



**Benutzerumfrage in den MIN-Bibliotheken
17. Mai 2010 bis 19. Juni 2010**

**Auswertung für den Bibliotheks-
und Informationsservice
des ZMAW**

Mai 2011

Vorbemerkung

Die Benutzerumfrage wurde in den Bibliotheken der MIN-Fakultät von Mai bis Juni 2010 als Online-Befragung und mit Papierbögen durchgeführt.

Fragebogendesign, automatisierte Erfassung und die Auswertung wurde von dem Evaluationssystem der Universität Hamburg EvaSys unterstützt. Die Auswertung der Online-Bögen erfolgte durch EvaSys, die gedruckten Fragebögen wurden manuell ausgewertet.

Leider hat sich die Auswertung wegen technischer und organisatorischer Schwierigkeiten übermäßig hingezogen.

Wir bedauern die massive Zeitverzögerung sehr und werden Umfragen zukünftig in anderer Form realisieren.

Wir bitten um Entschuldigung für diesen späten Veröffentlichungstermin und freuen uns umso mehr, die Ergebnisse präsentieren zu können.

Das Bibliotheksteam des BIS-ZMAW



Umfrage-Steckbrief

- **Erhebungsart:**

Auslage der Fragebögen in allen MIN-Bibliotheken
Online-Befragung unter:
<http://evasys.epb.uni-hamburg.de/evasys/online>
und auf den Webseiten der einzelnen Bibliotheken

- **Zeitraum:**

17. Mai 2010 bis zum 19. Juni 2010

- **Rücklauf:**

157 Fragebögen für den Bibliotheks- und Informationsservice des ZMAW

- Durch die Anlage der Befragung erfolgt keine im statistischen Sinne zufällige (und damit repräsentative) Auswahl der Kunden. Verzerrungen bei den Ergebnissen werden aber weitgehend durch die große Anzahl an gültigen Fragebögen ausgeglichen.



Übersicht über die Fragen

1./2. Angaben zur Person (Nutzergruppe, Herkunft und Fach-/Studienrichtung)

**3. Angaben zur Bibliotheksbenutzung
Nutzungsfrequenz, Nutzung anderer Bibliotheken, Gründe für die Nutzung)**

4. Öffnungszeiten

5. Zufriedenheit mit Bestand (print und online)

6. Zufriedenheit mit Ausleihbedingungen

7. Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung

8. Zufriedenheit mit den räumlichen Gegebenheiten

9. Zufriedenheit mit dem Fachpersonal

10. Zeitschriftennutzung (print und online)

**11. Benutzte Instrumente für
Literaturrecherche / Literaturverwaltungs-
software**

12. Räumliche Nähe

13. Webauftritt der Bibliothek

14. Freie Kommentare

- Was gefällt besonders?

- Was missfällt?

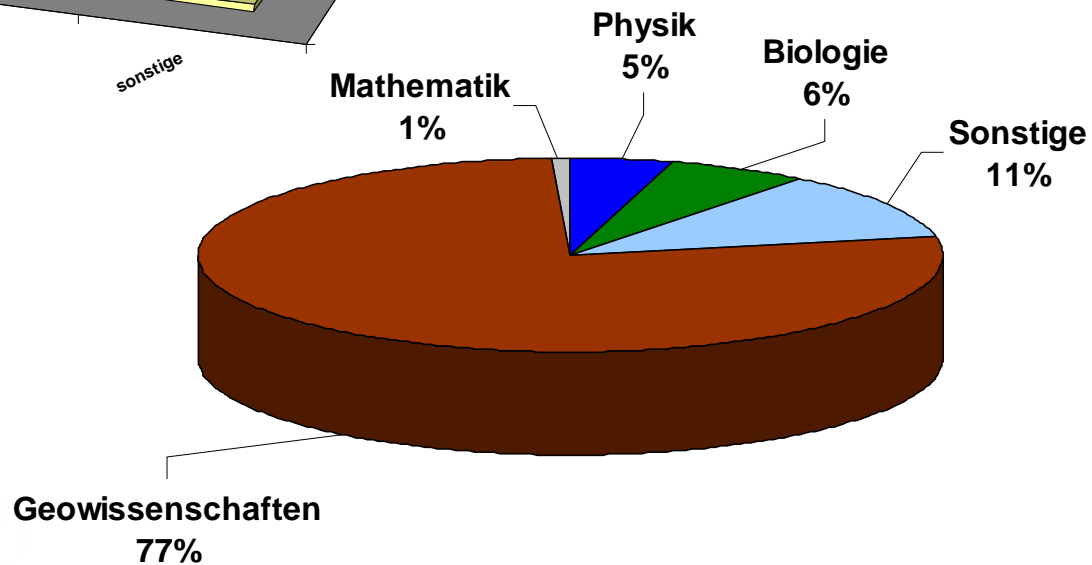
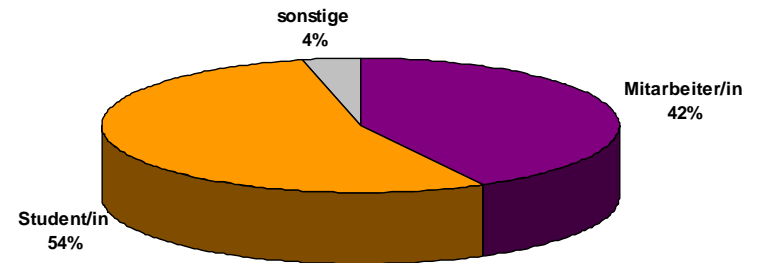
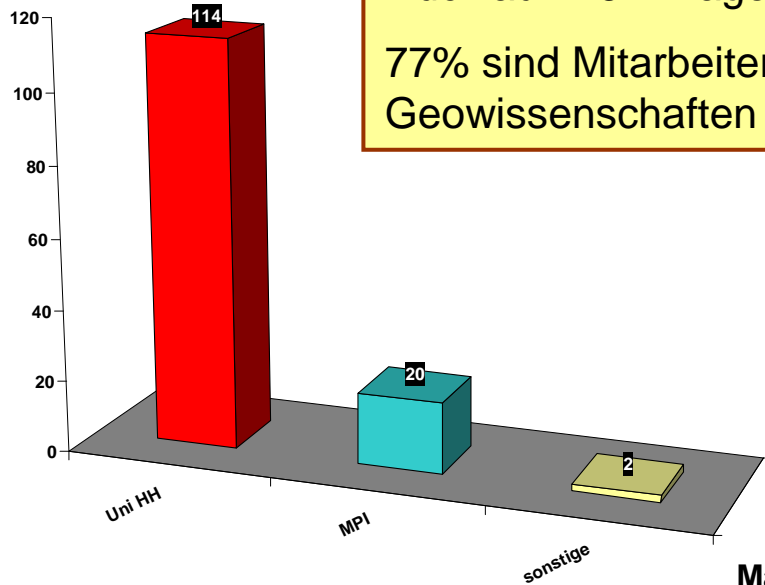
- Was sollte verbessert werden?

Wir hoffen, dass sich einige Punkte bereits erledigt haben.

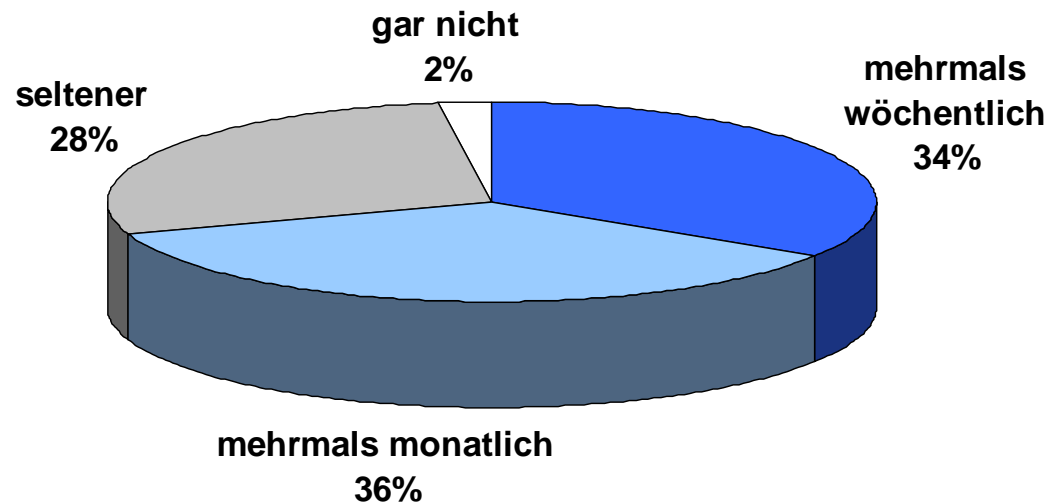


Nutzergruppen im BIS-ZMAW

Rücklauf: 157 Fragebögen
77% sind Mitarbeiter und Studierende des FB Geowissenschaften



Häufigkeit der Benutzung des BIS-ZMAW



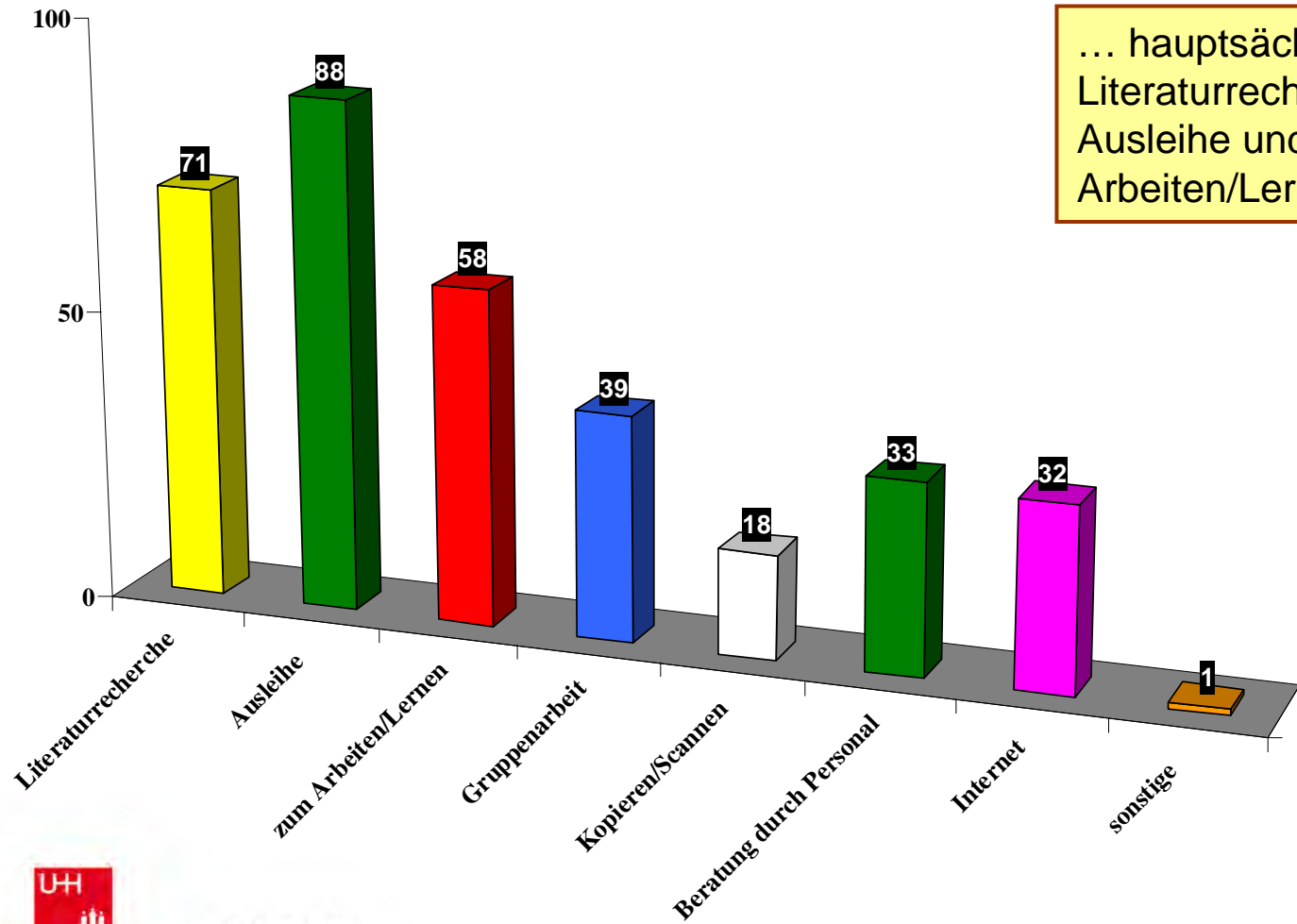
Der BIS-ZMAW ist eine Ausleihbibliothek, d.h. fast alle vorhandenen Medien können für 4 Wochen entliehen werden.

Benutzerarbeitsplätze sind nur wenige vorhanden. Deshalb freut es uns sehr, dass 70% unserer Nutzer mehrmals im Monat in die Bibliothek kommen.

Der „Lernort Bibliothek“ scheint für viele notwendig zu sein.



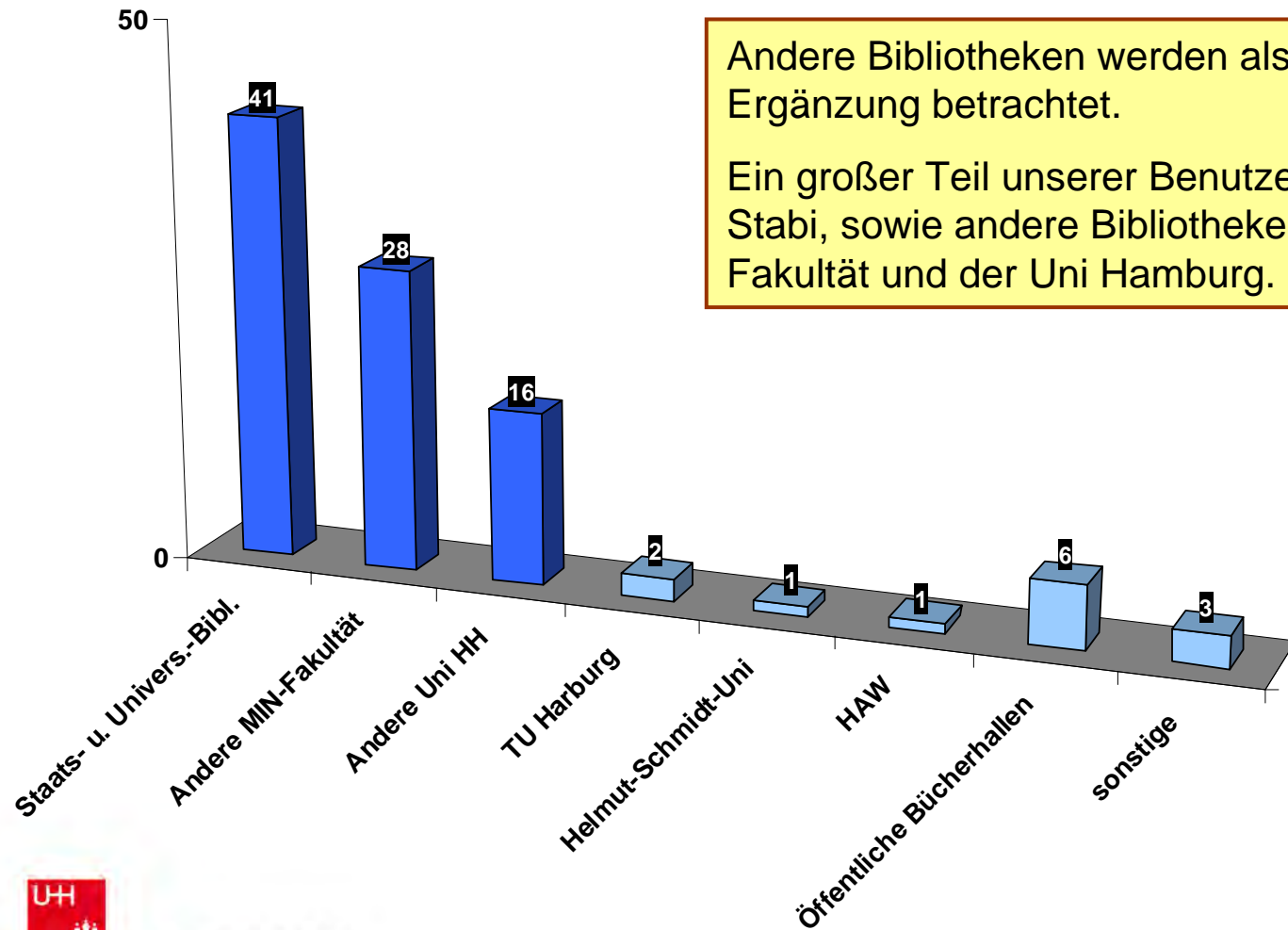
... und wozu?



... hauptsächlich zur
Literaturrecherche, zur
Ausleihe und zum
Arbeiten/Lernen!



Welche anderen Bibliotheken werden noch genutzt?

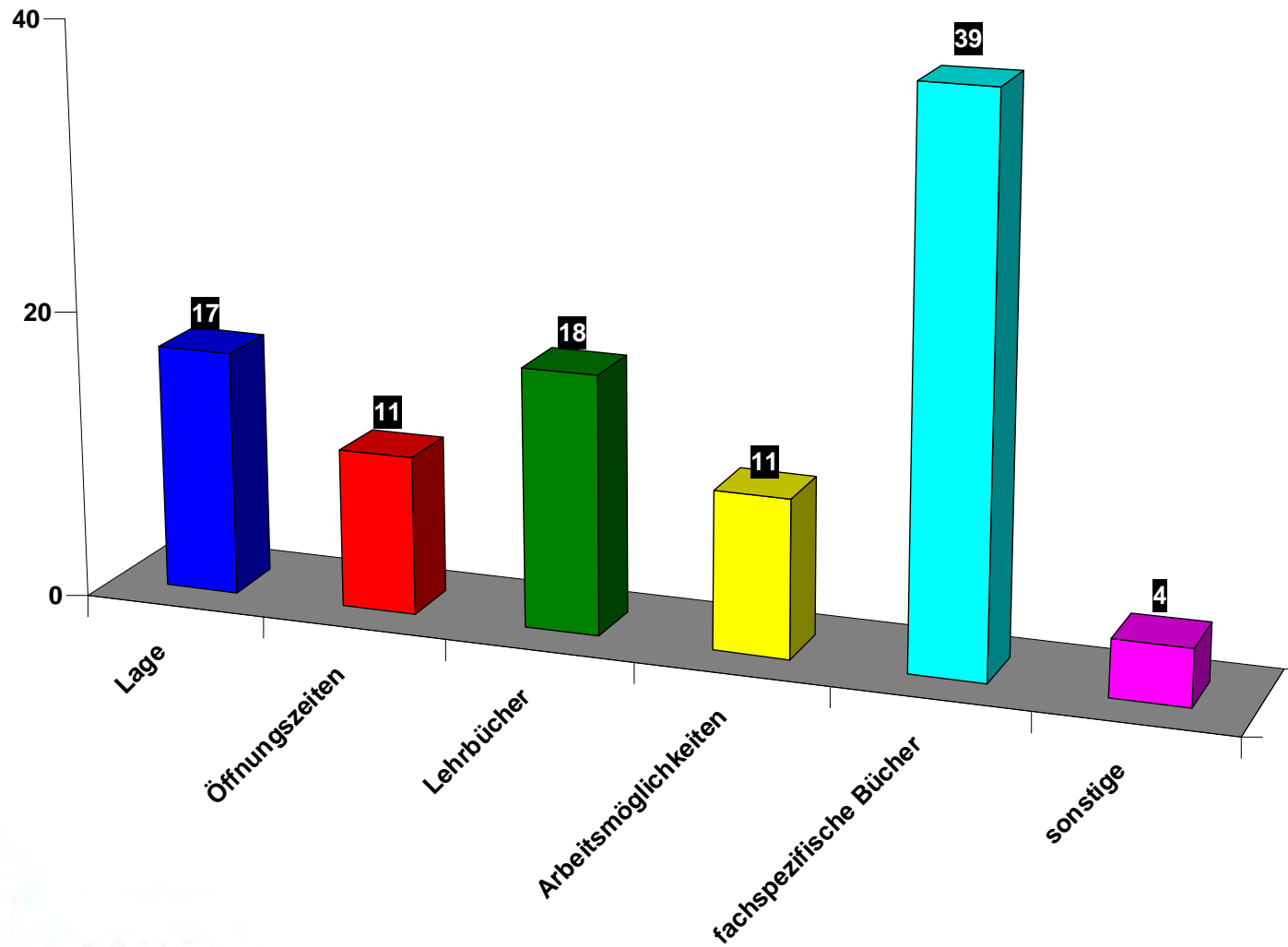


Andere Bibliotheken werden als notwendige Ergänzung betrachtet.

Ein großer Teil unserer Benutzer besucht die Stabi, sowie andere Bibliotheken der MIN-Fakultät und der Uni Hamburg.



Und weshalb werden die anderen Bibliotheken benutzt?

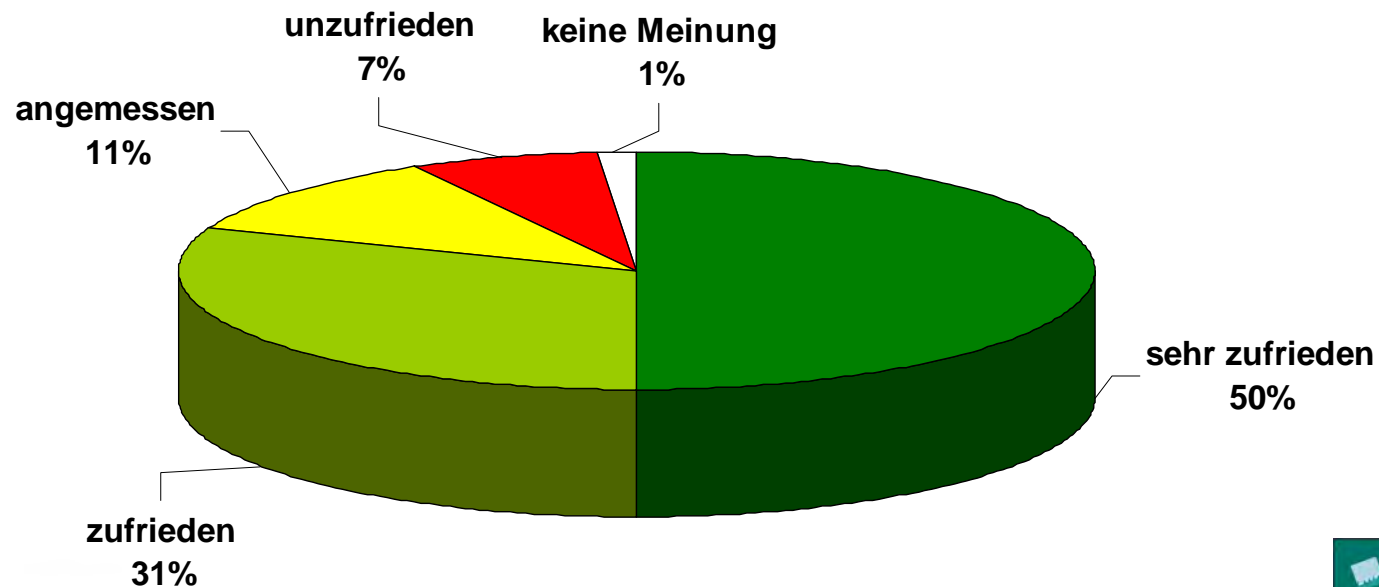


Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?

Die Bibliothek ist
Montag – Freitag von
9 – 18 Uhr geöffnet.

81% der Befragten sind mit den
Öffnungszeiten (sehr) zufrieden!

Eigentlich sehen wir im Moment keine
Notwendigkeit zur Erweiterung unserer
Öffnungszeiten, aber...



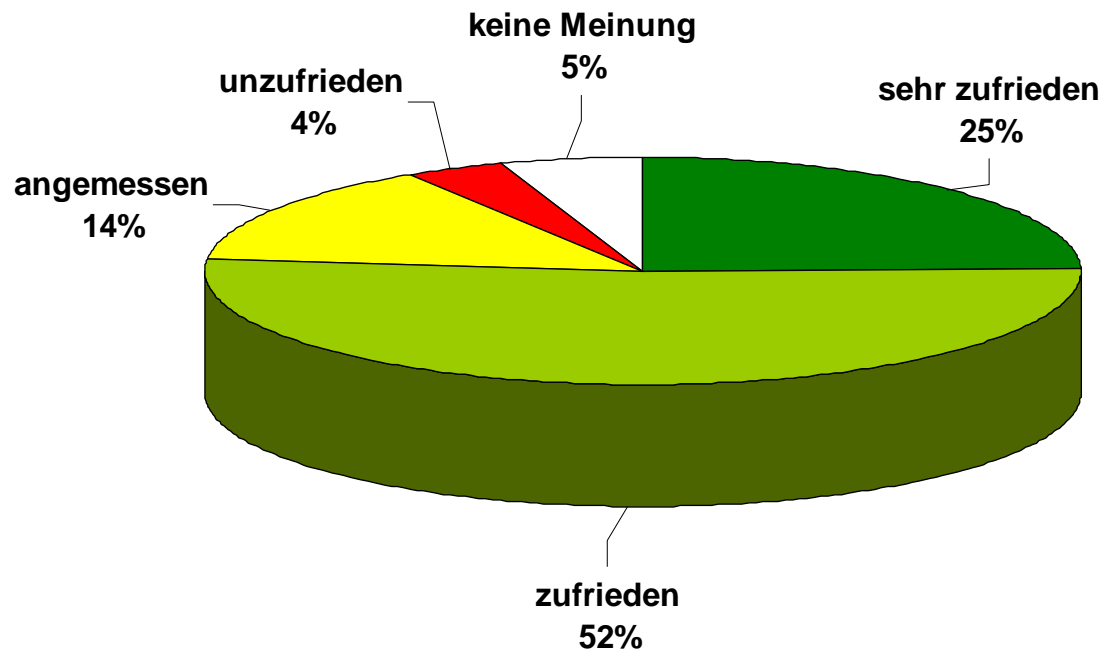
... es wurden u.a. auch zusätzliche Öffnungszeiten gewünscht:

- Morgens ab 8.00 Uhr oder 8.30 Uhr
- Samstag / Wochenende
- Abends bis 19 Uhr und länger

Da die meisten Stimmen für eine verlängerte
Öffnungszeit am Abend abgegeben wurden,
werden wir den BIS-ZMAW
ab Wintersemester 2011/12
bis 19.00 Uhr öffnen.



Wie zufrieden sind Sie mit dem Buchbestand?



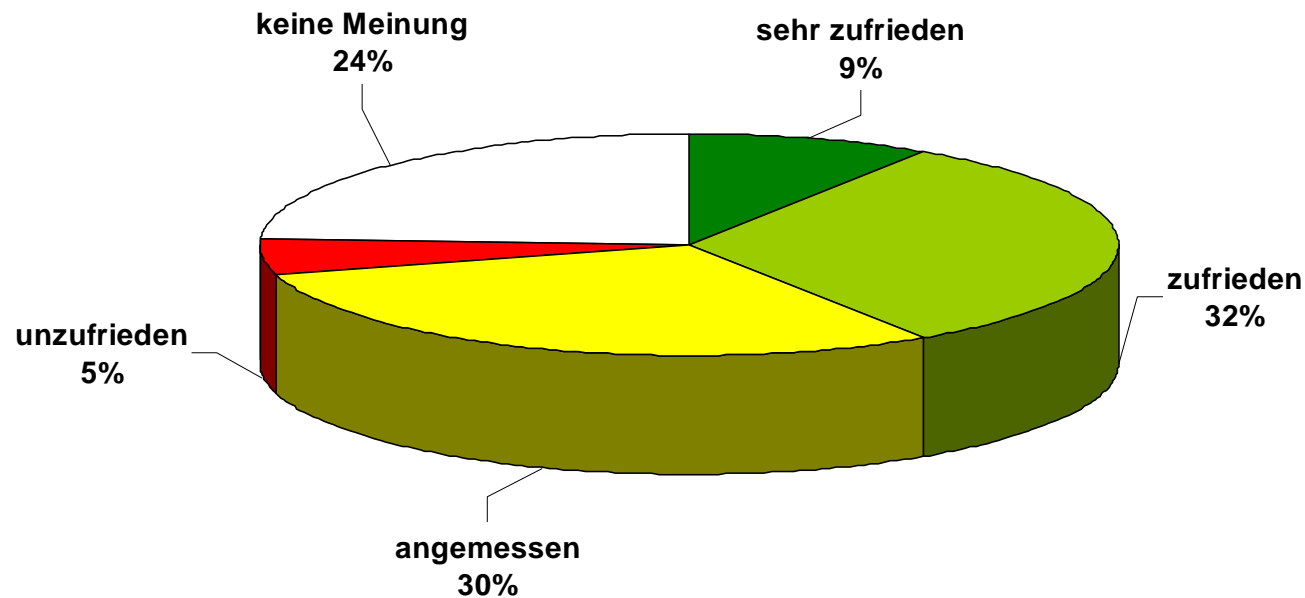
77% unserer Nutzer sind mit dem Buchbestand (sehr) zufrieden, unzufrieden sind lediglich 4%.

Wir bemühen uns, den Buchbestand weiterhin aktuell und umfassend zu halten.

Buchwünsche sind jederzeit herzlich willkommen!



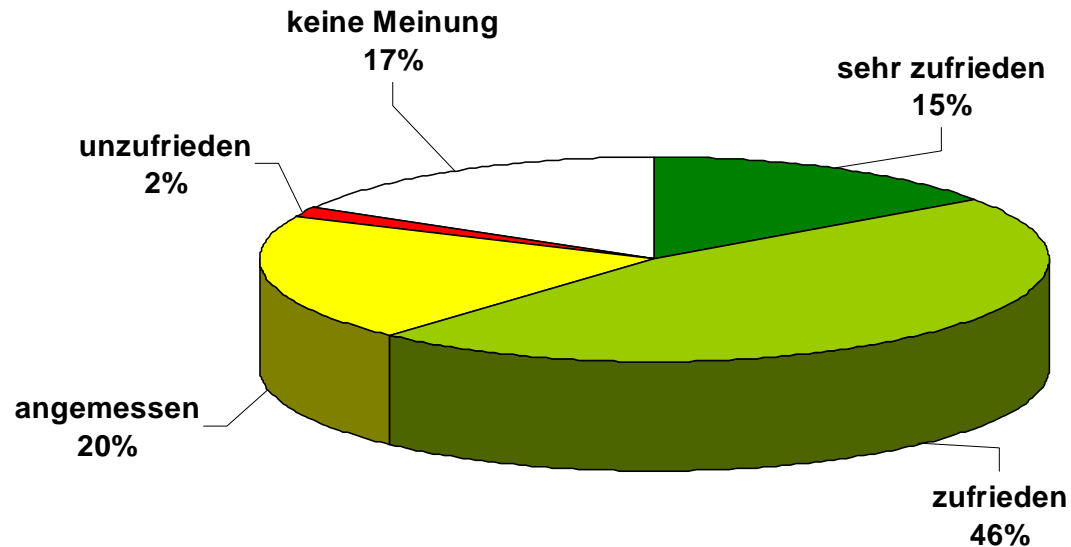
Wie zufrieden sind Sie mit den Mehrfachexemplaren?



41% unserer Nutzer sind mit dem Bestand der Mehrfachexemplare (sehr) zufrieden.
Wir sind ständig bemüht, die Anzahl der Lehrbücher auf ein Optimum auszubauen.
Buchwünsche sind jederzeit willkommen!!!



Wie zufrieden sind Sie mit der Aktualität der Lehrbücher?



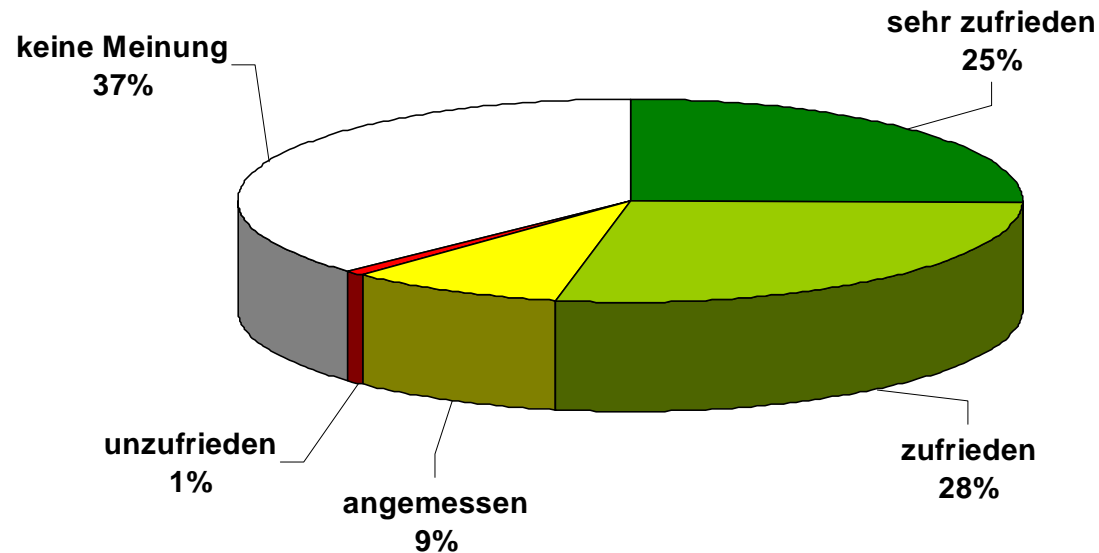
Bei der Aktualität der Lehrbücher sieht die Lage gut aus. Mit nur 2% unzufriedenen Nutzern sind wir scheinbar auf dem richtigen Weg.

Aber auch hier sind wir auf die Unterstützung unserer Nutzer angewiesen.

Also: Bitte dringend melden, wenn es wichtige Neuauflagen gibt.



Wie zufrieden sind Sie mit den gedruckten Fachzeitschriften?



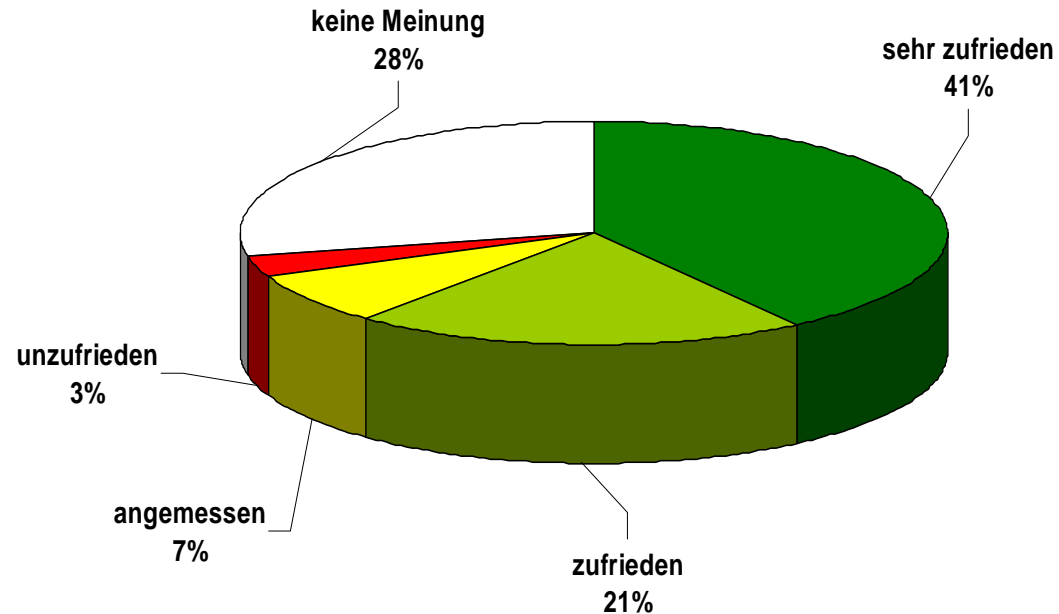
37% der Nutzer wollten sich zu dieser Frage nicht äußern.

62% sind aber (sehr) zufrieden oder halten die Zeitschriftenbestand für angemessen.

Nur insgesamt 1% sind unzufrieden.



Wie zufrieden sind Sie mit den elektronischen Fachzeitschriften?



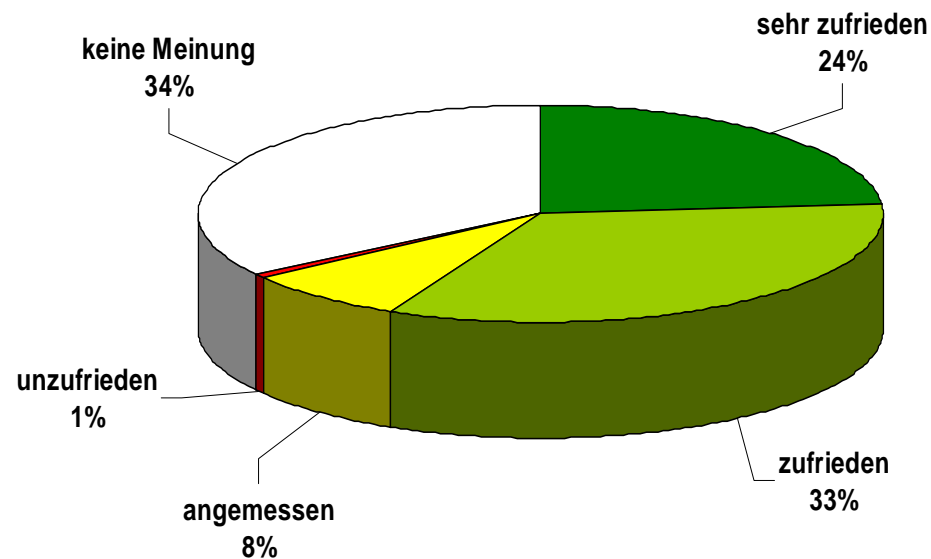
28% der Nutzer wollten sich zu dieser Frage nicht äußern.

69% sind aber (sehr) zufrieden oder halten die Zeitschriftenbestand für angemessen.

Nur insgesamt 3% sind unzufrieden.



Wie zufrieden sind Sie mit den bibliographischen Online-Datenbanken?



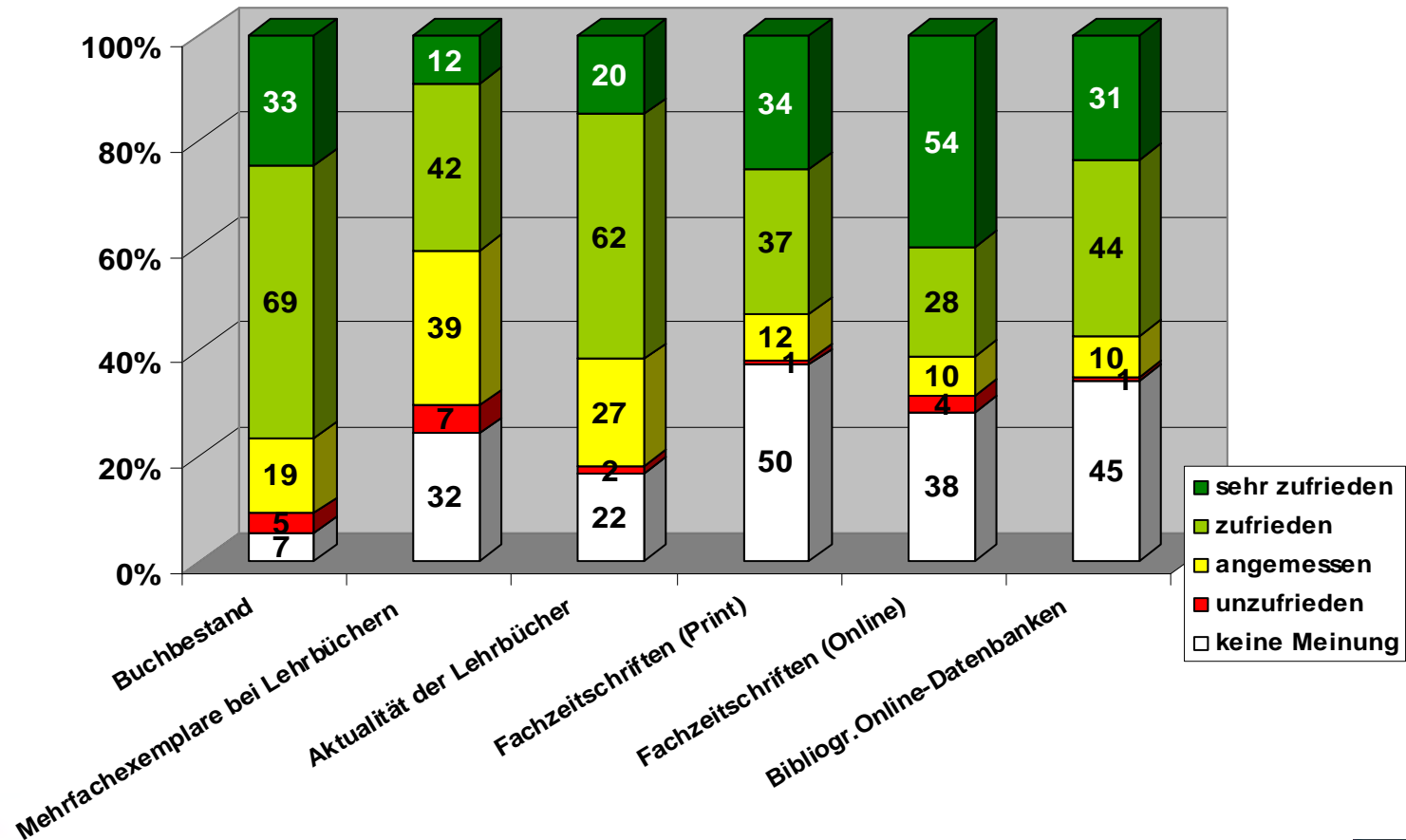
Über die Hälfte der Nutzer sind mit dem bestehenden Angebot (sehr) zufrieden.

34% der Nutzer möchten zu dieser Frage keine Wertung äußern.

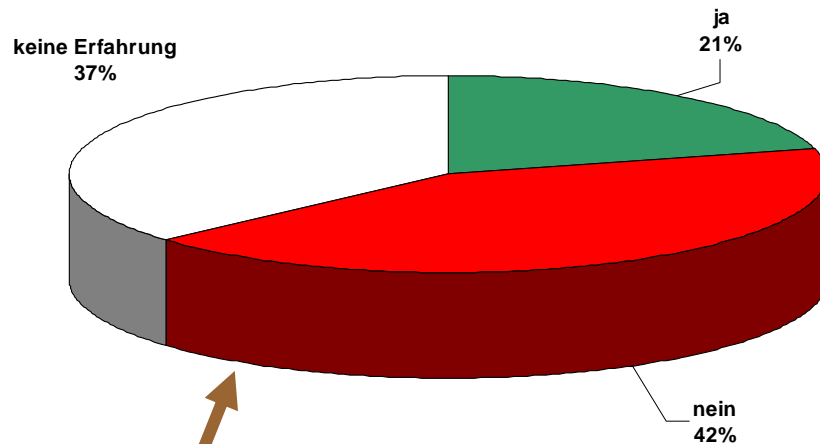
Unzufrieden mit den elektronischen Datenbanken sind aber lediglich 1%.



Und hier nochmals die Antworten zum Buch- und Zeitschriftenangebot zusammengefasst:

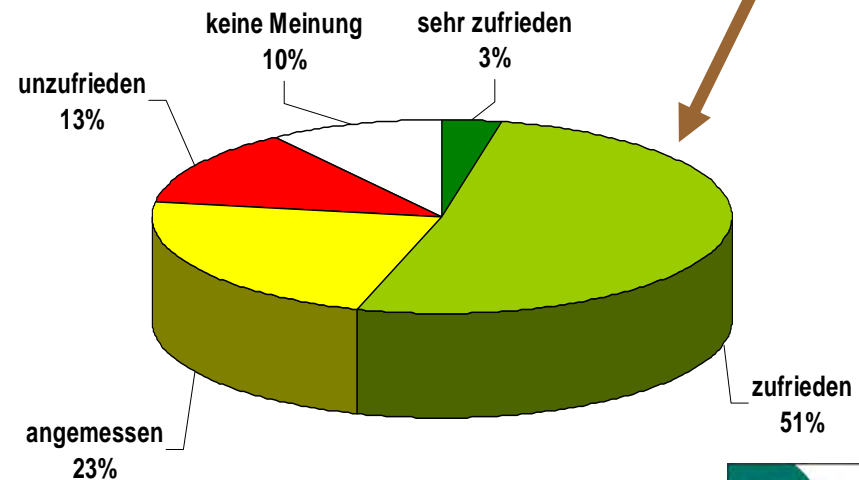


Nutzen Sie e-books und wie zufrieden sind Sie damit?



Knapp 80% unserer Nutzer nutzen keine e-books oder haben keine Erfahrung damit. Wir sehen es als Herausforderung, gerade diesen Bereich verstärkt auszubauen.

Die Hälfte der Nutzer ist mit dem bestehenden e-book Angebot (sehr) zufrieden.

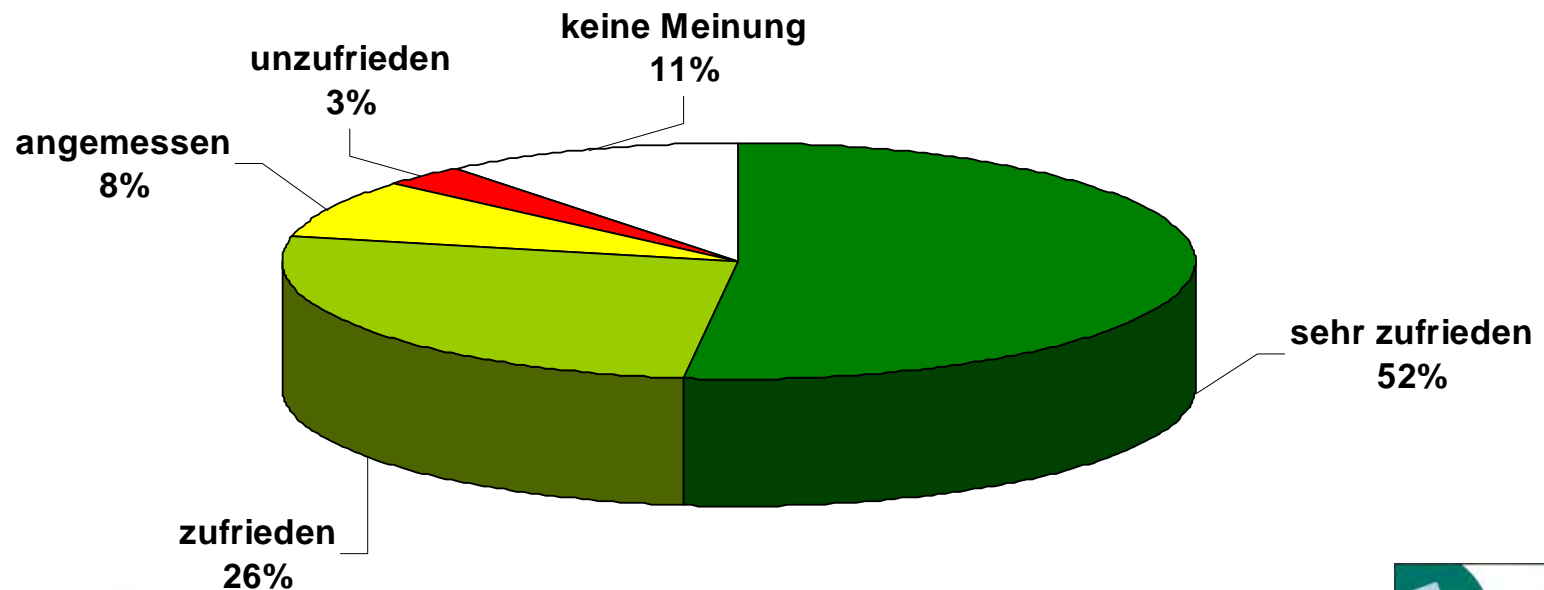


Wie zufrieden sind Sie mit den Ausleihbedingungen?

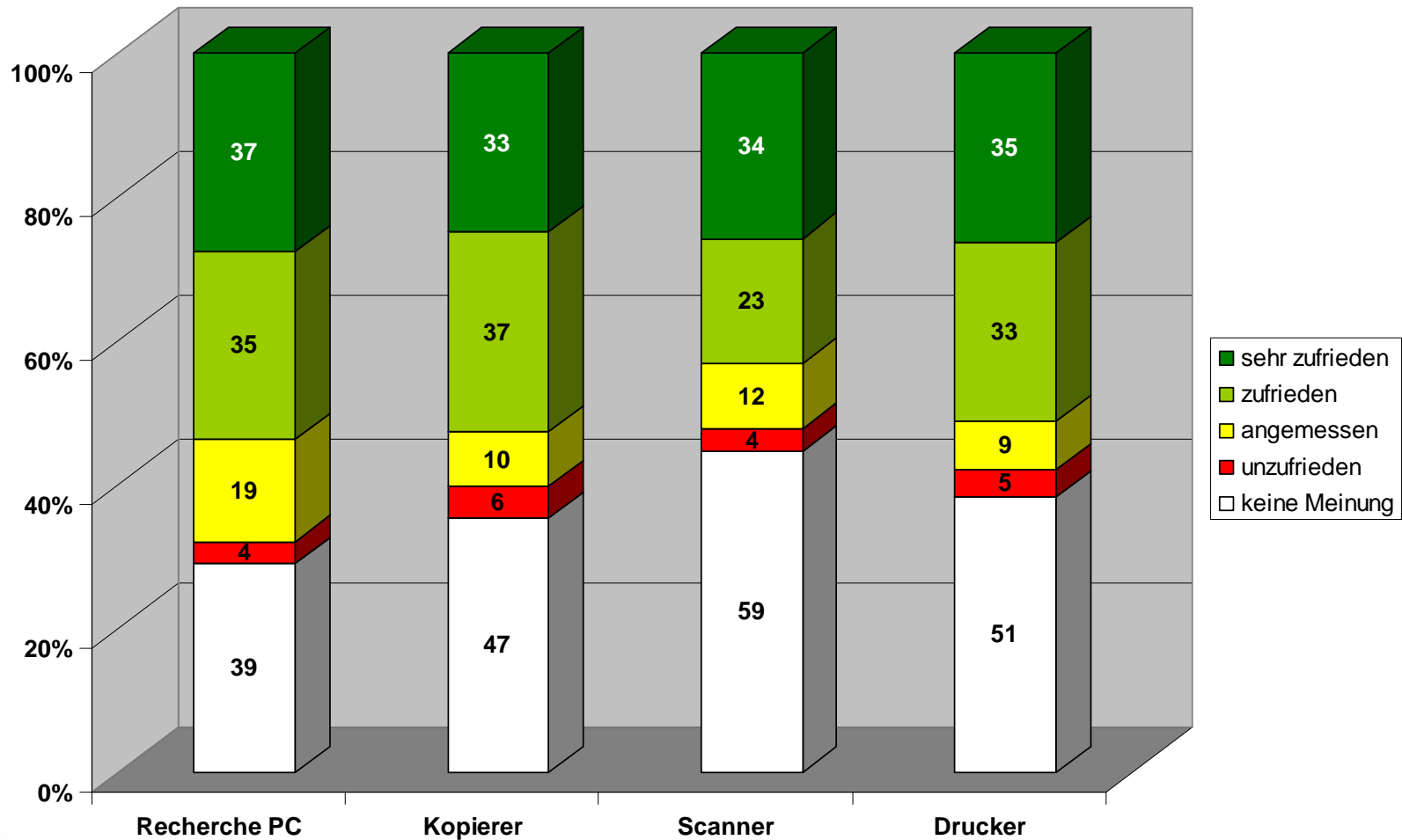
Knapp 80% unserer Nutzer sind mit den Ausleihbedingungen (sehr) zufrieden.

Für den BIS-ZMAW gilt weiterhin, dass die Benutzungsform „Ausleihbibliothek“ für unsere Nutzer die richtige ist.

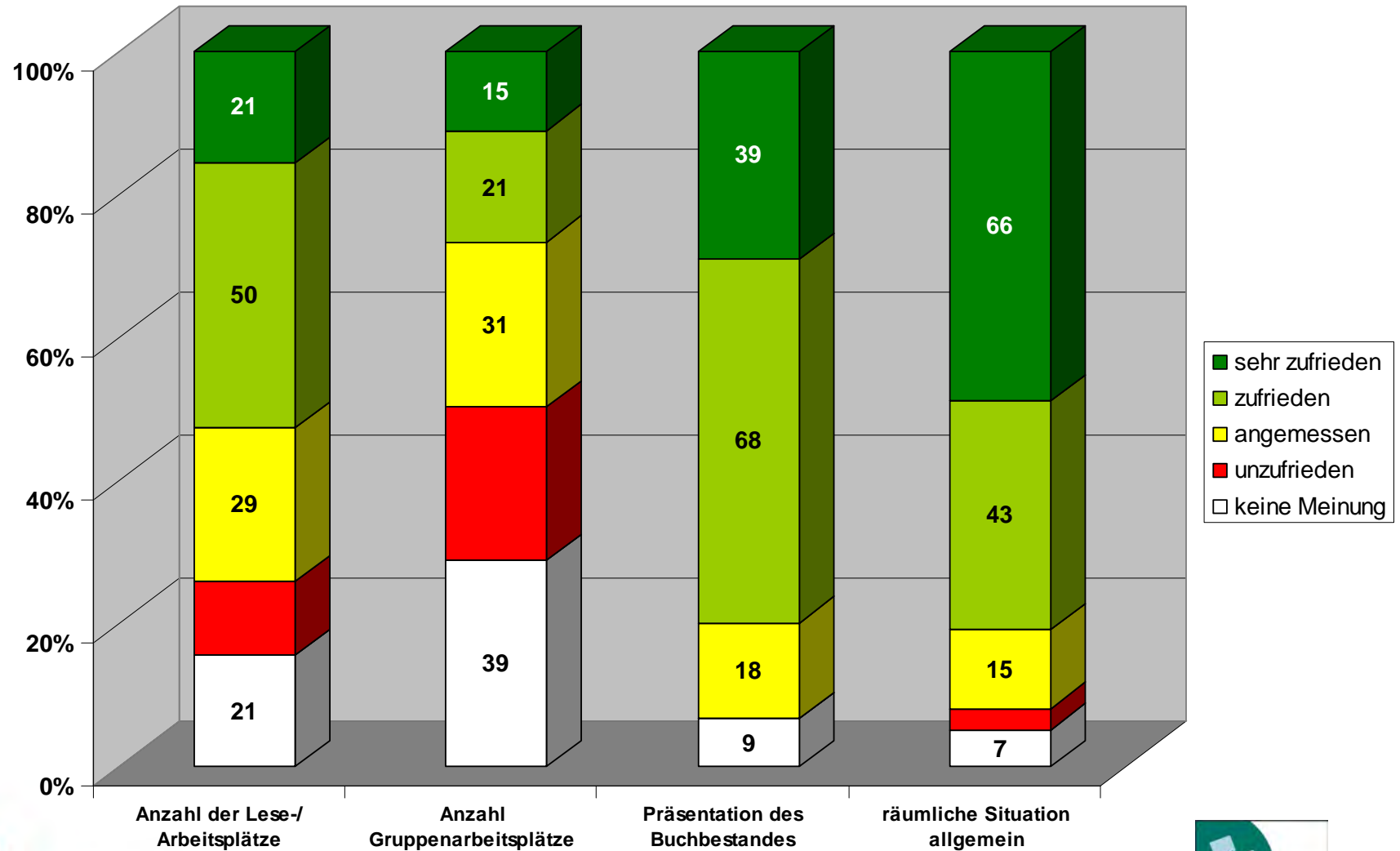
Wir bleiben dabei und werden nur für einen kleinen notwendigen Präsenzbestand die Ausleihe einschränken.



Wie zufrieden sind Sie mit der technischen Ausstattung?



Wie zufrieden sind Sie mit den Räumlichkeiten?

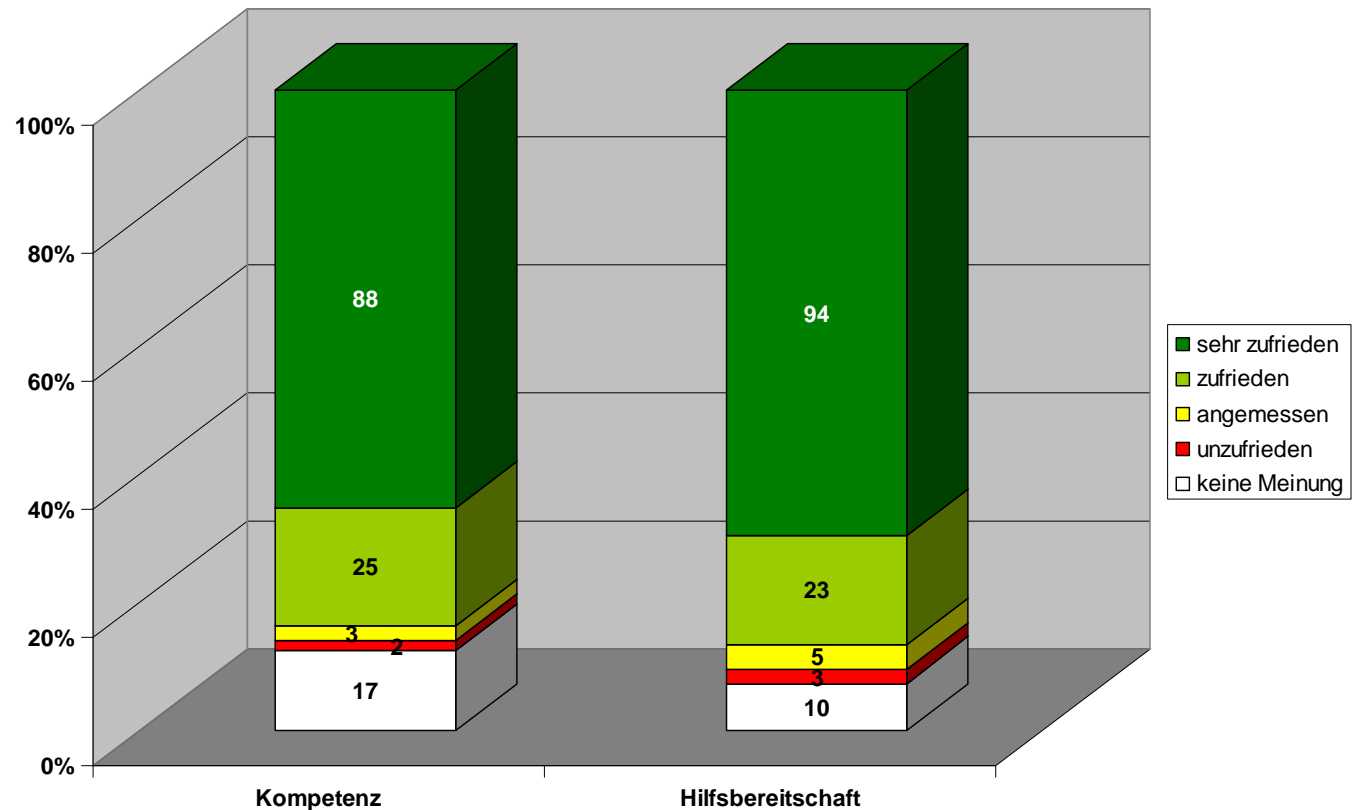


Wie zufrieden sind Sie mit der Kompetenz und der Hilfsbereitschaft des Personals?

Die überwiegende Mehrzahl der Nutzer sind mit der Kompetenz und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter (sehr) zufrieden.

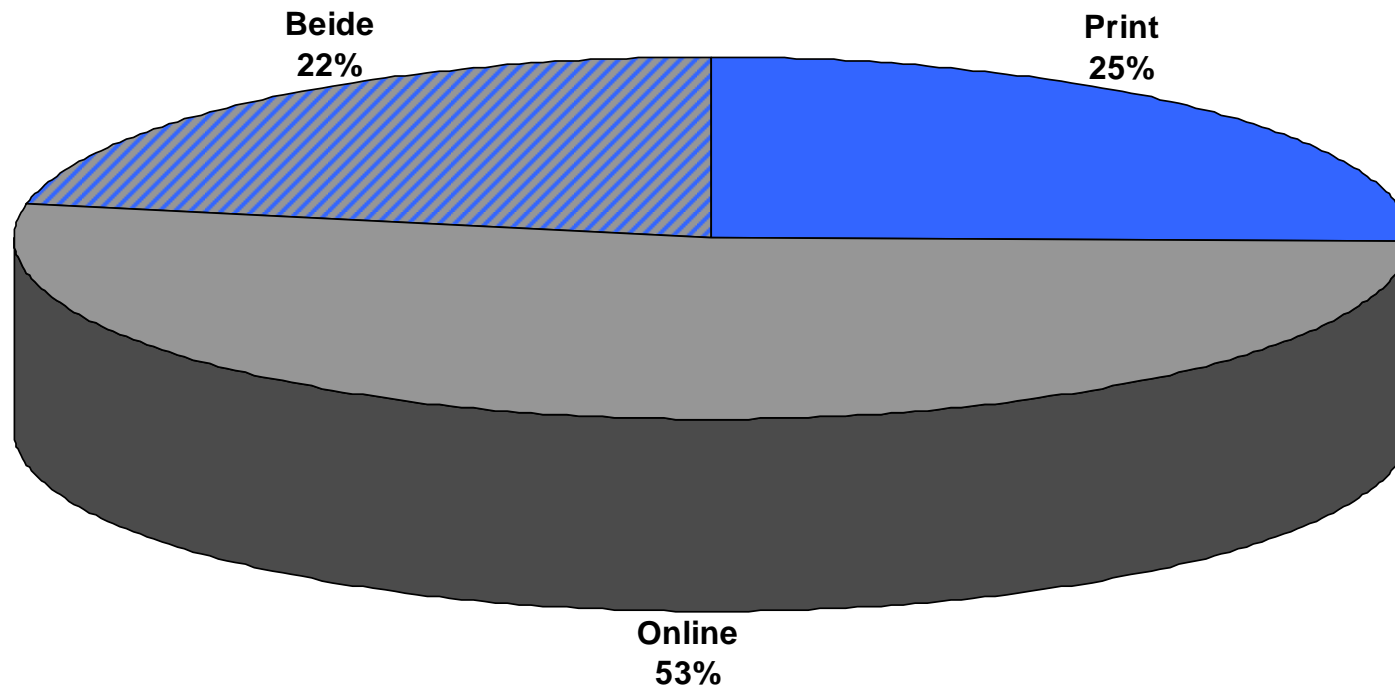
Das freut uns sehr!

Bitte sprechen Sie uns auch weiterhin jederzeit an!

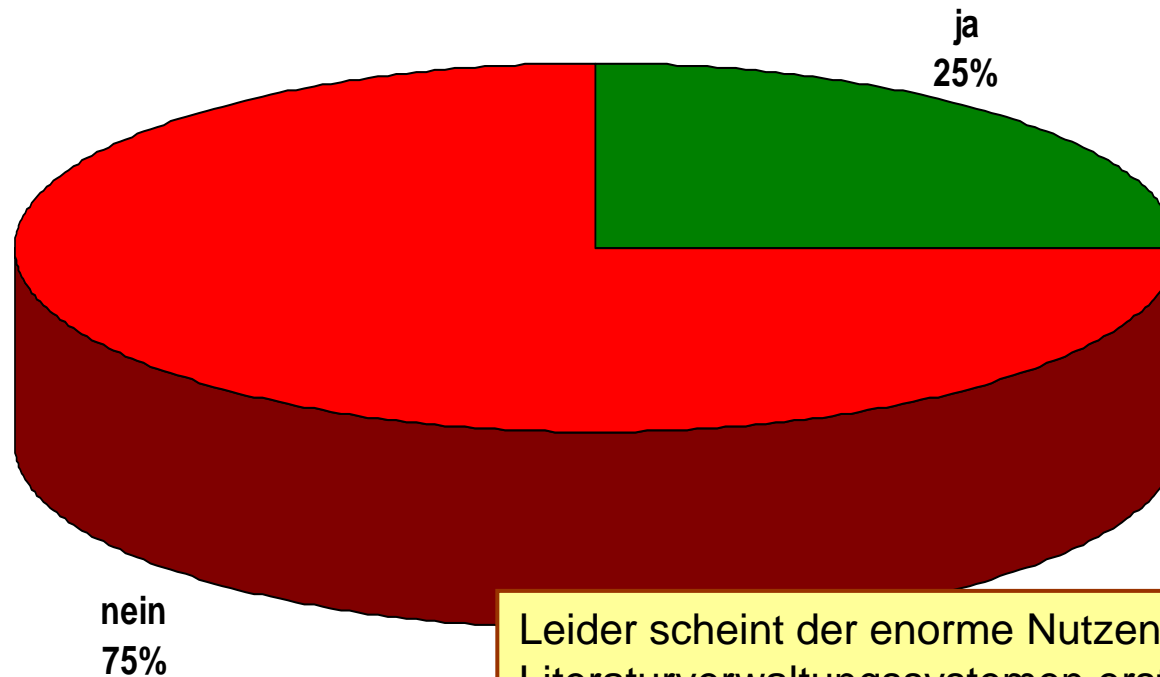


Zeitschriften!

Gedruckt, online oder beides – was nutzen Sie?



Benutzen Sie bestimmte Literaturverwaltungsprogramme?

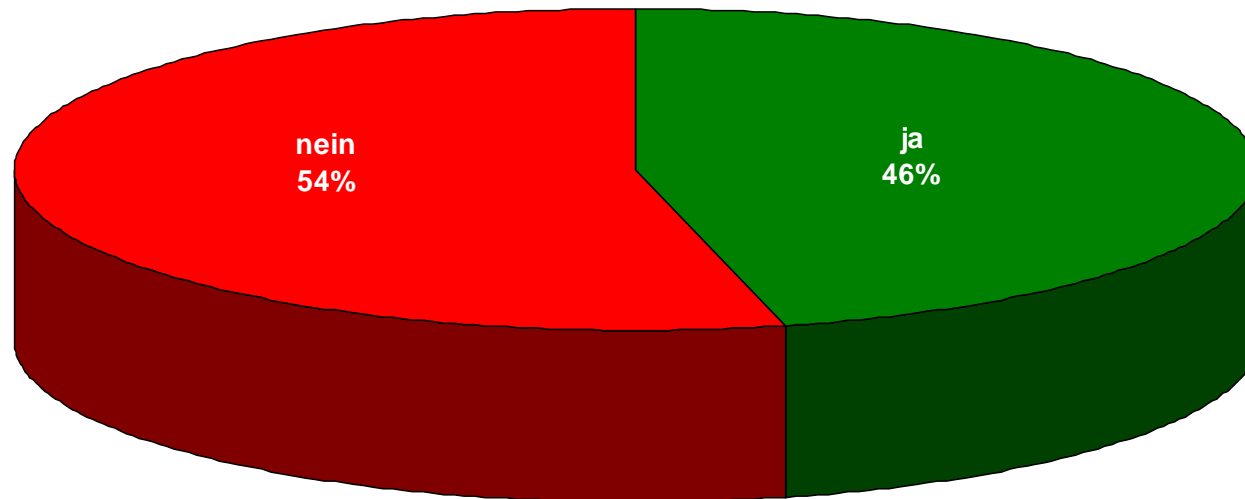


Leider scheint der enorme Nutzen von Literaturverwaltungssystemen erst sehr wenig bekannt zu sein.

Wir werden versuchen, in gezielten Veranstaltungen darauf Bezug zu nehmen.



Haben Sie Interesse an Informationen zu Literaturverwaltungsprogrammen?

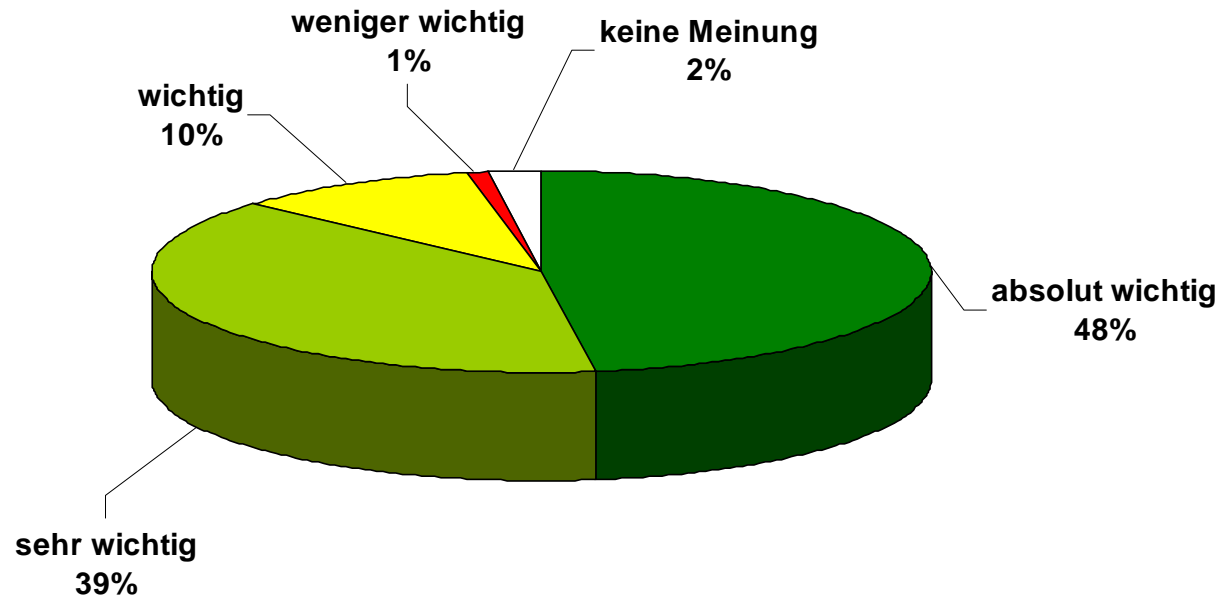


Knapp 50% der Nutzer möchten weitere Informationen zu Literaturverwaltungsprogrammen.

Wir müssen überlegen, ob entsprechende Informationen innerhalb unserer Recherchetrainings platziert werden können, oder ob sich Veranstaltungen nur zu diesem Thema umsetzen lassen.



Wie wichtig ist Ihnen die räumliche Nähe zur Bibliothek?



Knapp 90% unserer Nutzer halten die Nähe von Wissenschaft und Lehre zur Bibliothek für wichtig.

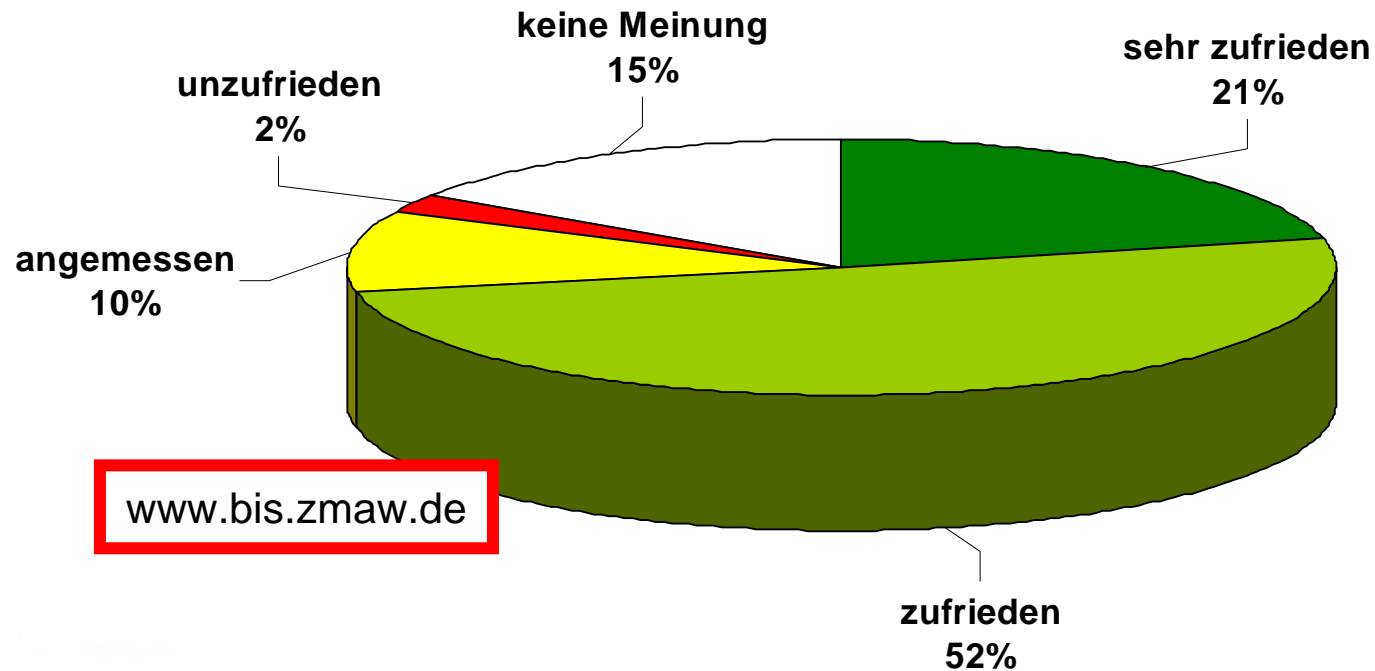
Das vom Bibliotheks- und E-Medien-Ausschuss (BEMA) der Fakultät geforderte sogenannte „T-Shirt“-Prinzip wird durch diese Antworten eindrücklich gestützt.



Wie beurteilen Sie unseren Webauftritt?

73% der Befragten sind (sehr) zufrieden mit unserem Webauftritt. Wir freuen uns sehr über dieses Ergebnis und werden unsere Webseite weiterhin stetig zu ihrer Zufriedenheit optimieren.

Der BIS-ZMAW ist zusätzlich auch bei [facebook](#)



Freie Kommentare:

Was missfällt Ihnen am BIS-ZMAW?

Whiteboards in den
Gruppenräumen

Taschen müssen
abgegeben werden

Zu wenig
(Gruppen-)
Arbeitsplätze

Kahle Wände in den
Gruppenräumen

Keine Ausgabe der
Bibliotheksausweise

Räumlich
zu klein

**Der Lärmpegel ist
zu hoch**

Unfreundlicher
Umgangston
der Mitarbeiter

Samstags nicht
geöffnet

zu wenig
Taschenschränke

Zu wenig ozeanographische Fachliteratur



Alles

Was gefällt Ihnen am BIS-ZMAW?

kostenloses Drucken

Redemöglichkeit

*Die gute
Einrichtung /
Ausstattung*

Die Gruppenarbeitsplätze

**Essen und Trinken
ist erlaubt**

*Moderne
Architektur*

*Freundliche &
kompetente
Mitarbeiter*

**Die
Süßigkeiten**

Die Farbe des Teppichs

Buchbestand

*Keine sklavische Kontrolle
(Vertrauen)*

**Die gute (Arbeits-)
Atmosphäre**

**Die Hilfsbereitschaft
der Mitarbeiterinnen**



Was soll verbessert werden?

überwachte
Buchausleihe

längere
Öffnungszeiten

mehr E-Books

Erinnerungsmail, bevor
die Ausleihfrist abläuft

Gruppenarbeitsräume
sollten erst ab 4
Personen nutzbar sein

**Kaffee- bzw.
Getränkeautomat**

mehr
Taschenschränke

Öffnung am
Samstag

mehr Exemplare
grundlegender Literatur

mehr
Internetzugänge

mehr Mehrfachexemplare für
Ozeanographie

mehr Einzel- und
Gruppenarbeitsplätze

3 freie Kopien
für Jeden

mehr Whiteboard-Stifte in den Gruppenräumen



*Vielen Dank für Ihr Interesse
an den Ergebnissen unserer
Benutzerumfrage !*

*Das Bibliotheksteam
des BIS-ZMAW*



Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

