Studieren – Lernen und Arbeiten in und mit der Universitätsbibliothek Paderborn

Ergebnisse der Studierendenbefragung 2017





Dr. Dietmar Haubfleisch / Dr. Ulrike Hesse Hrsg.: Universitätsbibliothek Paderborn. Paderborn 2018 Foto auf Seite 1: Adelheid Rutenburges, Universität Paderborn

Inhalt

(1)	Einleitung	4
(2)	Teilnehmerinnen und Teilnehmer	5
(3)	Umfrageergebnisse	7
(3.1)	Allgemeines	7
(3.1.1)	Gesamtzufriedenheit	7
(3.1.2)	In Anspruch genommene Dienstleistungen und Angebote	7
(3.1.3)	Orte, an denen die Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek genutzt werden	1
(3.2)	Themenfeld 1: Mediennutzung und Informationsrecherche 1	1
(3.2.1)	Medienausstattung: Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Literatur	1
(3.2.2)	Präferenz von Medienformaten nach Literaturarten	3
(3.2.3)	Genutzte Rechercheinstrumente und -wege	6
(3.2.4)	Wunschfunktionen von Rechercheinstrumenten	0
	Einschätzungen der UB zum Themenfeld 1: Mediennutzung und	_
	Informationsrecherche	
()	Erste konkrete Änderungen/Verbesserungen	
(3.3)	Themenfeld 2: Lern- und Arbeitsort Bibliothek	
(3.3.1)	Aufenthaltsdauer	
(3.3.2)	Gründe für die Nicht-Nutzung der Bibliothek als Lern- und Arbeitsort	
(3.3.3)	Wertungen und Wahrnehmungen zum Lern- und Arbeitsorts Bibliothek	
(3.3.4)	Verbesserungswünsche zum Lern- und Arbeitsort Bibliothek	
	Erste konkrete Änderungen/Verbesserungen	
(3.4)	Themenfeld 3: Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote	9
(3.4.1)	Zufriedenheit und Inanspruchnahme der Angebote2	
(3.4.1.1)	Zufriedenheit und Inanspruchnahme der Auskunfts- und Beratungsangebote 2	9
(3.4.1.2)	Zufriedenheit und Inanspruchnahme der Schulungsangebote	0
(3.4.1.3)	Nicht-Inanspruchnahme der Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote 3	
(3.4.2)	Informationskanäle – Schulungsangebote	
(3.4.2.1)	Informationskanäle – Generell	
(3.4.3)	Wünsche einer Optimierung der Beratungs- und Schulungsangebote	4
	Einschätzungen der UB zum Themenfeld 3: Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote	7
	Erste konkrete Änderungen/Verbesserungen	
(3 E)	Themenfeld 4: Ausbau und Abbau von Angeboten bzw. Dienstleistungen der	•
(3.5)	UB Paderborn	8
(4)	Gesamteinschätzungen der UB	1

(1) Einleitung

Die Bibliotheken der Universitäten des Landes Nordrhein-Westfalen bewerten in regelmäßigen Abständen ihre Dienstleistungsangebote, um diese zu optimieren.

Im Sommersemester 2017 führte die Universitätsbibliothek (UB) Paderborn gemeinsam mit 16 anderen Hochschulbibliotheken in Nordrhein-Westfalen eine Online-Befragung der Studierenden als ihrer größten Benutzergruppe durch¹. Es beteiligten sich mit der UB Paderborn die Universitätsbibliotheken Aachen, Bielefeld und Bochum, die Universitäts- und Landesbibliotheken Dortmund und Duisburg-Essen, die Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf, die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, die Universitäts- und Landesbibliothek Münster, die Universitätsbibliotheken Siegen und Wuppertal, die Zentralbibliothek der Sportwissenschaften der Deutschen Sporthochschule Köln, sowie die Bibliotheken der Hochschule Düsseldorf, der Technischen Hochschule Köln und der Fachhochschule Münster.

Die Befragung wurde vom Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung (MIWF) (heute: Ministerium für Kultur und Wissenschaft (MKW)) finanziert. Mit der Durchführung der Befragung war das Zentrum für Hochschulqualitätsentwicklung der Universität Duisburg-Essen beauftragt.

Ziel der vom 18. April bis 29. Mai 2017 in Paderborn durchgeführten Aktion war es, von Studierenden Informationen zu erhalten, wie zufrieden sie mit den von der UB angebotenen Dienstleistungen und Services sind und welche Nutzungspräferenzen und Servicewünsche sie haben: "Wie kann die UB die Studierenden in ihrem Studium optimal unterstützen, sei es durch ein ausgewogenes Medienangebot, durch attraktive Lern- und Arbeitsbedingungen oder durch das passende Beratungsangebot? Wo stimmt das Angebot? Wo muss sie besser werden? Wie kann sie ihre Dienste optimieren?"

Der aus einem Set von 17 festen Fragen bestehende Online-Fragebogen, der für alle Bibliotheken gleich formuliert wurde und nur in begrenztem Umfang von jeder Bibliothek um einzelne (lokal)spezifische Gegebenheiten bzw. Fragen ergänzt werden konnte², berücksichtigte folgende Themenfelder:

- Themenfeld 1: Mediennutzung und Informationsrecherche
- Themenfeld 2: Lern- und Arbeitsort Bibliothek
- Themenfeld 3: Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote
- Ergänzendes Themenfeld 4: Ausbau bzw. Reduktion von Angeboten bzw. Dienstleistungen

Vergleichbare frühere landesweite Befragungen richteten sich an alle Nutzergruppen der Bibliothek.

Der Fragebogen für die UB Paderborn war (in Analogie zur Online-Nutzerbefragung 2011) um zwei lokalspezifische Fragen ergänzt worden. Dies waren die Frage "Welche fünf Angebote bzw. Dienstleistungen sollte die UB Paderborn ausbauen?" und die Frage "Welche fünf Angebote bzw. Dienstleistungen sollte die UB Paderborn am ehesten reduzieren?"

(2) Teilnehmerinnen und Teilnehmer

An der Online-Befragung der UB Paderborn beteiligten sich 1.839 Personen, davon gehörten 31 Personen (1,7%) nicht zur intendierten Zielgruppe der Studierenden. Damit beteiligten sich von den insgesamt ca. 20.000 Studierenden der Universität Paderborn ca. 9,2% an der Umfrage.

Diese Rücklaufquote ist erfreulich hoch und geeignet, aus den Ergebnissen belastbare Trends ableiten zu können.

Die an der Online-Befragung teilnehmenden Studierenden verteilten sich relativ gleichmäßig auf alle Hochschulsemester. 30% der Teilnehmenden waren Studienanfängerinnen und -anfänger im 1. bis 4. Semester und 68% waren fortgeschrittene Studierende ab 5. Semester (Abb. 1).

58% der teilnehmenden Studierenden waren weiblich (Abb. 2).

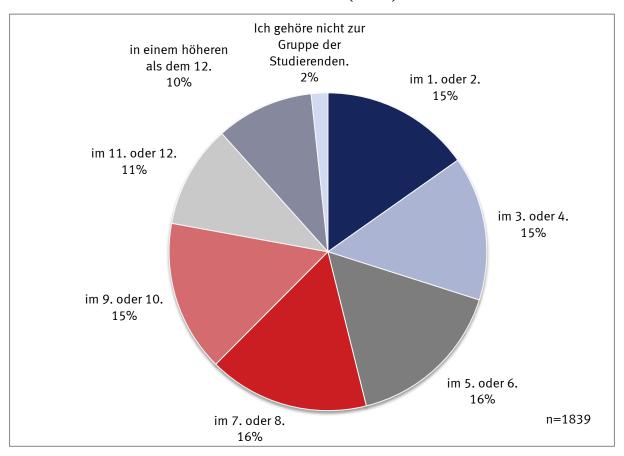


Abb. 1: "In welchem Hochschulsemester sind Sie?" [Frage 1]³

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, Überspringen von Fragen, etc.), 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.

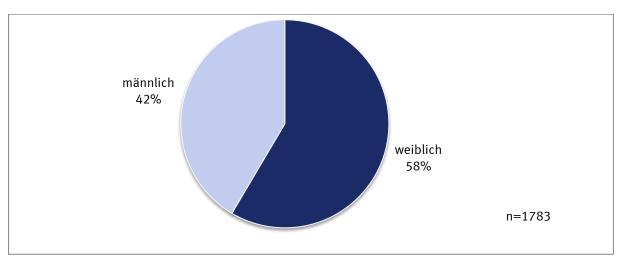


Abb. 2: "Ihr Geschlecht" [Frage 19]

Die Beteiligung der Studierenden verteilt sich (mehr oder weniger) anteilmäßig entsprechend den Anteilen der Studierenden in den Fakultäten. Das heißt, zahlenmäßig am stärksten beteiligten sich Studierende der Fakultät für Kulturwissenschaften (50%) und der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften (19%) an der Umfrage (Abb. 3). Unter "Sonstiges" haben sich 37 Studierende verordnet, die Lehramt mit Fächern aus unterschiedlichen Fakultätszuordnungen studieren und sich somit nicht einer Fakultät alleine zuordnen wollten.

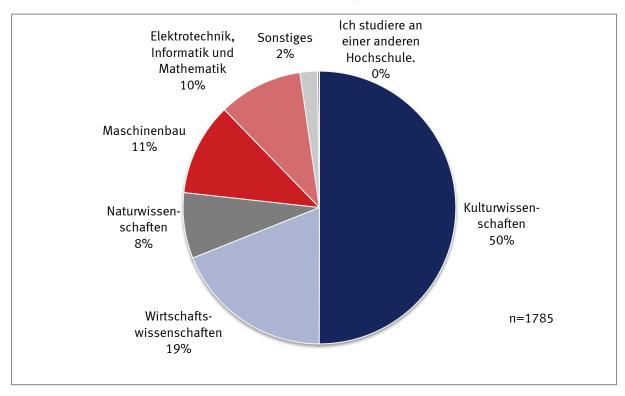


Abb. 3: "Welcher Fakultät (Fächergruppe, Fachbereich) ordnen Sie Ihr (Erst-)Studienfach zu?" [Frage 18]

(3) Umfrageergebnisse

(3.1) Allgemeines

(3.1.1) Gesamtzufriedenheit

Das Gesamtergebnis der Befragung zeigt ein sehr positives Bild für die UB Paderborn. Auf die Frage "Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Dienstleistungsangebot Ihrer Bibliothek?" gaben 85% der Studierenden an, ziemlich zufrieden oder völlig zufrieden zu sein (Abb. 4). Ein sehr guter Wert, auch verglichen mit dem landesweiten Zufriedenheitswert aller Universitätsbibliotheken in NRW von 83%.



Abb. 4: "Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek?" [Frage 17]

Die Einstufung der Zufriedenheit bezogen auf die Kategorien "ziemlich zufrieden" und "völlig zufrieden", variiert etwas zwischen den verschiedenen Fächergruppen wie auch zwischen Studienanfängerinnen und Studienanfängern sowie Studierenden im fortgeschrittenen Semester:

Die größte Zufriedenheit zeigen in der Zusammenschau ("ziemlich zufrieden" und "völlig zufrieden") Studierende der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften (87,1%) und der MINT-Fächer (87,0%), gefolgt von den Studierenden der Fakultät für Kulturwissenschaften (82,6%).

In der Gruppe der Studienanfänger (1. bis 4. Hochschulsemester) liegt die Zufriedenheit mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek mit insgesamt 88,8% höher als bei den antwortenden Studierenden im fortgeschrittenen Semester (ab 5. Hochschulsemester) mit 83,2%.

(3.1.2) In Anspruch genommene Dienstleistungen und Angebote

Die Dienstleistungen und Angebote, die von den Studierenden in Paderborn am häufigsten genutzt werden (Abb. 5), sind mit 83,0% aller Nennungen Schließfächer/Schlösser, gefolgt von der Recherche nach Literatur in Katalogen und Datenbanken (80,1%) und der Ausleihe von (Print-) Medien (75,1%) und der Nutzung von Seminarapparaten (70,9%), sodann von Einzel- (68,9%) und Gruppenarbeitsplätzen (61,6%), der Nutzung von Printmedien in der Bibliothek (59,1%) und der Nutzung elektronischer Medien (E-Books, elektronische Zeitschriften oder andere elektronische Medien) (58,2%).

Dem folgt schließlich die Nutzung der Scanner im Benutzungsbereich (56,4%), die Nutzung der UB in ihrer Funktion als (sozialer) "Treffpunkt" (53,1%), die Nutzung von PC-Arbeitsplätzen (53,0%), von Kopierern (48,2%) und Druckern (47,8%), sodann die Wahrnehmung von Auskunftsund Beratungsdiensten (33,5%) und von Schulungsangeboten, Führungen u. ä. (28,5%). Dem schließen sich an die Nutzung der Fernleihe (22,3%), der Literaturverwaltungsprogramme (z. B. Citavi) (18,8%) und der Digitalen Sammlungen bzw. des Publikationsservice (16,8%).

1,8% der teilnehmenden Studierenden haben bisher keine Angebote der UB genutzt.

Studierende, die "Sonstiges" angekreuzt haben (o,8%), dachten an die Nutzung folgender Angebote: Bestellvorschlag einreichen / Buchbeschaffung, koaLA/PANDA, Lange Nacht des Schreibens, Magazinausleihe, Scanner zur papierlosen Digitalisierung von Publikationen (eigentlich als Angebot "Scannen" konkret abgefragt!).

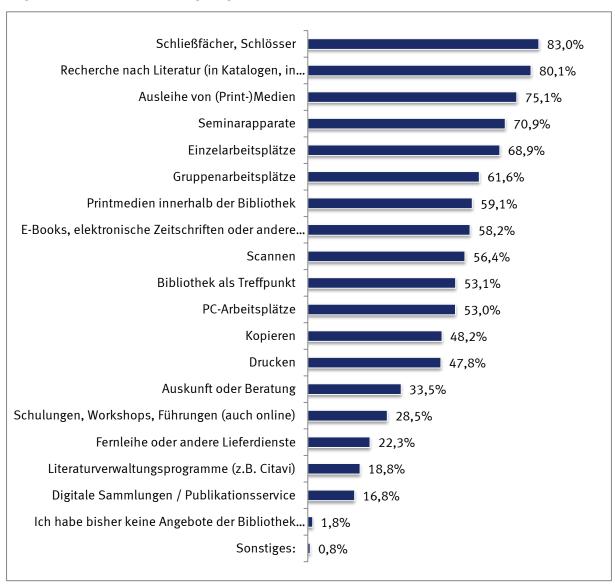


Abb. 5: "Welche der nachfolgend aufgeführten Dienstleistungen und Angebote haben Sie bereits genutzt?" [Frage 2]⁴

Diese Frage, die Mehrfachantworten erlaubte, wurde um lokalspezifische Dienstleistungen/Angebote ergänzt: Schließfächer/Schlösser, Digitale Sammlungen/Publikationsservice.

Nach den Gründen gefragt, warum die 1,8% der teilnehmenden Studierenden bisher keine Angebote der Bibliothek genutzt haben, antworteten diese folgendes:

- Alle Materialien werden bisher direkt vom Professor zur Verfügung gestellt.
- Als Ersti nicht gewusst, wie das funktioniert und deshalb nicht getraut.
- Ausreichende Literaturrecherche über Springer-Professional und vorhandene Literatur im Unternehmen.
- Bib meistens voll. / Literatur im Internet.
- Bis jetzt noch nicht notwendig für mein Studium. / Bisher kein Bedarf gehabt. / Es gab bisher keine Notwendigkeit dazu. / Bisher noch kein Anlass. / Es war bisher nicht nötig.
- Bisher habe ich es auch gut geschafft, mithilfe der Übungsgruppen, speziell der kurz vor den Klausuren, zu lernen.
- Brauchte ich nicht. Zu umständlich alles einzuschließen, wenn man mal eben was nachgucken will.
- Google Books / Google Scholar reichen aus.
- Ich habe gerade erst mit dem Studium begonnen.
- Kein Interesse, noch im Grundstudium, lerne eher in Poolräumen / Lernzentrum Informatik.
- Man muss die Taschen einschließen und ich kann daher nicht genügend Material mit an meinen Arbeitsplatz nehmen. / Außerdem kann ich mich nicht so gut auf meine Arbeit konzentrieren, wenn so viele Leute im gleichen Raum sind. / Des Weiteren gibt es sehr oft Platzprobleme (viele Studenten, aber wenig Plätze).
- Wir arbeiten viel in Gruppen wo hitzig diskutiert wird. Zudem benötigen wir keine Bücher da alles Online zur Verfügung steht.
- Wohnen an der Uni.

Die Nutzung der Dienstleistungen und Angebote der UB variiert in Hinblick auf die Studienerfahrung der teilnehmenden Studierenden (Abb. 6).

Fortgeschrittene (ab 5. Semester) nutzen die abgefragten Dienstleistungen und Angebote deutlich intensiver als Studierende der ersten vier Semester – mit der einen Ausnahme, dass die Rolle der Bibliothek als (sozialer) Treffpunkt für die Studierenden in den ersten vier Semestern (54,7%) etwas bedeutsamer ist als für die Studierenden höherer Semester (52,4%).

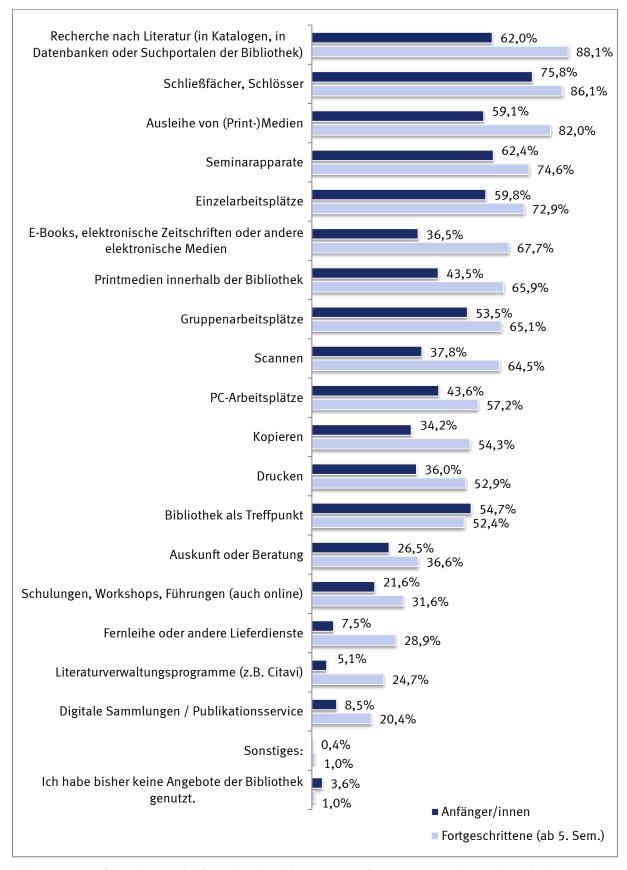


Abb. 6: "Welche der nachfolgend aufgeführten Dienstleistungen und Angebote haben Sie bereits genutzt?" [Frage 2 – Studienerfahrung]

(3.1.3) Orte, an denen die Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek genutzt werden

Als Ort, an dem die teilnehmenden Studierenden die Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek nutzen, wird in 92,4% aller Nennungen die Bibliothek selbst benannt. Mit deutlichem Abstand dahinter folgen Nutzungen "von zu Hause" (78,6%) und "in der Universität (außerhalb der Bibliothek)" (69,0%); ein kleinerer Teil von 19,2% nennt eine Nutzung "von unterwegs" (Abb. 7).

Als sonstige Nutzungsorte wurden genannt: am/vom Arbeitsplatz, andere Bibliotheken (z. B. UB Bielefeld, Bibliothek der Musikhochschule Detmold), beim Schreiben der Abschlussarbeit im Unternehmen, von Bekannten aus.

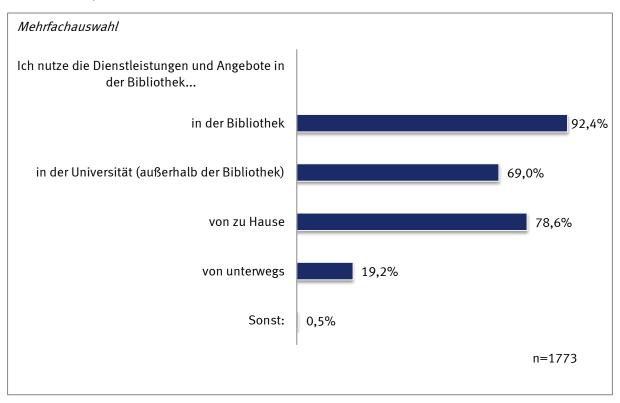


Abb. 7: "Ich nutze die Dienstleistungen und Angebote in der Bibliothek" [Frage 2b]

(3.2) Themenfeld 1: Mediennutzung und Informationsrecherche

(3.2.1) Medienausstattung: Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Literatur

68% der antwortenden Studierenden sind mit dem Bestand der UB an gedruckten Medien, 53% der antwortenden Studierenden sind mit dem Angebot der von der UB lizenzierten Literatur in elektronischer Form (E-Books, E-Journals etc.) völlig bzw. ziemlich zufrieden (Abb. 8).

Niedriger ist die Zufriedenheit mit der tatsächlichen Verfügbarkeit von gedruckten Medien (am Standort verfügbar, ausleihbar, per Vormerkung erhältlich), hier sind nur 49% der Studierenden völlig oder ziemlich zufrieden, dagegen sind mehr als ein Drittel nur teilweise zufrieden. In Kommentaren häufig genannte Kritikpunkte sind die zu geringe Anzahl an ausleihbaren Exemplaren, die hohe Anzahl an Vormerkungen und die damit verbundenen langen Wartezeiten oder das Fehlen von gewünschten Titeln (als Printmedium oder E-Book).

Mit den Möglichkeiten, nicht vorhandene Literatur über die Fernleihe aus anderen Bibliotheken bestellen zu können, sind 62% der antwortenden Studierenden völlig zufrieden oder ziemlich zufrieden, mit den Möglichkeiten, fehlende Literatur über Neuanschaffungen schnell bereitzustel-

len, sind mit 51% gut die Hälfte der antwortenden Studierenden völlig zufrieden oder ziemlich zufrieden.

18% der antwortenden Studierenden sind mit der Möglichkeit, fehlende Literatur über Neuanschaffungen schnell bereitzustellen, wenig bis gar nicht zufrieden (Abb. 8).

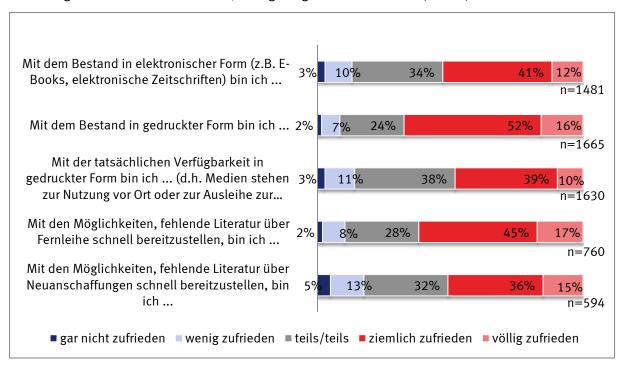


Abb. 8: "Wie zufrieden sind Sie mit der Verfügbarkeit der für Sie relevanten Literatur hinsichtlich der folgenden Aspekte?" [Frage 3]

Als Gründe für die Unzufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Literatur und damit für die negative Beantwortung einer oder mehrerer Fragen gaben die Studierenden insbesondere an, dass die benötigte Literatur nicht verfügbar war oder auch nicht als E-Ressource zur Verfügung stand (Abb. 9).

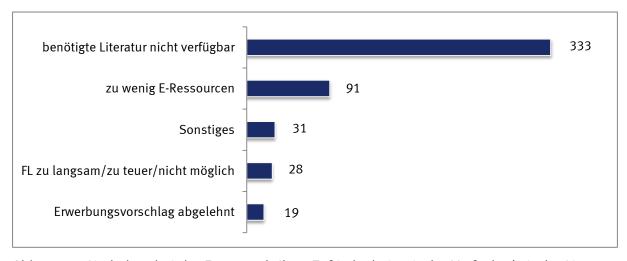


Abb. 9: "Sie haben bei der Frage nach Ihrer Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit der Literatur bei einer oder mehreren Fragen eine negative Antwort ausgewählt, bitte erläutern Sie Ihre Auswahl?" [Frage 3]

Als Gründe für die Unzufriedenheit mit der Möglichkeit, fehlende Literatur über Neuanschaffungen schnell bereitzustellen, wurden von den Studierenden z. B. genannt:

- Auf Anfragen zu Neuanschaffungen wurde stets auf den fehlenden Etat verwiesen. Trotzdem wurden Universitätsmitarbeitern Anschaffungen in teils absurder Stückzahl und zu fragwürdigen Themen gewährleistet.
- Bisher wurden alle meine Anfragen abgelehnt.
- Der genaue Ablauf ist mir nicht ganz klar.
- Die Neuanschaffung wurde vom Personal nie thematisiert.
- Es ist schlecht dokumentiert, wie man vorgehen soll. Ich habe bereits Anfragen gestellt und keinerlei Rückmeldung erhalten. Es sollte etwas ernster genommen werden: Wenn man als Student diesen Service annimmt, dann [tut man dies] nur dann, weil man die Quelle dringend für seine Arbeiten braucht.
- Ich habe vor Monaten ein zwei Bücher empfohlen und dies sehr ausführlich beschrieben, weshalb diese Bücher angeschafft werden sollten. Bisher ist nichts passiert. Ich habe auch keine Nachricht erhalten, ob der Kauf sich überlegt wurde.

(3.2.2) Präferenz von Medienformaten nach Literaturarten

Auf die Frage, in welcher Ausgabeform (gedruckt oder elektronisch) sie verschiedene Medienarten wünschen, antworteten die Studierenden differenziert (Abb. 10).

Lehr- und auch Fachbücher bevorzugt die Hälfte der Befragten in gedruckter Form (50% bzw. 51%), je ein weiteres Drittel (34% bzw. 30%) wünscht beide Ausgabeformen. Nur 3% bzw. 4% der Antwortenden ist die Ausgabeform egal.

Für Nachschlagewerke, Fachzeitschriften und Zeitungen, für die jeweils ein Drittel die gedruckte Ausgabenform bevorzugt, verschiebt sich der Anteil der bevorzugten Ausgabeform in Richtung der elektronischen Form.

Auffallend ist der für alle Medienarten (23% bis 34%) hohe Anteil der Studierenden, die ein Angebot in beiden Formen (gedruckt und elektronisch) wünschen. Dagegen ist der Anteil von Antworten, bei denen die Form von Lehr- und Fachbüchern sowie Nachschlagewerken nicht wichtig ist, mit 3% bis 12% äußerst gering.

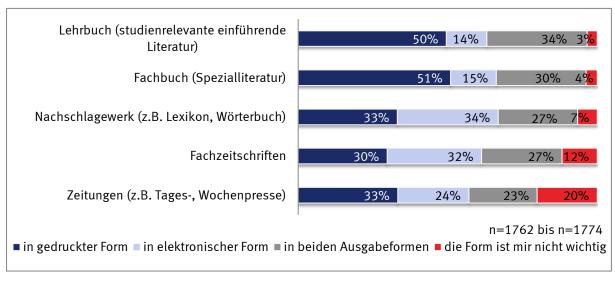


Abb. 10: "In welcher Ausgabeform (gedruckt oder elektronisch) bevorzugen Sie die folgenden Medienarten?" [Frage 4]

Im Rahmen ihres Studiums nutzen die meisten Studierenden selbstverständlich E-Books: 50% der antwortenden Studierenden gaben an, dass sie E-Books im Rahmen ihres Studiums regelmäßig (d.h. täglich, mehrmals pro Woche oder Monat) nutzen (Abb. 11). 17% der antwortenden Studierenden haben im Rahmen ihres Studiums noch nie ein E-Book genutzt.

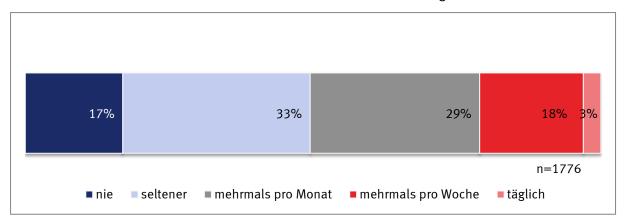


Abb. 11: "Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten im Rahmen Ihres Studiums generell E-Books (nicht nur in der Bibliothek) genutzt?" [Frage 5]

Im Detail lässt sich festhalten, dass E-Books von Studierenden im fortgeschrittenen Semester häufiger genutzt werden als von Studienanfängerinnen und -anfängern (1. bis 4. Hochschulsemester) (Abb. 12).

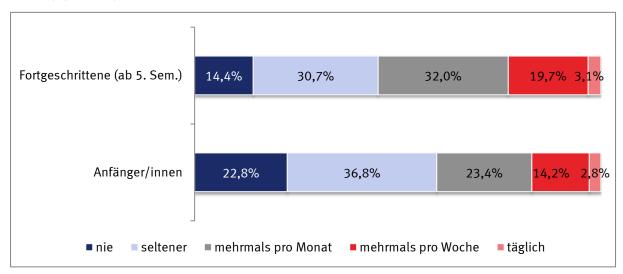


Abb. 12: "Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten im Rahmen Ihres Studiums generell E-Books (nicht nur in der Bibliothek) genutzt?" [Frage 5 – Studienerfahrung]

Die Nutzungshäufigkeit von E-Books steht in Abhängigkeit von den Studienfächern der antwortenden Studierenden. Studierende aus dem Bereich der MINT-Fächer nutzen häufiger E-Books als Studierende aus dem Bereich der Wirtschaftswissenschaften und diese häufiger als Studierende aus dem Bereich der Kulturwissenschaften (Abb. 13).

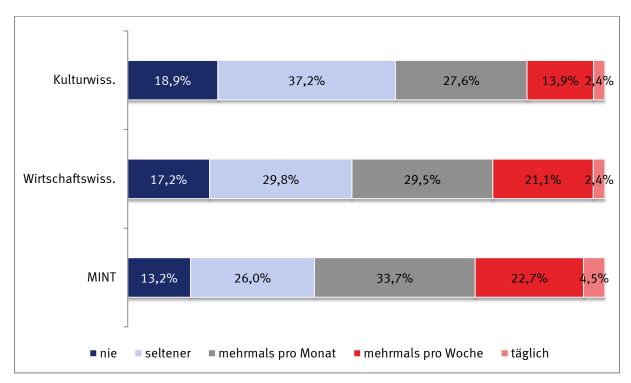


Abb. 13: "Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten im Rahmen Ihres Studiums generell E-Books (nicht nur in der Bibliothek) genutzt?" [Frage 5 – differenziert nach Fächergruppen]

Folgende Funktionen bei der Nutzung von E-Books stufen die antwortenden Studierenden als eher bis sehr wichtig ein: Downloaden (96%), Suche im Volltext (93%), Lesen auf mobilen Geräten (75%), Online-Bearbeitung (64%) und Ausdrucken (61%) (Abb. 14).

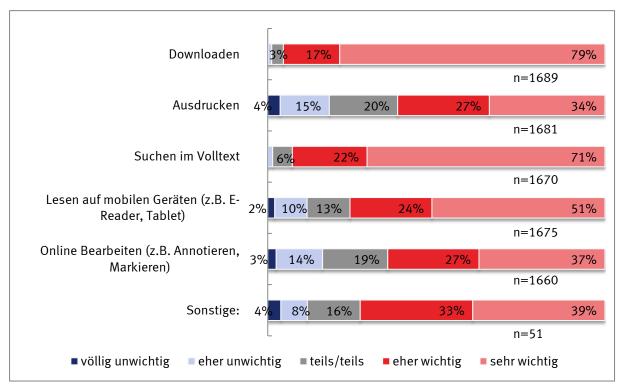


Abb. 14: "Wenn Sie an E-Books der Bibliothek denken, welche Funktionen finden (oder fänden) Sie wichtig?" [Frage 6]

Die Studierenden, die die Frage nach der Wichtigkeit sonstiger Funktionen beantwortet haben, dachten an folgende Funktionen: als ePub-Format zusätzlich zum PDF-Format, auf jedem Endgerät lesbar, Änderbarkeit der Schriftgröße beim Online-Lesen. Bereitstellung im Online-Katalog; die Möglichkeit der direkten Bearbeitung durch eigene Notizen, generell einsehbar und zumindest online lesbar. Integration in Citavi. Kapitelsuche. Kompatibilität mit Apple Produkten. Konvertfunktion zu azw3, epub, kostenlos so weit möglich. Möglichkeit zum Download auch von Zuhause. Offline bearbeiten/annotieren, oft ausgeliehene Werke als E-Book bereitstellen. Online-Bearbeitung wäre nur dann (sehr) wichtig, wenn man die bearbeitete Version zumindest ausdrucken/den Ausschnitt abspeichern könnte, damit man auch weiterhin damit arbeiten kann. Online-Bearbeitung mit ausschließlicher Online-Nutzung wäre unpraktisch. Speichern von Markierungen, falls das Medium nicht heruntergeladen werden kann. Teilen/Verschicken mit anderen Kommilitonnen (Gruppenarbeiten). Texte heraus kopieren zu können, um diese für Zusammenfassungen studienunterstützend nutzen zu können. Über VPN downloadbar. Unkomplizierte Verfügbarkeit. Zitierfähigkeit.

(3.2.3) Genutzte Rechercheinstrumente und -wege

80,1% der Studierenden nennen die Recherche nach Literatur (nach dem "Sonderfall" Schließfächer) als die von ihnen meistgenutzte Dienstleistung der UB (Abb. 5).

Gefragt, welche Rechercheinstrumente sie bei der Suche nach Literatur zu einem bestimmten Thema nutzen (Abb. 15), nennen 93% der Studierenden den Katalog der UB. 83% suchen in allgemeinen Websuchmaschinen. 78% folgen Literaturempfehlungen von Lehrenden oder anderen Studierenden, 45% finden relevante Literatur im Schneeballsystem, 40% suchen in bibliographischen Fachdatenbanken, 14% recherchieren in Suchportalen/Datenbanken, die Zugang zu Open Access-Dokumenten ermöglichen und 11% nutzen die Fachinformationen auf den Webseiten der UB (Abb. 15).

Die 1% der Studierenden, die "Sonstiges" angehakt haben, nutzen folgende Rechercheinstrumente:

- Asking the relevant person about the location.
- Ich frage Kollegen.
- Google Scholar.
- http://dl.acm.org.
- JSTOR für aktuelle Forschungsaufsätze, die sonst nicht auffindbar wären.
- Konferenzdatenbanken (ACM, IEEE).
- Springer Datenbank/KVK/Pubmed/SciFinder/FIS-Bildung.
- Ich suche frei in den Bibliotheksregalen.
- Sichtung von Literaturverzeichnissen in Seminarliteratur.
- Social Media Empfehlungen per Twitter oder Facebook meines PLN.
- Bibliothekskataloge fremder Universitäten in NRW. / Webseiten anderer Universitätsbibliotheken. / Nutze andere Bibliotheken.

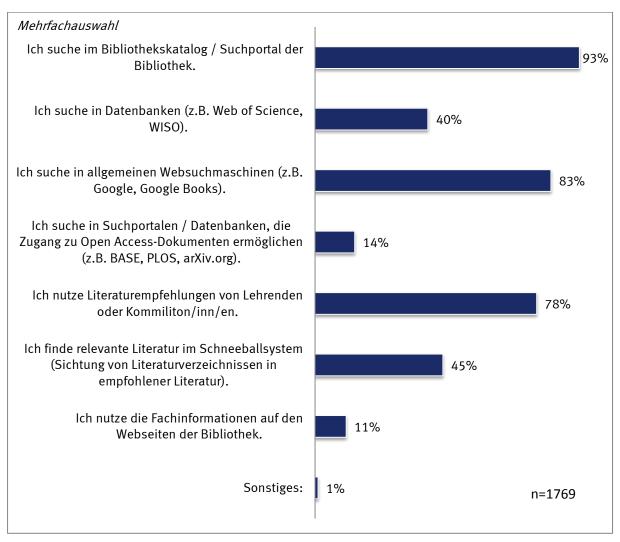


Abb. 15: "Sie suchen Literatur zu einem bestimmten Thema, z. B. für eine Seminararbeit, ein Referat, eine Klausurvorbereitung. Welche Rechercheinstrumente und Wege verwenden Sie?" [Frage 7]

Sowohl bei Studierenden im fortgeschrittenen Semester (ab 5. Semester) als auch bei Studienanfängerinnen und -anfängern ist das am häufigsten genutzte Rechercheinstrument (Abb. 16) der Katalog der Bibliothek (96,1% bzw. 87,5%); dem folgen allgemeine Websuchmaschinen wie z. B. Google (86,9% bzw. 75,1%), sodann die Literaturempfehlungen von Lehrenden oder Kommilitoninnen und Kommilitonen.

Bei der Suche nach Literatur zu einem bestimmten Thema sichten Studierende im fortgeschrittenen Semester häufiger als Studienanfängerinnen und -anfänger Literaturverzeichnisse (53,5% zu 25,6%) oder suchen häufiger in Datenbanken (44,2% zu 29,8%).

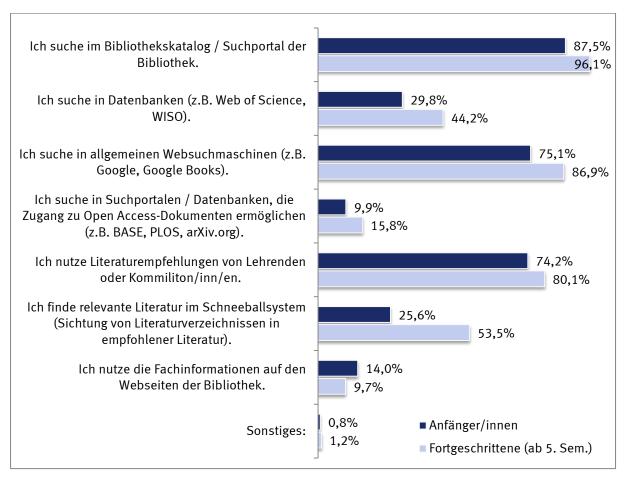


Abb. 16: "Sie suchen Literatur zu einem bestimmten Thema […]. Welche Rechercheinstrumente und Wege verwenden Sie?" [Frage 7 – Studienerfahrung]

Bezogen auf die unterschiedlichen Studienfächer lassen sich keine großen Abweichungen feststellen. An erster Stelle steht jeweils die Suche im Bibliothekskatalog (Abb. 17). Am zweithäufigsten nutzen Studierende im Bereich der Wirtschaftswissenschaften und der MINT-Fächer allgemeine Websuchmaschinen, während Studierende im Bereich der Kulturwissenschaften häufiger Literaturempfehlungen von Lehrenden oder Kommilitoninnen und Kommilitonen nutzen. Dies wurde von den anderen beiden Gruppen erst als dritthäufigstes Rechercheinstrument genutzt, bei den Studierenden der Kulturwissenschaften stehen an dritter Stelle dagegen erst die allgemeinen Suchmaschinen. Sehr viel häufiger als die Studierenden in den anderen Bereichen finden Studierende der Kulturwissenschaften relevante Literatur im Schnellballsystem. Insgesamt am wenigsten genutzt werden die Fachinformationen auf den Webseiten der Bibliothek.

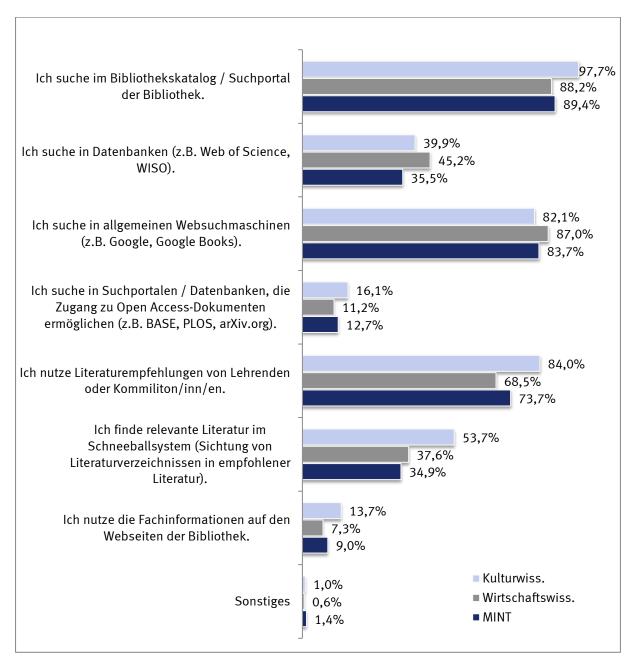


Abb. 17: "Sie suchen Literatur zu einem bestimmten Thema […]. Welche Rechercheinstrumente und Wege verwenden Sie?" [Frage 7 – differenziert nach Fächergruppen]

(3.2.4) Wunschfunktionen von Rechercheinstrumenten

Aus Sicht der antwortenden Studierenden sind für ein Rechercheinstrument besonders wichtige Aspekte (Abb. 18):

- Individuelle Zugriffsmöglichkeiten auszuweisen (88% aller Nennungen),
- aus der Trefferanzeige heraus den Zugriff auf elektronische Volltexte anzubieten (73%) und
- einfach zu bedienen zu sein (72%).

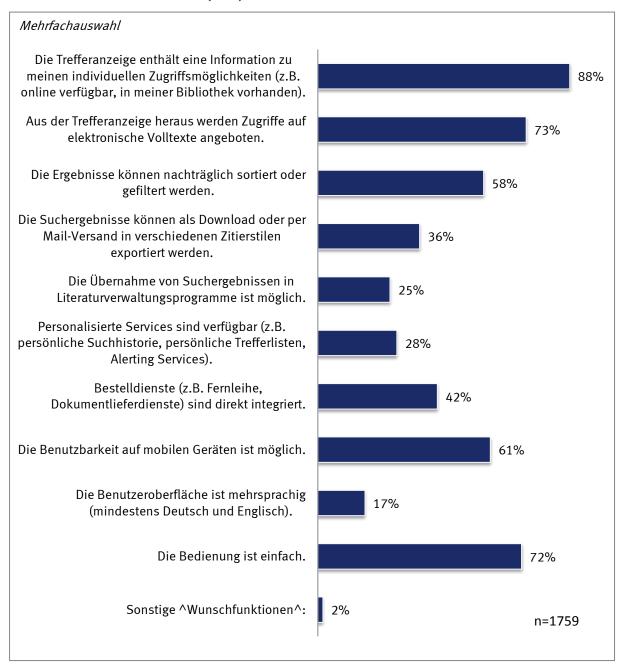


Abb. 18: "Welche der folgenden Aspekte eines Rechercheinstruments sind für Sie wichtig?" [Frage 8]

Einschätzungen der UB zum Themenfeld 1: Mediennutzung und Informationsrecherche

Die Wichtigkeit der Aufgabe der UB, ihre Nutzerinnen und Nutzer angemessen mit Informationsmedien zu versorgen und diese Medien gut recherchierbar zu machen und zu präsentieren, wurde von den Studierenden in der Umfrage eindrücklich unterstrichen.

Der von der UB selbst entwickelte Suchmaschinen-Katalog ist für die Studierenden das am meisten genutzte Rechercheinstrument für die Suche nach Literatur. Dies bestätigt das Vorhaben der UB dieses Portal mit hoher Aufmerksamkeit weiter zu pflegen und auszubauen.

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass die Studierenden sowohl die mit hohem Etatanteil lizenzierten elektronischen Informationsmedien wie auch die von der Bibliothek bereitgestellte gedruckte Literatur innerhalb wie außerhalb der Bibliotheksräume, per Shibboleth oder VPN auch außerhalb des universitären Campus intensiv nutzen. Hier sieht sich die UB in ihrer Annahme bestärkt, dass es mittel- bis langfristig ein Miteinander von gedruckten und elektronischen Medien geben wird.

Erhielt die UB durchweg Zustimmung für den vor vielen Jahren begonnenen Weg, Abonnements gedruckter Bibliographien durch Abonnements bibliographischer Datenbanken und Abonnements gedruckter Zeitschriften durch solche für elektronische Zeitschriften überall dort zu ersetzen, wo es ein angemessenes Angebot gab und gibt, so bestätigen die Studierenden, dass diese "E-Only-Politik" bezüglich des Erwerbs von Büchern differenzierter zu betrachten ist.

Zunächst ist festzuhalten, dass manche Publikationen von den Verlagen ausschließlich im gedruckten Format oder ausschließlich elektronisch angeboten werden. In einigen Fällen sind elektronische Versionen so viel teurer als die gedruckte, dass angesichts des begrenzten Erwerbungsetats eine Lizenzierung nicht machbar bzw. vertretbar ist.

Auffallend ist, dass sich Studierende stärker als für andere Medienarten für das gedruckte Buch bzw. für ein "Sowohl-als-Auch" von gedruckten und elektronischen Buchausgaben aussprechen: Lehr- und auch Fachbücher bevorzugt die Hälfte der Studierenden in gedruckter Form (50% bzw. 51%) und je ein weiteres Drittel (34% bzw. 30%) wünscht beide Ausgabeformen (Abb. 10).

Dies stimmt überein mit Analysen, die zeigen, dass elektronische Bücher u. a. deswegen gewünscht werden, weil man in ihnen leicht "suchen" kann und weil sie in Bibliotheken nie "ausgeliehen", sondern immer verfügbar sind, dass aber gedruckte Bücher für das "eigentliche" Lesen – das "deep reading" – als unersetzlich angesehen werden.

Die Studierenden geben auch klar zu erkennen, dass sie mit denjenigen E-Books nicht zufrieden sind, die nur eingeschränkte Nutzungsoptionen haben (restriktives DRM, Limitierung von Download- und Ausdruckfunktionen, Beschränkung des zeitgleichen Zugriffes auf wenige Personen u. ä. m.). Dies entspricht der aktuellen E-Book-Policy der UB, nur solche E-Books zu lizenzieren, für die von Seiten des Anbieters keine Einschränkungen in Bezug auf diese Funktionalitäten vorgenommen werden.

Die Rückmeldungen der Studierenden unterstützen die UB darin, im Bereich der Bücher keine "E-Only-Politik", sondern eine qualifizierte "E-Preferred-Politik" zu fahren und bei von Nutzerseite artikulierten Bedarfen auch dann gedruckte Bücher zu erwerben, wenn davon bereits elektronische Versionen lizenziert sind – was freilich aufgrund des begrenzten Erwerbungsetats der UB nur in Maßen möglich ist.

Deutliche Unzufriedenheit äußern Studierende bezüglich der Verfügbarkeit von Literatur, das heißt, dass zu wenig Bücher bzw. zu wenig Exemplare eines Buchtitels von der Bibliothek erwor-

ben werden, dass die vorhandenen gedruckten Exemplare nicht ausreichen oder zum Teil zu viele Vormerkungen aufweisen.

Grund hierfür ist primär der (auch im Landes- und Bundesvergleich) knapp bemessene Erwerbungsetat der Bibliothek. Das Budget der Bibliothek ist seit sehr vielen Jahren eingefroren und wird nicht einmal den Preissteigerungsraten im Literaturbereich angepasst. Zusatzmittel helfen hier in Teilen, ermöglichen jedoch keine bzw. nur bedingte Planungssicherheiten und werden von Fakultäten kommend, zum Teil für bestimmte Datenbanken oder andere Informationsmedien zweckgebunden bereitgestellt.

Die UB nutzt vielfältige Wege der effizienten und kostengünstigen Medienerwerbung. Im Bereich der elektronischen Informationsmedien erfolgt dies auch durch Beteiligung an regionalen oder überregionalen Erwerbungskonsortien. Dort, wo sich hier neue Möglichkeiten auftun, wird die UB diese ausbauen. Sie wird jedoch auch darauf zu achten haben, dass durch Beteiligung an solchen Konsortien für umfassende "Verlagspakete" nicht so viele Mittel gebunden werden, dass eine bedarfsorientierte Erwerbung zum Beispiel einzelner gedruckter Bücher, die Nutzerinnen und Nutzer der Universität dringend benötigen, gefährdet wird.

Erste konkrete Änderungen/Verbesserungen

Zu denken geben der Bibliothek die Hinweise der Studierenden, dass sie mit der Möglichkeit, fehlende Literatur über Neuanschaffungen schnell bereitzustellen, wenig bis gar nicht zufrieden sind. Die Fachreferentinnen und Fachreferenten der UB werden ihr Augenmerk stärker auf die von Studierenden geäußerten Literaturbedarfe richten. Sie werden sich bemühen, Literaturwünsche von Studierenden noch intensiver als bisher nachkommen, dort wo dieses nicht möglich ist, dies zu begründen, auf Möglichkeiten der Fernleihe hinzuweisen u. ä. m. Auch werden die Fachreferentinnen und Fachreferenten in den Fällen, in denen ihre Möglichkeiten, Erwerbungswünschen von Studierenden zu entsprechen, aus Etatgründen ausgeschöpft sind, offensiv Gespräche mit Lehrenden und Bibliotheksbeauftragten der Departments/Institute suchen. Zudem wird die UB zu prüfen haben, wie sie Studierende noch klarer als bisher auf Möglichkeiten des Einbringens von Literaturwünschen aufmerksam machen kann.

(3.3) Themenfeld 2: Lern- und Arbeitsort Bibliothek

Bei der im ersten (allgemeinen) Umfrageteil gestellten Frage nach dem Ort der Nutzung der Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek wurde – wie gezeigt – mit deutlichem Vorsprung mit 92% der Antworten vor anderen Orten die Bibliothek selbst genannt.

(3.3.1) Aufenthaltsdauer

Die antwortenden Studierenden halten sich durchschnittlich 3 Stunden 19 Minuten zum Lernen und Arbeiten in der Universitätsbibliothek auf (vgl. Abb. 19). Das Maximum der genannten durchschnittlichen Aufenthaltszeit betrug 12 Stunden. Die durchschnittliche Lernzeit in der UB ist vom Geschlecht relativ unabhängig (Durchschnittswert: weibliche Teilnehmer: 3 Stunden 18 Minuten und männliche Teilnehmer: 3 Stunden 21 Minuten). Der Durchschnittswert fällt bei Studierenden im fortgeschrittenen Studium (ab 5. Sem.) mit 3 Stunden 31 Minuten höher und bei Studienanfängerinnen und -anfängern (bis 4. Sem.) mit 2 Stunden und 10 Minuten niedriger aus.

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer zum Lernen und Arbeiten in der Universitätsbibliothek ist von der Fachzuordnung der Studierenden abhängig: Studierende der Kulturwissenschaften hal-

ten sich zu 81,4% länger als 1 Stunde in der UB auf; dieser Anteil liegt bei Studierenden der Wirtschaftswissenschaften bei 79,3% und bei Studierenden im Bereich MINT-Fächer bei 68,6%.

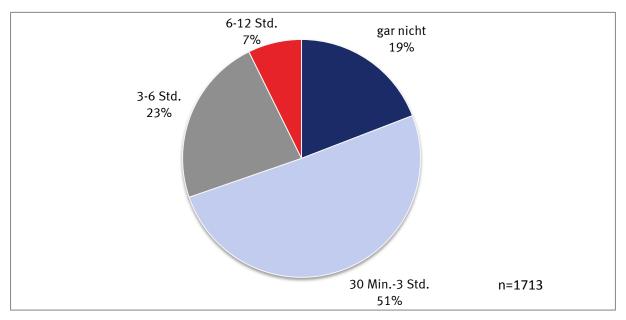


Abb. 19: "Wie lange halten Sie sich durchschnittlich pro Besuch zum Lernen und Arbeiten in der Bibliothek auf?" [Frage 9.1]

(3.3.2) Gründe für die Nicht-Nutzung der Bibliothek als Lern- und Arbeitsort

Studierende, die die Bibliothek nicht zum Lernen und Arbeiten nutzen, gaben in ihren Freitextantworten am häufigsten an [Frage 9.2], besser zu Hause arbeiten zu können; als zweithäufigster Grund wird ein Mangel an Lernplätzen angeführt.

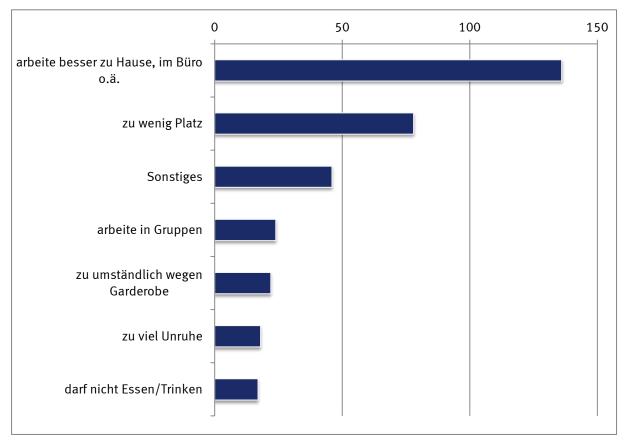


Abb. 20: "Warum nutzen Sie die Bibliothek nicht zum Lernen und Arbeiten?" [Frage 9.2]

(3.3.3) Wertungen und Wahrnehmungen zum Lern- und Arbeitsorts Bibliothek

Ziel der Studierendenbefragung war herauszufinden, wie Studierende die Bibliothek als Ort zum Lernen und Arbeiten bewerten, daher wurde die Zustimmung zu 16 Aussagen über verschiedene Aspekte des Lern- und Arbeitsorts Bibliothek erfragt (Abb. 21 und 22). 92% teilten mit, dass die Öffnungszeiten der UB ihren Lerngewohnheiten entgegen kämen. 83% bestätigten, dass sie sofort Hilfe (Auskunft, Beratung) durch das Bibliothekspersonal bekämen, wenn sie diese benötigten. 78% fühlen sich in der UB sicher; ebenso viele Studierende geben an, vom Medienangebot der UB zu profitieren und auch von der technischen Ausstattung.

- 73% finden die Beleuchtung der Arbeitsplätze angemessen.
- 69% sind mit den Möglichkeiten zum Scannen einverstanden.
- 68% finden, dass die Arbeitsplätze angemessen ausgestattet sind.
- 67% teilen mit, in der UB konzentriert alleine in Ruhe arbeiten zu können.
- 63% erachten die Atmosphäre in der Bibliothek als für sie lernförderlich.
- 58% empfinden die Klimatisierung als angenehm.
- Nur 39% erachten die Anzahl der PC-Arbeitsplätze als ausreichend.
- Allein 22% geben an, es gelänge ihnen, in der Bibliothek immer einen Platz zum Lernen zu finden.

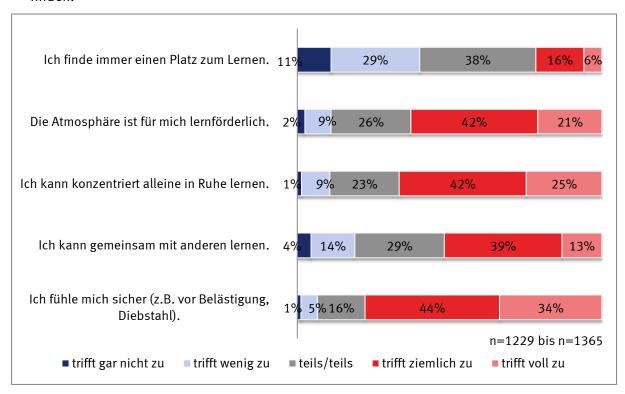


Abb. 21: "Wenn Sie an Ihre Bibliothek als Ort zum Lernen und Arbeiten denken, inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?" (Teil 1) [Frage 10]

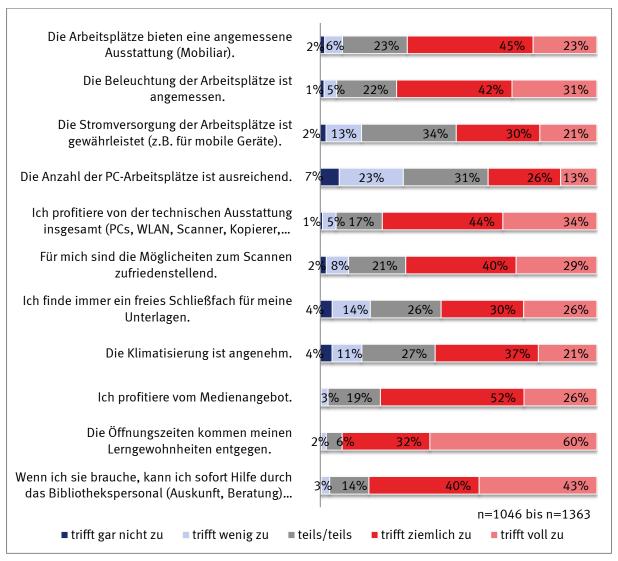


Abb. 22: "Wenn Sie an Ihre Bibliothek als Ort zum Lernen und Arbeiten denken, inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?" (Teil 2) [Frage 10b]

(3.3.4) Verbesserungswünsche zum Lern- und Arbeitsort Bibliothek

Beim Themenfeld ,Lern- und Arbeitsort Bibliothek' wurde die Möglichkeit zur Eingabe von Freitexten zur Beantwortung der Frage "Wodurch kann nach Ihrer Meinung der Lern- und Arbeitsort weiter verbessert werden?" [Frage 11] gegeben.

Die Studierenden nutzten diese Möglichkeit sehr offensiv mit 899 teils sehr ausführlichen Antworten, in denen insgesamt 1.605 Verbesserungswünsche genannt wurden.

Die UB hat versucht, die sehr vielfältigen und individuellen Antworten zu clustern:

Mit Abstand am häufigsten wurden als Verbesserungswünsche genannt "mehr Arbeitsplätze". Mit deutlichem Abstand folgen auf den Plätzen zwei bis vier Wünsche nach mehr Steckdosen, Verbesserungen bezüglich Klima und Licht und sodann nach "mehr Gruppenarbeitsplätzen" (Abb. 23).

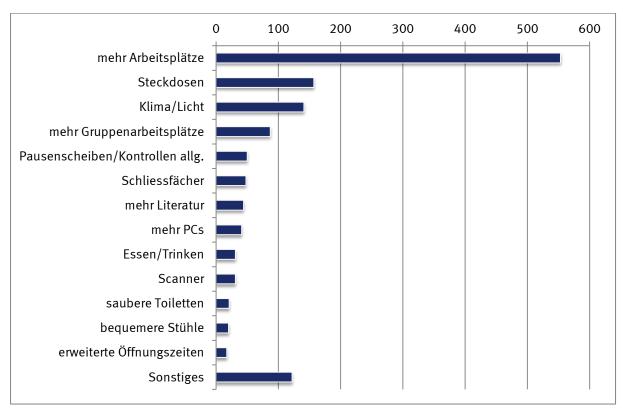


Abb. 23: "Wodurch kann nach Ihrer Meinung der Lern- und Arbeitsort weiter verbessert werden?" [Frage 11]

Unter Sonstiges sind die folgenden Verbesserungswünsche zusammengefasst worden:

- Mehr aktuelle Literatur.
- Online-Buchungssystem für Lernplatz. / Digitale Anzeige, wo noch freie Plätze sind, statt überall suchen zu müssen. / System zum Finden von freien Tischen, z. B. über eine App.
- Nicht so kurze Abwesenheitszeiten, wenn man mal eine Pause machen will: Wunsch nach Verlängerung des Zeitfensters für 'Pausenscheiben¹; Pause mit 30 Min. zu kurz (O-Ton: "Wenn man 30 Min. Pause machen will, um schnell ein Brot zu verzehren, muss man schnell zur Tasche hetzten und kann dann auch nur ungemütlich und wie gesagt schnell zwischen den Schließfächern etwas Kraft tanken, bevor man wieder zurück hetzen muss, weil einem sonst der Arbeitsplatz evtl. geklaut werden kann. Das Prinzip find ich schon gut, es ist fair sollen ja auch nicht Leute 5 Stunden lang irgendwo chillen können und jemand anderem, der wirklich den Platz in der Zeit zum Arbeiten bräuchte, abhalten. Aber diese 30 Min. sind einfach zu knapp. Man braucht Energie und entspannte Arbeitsatmosphäre, um zu Arbeiten. Wenn man dann gestresst und abgelenkt ist, weil man Hunger hat und man sich beim Essen gehetzt fühlt, oder weil man noch schnell auf Toilette muss, aber man musste auf ein WC etwas weiter weg gehen. Da hat man ja schon Zeit von den kostbaren 30 Min. verloren. Das nervt dann halt schon. Und ja, man kann in der Mittagszeit länger weg bleiben aber als ob man immer passend zur Mittagszeit in der Bib ist. Da sähe ich also noch Ausbaupotenzial.")

- Fernleihe:

- Beschleunigung der Fernleihbereitstellung ("kann man mir Fernleihen zumailen, statt sie auszudrucken, wo ich sie mir dann abhole? letztendlich scanne ich sie eh wieder ein.").
- Längere Fernleih-Ausleihfristen/-dauer.

- Fernleihe auch für entliehene Bücher wäre von Vorteil. / Das eine Fernleihe bei Büchern möglich ist, welche mehrere Vormerkungen haben. Die können auch teurer sein, aber ein Buch, welches drei Vormerkungen hat, ist de facto nicht da.
- Erwerb von mehr elektronischen Zeitschriften.
- Erlaubnis des Rauchens am Balkon der Etagen.
- Integration der Möglichkeit mit Endnote im Katalog der Bibliothek zu suchen!
- Anzahl online verfügbare E-Books erweitern. / Darüber hinaus wäre es angenehm, wenn sich der Bestand der Online-verfügbaren Literatur erweitern würde, da so der Zugriff auf diese nicht beschränkt wäre und ein flexibleres Arbeiten möglich wäre. / I regard as important fact that availablity of newly published E-Books in Bibliothek. Since the motto of Paderborn Uni is Universität der Informationsgesellschaft, one should find related E-Books online. As a Lernort, I do not need to go to library but I keen to use the e-books.
- Mehr Parkplätze schaffen.
- Postservice für Studis von außerhalb von Paderborn, damit die nicht wegen jedem Buch fahren müssen.
- Mehr Exemplare pro Buch. / Modernere Ausgaben von Büchern. / Wenn man feststellt, dass viele Leute ein Buch vorgemerkt haben und die Warteliste lang ist, wäre es gut mehr Exemplare zur Verfügung zu stellen. Es ist nicht angenehm zu erfahren, dass man die vierte oder fünfte Person auf der Warteliste ist. / Manchmal muss man lange warten (Warteschlange), um über ein vorgemerktes Buch verfügen zu können, vor allem in der Germanistik. / Vorhalten einer größeren Anzahl von Büchern, die in gut besuchten Veranstaltungen die Basisliteratur bilden. Ein Beispiel wären beliebte Profilierungsmodule im Bachelor Wirtschaftswissenschaften (wie etwa Unternehmensbewertung). / Größerer Bestand an Büchern, die ständig vergriffen oder schon mehrmals vorgemerkt sind. / Medien, die dauerhaft/vermehrt ausgeliehen werden, sollten in größerer Stückzahl angeschafft werden.
- Fenster in den Gruppenarbeitsräumen.
- Kostenlose Ohrenstöpsel.
- Vielleicht sollte es ein Prioritätensystem geben, da ja zu wenig Platz für alle da ist. Reine Lerngruppen, die nicht auf die Bücher zugreifen, sollten sich nicht in der Bibliothek aufhalten. BWL büffeln kann man auch abseits der Bücherregale.
- Auflockerung der Zugangsbeschränkungen an Recherchearbeitsplätzen. Nicht selten kommt es vor, dass Webseiten am Recherchearbeitsplatz nicht verfügbar sind, auf die man direkt durch die Datenbank-Recherche (z. B. BDSL) stößt; beispielsweise elektronische Volltexte auf Seiten von Verlagen.
- Manchmal sind nicht ausgeliehene Bücher nicht auffindbar.
- Weniger rigoros sein, wenn es passiert, ein Buch vergessen zu haben zur Verleihe zu geben es piept sowieso und wird gemerkt.
- Französisch- und niederländisch-sprachige Literatur, auch aktuellere.
- Besser eingeteilter Lernraum (2 Stühle pro Tisch).
- Klassische Musik wäre super. Ist schließlich wissenschaftlich erwiesen, dass das beim Denken hilft.
- Die Bibliothek selbst wird manchmal von Menschen verwendet, die eigentlich gar nicht lernen wollen (auch nicht als Gruppe), aber außerhalb der Bibliothek keinen Platz finden (UPB ist ja was das angeht katastrophal, auch wenn die neuen Gebäude wenigstens kleine Aufenthalts-

räume besitzen). Es sollte mehr Aufenthaltsflächen außerhalb der Bibliothek geschaffen werden, damit nur in der Bibliothek ist, wer auch Arbeiten/Lernen etc. will.

- Ein Suchalgorythmus durch den man ein Thema eingibt und dadurch dazugehörige Werke vorgeschlagen werden.
- Making more variety of books on printed form available and keeping the library open for longer duration at the night.
- Laptops und normale Lerneinheiten trennen.
- Bewegbare Tische und Stühle in den Gruppenarbeitsräumen.

Einschätzungen der UB zum Themenfeld 2: Lern- und Arbeitsort Bibliothek

Studierende sind ,mobil' unterwegs. Umso bemerkenswerter ist, welch hohen Stellenwert die Bibliothek als ,realer' Ort hat.

War die Bibliothek in ihren Anfangszeiten in den 1970er und 1980er Jahren vor allem ein Ort, den man vergleichsweise kurz aufsuchte, um Literatur auszuleihen, ggf. zu kopieren und dann wieder zurückzugeben, so hat er sich über die Jahre hinweg insbesondere für Studierende zunehmend zu einem Ort des Lernens, des Arbeitens und der Kommunikation entwickelt, an dem sich die Nutzerinnen und Nutzer immer länger aufhalten.

Dies hat erhebliche Konsequenzen, die auch in den Umfrageergebnissen deutlich zum Ausdruck kommen.

Zunächst einmal benötigen studentische Nutzerinnen und Nutzer für einen längeren Aufenthalt in der Bibliothek Arbeitsplätze. In ihren Umfrageaussagen bringen sie unmissverständlich zum Ausdruck, dass sie zu selten einen Platz zum Arbeiten finden und entsprechend eine Erhöhung der Anzahl der Arbeitsplätze einfordern.

Die Studierenden formulieren differenzierte Bedarfe sowohl an ruhigen Einzelarbeitsplätzen wie an Bereichen für das Arbeiten in kleinen und größeren Gruppen. Und sie stellen Ansprüche an die Qualität der Arbeitsplätze, z. B. bezüglich Ausstattung mit Strom und individuellem Licht und für längeres Schreibtischarbeiten angemessene Stuhlqualitäten und gutes Raumklima, zudem auch an die technische Ausstattung der Bibliothek wie z. B. mit Scannern.

Die Umfrageergebnisse unterstreichen, dass der eingeschlagene Weg der Bibliothek der Richtige zu sein scheint. Dieser wird unter anderem mit der Weiterführung der funktionalen und qualitativen Umgestaltung nahezu aller Benutzungsbereiche der Bibliothek inklusive Erneuerung ihrer technischen Ausstattung sowie durch eine Erneuerung der dortigen Sanitäreinrichtungen sehr konsequent fortgesetzt werden.

Erste konkrete Änderungen/Verbesserungen

Dem Wunsch nach Erhöhung der Anzahl auszuleihender Vorhängeschlösser entspricht die UB, indem sie statt den damaligen 30 Vorhängeschlössern nun 60 Schlösser zur Ausleihe zur Verfügung stellt.

Dem Wunsch nach mehr und funktional besseren Scannern konnte die UB inzwischen durch den Erwerb von 9 zusätzlichen Bookeye-Scannern erfüllen.

Zusätzliche Einzel- und Gruppenarbeitsplätze sowie bisher nicht vorhandene Einzelarbeitsräume (Carrels) wird die Erweiterung der Bibliothek durch zusätzliche Flächen im neuen Gebäude I brin-

gen, die über die Ebene 4 der Bibliothek erreichbar sein wird und in der die Fachliteratur Anglistik und Amerikanistik aufgestellt wird.

(3.4) Themenfeld 3: Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote

(3.4.1) Zufriedenheit und Inanspruchnahme der Angebote

Die UB wollte herausfinden, inwieweit die teilnehmenden Studierenden die Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote der UB bereits genutzt haben und wie sie diese Angebote bewerten.

Generell lässt sich festhalten, dass die Anzahl der teilnehmenden Studierenden, die bereits Auskunfts- und Beratungsangebote (ca. 605 Studierende) oder Schulungsangebote (ca. 242 Studierende) der UB genutzt haben, äußerst gering ist und die gegebenen Antworten damit nicht repräsentativ sind.

(3.4.1.1) Zufriedenheit und Inanspruchnahme der Auskunfts- und Beratungsangebote

Bezüglich der Angebote aus dem Bereich Auskunft und Beratung (Abb. 24) bekundeten 91% der Studierenden, die bereits Auskunfts- und Schulungsangebote genutzt haben (ca. 605 Studierende, nur knapp ein Drittel aller Teilnehmerinnen und Teilnehmer), ihre Fragen seien vom Bibliothekspersonal ausreichend beantwortet worden. 90% können den Auskunfts- und Beratungsdienst weiterempfehlen. 89% empfinden das Bibliothekspersonal als engagiert und hilfsbereit, 88% sind der Meinung, das passende Beratungsangebot für ihre Fragen schnell gefunden zu haben.

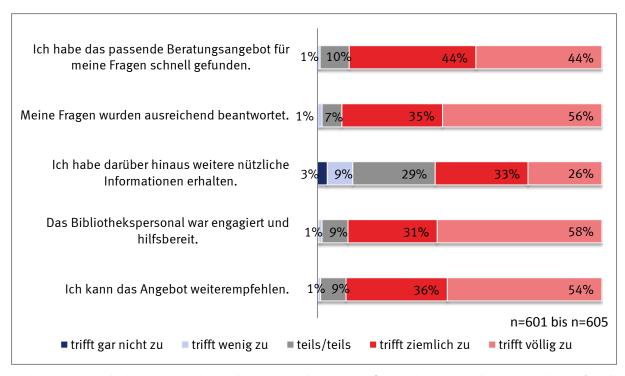


Abb. 24: "Sie haben angegeben, dass Sie schon einmal Angebote aus dem Bereich Auskunft oder Beratung genutzt haben. Wie sind Ihre Erfahrungen mit diesem Angebot?" [Frage 12.1]

(3.4.1.2) Zufriedenheit und Inanspruchnahme der Schulungsangebote

Bezüglich des Angebots aus dem Bereich Schulung (Abb. 25) sind 87% der Studierenden, die bereits Schulungsangebote der UB genutzt haben (hier haben insgesamt nur 242 Studierende geantwortet, daher nicht repräsentativ), der Meinung, das passende Schulungsangebot schnell gefunden zu haben.

Auch die weiteren Fragen zum bereits genutzten Schulungsangebot haben nur max. 510 Studierende beantwortet, so dass auch die nachfolgenden Aussagen insgesamt als nicht aussagekräftig eingestuft werden müssen: 89% der antwortenden Studierenden, die bereits Schulungsangebote der UB genutzt haben, beurteilten die Referentinnen und Referenten der UB als engagiert und kompetent. 82% haben neue, ihnen bisher nicht bekannte Informationen erhalten und ein gleicher Anteil kann das Schulungsangebot der UB weiterempfehlen. 79% empfanden die Teilnahme als hilfreich.

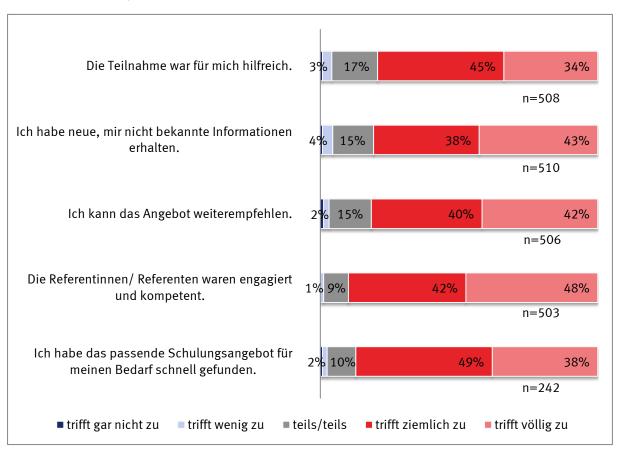


Abb. 25: "Sie haben angegeben, dass Sie schon einmal Angebote aus dem Bereich Schulung genutzt haben. Wie sind Ihre Erfahrungen mit diesem Angebot?" [Frage 12.4]

Befragt nach den Gründen, warum einzelne Aussagen zum Schulungsangebot negativ bewertet wurden, kristallisierten sich folgende Aspekte heraus: keine Hilfe, keine neuen Informationen und Anmeldeverfahren umständlich (Abb. 26).

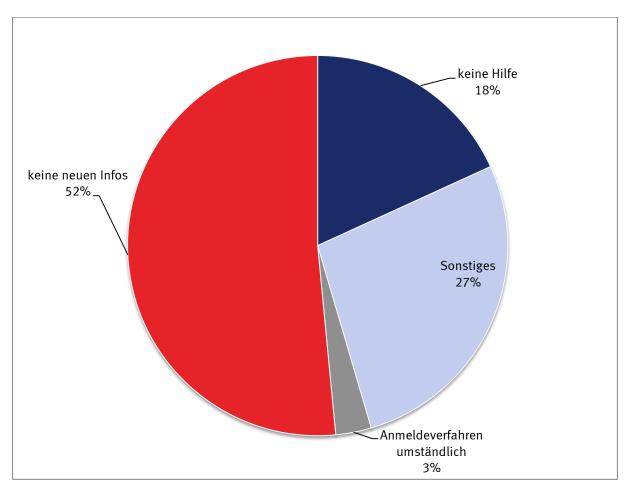


Abb. 26: Zusammenfassung der Gründe für die negative Bewertung von einzelnen Aussagen zum Schulungsangebot [Frage 13.1 – Freitextantworten]

Unter ,Sonstiges' verstecken sich folgende Freitextantworten:

- Es war ein Biboführung zum Anfang des Studiums. Dabei habe ich mich sehr überrumpelt gefühlt und konnte kaum Informationen aufnehmen. Dazu kam, dass es 30 Grad waren und unsere Referentin sichtlich damit zu kämpfen hatte, so dass auch Sie meist unkonzentriert und wenig engagiert wirkte.
- Fachsprache nicht direkt für Neue verständlich und unübersichtlich.
- Im ersten Semester gab es eine Führung und die Frau wirkte genervt und war dadurch leider etwas unfreundlich.
- Mangelnde Computer-Kompetenz und schwer verständliches Deutsch.
- Wenig konkret, viel an der Oberfläche. Sehr kurzes Seminar.
- Zu viel Info, zu schnell und auch ziemlich langweilig, kein Stück Eigeninitiative.

(3.4.1.3) Nicht-Inanspruchnahme der Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote

Von den insgesamt ca. 1.800 an der Befragung Teilnehmenden haben rund 960 angegeben, dass sie bisher keine Auskunfts-, Beratungs- oder Schulungsangebote in Anspruch genommen haben (Abb. 27).

Als Grund nannten 76%, hierfür bisher keinen Bedarf gehabt zu haben. 29% geben an, solche Angebote nicht zu kennen und 9%, dass sie bisher keine Zeit zur Nutzung der Angebote hatten.

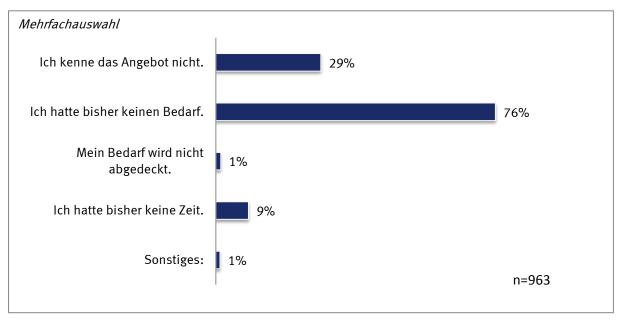


Abb. 27: "Sie haben bisher keine Angebote aus dem Bereich Auskunft/Beratung und Schulung genutzt. Warum?" [Frage 13.3]

Nicht überraschend ergeben sich vergleichbare Ergebnisse bei den Angaben der Gruppe der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die bisher keine Angebote aus dem Bereich Auskunft/Beratung (Abb. 28) und bei den Angaben der Gruppe der Studierenden, die bisher kein Angebot aus dem Bereich Schulung (Abb. 29) genutzt haben.

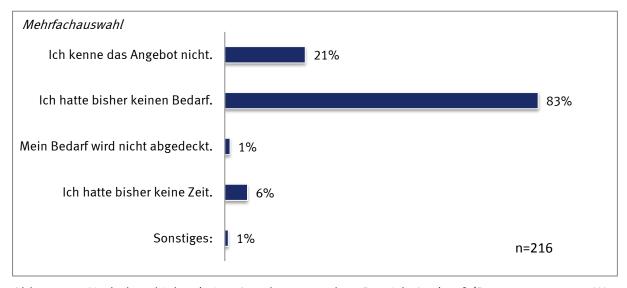


Abb. 28: "Sie haben bisher keine Angebote aus dem Bereich Auskunft/Beratung genutzt. Warum?" [Frage 13.1]

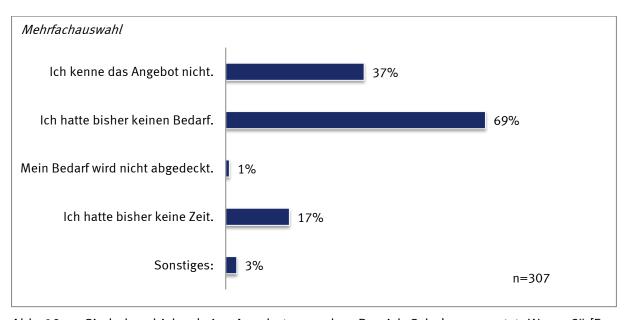


Abb. 29: "Sie haben bisher keine Angebote aus dem Bereich Schulung genutzt. Warum?" [Frage 13.2]

(3.4.2) Informationskanäle – Schulungsangebote

Auf die Frage, wie Studierende, die bereits Angebote aus dem Bereich Schulungen genutzt haben, auf diese aufmerksam geworden sind (Abb. 30), antworteten 62%, dass sie von einer Dozentin bzw. einem Dozenten auf die Veranstaltungen aufmerksam gemacht worden seien. 29% haben aus eigener Initiative' von dem Angebot erfahren, je 28% über die Web-Seiten der UB und im Rahmen eines Tutoriums, 24% dank Aushängen und Plakaten in der UB und schließlich 8% über Newsletter oder Flyer der UB.

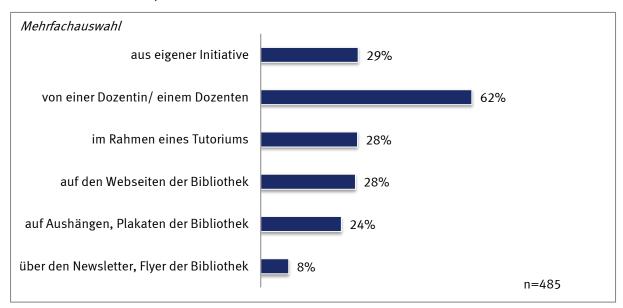


Abb. 30: "Sie haben angegeben, dass Sie schon einmal Angebote aus dem Bereich Schulungen genutzt haben. Wie haben Sie von dem Angebot erfahren?" [Frage 13.3]

(3.4.2.1) Informationskanäle – Generell

Auf die Frage, über welche Informations- und Kommunikationskanäle die Bibliothek die Studierenden am besten erreichen könnte (Abb. 31), antworten 62% über die Homepage der UB, 60% per E-Mail, 42% über Hochschul- oder Bibliotheks-Apps, 39% per Aushang oder Infodisplay in

der Bibliothek, 30% über Facebook, 25% über fakultätsspezifische Kanäle, 23% über den Newsletter der UB, ebenfalls 23% mit Hilfe von Flyern und Broschüren und sodann 11% per You Tube, 9% über einen Bibliotheks-Blog, 8% über WhatsApp, 3% per Twitter und 2% über RSS-Feeds.

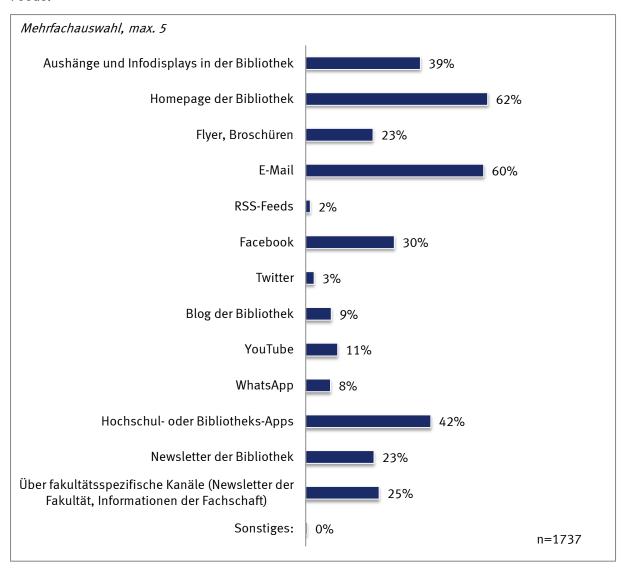


Abb. 31: "Über welche Informations- und Kommunikationskanäle erreichen wir Sie am besten (werden z.T. bereits angeboten, z.T. nicht)?" [Frage 16]

(3.4.3) Wünsche einer Optimierung der Beratungs- und Schulungsangebote

Um die eigenen Beratungs- und Schulungsangebote noch zielgerichteter auf die Bedarfe der Studierenden ausrichten zu können, fragte die UB auch nach den Bereichen, in denen sich die Studierenden (mehr) Unterstützung durch die Bibliothek wünschen (Abb. 32).

52% äußerten den Wunsch nach Beratung zur Erstellung von Haus- oder Abschlussarbeiten, (nicht zufällig?) ebenso viele nach Beratung zur Vermeidung von Plagiaten und 51% zu Zitiertechniken.

44% wünschen sich (mehr) Unterstützung bei der Nutzung von Literaturverwaltungsprogrammen, 39% bei der Recherche nach Literatur, 35% Informationen zum Urheberrecht, 29% zum Zeit- und Aufgabenmanagement, 27% zu Lesetechniken und 15% zur Nutzung des technischen

Equipment, das die UB ihren Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung stellt (PCs, Scanner, Drucker usw.).

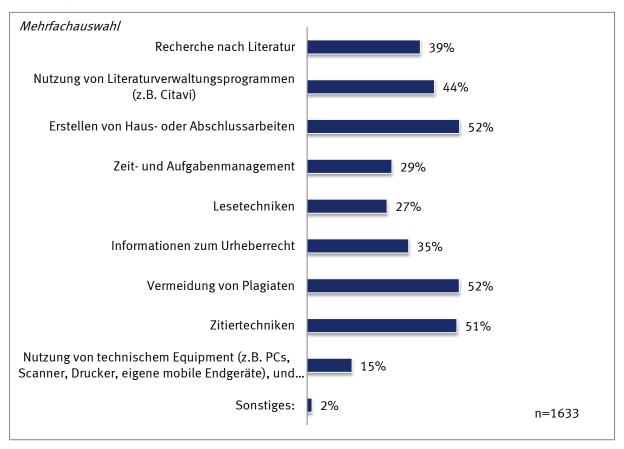


Abb. 32: "In welchen Bereichen würden Sie sich Unterstützung durch die bzw. in der Bibliothek wünschen (z. B. Schulung, Beratung)?" [Frage 14]

Die Studierenden wurden gefragt, welche Formate von Schulungs- und Beratungsangeboten sie gerne nutzen würden (Abb. 33).

Mit deutlichem Abstand Spitzenreiter mit 54% der Nennungen sind Online-Tutorials zum Selbststudium. 43% würden Kurzvorträge zu spezifischen Themen besuchen. Es schließt sich eine vielfältige Palette an nahezu gleichwertig gewünschten Formaten an wie Workshops mit hohem eigenen Übungsanteil (36%), Vorträge/Präsentationen (32%) und Sonderveranstaltungen mit Eventcharakter (z. B. Lange Nacht des Schreibens) (31%) sowie Auskunft per Mail (32% der Nennungen).

Weiterhin genannt wurden Webinare/Online-Seminare (28%), feste Sprechstunden zu bestimmten Terminen (27%). Je 23% wünschten Auskunft an den Informationstheken und Pod- bzw. Videocasts. 22% der Nennungen schätzen die Chatauskunft, 20% sprechen sich für Bibliotheksführungen aus, 17% für Audioguides. Eine ausführliche, umfassende Beratung mit vorheriger Anmeldung würden 15% gerne nutzen und 12% die Auskunft per Telefon.

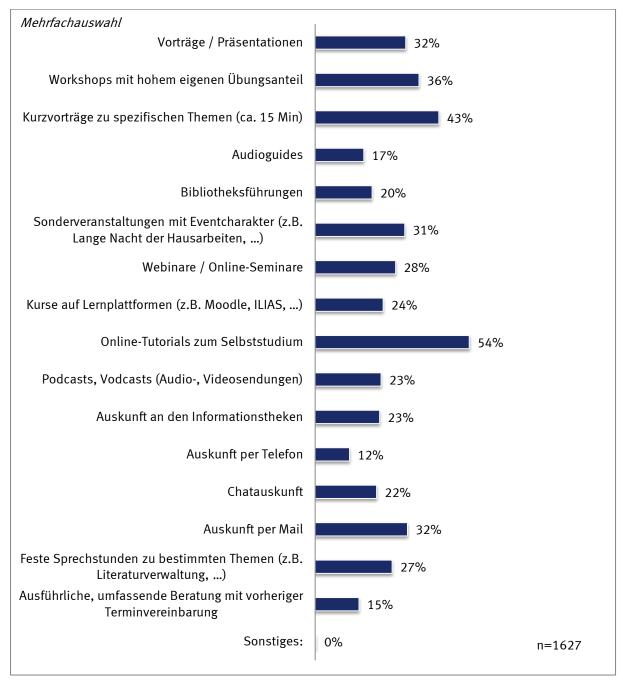


Abb. 33: "Welche Formate von Schulungs- und Beratungsangeboten würden Sie gerne nutzen (werden z.T. bereits angeboten, z.T. nicht)?" [Frage 15]

Einschätzungen der UB zum Themenfeld 3: Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote

Die oben bereits erwähnte Tatsache, dass die Anzahl der teilnehmenden Studierenden, die sich zu diesem Themenfeld geäußert haben, äußerst gering ist und die gegebenen Antworten damit nicht repräsentativ sind, erleichtert eine Einschätzung der UB, ob bzw. in welche Richtung sie ihre Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote weiterentwickeln sollte, nicht.

Positiv nimmt die UB wahr, dass das Gros derjenigen Studierenden, die Angaben zu ihren Erfahrungen mit dem Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebot der UB machten, sich sehr positiv äußerte.

Wenn 76% der Studierenden, die Auskunft darüber gaben, warum sie bisher Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote der Bibliothek nicht nutzten, antworteten, dass sie hierfür keinen Bedarf hatten, so könnte die UB dies so 'akzeptieren', gegebenenfalls gar positiv interpretieren, dass ihre Dienstleistungen und Services wie ihr Suchmaschinen-Katalog einfach und intuitiv ohne Erläuterungsbedarfe nutzbar sind.

Eine solche Herangehensweise könnte sich jedoch für die UB als trügerisch erweisen.

Nachzudenken hat die UB über das Ergebnis, dass über 51 % der Studierenden, die sich in Freitextantworten zum Erfolg ihrer Schulungsteilnahme äußerten, mitteilten, hier keine neuen Informationen erhalten zu haben, und über 18%, hier keine wirkliche Hilfe erhalten zu haben.

Wichtig erscheinen für die weiteren Planungen der UB die von einer großen Anzahl an Studierenden gegebenen Hinweise, in welchen Bereichen sie sich eine Schulung, Beratung oder ähnliches vorstellen könnten: Dies sind neben den "klassischen" Angeboten der UB zur Literaturrecherche und zur Literaturverwaltung weitere Angebote, die auf das Engste mit konkreten Herausforderungen der Studierenden bezüglich des wissenschaftlichen Arbeitens bzw. des wissenschaftlichen Schreibens zu tun haben: dem Erstellen von Haus- oder Abschlussarbeiten mit damit in unmittelbarer Verbindung stehenden Aspekten wie Lesetechniken, Zitiertechniken und anderen formal-rechtlichen Dingen wie Berücksichtigung des Urheberrechtes sowie des Plagiarismus.

Gegebenenfalls wird dies ein Ansatzpunkt sein, die bisherige Zusammenarbeit zwischen UB und Schreibwerkstatt der Universität (Lange Nacht des Schreibens, wöchentliche Schreibsprechstunde in der UB) zu intensivieren.

Nachdenkenswert für die UB ist auch die Rückmeldung der Studierenden, dass sie als Format für Schulungsangebote insbesondere Online-Tutorials zum Selbststudium und Kurzvorträge zu spezifischen Themen (ca. 15 min) nutzen würden.

Erste konkrete Änderungen/Verbesserungen

Ab dem Wintersemester 2018/2019 wird die UB ihr Schulungsprogramm modifizieren und verschiedene Formate erproben. Das Schulungsangebot wird auf den Web-Seiten der UB in geänderter Weise dargestellt werden. Zudem ist geplant, Dienstleistungen und Angebote der UB zielgruppenspezifischer als bisher zu präsentieren. Darüber hinaus wird das Anmeldeverfahren für Schulungsveranstaltungen der UB vereinfacht.

(3.5) Themenfeld 4: Ausbau und Abbau von Angeboten bzw. Dienstleistungen der UB Paderborn

Zusätzlich zu den in allen Bibliotheken erfragten Themenfeldern 1 bis 3 erfragte die UB – in Analogie zur Nutzerbefragung 2011 – , welche fünf Angebote bzw. Dienstleistungen die UB ausbauen sollte und welche am ehesten reduziert werden könnten (Abb. 34).

Zur Mehrfachauswahl angeboten wurden 20 Angebote bzw. Dienstleistungen, zudem konnten "Sonstiges" und "Keine der genannten" gewählt werden.

Mit deutlicher Präferenz nannten 59% der Studierenden einen Ausbau der Anzahl der Arbeitsplätze in der Bibliothek als größten Wunsch. Darüber hinaus wurden folgende Ausbauwünsche genannt: "ausleihbare Bücher und andere Medien" (42%) und "nicht ausleihbare Bücher und andere Medien" (38%) sowie mehr E-Books (36%) und ein Mehr an elektronischen Zeitschriften (27%).

Diese Ausbauwünsche korrespondieren mit den niedrigen Zufriedenheitswerten in diesen Bereichen (s. vorne).

20% wünschten sich erweiterte Öffnungszeiten am Wochenende, 17% mehr Lehrbücher (Lehrbuchsammlung), 14% mehr Internet-PCs in der Bibliothek, 13% mehr Fachdatenbanken, 12% ein besseres WLAN in der Bibliothek und ebenfalls 12% ein erweitertes Literaturverwaltungsangebot, 11% ein Mehr an Druckmöglichkeiten und Online-Hilfen zur Bibliotheksbenutzung und 10% einen Ausbau des Katalogs, der Schulungen und der Fernleihe.

Als Freitextantworten zum Themenfeld Ausbau von Angeboten bzw. Dienstleistungen der UB wurden insbesondere benannt: App zur Literatursuche, Ausbau der Lademöglichkeiten von mobilen Geräten, bessere und mehr Buchscanner (Vorbild: theologische Fakultät), bessere Lernatmosphäre, Cafeteria innerhalb der Bibliothek, der Musikbereich sollte mehr Literatur und vielleicht einige Notenausgaben zur Verfügung stellen, Druckersoftware für MacBooks, sodass die vorhandenen Drucker auch genutzt werden können, einfacher Zugriff von Zuhause auf E-Books, Erweiterung der Gruppenarbeitsräume, LaNa mehr als 1x im Jahr, lebenslanger Bibliotheksausweis für ehemalige Studenten, Liegen zum Entspannen zwischendurch und/oder zum Arbeiten am Notebook, Literaturrecherche mittels des Katalogs (z. B. ähnlich wie Google -> Suchwörter & Trefferlisten flexibler), mehr Arbeitsplätze, mehr leicht zu bedienende Scanner, die in druckbarer Qualität scannen (also nicht die Fotoscanner), mehr Literatur als online Ressource, mehr Schließfächer, Möglichkeiten IN der Bibliothek die Kraftreserven zum ordentlichen Arbeiten wieder auffüllen zu können. Plätze, an denen man essen (Brötchen etc., ohne Lärm und Geruchsbelästigung) und trinken (Kaffee, Cola etc.) darf! PCs mit Schreibprogrammen, Steckdosen an jedem Arbeitsplatz. Bessere Beleuchtung z. B. auf Ebene 5, Stromversorgung der Arbeitsplätze, Suchalgorythmus bei der Suchfunktion verbessern, Taschenmitnahme, Taschenmitnahme in die Bibo. In der Uni-Bibo Leipzig ist dies problemlos möglich! Toiletten in der Bibliothek. Toiletten! Verlängerungsmöglichkeit von Fernleihen! Vernünftige Druckmöglichkeiten; Drucksystem des AStA ist unzureichend. Vodcast. Vorhängeschlösser. Wichtige Bücher sind fast immer verliehen (Hausarbeiten). Verkürzte Leihfrist? Zugriff auf digitale Medien außerhalb des Uni Netzwerks (ohne VPN).

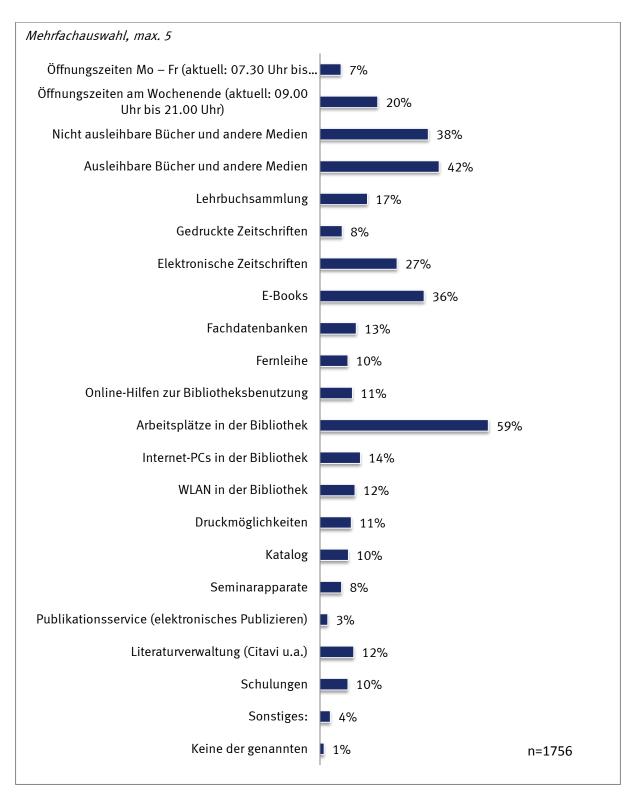


Abb. 34: "Welche 5 Angebote oder Dienstleistungen sollte die UB Paderborn ausbauen?" [Frage 17.a]

Auf die Frage, welche fünf Angebote bzw. Dienstleistungen die UB am ehesten reduzieren könnte (Abb. 35), wurde mit Abstand am häufigsten geantwortet: "keine der Genannten" (37%).

Mit deutlichem Abstand kamen nur vergleichsweise wenig weitere Rückmeldungen. Mit 19% wurde eine Reduktion der Anzahl der gedruckten Zeitschriften als Option genannt, gefolgt von einer Reduktion der Anzahl der Internet-PCs in der Bibliothek (14%).

Unter Sonstiges wurde u. a. benannt: "die Zettel nach Abgabe von ausgeliehenen Medien", "gedruckte Zeitschriften nur bei Verbesserung des elektronischen Zugriffs", "Klimaanlage/Lüftung", "Lehrbücher, Handbücher, Einführungen etc. mit hohem Bedarf durch E-Book-Variante ersetzen (ein Präsenzexemplar und ein ausleihbares beibehalten), statt z.T. 3+ Exemplare anzuschaffen", "wenn mehr E-Books, dann weniger gedruckte Formate".

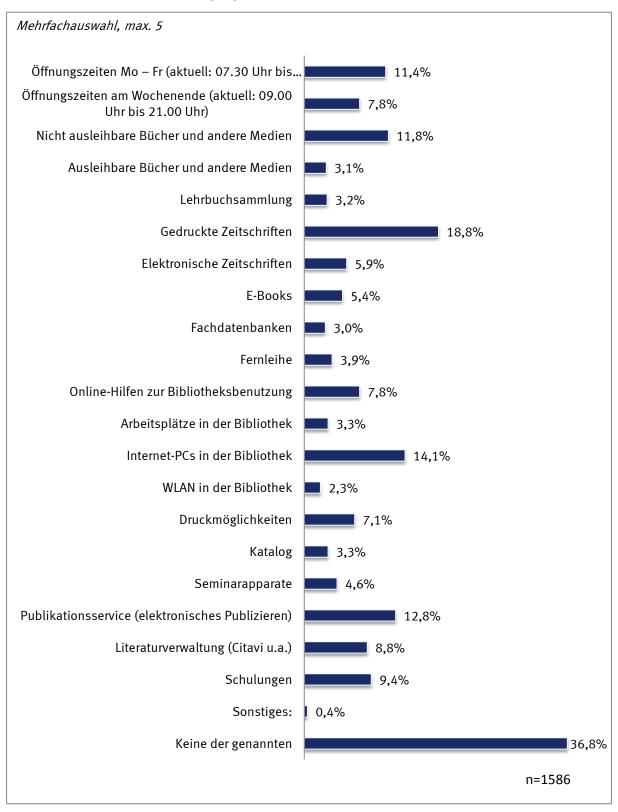


Abb. 35: "Welche 5 Angebote oder Dienstleistungen könnte die UB Paderborn am ehesten reduzieren?" [Frage 17.b]

(4) Gesamteinschätzungen der UB

Das Themenfeld 4 "Ausbau und Abbau von Angeboten bzw. Dienstleistungen der UB Paderborn" und damit die beiden von der UB gestellten Abschlussfragen, welche fünf Angebote bzw. Dienstleistungen die UB ausbauen bzw. am ehesten reduzieren könnte (Abb. 34 und 35), geben gewissermaßen auch eine gute Zusammenfassung der gesamten Umfrageergebnisse:

Gewünscht und gefordert werden vor allem mehr Arbeitsplätze in der Bibliothek mit entsprechender infrastruktureller Ausstattung, zudem mehr Mittel für gedruckte und elektronische Informationsmedien. Die umfangreichen Öffnungszeiten der Bibliothek werden in der Zusammenschau als angemessen erachtet, mit einem gewissen Votum, diese am Wochenende auszubauen.

Die UB freut sich, dass so viele Studierenden sich an der Online-Umfrage beteiligt und solch zahlreiche Hinweise bezüglich ihrer Anforderungen und Wünsche gegeben haben. Sie wird diese bei der Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungen und Services zu berücksichtigen versuchen.

Die vielen positiven Rückmeldungen und die insgesamt hohe Zufriedenheit der Studierenden mit ihrer Bibliothek spornen diese an, den eingeschlagenen serviceorientierten Weg weiterzugehen. Das gute Ergebnis und auch die vielen direkten Äußerungen (vgl. z. B. auch Abb. 36) nehmen die Mitarbeitenden der Bibliothek als Dank sehr gerne entgegen.



Abb. 36: Feedbacks der Studierenden auf die Frage "Möchten Sie uns abschließend noch etwas mitteilen?" [Frage 20]