

# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover? Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009

Alessandro Blasetti

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Die Bibliothek</b>	
<b>3</b>	<b>Die Befragung</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Die Auswertung</b>	
<b>5</b>	<b>Die wichtigsten Ergebnisse</b>	<b>5</b>
5.1	Angaben zu den Benutzern .....	
5.2	Zufriedenheit mit den Angeboten .....	5
5.2.1	Umfang und Aktualität des Bestandes .....	
5.2.2	Verfügbarkeit der Medien .....	7
5.2.3	Weitere Angebote und Arbeitsbedingungen für die Benutzer	7
5.2.4	Webauftritt der Bibliothek .....	8
5.2.5	Lob und Tadel .....	8
5.3	Wichtigkeit der Angebote .....	9
5.3.1	Wichtigkeit vorhandener Angebote .....	
5.3.2	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote .....	9
5.3.3	Gewünschte Öffnungszeiten .....	9
5.3.4	Print- oder Online-Zeitschriften? .....	10
5.3.5	Informationsbedarf der Benutzer .....	10
5.3.6	Nutzung des Online-Angebots .....	10
5.4	Informations- und Publikationsverhalten der Benutzer .....	11
5.4.1	Informationsverhalten der Benutzer .....	
5.4.2	Publikationsverhalten der Benutzer .....	11
<b>6</b>	<b>Verzeichnis der Anhänge</b>	<b>11</b>

Projektträger: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Humboldt-Universität zu Berlin <http://www.ibi.hu-berlin.de>  
Projektleitung: Dr. Frank Havemann  
Projektidee: Andrea Kaufmann  
Befragungssoftware, Server: Jakob Voß  
Plakat, Werbung: Thomas Arndt, Ben Dietze, Julia Goltz, Marina Kadler, Micaela Merten, Tina Rickert, Magdalena Soyka, Daniela Wenzl, Anja Eisemann  
Entwicklung des Basisfragebogens: Belinda Albrecht, Christof Capellaro, Maria Gäde, Harald Hagner, Frank Havemann, Marion Kabelitz, Andrea Kaufmann, Elisabeth Kuckert, Dana Noack, Florian Schulze, Andrea Seesko, Nicole Teschke, Melanie Vogel, Franziska Vorwerk, Anne Zymelka  
Entwicklung der Diagramme: Mirjam Düring, Frank Havemann, Andrea Kaufmann, Andrea Seesko, Uta Siebeky  
Statistische Auswertung: Frank Havemann (mit der freien Statistik-Software R)  
<http://www.R-project.org>  
Literaturlauswertung: Manfred Balogh, Valentina Dann, Ben Dietze, Michael Dressel, Stefan Duhr, Sebastian Fischer, Olesja Gapanovic, Harald Hagner, Elise Harder, Juliane Heyden, Susanne Hortig, Boris Jacob, Andrea Kaufmann, Katharina Köhn-Mahlke, Friederike Kramer, Astrid Krüger, Stefanie Kühling, Sabina Lange, Jana Matthias, Micaela Merten, Christin Mollenhauer, Dorothea Müller, Martha Pflug, Beate Rabold, Tina Rickert, Michael Rieck, Virginia Rösinger, Manuela Schulz, Andrea Seesko, Natalia Serova, Linda Treude, Danilo Vetter, Franziska Vorwerk, Anna Weymann, Türkan Yilmaz, Gabriele Zips  
Internetpräsenz: Ben Dietze, Michael Dressel, Micaela Merten, Tina Rickert, Daniela Wenzl  
<http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage>  
Copyright: Diese Arbeit darf wahlweise unter den Bedingungen der Creative Commons License Attribution-ShareAlike und/oder unter den Bedingungen der GNU Free Documentation License frei verbreitet und weiterverwendet werden, wenn dabei die ursprünglichen Autoren genannt werden und abgeleitete Werke unter dieselbe Lizenz fallen.

# 1 Einleitung

Speicherung und Abruf von Informationen aller Art unterliegen einem tief greifenden Umbruch. Bibliotheken sind nicht mehr das einzige Fenster zur Welt des Wissens. Das erfordert von ihnen die Nutzung neuer technischer Möglichkeiten. Zum Vorteil der Benutzer und entsprechend ihren Bedürfnissen müssen neue Dienste angeboten und vorhandene modernisiert werden. Manchmal sind dabei die Bibliotheken ihren Benutzern voraus, manchmal umgekehrt. Regelmäßig die Benutzer zu ihrer Zufriedenheit und ihren Wünschen zu befragen, ist deshalb ein Gebot der Zeit.

Der Fragebogen für die Befragung der Bibliotheksbenutzer, deren Ergebnisse hier vorgelegt werden, wurde am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt- Universität zu Berlin entwickelt – in enger Zusammenarbeit mit der hier untersuchten Bibliothek. Für die Entwicklung des Fragebogens wurde im Vorfeld eine umfassende Analyse von bereits veröffentlichten Befragungen durchgeführt.

Diese Umfrage soll mit einem ggf. etwas modifizierten Fragebogen in angemessenen Zeitabständen wiederholt werden. Analoge Befragungen mit überwiegend identischen Fragestellungen fanden und finden auch an anderen Bibliotheken im deutschsprachigen Raum statt. Übergreifende Ergebnisse aller dieser Befragungen wurden und werden anonymisiert veröffentlicht.<sup>1</sup> Dieses Umfrageprojekt des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft möchte einerseits Bibliothekare von insbesondere kleinen wissenschaftlichen Spezialbibliotheken in ihrer täglichen Arbeit unterstützen, andererseits soll dieses wissenschaftliche Projekt in einer Querschnitt- und Langzeitstudie die Veränderung des Benutzerverhaltens in Bibliotheken untersuchen. Wir danken allen Benutzern, die sich die Mühe gemacht haben, unseren Fragebogen auszufüllen, und besonders Herrn Ferber für die sehr gute Zusammenarbeit.

## 2 Die Bibliothek

Die im Jahre 1971 gegründete Bibliothek der Fachhochschule Hannover dient in erster Linie der Literatur- und Informationsversorgung der Hochschulangehörigen. Sie gliedert sich in eine Zentralbibliothek (Standort *Ricklinger Stadtweg*) und drei Teilbibliotheken an den Hochschulstandorten *Kleefeld*, *Kurt-Schwitters-Forum (Expo-Plaza)* und *Ahlem*. Der Sammelschwerpunkt der Bibliothek liegt auf Medien, die fachlich den Studiengängen der Hochschule entsprechen.

Der Bestand umfasst ca. 265 000 Bände, über 700 laufend gehaltene gedruckte Zeitschriften und ca. 8 800, über die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB) zugängliche elektronische Zeitschriften. Im Bestand befinden sich darüber hinaus eine Vielzahl von AV-Medien. Alle Medien sind frei zugänglich und systematisch aufgestellt. Größtenteils sind sie im Online-Katalog (OPAC) der Fachhochschulbibliothek sowie parallel in den Online-Katalogen der Teilbibliotheken, teilweise aber nur in lokalen Zettelkatalogen nachgewiesen. Der Literatur- und Informationsversorgung der derzeit ca. 12 100 Benutzer (darunter ca. 6 500 Studierende der FH) dienen neben den Medien im Besitz der Bibliothek über 30 lizenzierte Datenbanken, die im Hochschulnetz zugänglich sind. Zusätzlich bietet die Bibliothek folgende Dienstleistungen an: Fernleihverkehr, Literaturrecherchen durch das Bibliothekspersonal, elektronische Auftragsannahme, personalisierte Neuerwerbungs-Feeds, Schulungen verschiedener Art sowie Informationsvermittlung über den eigenen Internetauftritt.

Die Bibliothek bietet insgesamt 323 Arbeitsplätze für die Benutzer an; davon sind 53 reine PC-Arbeitsplätze, 43 PC-Arbeitsplätze mit Internetanschluss und 180 Arbeitsplätze mit elektrischer Anschlussmöglichkeit für Notebooks. W-LAN-Zugang,

---

<sup>1</sup> s. *Ergebnisse* auf der Projekt-Homepage <http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage>

Druck- und Kopiermöglichkeiten stehen in allen Standorten zur Verfügung der Benutzer. Derzeit ist die Zentralbibliothek 55 Stunden in der Woche in der Vorlesungszeit (Mo bis Fr: 8-18 Uhr; Sa: 9-14 Uhr) und 37 Stunden in der Woche in der vorlesungsfreie Zeit (Mo, Di, Mi, Fr: 9-16 Uhr; Do: 9-18 Uhr) zugänglich. Die verschiedenen Teilbibliotheken bieten kürzere Öffnungszeiten an: 42 (44) bzw. 28 Stunden in der Woche am Standort Kleefeld (Mo bis Do: 9-18 Uhr, Fr: 9-15 Uhr (und unregelmäßig Sa: 12-14 Uhr) bzw. Mo, Di, Do, Fr: 10-15 Uhr; Mi: 10-18 Uhr); 47 bzw. 29 Stunden in der Woche am Standort Kurt-Schwitters-Forum (Mo, Mi, Fr: 9-18 bzw. 10-15 Uhr; Di, Do: 9-19 bzw. 10-17 Uhr) und 12 bzw. 4 Stunden in der Woche am Standort Ahlem (Di: 9-13 Uhr, Mi: 13-17 Uhr und Do: 9-13 Uhr bzw. Di: 9-13 Uhr).

### **3 Die Befragung**

Die Befragung der Benutzer der Bibliothek wurde vom 2. bis zum 30. Juni 2009 durchgeführt. Es handelte sich um eine Online-Befragung, deren Ergebnisse in einer Datenbank gesammelt wurden.

Der Fragebogen umfasste 22 Fragen. Der am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin entwickelte Fragebogen wurde für die Bibliothek entsprechend ihren Angeboten und Service-Leistungen, dem Benutzer-Durchschnittsprofil und örtlichen Gegebenheiten in Absprache mit der Bibliotheksleitung angepasst. Die Umfrage hatte das Ziel, Daten zu erheben, die Schlussfolgerungen über den Grad der Nutzerakzeptanz und vor allem die Zufriedenheit der Benutzer mit den gegenwärtigen Angeboten in der Bibliothek zulassen. Des Weiteren diente die Befragung als Analyseinstrument für eine gezielte Erweiterung und Verbesserung des Angebots.

Für die Benutzerumfrage wurde mit einem Plakat geworben (s. Anhang E); die Bibliothek warb darüber hinaus sowohl auf ihrer Homepage als auch auf der Startseite ihres OPACs für die Umfrage und wusste dadurch das Interesse der Benutzer an der Umfrage geschickt anzuregen.

### **4 Die Auswertung**

Als Ergebnis der Befragung der Benutzer wurden in der Datenbank 795 Fragebögen erfasst, von denen 207 als Test- oder Fehl-Einträge nicht gewertet werden konnten. Bei der Umfrage konnten also 588 Fragebögen berücksichtigt werden.

Alle Prozentangaben in der folgenden Auswertung beziehen sich – wenn nicht anders angegeben – immer auf die Anzahl der gültigen Fragebögen.

Eine erste Information zu den Ergebnissen der Umfrage erhielt die Bibliothek bereits im Juli dieses Jahres in Form des Entwurfs von Anhang A. Auf die anstehende Veröffentlichung der Ergebnisse wurden die Benutzer auf der Homepage der Bibliothek hingewiesen.

### **5 Die wichtigsten Ergebnisse**

#### **5. Angaben zu den Benutzern**

Insgesamt beteiligten sich etwa 5% der potenziellen, d. h. erfassten 12 095 Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover an der Umfrage. Das ist eine für vergleichbare Umfragen durchschnittliche Quote.

Die Benutzer der Bibliothek ordneten sich in 62% der Fälle dem Standort *Ricklinger Stadtweg* (Zentralbibliothek), in 22% der Fälle dem Standort *Kleefeld*, in 11%

der Fälle dem Standort *EXPO-Plaza* zu. 2% der Befragten ordneten sich dem Standort *Ahlem* zu; weitere 2% erklärten, nur das Online-Angebot der Bibliothek zu nutzen.<sup>2</sup>

Ihre Tätigkeit bzw. Interessen ordneten die Befragten einer großen Spannbreite von Fachgebieten zu und wählten dabei in 57% der Fälle zwei oder mehrere Fachrichtungen (s. Anhang A, Tab. 2). 37% der befragten Benutzer interessieren sich für die Ingenieurwissenschaften, 28% für die Wirtschaftswissenschaften, 24% für die Sozialwissenschaften und genauso viele für die Informatik. Im mittleren Feld sind Mathematik (19%), Naturwissenschaften und Medien- und Kommunikationswissenschaften (beides 16%), sowie im Fragebogen nicht spezifisch ausgeführten Geisteswissenschaften (12%) vertreten. 10% der beteiligten Benutzer ordneten sich dem Fachgebiet Medizin, 7% den Rechtswissenschaften und 6% Kunst- und Kulturwissenschaften zu. Sonstige, nicht einzeln genannte Disziplinen, fallen in das Interessengebiet von 11% der Benutzer (s. Anhang A, Tab. 1).

76% der angefragten Bibliotheksbenutzer sind Studierende in einem Bachelor- (63%) bzw. Master-Studiengang (11%), 6% Lehrende, 5% Forschende und 5% Mitarbeitende der Fachhochschule, wobei sich 12% der Befragten ausschließlich unter der Kategorie ‚Andere Nutzergruppen‘ wiedererkannten und 4% die Frage gar unbeantwortet ließen (s. Anhang A, Tab. 3 u. 4).<sup>3</sup>

Die meisten Benutzer (68%) sind zwischen 20 und 29 Jahre alt. Der jüngste Teilnehmer an der Befragung ist 17, der älteste 73 Jahre alt. 7% der insgesamt befragten Benutzer beantworteten die Frage nach dem Alter nicht (s. Anhang A, Abb. 1).

86% der befragten Benutzer gaben Hannover (56%) oder aber das Umland der Stadt (30%) als Wohnsitz an, 8% Orte aus dem übrigen Deutschland (s. Anhang A, Abb. 2).

## 5.2 Zufriedenheit mit den Angeboten

### 5.2.1 Umfang und Aktualität des Bestandes

Der Ermittlung des Zufriedenheitsgrades der Benutzer mit dem *Umfang* des Bibliotheksbestandes diente die Frage Nr. 2 des Fragebogens. Der Umfang aller genannten Angebote wurde von denjenigen Bibliotheksbenutzern, die bei der Beantwortung dieser Frage eine Note vergaben,<sup>4</sup> durchaus positiv bewertet: Die Noten 1 (‚sehr zufrieden‘), 2 (‚zufrieden‘) oder 3 (‚einigermaßen zufrieden‘) machen 85% der in Bezug auf den Umfang des Buchbestandes vergebenen Noten aus, 85% der in Bezug auf den Umfang der Zeitschriften in gedruckter Form vergebenen Noten, 80% der in Bezug auf den Umfang der Datenbanken vergebenen Noten, 69% in Bezug auf den Umfang der E-Books und 67% in Bezug auf den Umfang der elektronischen Zeitschriften vergebenen Noten. Die beste Durchschnittsnote erhielt der Umfang der Zeitschriften in gedruckter Form (2,3), die schlechteste derjenige der E-Books (3,2) (s. Anhang A, Tab. 5 u. Abb. 3).

Der Ermittlung des Zufriedenheitsgrades der Benutzer mit der *Aktualität* des Bibliotheksbestandes diente die Frage Nr. 3 des Fragebogens. Ähnlich wie der Umfang

<sup>2</sup> Die vorliegende Auswertung berücksichtigt *nicht* die ‚Herkunft‘ der Antworten, also die Zuordnung der Befragten und somit der ausgefüllten Fragebögen zu den einzelnen Bibliotheksstandorten. In einigen Fällen wird allerdings im Anmerkungsapparat auf die je nach Standort unterschiedlichen Ergebnisse hingewiesen. Für eine solche Differenzierung des Gesamtergebnisses (Anh. A) vgl. grundsätzlich die entsprechenden Tabellen u. Abbildungen in den für die verschiedenen Standorte erstellten Anhängen (Anh. A1, Anh. A2, Anh. A3).

<sup>3</sup> Die 12% sind aus der entsprechenden Tabelle im Anh. A nicht ersichtlich. Sie gehen aus den Datensätzen hervor.

<sup>4</sup> Je nach Angebot stellen diese zwischen 36 und 99% der insgesamt befragten Benutzer dar (s. Anh. A, Tab. 5 u. Abb. 3)

wurde die Aktualität einzelner Angebote von denjenigen Bibliotheksbenutzern, die bei der Beantwortung dieser Frage eine Note vergaben,<sup>5</sup> sehr positiv bewertet: Die Noten 1 (,sehr zufrieden'), 2 (,zufrieden') oder 3 (,einigermaßen zufrieden') machen 91% der in Bezug auf die Aktualität der Zeitschriften in gedruckter Form, 80% der in Bezug auf die Aktualität des Buchbestandes und 79% der in Bezug auf die Aktualität der E-Books vergebenen Noten aus. Die beste Durchschnittsnote erhielt die Aktualität der Zeitschriften in gedruckter Form (2,1), die schlechteste derjenigen der E-Books (2,8) (s. Anhang A, Tab. 6 u. Abb. 4).

Ein beträchtlicher Teil der Befragten nutzte die Möglichkeit, die beiden genannten Zufriedenheitsfragen in Bezug auf die einzelnen Angebote mit der Aussage ,Nutze ich nicht' zu beantworten: Bei der Frage Nr. 2 z. B. ist dies in Bezug auf Zeitschriften in gedruckter Form bei 34%, in Bezug auf die Datenbanken bei 47%, in Bezug auf die elektronischen Zeitschriften bei 59% und in Bezug auf die E-Books sogar bei 62% der befragten Benutzer der Fall (s. Anhang A, Tab. 5 u. Abb. 3). Leider decken sich aber diese Prozentzahlen nur teilweise mit der Menge derselben Antworten (,Nutze ich nicht') in Bezug auf dieselben Angebote, die im Rahmen der Beantwortung weiterer Fragen (Frage Nr. 3 und Nr. 7) gegeben wurden. Aufgrund der Widersprüchlichkeit mancher Befragten ist daher die Aussagekraft der Antwort ,Nutze ich nicht' nur gering. Beispielsweise ergibt sich aus der Durchsicht der erhobenen, digital gespeicherten Daten, dass nur 18% der Befragten *immer* dort, wo man in Bezug auf die Zeitschriften in gedruckter Form die Antwort ,Nutze ich nicht' auswählen konnte (Frage Nr. 2, Nr. 3 u. Nr. 7), dies tatsächlich konsequent taten.

Aus der Durchsicht der Daten geht darüber hinaus hervor, dass 8% der Befragten zwar das Angebot der gedruckten Zeitschriften nicht nutzen, bei der Frage Nr. 7 (,Wie WICHTIG sind Ihnen unsere folgenden Angebote? Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche für Sie höchste Priorität haben') aber dieses Angebot mit ,sehr wichtig' (Note 1) bis ,einigermaßen wichtig' (Note 3) bewerteten. Der geschilderte Sachverhalt könnte darauf hindeuten, dass das Angebot an Zeitschriften in gedruckter Form die Bedürfnisse dieser Benutzer dermaßen wenig befriedigen kann, dass sie *deshalb* die Printzeitschriften nicht nutzen. Dieses Beispiel zeigt, dass man nicht darauf verzichten sollte, die Aussagekraft der ermittelten Zufriedenheit der Benutzer mit dem Umfang der einzelnen Bestandskomponenten zu hinterfragen und in Korrelation mit den Antworten zu setzen, die die befragten Bibliotheksbenutzer auf die Frage nach der *Wichtigkeit* der einzelnen Angebote im Allgemeinen (Frage 7) vergaben. Im Allgemeinen lohnt es sich für die jeweilige Bibliothek dann gerade die Angebote zu verbessern, bei denen viele Benutzer ihre Zufriedenheit schlechter bewerten als die Wichtigkeit des Angebots für sie.

Die anfangs hervorgehobene, durchaus positive Beurteilung des Buchbestandes muss unter diesem Gesichtspunkt relativiert werden, denn nur 24% der Befragten bewerteten Umfang sowie Aktualität des Buchbestandes besser oder genauso wie die Wichtigkeit des Buchbestandes der Bibliothek für sie (s. Anh. D, Tab. 1 u. 2 sowie Abb. 1-3). Anders sieht es bei den gedruckten sowie bei den elektronischen Zeitschriften, bei den E-Books und bei den Datenbanken aus: Die positive Beurteilung all dieser Bestandskomponenten bleibt von der Korrelation mit der Frage nach ihrer Wichtigkeit in ihrer Aussagekraft weitgehend unangetastet, wobei hier die Zufriedenheits-Wichtigkeits-Korrelation aufgrund der große Anzahl der ,Nutze ich nicht'-Antworten in ihrer oben exemplarisch dargestellten Widersprüchlichkeit kaum verallgemeinernde Aussagen erlaubt.

---

<sup>5</sup> Je nach Angebot stellen diese zwischen 35 und 98% der insgesamt befragten Benutzer dar (s. Anh. A, Tab. 6 u. Abb. 4)

## 5.2.2 Verfügbarkeit der Medien

Um die Zufriedenheit der Benutzer mit der Verfügbarkeit der Medien zu ermitteln, wurde die Frage gestellt: ‚Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?‘. Die Beurteilungen fielen hier weniger positiv als bei der Frage nach der Zufriedenheit mit Umfang und Aktualität des Bestandes: Von den auf einer Skala von 1 (‚sehr selten‘) bis 6 (‚sehr oft‘) vergebenen Noten stellen die positiven (1, 2 oder 3) in Bezug auf Bücher 56%<sup>6</sup> und in Bezug auf ‚für Lehrveranstaltungen benötigte Literatur‘ 46%<sup>7</sup> dar. Unter den Entleihern von ‚anderen Medien‘ ist hingegen eine größere Zufriedenheit mit deren Verfügbarkeit verbreitet: Im positiven Bereich (1 bis 3) sind 82% aller vergebenen Noten zu verzeichnen (s. Anh. A, Tab. 8 u. Abb. 6).

## 5.2.3 Weitere Angebote und Arbeitsbedingungen für die Benutzer

Die Zufriedenheit der Benutzer mit weiteren Dienstleistungsangeboten der Bibliothek und den Arbeitsbedingungen in deren Räumen wurde mit der Frage Nr. 4 ermittelt. Das Ergebnis ist insgesamt sehr positiv: In Bezug auf alle (16) einzeln angeführte Punkte erklärten sich die Mehrheit der Befragten, die die Unterfragen mit einer Benotung von 1 bis 6 beantworteten,<sup>8</sup> als ‚sehr‘ bis ‚einigermaßen zufrieden‘. Besonders begeistert zeigten sich die Benutzer von der Freundlichkeit sowie von der Kompetenz des Bibliothekspersonals: Bei 44 bzw. 38% der dazu jeweils vergebenen Noten handelt es sich um 1er (s. Anh. A, Tab. 7 u. Abb. 5).

Die positiven unter den insgesamt vergebenen Noten stellen ein Prozentanteil von: 95% in Bezug auf die Kompetenz des Bibliothekspersonals; 90% in Bezug auf dessen Freundlichkeit; 87% in Bezug auf das Angebot der Anschaffungsvorschläge; 85% in Bezug auf Führungen und Benutzungsschulungen; 84% in Bezug auf das Angebot der Neuerwerbungsliste sowie auf die Fernleihmöglichkeiten; 81% in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit des OPACs; 74% in Bezug auf die Information über Neuigkeit in der Bibliothek (E-Mail, Website); 66% in Bezug auf die Öffnungszeiten<sup>9</sup> sowie auf die Garderobe der Bibliothek; 64% in Bezug auf das Arbeitsklima (Lautstärke)<sup>10</sup> sowie auf das Online-Tutorial LibTRAIN; 60% in Bezug auf die Leseplätze; 57% in Bezug auf die Zahl der Computer-Arbeitsplätze; 55% in Bezug auf die Kopiermöglichkeiten.

In Bezug auf fünf der genannten Punkte ist allerdings eine gewisse Polarisierung der Benutzer zu beobachten: Bei 11 bis 12% der jeweils vergebenen Noten handelt es sich in Bezug auf Öffnungszeiten,<sup>11</sup> Kopiermöglichkeiten, Zahl der Leseplätze sowie Zahl der Computer-Arbeitsplätze um sehr schlechte (6). Dieser Anteil erreicht in Bezug auf das Arbeitsklima (Lautstärke) sogar den Wert von 16% aller zu diesem Aspekt vergebenen Noten.<sup>12</sup>

<sup>6</sup> 68% für den Standort *Ricklinger Stadtweg* (s. Anh. A1, Tab. 8 u. Abb. 6), 31% dagegen für den Standort *Kleefeld* (s. Anh. A2, Tab. 8 u. Abb. 6).

<sup>7</sup> 57% für den Standort *Ricklinger Stadtweg* (s. Anh. A1, Tab. 8 u. Abb. 6), 22% dagegen für den Standort *Kleefeld* (s. Anh. A2, Tab. 8 u. Abb. 6).

<sup>8</sup> Je nach Angebot stellen diese zwischen 14 und 98% der insgesamt befragten Benutzer dar (s. Anh. A, Tab. 7 u. Abb. 5).

<sup>9</sup> 60% für den Standort *Ricklinger Stadtweg* (s. Anh. A1, Tab. 7 u. Abb. 5), aber 75% für den Standort *Kleefeld* (s. Anh. A2, Tab. 7 u. Abb. 5) und 82% für den Standort *Expo-Plaza* (s. Anh. A3, Tab. 7 u. Abb. 5).

<sup>10</sup> 52% für den Standort *Ricklinger Stadtweg* (s. Anh. A1, Tab. 7 u. Abb. 5), aber 72% für den Standort *Expo-Plaza* (s. Anh. A3, Tab. 7 u. Abb. 5) und sogar von 90% für den Standort *Kleefeld* (s. Anh. A2, Tab. 7 u. Abb. 5).

<sup>11</sup> 15% für den Standort *Ricklinger Stadtweg* (s. Anh. A1, Tab. 7 u. Abb. 5), nur jeweils 5% für die Standorte *Kleefeld* (s. Anh. A2, Tab. 7 u. Abb. 5) und *Expo-Plaza* (s. Anh. A3, Tab. 7 u. Abb. 5).

Die Aussagekraft der Aussagen über Benutzerfreundlichkeit des OPACs, Kopiermöglichkeiten, Arbeitsklima (Lautstärke), Führungen und Benutzungsschulungen, Anschaffungsvorschläge (Literatur-Wunschliste) und Service der Neuerwerbungsliste lässt sich, ähnlich wie die Zufriedenheit mit den einzelnen Bestandskomponenten, anhand des Anhangs D auf der Grundlage der Zufriedenheits-Wichtigkeits-Korrelation im Einzelnen verifizieren (s. Anh. D, S. 9 u.11-15).

#### 5.2.4 Webauftritt der Bibliothek

Die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek beantworteten 46% der befragten Benutzer mit ‚Bin zufrieden‘, 22% hingegen mit ‚Könnte übersichtlicher sein‘. Insgesamt 29% der Befragten erklärten, den Webauftritt der Bibliothek nicht zu kennen oder aber nicht zu nutzen (s. Anh. A, Abb. 7). 13 Benutzer (2%) erklärten darüber hinaus in Form einer Textantwort, was sie beim Webauftritt der Bibliothek bemängeln (s. die einzelnen Textantworten im Anh. B, § 4).

#### 5.2.5 Lob und Tadel

Die oft ausführlichen Textantworten auf die letzten beiden Fragen des Fragebogens liefern vielerlei Hinweise über die Wahrnehmung und die Bedürfnisse der Benutzer der Bibliothek und sollten vom Bibliothekspersonal trotz ihres notwendig widersprüchlichen Charakters auf jeden Fall für die Verbesserung der verschiedenen Dienstleistungen berücksichtigt werden. Alle einzelnen Textantworten auf die Lob- und auf die Tadel-Frage wurden kategorisiert und sind im Anhang B, im § 6 bzw. § 5 nachzulesen.

Die Frage ‚Was gefällt Ihnen an der Bibliothek und was sollte auch in Zukunft beibehalten werden?‘ (Frage Nr. 22) beantworteten 213 (36%) der Befragten. Mit Abstand am häufigsten wurde hier das Personal der Bibliothek gelobt (‚freundlich‘, ‚nett‘, ‚kompetent‘, ‚hilfsbereit‘ usw.). Wiederholt wurden darüber hinaus das Arbeitsklima in der Bibliothek, der Bibliotheksbestand, die Leihmöglichkeiten, die Unterbringung und die Ausstattung der Bibliothek sowie die E-Mail-Benachrichtigungen gelobt. Interessanterweise bemerkte ein Benutzer (Fragebogen fh334): „Was mir am besten gefällt, ist die Tatsache, dass diese Umfrage durchgeführt wird!“.

Die Frage ‚Was sollten wir nach Ihrer Meinung sofort ändern?‘ (Frage Nr. 21) beantworteten 249 (42%) der Befragten. In den meisten Fällen beschwerten sich die Befragten über das Arbeitsklima (Lautstärke, Handypolitik, fehlende Klimatisierung) und über die Öffnungszeiten der Bibliothek.<sup>13</sup> Wiederholt richteten die Befragten darüber hinaus ihre Kritik gegen Anzahl und Ausstattung der Arbeitsplätze sowie gegen den Umfang des Bibliotheksbestand, gegen die Unterbringung und die Ausstattung der Bibliothek sowie die vorhandenen Leihmöglichkeiten.

---

<sup>12</sup> 23% für den Standort *Ricklinger Stadtweg* (s. Anh. A1, Tab. 7 u. Abb. 5), aber 6% für den Standort *Expo-Plaza* (s. Anh. A3, Tab. 7 u. Abb. 5) und nur 2% für den Standort *Kleefeld* (s. Anh. A2, Tab. 7 u. Abb. 5).

<sup>13</sup> Aus der Durchsichtung der Daten geht hervor, dass die Änderungsvorschläge in Bezug auf diese beiden Aspekte nicht alle Bibliotheksstandorte gleich betreffen: Die Beschwerden über das Arbeitsklima (Lautstärke, Klimatisierung usw.) kommen in 84% der Fälle von den Benutzern des Standortes *Ricklinger Stadtweg*, in 10% der Fälle von denjenigen des Standortes *Expo-Plaza* und nur in 2% der Fälle von denjenigen des Standortes *Kleefeld*; die Änderungsvorschläge bzgl. der Öffnungszeiten stammen in 73% der Fälle von den Benutzern des Standortes *Ricklinger Stadtweg*, in 19% der Fälle von denjenigen des Standortes *Kleefeld* und in 6% der Fälle von denjenigen des Standortes *Expo-Plaza*.



## 5.3 Wichtigkeit der Angebote

### 5.3.1 Wichtigkeit vorhandener Angebote

Aus den Antworten auf Frage Nr. 7 geht hervor, dass für den Großteil der Benutzer in erster Linie der Buchbestand – höchste Priorität für 79% der Befragten –, darüber hinaus vor allem der E-Mail-Service der Bibliothek (wie Erinnerungen vor Ablauf der Leihfrist) – höchste Priorität für 71% der Befragten –, der OPAC – höchste Priorität für 45% der Befragten –, das Arbeitsklima (Lautstärke) in der Bibliothek – höchste Priorität für 41% der Befragten – und das Angebot des drahtlosen Internetzugangs (WLAN) – höchste Priorität für 40% der Befragten – die allerwichtigsten Angebote der Bibliothek darstellen. Führungen und Benutzungsschulungen und das Online-Tutorial LibTRAIN platzierten sich dagegen am Ende der Wichtigkeitsskala (s. Anh. A, Tab. 9 u. Abb. 8).

### 5.3.2 Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote

Gewünscht ist von den befragten Benutzern die Einrichtung von Arbeitsplätzen mit Standardsoftware und von Multimedia-Arbeitsplätzen in der Bibliothek: solche Angebote halten 50 bzw. 42% der Befragten für ‚sehr wichtig‘ oder ‚wichtig‘. Im Vergleich dazu sind E-Learning-Angebote, Selbstverbuchungsanlagen sowie eine Newsletter der Bibliothek für die befragten Benutzer zwar weniger wichtig, sprechen dennoch die Bedürfnisse ihres Großteils an. Farbkopierer interessieren die Benutzer am wenigstens: 16% von ihnen halten die Bereitstellung solcher Geräte sogar für ‚vollkommen unwichtig‘ (Note 6) (s. Anh. A, Tab. 10 u. Abb. 9).

### 5.3.3 Gewünschte Öffnungszeiten

Mit der Frage 14 des Fragebogens sollte ermittelt werden, an welchem Wochentag und zu welchen Uhrzeiten die Bibliothek unbedingt für ihre Benutzer geöffnet haben sollte. Die Wahl sollte unabhängig von den zur Zeit der Umfrage geltenden Öffnungszeiten ausfallen, wobei pro Wochentag nur eine Zeitspanne angegeben werden konnte – also diejenige, die dem Benutzer tatsächlich am wichtigsten erschien. Benötigt wird in den Werktagen die Öffnung der Bibliothek vor allem zwischen 18 und 21 Uhr (so für 33-39% der Befragten).<sup>14</sup> Insgesamt 41 bis 46% der Befragten wählte stattdessen für die Werktage die Zeitspannen zwischen 9 und 18 Uhr, 3 bis 4% die Zeitspanne 8-9 Uhr und genauso viele die Zeitspanne 21-24 Uhr. Eine Öffnung am Samstag ist in erster Linie in der Zeitspannen 15-18 Uhr und 9-12 Uhr erwünscht. Für den Sonntag fielen dagegen die meisten Präferenzen auf die Zeitspannen 12-15 Uhr und 15-18 Uhr, wobei für diesen Wochentag 50% der Benutzer gar keine Meinung äußerten (s. Anh. A, Abb. 10).

### 5.3.4 Print- oder Online-Zeitschriften?

Der Großteil der befragten Benutzer erklärte sich mit der Abbestellung der Printexemplare von Zeitschriften, wenn die Bibliothek deren elektronische Ausgaben zur Verfügung stellt, grundsätzlich einverstanden: Für eine bedingungslose Zustimmung entschieden sich 45% der Befragten, die Gegenposition vertraten nur 18% von ihnen. Während 22% der Benutzer eine solche Erwerbungs politik nur ‚In Einzelfällen‘ be-

<sup>14</sup> Unter den Benutzern des Standortes *Ricklinger Stadtweg* vertraten sogar 39 bis 46% (s. Anh. A1, Abb. 10), unter denjenigen des Standortes *Expo-Plaza* dagegen nur 20 bis 23% der Befragten (s. Anh. A3, Abb. 10) diese Meinung.

grüßen würden, nannten weitere 10% der Benutzer in offenen Textantworten explizit einige Bedingungen dafür (s. Anh. A, Abb. 11). Unter diesen tauchen meist die Möglichkeit nach einem Fernzugriff auf die elektronischen Zeitschriften sowie die Möglichkeit auf, die digitalen Artikel auch ausdrucken zu können – und zwar (für viele) kostenlos (s. Anh. B, § 3).

### **5.3.5 Informationsbedarf der Benutzer**

Bei der Frage nach dem Informationsbedarf der Benutzer (Frage Nr. 8) hatten diese die Möglichkeit, mehrere der angegebenen Optionen auszuwählen. Mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek wünschten sich 35% der Befragten zum Thema ‚Recherche in Datenbanken‘, 31% in Bezug auf die Nutzung elektronischer Zeitschriften, 27% für Internet-Recherchen und 26% für die Literatursuche. In Bezug auf die anderen genannten Angebote besteht weniger Informationsbedarf.

Insgesamt 31% der Befragten antworteten selbstbewusst auf diese Frage, gar keine zusätzliche Information zu benötigen (s. Anh. A, Tab. 11 u. 12).

### **5.3.6 Nutzung des Online-Angebots**

Aus den Antworten auf die Frage nach der Nutzung des Online-Angebots der Bibliothek (Frage Nr. 13) geht hervor, dass nur 12% der Befragten dieses Angebot noch nicht in Anspruch genommen haben. Darüber hinaus erhellen die Ergebnisse die Bedeutung, die der Fernzugriff auf die elektronische Ressourcen der Bibliothek für die Benutzer hat: 71% der Befragten erklärte, das elektronische Angebot der Bibliothek auch oder nur von privaten Rechnern aus zu nutzen (s. Anh. A, Tab. 13 u. 14).

## **5.4 Informations- und Publikationsverhalten der Benutzer**

### **5.4.1 Informationsverhalten der Benutzer**

Bei der Suche nach Büchern, Zeitschriftenaufsätzen und anderen Text- oder Bilddokumenten verfolgen die Benutzer der Bibliothek verschiedene Strategien. Die gezielte Suche im OPAC von Bibliotheken stellt aber eindeutig den bevorzugten Weg dar: 51% der Befragten gab an, ‚meistens‘ (Note 1) auf diesem Weg auf die daraufhin auch genutzten Dokumente gestoßen zu sein. Besonders wichtig sind darüber hinaus die gezielte Suche mit Suchmaschinen oder durch Surfen im frei zugänglichen Teil des Internet (WWW) sowie Werbung und Hinweise von Fachleuten (persönlich oder z. B. in Mailinglisten). 18% der Befragten gab an, an die interessanten Dokumenten immer noch meistens bei der Durchsicht eines Bibliotheksregals gestoßen zu sein. Die geringste Bedeutung maßen die Befragten der gezielten Suche in Fach-Portalen oder elektronischen Preprint-Archiven und (sic!) den Hinweisen des Bibliothekspersonals (s. Anh. A, Abb. 12 u. Tab. 15).

### **5.4.2 Publikationsverhalten der Benutzer**

Als privilegierter Ort für die Publikation wissenschaftlicher Texte gelten für die daran beteiligten Befragten immer noch gedruckte Zeitschriften oder Bücher ohne elektronische Ausgabe. Eine deutlich geringere, dennoch wichtige Rolle, spielen aber auch gedruckte Zeitschriften oder Bücher mit einer elektronischen Ausgabe. Auf alle weiteren Publikationsformen wird weniger zurückgegriffen. Die geringste Rolle spielt eindeutig das elektronische Preprint in einem Preprint-Archiv (s. Anh. A, Abb. 13 u. Tab. 16).

## 6 Verzeichnis der Anhänge

Anhang A enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen, außer den mit einem Text zu beantwortenden (offenen) Fragen [Standortunabhängig].

Anhang A1 enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen, außer den mit einem Text zu beantwortenden (offenen) Fragen [Standort *Ricklinger Stadtweg*].

Anhang A2 enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen, außer den mit einem Text zu beantwortenden (offenen) Fragen [Standort *Kleefeld*].

Anhang A3 enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen, außer den mit einem Text zu beantwortenden (offenen) Fragen [Standort *EXPO-Plaza*].

Anhang B enthält die Originaltexte der Antworten auf die offenen Fragen.

Anhang C gibt den Fragebogen wieder, so wie er online verfügbar war.

Anhang D verdeutlicht Korrelationen zwischen Antworten auf unterschiedliche Fragen.

Anhang E enthält das Plakat zur Umfrage.

# Anhang A

# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover?

Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009

Anhang A: Diagramme und Tabellen

14. Juli 2009

## Zusammenfassung

Dieser Anhang zur Auswertung der Benutzerbefragung enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen zu der oben genannten Bibliothek. Ausgenommen sind hier die mit einem Text zu beantwortenden (*offenen*) Fragen (s. Anhang B).

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Angaben zu den Benutzern</b>	<b>3</b>
1.1	Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17] . . . . .	3
1.2	Status der Benutzer [Frage 19] . . . . .	4
1.3	Genutzte Standorte [Frage 1] . . . . .	4
1.4	Altersangaben [Frage 20] . . . . .	5
1.5	Wohnsitz [Frage 18] . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Zufriedenheit mit Angeboten</b>	<b>7</b>
2.1	Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2] . . . . .	7
2.2	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3] . . . . .	9
2.3	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4] . . . . .	10
2.4	Verfügbarkeit von Medien [Frage 6] . . . . .	12
2.5	Webauftritt der Bibliothek [Frage 5] . . . . .	13
<b>3</b>	<b>Wichtigkeit von Angeboten</b>	<b>14</b>
3.1	Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7] . . . . .	14
3.2	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9] . . . . .	17
3.3	Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14] . . . . .	19
3.4	Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12] . . . . .	21
3.5	Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8] . . . . .	22
3.6	Nutzung des Online-Angebots [Frage 13] . . . . .	23
<b>4</b>	<b>Informations- und Publikationsverhalten</b>	<b>24</b>
4.1	Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16] . . . . .	24
4.2	Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15] . . . . .	25

## Abbildungsverzeichnis

1	Altersverteilung . . . . .	5
2	Wohnsitze der Nutzer. . . . .	6
3	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	8
4	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
5	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	11
6	Verfügbarkeit von Medien. . . . .	12
7	Zufriedenheit mit dem Webauftritt. . . . .	13
8	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	15
9	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	18
10	Wichtige Öffnungszeiten. . . . .	20
11	Printausgaben vs. elektronische Ausgaben. . . . .	21
12	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	24
13	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

## Tabellenverzeichnis

1	Fachgebiete der Benutzer. . . . .	3
2	Mehrfachantworten zu Fachgebieten. . . . .	3
3	Zuordnung zu Lesergruppen. . . . .	4
4	Mehrfachantworten zu den Lesergruppen. . . . .	4
5	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	7
6	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
7	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	10
8	Verfügbarkeit von Medien . . . . .	12
9	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	14
10	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	17
11	Informationsbedarf zu Angeboten. . . . .	22
12	Mehrfachantworten zum Informationsbedarf. . . . .	22
13	Nutzung des Online-Angebots. . . . .	23
14	Mehrfachantworten bei Lesergruppen. . . . .	23
15	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	25
16	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

# 1 Angaben zu den Benutzern

## 1.1 Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17]

Um den fachlichen Hintergrund der Benutzer zu erfragen, wurde die Frage gestellt: »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 1231 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Fachgebietooptionen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 1 entnommen werden. Wie viele Fachgebiete von den jeweils Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 2.

Tabelle 1: Antworten zur Frage »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Fachgebiet	Nennungen	Anteil (%)
Ingenieurwissenschaften	220	37
Wirtschaftswissenschaften	163	28
Sozialwissenschaften	143	24
Informatik	139	24
Mathematik	110	19
Naturwissenschaften	97	16
Medien- und Kommunikationswissenschaften	95	16
Andere Geisteswissenschaften	68	12
Andere	62	11
Medizin	59	10
Rechtswissenschaften	40	7
Kunst- und Kulturwissenschaften	35	6

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 2: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 1.

Anzahl der Fachgebiete	Nennungen	Anteil (%)
0	24	4
1	228	39
2	161	27
3	80	14
4	58	10
5	22	4
6	9	2
7	4	1
8	1	0
9	1	0

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 1.2 Status der Benutzer [Frage 19]

Die Frage nach dem Status der Benutzer lautete: »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzern beantwortet wurde, ist Tabelle 3 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 4.

Tabelle 3: Antworten zur Frage »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Lesergruppe	Nennungen	Anteil (%)
Student/in in einem Bachelor-Studiengang	372	63
Andere	112	19
Student/in in einem Master-Studiengang	63	11
Lehrende/r	37	6
Mitarbeiter/in	30	5
Forscher/in	30	5
Doktorand/in	11	2

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 4: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 3.

Anzahl der Lesergruppen	Nennungen	Anteil (%)
0	21	4
1	491	84
2	65	11
3	10	2
4	1	0

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 1.3 Genutzte Standorte [Frage 1]

Frage 1 lautete »Bitte wählen Sie im Folgenden aus, für welche der genannten Bibliotheksstandorte Sie diesen Fragebogen ausfüllen möchten. Es ist nur EINE Nennung möglich!«

Zum Standort Ricklingen wurden Antworten in 365 der 588 gültigen Fragebögen gegeben (62%), zu Kleefeld in 132 (22%), zu EXPO-Plaza in 66 (11%) und zu Ahlem in 11 Fragebögen (2%). Zehn Antwortende (2%) kreuzten die Option »Ich nutze nur das Online-Angebot der Bibliothek der FHH« an, vier gaben auf Frage 1 keine Antwort.



## 1.4 Altersangaben [Frage 20]

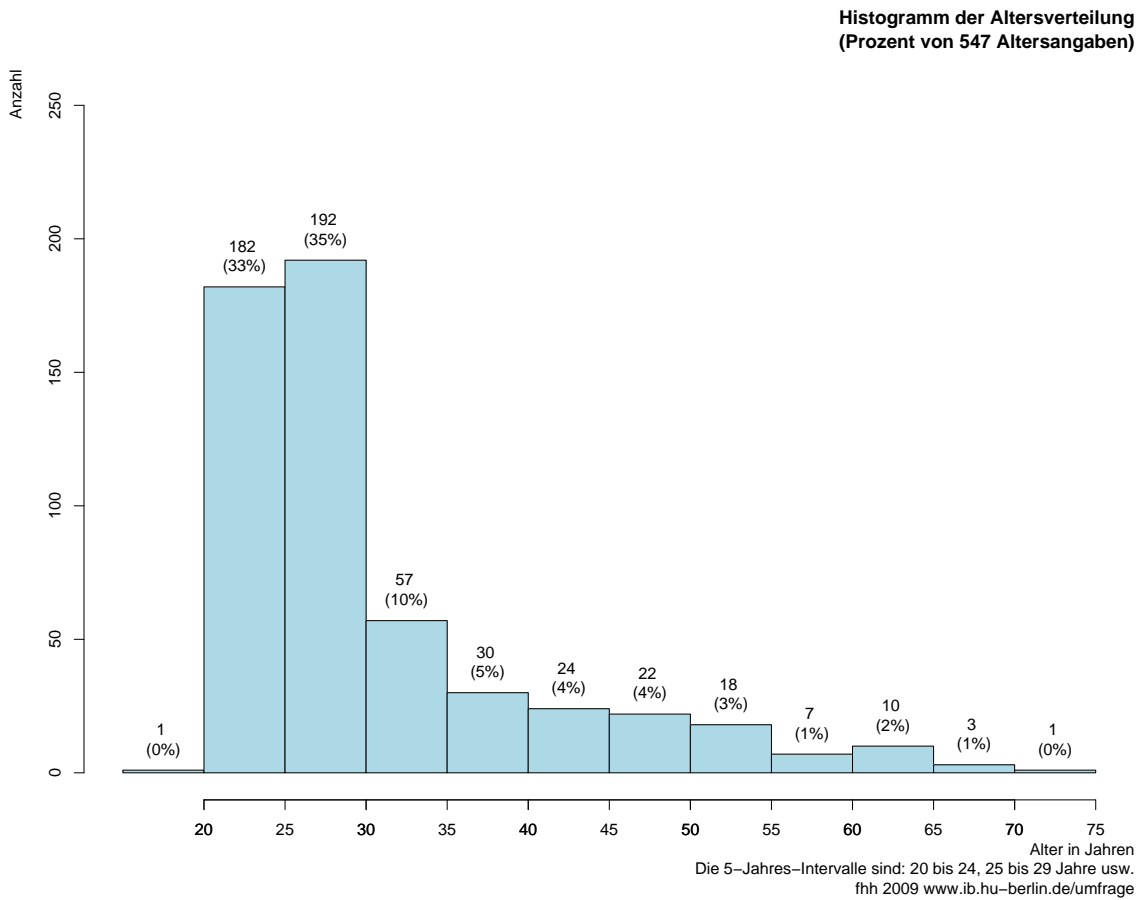


Abbildung 1: Altersverteilung

Zur Erhebung der Altersstruktur der Benutzer wurde gefragt: »In welchem Jahr sind Sie geboren?« Die 547 auswertbaren Antworten (93% von allen 588 Antworten) wurden in Altersintervalle von fünf Jahren eingeteilt. Diese Intervalle sind: 20 bis 24, 25 bis 29 Jahre, usw.

Der jüngste Teilnehmer an der Befragung war 17 Jahre alt, der älteste 73 Jahre. Das Durchschnittsalter lag bei 30 Jahren, der Median betrug 27 Jahre. Die Anzahl der Personen in den jeweiligen Altersgruppen kann der Abbildung 1 entnommen werden.

## 1.5 Wohnsitz [Frage 18]

**Woher kommen Sie? (Bei mehreren Wohnsitzen bitte den am meisten benutzten angeben!)**

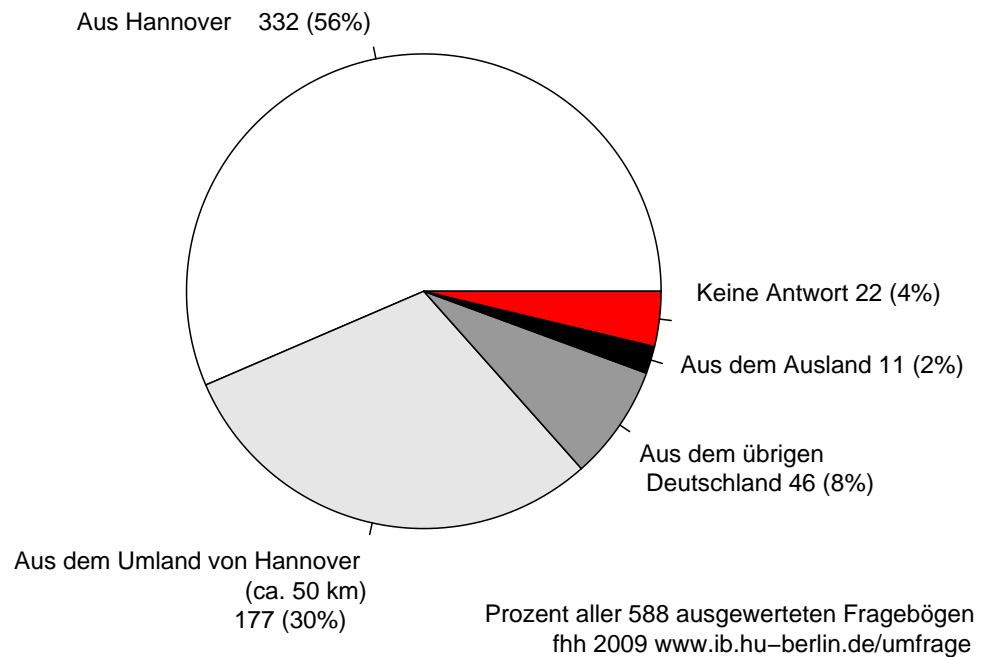


Abbildung 2: Wohnsitze der Nutzer.

Aus Abbildung 2 gewinnt man einen Überblick über die Wohnsitze der Nutzer, die sich an der Umfrage beteiligt haben. Der Wortlaut der Frage und aller angebotenen Antwortoptionen ist ebenfalls der Abbildung 2 zu entnehmen.

## 2 Zufriedenheit mit Angeboten

### 2.1 Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2]

Eine Frage zur Ermittlung des Zufriedenheitsgrades der Benutzer mit den Bibliotheksangeboten richtete sich auf den Umfang einiger Angebote.

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 3 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6. Es gilt: je zufriedener die Benutzer, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.<sup>1</sup> Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (grau, grob schraffiert) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (rot, fein schraffiert). Die jeweiligen Angebote sind in der Abbildung 3 wie auch in allen folgenden Abbildungen, wenn nicht anders angegeben, nach der Anzahl der Antworten mit Wertungen absteigend sortiert.

Tabelle 5: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit dem UMFANG der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	82 (14%)	259 (44%)	152 (26%)	58 (10%)	19 (3%)	13 (2%)	583 (99%)	4 (1%)	1 (0%)
Zeitschriften in gedruckter Form	88 (15%)	156 (27%)	81 (14%)	34 (6%)	17 (3%)	5 (1%)	381 (65%)	202 (34%)	5 (1%)
Datenbanken	35 (6%)	120 (20%)	97 (16%)	27 (5%)	16 (3%)	10 (2%)	305 (52%)	274 (47%)	9 (2%)
Elektronische Zeitschriften	26 (4%)	66 (11%)	73 (12%)	36 (6%)	22 (4%)	10 (2%)	233 (40%)	346 (59%)	9 (2%)
E-Books (elektronische Bücher)	22 (4%)	46 (8%)	74 (13%)	36 (6%)	14 (2%)	21 (4%)	213 (36%)	365 (62%)	10 (2%)

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

<sup>1</sup> Statistisch gesehen ist es nicht sinnvoll, das arithmetische Mittel von Wertungen zu bilden, weil es sich hier nicht um intervallskalierte Daten handelt. Wir geben den Durchschnitt hier nur als Orientierung (wie bei Schulnoten) und werten ihn nicht weiter statistisch aus.

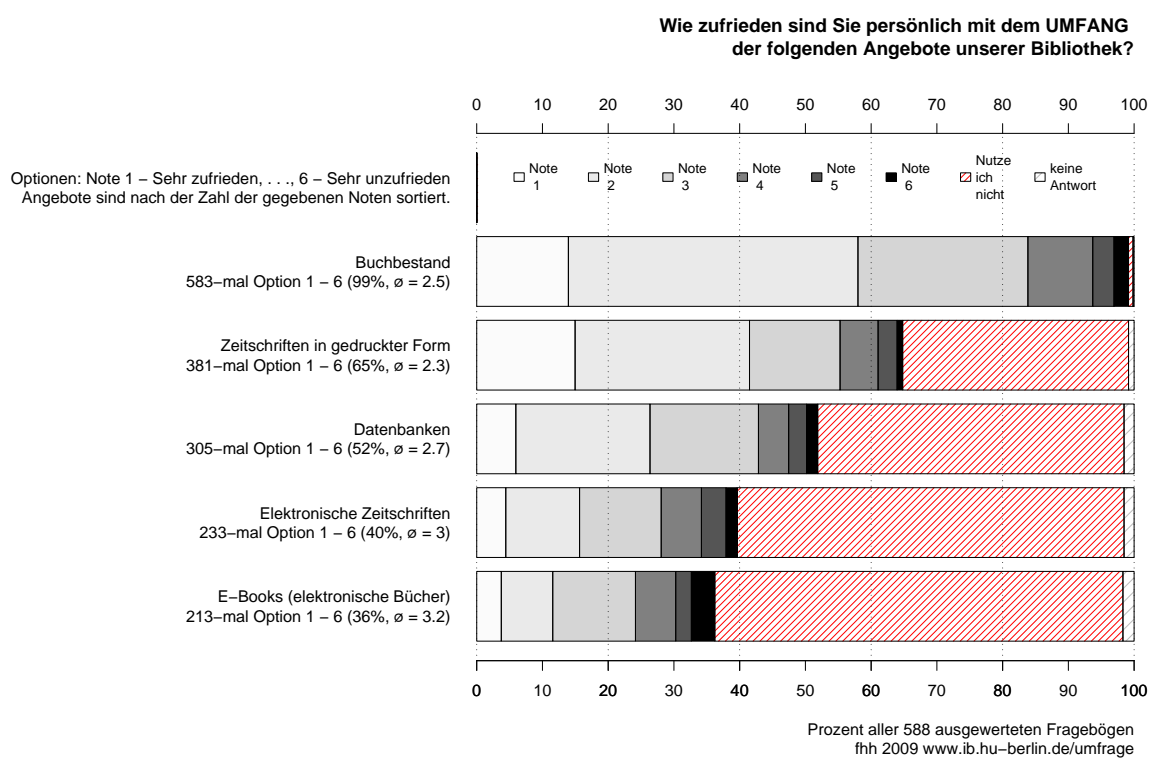


Abbildung 3: Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote.

## 2.2 Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3]

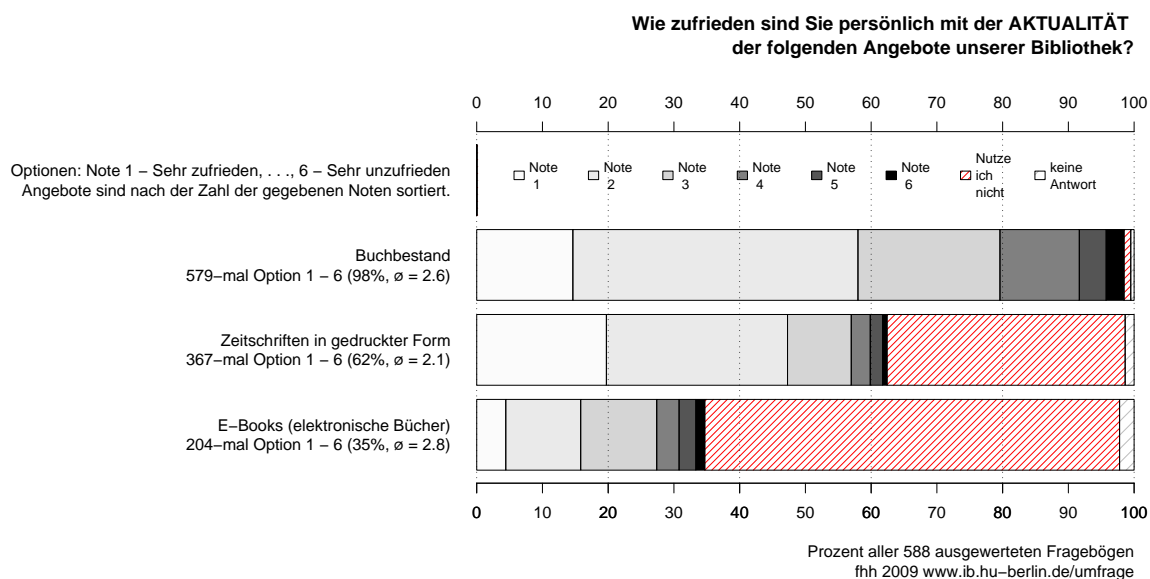


Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote.

Tabelle 6: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der AKTUALITÄT der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis = *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	86 (15%)	255 (43%)	127 (22%)	71 (12%)	24 (4%)	16 (3%)	579 (98%)	6 (1%)	3 (1%)
Zeitschriften in gedruckter Form	116 (20%)	162 (28%)	57 (10%)	17 (3%)	11 (2%)	4 (1%)	367 (62%)	213 (36%)	8 (1%)
E-Books (elektronische Bücher)	26 (4%)	67 (11%)	68 (12%)	20 (3%)	15 (3%)	8 (1%)	204 (35%)	371 (63%)	13 (2%)

fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Die Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten kann sich durchaus von der Zufriedenheit mit ihrer Aktualität unterscheiden. Deshalb wurde in einer weiteren Frage nach der Zufriedenheit mit der Aktualität von Angeboten gefragt.

Die Erklärungen von Diagramm 4 und Tabelle 6, welche die Antwortverteilungen darstellen, sind wie die im vorigen Unterabschnitt.

## 2.3 Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4]

Ergänzend zu den beiden vorigen Fragen wurden hier weitere Dienstleistungsangebote der Bibliothek hinsichtlich des Zufriedenheitsgrades der Nutzer untersucht.

Tabelle 7: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Freundlichkeit des Bibliothekspersonals	261 (44%)	194 (33%)	64 (11%)	31 (5%)	11 (2%)	16 (3%)	577 (98%)	5 (1%)	6 (1%)
Öffnungszeiten	83 (14%)	178 (30%)	121 (21%)	72 (12%)	56 (10%)	66 (11%)	576 (98%)	8 (1%)	4 (1%)
Kompetenz des Bibliothekspersonals	221 (38%)	241 (41%)	64 (11%)	16 (3%)	8 (1%)	8 (1%)	558 (95%)	20 (3%)	10 (2%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	98 (17%)	166 (28%)	85 (14%)	58 (10%)	48 (8%)	88 (15%)	543 (92%)	34 (6%)	11 (2%)
Benutzerfreundlichkeit des OPAC (Online-Katalog)	112 (19%)	220 (37%)	109 (19%)	64 (11%)	20 (3%)	18 (3%)	543 (92%)	40 (7%)	5 (1%)
Zahl der Leseplätze	76 (13%)	125 (21%)	106 (18%)	81 (14%)	61 (10%)	67 (11%)	516 (88%)	65 (11%)	7 (1%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	60 (10%)	118 (20%)	112 (19%)	99 (17%)	58 (10%)	58 (10%)	505 (86%)	74 (13%)	9 (2%)
Kopiermöglichkeiten	45 (8%)	123 (21%)	97 (16%)	94 (16%)	65 (11%)	50 (9%)	474 (81%)	104 (18%)	10 (2%)
Information über Neuigkeiten in der Bibliothek (E-Mail, Website)	68 (12%)	151 (26%)	91 (15%)	51 (9%)	36 (6%)	25 (4%)	422 (72%)	148 (25%)	18 (3%)
Garderobe	68 (12%)	111 (19%)	81 (14%)	60 (10%)	37 (6%)	44 (7%)	401 (68%)	175 (30%)	12 (2%)
Anschaffungsvorschläge	84 (14%)	111 (19%)	75 (13%)	27 (5%)	10 (2%)	7 (1%)	314 (53%)	263 (45%)	11 (2%)
Führungen und Benutzungsschulungen	75 (13%)	124 (21%)	67 (11%)	29 (5%)	7 (1%)	9 (2%)	311 (53%)	268 (46%)	9 (2%)
Datenbanken	37 (6%)	112 (19%)	105 (18%)	31 (5%)	15 (3%)	10 (2%)	310 (53%)	262 (45%)	16 (3%)
Neuerwerbungsliste	61 (10%)	113 (19%)	73 (12%)	23 (4%)	15 (3%)	5 (1%)	290 (49%)	281 (48%)	17 (3%)
Fernleihmöglichkeiten	57 (10%)	115 (20%)	47 (8%)	24 (4%)	11 (2%)	8 (1%)	262 (45%)	311 (53%)	15 (3%)
Online-Tutorial LibTRAIN	8 (1%)	26 (4%)	25 (4%)	15 (3%)	4 (1%)	3 (1%)	81 (14%)	487 (83%)	20 (3%)

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

**Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?**

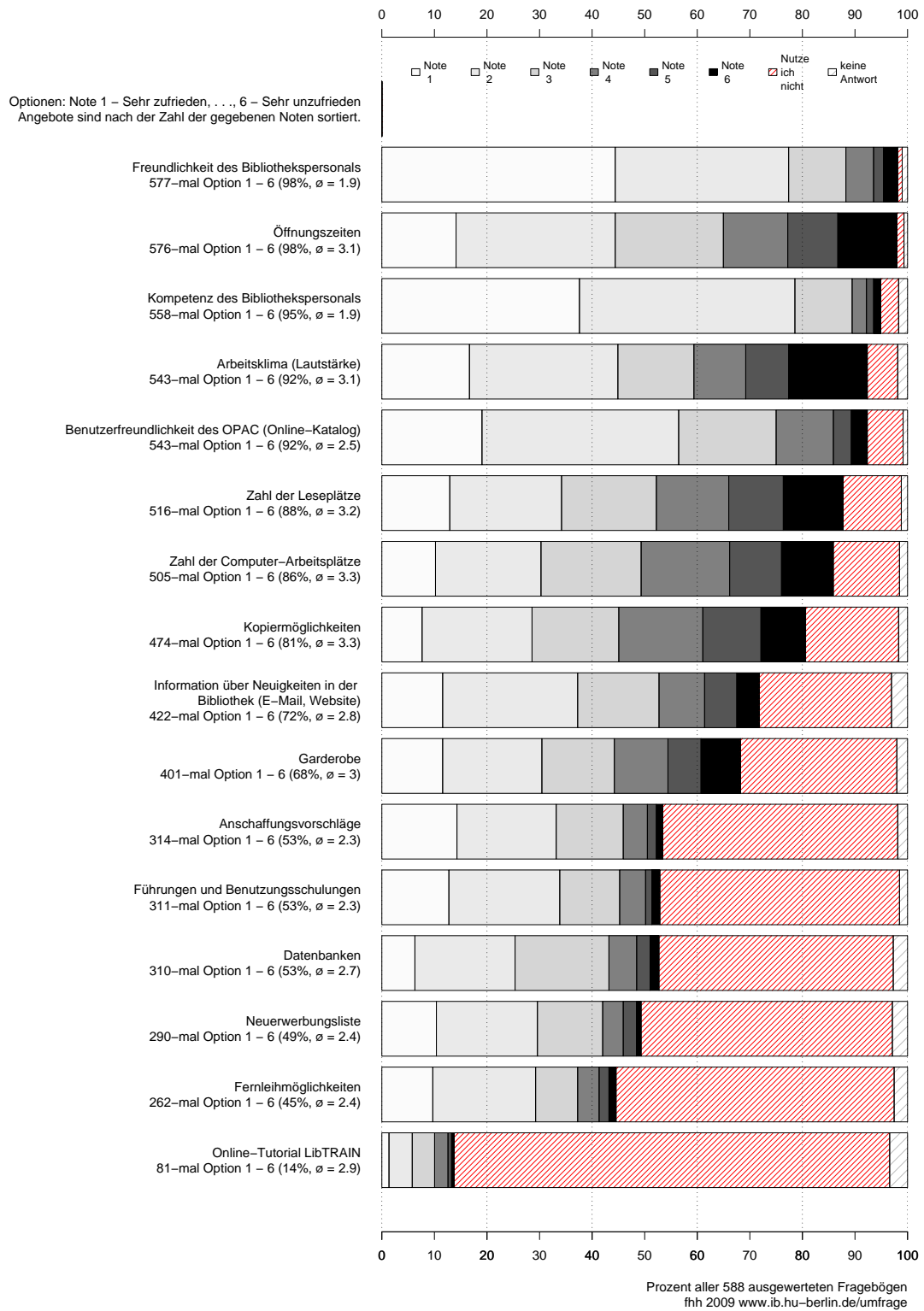


Abbildung 5: Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten.

## 2.4 Verfügbarkeit von Medien [Frage 6]

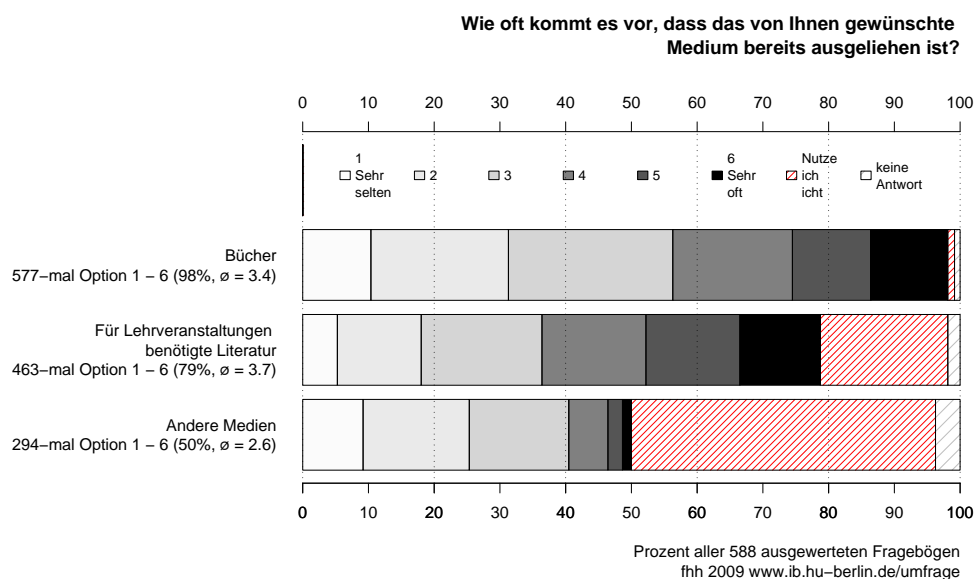


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Medien.

Um die Zufriedenheit der Nutzer mit der Verfügbarkeit der Medien zu ermitteln, wurde die Frage gestellt: »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?«

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 6 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6.<sup>2</sup> Es gilt auch hier: je zufriedener die Benutzer (d.h. je seltener sie bei der Ausleihe enttäuscht wurden), umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens.

Tabelle 8: Antworten zur Frage »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr selten* = 1 bis *Sehr oft* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Bücher	61 (10%)	123 (21%)	147 (25%)	107 (18%)	70 (12%)	69 (12%)	577 (98%)	6 (1%)	5 (1%)
Für Lehrveranstaltungen benötigte Literatur	31 (5%)	75 (13%)	108 (18%)	93 (16%)	84 (14%)	72 (12%)	463 (79%)	114 (19%)	11 (2%)
Andere Medien	54 (9%)	95 (16%)	89 (15%)	35 (6%)	13 (2%)	8 (1%)	294 (50%)	272 (46%)	22 (4%)

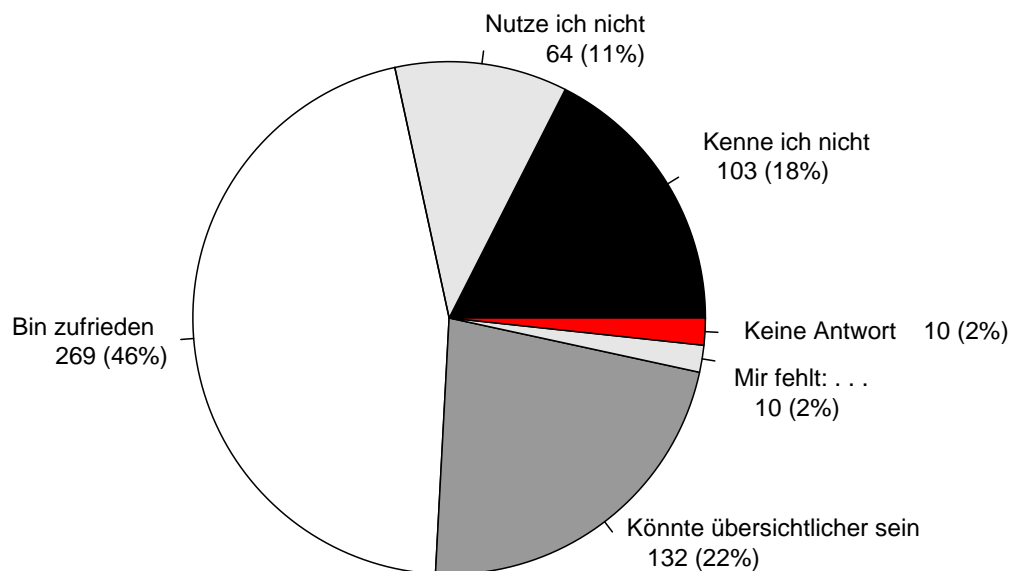
fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

<sup>2</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.



## 2.5 Webauftritt der Bibliothek [Frage 5]

Wie zufrieden sind Sie mit dem Webauftritt unserer Bibliothek?  
(Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)



Prozent aller 588 ausgewerteten Fragebögen  
fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Abbildung 7: Zufriedenheit mit dem Webauftritt.

Bei dieser Frage nach der Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek konnte nur eine Antwort angekreuzt werden. Die Verteilung der Antworten zeigt Abbildung 7. Zusätzlich waren die Befragten aufgefordert, fehlende Informationen im Webauftritt zu benennen. Die Antworten dazu entnehmen Sie bitte dem Anhang B.

### 3 Wichtigkeit von Angeboten

#### 3.1 Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7]

Tabelle 9: Antworten zur Frage »Wie WICHTIG sind Ihnen unsere folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche für Sie höchste Priorität haben.)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	464 (79%)	99 (17%)	7 (1%)	3 (1%)	1 (0%)	1 (0%)	575 (98%)	4 (1%)	9 (2%)
E-Mail-Service (wie Erinnerungen vor Ablauf der Leihfrist)	419 (71%)	107 (18%)	21 (4%)	4 (1%)	1 (0%)	0 (0%)	552 (94%)	13 (2%)	23 (4%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	244 (41%)	185 (31%)	79 (13%)	23 (4%)	6 (1%)	4 (1%)	541 (92%)	25 (4%)	22 (4%)
OPAC (Online-Katalog)	266 (45%)	191 (32%)	53 (9%)	6 (1%)	4 (1%)	1 (0%)	521 (89%)	46 (8%)	21 (4%)
Kopiermöglichkeiten	177 (30%)	175 (30%)	90 (15%)	42 (7%)	15 (3%)	5 (1%)	504 (86%)	64 (11%)	20 (3%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	143 (24%)	160 (27%)	133 (23%)	35 (6%)	27 (5%)	2 (0%)	500 (85%)	66 (11%)	22 (4%)
Website der Bibliothek	98 (17%)	169 (29%)	138 (23%)	59 (10%)	13 (2%)	5 (1%)	482 (82%)	76 (13%)	30 (5%)
Elektronische Auskunft (per Fax, Email, Telefon, Chat)	130 (22%)	160 (27%)	100 (17%)	39 (7%)	15 (3%)	7 (1%)	451 (77%)	113 (19%)	24 (4%)
Zeitschriften in gedruckter Form	122 (21%)	133 (23%)	111 (19%)	63 (11%)	13 (2%)	9 (2%)	451 (77%)	114 (19%)	23 (4%)
W-LAN (drahtloser Internetzugang)	234 (40%)	112 (19%)	50 (9%)	20 (3%)	11 (2%)	5 (1%)	432 (73%)	134 (23%)	22 (4%)
Anschaffungsvorschläge	125 (21%)	159 (27%)	96 (16%)	27 (5%)	13 (2%)	8 (1%)	428 (73%)	136 (23%)	24 (4%)
Linksammlungen, Virtuelle Bibliotheken	106 (18%)	121 (21%)	107 (18%)	43 (7%)	9 (2%)	5 (1%)	391 (66%)	170 (29%)	27 (5%)
Neuerwerbungsliste	75 (13%)	137 (23%)	116 (20%)	43 (7%)	11 (2%)	6 (1%)	388 (66%)	175 (30%)	25 (4%)
Elektronische Zeitschriften	76 (13%)	92 (16%)	107 (18%)	49 (8%)	30 (5%)	15 (3%)	369 (63%)	198 (34%)	21 (4%)
Datenbanken	71 (12%)	139 (24%)	100 (17%)	27 (5%)	10 (2%)	8 (1%)	355 (60%)	206 (35%)	27 (5%)
E-Books (elektronische Bücher)	83 (14%)	98 (17%)	87 (15%)	42 (7%)	22 (4%)	14 (2%)	346 (59%)	223 (38%)	19 (3%)
Führungen und Benutzungsschulungen	37 (6%)	73 (12%)	105 (18%)	70 (12%)	38 (6%)	20 (3%)	343 (58%)	216 (37%)	29 (5%)
Datenbankrecherchen durch die Informationsvermittlungsstelle	63 (11%)	90 (15%)	100 (17%)	31 (5%)	17 (3%)	8 (1%)	309 (53%)	251 (43%)	28 (5%)
Online-Tutorial LibTRAIN	20 (3%)	36 (6%)	48 (8%)	25 (4%)	13 (2%)	12 (2%)	154 (26%)	402 (68%)	32 (5%)

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 8 (S. 15) angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\emptyset$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis

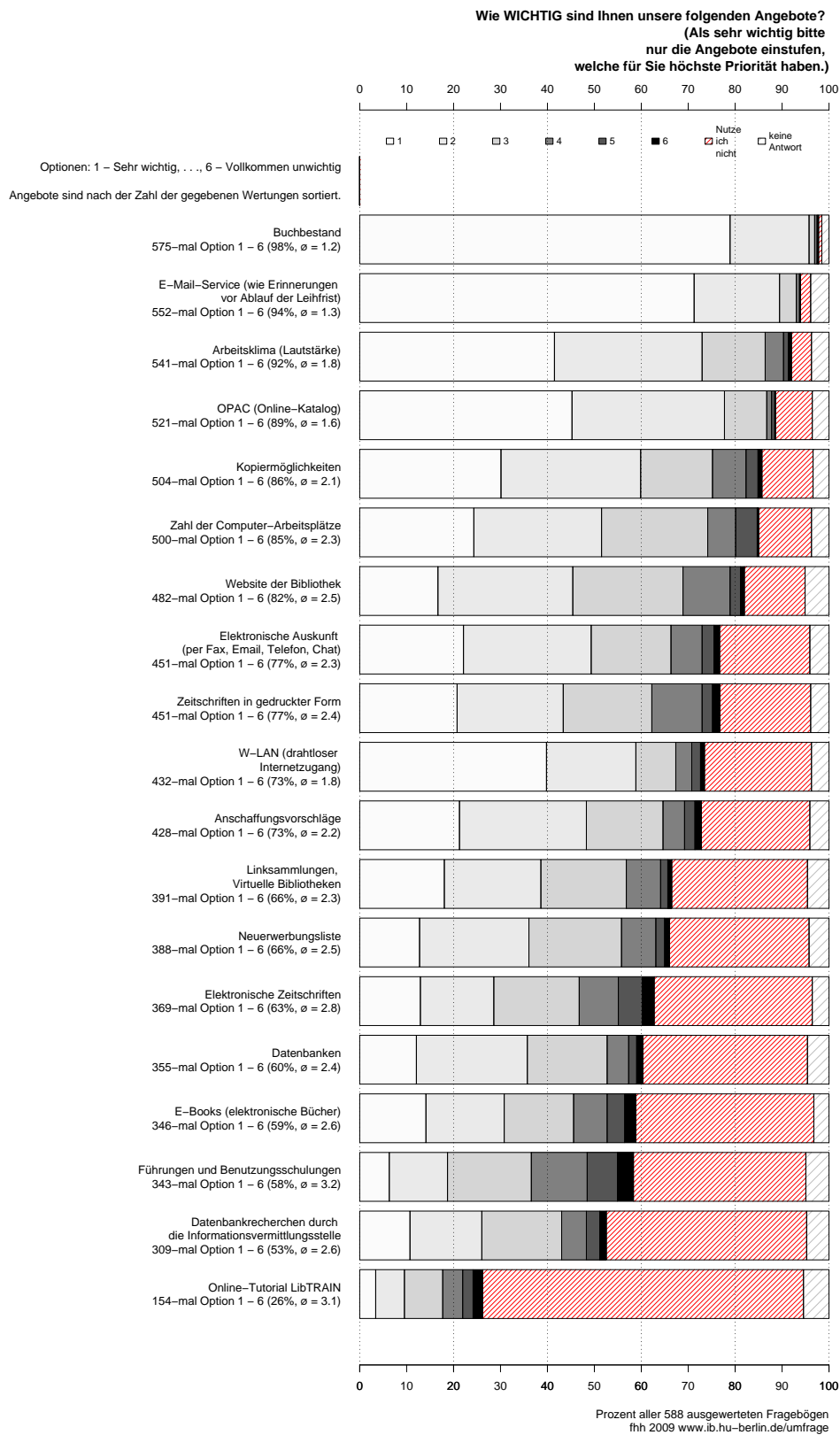


Abbildung 8: Wichtigkeit vorhandener Angebote.

6.<sup>3</sup> Es gilt: je wichtiger den Benutzern (die das Angebot auch nutzen) das jeweilige Angebot ist, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens. Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (ganz rechts) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (links daneben, rot).

---

<sup>3</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

### 3.2 Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9]

Im Unterschied zur vorigen Frage sollte hier ermittelt werden, wie wichtig den Nutzern die Einrichtung von Angeboten ist, die es bisher in der Bibliothek noch nicht gibt.

Die dicht schraffierten Felder in Abbildung 9 symbolisieren Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht kennt (zweite Flächen von rechts, rot).

Tabelle 10: Antworten zur Frage »Wie wichtig WÄRE Ihnen persönlich die EINRICHTUNG der folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche Sie sich unbedingt wünschen!)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Kenne ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Newsletter (regelmäßige Neuigkeiten per E-Mail)	54 (9%)	105 (18%)	141 (24%)	84 (14%)	51 (9%)	83 (14%)	518 (88%)	41 (7%)	29 (5%)
Farbkopierer	63 (11%)	103 (18%)	112 (19%)	82 (14%)	50 (9%)	97 (16%)	507 (86%)	49 (8%)	32 (5%)
Arbeitsplätze mit Standardsoftware	127 (22%)	166 (28%)	92 (16%)	47 (8%)	32 (5%)	40 (7%)	504 (86%)	52 (9%)	32 (5%)
Die Möglichkeit, Bücher selbst zu verbuchen	87 (15%)	108 (18%)	103 (18%)	60 (10%)	43 (7%)	101 (17%)	502 (85%)	55 (9%)	31 (5%)
Multimedia-Arbeitsplätze	110 (19%)	134 (23%)	110 (19%)	52 (9%)	30 (5%)	49 (8%)	485 (82%)	71 (12%)	32 (5%)
E-Learning-Angebote	75 (13%)	131 (22%)	124 (21%)	63 (11%)	32 (5%)	51 (9%)	476 (81%)	85 (14%)	27 (5%)

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

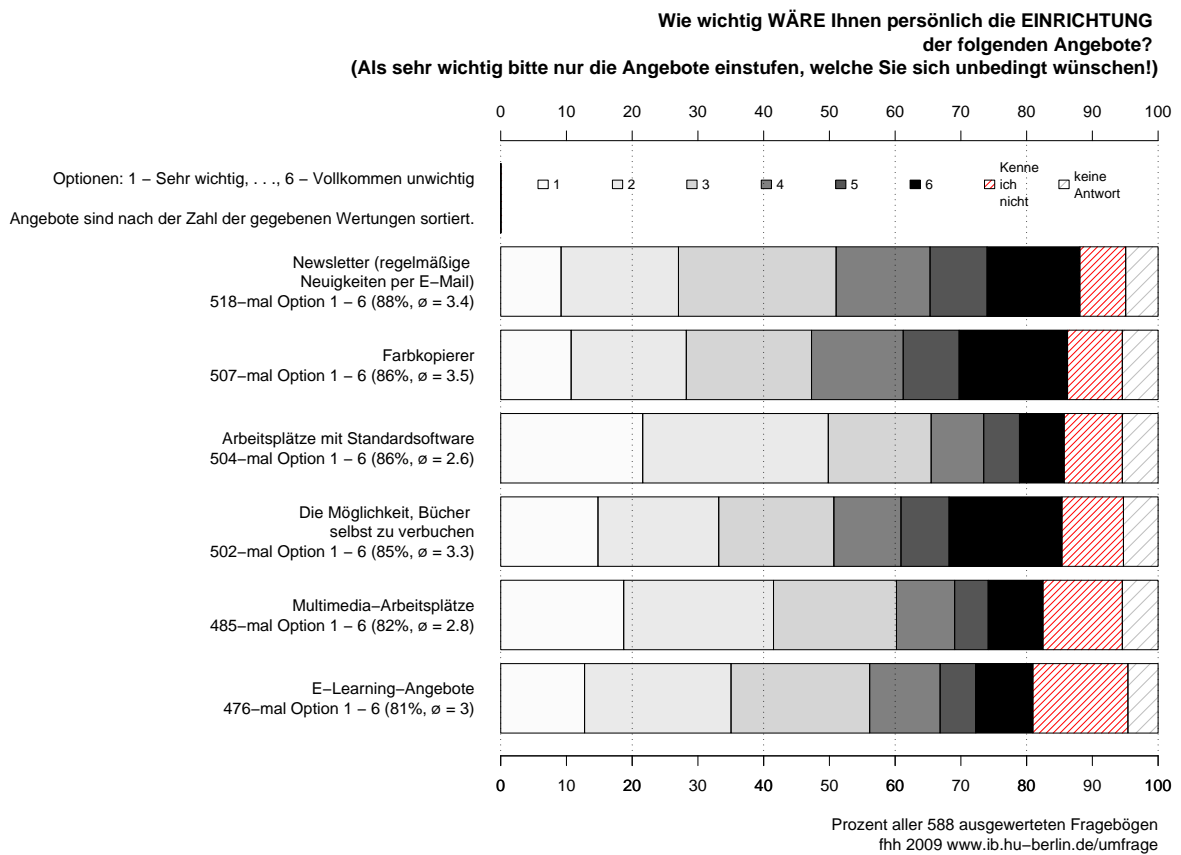
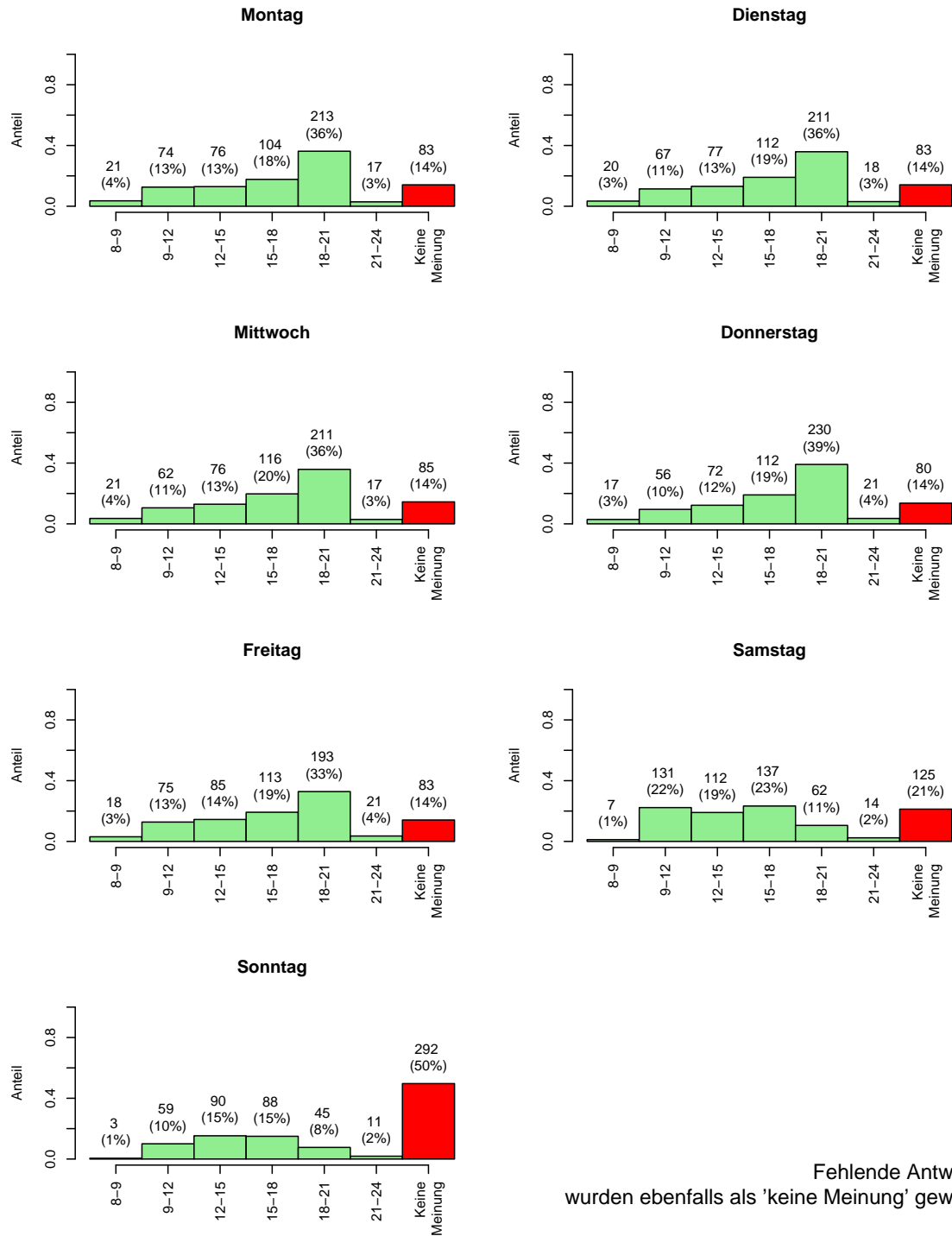


Abbildung 9: Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote.

### 3.3 Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14]

Mit der in der Abbildung 10 wiedergegebenen Frage sollte ergründet werden, an welchem Wochentag und zu welchen Uhrzeiten die Bibliothek unbedingt für ihre Nutzer geöffnet haben sollte. Die Wahl sollte unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten ausfallen, wobei pro Wochentag nur eine Zeitspanne angegeben werden sollte, die dem Nutzer tatsächlich am wichtigsten erscheint. Die Wichtigkeit der einzelnen Öffnungszeiten kann den Histogrammen in der Abbildung 10 entnommen werden.

Zu welcher Uhrzeit sollte die Bibliothek an den einzelnen Wochentagen Ihrer Meinung nach unbedingt geöffnet sein? (Bitte für jeden Wochentag nur eine Zeitspanne anklicken, und zwar die, welche Ihnen am wichtigsten ist, unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten. Wenn mehrheitlich gewünscht, werden wir prüfen, ob wir unsere Öffnungszeiten möglicherweise verschieben und ggf. erweitern können.)



Fehlende Antworten wurden ebenfalls als 'keine Meinung' gewertet.

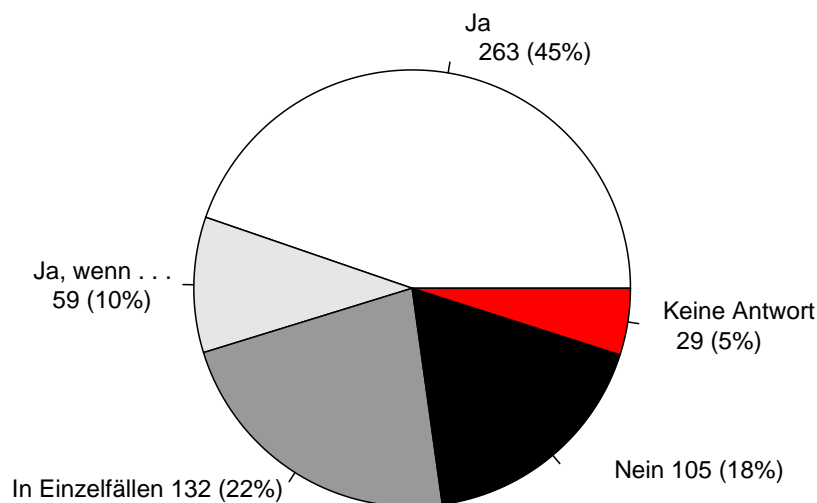
Prozent aller 588 ausgewerteten Fragebögen

Abbildung 10: Wichtige Öffnungszeiten.



### 3.4 Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12]

**Wären Sie grundsätzlich einverstanden, dass unsere Bibliothek das Printexemplar einer Zeitschrift aus Kostengründen abbestellt, wenn Ihnen die elektronische Ausgabe dieser Zeitschrift zur Verfügung steht? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen.)**



Prozent aller 588 ausgewerteten Fragebögen  
fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Abbildung 11: Printausgaben vs. elektronische Ausgaben.

Diese Frage sollte Aufschluss über die Ansicht der Benutzer bringen, ob Printexemplare von Zeitschriften aus Kostengründen abbestellt werden können, wenn elektronische Ausgaben zur Verfügung stehen. Dazu hatten die Benutzer die Möglichkeit, aus vier verschiedenen Antwortoptionen zu wählen, die in Abbildung 11 zusammen mit der Zahl der Antworten ersichtlich sind.

Die Originalantworten bei der Option »Ja, wenn ...« finden Sie im Anhang B.

### 3.5 Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8]

Um den Bedarf an Schulungsangeboten der Bibliothek zu ermitteln, wurde den Benutzern die Frage gestellt: »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 1249 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Themen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 11 entnommen werden. Wie viele Themen von den jeweiligen Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 12.

Tabelle 11: Antworten zur Frage »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Thema	Nennungen	Anteil (%)
Recherche in Datenbanken	207	35
Ich benötige keine zusätzliche Information.	184	31
Nutzung elektronischer Zeitschriften	184	31
Internet-Recherche	161	27
Literatursuche	150	26
Serviceleistungen insgesamt	105	18
Bibliothekskataloge	99	17
Aufstellung der Medienbestände	83	14
Ausleihmöglichkeiten	76	13

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 12: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 11.

Anzahl der Themen	Nennungen	Anteil (%)
0	27	5
1	267	45
2	106	18
3	81	14
4	56	10
5	25	4
6	12	2
7	7	1
8	6	1
9	1	0

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

### 3.6 Nutzung des Online-Angebots [Frage 13]

»Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzer beantwortet wurde, ist Tabelle 13 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 14.

Tabelle 13: Antworten zur Frage »Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Antwortoption	Nennungen	Anteil (%)
Von anderen Rechnern (z.B. von zuhause).	416	71
Von Rechnern in der Bibliothek.	280	48
Von Rechnern auf dem Campus.	160	27
Von Rechnern am Arbeitsplatz.	120	20
Ich nutze sie bisher nicht.	69	12

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 14: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 13.

Zahl der Antwortoptionen	Nennungen	Anteil (%)
0	22	4
1	250	43
2	185	31
3	99	17
4	32	5

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 4 Informations- und Publikationsverhalten

### 4.1 Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16]

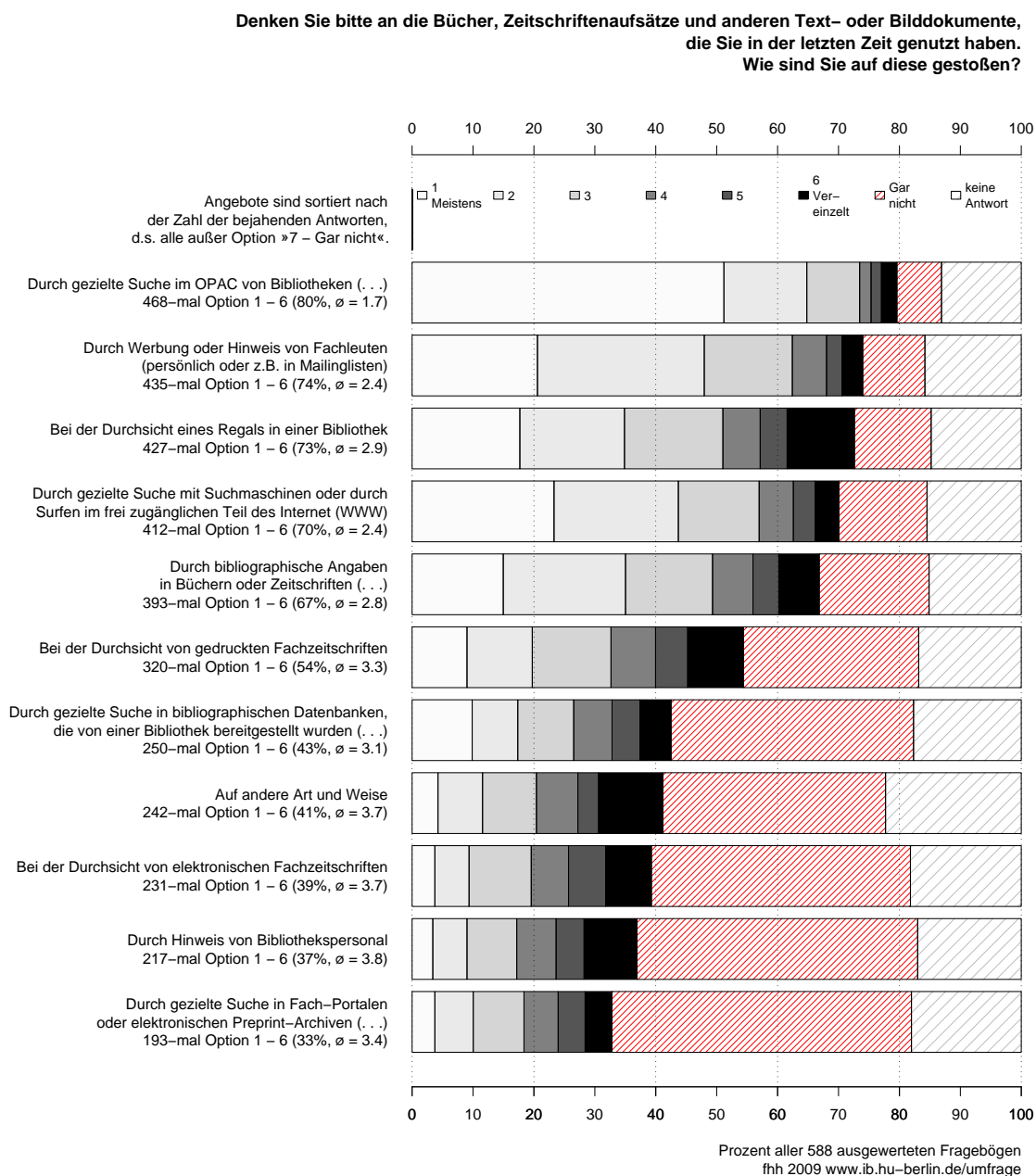


Abbildung 12: Informationskanäle von Nutzern.

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 12 angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\bar{x}$ ) entspricht auch hier dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>4</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Beschaffungsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>4</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

Tabelle 15: Antworten zur Frage »Denken Sie bitte an die Bücher, Zeitschriftenaufsätze und anderen Text- oder Bilddokumente, die Sie in der letzten Zeit genutzt haben. Wie sind Sie auf diese gestoßen?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Durch gezielte Suche im OPAC von Bibliotheken (. . .)	301 (51%)	80 (14%)	51 (9%)	11 (2%)	10 (2%)	15 (3%)	468 (80%)	43 (7%)	77 (13%)
Durch Werbung oder Hinweis von Fachleuten (persönlich oder z.B. in Mailinglisten)	121 (21%)	161 (27%)	85 (14%)	33 (6%)	15 (3%)	20 (3%)	435 (74%)	60 (10%)	93 (16%)
Bei der Durchsicht eines Regals in einer Bibliothek	104 (18%)	101 (17%)	95 (16%)	36 (6%)	26 (4%)	65 (11%)	427 (73%)	74 (13%)	87 (15%)
Durch gezielte Suche mit Suchmaschinen oder durch Surfen im frei zugänglichen Teil des Internet (WWW)	137 (23%)	120 (20%)	78 (13%)	33 (6%)	21 (4%)	23 (4%)	412 (70%)	85 (14%)	91 (15%)
Durch bibliographische Angaben in Büchern oder Zeitschriften (. . .)	88 (15%)	118 (20%)	84 (14%)	39 (7%)	25 (4%)	39 (7%)	393 (67%)	106 (18%)	89 (15%)
Bei der Durchsicht von gedruckten Fachzeitschriften	53 (9%)	63 (11%)	76 (13%)	43 (7%)	31 (5%)	54 (9%)	320 (54%)	169 (29%)	99 (17%)
Durch gezielte Suche in bibliographischen Datenbanken, die von einer Bibliothek bereitgestellt wurden (. . .)	58 (10%)	44 (7%)	54 (9%)	37 (6%)	27 (5%)	30 (5%)	250 (43%)	234 (40%)	104 (18%)
Auf andere Art und Weise	25 (4%)	43 (7%)	52 (9%)	40 (7%)	20 (3%)	62 (11%)	242 (41%)	215 (37%)	131 (22%)
Bei der Durchsicht von elektronischen Fachzeitschriften	22 (4%)	33 (6%)	60 (10%)	36 (6%)	36 (6%)	44 (7%)	231 (39%)	250 (43%)	107 (18%)
Durch Hinweis von Bibliothekspersonal	20 (3%)	33 (6%)	48 (8%)	38 (6%)	27 (5%)	51 (9%)	217 (37%)	271 (46%)	100 (17%)
Durch gezielte Suche in Fach-Portalen oder elektronischen Preprint-Archiven (. . .)	22 (4%)	37 (6%)	49 (8%)	33 (6%)	26 (4%)	26 (4%)	193 (33%)	289 (49%)	106 (18%)

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 4.2 Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15]

In dieser Frage sollte das Publikationsverhalten der Nutzer thematisiert werden. Diese Frage ist ebenso wie die nachfolgende eine Forschungsfrage des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Sie gehen über den Rahmen der Bibliothek hinaus und widmen sich dem generellen Publikations- und Informationsverhalten. Diese Fragen sollen in einer Langzeitstudie Aufschluss darüber geben, wie sich das Publikations- und Informationsverhalten von Bibliotheksnutzern im Laufe der Zeit entwickelt.

Der in Abbildung 13 jeweils angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\bar{\phi}$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>5</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Publikationsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>5</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können

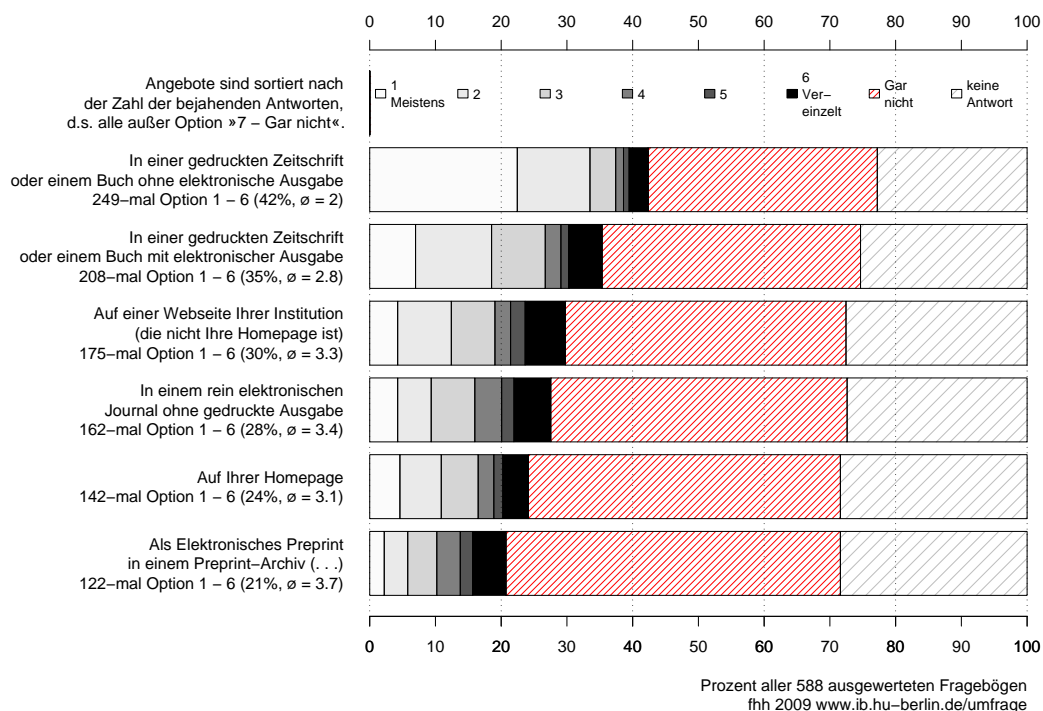


Abbildung 13: Publikationskanäle von Autoren.

Tabelle 16: Antworten zur Frage »Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 588 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch ohne elektronische Ausgabe	132 (22%)	65 (11%)	23 (4%)	7 (1%)	5 (1%)	17 (3%)	249 (42%)	205 (35%)	134 (23%)
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch mit elektronischer Ausgabe	41 (7%)	68 (12%)	48 (8%)	14 (2%)	7 (1%)	30 (5%)	208 (35%)	231 (39%)	149 (25%)
Auf einer Webseite Ihrer Institution (die nicht Ihre Homepage ist)	25 (4%)	48 (8%)	39 (7%)	14 (2%)	13 (2%)	36 (6%)	175 (30%)	251 (43%)	162 (28%)
In einem rein elektronischen Journal ohne gedruckte Ausgabe	25 (4%)	30 (5%)	39 (7%)	24 (4%)	11 (2%)	33 (6%)	162 (28%)	265 (45%)	161 (27%)
Auf Ihrer Homepage	27 (5%)	37 (6%)	33 (6%)	14 (2%)	8 (1%)	23 (4%)	142 (24%)	279 (47%)	167 (28%)
Als Elektronisches Preprint in einem Preprint-Archiv (. . .)	13 (2%)	21 (4%)	26 (4%)	21 (4%)	11 (2%)	30 (5%)	122 (21%)	299 (51%)	167 (28%)

fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

# Anhang A1

# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover?

Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009

Anhang A1: Diagramme und Tabellen zu der Nutzergruppe  
am Standort *Ricklingen*

25. August 2009

## Zusammenfassung

Dieser Anhang zur Auswertung der Benutzerbefragung enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen zu der oben genannten Bibliothek. Ausgenommen sind hier die mit einem Text zu beantwortenden (*offenen*) Fragen (s. Anhang B).

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Angaben zu den Benutzern</b>	<b>3</b>
1.1	Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17] . . . . .	3
1.2	Status der Benutzer [Frage 19] . . . . .	4
1.3	Altersangaben [Frage 20] . . . . .	5
1.4	Wohnsitz [Frage 18] . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Zufriedenheit mit Angeboten</b>	<b>7</b>
2.1	Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2] . . . . .	7
2.2	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3] . . . . .	9
2.3	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4] . . . . .	10
2.4	Verfügbarkeit von Medien [Frage 6] . . . . .	12
2.5	Webauftritt der Bibliothek [Frage 5] . . . . .	13
<b>3</b>	<b>Wichtigkeit von Angeboten</b>	<b>14</b>
3.1	Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7] . . . . .	14
3.2	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9] . . . . .	17
3.3	Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14] . . . . .	19
3.4	Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12] . . . . .	21
3.5	Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8] . . . . .	22
3.6	Nutzung des Online-Angebots [Frage 13] . . . . .	23
<b>4</b>	<b>Informations- und Publikationsverhalten</b>	<b>24</b>
4.1	Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16] . . . . .	24
4.2	Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15] . . . . .	25



## Abbildungsverzeichnis

1	Altersverteilung . . . . .	5
2	Wohnsitze der Nutzer. . . . .	6
3	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	8
4	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
5	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	11
6	Verfügbarkeit von Medien. . . . .	12
7	Zufriedenheit mit dem Webauftritt. . . . .	13
8	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	15
9	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	18
10	Wichtige Öffnungszeiten. . . . .	20
11	Printausgaben vs. elektronische Ausgaben. . . . .	21
12	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	24
13	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

## Tabellenverzeichnis

1	Fachgebiete der Benutzer. . . . .	3
2	Mehrfachantworten zu Fachgebieten. . . . .	3
3	Zuordnung zu Lesergruppen. . . . .	4
4	Mehrfachantworten zu den Lesergruppen. . . . .	4
5	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	7
6	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
7	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	10
8	Verfügbarkeit von Medien . . . . .	12
9	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	14
10	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	17
11	Informationsbedarf zu Angeboten. . . . .	22
12	Mehrfachantworten zum Informationsbedarf. . . . .	22
13	Nutzung des Online-Angebots. . . . .	23
14	Mehrfachantworten bei Lesergruppen. . . . .	23
15	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	25
16	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

# 1 Angaben zu den Benutzern

## 1.1 Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17]

Um den fachlichen Hintergrund der Benutzer zu erfragen, wurde die Frage gestellt: »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 761 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Fachgebietooptionen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 1 entnommen werden. Wie viele Fachgebiete von den jeweils Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 2.

Tabelle 1: Antworten zur Frage »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Fachgebiet	Nennungen	Anteil (%)
Ingenieurwissenschaften	206	56
Wirtschaftswissenschaften	141	39
Informatik	114	31
Mathematik	96	26
Naturwissenschaften	73	20
Medien- und Kommunikationswissenschaften	30	8
Sozialwissenschaften	26	7
Rechtswissenschaften	23	6
Andere	21	6
Andere Geisteswissenschaften	13	4
Medizin	11	3
Kunst- und Kulturwissenschaften	7	2

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 2: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 1.

Anzahl der Fachgebiete	Nennungen	Anteil (%)
0	18	5
1	136	37
2	103	28
3	49	13
4	39	11
5	11	3
6	5	1
7	2	1
8	1	0
9	1	0

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 1.2 Status der Benutzer [Frage 19]

Die Frage nach dem Status der Benutzer lautete: »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzern beantwortet wurde, ist Tabelle 3 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 4.

Tabelle 3: Antworten zur Frage »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Lesergruppe	Nennungen	Anteil (%)
Student/in in einem Bachelor-Studiengang	253	69
Andere	49	13
Student/in in einem Master-Studiengang	41	11
Lehrende/r	22	6
Forscher/in	19	5
Mitarbeiter/in	15	4
Doktorand/in	4	1

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 4: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 3.

Anzahl der Lesergruppen	Nennungen	Anteil (%)
0	14	4
1	307	84
2	36	10
3	8	2

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

### 1.3 Altersangaben [Frage 20]

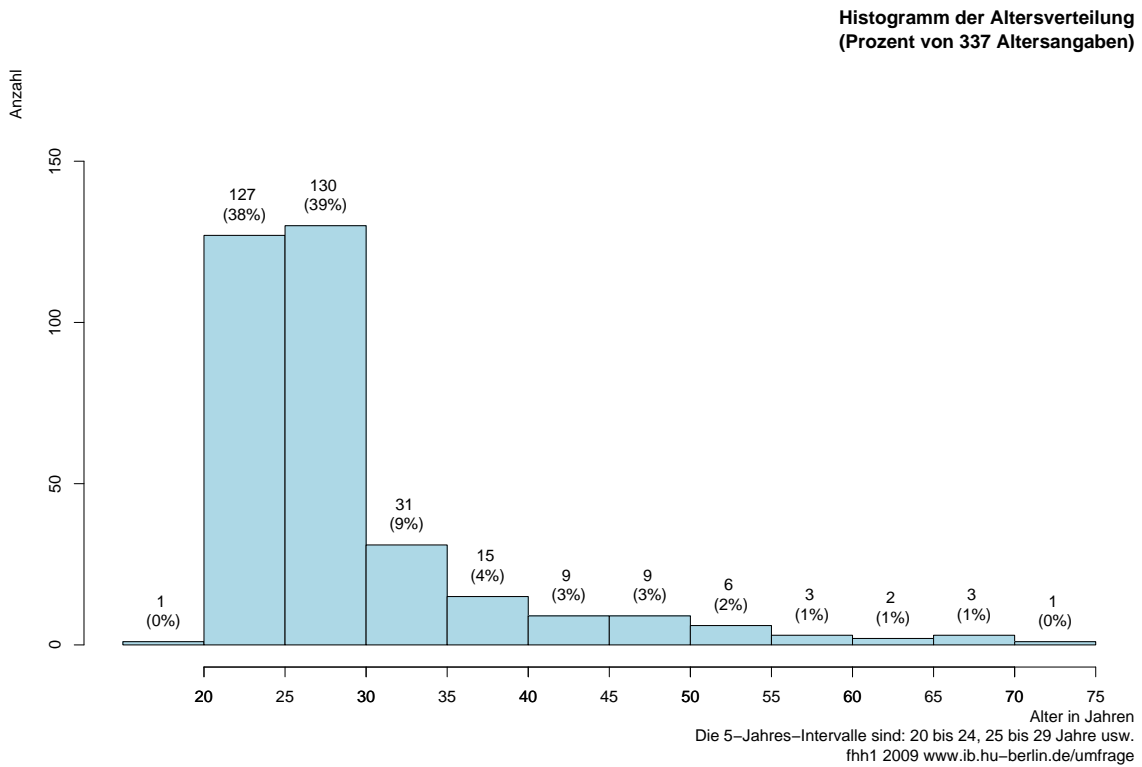


Abbildung 1: Altersverteilung

Zur Erhebung der Altersstruktur der Benutzer wurde gefragt: »In welchem Jahr sind Sie geboren?« Die 337 auswertbaren Antworten (92% von allen 365 Antworten) wurden in Altersintervalle von fünf Jahren eingeteilt. Diese Intervalle sind: 20 bis 24, 25 bis 29 Jahre, usw.

Der jüngste Teilnehmer an der Befragung war 17 Jahre alt, der älteste 73 Jahre. Das Durchschnittsalter lag bei 28 Jahren, der Median betrug 26 Jahre. Die Anzahl der Personen in den jeweiligen Altersgruppen kann der Abbildung 1 entnommen werden.

## 1.4 Wohnsitz [Frage 18]

**Woher kommen Sie? (Bei mehreren Wohnsitzen  
bitte den am meisten benutzten angeben!)**

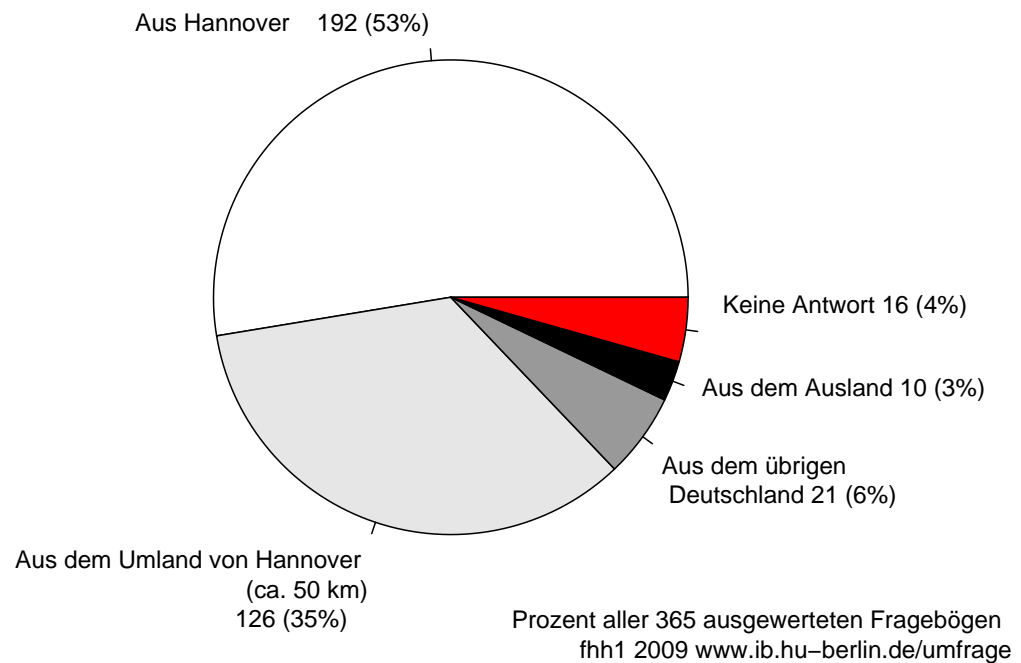


Abbildung 2: Wohnsitze der Nutzer.

Aus Abbildung 2 gewinnt man einen Überblick über die Wohnsitze der Nutzer, die sich an der Umfrage beteiligt haben. Der Wortlaut der Frage und aller angebotenen Antwortoptionen ist ebenfalls der Abbildung 2 zu entnehmen.

## 2 Zufriedenheit mit Angeboten

### 2.1 Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2]

Eine Frage zur Ermittlung des Zufriedenheitsgrades der Benutzer mit den Bibliotheksangeboten richtete sich auf den Umfang einiger Angebote.

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 3 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6. Es gilt: je zufriedener die Benutzer, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.<sup>1</sup> Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (grau, grob schraffiert) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (rot, fein schraffiert). Die jeweiligen Angebote sind in der Abbildung 3 wie auch in allen folgenden Abbildungen, wenn nicht anders angegeben, nach der Anzahl der Antworten mit Wertungen absteigend sortiert.

Tabelle 5: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit dem UMFANG der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	53 (15%)	172 (47%)	96 (26%)	23 (6%)	12 (3%)	5 (1%)	361 (99%)	4 (1%)	0 (0%)
Zeitschriften in gedruckter Form	53 (15%)	84 (23%)	48 (13%)	16 (4%)	13 (4%)	2 (1%)	216 (59%)	146 (40%)	3 (1%)
Datenbanken	20 (5%)	72 (20%)	53 (15%)	13 (4%)	11 (3%)	6 (2%)	175 (48%)	185 (51%)	5 (1%)
E-Books (elektronische Bücher)	17 (5%)	33 (9%)	47 (13%)	22 (6%)	7 (2%)	14 (4%)	140 (38%)	219 (60%)	6 (2%)
Elektronische Zeitschriften	21 (6%)	40 (11%)	35 (10%)	23 (6%)	11 (3%)	5 (1%)	135 (37%)	225 (62%)	5 (1%)

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

<sup>1</sup> Statistisch gesehen ist es nicht sinnvoll, das arithmetische Mittel von Wertungen zu bilden, weil es sich hier nicht um intervallskalierte Daten handelt. Wir geben den Durchschnitt hier nur als Orientierung (wie bei Schulnoten) und werten ihn nicht weiter statistisch aus.

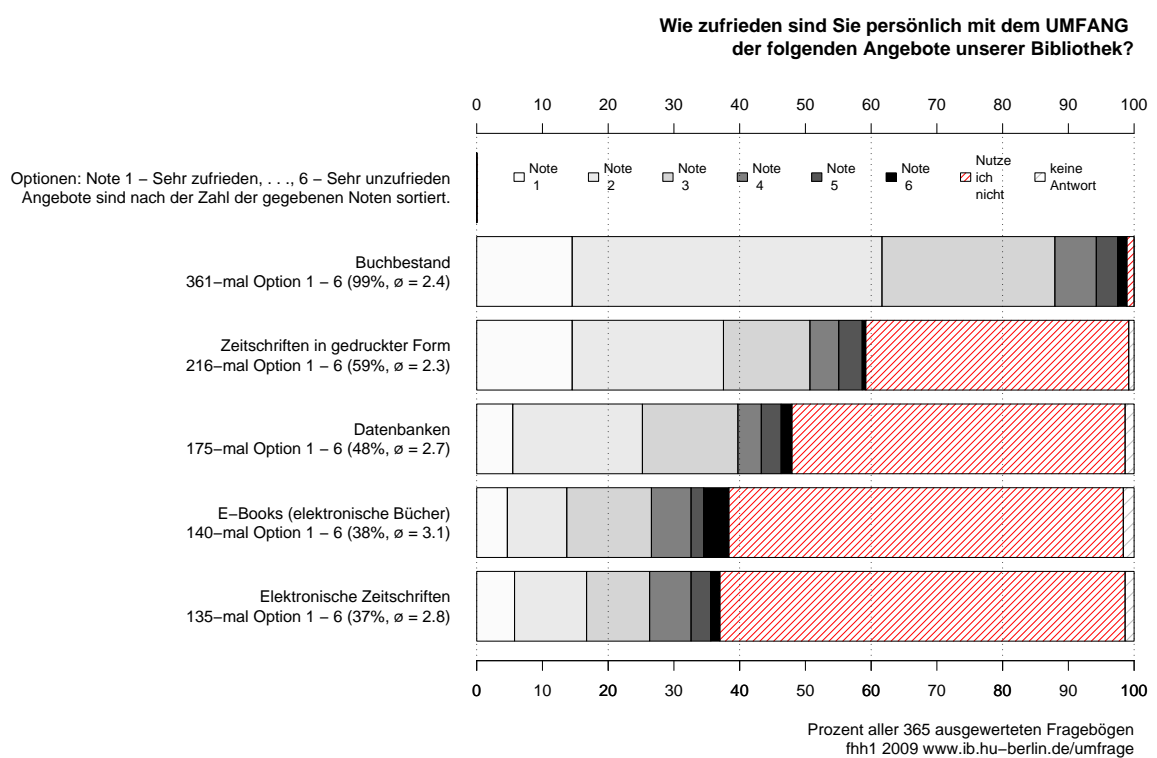


Abbildung 3: Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote.

## 2.2 Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3]

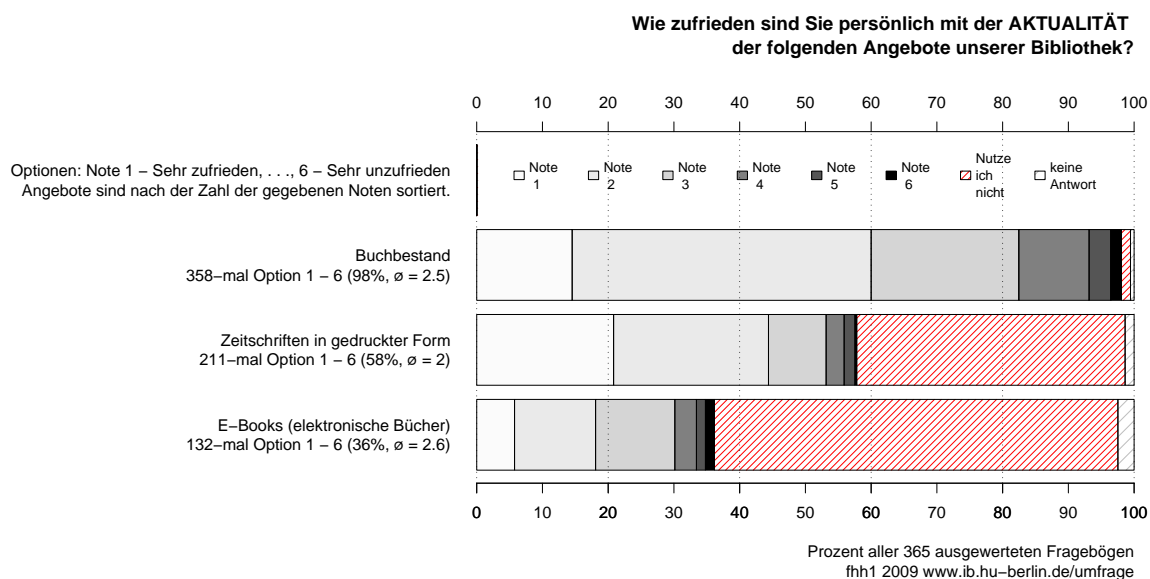


Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote.

Tabelle 6: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der AKTUALITÄT der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis = *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	53 (15%)	166 (45%)	82 (22%)	39 (11%)	12 (3%)	6 (2%)	358 (98%)	5 (1%)	2 (1%)
Zeitschriften in gedruckter Form	76 (21%)	86 (24%)	32 (9%)	10 (3%)	6 (2%)	1 (0%)	211 (58%)	149 (41%)	5 (1%)
E-Books (elektronische Bücher)	21 (6%)	45 (12%)	44 (12%)	12 (3%)	5 (1%)	5 (1%)	132 (36%)	224 (61%)	9 (2%)

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Die Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten kann sich durchaus von der Zufriedenheit mit ihrer Aktualität unterscheiden. Deshalb wurde in einer weiteren Frage nach der Zufriedenheit mit der Aktualität von Angeboten gefragt.

Die Erklärungen von Diagramm 4 und Tabelle 6, welche die Antwortverteilungen darstellen, sind wie die im vorigen Unterabschnitt.



## 2.3 Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4]

Ergänzend zu den beiden vorigen Fragen wurden hier weitere Dienstleistungsangebote der Bibliothek hinsichtlich des Zufriedenheitsgrades der Nutzer untersucht.

Tabelle 7: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Freundlichkeit des Bibliothekspersonals	155 (42%)	132 (36%)	34 (9%)	18 (5%)	8 (2%)	10 (3%)	357 (98%)	4 (1%)	4 (1%)
Öffnungszeiten	45 (12%)	95 (26%)	74 (20%)	48 (13%)	38 (10%)	54 (15%)	354 (97%)	7 (2%)	4 (1%)
Kompetenz des Bibliothekspersonals	134 (37%)	155 (42%)	38 (10%)	10 (3%)	2 (1%)	5 (1%)	344 (94%)	12 (3%)	9 (2%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	36 (10%)	83 (23%)	58 (16%)	45 (12%)	37 (10%)	79 (22%)	338 (93%)	19 (5%)	8 (2%)
Benutzerfreundlichkeit des OPAC (Online-Katalog)	58 (16%)	125 (34%)	73 (20%)	50 (14%)	12 (3%)	13 (4%)	331 (91%)	31 (8%)	3 (1%)
Zahl der Leseplätze	33 (9%)	62 (17%)	61 (17%)	58 (16%)	55 (15%)	58 (16%)	327 (90%)	32 (9%)	6 (2%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	23 (6%)	60 (16%)	75 (21%)	69 (19%)	42 (12%)	42 (12%)	311 (85%)	47 (13%)	7 (2%)
Kopiermöglichkeiten	17 (5%)	55 (15%)	61 (17%)	65 (18%)	46 (13%)	43 (12%)	287 (79%)	73 (20%)	5 (1%)
Information über Neuigkeiten in der Bibliothek (E-Mail, Website)	35 (10%)	94 (26%)	59 (16%)	26 (7%)	22 (6%)	16 (4%)	252 (69%)	102 (28%)	11 (3%)
Garderobe	25 (7%)	57 (16%)	42 (12%)	34 (9%)	23 (6%)	26 (7%)	207 (57%)	148 (41%)	10 (3%)
Datenbanken	19 (5%)	62 (17%)	64 (18%)	20 (5%)	9 (2%)	9 (2%)	183 (50%)	172 (47%)	10 (3%)
Anschaffungsvorschläge	43 (12%)	56 (15%)	48 (13%)	18 (5%)	8 (2%)	3 (1%)	176 (48%)	181 (50%)	8 (2%)
Führungen und Benutzungsschulungen	36 (10%)	65 (18%)	38 (10%)	20 (5%)	6 (2%)	4 (1%)	169 (46%)	190 (52%)	6 (2%)
Neuerwerbungsliste	34 (9%)	64 (18%)	42 (12%)	17 (5%)	9 (2%)	2 (1%)	168 (46%)	186 (51%)	11 (3%)
Fernleihmöglichkeiten	29 (8%)	66 (18%)	29 (8%)	15 (4%)	5 (1%)	6 (2%)	150 (41%)	204 (56%)	11 (3%)
Online-Tutorial LibTRAIN	2 (1%)	13 (4%)	17 (5%)	11 (3%)	2 (1%)	2 (1%)	47 (13%)	306 (84%)	12 (3%)

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

**Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?**

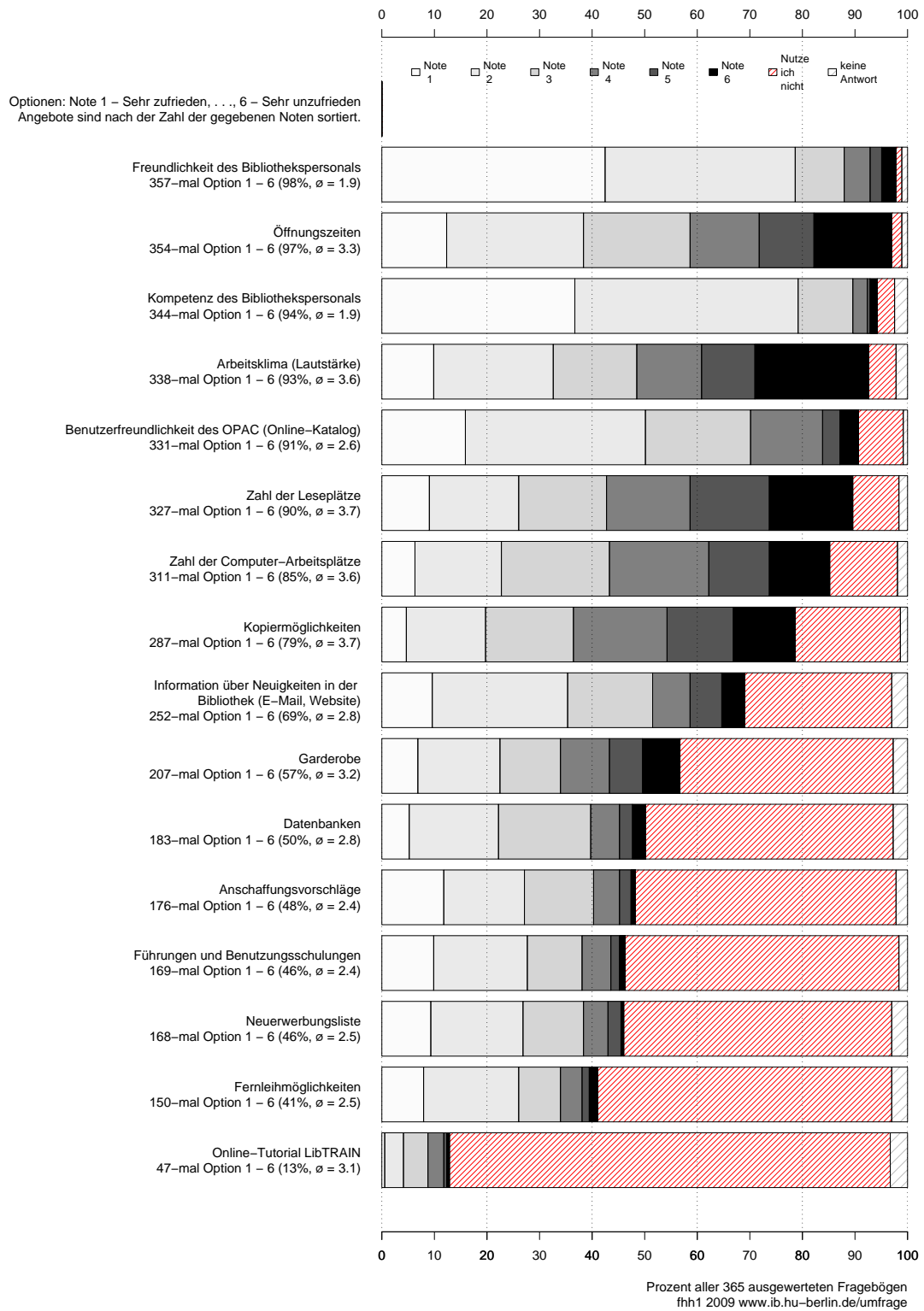


Abbildung 5: Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten.

## 2.4 Verfügbarkeit von Medien [Frage 6]

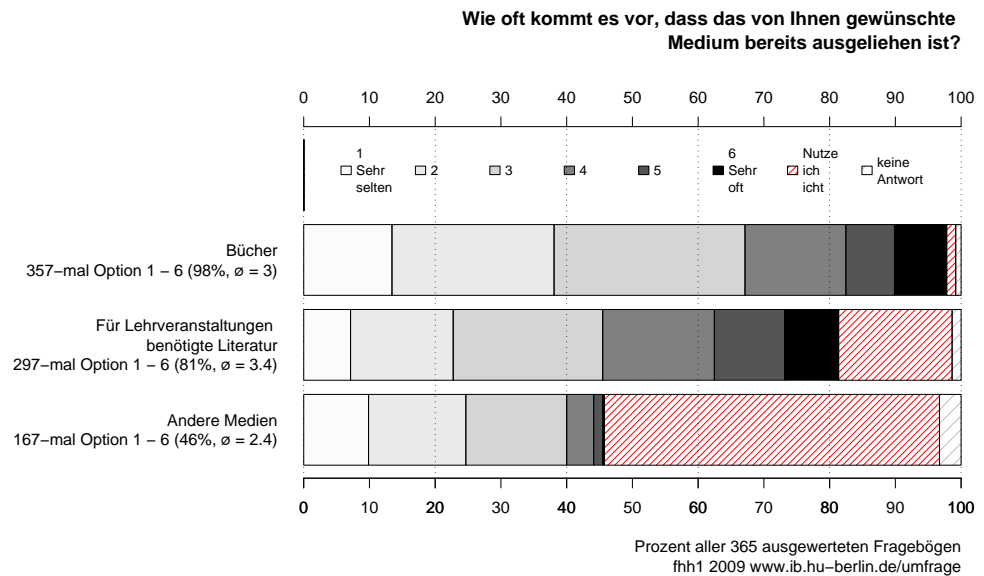


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Medien.

Um die Zufriedenheit der Nutzer mit der Verfügbarkeit der Medien zu ermitteln, wurde die Frage gestellt: »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?«

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 6 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6.<sup>2</sup> Es gilt auch hier: je zufriedener die Benutzer (d.h. je seltener sie bei der Ausleihe enttäuscht wurden), umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens.

Tabelle 8: Antworten zur Frage »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr selten* = 1 bis *Sehr oft* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

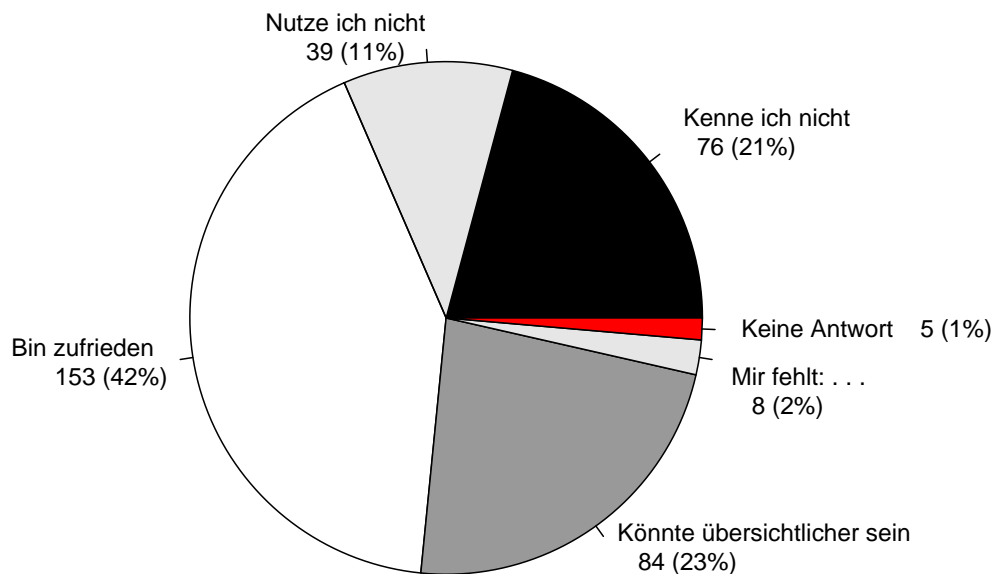
	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Bücher	49 (13%)	90 (25%)	106 (29%)	56 (15%)	27 (7%)	29 (8%)	357 (98%)	5 (1%)	3 (1%)
Für Lehrveranstaltungen benötigte Literatur	26 (7%)	57 (16%)	83 (23%)	62 (17%)	39 (11%)	30 (8%)	297 (81%)	63 (17%)	5 (1%)
Andere Medien	36 (10%)	54 (15%)	56 (15%)	15 (4%)	5 (1%)	1 (0%)	167 (46%)	186 (51%)	12 (3%)

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

<sup>2</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

## 2.5 Webauftritt der Bibliothek [Frage 5]

**Wie zufrieden sind Sie mit dem Webauftritt unserer Bibliothek?  
(Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)**



Prozent aller 365 ausgewerteten Fragebögen  
fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Abbildung 7: Zufriedenheit mit dem Webauftritt.

Bei dieser Frage nach der Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek konnte nur eine Antwort angekreuzt werden. Die Verteilung der Antworten zeigt Abbildung 7. Zusätzlich waren die Befragten aufgefordert, fehlende Informationen im Webauftritt zu benennen. Die Antworten dazu entnehmen Sie bitte dem Anhang B.

### 3 Wichtigkeit von Angeboten

#### 3.1 Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7]

Tabelle 9: Antworten zur Frage »Wie WICHTIG sind Ihnen unsere folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche für Sie höchste Priorität haben.)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	271 (74%)	75 (21%)	7 (2%)	2 (1%)	1 (0%)	0 (0%)	356 (98%)	4 (1%)	5 (1%)
E-Mail-Service (wie Erinnerungen vor Ablauf der Leihfrist)	253 (69%)	74 (20%)	12 (3%)	2 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	341 (93%)	11 (3%)	13 (4%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	168 (46%)	109 (30%)	42 (12%)	15 (4%)	3 (1%)	3 (1%)	340 (93%)	11 (3%)	14 (4%)
OPAC (Online-Katalog)	137 (38%)	130 (36%)	41 (11%)	4 (1%)	2 (1%)	1 (0%)	315 (86%)	36 (10%)	14 (4%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	84 (23%)	102 (28%)	77 (21%)	28 (8%)	21 (6%)	1 (0%)	313 (86%)	39 (11%)	13 (4%)
Kopiermöglichkeiten	91 (25%)	110 (30%)	58 (16%)	37 (10%)	10 (3%)	4 (1%)	310 (85%)	43 (12%)	12 (3%)
Website der Bibliothek	54 (15%)	99 (27%)	96 (26%)	33 (9%)	10 (3%)	3 (1%)	295 (81%)	51 (14%)	19 (5%)
W-LAN (drahtloser Internetzugang)	173 (47%)	74 (20%)	20 (5%)	12 (3%)	5 (1%)	5 (1%)	289 (79%)	65 (18%)	11 (3%)
Elektronische Auskunft (per Fax, Email, Telefon, Chat)	66 (18%)	99 (27%)	67 (18%)	25 (7%)	13 (4%)	4 (1%)	274 (75%)	76 (21%)	15 (4%)
Zeitschriften in gedruckter Form	54 (15%)	70 (19%)	71 (19%)	45 (12%)	11 (3%)	9 (2%)	260 (71%)	89 (24%)	16 (4%)
Anschaffungsvorschläge	59 (16%)	102 (28%)	62 (17%)	18 (5%)	10 (3%)	6 (2%)	257 (70%)	92 (25%)	16 (4%)
Linksammlungen, Virtuelle Bibliotheken	65 (18%)	78 (21%)	63 (17%)	25 (7%)	6 (2%)	5 (1%)	242 (66%)	106 (29%)	17 (5%)
Neuerwerbungsliste	38 (10%)	79 (22%)	75 (21%)	28 (8%)	7 (2%)	5 (1%)	232 (64%)	116 (32%)	17 (5%)
E-Books (elektronische Bücher)	63 (17%)	61 (17%)	47 (13%)	26 (7%)	14 (4%)	5 (1%)	216 (59%)	138 (38%)	11 (3%)
Elektronische Zeitschriften	40 (11%)	53 (15%)	55 (15%)	34 (9%)	24 (7%)	9 (2%)	215 (59%)	137 (38%)	13 (4%)
Datenbanken	36 (10%)	83 (23%)	60 (16%)	15 (4%)	7 (2%)	7 (2%)	208 (57%)	142 (39%)	15 (4%)
Führungen und Benutzungsschulungen	15 (4%)	39 (11%)	66 (18%)	44 (12%)	25 (7%)	16 (4%)	205 (56%)	143 (39%)	17 (5%)
Datenbankrecherchen durch die Informationsvermittlungsstelle	34 (9%)	55 (15%)	61 (17%)	19 (5%)	11 (3%)	6 (2%)	186 (51%)	164 (45%)	15 (4%)
Online-Tutorial LibTRAIN	11 (3%)	27 (7%)	35 (10%)	17 (5%)	9 (2%)	9 (2%)	108 (30%)	238 (65%)	19 (5%)

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 8 (S. 15) angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\emptyset$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis

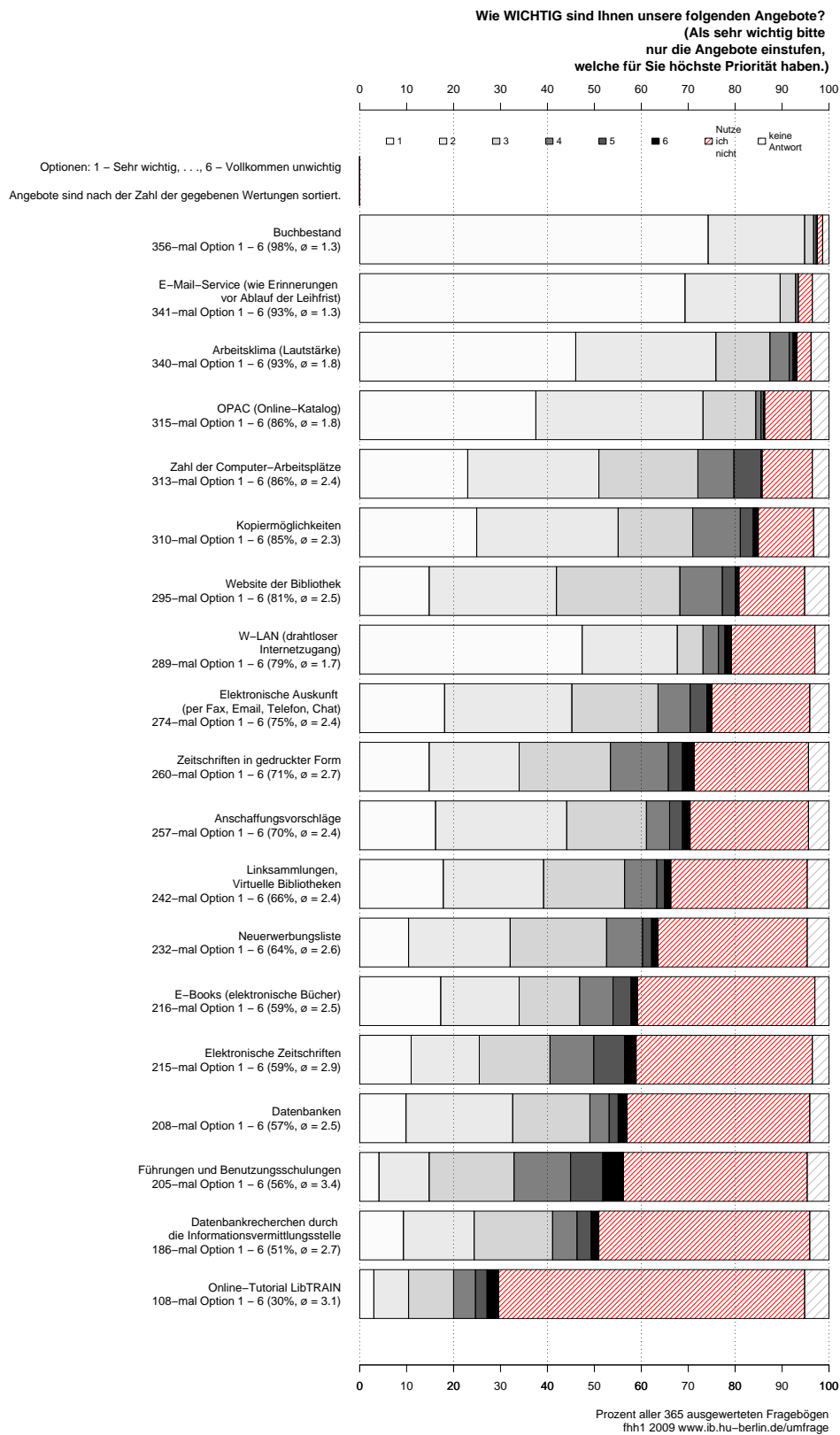


Abbildung 8: Wichtigkeit vorhandener Angebote.

6.<sup>3</sup> Es gilt: je wichtiger den Benutzern (die das Angebot auch nutzen) das jeweilige Angebot ist, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens. Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (ganz rechts) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (links daneben, rot).

---

<sup>3</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

### 3.2 Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9]

Im Unterschied zur vorigen Frage sollte hier ermittelt werden, wie wichtig den Nutzern die Einrichtung von Angeboten ist, die es bisher in der Bibliothek noch nicht gibt.

Die dicht schraffierten Felder in Abbildung 9 symbolisieren Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht kennt (zweite Flächen von rechts, rot).

Tabelle 10: Antworten zur Frage »Wie wichtig WÄRE Ihnen persönlich die EINRICHTUNG der folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche Sie sich unbedingt wünschen!)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Kenne ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Arbeitsplätze mit Standardsoftware	75 (21%)	110 (30%)	55 (15%)	30 (8%)	24 (7%)	25 (7%)	319 (87%)	30 (8%)	16 (4%)
Farbkopierer	39 (11%)	62 (17%)	70 (19%)	47 (13%)	38 (10%)	62 (17%)	318 (87%)	28 (8%)	19 (5%)
Newsletter (regelmäßige Neuigkeiten per E-Mail)	36 (10%)	61 (17%)	85 (23%)	51 (14%)	26 (7%)	58 (16%)	317 (87%)	30 (8%)	18 (5%)
Die Möglichkeit, Bücher selbst zu verbuchen	49 (13%)	74 (20%)	69 (19%)	40 (11%)	25 (7%)	58 (16%)	315 (86%)	32 (9%)	18 (5%)
Multimedia-Arbeitsplätze	73 (20%)	86 (24%)	69 (19%)	33 (9%)	17 (5%)	32 (9%)	310 (85%)	36 (10%)	19 (5%)
E-Learning-Angebote	49 (13%)	82 (22%)	72 (20%)	41 (11%)	16 (4%)	31 (8%)	291 (80%)	57 (16%)	17 (5%)

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage



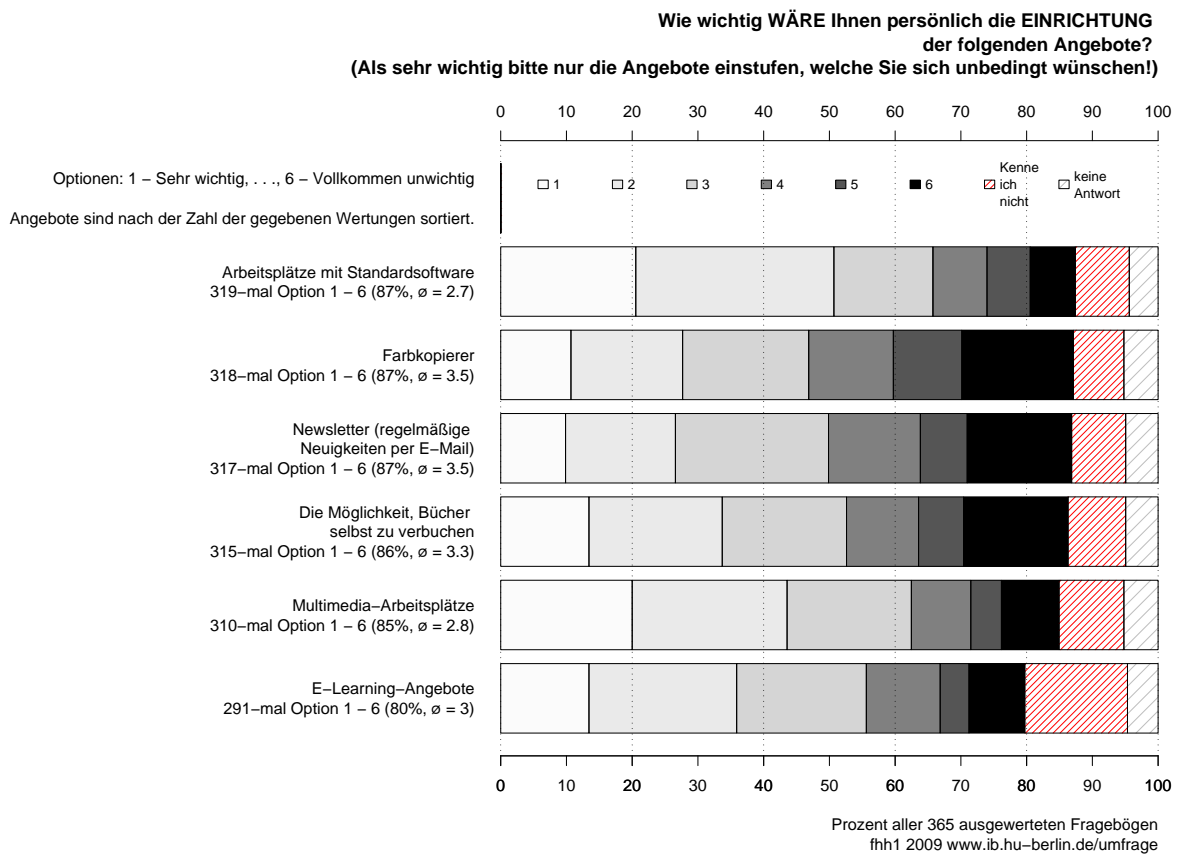
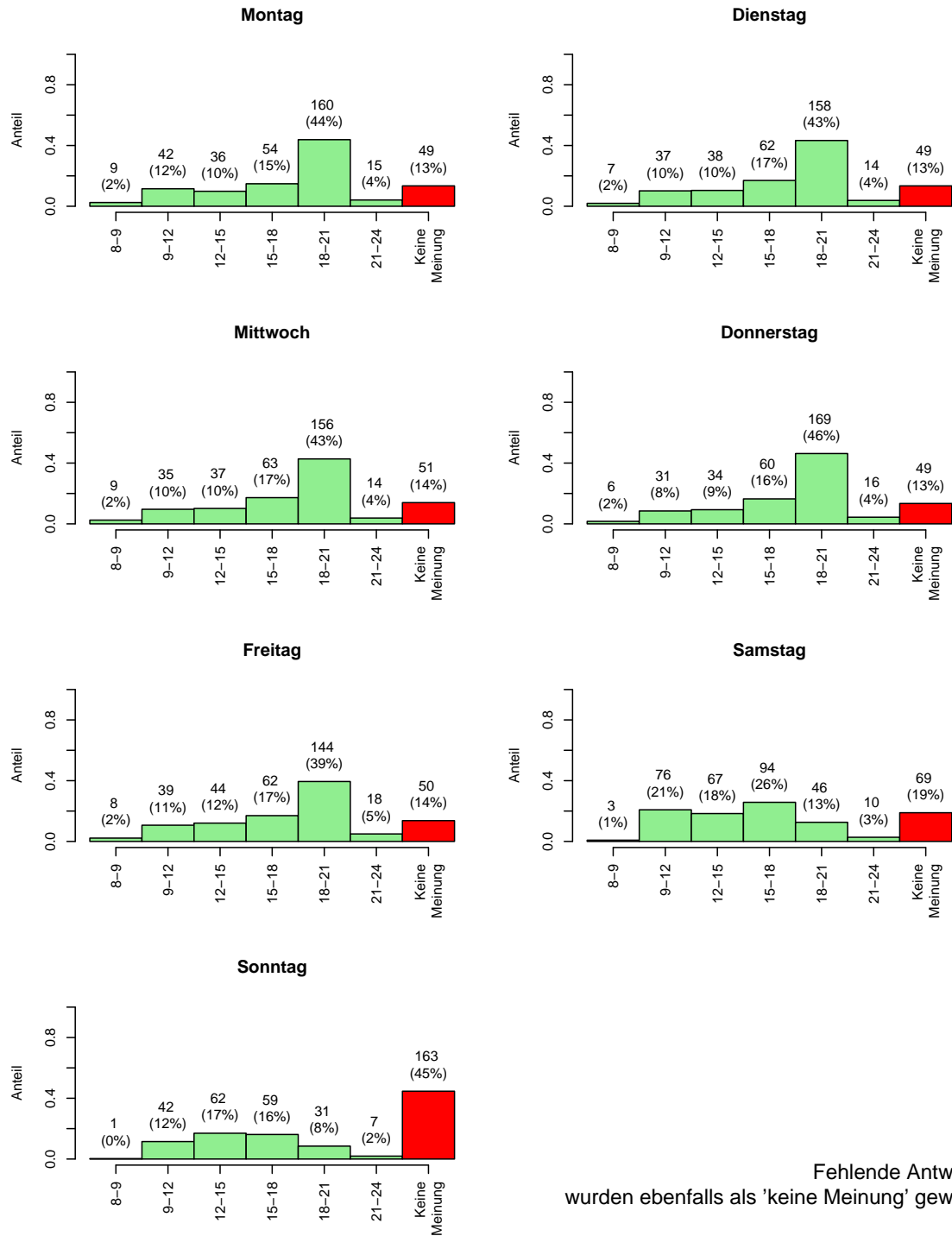


Abbildung 9: Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote.

### 3.3 Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14]

Mit der in der Abbildung 10 wiedergegebenen Frage sollte ergründet werden, an welchem Wochentag und zu welchen Uhrzeiten die Bibliothek unbedingt für ihre Nutzer geöffnet haben sollte. Die Wahl sollte unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten ausfallen, wobei pro Wochentag nur eine Zeitspanne angegeben werden sollte, die dem Nutzer tatsächlich am wichtigsten erscheint. Die Wichtigkeit der einzelnen Öffnungszeiten kann den Histogrammen in der Abbildung 10 entnommen werden.

Zu welcher Uhrzeit sollte die Bibliothek an den einzelnen Wochentagen Ihrer Meinung nach unbedingt geöffnet sein? (Bitte für jeden Wochentag nur eine Zeitspanne anklicken, und zwar die, welche Ihnen am wichtigsten ist, unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten. Wenn mehrheitlich gewünscht, werden wir prüfen, ob wir unsere Öffnungszeiten möglicherweise verschieben und ggf. erweitern können.)



Fehlende Antworten wurden ebenfalls als 'keine Meinung' gewertet.

Prozent aller 365 ausgewerteten Fragebögen

Abbildung 10: Wichtige Öffnungszeiten.

### 3.4 Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12]

**Wären Sie grundsätzlich einverstanden, dass unsere Bibliothek das Printexemplar einer Zeitschrift aus Kostengründen abbestellt, wenn Ihnen die elektronische Ausgabe dieser Zeitschrift zur Verfügung steht? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen.)**

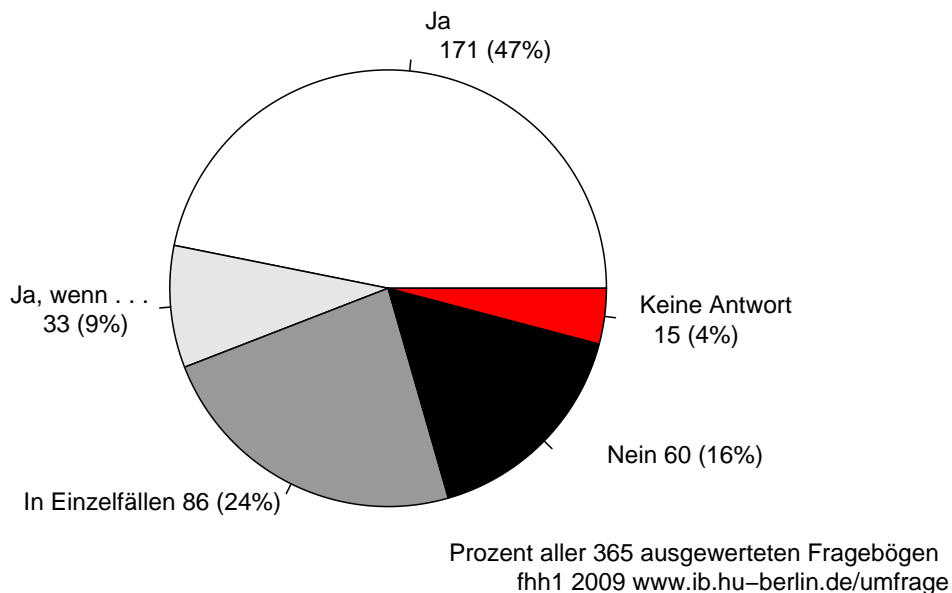


Abbildung 11: Printausgaben vs. elektronische Ausgaben.

Diese Frage sollte Aufschluss über die Ansicht der Benutzer bringen, ob Printexemplare von Zeitschriften aus Kostengründen abbestellt werden können, wenn elektronische Ausgaben zur Verfügung stehen. Dazu hatten die Benutzer die Möglichkeit, aus vier verschiedenen Antwortoptionen zu wählen, die in Abbildung 11 zusammen mit der Zahl der Antworten ersichtlich sind.

Die Originalantworten bei der Option »Ja, wenn ...« finden Sie im Anhang B.

### 3.5 Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8]

Um den Bedarf an Schulungsangeboten der Bibliothek zu ermitteln, wurde den Benutzern die Frage gestellt: »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 778 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Themen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 11 entnommen werden. Wie viele Themen von den jeweiligen Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 12.

Tabelle 11: Antworten zur Frage »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Thema	Nennungen	Anteil (%)
Recherche in Datenbanken	121	33
Ich benötige keine zusätzliche Information.	118	32
Internet-Recherche	106	29
Nutzung elektronischer Zeitschriften	103	28
Literatursuche	97	27
Serviceleistungen insgesamt	71	19
Bibliothekskataloge	63	17
Aufstellung der Medienbestände	50	14
Ausleihmöglichkeiten	49	13

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Tabelle 12: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 11.

Anzahl der Themen	Nennungen	Anteil (%)
0	16	4
1	176	48
2	57	16
3	46	13
4	34	9
5	18	5
6	9	2
7	3	1
8	5	1
9	1	0

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

### 3.6 Nutzung des Online-Angebots [Frage 13]

»Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzer beantwortet wurde, ist Tabelle 13 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 14.

Tabelle 13: Antworten zur Frage »Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Antwortoption	Nennungen	Anteil (%)
Von anderen Rechnern (z.B. von zuhause).	253	69
Von Rechnern in der Bibliothek.	150	41
Von Rechnern auf dem Campus.	102	28
Von Rechnern am Arbeitsplatz.	74	20
Ich nutze sie bisher nicht.	50	14

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 14: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 13.

Zahl der Antwortoptionen	Nennungen	Anteil (%)
0	13	4
1	173	47
2	104	28
3	52	14
4	23	6

fhh1 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 4 Informations- und Publikationsverhalten

### 4.1 Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16]

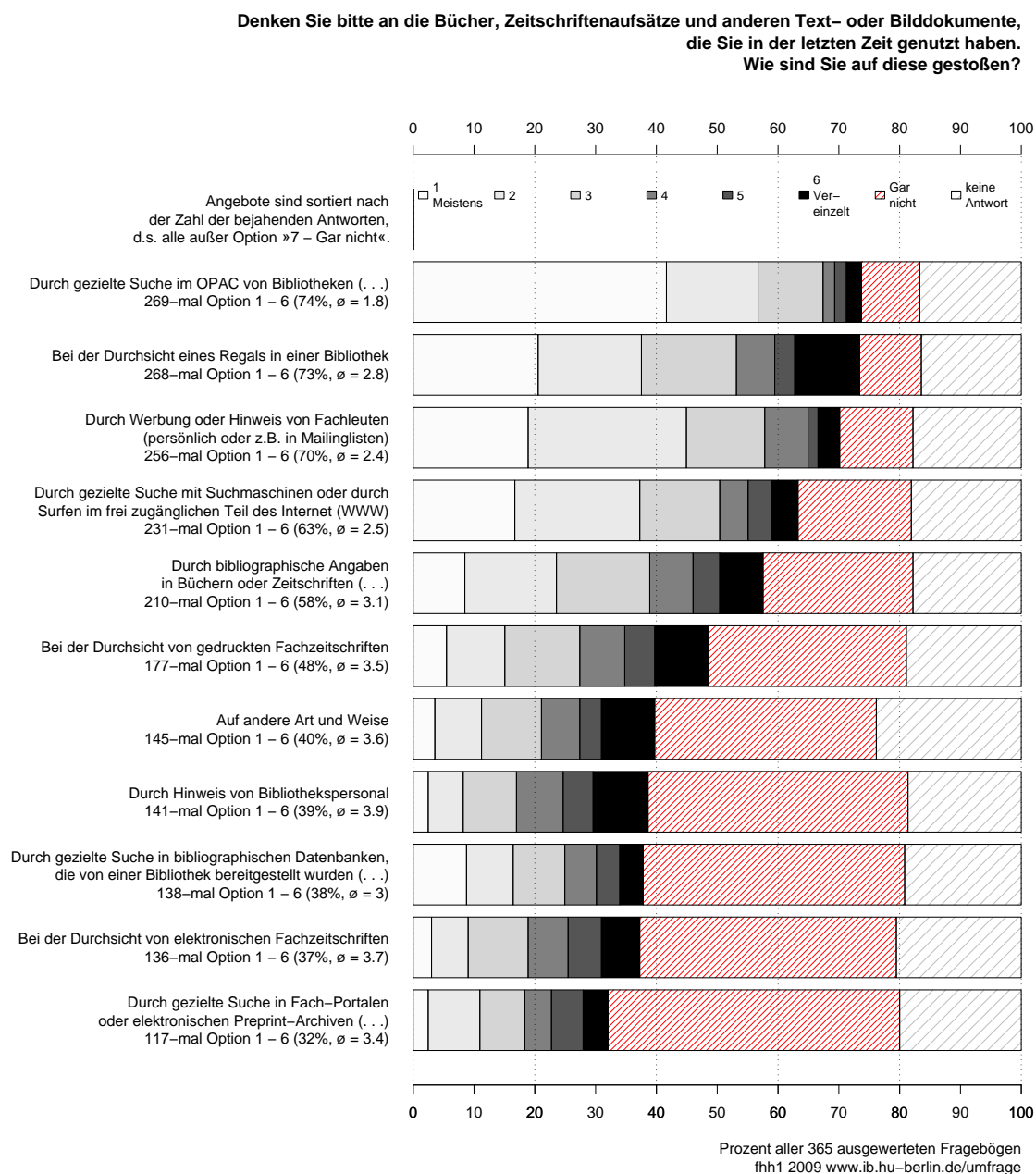


Abbildung 12: Informationskanäle von Nutzern.

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 12 angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\bar{\varnothing}$ ) entspricht auch hier dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>4</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Beschaffungsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>4</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

Tabelle 15: Antworten zur Frage »Denken Sie bitte an die Bücher, Zeitschriftenaufsätze und anderen Text- oder Bilddokumente, die Sie in der letzten Zeit genutzt haben. Wie sind Sie auf diese gestoßen?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Durch gezielte Suche im OPAC von Bibliotheken (. . .)	152 (42%)	55 (15%)	39 (11%)	7 (2%)	7 (2%)	9 (2%)	269 (74%)	35 (10%)	61 (17%)
Bei der Durchsicht eines Regals in einer Bibliothek	75 (21%)	62 (17%)	57 (16%)	23 (6%)	12 (3%)	39 (11%)	268 (73%)	37 (10%)	60 (16%)
Durch Werbung oder Hinweis von Fachleuten (persönlich oder z.B. in Mailinglisten)	69 (19%)	95 (26%)	47 (13%)	26 (7%)	6 (2%)	13 (4%)	256 (70%)	44 (12%)	65 (18%)
Durch gezielte Suche mit Suchmaschinen oder durch Surfen im frei zugänglichen Teil des Internet (WWW)	61 (17%)	75 (21%)	48 (13%)	17 (5%)	14 (4%)	16 (4%)	231 (63%)	68 (19%)	66 (18%)
Durch bibliographische Angaben in Büchern oder Zeitschriften (. . .)	31 (8%)	55 (15%)	56 (15%)	26 (7%)	16 (4%)	26 (7%)	210 (58%)	90 (25%)	65 (18%)
Bei der Durchsicht von gedruckten Fachzeitschriften	20 (5%)	35 (10%)	45 (12%)	27 (7%)	18 (5%)	32 (9%)	177 (48%)	119 (33%)	69 (19%)
Auf andere Art und Weise	13 (4%)	28 (8%)	36 (10%)	23 (6%)	13 (4%)	32 (9%)	145 (40%)	133 (36%)	87 (24%)
Durch Hinweis von Bibliothekspersonal	9 (2%)	21 (6%)	32 (9%)	28 (8%)	18 (5%)	33 (9%)	141 (39%)	156 (43%)	68 (19%)
Durch gezielte Suche in bibliographischen Datenbanken, die von einer Bibliothek bereitgestellt wurden (. . .)	32 (9%)	28 (8%)	31 (8%)	19 (5%)	14 (4%)	14 (4%)	138 (38%)	157 (43%)	70 (19%)
Bei der Durchsicht von elektronischen Fachzeitschriften	11 (3%)	22 (6%)	36 (10%)	24 (7%)	20 (5%)	23 (6%)	136 (37%)	154 (42%)	75 (21%)
Durch gezielte Suche in Fach-Portalen oder elektronischen Preprint-Archiven (. . .)	9 (2%)	31 (8%)	27 (7%)	16 (4%)	19 (5%)	15 (4%)	117 (32%)	175 (48%)	73 (20%)

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

## 4.2 Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15]

In dieser Frage sollte das Publikationsverhalten der Nutzer thematisiert werden. Diese Frage ist ebenso wie die nachfolgende eine Forschungsfrage des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Sie gehen über den Rahmen der Bibliothek hinaus und widmen sich dem generellen Publikations- und Informationsverhalten. Diese Fragen sollen in einer Langzeitstudie Aufschluss darüber geben, wie sich das Publikations- und Informationsverhalten von Bibliotheksnutzern im Laufe der Zeit entwickelt.

Der in Abbildung 13 jeweils angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\emptyset$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>5</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Publikationsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>5</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.



Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können

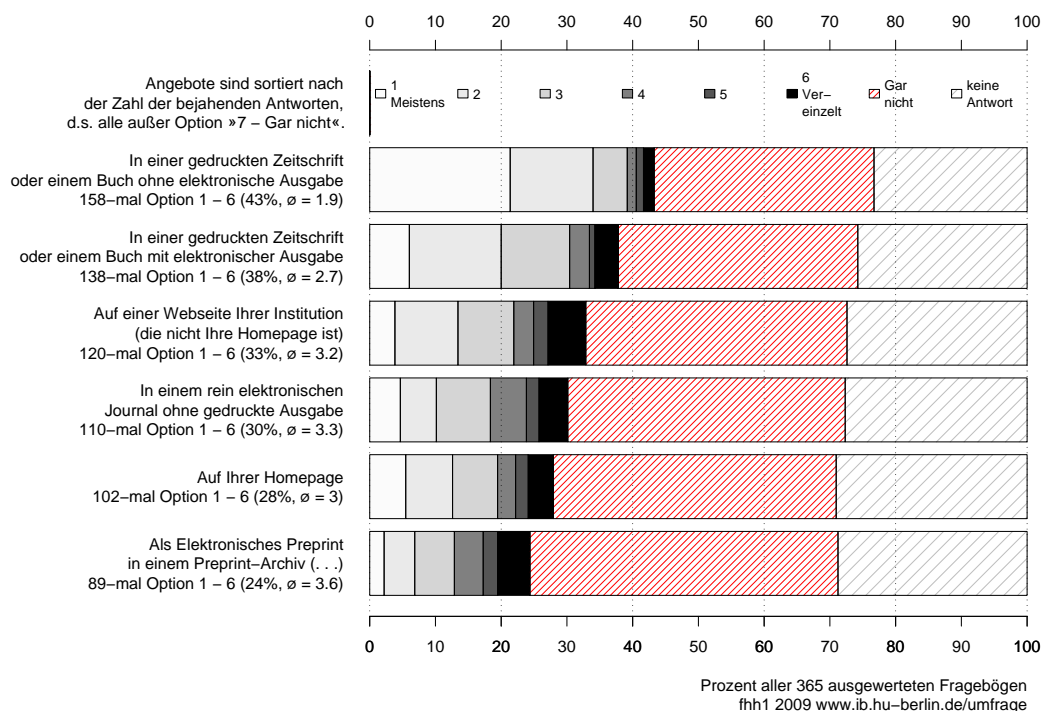


Abbildung 13: Publikationskanäle von Autoren.

Tabelle 16: Antworten zur Frage »Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 365 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch ohne elektronische Ausgabe	78 (21%)	46 (13%)	19 (5%)	5 (1%)	4 (1%)	6 (2%)	158 (43%)	122 (33%)	85 (23%)
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch mit elektronischer Ausgabe	22 (6%)	51 (14%)	38 (10%)	11 (3%)	3 (1%)	13 (4%)	138 (38%)	133 (36%)	94 (26%)
Auf einer Webseite Ihrer Institution (die nicht Ihre Homepage ist)	14 (4%)	35 (10%)	31 (8%)	11 (3%)	8 (2%)	21 (6%)	120 (33%)	145 (40%)	100 (27%)
In einem rein elektronischen Journal ohne gedruckte Ausgabe	17 (5%)	20 (5%)	30 (8%)	20 (5%)	7 (2%)	16 (4%)	110 (30%)	154 (42%)	101 (28%)
Auf Ihrer Homepage	20 (5%)	26 (7%)	25 (7%)	10 (3%)	7 (2%)	14 (4%)	102 (28%)	157 (43%)	106 (29%)
Als Elektronisches Preprint in einem Preprint-Archiv (...)	8 (2%)	17 (5%)	22 (6%)	16 (4%)	8 (2%)	18 (5%)	89 (24%)	171 (47%)	105 (29%)

fhh1 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

# Anhang A2

# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover?

Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009

Anhang A2: Diagramme und Tabellen zu der Nutzergruppe  
am Standort *Kleefeld*

25. August 2009

## Zusammenfassung

Dieser Anhang zur Auswertung der Benutzerbefragung enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen zu der oben genannten Bibliothek. Ausgenommen sind hier die mit einem Text zu beantwortenden (*offenen*) Fragen (s. Anhang B).

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Angaben zu den Benutzern</b>	<b>3</b>
1.1	Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17] . . . . .	3
1.2	Status der Benutzer [Frage 19] . . . . .	4
1.3	Altersangaben [Frage 20] . . . . .	5
1.4	Wohnsitz [Frage 18] . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Zufriedenheit mit Angeboten</b>	<b>7</b>
2.1	Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2] . . . . .	7
2.2	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3] . . . . .	9
2.3	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4] . . . . .	10
2.4	Verfügbarkeit von Medien [Frage 6] . . . . .	12
2.5	Webauftritt der Bibliothek [Frage 5] . . . . .	13
<b>3</b>	<b>Wichtigkeit von Angeboten</b>	<b>14</b>
3.1	Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7] . . . . .	14
3.2	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9] . . . . .	17
3.3	Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14] . . . . .	19
3.4	Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12] . . . . .	21
3.5	Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8] . . . . .	22
3.6	Nutzung des Online-Angebots [Frage 13] . . . . .	23
<b>4</b>	<b>Informations- und Publikationsverhalten</b>	<b>24</b>
4.1	Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16] . . . . .	24
4.2	Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15] . . . . .	25

## Abbildungsverzeichnis

1	Altersverteilung . . . . .	5
2	Wohnsitze der Nutzer. . . . .	6
3	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	8
4	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
5	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	11
6	Verfügbarkeit von Medien. . . . .	12
7	Zufriedenheit mit dem Webauftritt. . . . .	13
8	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	15
9	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	18
10	Wichtige Öffnungszeiten. . . . .	20
11	Printausgaben vs. elektronische Ausgaben. . . . .	21
12	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	24
13	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

## Tabellenverzeichnis

1	Fachgebiete der Benutzer. . . . .	3
2	Mehrfachantworten zu Fachgebieten. . . . .	3
3	Zuordnung zu Lesergruppen. . . . .	4
4	Mehrfachantworten zu den Lesergruppen. . . . .	4
5	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	7
6	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
7	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	10
8	Verfügbarkeit von Medien . . . . .	12
9	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	14
10	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	17
11	Informationsbedarf zu Angeboten. . . . .	22
12	Mehrfachantworten zum Informationsbedarf. . . . .	22
13	Nutzung des Online-Angebots. . . . .	23
14	Mehrfachantworten bei Lesergruppen. . . . .	23
15	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	25
16	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

# 1 Angaben zu den Benutzern

## 1.1 Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17]

Um den fachlichen Hintergrund der Benutzer zu erfragen, wurde die Frage gestellt: »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 260 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Fachgebietooptionen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 1 entnommen werden. Wie viele Fachgebiete von den jeweils Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 2.

Tabelle 1: Antworten zur Frage »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Fachgebiet	Nennungen	Anteil (%)
Sozialwissenschaften	102	77
Andere Geisteswissenschaften	45	34
Medizin	35	27
Andere	25	19
Medien- und Kommunikationswissenschaften	14	11
Rechtswissenschaften	13	10
Wirtschaftswissenschaften	10	8
Naturwissenschaften	8	6
Kunst- und Kulturwissenschaften	8	6
Ingenieurwissenschaften	0	0
Mathematik	0	0
Informatik	0	0

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 2: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 1.

Anzahl der Fachgebiete	Nennungen	Anteil (%)
0	1	1
1	60	45
2	37	28
3	20	15
4	8	6
5	3	2
6	2	2
7	1	1

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 1.2 Status der Benutzer [Frage 19]

Die Frage nach dem Status der Benutzer lautete: »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzern beantwortet wurde, ist Tabelle 3 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 4.

Tabelle 3: Antworten zur Frage »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Lesergruppe	Nennungen	Anteil (%)
Student/in in einem Bachelor-Studiengang	62	47
Andere	45	34
Student/in in einem Master-Studiengang	11	8
Lehrende/r	10	8
Mitarbeiter/in	9	7
Doktorand/in	5	4
Forscher/in	4	3

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 4: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 3.

Anzahl der Lesergruppen	Nennungen	Anteil (%)
0	2	2
1	114	86
2	16	12

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

### 1.3 Altersangaben [Frage 20]

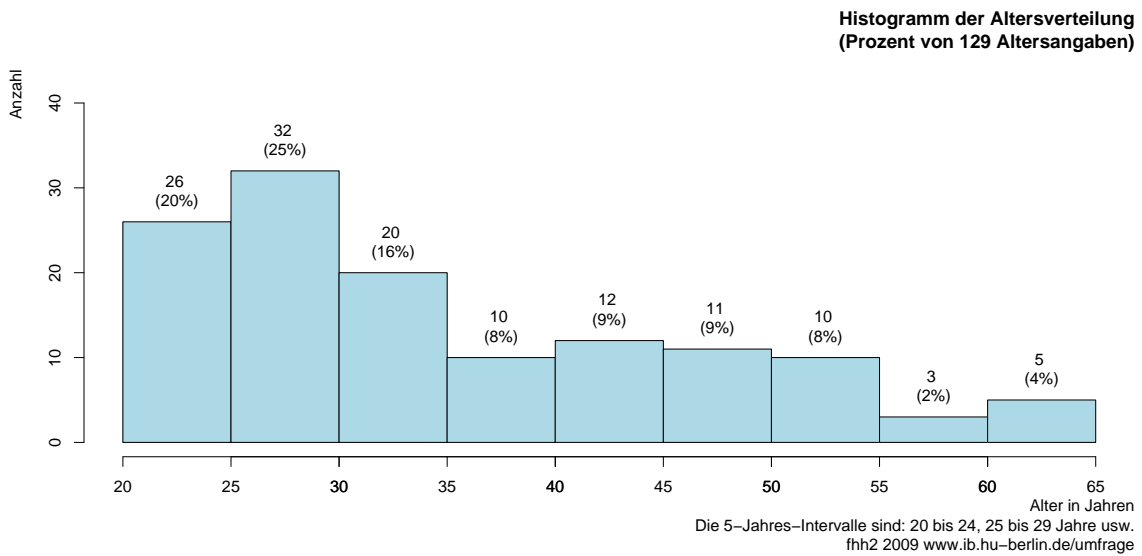


Abbildung 1: Altersverteilung

Zur Erhebung der Altersstruktur der Benutzer wurde gefragt: »In welchem Jahr sind Sie geboren?« Die 129 auswertbaren Antworten (98% von allen 132 Antworten) wurden in Altersintervalle von fünf Jahren eingeteilt. Diese Intervalle sind: 20 bis 24, 25 bis 29 Jahre, usw.

Der jüngste Teilnehmer an der Befragung war 20 Jahre alt, der älteste 63 Jahre. Das Durchschnittsalter lag bei 35 Jahren, der Median betrug 32 Jahre. Die Anzahl der Personen in den jeweiligen Altersgruppen kann der Abbildung 1 entnommen werden.

## 1.4 Wohnsitz [Frage 18]

**Woher kommen Sie? (Bei mehreren Wohnsitzen  
bitte den am meisten benutzten angeben!)**

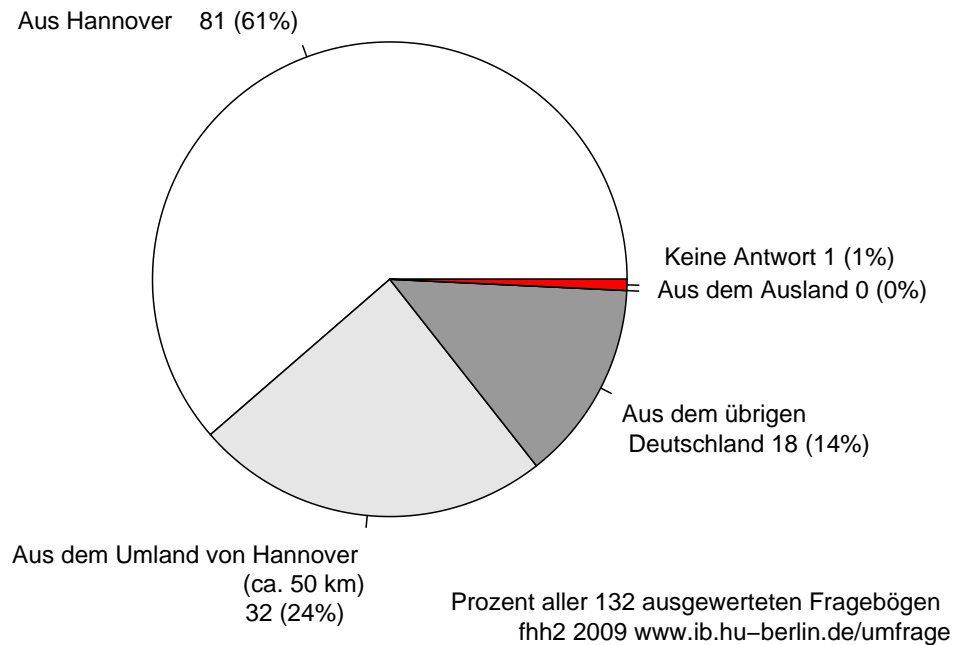


Abbildung 2: Wohnsitze der Nutzer.

Aus Abbildung 2 gewinnt man einen Überblick über die Wohnsitze der Nutzer, die sich an der Umfrage beteiligt haben. Der Wortlaut der Frage und aller angebotenen Antwortoptionen ist ebenfalls der Abbildung 2 zu entnehmen.



## 2 Zufriedenheit mit Angeboten

### 2.1 Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2]

Eine Frage zur Ermittlung des Zufriedenheitsgrades der Benutzer mit den Bibliotheksangeboten richtete sich auf den Umfang einiger Angebote.

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 3 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6. Es gilt: je zufriedener die Benutzer, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.<sup>1</sup> Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (grau, grob schraffiert) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (rot, fein schraffiert). Die jeweiligen Angebote sind in der Abbildung 3 wie auch in allen folgenden Abbildungen, wenn nicht anders angegeben, nach der Anzahl der Antworten mit Wertungen absteigend sortiert.

Tabelle 5: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit dem UMFANG der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	20 (15%)	61 (46%)	25 (19%)	18 (14%)	4 (3%)	4 (3%)	132 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Zeitschriften in gedruckter Form	22 (17%)	46 (35%)	22 (17%)	8 (6%)	1 (1%)	1 (1%)	100 (76%)	31 (23%)	1 (1%)
Datenbanken	12 (9%)	30 (23%)	25 (19%)	6 (5%)	3 (2%)	0 (0%)	76 (58%)	54 (41%)	2 (2%)
Elektronische Zeitschriften	3 (2%)	18 (14%)	17 (13%)	7 (5%)	6 (5%)	2 (2%)	53 (40%)	77 (58%)	2 (2%)
E-Books (elektronische Bücher)	3 (2%)	10 (8%)	10 (8%)	5 (4%)	3 (2%)	4 (3%)	35 (27%)	95 (72%)	2 (2%)

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

<sup>1</sup> Statistisch gesehen ist es nicht sinnvoll, das arithmetische Mittel von Wertungen zu bilden, weil es sich hier nicht um intervallskalierte Daten handelt. Wir geben den Durchschnitt hier nur als Orientierung (wie bei Schulnoten) und werten ihn nicht weiter statistisch aus.

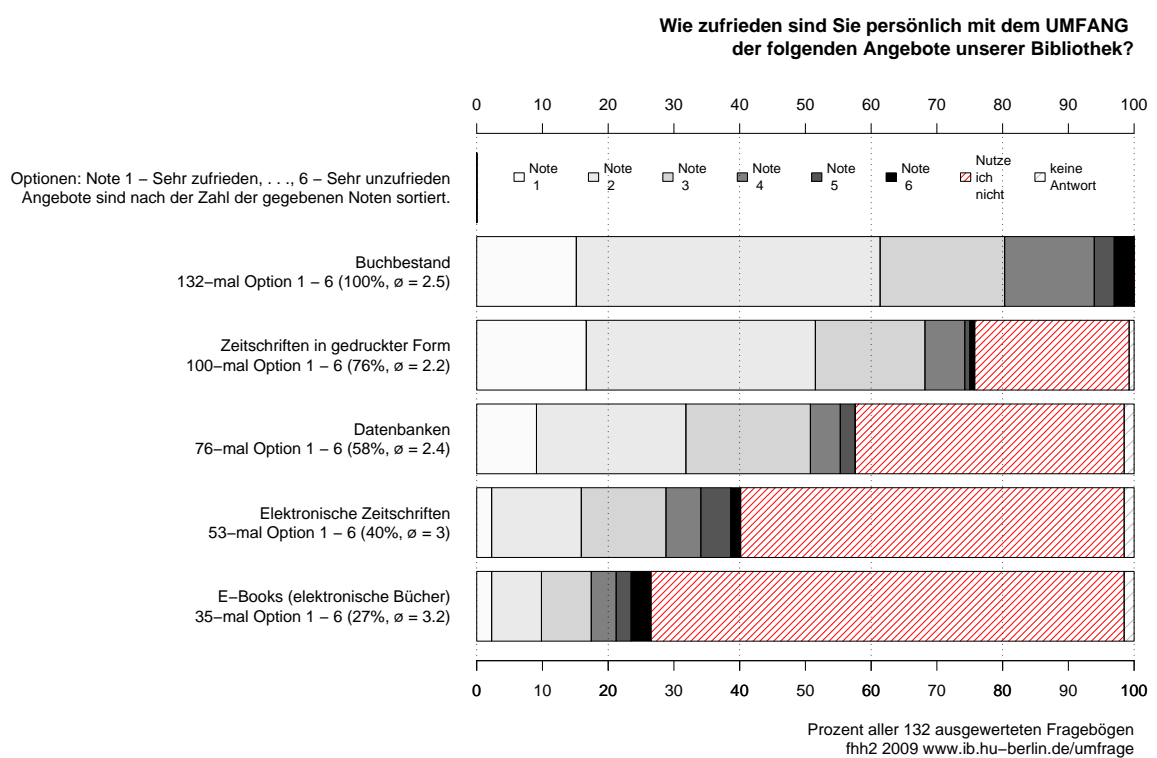


Abbildung 3: Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote.

## 2.2 Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3]

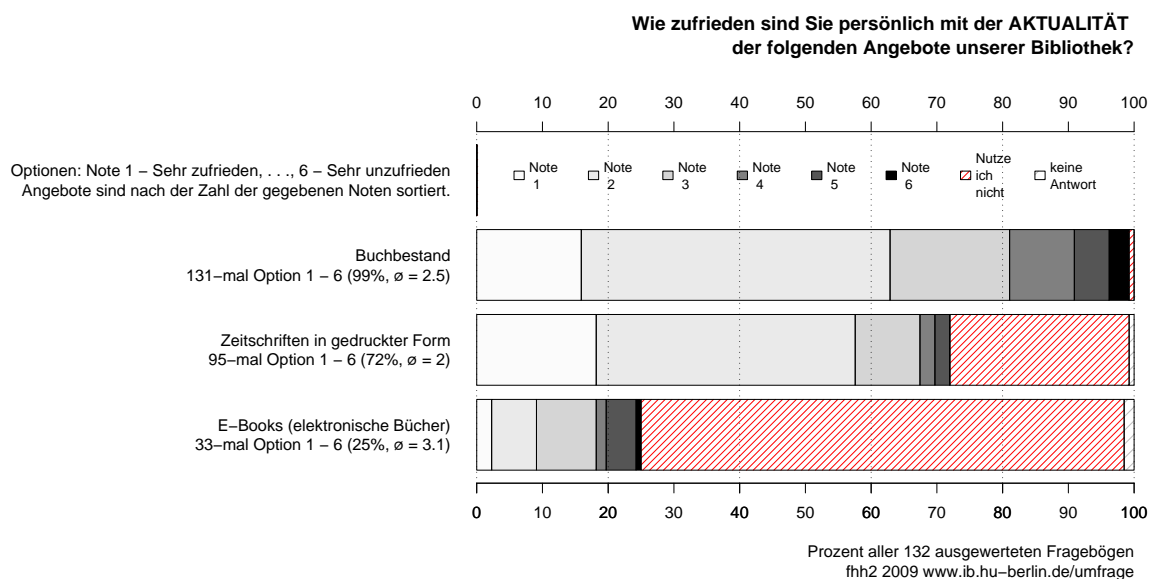


Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote.

Tabelle 6: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der AKTUALITÄT der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis = *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	21 (16%)	62 (47%)	24 (18%)	13 (10%)	7 (5%)	4 (3%)	131 (99%)	1 (1%)	0 (0%)
Zeitschriften in gedruckter Form	24 (18%)	52 (39%)	13 (10%)	3 (2%)	3 (2%)	0 (0%)	95 (72%)	36 (27%)	1 (1%)
E-Books (elektronische Bücher)	3 (2%)	9 (7%)	12 (9%)	2 (2%)	6 (5%)	1 (1%)	33 (25%)	97 (73%)	2 (2%)

fhh2 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Die Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten kann sich durchaus von der Zufriedenheit mit ihrer Aktualität unterscheiden. Deshalb wurde in einer weiteren Frage nach der Zufriedenheit mit der Aktualität von Angeboten gefragt.

Die Erklärungen von Diagramm 4 und Tabelle 6, welche die Antwortverteilungen darstellen, sind wie die im vorigen Unterabschnitt.

## 2.3 Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4]

Ergänzend zu den beiden vorigen Fragen wurden hier weitere Dienstleistungsangebote der Bibliothek hinsichtlich des Zufriedenheitsgrades der Nutzer untersucht.

Tabelle 7: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Öffnungszeiten	22 (17%)	48 (36%)	28 (21%)	17 (13%)	10 (8%)	6 (5%)	131 (99%)	1 (1%)	0 (0%)
Freundlichkeit des Bibliothekspersonals	72 (55%)	32 (24%)	15 (11%)	7 (5%)	2 (2%)	2 (2%)	130 (98%)	1 (1%)	1 (1%)
Kompetenz des Bibliothekspersonals	61 (46%)	44 (33%)	16 (12%)	3 (2%)	3 (2%)	1 (1%)	128 (97%)	4 (3%)	0 (0%)
Benutzerfreundlichkeit des OPAC (Online-Katalog)	40 (30%)	56 (42%)	20 (15%)	5 (4%)	2 (2%)	2 (2%)	125 (95%)	7 (5%)	0 (0%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	43 (33%)	52 (39%)	15 (11%)	8 (6%)	2 (2%)	2 (2%)	122 (92%)	8 (6%)	2 (2%)
Garderobe	31 (23%)	45 (34%)	22 (17%)	13 (10%)	5 (4%)	2 (2%)	118 (89%)	13 (10%)	1 (1%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	24 (18%)	36 (27%)	26 (20%)	19 (14%)	6 (5%)	5 (4%)	116 (88%)	15 (11%)	1 (1%)
Zahl der Leseplätze	27 (20%)	43 (33%)	28 (21%)	7 (5%)	4 (3%)	3 (2%)	112 (85%)	20 (15%)	0 (0%)
Kopiermöglichkeiten	16 (12%)	42 (32%)	20 (15%)	17 (13%)	13 (10%)	2 (2%)	110 (83%)	20 (15%)	2 (2%)
Information über Neuigkeiten in der Bibliothek (E-Mail, Website)	19 (14%)	34 (26%)	17 (13%)	16 (12%)	4 (3%)	6 (5%)	96 (73%)	31 (23%)	5 (4%)
Führungen und Benutzungsschulungen	24 (18%)	37 (28%)	18 (14%)	6 (5%)	0 (0%)	1 (1%)	86 (65%)	45 (34%)	1 (1%)
Anschaffungsvorschläge	27 (20%)	33 (25%)	10 (8%)	6 (5%)	1 (1%)	2 (2%)	79 (60%)	52 (39%)	1 (1%)
Datenbanken	12 (9%)	33 (25%)	25 (19%)	4 (3%)	3 (2%)	1 (1%)	78 (59%)	51 (39%)	3 (2%)
Neuerwerbungsliste	21 (16%)	34 (26%)	11 (8%)	3 (2%)	2 (2%)	2 (2%)	73 (55%)	56 (42%)	3 (2%)
Fernleihmöglichkeiten	17 (13%)	32 (24%)	8 (6%)	4 (3%)	2 (2%)	1 (1%)	64 (48%)	67 (51%)	1 (1%)
Online-Tutorial LibTRAIN	2 (2%)	6 (5%)	2 (2%)	2 (2%)	1 (1%)	0 (0%)	13 (10%)	115 (87%)	4 (3%)

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

**Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?**

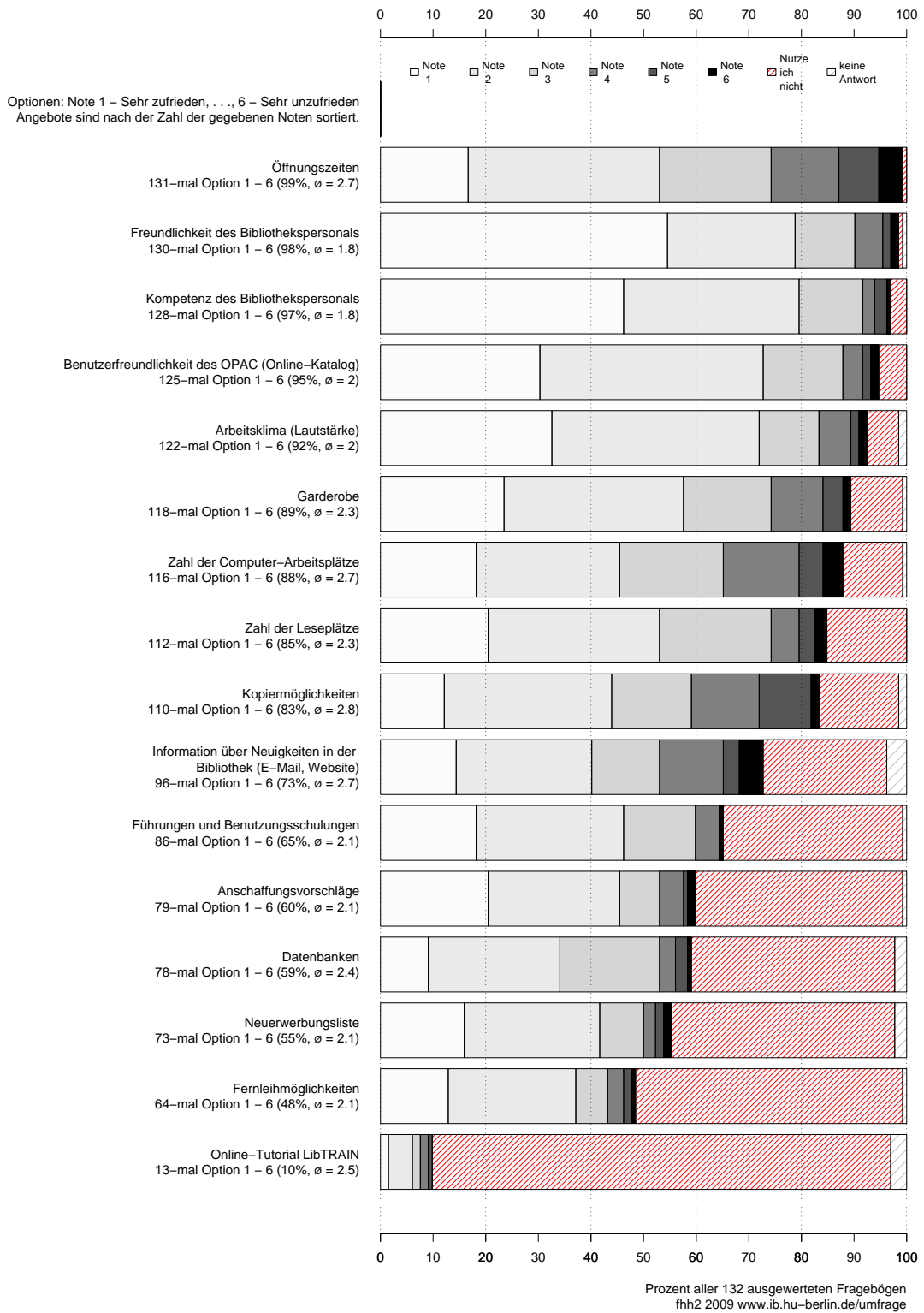


Abbildung 5: Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten.

## 2.4 Verfügbarkeit von Medien [Frage 6]

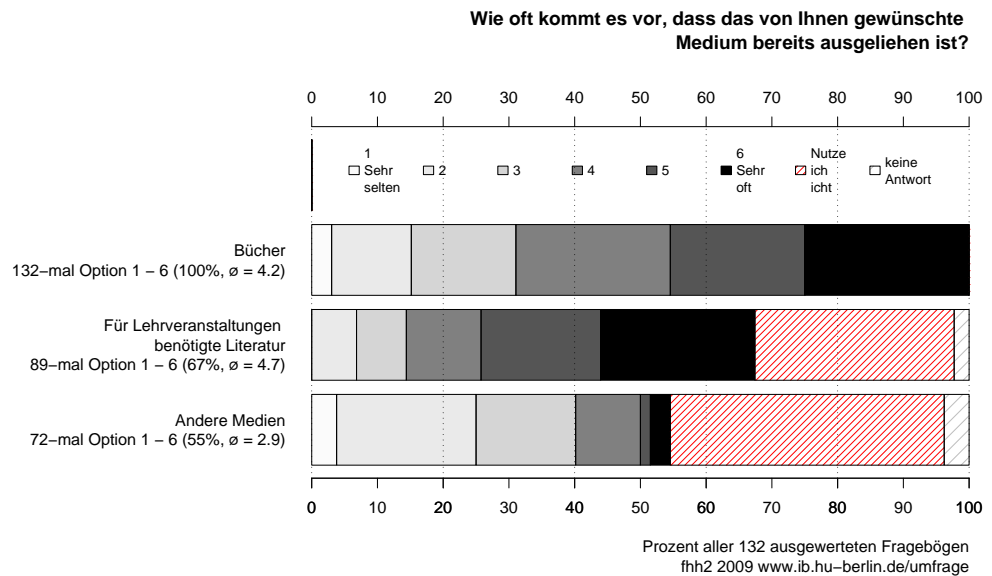


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Medien.

Um die Zufriedenheit der Nutzer mit der Verfügbarkeit der Medien zu ermitteln, wurde die Frage gestellt: »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?«

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 6 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6.<sup>2</sup> Es gilt auch hier: je zufriedener die Benutzer (d.h. je seltener sie bei der Ausleihe enttäuscht wurden), umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens.

Tabelle 8: Antworten zur Frage »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr selten* = 1 bis *Sehr oft* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

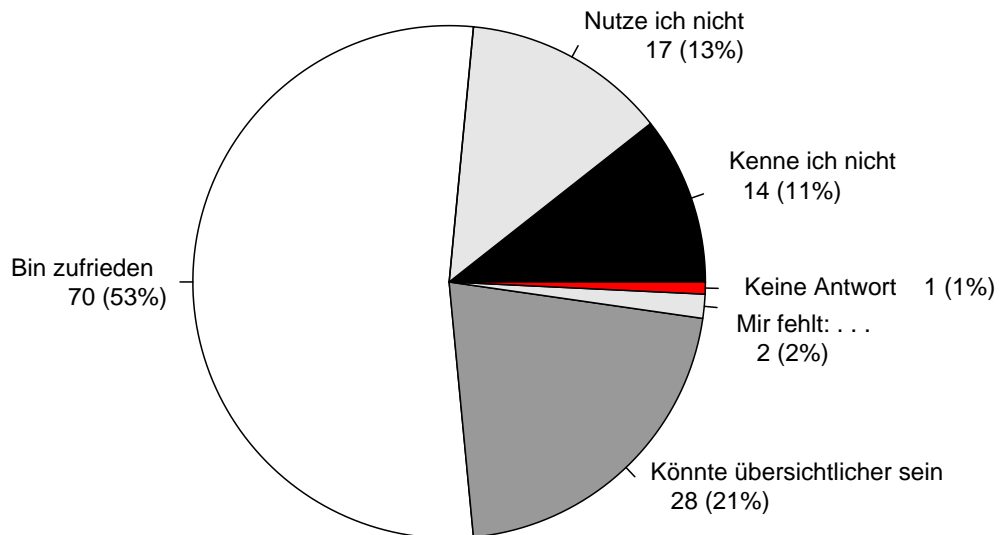
	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Bücher	4 (3%)	16 (12%)	21 (16%)	31 (23%)	27 (20%)	33 (25%)	132 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Für Lehrveranstaltungen benötigte Literatur	0 (0%)	9 (7%)	10 (8%)	15 (11%)	24 (18%)	31 (23%)	89 (67%)	40 (30%)	3 (2%)
Andere Medien	5 (4%)	28 (21%)	20 (15%)	13 (10%)	2 (2%)	4 (3%)	72 (55%)	55 (42%)	5 (4%)

fhh2 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

<sup>2</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

## 2.5 Webauftritt der Bibliothek [Frage 5]

**Wie zufrieden sind Sie mit dem Webauftritt unserer Bibliothek?  
(Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)**



Prozent aller 132 ausgewerteten Fragebögen  
fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Abbildung 7: Zufriedenheit mit dem Webauftritt.

Bei dieser Frage nach der Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek konnte nur eine Antwort angekreuzt werden. Die Verteilung der Antworten zeigt Abbildung 7. Zusätzlich waren die Befragten aufgefordert, fehlende Informationen im Webauftritt zu benennen. Die Antworten dazu entnehmen Sie bitte dem Anhang B.

### 3 Wichtigkeit von Angeboten

#### 3.1 Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7]

Tabelle 9: Antworten zur Frage »Wie WICHTIG sind Ihnen unsere folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche für Sie höchste Priorität haben.)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	122 (92%)	10 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	132 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
E-Mail-Service (wie Erinnerungen vor Ablauf der Leihfrist)	98 (74%)	21 (16%)	3 (2%)	2 (2%)	1 (1%)	0 (0%)	125 (95%)	2 (2%)	5 (4%)
OPAC (Online-Katalog)	82 (62%)	33 (25%)	5 (4%)	2 (2%)	2 (2%)	0 (0%)	124 (94%)	7 (5%)	1 (1%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	43 (33%)	52 (39%)	19 (14%)	4 (3%)	3 (2%)	1 (1%)	122 (92%)	8 (6%)	2 (2%)
Kopiermöglichkeiten	55 (42%)	39 (30%)	16 (12%)	3 (2%)	3 (2%)	0 (0%)	116 (88%)	14 (11%)	2 (2%)
Zeitschriften in gedruckter Form	43 (33%)	41 (31%)	20 (15%)	10 (8%)	1 (1%)	0 (0%)	115 (87%)	15 (11%)	2 (2%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	39 (30%)	36 (27%)	32 (24%)	4 (3%)	1 (1%)	0 (0%)	112 (85%)	18 (14%)	2 (2%)
Website der Bibliothek	27 (20%)	43 (33%)	23 (17%)	13 (10%)	2 (2%)	1 (1%)	109 (83%)	21 (16%)	2 (2%)
Elektronische Auskunft (per Fax, Email, Telefon, Chat)	43 (33%)	40 (30%)	16 (12%)	7 (5%)	1 (1%)	0 (0%)	107 (81%)	24 (18%)	1 (1%)
Anschaffungsvorschläge	42 (32%)	35 (27%)	16 (12%)	7 (5%)	1 (1%)	1 (1%)	102 (77%)	28 (21%)	2 (2%)
Elektronische Zeitschriften	18 (14%)	21 (16%)	30 (23%)	9 (7%)	5 (4%)	6 (5%)	89 (67%)	40 (30%)	3 (2%)
Neuerwerbungsliste	25 (19%)	30 (23%)	20 (15%)	9 (7%)	3 (2%)	1 (1%)	88 (67%)	42 (32%)	2 (2%)
Datenbanken	20 (15%)	32 (24%)	23 (17%)	7 (5%)	2 (2%)	1 (1%)	85 (64%)	43 (33%)	4 (3%)
Linksammlungen, Virtuelle Bibliotheken	24 (18%)	26 (20%)	21 (16%)	12 (9%)	1 (1%)	0 (0%)	84 (64%)	45 (34%)	3 (2%)
Führungen und Benutzungsschulungen	12 (9%)	23 (17%)	19 (14%)	18 (14%)	8 (6%)	1 (1%)	81 (61%)	47 (36%)	4 (3%)
W-LAN (drahtloser Internetzugang)	35 (27%)	20 (15%)	16 (12%)	4 (3%)	5 (4%)	0 (0%)	80 (61%)	49 (37%)	3 (2%)
Datenbankrecherchen durch die Informationsvermittlungsstelle	17 (13%)	24 (18%)	21 (16%)	5 (4%)	2 (2%)	2 (2%)	71 (54%)	55 (42%)	6 (5%)
E-Books (elektronische Bücher)	10 (8%)	16 (12%)	22 (17%)	8 (6%)	6 (5%)	9 (7%)	71 (54%)	58 (44%)	3 (2%)
Online-Tutorial LibTRAIN	5 (4%)	3 (2%)	5 (4%)	4 (3%)	3 (2%)	1 (1%)	21 (16%)	105 (80%)	6 (5%)

fhh2 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 8 (S. 15) angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\emptyset$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis



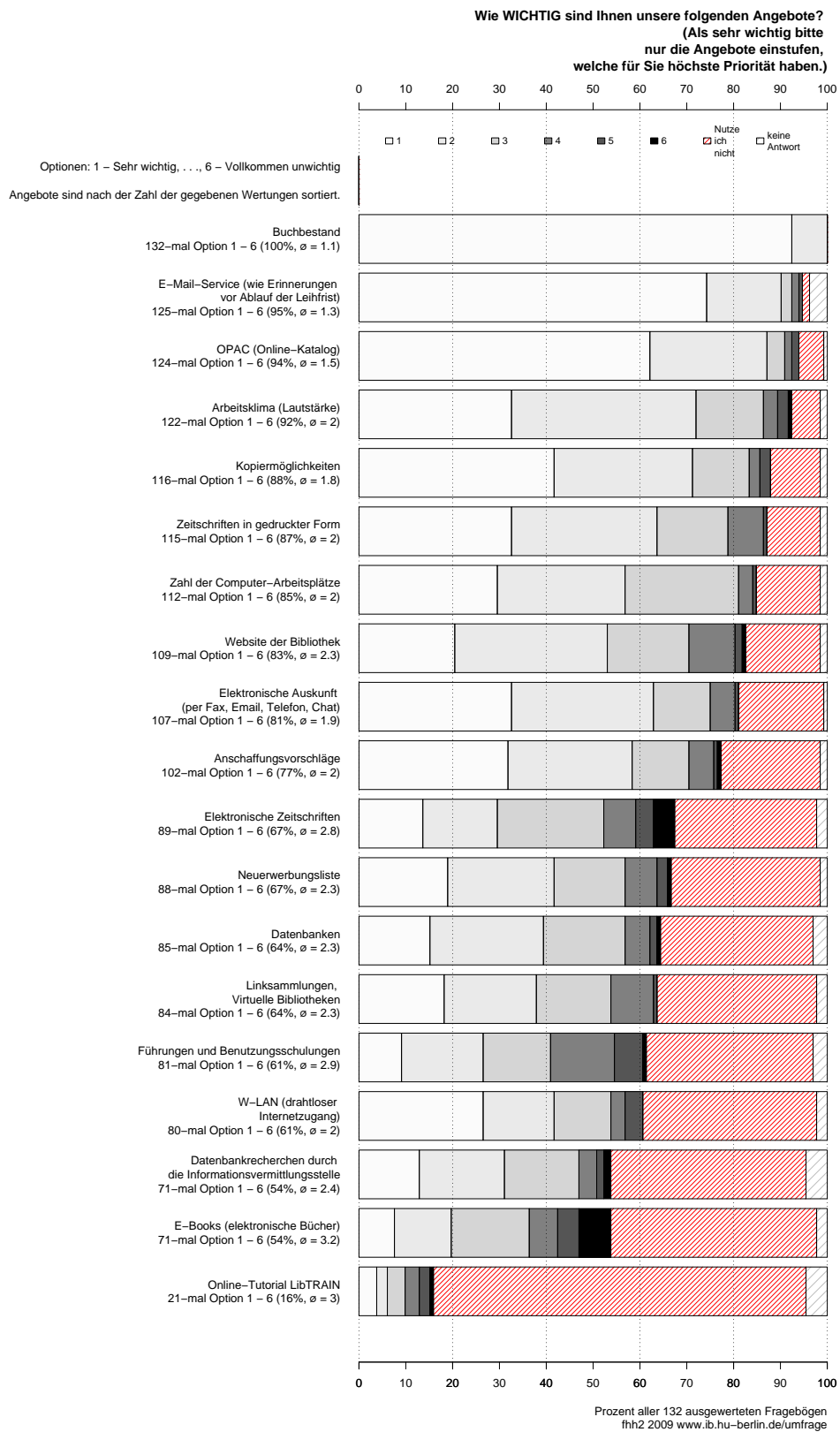


Abbildung 8: Wichtigkeit vorhandener Angebote.

6.<sup>3</sup> Es gilt: je wichtiger den Benutzern (die das Angebot auch nutzen) das jeweilige Angebot ist, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens. Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (ganz rechts) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (links daneben, rot).

---

<sup>3</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

### 3.2 Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9]

Im Unterschied zur vorigen Frage sollte hier ermittelt werden, wie wichtig den Nutzern die Einrichtung von Angeboten ist, die es bisher in der Bibliothek noch nicht gibt.

Die dicht schraffierten Felder in Abbildung 9 symbolisieren Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht kennt (zweite Flächen von rechts, rot).

Tabelle 10: Antworten zur Frage »Wie wichtig WÄRE Ihnen persönlich die EINRICHTUNG der folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche Sie sich unbedingt wünschen!)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Kenne ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Newsletter (regelmäßige Neuigkeiten per E-Mail)	14 (11%)	18 (14%)	35 (27%)	17 (13%)	14 (11%)	20 (15%)	118 (89%)	9 (7%)	5 (4%)
Farbkopierer	9 (7%)	19 (14%)	28 (21%)	22 (17%)	9 (7%)	24 (18%)	111 (84%)	15 (11%)	6 (5%)
Die Möglichkeit, Bücher selbst zu verbuchen	22 (17%)	19 (14%)	22 (17%)	8 (6%)	12 (9%)	26 (20%)	109 (83%)	17 (13%)	6 (5%)
Arbeitsplätze mit Standardsoftware	27 (20%)	33 (25%)	25 (19%)	8 (6%)	5 (4%)	11 (8%)	109 (83%)	14 (11%)	9 (7%)
E-Learning-Angebote	15 (11%)	26 (20%)	28 (21%)	12 (9%)	9 (7%)	15 (11%)	105 (80%)	23 (17%)	4 (3%)
Multimedia-Arbeitsplätze	20 (15%)	30 (23%)	24 (18%)	10 (8%)	5 (4%)	10 (8%)	99 (75%)	27 (20%)	6 (5%)

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

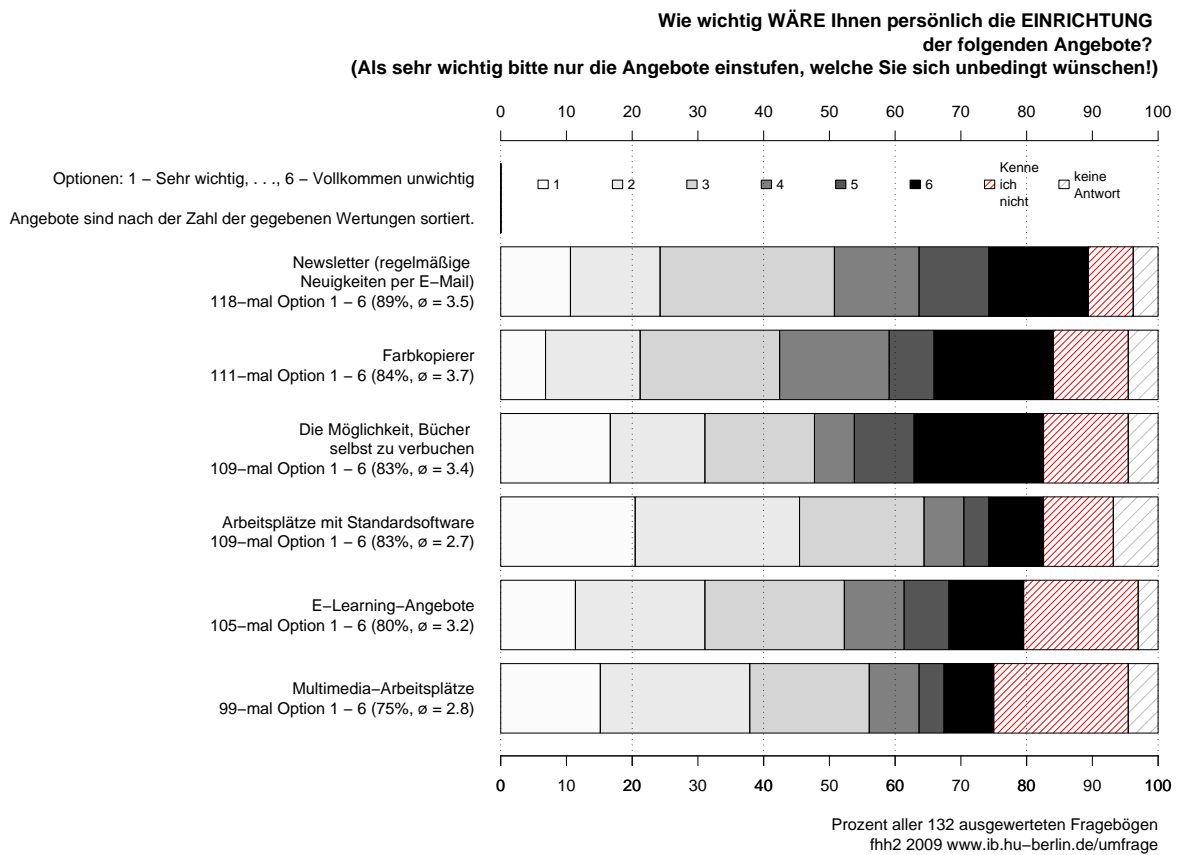
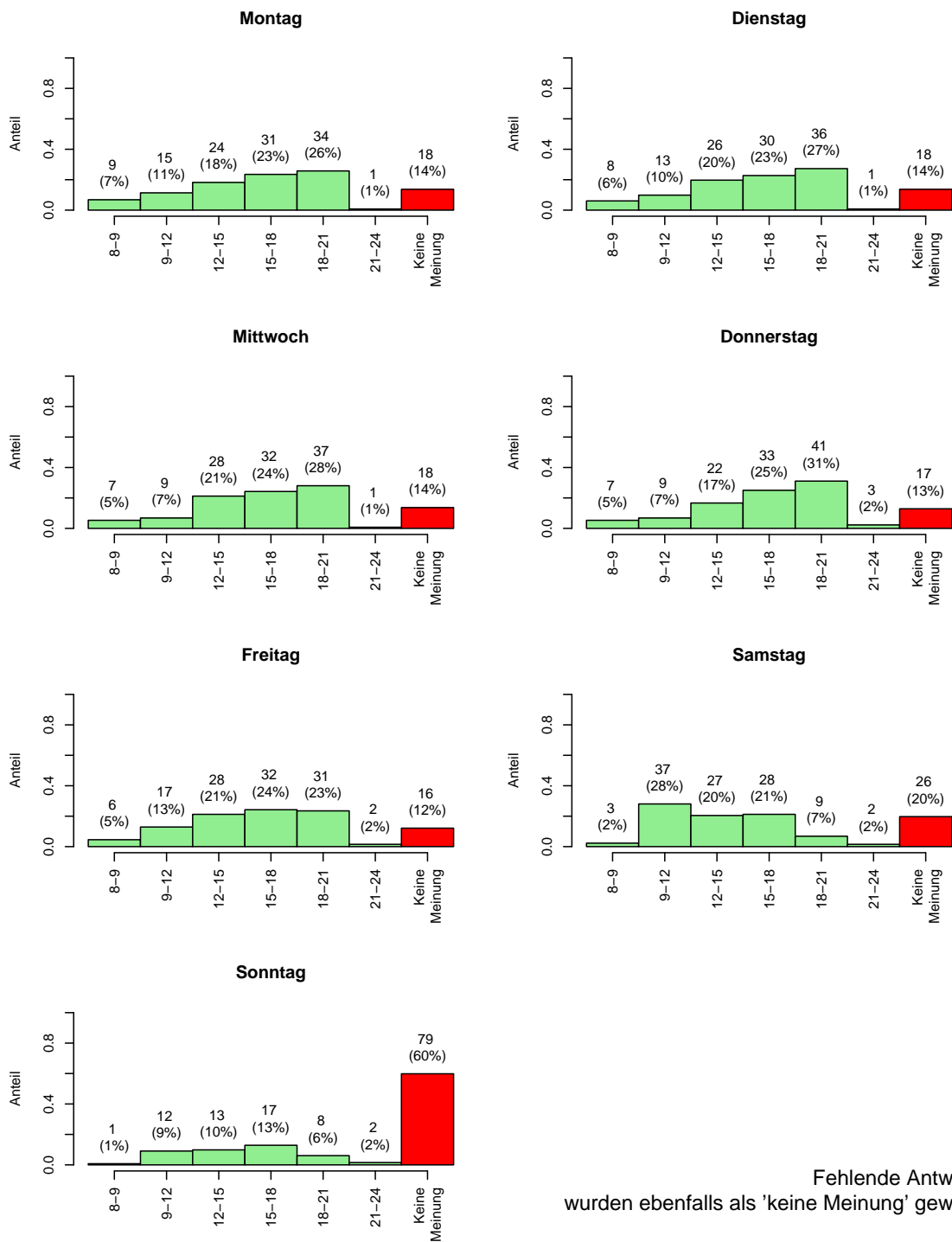


Abbildung 9: Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote.

### 3.3 Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14]

Mit der in der Abbildung 10 wiedergegebenen Frage sollte ergründet werden, an welchem Wochentag und zu welchen Uhrzeiten die Bibliothek unbedingt für ihre Nutzer geöffnet haben sollte. Die Wahl sollte unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten ausfallen, wobei pro Wochentag nur eine Zeitspanne angegeben werden sollte, die dem Nutzer tatsächlich am wichtigsten erscheint. Die Wichtigkeit der einzelnen Öffnungszeiten kann den Histogrammen in der Abbildung 10 entnommen werden.

Zu welcher Uhrzeit sollte die Bibliothek an den einzelnen Wochentagen Ihrer Meinung nach unbedingt geöffnet sein? (Bitte für jeden Wochentag nur eine Zeitspanne anklicken, und zwar die, welche Ihnen am wichtigsten ist, unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten. Wenn mehrheitlich gewünscht, werden wir prüfen, ob wir unsere Öffnungszeiten möglicherweise verschieben und ggf. erweitern können.)



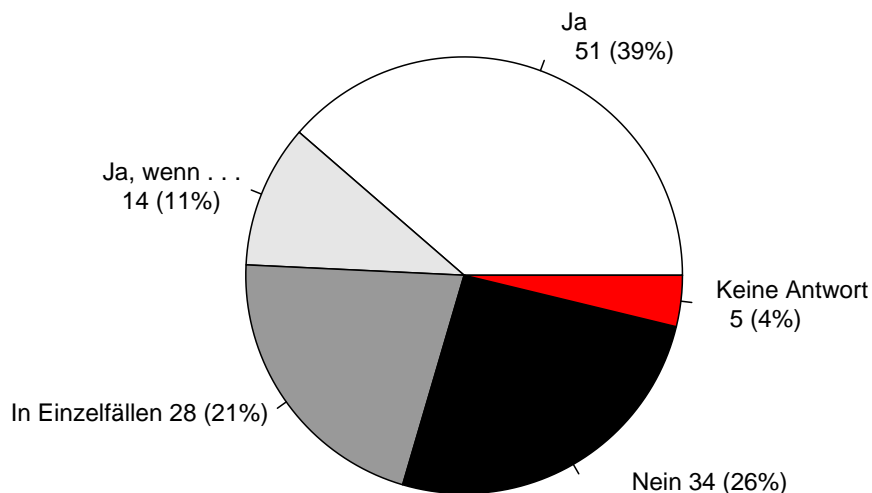
Fehlende Antworten wurden ebenfalls als 'keine Meinung' gewertet.

Prozent aller 132 ausgewerteten Fragebögen

Abbildung 10: Wichtige Öffnungszeiten.

### 3.4 Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12]

**Wären Sie grundsätzlich einverstanden, dass unsere Bibliothek das Printexemplar einer Zeitschrift aus Kostengründen abbestellt, wenn Ihnen die elektronische Ausgabe dieser Zeitschrift zur Verfügung steht? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen.)**



Prozent aller 132 ausgewerteten Fragebögen  
fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Abbildung 11: Printausgaben vs. elektronische Ausgaben.

Diese Frage sollte Aufschluss über die Ansicht der Benutzer bringen, ob Printexemplare von Zeitschriften aus Kostengründen abbestellt werden können, wenn elektronische Ausgaben zur Verfügung stehen. Dazu hatten die Benutzer die Möglichkeit, aus vier verschiedenen Antwortoptionen zu wählen, die in Abbildung 11 zusammen mit der Zahl der Antworten ersichtlich sind.

Die Originalantworten bei der Option »Ja, wenn ...« finden Sie im Anhang B.

### 3.5 Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8]

Um den Bedarf an Schulungsangeboten der Bibliothek zu ermitteln, wurde den Benutzern die Frage gestellt: »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 287 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Themen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 11 entnommen werden. Wie viele Themen von den jeweiligen Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 12.

Tabelle 11: Antworten zur Frage »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Thema	Nennungen	Anteil (%)
Recherche in Datenbanken	54	41
Nutzung elektronischer Zeitschriften	50	38
Ich benötige keine zusätzliche Information.	42	32
Internet-Recherche	34	26
Literatursuche	29	22
Bibliothekskataloge	23	17
Aufstellung der Medienbestände	22	17
Serviceleistungen insgesamt	19	14
Ausleihmöglichkeiten	14	11

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 12: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 11.

Anzahl der Themen	Nennungen	Anteil (%)
0	5	4
1	54	41
2	28	21
3	23	17
4	11	8
5	6	5
6	2	2
7	2	2
8	1	1

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)



### 3.6 Nutzung des Online-Angebots [Frage 13]

»Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzer beantwortet wurde, ist Tabelle 13 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 14.

Tabelle 13: Antworten zur Frage »Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Antwortoption	Nennungen	Anteil (%)
Von anderen Rechnern (z.B. von zuhause).	101	77
Von Rechnern in der Bibliothek.	84	64
Von Rechnern am Arbeitsplatz.	29	22
Von Rechnern auf dem Campus.	28	21
Ich nutze sie bisher nicht.	12	9

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 14: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 13.

Zahl der Antwortoptionen	Nennungen	Anteil (%)
0	2	2
1	46	35
2	49	37
3	30	23
4	5	4

fhh2 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

## 4 Informations- und Publikationsverhalten

### 4.1 Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16]

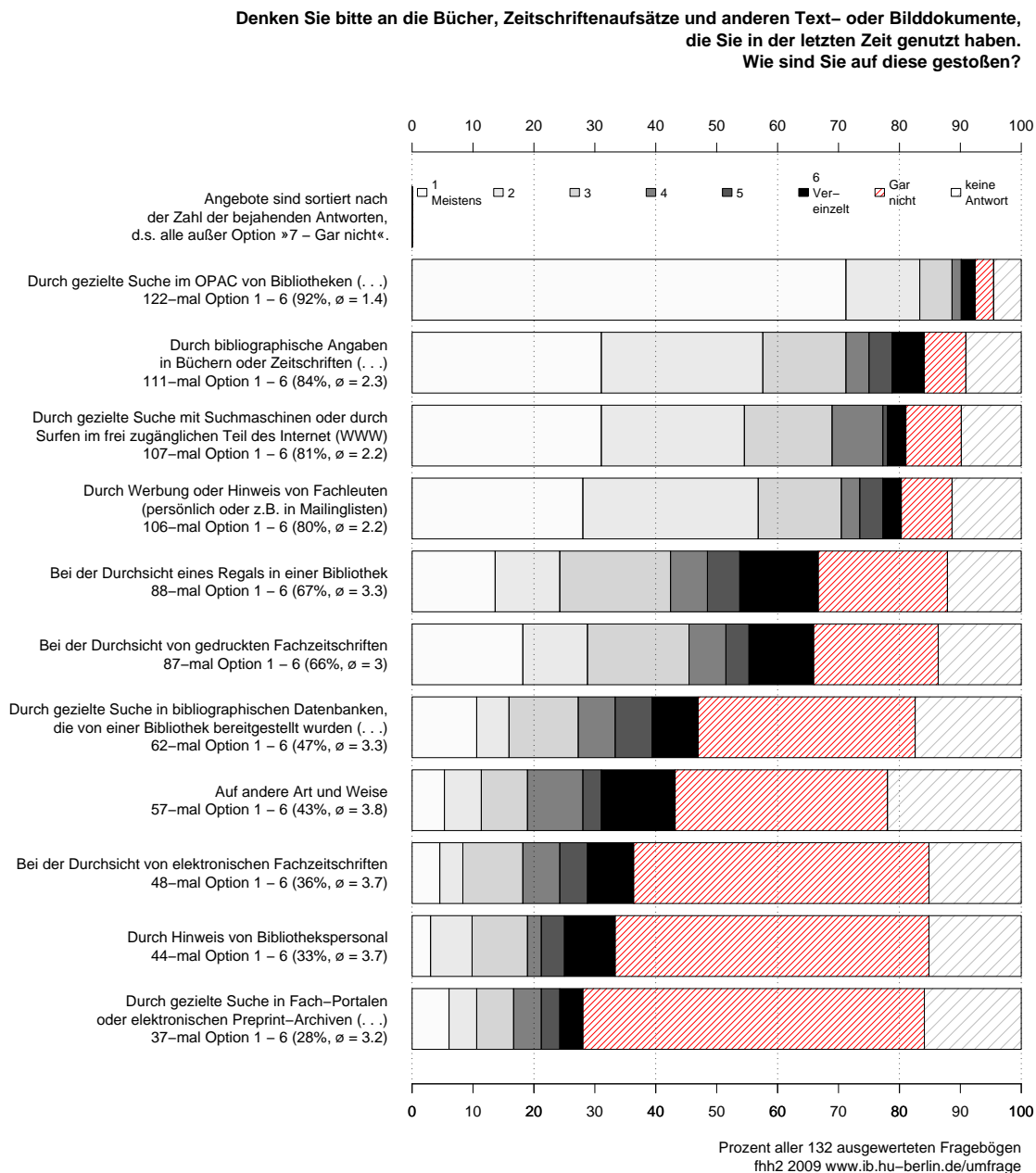


Abbildung 12: Informationskanäle von Nutzern.

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 12 angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\bar{x}$ ) entspricht auch hier dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>4</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Beschaffungsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>4</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

Tabelle 15: Antworten zur Frage »Denken Sie bitte an die Bücher, Zeitschriftenaufsätze und anderen Text- oder Bilddokumente, die Sie in der letzten Zeit genutzt haben. Wie sind Sie auf diese gestoßen?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Durch gezielte Suche im OPAC von Bibliotheken (. . .)	94 (71%)	16 (12%)	7 (5%)	2 (2%)	0 (0%)	3 (2%)	122 (92%)	4 (3%)	6 (5%)
Durch bibliographische Angaben in Büchern oder Zeitschriften (. . .)	41 (31%)	35 (27%)	18 (14%)	5 (4%)	5 (4%)	7 (5%)	111 (84%)	9 (7%)	12 (9%)
Durch gezielte Suche mit Suchmaschinen oder durch Surfen im frei zugänglichen Teil des Internet (WWW)	41 (31%)	31 (23%)	19 (14%)	11 (8%)	1 (1%)	4 (3%)	107 (81%)	12 (9%)	13 (10%)
Durch Werbung oder Hinweis von Fachleuten (persönlich oder z.B. in Mailinglisten)	37 (28%)	38 (29%)	18 (14%)	4 (3%)	5 (4%)	4 (3%)	106 (80%)	11 (8%)	15 (11%)
Bei der Durchsicht eines Regals in einer Bibliothek	18 (14%)	14 (11%)	24 (18%)	8 (6%)	7 (5%)	17 (13%)	88 (67%)	28 (21%)	16 (12%)
Bei der Durchsicht von gedruckten Fachzeitschriften	24 (18%)	14 (11%)	22 (17%)	8 (6%)	5 (4%)	14 (11%)	87 (66%)	27 (20%)	18 (14%)
Durch gezielte Suche in bibliographischen Datenbanken, die von einer Bibliothek bereitgestellt wurden (. . .)	14 (11%)	7 (5%)	15 (11%)	8 (6%)	8 (6%)	10 (8%)	62 (47%)	47 (36%)	23 (17%)
Auf andere Art und Weise	7 (5%)	8 (6%)	10 (8%)	12 (9%)	4 (3%)	16 (12%)	57 (43%)	46 (35%)	29 (22%)
Bei der Durchsicht von elektronischen Fachzeitschriften	6 (5%)	5 (4%)	13 (10%)	8 (6%)	6 (5%)	10 (8%)	48 (36%)	64 (48%)	20 (15%)
Durch Hinweis von Bibliothekspersonal	4 (3%)	9 (7%)	12 (9%)	3 (2%)	5 (4%)	11 (8%)	44 (33%)	68 (52%)	20 (15%)
Durch gezielte Suche in Fach-Portalen oder elektronischen Preprint-Archiven (. . .)	8 (6%)	6 (5%)	8 (6%)	6 (5%)	4 (3%)	5 (4%)	37 (28%)	74 (56%)	21 (16%)

fhh2 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

## 4.2 Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15]

In dieser Frage sollte das Publikationsverhalten der Nutzer thematisiert werden. Diese Frage ist ebenso wie die nachfolgende eine Forschungsfrage des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Sie gehen über den Rahmen der Bibliothek hinaus und widmen sich dem generellen Publikations- und Informationsverhalten. Diese Fragen sollen in einer Langzeitstudie Aufschluss darüber geben, wie sich das Publikations- und Informationsverhalten von Bibliotheksnutzern im Laufe der Zeit entwickelt.

Der in Abbildung 13 jeweils angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\bar{\phi}$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>5</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Publikationsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>5</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können

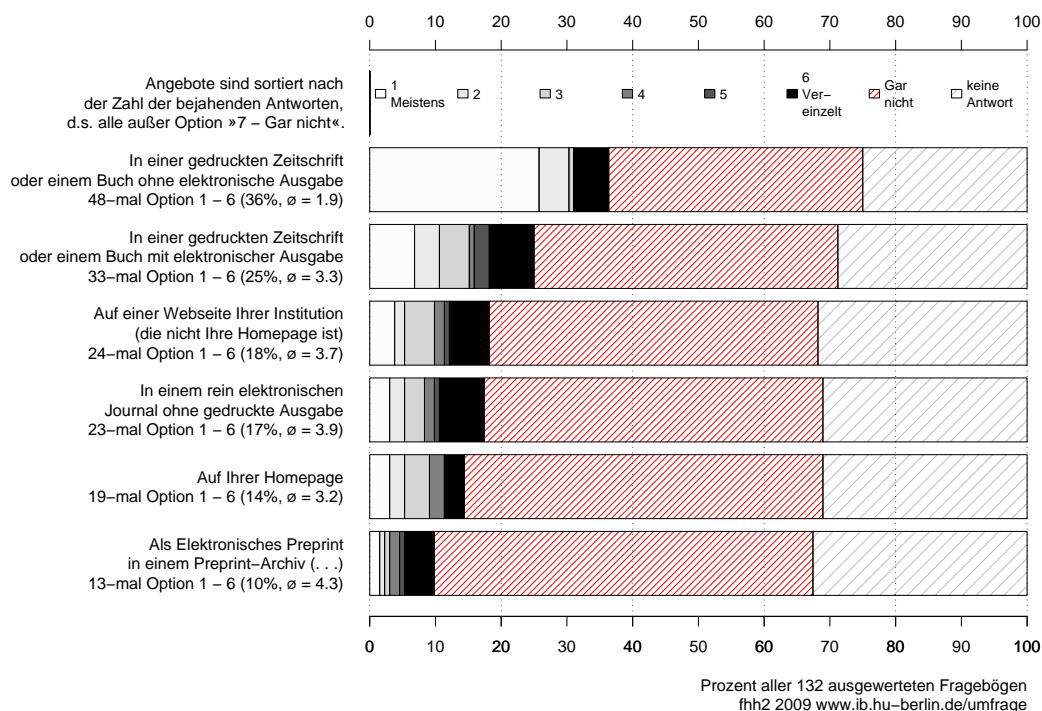


Abbildung 13: Publikationskanäle von Autoren.

Tabelle 16: Antworten zur Frage »Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 132 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch ohne elektronische Ausgabe	34 (26%)	6 (5%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (5%)	48 (36%)	51 (39%)	33 (25%)
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch mit elektronischer Ausgabe	9 (7%)	5 (4%)	6 (5%)	1 (1%)	3 (2%)	9 (7%)	33 (25%)	61 (46%)	38 (29%)
Auf einer Webseite Ihrer Institution (die nicht Ihre Homepage ist)	5 (4%)	2 (2%)	6 (5%)	2 (2%)	1 (1%)	8 (6%)	24 (18%)	66 (50%)	42 (32%)
In einem rein elektronischen Journal ohne gedruckte Ausgabe	4 (3%)	3 (2%)	4 (3%)	2 (2%)	1 (1%)	9 (7%)	23 (17%)	68 (52%)	41 (31%)
Auf Ihrer Homepage	4 (3%)	3 (2%)	5 (4%)	3 (2%)	0 (0%)	4 (3%)	19 (14%)	72 (55%)	41 (31%)
Als Elektronisches Preprint in einem Preprint-Archiv (. . .)	2 (2%)	1 (1%)	1 (1%)	2 (2%)	1 (1%)	6 (5%)	13 (10%)	76 (58%)	43 (33%)

fhh2 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

# Anhang A3

# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover?

Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009

Anhang A3: Diagramme und Tabellen zu der Nutzergruppe  
am Standort *EXPO-Plaza*

25. August 2009

## Zusammenfassung

Dieser Anhang zur Auswertung der Benutzerbefragung enthält Diagramme, Tabellen und Zahlen zu den Verteilungen der Antworten auf alle gestellten Fragen zu der oben genannten Bibliothek. Ausgenommen sind hier die mit einem Text zu beantwortenden (*offenen*) Fragen (s. Anhang B).

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Angaben zu den Benutzern</b>	<b>3</b>
1.1	Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17] . . . . .	3
1.2	Status der Benutzer [Frage 19] . . . . .	4
1.3	Altersangaben [Frage 20] . . . . .	5
1.4	Wohnsitz [Frage 18] . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Zufriedenheit mit Angeboten</b>	<b>7</b>
2.1	Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2] . . . . .	7
2.2	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3] . . . . .	9
2.3	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4] . . . . .	10
2.4	Verfügbarkeit von Medien [Frage 6] . . . . .	12
2.5	Webauftritt der Bibliothek [Frage 5] . . . . .	13
<b>3</b>	<b>Wichtigkeit von Angeboten</b>	<b>14</b>
3.1	Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7] . . . . .	14
3.2	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9] . . . . .	17
3.3	Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14] . . . . .	19
3.4	Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12] . . . . .	21
3.5	Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8] . . . . .	22
3.6	Nutzung des Online-Angebots [Frage 13] . . . . .	23
<b>4</b>	<b>Informations- und Publikationsverhalten</b>	<b>24</b>
4.1	Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16] . . . . .	24
4.2	Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15] . . . . .	25

## Abbildungsverzeichnis

1	Altersverteilung . . . . .	5
2	Wohnsitze der Nutzer. . . . .	6
3	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	8
4	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
5	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	11
6	Verfügbarkeit von Medien. . . . .	12
7	Zufriedenheit mit dem Webauftritt. . . . .	13
8	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	15
9	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	18
10	Wichtige Öffnungszeiten. . . . .	20
11	Printausgaben vs. elektronische Ausgaben. . . . .	21
12	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	24
13	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

## Tabellenverzeichnis

1	Fachgebiete der Benutzer. . . . .	3
2	Mehrfachantworten zu Fachgebieten. . . . .	3
3	Zuordnung zu Lesergruppen. . . . .	4
4	Mehrfachantworten zu den Lesergruppen. . . . .	4
5	Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote. . . . .	7
6	Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote. . . . .	9
7	Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten. . . . .	10
8	Verfügbarkeit von Medien . . . . .	12
9	Wichtigkeit vorhandener Angebote. . . . .	14
10	Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote. . . . .	17
11	Informationsbedarf zu Angeboten. . . . .	22
12	Mehrfachantworten zum Informationsbedarf. . . . .	22
13	Nutzung des Online-Angebots. . . . .	23
14	Mehrfachantworten bei Lesergruppen. . . . .	23
15	Informationskanäle von Nutzern. . . . .	25
16	Publikationskanäle von Autoren. . . . .	26

# 1 Angaben zu den Benutzern

## 1.1 Zuordnung zu bestimmten Fachgebieten [Frage 17]

Um den fachlichen Hintergrund der Benutzer zu erfragen, wurde die Frage gestellt: »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 152 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Fachgebietooptionen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 1 entnommen werden. Wie viele Fachgebiete von den jeweils Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 2.

Tabelle 1: Antworten zur Frage »Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Fachgebiet	Nennungen	Anteil (%)
Medien- und Kommunikationswissenschaften	49	74
Kunst- und Kulturwissenschaften	19	29
Informatik	18	27
Andere	14	21
Sozialwissenschaften	11	17
Medizin	10	15
Andere Geisteswissenschaften	8	12
Naturwissenschaften	7	11
Wirtschaftswissenschaften	6	9
Mathematik	5	8
Ingenieurwissenschaften	3	5
Rechtswissenschaften	2	3

fhh3 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 2: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 1.

Anzahl der Fachgebiete	Nennungen	Anteil (%)
0	2	3
1	27	41
2	15	23
3	7	11
4	5	8
5	7	11
6	2	3
7	1	2

fhh3 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)



## 1.2 Status der Benutzer [Frage 19]

Die Frage nach dem Status der Benutzer lautete: »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzern beantwortet wurde, ist Tabelle 3 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 4.

Tabelle 3: Antworten zur Frage »Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Lesergruppe	Nennungen	Anteil (%)
Student/in in einem Bachelor-Studiengang	47	71
Andere	14	21
Student/in in einem Master-Studiengang	8	12
Forscher/in	3	5
Mitarbeiter/in	2	3
Doktorand/in	2	3
Lehrende/r	2	3

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Tabelle 4: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 3.

Anzahl der Lesergruppen	Nennungen	Anteil (%)
0	2	3
1	52	79
2	11	17
4	1	2

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

### 1.3 Altersangaben [Frage 20]

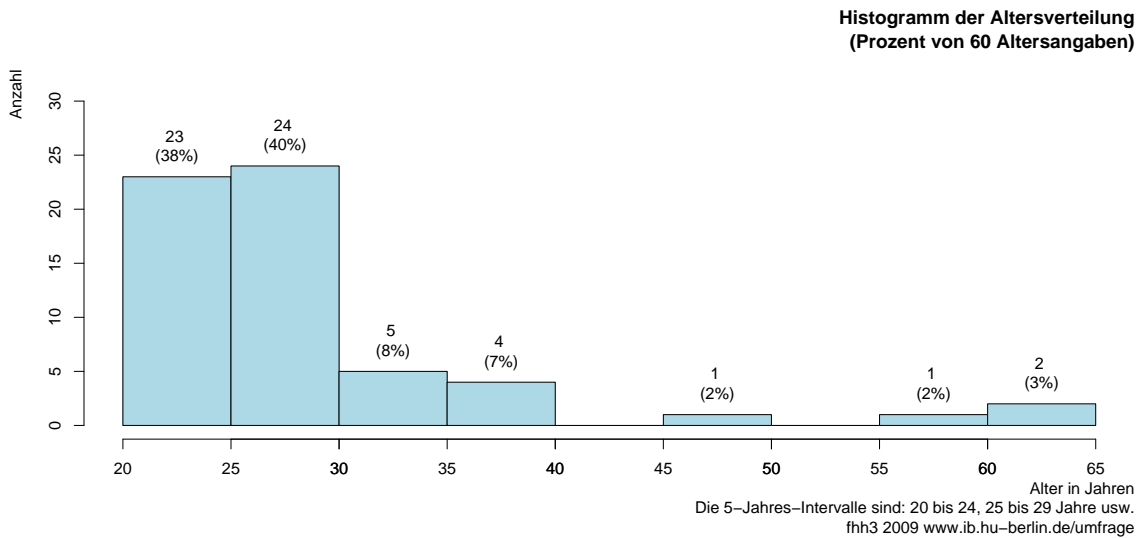


Abbildung 1: Altersverteilung

Zur Erhebung der Altersstruktur der Benutzer wurde gefragt: »In welchem Jahr sind Sie geboren?« Die 60 auswertbaren Antworten (91% von allen 66 Antworten) wurden in Altersintervalle von fünf Jahren eingeteilt. Diese Intervalle sind: 20 bis 24, 25 bis 29 Jahre, usw.

Der jüngste Teilnehmer an der Befragung war 20 Jahre alt, der älteste 62 Jahre. Das Durchschnittsalter lag bei 28 Jahren, der Median betrug 26 Jahre. Die Anzahl der Personen in den jeweiligen Altersgruppen kann der Abbildung 1 entnommen werden.

## 1.4 Wohnsitz [Frage 18]

**Woher kommen Sie? (Bei mehreren Wohnsitzen  
bitte den am meisten benutzten angeben!)**

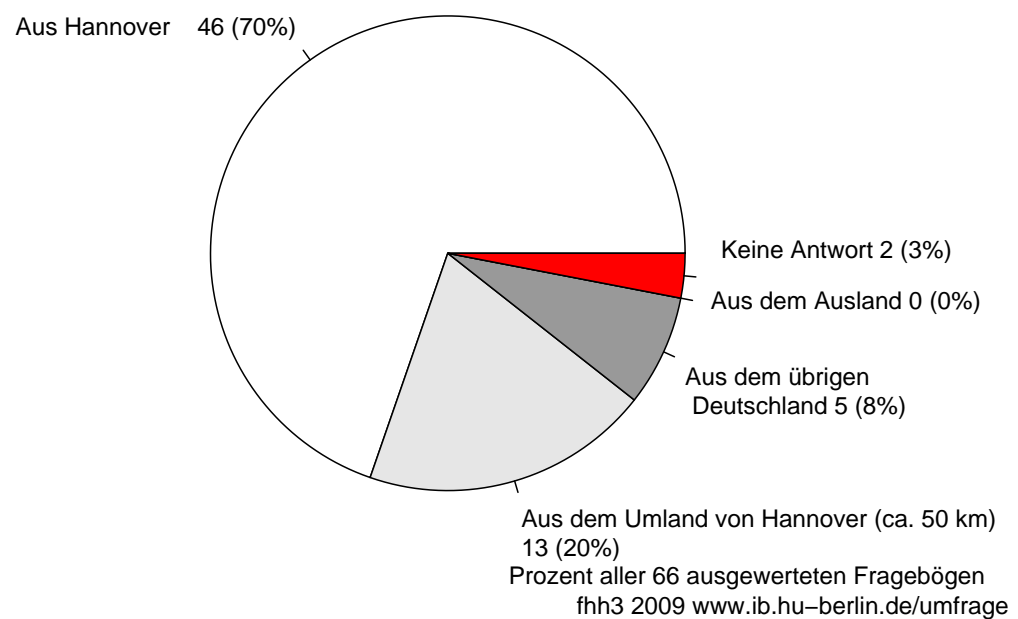


Abbildung 2: Wohnsitze der Nutzer.

Aus Abbildung 2 gewinnt man einen Überblick über die Wohnsitze der Nutzer, die sich an der Umfrage beteiligt haben. Der Wortlaut der Frage und aller angebotenen Antwortoptionen ist ebenfalls der Abbildung 2 zu entnehmen.

## 2 Zufriedenheit mit Angeboten

### 2.1 Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten [Frage 2]

Eine Frage zur Ermittlung des Zufriedenheitsgrades der Benutzer mit den Bibliotheksangeboten richtete sich auf den Umfang einiger Angebote.

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 3 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6. Es gilt: je zufriedener die Benutzer, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.<sup>1</sup> Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (grau, grob schraffiert) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (rot, fein schraffiert). Die jeweiligen Angebote sind in der Abbildung 3 wie auch in allen folgenden Abbildungen, wenn nicht anders angegeben, nach der Anzahl der Antworten mit Wertungen absteigend sortiert.

Tabelle 5: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit dem UMFANG der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	7 (11%)	16 (24%)	26 (39%)	12 (18%)	2 (3%)	3 (5%)	66 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Zeitschriften in gedruckter Form	12 (18%)	21 (32%)	6 (9%)	6 (9%)	2 (3%)	1 (2%)	48 (73%)	18 (27%)	0 (0%)
Datenbanken	2 (3%)	13 (20%)	12 (18%)	6 (9%)	1 (2%)	3 (5%)	37 (56%)	28 (42%)	1 (2%)
Elektronische Zeitschriften	2 (3%)	5 (8%)	11 (17%)	3 (5%)	4 (6%)	2 (3%)	27 (41%)	38 (58%)	1 (2%)
E-Books (elektronische Bücher)	2 (3%)	1 (2%)	12 (18%)	4 (6%)	3 (5%)	2 (3%)	24 (36%)	41 (62%)	1 (2%)

fhh3 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

<sup>1</sup> Statistisch gesehen ist es nicht sinnvoll, das arithmetische Mittel von Wertungen zu bilden, weil es sich hier nicht um intervallskalierte Daten handelt. Wir geben den Durchschnitt hier nur als Orientierung (wie bei Schulnoten) und werten ihn nicht weiter statistisch aus.

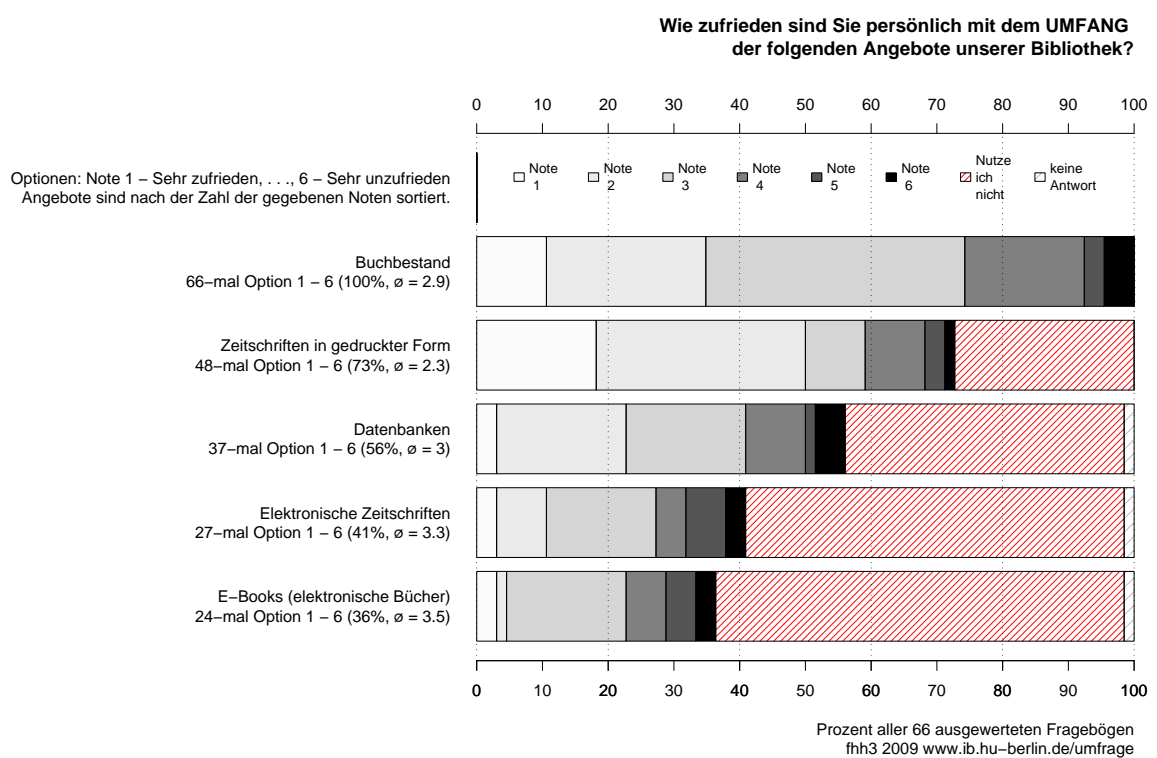


Abbildung 3: Zufriedenheit mit dem Umfang der Angebote.

## 2.2 Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote [Frage 3]

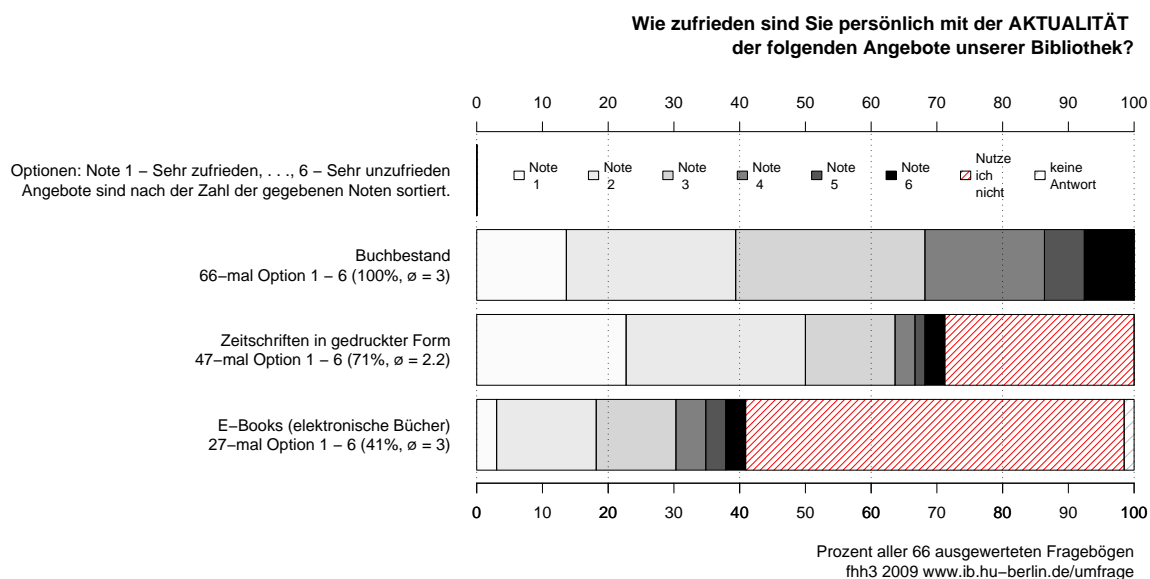


Abbildung 4: Zufriedenheit mit der Aktualität der Angebote.

Tabelle 6: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der AKTUALITÄT der folgenden Angebote unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis = *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	9 (14%)	17 (26%)	19 (29%)	12 (18%)	4 (6%)	5 (8%)	66 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Zeitschriften in gedruckter Form	15 (23%)	18 (27%)	9 (14%)	2 (3%)	1 (2%)	2 (3%)	47 (71%)	19 (29%)	0 (0%)
E-Books (elektronische Bücher)	2 (3%)	10 (15%)	8 (12%)	3 (5%)	2 (3%)	2 (3%)	27 (41%)	38 (58%)	1 (2%)

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Die Zufriedenheit mit dem Umfang von Angeboten kann sich durchaus von der Zufriedenheit mit ihrer Aktualität unterscheiden. Deshalb wurde in einer weiteren Frage nach der Zufriedenheit mit der Aktualität von Angeboten gefragt.

Die Erklärungen von Diagramm 4 und Tabelle 6, welche die Antwortverteilungen darstellen, sind wie die im vorigen Unterabschnitt.

## 2.3 Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten [Frage 4]

Ergänzend zu den beiden vorigen Fragen wurden hier weitere Dienstleistungsangebote der Bibliothek hinsichtlich des Zufriedenheitsgrades der Nutzer untersucht.

Tabelle 7: Antworten zur Frage »Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr zufrieden* = 1 bis *Sehr unzufrieden* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Öffnungszeiten	14 (21%)	27 (41%)	13 (20%)	5 (8%)	4 (6%)	3 (5%)	66 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Freundlichkeit des Bibliothekspersonals	26 (39%)	22 (33%)	11 (17%)	3 (5%)	1 (2%)	3 (5%)	66 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	16 (24%)	27 (41%)	7 (11%)	3 (5%)	7 (11%)	4 (6%)	64 (97%)	2 (3%)	0 (0%)
Benutzerfreundlichkeit des OPAC (Online-Katalog)	10 (15%)	29 (44%)	10 (15%)	6 (9%)	6 (9%)	3 (5%)	64 (97%)	2 (3%)	0 (0%)
Kompetenz des Bibliothekspersonals	22 (33%)	29 (44%)	6 (9%)	1 (2%)	2 (3%)	2 (3%)	62 (94%)	4 (6%)	0 (0%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	11 (17%)	17 (26%)	9 (14%)	10 (15%)	9 (14%)	6 (9%)	62 (94%)	4 (6%)	0 (0%)
Zahl der Leseplätze	13 (20%)	19 (29%)	12 (18%)	12 (18%)	2 (3%)	2 (3%)	60 (91%)	6 (9%)	0 (0%)
Kopiermöglichkeiten	8 (12%)	22 (33%)	13 (20%)	9 (14%)	4 (6%)	3 (5%)	59 (89%)	6 (9%)	1 (2%)
Garderobe	8 (12%)	7 (11%)	12 (18%)	12 (18%)	8 (12%)	10 (15%)	57 (86%)	9 (14%)	0 (0%)
Information über Neuigkeiten in der Bibliothek (E-Mail, Website)	13 (20%)	16 (24%)	9 (14%)	5 (8%)	9 (14%)	1 (2%)	53 (80%)	13 (20%)	0 (0%)
Anschaffungsvorschläge	9 (14%)	17 (26%)	11 (17%)	2 (3%)	0 (0%)	2 (3%)	41 (62%)	24 (36%)	1 (2%)
Führungen und Benutzungsschulungen	12 (18%)	13 (20%)	7 (11%)	2 (3%)	1 (2%)	3 (5%)	38 (58%)	27 (41%)	1 (2%)
Datenbanken	4 (6%)	14 (21%)	11 (17%)	5 (8%)	2 (3%)	0 (0%)	36 (55%)	29 (44%)	1 (2%)
Neuerwerbungsliste	6 (9%)	9 (14%)	13 (20%)	3 (5%)	3 (5%)	1 (2%)	35 (53%)	29 (44%)	2 (3%)
Fernleihmöglichkeiten	10 (15%)	11 (17%)	6 (9%)	3 (5%)	2 (3%)	0 (0%)	32 (48%)	32 (48%)	2 (3%)
Online-Tutorial LibTRAIN	3 (5%)	4 (6%)	4 (6%)	1 (2%)	1 (2%)	1 (2%)	14 (21%)	50 (76%)	2 (3%)

fhh3 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

**Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?**

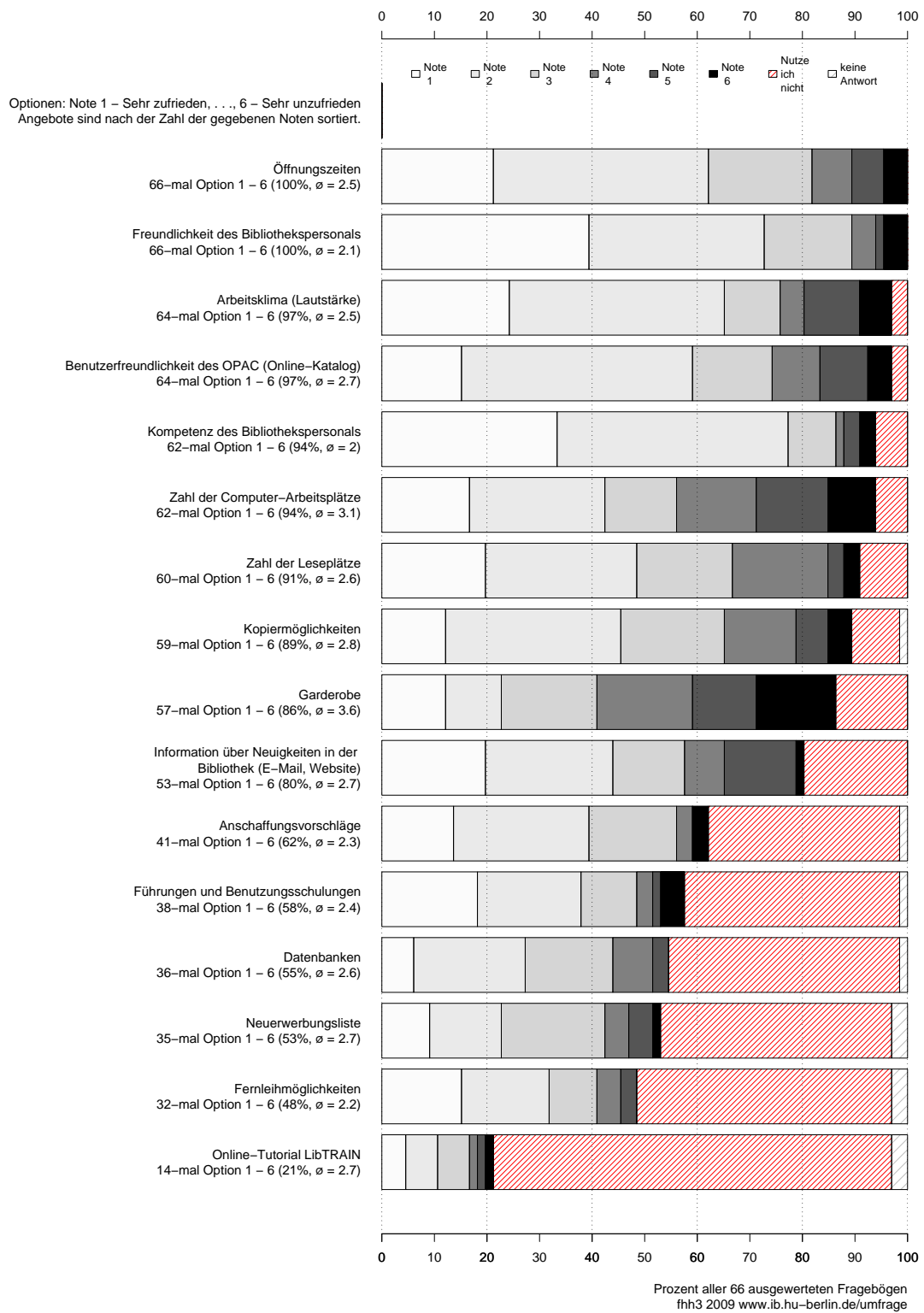


Abbildung 5: Allgemeine Zufriedenheit mit Angeboten.



## 2.4 Verfügbarkeit von Medien [Frage 6]

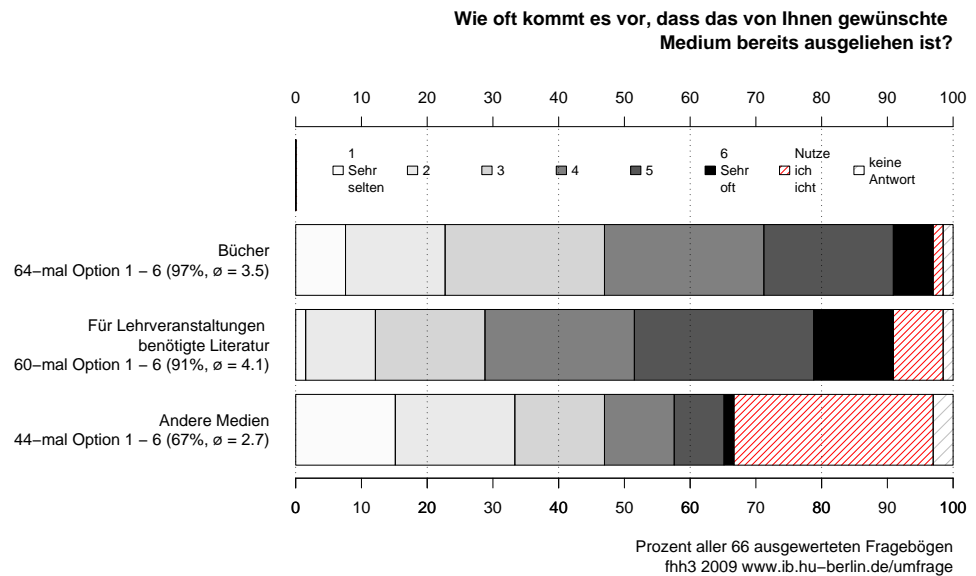


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Medien.

Um die Zufriedenheit der Nutzer mit der Verfügbarkeit der Medien zu ermitteln, wurde die Frage gestellt: »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?«

Der jeweilige Notendurchschnitt ( $\bar{x}$ ) in Abbildung 6 entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Noten 1 bis 6.<sup>2</sup> Es gilt auch hier: je zufriedener die Benutzer (d.h. je seltener sie bei der Ausleihe enttäuscht wurden), umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens.

Tabelle 8: Antworten zur Frage »Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr selten* = 1 bis *Sehr oft* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Bücher	5 (8%)	10 (15%)	16 (24%)	16 (24%)	13 (20%)	4 (6%)	64 (97%)	1 (2%)	1 (2%)
Für Lehrveranstaltungen benötigte Literatur	1 (2%)	7 (11%)	11 (17%)	15 (23%)	18 (27%)	8 (12%)	60 (91%)	5 (8%)	1 (2%)
Andere Medien	10 (15%)	12 (18%)	9 (14%)	7 (11%)	5 (8%)	1 (2%)	44 (67%)	20 (30%)	2 (3%)

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

<sup>2</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

## 2.5 Webauftritt der Bibliothek [Frage 5]

**Wie zufrieden sind Sie mit dem Webauftritt unserer Bibliothek?  
(Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)**

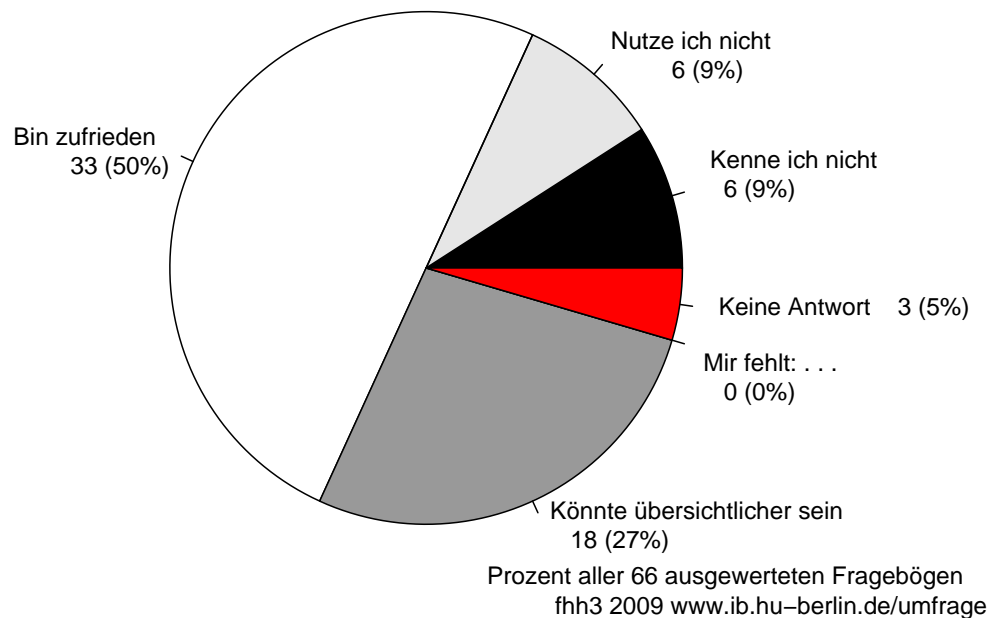


Abbildung 7: Zufriedenheit mit dem Webauftritt.

Bei dieser Frage nach der Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek konnte nur eine Antwort angekreuzt werden. Die Verteilung der Antworten zeigt Abbildung 7. Zusätzlich waren die Befragten aufgefordert, fehlende Informationen im Webauftritt zu benennen. Die Antworten dazu entnehmen Sie bitte dem Anhang B.

### 3 Wichtigkeit von Angeboten

#### 3.1 Wichtigkeit vorhandener Angebote [Frage 7]

Tabelle 9: Antworten zur Frage »Wie WICHTIG sind Ihnen unsere folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche für Sie höchste Priorität haben.)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Nutze ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Buchbestand	53 (80%)	10 (15%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	64 (97%)	0 (0%)	2 (3%)
E-Mail-Service (wie Erinnerungen vor Ablauf der Leihfrist)	49 (74%)	11 (17%)	3 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	63 (95%)	0 (0%)	3 (5%)
Arbeitsklima (Lautstärke)	22 (33%)	23 (35%)	13 (20%)	3 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	61 (92%)	1 (2%)	4 (6%)
OPAC (Online-Katalog)	39 (59%)	20 (30%)	2 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	61 (92%)	1 (2%)	4 (6%)
Kopiermöglichkeiten	21 (32%)	20 (30%)	14 (21%)	2 (3%)	2 (3%)	1 (2%)	60 (91%)	2 (3%)	4 (6%)
Zahl der Computer-Arbeitsplätze	16 (24%)	15 (23%)	20 (30%)	2 (3%)	5 (8%)	1 (2%)	59 (89%)	2 (3%)	5 (8%)
Zeitschriften in gedruckter Form	19 (29%)	15 (23%)	18 (27%)	6 (9%)	1 (2%)	0 (0%)	59 (89%)	5 (8%)	2 (3%)
Website der Bibliothek	15 (23%)	20 (30%)	10 (15%)	10 (15%)	1 (2%)	1 (2%)	57 (86%)	3 (5%)	6 (9%)
Elektronische Auskunft (per Fax, Email, Telefon, Chat)	17 (26%)	18 (27%)	10 (15%)	3 (5%)	1 (2%)	3 (5%)	52 (79%)	8 (12%)	6 (9%)
Neuerwerbungsliste	11 (17%)	19 (29%)	14 (21%)	5 (8%)	1 (2%)	0 (0%)	50 (76%)	12 (18%)	4 (6%)
Anschaffungsvorschläge	19 (29%)	16 (24%)	10 (15%)	2 (3%)	2 (3%)	1 (2%)	50 (76%)	12 (18%)	4 (6%)
Linksammlungen, Virtuelle Bibliotheken	14 (21%)	15 (23%)	13 (20%)	4 (6%)	2 (3%)	0 (0%)	48 (73%)	14 (21%)	4 (6%)
Elektronische Zeitschriften	13 (20%)	13 (20%)	18 (27%)	3 (5%)	1 (2%)	0 (0%)	48 (73%)	15 (23%)	3 (5%)
Datenbanken	13 (20%)	16 (24%)	11 (17%)	5 (8%)	1 (2%)	0 (0%)	46 (70%)	14 (21%)	6 (9%)
E-Books (elektronische Bücher)	10 (15%)	16 (24%)	13 (20%)	5 (8%)	1 (2%)	0 (0%)	45 (68%)	18 (27%)	3 (5%)
W-LAN (drahtloser Internetzugang)	22 (33%)	8 (12%)	10 (15%)	4 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	44 (67%)	16 (24%)	6 (9%)
Führungen und Benutzungsschulungen	9 (14%)	7 (11%)	13 (20%)	6 (9%)	4 (6%)	2 (3%)	41 (62%)	20 (30%)	5 (8%)
Datenbankrecherchen durch die Informationsvermittlungsstelle	10 (15%)	6 (9%)	12 (18%)	5 (8%)	4 (6%)	0 (0%)	37 (56%)	25 (38%)	4 (6%)
Online-Tutorial LibTRAIN	4 (6%)	3 (5%)	6 (9%)	2 (3%)	1 (2%)	2 (3%)	18 (27%)	44 (67%)	4 (6%)

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 8 (S. 15) angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\emptyset$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis

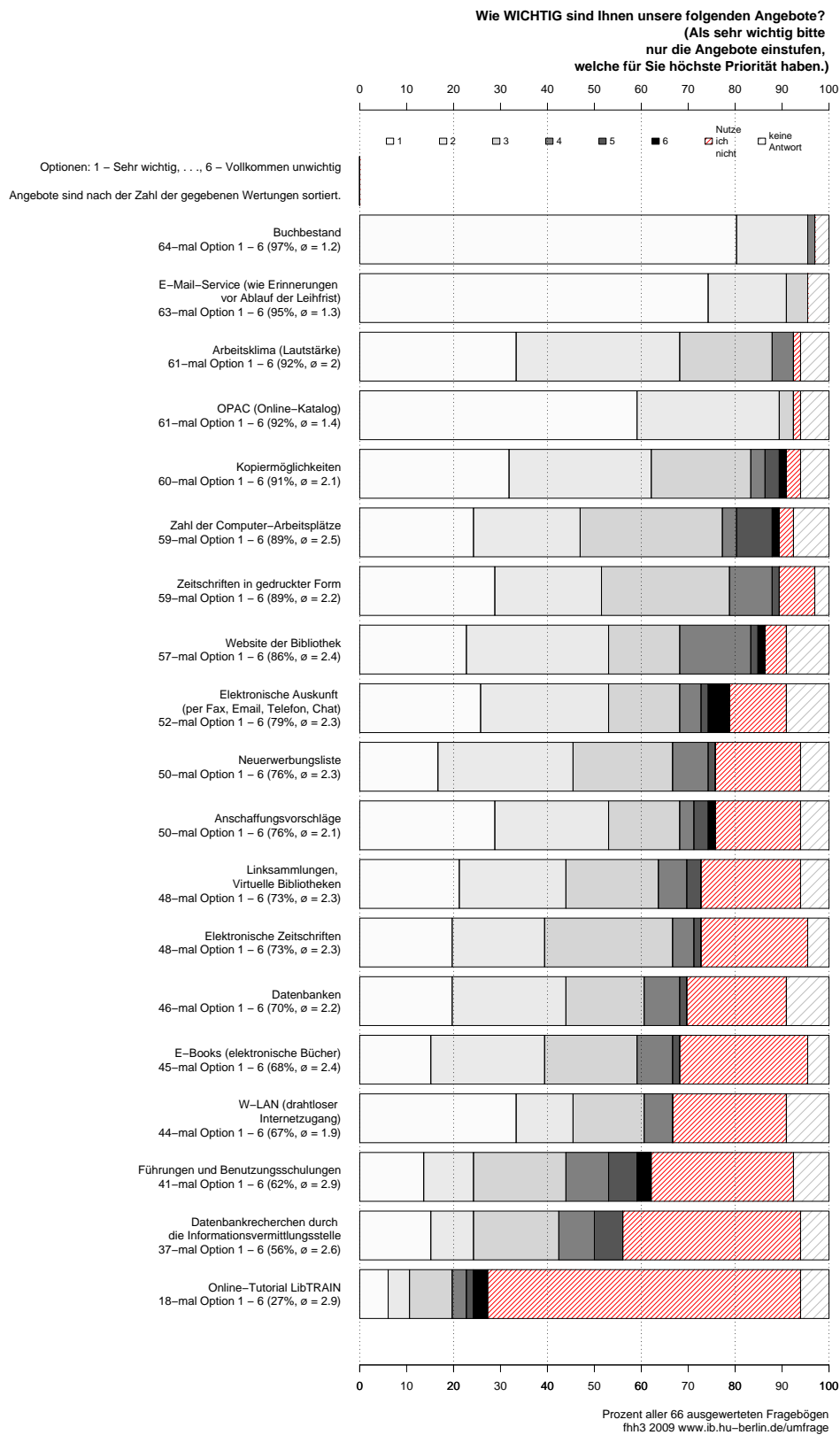


Abbildung 8: Wichtigkeit vorhandener Angebote.

6.<sup>3</sup> Es gilt: je wichtiger den Benutzern (die das Angebot auch nutzen) das jeweilige Angebot ist, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der grau getönte linke Teil des Balkens. Die gestrichelten Teile rechts symbolisieren fehlende Antworten (ganz rechts) oder Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht nutzt (links daneben, rot).

---

<sup>3</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

### 3.2 Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote [Frage 9]

Im Unterschied zur vorigen Frage sollte hier ermittelt werden, wie wichtig den Nutzern die Einrichtung von Angeboten ist, die es bisher in der Bibliothek noch nicht gibt.

Die dicht schraffierten Felder in Abbildung 9 symbolisieren Antworten, die ohne Wertung sind, weil der oder die Befragte das Angebot nicht kennt (zweite Flächen von rechts, rot).

Tabelle 10: Antworten zur Frage »Wie wichtig WÄRE Ihnen persönlich die EINRICHTUNG der folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche Sie sich unbedingt wünschen!)« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Sehr wichtig* = 1 bis *Vollkommen unwichtig* = 6. *Kenne ich nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Newsletter (regelmäßige Neuigkeiten per E-Mail)	4 (6%)	18 (27%)	15 (23%)	13 (20%)	7 (11%)	5 (8%)	62 (94%)	1 (2%)	3 (5%)
E-Learning-Angebote	9 (14%)	15 (23%)	21 (32%)	6 (9%)	6 (9%)	4 (6%)	61 (92%)	2 (3%)	3 (5%)
Multimedia-Arbeitsplätze	15 (23%)	12 (18%)	14 (21%)	7 (11%)	6 (9%)	6 (9%)	60 (91%)	3 (5%)	3 (5%)
Farbkopierer	13 (20%)	15 (23%)	12 (18%)	9 (14%)	2 (3%)	9 (14%)	60 (91%)	3 (5%)	3 (5%)
Die Möglichkeit, Bücher selbst zu verbuchen	12 (18%)	11 (17%)	9 (14%)	8 (12%)	5 (8%)	14 (21%)	59 (89%)	4 (6%)	3 (5%)
Arbeitsplätze mit Standardsoftware	21 (32%)	16 (24%)	10 (15%)	7 (11%)	2 (3%)	3 (5%)	59 (89%)	3 (5%)	4 (6%)

fhh3 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

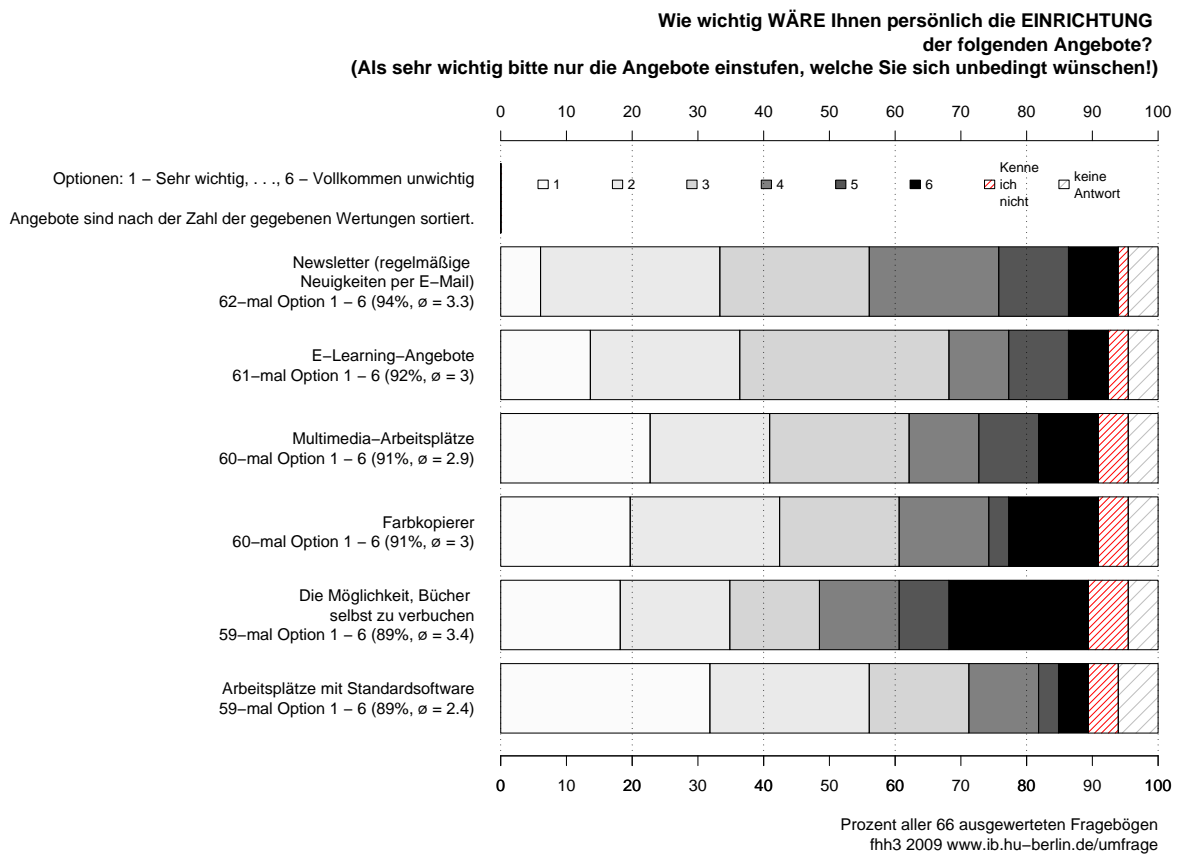


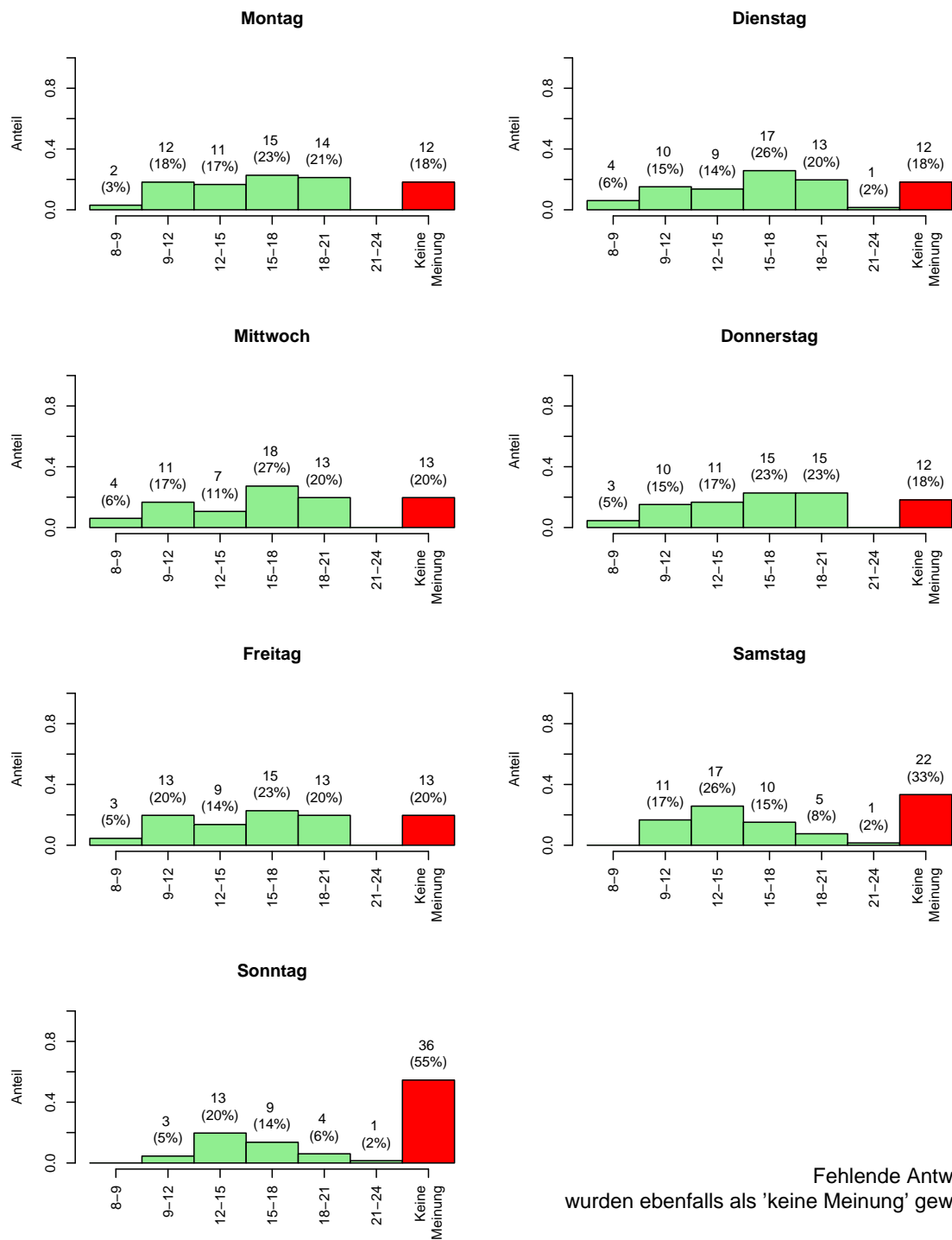
Abbildung 9: Wichtigkeit der Einrichtung neuer Angebote.

### 3.3 Wichtige Öffnungszeiten [Frage 14]

Mit der in der Abbildung 10 wiedergegebenen Frage sollte ergründet werden, an welchem Wochentag und zu welchen Uhrzeiten die Bibliothek unbedingt für ihre Nutzer geöffnet haben sollte. Die Wahl sollte unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten ausfallen, wobei pro Wochentag nur eine Zeitspanne angegeben werden sollte, die dem Nutzer tatsächlich am wichtigsten erscheint. Die Wichtigkeit der einzelnen Öffnungszeiten kann den Histogrammen in der Abbildung 10 entnommen werden.



Zu welcher Uhrzeit sollte die Bibliothek an den einzelnen Wochentagen Ihrer Meinung nach unbedingt geöffnet sein? (Bitte für jeden Wochentag nur eine Zeitspanne anklicken, und zwar die, welche Ihnen am wichtigsten ist, unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten. Wenn mehrheitlich gewünscht, werden wir prüfen, ob wir unsere Öffnungszeiten möglicherweise verschieben und ggf. erweitern können.)



Fehlende Antworten wurden ebenfalls als 'keine Meinung' gewertet.

Prozent aller 66 ausgewerteten Fragebögen

Abbildung 10: Wichtige Öffnungszeiten.

### 3.4 Print- oder Online-Zeitschriften? [Frage 12]

**Wären Sie grundsätzlich einverstanden, dass unsere Bibliothek das Printexemplar einer Zeitschrift aus Kostengründen abbestellt, wenn Ihnen die elektronische Ausgabe dieser Zeitschrift zur Verfügung steht? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen.)**

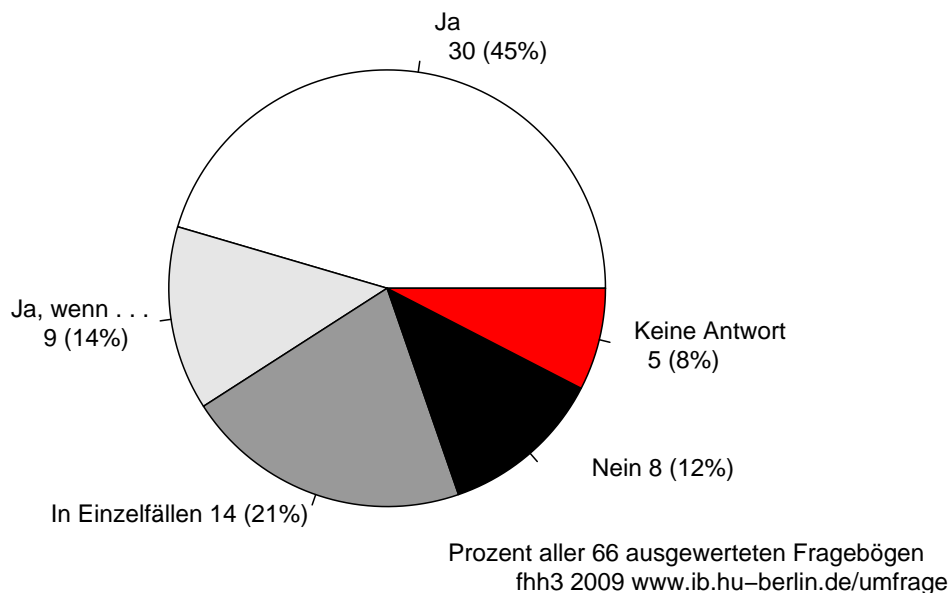


Abbildung 11: Printausgaben vs. elektronische Ausgaben.

Diese Frage sollte Aufschluss über die Ansicht der Benutzer bringen, ob Printexemplare von Zeitschriften aus Kostengründen abbestellt werden können, wenn elektronische Ausgaben zur Verfügung stehen. Dazu hatten die Benutzer die Möglichkeit, aus vier verschiedenen Antwortoptionen zu wählen, die in Abbildung 11 zusammen mit der Zahl der Antworten ersichtlich sind.

Die Originalantworten bei der Option »Ja, wenn ...« finden Sie im Anhang B.

### 3.5 Informationsbedarf zu Angeboten [Frage 8]

Um den Bedarf an Schulungsangeboten der Bibliothek zu ermitteln, wurde den Benutzern die Frage gestellt: »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« Da die Befragten die Möglichkeit hatten, mehr als eine der angegebenen Auswahloptionen anzukreuzen, kann es mehr Antworten als ausgewertete Fragebögen geben. Insgesamt wurden 129 Antworten gegeben. Der Wortlaut der Themen und die Anzahl der Nennungen können der Tabelle 11 entnommen werden. Wie viele Themen von den jeweiligen Antwortenden angekreuzt wurden, ersieht man aus Tabelle 12.

Tabelle 11: Antworten zur Frage »Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Thema	Nennungen	Anteil (%)
Recherche in Datenbanken	24	36
Nutzung elektronischer Zeitschriften	22	33
Ich benötige keine zusätzliche Information.	17	26
Literatursuche	16	24
Internet-Recherche	13	20
Serviceleistungen insgesamt	12	18
Bibliothekskataloge	9	14
Ausleihmöglichkeiten	8	12
Aufstellung der Medienbestände	8	12

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Tabelle 12: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 11.

Anzahl der Themen	Nennungen	Anteil (%)
0	4	6
1	29	44
2	15	23
3	8	12
4	7	11
5	1	2
6	1	2
7	1	2

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

### 3.6 Nutzung des Online-Angebots [Frage 13]

»Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« Wie diese Frage von den an der Befragung teilnehmenden Nutzer beantwortet wurde, ist Tabelle 13 zu entnehmen, wie die Mehrfachantworten verteilt sind Tabelle 14.

Tabelle 13: Antworten zur Frage »Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek? (Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)« – Sortiert nach der Anzahl der Nennungen. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

Antwortoption	Nennungen	Anteil (%)
Von anderen Rechnern (z.B. von zuhause).	46	70
Von Rechnern in der Bibliothek.	38	58
Von Rechnern auf dem Campus.	20	30
Von Rechnern am Arbeitsplatz.	8	12
Ich nutze sie bisher nicht.	5	8

fhh3 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

Tabelle 14: Mehrfachantworten zur Frage von Tabelle 13.

Zahl der Antwortoptionen	Nennungen	Anteil (%)
0	4	6
1	23	35
2	25	38
3	12	18
4	2	3

fhh3 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

# 4 Informations- und Publikationsverhalten

## 4.1 Informationsverhalten der Benutzer [Frage 16]

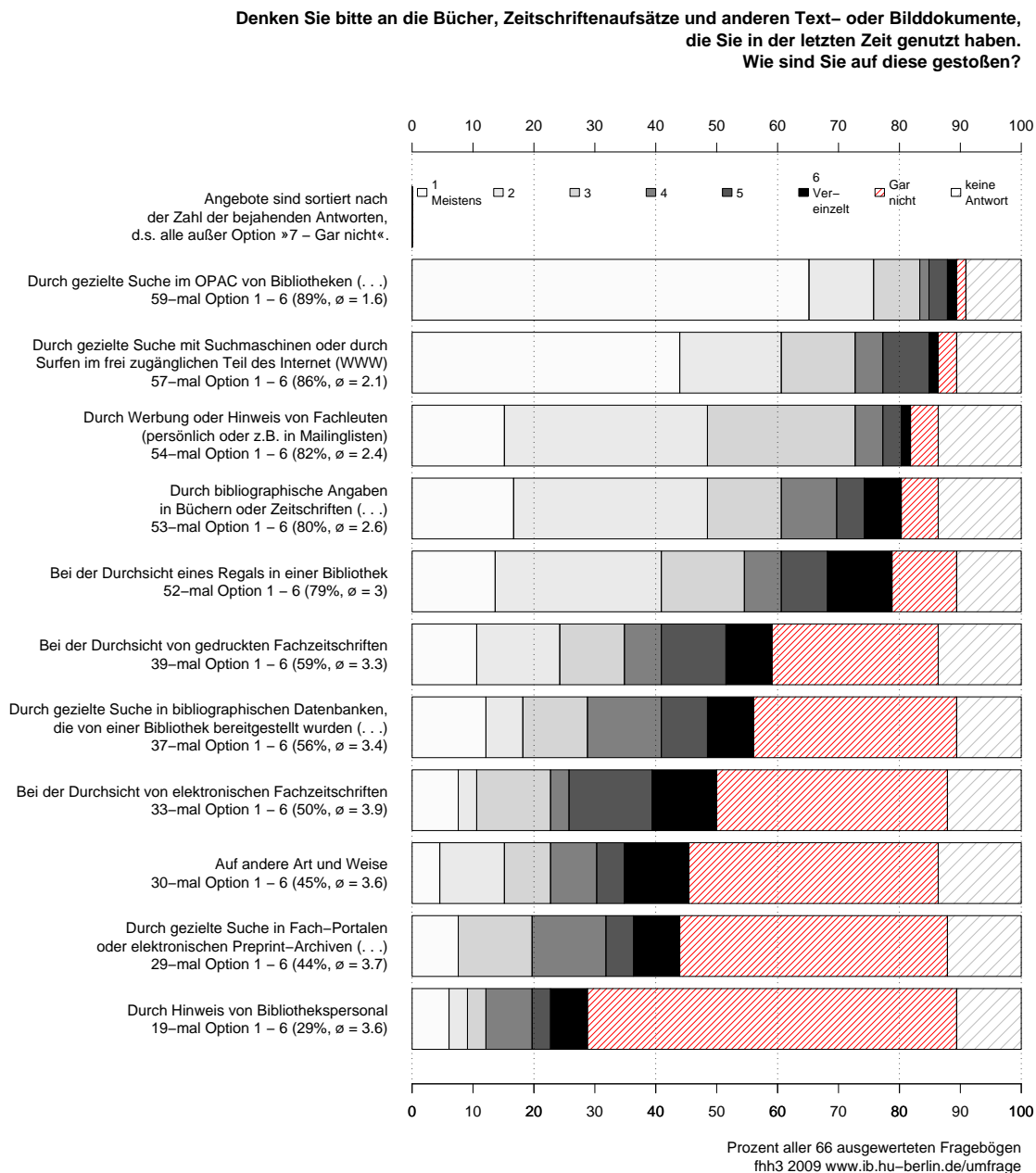


Abbildung 12: Informationskanäle von Nutzern.

Der in den Balkenbeschriftungen von Abbildung 12 angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\bar{x}$ ) entspricht auch hier dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>4</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Beschaffungsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>4</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

Tabelle 15: Antworten zur Frage »Denken Sie bitte an die Bücher, Zeitschriftenaufsätze und anderen Text- oder Bilddokumente, die Sie in der letzten Zeit genutzt haben. Wie sind Sie auf diese gestoßen?« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
Durch gezielte Suche im OPAC von Bibliotheken (. . .)	43 (65%)	7 (11%)	5 (8%)	1 (2%)	2 (3%)	1 (2%)	59 (89%)	1 (2%)	6 (9%)
Durch gezielte Suche mit Suchmaschinen oder durch Surfen im frei zugänglichen Teil des Internet (WWW)	29 (44%)	11 (17%)	8 (12%)	3 (5%)	5 (8%)	1 (2%)	57 (86%)	2 (3%)	7 (11%)
Durch Werbung oder Hinweis von Fachleuten (persönlich oder z.B. in Mailinglisten)	10 (15%)	22 (33%)	16 (24%)	3 (5%)	2 (3%)	1 (2%)	54 (82%)	3 (5%)	9 (14%)
Durch bibliographische Angaben in Büchern oder Zeitschriften (. . .)	11 (17%)	21 (32%)	8 (12%)	6 (9%)	3 (5%)	4 (6%)	53 (80%)	4 (6%)	9 (14%)
Bei der Durchsicht eines Regals in einer Bibliothek	9 (14%)	18 (27%)	9 (14%)	4 (6%)	5 (8%)	7 (11%)	52 (79%)	7 (11%)	7 (11%)
Bei der Durchsicht von gedruckten Fachzeitschriften	7 (11%)	9 (14%)	7 (11%)	4 (6%)	7 (11%)	5 (8%)	39 (59%)	18 (27%)	9 (14%)
Durch gezielte Suche in bibliographischen Datenbanken, die von einer Bibliothek bereitgestellt wurden (. . .)	8 (12%)	4 (6%)	7 (11%)	8 (12%)	5 (8%)	5 (8%)	37 (56%)	22 (33%)	7 (11%)
Bei der Durchsicht von elektronischen Fachzeitschriften	5 (8%)	2 (3%)	8 (12%)	2 (3%)	9 (14%)	7 (11%)	33 (50%)	25 (38%)	8 (12%)
Auf andere Art und Weise	3 (5%)	7 (11%)	5 (8%)	5 (8%)	3 (5%)	7 (11%)	30 (45%)	27 (41%)	9 (14%)
Durch gezielte Suche in Fach-Portalen oder elektronischen Preprint-Archiven (. . .)	5 (8%)	0 (0%)	8 (12%)	8 (12%)	3 (5%)	5 (8%)	29 (44%)	29 (44%)	8 (12%)
Durch Hinweis von Bibliothekspersonal	4 (6%)	2 (3%)	2 (3%)	5 (8%)	2 (3%)	4 (6%)	19 (29%)	40 (61%)	7 (11%)

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

## 4.2 Publikationsverhalten der Benutzer [Frage 15]

In dieser Frage sollte das Publikationsverhalten der Nutzer thematisiert werden. Diese Frage ist ebenso wie die nachfolgende eine Forschungsfrage des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Sie gehen über den Rahmen der Bibliothek hinaus und widmen sich dem generellen Publikations- und Informationsverhalten. Diese Fragen sollen in einer Langzeitstudie Aufschluss darüber geben, wie sich das Publikations- und Informationsverhalten von Bibliotheksnutzern im Laufe der Zeit entwickelt.

Der in Abbildung 13 jeweils angegebene Wertungsdurchschnitt ( $\emptyset$ ) entspricht dem Mittelwert der Antworten mit den Wertungen 1 bis 6.<sup>5</sup> Es gilt: je öfter die Befragten, die die jeweilige Publikationsart nutzen, dies tun, umso kleiner der Durchschnitt und umso heller der graugetönte linke Teil des Balkens.

<sup>5</sup>Vgl. Fußnote 1 auf S. 7.

Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können

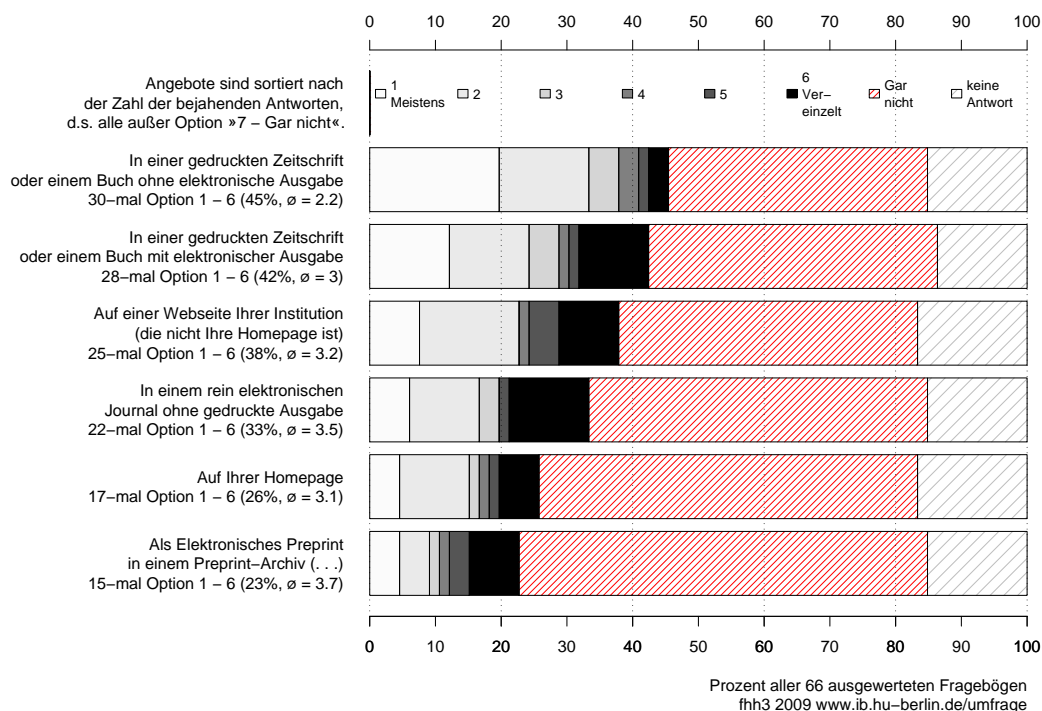


Abbildung 13: Publikationskanäle von Autoren.

Tabelle 16: Antworten zur Frage »Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können« – Sortiert nach der Zahl  $\Sigma$  der wertenden Antworten in der drittletzten Spalte. Wertungen von *Meistens* = 1 bis *Vereinzelt* = 6. *Gar nicht* = N, ohne Antwort = o.A. 100% = 66 (Zahl der ausgewerteten Fragebögen).

	1	2	3	4	5	6	$\Sigma$	N	o.A.
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch ohne elektronische Ausgabe	13 (20%)	9 (14%)	3 (5%)	2 (3%)	1 (2%)	2 (3%)	30 (45%)	26 (39%)	10 (15%)
In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch mit elektronischer Ausgabe	8 (12%)	8 (12%)	3 (5%)	1 (2%)	1 (2%)	7 (11%)	28 (42%)	29 (44%)	9 (14%)
Auf einer Webseite Ihrer Institution (die nicht Ihre Homepage ist)	5 (8%)	10 (15%)	0 (0%)	1 (2%)	3 (5%)	6 (9%)	25 (38%)	30 (45%)	11 (17%)
In einem rein elektronischen Journal ohne gedruckte Ausgabe	4 (6%)	7 (11%)	2 (3%)	0 (0%)	1 (2%)	8 (12%)	22 (33%)	34 (52%)	10 (15%)
Auf Ihrer Homepage	3 (5%)	7 (11%)	1 (2%)	1 (2%)	1 (2%)	4 (6%)	17 (26%)	38 (58%)	11 (17%)
Als Elektronisches Preprint in einem Preprint-Archiv (...)	3 (5%)	3 (5%)	1 (2%)	1 (2%)	2 (3%)	5 (8%)	15 (23%)	41 (62%)	10 (15%)

fhh3 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

# Anhang B



# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover?

Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009

Anhang B: Originalantworten zu den Textfragen

7. September 2009

## Inhaltsverzeichnis

1	Datenbanken	
2	Vorschläge für neue Angebote	
3	E-Journale	
4	Im Webauftritt fehlendes	
5	Was sofort ändern?	
6	Lob	16

## Erklärung

Die Zahl in eckigen Klammern gibt die laufende Nummer des ausgewerteten Fragebogens an. Diese kann größer sein als die Zahl der ausgewerteten Fragebögen, weil einige Fragebögen als ungültig ausgesondert wurden. Die Rechtschreibung der Antworttexte wurde nicht verändert. Den Antworten wurden Kategorien zugeordnet. Antworten mit gleichem Kategorienspektrum wurden jeweils in Unterabschnitten gesammelt.

## 1 Datenbanken

1 52 Antworten (9%) zur Frage »Welche CD-ROM-Angebote und Datenbanken sollten Ihrer Meinung nach als Campuslizenz in das Angebot der Bibliothek aufgenommen werden?«

3

5 Tabelle 1: Häufigkeit  $n$  der Kategorien.

Kategorie	$n$
Software	21
Datenbanken	20
nichts	8
unbekannt	3

fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

## Datenbanken

Normen und Vorschriften [fhh28]

Sprachen wie Französisch in aktueller Form [fhh50]

PsycINFO [fhh70]

Angebote des Springer, Campus und des Haufe Verlags sowie Pearson Education. [fhh104]

medizinische Fachdatenbanken [fhh147]

siehe Uniangebot [fhh191]

Psychok, Psyndex [fhh225]

Erweiterter Zugriff auf Bücher und Zeitschriften bei SpringerLink [fhh299]

Enzyklopädien [fhh306]

Verschiedene Ausgaben einer Fachzeitschrift in regelmäßiger Aktualisierung in Datenform [fhh354]

Ein Fremdwörterprogramm [fhh532]

Auditorium Netzwerk [fhh630]

Normen (DIN etc.); falls das schon der Fall ist, mehr Informationen darüber, wie man daran kommt. [fhh632]

CINAHL [fhh642]

die digitale Version des Römpp [fhh661]

Eine eigene DIN / VDE Normen CD wäre schön,  
das Citrix funktioniert nur Sporadisch um auf die  
aus der TIB zuzugreifen [fhh664]

VDI Richtlinien [fhh698]

Zeitschriften im Medien / Games /  
Marktforschungsbereich [fhh731]

FSTA (Food Science and Technology Abstracts)  
[fhh754]

Fremdsprachen, CAD Lernprogramme [fhh770]

## nichts

- [fhh39]

- [fhh95]

keine ahnung kümmert euch um die klimaanlage  
[fhh355]

Spontan keine Idee. [fhh572]

- [fhh700]

- [fhh709]

Keine [fhh739]

Keine Meinung [fhh745]

## Software

EDV-Software(rogrammierung in C, C++, Java, ..),  
LabView, Eagle [fhh66]

catia v5 [fhh68]

Microsoft Office [fhh173]

Microsoft Office 2007 [fhh181]

IEEE [fhh201]

ilife & iwork [fhh207]

MS Office [fhh221]

ggf. CAD-Programme [fhh249]

Adobe Creative Suite [fhh275]

Creative Software Video und Audio [fhh295]

Microsoft Pojekt [fhh341]

Pro Engineer Wildefire und AutoCad Mechanical  
bitte! [fhh511]

Office und Auswertungsprogramme sowie  
Virenprüfprogramme [fhh556]

Eine Literaturverwaltungs- /  
Wissensmanagementsoftware für den Mac. Es gibt  
bereits Citavi für Windows, aber es ist noch  
nicht sicher, wann es diese für den Mac geben  
wird. Es gibt aber sehr gute Alternativen. (Bsp.  
Sente,...) [fhh568]

Citavi Literaturverwaltung, [fhh603]

Microsoft office [fhh614]

Excel daten bank und word [fhh680]

Open Office Microsoft Office [fhh702]

aktuelle Linux-Distributionen (openSUSE,  
(k)ubuntu, usw.) [fhh728]

Matlab, pSPICE [fhh750]

Microsoft Office(Word, Excel, Powerpoint)  
[fhh783]

## unbekannt

window pack [fhh18]

Was im RZ auch vorhanden ist... [fhh581]

tecom (wenn nicht schon vorh.) [fhh711]

## 2 Vorschläge für neue Angebote

55 Antworten (9%) zur Frage »Neuartige Angebote, die in der vorigen Frage nicht genannt wurden, deren Einrichtung Sie sich aber wünschen, bitte hier angeben:«

Tabelle 2: Häufigkeit  $n$  der Kategorien.

Kategorie	$n$
Klima	16
Arbeitsplätze	15
Unterbringung	11
Nichts	9
Sonstiges	7
Bestand	5
Kopierer	5
Leihmöglichkeiten	5
OPAC	3
Emailbenachrichtigungen	2
Gebühren	2
Öffnungszeiten	2
Veranstaltungen	1
Website	1

fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

### Arbeitsplätze

Mehr Arbeitsplätze [fhh197]

Apple Macs [fhh207]

PC's die nicht bei einer standart-html Seite stundenlang zum laden brauchen [fhh210]

Multimedia-Arbeitsplätze mit Multimedia-Software, z.B. Digitalschnitt von Film- und Audiomaterial (z.B. Adobe Premiere o.ä.) [fhh295]

### Arbeitsplätze, Kopierer

- Scanner mit Email [fhh145]

Scanner [fhh230]

Eine Möglichkeit Bücher einzuscannen [fhh568]

### Arbeitsplätze, Klima, Unterbringung

mehr lernplätze !!! [fhh214]

Mehr Arbeitsplätze ohne PC, kleine Räumlich getrennte Gruppen im gesamten Gebäude verteilt. Lieber überall etwas Geräusch als Lärm im oberen Bereich (wie jetzt) [fhh219]

mehr Platz zum lernen, am besten Gruppenräume. Für 5000 Studenten die nebenan studieren ist die gröÙe ein Witz. [fhh303]

Mehr Arbeitsplätze(in getrennten Räumen) für

Gruppen. [fhh770]

mehr plätze für lerngruppen [fhh785]

### Arbeitsplätze, Leihmöglichkeiten, Sonstiges

Benutzung / Ausleihe Notebook mit CD / DVD-Brenner [fhh44]

### Arbeitsplätze, OPAC, Veranstaltungen

Einführung und Empfehlung eines Literaturverwaltungsprogramms Schnellerer Zugriff auf Katalog, das Aufrufen dauert zu lange [fhh622]

### Arbeitsplätze, Sonstiges

W-LAN Zugangscodes für Gäste der Bibliothek [fhh104]

### Bestand

Mehr Exemplare der Bücher, die immer ausgeliehen sind. [fhh522]

mehr Bücher zu Lehrveranstaltungen [fhh565]

Die Bibliothek sollte die Klassiker des jeweiligen Faches im Bestand haben. Ohne sie können wissenschaftliche Abschlußarbeiten nicht geschrieben werden. [fhh630]

Aktuelle Bücher aus der Belletristik [fhh702]

### Bestand, Leihmöglichkeiten

e-Medien + e-Ausleihe im KSF-Bestand [fhh58]

### Kopierer

Kopieren über FHH-Card!!!! [fhh186]

das bezahlen der Kopien vereinfachen. z.B. über die FH-Card oder eine Kopierkarte [fhh194]

### Emailbenachrichtigungen

Neuerwerbungen monatlich im Newsletter. [fhh637]

### Emailbenachrichtigungen, Klima

abschaffung der lautstärke regelung damit man in der bibliothek vernünftig lernen kann... und eine funktionierende email benachrichtigung für die verleihfrist ! [fhh190]

### Gebühren, Leihmöglichkeiten

Kostenlose Fernleihe oder zumindest Rückgabe der Bücher aus der TIB [fhh698]

## Gebühren, Öffnungszeiten

die Bibliothek könne auch bis 22 uhr auf sein wie conticampus oder tib wir bezahlen genauso viel wie sie für weniger service!!!! [fhh18]

## Klima

Das Angebot, dass in die Bibliothek endlich Ruhe einkehrt. Es ist zu laut!!!!!!!!!!!! Ich lerne seit 2 Semestern nicht mehr in unserer Bibliothek, weil sich keiner daran hält still zu sein. Ich finde Gruppenlernen soll in der Bibliothek abgeschafft werden, dafür ist das Gebäude zu klein. [fhh511]

eine Klimaanlage. Wenn nötig doch bitte mal in die TIB / UB gehen und die Klimabedingungen im Sommer mit den unseren vergleichen! [fhh730]

Klimaanlage [fhh749]

Klimaanlage, da in der Bibliothek im Sommer sehr heiß wird. [fhh773]

abgeschirmte, ruhige Arbeitsplätze [fhh793]

## Klima, Leihmöglichkeiten, Unterbringung

Gruppenräume für ca 5 Leute; Abgabe Möglichkeit am Sonntag, bei abgeriegeltem Campus [fhh786]

## Klima, Öffnungszeiten

Klimaanlage in der Bibliothek wer hält da länger als 10 minuten aus, außer das Personal? Ist die einzige Bücherei die ich kenne, die so frühe schon zu macht!!!!!!!!!!!! [fhh355]

## Klima, Unterbringung

Gruppenräume [fhh205]

Abgetrennter Bereich für Lerngruppen, wo Trinken und Essen gestattet ist. [fhh269]

Kleine Leseräume [fhh593]

## Leihmöglichkeiten

Lieferung von Büchern [fhh199]

## Nichts

- [fhh39]

- [fhh95]

keine [fhh572]

keine [fhh700]

- [fhh709]

keine. [fhh714]

Keine [fhh739]

Keine Meinung [fhh745]

- [fhh750]

## OPAC

Die Buchsuchmaschine ist nicht gut. Darum suche ich bei Amazon und dann erst in der Bib. [fhh116]

## OPAC, Website

Eine Verlinkung von Literaturlisten der Dozenten mit der Bibliothek, so dass schon in der DANN interaktiven Literaturliste erkennbar ist, ob ein dort genanntes Medium noch ausleihbar ist bzw. wieviele Exemplare zur Verfügung stehen. [fhh151]

## Unterbringung

Bibliothek in die Innenstadt verlegen [fhh24]

Schön wäre es wenn die Bibliothek eine weitere Etage hätte. [fhh738]

## Sonstiges

Mehr Service und Angebote für Professoren [fhh158]

Informationen über SerWiss (Einführung etc.) [fhh225]

Mehr Informationen über unsere Bibliothek, über die Angebote und die Nutzung wurde nur unzureichend informiert! [fhh244]

kostenloses Ausdrucken [fhh532]

viele [fhh777]

### 3 E-Journale

61 Antworten (10%) zur Option »Ja, wenn...« bei Frage 12: »Wären Sie grundsätzlich einverstanden, dass unsere Bibliothek das Printexemplar einer Zeitschrift aus Kostengründen abbestellt, wenn Ihnen die elektronische Ausgabe dieser Zeitschrift zur Verfügung steht? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen.)«

Tabelle 3: Häufigkeit  $n$  der Kategorien.

Kategorie	$n$
Lesemöglichkeit	23
Ausdruckmöglichkeit	22
Sonstiges	21
Kopiermöglichkeit	10
Benutzerfreundlichkeit	5

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

#### Ausdruckmöglichkeit

Drucken möglich ist [fhh10]

Seiten druckbar [fhh20]

die elektronische Ausgabe ausdrückbar ist [fhh62]

ich in hoher Qualität Bilder ausdrucken kann [fhh238]

ein Abschnitts Ausdruck möglich ist [fhh344]

es eine Möglichkeit gibt, einzelne Seiten auszudrucken [fhh542]

man ausdrucken kann [fhh606]

dies voll Ausdrückbar ist [fhh623]

ein Drucken möglich ist [fhh684]

man Ausdrücke anfertigen kann [fhh728]

#### Ausdruckmöglichkeit, Kopiermöglichkeit

Ausdrücke oder pdf-Export möglich sind [fhh130]

einzelne Seiten kostenlos ausgedruckt werden können oder Auszüge auf mobilem Datenträger kopiert / geliehen werden können [fhh354]

die Möglichkeit des Ausdrucks besteht oder Speicherung [fhh786]

#### Ausdruckmöglichkeit, Kopiermöglichkeit, Lesemöglichkeit, Sonstiges

genügend PCs zur Benutzung / Lektüre der online-Angebote bereit stünden UND die Artikel günstig und unbeschränkt ausgedruckt oder als PDF auf eigene USB-Sticks gespeichert werden könnten. [fhh757]

#### Ausdruckmöglichkeit, Lesemöglichkeit

Ausdrücke für Arbeit zu Hause möglich wären [fhh150]

#### Ausdruckmöglichkeit, Sonstiges

ein kostengünstiger Druck möglich ist. [fhh103]

die Kosten des Ausdrucks die Kosten des Kopierens nicht übersteigen und die Drucker jederzeit funktionsfähig sind! [fhh127]

im Rechenzentrum die Preise fürs Drucken nicht erhöht werden [fhh163]

die elektronische Ausgabe druckbar ist und die Umstellung bekannt gegeben wird [fhh210]

wenn das Ausdrucken der Seiten kostenlos ist [fhh532]

man die benötigte Literatur am besten kostenlos ausdrucken kann!!! [fhh702]

der Ausdruck von Passagen in guter Qualität (Farbe, Papier) kostenlos wäre. [fhh751]

#### Benutzerfreundlichkeit

die Einsicht einfach ist [fhh171]

#### Benutzerfreundlichkeit, Lesemöglichkeit

der Zugriff zumindest aus der Bibliothek problemlos funktioniert [fhh179]

Zeitschrift unkompliziert von zu Hause abrufbar (Vorgang könnte vereinfacht werden). [fhh181]

es einen einfachen Zugriff gibt [fhh765]

entsprechend hochwertige Anzeigegeräte eine ergonomische Nutzung erlauben (ganzseitige Darstellung in ausreichender, augenschonender Auflösung) [fhh790]

#### Kopiermöglichkeit

Artikel-Download möglich [fhh44]

Kopien möglich sind [fhh92]

Download möglich [fhh137]

man es dauerhaft speichern kann [fhh190]

auf Stick speicherbar [fhh603]

pdf erhältlich [fhh695]

#### Lesemöglichkeit

über das Internet darauf zugegriffen werden kann, da ich inzwischen außerhalb arbeite [fhh25]

Zugriff für ALLE Nutzer von überall aus möglich ist! [fhh58]

man nicht zwangsläufig eine VPN-Verbindung benötigt oder nur in der Bibliothek darauf zugreifen kann [fhh104]

zugang per vpn und remote dialin aufruf erlaubt  
[fhh149]

keine Kosten anfallen [fhh683]

genügend Arbeitsplätze zur Verfügung stehen  
[fhh223]

sehr wenige diese Zeitung lesen [fhh689]

mehr Computer da sind [fhh316]

ich diese dann auch zuhause lesen kann [fhh528]

Arbeitsplätze ausreichend vorhanden sind. [fhh572]

genug Rechner bereit stehen, und man immer dran  
kann. [fhh635]

PCs ausschließlich nur für das Lesen von  
Zeitschriften zur Verfügung stehen. Damit einige  
PCs nur hierfür auch genutzt werden können und  
nicht anders belegt sind. [fhh637]

mehrere Benutzer gleichzeitig auf die Datei  
zugreifen können [fhh656]

genügend PCs zur Abrufung in der Bibliothek  
vorhanden sind [fhh708]

der Zugriff von zu Hause möglich ist [fhh734]

ich diese Zeitschrift als elektr. Ausgabe auch zu  
Hause am PC einsehen könnte [fhh755]

über Internet zugänglich [fhh779]

## Lesemöglichkeit, Sonstiges

die elektronische Ausgabe vollständig zur  
Verfügung steht und die Einsicht nicht  
kostenpflichtig ist. [fhh21]

man einen link per e-mail zugeschickt bekommt  
damit man es zu Hause abrufen kann. [fhh511]

## Sonstiges

es bei zeitschriften bleibt [fhh110]

sich das Angebot dadurch vergrößert [fhh111]

die zeitschrift kaum nachgefragt wird, sie  
allerdings zum spektrum des fachgebiets gehört  
[fhh202]

ohne CD / DVD Beileger [fhh229]

gezeigt wird wie und wo man sie nutzen / finden  
kann! [fhh244]

es nicht tage dauert bis man es bekommt [fhh531]

die ZS WIRKLICH vollständig wäre, mit allen  
Leserbriefen, Werbeseiten etc. [fhh563]

das abgesprochen ist [fhh622]

das eingesparte Geld für bücherbeschaffungen  
verwendet werden [fhh630]

## 4 Im Webauftritt fehlendes

13 Antworten (2%) zur Option »Mir fehlt:« bei Frage 5: »Wie zufrieden sind Sie mit dem Webauftritt unserer Bibliothek? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)«

Tabelle 4: Häufigkeit  $n$  der Kategorien.

Kategorie	$n$
Weitere Onlinedienste	10
OPAC	2
Email als Erinnerung	1

fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

### Email als Erinnerung

funktionierene e-mail erinnerung zum abgabetermin  
!!! daher auch keine nutzung mehr der bibliothek  
!!! mir wird das sonst zu teuer [fhh190]

### OPAC

Ein besseres System als OPAC, mit dem man Bücher / Zeitschriften finden kann, ohne den exakten Titel zu kennen [fhh354]

Merklisten für eine Druckausgabe. Wenn ausgeliehen, gleich die Angabe bis wann und wieviele Vormerkungen [fhh772]

### Weitere Onlinedienste

ÖFFNUNGSZEITEN-Link [fhh44]

ein schnellerer, übersichtlicherer Auftritt. Alles zusammengequetscht und einer seltsamen Logik folgend. [fhh53]

Telefonnummer auf der grauen OPAC-Seite [fhh137]

Komfort [fhh145]

buttons, die man einfach findet ohne die ganze seite ansehen zu müssen [fhh202]

Alle Termine und genaue Öffnungszeiten (Brückentage) im Überblick und Könnte übersichtlicher sein [fhh344]

vernünftige Fehlermeldungen [fhh349]

Benutzerfreundlichkeit [fhh641]

einfacher Zugang [fhh729]

schneller einstieg in Katalogeinsicht [fhh744]

## 5 Was sofort ändern?

249 Antworten (42%) zur Frage »Was sollten wir nach Ihrer Meinung sofort ändern?«

Tabelle 5: Häufigkeit  $n$  der Kategorien.

Kategorie	$n$
Klima	81
Öffnungszeiten	81
Arbeitsplätze	55
Bestand	38
Unterbringung	29
Leihmöglichkeiten	28
Sonstiges	21
Kopierer	15
Personal	12
Nichts	10
OPAC	7
Emailbenachrichtigungen	5
Übersichtlichkeit	4
Freihandaufstellung	3
Gebühren	3

fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

### Arbeitsplätze

Mehr Arbeitsplätze mit Rechnern schaffen! [fhh71]

Mehr Plätze in der Bücherei in Ricklingen!!!!!!! [fhh167]

Rechner erneuern, vor allem größere Bildschirme, da Technik im Vergleich zu restlicher Hochschulausstattung relativ veraltet. [fhh181]

eventuell mehr tische zum lernen [fhh188]

mehr Sitz / Leseplätze und Computerplätze einrichten! [fhh207]

Arbeitsplätze [fhh245]

Arbeitsplätze sollten auf den neusten Stand gebracht werden. [fhh287]

Zahl der Leseplätze [fhh331]

mehr PC-Arbeitsplätze [fhh349]

mehr Arbeitsplätze in der BIB [fhh562]

Mehr lernplätze , da die FH Bibl. (Ricklingen) zu klein ist und nicht zum lernen geeignet ist im Vergleich zu MHH , TIB ,Conti Bib. etc... [fhh581]

Mehr Arbeitsplätze, neuere Rechner [fhh614]

WLAN Zugang! [fhh624]

Mehr Arbeitsplätze mit Steckdosen wie in der Hannover-UNI [fhh652]

Es sind zu wenig Sitzplätze vorhanden [fhh703]

W-LAN Zugang schaffen [fhh754]

## **Arbeitsplätze, Bestand, Leihmöglichkeiten, Sonstiges**

Es sollte von jedem Buch mindestens 2 exemplare geben und keine Bücher als REINE Präsenzexemplare. Außerdem sollte die Möglichkeit bestehen in der Bibliothek etwas mit der EC-Karte zu bezahlen. Zu oft kommt es vor, dass jemand zahlen möchte vor Ort, dies aber aus Mangel an Bargeld nicht kann. Von JEDEM PC der Bibliothek aus sollte das Internet in vollem Umfang erreichbar sein. [fhh151]

## **Arbeitsplätze, Kopierer**

Die Kopeierer erneuern, einen Scanner erwerben [fhh328]

## **Arbeitsplätze, Kopierer, Klima, Öffnungszeiten**

- Lautstärkepegel senken - Zeitgemäße Computer zum recherchieren - Münzkopierer aufstellen - Öffnungszeiten auf 7:30 vorverlegen. Es gibt sehr viele Studenten, die nicht erst 8:10 zur Vorlesung erscheinen - Die Leuchtstofflampen brummen sehr laut - Teilweise gar keine Lampen vorhanden. In den Wintermonaten konnte ich Nachmittags nichts mehr sehen [fhh689]

## **Arbeitsplätze, Kopierer, Öffnungszeiten**

Verlängerte Öffnungszeiten von 8 Uhr bis 20Uhr. Bereitstellung von Scannern. [fhh656]

## **Arbeitsplätze, Freihandaufstellung**

1.Abwrack Prämie für alte PCs gegen Neue 2. Zeitschriften in die Nähe der Lesecke(oben) stellen [fhh742]

## **Arbeitsplätze, Freihandaufstellung, Klima, Unterbringung**

Ich würde mir mehr separate Arbeits- und Leseplätze in der Bibliothek wünschen - Zugang zur Literatur + (evtl) Gruppenarbeitsplätze, an denen man niemanden wegen der eigenen Lautstärke stört. [fhh268]

## **Arbeitsplätze, Klima**

Lautstärke und mehr Arbeitsplätze! [fhh205]

mehr Arbeitsplätze, zu laut in der Bibliothek [fhh322]

Mehr Leseplätze, Lautstärke durch andere

Studierende reduzieren, nervige Telefon- und Ausleiheräusche am Info-Tresen abschaffen! [fhh515]

Arbeitsplätze sind zu wenig, soll sofort geändert werden. Lernatmosphäre ist schlecht: ist laut in der Bibliothek. [fhh518]

Bessere Arbeitsplätze in der Bibliothek zum Arbeiten an PCs und vor allem die viel zu hohe Lautstärke!!! [fhh525]

mehr Arbeitsräume, Klimaanlage!!!(im Sommer) [fhh571]

Mehr Plätze zum Lernen schaffen bessere Klimatisierung der Räume da sich die Bibliothek im Sommer sehr schnell aufheizt grade wenn viele Leute dort sind [fhh647]

Lautstärke reduzieren in der Bibliothek!!! z.B. bei Knopfdruck bittet eine Stimme die Anwesenden über Lautsprecher um Ruhe. -mehr Lernplätze -neuere und schnellere Rechner(siehe alte verschmutzte Tastaturen) [fhh670]

Multimedia-Arbeitsplätze, für mehr Ruhe zum Lernen sorgen [fhh693]

## **Arbeitsplätze, Klima, Öffnungszeiten**

Sehr laut, wenig Arbeitsplätze, kurze Öffnungszeiten. [fhh770]

## **Arbeitsplätze, Klima, Unterbringung**

Die festen einzelnen Sitzmöglichkeiten (die 3 grauen Plätze nebeneinander) im unteren hinteren Bereich der Bibliothek sind zum lernen und lesen viel zu niedrig!!! Man bekommt Nackenschmerzen und selbst wenn man am Laptop arbeitet kann man nicht gerade sitzen. Schade!!! [fhh69]

Mehr Einzeltische (4-5 Personen) anstatt Massentische (20 Pers.) und bessere Belüftung [fhh200]

Es gibt viel zu wenig Tische / Plätze. Ständig wird die Bib. umgebaut, jedes Mal sind dannach weniger Plätze da. Aus Sicht der Studenten wird sinnlos Geld verbaut in dem Wände rot gestrichen (Umstrukturiert) wird, aber die Bib. nicht verbessert wird. Es gibt nur wenig Arbeitsmöglichkeiten im Vergleich zu anderen Bib. Nur große Gruppentische, wobei einzelne Tische angenehmer wären. Die Luft ist im Sommer sehr schlecht in der Bib.. [fhh209]

Den Laustärkepegel drastisch reduzieren und mehr Einzellernplätze!!!! [fhh274]

mehr pc-Arbeitsplätze anbieten. gruppenräume, wie vor einigen Jahren in den Glaskabinen. [fhh549]

Die Lautstärke in der Bibliothek und die Anzahl der Arbeitsplätze mit Tisch erhöhen. Abschaffung der Sofas auf der Ampore. [fhh582]

Es sollten Gruppen räume geben wo man sich in gruppen unterhalten kann um die aufgeb zu lösen.



Es sollten plätze geben wo man wirklich in ruhe lernen kann, denn in der bibliothek hört mann alles, weil es einfach zu laut ist! [fhh596]

Wie oben erwähnt eine Klimaanlage anschaffen. Fall es schon eine gibt, dann doch bitte eine installieren die etwas bringt. Und ganz besonders wichtig vernünftige Arbeitsplätze in ruhiger und vor allem ausreichender Zahl schaffen. Es nützt überhaupt niemandem was wenn alle hochmodern und chic aussieht, am Ende aber vollkommen unbequem ist. Bei allen genannten Punkten doch einfach mal mit der TIB / UB vergleichen. Hier findet sich kein Schnickschnack und die Tische und Stühle haben keine super ergonomische Form aus dem Jahre 2009. ABER dafür kann man daran vernünftig arbeiten!!! [fhh730]

## Arbeitsplätze, OPAC

mehr PCs vor Ort für die gezielte Suche im OPAC [fhh138]

## Arbeitsplätze, Öffnungszeiten

Öffnungszeiten zwar so schnell wie möglich und mehr Leseplätze [fhh18]

Mehr Lese- / Arbeitsplätze, längere Öffnungszeiten am Abend [fhh99]

mehr lernplätze und vielleicht die öffnungszeiten [fhh214]

Längere Öffnungszeiten und Öffnungszeiten am WE Mehr Arbeitsplätze [fhh217]

Angebot der Sitzplätze erhöhen, Öffnungszeiten [fhh221]

bessere / längere Öffnungszeiten weitere Steckdosen für Benutzung auf dem Podest [fhh524]

mehr Leseplätze, längerer Öffenzzeit in Vorlesungszeit [fhh537]

öffnungszeiten und mehr leseplätze anschaffen, Fh studenten sind verteilt entweder in Conti oder TIB oder Uni hauptgebäude Warum nicht an der FH ????? kein platz .... [fhh545]

Öffnungszeiten, PC Plätze, Leseplätze [fhh555]

Die Öffnungszeiten, deshalb lernen Alle Studenten in der Conti bib weil die bis 22 uhr auf hat. und meistens ist in der Fh- bib kein platz mehr.. [fhh763]

## Arbeitsplätze, Unterbringung

Mehr Arbeitsplätze, es muss nicht alles schön aussehen es muss praktisch sein!!! [fhh197]

Die Kuschelecke wieder mit richtigen Stühlen und Tischen ausstatten, dazu Stromanschlüsse für Notebooks [fhh219]

An der Fensterfront in der Bibliothek in Ricklingen standen mal Tische zum Lesen / Lernen. Nach Umbaumaßnahmen wurden die leider nicht wieder aufgestellt. Deshalb kam es schon öfter vor, dass alle Sitzplätze belegt waren, nicht nur

direkt vor Klausuren. Da der Platz ausreichend ist, wäre es wünschenswert, wenn dort weder Tische hinkämen. [fhh347]

## Arbeitsplätze, Übersichtlichkeit

Alphabetische Anordnung der Buchregale, neue Rechner mit XP Betriebssystem, [fhh631]

## Bestand

von Büchern, die es nur als Einzelexemplar gibt, die aber ständig vergriffen sind, weitere Exemplare anschaffen, bspw. Hirschsteiner, Beschaffungsmanagement [fhh23]

Die neuesten Bücher kaufen [fhh83]

Den Buchbestand in einigen Bereichen erneuern, ich habe schon ein paar Anschaffungsvorschläge gestellt, die auch bewilligt wurden. ABER z.B. das Regal mit den Linuxbetriebssystemen ist von Anno... da nützen auch keine 30 Exemplare über KDE 2. Meiner Meinung nach sollten dort aktuelle Fachbücher angeschafft werden. Jeweils 3-5 Exemplare sollten reichen. [fhh211]

Bücherbestand erweitern! [fhh262]

Es fehlen dringend VDI-Richtlinien und DIN-Normen zur Einsicht und nicht das Symbol nicht verfügbar. Denn heute ist fast alles darin beschrieben und erklärt und die Professoren weisen darauf immer. [fhh270]

ausreichende Versorgung mit Literatur, die für Lehrveranstaltungen benötigt wird [fhh276]

Den überalterten Bestand erneuern [fhh288]

Standardwerke und in Lehrveranstaltung verwendete / empfohlene Literatur in größerer Zahl vorhalten [fhh305]

viel mehr ausgaben von büchern [fhh526]

Mehr Bücher!!! [fhh602]

1. Die Bibliothek sollte über einen soliden wissenschaftlichen Buchbestand verfügen, 2. insbesondere die Kompetenzzentren erfordern dies; 3. eine aktuelle Lehrbuchsammlung ist die wichtigste Ergänzung, insbesondere für das unverzichtbare flankierende Selbststudium der Studierenden, 4 aber auch Studierende brauchen die wissenschaftliche Literatur, insbesondere für Studien- und Abschlußarbeiten (Bachelor & Master), und auch für Referate, und es ist m. E. unbefriedigend, wenn dafür ständig auf die Bestände der Uni Hannover (u. a.) zurückgegriffen werden muß. [fhh630]

offenbar gibt es keine CINAHL Lizenz mehr, das ist sehr bedauerlich, wie wäre es mit Zugang zu Cochrane-Datenbank? [fhh642]

mehrere Exemplare bedeutender Titel zur Verfügung stellen (dafür wäre natürlich eine dahingehende Abfrage an die BenutzerInnen erforderlich [fhh669]

## **Bestand, Kopierer, Leihmöglichkeiten**

Neuanschaffung von aktuellen Büchern, sowie Selbstverbuchungscomputer, mehrere Kopierer [fhh556]

## **Bestand, Kopierer, Leihmöglichkeiten, Öffnungszeiten**

Das Bücher obwohl sie im Katalog als ausleihbar vermerkt sind, nicht im Regal stehen, d.h. evtl. geklaut worden sind (Ersatz!). Von der Standardliteratur mehrere Exemplare bereit stellen (z.B. die der Semesterapparate). Das alle Bücher aus Hannovers Bibs auch in jeder Bib abgegeben werden können (z.B. Bib des Landeskirchenamtes). Mehr Kopierer. [fhh547]

## **Bestand, Kopierer, Leihmöglichkeiten, Personal**

Vermeht darauf achten, dass die Bücher in einem einwandfreien Zustand zurück gegeben werden. Leute die in Büchern schreiben, malen, usw. sollten diese bezahlen. Manche Bücher sind einfach eine Zumutung für andere und kaum mehr zu gebrauchen. Es ist manchmal schwer an bestimmte Artikel zu kommen. Z. B. wusste ich genau, dass es zum Thema Übergabe am Pat. einen bestimmten Artikel in einer Fachzeitschrift gab. Dieser Artikel wurde nicht gefunden. Erst durch einen Quellennachweis in einem Buch gelangte ich zu dem Artikel. Es wäre schön, wenn man die Kopierkarte dirkt vor Ort aufladen und auch abgeben könnte. [fhh92]

## **Bestand, Emailbenachrichtigungen, Sonstiges**

Was ist LipTrain ??? Wo oder Wie finde ich Preprint Archive ?? Bitte mehr online Ausgaben von Fachzeitschriften die über den Heim PC abrufbar sind >> besonders entscheidend für berufsbegleitende Studiengänge deren Teilnehmer nicht unbedingt im Umkreis von Hannover wohnen, bitte mehr Infos über Erneuerungen per Mail? [fhh755]

## **Bestand, Freihandaufstellung, Leihmöglichkeiten**

Von häufig ausgeliehenen Büchern mehrere Exemplare anschaffen. Bücher nur in den Semesterapparat, wenn sie auch noch einmal zum Ausleihen zur Verfügung stehen. [fhh278]

## **Bestand, Gebühren**

Bücher sollten nicht auseinanderfallen. Kontrollieren, ob in den Büchern geschrieben / markiert wurde, dann Gebühr dafür nehmen [fhh298]

## **Bestand, Klima**

Mehr Exemplare aktuellerer Bücher zum Thema Terminologie anschaffen. Die geplanten Lärmschutzwände wären nicht schlecht. [fhh22]

Bitte mehr Ruhe in der Bibliothek!! Für den Bereich PR / Journalismus verstärkt aktuellere und auch aktuelle(!) englische / französische Fachliteratur (mind. von d. Klassikerliteratur wie z.B. Literatur von J.E.Grunig), auch Fachlexika Kommunikation in verschiedenen Fremdsprachen. [fhh135]

Bessere Luft durch Pflanzen, aktuellere Bücher, Elektronische Formelsammlungen [fhh574]

## **Bestand, Klima, Personal**

Den Geräuschpegel! Bei 760 Euro pro Semester MUSS es möglich sein, auf dem Campus bzw. in der Bib ungestört wissenschaftlich zu arbeiten. Momentan sind die Zustände katastrophal. Wenn man wie ich an einer umfangreichen Studienarbeit, oder später am Examen arbeitet, kann man aktuell zu keiner Zeit in der Bib (Ricklingen) arbeiten. Es ist vollkommen unmöglich, sich zu konzentrieren, da Gruppenarbeiten und vor Allem Privatgespräche geführt werden und sich das Personal dafür absolut nicht interessiert! Im Direktvergleich mit der Uni-Bibliothek am Conti Campus wirkt die Bib in Ricklingen wie ein Studentencafé. Das Standardwerke wie z.B. Das Kapital von Karl Marx nicht im Bestand sind, grenzt an eine Peinlichkeit. [fhh334]

## **Bestand, Leihmöglichkeiten**

Leider sind sehr oft die aktuellsten bzw. in der Fachliteratur sehr empfohlenen Bücher (Wirtschaft) nicht im Bestand oder sie sind dauern ausgeliehen. :-( [fhh134]

Viel zu viele Bücher sind nur einmal vorhanden und dennoch ausleihbar. Sehr oft fehlen Standardwerke oder für Lehrveranstaltungen benötigte Bände. [fhh152]

mehr standart Bücher, alle schon nach kurzer Zeit des Studienbeginns verliehen [fhh177]

Der Buchbestand im Bereich Modedesign ist stark veraltet, es fehlen Zeitschriften, die sich mit Zeitgenössischen Gesichtspunkten der Mode auseinandersetzen. Literatur muß ich mir bei meinen Professoren ausleihen. [fhh238]

Bücher mit vielen Vorbestellungen nachkaufen [fhh277]

Mindestens zwei Exemplare von einem Buch, am besten ein Präsenzexemplar [fhh315]

Mehrere aktulle Bücher anschaffen, bzw. mindestens ein Präsentbuch da haben. [fhh329]

Für das Grundstudium sind ausreichend Bücher vorhanden, aber wenn es im Hauptstudium anspruchsvoller wird, sind von den wirklich wichtigen Büchern maximal 3 oder 4 vorhanden, die Informatiker und Wirtschaftsinformatiker nutzen

wollen. Durch entsprechende Vorbestellungen ist es dann nicht mehr möglich, die Bücher bis zur Prüfung zu nutzen. Gerade im Bereich Parallelverarbeitung, Cloud Computing und MPI müssten dringend gute Bücher angeschafft werden. [fhh617]

Mehr Bücher im Bereich Pflege, Semesterapparate sollten nochmals angeschafft und dann ausleihbar sein (manche Bücher gibt es nur dort) [fhh717]

Es gibt von einigen Büchern zu wenige Exemplare. Leider sind die aktuellen Ausgaben, die für Prüfungen relevant sind, oft verliehen und mehrfach vorgemerkt. Ich würde mir wünschen, zu den Buchtiteln mehr vor allem aktuellere Ausgaben zu finden. [fhh743]

## **Bestand, Öffnungszeiten**

Öffnungszeiten Sonntags, mehr Bücher für Energietechnik in Gebäuden, Bautechnik, usw., Master NED-hier gibt es so gut wie keine Bücher und wenn nicht aktuelle [fhh28]

längere Öffnungszeiten und aktuellerer Bücherbestand [fhh129]

## **Bestand, OPAC, Personal, Übersichtlichkeit**

-mehr hilfsbereit auf Fragen reagieren und nicht unfreundlich abtun -den OPAC übersichtlicher gestalten -mehr aktuelle Bücher zur Verfügung stellen (z.B. Recht; was interessieren mich die Gesetze von 1973? Oder Informatik, da ändert sich so viel!) -Bücherstandorte übersichtlicher gestalten [fhh290]

## **Bestand, Übersichtlichkeit**

Mehr Exemplare von Büchern sollten vorhanden sein. Bei manchen Büchern ist das schon so, aber bei vielen nicht. Übersichtlichere Gestaltung der Regale. [fhh522]

## **Kopierer**

Ich war länger nicht mehr da - falls sich da noch nichts getan hat: mehr Kopierer und vor allem bessere Bezahlmöglichkeit (diese Kopierkarten stehen nicht jedermann zur Verfügung, Kleingeld mitschleppen ist nicht komfortabel) [fhh150]

Kopieren vereinfachen [fhh194]

mehr Kopiermöglichkeiten [fhh606]

Kopiermöglichkeiten [fhh700]

Anschaffung von mehreren Kopiermöglichkeiten. [fhh702]

## **Kopierer, Klima**

- auf die Lautstärke achten - richtige Kopierer anschaffen [fhh158]

## **Kopierer, Klima, Unterbringung**

Falls irgend möglich sollten Ausweichräume für Gruppenarbeit bereitgestellt werden, damit endlich die lautstarken Lerngruppen aus dem Lesesaal verschwinden bzw. verwiesen werden können. Gleiches gilt im Grunde für die Kopiergeräte. [fhh790]

## **Kopierer, Öffnungszeiten**

Mehr Öffnungszeiten an Samstagen (wichtig für die berufsbegleitenden Studiengänge) zu wenig Kopierer in der Bibliothek, häufig ist einer defekt, so das nur einer zur Verfügung steht. [fhh603]

## **Kopierer, Sonstiges**

Kopierer und Buchsuchmaschine [fhh116]

## **Emailbenachrichtigungen**

e-mail benachrichtigungen die funktionieren ! ich glaube ich wiederhole mich das kotzt mich tierisch an ! [fhh190]

## **Emailbenachrichtigungen, Gebühren, Öffnungszeiten, Sonstiges**

Bei Öffnungszeiten KLARDATEN angeben, wann eingeschränkte Öffnungszeiten wg. 'vorlesungsfreier Zeit'; d. h.: WANN sind denn nun 'heuer' Semesterferien? ... Verlängerung Mitgliedschaft > 12 Monate ... Mahnungs-Prozess mit Strafgebühr zunächst unterdrücken, wenn Online-Verlängerung wg. Ablauf Mitgliedschaft geblockt und Mail-Erinnerung: Mitgliedschaft läuft ab! schicken ... [fhh44]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten**

bitte gesondert in Emails darauf verweisen wenn das verlängern nicht weiter möglich ist [fhh280]

## **Emailbenachrichtigungen, Öffnungszeiten**

hinweis per e-mail auf veränderte öffnungszeiten während vorlesungsfreier zeit [fhh595]

## **Gebühren, Öffnungszeiten**

Öffnungszeit während des Semesters, man müsse 6 Euro mehr zahlen, als die Studenten von der Uni, trotzdem haben die mehr Leseplätze und bessere Öffnungszeiten [fhh725]

## **Klima**

Der Lärm. In einer Bibliothek ist es im Normalfall leise. Zum Quatschen können die Leute auch nach draußen gehen. [fhh53]

Die Lautstärke ändern [fhh157]

Die Lautstärke reduzieren!!! Momentan sind alle Arbeitsplätze zu laut. [fhh160]

die Lautstärke sollte meiner Meinung nach rastisch gesenkt werden innerhalb der Bibliothek [fhh168]

Geräuschkulisse in der Bibliothek [fhh180]

die Lautstärke [fhh191]

so freundlich und kompetent bleiben. Aber:Lärm abstellen und Ruhe durchsetzen [fhh225]

Viele Geräusche (Unterhaltung von Lesern) [fhh231]

Lauter, störende Gespräche sollten durch die Mitarbeiter unterbunden werden. [fhh248]

Für mehr Ruhe in der Bibliothek sorgen!!! [fhh266]

Die Lautstärke in der Bibliothek muss dringend gesenkt werden, sonst ist ein konzentriertes Arbeiten nicht möglich. [fhh275]

Die Raumtemperatur ist im Sommer sehr hoch. [fhh335]

Dass in der Bibliothek leise ist, bitte. [fhh511]

In der Bibliothek ist es häufig zu warm und die Luft ist zu stickig. Die Belüftung / Klimaanlage muss also angepasst werden. [fhh536]

ruhigeren Lesesaal [fhh541]

Die Lautstärke ist eindeutig zu hoch. Kommunikation untereinander geht auch vor der Tür! [fhh551]

Lärmpegel senken [fhh561]

Mehr Ruhe an den Lese- und Arbeitsplätzen. [fhh578]

Versuchen den Lautstärkepegel zu senken, durch Hinweise an den Arbeitstischen. [fhh637]

Geringere Lautstärke in der Bibliothek! Konzentriertes Arbeiten ist teilweise unmöglich. [fhh673]

die Lautstärke, dass die Leute soviel laut sind und miteinander reden. In dieser Bibliothek kann man einfach nicht lernen., [fhh680]

Es sollte deutlicher gemacht werden, dass das Untergeschoss für konzentriertes Lernen gedacht ist und daher der Geräuschpegel extrem klein zu halten ist. [fhh685]

Lautstärke in der Bib ist unerträglich [fhh696]

## Klima, Leihmöglichkeiten

Ausleihen von Zeitschriften, Lärmschutz [fhh165]

## Klima, Öffnungszeiten

Öffnungszeiten, Lautstärke in der Woche [fhh136]

längere Öffnungszeiten mehr Stille [fhh260]

die Öffnungszeiten verlängern und dafür sorgen, dass man in Ruhe lernen kann. Die Lautstärke ist unerträglich. (Vergleich UNI Bibliothek) [fhh284]

Die Öffnungszeiten sollten während des Prüfungszeitraums und 4 Wochen davor verlängert werden. Es sollte mehr Ruhe in der Bibliothek sein!!! Sehr wichtig! [fhh317]

Die Öffnungszeiten müssten bis mindestens 20 Uhr sein und zusätzlich am Samstag bis mind. 18 Uhr (so wie in der TIB). Der Geräuschpegel in der Bibliothek ist viel zu hoch und meiner Meinung nach nicht angemessen für eine Bibliothek [fhh339]

Klimaanlage kaufen und endlich die Öffnungszeiten verlängern [fhh355]

Klima im Sommer, bei warmem Wetter ist es unerträglich in der Bibliothek zu sitzen. Und die Öffnungszeiten vor der Klausurphase sollten erweitert werden, da die Bibliothek ein sehr guter Ort zum Lernen ist. [fhh627]

Erstens: Bitte ändern Sie die Öffnungszeiten. Es wäre toll, wenn die Öffnungszeiten den anderen Bibliotheken angepasst werden würde. Das würde heißen Montag-Freitag 8:00 bis 22 Uhr und Samstag / Sonntag 9 oder 10 Uhr bis 18 Uhr... Sehr wichtig... besonders im Prüfungszeitraum bzw. Vorbereitungszeitraum. Zweitens: Es wäre nett wenn man etwas Kleines essen dürfte ohne gleich Ärger zu bekommen. Beim Lernen braucht man ab und zu was zum Naschen. (Ich denke alle Studenten sind alt genug nicht etwas zu beschädigen dadurch. [fhh660]

Öffnungszeiten von 9.00h bis 22h. Klimaanlage. [fhh676]

## Klima, Öffnungszeiten, Unterbringung, Sonstiges

Räumlichkeiten + Öffnungszeiten + Service erweitern [fhh58]

## Klima, Personal

-Servicestandards (Lächeln, Motivation,...)  
-Telefon leiser stellen (laute Melodie - Klingeln, teilweise minutenlang vom Personal unbeachtet) -Bei der nächsten Umfrage auch das Personal als Qualitätsmerkmal aus Sicht des Nutzers miteinbeziehen [fhh264]

Meiner Meinung nach könnten Sie ein bisschen leiser sprechen... [fhh319]

Gegen die Lautstärke in der Bibliothek sollte sofort vorgegangen werden. Warum bekommen es Bibliotheken wie die TIB, GWLB oder sonstige hin, dass dort Ruhe herrscht? Ganz einfach, Personen werden herausgeschmissen, wenn Sie zu laut sind. Hier ist es anscheinend normal, dass

man telefonieren, laut reden oder essen darf. Es sagt ja niemand etwas. Ich muss sagen, dass mich das ziemlich enttäuscht. [fhh568]

Lautstärke, die Studierenden ermahnen bei lauten Gesprächen, Handys usw. [fhh735]

## Klima, Unterbringung

teilweise nichtzumutbare stickige Luft. Liegt aber daran, dass die Bibliothek aufgebaut ist wie ein Treibhaus. Der mit Holz verlegte Outdoor-Bereich soll zu einem Lerngebiet umgewandelt werden. Kein Mensch geht dort hin um sich zu RELAXEN usw. echt ein Witz, wär auf diese Idee kam. [fhh303]

Es muss unbedingt leiser werden.. Die Lounge ist unzumutbar.. Es ist im Sommer zu warm.. [fhh316]

Das Spitzdach Fenster zum Öffnen umbauen. Damit es im Sommer in der Sofaebene aushaöten lässt (Wärme steigt nach oben). [fhh344]

Die alte Bibliothek (vor den Umbau) will ich wieder haben. Es ist so laut das man nicht in Ruhe lernen kann. Wenn man in die Bücherei kommt man, hört nur ein Summen als ob da ein Bienenstock wäre. Den Architekten, der das umgebaut hat sollte die Lizenz entzogen werden. Ich habe vor den Umbau fast jeden Tag dort verbracht jetzt habe ich es aufgegeben. [fhh351]

größere Räumlichkeiten, dann ist es automatisch ruhiger. [fhh514]

Die Sitzmöglichkeiten auf dem Podest sind aber sehr unbequem und sehen nicht gut und aus. [fhh539]

Ich fände ein schöneres Umfeld nett. Lernen in trockener Umgebung ist anstrengender, als wenn man zum Beispiel von Blumen und netten Farben umgeben ist. [fhh540]

Eine neue größere Bibliothek bauen [fhh639]

Leider sind die Stühle unbequem so, dass man schnell Rückenschmerzen bekommt. Und am meisten ist in der Bibliothek schwül. [fhh651]

Die Lautstärke, es ist zu laut gerade wenn es zur Klausurvorbereitung geht. Es sollten Stillarbeitsräume eingerichtet werden. [fhh683]

für mehr Ruhe an den Arbeitsplätze sorgen - es ist viel zu laut und kann sich gar nicht konzentrieren. Vielleicht einfach mehr Arbeitsplätze die isoliert sind (?). [fhh709]

einzelne Lernräume [fhh726]

An den Arbeitstischen im mittleren Bereich der Bibliothek bilden sich häufig (Diskussions-)Gruppen mit störendem Lautstärkepegel. Falls Gruppenarbeitstische gewollt sind, diese bitte in eine abgelegene Ecke verbannen oder getrennte Räume dafür einrichten. [fhh757]

Aufteilung der großen Gruppentische in mehrere kleine Tische, wie ursprünglich, verteilt. Die Lautstärke und das Rumgerenne ist furchtbar. [fhh786]

## Klima, Sonstiges

Der Geräuschpegel sollte sofort nach unten geschraubt werden. Wer Telefoniert sollte sofort aus der Bibliothek verwiesen werden. Das gleiche gilt bei häufigen Leuten Gesprächen! [fhh196]

Dringend den Lautstärkepegel senken! Zumindest im unterem Bereich. Evt. Türen zwischen oberen / unterem Bereich einbauen. Leute einmal warnen und bei weiterem Verstoß rausschmeißen! Im oberen Bereich wird das kaum durchzusetzen sein (Telefon, Mitarbeiter, Ausleihtheke usw.) Klappt in der TIB im Welfengarten auch prima! [fhh210]

Im unteren Bereich der Bibliothek sollte für Ruhe gesorgt werden. Dies kann gerne auch durch Konsequenzen erreicht werden z.B. Rauswurf. [fhh338]

## Leihmöglichkeiten

Den Ausleihbereich ändern [fhh34]

Die Bücher dürften mehr als 5-mal verlängert werden. [fhh66]

Verlängerung der Leihfrist (auf ca. eine Woche) für Videokassetten u. ä. für Lehrende. [fhh242]

Das man Bücher aus anderen Bibliotheken aus Hannover zu dem Standort Kleefeld bestellen kann. [fhh254]

Reservierung von Büchern sollte möglich sein! [fhh672]

Rückgabe der TIB Bücher auch am FH Tresen in Ricklungen [fhh698]

Es sollte auch möglich sein die Leihfrist direkt beim Bibliothekspersonal zu verlängern. [fhh781]

## Leihmöglichkeiten, OPAC

im OPAC-Nutzerkonto: 1. bei den Entleihungen nicht nur die Anzahl der Vormerkungen, sondern auch die Anzahl der Verlängerungen (ggf. auch die Mahnstufe?) einblenden; 2. Export der Entleihungen in eine formatierte txt-Datei ermöglichen? [fhh130]

Die Möglichkeit, anzeigen zu lassen, wie häufig ein ausgeliehenes Buch schon verlängert wurde. Die Möglichkeit, anzeigen zu lassen, ob für ein ausgeliehenes Buch schon eine Vormerkung besteht. [fhh137]

Im Hobsy Verbund sollte es nicht nur den gemeinsamen Katalog geben, sondern auch ein allgemeines Nutzerkonto auf dem man alle in Hobsy-Verbundbibliotheken ausgeliehenen Medien einsehen und auch verlängern kann. Das anmelden auf unterschiedlichen Portalen ist sehr umständlich, außerdem verliert man leicht den Überblick. Es sollte möglich sein, Medien aus anderen Hobsy-Verbundbibliotheken an anderen Verleihstellen abzuholen. [fhh792]

## Leihmöglichkeiten, Sonstiges

- bessere Aufklärung, mit welchen anderen Bibliotheken die FH-Bibo verbunden ist (u.a. zwecks Rückgabe von Büchern anderer Bibos) [fhh565]

## Nichts

danke! [fhh54]

gar nichts! [fhh228]

...da fällt mir nichts Dringendes ein. [fhh295]

nichts [fhh530]

nichts! super so! [fhh543]

Im Großen und Ganzen ist die BIB super!  
Dankeschön!! [fhh548]

- [fhh611]

Keine [fhh739]

- [fhh745]

nix [fhh787]

## OPAC

Das OPAC-System [fhh354]

## Öffnungszeiten

In der Woche sollten die Öffnungszeiten Abends länger sein. Gerade in der vorlesungsfreien Zeit: [fhh19]

Öffnungszeiten [fhh43]

Die Öffnungszeiten zu verlängern. Nicht während des gesamten semesters oder in den semesterferien aber es wäre gut wenn die Bibliothek für die Zeit der Klausuren und eventuell schon einen Monat vorher die Öffnungszeiten bis ca. 22 Uhr erweitert. [fhh65]

die öffnungszeiten in den semesterferien [fhh67]

längere Öffnungszeiten! [fhh78]

Öffnungszeiten ausweiten [fhh82]

o.a. Öffnungszeiten [fhh85]

Eingeschränkte Öffnungszeiten während der vorlesungsfreien Zeit [fhh93]

die Öffnungszeiten für Berufstätige. [fhh103]

Verlängerte Öffnungszeiten [fhh104]

Längere Öffnungszeiten in den Semesterferien [fhh108]

Die Bibliothek ist gut, manchmal stören mich die Öffnungszeiten, weil sie zu kurz sind. [fhh111]

längere öffnungszeiten [fhh115]

Wenn irgend möglich, die Öffnungszeiten erweitern. Diesbzgl. Frage Nr. 14 machte keinen Sinn, denn ich habe kein Lieblings-Zeitfenster

von nur 3 Std. - nutze entweder den Morgen (9 Uhr) oder den Abend (ab 17 Uhr, nach meinem eig. Dienstschluss). [fhh117]

Öffnungszeiten an Wochentagen bis 18.00 Uhr [fhh126]

Öffnungszeiten [fhh192]

die Öffnungszeiten in der Vorlesungsfreien Zeit!! während eines Praktikums ist es nahezu unmöglich an Bücher zu kommen, weil die Bibliothek meist mittags schließt! [fhh202]

Die Öffnungszeiten sollten auf jeden Fall verlängert werden. [fhh206]

Längere Öffnungszeiten [fhh259]

Die Öffnungszeiten [fhh341]

Längere Öffnungszeiten vor Prüfungsbeginn und unbedingt Sonntags öffnen, sonst sitzen die armen FH-Studenten immer in der Uni... [fhh343]

längere Öffnungszeiten [fhh352]

Die Öffnungszeiten. Mo-Fr, sollte es möglich sein von 8Uhr bis 21uhr in der Bibliothek zu lernen. Samstags von 8uhr bis 15uhr und sonntags natürlich nicht. Da ist frei. [fhh528]

Öffnungszeiten verlängern sowie evtl. am Wochenende öffnen [fhh529]

die öffnungszeiten sollten verlängert werden, sodass man auch nach der arbeit bis ca. 22 uhr die bibliothek zum lernen und ausarbeiten von Hausarbeiten nutzen kann [fhh573]

Längere Öffnungszeiten. [fhh588]

Die Öffnungszeiten! Vor allem öffnung am Samstag, auch in der vorlesungsfreien Zeit! In dieser Zeit werden Prüfungsarbeiten verfasst, für die Literatur dringend benötigt wird! [fhh594]

Öffnungszeiten verbessern!!! [fhh600]

längere öffnungszeiten [fhh601]

längere Öffnungszeiten [fhh605]

Auf jeden Fall die Öffnungszeiten erweitern, vor allem auch Sonntags geöffnet haben! [fhh608]

Öffnungszeiten verlängern [fhh634]

Die Öffnungszeiten nach hinten erweitern. [fhh655]

Öffnungszeiten [fhh708]

Verlängerung der Öffnungszeitpunkt [fhh716]

Öffnungszeiten verlängern [fhh723]

!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! unbedingt längere Öffnungszeiten bis 21 oder 22Uhr z.B. 10-21 Uhr (insbesondere in der Klausurenphase) !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! [fhh729]

Die Verlängerung der Öffnungszeiten [fhh748]

Öffnungszeiten [fhh749]

Öffnungszeiten ab 7:30 Uhr wären schön. [fhh750]

Die Öffnungszeiten, 18 Uhr ist viel zu früh, um zu schließen. [fhh759]

Öffnungszeiten während Prüfungen verlängern...(Sa und So mit inbegriffen) [fhh773]

Öffnungszeiten erweitern [fhh774]

Sie sollten schon spätestens um 7.45 Uhr geöffnet sein damit die Spind genutzt werden kann, bevor die Vorlesung beginnt! [fhh775]

die Öffnungszeiten [fhh778]

Öffnungszeiten verlängern!!!! [fhh784]

längere öffnungszeiten [fhh785]

öffnungszeiten, ab 2 wochen vor beginn des Prüfungszeitraum, auf mindestens 20 uhr ausdehnen [fhh791]

## OPAC, Öffnungszeiten

1. In der Klausurenzeit soll die Bibliothek nicht nur von Mo bis Fr geöffnet sein , sondern am Wochenende auch. Meistens vorbereiten die Studenten aus der FH-Hannover im Lesesaal von Uni. Da(in der Uni-Bibliothek) können wir bis 22:00 sein, aber haben keinen Internetzugang. 2. Das Suchsystem OPAC soll ein Buch nach BWL 7000 / 45... (als Beispiel)auch finden. Derzeit muss man nach dem Autor oder nach dem Titel suchen. [fhh512]

## Öffnungszeiten, Personal

Die Öffnungszeiten verlängern! Mitarbeiter der Bibliothek sollten für mehr Ruhe sorgen. [fhh599]

## Öffnungszeiten, Sonstiges

Bei Öffnungszeitenangaben auch die tatsächlichen Semestertermine angeben (den Studenten, die nicht auf die traditionelle Weise studieren, oft nicht bekannt). [fhh772]

## Personal

Freundlichkeit / Höflichkeit Personal [fhh9]

Freundlichkeit einzelner MitarbeiterInnen lässt seit Jahren zu wünschen übrig. [fhh271]

Kompetenz des (studentischen?) Personals [fhh550]

## Personal, Sonstiges

Die Mitarbeiter in Kundenfreundlichkeit Schulen. Genauere Durchsicht von Büchern (Häufig werden beschädigte Bücher aus geliehen die keinen Vermerk haben. Die Beschädigungen fallen meistens erst auf wenn das Buch zu genauer gelesen wird) [fhh734]

## Unterbringung

Bibliothek in die Innenstadt verlegen [fhh24]

## Übersichtlichkeit, Sonstiges

Besser über die Möglichkeiten informieren. Von Datenbanken und einigen Dingen wissen viele nichts. Außerdem ist die Nutzung der Internet-Zeitschriften kompliziert und undurchsichtig ohne Anleitung. [fhh244]

## Sonstiges

Mehr Sitzplätze in der Bibcaffeteria [fhh33]

Mehr Kommunikation mit den Fakultäten! [fhh86]

Integration aller Benutzerkonten unterschiedlicher Bibliotheken z.B. der Bibliothek am Königsworther Platz und der Bibliothek am Ricklinger Stadtweg. [fhh199]

service [fhh241]

Bei Frage 19 fehlt die Auswahlmöglichkeit Student / in in einem Diplomstudiengang!!!! [fhh346]

Die Tür geht extrem schwer auf, eine Autmatik wäre da hilfreich [fhh563]

Schlangestehen für Lehrende kurz vor den Seminarzeiten [fhh622]

Man muss sich anmelden mit einer pin bei der Internetrecherche.Was soll der Quatsch? [fhh714]

Onlinezugang zu den elektronischen Archiven auch von zu Hause aus. [fhh731]

## 6 Lob

213 Antworten (36%) zur Frage »Was gefällt Ihnen an der Bibliothek und was sollte auch in Zukunft beibehalten werden?«

Tabelle 6: Häufigkeit  $n$  der Kategorien.

Kategorie	$n$
Personal	91
Klima	38
Bestand	34
Leihmöglichkeiten	34
Sonstiges	32
Unterbringung	26
Emailbenachrichtigungen	23
Arbeitsplätze	20
OPAC	7
Übersichtlichkeit	7
Alles	6
Öffnungszeiten	6
Schließfächer	6
Freihandaufstellung	3
Kopierer	1
Gebühren	1

fhh 2009 [www.ib.hu-berlin.de/umfrage](http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage)

### Arbeitsplätze

genügend Steckdosen sind vorhanden [fhh197]

WLAN ist sehr gut [fhh207]

Internetzugang [fhh322]

Ausreichend Platz zum Arbeiten / Lernen, da dieser leider nicht an der Fh selbst zur Verfügung gestellt wird - was aber sicherlich die bessere Lösung wäre. Dann würde es in der Bib. auch ruhiger werden. [fhh616]

Die große Anzahl an Arbeitsplätzen [fhh658]

die Arbeitsmöglichkeiten vor Ort [fhh700]

Die Möglichkeit mit dem eigenen Laptop zu arbeiten (Steckdosen, WLAN). [fhh750]

### Arbeitsplätze, Bestand

Buch- Angebot, WLAN- Nutzung [fhh578]

### Arbeitsplätze, Bestand, Leihmöglichkeiten, Personal, Schließfächer

die freundlichen und kompetenten Mitarbeiter incl. der Studentischen Hilfskräfte, das große und vielfältige Angebot an Büchern & Zeitschriften, die Möglichkeit DVDs auszuleihen, die Computerarbeitsplätze und unbedingt die abschließbaren Garderobenfächer. [fhh295]

### Arbeitsplätze, Kopierer

Die Möglichkeiten zu scannen finde ich interessant. Dies darf gerne weiter ausgebaut werden. [fhh673]

### Arbeitsplätze, Freihandaufstellung

Semesterapparate, genügend Computerarbeitsplätze [fhh353]

### Arbeitsplätze, Klima

Tische / Bereich für Arbeitsgruppen Lesebereich mit Sofas [fhh315]

Die neuen Arbeitsplätze und die Polstermöbel. Das entspannt beim Lernen und schafft eine angenehme Atmosphäre [fhh528]

### Arbeitsplätze, Klima, Unterbringung

Lage und Arbeitsbedingungen [fhh271]

### Arbeitsplätze, Öffnungszeiten

Viele Arbeitsplätze auch mit PC. Gute Öffnungszeiten [fhh522]

### Arbeitsplätze, Schließfächer

das man die Rucksäcke / Jacken mit reinnehmen darf und das trinken geduldet wird. Das WLAN ist auch Klasse und hat eine gute Anbindung. Gute finde ich auch die vielen Steckdosen. [fhh210]

### Arbeitsplätze, Unterbringung

Die Sofas zum Zeitung lesen. [fhh335]

Der Arbeitsbereich und das Podest mit Lesesofas [fhh588]

Die bequemen Sessel der ersten Etage. [fhh592]

Die Sofas im OG, die Tageszeitungen [fhh614]

### Bestand

Die gute Auswahl an Büchern (BWL) [fhh19]

Das Bereithalten von vielen Exemplaren von wichtigen Büchern für die Hochschulausbildung (die TIB Hannover im Vergleich dazu hat häufig nur ein Exemplar davon). [fhh137]

Die Bibliothek für Soziales hat den größten Bestand bzw. Auswahl an entsprechenden Büchern in ganz Hannover + Hildesheim und Umgebung. [fhh151]

Die gute Ausstattung mit religionspädagogischer und theologischer Literatur. [fhh152]

Es gibt im Gegensatz zu anderen Bibliotheken



in Hannover relativ viele Exemplare eines Buches der neusten Auflage [fhh157]

Neue Auflagen von Büchern sind schnell angeschafft. [fhh231]

Viele berühmte Bücher, und die guten Bücher, die in dem Laden nicht mehr gekauft werden kann [fhh332]

Gedruckte Zeitschriften [fhh545]

Die Aktualität der Literatur und die große Auswahl an Büchern im Bereich Alten- und Krankenpflege, Pflegewissenschaft und Pflegeforschung [fhh584]

Die große Anzahl an Zeitungen finde ich prima! [fhh599]

Buchbestand [fhh605]

-vielfältiges Interessengebiet -unbedingt beibehalten, Sozialwissenschaften und Psychologie Sachgebiete [fhh641]

die gedruckten Zeitschriften!!! [fhh654]

gute Buchbestände zu Medizin und Ökonomie [fhh716]

Der Bücherbestand des Regionalen Rechenzentrums, sehr gute Auswahl, hoffe es wird bald noch ein bisschen mehr [fhh783]

## **Bestand, Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, OPAC**

Das Online-Agebot, Online-Reservierungsmöglichkeit, Benachrichtigungen zur Bücherreservierung [fhh102]

## **Bestand, Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, Öffnungszeiten, Sonstiges**

-die Öffnungszeiten -das schnell auf Beschaffungsvorschläge reagiert wird -das man an die Ausleihfrist per Mail erinnert wird und diese auch online verlängern kann! [fhh290]

## **Bestand, Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, Personal**

Die gute Kooperation der MitarbeiterInnen in der Bibliothek mit den Lehrenden. Benachrichtigung über das Ende einer Leihfrist. Filmaufnahmen von Dokumentationen. [fhh242]

## **Bestand, Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, Übersichtlichkeit**

Ich habe bis jetzt immer alle Bücher gefunden, die ich gesucht habe. Die Email mit dem Verlängerungshinweis soll beibehalten werden. [fhh317]

## **Bestand, Freihandaufstellung, Personal**

- Die sehr kompetenten + hilfsbereiten Mitarbeiter / innen. - der Freihandbereich und die Print-Zeitschriften. - die gut geführte Video- und DVD-Sammlung. [fhh117]

## **Bestand, Klima**

Hat sich in den letzten Jahren sehr gut weiter entwickelt, guter Buchbestand, gute Arbeits- u. Wohlfühlatmosphäre. [fhh111]

Die Ruhe Die Fülle des Bestandes [fhh126]

Die Zeitschriften und die Möglichkeit im Mittelbereich zu lernen. Diese Broschüren vom RRZN (Office, Photoshop, etc) finde ich auch sehr gut. [fhh211]

Freundliche und offene Atmosphäre! Guter Buchbestand. [fhh698]

## **Bestand, Klima, Leihmöglichkeiten**

Es ist hell, Fernleihmöglichkeit, Zugang zu Datenbanken [fhh717]

## **Bestand, Klima, Sonstiges**

die freundliche Atmosphäre, die schnelle Reaktion auf Neuanschaffungsvorschläge [fhh202]

## **Bestand, Öffnungszeiten, Sonstiges**

Videos / DVDs, lange Öffnungszeiten, Online Zugang... [fhh547]

## **Bestand, Personal**

Bücherbestand, Personal !!! [fhh652]

Das freundliche und kompetente Personal. Die Zeitschriftensammlung. [fhh702]

Gut sortierte wissenschaftliche Fachbibliothek. Weiterhin einen kompetenten Service durch Bibliotheksmitarbeiter sicherstellen und diesbezüglich Stellen eher ausbauen als einsparen. Der flankierende Faktor Mensch

ist der unverzichtbare Erfolgsgarant je mehr Onlineangebote und elektronische Medien an Bedeutung gewinnen. Selbstverbuchung dagegen angesichts des Bibliotheksumfangs nur wenig sinnvoll. [fhh747]

## **Bestand, Personal, Sonstiges**

Guter Service, freundliches Bibliothekspersonal, guter und recht aktueller Buchbestand - weiter so! :-) [fhh130]

## **Bestand, Sonstiges**

Anschaffungsvorschläge werden schnell bearbeitet [fhh158]

## **Emailbenachrichtigungen**

E-Mail-Benachrichtigungen! [fhh56]

## **Emailbenachrichtigungen, Gebühren, Leihmöglichkeiten**

die Erinnerung per Email für eventuelle Buchverlängerungen!!! Dadurch kann der arme Student sich eine Menge Kosten ersparen ;-) [fhh140]

## **Emailbenachrichtigungen, Klima, Leihmöglichkeiten, OPAC**

Die obere Etage in der man gut und in Ruhe arbeiten kann. E-Mail-Benachrichtigungen zum Ablauf der Leihfrist, Online-Benutzerkonto [fhh244]

## **Emailbenachrichtigungen, Klima, Leihmöglichkeiten, Personal**

Sehr höflicher Personal, finde ich sehr angenehm. Außerdem ist die Bibliothek in Ricklingen ein gemütlicher und ruhiger Platz zum vertieften Lesen. Für die Erinnerungen vor Ablauf der Leihfrist via e-mail bin ich Ihnen sehr dankbar - eine große Hilfe! [fhh134]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten**

Die Email, dass die Leihfrist bald endet und verlängert werden sollte. [fhh33]

Erinnerung an Rückgabe von geliehenen Medien. [fhh90]

email zur benachrichtigung der ausleihfrist [fhh110]

die Erinnerung über die ablaufende Leihfrist [fhh243]

Ausleihinformationen per Email und Rückgabetermine per Email. [fhh269]

E-Mail Erinnerung bei ablaufender Leihfrist [fhh310]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, OPAC**

der elektronische Katalog und die Erinnerungsmail dem Ende der Leihfrist [fhh194]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, Öffnungszeiten**

Hinweis auf Ablauf der Leihfrist per Email; Bibliothek öffnet auch Samstags [fhh93]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, OPAC, Personal**

Freundlichkeit des Personals, Erinnerungen an ablaufende Leihfristen, selbstständige online-Verwaltung des Nutzerkontos [fhh542]

Der freundliche Service, die Erinnerung an Fristablauf per E-Mail, Opac und die Online-Vormerkung [fhh674]

nichts. [fhh676]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, Personal**

Ich finde den E-Mail-Erinnerungsservice eine tolle Idee. Die Mitarbeiter sind sehr freundlich und hilfsbereit. [fhh92]

Sehr freundliches und kompetentes Personal! Erinnerung per Email über Leihfristen [fhh354]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, Schließfächer**

Die Erinnerung über ablaufende Leihfristen per e-mail. Es gibt keine lästige Taschenabgabe am Eingang, das ist sehr angenehm. [fhh209]

## **Emailbenachrichtigungen, Leihmöglichkeiten, Übersichtlichkeit, Sonstiges**

sehr übersichtlich, guter Service, online Verlängerung der Entleihungen inkl. Erinnerungsmail sind super. [fhh786]

## **Freihandaufstellung, Klima, Unterbringung**

Der Bereich ganz oben mit den gemütlichen weichen bunten Plätzen ist echt positiv und gern genutzt! Vor allem, da dort oben auch gleich aktuelle Zeitungen zum lesen liegen! [fhh69]

## **Klima**

Atmosphäre / Arbeitsklima [fhh43]

Die nette Atmosphäre [fhh86]

die persönliche atmosphäre! [fhh97]

freundliche und offene Atmosphäre [fhh106]

Die Atmosphäre der Bibliothek ist weitaus angenehmer als z. B. die der Bibliothek am Conti-Campus - bitte beibehalten. [fhh150]

die wirklich gute und freundliche Atmosphäre in der Bibliothek der Fachhochschule [fhh154]

schöne lernatmosphäre [fhh188]

Guter Ort zum Lernen, wenn es leise ist. [fhh248]

Nette Atmosphäre - zwar nicht besonders modern, aber auch nicht zu groß und unpersönlich. [fhh268]

ich finde es ist schön hell. [fhh511]

die ruhige und unverkrampfte Atmosphäre [fhh594]

## **Klima, Leihmöglichkeiten**

Die Aufenthaltsmöglichkeiten in der Bibliothek sind toll gestaltet und laden auch zum Stöbern ein. Das ist toll. Außerdem sind die MA in der Bibliothek in Ricklingen super Hilfsbereit und Kompetent. Großes Lob! [fhh146]

## **Klima, Personal**

Helle und freundliche Atmosphäre beim Arbeiten sowie nettes Personal. [fhh104]

Stimmung zwischen den Mitarbeitern, freundliche Grundhaltung [fhh225]

Die freundliche Atmosphäre und die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter! [fhh603]

Die angenehme Atmosphäre, das Personal [fhh617]

Die ruhige Atmosphäre, der freundliche Umgangston. [fhh655]

das Klima, das Fachpersonal [fhh729]

Sie hat eine sehr schöne Wohlfühlatmosphäre! Und natürlich auch suuuper nette MitarbeiterInnen!!! [fhh787]

## **Klima, Personal, Schließfächer, Unterbringung**

Aufbau und Klima, Freundlichkeit des Personals. Die weniger strikte Auslegung der Mitnahme von Taschen und Jacken. [fhh199]

## **Klima, Personal, Unterbringung**

- Plateau zum Ausruhen - Personal nett [fhh689]

## **Klima, Unterbringung**

Atmosphäre, Arbeitsklima, natürliches Licht [fhh82]

Der neu gestaltete Innenhof ist sehr gut gelungen. Die oben gelegene Liegewiese über den Gruppenarbeitstischen ist ebenfalls sehr gut gestaltet worden. Allgemein fühlt man sich in der Bibliothek gut aufgehoben. [fhh105]

Sofa-Sitzbereich im Obergeschoss zum Zeitunglesen ist super! [fhh275]

Die neu erstellte Ruhecke auf der oberen Ebene mit den Sesseln / Sofas [fhh568]

Die Einrichtung, also das Mobiliar. Auch die Helligkeit des Gebäudes ist sehr angenehm. [fhh683]

## **Leihmöglichkeiten**

Rückgabemöglichkeit an anderen Standorten [fhh24]

Ausleihe beim Personal und nicht als Selbstverbuchung (ist persönlicher) [fhh278]

Der Rückgabekasten vor der Tür!! [fhh297]

Die persönliche Ausleihe, dass soll auch so bleiben. [fhh329]

Abgabe sämtlicher Hobsy-Verbunds-Medien an allen Verbundbibliotheken [fhh792]

## **Leihmöglichkeiten, OPAC, Sonstiges**

OPAC, Rückgabe in allen Bibliotheken, Günstiger Verkauf von alten Büchern [fhh50]

## **Leihmöglichkeiten, Personal**

Kompetentes Personal, Bücher werden vom Personal verbucht, bitte belassen [fhh277]

## **Leihmöglichkeiten, Unterbringung**

Mehrmalige Verlängerungsmöglichkeiten, schöne Räumlichkeiten [fhh759]

## Leihmöglichkeiten, Übersichtlichkeit

Klare Aufteilung, Rückgabemöglichkeit auch für Bücher anderer Bibliotheken. [fhh181]

## Alles

im allgemeinen bin ich zufrieden [fhh67]

keine Ahnung [fhh270]

Kein Kommentar!!!! [fhh274]

hm, nichts besonderes. allerdings heißt das meistens das alles ganz okay ist!!! [fhh349]

Sonst alles. Ich bin zufrieden! [fhh512]

- [fhh745]

## Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten. [fhh692]

## Öffnungszeiten, Sonstiges

Sehr freundlicher und kompetenter Service  
Nutzerfreundliche Öffnungszeiten [fhh648]

## Personal

Das freundliche und hilfsbereite Personal!  
[fhh12]

Die Freundlichkeit des Personals, immer  
hilfsbereit [fhh34]

Freundlichkeit des Personals [fhh44]

Das Personal [fhh53]

Nettes freundliches Personal, das auch geschult  
ist. [fhh71]

Freundliches Personal [fhh112]

Gutes Info-Personal [fhh116]

Der angenehme Umgangston [fhh121]

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der  
Mitarbeiter [fhh122]

Freundlichkeit und Kooperation der Mitarbeiter  
[fhh129]

Alle Mitarbeiter sind freundlich, kompetent  
und hilfsbereit. [fhh135]

Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter [fhh136]

das freundliche Personal [fhh138]

Freundliche, kompetente Personal [fhh180]

die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft [fhh191]

Schnelle und gute Beratung [fhh217]

Freue mich über die netten Mitarbeiter dort!!!!  
[fhh247]

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des

Personals [fhh251]

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter!!!! [fhh267]

Die netten Mitarbeiter- / innen sollten ein  
großes Lob bekommen!! [fhh282]

Das nette Personal ! [fhh303]

freundliches Personal [fhh305]

Die freundlichen Mitarbeiter [fhh316]

Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft! [fhh319]

Die persönliche und offene Art des  
Bibliothekspersonals [fhh328]

nettes Bedienpersonal [fhh337]

Die Mitarbeiter sind an diesem Standort sehr  
nett und hilfsbereit. An der Uni-Bibliothek ist  
der Service nicht so gut. [fhh338]

Die Mitarbeiterinnen [fhh341]

Die freundlichen und verständnisvollen  
Angestellten. [fhh344]

Das Personal [fhh514]

Das freundliche Personal! [fhh525]

bitte so freundlich und kompetent bleiben.  
[fhh530]

Die Mitarbeiter sind prima! [fhh540]

das personal! [fhh543]

Die MitarbeiterInnen sind hilfsbereit und  
freundlich! Alles gut! [fhh548]

-freundliches Personal [fhh565]

Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeiter [fhh566]

Freundlichkeit der Angestellten [fhh593]

gefällt-->Personal [fhh602]

die sehr freundlichen und hilfsbereiten  
Mitarbeiter [fhh606]

Verbindliche Freundlichkeit [fhh611]

Persönliche Beratung und Fachkompetenz  
zum Bibliotheksschwerpunkt (Soziales), gut  
eingearbeitete Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen  
[fhh622]

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der  
Bibliothek sind (fast) alle sehr offen,  
freundlich, hilfsbereit und entgegenkommend,  
und sie neigen erfreulicherweise auch nicht  
zu bürokratischen Verhaltensweisen, wie das in  
Verwaltungszusammenhängen sonst die Regel ist.  
Diese positive Haltung und Praxis sollte erhalten  
bleiben und gepflegt werden. Sie macht den Umgang  
mit der Bibliothek angenehm, auch wenn sonst das  
eine oder andere vielleicht nicht so gefällt.  
[fhh630]

Das freundliche Personal. [fhh636]

Freundlichkeit der Mitarbeiter [fhh639]

Die Freundlichkeit und Fachkompetenz des Bibliothekpersonals [fhh669]

der freundliche und kompetente Service, so nett!!! [fhh704]

freundliches Personal [fhh708]

Nette Beratung und Kundenservice [fhh725]

Frau Rase ist sehr hilfbereit. [fhh731]

Kompetenz und Einsatzbereitschaft des Personals ... [fhh733]

hervorragende Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter [fhh751]

Freundlichkeit der Mitarbeiter (Blumhardtstrasse)!! [fhh755]

Das freundliche und kompetente Personal. [fhh757]

Freundlichkeit der Mitarbeiter [fhh775]

Die freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter [fhh779]

Sehr freundliches und immer hilfsbereites Personal, dafür vielen Dank! [fhh782]

studentische Hilfskräfte [fhh793]

## Personal, Unterbringung

gelungener Umbau... und freundliche Mitarbeiter! [fhh343]

## Personal, Übersichtlichkeit

Der meist freundliche Service. Und Buchneuheiten gegenüber der Ausleihe auf einen Blick. [fhh28]

## Personal, Sonstiges

die Bücherklappe am Eingang, die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter [fhh17]

Das Personal ist sehr nett - das sollte bleiben. In der FH Bibliothek ist es zu laut für eine Bibliothek - das sollte geändert werden [fhh83]

Die Freundlichkeit des Personals welches aber mehr bei der Lautstärke durchgreifen muss. [fhh160]

Guter Service, nettes Personal [fhh236]

Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft des Personals, guter Service, studentische Hilfskräfte einstellen [fhh298]

Nur die Personal sonst nichts... , Archtk. ist zwar ganz schön aber mehr für caffee oder Kneipe bzw Mensa geeignet ... [fhh581]

der perönliche, freundliche Service, alle Fragen die mit gut bis sehr gut beantwortet wurden die Möglichkeit den VPN Client von zu Hause zu nutzen, so kann ich auch von dort aus

recherchieren [fhh642]

die Bereitschaft, die angebotenen Dienste weiter zu pflegen und zu entwickeln und die freundliche Hilfsbereitschaft der MitarbeiterInnen [fhh744]

## Schließfächer

Daß man Taschen und Mäntel / Jacken nicht einschließen muß!!! [fhh125]

schließfächer, [fhh549]

## Unterbringung

sie ist in der Nähe meines Wohnortes [fhh80]

die Plätze im Oberhalb. [fhh331]

optisch sehr ansprechend [fhh524]

Der Lesebereich in der oberen Etage [fhh551]

Die Sitzmöglichkeiten oben [fhh561]

der Sitzbereich im oberen Stockwerk [fhh608]

Die Lounge im oberen Bereich. [fhh660]

Die neue Leseabteilung...oben.. [fhh742]

Sitzecken im oberen Bereich [fhh774]

## Übersichtlichkeit

Sehr gutes Sortierungsverfahren der Bibliothek, man findet schnell gesuchte Bücher. [fhh637]

Übersichtlichkeit [fhh656]

## Unterbringung, Übersichtlichkeit

Die Lage und die Übersichtlichkeit. [fhh21]

## Unterbringung, Sonstiges

Die Anordnung der Tische --> Große Lerngruppen [fhh693]

## Sonstiges

gebrauchte Zeitungen / alte Bücher zur Mitnahme im Eingangsbereich auslegen und nicht entsorgen! [fhh9]

viel zu tun [fhh18]

Alt-Bücherverkauf [fhh61]

sarkasmus an mir gefällt es das man auch dann mahnggebühren zahlen darf wenn die bücherei es nicht gebacken bekommt e-mail benachrichtigungen zu versenden !!! sarkasmus aus es ist einfach normal das man in der prüfungszeit keinen kopf dafür hat sich auch noch um ausleihfristen zu kümmern !!! [fhh190]

Dass sie für Personal auch ausserhalb der

(knappen) Öffnungszeiten zugänglich ist [fhh288]

Mehr Räume, in denen in Ruhe gearbeitet werden kann. Längere Öffnungszeiten. [fhh324]

Was mir am besten gefällt, ist die Tatsache, dass diese Umfrage durchgeführt wird! [fhh334]

eigentlich nichts, denn Architekten sollte man erschließen [fhh355]

die Galerie im Lesesaal [fhh541]

Standort Ahlem, sodass ich nicht für eine Nachfrage nach Ricklingen muss. [fhh684]

die Sofas oben - ist super zum entspannen. leider viel zu laut. [fhh709]

Chill-Out-Bereich Arbeitstische im oberen Bereich, aber eventuell durch Trennwände akustisch entkoppelt [fhh712]

STRASSENBAHNANSCHLUSS [fhh714]

Keine [fhh739]

Es sollte nicht auf elektronische Zeitschriften etc umgestiegen werden: das Lesen ist für die Augen noch anstrengender und macht auch überhaupt kein Spass, selbst dann, wenn man eine ausgeprägte Leseratte, wie ich, ist ! Danke [fhh743]

# Anhang C

# Wie zufrieden sind Sie mit uns?

## Benutzerumfrage

Liebe  
Bibliotheksbenutzerin,  
lieber Bibliotheksbenutzer!



Fachhochschule Hannover  
University of Applied Sciences and Arts



Wir freuen uns, dass Sie an unserer Umfrage teilnehmen möchten. Sie umfasst 21 Fragen, die in ca. 15 Minuten beantwortet werden können.

Wir möchten gerne wissen, wie zufrieden Sie mit den Dienstleistungen unserer Bibliothek sind. Ihre Antworten werden uns helfen, unsere Angebote nach Ihren Wünschen weiter zu entwickeln. Nachdem die Antworten statistisch ausgewertet sind, werden wir die Ergebnisse bekannt geben.

Im Voraus vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Ihre Bibliothek der Fachhochschule Hannover

Ein gemeinsames Projekt mit dem  
Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
der Humboldt-Universität zu Berlin  
Betreuung: Alessandro Blasetti

### 1. Welchem FHH-Standort würden Sie sich zuordnen? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)

FHH, Standort Ricklingen

FHH, Standort Kleefeld

FHH, Standort EXPO-Plaza

FHH, Standort Ahlem

Ich nutze nur das Online-Angebot der Bibliothek der FHH

### 2. Wie zufrieden sind Sie persönlich mit dem UMFANG der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Sehr  
zu-

Sehr  
unzu-

Nutze



	frieden 1	2	3	4	5	frieden 6	ich nicht
1. Buchbestand							
2. Zeitschriften in gedruckter Form							
3. Elektronische Zeitschriften							
4. Datenbanken							
5. E-Books (elektronische Bücher)							

**3. Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der AKTUALITÄT der folgenden Angebote unserer Bibliothek?**

	Sehr zu- frieden 1	2	3	4	5	Sehr unzu- frieden 6	Nutze ich nicht
1. Buchbestand							
2. Zeitschriften in gedruckter Form							
3. E-Books (elektronische Bücher)							

**4. Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den folgenden Angeboten unserer Bibliothek?**

	Sehr zu- frieden 1	2	3	4	5	Sehr unzu- frieden 6	Nutze ich nicht
1. Führungen und Benutzungsschulungen							
2. Anschaffungsvorschläge							
3. Neuerwerbungsliste							

4. Benutzerfreundlichkeit des OPAC  
(Online-Katalog)
5. Online-Tutorial "LibTRAIN"
6. Zahl der Leseplätze
7. Zahl der Computer-Arbeitsplätze
8. Arbeitsklima (Lautstärke)
9. Kopiermöglichkeiten
10. Garderobe
11. Freundlichkeit des Bibliothekspersonals
12. Kompetenz des Bibliothekspersonals
13. Information über Neuigkeiten in der Bibliothek (E-Mail, Website)
14. Öffnungszeiten
15. Datenbanken
16. Fernleihmöglichkeiten

**5. Wie zufrieden sind Sie mit dem Wenauftritt unserer Bibliothek?  
(Bitte nur eine Antwort ankreuzen!)**

- Kenne ich nicht
- Nutze ich nicht
- Bin zufrieden
- Könnte übersichtlicher sein
- Mir fehlt:

## 6. Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?

	Sehr selten 1	2	3	4	5	Sehr oft 6	Nutze ich nicht
1. Bücher							
2. Für Lehrveranstaltungen benötigte Literatur							
3. Andere Medien							

## 7. Wie WICHTIG sind Ihnen unsere folgenden Angebote? (Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche für Sie höchste Priorität haben.)

	Sehr wichtig 1	2	3	4	5	Vollkom- men unwichtig 6	Nutze ich nicht
1. Buchbestand							
2. Zeitschriften in gedruckter Form							
3. Elektronische Zeitschriften							
4. E-Books (elektronische Bücher)							
5. Datenbanken							
6. Datenbankrecherchen durch die Informationsvermittlungsstelle							
7. Führungen und Benutzungsschulungen							
8. Elektronische Auskunft (per Fax, Email, Telefon, Chat)							
9. Anschaffungsvorschläge							
10. OPAC (Online-Katalog)							

11. Neuerwerbungsliste
12. Website der Bibliothek
13. W-LAN (drahtloser Internetzugang)
14. Online-Tutorial "LibTRAIN"
15. Zahl der Computer-Arbeitsplätze
16. Kopiermöglichkeiten
17. Arbeitsklima (Lautstärke)
18. E-Mail-Service (wie Erinnerungen vor Ablauf der Leihfrist)
19. Linksammlungen, Virtuelle Bibliotheken

**8. Zu welchen Themen wünschen Sie sich mehr Information oder eine Schulung durch die Bibliothek?**

Serviceleistungen insgesamt  
Bibliothekskataloge  
Ausleihmöglichkeiten  
Aufstellung der Medienbestände  
Literatursuche  
Internet-Recherche  
Recherche in Datenbanken  
Nutzung elektronischer Zeitschriften  
Ich benötige keine zusätzliche Information.

**9. Wie wichtig WÄRE Ihnen persönlich die EINRICHTUNG der folgenden Angebote?  
(Als sehr wichtig bitte nur die Angebote einstufen, welche Sie sich unbedingt wünschen!)**

Sehr  
wichtig

Vollkom-  
men  
unwichtig

Keine  
Mei-

1      2      3      4      5      6      nung

1. Newsletter (regelmäßige Neuigkeiten per E-Mail)
2. E-Learning-Angebote
3. Arbeitsplätze mit Standardsoftware
4. Die Möglichkeit, Bücher selbst zu verbuchen
5. Farbkopierer
6. Multimedia-Arbeitsplätze

**10. Neuartige Angebote, die in der vorigen Frage nicht genannt wurden, deren Einrichtung Sie sich aber wünschen, bitte hier angeben:**

**11. Welche CD-ROM-Angebote und Datenbanken sollten Ihrer Meinung nach als Campuslizenz in das Angebot der Bibliothek aufgenommen werden?**

**12. Wären Sie grundsätzlich einverstanden, dass unsere Bibliothek das Printexemplar einer Zeitschrift aus Kostengründen abbestellt, wenn Ihnen die elektronische Ausgabe dieser Zeitschrift zur Verfügung steht? (Bitte nur eine Antwort ankreuzen.)**

- Ja
- Ja, wenn . . .
- In Einzelfällen
- Nein

**13. Von wo aus nutzen Sie die elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek?  
(Sie können mehrere Antworten ankreuzen.)**

- Ich nutze sie bisher nicht.
- Von Rechnern in der Bibliothek.
- Von Rechnern am Arbeitsplatz.
- Von Rechnern auf dem Campus.
- Von anderen Rechnern (z.B. von zuhause).

**14. Zu welcher Uhrzeit sollte die Bibliothek an den einzelnen Wochentagen Ihrer Meinung nach während des Semesters unbedingt geöffnet sein?  
(Bitte für jeden Wochentag nur eine Zeitspanne anklicken, und zwar die, welche Ihnen am wichtigsten ist, unabhängig von den jetzigen Öffnungszeiten. Wenn mehrheitlich gewünscht, werden wir unsere Öffnungszeiten möglicherweise erweitern.)**

	8-9	9-12	12-15	15-18	18-21	21-24 Uhr	Keine Meinung
1. Montag							
2. Dienstag							
3. Mittwoch							
4. Donnerstag							
5. Freitag							
6. Samstag							
7. Sonntag							

Die folgenden beiden Fragen gehen über den Rahmen unserer Bibliothek hinaus. Die Antworten dienen der Beantwortung bibliothekswissenschaftlicher Fragestellungen.

**15. Falls Sie Texte in Studium, Lehre oder Forschung verfassen, geben Sie bitte an, wo diese gewöhnlich nachgelesen werden können:**

	Meistens 1	2	3	4	5	Ver- einzelt 6	Gar nicht
1. In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch ohne elektronische Ausgabe							
2. In einer gedruckten Zeitschrift oder einem Buch mit elektronischer Ausgabe							
3. In einem rein elektronischen Journal ohne gedruckte Ausgabe							
4. Als Elektronisches Preprint in einem Preprint-Archiv (Sammlungen von noch nicht publizierten Artikeln in verschiedenen Fachgebieten)							
5. Auf einer Webseite Ihrer Institution (die nicht Ihre Homepage ist)							
6. Auf Ihrer Homepage							

**16. Denken Sie bitte an die Bücher, Zeitschriftenaufsätze und anderen Text- oder Bilddokumente, die Sie in der letzten Zeit genutzt haben. Wie sind Sie auf diese gestoßen?**

	Meistens 1	2	3	4	5	Ver- einzelt 6	Gar nicht
1. Bei der Durchsicht eines Regals in einer Bibliothek							
2. Durch Hinweis von Bibliotheksangestellten							
3. Durch Werbung oder Hinweis von Fachleuten (persönlich oder z.B. Literaturliste von Professoren)							
4. Durch bibliographische Angaben in Büchern oder							

Zeitschriften  
(Fußnoten, Referenzen)

5. Bei der Durchsicht von gedruckten Fachzeitschriften
6. Bei der Durchsicht von elektronischen Fachzeitschriften
7. Durch gezielte Suche im OPAC von Bibliotheken (Online-Katalog)
8. Durch gezielte Suche in bibliographischen Datenbanken, die von einer Bibliothek bereitgestellt wurden (wie dem Web of Science)
9. Durch gezielte Suche in Fach-Portalen oder elektronischen Preprint-Archiven (Sammlungen von noch nicht publizierten Artikeln in verschiedenen Fachgebieten)
10. Durch gezielte Suche mit Suchmaschinen oder durch Surfen im frei zugänglichen Teil des Internet (World Wide Web)
11. Auf andere Art und Weise

Und zum Schluss bitten wir Sie noch um vier Angaben zu Ihrer Person:

**17. Lässt sich Ihre Tätigkeit bzw. Ihr Interessengebiet einem oder mehreren der folgenden Fachgebiete zuordnen?  
(Mehrere Antworten sind möglich.)**

Informatik

Mathematik

Ingenieurwissenschaften

Wirtschaftswissenschaften

Medizin



Naturwissenschaften  
Rechtswissenschaften  
Sozialwissenschaften  
Medien- und Kommunikationswissenschaften  
Kunst- und Kulturwissenschaften  
Andere Geisteswissenschaften  
Andere

**18. Woher kommen Sie?  
(Bei mehreren Wohnsitzen bitte den am meisten benutzten angeben!)**

Aus Hannover  
Aus dem Umland von Hannover (ca. 50 km)  
Aus dem übrigen Deutschland  
Aus dem Ausland

**19. Welchen Nutzergruppen würden Sie sich zuordnen? (Mehrere Antworten sind möglich.)**

Student/in in einem Bachelor-Studiengang  
Student/in in einem Master-Studiengang  
Lehrende/r  
Forscher/in  
Doktorand/in  
Mitarbeiter/in  
Andere

**20. In welchem Jahr sind Sie geboren?**

Wenn es noch etwas gibt, was Sie Ihrer Bibliothek mitteilen möchten, so können Sie dies im Folgenden tun:

**21. Was sollten wir nach Ihrer Meinung sofort ändern?**

**22. Was gefällt Ihnen an der Bibliothek und was sollte auch in Zukunft beibehalten werden?**

Wir bedanken uns noch einmal ganz herzlich bei Ihnen für die Teilnahme an unserer Benutzerumfrage!

**Selbstverständlich garantieren wir Ihnen die Anonymität der Befragung und die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.**

Fragebogen erzeugt mit [XQuest 2.2](#)

# Anhang D

# Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek der Fachhochschule Hannover? Ergebnisse einer Befragung im Juni 2009

Anhang D: Korrelationen zwischen Antworten auf verschiedene Fragen

10. September 2009

## Zusammenfassung

Sind die Benutzer der Bibliothek mit den für sie wichtigen Angeboten auch zufrieden? Hier werden Korrelationen zwischen Antworten auf verschiedene Fragen untersucht.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Wozu Korrelationen?</b>
<b>2</b>	<b>Buchbestand</b>
<b>3</b>	<b>Gedruckte Zeitschriften</b>
<b>4</b>	<b>Elektronische Zeitschriften</b>
<b>5</b>	<b>E-Books (elektronische Bücher)</b>
<b>6</b>	<b>Online-Katalog</b>
<b>7</b>	<b>Datenbanken</b>
<b>8</b>	<b>Kopierer</b>
<b>9</b>	<b>Arbeitsklima</b>
<b>10</b>	<b>Benutzerschulungen</b>
<b>11</b>	<b>Literatur-Wunschliste</b>
<b>12</b>	<b>Neuerwerbungsliste</b>

## 1 Wozu Korrelationen?

Bei den Diagrammen und Tabellen in Anhang A wurde die Analyse der Zusammenhänge zwischen Antworten des- oder derselben Antworten ausgespart. Einigen für die Bibliothek interessanten Zusammenhängen dieser Art wird hier nachgespürt. Wenn z.B. viele Nutzer mit einem Angebot, das ihnen wichtig ist, unzufrieden sind, dann besteht offenbar Handlungsbedarf.

**1** Es lohnt sich für die Bibliothek, gerade die Angebote zu verbessern, bei denen viele Nutzer ihre Zufriedenheit schlechter bewerten als die Wichtigkeit des Angebots für sie.

**2** Wir berechnen dafür die Kontingenztafeln der Antworten zur Zufriedenheit und zur Wichtigkeit einzelner Angebote der Bibliothek. Diese Tabellen stellen wir außerdem graphisch dar, indem wir die Zahl der Nutzer jeweils durch verschieden große Kreise symbolisieren.<sup>1</sup> In diesen Diagrammen sind rote Kreise (links oben) solche, bei denen Nutzer ihre Zufriedenheit schlechter bewerten als die Wichtigkeit des Angebots. Gelbe Kreise liegen auf der Diagonale gleicher Bewertung und die grünen (rechts unten) stehen für Nutzer mit einem Vorsprung an Zufriedenheit vor der Wichtigkeit.

**10**  
**11**  
**12**  
**13**  
**14**  
**15**

---

<sup>1</sup>Die Zahl der Nutzer ist jeweils proportional der Fläche des Kreises.

## 2 Buchbestand

Mit dem Umfang des Buchbestands sind 84% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 1b), mit dessen Aktualität 80%. Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 1 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind Bücher in der Bibliothek für 570 Antwortende (97%). Wie viele der Nutzer, denen Bücher wichtig sind, haben bei den Zufriedenheitsfragen schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus den entsprechenden Kontingenztafeln sichtbar (Tabellen 1 - 2). Der jeweilige Teil der Kontingenztafeln mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 2 und Abbildung 3 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 1: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit des Buchbestands und Zufriedenheit mit dem Umfang. Skalen s. Abb. 1.

Wichtigkeit	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	70	202	117	45	17	13	0	0
2	9	52	29	8	1	0	0	0
3	0	2	3	2	0	0	0	0
4	0	0	2	1	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0
6	0	0	0	0	1	0	0	0
7	0	1	0	0	0	0	3	0
8	3	2	1	2	0	0	0	1

Tabelle 2: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit des Buchbestands und Zufriedenheit mit der Aktualität. Skalen s. Abb. 1.

Wichtigkeit	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	78	198	90	59	21	15	2	1
2	6	53	31	7	1	1	0	0
3	0	1	2	3	1	0	0	0
4	0	0	2	1	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0
6	0	0	0	1	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	3	1
8	2	3	2	0	1	0	0	1

Buchbestand

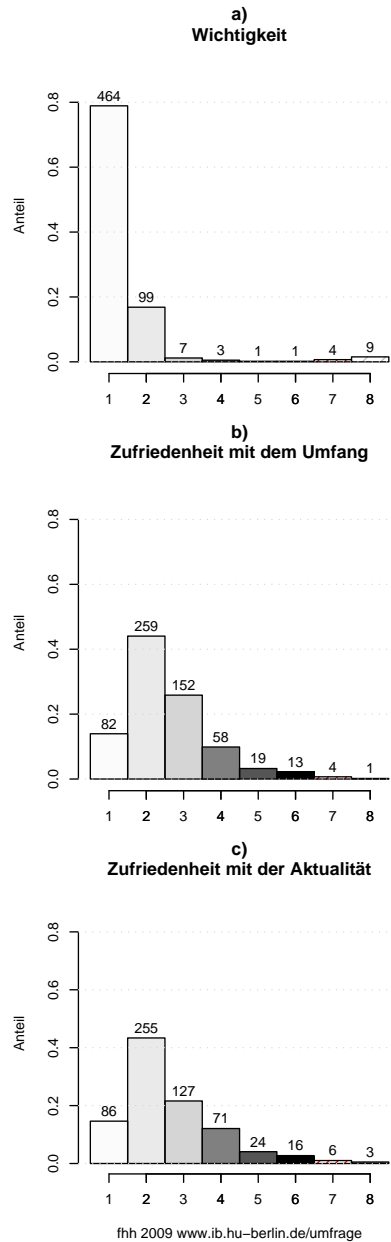


Abbildung 1: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei dem Buchbestand. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Aus Tabelle 1 ist errechenbar, dass in 140 Fällen die Antwortenden den Umfang besser oder genauso wie die Wichtigkeit des Buchbestands bewerten (24% der 588 gültigen Fragebögen). In 434 Fällen (74%) sind die Antwortenden mit dem Umfang weniger zufrieden, als ihnen Bücher wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht. Bei der Aktualität des Buchbestands sind 427 Befragte (73%) im roten Bereich anzufinden und 144 (24%) im grün-gelben.

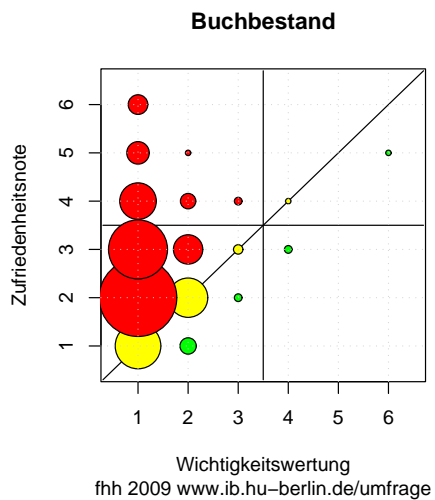


Abbildung 2: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei dem Umfang des Buchbestands. Skalen s. Abb. 1.

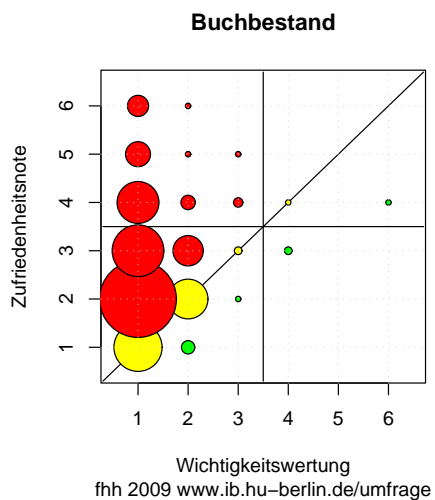


Abbildung 3: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Aktualität des Buchbestands. Skalen s. Abb. 1.

### 3 Gedruckte Zeitschriften

Mit der Zahl der gedruckten Zeitschriften sind 55% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 4b), mit deren Aktualität 57%. Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 4 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind Printjournale in der Bibliothek für 366 Antwortende (62%). Wie viele der Nutzer, denen Printjournale wichtig sind, haben bei den Zufriedenheitsfragen schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus den entsprechenden Kontingenztafeln sichtbar (Tabellen 3 - 4). Der jeweilige Teil der Kontingenztafeln mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 5 und Abbildung 6 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 3: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der gedruckten Zeitschriften und Zufriedenheit mit der Zahl. Skalen s. Abb. 4.

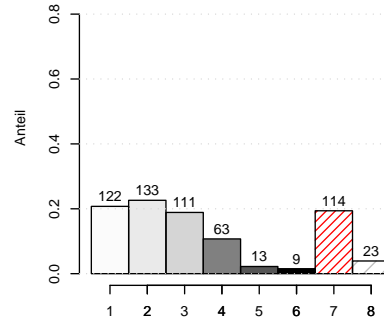
Wichtigkeit	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	40	42	19	8	6	3	3	1
2	21	59	25	9	4	1	14	0
3	15	36	18	7	2	0	33	0
4	7	11	10	8	3	0	24	0
5	2	1	2	1	0	0	7	0
6	1	1	0	0	0	1	6	0
7	2	2	3	0	1	0	106	0
8	0	4	4	1	1	0	9	4

Tabelle 4: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der gedruckten Zeitschriften und Zufriedenheit mit der Aktualität. Skalen s. Abb. 4.

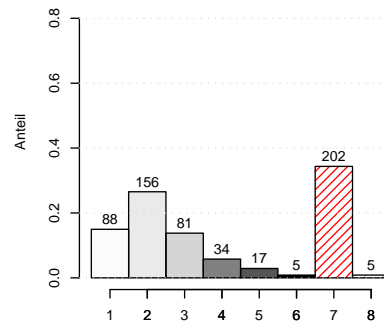
Wichtigkeit	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	47	46	14	2	4	3	5	1
2	30	61	16	6	2	0	17	1
3	24	32	13	3	1	1	37	0
4	10	15	5	6	2	0	25	0
5	3	3	1	0	0	0	6	0
6	1	1	0	0	1	0	6	0
7	1	1	1	0	1	0	108	2
8	0	3	7	0	0	0	9	4

Printjournale

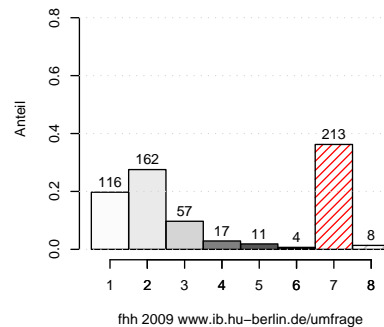
a) Wichtigkeit



b) Zufriedenheit mit dem Umfang



c) Zufriedenheit mit der Aktualität



fhh 2009 www.ib.hu-berlin.de/umfrage

Abbildung 4: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den gedruckten Zeitschriften. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Aus Tabelle 3 ist errechenbar, dass in 234 Fällen die Antwortenden die Zahl besser oder genauso wie die Wichtigkeit der gedruckten Zeitschriften bewerten (40% der 588 gültigen Fragebögen). In 129 Fällen (22%) sind die Antwortenden mit der Zahl weniger zufrieden, als ihnen Printjournale wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht. Bei der Aktualität der gedruckten Zeitschriften sind 100 Befragte (17%) im roten Bereich anzufinden und 253 (43%) im grün-gelben.

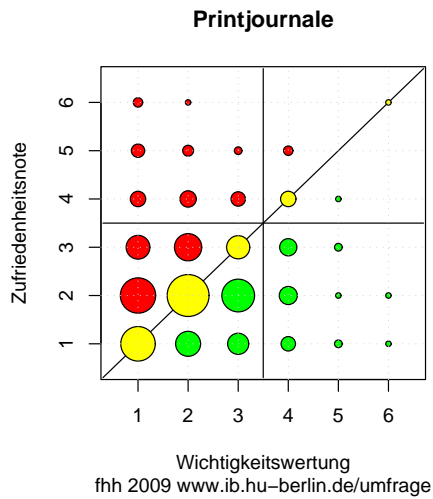


Abbildung 5: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Zahl der gedruckten Zeitschriften. Skalen s. Abb. 4.

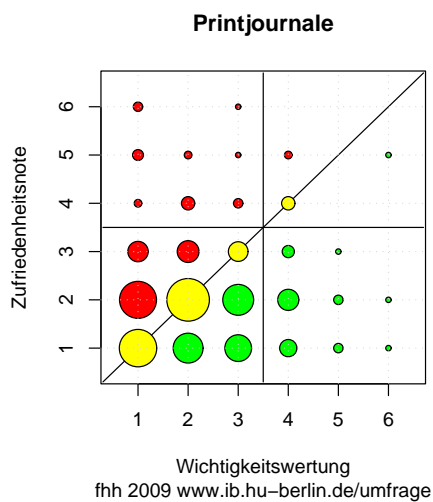


Abbildung 6: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Aktualität der gedruckten Zeitschriften. Skalen s. Abb. 4.



## 4 Elektronische Zeitschriften

Mit der Zahl der elektronischen Zeitschriften sind 28% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 7b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 7 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind E-Journale in der Bibliothek für 275 Antwortende (47%). Wie viele der Nutzer, denen E-Journale wichtig sind, haben bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Zahl schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der entsprechenden Kontingenztafel ersichtlich (Tabelle 5). Der Teil der Kontingenztafel mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 8 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

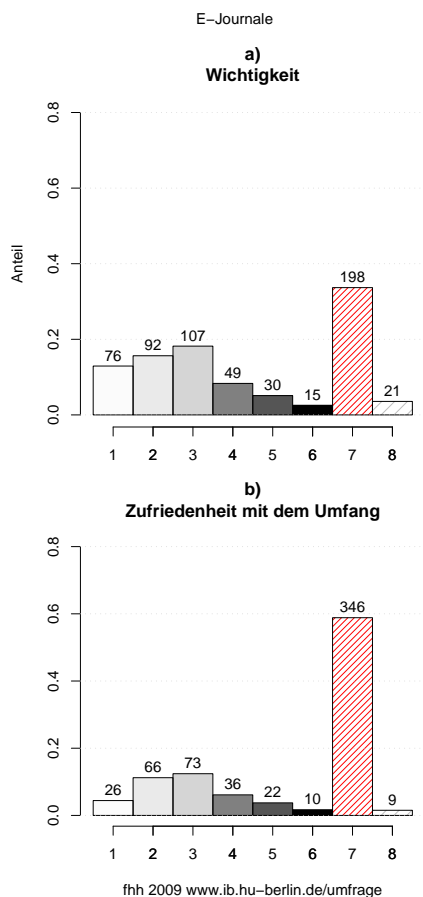


Abbildung 7: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den E-Journalen. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Tabelle 5: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der elektronischen Zeitschriften und Zufriedenheit mit der Zahl. Skalen s. Abb. 7.

	Zufriedenheit								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Wichtigkeit	1	10	15	15	12	4	5	13	2
	2	10	20	26	6	6	2	21	1
	3	3	17	13	9	5	1	57	2
	4	2	5	5	7	1	2	27	0
	5	0	2	2	1	2	0	23	0
	6	0	2	0	0	0	0	13	0
	7	1	3	8	1	2	0	183	0
	8	0	2	4	0	2	0	9	4

Aus Tabelle 5 ist errechenbar, dass in 101 Fällen die Antwortenden die Zahl besser oder genauso wie die Wichtigkeit der elektronischen Zeitschriften bewerten (17% der 588 gültigen Fragebögen). In 109 Fällen (19%) sind die Antwortenden mit der Zahl weniger zufrieden, als ihnen E-Journale wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

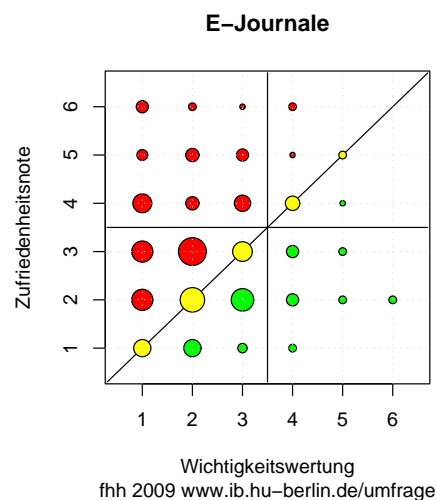


Abbildung 8: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Zahl der elektronischen Zeitschriften. Skalen s. Abb. 7.

## 5 E-Books (elektronische Bücher)

Mit der Zahl der E-Books sind 24% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 9b), mit deren Aktualität 27%. Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 9 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind E-Books in der Bibliothek für 268 Antwortende (46%). Wie viele der Nutzer, denen E-Books wichtig sind, haben bei den Zufriedenheitsfragen schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus den entsprechenden Kontingenztafeln sichtbar (Tabellen 6 - 7). Der jeweilige Teil der Kontingenztafeln mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 10 und Abbildung 11 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 6: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der E-Books und Zufriedenheit mit der Zahl. Skalen s. Abb. 9.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	8	12	15	8	7	7	24	2
	2	8	16	28	12	2	7	23	2
	3	3	8	16	10	3	4	43	0
	4	2	7	4	2	0	1	25	1
	5	0	0	0	2	1	1	18	0
	6	0	1	0	0	0	0	13	0
	7	0	2	6	2	0	1	211	1
	8	1	0	5	0	1	0	8	4

Tabelle 7: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der E-Books und Zufriedenheit mit der Aktualität. Skalen s. Abb. 9.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	12	17	14	5	4	5	24	2
	2	7	28	25	6	4	1	25	2
	3	5	9	16	8	1	1	46	1
	4	1	7	5	1	1	0	27	0
	5	0	1	1	0	2	1	17	0
	6	0	1	0	0	0	0	13	0
	7	1	2	3	0	2	0	211	4
	8	0	2	4	0	1	0	8	4

E-Books

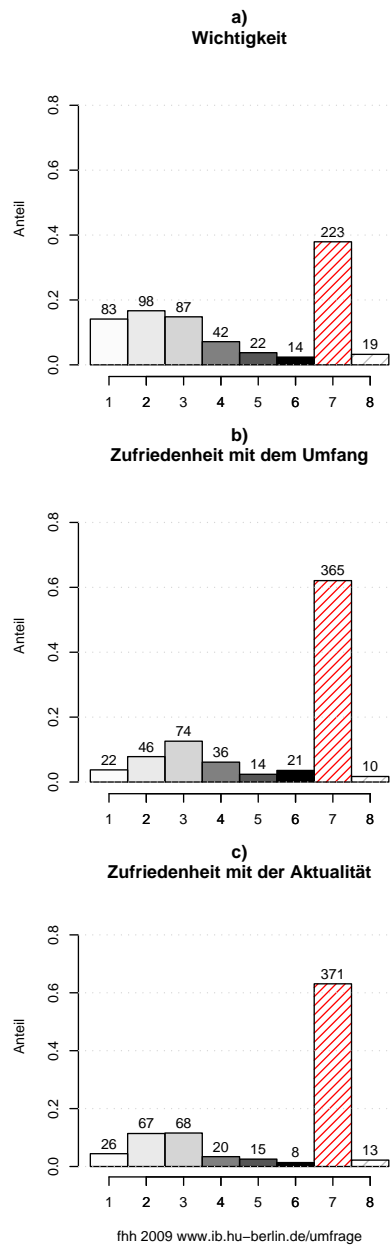


Abbildung 9: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den E-Books. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Aus Tabelle 6 ist errechenbar, dass in 78 Fällen die Antwortenden die Zahl besser oder genauso wie die Wichtigkeit der E-Books bewerten (13% der 588 gültigen Fragebögen). In 117 Fällen (20%) sind die Antwortenden mit der Zahl weniger zufrieden, als ihnen E-Books wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht. Bei der Aktualität der E-Books sind 93 Befragte (16%) im roten Bereich anzufinden und 96 (16%) im grün-gelben.

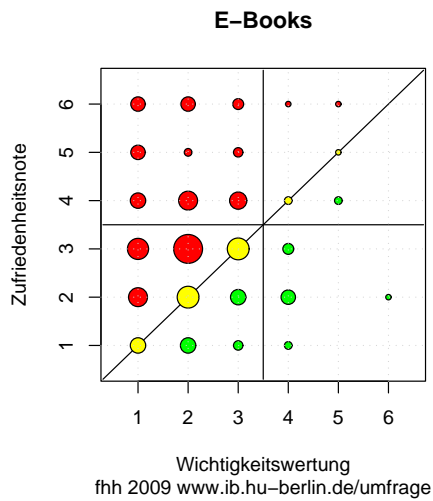


Abbildung 10: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Zahl der E-Books. Skalen s. Abb. 9.

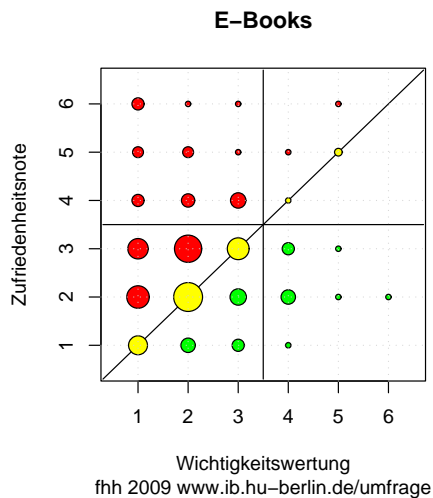


Abbildung 11: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Aktualität der E-Books. Skalen s. Abb. 9.

## 6 Online-Katalog

Im Falle des OPACs sind 75% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 12b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 12 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig ist der OPAC in der Bibliothek für 510 Antwortende (87%). Wie viele der Nutzer, denen der OPAC wichtig ist, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztafel (Tabelle 8) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztafel mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 13 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Aus Tabelle 8 ist errechenbar, dass in 219 Fällen die Antwortenden die Qualität bes-

Tabelle 8: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit des OPACs und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 12.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	78	111	31	23	7	9	5	2
	2	19	72	44	30	9	5	11	1
	3	3	15	23	6	1	2	3	0
	4	1	3	1	0	0	0	1	0
	5	1	1	1	0	1	0	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	1	0
	7	7	11	4	4	1	2	17	0
	8	3	7	5	1	1	0	2	2

ser oder genauso wie die Wichtigkeit des OPACs bewerten (37% der 588 gültigen Fragebögen). In 278 Fällen (47%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen der OPAC wichtig ist. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

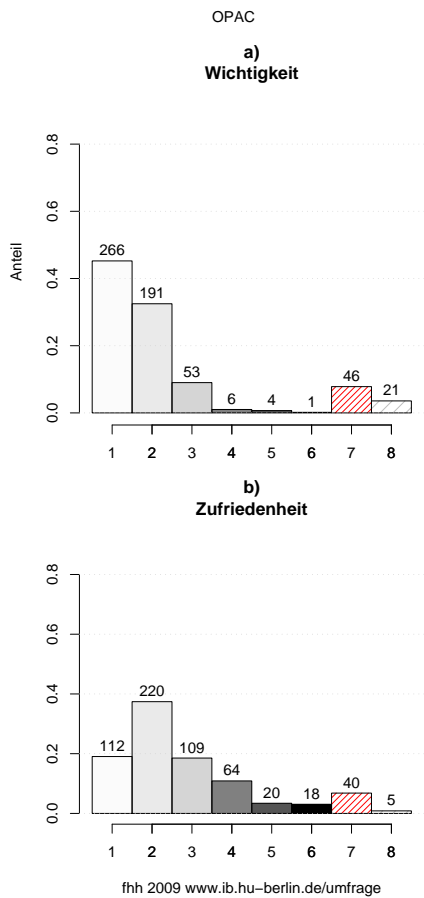


Abbildung 12: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei dem OPAC. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

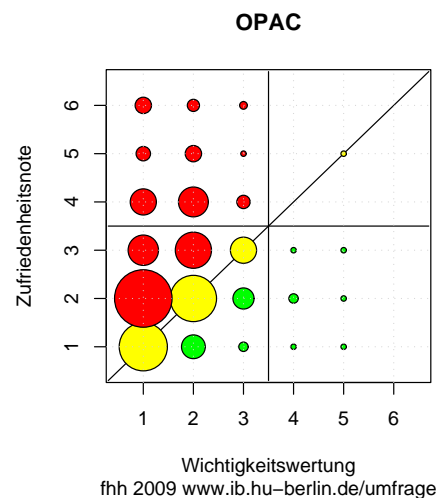


Abbildung 13: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 12.

## 7 Datenbanken

Mit der Zahl der Datenbanken sind 43% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 14b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 14 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind Datenbanken in der Bibliothek für 310 Antwortende (53%). Wie viele der Nutzer, denen Datenbanken wichtig sind, haben bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Zahl schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der entsprechenden Kontingenztabelle ersichtlich (Tabelle 9). Der Teil der Kontingenztabelle mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 15 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tabelle um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

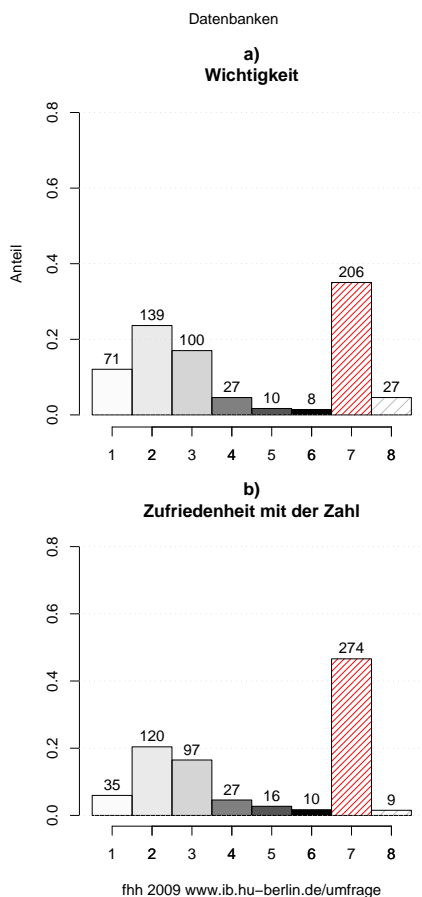


Abbildung 14: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den Datenbanken. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Tabelle 9: Kontingenztabelle zwischen Wichtigkeit der Datenbanken und Zufriedenheit mit der Zahl. Skalen s. Abb. 14.

	Zufriedenheit								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Wichtigkeit	1	17	21	11	5	3	4	8	2
	2	11	50	35	12	3	4	23	1
	3	4	27	27	6	8	1	26	1
	4	1	3	4	2	0	1	16	0
	5	0	1	0	0	0	0	9	0
	6	1	0	1	0	0	0	6	0
	7	1	14	14	2	1	0	173	1
	8	0	4	5	0	1	0	13	4

Aus Tabelle 9 ist errechenbar, dass in 149 Fällen die Antwortenden die Zahl besser oder genauso wie die Wichtigkeit der Datenbanken bewerten (25% der 588 gültigen Fragebögen). In 114 Fällen (19%) sind die Antwortenden mit der Zahl weniger zufrieden, als ihnen Datenbanken wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

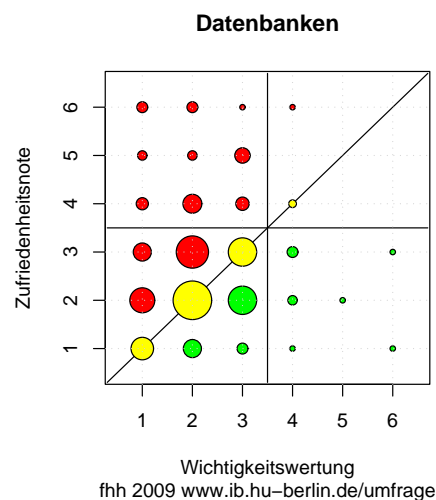


Abbildung 15: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Zahl der Datenbanken. Skalen s. Abb. 14.

## 8 Kopierer

Im Falle der Kopiermöglichkeiten sind 45% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 16b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 16 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind die Kopiermöglichkeiten in der Bibliothek für 442 Antwortende (75%). Wie viele der Nutzer, denen die Kopiermöglichkeiten wichtig sind, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztabelle (Tabelle 10) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztabelle mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 17 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tabelle um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

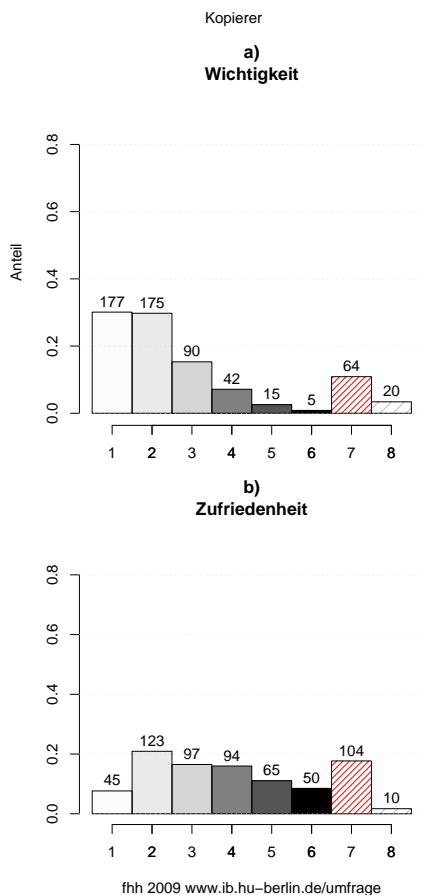


Abbildung 16: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den Kopiermöglichkeiten. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Tabelle 10: Kontingenztabelle zwischen Wichtigkeit der Kopiermöglichkeiten und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 16.

	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	21	38	23	32	23	30	9	1
2	11	46	37	31	26	11	10	3
3	6	19	25	13	7	3	17	0
4	3	14	7	8	4	1	5	0
5	2	2	3	3	1	0	4	0
6	1	0	0	0	2	1	1	0
7	1	1	1	1	1	2	55	2
8	0	3	1	6	1	2	3	4

Aus Tabelle 10 ist errechenbar, dass in 175 Fällen die Antwortenden die Qualität besser oder genauso wie die Wichtigkeit der Kopiermöglichkeiten bewerten (30% der 588 gültigen Fragebögen). In 279 Fällen (47%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen die Kopiermöglichkeiten wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

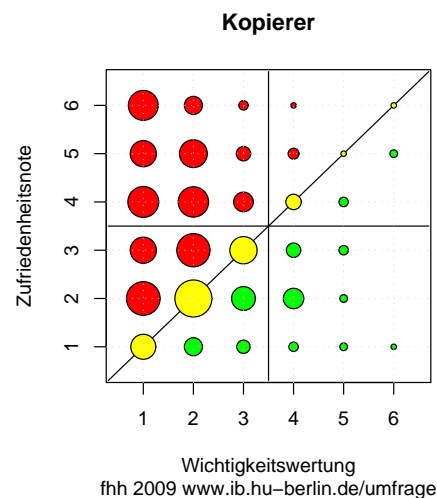


Abbildung 17: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 16.

## 9 Arbeitsklima

Im Falle des Arbeitsklimas sind 59% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 18b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 18 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig ist Klima in der Bibliothek für 508 Antwortende (86%). Wie viele der Nutzer, denen Klima wichtig ist, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztabelle (Tabelle 11) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztabelle mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 19 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tabelle um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Aus Tabelle 11 ist errechenbar, dass in 237 Fällen die Antwortenden die Qualität bes-

Tabelle 11: Kontingenztabelle zwischen Wichtigkeit des Arbeitsklimas und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 18.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	37	40	24	22	33	76	7	5
	2	29	76	36	22	13	5	2	2
	3	13	37	15	6	1	3	3	1
	4	9	5	3	4	1	1	0	0
	5	3	2	0	0	0	0	1	0
	6	0	1	1	1	0	1	0	0
	7	1	2	2	0	0	1	19	0
	8	6	3	4	3	0	1	2	3

ser oder genauso wie die Wichtigkeit des Arbeitsklimas bewerten (40% der 588 gültigen Fragebögen). In 283 Fällen (48%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen Klima wichtig ist. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

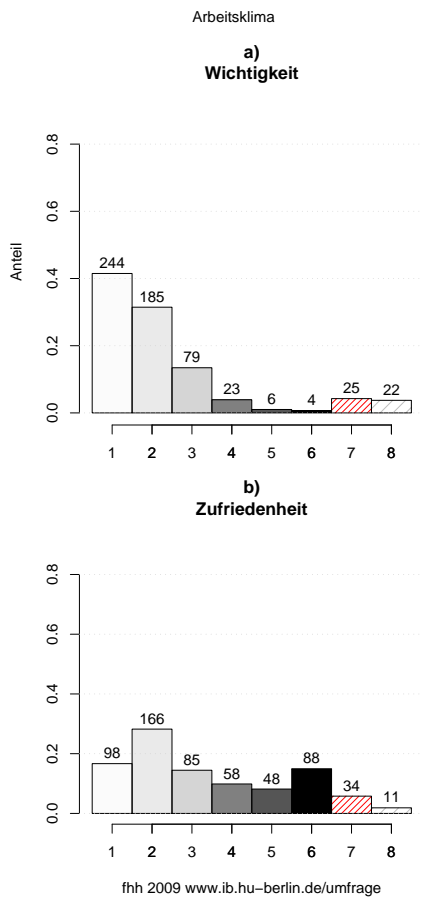


Abbildung 18: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit beim dem Arbeitsklima. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

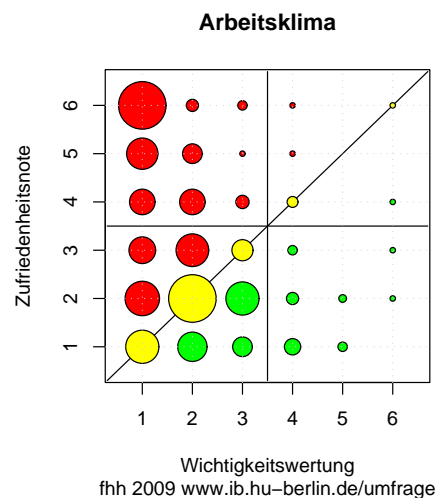


Abbildung 19: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 18.

# 10 Benutzerschulungen

Im Falle der Benutzerschulungen sind 45% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 20b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 20 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind Benutzungsschulungen in der Bibliothek für 215 Antwortende (37%). Wie viele der Nutzer, denen Benutzungsschulungen wichtig sind, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztafel (Tabelle 12) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztafel mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 21 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 12: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der Benutzerschulungen und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 20.

	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	10	11	5	5	1	0	5	0
2	12	22	17	6	3	3	10	0
3	21	41	17	6	1	1	16	2
4	11	19	8	7	0	1	24	0
5	3	7	5	0	0	0	23	0
6	1	5	3	1	0	0	8	2
7	11	14	10	4	1	3	17	1
8	6	5	2	0	1	1	10	4

Aus Tabelle 12 ist errechenbar, dass in 193 Fällen die Antwortenden NA besser oder genauso wie die Wichtigkeit der Benutzerschulungen bewerten (33% der 588 gültigen Fragebögen). In 60 Fällen (10%) sind die Antwortenden mit NA weniger zufrieden, als ihnen Benutzungsschulungen wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

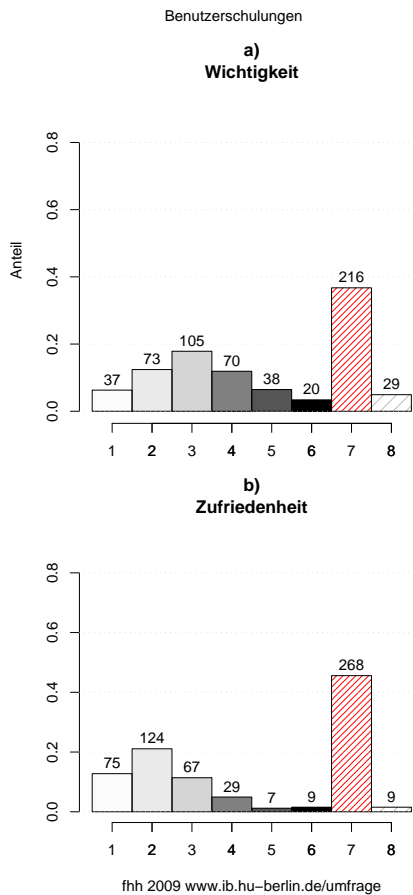


Abbildung 20: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den Benutzerschulungen. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

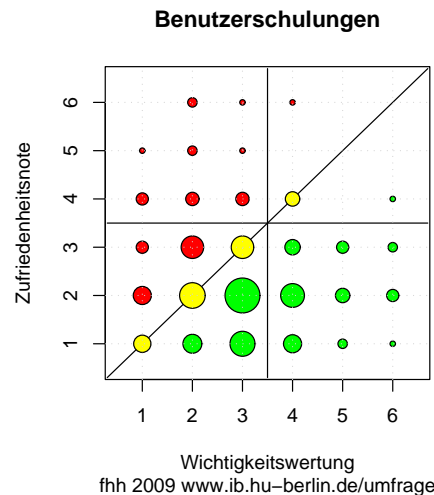


Abbildung 21: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 20.



# 11 Literatur-Wunschliste

Im Falle der Literatur-Wunschliste sind 46% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 22b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 22 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig ist Literatur-Wunschliste in der Bibliothek für 380 Antwortende (65%). Wie viele der Nutzer, denen Literatur-Wunschliste wichtig ist, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztafel (Tabelle 13) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztafel mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 23 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 13: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der Literatur-Wunschliste und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 22.

	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	41	25	20	6	3	6	24	0
2	25	45	28	9	4	1	45	2
3	10	25	17	6	1	0	36	1
4	2	3	2	1	0	0	19	0
5	0	1	0	1	0	0	11	0
6	0	1	1	1	0	0	5	0
7	2	10	4	2	0	0	116	2
8	4	1	3	1	2	0	7	6

Aus Tabelle 13 ist errechenbar, dass in 176 Fällen die Antwortenden die Qualität besser oder genauso wie die Wichtigkeit der Literatur-Wunschliste bewerten (30% der 588 gültigen Fragebögen). In 109 Fällen (19%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen Literatur-Wunschliste wichtig ist. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

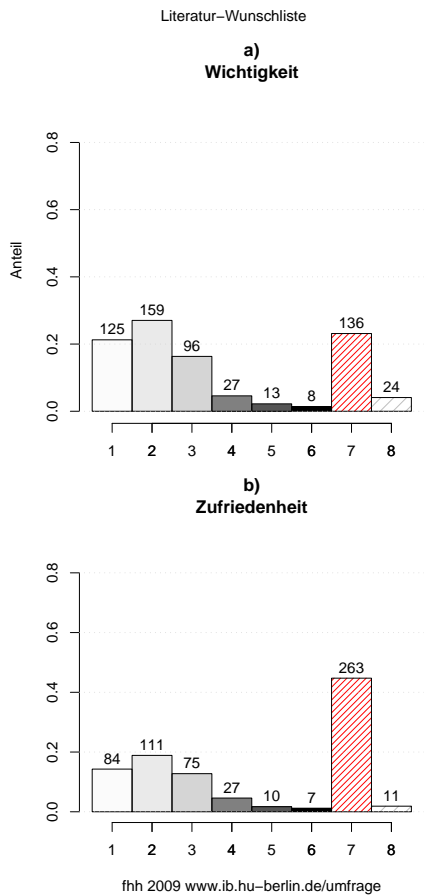


Abbildung 22: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei der Literatur-Wunschliste. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

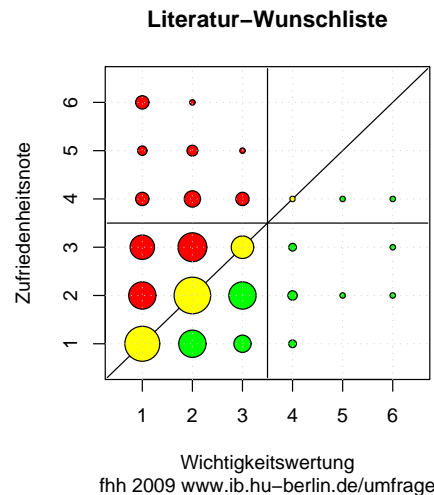


Abbildung 23: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 22.

## 12 Neuerwerbungsliste

Im Falle der Neuerwerbungsliste sind 42% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 24b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 24 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig ist die Neuerwerbungsliste in der Bibliothek für 328 Antwortende (56%). Wie viele der Nutzer, denen die Neuerwerbungsliste wichtig ist, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztabelle (Tabelle 14) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztabelle mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 25 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tabelle um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

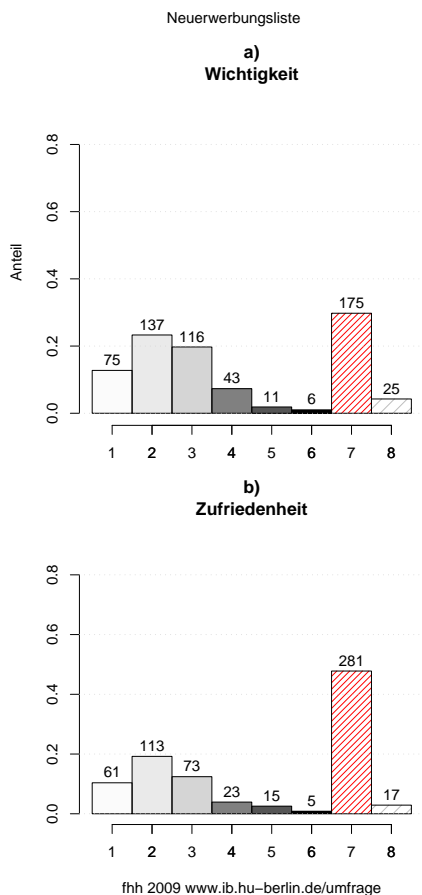


Abbildung 24: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei der Neuerwerbungsliste. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Tabelle 14: Kontingenztabelle zwischen Wichtigkeit der Neuerwerbungsliste und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 24.

	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	18	18	11	7	5	3	13	0
2	22	44	26	7	3	1	31	3
3	13	32	17	5	3	0	44	2
4	4	7	8	3	0	0	20	1
5	0	1	1	0	1	0	8	0
6	0	0	0	0	1	0	5	0
7	4	8	6	0	0	1	151	5
8	0	3	4	1	2	0	9	6

Aus Tabelle 14 ist errechenbar, dass in 172 Fällen die Bewertungen bei der Zufriedenheit mindestens genauso gut sind wie bei der Wichtigkeit (29% der 588 gültigen Fragebögen). In 89 Fällen (15%) sind die Antwortenden mit dem Angebot weniger zufrieden, als es ihnen wichtig ist. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

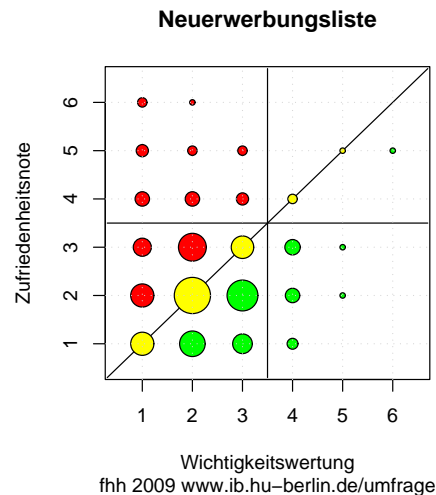
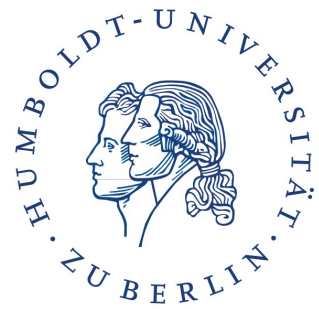


Abbildung 25: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 24.

# Anhang E



Fachhochschule Hannover  
University of Applied Sciences and Arts

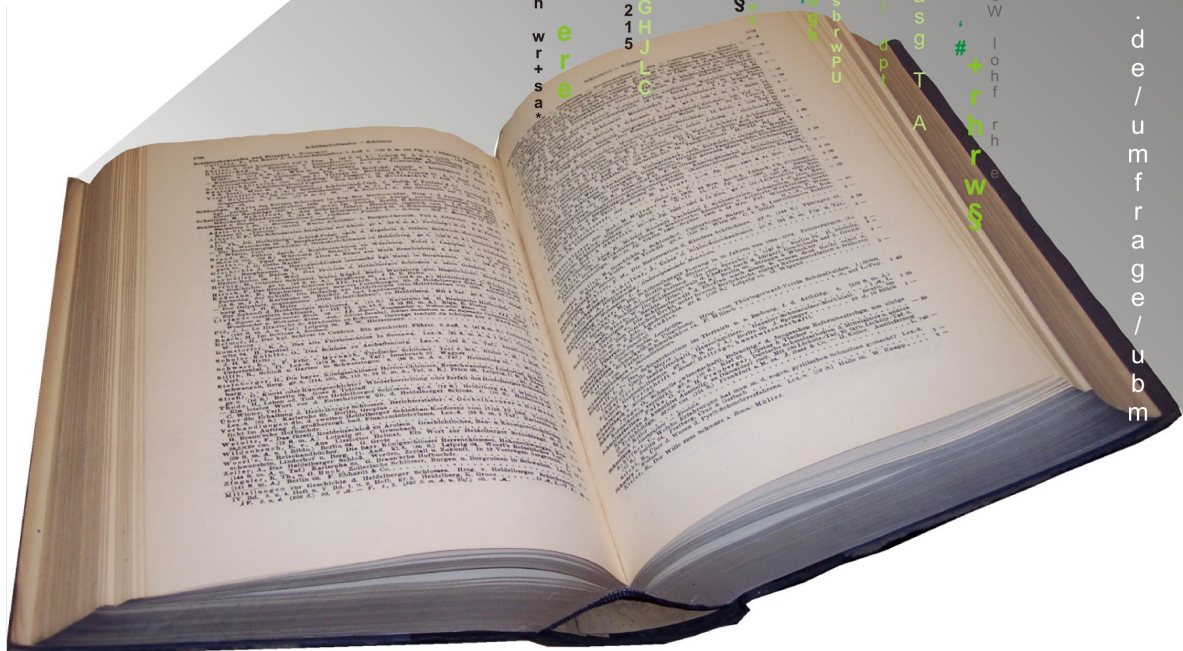


# Finden Sie wirklich alles?

Wie zufrieden sind Sie mit uns?

Umfrage auf der Homepage der Bibliothek  
<http://www.fh-hannover.de/bibl/index.html>

und unter  
<http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage/fhh>



<http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage/ubm>

Ein Projekt des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin zusammen mit Bibliotheken und anderen Informationseinrichtungen aus dem deutschsprachigen Raum