



# **Befragung der Nutzerinnen und Nutzer der PH-Bibliothek Ergebnisse der Umfrage 2016**

---

Zusammenfassender Bericht

vorgelegt von  
Dr. Robert Scheuble  
Alexander Thiel  
Thomas Gerd tom Markotten  
unter Mitarbeit von  
Christine Menzer

Stand: 28.06.2017

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Hintergrund und Zielsetzung .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Umsetzung der Befragung .....</b>	<b>3</b>
2.1	Konzeption und Vorbereitung.....	3
2.2	Durchführung der Online-Umfrage .....	4
2.3	Aufbereitung und Auswertung der Daten .....	4
<b>3</b>	<b>Ergebnisse: Darstellung und Diskussion .....</b>	<b>5</b>
3.1	Beteiligung .....	5
3.2	Informationsversorgung .....	6
3.3	Mediennutzung an der PH-Bibliothek.....	7
3.4	Recherche im PH-Katalog plus .....	9
3.5	Informationsquellen über die Bibliothek .....	10
3.6	Öffnungszeiten .....	11
3.7	Die Bibliothek als (Lern- und Arbeits-) Ort.....	12
3.7.1	Besuchsgründe und -häufigkeit .....	12
3.7.2	Arbeitsplätze .....	13
3.7.3	Arbeitsatmosphäre .....	14
3.8	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	14
3.9	Gesamteinschätzung .....	15
3.9.1	Zufriedenheit und Weiterempfehlung .....	15
3.9.2	Antworten auf offene Fragen (Freitexte).....	16
<b>4</b>	<b>Fazit und Ausblick.....</b>	<b>16</b>
<b>Anhang</b>	<b>.....</b>	<b>17</b>
	Fragebogen .....	17

## 1 Hintergrund und Zielsetzung

Benutzerbefragungen sind – auch an Bibliotheken – ein beliebtes und bewährtes Mittel, Rückmeldungen über die Zufriedenheit der Zielgruppen mit den bestehenden Angeboten zu erhalten und Hinweise über mögliche künftige Handlungsfelder zu erlangen. Sie sind damit eine wichtige Ergänzung zu anlassbezogenem Feedback und quantitativen Nutzungszahlen.

In der Vergangenheit wurden an der PH-Bibliothek bereits zwei recht unterschiedliche Befragungen durchgeführt (2006, 2013). Seit Sommer 2013 betreibt die Bibliothek der PH Freiburg ein nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem, in dem die Kundenzufriedenheit eine große Rolle spielt. Um diesem Anspruch dauerhaft gerecht zu werden und Entwicklungslinien sichtbar zu machen, ist geplant, je Zertifizierungszyklus – also alle drei Jahre – eine Befragung durchzuführen. Im Anschluss an diese Entscheidung wurde 2016 ein Evaluationsverfahren konzipiert, ein Fragebogen entwickelt und darauf aufbauend eine onlinebasierte Umfrage durchgeführt. Nachfolgend gilt es, die Planungs- und Umsetzungsphase näher zu beschreiben, wobei neben methodischen Aspekten zur Datenerhebung und -auswertung auch ausgewählte Einzelergebnisse präsentiert und diskutiert werden.

## 2 Umsetzung der Befragung

### 2.1 Konzeption und Vorbereitung

Aufgrund der personellen Struktur der PH-Bibliothek war schnell klar, dass die im Rahmen des Qualitätsmanagements vorgesehene Befragung allein mit Ressourcen der Bibliothek nicht durchgeführt werden kann. Entsprechend wurde nach internen und externen Unterstützungsmöglichkeiten recherchiert, wobei in Abwägung der Vor- und Nachteile sowie in Berücksichtigung des Kosten- und Ressourcenaufwands die Wahl auf ein selbstevaluatives Verfahren unter Einbezug PH-interner Expertise fiel. Neben der Stabsstelle Qualitätssicherung beteiligten sich drei Vertreter der PH-Bibliothek ab April 2016 an einer Projektgruppe zur Vorbereitung der Zufriedenheitsumfrage. Neben der Klärung der Ziele der Befragung und der Festlegung eines Zeitplans ging es auch um die dafür geeigneten Instrumente und Methoden. Da bisher an der PH durchgeführte Verfahren und vorliegende Instrumente zur Evaluation von Studium und Lehre (inkl. tangierender Bereiche) die Spezifik des Angebots der PH-Bibliothek nur zu geringen Teilen abdeckten, wurde ein eigener Fragebogen entwickelt. Für die Festlegung von Fragenbereichen wurden bestehende Instrumente anderer Bibliotheken gesichtet und für eine erste Orientierung herangezogen.

Da bei allen aktiven Bibliothekskonten eine E-Mail-Adresse hinterlegt ist und die reguläre Korrespondenz mit den Nutzerinnen und Nutzern per Mail erfolgt, fiel die Entscheidung – auch aufgrund des geringen Aufwands zur Erstellung eines Verteilers – auf eine Online-Umfrage. Diese wurde mit Hilfe der Open-Source-Anwendung „LimeSurvey“<sup>1</sup> umgesetzt. LimeSurvey wurde hierzu aus Datenschutzgründen auf einem PH-eigenen Webserver installiert. Neben umfangreichen Optionen bezogen auf Fragetypen und Fragebogenlayout bietet die Anwendung die Möglichkeit, anonymisierte Umfragen auf Basis von individualisierten Zugangsschlüsseln umzusetzen. Dadurch war der Zugang zur Umfrage nicht nur auf Mitglieder der PH beschränkt<sup>2</sup>, sondern es konnten auch externe Nutzerinnen und Nutzer berücksichtigt werden. Neben den geringen Hürden zum Start der Umfrage für die Teilnehmenden

<sup>1</sup> Nähere Informationen zur Anwendung können folgender Website entnommen werden: <https://www.limesurvey.org/de>.

<sup>2</sup> Bis dato stand für Zwecke der onlinebasierten Erhebung nur das Umfrage-Tool der E-Learning-Plattform Ilias zur Verfügung, das jedoch ein Login mit einem PH-Account vorsieht und somit für externe Nutzerinnen und Nutzer nicht zugänglich ist.

spielte auch die komfortable Sicherung der Umfragestruktur sowie die Datenexportformate (u.a. für SPSS) eine gewichtige Rolle bei der Entscheidung für LimeSurvey.

Parallel zu den technisch-organisatorischen Vorbereitungen wurde der Fragebogen entwickelt (u.a. Formulierung von Fragen und Antwortoptionen; Festlegung von Fragenreihenfolge, Pflichtfragen, Filterfragen, Freitexten). Der Fragebogen enthielt letztlich 43 Fragen. Davon wurden sieben Fragen offen formuliert und drei geschlossene Fragen mit ergänzenden Freitextoptionen (Angaben zu „Sonstiges“) ausgestattet. Ein Teil der Fragen wurde nur angezeigt, wenn entsprechende Antwortoptionen in vorangegangenen Fragen (Filterfragen) gewählt wurden. Zum Beispiel wurden Fragen zum Zugriff auf elektronische Medien nur Personen gestellt, die vorab angegeben haben, entsprechende Medien (E-Book, E-Journal usw.) zu nutzen. Um die Abbruchrate gering zu halten, wurden keine Pflichtfragen eingesetzt, d.h. für die Teilnehmenden bestand die Möglichkeit, Fragen nicht zu beantworten und trotzdem mit der Umfrage fortzufahren.

## 2.2 Durchführung der Online-Umfrage

Um jahreszeitliche Einflüsse zu minimieren und möglichst viele Personen zu erreichen, wurde ein Befragungszeitraum (11.07.2016 bis 22.08.2016) gewählt, der sowohl Vorlesungs- als auch vorlesungsfreie Zeit umspannt und möglichst wenig Überschneidungen zu regulär stattfindenden Umfragen (z.B. Lehrveranstaltungsevaluation, Evaluation der Schulpraxis, Studierendenbefragung) aufweist.

Am 11.07.2016 wurden die aktiven Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek mit einem E-Mail-Schreiben, das den jeweils individuellen Link zur Umfrage enthielt, zur Teilnahme an der Befragung eingeladen. Zusätzlich wurde per Rundmail an die Mitglieder der Hochschule, auf der Webseite und im Facebook-Auftritt der Bibliothek auf die Befragung aufmerksam gemacht. Um den Anreiz weiter zu steigern, wurden Buchpreise und Gutscheine ausgelobt, die der Bibliothek von lokalen Buchhandlungen gesponsert wurden.

Die Umfrage wurde im anonymisierten Modus angelegt, womit eine Zusammenführung von Zugangsschlüssel und Umfrageergebnis unterbunden wird.<sup>3</sup> Um den Rücklauf zu erhöhen, wurden in regelmäßigen Abständen bis zu zwei Erinnerungen an die bis dahin inaktiven Teilnehmenden versandt. Nach Ablauf von sechs Wochen wurde die Umfrage beendet und die Ergebnisse exportiert.<sup>4</sup>

## 2.3 Aufbereitung und Auswertung der Daten

Entsprechend der Anlage des Fragebogens war das gewonnene Datenmaterial sehr umfangreich. Dies betrifft insbesondere die große Zahl von Freitexten, die zur weiteren Auswertung nach inhaltlichen Kriterien gebündelt wurden.

Aufgrund der heterogenen Nutzergruppen wurden für einige Fragen die Ergebnisse nicht nur summarisch, sondern auch nach Statusgruppen differenziert ausgewertet. Die Zahl der Tabellen und Diagramme war am Ende entsprechend groß, der Datenbericht auf einen Umfang von 268 Seiten angewachsen. Für den vorliegenden Evaluationsbericht haben wir uns entschieden, nur auf eine Auswahl von Ergebnissen näher einzugehen. Der Fragebogen sowie der vollständige Datenbericht einschließ-

<sup>3</sup> LimeSurvey operiert hierbei mit getrennten Datenbanken und registriert lediglich die Teilnahme oder Nicht-Teilnahme für einen optimierten Versand von E-Mail-Erinnerungen.

<sup>4</sup> LimeSurvey erzeugt individuelle Links durch die Generierung von Zugangsschlüsseln, die mit der Umfrage-URL verkettet werden. Die Umfrage ist also geschlossen angelegt und nur diejenigen Personen, die eine Einladung erhalten haben, verfügen über einen Zugang zur Umfrage und können diese einmal ausfüllen. Sobald die Umfrage ausgefüllt und die Ergebnisse abgeschickt wurden, wird der entsprechende Link bzw. der Zugangsschlüssel deaktiviert.

lich der kategorisierten Freitexte werden in anonymisierter Form auf den Internetseiten der Bibliothek bereitgestellt.<sup>5</sup>

### 3 Ergebnisse: Darstellung und Diskussion

#### 3.1 Beteiligung

Insgesamt hatten von 7.413 Nutzerinnen und Nutzern mit zum Zeitpunkt des Versands gültigem Bibliothekskonto 1.513 Personen teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 20,41 % entspricht. Für die Auswertung haben wir aus den Teilnehmenden folgende Gruppen<sup>6</sup> gebildet: Studierende intern (PH-Studierende), Personal intern (Personal der PH), Studierende extern (Studierende anderer Hochschulen) und Personal Uni Freiburg. Teilweise haben wir diese zu den übergreifenden Gruppen intern (Studierende und Personal PH Freiburg) und extern (alle übrigen) zusammengefasst.<sup>7</sup>

Tab. 1: Abdeckung der Grundgesamtheit nach Statusgruppen; Datenbericht 1.2.3

STA1: Statusgruppe	Grundgesamtheit		PH-Bib.-Umfrage		
	N	Verteilung %	N	Verteilung %	Abdeckung %
Studierende	6148	82,94	902	74,18	14,67
Personal	463	6,25	157	12,91	33,91
Sonstige <sup>8</sup>	802	10,82	157	12,91	19,58
<b>GESAMT</b>	<b>7413</b>	<b>100,00</b>	<b>1216</b>	<b>100,00</b>	<b>16,40</b>

Betrachtet man den Rücklauf nach Statusgruppen, so zeigt sich, dass die Studierenden bezogen auf ihren Anteil an der Grundgesamtheit unterrepräsentiert (Abdeckung: 15%) sind, während beim Personal eine Überrepräsentation vorliegt (Abdeckung: 34%). Bezogen auf die Verteilung interner und externer Nutzerinnen und Nutzer ist das Verhältnis ausgeglichen. Eine dezidierte Aufschlüsselung zu den einzelnen Gruppen ist hier nicht möglich, da entsprechende Angaben (z.B. zu Alter, Geschlecht) zur Grundgesamtheit nicht vorliegen oder aus Gründen des Datenschutzes im Rahmen der Erfassung personenbezogener Angaben nicht erfragt wurden.

Tab. 2: Abdeckung der Grundgesamtheit nach Statusgruppen und Zugehörigkeit; Datenbericht 1.2.3

STA3: Statusgruppe	Grundgesamtheit		PH-Bib.-Umfrage		
	N	Verteilung %	N	Verteilung %	Abdeckung %
intern (PH-Angehörige)	4243	57,24	709	58,84	16,71
extern <sup>9</sup>	3170	42,76	496	41,16	15,65
<b>GESAMT</b>	<b>7413</b>	<b>100,00</b>	<b>1205</b>	<b>100,00</b>	<b>16,26</b>

<sup>5</sup> Im Rahmen des Datenberichts werden Einzelergebnisse, die sich auf Angaben von weniger als sechs Personen beziehen, aufgrund Ihrer geringen Aussagekraft nicht aufgeführt (siehe 2.2.5). Ebenfalls von der Darstellung ausgeschlossen sind die Ergebnisse zur Zufriedenheit mit den Schulungsangeboten, da diese Rückschlüsse auf einzelne Lehrpersonen erlauben. Zudem wurden explizite Namensnennungen, die über die Freitexte erfolgten, anonymisiert.

<sup>6</sup> Hier konnten nur die Teilnehmenden einfließen, die die personenbezogenen Fragen zum Abschluss der Umfrage beantwortet haben. Diesbezüglich entsprechen die Angaben zu GESAMT nicht dem tatsächlichen Rücklauf (siehe Datenbericht 1.2).

<sup>7</sup> Zum Stichtag 31.12.2016 zählte die Bibliothek nach der Deutschen Bibliotheksstatistik für 2016 8.316 aktive Nutzerinnen und Nutzer. Davon waren 3.822 Studierende der PH Freiburg und 2.728 Studierende anderer Hochschulen (darunter 1.404 Studierende der Universität Freiburg), 361 Personal der PH Freiburg, 68 Personal der Universität Freiburg und 1.379 sonstige Nutzerinnen und Nutzer. Die Differenz zur Zahl der gültigen Konten zum Zeitpunkt der Befragung resultiert daraus, dass hierbei nicht mehr und noch nicht aktive Konten nicht enthalten sind.

<sup>8</sup> Die Gruppe "Sonstiges" beinhaltet hier: Schüler\_innen, externe Nutzer\_innen sowie Personal anderer Hochschulen (außer PH, Uni FR). Die Zuordnung des Personals anderer Hochschulen zu „Personal“ konnte aufgrund der Kategorisierung der betreffenden Benutzerkonten zu „sonstigen Nutzern“ leider nicht erfolgen.

<sup>9</sup> Die Gruppe "extern" enthält: Studierende anderer Hochschulen, Personal der Universität Freiburg sowie die in "Sonstige" (siehe Fußnote 8) erfassten Personengruppen.

### 3.2 Informationsversorgung

Die Bibliothek ist der zentrale Informationsdienstleister für die Mitglieder der Hochschule sowie weitere Nutzergruppen. Die Auswahl der Medien erfolgt durch die Bibliothek und auf Basis von Anschaffungsvorschlägen. Ein großer Fragenkomplex beschäftigte sich daher mit der Nutzung der Bibliotheksbestände nach Fachgebieten und der jeweiligen Zufriedenheit damit in puncto Auswahl, Umfang und Aktualität. Bezogen auf die Studierenden der PH war das Ergebnis hinsichtlich der genutzten Bestände nicht überraschend. Interessanter hingegen war die Erkenntnis, dass für die Studierenden der Universität Freiburg, welche die PH-Bibliothek nutzen, die für uns zentralen Bestände Erziehungswissenschaft, Psychologie und Soziologie von deutlich geringerer Bedeutung sind, hingegen ein hohes Interesse für unsere Bestände in Geschichte, Französisch und Philosophie besteht.

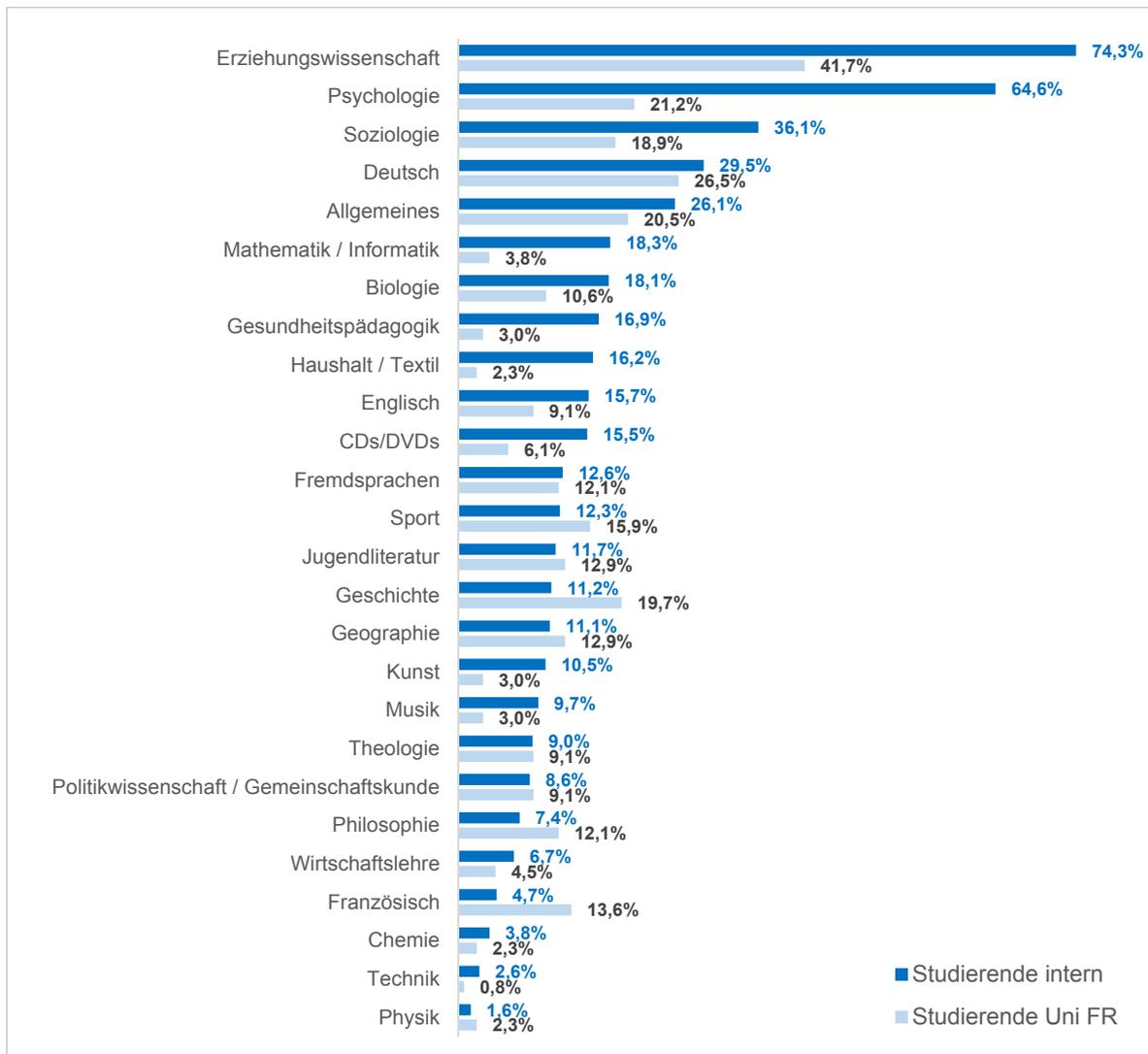


Abb. 1: „Aus welchen Fachgebieten der Bibliothek nutzen Sie Medien?“; Datenbericht 2.2.1

In Abhängigkeit von den genutzten Fachgebieten wurden die Teilnehmenden sodann gebeten, jeweils Ihre Zufriedenheit hinsichtlich der Auswahl, des Umfangs und der Aktualität der Medien anzugeben, und zwar getrennt nach Büchern und Zeitschriften. Die Antwortskala reichte hierbei von sehr zufrieden (1) bis sehr unzufrieden (4), wobei die Bandbreite der Bewertungen in der Gruppe der PH-Studierenden Mittelwerte von 1,6 für die Zeitschriftenauswahl im Fach Musik bis 2,6 für Umfang und Aktualität des Buchbestands in der Fachgruppe Technik umfasste. Während sich aus den Bewertun-

gen über alle Befragten hinweg für die einzelnen Fachgebiete durchaus Trends ableiten lassen bzw. erkennbar ist, wo Handlungsbedarf besteht, stößt das Zahlentableau bei den an der PH weniger stark vertretenen Fachgebieten und weniger genutzten Beständen schnell an die Grenze der Aussagefähigkeit. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn man die Auswertung zusätzlich nach einzelnen Nutzergruppen differenziert. Als Konsequenz haben wir zunächst die zahlreichen Anschaffungsvorschläge in den Freitextfeldern geprüft und wo passend bearbeitet. In einem weiteren Schritt werden wir Kontakt mit den Fachbereichen aufnehmen, um noch gezielter die dortigen Bedarfe für Forschung und Lehre abzufragen.

### 3.3 Mediennutzung an der PH-Bibliothek

Mit dem Ziel der Magazinauflösung und der Umwidmung von Flächen für die Schaffung von Arbeitsplätzen wurde 2010 mit der systematischen und kontinuierlichen Aussonderung nicht mehr benötigter Medien begonnen. Der gedruckte Bestand der Bibliothek hat sich dadurch um bislang 170.000 ausgesonderte Medien auf jetzt rund 250.000 Medien reduziert und soll sich durch ein Nettonullwachstum auf diesem Niveau einpendeln. Parallel dazu wurde der Bestand elektronischer Medien kontinuierlich ausgeweitet. Allerdings ist das bis dato nicht im angestrebten Umfang möglich. Zunächst einmal erscheinen viele für die PH relevante Publikationen gar nicht elektronisch oder werden nur für den Endverbraucher als E-Book angeboten. In vielen Fällen werden die E-Books auch erst angeboten, wenn wir die Bücher längst als gedruckte Werke nebst ggf. erforderlicher Mehrfachexemplare im Bestand haben – und dann zum vielfachen Preis des Printexemplars. Trotz dieser unbefriedigenden Marktsituation haben wir z.B. 2016 10.410 gedruckte Bücher und 4.484 E-Books erworben bzw. lizenziert. Die Downloadstatistik zeigt deutlich, dass das Medium E-Book intensiv und in zunehmendem Maße genutzt wird. Waren es 2012 noch 36.300 Kapiteldownloads, so wurden 2016 bereits 464.421 gezählt, bei den Zeitschriftenartikeln stieg diese Zahl im Vergleichszeitraum von 15.865 auf 65.500 Downloads. Trotz dieser signifikanten Zunahme und entgegen dem Trend an vielen anderen Bibliotheken ist die Zahl der Ausleihen gedruckter Medien – in 2016 402.607 Ausleihen inkl. Verlängerung - weiter leicht ansteigend, im Schnitt der Jahre 2012-2016 um durchschnittlich 2,2 %.

Bei der Befragung gaben 79,3 % der PH-Studierenden an, E-Books zu nutzen, unter den Beschäftigten der PH liegt dieser Anteil mit 82,2 % nur geringfügig höher. Deutlichere Unterschiede bezogen auf die internen Statusgruppen ergeben sich bei der Nutzung von Datenbanken, wozu 60,4 % der PH-Studierenden und 71,3 % der PH-Beschäftigten entsprechende Angaben machen. Zieht man diesen Vergleich auch bei der Frage heran, ob E-Journals genutzt werden, zeigt sich eine starke Differenz. Während 39,2 % der PH-Studierenden angeben, E-Journals zu nutzen, ist der Wert bei den PH-Beschäftigten mit rund 77,2 % fast doppelt so hoch.

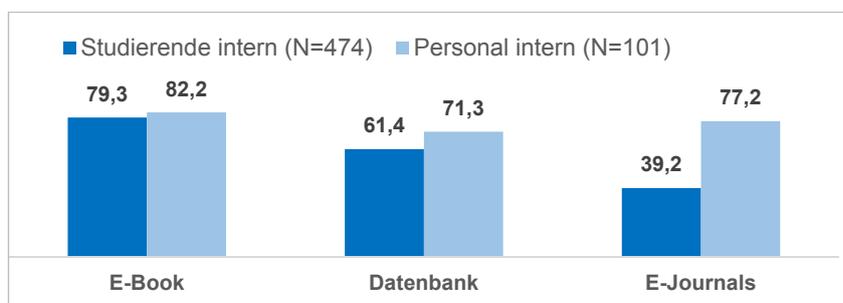


Abb. 2: Nutzung von E-Medien nach Statusgruppen und Zugehörigkeit, intern (Prozent aller Teilnehmenden)

Betrachtet man die am stärksten vertretene Nutzergruppe der PH-Studierenden hinsichtlich ihrer Präferenzen bezogen auf das Ausgabeformat von Büchern, wird deutlich, dass insbesondere bei „Nachschlagewerken und Lexika“ einem Verzicht auf gedruckte Exemplare aus Sicht der E-Book-Nutzer mehrheitlich zugestimmt wird (67,9 %). Ein anderes Bild ergibt sich bei Lehrbüchern und sonstigen wissenschaftlichen Texten. Hier können sich nur rund 41,1% bzw. 42,8 % der PH-Studierenden, die E-Books nutzen, vorstellen, auf gedruckte Bücher zu verzichten.

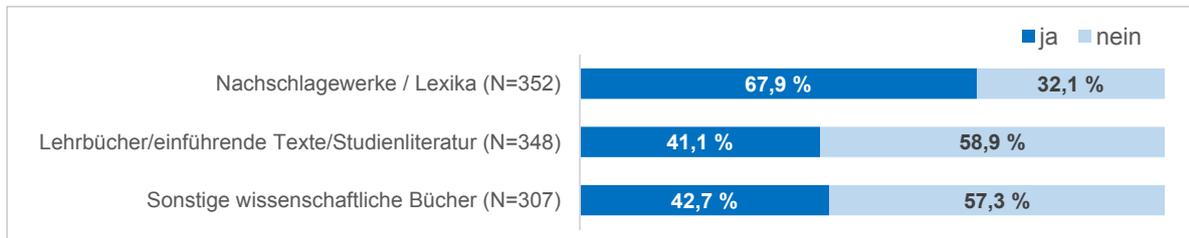


Abb. 3: Bereiche für Verzicht auf gedruckte Bücher, Studierende intern; Datenbericht 2.3.4

Anhaltspunkte für diese Zurückhaltung, die sich in ähnlicher Form auch bei der Gesamtgruppe der E-Book-Nutzer zeigt, finden sich zunächst in der Art der Nutzung von E-Books, die primär zum Ausdrucken wichtiger Textteile und zum schnellen Nachschlagen bzw. zur schnellen Recherche, aber weniger zum intensiven Bearbeiten am Bildschirm genutzt werden.

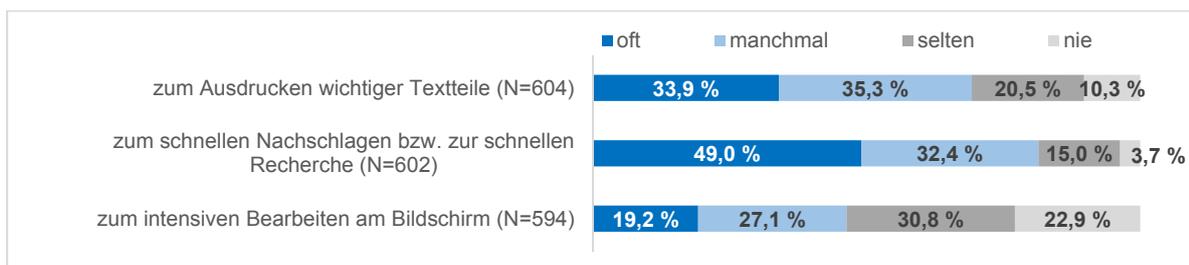


Abb. 4: Gründe für die Nutzung von E-Books, Gesamtgruppe der E-Book-Nutzer; Datenbericht 2.3.5

Nach den konkreten Hinderungsgründen bei der E-Book-Nutzung gefragt, geben die Mitglieder der PH vor allem Usability-Gründe an, während für die Externen im Vordergrund steht, dass die E-Books nur vor Ort nutzbar sind. Offenbar auf unzureichende Information zurückzuführen ist, dass auch die Mitglieder der PH in 36 % der Fälle dies als Hinderungsgrund angeben. Als weiteres Hemmnis wurde genannt, dass der E-Book-Anbieter eine zusätzliche Anmeldung verlangt. Dies ist jedoch nur bei einzelnen Anbietern der Fall.

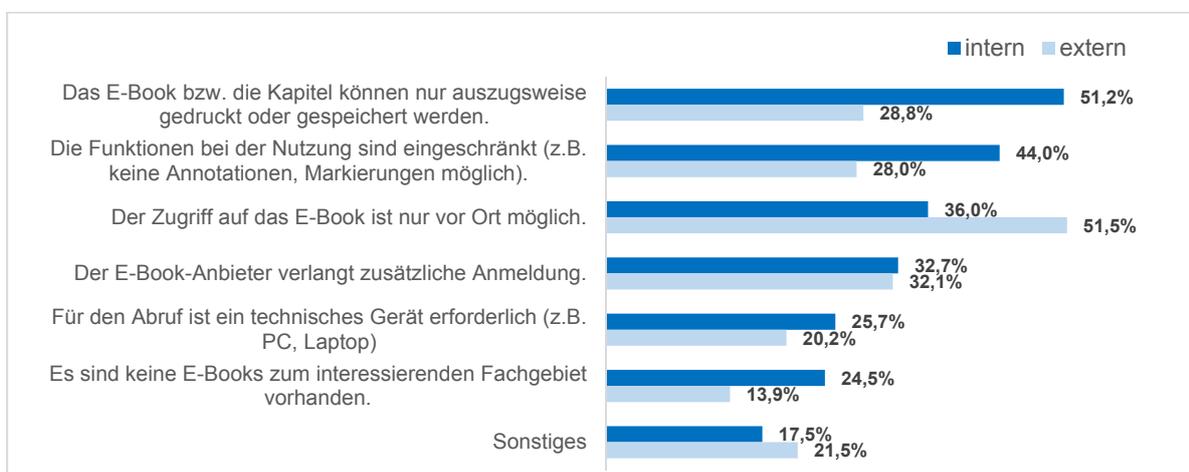


Abb. 5: Hinderungsgründe bzgl. der E-Book-Nutzung nach Zugehörigkeit; Datenbericht 2.3.6

Die Bibliothek wird den Bestand an elektronischen Medien in Abhängigkeit von Angebot und Etat nach Möglichkeit weiter ausbauen. Flankierend sollen die E-Books stärker beworben und die Nutzungsmodalitäten prominenter herausgestellt werden. Eventuell werden auch dezidierte Schulungen zur Nutzung von E-Medien in das Angebot aufgenommen. Während der Bestandsaufbau und die Downloadzahlen eine klare Richtung erkennen lassen, wird interessant sein, ob sich die Quote bei unveränderter Marktlage überhaupt signifikant erhöhen lässt und ob sich, auch in Abhängigkeit von einem ausgedehnten Angebot, die Akzeptanz der E-Books weiter verbessert.

### 3.4 Recherche im PH-Katalog plus

Vor der Einführung von sogenannten aggregierten Indexen mussten Nutzerinnen und Nutzer, wenn sie wissenschaftliche Artikel recherchierten, die relevanten Datenbanken aufrufen und entsprechend je Datenbank die Abfragen einzeln abschicken. Die Ergebnisse waren anschließend ggf. manuell zusammenzuführen. Seit der Einführung des PH-Katalog plus im September 2014 ermöglicht der Bereich „Artikel & mehr“ den Nutzerinnen und Nutzern, verschiedenste elektronische Datenbanken mittels einer Abfrage gleichzeitig zu durchsuchen. Im Index, an den die Suchanfragen geschickt werden, sind einzelne Artikel in der Größenordnung von mehreren hundert Millionen verzeichnet. Entsprechend können die Ergebnislisten, je nachdem wie eingrenzend gesucht wurde, sehr umfangreich ausfallen. Treffermengen von über 100.000 werden bei einfachen Suchen häufig erreicht.

Im Rahmen der Befragung ergibt sich bezogen auf die Frage, ob der Reiter „Artikel & mehr“ zur Suche von Artikeln und Texten verwendet wird, ein relativ ausgeglichenes Votum. Rund die Hälfte (48,2 %) der Antwortenden nutzt die betreffende Suchoption.

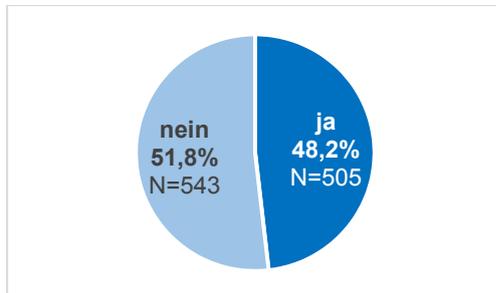


Abb. 6: Nutzung des Reiters „Artikel und mehr“ bei der Suche nach Artikeln/Texten; Datenbericht 2.4.2

Die Teilnehmenden der Befragung, die angaben, den Reiter „Artikel & mehr“ zu nutzen, bemängelten dabei u.a. die Übersichtlichkeit der Darstellung, bzw. dessen Handhabung.<sup>10</sup> Daraus lässt sich schließen, dass die signifikante Verbesserung der Suchmöglichkeiten auch zu Nachteilen führt.

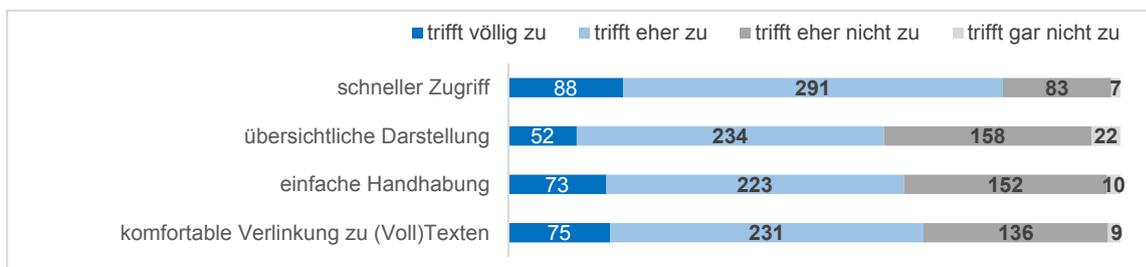


Abb. 7: Beurteilung der Suche nach Artikeln/Texten über „Artikel & mehr“ (Häufigkeiten); Datenbericht 2.4.3

<sup>10</sup> Die Frage „Nutzen Sie bei der Suche nach Texten und Artikeln den Reiter „Artikel & mehr?“ fungierte hier als Filterfrage.

Insbesondere die Frage nach den Ursachen, die zu diesem eher schlechten Ergebnis geführt haben, gilt es zu klären. Da die allgemeinen Funktionen des PH-Katalog plus positiv bewertet wurden, ist davon auszugehen, dass insbesondere die Unterschiede zum Reiter „Bücher & mehr“ entscheidend für das Ergebnis sind. Folgende Unterschiede können darüber ggf. Aufschluss geben:

Im direkten Vergleich zwischen den Reitern „Bücher & mehr“ und „Artikel & mehr“ fällt auf, dass im Bereich „Artikel & mehr“ oft mehrere Schritte notwendig sind, um zur benötigten Information (dem Text) zu gelangen. Diese Usability-Hürde ist aus technischen Gründen nur schwer zu vereinfachen, da der durchsuchte Index nur in wenigen Fällen eine direkte URL zum gesuchten Artikel enthält. Der Einsatz eines Link-Resolvers, welcher erst die Verlinkung zum Artikeltext ermöglicht, benötigt weitere Klicks bzw. Eingaben durch die Nutzerinnen und Nutzer.

Um den Umgang mit dem Reiter „Artikel & mehr“, welcher Zugang zu einer Vielzahl von relevanten wissenschaftlichen Artikeln bietet, für die Nutzerinnen und Nutzer zu erleichtern, bietet sich an, für diesen Bereich des OPACs spezielle Schulungen anzubieten. Insbesondere den Nutzerinnen und Nutzern, die den Reiter bisher nicht nutzen (immerhin 51,8% der Antwortenden), sollten die Vorteile des „Artikel & mehr“-Reiters, auch im Vergleich zur Artikelsuche in einzelnen Datenbanken, veranschaulicht werden, um damit verbundene Hemmschwellen abzubauen. Die verschiedenen Tools, welche zur Suchverfeinerung und -steuerung vorhanden sind, könnten den Nutzerinnen und Nutzern dabei im Detail erläutert und der Umgang mittels Übungen vertieft werden.

Zu diskutieren wäre außerdem, ob die Bibliothekswebsite mehr auf den Reiter „Artikel & mehr“ fokussiert werden sollte. Derzeit befindet sich in der Hauptnavigation des PH-Katalog plus zusätzlich ein direkter Link zum Datenbank-Infosystem (DBIS), auf den ggf. verzichtet werden könnte. Als Folge dieser Maßnahme sollten sich Support-Anfragen zur Suche nach wissenschaftlichen Artikeln eher auf den „Artikel & mehr“ – Reiter konzentrieren. Weiterhin könnten Übersichten erstellt werden, die angeben, welche für den jeweiligen Fachbereich relevanten Quellen im Index verzeichnet sind, bzw. über „Artikel & mehr“ mit durchsucht werden.

### 3.5 Informationsquellen über die Bibliothek

Die Bibliothek benutzt verschiedene Kanäle, um über ihre Angebote, Dienstleistungen und aktuelle Themen zu informieren. Wir wollten daher wissen, welche dieser Quellen die Nutzerinnen und Nutzer tatsächlich verwenden. In allen Gruppen wird mit Abstand am häufigsten die Website der Bibliothek zu Informationszwecken genutzt, gefolgt von Auskünften an der Ausleihtheke und der Infotheke. Weit weniger in Anspruch genommen werden Auskünfte via E-Mail/Telefon sowie über Plakate, Aushänge und Infolyer. Die Audioguide-App dient zwar auch der Information über die Bibliothek, läuft aber im Zusammenhang dieser Befragung unter Schulungen – außerdem liegen hierzu regelmäßig Downloadzahlen vor. Da der Facebook-Auftritt der Bibliothek nur wenige Tage vor der Befragung freigeschaltet wurde, sind hierzu erst in der Langzeitperspektive verlässliche Aussagen zu erwarten. Als eine erste Konsequenz reduzieren wir das gedruckte Informationsangebot der Bibliothek auf eine Broschüre und legen diese nicht mehr semesterweise auf, sondern nur noch bei Bedarf.

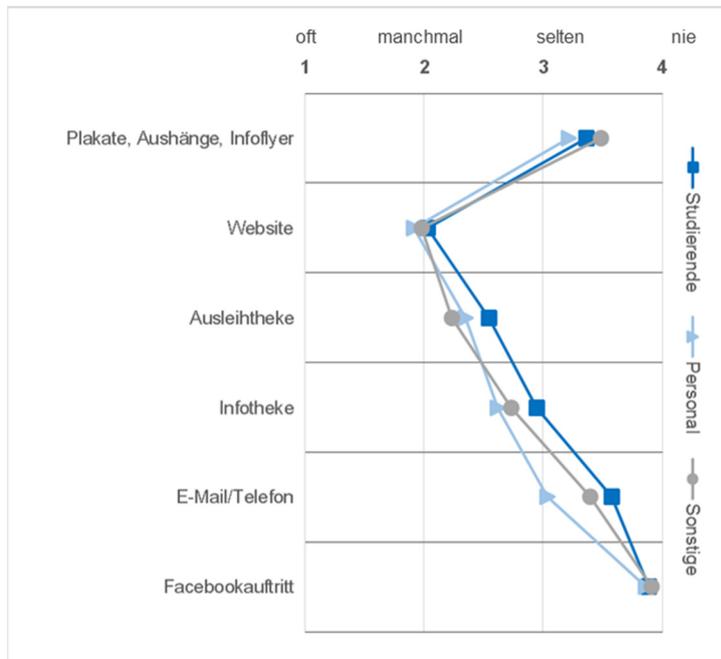


Abb. 8: Häufigkeit der Nutzung der aufgeführten Quellen zur Information über die Bibliothek (Mittelwerte); Datenbericht 2.4.5

Mit Blick auf die am häufigsten genutzte Quelle ist es besonders erfreulich, dass der Internetauftritt von 94,6% (N=947) als informativ und von 88,2 % (N=895) als insgesamt gelungen bezeichnet wird.<sup>11</sup>

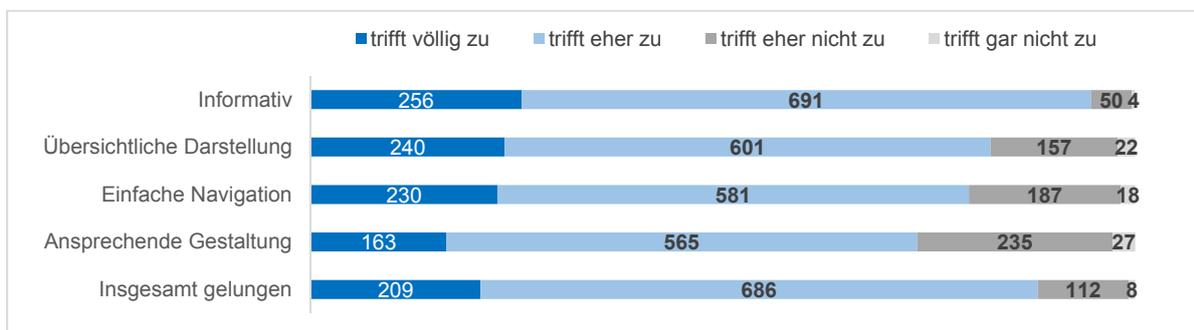


Abb. 9: Bewertung des Internetauftritts (Häufigkeiten); Datenbericht 2.4.6

### 3.6 Öffnungszeiten

Ein besonderes Augenmerk bei der Befragung galt der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten. Diese waren zum Zeitpunkt der Befragung wie folgt: Montag - Freitag 8.00 - 20.00 Uhr, Samstag 9.00 - 18.00 Uhr. Es werden ganzjährig die gleichen Öffnungszeiten angeboten.

Bei der Frage nach den Öffnungszeiten unter der Woche konnte eine große Zufriedenheit festgestellt werden. Hier waren 86,47 % der Befragten sehr zufrieden oder zufrieden. Die Öffnungszeiten am Wochenende wurden hingegen nicht so positiv bewertet. Insgesamt 33,05 % der Teilnehmenden gab an, mit den Öffnungszeiten am Wochenende unzufrieden oder sehr unzufrieden zu sein.

<sup>11</sup> Die Angabe der Zustimmung bezieht sich hier auf die Ausprägungen „trifft völlig zu“ und „trifft eher zu“, die entsprechend addiert wurden.

Tab. 3: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten; Datenbericht 2.5.1

<b>SERV1: Zufriedenheit mit Öffnungszeiten</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>unter der Woche</b>		
sehr zufrieden	402	33,36
Zufrieden	640	53,11
Unzufrieden	100	8,30
sehr unzufrieden	63	5,23
<b>am Wochenende</b>		
sehr zufrieden	225	20,83
Zufrieden	498	46,11
Unzufrieden	256	23,70
sehr unzufrieden	101	9,35

Wirft man einen Blick auf die Gruppe der Studierenden, so sind hier sogar 36,1 % der Befragten mit den Wochenendöffnungszeiten unzufrieden oder sehr unzufrieden. Dies spiegelt auch die Tendenz wider, dass die Bibliothek immer mehr als Lernort genutzt wird und deshalb dieser Bedarf selbstverständlich auch am Wochenende besteht.

Tab. 4: Zufriedenheit mit Öffnungszeiten nach Statusgruppen; Datenbericht 2.5.1

<b>SERV1: Zufriedenheit mit Öffnungszeiten nach Statusgruppen</b>	<b>Studierende</b>		<b>Personal</b>		<b>Sonstige</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>unter der Woche</b>						
sehr zufrieden	292	33,41	61	42,66	40	26,32
zufrieden	458	52,40	71	49,65	92	60,53
unzufrieden	81	9,27	3	2,10	12	7,89
sehr unzufrieden	43	4,92	8	5,59	8	5,26
<b>am Wochenende</b>						
sehr zufrieden	158	19,87	38	33,33	24	17,39
zufrieden	350	44,03	58	50,88	73	52,90
unzufrieden	216	27,17	8	7,02	25	18,12
sehr unzufrieden	71	8,93	10	8,77	16	11,59

Aus den freien Kommentaren war zudem zu entnehmen, dass für den Samstag eine Ausdehnung der Öffnungszeiten gewünscht wurde. Allerdings waren die Samstagöffnungszeiten erst sechs Wochen vor Beginn der Zufriedenheitsbefragung um vier Stunden erweitert worden. Hier war herauszulesen, dass diese Information noch nicht bei allen Befragten angekommen ist. Der Wunsch nach einer Öffnung der Bibliothek am Sonntag wurde in den Freitextkommentaren ebenfalls häufig genannt. Hier ist die Bibliothek bereits tätig geworden und schuf die Voraussetzungen für eine Sonntagsöffnung. Seit dem 01.04.17 ist die Bibliothek sonntags von 9.00 - 18.00 Uhr geöffnet und wird somit noch mehr den Anforderungen einer modernen Dienstleistungseinrichtung gerecht.

## 3.7 Die Bibliothek als (Lern- und Arbeits-) Ort

### 3.7.1 Besuchsgründe und -häufigkeit

Die Zahl der Bibliotheksbesuche nimmt seit dem Abschluss der Gebäudesanierung im Jahr 2012 kontinuierlich zu und betrug im Jahr 2016 insgesamt 232.135. Wir wollten von den Befragten wissen, wie oft und wozu sie die Bibliothek besuchen. Hauptgrund für die Nutzung ist, über alle Gruppen hinweg betrachtet, die Ausleihe und Rückgabe von Medien. Mit etwas Abstand folgen als Begründung die Recherche sowie die Arbeit in der Bibliothek (alleine).

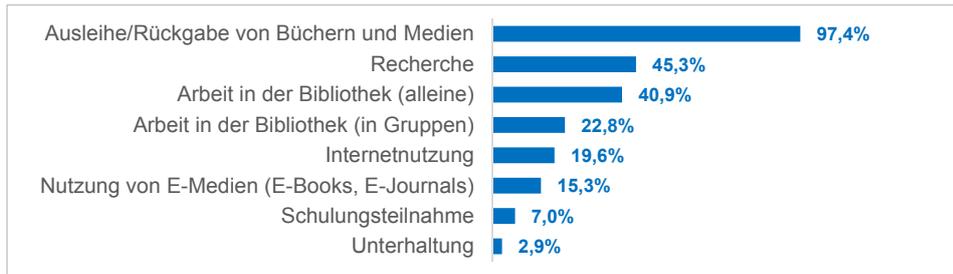


Abb. 10: Besuchsgrund, Datenbericht 2.1.1

Nach den Besuchshäufigkeiten gefragt, gaben 85,4 % der PH-Studierenden an, sich während der Vorlesungszeit mindestens mehrmals pro Monat in der Bibliothek aufzuhalten.

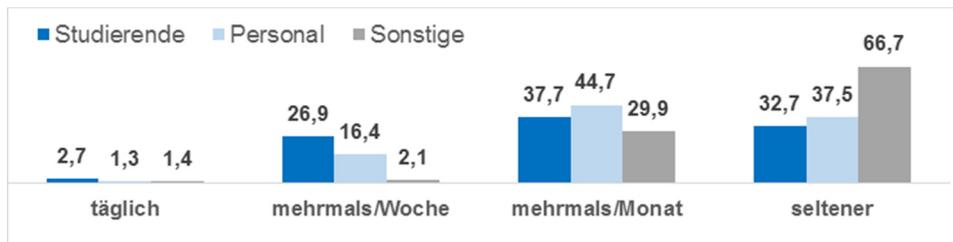


Abb. 11: Besuchshäufigkeit in der Vorlesungszeit nach Statusgruppen (Angaben in %); Datenbericht 2.1.2

In der vorlesungsfreien Zeit tun dies immerhin auch noch 39,2 % der PH-Studierenden mit einer gewissen Regelmäßigkeit.

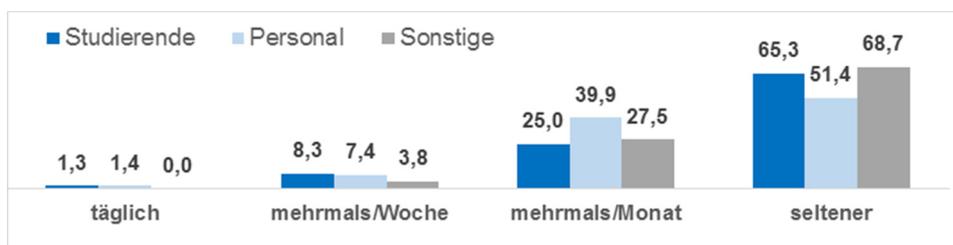


Abb. 12: Besuchshäufigkeit in der vorlesungsfreien Zeit nach Statusgruppen (Angaben in %); Datenbericht 2.1.2

Es wird spannend sein zu beobachten, wie sich im Zuge der Digitalisierung die Ausleihzahlen und die Motive für den Bibliotheksbesuch verändern.

### 3.7.2 Arbeitsplätze

Seit der 2012 abgeschlossenen Gebäudesanierung hat die Bibliothek die Zahl der Arbeitsplätze durch konsequente Aussonderung und die Umwidmung von Flächen schrittweise auf jetzt 240 erhöht und deren Ausstattung modernisiert. Diese Attraktivitätssteigerung hat dazu geführt, dass die Besucherzahlen kontinuierlich wachsen und die Nachfrage vor allem während der Vorlesungszeiten deutlich höher ist als das Angebot. Dass trotz des stark gewachsenen Angebots 71,3 % der Studierenden der PH, aber immerhin auch 56,3 % der Studierenden anderer Hochschulen die Zahl der Arbeitsplätze nicht ausreichend finden, ist ein klare Botschaft.

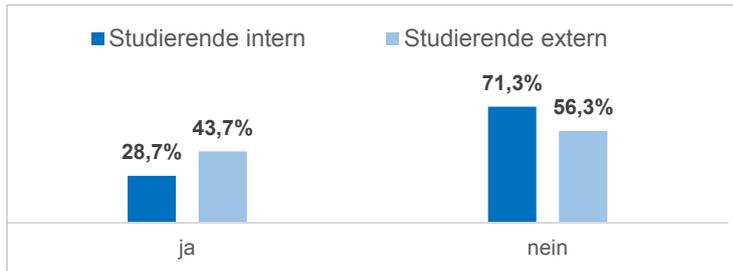


Abb. 13: Vorhandensein ausreichender Arbeitsplätze bei Studierenden nach Zugehörigkeit; Datenbericht 2.6.2

Das hat uns darin bestätigt, weitere Mittel und Flächen in den Ausbau zu investieren. Um den Jahreswechsel 2016/2017 wurden die bereits parallel zur Vorbereitung der Befragung bestellten Lesesessel und -sofas aufgestellt. Zum Beginn des Sommersemesters 2017 wurden weitere Bench-Arbeitsplätze im zweiten Obergeschoss eingerichtet. Damit sind jetzt die räumlichen Kapazitäten der Bibliothek restlos ausgeschöpft. Eine Erweiterung, vor allem für dringend benötigte Gruppenarbeitsräume, ist dann nur noch über zusätzliche Flächen realisierbar.

### 3.7.3 Arbeitsatmosphäre

Eine weitere Determinante im Kontext „Arbeiten in der Bibliothek“ ist die Arbeitsatmosphäre. Sie gibt Auskunft über die Aufenthaltsqualität und die für das Arbeiten förderlichen Rahmenbedingungen. Zwar haben wir aus bibliothekarischer Sicht Vorstellungen über die idealen räumlichen Bedingungen in der Bibliothek, aber keine belastbare Zahlenbasis, aus der wir konkrete Schritte ableiten könnten. Wir haben daher die Studierenden gefragt, wie zufrieden sie mit der Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek sind. Insgesamt fällt das Ergebnis durchaus positiv aus. Es ist anzunehmen, dass die eingeschränkte Zufriedenheit mit dem Raumklima bzw. der Temperatur im Sommer nicht zuletzt auf den Befragungszeitraum im Hochsommer zurückzuführen ist.

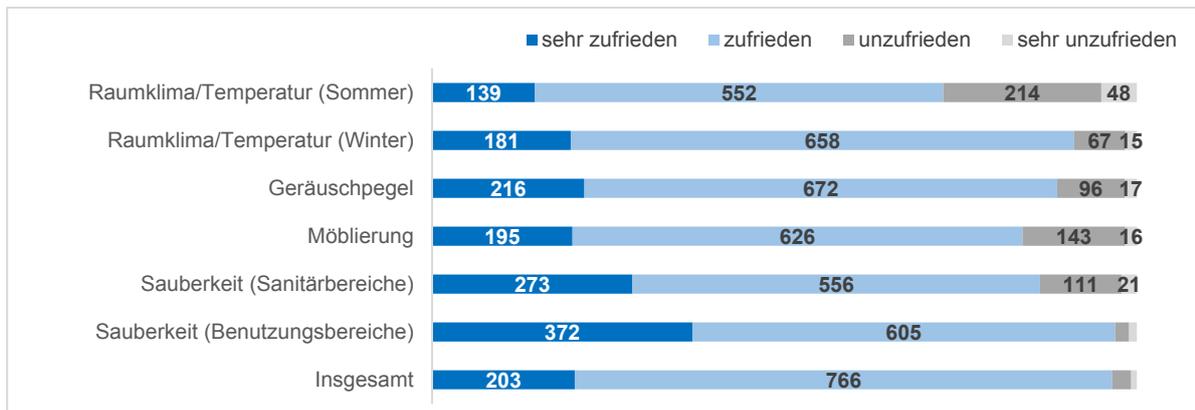


Abb. 14: Zufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek (Häufigkeiten); Datenbericht 2.6.4

## 3.8 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Auch wenn die Bibliothek über eine 24/7 Rückgabe verfügt und die Medien in Selbstverbuchung entliehen werden können, spielen die persönlichen Kontakte an der Ausleih- und Informationstheke eine wichtige Rolle. Wie bei der Frage nach den Informationsquellen über die Bibliothek (siehe 3.5) deutlich wird, stellen Ausleih- und Infotheke zentrale Anlaufstellen für die Nutzerinnen und Nutzer dar. Sie tragen darüber hinaus zur Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek sowie zu ihrer Außenwirkung bei. Wir haben daher diejenigen, die angegebenen haben, die Ausleih- oder Infotheke zu konsultieren, gebe-

ten, uns ihre Erfahrungen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mitzuteilen. Die Ergebnisse bezüglich der Aspekte Freundlichkeit, Kompetenz und Hilfsbereitschaft fallen sehr positiv aus und sind Ansporn, dieses Niveau zu halten.

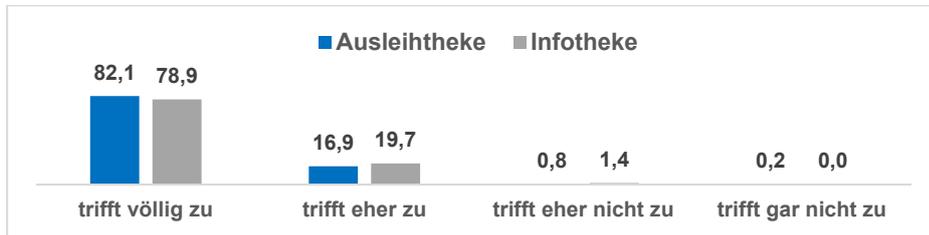


Abb. 15: Beurteilung der Mitarbeiter/innen bezüglich Freundlichkeit (Angaben in %); Datenbericht 2.5.2

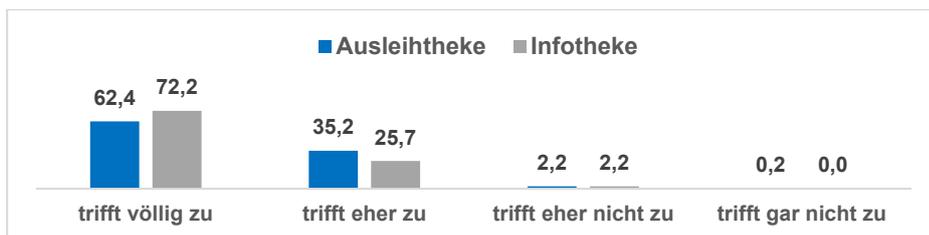


Abb. 16: Beurteilung der Mitarbeiter/innen bezüglich Kompetenz (Angaben in %); Datenbericht 2.5.2



Abb. 17: Beurteilung der Mitarbeiter/innen bezüglich Hilfsbereitschaft (Angaben in %); Datenbericht 2.5.2

### 3.9 Gesamteinschätzung

#### 3.9.1 Zufriedenheit und Weiterempfehlung

Abschließend haben wir die Befragten gebeten, uns in Form von Schulnoten anzugeben, wie zufrieden sie mit der PH-Bibliothek insgesamt sind. Über alle Gruppen hinweg wurde die Bibliothek im Durchschnitt mit einer 1,95 „zensiert“, wobei in den Nutzergruppen die Spannweite der Mittelwerte von 1,67 (Personal Uni Fr) bis 2,01 (PH-Studierende) reichte. Die Noten „4“ und „5“ wurden dabei von weniger als 1 % und die Note „6“ wurde gar nicht vergeben.

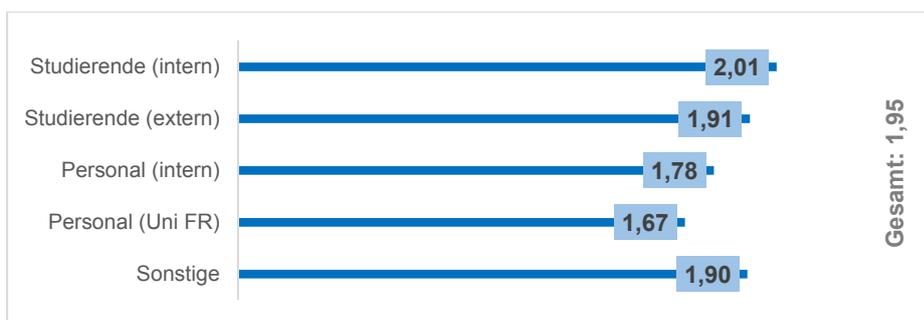


Abb. 18: Zufriedenheit mit der PH-Bibliothek insgesamt nach Schulnoten (1 bis 6, „Notendurchschnitt“); Datenbericht 2.7.1

In diesem Zusammenhang ebenfalls erfreulich ist, dass 97,7% der Befragten die PH-Bibliothek weiterempfehlen würden.

### 3.9.2 Antworten auf offene Fragen (Freitexte)

In der vorliegenden Befragung wurden sieben offene Fragen gestellt. Darüber hinaus wurde bei drei geschlossenen Fragen die Option "Sonstiges" mit einem entsprechenden Freitextfeld angeboten. Die Befragten haben die Möglichkeit der Texteingabe intensiv genutzt und insgesamt 1.897 Einzelkommentare abgegeben. Für die Auswertung wurden diese kategorisiert, so dass Themenschwerpunkte und Tendenzen leichter erkennbar sind. Da sich viele Kommentare auf mehrere Kategorien bezogen, wurden diese dann auch mehrfach zugeordnet, so dass sich eine Summe von 2.703 kategorisierten Einzel- und Teilkomentaren ergab. Die überwiegende Zahl der in den Freitextfeldern gemachten Angaben konkretisiert Themen, die bereits in anderer Form abgefragt wurden, z.B. Titelangaben bei der Zufriedenheit mit Bestände. Die inhaltlich geordneten Freitexte sind vollständig im ausführlichen Datenbericht enthalten, der ebenfalls auf den Internetseiten der Bibliothek zur Verfügung gestellt wird.

## 4 Fazit und Ausblick

Mit der Durchführung der Befragung in der gewählten Form haben wir ein Format gewählt, für das wir an der Hochschule auf keine Erfahrungswerte zurückgreifen konnten. Insofern war der Aufwand für die Erstdurchführung von der Vorbereitung über die Datenanalyse bis zum Abschluss mit relativ hohem Aufwand verbunden. Bei der nächsten Befragungsrunde sollte hier ein Nachnutzungseffekt deutlich spürbar werden.

Die Folgebefragung 2019 soll strukturell so konzipiert werden, dass die bereits getätigten Vorarbeiten genutzt werden können und die Ergebnisse vergleichbar sind. Gleichzeitig legen die Erfahrungen aus dieser Befragungsrunde nahe, den Fragebogen quantitativ und qualitativ zu überarbeiten. Dazu wird vor allem gehören, die Zahl der Fragen zu reduzieren und Freitextoptionen einzuschränken bzw. wo möglich diese in geschlossene Fragen zu überführen. Dies reduziert den Aufwand für Vorbereitung, Teilnahme sowie Auswertung und wirkt sich vorteilhaft auf den Umfang des Datenberichts aus. Bei der Analyse und Interpretation der Daten wurde an einzelnen Stellen deutlich, dass Fragen nicht präzise genug gestellt wurden bzw. der Kontext der Frage möglicherweise nicht eindeutig war. Dies betrifft beispielsweise die Fragen im Kontext der E-Book-Nutzung, bei der nicht ausdrücklich darauf hingewiesen wurde, dass sich die Aussagen und Bewertungen ausschließlich auf die von der PH-Bibliothek lizenzierten E-Books beziehen sollen. Ob und inwieweit sich diese nun auch auf E-Books allgemein oder die der jeweils eigenen Hochschule der Teilnehmenden beziehen, lässt sich nicht feststellen.

Ein weiterer methodischer Punkt betrifft die Bezeichnung und Differenzierung der unterschiedlichen Statusgruppen, da diese in der Statistik des Ausleihsystems und im Fragebogen nicht ganz deckungsgleich sind und harmonisiert werden müssen.

Insgesamt gesehen sind wir mit dem Verlauf und dem Ergebnis der Befragung sehr zufrieden. So haben wir dadurch viel gelernt und hilfreiche Vorarbeiten für künftige Befragungen in der Bibliothek geleistet. Am wichtigsten aber ist, dass wir durch die Befragung detaillierte und wichtige Erkenntnisse über unsere Nutzerinnen und Nutzer erlangt haben, aus denen wir bereits einige Konsequenzen im Sinne von Änderungen oder Verbesserungen des Angebots umsetzen konnten. Wo dies nicht direkt der Fall war, fließen die erhaltenen Rückmeldungen in künftige Überlegungen und Planungen mit ein.

## Anhang

### Fragebogen

A. NUTZUNG	
<b>1. Wozu besuchen Sie die Bibliothek? (Besuch vor Ort)</b> (Mehrfachnennungen möglich)	
<input type="checkbox"/> Ausleihe/Rückgabe von Büchern und Medien <input type="checkbox"/> Arbeit in der Bibliothek (alleine) <input type="checkbox"/> Arbeit in der Bibliothek (in Gruppen) <input type="checkbox"/> Recherche <input type="checkbox"/> Schulungsteilnahme / Führungen <input type="checkbox"/> Nutzung von E-Medien (E-Books, E-Journals, Datenbanken) <input type="checkbox"/> Internetnutzung <input type="checkbox"/> Unterhaltung	
<b>2. Wie häufig besuchen Sie im Durchschnitt die Bibliothek? (Besuch vor Ort)</b>	
In der Vorlesungszeit:	In der vorlesungsfreien Zeit
<input type="checkbox"/> täglich	<input type="checkbox"/> täglich
<input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche	<input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche
<input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat	<input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat
<input type="checkbox"/> seltener	<input type="checkbox"/> seltener
B. BESTAND (Literatur- und Medienangebot)	
<b>3. Aus welchen Fachgebieten der Bibliothek nutzen Sie Medien?</b> (Filterfrage für Frage 4, 5, 6)	
<input type="checkbox"/> Allgemeines <input type="checkbox"/> Biologie <input type="checkbox"/> Chemie <input type="checkbox"/> CDs/DVDs <input type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Erziehungswissenschaft <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Fremdsprachen <input type="checkbox"/> Geographie <input type="checkbox"/> Geschichte <input type="checkbox"/> Gesundheitspädagogik <input type="checkbox"/> Jugendliteratur	<input type="checkbox"/> Haushalt / Textil <input type="checkbox"/> Kunst <input type="checkbox"/> Mathematik / Informatik <input type="checkbox"/> Musik <input type="checkbox"/> Philosophie <input type="checkbox"/> Physik <input type="checkbox"/> Politikwissenschaft / Gemeinschaftskunde <input type="checkbox"/> Psychologie <input type="checkbox"/> Soziologie <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Technik <input type="checkbox"/> Theologie <input type="checkbox"/> Wirtschaftslehre
<b>4. Wie zufrieden sind Sie mit der <u>Auswahl</u> (fachliche Breite) an Medien in den von Ihnen genutzten Fachgebieten?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden) *Hinweis: Falls Sie bei der vorherigen Frage "CDs/DVDs" und/oder "Jugendliteratur" gewählt haben, ignorieren Sie nachfolgend die dazu angezeigte/n Zeile/n.	
<input type="checkbox"/> Buchbestand <input type="checkbox"/> Zeitschriftenbestand	
<b>5. Wie zufrieden sind Sie persönlich mit dem <u>Umfang</u> (Anzahl der Exemplare) der folgenden Angebote in den von Ihnen genutzten Fachgebieten?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden) *Hinweis: Falls Sie bei der vorherigen Frage "CDs/DVDs" und/oder "Jugendliteratur" gewählt haben, ignorieren Sie nachfolgend die dazu angezeigte/n Zeile/n	
<input type="checkbox"/> Buchbestand <input type="checkbox"/> Zeitschriftenbestand	

<p><b>6. Wie zufrieden sind Sie persönlich mit der <u>Aktualität</u> der folgenden Angebote in den von Ihnen genutzten Fachgebieten?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)                  *Hinweis: Falls Sie bei der vorherigen Frage "CDs/DVDs" und/oder "Jugendliteratur" gewählt haben, ignorieren Sie nachfolgend die dazu angezeigte/n Zeile/n</p>
<p><input type="checkbox"/> Buchbestand  <input type="checkbox"/> Zeitschriftenbestand</p>
<p><b>7. Gibt es etwas, das Ihnen in den von Ihnen genutzten Fachgebieten an Medien fehlt?</b>                  (freies Textfeld)</p>
<p><b>Elektronische Medien insgesamt</b></p>
<p><b>8. Welche elektronischen Medien nutzen Sie?</b> (Filterfrage für die Fragen 9, 10, 11, 12, 14, 15)                  Mehrfachnennungen möglich                  Falls Sie keine elektronischen Medien nutzen, können Sie ohne Angaben zur nächsten Frage übergehen.                  Hinweis:                  E-Journals: E-Journals sind elektronische Zeitschriften, welche Zeitschriftenartikel als Volltext (PDF-Datei) anzeigen.                  Datenbanken: In Datenbanken können Nutzerinnen und Nutzer recherchieren, welche Texte (z.B. Artikel) zu einer bestimmten Thematik veröffentlicht wurden. Die Suchergebnisse enthalten z.B. Angaben zu Titel/Autor des Artikels und zur Zeitschrift, in dem der Artikel erschienen ist.</p>
<p><input type="checkbox"/> E-Books  <input type="checkbox"/> E-Journals  <input type="checkbox"/> Datenbanken  <input type="checkbox"/> Sonstige: _____</p>
<p><b>9. Wie greifen Sie auf elektronische Medien zu?</b>                  Mehrfachnennungen möglich</p>
<p><input type="checkbox"/> von zu Hause aus via VPN-Verbindung  <input type="checkbox"/> von zu Hause aus via persönlichem Login (Shibboleth)  <input type="checkbox"/> vor Ort in der Bibliothek mit eigenem Endgerät (z.B. Laptop, Tablet)  <input type="checkbox"/> vor Ort in der Bibliothek mit den dort zur Verfügung stehenden Desktoparbeitsplätzen</p>
<p><b>E-Books im Speziellen</b></p>
<p><b>10. Auf welchem Weg haben Sie E-Books gefunden?</b></p>
<p><input type="checkbox"/> Online-Katalog  <input type="checkbox"/> E-Book-Seiten der Bibliothek  <input type="checkbox"/> Portale der E-Book-Anbieter/Verlagsseiten (z.B. Springer, UTB)  <input type="checkbox"/> Suchmaschinen (z.B. Google)  <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____</p>
<p><b>11. Gibt es Bereiche, in denen Sie auf gedruckte Bücher verzichten könnten, wenn entsprechende E-Books vorhanden sind?</b> (Antwortskala: ja, nein)</p>
<p><input type="checkbox"/> Lehrbücher / einführende Texte / Studienliteratur  <input type="checkbox"/> Nachschlagewerke / Lexika  <input type="checkbox"/> Sonstige wissenschaftliche Bücher</p>
<p><b>12. Wozu und wie häufig nutzen Sie E-Books?</b>                  (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)</p>
<p><input type="checkbox"/> zum schnellen Nachschlagen bzw. zur schnellen Recherche  <input type="checkbox"/> zum intensiven Bearbeiten am Bildschirm  <input type="checkbox"/> zum Ausdrucken wichtiger Textteile  <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____</p>

<p><b>13. Was hält Sie von der E-Book-Nutzung ab?</b> (Mehrfachnennungen möglich)</p> <p><input type="checkbox"/> Das E-Book bzw. die Kapitel können nur auszugsweise gedruckt oder gespeichert werden.  <input type="checkbox"/> Die Funktionen bei der Nutzung sind eingeschränkt (z.B. keine Annotationen, Markierungen möglich).  <input type="checkbox"/> Der Zugriff auf das E-Book ist nur vor Ort möglich.  <input type="checkbox"/> Für den Abruf ist ein technisches Gerät erforderlich (z.B. PC, Laptop).  <input type="checkbox"/> Der E-Book-Anbieter verlangt zusätzliche Anmeldung.  <input type="checkbox"/> Es sind keine E-Books zum interessierenden Fachgebiet vorhanden.  <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____</p>
<p><b>E-Journals im Speziellen</b></p>
<p><b>14. Auf welchem Weg und wie häufig haben Sie Artikel in E-Journals gefunden?</b>          (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)</p> <p><input type="checkbox"/> Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)  <input type="checkbox"/> Datenbank-Infosystem (DBIS)  <input type="checkbox"/> PH-Katalog plus (Reiter „Artikel und mehr“)  <input type="checkbox"/> E-Journal-Seiten der Bibliothek  <input type="checkbox"/> Portale der E-Journal-Anbieter/Verlagsseiten (z.B. EBSCO, Springer, Elsevier)  <input type="checkbox"/> Suchmaschinen (z.B. Google)  <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____</p>
<p><b>15. Könnten Sie auf gedruckte Zeitschriften verzichten, wenn entsprechende E-Journals vorhanden sind?</b> (Antwortskala: ja, nein)</p>
<p><b>C. INFORMATION</b></p>
<p><b>PH-Katalog plus</b></p>
<p><b>16. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Funktionen des PH-Katalog plus?</b>          (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> Suchoption/erweiterte Suche (Filter usw.)  <input type="checkbox"/> Eingrenzung/Spezifizierung von Suchergebnissen (Ranking usw.)  <input type="checkbox"/> Präsentation und Abruf elektronischer Medien  <input type="checkbox"/> Kontofunktion (Verlängerung, Vormerkung usw.)  <input type="checkbox"/> Hilfeseiten  <input type="checkbox"/> Insgesamt</p>
<p><b>17. Nutzen Sie bei der Suche nach Texten und Artikeln den Reiter „Artikel und mehr“ (Link zur Webseite)?</b> (Filterfrage für die Fragen 18, 19)          (Antwortskala: ja, nein)</p>
<p><b>18. Wie beurteilen sie die Suche nach Artikeln bzw. Texten über den Reiter „Artikel und mehr“?</b>          (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)</p> <p><input type="checkbox"/> schneller Zugriff  <input type="checkbox"/> übersichtliche Darstellung  <input type="checkbox"/> einfache Handhabung  <input type="checkbox"/> komfortable Verlinkung zu (Voll)Texten</p>
<p><b>19. Aus welchen Gründen haben Sie eine Suche nach Artikeln bzw. Texten über den Reiter „Artikel und mehr“ schon einmal abgebrochen?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Verwirrende Vielfalt an Funktionen  <input type="checkbox"/> Verlinkung führte nicht zum Ziel  <input type="checkbox"/> Gesuchter Text war für den Online-Abruf nicht freigeschalten  <input type="checkbox"/> Keine relevanten Treffer erhalten  <input type="checkbox"/> Zu viele Ergebnisse erhalten  <input type="checkbox"/> Sonstiges: _____</p>

Weitere Informationsservices
<p><b>20. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Quellen zur Information über die Bibliothek?</b> (Filterfrage für Frage 24)                      (Foto zu Ausleih- und Infotheke einfügen)                      (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)</p>
<p><input type="checkbox"/> Plakate, Aushänge, Infolyer  <input type="checkbox"/> Website  <input type="checkbox"/> Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter/innen vor Ort (Ausleihtheke)  <input type="checkbox"/> Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter/innen vor Ort (Infotheke)  <input type="checkbox"/> Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter/innen via E-Mail oder Telefon  <input type="checkbox"/> Facebookauftritt der PH-Bibliothek</p>
<p><b>21. Wie bewerten Sie den Internetauftritt der Bibliothek?</b>                      (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)</p>
<p><input type="checkbox"/> informativ  <input type="checkbox"/> übersichtliche Darstellung  <input type="checkbox"/> einfache Navigation  <input type="checkbox"/> ansprechende Gestaltung  <input type="checkbox"/> insgesamt gelungen</p>
D. SERVICE
Öffnungszeiten
<p><b>22. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der Bibliothek?</b>                      (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p>
<p><input type="checkbox"/> unter der Woche  <input type="checkbox"/> am Wochenende</p>
<p><b>23. Haben Sie Änderungswünsche bezüglich der Öffnungszeiten?</b> (freies Textfeld)</p>
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
<p><b>24. Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter/innen an der Ausleihtheke und an der Infotheke?</b> (Foto des Arbeitsbereichs einfügen!)                      (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)</p>
<p><input type="checkbox"/> freundlich  <input type="checkbox"/> kompetent  <input type="checkbox"/> hilfsbereit</p>
Schulungsangebot
<p><b>25. Welche Schulungsangebote der Bibliothek haben Sie bereits genutzt?</b> (Filterfrage für Frage 26), Mehrfachnennungen möglich</p>
<p><input type="checkbox"/> Bibliotheksführung mit Audioguide-App  <input type="checkbox"/> Einführung in die Bibliotheksbenutzung (ggf. mit Lernplattform Ilias)  <input type="checkbox"/> Einführung in die Datenbankrecherche  <input type="checkbox"/> Einführung in das Literaturverwaltungsprogramm Citavi  <input type="checkbox"/> Fortgeschrittenenschulung zum Literaturverwaltungsprogramm Citavi  <input type="checkbox"/> Zwischen Google und Fachdatenbanken - Literatur richtig suchen und verarbeiten  <input type="checkbox"/> Literaturrecherchen effizient gestalten - elektronische Fachdatenbanken erfolgreich nutzen  <input type="checkbox"/> Ich habe bisher keine Schulungsangebote der Bibliothek genutzt.</p>
<p><b>26. Wie zufrieden waren Sie mit den von Ihnen genutzten Schulungsangeboten?</b>                      (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p>
<p><b>27. Wünschen Sie sich Schulungsangebote zu weiteren Themen? Wenn ja, benennen Sie diese bitte nachfolgend?</b>                      (freies Textfeld)</p>

## E. AUSSTATTUNG UND ARBEITSBEDINGUNGEN

**28. Wie häufig nutzen Sie die folgende Ausstattung der Bibliothek? (Foto Team-Monitor einfügen!)**  
 (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)

- Einzelarbeitsplätze (EG/1. OG/2. OG)
- Gruppenarbeitsräume (2. OG/3. OG)
- offene Gruppenarbeitsplätze (3. OG)
- Team-Monitor (Palma<sup>12</sup>)
- AV-Geräte (u.a. Rechner zum Abspielen von DVDs)
- Buchscanner (3.OG)
- Smartboard/Interaktives Whiteboard (3. OG)

**29. Haben Sie Anmerkungen zur Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek?**  
 (freies Textfeld)

**30. Ist die Anzahl der Arbeitsplätze aus Ihrer Sicht ausreichend?**  
 (Antwortskala: ja, nein)

**31. Wie zufrieden sind Sie mit den in der Bibliothek bereitgestellten Multifunktionsgeräten (u.a. zum Kopieren)?**  
 (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)

- Anzahl der Geräte
- Funktionsfähigkeit der Geräte
- Bedienung der Geräte/Handhabbarkeit

**32. Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek?**  
 (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)

- Raumklima / Temperatur (Sommer)
- Raumklima / Temperatur (Winter)
- Geräuschpegel
- Möblierung
- Sauberkeit (Sanitärbereiche)
- Sauberkeit (Benutzungsbereiche)
- Insgesamt

**33. Welche Ausstattung würden Sie sich zusätzlich/alternativ wünschen?**  
 (freies Textfeld)

## F. SONSTIGES

**34. Was gefällt Ihnen besonders gut an der Bibliothek?**  
 (freies Textfeld)

**35. Was gefällt Ihnen nicht an der Bibliothek? Was fehlt?**  
 (freies Textfeld)

**36. Wie zufrieden sind Sie mit der PH-Bibliothek insgesamt?**  
**Bitte vergeben Sie eine Schulnote.**  
 (Antwortskala: 1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=ausreichend, 5=mangelhaft, 6=ungenügend)

**37. Würden Sie die Bibliothek weiterempfehlen?**

- ja
- nein

<sup>12</sup> Palma=Präsentationstool zur Gruppenarbeit mit mobilen Endgeräten

## G. ALLGEMEINE ANGABEN

### 38. Welcher Altersgruppe gehören Sie an? (in Jahren)

- unter 20
- 20 bis 29
- 30 bis 39
- 40 bis 49
- 50 bis 59
- 60 und älter

### 39. Welcher Nutzerinnen- bzw. Nutzergruppe gehören Sie an? (Filterfrage für 40, 41, 42 und 43)

- Schüler/in
- Studierende/r
- Professor/in; Dozent/in
- Wissenschaftlicher Mitarbeiter/in
- sonstige/r Mitarbeiter/in
- externe/r Nutzer/in

### 40. An welcher Institution studieren bzw. üben Sie Ihre Tätigkeit aus? (Filter: nur Studierende, Professoren, Dozenten, Mitarbeiter)

- Albert-Ludwigs-Universität Freiburg
- Evangelische Hochschule
- Katholische Hochschule
- Hochschule für Musik Freiburg
- Pädagogische Hochschule Freiburg
- Sonstiges

### 41. Welcher Berufsgruppe gehören Sie an? (Filter: nur externe Nutzer)

- Lehrer/in
- Referendar/in
- anderer pädagogischer Beruf
- Sonstiges

### 42. Sind Sie in einem Lehramtsstudium eingeschrieben? (Filter: nur Studierende)

- ja
- nein

### 43. In welchem Studienabschnitt bzw. Semester befinden Sie sich? (Filter: nur Studierende)

- 1. bis einschließlich 4. Semester
- 5. Semester und mehr
- Sonstiges (z.B. Promotion)