



Ergebnisse der Benutzerbefragung 2013

In der Zeit vom **19.1.2013 bis 18.2.2013** führte die Staats- und Universitätsbibliothek Bremen eine Online-Befragung zur Nutzung der Bibliotheksangebote durch.

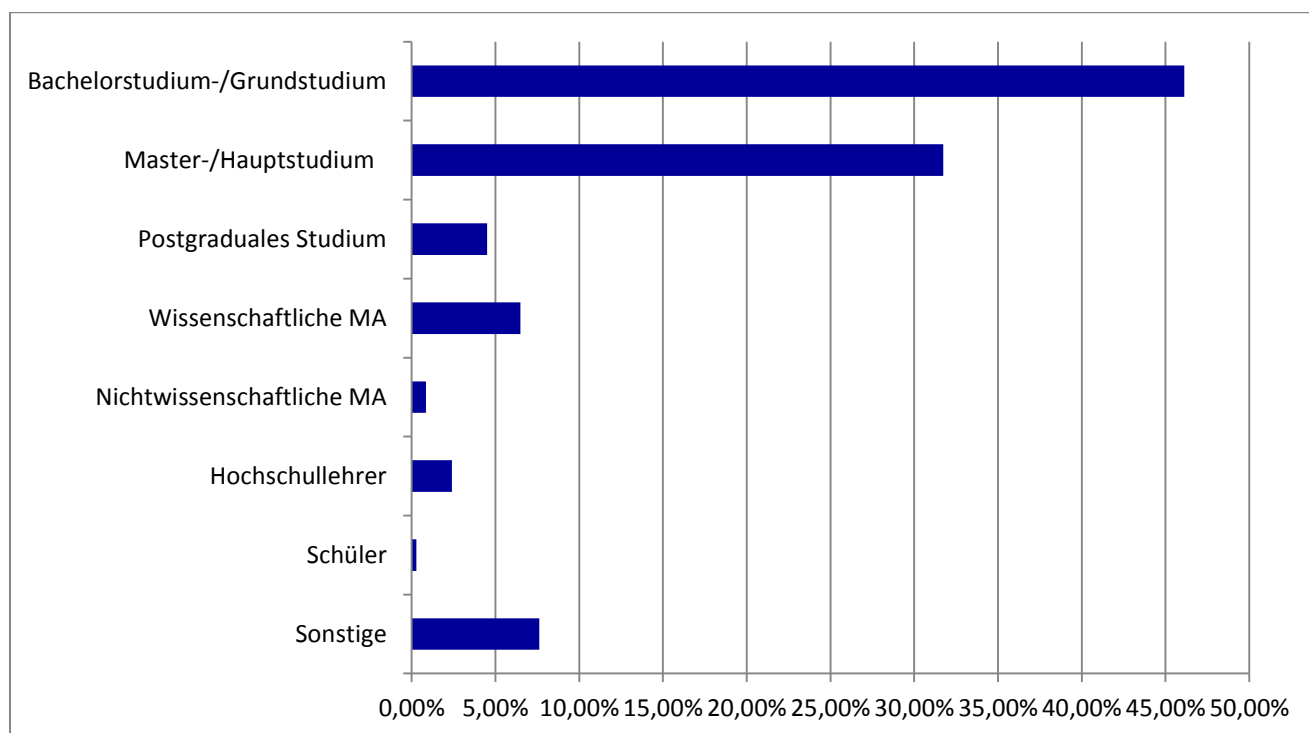
Schwerpunkte der Online-Befragung waren

- der Umfang und die Aktualität des Bibliotheksangebots
- die Erreichbarkeit, Kompetenz und Hilfsbereitschaft des Bibliothekspersonals
- die Öffnungszeiten
- das Arbeitsumfeld
- die Wünsche der Nutzer/innen zum Ausbau der Angebote und Dienstleistungen

Insgesamt konnten 755 Fragebögen ausgewertet werden.

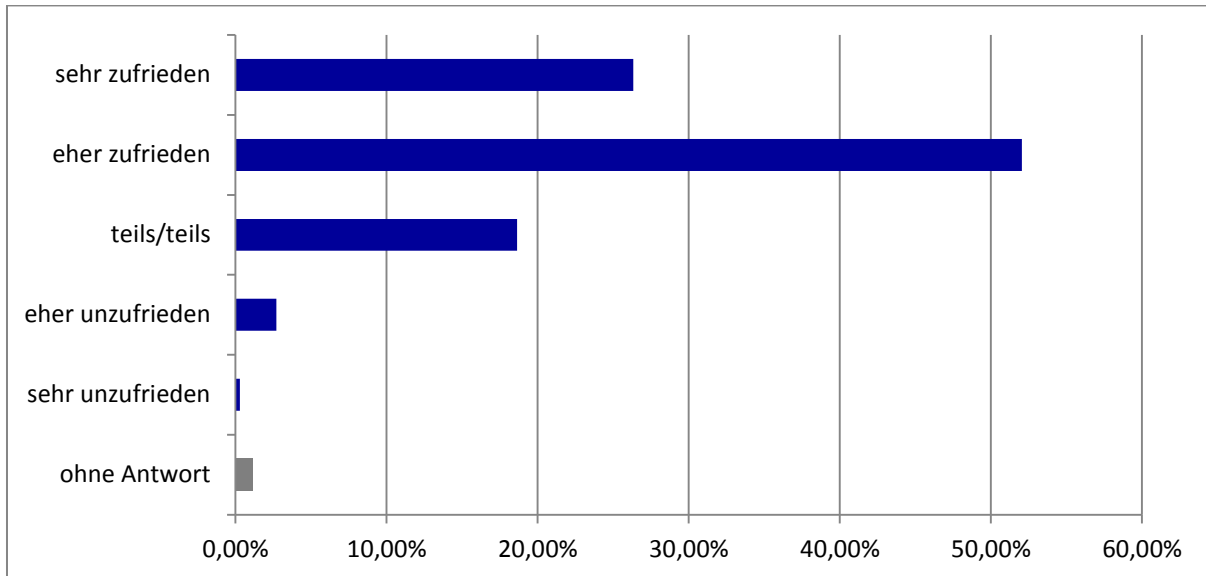
Benutzergruppen

Die Befragten wurden gebeten, sich einer Gruppe zuzuordnen. 46 % der Befragten waren Studierende im Bachelor-Studiengang oder im Grundstudium. 32% studierten im Master-Studiengang oder im Hauptstudium, d.h. 78% der Befragten waren Studierende.



Gesamtzufriedenheit mit der SuUB

78% der Benutzerinnen und Benutzer gaben an, mit der SuUB sehr zufrieden bzw. zufrieden zu sein. Berücksichtigt man die Gruppe der „teils/teils“ Zufriedenen, erhöht sich die Gruppe der Zufriedenen auf 97%. Lediglich 3% zeigten sich eher oder sehr unzufrieden.



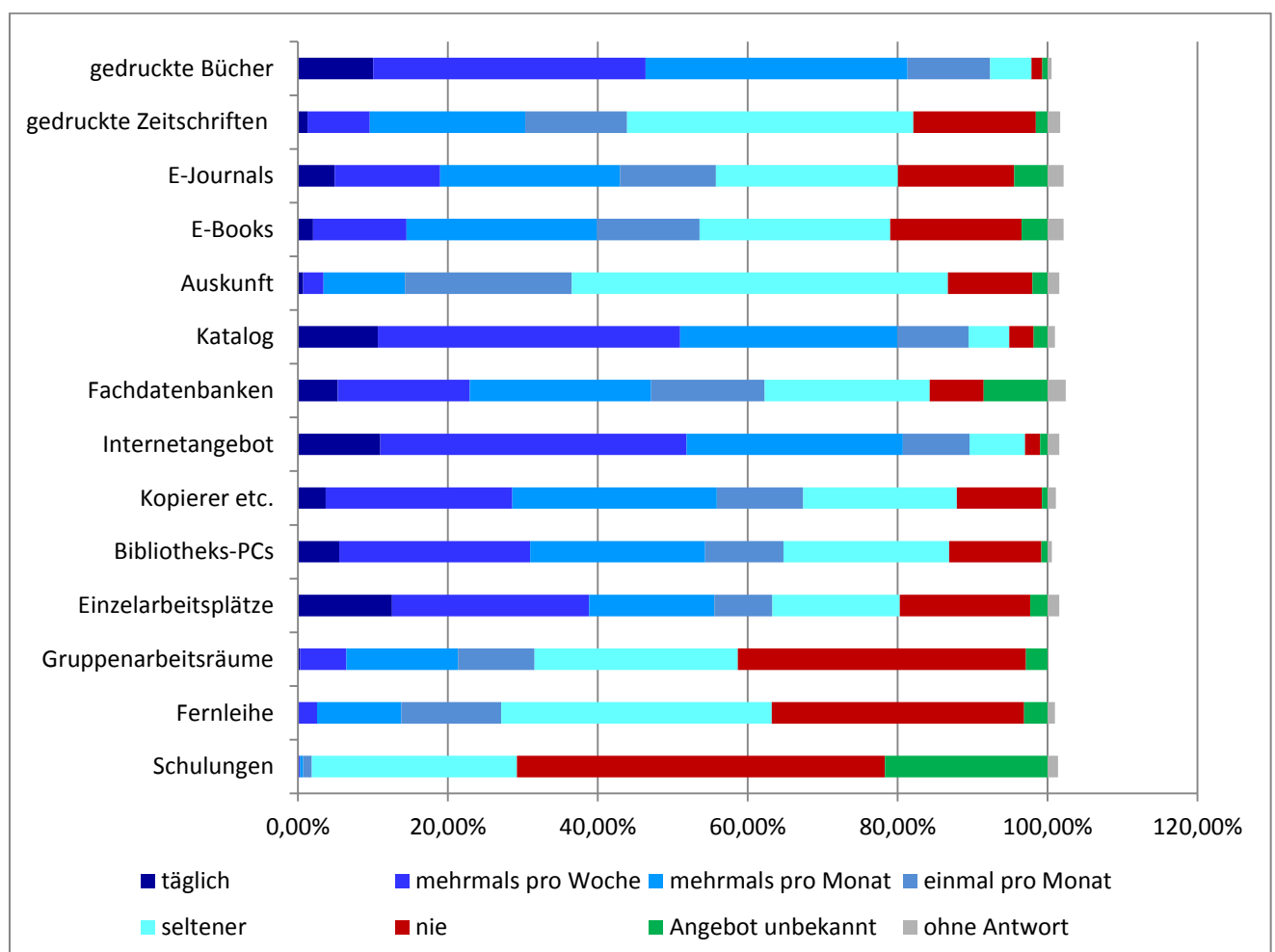
Nutzungshäufigkeit der Angebote

91% der Befragten nutzen die Bibliothek, um Bücher oder andere Medien auszuleihen. Damit wird dieses Angebot ungefähr ebenso intensiv in Anspruch genommen wie die Katalogrecherche und das Internetangebot der SuUB. Die Nutzung der elektronischen Zeitschriften liegt mit 56% mittlerweile über der Nutzung der gedruckten Zeitschriften. Mehr als die Hälfte der Befragten greifen bereits das noch relativ neue Angebot an elektronischen Büchern zu.

Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort gewinnt immer mehr an Bedeutung: Das im Vergleich zu anderen wissenschaftlichen Bibliotheken eher geringe Angebot an Einzelarbeitsplätzen nutzen 63%, die wenigen vorhandenen Gruppenarbeitsplätze derzeit 31% der Befragten.

Es fällt auf, dass knapp 50% der Befragten nie an einer Bibliotheksschulung teilgenommen haben. 21% der Teilnehmer ist das Angebot nicht bekannt. Hier sieht die SuUB ein deutliches Defizit, das vor allem durch eine Einbettung der Schulungsangebote in die Lehrveranstaltungen der Universität und der Hochschulen verbessert werden kann.

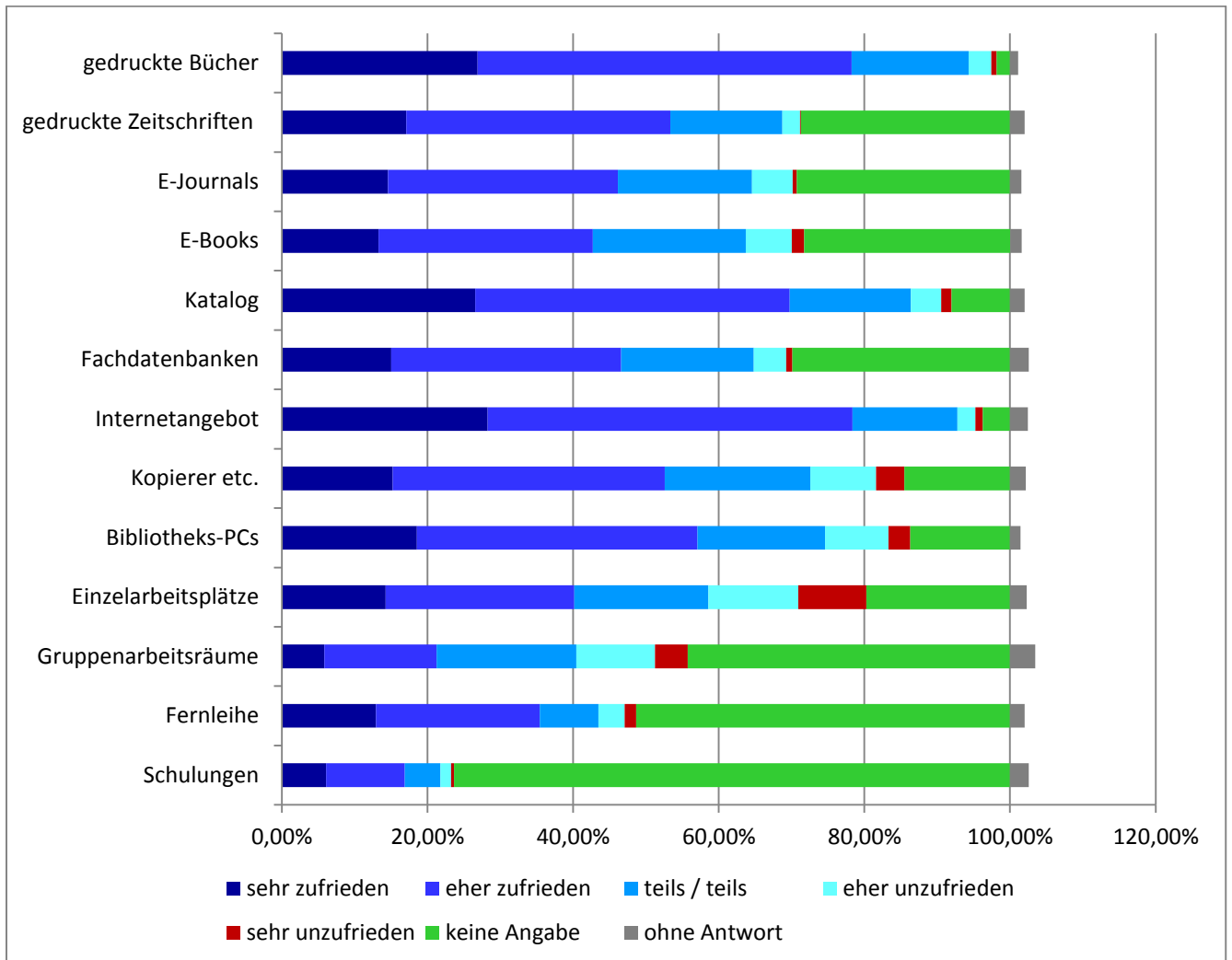
Nutzung der Angebote



Zufriedenheit mit den Angeboten der SuUB

Die am stärksten genutzten Angebote erzielten auch die höchsten Zufriedenheitswerte (gedruckte Bücher 95%, Katalogrecherche 86%, Internetangebot 93%). Am wenigsten zufrieden zeigten sich die Benutzerinnen und Benutzer mit dem Angebot an Einzelarbeitsplätzen (21,72%) und Gruppenarbeitsräumen. (15,28%).

Zufriedenheit mit den Angeboten

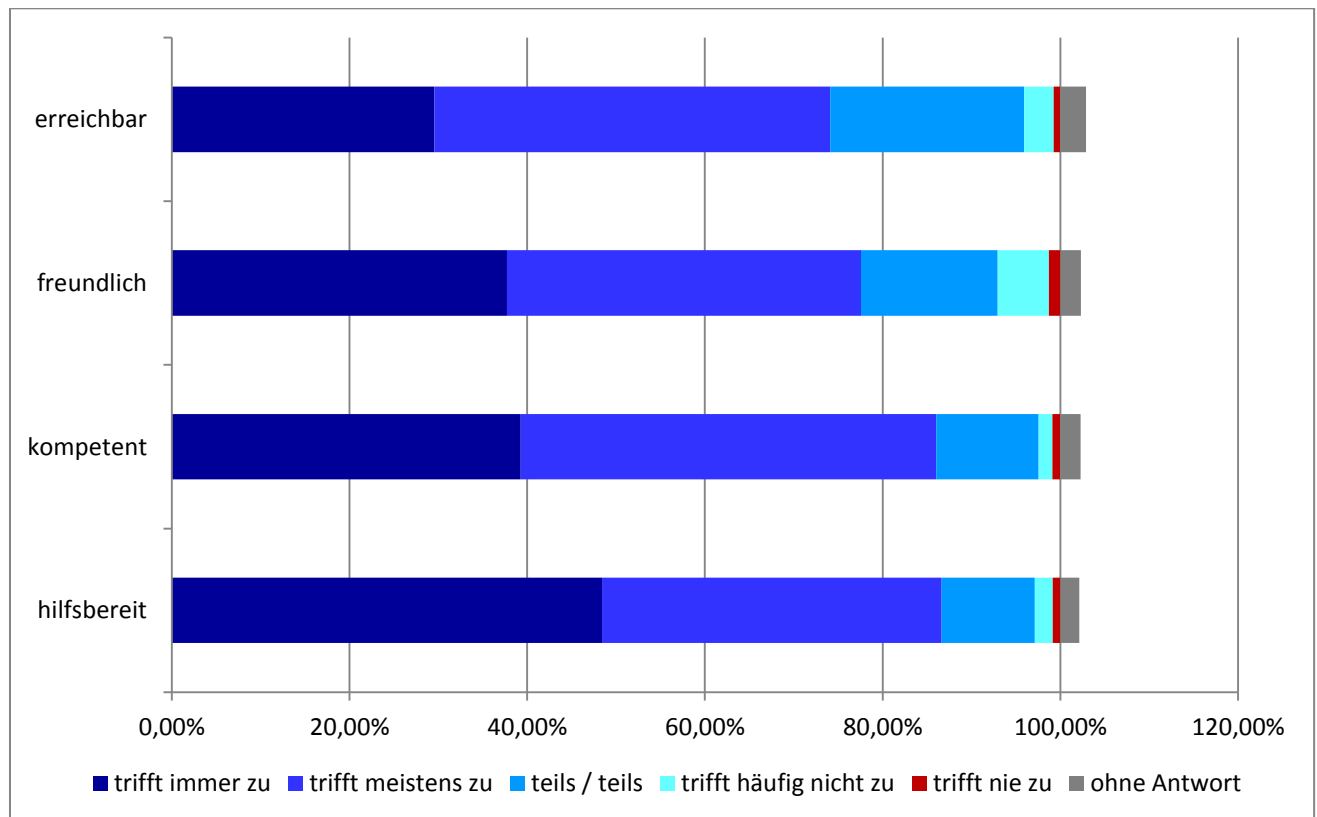


Zufriedenheit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek

Sehr gute Noten erhielten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek.

Bewertet wurden die Merkmale Hilfsbereitschaft, Erreichbarkeit, Kompetenz und Freundlichkeit. 97% der Befragten bewerteten die Mitarbeiter/innen als hilfsbereit und kompetent, 96 % als erreichbar und 92 % als freundlich.

Zufriedenheit mit den Mitarbeiter/innen



Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

Die Zentrale der SuUB und das Juridicum haben mit 78 Stunden in der Woche die längsten Öffnungszeiten von den neun Standorten der SuUB. Die Zentrale und das Juridicum sind montags bis freitags von 8 bis 22 Uhr und samstags von 10 bis 18 Uhr geöffnet. Die dezentralen Standorte haben kürzere Öffnungszeiten. Anders als viele andere Universitätsbibliotheken ist die SuUB am Sonntag geschlossen. Wir fragten nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der einzelnen Standorte sowie der fünf Servicebereiche innerhalb der Zentrale.

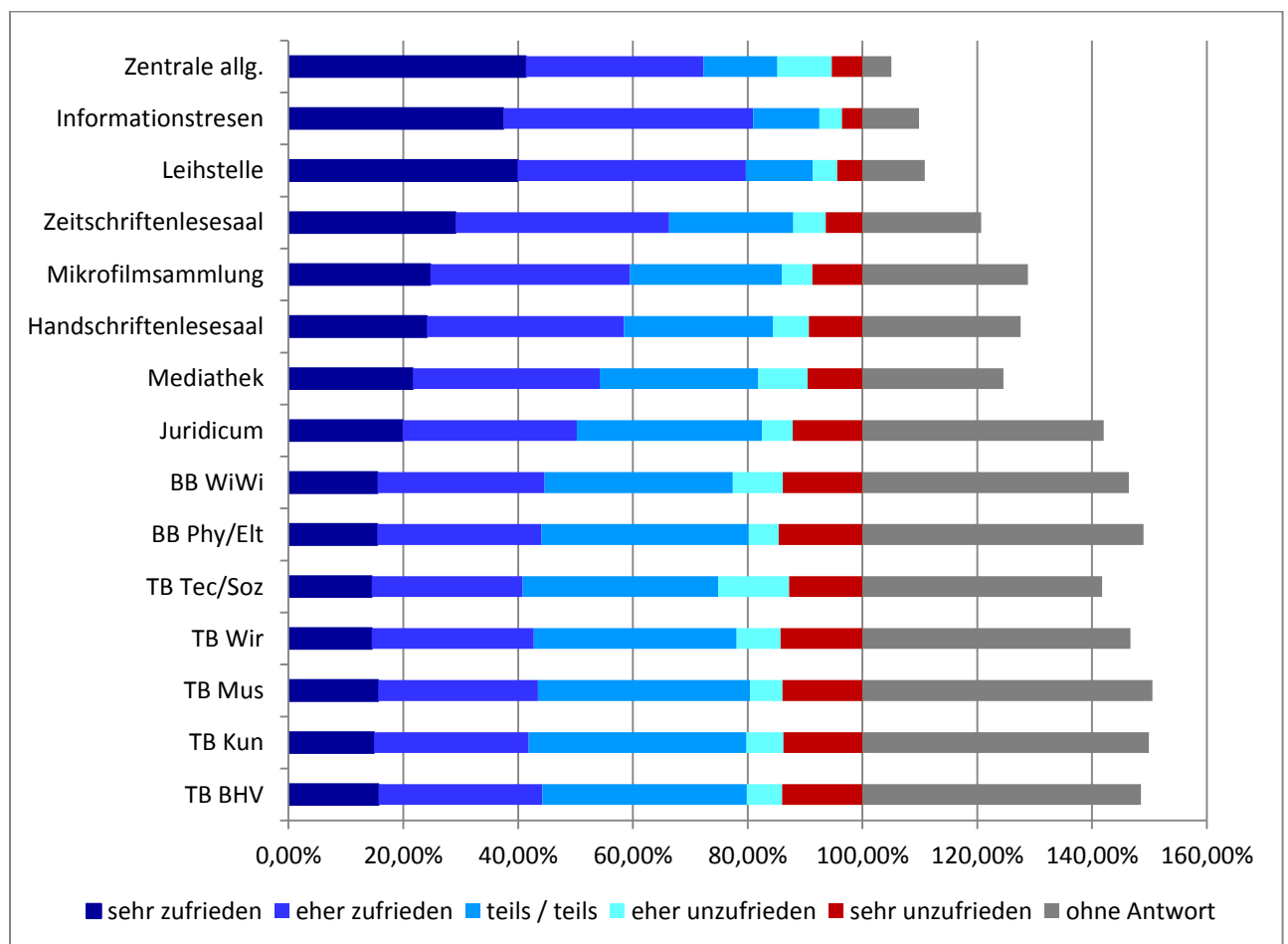
Die Zufriedenheit lag zwischen 74% (Teilbibliothek Technik / Sozialwesen) und 91% bzw. 92% (Leihstelle/Zentrale Information in der Zentrale). Bei den dezentralen Standorten

(Bereichsbibliotheken und Teilbibliotheken) gaben bis zu 50% der Teilnehmer keine Antwort - vermutlich, weil sie diese Standorte nicht nutzen. Hier müsste das Thema Öffnungszeiten auf jeden Fall in gesonderten Erhebungen erneut ermittelt werden.

Allerdings äußerten sich 300 der 755 Befragten zu diesem Komplex mit freien Kommentaren. Von diesen bezogen sich 247 auf die Öffnungszeiten am Wochenende. 144 Befragte wünschten, dass die Bibliothek am Sonntag geöffnet wird. 72 wünschten längere Samstagöffnungszeiten. 31 Befragte wünschten insgesamt eine Verlängerung der Öffnungszeiten an den Wochenenden. 18 Kommentare enthielten den Wunsch nach längeren Öffnungszeiten in den Phasen der Klausurvorbereitung.

Die Auswertung der Besucherzahlen in der Zentrale verdeutlicht, dass die Nutzung der Bibliothek am Samstag (zwischen 400 – 900 Besucher) deutlich geringer ist als montags bis freitags (bis zu 4.500 Besucher). Montags bis freitags sinken die Besucherzahlen nach 20 Uhr deutlich. Die Bibliothek erweiterte zuletzt im Jahr 2009 die Öffnungszeiten durch die Verlegung der Öffnung von 9 Uhr auf 8 Uhr.

Zufriedenheit Öffnungszeiten



Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld

Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit „ihrer“ Bibliothek wird nicht nur durch die Angebote der Bibliothek, die Öffnungszeiten und die Kompetenz und Hilfsbereitschaft des Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bestimmt sondern ganz wesentlich auch durch das Arbeitsumfeld in der Bibliothek.

80% der Befragten sind mit der Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek zufrieden.

Sehr hohe Zufriedenheitswerte erreicht die Bibliothek in den Bewertungskriterien Klimatechnik und Sauberkeit (92% / 97%). Deutlich niedriger ist die Zufriedenheit mit den Einzelarbeitsplätzen (57%), Gruppenarbeitsplätzen (49%) und den Pausenbereichen (45%).

Auch zum Themenbereich Arbeitsumfeld wurden zahlreiche freie Kommentare abgegeben.

Insgesamt 266 der Befragten kritisierten hier vor allem den Mangel an Einzel- und Gruppenarbeitsräumen. Mehrfach wurde zudem der Wunsch nach alternativen Sitzmöbeln (Lesesessel, Lesecken, „Chill-Ecken“, Sofas) geäußert.

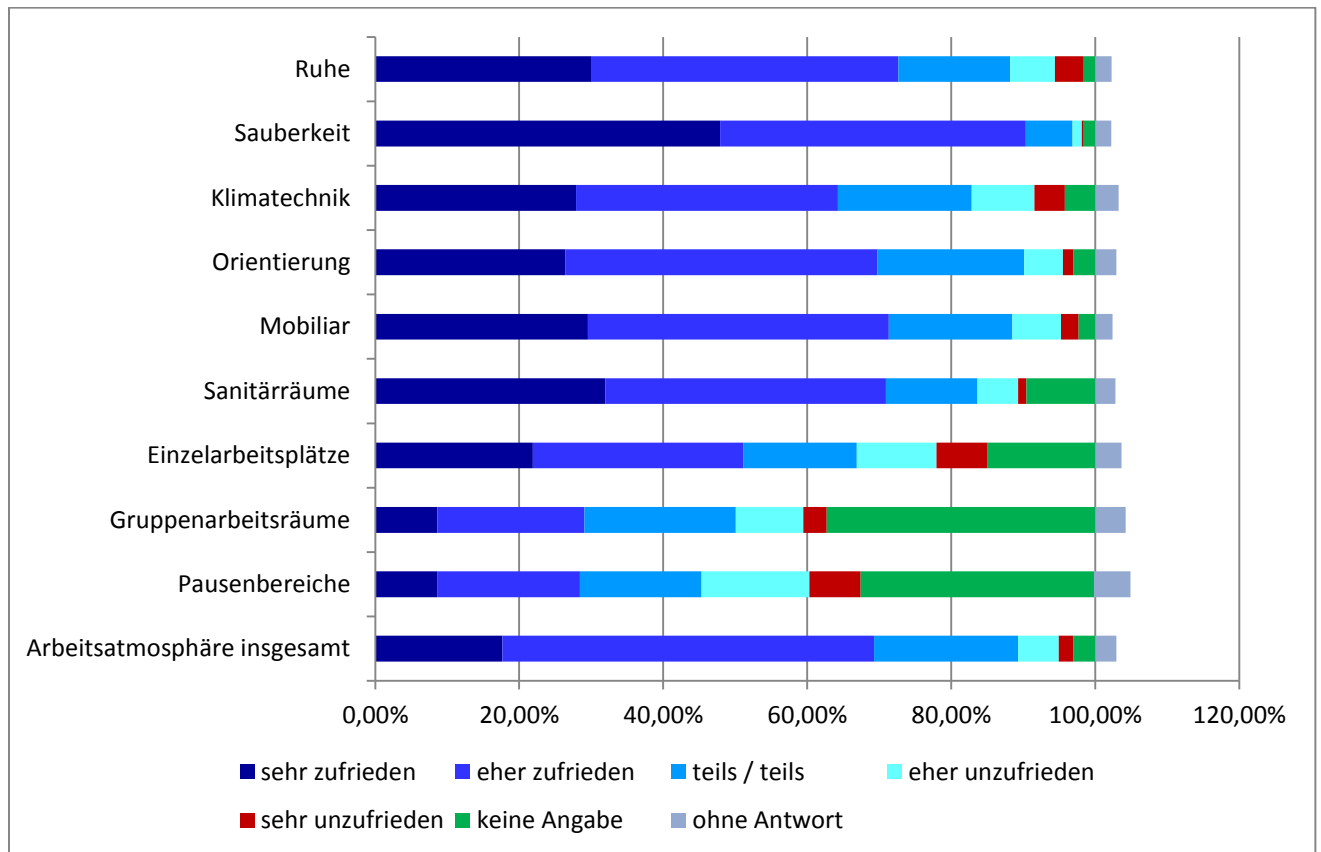
Obwohl 88% der Befragten sich mit der Ruhe in der Bibliothek zufrieden zeigten, wurde in vielen der Kommentare die mangelnde Einhaltung des Ruhegebotes in der Bibliothek kritisiert. Vielfach wurde die Forderung erhoben, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten deutlich gegen das Telefonieren in den Benutzungsbereichen einschreiten.

In der Zentrale sind die Benutzungsbereiche auf vier Großraumflächen verteilt. Die Einzel-, Gruppenarbeits- und Büroräume sowie die Flure sind lediglich durch Trockenbauwände abgeteilt, die bis zu den abgehängten Decken reichen. Die akustische Situation ist deshalb insbesondere in der Zentrale in der Tat ein großes Problem, das sich innerhalb des bestehenden Gebäudes kaum lösen lässt. Die Bibliotheksmitarbeiter/innen werden sich verstärkt bemühen, Nutzer/innen auf störendes Verhalten (Sprechen, Telefonieren) hinzuweisen.

Bei der im Herbst beginnenden Umbaumaßnahme auf der Ebene 1 der Zentrale wird sowohl im neuen Zeitschriftenlesesaal als auch im Gruppenarbeitsbereich ein Teppichboden mit schalldämpfender Wirkung verlegt werden. Im gesamten umzubauenden Bereich werden außerdem Trockendecken mit schalldämpfender Wirkung eingebaut.

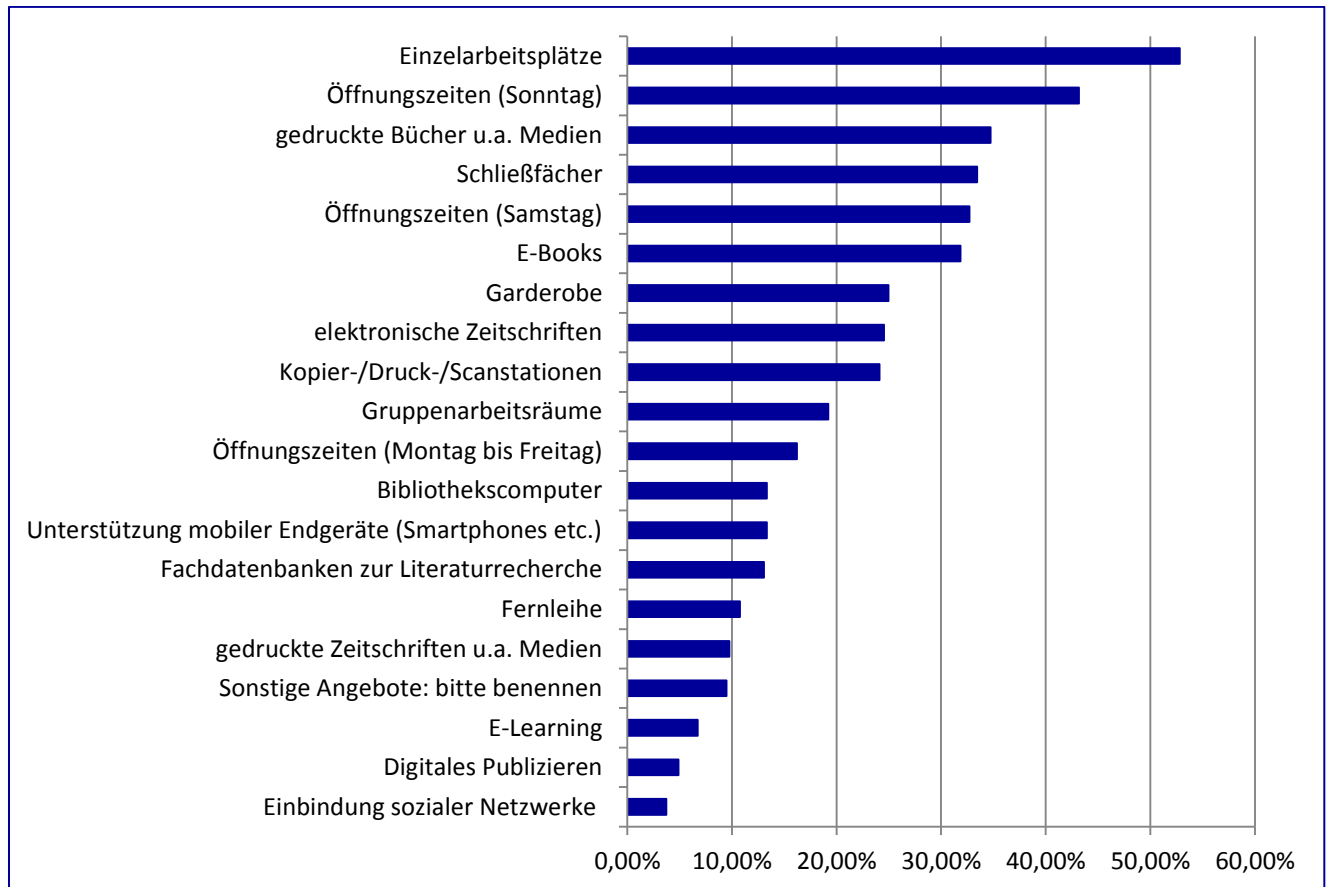
Durch die Umbaumaßnahme wird in der Zentrale im Jahr 2014 außerdem eine kleine Cafeteria entstehen und das Angebot an Einzel- und Gruppenarbeitsplätzen erweitert.

Zufriedenheit Arbeitsumfeld



Gesamtangebot der SuUB

Am Ende der Befragung wurden die Teilnehmer/innen gebeten, maximal 5 Angebote auszuwählen, die die Bibliothek unbedingt ausbauen bzw. verbessern sollte.



1) Einzelarbeitsplätze	52,80%
2) Öffnungszeiten (Sonntag)	43,19%
3) gedruckte Bücher u.a. Medien	34,72%
4) Schließfächer	33,43%
5) Öffnungszeiten (Samstag)	32,71%
6) E-Books	31,85%
7) Garderobe	24,96%
8) elektronische Zeitschriften	24,53%
9) Kopier-/Druck-/Scanstationen	24,10%
10) Gruppenarbeitsräume	19,23%
11) Öffnungszeiten (Montag bis Freitag)	16,21%
12) Bibliothekscomputer	13,34%
Unterstützung mobiler Endgeräte (Smartphones etc.)	13,34%
13) Fachdatenbanken zur Literaturrecherche	13,06%
14) Fernleihe	10,76%
15) gedruckte Zeitschriften u.a. Medien	9,76%
16) Sonstige Angebote: bitte benennen	9,47%
17) E-Learning	6,74%

18) Digitales Publizieren	4,88%
19) Einbindung sozialer Netzwerke (Twitter, Facebook...)	3,73%

Die Wünsche nach einem Ausbau der Einzelarbeitsplätze und nach der Einführung von Sonntagsöffnungszeiten stehen eindeutig an der Spitze der Liste. Eine Erweiterung der Samstagöffnungszeiten, die Öffnung am Sonntag sowie die Vergrößerung des Garderoben- und Schließfachangebots gehören ebenfalls zu den oft genannten Ausbauvorschlägen.

Es fällt auf, dass der Wunsch nach Erweiterung des Angebotes an gedruckten Büchern (34,72%) und E-Books (31,85%) nahezu gleich stark benannt wird. Eine Erweiterung der Zugangsmöglichkeiten zu elektronischen Zeitschriften wird von etwa einem Viertel der Befragten angeregt (24,53%), obwohl das vorhandene Angebot der Bibliothek bereits sehr gut ist. Die Bibliothek wird auch weiterhin im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten den Bestand an gedruckten und digitalen Ressourcen konsequent bedarfsgerecht erweitern.

Für den Ausbau der Arbeitsplätze stehen an allen Standorten nur geringe Möglichkeiten zur Verfügung. Seit Beendigung der Befragung wurde im Juridicum ein neuer Gruppenarbeitsraum eröffnet. Die im Herbst 2013 beginnende Umbaumaßnahme in der Zentrale wird zu einer Erweiterung des Angebotes an Einzel- und Gruppenarbeitsmöglichkeiten führen. Durch die Umbaumaßnahme wird außerdem die Fläche der bewachten Garderobe deutlich vergrößert werden, so dass sich die in den freien Kommentaren vielfach bemängelten Wartezeiten deutlich verkürzen werden. Für den Ersatz der bewachten Garderobe durch ein Schließfachangebot steht leider auch zukünftig nicht genügend Fläche zur Verfügung.

Die Leitung der SuUB nimmt den in der Befragung erkennbaren Wunsch nach einer Erweiterung der Öffnungszeiten ernst. Eine Erweiterung ist jedoch ohne eine Veränderung der derzeitigen organisatorischen und finanziellen Rahmenbedingungen nicht möglich.

Kontakt: Claudia Bodem | bodem@suub.uni-bremen.de | Tel.: 0421 218 59510

23.08.2013