

Ergebnisse der Studierendenbefragung 2017

Im Sommersemester 2017 (Befragungszeitraum 02.05. - 13.06.17) führte die Universitätsbibliothek Bielefeld gemeinsam mit 16 Hochschulbibliotheken in Nordrhein-Westfalen eine Online-Befragung der Studierenden zu den Bibliotheksdienstleistungen durch. Mit der Durchführung der Befragung war das Zentrum für Hochschulqualitätsentwicklung der Universität Duisburg-Essen beauftragt. Ziel der Befragung war es, neben Informationen zur Zufriedenheit mit bestehenden Dienstleistungen auch differenzierte Erkenntnisse zu Nutzungspräferenzen und erwünschten Services zu gewinnen. Daher wurde anders als in vorangegangenen landesweiten Nutzerbefragungen der Fokus auf die zahlenmäßig größte Nutzergruppe der Studierenden gelegt. Die Online-Befragung berücksichtigte folgende Themenfelder:

- Mediennutzung und Informationsrecherche
- Lern- und Arbeitsort Bibliothek
- Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote

Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer

1.270 Personen nahmen an der Befragung teil, davon gehörten 3% (= 36 Personen) nicht zur intendierten Zielgruppe. 34% der Teilnehmenden waren Studienanfängerinnen und –anfänger im 1.-4. Hochschulsesemester und 66% fortgeschrittene Studierende ab 5. Hochschulsesemester (s. Abb. 1).

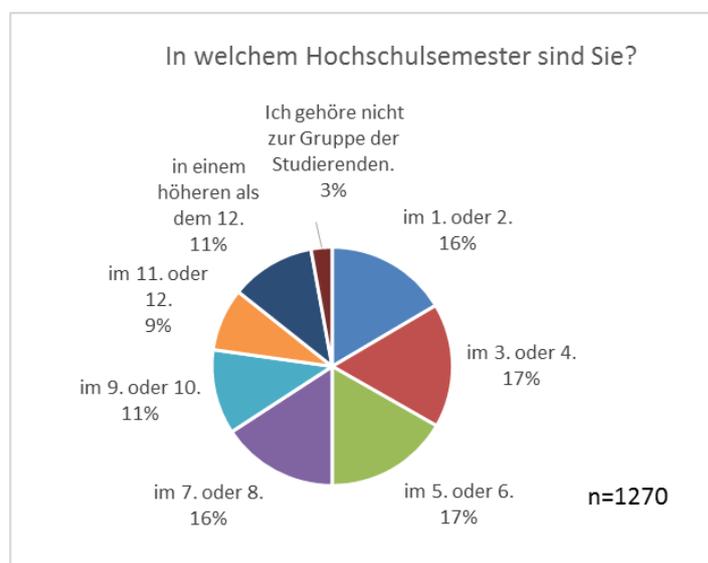


Abb. 1: „In welchem Hochschulsesemester sind Sie?“¹

Unter den rund 1.200 Studierenden der Universität Bielefeld, die ein Feedback zu ihrer „Bib“ abgegeben haben, beteiligten sich Studierende der Fakultäten für Linguistik und Literaturwissenschaft,

¹ In den Abbildungen gibt „n“ die Anzahl der Nennungen in der jeweiligen Frage an. Da die Anzahl der Fälle je nach Frage variiert (durch die Möglichkeit zu Mehrfachnennungen oder durch Überspringen von Fragen), wird die Anzahl der gültigen Nennungen für jede Frage in den Abbildungen ausgewiesen. Prozentwerte beziehen sich auf die Gesamtzahl der Nennungen für die jeweilige Frage, nicht auf die Gesamtheit der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer.

Rechtswissenschaft, Erziehungswissenschaft und Soziologie besonders stark (s. Abb. 2). An der Befragung nahmen etwa 5% aller Studierenden der Universität Bielefeld teil,² damit können aus den Ergebnissen belastbare Trends abgeleitet werden.

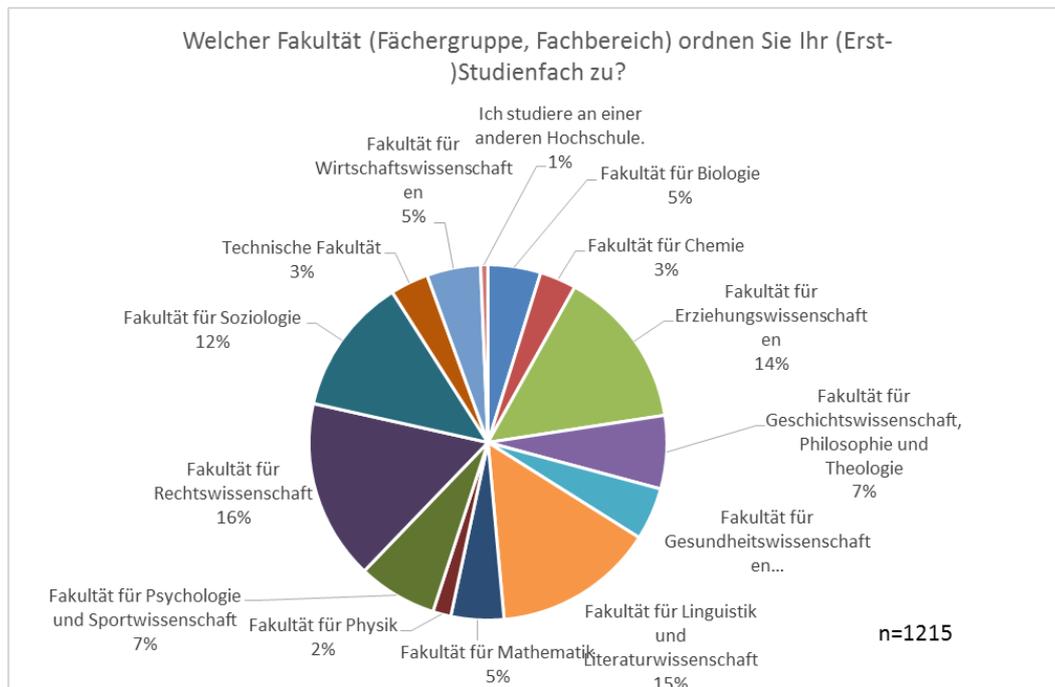


Abb. 2: „Welcher Fakultät (Fächergruppe, Fachbereich) ordnen Sie Ihr (Erst-)Studienfach zu?“

Gesamtzufriedenheit

91% der Antwortenden geben an, dass sie insgesamt völlig zufrieden oder ziemlich zufrieden mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek sind (s. Abb. 3). Mit diesem sehr guten Ergebnis schneidet die Universitätsbibliothek Bielefeld überdurchschnittlich gut ab: im Gesamtergebnis aller Universitätsbibliotheken geben 83% der Befragten an, dass sie mit dem Dienstleistungsangebot ihrer Bibliothek völlig oder ziemlich zufrieden sind.

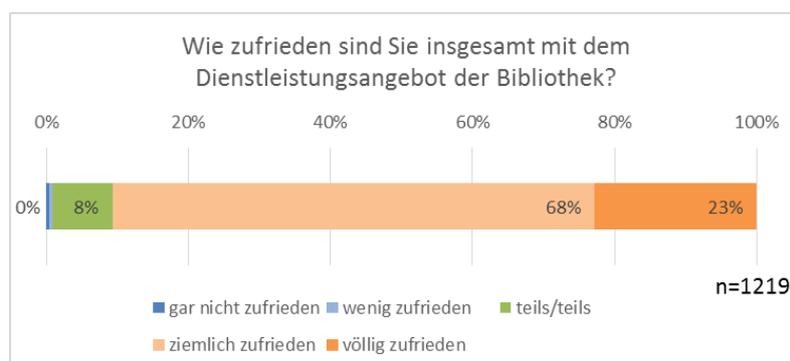


Abb. 3: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek?“

²

Rund 24.000 Studierende im WS 16/17, s. Universität Bielefeld: Daten 2017. Statistisches Jahrbuch der Universität Bielefeld. Materialien zur Planung, 2017, S. 10, <https://katalogplus.ub.uni-bielefeld.de/Record/991019932109706442>

In Anspruch genommene Dienstleistungen

Die Recherche in Katalogen und Datenbanken (90% aller Nennungen) und die Medienausleihe (85%) sind die am häufigsten genutzten Dienstleistungen. Die Nutzung elektronischer Medien steht mit 68% aller Nennungen der Nutzung von Printmedien durch Ausleihe (85%) oder Präsenznutzung in der Bibliothek (72%) nur geringfügig nach und spiegelt den steten Ausbau der elektronischen Medien wider. Trotz starker Verbreitung mobiler Endgeräte werden PC-Arbeitsplätze (76%) stark nachgefragt, ebenso Basisdienste wie Drucken, Kopieren, Scannen und das Arbeitsplatzangebot (s. Abb. 4).

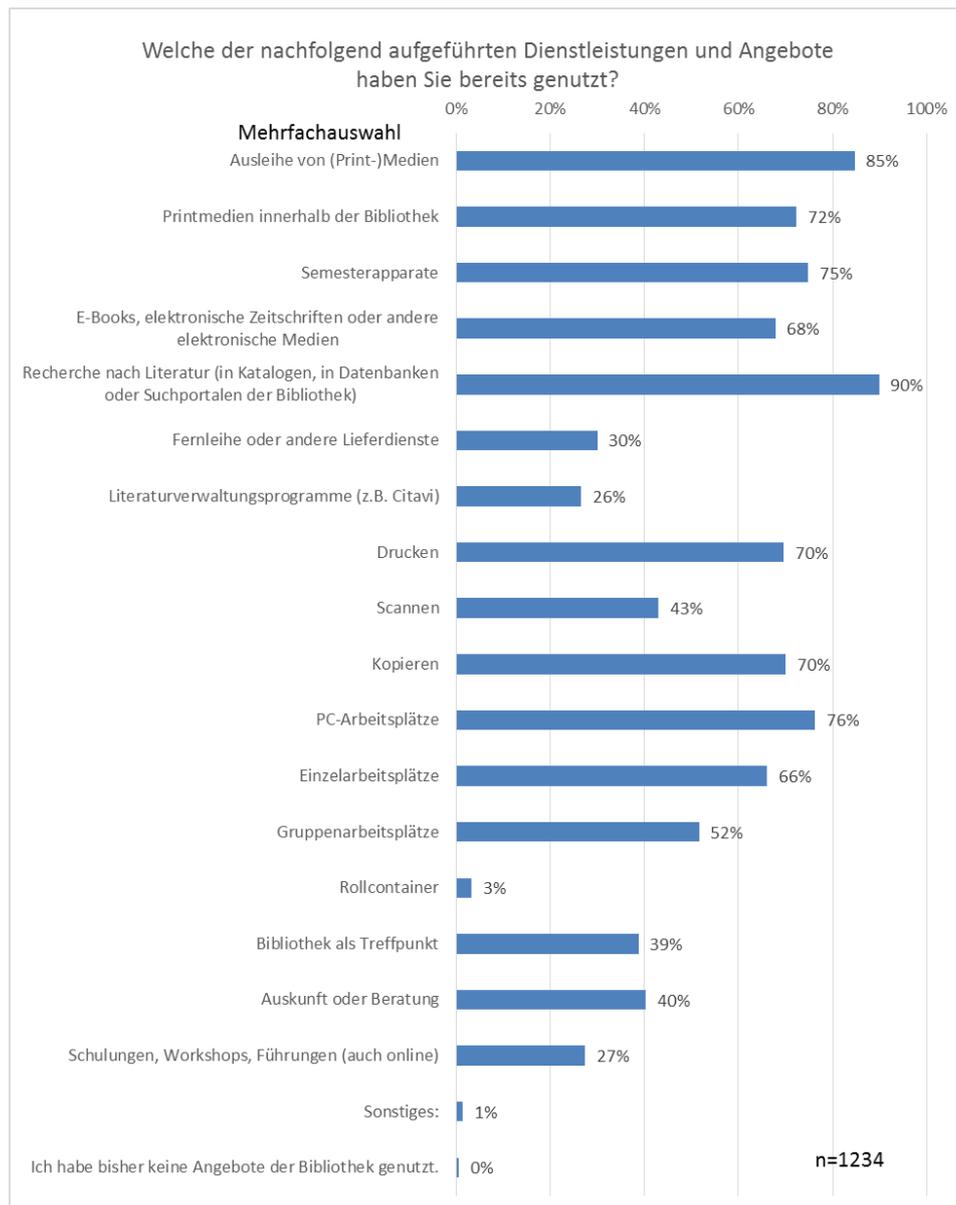


Abb. 4: „Welche der nachfolgend aufgeführten Dienstleistungen und Angebote haben Sie bereits genutzt?“

Themenfeld 1: Mediennutzung und Informationsrecherche

a) *Medienausstattung: Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Literatur*

Mit der Verfügbarkeit der für sie relevanten Literatur in elektronischer Form (E-Books, E-Journals) sind 57% der Antwortenden völlig oder ziemlich zufrieden. Bei den Printmedien sind es sogar 78%, dies ist zurückzuführen auf die prinzipiell schnelle und direkte Verfügbarkeit von Printmedien in der Freihandaufstellung.

Niedriger ist die Zufriedenheit mit der tatsächlichen Verfügbarkeit von Printmedien (am Standort verfügbar, ausleihbar, per Vormerkung schnell erhältlich), hier sind immerhin noch ins. 58% der Antwortenden völlig oder ziemlich zufrieden (s. Abb. 5). In Kommentaren häufig genannter Kritikpunkt ist die zu geringe Anzahl an Exemplaren. Hier strebt die Bibliothek eine bedarfsgerechte Ausstattung an und setzt insbesondere bei studienrelevanter Literatur verstärkt auf E-Books, da nur so die Verfügbarkeit der Literatur für alle Studierenden sichergestellt werden kann.

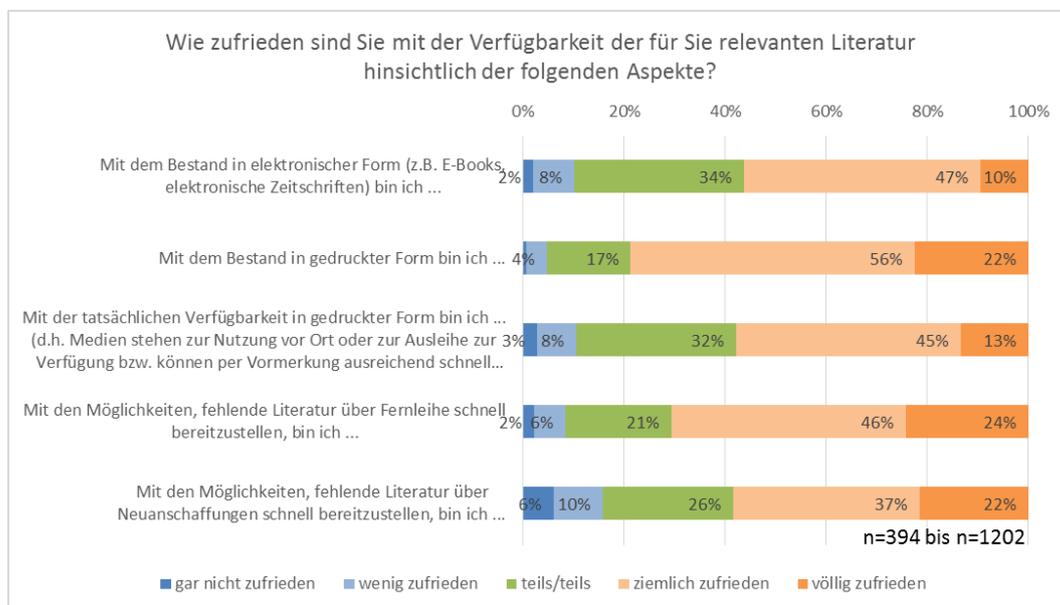


Abb. 5: „Wie zufrieden sind Sie mit der Verfügbarkeit der für Sie relevanten Literatur hinsichtlich der folgenden Aspekte?“

b) *Präferenz von Medienformaten nach Literaturarten*

Angesichts des fortschreitenden digitalen Wandels auch bei der wissenschaftlichen Literatur wollten wir erfahren, welches Format bei verschiedenen Medienarten von Studierenden bevorzugt wird. Deutlich wird: die Akzeptanz für elektronische Formate ist noch nicht für alle Medienarten gleichermaßen gegeben, insbesondere Lehrbücher werden von den Antwortenden noch mehrheitlich (54%) in gedruckter Form bevorzugt (s. Abb. 6). Zugleich kann gerade im Bereich der Lehrbücher nur durch E-Books eine breite Versorgung aller Studierenden der jeweiligen Fachgebiete gewährleistet werden.

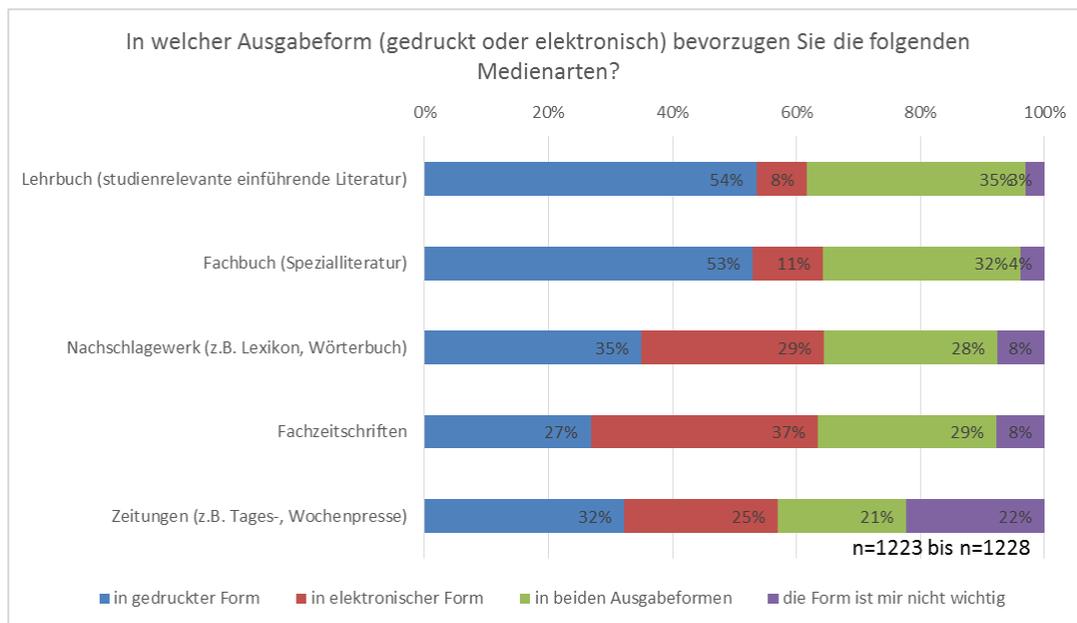


Abb. 6: „In welcher Ausgabeform (gedruckt oder elektronisch) bevorzugen Sie die folgenden Medienarten?“

Tatsächlich sind E-Books längst ein selbstverständlich im Rahmen des Studiums genutztes Medienformat: 56% der Antwortenden geben an, E-Books im Rahmen des Studiums regelmäßig (d.h. täglich, mehrmals pro Woche oder Monat) zu nutzen (s. Abb. 7).

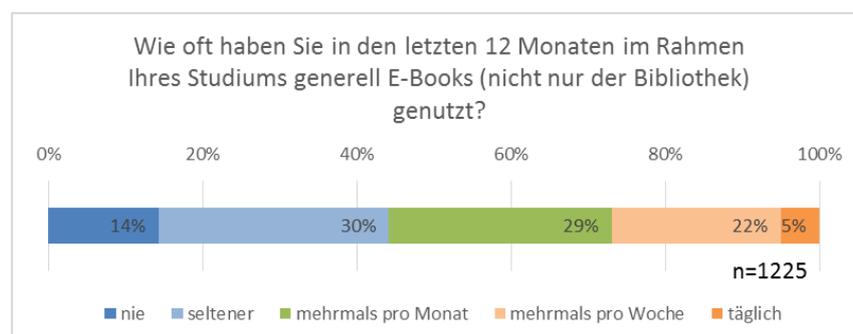


Abb. 7: „Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten im Rahmen Ihres Studiums generell E-Books (nicht nur der Bibliothek) genutzt?“

c) Genutzte Rechercheinstrumente und –wege

Die Suche im Katalog.plus, der die integrierte Suche im Bibliothekskatalog, in der wissenschaftlichen Suchmaschine BASE und einer Vielzahl weiterer Aufsatzdatenbanken ermöglicht, wird in 93% aller Nennungen als genutztes Rechercheinstrument benannt und liegt damit an erster Stelle der zur Auswahl gebotenen Suchinstrumente, noch deutlich vor den allgemeinen Websuchmaschinen mit 77% (s. Abb. 8).

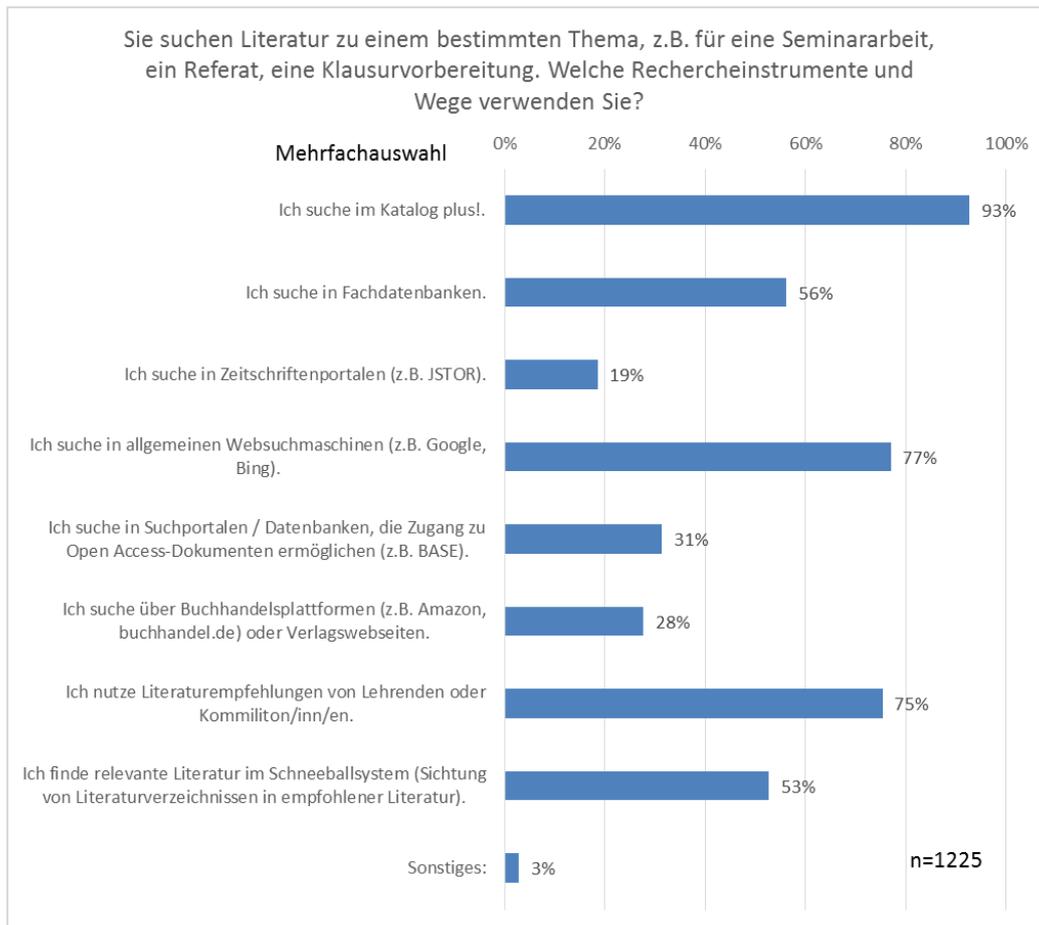


Abb. 8: „Sie suchen Literatur zu einem bestimmten Thema [...]. Welche Rechercheinstrumente und Wege verwenden Sie?“

d) *Relevante Funktionalitäten und Aspekte von Rechercheinstrumenten*

Als besonders wichtige Aspekte eines Rechercheinstrumentes wurden die Bereitstellung von Verfügbarkeitsinformationen (94% aller Nennungen) und der direkte Volltextzugriff (79%) benannt (s. Abb. 9).

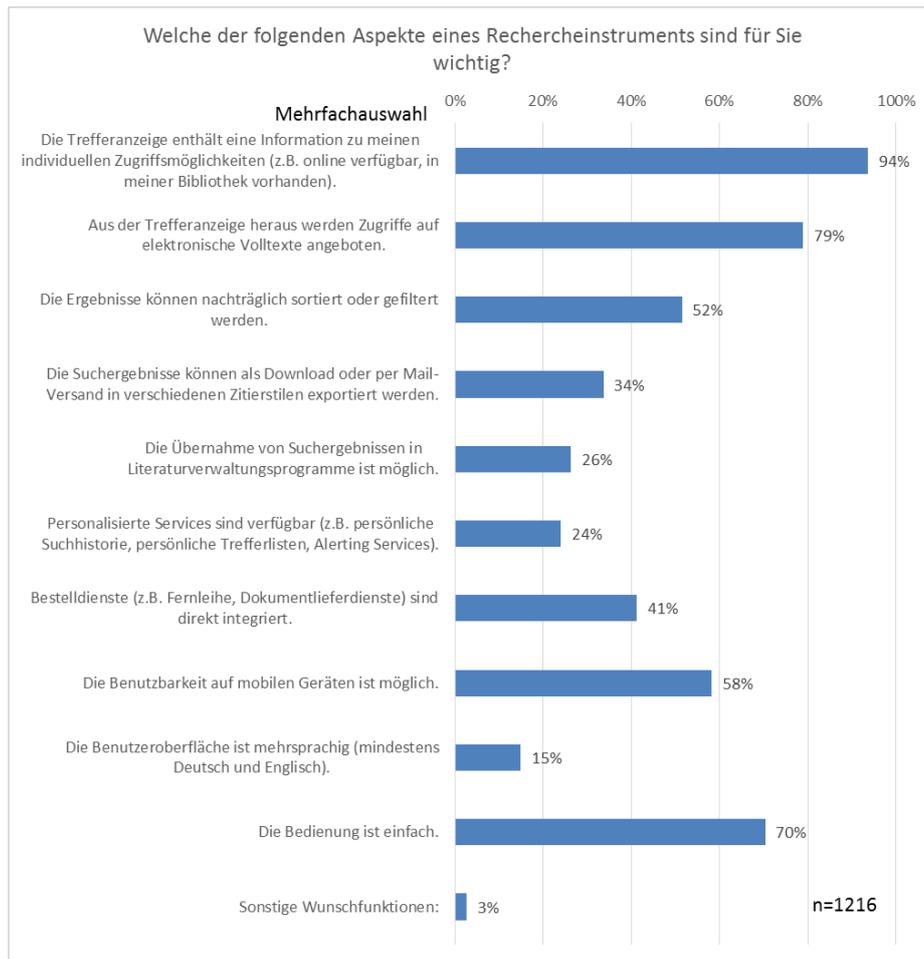


Abb. 9: „Welche der folgenden Aspekte eines Rechercheinstruments sind für Sie wichtig?“

Themenfeld 2: Lern- und Arbeitsort Bibliothek

a) Aufenthaltsdauer

Im Durchschnitt halten sich die Antwortenden 3 Stunden und 10 Minuten zum Lernen und Arbeiten in der Bibliothek auf (vgl. Abb. 10).

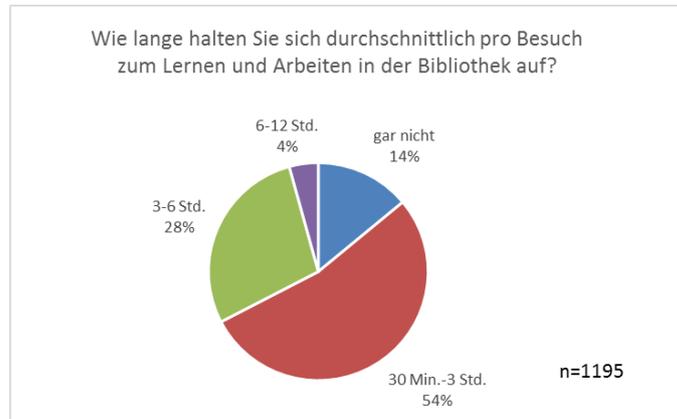


Abb. 10: „Wie lange halten Sie sich durchschnittlich pro Besuch zum Lernen und Arbeiten in der Bibliothek auf?“

b) Bewertung des Lern- und Arbeitsorts Bibliothek

Wir wollten herausfinden, wie Studierende die Arbeitsplatzangebote in der Bibliothek bewerten. Hierzu wurde die Zustimmung zu Aussagen über verschiedene Aspekte des Lern- und Arbeitsorts Bibliothek erfragt. Die im Bibliotheksvergleich gute Ausstattung mit Nutzerarbeitsplätzen schlägt sich insgesamt positiv in den Zufriedenheitswerten nieder. Die Aussage „Ich finde immer einen Platz zum Lernen“ trifft für 73% der Antwortenden voll oder ziemlich zu. Bei der Aussage „Ich kann gemeinsam mit anderen lernen“ sind dies nur 39% (s. Abb. 11). Das Angebot von Gruppenarbeitsplätzen sollte aus Sicht der Antwortenden also verbessert werden.

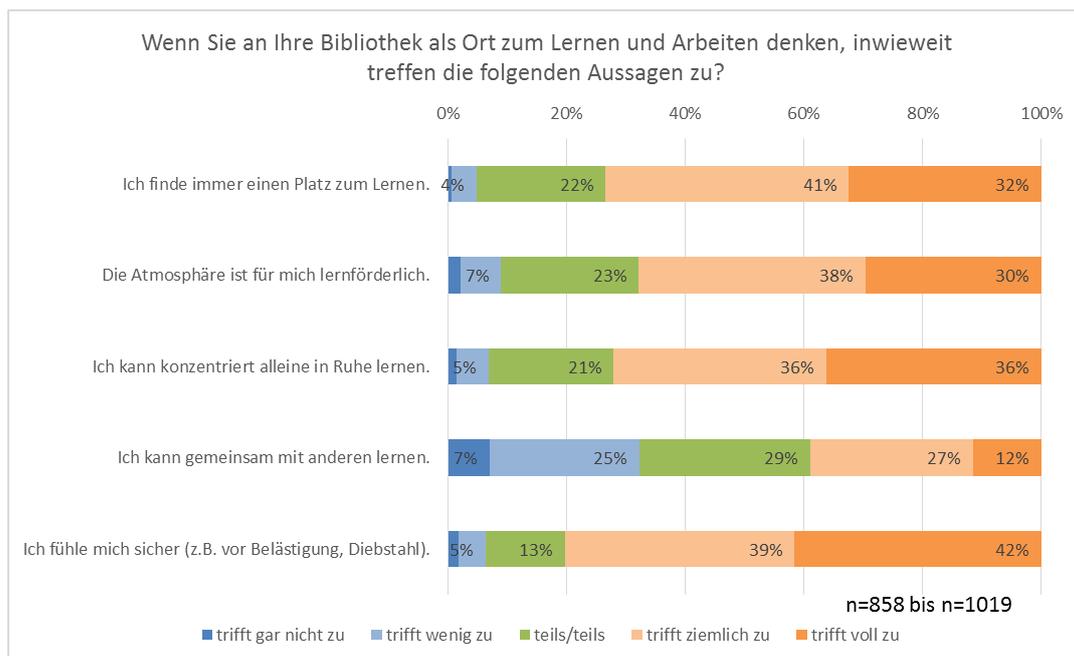


Abb. 11: „Wenn Sie an Ihre Bibliothek als Ort zum Lernen und Arbeiten denken, inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?“ (Teil 1)

Bei insgesamt sehr positiver Bewertung der Arbeitsplatzausstattung besteht relativ gesehen geringere Zufriedenheit mit der Klimatisierung in den Lesesälen, der Anzahl der PC-Arbeitsplätze, und den Möglichkeiten zum Kopieren, Drucken und Scannen (s. Abb. 12).

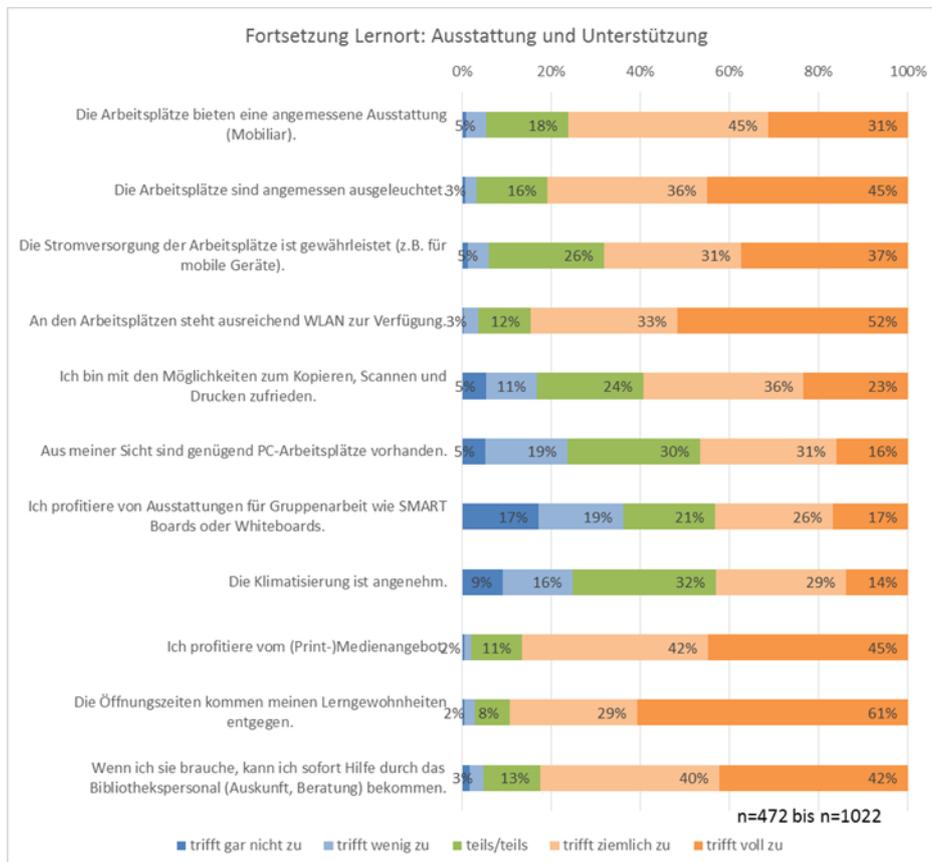


Abb. 12: „Wenn Sie an Ihre Bibliothek als Ort zum Lernen und Arbeiten denken, inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?“ (Teil 2)

c) Verbesserungswünsche

Auf die Freitextfrage zur Verbesserung des Lern- und Arbeitsortes erhielten wir ein tolles Feedback mit 614 teils sehr ausführlichen Antworten, in denen ins. 1.129 Verbesserungswünsche genannt wurden. Auf den ersten drei Plätzen der am häufigsten genannten Wünsche liegen „bessere Klimatisierung“ (15%), „mehr oder bessere PCs, Kopierer, Drucker, Scanner“ (11%) und „mehr Lern- / Gruppenräume“ (9%) (s. Abb. 13). Die geäußerten Wünsche korrespondieren mit der geringeren Zufriedenheit mit diesen Angeboten. Daraus leitet sich für die Bibliothek ein klarer Auftrag ab, sich im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten hier für Verbesserungen einzusetzen.

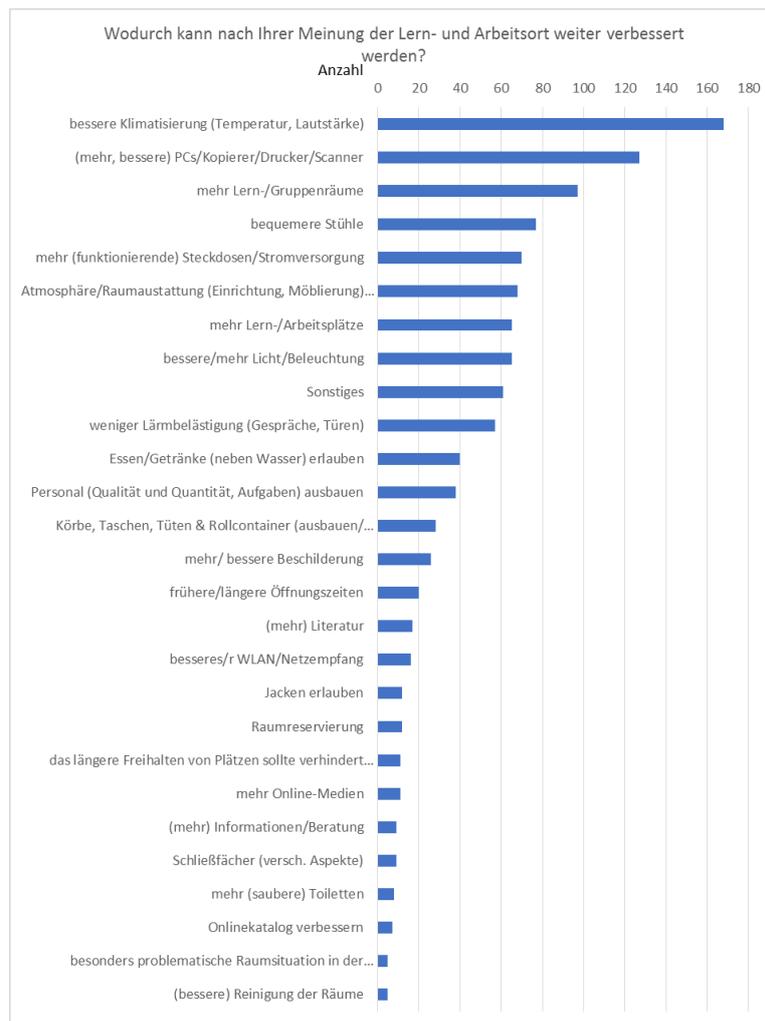


Abb. 13: „Wodurch kann nach Ihrer Meinung der Lern- und Arbeitsort weiter verbessert werden?“

Themenfeld 3: Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote

a) Zufriedenheit und Inanspruchnahme der Angebote

In der Zustimmung zu verschiedenen Aussagen über die Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote bildet sich eine sehr hohe Zufriedenheit derjenigen Befragten ab, die diese Angebote bereits genutzt haben. Jeweils über 80% bescheinigen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek hohe Kompetenz und Engagement und können die Angebote weiterempfehlen (s. Abb. 14 und 15).

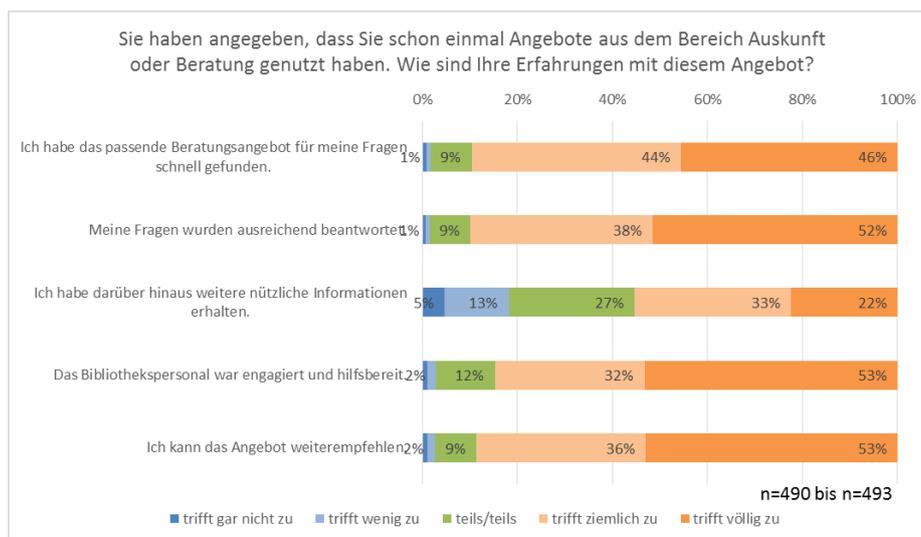


Abb. 14: „Sie haben angegeben, dass Sie schon einmal Angebote aus dem Bereich Auskunft oder Beratung genutzt haben. Wie sind Ihre Erfahrungen mit diesem Angebot?“

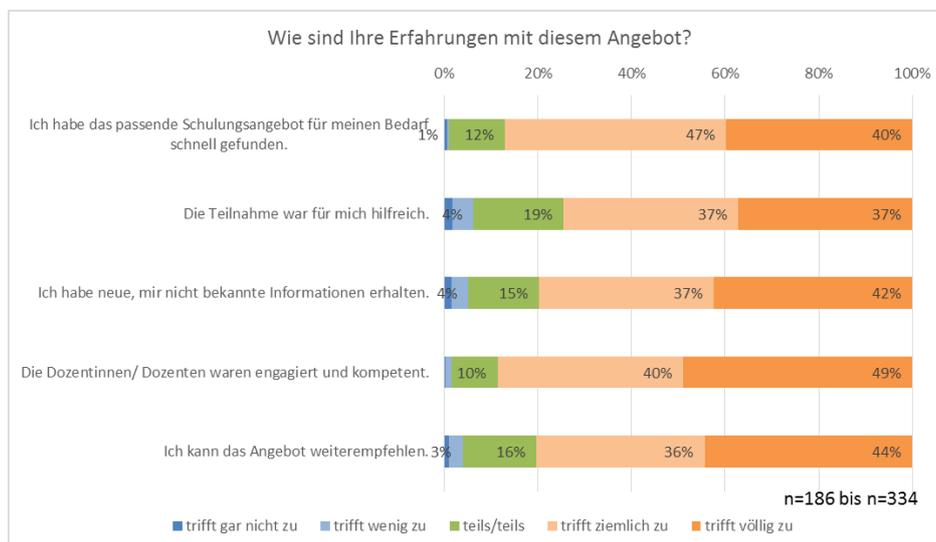


Abb. 15: „Sie haben angegeben, dass Sie schon einmal Angebote aus dem Bereich Schulung genutzt haben. Wie sind Ihre Erfahrungen mit diesem Angebot?“

Zugleich haben jedoch 600 von insgesamt 1.270 Befragungsteilnehmern angegeben, dass sie bisher keine Auskunfts-, Beratungs- oder Schulungsangebote in Anspruch genommen haben. Als Gründe geben 24% aus dieser Gruppe an, die Angebote nicht zu kennen, 79% geben an, bisher keinen Bedarf gehabt zu haben. Die Erschließung noch geeigneterer Wege, die Angebote bekannt zu machen, und die noch passgenauere Profilierung der Beratungs- und Schulungsangebote ist unsere Zielsetzung.

b) Themenwünsche

Um Beratungs- und Schulungsangebote noch bedarfsgerechter auszurichten, fragten wir daher auch nach erwünschten Themen. Besonders erwünscht sind Angebote aus dem Themenfeld „Hausarbeit, Plagiatsvermeidung und richtiges Zitieren, Literaturrecherche, Literaturverzeichnis und -verwaltungsprogramme“ mit einem Anteil von 39-50% der Nennungen (s. Abb. 16).

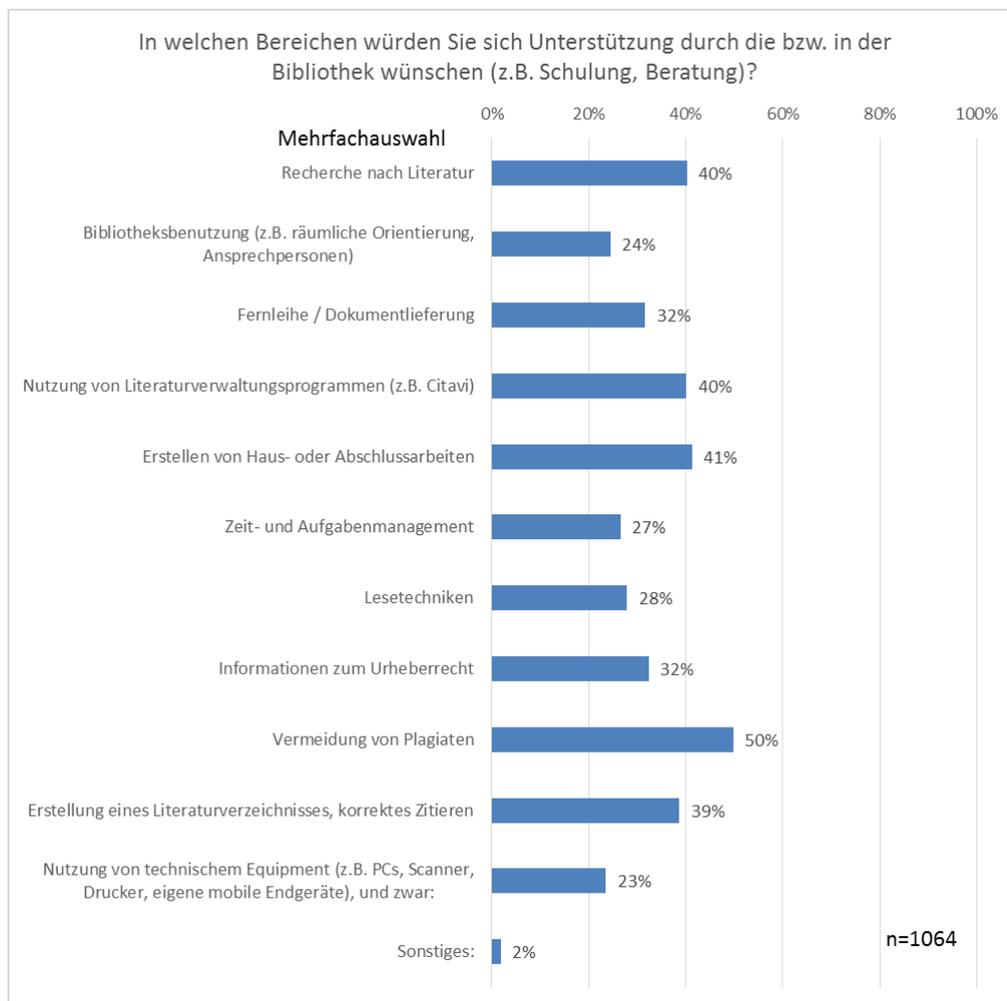


Abb. 16: „In welchen Bereichen würden Sie sich Unterstützung durch die bzw. in der Bibliothek wünschen (z.B. Schulung, Beratung)?“

c) Formatwünsche

Wir wollten ebenfalls erfahren, welche Formate von Schulungs- und Beratungsangeboten gewünscht werden. Spitzenreiter sind hier Online-Tutorials (56% der Nennungen) und Kurzvorträge (39%), gefolgt von einer vielfältigen Palette, die Webinare, Auskunftsangebote, Workshops, Vorträge und besondere Events nahezu gleichwertig (28 bis 32%) umfasst (s. Abb. 17).

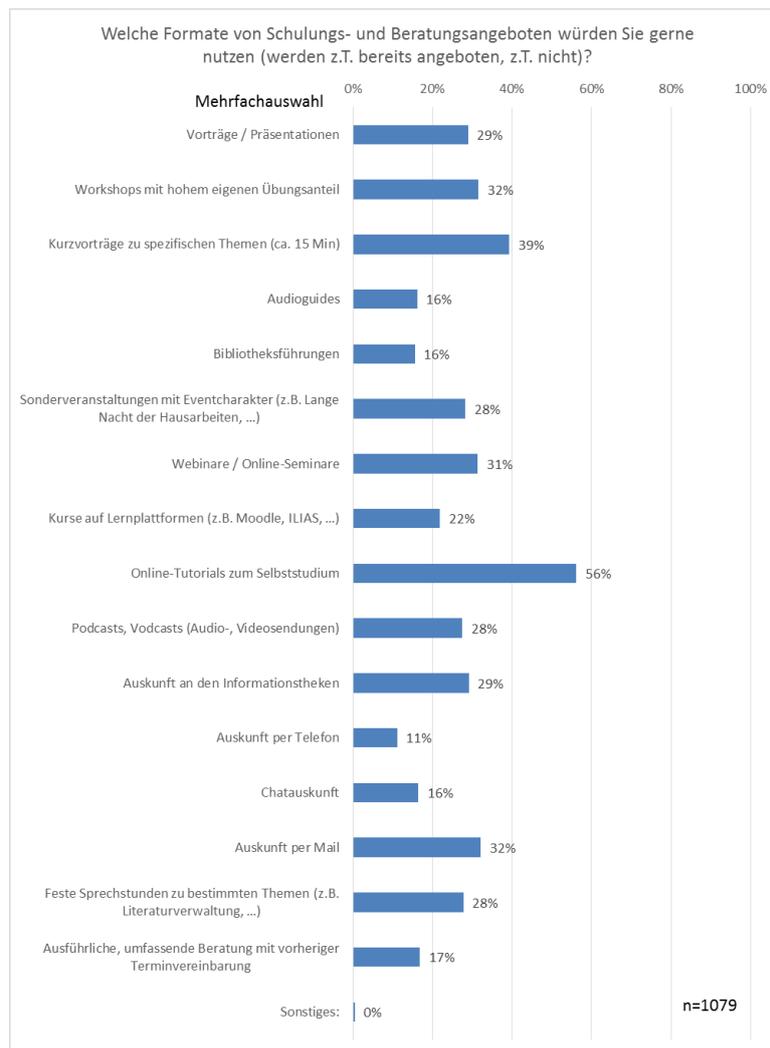


Abb. 17: „Welche Formate von Schulungs- und Beratungsangeboten würden Sie gerne nutzen (werden z.T. bereits angeboten, z.T. nicht)?“

An alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung geht ein herzliches Dankeschön für das ausführliche Feedback, das wir auf diesem Wege erhalten haben. Ihre Wünsche und Ihr Lob, Ihre Anregungen und Ihre Kritik helfen uns, unsere Services bedarfsgerecht auszurichten und zu verbessern.

Quelle:

Zentrum für Hochschulqualitätsentwicklung, Universität Duisburg-Essen: Nutzer/innenumfrage der Hochschulbibliotheken NRW 2017. Bericht für die Universitätsbibliothek Bielefeld, 2017 (nicht publiziert).

Kontakt:

Dr. Sabine Rahmsdorf, Universitätsbibliothek Bielefeld, Dezernentin für Bibliotheksbenutzung
info.ub@uni-bielefeld.de