

# *Online-Benutzerumfrage 2009*

## *für Lehrende & Mitarbeiter/innen der FH FFM*

### **Ergebnisse der Online-Befragung zu Leistungen und Services der Bibliothek**

#### **FH Bibliothek Frankfurt am Main**

Ausgearbeitet von  
*Ramona Arnold*  
*Martina Moos*  
*Brigitte Nottebohm*

Mit Beiträgen von  
*Dagmar Schmidt*  
*Christina Thomann*  
*Heiko Schorde*

Unter Mithilfe von  
*Frau Hagedorn, Jutta Heinrich, Stefan Klein, Jacqueline Rabenalt,*  
*Uta Rauch, Sabine Willgosch und Ona Wolf*

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Seite</b>
<b>1. Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2. Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze</b>	<b>7</b>
<b>3. Statistik der Teilnehmerinnen und Teilnehmer</b>	<b>9</b>
3.1. Professor/innen	9
3.2. Lehrbeauftragte	10
3.3. Mitarbeiter/innen	11
3.4. Bibliotheksmitarbeiter/innen	12
<b>4. Bibliotheksnutzung</b>	<b>14</b>
<b>5. Medienangebot</b>	<b>16</b>
5.1. Zufriedenheit mit dem Medienangebot	16
5.2. Verfügbarkeit der Medien	18
5.3. Aussonderung der Medien	19
<b>6. Medienerwerbung</b>	<b>21</b>
<b>7. Öffnungszeiten</b>	<b>26</b>
7.1. Öffnungszeiten während des Semesters	26
7.2. Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit	27
<b>8. Online-Services</b>	<b>29</b>
<b>9. Hochschulbibliographie und Publikationsserver</b>	<b>31</b>
<b>10. Literaturverwaltungssysteme und Social Bookmarking Dienste</b>	<b>34</b>
<b>11. Schulungs- und Beratungsangebot</b>	<b>37</b>
<b>12. Vortragsreihe „Think Tank“</b>	<b>40</b>
<b>13. Service</b>	<b>42</b>
<b>14. Ausstattung</b>	<b>44</b>
<b>15. Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>47</b>
<b>16. Methodik der Umfragenerstellung, -durchführung und -auswertung</b>	<b>52</b>
16.1. Erstellung	52
16.2. Durchführung	57
16.3. Auswertung	58
<b>17. Fazit und Ausblick</b>	<b>60</b>
<b>18. Aussagekräftige Freitextäußerungen</b>	<b>63</b>

## Grafik- und Tabellenverzeichnis

	<b>Seite</b>	
Abb. 1	Prozentuale Teilnehmerstatistik nach Personengruppen	9
Abb. 2	Teilnehmerstatistik – Professor/-innen nach Fachbereichen	10
Abb. 3	Teilnehmerstatistik - Lehrbeauftragte nach Fachbereichen	11
Abb. 4	Teilnehmerstatistik - Personengruppe „Sonstige/r Angehörige/r“	12
Abb. 5	Häufigkeit Bibliotheksbesuche	14
Abb. 6	Zufriedenheit mit dem Medienangebot - prozentual	16
Abb. 7	Zufriedenheit mit dem Medienangebot	17
Abb. 8	Verfügbarkeit der Medien - prozentual	18
Abb. 9	Unterstützung Aussonderung	20
Abb. 10	Bestellungen durch Lehrende	21
Abb. 11	Bestellungen Professor/innen bzw. Lehrbeauftragte	21
Abb. 12	Unterstützung Bestandsaktualisierung	22
Abb. 13	Was ist Ihnen wichtiger?	24
Abb. 14	Wunsch nach Mehrfachexemplaren	24
Abb. 15	Zufriedenheit Öffnungszeiten Mo-Fr	26
Abb. 16	Zufriedenheit Öffnungszeiten Sa	26
Abb. 17	Längere Semester-Öffnungszeiten Mo-Fr	27
Abb. 18	Längere Semester- Öffnungszeiten Sa	27
Abb. 19	Öffnungszeiten vorlesungsfreie Zeit	28
Abb. 20	Nutzung Online-Angebote - prozentual	29
Abb. 21	Hochschulbibliographie	31
Abb. 22	Belegexemplar	31
Abb. 23	Veröffentlichungen über Publikationsserver	32
Abb. 24	Abschlussarbeiten	33
Abb. 25	Literaturverwaltung	34
Abb. 26	Software für Literaturverwaltung	35
Abb. 27	Interesse Literaturverwaltungssoftware	36
Abb. 28	Schulungs- und Beratungsangebot	37
Abb. 29	Teilnahme Schulungen	37
Abb. 30	Schulungen in Lehrveranstaltungen	39
Abb. 31	Think Tank - Bekanntheitsgrad	40
Abb. 32	Interesse an anderen Themen	41
Abb. 33	Personalbewertung Freundlichkeit, Fachkompetenz, Hilfsbereitschaft	42

Abb. 34	Präferenz Ausstattung/Ressourcen	44
Abb. 35	Leitbild	47
Abb. 36	Informationswege	48
Abb. 37	Bibliothekshomepage	50
Abb. 38	Zeitstrahl der Umfragenerstellung, -durchführung und -auswertung	52
Abb. 39	Logo	56
Abb. 40	Werbe-Postkarte	57
Abb. 41	Verteilung Teilnahmehäufigkeit	58

## 1. Einleitung und Dank

Die Bibliothek der Fachhochschule Frankfurt am Main führte während des Sommersemesters 2009 ihre zweite onlinebasierte Benutzerumfrage durch. Eine erste Befragung fand im Wintersemester 2007/2008 für Studierende statt. (Den Gesamtbericht zur dazu finden Sie unter: [http://www.fh-frankfurt.de/media/bibliothek/gesamtbericht\\_endversion.pdf](http://www.fh-frankfurt.de/media/bibliothek/gesamtbericht_endversion.pdf) ). Unter dem in der FH FFM inzwischen bekannten Slogan „Sagen Sie uns Ihre Meinung“ wurden diesmal alle Lehrenden und Mitarbeiter/innen der FH FFM um ihre Meinung zu Angebot und Services der Bibliothek befragt.

Während des Befragungszeitraumes, 20.04. bis 10.05.2009, konnten 235 auswertbare Interviews durchgeführt werden. (auswertbare Interviews durchführen???)

Die Teilnahme an der Umfrage war anonym. Die Befragten konnten ihre Meinung einerseits über Multiple-Choice-Fragen und andererseits über Freitexteingaben äußern. Diese Befragungsvariante ermöglichte eine sehr detaillierte und genaue Auswertung der Gesamtheit aller Meinungen sowie einzelner Gruppen. Für die Umfrage, Auswertung und Analyse wurde erneut die Umfrage-Software IRQuest von Interrogare ([www.interrogare.de](http://www.interrogare.de)), das Statistik-Tool SPSS und für die Tabellen- und Grafikerstellung Microsoft Excel verwendet.

Folgende Themenbereiche wurden untersucht:

- Bibliotheksnutzung
- Medienangebot und Mediennutzung
- Literaturbeschaffung
- Online-Services der Bibliothek
- Öffnungszeiten
- Schulungs- und Vortragsangebote der Bibliothek
- Sonstige Bibliotheksangebote
  - Hochschulbibliographie
  - Publikationsserver
  - Literaturverwaltungssysteme / Social Bookmarking Dienste
- Serviceleistungen allgemein
- Wirkung der Öffentlichkeitsarbeit der Bibliothek

Der vorliegende Bericht dokumentiert zum einen die Ergebnisse dieser Umfrage. Zum anderen zeigt er Maßnahmen auf, die bereits durch die Befragung ausgelöst??? wurden. Ob Verbesserungsmaßnahmen bereits realisiert, in Zukunft umgesetzt werden sollen oder nicht durchführbar erscheinen, wird nachfolgend ebenfalls erläutert.

Das Team der Bibliothek dankt allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern herzlich für die Beteiligung. Die genaue Beantwortung und teilweise ausführlichen Freitext-Antworten werden uns in der Bibliothek helfen, unsere Angebote und Services weiter zu entwickeln bzw. zu verbessern.

Ebenso bedanken wir uns bei allen Hochschulangehörigen und Externen, die das Projekt unterstützten und ermöglichten. Besonderer Dank gilt Herrn Prof. Dr. Gero Lipsmeier (Fb 4, Soziale Arbeit und Gesundheit), Beauftragter für Evaluation, für seinen technischen und fachlichen Rat. Durch ihn erhielten wir erneut die Möglichkeit, die professionelle Befragungssoftware IRQuest zu nutzen. Die konstruktive Zusammenarbeit mit der Personalvertretung und dem Datenschutzbeauftragten sei ebenfalls ausdrücklich in den Dank eingeschlossen. Allen Professor/innen und Mitarbeiter/innen, die uns beim Pretest unterstützten, gilt besonderer Dank für ihre Extra-Mühen und die hilfreichen Rückmeldungen.

Abschließend möchten wir der Bibliothek der Fachhochschule Wiesbaden danken, die uns den Fragenkatalog ihrer Professorenbefragung zur Vorlage und Weiterbearbeitung überließ.

## 2. Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze

**Medienangebot:** Die Befragten wünschen mehr und aktuellerer Literatur, Mehrfachexemplaren bei Lehrbüchern und einen Ausbau des fremdsprachigen Angebotes. Die größte Zufriedenheit gibt es bei der deutschsprachigen Fachliteratur und den Zeitschriften. (siehe Kapitel 5)

**Medienerwerbung:** Die Medienerwerbung von Lehrenden muss seitens der Bibliothek gefördert werden: Die Motivation der Lehrenden zur Unterstützung der Bibliothek besteht. Insbesondere den Lehrbeauftragten fehlt die Information über Bestellmöglichkeiten. Der Trend geht zur Hybridbibliothek, das heißt, es werden gleichermaßen gedruckte wie elektronische Medien gewünscht. (siehe Kapitel 6)

**Online-Angebote:** Der OPAC ist ein gut eingeführtes Instrument. Die weiteren digitalen Angebote werden weitaus weniger genutzt. Es zeigt sich, dass die Bibliothek diese Angebote besser bewerben muss, um so deren Potenziale für das wissenschaftliche Arbeiten aufzuzeigen. (siehe Kapitel 8)

**Öffnungszeiten:** Während des Semesters sind die Öffnungszeiten größtenteils zufriedenstellend, Erweiterungen werden während der vorlesungsfreien Zeit gewünscht. Die Ergebnisse gleichen den Meinungen der Studierenden (Umfrage 2007/08). (siehe hier Kapitel 7)

**Schulungs- und Vortragsangebote:** Die Teilnahme an Schulungsangeboten der Bibliothek ist von Fachbereich zu Fachbereich verschieden; insgesamt noch ausbaufähig. Die von den Studierenden gewünschte Integration von Schulungen zur Informationskompetenz in Lehrveranstaltungen wird bei einem Großteil den Lehrenden als umsetzbar eingeschätzt. (siehe Kapitel 11)

**Publikationsserver und Hochschulbibliographie:** Deutliches Interesse an der Einführung beider Angebote ist erkennbar. Allerdings gibt es für beide Sachverhalte einen hohen Informationsbedarf. Bereits jetzt würden 1/5 der Befragten ihre Werke digital über einen solchen Server veröffentlichen. (siehe Kapitel 9)

**Beurteilung des Bibliotheksservice:** Mit einer Durchschnittsnote von 1,6 (Skala 1-5) wurden die verschiedenen Servicebereiche bewertet. Das Ergebnis kann als Bestätigung von Zielen und Realisierungen der Bibliotheksarbeit gesehen werden. (siehe Kapitel 13)

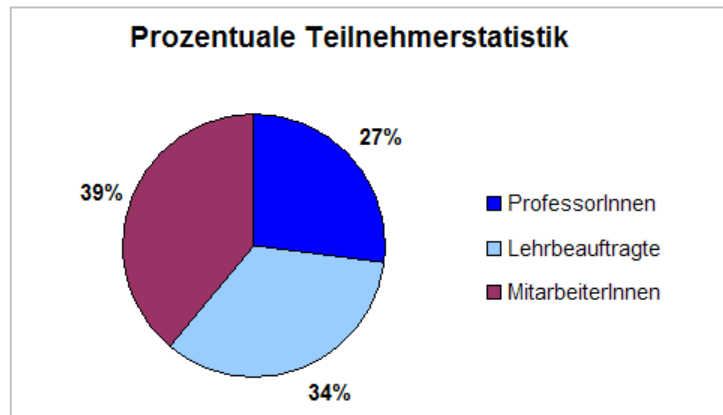
**Freitextaussagen:** Die Möglichkeit Freitexte zu formulieren, wurde, wie bereits der 2007/2008er Studierendenbefragung, zahlreich und ausgiebig genutzt. Die Angaben zeigen ein authentisches Meinungsbild auf und belegen somit die rein quantitativ ausgewerteten Ergebnisse mit lebendigen, individuellen Aussagen.

Wer sich die Mühe macht, freiwillig ausführliche Texte zu schreiben, signalisiert, dass ihm der Gegenstand der Befragung wichtig ist. Möglicherweise drücken die zahlreichen Freitext-Rückmeldungen auch aus, dass die eintragenden Personen die Hoffnung haben dürfen, ihre Beiträge würden gelesen und ernst genommen.



### 3. Statistik der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Von ca. 1080 angeschriebenen Personen konnten 235 Interviews für die Auswertung genutzt werden. Dies entspricht einer Beteiligung von 22%. Die folgende Grafik zeigt, dass alle drei Personengruppen aussagekräftig vertreten sind:



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 235

Abb. 1: Prozentuale Teilnehmerstatistik nach Personengruppen

Zu erwähnen ist, dass alle Mengenangaben zu den angeschriebenen Personen für den Zeitpunkt der Umfragedurchführung gelten, also April 2009. Wir beziehen uns auf Daten, die offiziell auf der FH-Homepage (Intranet) verfügbar sind oder die wir von den zuständigen Sekretariaten der Fachbereiche erhielten. (vgl. Kapitel 16)

*„Sehr positiv finde ich, dass Sie sehr engagiert sind, sich in dieser Form der Kritik stellen und so großen Wert auf die Meinung der Nutzer legen.“*

Professor/in, Fb 1

#### 3.1. Professoren/innen

Betrachtet man die Daten einer Stufe detaillierter, so wird deutlich, dass sich Professor/innen aus Fb 1 (32%) und aus Fb 4 (35%) am stärksten beteiligten. Insgesamt haben 27% aller angeschriebenen Professoren/innen Ihre Meinung geäußert.

## Teilnehmerstatistik – Professor/-innen nach Fachbereichen

	Angeschriebene Personen	Angeschriebene Personen	Auswertbare Interviews	Auswertbare Interviews	Teilnahme angeschriebener Personen
Fb 1	44	18%	14	22%	32%
Fb 2	77	32%	13	20%	17%
Fb 3	46	19%	12	19%	26%
Fb 4	72	30%	25	39%	35%
Insgesamt	238	100%	64	100%	

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 238

Abb. 2: Teilnehmerstatistik – Professor/-innen nach Fachbereichen

### 3.2. Lehrbeauftragte

Im Vergleich zu den Professoren/-innen schneiden die Lehrbeauftragten bei der Beteiligung insgesamt zunächst ungünstiger ab: Lediglich 16% aller angeschriebenen Personen haben aktiv an der Umfrage mitgewirkt, also 11% weniger als bei Professor/-innen.

Dafür gibt es gut nachvollziehbare Gründe: Die Gruppe der Lehrbeauftragten zu erreichen, erforderte einen hohen organisatorischen Vorlauf. Jeder Fachbereich wurde bereits Monate vor der Umfrage angefragt, ob dieser eine E-Mail-Adressliste der Lehrenden seines Fachbereiches für den Versand einer Umfrageteilnahme zur Verfügung stellen könne. Die aktualisierten Listen liegen teilweise erst nach Semesterbeginn vor, da die Lehraufträge von den Fachbereichen vielfach für jedes Semester neu bestellt werden. Die Daten der Lehrbeauftragten sind nicht zentral verfügbar, sondern werden von den Fachbereichen in unterschiedlicher Form vorgehalten. So erreichten wir diese Gruppe oftmals nur kurzfristig über deren mehr oder weniger private E-Mail-Adressen.

Die Lehrbeauftragten sind oftmals nur für wenige Stunden im Semester an der Hochschule anwesend und somit häufig auch nicht an die üblichen Informationswege angeschlossen. Gerade deshalb unterscheiden sich die Wünsche dieser Personengruppe mitunter von denen der „Stamm-Angehörigen“ der FH:

**„Den Aufwand für Lehrbeauftragte verringern, z.B. Zusenden des Ausweises mit dem Lehrauftrag oder schnelle Akzeptanz durch Vorlage des Lehrauftrages bei Anmeldung“**

Lehrbeauftragte/r, Fb 2

Für die Umfrage erschien uns allerdings die Gruppe der Lehrbeauftragten besonders relevant, da sie zahlenmäßig die größte Gruppe der Lehrenden (mit 492 Personen fast 50% der gesamten Adressaten) bildet.

**„Ich bin samstags als Lehrbeauftragter tätig. Unter der Woche arbeite ich am Zweitwohnsitz in der Industrie. Ein Besuch ist also schwierig“**

Lehrbeauftragte/r, Fb 2

Bei den Lehrbeauftragten des Fb. 4 ist die Beteiligung mit 19% aller, die im Fachbereich angeschrieben wurden, am höchsten.

**Teilnehmerstatistik – Lehrbeauftragte nach Fachbereichen**

	Angeschriebene Personen	Angeschriebene Personen	Auswertbare Interviews	Auswertbare Interviews	Teilnahme angeschriebener Personen
Fb 1	51	10%	5	6%	10%
Fb 2	109	22%	19	24%	17%
Fb 3	116	24%	16	20%	14%
Fb 4	178	36%	34	43%	19%
Sonstiges	38	8%	5	6%	13%
Insgesamt	492	100%	79	100%	

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 492

Abb. 3: Teilnehmerstatistik – Lehrbeauftragte nach Fachbereichen

**3.3. Mitarbeiter/innen**

Alle Teilnehmer/innen, die sich in der Befragung nicht unter „Professor/in“ oder „Lehrbeauftragte/r“ eingeordnet haben, wurden anschließend über deren Beziehung zur Lehre und Forschung befragt. Sie sollten sich selbst in ihrer Funktion bzgl. Lehr- oder Forschungsbetrieb einschätzen. Damit konnte bei dieser Gruppierung für die Befragung ein

Kriterium geschaffen werden, mit dem Personen herausgefiltert werden können, die vorwiegend in rein administrativ-technischen Funktionen tätig sind.

Wir vermuten, dass der letztgenannte Personenkreis die Bibliothek nicht im gleichen Maße wie die Lehrenden nutzt, und somit viele Fragen für sie nicht wirklich sinnvoll (z.B. Medienerwerbung für Studierende) erscheinen. Diese Teilnehmer/innen erhielten daher einen verkürzten Weg durch die Umfrage, indem sie lediglich die für sie relevanten Fragen zur Beantwortung aufgezeigt bekamen.

### Teilnehmerstatistik – Personengruppe „Sonstige/r Angehörige/r“

<i>Absolute Häufigkeit</i>	Fb 1	Fb 2	Fb 3	Fb 4	Sonstige
Ich bin aktiv an Lehre und Forschung beteiligt	2	9	0	4	4
Ich arbeite dem Lehr- und Forschungsbetrieb zu bzw. arbeite an der Entwicklung von Lehre und Forschung mit	4	3	3	3	20
Ich arbeite vorwiegend im administrativ-technischen Bereich	2	6	1	3	25
Sonstiges	0	0	1	0	2
Insgesamt	8	18	5	10	51

<i>% Angabe</i>	Fb 1	Fb 2	Fb 3	Fb 4	Sonstige
Ich bin aktiv an Lehre und Forschung beteiligt	25	50	-	40	8
Ich arbeite dem Lehr- und Forschungsbetrieb zu bzw. arbeite an der Entwicklung von Lehre und Forschung mit	50	17	60	30	39
Ich arbeite vorwiegend im administrativ-technischen Bereich	25	33	20	30	49
Sonstiges	-	-	20	-	4
Insgesamt	100	100	100	100	100

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 92

Abb. 4: Teilnehmerstatistik – Personengruppe „Sonstige/r Angehörige/r“

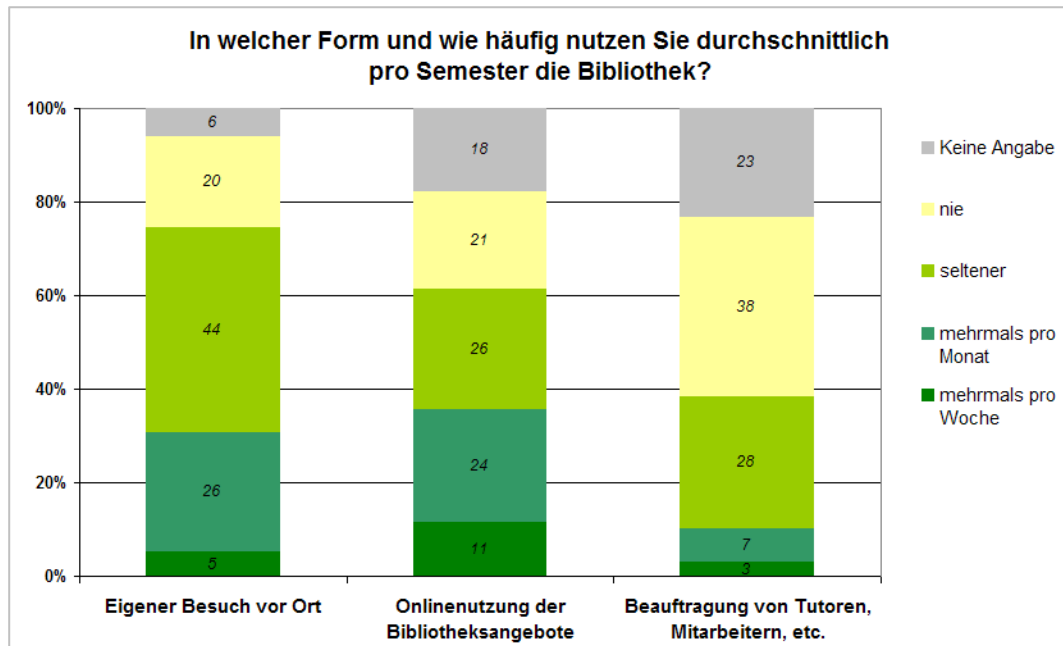
### **3.4. Bibliotheksmitarbeiter/innen**

Da auch die Bibliotheksmitarbeiter/innen an der Befragung teilnehmen konnten, erhebt sich die Frage, ob diese das Meinungsbild durch ihr Insiderwissen oder Eigeninteressen bei der Umfrage vielleicht verfälschen können. Die Überlegung bei der Zulassung zur Teilnahme ergab sich daraus, dass Bibliotheksmitarbeiter/innen auch selbst Bibliotheksnutzer/innen sind und daher aus dieser Perspektive die Möglichkeit erhalten sollten, ihre Meinung abzugeben.

Bei dieser Gruppe handelt es sich potenziell um Personen, die sich der Gruppe „Ich arbeite dem Lehr- und Forschungsbetrieb zu bzw. arbeite an der Entwicklung von Lehre und Forschung mit“. Sie gehören zudem keinem Fachbereich an und sind bezogen auf die Auswertung der Gruppe „Sonstige Organisationseinheiten“ eingeordnet. Die Gruppe „Bibliotheksmitarbeiter/innen“ durfte aus datenschutztechnischen Gründen nicht separat erhoben bzw. ausgewertet werden, da sonst die Anonymität nicht gewährleistet ist.

Die Frage, ob sich durch deren Beteiligung die Ergebnisse „verbessern“ ließen, lässt sich mit einem klaren Nein beantworten. Selbst die Frage nach der Beurteilung des Services (Kapitel 13) zeigt, dass die tendenziellen Ergebnisse der Gruppe „Sonstige Organisationseinheiten“ nicht „besser“ ausfallen, als die Beurteilung durch Fachbereiche. Ähnliches gilt für andere Fragen.

## 4. Bibliotheksnutzung



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 235

Abb. 5: Häufigkeit Bibliotheksbesuche

Bezüglich der Frage nach der Bibliotheksnutzung gaben über 30% der Befragten an, die Bibliothek mehrmals pro Woche bzw. pro Monat persönlich aufzusuchen.

Fb 1 ist bei dieser Frage Spitzenreiter, denn Lehrende und Mitarbeit/innen besuchen zu 55% die Bibliothek vor Ort (mehrmals pro Woche bzw. pro Monat). Festzustellen ist, dass die Fachbereiche 2 und 3 den höchsten Grad an seltener bzw. Nichtnutzung (24%) zu verzeichnen haben.

Die Online-Angebote werden von ca. 61% der Teilnehmer/innen verwendet – 35% derer gebrauchen diese mehrmals pro Woche bzw. pro Monat. Als Argument für die Nichtnutzung der Online-Angebote gaben die Teilnehmer/innen hauptsächlich folgende Gründe an:

- kein Bedarf
- Online-Angebot wird nicht gekannt
- Nutzung des Online-Angebotes anderer Bibliotheken
- Verwendung von Internet-Recherche (über z.B. Google)

Auch die Freitext-Äußerungen verdeutlichen diese Ergebnisse:

*„Ich nutze die Bibliothek i. d. R. online, das große Online-Angebot (z.B. von Springer) macht es möglich, für englischsprachige Literatur nutze ich zudem Google Books und eigene Online-Zugänge amerikanischer Universitäten. Darüber hinaus benötigte Bücher bekomme ich als Freixemplare von den Verlagen zugeschickt.“*

Professor/in, Fb 2

*„Weil ich meine Informationen über google einhole“*

Mitarbeiter/in, Fb3

*„...einfach ungewohnt, ich gehöre noch zum „alten Eisen“.*

Lehrbeauftragte/r, Fb 3

## 5. Medienangebot

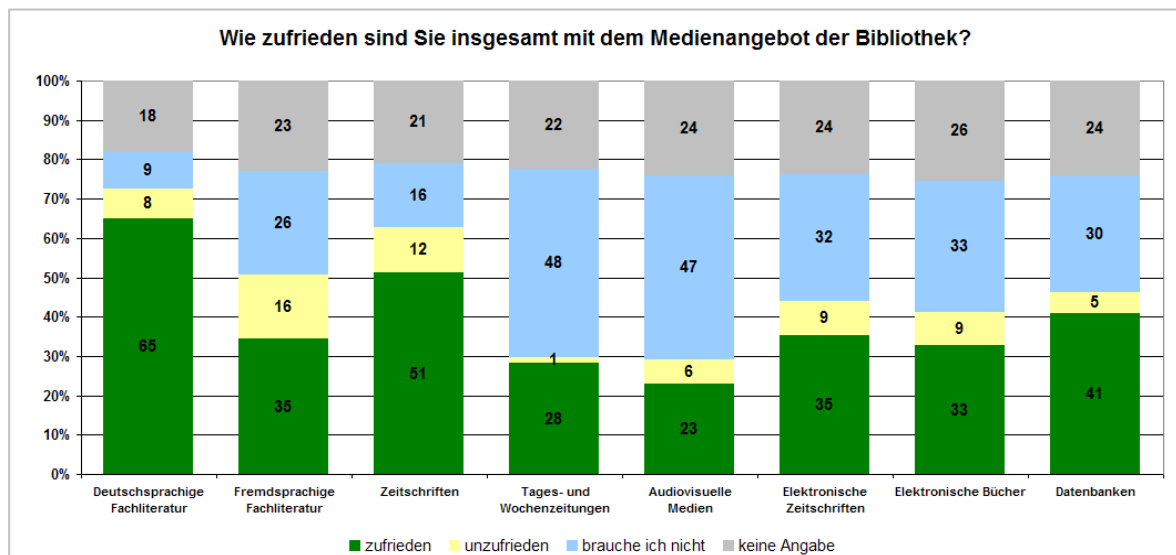
Zur Evaluation des Medienangebotes erhielten die Teilnehmer/innen Fragen zur Medienzufriedenheit, -verfügbarkeit, -aussonderung und -erwerbung. Letzteres ist in Kapitel 6 detaillierter erläutert.

### 5.1. Zufriedenheit mit dem Medienangebot

Für eine differenzierte Beurteilung wurden die Befragten gebeten, verschiedene Medienformen bezüglich ihrer Zufriedenheit zu bewerten. Diese Frage war ebenso bei der Studierendenbefragung 2007 Bestandteil; der Ergebnisvergleich zeigt kaum Unterschiede auf. Laut den Freitext-Antworten werden neben Print-Exemplaren auch elektronische Bücher und Zeitschriften gerne genutzt. Besonders das Angebot von Fachzeitschriften und Datenbanken wird als gut befunden.

*„Unsere Bibliothek ist im Vergleich mit manchen anderen überdurchschnittlich ausgestattet. Die Möglichkeit, sehr zügig Nach- oder Neubeschaffungen zu realisieren, ist hervorragend.“*

Professor/in, Fb 2



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 223

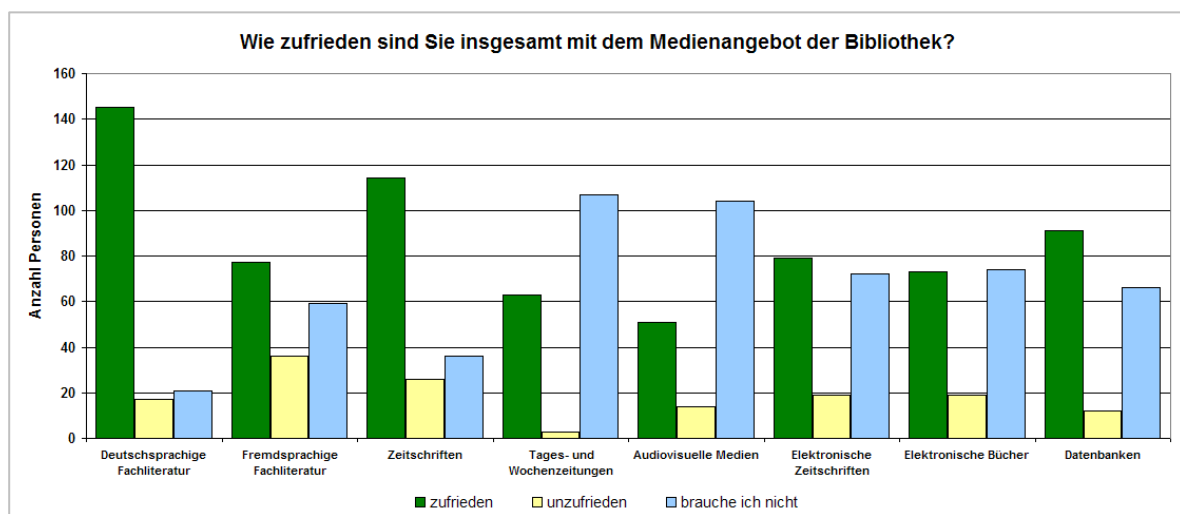
Abb. 6: Zufriedenheit mit dem Medienangebot – prozentual



Das deutschsprachige Literaturangebot findet Zuspruch. Gewünscht werden weitere Online-Angebote und in vielen Bereichen der Ausbau des fremdsprachigen Bestandes. Gerade bei der Literaturbeschaffung sind die Bestellungen der Professor/innen und Lehrbeauftragten die wichtigste Voraussetzung hinsichtlich des Ausbaues eines attraktiven Bestandes für die Studierenden.

**„Jeder ist für die Auswahl in seinem Fachgebiet verantwortlich und kann daher den Bestand beeinflussen.“**

Professor/in, Fb 1



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 223

Abb. 7: Zufriedenheit mit dem Medienangebot

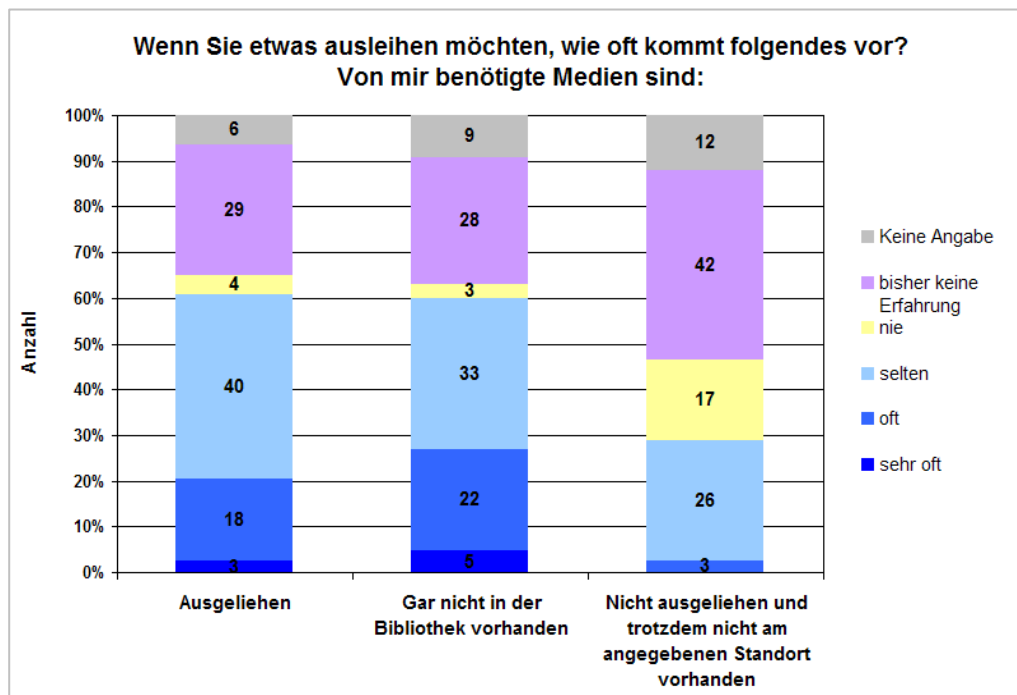
Gleichzeitig wird eine schnelle Beschaffung gelobt und das Personal als freundlich und kompetent bewertet.

**„Benötigte Bücher und Normen werden umstandslos beschafft. Abonnement vieler elektronischer Produkte des Springer-Verlags – phantastisch!“**

Professor/in, Fb 2

Die Auswertung der Online-Befragung ergab in den Freitexten einige Kommentare zu „Normen“. Die Bibliothek wird diesen Aspekt zu einem Gegenstand der nächsten Befragung nehmen. Aus Kostengründen war bisher kein Abonnement zur Beschaffung von Volltext-Normen möglich. Das Thema bleibt auf der Tagesordnung.

## 5.2. Verfügbarkeit der Medien



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 235

Abb. 8: Verfügbarkeit der Medien – prozentual

20% der Befragten haben die Erfahrung gemacht, dass gewünschte Medien oft bzw. sehr oft ausgeliehen sind. Das Ergebnis unterscheidet sich positiv und wesentlich von den Resultaten der Studierendenumfrage in 2007. Damals waren es z.B. beim Fachbereich 3 Wirtschaft und Recht 87% der Teilnehmer/innen, die oft oder sehr oft die Erfahrung machten, ein gewünschtes Buch nicht vorzufinden.

Eine gezielte Erwerbungskampagne, die schon in 2007 zusammen mit dem genannten Fachbereich begonnen wurde, könnte die Situation seither vielleicht schon verbessert haben. Teilweise wird das wesentlich bessere Ergebnis in der aktuellen Umfrage auf die Tatsache zurückzuführen sein, dass Lehrende sicherlich keine Lehrbücher im klassischen Sinne benötigen und somit auch nicht allzu oft auf Mehrfachexemplare angewiesen sind.

Analysiert man die Ergebnisse nach Fachbereichen, dann scheinen Angehörige des Fachbereichs 4 etwas stärker davon betroffen zu sein, dass gesuchte Medien bereits entliehen sind. 30% der Befragten haben diese Erfahrung oft oder sehr oft gemacht.

Es ist jedoch bundesweiter Trend, dass „Buch –Wissenschaften“ (Architektur, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften zählen aus dem Spektrum der FH FFM dazu) auch mehr Bücher benötigen. Deshalb fließen solche Sachverhalte z.B. auch in Raumprogramme und Nutzungsbedarfsformeln für Leseplätze der Studierenden ein (vgl. DIN-Fachbericht 13) . Insofern scheint uns, dass diese Ergebnisse durchaus im „Trend“ liegen dürften.

***„Größerer Bestand. Häufig ausgeliehene Werke mehrfach vorhalten.“***

Lehrbeauftragte/r, Fb 4

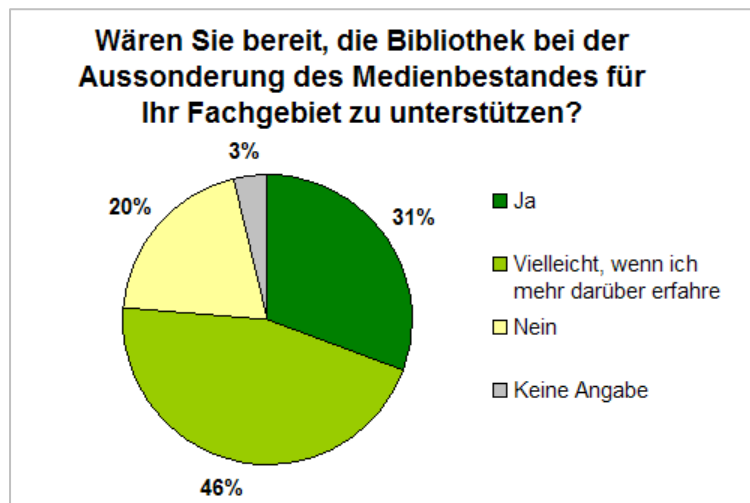
Die zweite Fragestellung lautet: „Wie oft ist ein gewünschtes Medium gar nicht in der Bibliothek vorhanden?“. Hier kann man von durchschnittlich 20% der Fälle ausgehen, in denen ein gewünschtes Medium nicht in der Bibliothek vorhanden ist. Bei der Auswertung nach Fachbereichen hebt sich lediglich der Fachbereich 4 heraus, bei dem die Negativtreffer-Quote bei ca. 30% liegt.

Insgesamt kann dieses Ergebnis als erfreulich für die Bestandsqualität der FH-Bibliothek interpretieren werden, denn schließlich ist das Fächerspektrum der FH Frankfurt sehr breit gestreut und die Verfügbarkeit der relevanten Literatur nicht alleine durch die eigene Bibliothek abzudecken. Gleichwohl sollte, ähnlich wie beim Fb 3, in Kooperation mit Fachbereichen eine Verstärkung der Beschaffung angegangen werden.

### **5.3. Aussonderung der Medien**

Für einen aktuellen Bibliotheksbestand ist die regelmäßige Aussonderung ein ganz wesentlicher Aspekt der Bestandspflege. Dabei sind von Fach zu Fach sehr unterschiedliche Kriterien relevant, nach welchen die Literatur auf Relevanz geprüft werden muss.

Beispielsweise sollte speziell zur Geschichte einzelner Wissenschaften oder für Grundlagen auch ältere Literatur archiviert werden. Für andere Fächer wiederum (z.B. Informatik und Recht) ist die Bereitstellung aktueller Bestände eine absolute Pflicht.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 172

Abb. 9: Unterstützung Aussonderung

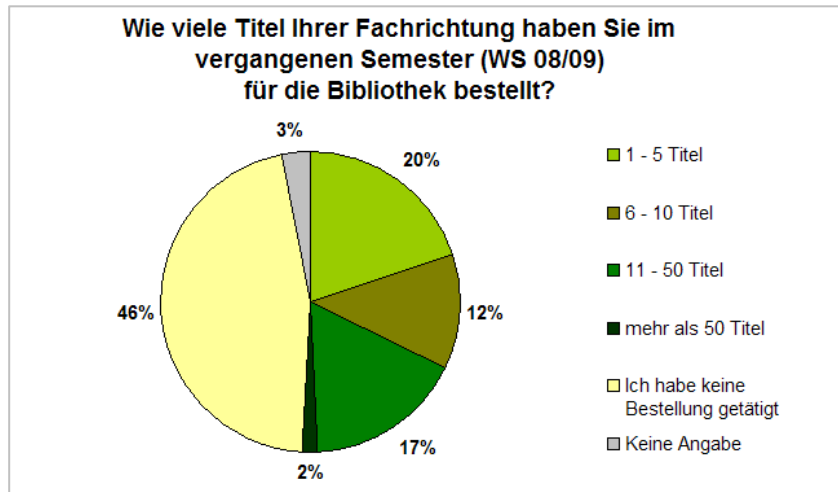
Somit ist es erfreulich, dass immerhin ein Drittel der Befragten die Bibliothek und somit ihren eigenen Fachbereich bei der Aussonderung unterstützen würden. Das Potenzial derer, die erst einmal Genaueres dazu wissen wollen, aber sich vielleicht dazu bereit erklären würden, liegt bei fast 50%.

Die Anstrengungen der Bibliothek waren in den letzten Jahren enorm, fachkundige Unterstützung von Lehrenden zu bekommen. Auf die Unterstützung dieser beim Aussondern ist die Bibliothek dringend angewiesen. Die Aussonderungsquote beträgt derzeit fast 100 % der Menge der jährlich neu beschafften Medieneinheiten. Aufgrund der räumlichen Minderausstattung im Magazinbereich ist zudem eine laufende Prüfung auf auszusondernde Bestände unerlässlich, da sonst keine Stellfläche für neue Medien zur Verfügung steht.

Die Bibliothek wird die Auswertung der Umfrage zum Anlass nehmen, die Lehrenden verstärkt über das Thema Aussonderung zu informieren und sie um entsprechende Mithilfe bitten.

## 6. Medienerwerbung

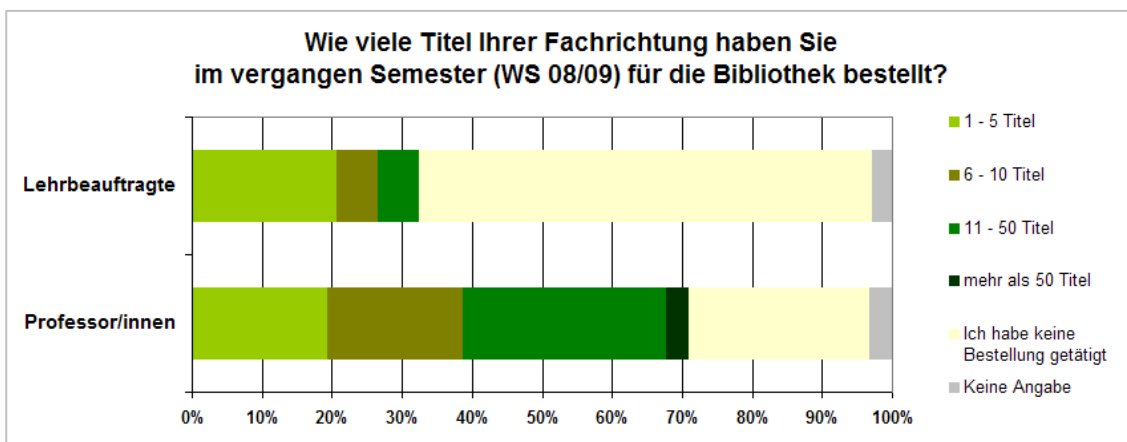
Um zu ermitteln, in welchem Maße Anschaffungsvorschläge von Lehrenden für die Bibliothek getätigt werden, wurde nach der Anzahl der Bestellvorschläge im vergangenen Wintersemester (2008/2009) gefragt. Rund die Hälfte der Befragten gab an, im letzten Semester Titelvorschläge an die Bibliothek geschickt zu haben. Hinsichtlich der Anzahl der vorgeschlagenen Titel ergaben sich folgende Werte:



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 130

Abb. 10: Bestellungen durch Lehrende

Insbesondere Lehrbeauftragte scheinen von der Möglichkeit, Bücher zu bestellen, noch wenig Gebrauch zu machen. Dies zeigt sich auch bei der Anzahl der vorgeschlagenen Titel. Von den 68 befragten Lehrbeauftragten haben rund 21% im letzten Semester 1 – 5 Titelvorschläge für die Bibliothek abgegeben, rund 12% haben mehr als 5 Titel bestellt.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 130

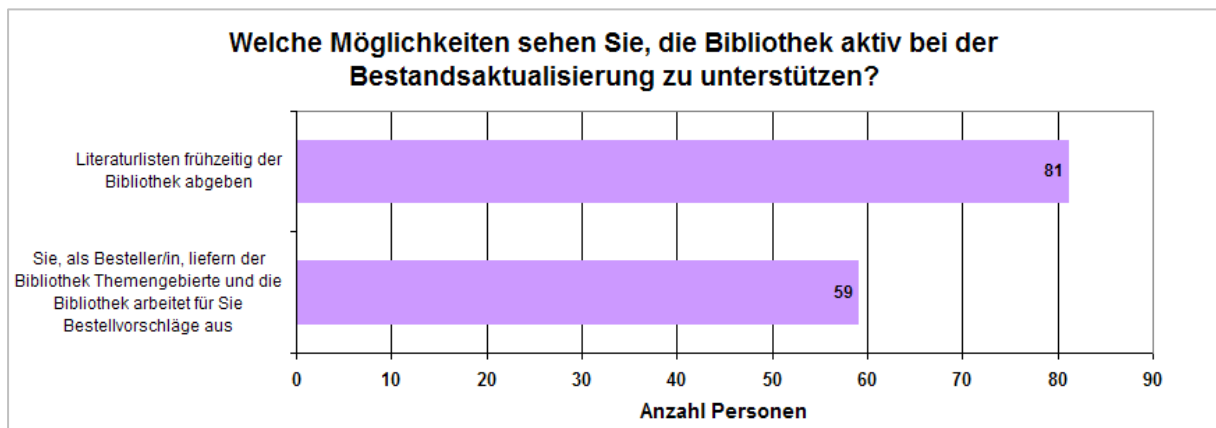
Abb. 11: Bestellungen Professor/innen bzw. Lehrbeauftragte

Um herauszufinden, warum keine Bestellvorschläge getätigt wurden, wurde nach den Gründen gefragt. Bei den Antworten zeigt sich, dass diese Möglichkeit offensichtlich noch zu wenig bekannt ist. Dies trifft im Besonderen auf Lehrbeauftragte zu. Darüber hinaus wurden Zeitgründe und die Nutzung von eigener Literatur in Lehrveranstaltungen als häufige Gründe angegeben.

**„Als Lehrbeauftragte wusste ich nicht, dass ich Wünsche äußern dürfte.“**

Lehrbeauftragte/r, FB 4

Um festzustellen, ob die Lehrenden bei der Medienbeschaffung sich stärkere Unterstützung der Bibliothek wünschen, wurde gefragt, ob Bibliotheksmitarbeiter/innen nach vorgegebenen Themengebieten der Lehrenden Bestellvorschläge ausarbeiten sollen. Rund 64% der 127 Lehrenden, die diese Frage beantwortet haben, sahen die frühzeitige Abgabe von Literaturlisten als beste Möglichkeit, um den Bestand der Bibliothek zu erweitern. Aber auch die Recherche durch Bibliotheksmitarbeiter/innen wurde von rund 46% als eine sinnvolle Ergänzung eingeschätzt.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 127

Abb. 12: Unterstützung Bestandsaktualisierung

**„Bei der Pflege der Bestände (Beschaffungen, Aussonderungen) sollten Hochschullehrer stärker einbezogen werden. Vielleicht ist dies sogar ein Anknüpfungspunkt, Menschen an einen Tisch zu bringen, die sonst nie miteinander reden...“**

Professor/in, Fb 2

Darüber hinaus wurde nach weiteren Anregungen für die Bestandsaktualisierung gefragt. Unter anderem wurde vorgeschlagen, eine Erinnerungs-Mail zu Semesterbeginn an die Lehrenden zu senden.

*„Ich denke, dass beide Möglichkeiten hilfreich sein könnten. Ich denke auch, dass es wichtig wäre, allen Lehrkräften eine Email, vielleicht einmal im Semester zu schicken, um sie daran zu erinnern, dass sie ihre Wünsche für das kommende Semester abgeben können.“*

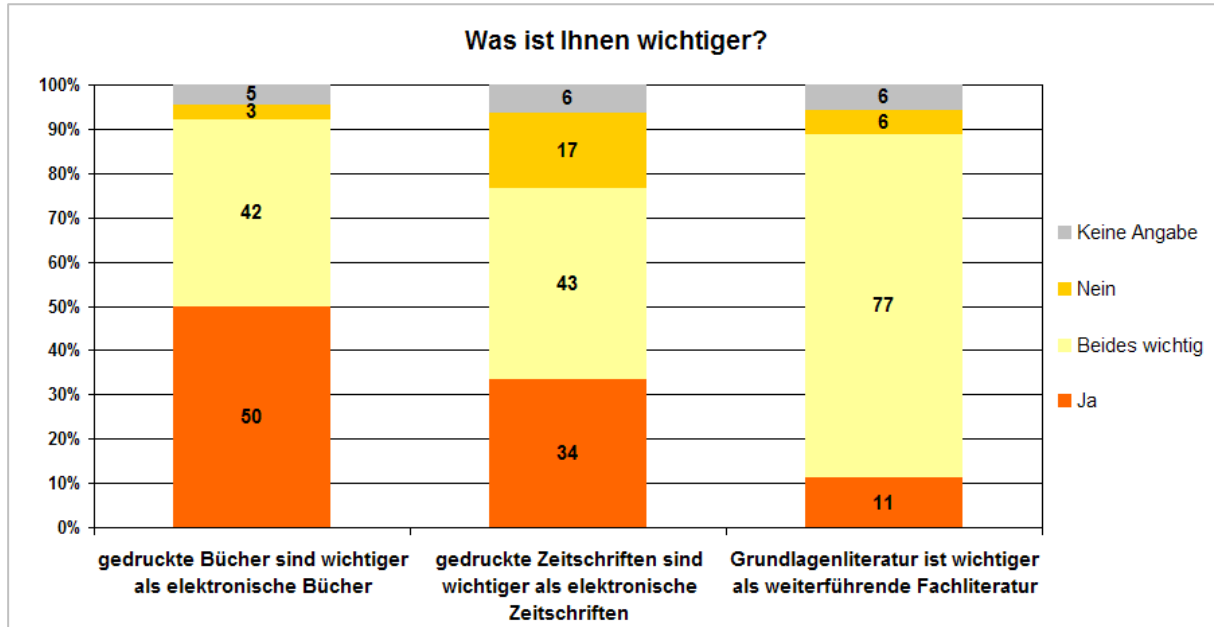
Lehrbeauftragte/r, Fb 4

Auf der Homepage der Bibliothek finden sich Informationen über die Bestellmodalitäten für Lehrende. Ein gedruckter Informations-Flyer für Lehrende ist in Arbeit und könnte gezielt an neue Mitarbeiter/-innen und neu eingestellten Lehrenden verteilt oder verschickt werden. Darüber hinaus wird die Bibliothek künftig gezielt die Literaturangaben der Modulhandbücher mit dem Medienbestand abgleichen.

Eine Erinnerungs-E-Mail an Lehrende vor Semesterbeginn sowie ein Hinweis auf der Homepage der FH FFM werden künftig stärker auf die Bestellmöglichkeit aufmerksam machen. Um Bestellvorschläge zu bestimmten Themengebieten ausarbeiten zu können, wird die Bibliothek verstärkt Lehrende ansprechen. In einem Fachbereich ergab sich bereits die Kooperation zwischen der Erwerbung der Bibliothek und einer von dem/der Dekan/in ernannten und von der Erwerbung der Bibliothek eingearbeiteten Koordinierungsperson.

Neben konventionellen Medien werden von wissenschaftlichen Verlagen zunehmend elektronische Produkte angeboten. Wir wollten wissen, welchen Stellenwert diese Medien bei den Lehrenden und den Mitarbeiter/-innen einnehmen. Über alle Fachbereiche hinweg wurden gedruckte Bücher als wichtiger oder gleich wichtig angesehen. Allein 50% der Befragten stuften gedruckte Bücher als wichtiger ein. Bei Zeitschriften war dieser Anteil geringer. Nur 34% der befragten Lehrenden und Mitarbeiter/-innen bevorzugten die gedruckte Ausgabe. Daraus schließt die Bibliothek, dass der Anteil an E-Books bei der Neuanschaffung als Ergänzung aber nicht als Ersatz gesehen wird. Ein Trend übrigens, der durch die aktuelle Nutzerbefragung der Universitätsbibliothek Frankfurt zur Nutzung von E-Books aus 2009 ([http://www.ub.uni-frankfurt.de/ebook\\_umfrage.pdf](http://www.ub.uni-frankfurt.de/ebook_umfrage.pdf)) belegt wird.

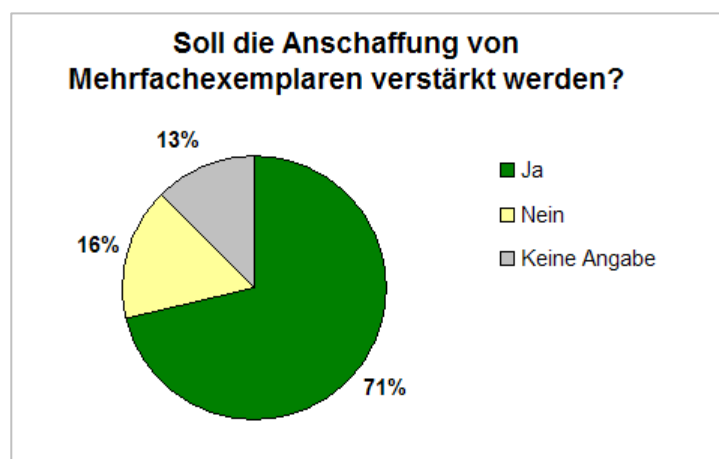
Darüber hinaus wurde gefragt, welchen Anteil Grundlagen- und Fachliteratur im Gesamtbestand der Bibliothek einnehmen soll. Mit 77% schätzte die überwiegende Mehrheit beide Literaturarten als gleich wichtig ein.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 176

Abb. 13: Was ist Ihnen wichtiger?

Im Weiteren wurde gefragt, ob die Bibliothek verstärkt Mehrfachexemplare anschaffen soll. Rund 70% der Befragten befürworteten eine verstärkte Ausstattung mit Mehrfachexemplaren.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 176

Abb. 14: Wunsch nach Mehrfachexemplaren



***„Wünschenswert wären zwar gedruckte Exemplare, doch wird es vermutlich günstiger sein, zusätzlich die elektronische Ressource noch anbieten zu können.“***

Lehrbeauftragte/r, Sonstige Einrichtungen

Da bei gleich bleibendem Etat verstärkte Mehrfachbeschaffungen eine Einschränkung der Titelvielfalt bedeutet, wurde von vielen Befragten eine sorgfältige Prüfung in Absprache mit den Lehrenden der Fachbereiche für sinnvoll erachtet. Dabei wird darauf hingewiesen, dass E-Books in diesem Bereich eine sinnvolle Ergänzung bilden könnten. Noch ist es jedoch so, dass gerade im Lehrbuchbereich E-Books mit beschränktem Nutzerzugriff versehen sind, sowie bei manchen Verlagen oder Fachgebieten gerade die stark nachgefragten Lehrbücher nicht als E-Books angeboten werden.

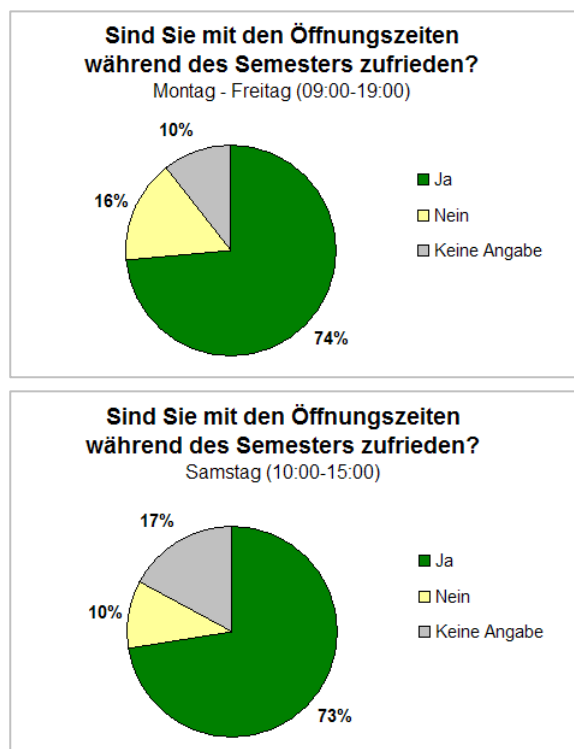
Neben der Rücksprache mit Lehrenden über die Anzahl der zu bestellenden Titel wertet die Bibliothek so genannte Rennerlisten aus. Dabei handelt es sich um eine Liste der am häufigsten ausgeliehenen Medien. Diese Liste bietet wertvolle Hinweise für die Beschaffung von Mehrfachexemplaren. Auch Vormerkungen werden gezielt ausgewertet. Sind Bücher oder andere Medien von mehreren Personen vorgemerkt, wird geprüft, ob weitere Exemplare angeschafft werden.

## 7. Öffnungszeiten

Alle Teilnehmer/innen wurden nach ihrer Zufriedenheit bezüglich der Öffnungszeiten im Semester so wie während der vorlesungsfreien Zeit gefragt.

### 7.1. Öffnungszeiten während des Semesters

Wie auch die Studierenden sind Lehrende und Mitarbeiter/innen mehrheitlich mit den Öffnungszeiten während des Semesters zufrieden. Rund  $\frac{3}{4}$  der Teilnehmer/innen finden die Öffnungszeiten von Montag bis Freitag ebenso in Ordnung wie die erweiterte Nutzungsmöglichkeit am Samstag.

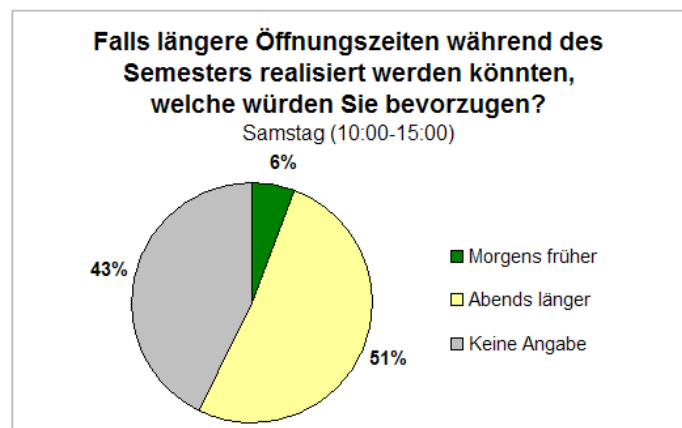
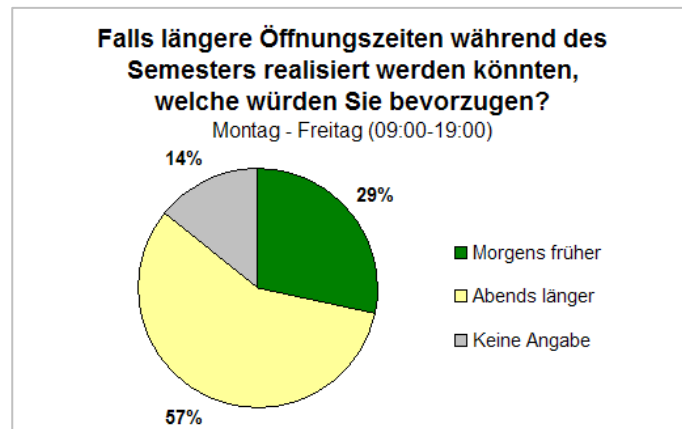


Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 191

Abb. 15: Zufriedenheit Öffnungszeiten Mo-Fr

Abb. 16: Zufriedenheit Öffnungszeiten Sa

Von den 16% der Befragten, die ihre Unzufriedenheit für Mo-Fr äußerten, wünschen sich rund 60% eine Erweiterung der Bibliotheksöffnung in den Abend hinein. Die Tendenz sieht ebenso für die gewünschte Erweiterung der Samstags-Öffnung aus.



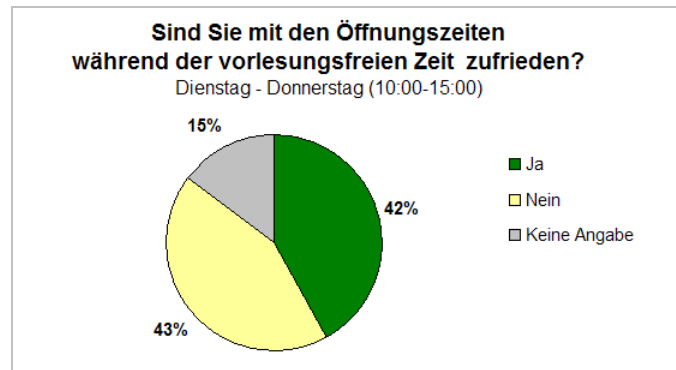
Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 35

Abb. 17: Längere Semester-Öffnungszeiten Mo-Fr 7

Abb. 18 Längere Semester-Öffnungszeiten Sa

## 7.2. Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit

Die Unzufriedenheit der Befragten mit der Bibliotheksöffnung während der vorlesungsfreien Zeit ist im Vergleich zur Öffnungszeit während des Semesters hoch. Über 40% der Teilnehmer/innen wünschen sich für die vorlesungsfreie Zeit eine Erweiterung der Öffnungszeiten. Fast das gleiche Verhältnis zwischen Zufriedenheit und Unzufriedenheit zeigte übrigens die Befragung der Studierenden im WS 07/08.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 191

Abb. 19: Öffnungszeiten vorlesungsfreie Zeit

Eine Änderung wünschen sich besonders die Teilnehmer/innen des Fb 4 mit 62%. Fb 1 hingegen spricht sich mit nur 33% Unzufriedenheit aus, Fb 2 mit 38% und Fb 3 mit 50%.

**„Vor allem in der vorlesungsfreien Zeit wird die Zeit genutzt, um die bisherigen Kenntnisse zu vertiefen.**

**JETZT ist die Zeit dafür da, daher sollten die Öffnungszeiten erweitert werden.“**

Lehrbeauftragte/r, Fb 4

Anhand der Freitextangaben wird deutlich, dass die mit den derzeitigen Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit nicht Zufriedenen sich einerseits eine Erweiterung in die Abendstunden wünschen und andererseits, dass die Bibliothek noch an weiteren Tagen zugänglich wird. Der überwiegende Wunsch zu den Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit ist eine Angleichung an die Öffnungszeiten während des Semesters.

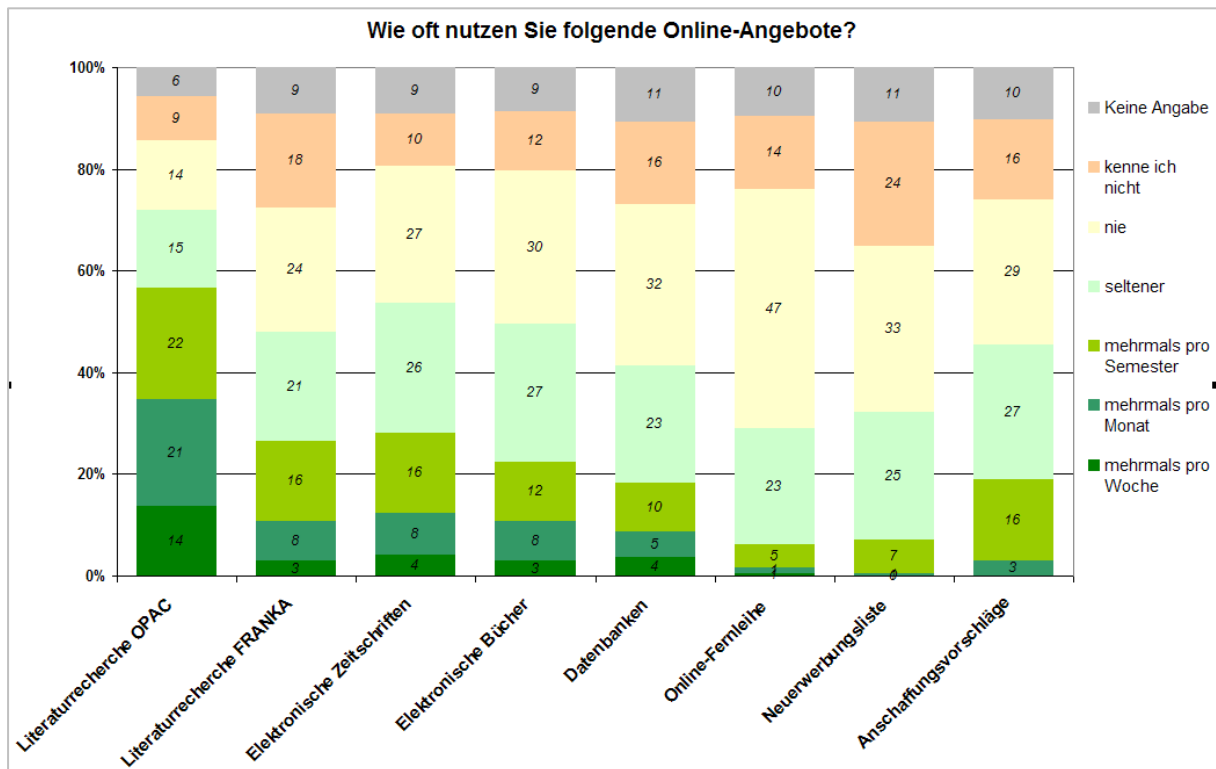
**„Ich wünsche mir die Öffnung an mehr Wochentagen. Die Öffnungszeit dürfte dann wenige Stunden sein, wünschenswert wäre dennoch die Erweiterung auch der Öffnungszeiten (Priorität aber: mehr Wochentage)“**

Professor/in, Fb 4

Die Konsequenzen aus der Einschätzung der Befragungsergebnisse zu den Öffnungszeiten sind: Beratungen mit der Hochschulleitung einzuleiten und zu klären, wie - während des Semesters abends von Montag – Freitag, an Samstagnachmittagen bzw. in den Semesterferien - eine Erweiterung der Öffnungszeiten der Bibliothek bewirkt werden kann.

## 8. Online-Services

Die Online-Angebote OPAC sowie alle anderen digitalen Angebote der Bibliothek ermöglichen die Nutzung zahlreicher bibliothekarischer Dienste, ohne dass die Bibliothek besucht oder man sich für die Nutzung explizit persönlich anmelden muss. Insofern kann der Nutzungsgrad der Bibliothek durch Lehrende wesentlich höher sein, als dies durch die Anzahl der Anmeldungen in der Bibliothek dokumentiert wird.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 196

Abb. 20: Nutzung Online-Angebote - prozentual

Bei der Frage nach der Nutzungshäufigkeit von Online-Diensten zeigt sich der Web-Katalog OPAC als gut eingeführtes Instrument, das über alle Gruppen hinweg zu fast 80% mehr oder weniger häufig genutzt wird. Damit ist der elektronische Katalog OPAC ein selbstverständliches Rechercheinstrument, das zusätzlich auch die Kontofunktionen (Verlängerung etc.) in Selbstbedienung bereitstellt.

*„Sehr lobenswert, dass die Vorbestellung und Ausleihe bzw. Verlängerung online möglich ist“*

Lehrbeauftragte/r, Fb 4

Leider ist das Katalogportal „FRANKA“, Frankfurter Katalogportal, welches wesentlich erweiterte Funktionalitäten erbringt, (z. B. mit einem Klick abfragen zu können, welche weiteren oder alternativen Frankfurter Bibliotheken einen gesuchten Titel bereithalten oder die Bereitstellung von Profildiensten bzw. die Nutzung der integrierten Fernleihfunktion) noch nicht vergleichsweise gut eingeführt. Jedoch muss eingeräumt werden, dass Franka erst seit 2004 existiert und deshalb bisher weniger Chancen hatte bekannt zu werden als der seit den 90er Jahren eingeführte Online-Katalog OPAC. FRANKA wird immerhin von 50% aller Befragten genutzt, d.h. es ist zumindest bei diesem Anteil bekannt. Gleiches gilt ebenso für die Nutzung elektronischer Bücher und Zeitschriften. Hier liegt der Nutzungsgrad ebenfalls bei durchschnittlich 50%.

Gerade das Angebot an E-Books und E-Journals wird von denen, die sie kennen, oftmals sehr gelobt.

***„Die Menge der E-Books ist beeindruckend.  
Dieser Strukturwandel fand fast geräuschlos statt“***

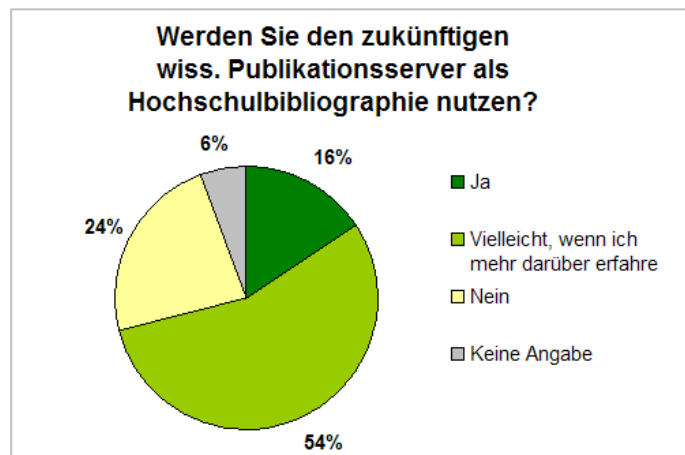
Professor/in, Fb 2

Die Bibliothek sieht sich in der Pflicht, die digitalen Dienste für Studierende und Lehrende intensiver zu bewerben. Ebenso sollten Einführungsangebote für Studierende und Lehrende aus allen Fachbereichen verstärkt angeboten werden. Für die Nutzung solcher Schulungs-Angebote wäre eine Kooperation mit den Dekanaten und Studiengangsleitern/-innen wichtig.

Vergleichbare Ergebnisse zum Bekanntheitsgrad ergaben sich auch in der Studierendenumfrage in 2007.

## 9. Hochschulbibliographie und Publikationsserver

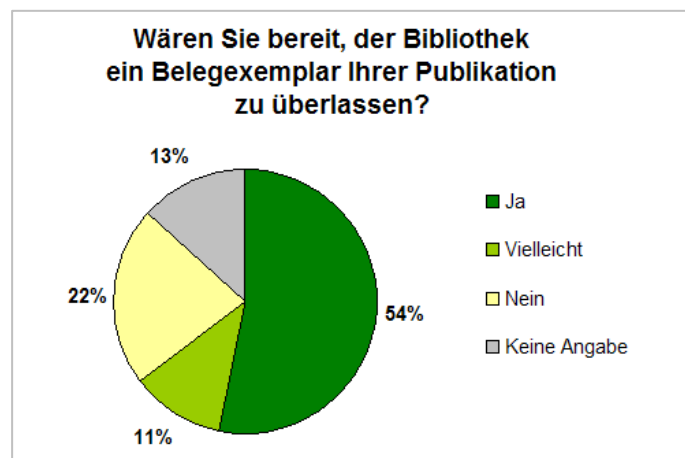
Erfreuliche 70% der Befragten haben sich positiv ausgesprochen bei der Frage, ob sie den zukünftigen wissenschaftlichen Publikationsserver als Hochschulbibliographie nutzen werden. Wobei der größte Teil, nämlich 54%, sich offen zeigt und sich vorbehält, erst einmal mehr über diesen Service erfahren zu wollen. Dies dürfte der Tatsache geschuldet sein, dass die Bibliothek diesen Service aus Gründen einer noch nicht beendeten, in Kooperation mit Lehrenden durchgeführten Testphase noch nicht im Internet anbietet und die Befragten bisher deshalb noch wenig über diesen Sachverhalt wissen können.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 195

Abb. 21: Hochschulbibliographie

Erfreulich ist ebenfalls die große Bereitschaft der Befragten, ein Belegexemplar ihrer Publikation der Bibliothek überlassen zu wollen.

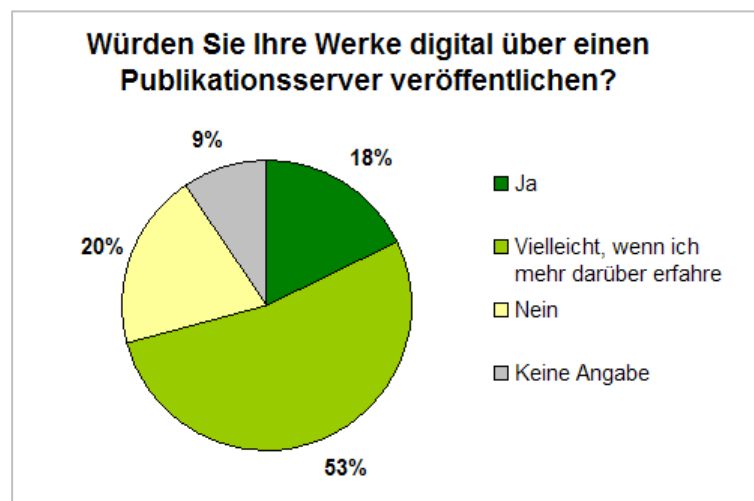


Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 194

Abb. 22: Belegexemplar

Obwohl auch diese Frage eher bislang theoretischer Natur ist, hat sich doch über die Hälfte der Befragten dafür ausgesprochen, ihre Publikationen über einen Publikationsserver zu veröffentlichen.

Dies zeigt, dass der Bedarf unter den Befragten vorhanden ist und bestärkt uns, dieses bereits in der Testphase befindliche Angebot weiter zu entwickeln und zukünftig hochschulöffentlich als einen weiteren Service der Bibliothek anzubieten.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 193

Abb. 23: Veröffentlichungen über Publikationsserver

*„Deutlicheres Eintreten für Open-Access auch nach außen im Sinne der von der FH unterzeichneten Göttinger Erklärung, siehe auch MIT Faculty Open-Access Policy, Oxford*

*Open Journals: <http://www.oxfordjournals.org/oxfordopen/>*

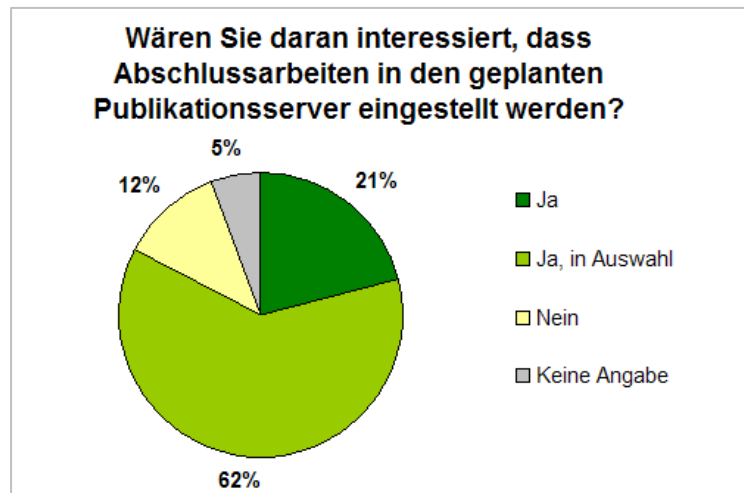
*Publication Server ist ein guter Anfang.“*

Professor/in, Fb 4

Bei der Frage nach dem Interesse, auch Abschlussarbeiten in den geplanten Publikationsserver einzustellen, zeigt sich anhand der großen Zahl bei der Antwortmöglichkeit „Ja, in Auswahl“, dass hier sehr differenzierte Meinungen vorherrschen. Aufgrund der Anmerkungen zu diesem Thema kristallisieren sich einige Hauptaspekte heraus:



- *„Es kann ein Problem mit Plagiaten geben.“* Professor/in, Fb 4
- *„nach einer gezielten Auswahl der Lehrenden“* Mitarbeiter/in, Fb 1
- *„wenn sie nicht einer Sperrklausel unterliegen“* Professor/in, Fb 2



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 165

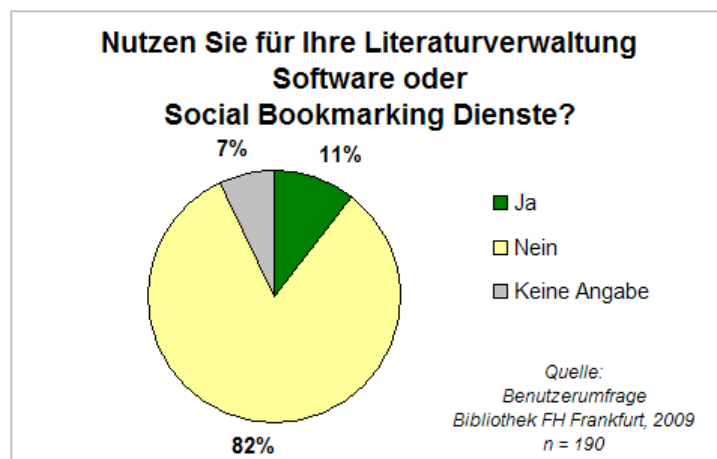
Abb. 24: Abschlussarbeiten

Lehrende und Entscheidungsträger/-innen der Fachhochschule sollten zunächst jeweils in ihren Fachbereichen, sodann zentral in Prüfungsausschüssen und/oder anderen Gremien zu Entscheidungen kommen, damit die Bibliothek bei ihren Vorkehrungen und Planungen eines Dokumentenservers entsprechende Bedürfnisse aufgreifen kann.

Da auch bisher nur ein Fachbereich mit Studierenden seinen Diplomand/-innen die Möglichkeit eröffnete, Abschlussarbeiten in der Bibliothek in gedruckter Form abzuliefern und im elektronischen Katalog verzeichnen zu lassen, existieren zu einer Beanspruchung der Bibliothek bei einer breiten Mehrheit von Lehrenden noch keine Erfahrungen zu diesem Thema.

## 10. Literaturverwaltungssysteme und Social Bookmarking Dienste

Nur ein kleiner Teil der Befragten nutzt laut Umfrageergebnis Spezial-Software oder speziell konzipierte Internetdienste für die Verwaltung der eigenen Publikationstätigkeit, sowie wissenschaftlicher oder für Lehrzwecke verwendeten Literatur. So gaben über 80% der Umfrageteilnehmer/innen an, gänzlich auf Software zur Literaturverwaltung zu verzichten.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 190

Abb. 25: Literaturverwaltung

Möglicherweise ist dieser hohe Wert der Tatsache geschuldet, dass bisher keine wie auch immer geartete Literaturverwaltungssoftware seitens der Hochschule und der hochschulöffentlichen Bibliothek beworben, zur Verfügung gestellt oder mit Supportangeboten unterstützt wurde. Des Weiteren deutet das Ergebnis auf einen allerdings erwartungsgemäß noch geringen Bekanntheitsgrad für diesen relativ jungen Software-Typus hin.

Bei der Frage nach den aktuell verwendeten Systemen entfallen die meisten Nennungen auf die Marktführer „Citavi“ und „EndNote“, wobei auch die kostenlose Alternative „Zotero“, in Form eines Plugins für den Firefox-Browser, auf sich aufmerksam machen kann.

*„In den Arbeitsräumen alles gleichzeitig vorhanden ist: Zugang zur Literatur, elektronischer & realer Semesterapparat, ruhiger Arbeitsplatz, Computer, W-Lan, Citavi-Software kostenlos für die Studenten, Drucker, Scanner, Kopierer mit Einzeleinzug und Gruppenräume für Gespräche, am besten zusammen an einem studentischen Service-Ort“*

Lehrbeauftragte/r, Fb 4

**Welche Software oder Social Bookmarking Dienste kennen bzw. nutzen Sie für Ihre Literaturverwaltung?**

	Anzahl
Citavi (S)	6
EndNote (S)	3
Reference Manager (S)	0
Zotero (S)	3
JabRef (S)	1
cobra-Datenbank (individuell eingerichtet) (S)	1
BibSonomy (SBD)	0
Connotea (SBD)	1
Delicious (SBD)	1
Mr Wong (SBD)	2
CiteULike (SBD)	1

*(S) = Software / (SBD) = Social Bookmarking Dienste*

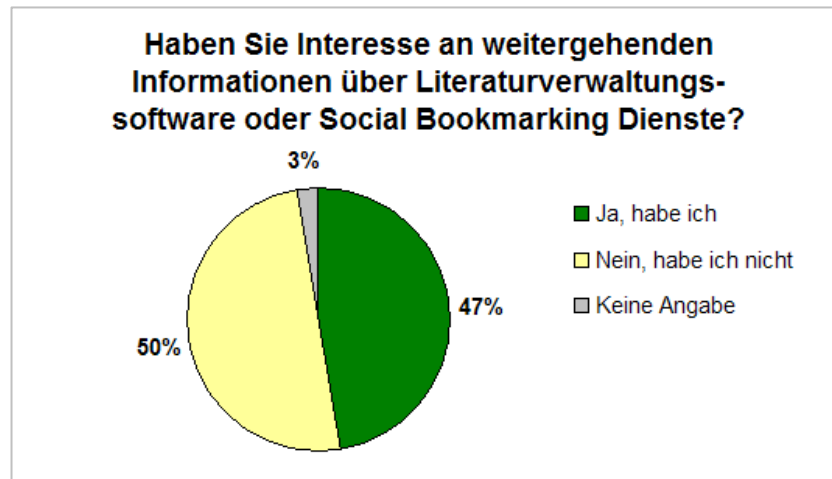
Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 20

Abb. 26: Software für Literaturverwaltung

Unter den Social Bookmarking Diensten scheint es für die Umfrageteilnehmer/innen keinen klaren Favoriten zu geben, alle werden zurzeit gleichfalls gering verwendet. Die Frage nach dem Interesse an weitergehenden Informationen teilt die Befragten in zwei annähernd gleich große Gruppen: 50% verneinen, während sich 47% ein weitergehendes Engagement vorstellen könnten.

Auch hier dürften aufgrund der oben erwähnten jungen Geschichte dieser Web-Dienste Werbemaßnahmen innerhalb der FH dringend nötig sein. Dies drängt sich geradezu auf, weil diese Frage zu der einzigen gehört, zu denen keine inhaltlichen Freitext-Aussagen gemacht werden.

Die Grafik (Abb. 27) weist mit 50 % der entsprechenden Antworten auf ein vergleichsweise deutliches Interesse hin. Eine Evaluation, die über den Jahreswechsel 2008/2009 in der FH mit Testerinnen und Testern mehrerer Fachbereichen und Abteilungen durchgeführt wurde, bestätigt dieses Interesse.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 157

Abb. 27: Interesse Literaturverwaltungssoftware

Die Bibliothek würde diesem Auftrag gerne nachkommen und hat für die Nutzung durch Studierende daher bereits einen Antrag auf Bewilligung von Mitteln aus dem „Gesetz zur Verbesserung der Chancengleichheit“ gestellt. Desgleichen erfolgte für Lehrende im Rahmen regulärer Wirtschaftsplan-Verhandlungen. Auf diese Weise soll Studierenden, Lehrenden und Mitarbeiter/innen der Fachhochschule zukünftig ein wirksames Werkzeug zur Literaturverwaltung unter günstigen Rahmenbedingungen angeboten werden.

Die Initialveranstaltung zu diesem Thema wurde übrigens auch im Rahmen der Vortragsreihe „Think Tank“ der Bibliothek, die durch die Abteilung Forschung, Weiterbildung, Transfer unterstützt wird, vorgestellt und stieß auch dort auf großes Interesse. Solche FH-internen Werbemaßnahmen sind zu verstärken.

## 11. Schulungs- und Beratungsangebot

### Haben Sie bereits an einem Schulungs- oder Beratungsangebot der Bibliothek teilgenommen?

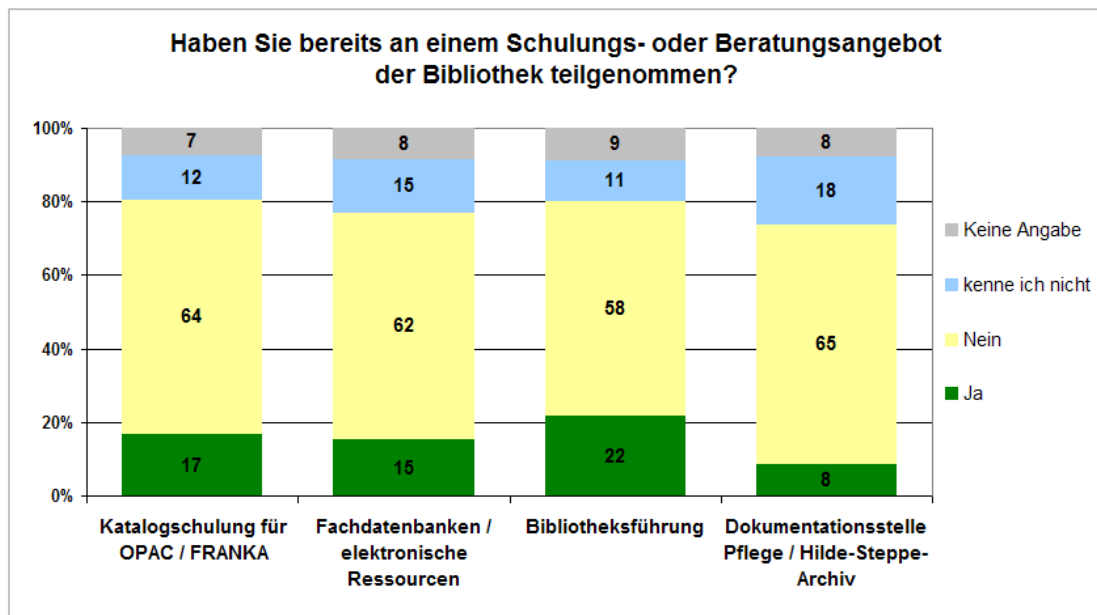
<i>Absolute Häufigkeit</i>	Ja	Nein	Kenne ich nicht	Keine Angabe	Gesamt
Katalogschulung für OPAC / FRANKA	32	121	23	14	190
Fachdatenbanken / elektronische Ressourcen	29	117	28	16	190
Bibliotheksführung	41	111	21	17	190
Dokumentationsstelle Pflege / Hilde-Steppe-Archiv *	16	124	35	15	190

<i>% - Angabe</i>	Ja	Nein	Kenne ich nicht	Keine Angabe	Gesamt
Katalogschulung für OPAC / FRANKA	16,84	63,68	12,11	7,37	100
Fachdatenbanken / elektronische Ressourcen	15,26	61,58	14,74	8,42	100
Bibliotheksführung	21,58	58,42	11,05	8,95	100
Dokumentationsstelle Pflege / Hilde-Steppe-Archiv *	8,42	65,26	18,42	7,89	100

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 190

Abb. 28: Schulungs- und Beratungsangebot



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 190

Abb. 29: Teilnahme Schulungen

\* Es handelt sich um eine auch bundesweit gefragte Teileinrichtung der Bibliothek zur Geschichte der Pflege <http://www.hilde-steppe-archiv.de/de/aktuelles/archiv/>

Die Bibliothek bietet in Form von Schulungsangeboten unter anderem Einführungen in elektronische Bibliotheksdienste an. Ebenso einen Rundgang mit Einführung in Services der Bibliothek. Die Nutzung solcher Angebote übersteigt allerdings kaum 20% bei den Lehrenden und ist bei allen Fachbereichen ähnlich niedrig.

*“There was no information point. When I wanted to ask about how the service works, there were people waiting behind me to get books out. It was too stressful. So I pretended to understand what was said, as to have things repeated would have been too embarrassing and time consuming, and ran. Never to return.”*

Lehrbeauftragte/r, Sonstige Einrichtungen

Diese kritische Einschätzung über das Fehlen eines Auskunftsdienstes teilt die Bibliothek auch selbst, wie auch die beklagte räumliche Situation.

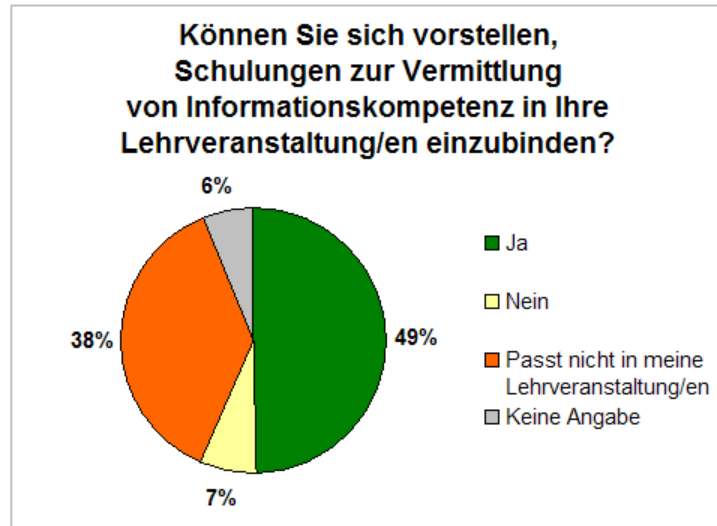
Mit der Einführung einer mit Fachpersonal besetzten Infotheke - ab dem Sommersemester 2009 - hofft die Bibliothek auf einem weiteren „Kanal“ mehr Informationen an die Nutzer/innen bringen zu können: Der im Sommersemester 2009 bis zum Beginn des Umbaus wurde bereits unter improvisatorischen räumlichen Bedingungen eingerichteten Infoplatz Mo-Fr 11-13 Uhr besetzt. Eine neue Infotheke wird im Rahmen des Umbaus gegenüber der Ausleihe eingerichtet.

Aus der Umfrage unter den Studierenden in 2007 wissen wir, dass Studierende die Schulungen der Bibliothek am ehesten im Rahmen der Unterrichtseinheiten nutzen möchten. Daher sieht das Konzept der „Teaching Library“ (=Vermittlung von Informationskompetenz) vor, dass Lehreinheiten zu den Themen Bibliothek, Literaturrecherche und Literaturbeschaffung, wissenschaftliches Arbeiten und Informationskompetenz idealerweise in Unterrichtsveranstaltungen eingebettet werden. Es ging in unserer jetzigen Befragung deshalb um die Suche nach einer Lösung, aus der in der studentischen Befragung deutlich gewordenen Notwendigkeit:

Rund 50% der Lehrenden in allen Fachbereichen können sich diese Angebote für ihre Veranstaltung vorstellen. Im Fachbereich 3 (Wirtschaft und Recht) gilt dieses sogar für 65% der Lehrenden!

*„Es war hilfreich, dass ich einmal eine Einführung für meinen Kurs organisiert hatte –  
und dadurch selber mehr lernen konnte“*

Lehrbeauftragte/r, Fb. 4



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 117

Abb. 30: Schulungen in Lehrveranstaltungen

Dies ist ein deutliches Signal, dass die Bereitschaft der Lehrenden besteht, die Themen rund um Informationskompetenz in den Unterricht zu integrieren. Wie stark die Bibliotheksmitarbeiter/innen darin eine Lehrende unterstützende, didaktische Funktion übernehmen können, ist mit den Fachbereichen zu erörtern.

Diese bundesweite und weltweite Thematik zwischen Hochschulbibliotheken und den Lehrenden ihrer Hochschule führte inzwischen zu Präsentationen eines bundesweiten Web - Portals „Vermittlung von Informationskompetenz“, in dem Hessen und die Fachhochschule Frankfurt am Main auch vertreten sind.

Die Erfordernisse von Selbstlernanteilen der Studierenden im Rahmen des Bolognaprozesses verstärkten den Handlungsdruck, dass Fachbereiche und Bibliothek tätig werden. Die Bibliothek der Fachhochschule Frankfurt am Main hat deshalb im Laufe der vergangenen Jahre Analysen und Publikationen veranlasst. Auch hier gilt, dass die Bibliothek, angesichts des deutlichen Interesses von Lehrenden, diese mehr als bisher über Chancen und Bedingungen von Angeboten zur Vermittlung von Informationskompetenz informieren muss.

## 12. Vortragsreihe „Think Tank“

Die Vortragsreihe „Think Tank wird“ seit vier Semestern (Wintersemester 2007/08) seitens der FH-Bibliothek mit Unterstützung durch die Abteilung Forschung, Weiterbildung und Transfer angeboten. Sie erweist sich als „Brücke“ zwischen der Bibliothek und Angehörigen der FH-Frankfurt am Main. Hier können Themen aus dem umfassenden Spektrum von Informations- und Wissensmanagement vorgestellt und diskutiert werden.

Mit dem Veranstaltungsformat „Vortrag + Diskussion“ gelingt es, Lehrenden und auch Angehörige des „Mittelbaues“ einen Anreiz zu geben, die Bibliothek ggf. auf neue Weise kennen und nutzen zu lernen. Gleichzeitig können bibliotheksrelevante (bzw. Wissenschafts- und Lehrenden-Berührungsthemen zwischen Community einerseits und Bibliothek andererseits) Aspekte der vorgetragenen Themen aufgegriffen und zurückgekoppelt werden.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 190

Abb. 31: Think Tank - Bekanntheitsgrad

Das Ergebnis, dass 53% der Befragten bereits diese Vortragsreihe kennen, hat uns positiv überrascht. Der Bekanntheitsgrad sowie das Interesse an den angebotenen Themen lassen den Rückschluss zu, dass Form und Inhalte der Veranstaltung für Hochschulangehörige interessant sein dürften. Dies zeigt, dass die Reihe fortgesetzt werden sollte.

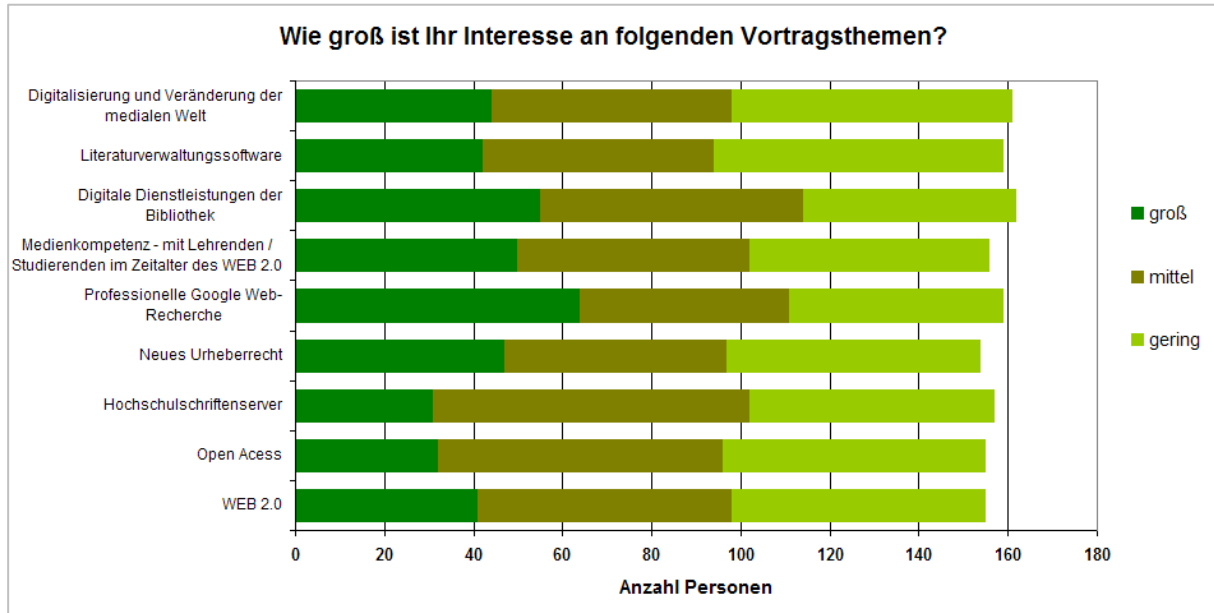
***„evtl. einen Autorenabend - um die Personen und ihre Werke in Zusammenhang zu bringen - Professoren/-innen der FH, oder Frankfurter/-innen die Bücher geschrieben haben, die in der Bibliothek zu finden sind.“***

Lehrbeauftragte/r, Fb 4



*„Problem ist, daß die Veranstaltungen immer so lagen,  
daß ich bisher nicht teilnehmen konnte (Lehre).“*

Mitarbeiter/in, Fb 4



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 189

Abb. 32: Interesse an anderen Themen

Dass bei den abgefragten Vortragsthemen die „digitalen Dienstleistungen der Bibliothek“ die höchste Trefferzahl des großen plus mittleren Interesses bei den Befragten erreicht, ist ein Ansporn für die Bibliothek, bisherige Anstrengungen und Aktivitäten beim „Think Thank“ zu verstärken, bzw. auch die Realität und entsprechenden Werbemaßnahmen dafür.

Wenn lediglich die Wertungen „großes Interesse“ angegriffen werden, übersteigt der Wissensbedarf über professionelle Web-Recherche in Google alle anderen Abfragethemen. Insgesamt scheint die Interessenslage für alle befragten Themen ausgewogen. Themen, die weniger interessieren deuten nach unserer Erfahrung darauf hin, dass entsprechenden Sachverhalte insgesamt zu wenig gewusst/ beworben/ in ihrer Bedeutung gesehen werden. Deshalb handelt es sich bei solchen Befragungsergebnissen i. d. Regel um ein Signal- „hier muss mehr Werbung erfolgen.“

### 13. Service

Über die Antworten zur Frage nach der Zufriedenheit der Befragten mit den Bibliotheksmitarbeiter/innen der unterschiedlichen Servicebereiche kann die Bibliothek sich freuen. Wenn alle Bibliotheksbereiche zusammen genommen werden, ergibt sich eine Durchschnittsnote von 1,6.

Diese Durchschnittsnote liegt im Vergleich zur Studierendenbefragung noch um 0,7 höher.

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

	1 (sehr gut)	2 (gut)	3 (befriedigend)	4 (ausreichend)	5 (mangelhaft)	bisher keine Erfahrung	Durchschnitts- note*
Auskunftsdienst per Telefon	49	43	4	1	1	81	1,6
Ausleihtheke	67	61	13	1	1	36	1,7
Medien-Erwerbung (Abwicklung von Medienbestellungen; auch zuständig für Buchanschaffungswünsche)	69	31	5	0	0	70	1,4
Schulungspersonal	25	32	1	1	0	117	1,6
Sonstige BibliotheksmitarbeiterInnen	54	63	7	0	0	53	1,6

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

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 191

Abb. 33: Personalbewertung auf Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft

*„Bibliotheksmitarbeiter/innen und Bibliotheksleitung sind immer bereit, Unterstützung zu leisten, haben ein offenes Ohr für viele Anliegen, trotz knapper Zeitbudgets, sind freundlich und unkompliziert, greifen Anregungen, Vorschläge, Ideen auf und bringen diese ihrerseits in die Arbeitsfelder ein, mit denen sie vernetzt sind“*

Mitarbeiter/in, Sonstige Einrichtungen

*„Ausleihen mit dem Automaten mag ich überhaupt nicht. Ich bin für die Abschaffung der Automaten und bevorzuge persönlichen Service!“*

Lehrbeauftragte/r, Fb 4

Letzterer Klage, die zwar keine Bewertung des Personals ist, doch interpretiert werden darf mit „fehlendes Personal wird mit Technik kompensiert“, kommt die Bibliothek mit einer entsprechenden Initiative entgegen! Unter anderem hat sie eine mit Bibliothekspersonal besetzte Infotheke etabliert. Denn auch die jahrelange, bis Wintersemester 2008/09 geltende Besetzung mit Tutor/-innen wurde höflich als “verbesserungsfähig“ empfohlen!

Wir freuen uns sehr über diese positive Bewertung unserer Arbeit. Das Ergebnis zeigt, dass sich kontinuierlich umgesetztes Weiterbildungskonzept der Bibliothek sowie Engagement der Mitarbeiter/innen positiv auswirkten. Wir werden auch in Zukunft bemüht sein, die Qualifikationen des Bibliotheksteams in Verbindung mit den Erfordernissen der Hochschule und ihrer Ziele bzw. der Wünsche ihrer Angehörigen stetig auszubauen.

## 14. Ausstattung

Um vorhandene Ressourcen der Bibliothek etwa bestmöglich zu nutzen, ist es sinnvoll, deren Einschätzung durch Lehrende kennen zu lernen. Wir baten daher die Befragten um eine Prioritätensetzung zwischen vier „knappen Bibliotheksressourcen“. Die Frage lautete:

*Durch neue Studiengänge und Studienbedingungen verändert sich auch das Lern-, Freizeit- und Arbeitsverhalten der Studierenden. Was ist Ihnen in Bezug auf die Ausstattung der Fachhochschulbibliothek besonders wichtig für die Studierenden? (Bitte nummerieren Sie jede Box in der Reihenfolge Ihrer Präferenz von 1 bis 4)*

### **Was ist Ihnen in Bezug auf die Ausstattung der Fachhochschulbibliothek besonders wichtig für die Studierenden?**

	Priorität (1=hoch – 4=niedrig)				Durchschnitt
	1	2	3	4	
Mehr Räume für Gruppenarbeit	32	50	44	15	<b>2,3</b>
Räume oder Einzelarbeitsplätze für konzentriertes Arbeiten	66	51	19	5	<b>1,7</b>
Länger Öffnungszeiten	35	24	44	38	<b>2,6</b>
Mehr Möglichkeiten für Kommunikation und Entspannung	8	16	34	32	<b>3,0</b>

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 141

Abb. 34: Präferenz Ausstattung/Ressourcen

Wünsche unserer Nutzer/-innen realisieren zu können, ist uns wichtig. Was tun, wenn nicht alles gleichzeitig möglich ist? Unsere Umfragebeteiligten sehen dies folgendermaßen:

Die höchste Priorität im Rahmen der vier vorgegebenen Fragen haben

- ▶ Räume oder Einzelarbeitsplätze für konzentriertes Arbeiten (1,7)
- ▶ Mehr Gruppenarbeitsräume (2,3)
- ▶ Längere Öffnungszeiten folgen erst danach (2,6)
- ▶ Zonen und Räume zur Entspannung und Kommunikation liegen an 4. Stelle (3,0)

Letzteres spielte jedoch bei der Studierenden-Befragung eine größere Rolle – insbesondere in den Freitexten.

**„mehr Platz und Raum zum Studium vor Ort, Stille, Kontemplation,  
inspirierendes Ambiente“**

Lehrbeauftragte/r, Sonstige Einrichtungen

Ein Zielkonflikt? Studierende halten sich zeitlich gesehen länger in der Hochschule auf und nutzen die Bibliothek durch ihre physische Anwesenheit zum Lernen in Form von Einzel- oder Gruppenlernen - viel umfassender als Lehrende. Auch der Augenschein bestätigt dies.

Die Wünsche, der auf angemessene Räume angewiesenen Studierenden, haben deshalb einen hohen Stellenwert beim Bibliotheksteam. Uns scheint jedoch auch sinnvoll, dass die Weiterentwicklung der Angebote aller offenen Lern- und Studier- Räume für Studierende von Lehrenden, Studierenden und den Betreibern solcher Räume in der FH FFM stärker **gemeinsam** betrachtet und weiterentwickelt werden sollten.

Aufgrund anstehender Umbaumaßnahmen der Bibliothek gibt es die Chance mehr Lernräume in der Bibliothek einzurichten. Im Rahmen der Möglichkeiten sollen drei Gruppenarbeitsräume sowie ein Ruhearbeitsraum ausgestattet werden. Der vorhandene Bibliotheks-Lesesaal erfüllt leider bisher nicht die Bedingungen, die für ruhiges, konzentriertes Arbeiten notwendig sind. Hier soll über neue Gestaltungsmöglichkeiten nachgedacht werden um, evtl. „Carrels“, also Arbeitskabinen für konzentriertes Arbeiten, zu integrieren.

*„Die Bibliothek sollte nicht nur zum Ausleihen von Büchern etc. dienen,  
sondern die Möglichkeit bieten Bücher, und Zeitschriften  
in einer angenehmen Atmosphäre zu lesen.“*

Professor/in, Fb 2

Wie bei der Studierendenbefragung im Wintersemester 2007/2008 spiegelt sich die räumliche Kritik an Bedingungen der öffentlichen Räumlichkeiten der Bibliothek überdeutlich in einer Fülle von Freitexten. So lauten die häufigsten und viele andere Äußerungen resümierende Forderungen:

- Bessere Belüftung
- Bessere Beleuchtung
- Bessere Möblierung
- Genügend freien Raum zum Lesen
- Sitz und Ablagegelegenheiten
- Draußen sitzen können
- Großzügige Eingangszone
- Barrierefreiheit (Zitatenbank S.28)

***„Bibliothek braucht VIEL mehr Platz. Müsste optisch den Mittelpunkt des gesamten Campus bilden. Zugänge zur Bibliothek von der Mensa aus müsste offen sein. Mehr - auch kontroverse - Veranstaltungen sollten in der Bibliothek stattfinden“***

Mitarbeiter/in, Fb 4

***„Barrierefreiheit“***

Professor/in, Fb 4

Diese Forderungen sind aus Sicht der Bibliothek absolut gerechtfertigt. Deshalb arbeitete die Bibliothek seit 1998 intensiv an einer Realisierung der Ausweitung bzw. eines Umbaus der öffentlich zugänglichen Räume der Bibliothek.

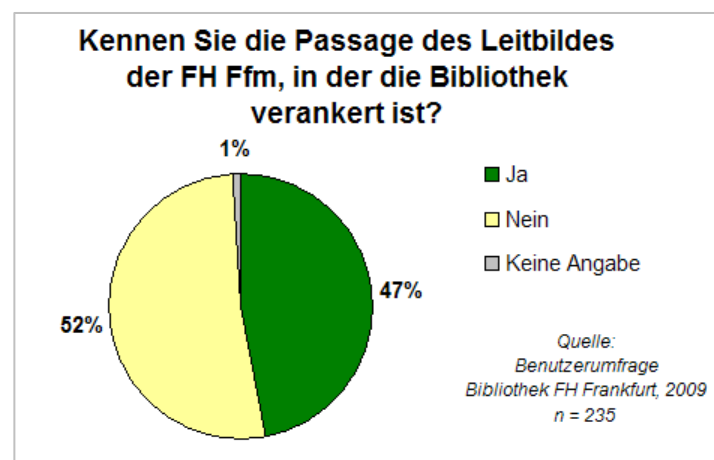
Im Sommersemester 2009 ist dies nach Unterstützung mehrerer Präsidialmandate sowie mit Unterstützung der Abteilung Liegenschaft und Technik und last but not least durch das HMWK (Hessisches Ministerium für Wissenschaft und Kunst) im Rahmen des HEUREKA-Hochschulbauprogramm des Landes endlich im Sommer 2009 in greifbare Nähe gerückt.

## 15. Öffentlichkeitsarbeit

### Leitbild

Angesichts der hohen Bedeutung, die für die Bibliothek eine Beteiligung an der Realisierung der FH- Gesamtziele hat, spielt das Leitbild und die Frage, ob es „gelebt“ wird eine Rolle.

Damit unsere Partner diesen Zusammenhang beurteilen können, ist es nötig, dass sie das Leitbild und die dort über die Bibliothek getroffene Aussage kennen. Zitat aus dem Leitbild der FH Frankfurt: „Als eine zentrale Einrichtung der Hochschule ist die Bibliothek Service-Stelle für Bildung, Information und Kultur mit einem aktuellen Medienangebot“



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 235

Abb. 35: Leitbild

Immerhin kennen fast die Hälfte (47%) die Leitbildaussage über die Bibliothek. Jedoch gibt es noch etwas beim Transportieren dieses Grundsatzes in den Hochschulalltag zu tun: Denn 52% kennen ihn noch nicht! Wertet man die Frage nach Bereichen aus, so gibt es folgende starke „Signifikanzen“: Im Fachbereich 1 kennen das Leitbild 74% und bei den sonstigen Organisationseinheiten 57%. Der allgemeine Durchschnitt wird damit erhöht.

Dies ist ein Ansporn für die Öffentlichkeitsarbeit der Bibliothek – insbesondere auch gegenüber den Fachbereichen: Leitbild-Credo einerseits und Realisierungen dieser Aussagen andererseits immer wieder an Beispielen miteinander zu verbinden und Zusammenhänge zu erläutern. Auch mit Hilfe solcher Vorhaben, die die Bibliothek gemeinsam mit Fachbereichen umsetzt.

*„Viel Geduld, Serviceorientierung, gute Kommunikation an den Ausleihtheken.  
Flexibilität und Entgegenkommen, auch wenn meinerseits ein Malheur passiert ist.  
Gute Beratung bzgl. Buchbeschaffungen.  
Großer Sinn für Kooperation und "Wir sind \_eine\_ FH" - Orientierung,  
große Bereitschaft, über den Tellerrand zu schauen und Nutzen für alle zu schaffen.“*

Mitarbeiter/in, Sonstige Einrichtungen

### **Kommunikations- und Informationsquellen**

Wir wollen wissen, welche Kommunikations- und Informationsquellen und Wege für unsere Lehrenden und Mitarbeiter/innen die hauptsächlichen sind. Dabei mag als Ergebnis nicht weiter verwunderlich sein, dass der Web-Auftritt am häufigsten genannt wird, gefolgt von den Email-Infos der Bibliothek. In den einzelnen Fachbereichen steht mal die eine oder andere Quelle an der Spitze. Newsletter und RSS-Feed-Nutzung (in 2008 eingeführt) ist marginal, fast gegen Null.

### **Worüber beziehen Sie Informationen über (neue) Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek?**

(Mehrfachnennung möglich)

	Anzahl
Persönliches Gespräch	62
Über die Mitglieder der Kommission für Informations- und Medienmanagement	7
Handzettel / Informationsbroschüren / Flyer	48
Plakate / Aushänge	49
Frankfurter Fachhochschulzeitung (FFZ)	57
Homepage der Bibliothek	90
Informations-E-Mail	80
Newsletter	20
RSS-Feed	3

Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n = 191

Abb. 36: Informationswege

Jedoch sind die Signale der Tatsache, dass wir uns in einer hybriden Informationswelt bewegen, überdeutlich: Der Stellenwert konventioneller Quellen und Kommunikationswege liegt nahe an digitalen. Das persönliche Gespräch hat Platz 3 auf dieser Skala. Dass das persönliche Gespräch der Spitzenreiter aller konventionelle Informations-Wege ist, scheint uns ein erfreuliches Zeichen für ein wechselseitig gutes Kommunikationsklima zwischen FH und Bibliotheksangehörigen zu sein.



Alle konventionellen Print-Informations-Formen folgen, angeführt von der Frankfurter Fachhochschulzeitung (FFZ), in der Bibliotheksangehörige regelmäßig über Neues berichten. (vgl. [http://www.fh-frankfurt.de/de/service\\_fuer\\_studierende/bibliothek/wir\\_ueber\\_uns/publikationen.html](http://www.fh-frankfurt.de/de/service_fuer_studierende/bibliothek/wir_ueber_uns/publikationen.html) )

**„je individueller die Beratung, desto mehr "bleibt hängen", Auskunftsdienst, neu eingeführt, ist deshalb positiv“**

Mitarbeiter/in, Sonstige Einrichtungen

**„Ausgeprägte Öffentlichkeitsarbeit! Guter Service!“**

Mitarbeiter/in, Sonstige Einrichtungen

Jedoch auch:

**„Viele Angebote werden zu wenig beworben“**

Mitarbeiter/in, Sonstige Einrichtungen

Um in Zukunft ein ausgewogeneres Bild auch bei Informationsquellen mit niedrigeren Favoritenwerten erreichen zu können, sind Newsletter + RSS-Feed stärker zu bewerben, damit sie genutzt werden. Denn wer Vorteile/ Nachteile eines neues Dienstes gegebenenfalls (noch) nicht einschätzen kann, wird sich insbesondere dann nicht stark genug dafür engagieren, wenn etwas Anderes, gut Funktionierendes, bereits lange etabliert ist. Ist Kenntnis über den Nutzen der etwas neueren Informationsmöglichkeiten ggfs. noch nicht vorhanden?

Die Kommission für Medien- und Informationsmanagement sollte eigentlich eine Schnittstelle zwischen den Fachbereichen und der Bibliothek bilden. Für die Informationsweitergabe an die Lehrenden ist sie offensichtlich jedoch nicht entscheidend – umso mehr als sie in der Regel nur einmal jährlich tagt.

Bei allen Werbemaßnahmen werden jeglichen Publikationsformen und Informationskanäle benötigt. Dies gilt es noch auszudehnen, wenn man auch Studierende erreichen will.

In dieser Befragung stehen zwar nicht die Studierenden, sondern die Lehrenden und Mitarbeiter/innen im Fokus. Letztere können über die standardisierten Informationswege der FH besser mit Informationen seitens der Bibliothek bedacht werden, als die Studierenden, z.B. „Mail an alle“... Inhaber/-innen von FH-Mailadressen, soweit im Intranet verfügbar. Dabei sind

jedoch Lehrbeauftragte nicht enthalten. Sie müssen deshalb jeweils im zweiten Durchgang vom Fachbereich weitergeleitet werden.

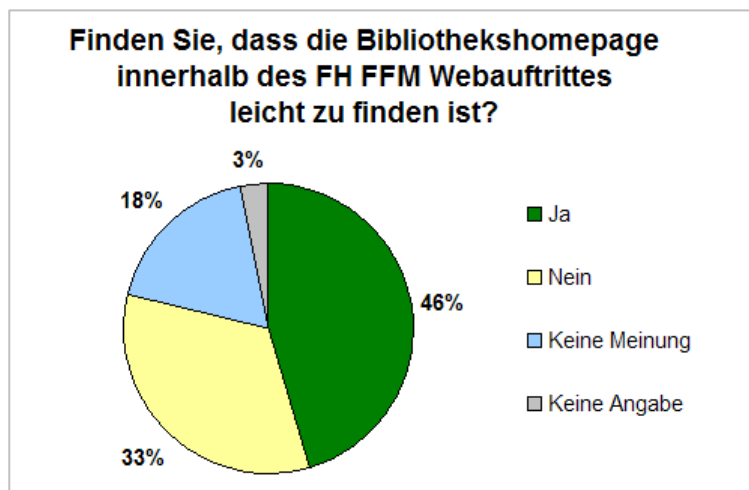
Da die Bibliothek jedoch ihre Dienste und Informationen für alle Nutzer/innen bereitstellt, müssen häufig alle „Marketing-Register gleichzeitig gezogen“ werden. Gleichzeitig ist eine optimierte IT-gestützte, zuverlässige Erreichbarkeit von Studierenden und Lehrbeauftragten anzustreben - ein Sachverhalt, der möglicherweise im Rahmen des „Digitalen Campus“ erreichbar sein könnte. Denn vielen FH- Angehörigen geht es so mit der Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen.

Persönliche Erreichbarkeit (telefonisch und in Person, auch schriftlich) sind neben digitalen Kommunikationsmethoden auszubauen. Die Bibliothek hat deshalb bereits 2007 eine Telefon-Hotline eingeführt, an deren Bedienung mehrere Mitarbeiter/-innen beteiligt sind. Seit Sommersemester 2009 wurde der von Fachpersonal besetzte Auskunftspult eingeführt. Umgekehrt „loben“ viele den Ausbau digitaler Selbstbedienungsmöglichkeiten.

*„... Ich bin froh, dass ich jederzeit schnell ein Buch und seine Verfügbarkeit recherchieren kann, von jedem Computer aus.“*

Mitarbeiter/in, Sonstige Einrichtungen

### Bibliothekshomepage im Web-Auftritt der FH



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009, n =201

Abb. 37: Bibliothekshomepage

Obwohl die Mehrzahl der Befragten die Web-Site der Bibliothek (inzwischen)\* leicht findet, ist der Anteil derer, die damit Schwierigkeiten haben, doch immerhin mehr als ein Drittel.

Bezeichnend für durch die versteckte der Verortung der Bibliothek im Web-Auftritt der FH ist folgende Aussage:

***„Ich wusste gar nicht, dass die Bibliothek auch für Lehrende und für MitarbeiterInnen zur Verfügung steht.***

***Auf der Webseite der FH FFM findet man sie nur unter "Service für Studierende"“***

Professor/in, Fb 2

Doch insgesamt scheint eher dieser Tenor vorzuherrschen:

***„Die Webseite der Bibliothek ändert sich öfters. Das bedeutet, der Service wird ständig verbessert...“***

Mitarbeiter/in, Sonstige Einrichtungen

Jedoch auch zum Beispiel als deutliche Kritik:

***„M. E. ist der Link zum Katalog mindestens einen Schritt zu lang“***

Professor/in, Fb 2

Deshalb halten wir eine klarere und deutlichere Ansiedlung des Bibliothekservices innerhalb der Sitemap-Struktur der Homepage der FH Frankfurt am Main nach wie vor für ein noch anzustrebendes Ziel.

---

\* Kurz nach dem Relaunch des FH Webauftrittes wurde dazu eine Online-Befragung durchgeführt: FH-Angehörige beklagten ebenso wie die Bibliothek selbst, dass sie nicht mehr auf der Web-Einstiegsseite der FH gefunden werden konnten, sondern sich hinter der Sitemap-Struktur „Service für Studierende“ befanden

## 16. Methodik der Umfragenerstellung, -durchführung und -auswertung

Die Umsetzung der Umfrage umfasste folgende 3 Hauptphasen:

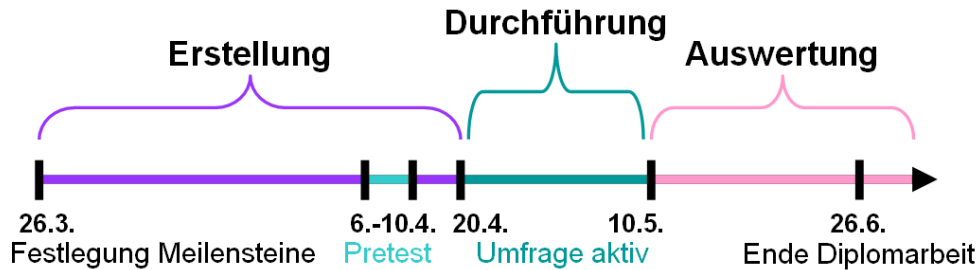


Abb. 38: Zeitstrahl der Umfragenerstellung, -durchführung und -auswertung

Nachfolgend werden die einzelnen Tätigkeiten innerhalb der einzelnen Phasen erläutert

Das Kernteam Martina Moos und Diplomandin Ramona Arnold, das sich bereits im Wintersemester 2007/08 bewährt hat, koordinierte - in Kooperation mit Brigitte Nottebohm, der Leiterin der Bibliothek, der QM-Beauftragten der Bibliothek, Dagmar Schmidt sowie den zuständigen Sachverständigen der Bibliothek und last but not least mit allen Mitgliedern des Bibliotheksteams - alle erforderlichen Abstimmungsprozesse innerhalb der Bibliothek und der Fachhochschule Frankfurt am Main. Dieses Kernteam war unerlässlich für den Erfolg des Vorhabens. Mehrere Mitarbeiter/innen der Bibliothek und eine Berufspraktikantin (Marion Heinrich) waren an der Erstellung des Abschlusskriptes bzw. Uta Rauch am Korrekturdurchgang beteiligt.

### 16.1. Erstellung

#### Terminplan

Zunächst musste entschieden werden, wann, wie und wie lange die Umfrage durchgeführt werden soll. Hierzu diente unsere Onlineumfrage für Studierende im Wintersemester 07/08 als gute Vorlage. Durch die dort gemachten Erfahrungen konnten wir die zeitliche Abfolge und die notwendigen Tätigkeiten im Vorfeld realistisch einschätzen.

## **Zielgruppen**

Ein weiterer Sachverhalt, der vor der Fragebogenerstellung festgelegt werden musste, war die Entscheidung, welche Personengruppen der Fachhochschule Frankfurt am Main sich an der Umfrage beteiligen könnten. Wir entschieden uns dafür, nicht nur Lehrende zu befragen, sondern auch allen Mitarbeiter/innen die Möglichkeit zu bieten, sich zu beteiligen. Denn viele Mitarbeiter/innen unterstützen die Entwicklung von Lehre und Forschung für haupt- und nebenamtlich Lehrende.

## **Fragebogen- Konzeption**

Als Vorlage für die Erstellung des Fragebogens dienten einerseits die Fragen der Studierenden-Befragung aus WS 2007/2008 und andererseits der Fragebogen der Professorenbefragung der Bibliothek der Fachhochschule Wiesbaden. Wir danken der Leiterin der Bibliothek der Fachhochschule Wiesbaden (seit August 2009 „Hochschule Rhein-Main“) für die Bereitstellung des dort erarbeiteten Fragenkataloges, der uns eine sehr gute Arbeitsgrundlage bot. Diese Fragenbasis wurde innerhalb des Bibliotheks-Teams der FH FFM weiterentwickelt und an die eigenen Bedürfnisse der Bibliothek angepasst.

Folgende Fragen wurden während der gesamten Erstellungsphase des Fragebogens immer wieder innerhalb des Projektteams gestellt und beantwortet, bzw. der Fragebogen daraufhin modifiziert:

- „Könnten Konsequenzen aus den Ergebnissen dieser Frage gezogen werden?“
- Wäre das Ergebnis so konkret, dass sich daraus einzelne Handlungs- u. Optimierungsschritte ableiten lassen und Ansprechpartner/innen innerhalb der FH Frankfurt finden lassen würden?“
- „Sind Fragen/ Begriffe verständlich oder müssen sie erläutert werden?“

Letztendlich entstand aus der Fragenbasis ein Fragebogen, der sich nur bei einzelnen Fragen mit dem der Studierendenbefragung aus 2007/08 vergleichen lässt. Ebenso sieht es für die Übereinstimmung mit dem Fragenkatalog aus Wiesbaden aus. Insgesamt berücksichtigt der entstandene Fragebogen die aktuellen Evaluationsbedürfnisse der Bibliothek, vielleicht auch der Fachhochschule, greift Sorgen, Erfahrungen und Hypothesen aus der Alltagsarbeit der Bibliothek in der FH FFM auf und ist genau auf die Personengruppen angepasst, die befragt werden sollen.

### **E-Mail-Adressen Beschaffung**

Eine zeitlich nicht zu unterschätzende Tätigkeit ist bei den meisten Befragungen sicherlich die Bestimmung der potenziellen Teilnehmer/-innen und die Beschaffung entsprechender Zieladressen oder Zugänge. In unserem Fall waren die E-Mail-Adressen der zu Befragenden unser Zugang. Die E-Mail-Adressen erhielten wir von den einzelnen Fachbereichen bzw. der Personalteilung und verglichen sie mit den FH-öffentlich zugänglich gemachten Adressen im Intranet der FH Frankfurt, das bekanntlich nicht alle hauptamtlich Beschäftigten der FH FFM erhält, weil die öffentlich zugängliche Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse aus Datenschutzgründen freiwillig ist. Ebenso diente das Vorlesungsverzeichnis als Überprüfungsmöglichkeit. Ob alle Lehrenden zum Zeitpunkt der Befragung an der FH FFM Beschäftigten und Mitarbeiter/innen schriftlich erreicht wurden, konnten wir leider nicht verifizieren.

### **Technische Umsetzung**

Die technische Umsetzung erfolgte durch die professionelle Befragungssoftware IRQuest von Interrogare ([www.interrogare.de](http://www.interrogare.de)). Herr Prof. Dr. Gero Lipsmeier (FB4), Wissenschaftlicher Berater der Firma Interrogare und Evaluationsbeauftragter der FH FFM, bot der Bibliothek erneut nach der 2007/08- Befragung der Studierenden die Möglichkeit, die kommerzielle Befragungssoftware kostenlos zu verwenden. Er unterstützte das Projektteam während der gesamten Zeit in technischen wie auch in inhaltlichen Aspekten als bewährter Mentor.

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. Bei unserer Umfrage gab es z.B. unterschiedliche Wege für Lehrende und die Personen, die nicht an der Entwicklung von Lehre und Forschung beteiligt sind. Letztere bekamen Fragen, die nur Lehrende beantworten konnten, nicht angezeigt, wie z.B. Fragen zur Literaturerwerbung. 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 mit der Umfrage nicht fortfahren.

3. Gestaltung / Design: Die graphische 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 zuschicken. Dieser Zugangs-Link beinhaltet eine einmalige TAN, Zugangs- Code. Durch diese ist es möglich, dass Teilnehmer/-innen zwischenzeitlich die Umfrage beenden und zu einem späteren Zeitpunkt die Beantwortung an der abgebrochenen Stelle fortsetzen können. Die E-Mail Adressen und dazugehörigen Links wurden von Herrn Prof. Dr. Lipsmeier lediglich für die Zeit der Umfragedurchführung gespeichert. Wir, die Bibliothek, konnten und können nicht nachvollziehen, welche Personen im Einzelnen an der Umfrage teilgenommen haben. Zeitgleich stellten wir auf der Website der Bibliothek eine E-Mail-Adresse bereit, an die interessierte Personen schreiben konnten, falls sie keine persönliche Einladung per E-Mail erhalten sollten.
5. Aktivierung der Umfrage: Zum Schluss muss die Umfrage bzw. die von IRQuest sog. Studie auf dem Webserver geladen und aktiv geschaltet werden.

Wir waren mit dem Einsatz von IRQuest nachdrücklich zufrieden, verweisen jedoch darauf, dass der Einsatz von IRQuest einer professionellen Vorbereitung und einer entsprechenden ausgebildeten Person(en) bedarf.

### **Pretest**

Jede Befragung sollte vor der Aktivschaltung von unabhängigen Personen getestet werden. Wir wählten 6 Professor/innen oder Mitarbeiter/innen aus, die sich alle kurzfristig dazu bereit erklärten, die Umfrage in unserem Beisein durchzuführen. So hatten wir die Möglichkeit, dass sie uns zeitnah erläutern konnten, wenn sie ein Verständnisproblem oder einen Verbesserungsvorschlag hatten. Diese Tests erbrachten verschiedene Änderungsmaßnahmen, die den Fragebogen noch weiter optimierten.

### **Qualifizierung**

Die Bibliothek der FH Frankfurt hat das große Glück, nahezu seit Bestehen des Fachbereichs Media der Hochschule Darmstadt auf Berufspraktika in Diplomarbeiten-Kooperationen

zurückblicken zu können. Auf diese Weise konnten sowohl die erste Online- Befragung /Studierende im Wintersemester 2007/08 im Rahmen eines berufspraktischen Semesters als auch die zweite Online Befragung /Lehrende und Mitarbeiter/-innen im Rahmen einer Diplomarbeit von Ramona Arnold durchgeführt werden. Sie besuchte einschlägige Seminare und Übungen bei Prof. Dr. Lipsmeier über Methoden der Sozialforschung bzw. Statistik und brachte selbst sehr gute IT-Kenntnisse als Voraussetzungen mit. Das Know How für eine Online-Befragung konnte aus zeitlichen Gründen von Mitgliedern des Bibliothekteams nicht erworben werden. „Man mag das bedauern.“ Da jedoch Befragungen nur alle 1-3 Jahre durchzuführen sind, empfiehlt sich die Kooperation mit Hochschulen für solche Zwecke und vermutlich wechselseitigen Win-Win Erfahrungen.

### **Genehmigungsinstanzen an der FH FFM: Datenschutzbeauftragter und Personalrat**

Die grundsätzliche Genehmigung, eine Befragung durchzuführen, erteilte die im Präsidium für die Bibliothek zuständige Vizepräsidentin Prof. Dr. Andrea Ruppert.

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 vom Datenschutzbeauftragten der FH FFM Prof. Dr. Wedde genehmigt werden. Zusätzlich wurden dem Personalrat Fragen, die die Bewertung des Bibliothekpersonals beinhalteten, zur Genehmigung vorgelegt.

### **Marketingmaßnahmen**

Wie wichtig eine gut durchdachte Marketingstrategie ist, konnten wir bereits während der Studierendenbefragung beobachten.



Abb. 39 Logo

Grundsätzlich wurden erneut das im WS 2007/2008 erstmals graphisch entwickelte und eingesetzte Umfrage-Logo, sowie der Slogan „Sagen Sie uns Ihre Meinung...“ verwendet. Die Wiedererkennung dieser beiden Teaser im Online-Fragbogen und in allen Druckproduktionen hatte sich bei der letzten Umfrage bewährt.

Wie 2007/08 wurden Postkarten mit allen wichtigen Hinweisen zur Umfrage entwickelt und mit einem kleinen Give-Away in alle Postfächer der Lehrenden und Mitarbeiter/-innen oder



Abteilungs- bzw. bei Instituten verteilt. Daneben wurde die Befragung in der Frankfurter Fachhochschulzeitung (FFZ) und auf der Bibliothekshomepage vorgestellt.

Bei diesen Aktivitäten leistenden Mitarbeiterinnen des Teams Öffentlichkeitsarbeit (Christina Thomann, Sabine Willgosch) der Bibliothek gute Dienste. Sogar die Auszubildenden der Bibliothek (Helene Glos und Désirée Kampa) waren z. B. bei der Verteilung der Werbe-Give-Aways beteiligt.



Abb. 40: Werbepostkarte

Foto: S. Willgosch

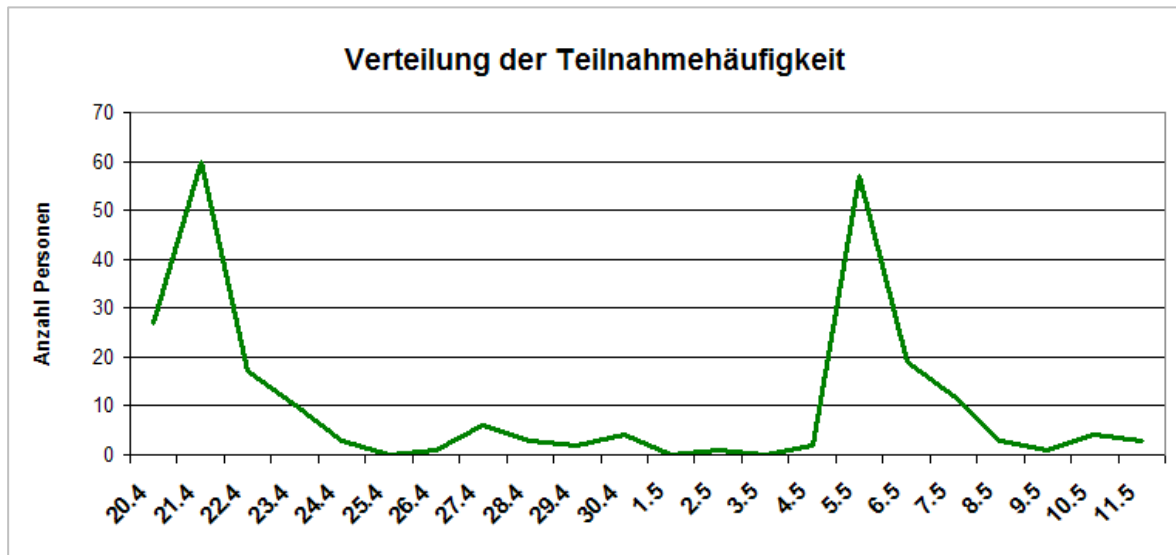
Unserer Meinung nach hat die gewählte Marketingstrategie zu einem guten Ergebnis geführt. Insgesamt sind wir mit der Anzahl der auswertbaren Interviews zufrieden, da es sich dabei aus statistischer Sicht auch nach Auffassung unseres Evaluierungs-Mentors Prof. Dr. Lipsmeyer um eine gute Durchschnittsmenge handelt. Unsere Zufriedenheit mit der Beteiligung ist umso höher, als die Beteiligung nicht nur aus der Beantwortung vorgegebener Fragen, sondern in umfassendem Umfang auch aus Freitextkommentaren besteht.

## 16.2. Durchführung

Am ersten Tag der Umfrage schickten wir E-Mails an alle E-Mail-Adressen aus einer für diesen Zweck angefertigten Excel-Liste. Diese Einladungs-Mail beinhaltete einen Hinweistext für die Umfrage und den personalisierten Zugangs-Link.

Die Umfrage war 3 Wochen aktiv, nach 2 Wochen, am 5. Mai 2009, schickten wir an alle Teilnehmer/innen, die die Umfrage abgebrochen oder noch nicht begonnen hatten, eine Erinnerungs-Mail. Diese beinhaltete erneut den gleichen personalisierten Zugangs-Link.

Nach dem Versand der Einladung bzw. der 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 Befragungsteilnehmer haben. Letztendlich hat der Großteil der Befragten die Umfrage aufgrund dieser E-Mails aufgerufen. Vergleichbare Erkenntnisse ergaben sich bereits aus der Studierenden Befragung.



Quelle: Benutzerumfrage Bibliothek FH Frankfurt, 2009

Abb. 41: Verteilung Teilnahmehäufigkeit

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

### 16.3. Auswertung

Die Auswertung der Daten erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS. Anschließend wurden die Ergebnisse mit Microsoft Excel in einheitliche Tabellen umgesetzt und auf deren Basis Grafiken erzeugt. Zunächst mussten die Rohdaten bereinigt werden, das heißt alle irrelevanten Datensätze wurden herausgefiltert. Zu diesen zählten Interviews, die z.B. nicht ernsthaft oder nur sehr unvollständig ausgefüllt wurden. Letztendlich blieben von rund 300 Interviews 235 auswertungsrelevante übrig.

Einen sehr kleinen Arbeitsanteil, der jedoch auch beachtet werden sollte, macht die konventionelle Vorsichtung der verbalisierten Rückmeldungen aus. Sollten Aussagen durch Mitarbeiter/innen einzeln zugeordnet werden können oder versehentlich Namen genannt werden, so werden diese in einen anonymisierten Zustand versetzt, bzw. Namen gelöscht.

Nach der Datenbereinigung konnte mit der eigentlichen Auswertung begonnen werden. Zuerst wurde definiert, welche Daten wie ausgewertet werden sollten. Grundsätzlich waren die Personengruppen ein wichtiges Auswertungskriterium. Deshalb wurden die abgefragten Personengruppen in übergreifende Gruppen zusammengefasst. Darüber hinaus spielen Fachbereichszuordnungen eine entscheidende Rolle, um reale Optimierungen später gemeinsam angehen zu können.

Anschließend konnten u.a. verschiedene Fragenkombinationen abgefragt werden. Schwierig hierbei war, genau diejenigen richtigen Fragen bzw. Fragenkombinationen herauszusuchen, die für die spätere Auswertung aller oder einzelner Zielgruppen relevant waren. Es wurden zunächst prozentuale Verhältnisse errechnet, welche die absoluten Zahlen entsprechend der Größe der Personengruppen bzw. der Teilnehmerzahl relativierten.

Ausgehend von besonders auffälligen Auswertungsergebnissen - Ausreißer in die positive oder negative Richtung - wurden Fragestellungen und Hypothesen entworfen, die dann mit dem Antwortmaterial überprüft wurden. Als zusätzliche Untermauerung konnten dann noch häufige Freitextantworten hinzugezogen werden. Es freut uns sehr, dass auch bei dieser Umfrage sehr viele der Befragten - wie im WS 2007 / 2008 die Studierenden - ihre Meinung in Form von verbalen Aussagen äußerten. Für die Bibliothek, vielleicht auch für die FH FFM bedeutet die Fülle der Freitexte eine Fundgrube ihres innerbetrieblichen Verbesserungswesens bzw. der Qualitätsmanagements, jedoch auch dessen der gesamten FH FFM. Denn viele Services und Sachverhalte können nur gemeinsam und an deren Organisationseinheiten der Hochschule angegangen oder optimiert werden.

## 17. Fazit und Ausblick

Die Bibliothek der Fachhochschule Frankfurt am Main versteht sich als Service-Einrichtung für ihre gesamte Hochschule. Sie fühlt sich in der Ausübung ihrer Aufgaben zuvörderst 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. Auch wenn dieser Sachverhalt dem einen oder anderen selbstverständlich erscheinen mag, sei er erwähnt. Denn die Bibliothek bewegt sich einerseits in der Hochschulwelt und andererseits in der Bibliotheks- und Informationsbranche - um nur ein denkbares Spannungsfeld anzudeuten.

Durch die aktuelle Onlineumfrage konnten wir eine Fülle an Ideen, Meinungen und Anregungen gewinnen. Größtenteils werden Trends, die sich schon bei der Befragung der Studierenden in 2007/08 herauskristallisierten, bestätigt. Allerdings haben Lehrende und Mitarbeiter/innen natürlich teilweise andere Anforderungen an die Bibliothek als Studierende. So nutzen etwa Lehrende und Mitarbeiter/innen kaum die Räumlichkeiten der Bibliothek als Arbeitsort. Oder: Lehrbeauftragte haben durch ihre kurzen Aufenthalte in der Hochschule einen höheren Bedarf an digitalen Dienstleistungen, die sie wegen der ortsunabhängigen Benutzbarkeit schätzen. Die Befragung kann, wie sich aus den Freitextangaben erschließen lässt, als Werbemaßnahme für die Aktivitäten und Angebote der Bibliotheken gewertet werden.

Aufgrund der unterschiedlichen Dienstleistungsbedarfe und Arbeitskulturen war die Aufteilung der Befragungen in zwei große Zielgruppen (Studierende in 2007, Lehrende in 2009) im Nachhinein eine gute Entscheidung, da wesentlich gezielter gefragt und auch ausgewertet werden konnte.

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 sowie die ausführlichen Freitexte sind beeindruckend und haben uns besonders gefreut. Uns schien, in dieser Fülle an Hinweisen und Rückmeldungen liegt ein Reichtum, der so manche Organisationsuntersuchung in den Schatten stellen könnte. Es obliegt uns allerdings, anders als bei einer konventionellen Organisationsuntersuchung, Konsequenzen zu ziehen. Deshalb sehen wir die Online-Umfrage als Teil des Qualitätsmanagements der FH und der Bibliothek und möchten die Chance nutzen, die

Wünsche, Kritik, Lob oder Zustimmung der Befragten in die Realisierung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse von Bibliothek und FH FFM einzubeziehen.

Einige der aufgrund der Erkenntnisse anzugehenden oder bereits in der Umsetzung befindlichen exemplarischen Veränderungen und Weiterentwicklungen von Bibliotheksangeboten werden an dieser Stelle ergänzend zu den jeweiligen Textstellen zusammengefasst:

- **Räumliche Erweiterung und qualitative Verbesserung der Ausstattung öffentlich zugänglicher Bibliotheksräume samt Verbesserung barrierefreier Zugänge**
- **Einrichten von Lehr- und Lernräumen, Gruppenarbeitsräumen sowie einem Arbeitsraum für ruhiges Arbeiten**
- **Fachbereiche gezielt zum Thema Bestandspflege und –aufbau samt Aussonderung von Medien ansprechen und die gemeinsame Kooperation verstärken**
- **Unterrichtseinheiten zur Informationskompetenz ausbauen mit dem Ziel, diese vermehrt in Lehr- Veranstaltungen der Fachbereiche zu integrieren**
- **Bereitstellung eines Dokumentenservers mit Hochschulbibliografie**
- **Fortführung der Vortragsreihe „Think Tank“**
- **Verstärkte Werbemaßnahmen für IT-relevante Angebote der Bibliothek**
- **Vermehrte Beschaffung von Mehrfachexemplaren – wenn möglich digital**
- **Vermehrte Information zu den Themen „ Medienbestellung und Bestandsaufbau“ , speziell für Professoren/innen und Lehrbeauftragte**
- **Gezielte Literaturlisten als Entscheidungsgrundlage für Neu-Erwerbungen erstellen**
- **Aufgreifen des Angebotes von Lehrenden, die bei Medien-Aussonderungen helfen würden**
- **Zeitliche und qualitative Erweiterung der Infotheke**
- **Beratung mit der Hochschulleitung über die Erweiterung von Öffnungszeiten**
- **Beratungen zur besseren Auffindbarkeit der Bibliotheks-Dienstleistungen auf der Website der FH**

Zusätzlich zu formalisiert wiedergegebenen Resultaten dieser Umfrage bzw. entsprechenden Auswertungen möchten wir gern einer Freitextäußerung das letzte Wort geben – sozusagen als Traum, dem wir uns als Bibliotheksteam anschließen und an dessen Verwirklichung wir arbeiten - auch wenn die Wege dorthin manchmal sehr viel Geduld benötigen:

*„Manchmal träume ich von eine Bibliothek wie sie an englische Universitäten zu finden sind - groß, schön, mit doppelt so viel an Zeitschriften, Bücher und sonstige Medien!!*

*Eine unverzichtbare Wichtigkeit für jede Studiengang.“*

Lehrbeauftragte/r, FB 4

## 18. Aussagekräftige Freitextantworten

### Service

**- Wäre hilfreich, zwischendurch eine Liste zu erhalten, was zu meinem Fachgebiet mittlerweile alles verfügbar ist. Unterstützung bei themenbezogenen Recherchen wäre sehr hilfreich, z.B. für Forschungsanträge!**

Professor/in: FB 1

**- Aufwand mit Formular und Stempel des Fachbereichs jedes Semester zu hoch, als externe Lehrbeauftragter.**

Lehrbeauftragte/r: FB 2

**- Den Aufwand für Lehrbeauftragte verringern: z.B. Zusenden des Ausweises mit dem Lehrauftrag oder schnelle Akzeptanz durch Vorlage des Lehrauftrages bei Anmeldung.**

Lehrbeauftragte/r: FB 2

**- Anleitungen, wie man E-Books nutzt, auch von zu Hause, sollten vereinheitlicht sein.**

Professor/in: FB 2

**-Für Lehrbeauftragte einen abendlichen Zugang garantieren**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Während des Semesters ist in den Veranstaltungspausen, bzw. kurz vor Veranstaltungsbeginn meist ein starker Andrang am Schalter. Ich würde mir wünschen, dass in diesen Stoßzeiten stets beide Theken besetzt sind**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

### Erwerbung / Bestellung

**- Weitere Verlage den Ebooks hinzufügen, z.B. Hanser-Verlag**

Professor/in: FB 2

**- Mehr Online-Zeitschriften (engl.)**

Professor/in: FB 4

**- Gerade für Erstsemester, die die Grundlagen wissenschaftlichen Arbeitens, des Lesens und des Quellenstudiums erlernen, sollten basale Texte mehrfach vorhanden sein.**

Professor/in: FB 4

**- Gerade Lehrbücher sind meist recht teuer, bieten einen guten Überblick und sind oft zum nachschlagen. Oft weiß ich nicht was ich nachschlagen will, deshalb finde ich es angenehm die Bücher Zuhause zu haben, in elektronischer Form wäre aber auch okay!**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Zugriff auf IEEE-Veröffentlichungen sehr wünschenswert**

Professor/in: FB 2

**- Literatur über das Thema ist oft nur unzureichend vorhanden, teilweise sind die Bestände veraltet.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Mehrfachanschaffungen für Studierende zwecks kontinuierlicher Mitarbeit sinnvoll.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Es sollte mehr fremdsprachliche Literatur geben - nicht fachbezogen.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Aufnahme von elektronischen Zeitschriftenzugängen für z.B. JAGS, J of advanced nursing practice, etc.**

Professor/in: FB 4

**- Hemmung bei Bestellprozedere, außerdem werden die Studierenden mit der notwendigen Literatur über die moodle plattform versorgt (pdfs, die von mir eingescannt werden als "Service") Viele Anschaffungen auf meine Kosten von neuer Literatur**

Professor/in: FB 4

## Publikationsserver und Veröffentlichung von Diplomarbeiten

**- zunächst grundsätzliche Regelungen im Fachbereich und Genehmigungen der Verfasser.**

Professor/in: FB 1

**- Die Arbeiten müssten die Kriterien des wissenschaftlichen Arbeitens erfüllen und neue Erkenntnisse bieten.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- technische Arbeiten veraltern schnell**

Mitarbeiter/in: FB 2

**- Interessant wäre es eher, die Bewertung (inkl. Kriterien) für die Arbeit zu erfahren. So können auch Arbeiten eingesehen werden, deren Thema (trotz weniger guter Bearbeitung) interessant ist.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

## Servicebeurteilung

**- Sehr freundliches und kompetentes Personal.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Schnelle Recherche kaum möglich: Jacke/Mantel und Aktentasche muss umständlich abgegeben werden.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Sehr engagiert, freundlich, hilfsbereit**

Professor/in: FB 4

**- sehr hohe Wertschätzung**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Guten Service, nette freundliche Mitarbeiterinnen**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Immer sehr freundliche Mitarbeiter, immer kompetente Auskünfte, unkomplizierte Beschaffungsabläufe, super!**

Professor/in: FB 1

**- Exzellente Unterstützung bei Neubestellungen**

Professor/in: FB 2

**- Man trifft immer auf Verständnis für Wünsche und Anregungen, enger Kontakt zu den Mitarbeiter/innen**

Professor/in: FB 4

**- Bestellungen werden sehr zügig bearbeitet**

Professor/in: FB 4

**- Stets entgegenkommend, freundlich und effektiv**

Professor/in: FB 4

**- Das Team ist sehr kompetent, sehr aufgeschlossen und erzeugt eine professionelle freundliche Atmosphäre. Anschaffungsvorschläge werden sehr positiv aufgenommen und umgesetzt.**

Professor/in: FB 1

**- Buchbestellung wurde schnell und sehr gut erledigt!**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Das Herunterladen der Online-Bücher sollte auch außerhalb der Hochschule möglich sein**

Professor/in: FB 4

**- Meine Wünsche und Anregungen betr. Anschaffung von Fachliteratur (Bücher, Filme, Materialien) wurden von den Mitarbeiter/innen der Bibliothek sehr aktiv und kooperativ aufgenommen und umgesetzt.**

Professor/in: FB 4

**- Sehr gute "Pflege" der online Datenbanken durch z.B. Herrn Wegener, ständige Aktualisierung und Optimierung, z.B. auf EBM-R, insbesondere sehr gute Schulungen!!**

Professor/in: FB 4

**- tolles Engagement und hervorragende Kompetenz der Mitarbeiter!!!**

Professor/in: FB 4

**- Angenehme Atmosphäre, guter Service, erhalte immer sehr gute Auskünfte der Mitarbeiterinnen**

Lehrbeauftragte/r: FB 4



**- Sehr positiv finde ich, dass Sie sehr engagiert sind, sich in dieser Form der Kritik stellen und so großen Wert auf die Meinung der Nutzer legen.**

Professor/in: FB 1

**- sehr freundliches Personal**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Nutze die Buchbestellung sehr oft und bin sehr zufrieden.**

Mitarbeiter/in: FB 1

**- Ich bestelle immer gleich, was ich brauche und das ist dann auch sehr schnell da.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Insgesamt sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer bereit einem zu helfen. Das ist sehr angenehm.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- sehr freundliche und schnelle Reaktion und Information**

Mitarbeiter/in: FB 2

**- Bibliotheksmitarbeiter/innen und Bibliotheksleitung sind immer bereit, Unterstützung zu leisten, haben ein offenes Ohr für viele Anliegen, trotz knapper Zeitbudgets, sind freundlich und unkompliziert, greifen Anregungen, Vorschläge, Ideen auf und bringen**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Mir gegenüber waren alle bislang immer extrem hilfsbereit, selbstständig und kompetent. Im Umgang mit Fristen und dem Nachweis von Dokumenten wurde kulant verfahren.**

Mitarbeiter/in: FB 4

## **Öffnungszeiten**

**- Analog der Zeiten während des Semesters.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Längere Öffnungszeiten während der Zeiten für Hausarbeiten. Insbesondere zu Beginn dieser Fristen.**

Professor/in: FB 4

**- Die Website der Bibliothek ändert sich öfters. Das bedeutet, der Service wird ständig verbessert. Das bedeutet auch, dass ich mich öfters neu orientieren muss bei der Nutzung. Das finde ich manchmal mühsam, muss ich aber in Kauf nehmen.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Viel Geduld, Serviceorientierung, gute Kommunikation an den Ausleihtheken. Flexibilität und Entgegenkommen, auch wenn meinerseits ein Malheur passiert ist. Gute Beratung bzgl. Buchbeschaffungen. Großer Sinn für Kooperation und "Wir sind \_eine\_ FH - Orientierung, große Bereitschaft, über den Tellerrand zu schauen und Nutzen für alle zu schaffen."**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Beim Ausleihpersonal fühlt man sich oft fehl am Platz. Recherche und Verlängerungen sind ihnen zu viel Arbeit.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Ausgeprägte Öffentlichkeitsarbeit! Guter Service!**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Superengagiert! Weiter so!**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Es wird auf die Bücherwünsche eingegangen und entsprechend bestellt, daher war alles für Lehrveranstaltungen vorhanden. Gute Beratung, freundlicher Service!**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Sehr nette hilfsbereite und kompetente Kolleginnen und Kollegen!**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Die Öffnungszeiten sollten in den Semesterferien ausgebaut werden. Am Wochenende würde ich dafür keine Ausleihe benötigen. Irgendwann wollen Sie ja auch mal Feierabend haben**

Mitarbeiter/in: FB 1

**- länger am Nachmittag**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- spätere Schließungszeit**

Professor/in: FB 4

**- Vor allem in der vorlesungsfreien Zeit wird die Zeit genutzt, um die bisherigen Kenntnisse zu vertiefen. JETZT ist die Zeit dafür da, daher sollten die Öffnungszeiten erweitert werden**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Wenigstens zwei Tage in der Woche längere Öffnungszeiten**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Da Studierende ihre Abschlussarbeiten in diesen Zeiten schreiben, brauchen sie die volle Öffnungszeit.**

Professor/in: FB 4

**- Mo. - Fr. wäre bis 20 Uhr sehr gut oder morgens eine Stunde früher. Am Wochenende wäre bis abends 17.00 Uhr eine sehr gute Zeit. In der Vorlesungsfreien Zeit wäre eine Verlängerung von 2 Std. von Vorteil.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Die Öffnungszeit zu kurz. Beschränkung auf Di + Do evtl. aufheben.**

Lehrbeauftragter/e: FB 4

 **Medienangebot**

**- Es wird auf die Bücherwünsche eingegangen und entsprechend bestellt, daher war alles für Lehrveranstaltungen vorhanden. Gute Beratung, freundlicher Service!**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Das elektronische Angebot könnte noch ausgeweitet werden**

Mitarbeiter/in: FB 3

**- Es sollte mehr fremdsprachige Literatur geben – nicht fachbezogen.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Noch mehr Themenausstellungen! Das gibt einen guten Überblick**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Jeder ist für die Auswahl in seinem Fachgebiet verantwortlich und kann daher den Bestand beeinflussen**

Professor/in, FB 1

**- Die Studierenden müssen durchgängig Selbstlernzeit erfüllen. Es wäre günstig, wenn jeden Tag offen wäre.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Auch in den Semesterferien sollte die Bibliothek täglich (Ausnahme: Samstag) geöffnet sein. Mir persönlich würden auch zwei-drei Stunden genügen...**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Ausleihmöglichkeiten auch montags und freitags**

Mitarbeiter/in: FB 1

**- aus angelsächsischen Ländern kenne ich, dass Bibliotheken im Prinzip immer, jedenfalls sehr lange geöffnet sind. Wenn Studierende sich darauf verlassen können, nutzen sie sie auch.**

Mitarbeiter/in: FB 3

**- Längere Öffnungszeiten, für berufstätige Dozenten aus der Praxis ist das schon wichtig.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Bei der Pflege der Bestände (Beschaffungen, Aussonderungen) sollten Hochschullehrer stärker einbezogen werden. Vielleicht ist dies sogar ein Anknüpfungspunkt, Menschen an einen Tisch zu bringen, die sonst nie miteinander reden...**

Professor/in, FB 2

**- DIN Normen teilweise nicht aktuell verfügbar**

Professor/in, FB 1

**- Ich denke, dass die Bücher die fehlen wahrscheinlich nicht vorgeschlagen waren (fehlender Kontakt zur Fachbereich). Das Interesse bei Studierenden und Lehrenden scheint abzunehmen desto mehr es möglich ist in Internet zu recherchieren.**

Lehrbeauftragte/r, FB 4

**- Benötigte Bücher und Normen werden umstandslos beschafft. Abonnement vieler elektronischer Produkte des Springer-Verlages – phantastisch!**

Professor/in, FB 2

**- Für Neubesorgungen sind immer offene Ohren da**

Professor/in, FB 4

## Ausstattung

**- Größerer Bestand. Häufig ausgeliehene Werke mehrfach vorhalten.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- viele Internetarbeitsplätze auch in der Bibliothek**

Professor/in: FB 3

**- Umfangreiches Angebot an Lehrbüchern**

Professor/in: FB 2

**- Genügend freien Raum zum Lesen.**

Professor/in: FB 2

**- Gutes Datenbankangebot**

Professor/in: FB 4

**- Für längere Aufenthalte eine Verpflegungsstation**

Professor/in: FB 2

**- Zeitschriften sind aktueller und relevanter. Relativ gutes open-access Angebot an Zeitschriften über Pubmed Central.**

Professor/in: FB 4

**- Das Angebot ist zu gering. Ich nehme lieber die Einrichtungen der Uni-Bibliothek oder der Uni-Institute.**

Professor/in: FB 3

**- Viele Bücher, die ich für meine Vorlesung benötige, haben wir schon in der Firma.**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Die Bibliothek ist insgesamt einfach zu klein, insbesondere wenn sie alle vier Fachbereiche abdecken soll.**

Professor/in: FB 3

**- Informationen wie ich sie evtl. online benutzen könnte fehlen**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Jeder ist für die Auswahl in seinem Fachgebiet verantwortlich und kann daher den Bestand beeinflussen.**

Professor/in: FB 1

**- Weil somit die Lektüre von mehreren Lehrenden und Studenten gleichzeitig benutzt werden kann. Wünschenswert wären zwar gedruckte Exemplare, doch wird es vermutlich günstiger sein, zusätzlich die elektronische Ressource noch anbieten zu können.**

Lehrbeauftragte/r: Sonstige Einrichtungen

**- Benötigte Bücher und Normen werden umstandslos beschafft. Abonnement vieler elektronischer Produkte des Springer-Verlages - phantastisch!**

Professor/in: FB 2

**- Weil ich zum Teil mit von Studenten eingebrachten Materialien arbeite bzw. auch Material selber erstelle und auf privates Material zugreife..**

Lehrbeauftragte/r: Sonstige Einrichtungen

**- DIN Normen teilweise nicht aktuell verfügbar**

Professor/in: FB 1

**- Ich bin mit dem Angebot ohne Vorbehalte zufrieden**

Professor/in: FB 3

**- Online DIN Norm Angebot wäre super! Datenbanken, in denen man auch nach Artikel in Zeitschriften suchen kann**

Professor/in: FB 1

**- Standardwerke sind vorhanden. Fachzeitschriftensortierung ist sehr gut.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Differenzierendere Literatur im Bereich Netzwerkarbeit und häusliche Pflege.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Durch die Großzügigkeit der Verlage erhalte ich nicht nur reichlich Literatur sondern auch relevante Literatur kostenlos. Das kostet mich nur ein Mail bzw. eine Telefonat.**

Professor/in: FB 3

**- Unsere Bibliothek ist im Vergleich mit manchen anderen überdurchschnittlich ausgestattet. Die Möglichkeit, sehr zügig Nach- oder Neubeschaffungen zu realisieren, ist hervorragend.**

Professor/in: FB 2

**- Das Thema E-Books sollte viel stärker herausgestellt werden. Gibt es E-Zeitschriften? ich habe das noch nicht recherchiert, aber vielleicht hat auch hier sich etwas getan.**

Professor/in: FB 2

**- Die Bücher-Ausleihzeit ist für Dozenten zu kurz, so das ich diese nicht für die Vorbereitung und dem Nachschlagen während des Semesters (benötige ich auch unbedingt) benutzen kann. Wenn mögl. weiche ich auf Online Bücher aus, sind aber noch selten.**

Professor/in: FB 3

**- Aber nur in sehr ausgewählten Fällen. Das studentische Budget für Bücher ist eng, sodass dies schon eine Erleichterung darstellen könnte. Allerdings muss die Auswahl sorgfältig getroffen werden. Ich kenne Bereiche, in denen mehrere Exemplare angeschafft wurden, die dann aber keine Nutzung erfuhren.**

Professor/in: FB 4

**- Das Online-Angebot könnte noch besser / größer werden, die Präsenz-Angebote nutze ich selten bis gar nicht.**

Professor/in: FB 2

**- finde die Spielecken ein gutes Angebot**

Professor/in: FB 4

**- Interaktive Medien (DVD, CD Rom) -welche gibt es? Wie sind Sie im e-leraning einsetzbar? Usw.**

Professor/in: FB 4

**- In der Bibliothek und im Treppenhaus ist in der Regel schlechte abgestandene Luft**

Professor/in: FB 4

**- Ich gehe meistens in die Deutsche Bibliothek, weil ich da mit dem Prozedere und den Räumlichkeiten sehr vertraut bin. Fachbücher, die ich für Seminare benötige suche ich dort und schaffe ich mir oft auch selbst an.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Im BA müssen die Studierenden sehr viele Fachbücher für die Prüfungsvorbereitung lesen, die z.T. zur Anschaffung empfohlen werden, die aber nicht alle kaufen können. Diese Bücher sollten m.E. in bedarfsgerechter Zahl ausleihbar sein.**

Professor/in: FB 4

**- DIN-Normen sollten digital über das Netzwerk verfügbar sein. Im Bundesland NRW als Beispiel ist dies ohne Probleme möglich, ohne die Datenschutzbedingungen der entsprechenden Verlage zu verletzen.**

Professor/in: FB 1

**- Das Online-Angebot ist ausgezeichnet und kann per VPN auch von zu Hause genutzt werden. Dieser Service ist besser als an vielen anderen Hochschulen.**

Professor/in: FB 1

**- Online-Zugang zu Normen**

Professor/in: FB 1

**- Normen sind nicht auf aktuellem Stand. Kann man online die Normen "Göttsche-Hasenjäger" einstellen?**

Professor/in: FB 1

**- Gruppenarbeitsräume sollten sich, meiner Meinung nach, im FB oder im Selbstlernzentrum finden. In der Bibliothek will ich meine Ruhe haben (wenn ich mal dort Bücher durchlese)**

Sonstige/r: FH-Angehörige/r: FB 1

**- Bei Standardwerken müsste ein Exemplar als Präsenzbuch vorhanden sein. Liegt wohl auch an den Bestellern, dass das nicht passiert.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Die Onlinedatenbanken sind sehr aktuell gepflegt und umfangreich.**

Mitarbeiter/in: FB 2

**- Angebot an E-Books ist unübersichtlich und damit nur schwer zugänglich**

Mitarbeiter/in: FB 1

**- Bspw. IEEE Journals sind für meine täglichen Forschungen beinahe unabdingbar, leider sind diese nicht über die FH Bibliothek verfügbar. Generell ist die Ausstattungen mit Journals aus dem technischen Bereich (IT) sehr unbefriedigend. Es wäre, wenn möglich, eine engere Zusammenarbeit mit Online Wissenschaftsquellen wie springerlink o.ä. zu wünschen, viele dort angebotene Medien sind nur in der Suche verfügbar.**

Mitarbeiter/in: FB 2

**- Mehr Räume zum Chillen, Möglichkeit für Imbiss und Getränke, Gemütliche Sofas und Sitzgelegenheiten, Draußen sitzen können.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Freundliche Räume, die Lust aufs Lernen machen**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- ich bin begeistert davon, welches differenzierte Angebot bei Wirtschafts- und Führungsliteratur existiert. häufig gebe ich Anregungen und stelle fest, dass das "Angeregte" bereits da ist.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- mehr Zeitschriften**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Buchbestand aktualisieren**

Sonstige/r FH-Angehörige: Sonstige Einrichtungen

## **Veranstaltungen**

**- Einbinden in Lehrveranstaltungen ist wichtiger, wichtiger sind aber Angebote, die genutzt werden können, wenn der Bedarf an Informationskompetenz akut vorhanden ist (Hausarbeit/Thesis/...)**

Professor/in: FB 4

**- Problem ist, dass die Veranstaltungen immer so lagen, dass ich bisher nicht teilnehmen konnte (Lehre).**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- In meinen Augen ist der generelle Fokus der Ausstattung eher auf Themengebiete des FB3 und FB4 ausgerichtet. Technische Inhalte sind nur rudimentär vorhanden.**

Mitarbeiter/in: FB 2

**- wenig aktuelle Literatur**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Mit der Möglichkeit elektronisch auf Bücher und Zeitschriften zugreifen zu können, sind die Recherchen in meinem Bereich wesentlich verbessert und die Zeit erheblich gespart.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Bibliothek braucht VIEL mehr Platz. Müsste optisch den Mittelpunkt des gesamten Campus bilden. Zugänge zur Bibliothek von der Mensa aus müssten offen sein. Mehr - auch kontroverse - Veranstaltungen sollten in der Bibliothek stattfinden.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Mehr Fläche im Eingangsbereich, großzügigere Eingangszone, bessere Belüftung und Klimatisierung**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- schlechte Luft, eng**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- größeren Lesebereich, bessere Luft, mehr Platz zwischen den Regalen**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Bessere Belüftung, bessere Beleuchtung, bessere Möblierung**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Bibliothek sollte da präsent sein, wo sich die Studierenden aufhalten (z. B. als Handbibliothek wie im Selbstlernzentrum); Bibliothek sollte ihr Angebot auf dem Campus noch bekannter machen (regelmäßiger Infostand oder witzige Aktionen in der Mensa...)**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

## Sonstiges

**- Bin als Lehrbeauftragter nur vier mal jährlich dort, komme von weit auswärts angereist und hätte vor und nach dem Unterricht zu knapp Zeit**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- in meinen Veranstaltungen werden Anleitungen ausgeteilt (Labor)**

Lehrbeauftragte/r: FB 2

**- Online-Formular mit Bibtex oder RIS Import.**

Professor/in: FB 4

**- Nutze primär UBs Marburg, Gießen und Freiburg. Katalog KVK**

Professor/in: FB 4

**- Gute Note, und es gibt keine fachspezifischen open access Angebote.**

Professor/in: FB 4

**- Google Alert zur FHF**

Professor/in: FB 4

**- Deutlicheres Eintreten für Open-Access auch nach außen im Sinne der von der FH unterzeichneten Göttinger Erklärung, siehe auch MIT Faculty Open-Access Policy, Oxford Open Journals:**

<http://www.oxfordjournals.org/oxfordopen/>

Professor/in: FB 4

**- Wissenschaftlicher "Ertrag", Gute Beurteilung Problem: Die Bachelor-Seuche lässt es kaum noch zu, dass wissenschaftlich interessante Arbeiten entstehen.**

Professor/in: FB 3

**- Es sollte klargemacht und durchgesetzt werden, dass in den Räumen der Bibliothek die zum konzentrierten Arbeiten nötige Ruhe herrscht.**

Professor/in: FB 2

**- Das Aussortieren veralteter Fachliteratur durch Lehrende ist notwendig, wenn auch zeitraubend.**

Professor/in: FB 4

**- Räumlichkeiten sind nicht ansprechend**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Systematische Literaturrecherche (für Studierende zur Einführung) ergänzend zu fachbezogenen Lehrveranstaltungen**

Professor/in: FB 4

**- Studierende werden m.E. bereits sehr gut unterstützt. Wissenschaftliches Arbeiten betreffende Angebote (z.B. Anlegen einer Literaturdatenbank) wären noch eine Möglichkeit.**

Professor/in: FB 4

**- nicht nur elektronische Bücher anschaffen, sondern zusätzlich auch Print-Exemplare, den die Studierenden müssen auch Bücher in die Hand nehmen und durchblättern können für die Lehrenden die Möglichkeit einrichten, dass sie dauerhaft ausleihbare Bestandsexemplare leihen können. Die Rückgabe von Standardwerken nach der üblichen Leihfrist ist für uns LEhrenden uninteressant, denn wir benötigen sie dauerhaft.**

Professor/in: FB 3

**- Katalog / Broschüre über das Angebot wäre nützlich**

Lehrbeauftragte/r: FB 1

**- Die Lehrenden müssen den Bestand über Bestellungen stets aktuell halten. Dazu sollten diese aber selbst die aktuellen Werke kennen und besitzen. Viele Kollegen bestellen die aktuellen oder neuen Werke nicht, da das Exemplar ihnen dann nur kurze Zeit zur Verfügung steht und dann in der Bib steht. Mein Vorschlag an den Dekan des FB 3 mit der Bitte um ein kleines Budget je Prof z.B. 200 Euro pro Semester fuer den Aufbau eine eigenen Handapparates versandete mehrmals. Andere Hochschulen sind da weiter, z.B. BA Ravensburg 3000 Euro pro Prof und Semester. Es gibt bereits Professoren die leihen sich das einzige Exemplar der Bib aus und weisen ihre Studenten an das Buch ja nicht zu bestellen, da sie es sonst zurueckgeben muessten. Ist das nicht prima**

Professor/in: FB 3

**- Anschaffungszeiten für ausländische Bücher sind relativ lang.**

Professor/in: FB 1

**- Bin sehr zufrieden und habe momentan keine weiteren Wünsche.**

Professor/in: FB 4

**- Ich habe selbst Texte digitalisiert und stelle sie in Moodle zur Verfügung. Hier könnte eine stärkere Verzahnung zwischen Moodle und Bibliothek vielleicht helfen.**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Bei der Pflege der Bestände (Beschaffungen, Aussonderungen) sollten Hochschullehrer stärker einbezogen werden. Vielleicht ist dies sogar ein Anknüpfungspunkt, Menschen an einen Tisch zu bringen, die sonst nie miteinander reden...**

Professor/in: FB 2

**- M.E. ist der Link zum Katalog mindestens einen Schritt zu lang.**

Professor/in: FB 2

**- Zum Teil unterliegen die Arbeiten einer Geheimhaltungsverpflichtung. Andere Arbeiten sind - obwohl Arbeitsgrundlage für Studierende - sprachlich nicht "top".**

Professor/in: FB 2

**- Tutorinnen sind manchmal nicht ganz so gut in der Beratung, ev. verbesserungsfähig.**

Professor/in: FB 4

**- Themen werden mehrfach vergeben und es gibt Art "Lektürekurse" im Kontext von Modulen, die voraussetzen, dass alle Teilnehmenden Zugang zur Literatur haben.**

Professor/in: FB 4

**- Sehr freundliche Unterstützung der Kolleg/innen Schnelle Anschaffung bei Vorschlägen**

Professor/in: FB 4

**- Ich habe viele Bücher selbst angeschafft**

Professor/in: FB 4

**- viele aktuelle Dinge, sehr praktisch, da die Texte gezielter gelesen und ausgewertet können**

Professor/in: FB 4

**- Für Recherchen benutze ich die in der Nähe liegende Deutsche Nationalbibliothek**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Die Bibliothek sollte nicht nur zum Ausleihen von Büchern etc. dienen, sondern die Möglichkeit bieten Bücher und Zeitschriften in einer angenehmen Atmosphäre zu lesen. Dies würde dann auch andere Öffnungszeiten erfordern (abends sowie in der vorlesungsfreien Zeit länger offen).**

Professor/in: FB 2

**- Angebot muss für die Studierenden attraktiv sein, um die Nutzungszahlen zu erhöhen, das steht und fällt mit den Öffnungszeiten**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Es muss mehr Ruhe in den Räume herrschen.**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Einige sehr alte Materialien und Bücher, die in mehrfacher Anzahl vorhanden sind, könnten "ausgedünnt" werden.**

Professor/in: FB 1

**- Die Studierenden scheuen die Anschaffung von Fachbüchern über 50,- € aus Kostengründen.**

Professor/in: FB 1

**- Die CD-ROM-Sammlungen sollten so umgestaltet werden, dass eine gesuchte CD auch schneller gefunden werden kann; jedenfalls vor einiger Zeit war das noch entweder sehr zeitaufwändig oder gänzlich erfolglos 2. Superb (aber vielleicht von keiner Bibliothek legitimerweise zu erwarten) wäre die Einrichtung eines Services, an den sich behinderte oder gesundheitlich gehandicapte Bibliotheksnutzer in Einzelfällen wenden könnten, um die Bereitstellung einer oder mehrerer Veröffentlichungen oder die Anfertigung einer Kopie eines Zeitschriftenaufsatzes o. ä. erbitten könnten 3. Die Leseplätze in den Magazinen sind viel zu beengt, sollten also umgestaltet werden**

Professor/in: FB 4

**- benötigte Normen "dürfen" heute nicht mehr kopiert werden! Vor 30 Jahren hat sich niemand daran gestört!**

Lehrbeauftragte/r: FB 2

**- Brauche ich nicht für meine Lehrtätigkeit**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Sehr wünschenswert wäre es bei der Seminarvorbereitung eine Anzahl von Büchern für die Vergabe von Referaten etc. reservieren zu können, auf die dann die Studierenden gesichert Zugriff hätten. Auch würde ich mir sehr viel mehr Auswahl bei DVDs für Filmvorführungen im Seminar wünschen. Gleiches gilt für Mitschnitte vom Fernsehen und die Unterstützung, diese legal vorführen zu können. In dieser Angelegenheit bin ich leider gescheitert,, würde aber für die Ausbildung von Sozialarbeitern viel Sinn machen, da oft einschlägige Dokumentationen etc. gezeigt werden.**

Professor/in: FB 4

**- Bisher habe ich keine Erfahrung mit den Onlineangeboten, werde dies aber gelegentlich nachholen**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Mein Angebot für Studierende, Citavi oder die auch von mir benutzte Litlink 3.0 zur Verfügung zu stellen, blieb bisher ohne Resonanz. Ich halte aber eine Unterrichtung in Citavi für äußerst nützlich.**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Wäre es möglich, per E-Mail Bücher zu bestellen, die nicht in der Bibliothek sind?**

Professor/in: FB 1

**- Bistlang habe ich alles gefunden, was ich dringend benötigt habe.**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Speziell verw. Literatur für bestimmte Vorlesungen**

Professor/in: FB 2

**- Die Studierenden müssten noch mehr wissen, dass auch sie Anschaffungsvorschläge machen können.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- In gedruckter Form halte ich dies für wenig, in digitaler Form dagegen für sehr wünschenswert.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Vereinfachte mehrfache Verlängerung von Ausleihen der Mitarbeiter.**

Mitarbeiter/in: FB 2

**- Zum Teil nur grobe Systematisierung nach Namen der Verfasser; zu wenig themenbezogene Untergruppierungen. Dadurch werden das Auffinden und ein Überblick erschwert.**

Professor/in: FB 3

**- Rückmeldung der Studierenden: bei einigen Standardwerken seien zu wenige Exemplare verfügbar**

Professor/in: FB 4

**- Nachhalten und Bestellen von Neuauflagen bei den Lehrbüchern, die in Semesterapparaten stehen, bei häufig genutzten Lehrbüchern Buchbesprechungen einschlägiger Fachliteratur regelmäßig veröffentlichen**

Professor/in: FB 4

**- finanzielle Möglichkeiten eigener Anschaffungen durch Studierende werden geringer**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- per E-Mail der Bib. einen Anschaffungsvorschlag unterbreiten**

Lehrbeauftragte/r: FB 4

**- Schulungen werden regelmäßig im Studiengang angeboten**

Professor/in: FB 4

**- Eine zeitgemäße Ausbildung der Studierenden ist ohne aktuelle Normen nicht möglich. Nicht selten werden Normen im Turnus von zwei Jahren aktualisiert. Was nützen da Normen-Taschenbücher? So bleibt uns nur der Weg, aktuelle Normen zu erbetteln (armes Hesse)**

Professor/in: FB 1

**- Dann kann man in der Vorlesung das Selbststudium in diesen Büchern empfehlen.**

Lehrbeauftragte/r: FB 3

**- Studierende nutzen gerne gedruckte Bücher. Literaturhinweise werden oft und gerne dazu genutzt um die Bibliothek dahingehen zu "plündern"**

Mitarbeiter/in: FB 1

**- Nutze lieber den OPAC als Franka...**

Mitarbeiter/in: FB 1



**- Ich recherchiere die Informationen, die ich für meine Arbeit brauche, in der Regel selbst über das Internet bzw. nutze und brauche vorwiegend die im Intranet FH FFM verfügbaren Informationen**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- die Projektarbeit gewinnt zunehmend an Bedeutung; damit Studierende selbstorganisiert Wissen erwerben können (und auch Spaß/Erfolgslebnisse á la "Da ist ja der Text, den ich brauche" haben), müssen auf dem Campus an verschiedenen Orten Mehrfachexemplare**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- In der Bibliothek herrscht ein angenehmes Arbeitsklima, daraus entwickelt sich Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft gegenüber den Nutzern**

Mitarbeiter/in: FB 1

**- Ich bin froh, dass ich jederzeit schnell ein Buch und seine Verfügbarkeit recherchieren kann, von jedem Computer aus!**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Vor einigen Jahren, als ich Buchanregungen hatte, dauerte die Beschaffung relativ lange (einige Wochen). Schneller wäre schöner - sonst ist der Anlass, für den das Buch gebraucht wird, schon vergangen, ehe es angeschafft ist.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- enge Kooperation der Lehrenden und der Bibliothek in Bezug auf benötigte Fachliteratur für Studiengänge. vermutlich dürfte es schwieriger sein, die Lehrenden davon zu überzeugen als die Bibliothek. Vielleicht sollten neben Studiengangsleitern oder Modulverantwortlichen auch Literatur-Verantwortliche auf Fachbereichs-Seite benannt werden: Personen, die sich darum kümmern, dass wichtige Informationen bzgl. Medien, die für ein Modul gebraucht werden, auch bei der Bibliothek ankommen, vor allem, wenn es um neue Informationen geht (Neuauflagen, Neuerscheinungen etc.)**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Der Internetauftritt ist gut!**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Abriebsfestigkeit des Strichcodes des STUDY-Chips verbessern; Lesesaal (1. Stock) deutlich als Lesesaal deklarieren, damit er nicht als Gruppenarbeitsraum genutzt wird**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Noch mehr Themenausstellungen! Das gibt einen guten Überblick**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Ja, oft wird ein Exemplar für eine Veranstaltung mehrfach benötigt.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Mehr Themenliteraturlisten und Themenausstellungen. Vielen wurden auf die "Schätze" der Bibliothek dadurch aufmerksam.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Eine Lösung ist aber auch, wenn vieles als Präsenz da ist und die Öffnungszeiten im Lernzentrum entsprechend sind. Übrigens wollte ich die Öffnungszeiten im Internet nachschauen. Ich konnte das Lernzentrum nicht finden.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Kopieren ist mühsam, mal kann die Karte nicht gelesen werden, neue gibt es nur im Erdgeschoss, die Kopierer stellen das Papierformat automatisch um, so dass man oft verschiedene Formate hat.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Ich sehe, dass Studierende oft nicht zeitnah an für sie wichtige, von den Lehrenden ausdrücklich verlangte Literatur herankommen.**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Der Zugang zu den verschiedenen Datenbanken ist nicht selbsterklärend**

Mitarbeiter/in: FB 4

**- Zumindest früher (in den letzten ein-zwei Jahren habe ich seltener recherchiert und Bücher benötigt) habe ich häufiger benötigte Bücher nicht entleihen können, weil sie verliehen waren.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Viele Angebote werden zuwenig beworben**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- elektronische Semesterapparate -  
Onlinerecherche - Social Software - Lösungen  
wie Mneme (Objektmanager, um multimediale  
Objekte per Web-Browser abzulegen und für  
die Zwecke von Forschung und Lehre  
zusammenzustellen.) bzw.**

**Multimediarepositories**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Weil ich meine Informationen über Google  
einhole**

Mitarbeiter/in: FB 3

**- Wissensmanagement-Methoden, bei denen die  
Bibliothek behilflich sein kann  
Schnittstellenthemen zwischen  
Wissensmanagement und IT / Kultur /  
Bibliothek / etc....**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Die Einsortierung ähnlicher Bücher z.B.  
Experimentierbücher manchmal unter  
Technik, Pädagogik oder Freizeit ist mir  
manchmal nicht nachvollziehbar.**

Mitarbeiter/in: Sonstige Einrichtungen

**- Zu diskutieren wäre "Pflicht" oder keine  
Pflicht zu Abgabe. Evtl. nur die besten 10%  
jedes FB einstellen...**

Mitarbeiter/in: FB 1