemeiner Angebote (Grafik)

*„Ich bin der Ansicht die Bibliothek ist sehr um die Qualität ihres Angebots bemüht
(nicht nur auf Grund dieser Umfrage).*

Weiter so!“

Student, Fb 4

Wie oft nutzen Sie folgende allgemeine Angebote der Bibliothek?

Absolute Häufigkeit

	mehrmals pro Woche	mehrmals pro Monat	mehrmals pro Semester	seltener	nie	kenne ich nicht	keine Angaben	Gesamt
Drucken	30	67	116	257	807	91	72	1440
Kopieren	36	130	276	350	531	53	64	1440
Scannen	11	330	73	197	882	146	101	1440
Internetzugang an den PC-Arbeitsplätzen	104	135	226	334	498	55	88	1440
Ausleihe von Medien	62	293	462	293	242	19	69	1440
Nutzung von Medien vor Ort	62	190	309	393	355	32	98	1440
Semesterapparat	19	50	110	246	529	362	124	1440

%-Angaben

	mehrmals pro Woche	mehrmals pro Monat	mehrmals pro Semester	seltener	nie	kenne ich nicht	keine Angaben	Gesamt
Drucken	2,08	4,65	8,06	17,85	56,04	6,32	5,00	100
Kopieren	2,50	9,03	19,17	24,31	36,88	3,68	4,44	100
Scannen	0,76	2,08	5,07	13,68	61,25	10,14	7,01	100
Internetzugang an den PC-Arbeitsplätzen	7,22	9,38	15,69	23,19	34,58	3,82	6,11	100
Ausleihe von Medien	4,31	20,35	32,08	20,35	16,81	1,32	4,79	100
Nutzung von Medien vor Ort	4,31	13,19	21,46	27,29	24,72	2,22	6,81	100
Semesterapparat	1,32	3,47	7,64	17,08	36,74	25,14	8,61	100

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1440

Abb. 20: Nutzung allgemeiner Angebote (Tabelle)

Ca. 66% der Studierenden leihen regelmäßig Medien der Bibliothek aus (Mehrmals pro Semester oder häufiger), 38% nutzen die Medien regelmäßig, also mehrmals im Semester oder häufiger vor Ort.

*„Hohes Lob an alle Mitarbeiterinnen der FH-Bibliothek,
die mir bisher immer offen für Fragen usw. entgegen kamen.*

Der Service ist sehr gut.“

Studentin, Fb 4

Nutzerinnen und Nutzer begründeten die relativ geringe Verwendung der Kopierer (ca. 30% nutzen diese regelmäßig) in den Freitexten mit dem für sie unpraktischen Standort. Dieser würde sie zwingen, für wenige Kopien weite Strecken im Gebäude zurücklegen zu müssen.

Die Bibliothek teilt diese Auffassung und strebt eine Aufstellung von Kopierern für jede Etage an. Durch das neue Angebot des Buchscanners nach Abschluss der Befragung kann die Situation im 1. Obergeschoss inzwischen deutlich verbessert werden.

Wie beurteilen Sie die folgenden Services, in Bezug auf Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft?

Die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird als „gut“ angesehen. Für die verschiedenen Bibliotheksbereiche zusammen genommen wird eine Durchschnittsnote von 2,3 vergeben. Positiv anzumerken ist, dass nur ein sehr geringer Anteil von 4,2% der Befragten die Freundlichkeit des Personals als „mangelhaft“ bewertet. Von den unzufriedenen Befragten gab der größte Teil (51 Personen) eine Begründung in den Freitexten ab und ermöglichte so eine „konstruktive“ Bewertung der Kritik.

Wie würden Sie die Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft der folgenden Services beurteilen?

	1 (sehr gut)	2 (gut)	3 (befriedigend)	4 (ausreichend)	5 (mangelhaft)	bisher keine Erfahrung	Durchschnitts- note*
Ausleihtheke	393	635	195	54	41	13	2,0
Tutorendienst / Aufsichtsdienst	146	402	169	68	36	488	2,3
Medien-Erwerbung (Abwicklung von Medienbestellungen; auch zuständig für Buchanschaffungswünsche)	84	297	181	61	31	641	2,5
Schulungspersonal	82	260	142	50	26	732	2,4
Sonstige BibliotheksmitarbeiterInnen	161	446	165	49	38	444	2,3

**"bisher keine Erfahrung" bei der Berechnung ausgeschlossen*

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2007, n = 1354

Abb. 21: Personalbewertung auf Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft

Das Team der Bibliothek freut sich über die positive Bewertung ihrer Arbeit durch die Befragten hinsichtlich Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft.

Im Rahmen unseres Weiterbildungskonzeptes arbeiten wir daran, unsere Qualifikationen zu verstetigen bzw. auszubauen, denn: „Nobody is perfect!“

Auffällig übrigens ist der Anteil an Bibliotheksnutzerinnen und –nutzern, die bisher keine Erfahrung mit dem Tutorendienst bzw. studentischen Aufsichtsdienst gemacht haben.

In den Planungen ist für die Zukunft eine Auskunft- und Beratungstheke, für die bisher allerdings die räumlichen Ressourcen nicht ausreichen.

9. Auswertung der Freitexte

Der Online-Fragebogen der Bibliothek bot die Möglichkeit, zu so gut wie jedem Themenkomplex Freitexteinträge zu verfassen. Insgesamt wurden fast 2000 auswertbare Freitextäußerungen abgegeben, die nachträglich in über 100 thematische Kategorien eingeordnet wurden (siehe Kapitel 13). 650 der insgesamt 1577 Befragten haben sich mit Freitextangaben beteiligt. Dies entspricht mehr als einem Drittel der Befragten. Der Gesamtumfang der Freitexteinträge entspricht 94 DIN A4 Seiten in gängiger Formatierung, engzeilig bedruckt.

Die bibliotheksinterne Auswertung und Analyse der Freitexte berücksichtigt auch Solitärmeinungen. Diese wurden jedoch in dieser Auswertung nicht weiter behandelt. Sie würden den Rahmen der Auswertung sprengen. Einzel- oder Minderheitenmeinungen können jedoch als Impulsgeber genauso relevant sein wie statistische Trends. Dort werden sie deshalb gleichwohl eine Rolle spielen (z. B. Qualitätsmanagement-Workshops). Mehrfachäußerungen eines oder einer Befragten zu einem bestimmten Thema wurden jeweils statistisch nur einfach gewertet.

Die sich in der Regel durch Lebendigkeit, erfrischende Nähe und Unkompliziertheit auszeichnenden Texteinträge spiegeln, vertiefen oder bestätigen häufig Trends, die sich aus den rein statistischen Zahlenauswertungen ergeben.

Wenn sich Studierende eines bestimmten Fachbereiches z.B. aktuellere Literatur wünschen, illustrieren die Freitexte solche Wünsche entsprechend oft bis hin zur Nennung bestimmter Buchtitel. Jedoch auch singuläre oder gar nicht abgefragte Themen sind des genaueren Hinschauens wert. Bemerkenswert an jenen Einzel-Äußerungen erscheint uns, dass sie häufig auch bibliotheksinterne Debatten zum betrieblichen Verbesserungswesen spiegeln, z. B. der

Wunsch nach Vorhandensein von Ansprechpartnern auf den verschiedenen Stockwerksebenen der Bibliothek. In solchen Fällen freuen wir uns über Bestätigungen unserer bibliotheksinternen Optimierungs-Hypothesen.

Ein anderer interessanter Trend:

Zu Themen, die unseren Nutzerinnen und Nutzern ganz besonders wichtig erscheinen, wurden die entsprechenden verbalisierten Meinungsäußerungen über alle gestellten Fragekategorien hinweg verstreut abgegeben, ganz gleich, ob sie dahin passen oder nicht. Beispiele: Eintragungen über zu „hohe Lautstärke im Lesesaal“ oder über den Wunsch nach „aktuellerer Literatur“ – sind Bestätigungen des Trends der statistischen Auswertung der Matrixfragen.

Inhaltlich kam neben den u. g. Favoritenthematen - für uns überraschend - viel Räumlich-Organisatorisches vor, z.B. Anzahl und Nutzungsprozedere von Schließfächern, Raumaufteilung der Bibliotheksräume oder Email-Benachrichtigungen. Kritisiert wurde z. B. ein Taschenmitnahmeverbot (23). Die Online-Umfrage selbst war mit 15 Einträgen ein Gegenstand des Lobes.

Bei den Fragekomplexen zur Raumgestaltung hat die Bibliothek insgesamt über 300 Einträge bzw. Anregungen zu 20 Themenkomplexen erhalten. Spitzenreiter hierbei sind Wünsche zur individuellen Arbeitsplatzergonomie, Bequemlichkeit oder Behaglichkeit der Räume und/oder Arbeitsplätze für Studierende. Bedenkt man die im Bologna-Prozess deutlich gegenüber Diplom-Studierenden erhöhten Selbstlernanteile eines Studiums spiegeln diese Antworten wider, welche Hausaufgaben Hochschulen und ihre Bibliotheken zu leisten haben.

Für die Beantwortung des Themas „Barrierefreiheit“ mit fast 100 Äußerungen danken wir unseren Nutzern und Nutzerinnen besonders. Spitzenreiter hierbei war mit 52 Nennungen die Forderung nach einem Aufzug für alle Stockwerke der Bibliothek. Diese Forderung ist bereits durch ein Planungsbüro im Rahmen des anstehenden Bibliotheksumbaus auf dem Papier umgesetzt.

Fazit zu den Freitexteinträgen

Die Anregungen der Freitexteinträge werden sicher noch Gegenstand vieler Qualitätsinitiativen innerhalb der Bibliothek und der FH sowie von organisatorischen oder baulichen Anträgen der Bibliothek werden. Sie sind auch Impuls für weitere Beobachtungen zur Qualitätsverbesserung durch das Bibliotheks-Team. „Last but not least“ können sie vielleicht im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses exakte Befragungsgegenstände der nächsten Online-Befragung werden. Freitexteinträge sind in der Lage, ungeschminkte Meinungen noch deutlicher zu spiegeln als rein statistische Abfragen mit vorgegebenen Normierungen und Kategorisierungen. Die Befragten haben außerdem einen deutlich höheren Arbeitsaufwand bei der Formulierung ihrer Wünsche und Anregungen als beim „Kreuzchen machen“.

Es gehört Engagement dazu, sich diese Zeit zu nehmen. Wir wagen die Hypothese, dass sich unsere Studierenden bzw. die externen Nutzerinnen und Nutzern diesen Mühen unterzogen haben, weil sie Services einer Bibliothek für Studium und Beruf als wichtig erachten und davon ausgehen, ernst genommen zu werden. Sie haben die Hoffnung, die Mühe „lohne“ sich, weil gegebenenfalls ernsthafte Versuche unternommen werden, ihre Vorschläge zu prüfen und (vor allem) umzusetzen.

Vor dem Hintergrund der gesellschaftlichen Annahmen über „PISA-Folge-Generationen“ hinsichtlich der Bereitschaft und Fähigkeit, selbst Texte zu schreiben, sind wir von der Anzahl der Anregungen mit fast 100 Seiten überwältigt. Hinsichtlich der Inhalte der Freitexte drücken viele verbale Voten soziale Kompetenz aus. So dürften diejenigen, die sich z. B. beim Thema „Barrierefreiheit“ beteiligten mehr sein, als diejenigen, die real körperlich beeinträchtigt sind.

Wir ziehen den Hut vor unseren befragten Studierenden und externen Nutzerinnen und Nutzern. Sie haben uns ein kleines Buch mit fast 100 DIN A4-Seiten geschrieben bei dem an jeder Seite, statistisch gesehen, 15 Autorinnen und Autoren mitgearbeitet haben.

Als „Autorenhonorar“ bieten wir Ihnen unser fortgesetztes Engagement an und als überprüfbarer Schritt die regelmäßige Publikation dessen, was wir jeweils aus Anregungen der Online-Befragung umgesetzt haben werden auf der Website der Bibliothek.

10. Marketingmaßnahmen

Die Maßnahmen der Marketingstrategie mussten weit gefächert sein, denn es sollten einerseits Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die die Bibliothek noch nicht nutzen, gewonnen und andererseits angemeldete Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer zur Teilnahme bewegt werden.

Folgende Marketingmaßnahmen wurden durchgeführt:

- Versand von Einladungs-E-Mails an alle angemeldeten Nutzerinnen und Nutzern, die eine E-Mail-Adresse bei der Bibliothek angegeben haben. Nach zwei Wochen wurde eine weitere Erinnerungs-E-Mail geschickt, um diejenigen, die noch nicht an der Umfrage teilgenommen oder diese noch nicht beendet hatten, nochmals zu erinnern und aufzufordern, mitzumachen. Dazu kam der E-Mail-Versand an alle dienstlichen FH-Adressen (MitarbeiterInnen, ProfessorInnen und Studierendenvertretungen)
- Durch Poster, Flyer, Postkarten sowie Hinweisen auf der Fachhochschul-Website sollte insbesondere der Kreis „Nichtnutzerinnen und -nutzern“ angesprochen werden. Gleichzeitig unterstützten diese Werbemaßnahmen die Teilnahmebereitschaft der Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer. Die neuen Campus-Informationen-Stelen wurden erstmals mit dem Umfrageplakat in Betrieb genommen.
- Auch die Frankfurter Fachhochschulzeitung (FFZ) ermöglichte, dass die Umfrage beworben werden konnte. Es wurden Artikel vor und nach der Umfrage veröffentlicht.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Ausleihtheke wiesen die Nutzerinnen und Nutzer ebenso auf die Teilnahme hin.

Grundsätzlich wurde anhand eines speziell entwickelten Umfrage-Logos und dem Motto „Sagen Sie uns Ihre Meinung...“ versucht, die Wiedererkennung der Umfrage innerhalb der gesamten Werbemaßnahmen und auf dem gesamten Campus herzustellen.

Als Anreiz zur Teilnahme wurde am Ende der Umfrage ein Gewinnspiel angeboten, bei dem Buchgutscheine und Buchgeschenke gewonnen werden konnte. Personen, die die Umfrage bis zum Ende durchgeführt hatten, konnten ihren Vornamen, Nachnamen und ihre E-Mail-Adresse in ein Formular eintragen und so an dem Gewinnspiel mitmachen. Wichtig war, dass es technisch so umgesetzt werden konnte, dass kein Rückschluss auf den ausgefüllten Fragebogen gezogen werden konnte, um so die Anonymität zu gewährleisten. Dies wurde

realisierte, indem für die eigentliche Benutzerumfrage und das Gewinnspielformular technisch jeweils als eigene Umfrage erstellt wurden. Auf der letzten Seite der Benutzerumfrage wurde dann bei Teilnahmewunsch zu dem Gewinnspielformular weitergeleitet. Somit war die Herstellung einer Verbindung zwischen Umfrage und Gewinnspielteilnehmer nicht möglich.

Die Überreichung der Preise an die 50 Gewinnerinnen und Gewinner geschah im Rahmen eines hochschulöffentlichen Empfanges, bei dem Informationstafeln und eine Kurzpräsentation erste Ergebnisse bekannt gemacht wurden.

Die abschließend ausgewerteten Ergebnisse wurden in einer Dienstbesprechung der Bibliothek, vor der „Kommission für Informations- und Medienmanagement der FH Ffm“ präsentiert, weitere Präsentation wie z. B. vor dem erweiterten Präsidium sind geplant. Jeder Fachbereich erhielt außerdem einen speziell auf ihn zugeschnittenen Bericht sowie eine Gesamtauswertung der Umfrage.

11. Methodik der Umfragenerstellung, -durchführung und -auswertung

Die Umsetzung der Umfrage erstreckte sich über 3 Phasen:

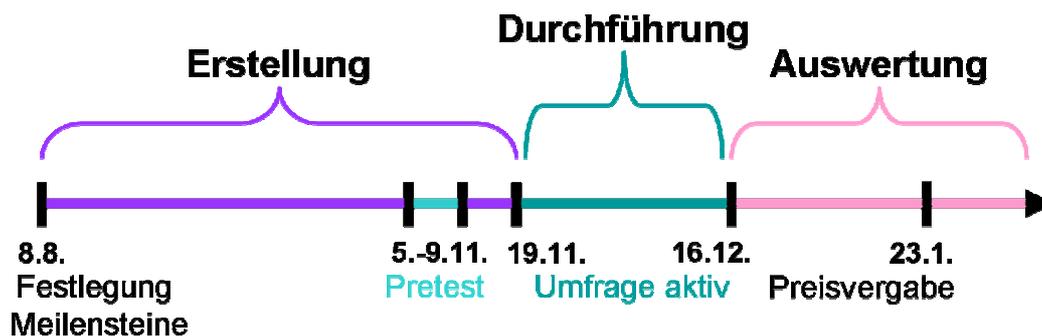


Abb. 22: Zeitstrahl der Umfragenerstellung, -durchführung und -auswertung

11.1. Erstellung

Bevor mit der Erstellung des Fragebogens angefangen werden konnte, musste entschieden werden wann und wie lange die Umfrage durchgeführt werden soll und wie sie technisch umgesetzt werden kann.

Fragebogen

Für die Erstellung des Fragebogens diente die im Sommer 2007 durchgeführte Umfrage der Bibliothek der Fachhochschule Wiesbaden als Grundlage. Diese Fragenbasis wurde innerhalb des Bibliotheks-Teams weiterentwickelt und auf die Bedürfnisse der FH-Bibliothek FFM angepasst. Zudem wurden zu einzelnen Fragestellungen auch Experten, wie ASTA-Vertreterin, Datenschutzbeauftragter, Hochschulplaner etc. einbezogen.

Während der gesamten Erstellungsphase des Fragebogens, wurden zwischenzeitlich immer wieder innerhalb des Projektteams folgende Frage gestellt und beantwortet:

- „Welche Konsequenz könnten aus den Ergebnissen dieser Frage gezogen werden? Wäre das Ergebnis so konkret, dass sich daraus Handlungs- u. Optimierungsschnitte ableiten lassen würden?“
- „Sind Fragen/ Begriffe verständlich oder müssen sie erläutert werden?“

Um den aktuellen Evaluationsbedürfnissen der Bibliothek gerecht zu werden, gab es letztendlich kaum mehr Übereinstimmungen mit dem Fragenkatalog von Wiesbaden. Somit kann leider kein Vergleich der erhobenen Daten erfolgen.

Technische Umsetzung

Für die technische Umsetzung wurde die Befragungssoftware IRQuest von Interrogare (www.interrogare.de) verwendet. Herr Prof. Dr. Lipsmeier (FB4), Wissenschaftlicher Berater der Firma Interrogare, bot der Bibliothek die Möglichkeit diese kommerzielle Befragungssoftware kostenlos zu verwenden. Während des gesamten Projektes unterstützte er uns in technischen wie auch in inhaltlichen Aspekten.

IRQuest bietet zahlreiche Möglichkeiten für die Gestaltung und Funktionsweise einer Umfrage. Grundsätzlich gibt es folgende Arbeitsschritte:

1. **Fragenerstellung**: Dazu gibt es verschiedene Fragetypen wie Freitextfrage, Einfachfrage oder z.B. Matrixfrage.
2. **Fragenverknüpfung**: Die Fragen werden durch Bedingungen verknüpft. Dadurch können verschiedene Wege für bestimmte Teilnehmer geschaffen werden. Wir hatten z.B. einen unterschiedlichen Weg für Nutzerinnen und Nutzern der Bibliothek (langer Weg, ca. 15 Minuten) und Nichtnutzerinnen und –nutzern (kurzer Weg, ca. 5

Minuten). Des Weiteren kann auch bei den einzelnen Fragen angegeben werden, ob diese beantwortet werden müssen oder nicht. Grundsätzlich waren bei dieser Umfrage alle Fragen offen und nur Fragen die zur Verzweigung wichtig waren, mussten beantwortet werden. Wurden diese nicht beantwortet, konnte der Teilnehmer nicht mit der Umfrage fortfahren.

3. Gestaltung / Design: Die Gestaltung der Umfrage wurde an das Corporate Design der Bibliothek angepasst. Dies ist über sog. Prototypen möglich.
4. Festlegung des Zugangs: Es kann entschieden werden, ob die Umfrage über einen offenen Zugang erreicht werden kann oder ob ein Login eingebaut werden soll. Wir entschieden uns dafür, dass wir den Personen, die eine Einladungs-E-Mail erhalten, einen personalisierten Zugangs-Link schicken und den anderen Teilnehmern einen freien Zugang über die Website der Bibliothek bereitstellen.
5. Aktivierung der Umfrage: Zum Schluss muss die Umfrage bzw. die von IRQuest sog. Studie auf dem Webserver geladen und aktiv geschaltet werden.

Pretest

Bevor die Umfrage Mitte November aktiv geschaltet wurde, war es wichtig einen Pretest mit mehreren Testpersonen durchzuführen. Hierzu suchten wir, das Projektteam, zwei Wochen vor Start der Umfrage zufällige Personen auf dem Campus aus und baten sie in unserem Beisein die Umfrage durchzuführen. Sie sollten zeitnah erläutern, wenn sie etwas nicht verstanden oder einen Verbesserungsvorschlag hätten. Diese Tests brachten noch einige verschiedene Änderungsmaßnahmen, die den Fragebogen noch weiter optimierten.

Genehmigungen durch Datenschutzbeauftragten und Personalrat

Wichtig ist, dass alle Erhebungen, die personenbezogene Daten beinhalten, auf alle Fälle von dem Datenschutzbeauftragten genehmigt sind. Dafür müssen entsprechend dem hessischen Datenschutzgesetz verschiedene Unterlagen (Vorabkontrolle und Verfahrensverzeichnis) ausgefüllt, eingereicht und von dem Datenschutzbeauftragten genehmigt werden. Zusätzlich wurden dem Personalrat Fragen, die die Bewertung des Bibliothekpersonals beinhalteten, zur Genehmigung vorgelegt.

11.2. Durchführung

Am ersten Tag der Umfrage schickten wir E-Mails an alle angemeldeten Bibliotheksnutzerinnen und –nutzern, die ihre Mail-Adresse angegeben haben. Diese Einladungs-Mail beinhaltet einen Hinweistext für die Umfrage und einen Zugangs-Link. Ein weiterer Zugangs-Link wurde auf der Bibliotheks-Website bereitgestellt.

Nach dem Versand der Einladung oder Erinnerung stieg die Teilnahme rasant an. Jedoch flachte sie jeweils nach 2-3 Tagen wieder ab. Dies zeigt, dass solche personalisierten Aufforderungen eine große Wirkung auf die Teilnehmer haben. Letztendlich hat ein Großteil der Befragten die Umfrage aufgrund dieser E-Mails aufgerufen. Das bestätigt die hohe Wirksamkeit der E-mail-Einladung, bedeutet aber zusätzlich auch, dass es keine allzu großen Verfälschungen der Umfrage gibt, da es kaum zu Mehrfach-Ausfüllungen gekommen sein kann. Schließlich ermöglicht der Zugangslink über die integrierte TAN nur den Zugriff auf EINEN Fragebogen.

Um die Ergebnisse der Umfrage zeitnah mitverfolgen zu können, bietet IRQuest das Online Reporting an. Online können dort über ein Login die Daten anhand erzeugter Statistikgrafiken angeschaut werden. Eigene Abfragekombinationen sind begrenzt möglich - Für den ersten Überblick eine gute Möglichkeit!

11.3. Auswertung

Die Auswertung der Daten erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS und mit Excel. Zunächst mussten die Rohdaten bereinigt werden, das heißt alle irrelevanten Datensätze mussten herausgefiltert werden. Zu diesen zählten Interviews, die z.B. nicht ernsthaft oder nur sehr unvollständig ausgefüllt wurden. Letztendlich blieben von über 2000 Interviews 1566 relevante übrig. Wir haben einen Vergleichswert von ca. 20% der aktiven Nutzerinnen und Nutzern erreicht. Lediglich die Anzahl der Teilnehmer die zu dem Kreis der Nichtnutzerinnen und –nutzern zählen, hätte größer sein können.

Nach der Datenbereinigung konnte mit der eigentlichen Auswertung begonnen werden. Zuerst musste definiert werden, welche Daten wie ausgewertet werden sollten. Grundsätzlich waren die Nutzergruppen ein wichtiges Auswertungskriterium. Deshalb wurden die abgefragten Nutzergruppen (Fachbereiche, Alumnis, Schüler, usw.) in übergreifende Gruppen

zusammengefasst. Um die große Anzahl von Studiengängen (insgesamt mehr als 40) bei der Auswertung sinnvoll berücksichtigen zu können wurden thematisch verwandte Studiengänge in Clustern zusammengefasst.

Anschließend konnten u.a. verschiedene Fragenkombinationen abgefragt werden. Hierbei war schwierig, die richtigen Fragen bzw. Fragenkombinationen herauszusuchen, die für die Auswertung relevant sind. Es wurden zunächst prozentuale Verhältnisse errechnet, die die absoluten Zahlen entsprechend der Größe der Fachbereiche bzw. der Teilnehmerzahl relativierten. Ausgehend von besonders auffälligen Auswertungsergebnissen (Ausreißer in beide Richtungen) wurden Fragestellungen und Hypothesen entworfen, die dann mit dem Antwortmaterial überprüft wurden. Als zusätzliche Untermauerung konnten dann noch häufige Freitextantworten hinzugezogen werden. Dazu konnten wir auf eine komplexe und umfangreiche Auswertung der Freitexte zurückgreifen.

Entgegen unseren Erwartungen haben sehr viele Teilnehmer ihre Meinung in Form von verbalen Aussagen getätigt. Es wurden Kategorien für die einzelnen Fragen erstellt und alle Aussagen den passenden Kategorien zugewiesen. Somit konnten wir an der Häufigkeit der auftretenden Kategorie feststellen, was die Befragten am meisten beschäftigt, was sie sich wünschen, gut finden oder was sie verbesserungswürdig finden.

12. Fazit und Ausblick

Die Bibliothek der Fachhochschule Frankfurt am Main versteht sich als Service-Einrichtung für ihre gesamte Hochschule. Sie fühlt sich Zielen der FH Ffm verpflichtet. Als Teil der Fachhochschule richtet sie bibliotheksfachliche Ziele sowie Personal- und Organisationsentwicklung daran aus, wie Perspektiven und Aufgaben der FH Ffm insgesamt verwirklicht werden können.

Die Bereitschaft und Fähigkeit, Service- und BeratungspartnerInnen für Studierende aus aller Welt zu sein, nachhaltiges Engagement für die Hochschule und die in ihr studierenden, lehrenden und arbeitenden Menschen zu haben und weiterzuentwickeln sind weitere konzeptionelle Grundlagen der Bibliotheksarbeit. Diesem Ziel möchte die Bibliothek der FH

Ffm sich mit Hilfe ihres Trägers und ihrer ArbeitspartnerInnen innerhalb und außerhalb der FH Ffm weiter nähern.

Durch die Benutzerumfrage konnten wir eine Fülle an Ideen, Meinungen und Anregungen gewinnen. Manche Antworten bestätigen eigene Erfahrungen oder Hypothesen bzw. die Richtigkeit angestrebter organisatorischer, baulicher und technischer Maßnahmen. Das Engagement und die hohe Beteiligung der Befragten bei der Beantwortung des Fragebogens und die ausführlichen Freitexte haben uns besonders gefreut. Wir meinen, es drückt sich damit auch ein Engagement der Studierenden für „ihre FH“ und für „ihre Bibliothek“ aus. Das in uns gesetzte Vertrauen ist uns ein Ansporn für Realisierungen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Einige der auf der Umfrage resultierenden exemplarischen Veränderungen und Weiterentwicklungen unserer Angebote sind an dieser Stelle ergänzend zu den jeweiligen Textstellen zusammengefasst:

- **Nutzungsmöglichkeit der Bibliotheks-Terrasse als Aufenthaltsort**
- **Anschaffung eines professionellen Buch-Scanners mit einfacher Bedienbarkeit**
- **Umbaumaßnahmen 2008/2009 zur Verbesserung der Arbeitsplätze und Ausstattung**
- **Einrichten eines Zeitungsleseraumes im 1. OG, Raum 102**
- **Erweiterung der Öffnungszeiten: In den Semesterferien 08/09 werden die wöchentlichen Öffnungszeiten um einen Tag erweitert.**
- **Bessere Sichtbarkeit der Bibliotheks-Dienstleistungen auf der Website**
- **Einrichten von Gruppenarbeitsräumen im 4. OG, Räume 403 und 404 und im 2. OG, Räume 202 und 207.**
- **Die Bibliothek wird die einzelnen Fachbereiche gezielt zum Thema Bestandspflege und –aufbau ansprechen und die gemeinsame Kooperation verstärken.**

Um die aktuelle Situation vor allem bei den stark frequentierten Lehrmaterialien zu verbessern, bemüht sich die Bibliothek, ein breiteres Angebot an E-Books anzubieten.

13. Anhang: Freitextkategorien

Befragte, die Freitextangaben gemacht haben: **650**

Auswertbare Äußerungen: **1967**,

von denen im Folgenden die Meistgenannten aufgeführt werden. Mehrfachnennungen zu einem Thema einer Person wurden einfach gewertet.

Welche Anregungen, Wünsche und Kritikpunkte haben Sie zur Anzahl und zur Auswahl des Medienangebotes?

Anzahl

Wunsch nach aktuellerer Literatur	136
Größere Anzahl vorhandener Exemplare (vor allem bei stark frequentierten Medien)	114
Wunsch nach größerer Auswahl im Medienangebot der Bibliothek	73
Mehr E-Books bzw. elektronische Medien	38
stärkere Abstimmung mit den Professoren, Orientierung an deren Empfehlungen	23
Aufstellung verbessern & Services stärker präsentieren	20
mehr fremdsprachige vor allem englische Literatur	14
mehr deutschsprachige Literatur	10
Höhere Anzahl an Tages- und Wochenzeitungen, diese aktuell verfügbar	8
Kritik an Öffnungszeiten	3
Catalogue enrichment: Inhaltsangaben, Bewertungen im OPAC erwünscht	3
schnellere Bearbeitung der Anschaffungswünsche	3
Defekte Geräte	2
mehr CDs & DVDs	2

Welche Anregungen, Wünsche und Kritikpunkte haben Sie zu den oben genannten Services?

Anzahl

Personal wird als freundlich beschrieben	78
Kritik an Öffnungszeiten	22
Mehr Tipps und weiterführende Hinweise erwünscht, wenn Personal gefragt wird	14
Personal wird als unfreundlich beschrieben	13
Ansprechpartner auf Stockwerken gewünscht	7
Kritik an der Organisation der Schließfächer und Schlüssel (innerhalb/ausserhalb der Bibliothek)	5
zu lange Schlangen an der Ausleihtheke (oft genannter Grund: Schließfächer)	3

Falls Sie schon einmal an einem Beratungs-/Schulungsangebot teilgenommen haben, waren Sie mit diesem zufrieden? Was wäre verbesserbar? Welche weiteren Beratungs-/Schulungsangebote wünschen Sie sich?

Anzahl

Positive Äußerungen zu Erstsemereinführung (ESE)	20
Allgemeiner E-Learning-Kurs erwünscht	6
Teilnehmerzahl bei ESE zu groß	5
Schulung zu Internetrecherchen erwünscht	4
ESE zeitlich zu lang	4

Warum nutzen Sie die in der vorherigen Frage aufgelisteten Aufenthalts- / Arbeitsorte oft oder nur selten? Was könnte die Bibliothek verbessern?

Anzahl

Lesesaal zu laut	55
Angebot an Arbeitsräumen allgemein unbekannt	30
Gruppenarbeitsräume unbekannt	30
Wunsch nach mehr Gruppenarbeitsräumen	28
Kritik am Verbot von Taschen/Rucksäcken/Jacken in der Bibliothek	23
Arbeit von zu Hause aus bevorzugt	14
Nutzung anderer Bibliotheken	13
Bibliothek unübersichtlich	8
Magazinarbeitsplätze (vor allem Tische) zu klein	5
mehr Internetzugänge für Laptops	5
Räume sollten gemütlicher gestaltet sein	4

Die Bibliothek möchte mehrere freigewordene Räume für die Bedürfnisse ihrer Nutzerinnen und Nutzer umgestalten. Welche besonderen Ausstattungs- oder Gestaltungswünsche haben Sie im Allgemeinen ...

Anzahl

Bequemere Arbeitsplätze (ergonomische Tische & Stühle)	77
Ruhige Einzelarbeitsplätze, Leseplätze	59
bessere Beleuchtung & Leselampen an den Tischen	45
flächendeckender W-Lan und Internetzugang	35
bessere Belüftung (Klima-Anlage o. ä.)	33
mehr PC-Arbeitsplätze	30
Sessel & Sofas	26
mehr Steckdosen	23
Ort erwünscht, an dem Essen und Trinken erlaubt sind (Cafeteria, Lounge etc.)	21
mehr Kopierer bzw. Kopiermöglichkeiten	13
mehr Pflanzen	8
Hygienischere Toiletten	10
Reservierbare Einzelarbeitsplätze (Carrels)	6
Breitere Gänge, mehr Platz zwischen den Regalen	4
mehr Recherche-PCs auf den Etagen	4
Nutzung der Terrasse als Lese- und Lernort	2
mehr Raum für Kinder	2
mehr Sitzgelegenheiten bei den Bücherregalen (Hocker)	1

... und besonders für den Ausleihbereich?

Anzahl

Großzügigere Raumaufteilung erwünscht	35
Mehr Schließfächer	31
Mehr Garderobenplatz	19
Bei Stoßzeiten mehr Thekenplätze bzw. mehr MitarbeiterInnen	18
besseres Leit- und Orientierungssystem	15
Mehr Selbstverbucher	7
Lob für Einrichtung des Selbstverbuchers	6
Ablagemöglichkeiten vor den Spinden/vor Garderobe	5
Sitzmöglichkeiten im Ausleihbereich	3
Bessere Erklärung des Selbstverbuchers	2

Was benötigen Sie zusätzlich an TECHNISCHER Ausstattung? Anzahl

<i>Software: WBT's, CBT's, CAD-Programme, Firefox, Dreamweaver, Office-Paket, Photoshop, SQL, FineReader, OCR, UML, ePK, ISDM, Mind Map-Software, Eclipse, Adobe-Produktpalette, Kompatibilität mit Apple-Rechnern, Open Office, Cinema 4D, MAPLE</i>	
W-LAN oder flächendeckender WLAN-Zugang	43
Mehr Drucker:	8
Mehr Scanner:	6
Kopierkartenautomat in der Bibliothek	4
Bessere Kopierer	2
Münzkopierer	2

Wir würden uns sehr über Anregungen oder Verbesserungsvorschläge von Ihnen freuen. (Barrierefreier Zugang) Anzahl

Aufzug einbauen, der alle Stockwerke abdeckt	52
größzügigere Gänge für Rollstuhlfahrer	20
Besseres Leit- und Orientierungssystem	10
automatische Türöffner	7
Regale niedriger bestücken	7

Sonstiges Anzahl

Kritik an Mitnahmeregelung bzgl. Taschen und Jacken	23
Lob für Umfrage	15