

NUTZERBEFRAGUNG 2018

Abschlussbericht zur Umfrage der Technischen
Informationsbibliothek (TIB) unter den Mitgliedern
der Leibniz Universität Hannover (LUH)

Befragungszeitraum: 15. November bis 16. Dezember 2018

Herausgeber:

Technische Informationsbibliothek (TIB)

Welfengarten 1 B, 30167 Hannover

Telefon: 0511 762-8989

Fax: 0511 762-4076

E-Mail: information@tib.eu

Vertretungsberechtigte Person: Prof. Dr. Sören Auer (Direktor der TIB)

Die Technische Informationsbibliothek (TIB) ist eine Stiftung öffentlichen Rechts des Landes Niedersachsen.

Aufsichtsbehörde: Ministerium für Wissenschaft und Kultur des Landes Niedersachsen

Mitwirkende TIB:

Kati Koch, Ricarda Lau, Dr. Andreas Lütjen, Dr. Petra Mensing, Dr. Bernhard Tempel,
Jennifer Vietze

Durchführung und erste Auswertung der Umfrage:

imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH

Postkamp 14a, D-30159 Hannover

INHALT

1. Einleitung	3
1.1 Fragebogenkonstruktion	4
1.2 Durchführung der Befragung	5
1.3 Grundgesamtheit, Stichprobenumfang und Rücklaufquote	6
1.4 Datenschutz.....	8
2 Auswertung.....	9
2.1 Angaben zur Person	9
2.2 Nutzung der Bibliotheksdienstleistungen.....	10
2.3 Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek.....	17
2.4 Übergeordnete Services/Dienstleistungen.....	30
2.5 Kommunikationskanäle	45
2.6 Gesamtzufriedenheit	48
3. Abschluss.....	50
ANHANG	51
Fragebogen der TIB Nutzerbefragung 2018.....	51

1. EINLEITUNG

Die Technische Informationsbibliothek (TIB) – Leibniz-Informationszentrum Technik und Naturwissenschaften und Universitätsbibliothek ist die Deutsche Zentrale Fachbibliothek für Technik und Naturwissenschaften und übernimmt zugleich die Informationsversorgung für die Leibniz Universität Hannover (LUH). In ihrer Funktion als Universitätsbibliothek versorgt sie die Studierenden, Forschenden und Lehrenden aller Fakultäten mit Literatur und Fachinformation.

Der Bestand umfasst über neun Millionen Medieneinheiten aus zahlreichen Fachgebieten. Neben der Ausleihe und der Nutzung vor Ort bietet die TIB den Online-Zugriff auf eine Vielzahl von Katalogen, Datenbanken, elektronisch vorliegende Fachinformationen und Dokumentlieferdienste. Dieses elektronische Angebot wird stetig erweitert. Die fünf Standorte mit verschiedenen fachlichen Ausrichtungen sind bis zu 102 Stunden pro Woche geöffnet und bieten rund 1.800 Arbeitsplätze. Die Räumlichkeiten sind auf unterschiedliche Bedürfnisse zugeschnitten: Gruppenarbeitsräume für gemeinsames Lernen, ruhige Arbeitsplätze für individuelles Lernen und Platz für entspannte Pausen. Öffentliche PC-Arbeitsplätze in zwei Ausstattungsvarianten sowie Druck-, Kopier- und Scangeräte stehen an allen Standorten zur Verfügung. Zum Serviceangebot gehören außerdem sowohl Einführungen in die Bibliotheksbenutzung sowie vertiefende Schulungen und Workshops vor Ort als auch Webinare.

Die TIB ist bestrebt, diese Serviceangebote für die Nutzerinnen und Nutzer stetig zu optimieren. Anlass dafür gibt es genug: So ist beispielsweise seit der letzten repräsentativen Befragung der universitären Benutzerinnen und Benutzer der TIB im Jahr 2006 die Anzahl der Studierenden an der LUH um etwa 30% gestiegen. Auch das Medienangebot hat sich infolge der fortschreitenden Digitalisierung ausdifferenziert und vergrößert. Informationsbeschaffung ist zugleich einfacher und komplexer geworden. Aus diesem Grund führte die TIB in Zusammenarbeit mit der imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH vom 15. November bis 16. Dezember 2018 eine Nutzerbefragung durch. Diese richtete sich an alle Mitglieder der LUH, d.h. die Studierenden sowie die Beschäftigten.

Die Befragung sollte zum einen die aktuelle Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer abbilden, aber auch den Erfolg der Maßnahmen eruieren, die nach der letzten Umfrage zur Verbesserung der Lernsituation durchgeführt wurden. Zudem haben sich durch die Digitalisierung und durch strukturelle Veränderungen in der TIB in der Zwischenzeit Neuerungen ergeben, die zusätzlich in die Befragung integriert werden sollten.

1.1 FRAGEBOGENKONSTRUKTION

Der Fragebogen basierte auf einer bereits 2006 durchgeführten Befragung, um bei Bedarf eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse und eine Überprüfung der Auswirkungen damaliger Optimierungsmaßnahmen zu ermöglichen. Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung wurden die Fragen jedoch zugleich erweitert und aktualisiert.

Eine TIB-interne Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Benutzungsdienste sowie der Stabsstelle Kommunikation und Marketing, bereitete einen ersten Entwurf des Fragebogens vor. Gemeinsam mit der externen Beratungsgesellschaft wurden dann die Fragestellungen sowie die Befragungskonzeption abgestimmt und ein finaler Interviewleitfaden erstellt.

Der Fragebogen umfasste 27 Fragen, die sich in sieben Themenbereiche gliedern lassen:

- Angaben zur Person
- Nutzung der Bibliotheksdienstleistungen
- Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek
- Übergeordnete Services/Dienstleistungen
- Kommunikationskanäle
- Gesamtzufriedenheit
- Abschluss

Der Fragebogen beinhaltete sowohl geschlossene als auch offene Fragen. Die geschlossenen Fragen wurden insbesondere für eine Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen der Befragung aus dem Jahr 2006 gewählt. Fragen zur Zufriedenheit gaben Antworten in einer fünfstufigen Skala vor. Antwortmöglichkeiten zur Häufigkeit wurden bestmöglich konkretisiert („täglich“, „mehrmals pro Woche“, „mehrmals pro Monat“, „ca. einmal im Monat“, „ca. einmal im Vierteljahr“, „seltener“ statt generell unbestimmte Begriffe wie „häufig“, „manchmal“ und „selten“). Filterfragen halfen, überflüssige Fragen zu vermeiden und die Befragungszeit zu reduzieren.

Zur Ergebnisdarstellung wurden von der imug Beratungsgesellschaft zum Teil sogenannte Kundenzufriedenheitsindizes (KZI) verwendet, um die Bewertungen übersichtlicher abzubilden. Zur Bestimmung der KZIs wird die ursprüngliche 5er Skala der Befragung auf eine 100er-Skala wie folgt transformiert.

[sehr zufrieden] 1 > 100 2 > 75 3 > 50 4 > 25 5 > 0 [sehr unzufrieden]

In Form von KZI dargestellte Ergebnisse beziehen sich auf den KZI-Mittelwert aller Befragten. Antworten ohne Angabe werden in dieser Mittelwertberechnung nicht berücksichtigt. Kundenzufriedenheitsindices von über 90 Punkten gelten als exzellent. Werte zwischen 75 und 90 kennzeichnen weitgehend zufriedene Kunden, Werte unter 65 geben Hinweis auf genauere Betrachtung und eventuell dringenden Handlungsbedarf.

In der folgenden Auswertung werden Ergebnisse teils durch KZI, teils in differenzierterer Form dargestellt, da auch unterschiedliche Anteile von unbeantworteten Fragen Rückschlüsse ermöglichen, wenn auch nicht auf die Zufriedenheit, sondern auf die Wichtigkeit von Themen und Dienstleistungen für die Gruppe der Befragten.

1.2 DURCHFÜHRUNG DER BEFRAGUNG

Die Befragung wurde ausschließlich als Online-Befragung durchgeführt. Als technische Basis diente die von der Beratungsgesellschaft imug bereitgestellte Befragungsplattform *keyingress*. Die Programmierung der Befragung, die Durchführung von TIB-internen Pretests sowie der Befragung erfolgte durch imug.

Jedes Mitglied der LUH bekam einen eigenen Befragungszugang in Form eines individualisierten Links. Aus organisatorischen Gründen unterschied sich das Verfahren für Studierende und Beschäftigte.

Für die Nutzung des Studierendenverteilers war die Genehmigung der Zentralen Einrichtung für Qualitätsentwicklung in Studium und Lehre (ZQS) erforderlich. Die ZQS der LUH ist Koordinationsstelle für alle externen und internen fakultätsübergreifenden Befragungen von Studierenden, Absolventinnen und Absolventen. Sie prüft fakultätsübergreifende Befragungsanfragen, entscheidet über eine Teilnahme der LUH und koordiniert die einzelnen Befragungen zeitlich. Die Ziele dieser Prüfung sind:

- Fokussierung auf hochschulstrategisch- und themenrelevante Befragungen
- Vermeidung von zeitlichen und inhaltlichen Überschneidungen von Umfragen
- Abwägung der unterschiedlichen Interessen bei der Datenerhebung
- Sicherstellung der Beachtung von datenschutzrechtlichen Vorgaben

Nach der positiven Entscheidung erhielten die Studierenden per E-Mail das Anschreiben der TIB und einen individualisierten Link zur Teilnahme an der Befragung.

Um die Beschäftigten der LUH anzuschreiben, erhielt die TIB nach Genehmigung des Dezernats Personal und Recht einmalig Zugriff auf die dafür nötigen E-Mail-Verteilerlisten. Diese umfassen:

- Professorinnen und Professoren der LUH (einschließlich Honorarprofessorinnen und Honorarprofessoren, Emeritierte und in den Ruhestand versetzte Professorinnen und Professoren sowie Juniorprofessorinnen und Juniorprofessoren)
- Alle wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Sonstige Beschäftigte (Verwaltung, Technischer Dienst, Zentrale Einrichtungen)

Der Versand erfolgte mit dem Betreff „Befragung durch die TIB - Ihre Meinung ist uns wichtig!“ von der E-Mail-Adresse [direktion\[at\]tib.eu](mailto:direktion[at]tib.eu), unterzeichnet vom Direktor der Bibliothek. Individualisierte E-Mails waren hier nicht möglich, daher setzte die TIB eine kleine Webanwendung auf, mit der unter Angabe einer dienstlichen E-Mail-Adresse der Link zur Teilnahme an der Befragung angefordert werden konnte.

Die Beantwortung des Fragebogens nahm etwa 10–15 Minuten in Anspruch. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hatten die Möglichkeit, den Fragebogen in einem Stück auszufüllen oder die Bearbeitung zu unterbrechen. Über den Teilnahmelink konnten sie jederzeit zur Befragung zurückkehren und zu einem späteren Zeitpunkt fortfahren.

1.3 GRUNDGESAMTHEIT, STICHPROBENUMFANG UND RÜCKLAUFQUOTE

Die Einladung zur Teilnahme an der Umfrage wurde an etwa 33.000 Mitglieder der LUH verschickt, wobei die Studierenden mit 28.403 Personen den größten Anteil (85,9%) ausmachten. Die am zweitstärksten im Verteiler vertretende Gruppe ist die der wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2463 Personen / 7,4%), gefolgt von den Beschäftigten in Technik und Verwaltung (1652 / 5,0%). Die Professorinnen und Professoren (558 / 1,8%) stellten zahlenmäßig die kleinste Statusgruppe dar.

Nach Ende des Befragungszeitraums lagen 1.442 Interviews vor. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 4,4%. Eine vergleichbare Umfrage der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen im Jahr 2017 verzeichnete eine Gesamtrücklaufquote von 5,1%.¹ Im Sommersemester 2017 führte die Universitätsbibliothek Bielefeld gemeinsam mit 16 Hochschulbibliotheken in Nordrhein-Westfalen eine Online-Befragung der Studierenden zu den Bibliotheksdienstleistungen durch, an der etwa 5% aller Studierenden der Universität Bielefeld teilnahmen.²

Da über die Verteilerlisten der Universität nur einmaliger Versand einer E-Mail genehmigt wird, war es der TIB nicht möglich, eine Vorankündigung der Befragung und eine Erinnerung zur Teilnahme als übliche Maßnahmen zur Erhöhung der Rücklaufquote zu versenden. 828 Personen antworteten innerhalb der ersten 24 Stunden, nach 5 Tagen lagen 1.296 Interviews vor. Rund 90% der Teilnehmer antworteten also innerhalb der ersten Woche nach Versand der E-Mail. Es ist anzunehmen, dass sich die Rücklaufquote durch den Versand eines Reminders noch einmal erhöht hätte.

Während die Nutzerbefragung von 2006 mit Papierfragebögen durchgeführt wurde, die an eine vorab festgelegte repräsentative Stichprobe der Zielgruppe verschickt wurden, war für die aktuelle Online-Befragung geplant, die gesamte Zielgruppe zur Teilnahme aufzufordern und bei der Auswertung eine Rückgewichtung nach Fakultäten und Statusgruppen vorzunehmen. Angesichts der relativ geringen Rücklaufquote wurde darauf verzichtet, da spätestens bei Differenzierung nach Fakultät und Statusgruppe die Fallzahlen bei vielen Fragen zu klein waren. Hier offenbarte sich aber auch eine Schwäche bei der Vorbereitung der Befragung.

¹ Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen (2018): Nutzerumfrage 2017. Ausführlicher Abschlussbericht von Christoph Hornig und Andreas Walter. Seite 9. https://www.sub.uni-goettingen.de/fileadmin/media/texte/oeffentlichkeitsarbeit/Abschlussbericht_SUB_Nutzerumfrage_2017.pdf, abgerufen am 19.08.2019.

² Universitätsbibliothek Bielefeld (2017): Ergebnisse der Studierendenbefragung 2017. Seite 2. https://www.ub.uni-bielefeld.de/biblio/projects/umfrage2017/studierendenbefragung_2017.pdf, abgerufen am 19.08.2019.

1.4 DATENSCHUTZ

Die Teilnahme an der Befragung war selbstverständlich freiwillig. Die Speicherung und Auswertung der Ergebnisse erfolgte anonymisiert und unter Berücksichtigung aller datenschutz-rechtlichen Anforderungen. Anonyme Befragungen fallen aufgrund des fehlenden Personenbezugs nicht unter die europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Dennoch hat die TIB durch ein Informationsblatt im Anhang der E-Mail genauer zum Schutz der Angaben in der Befragung aufgeklärt. Zusätzlich wurden für Rückfragen die Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten der TIB übermittelt.

Eine Speicherung von personenbezogenen Daten wie IP-Adressen, Standortdaten, Gerätedaten, Zugriffszeiten etc. war für diese Befragung nicht notwendig und erfolgte daher nicht. Es bestand weder das Interesse noch die Notwendigkeit, die in dieser Befragung gegebenen Antworten den jeweiligen Einzelpersonen zuzuordnen. Die TIB erhielt daher nur zusammengefasste Auswertungen der Befragungsergebnisse, die einen Rückschluss auf die Person unmöglich machten. Darüber hinaus wurden für diese Befragung keine personenbezogenen Daten von der LUH an die TIB oder von der LUH an die imug Beratungsgesellschaft übermittelt.

Während an die Studierenden individualisierte E-Mails mit individuellen Links zur Teilnahme an der Befragung verschickt werden konnten, musste für die Beschäftigten eine Webanwendung eingesetzt werden, mit der unter Angabe einer gültigen dienstlichen E-Mail-Adresse der Teilnahme-Link angefordert werden konnte. Die E-Mail-Adressen wurden nicht gespeichert, um den Aufwand für die Gewährleistung des Datenschutzes gering zu halten. Das Risiko, dass Beschäftigte absichtlich mehr als einen Teilnahme-Link anfordern, wurde für gering eingeschätzt.

2 AUSWERTUNG

2.1 ANGABEN ZUR PERSON

STATUS

1.442 Personen nahmen an der Umfrage teil. 77% davon sind Studierende, 14% wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 3% Professorinnen und Professoren, 5% Beschäftigte in Technik und Verwaltung sowie 1% Lehrbeauftragte.

Status	
Studierende/r	77%
Lehrbeauftragte/r	1%
Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in	14%
Professor/in	3%
Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung	5%
Sonstige	0%

Studierende/r, und zwar	
Bachelor	45%
Master	35%
Staatsexamen	19%
Promotion	1%

Bei der Differenzierung nach angestrebtem Studienabschluss bilden die Bachelorstudiengänge mit 45% der Rückläufer zwar die größte Gruppe, sind aber unterrepräsentiert verglichen mit dem Anteil der Bachelorstudierenden (56,8%). Staatsexamenskandidatinnen und -kandidaten sind mit 19% der Rückläufer stark überrepräsentiert verglichen mit dem Anteil der Studierenden (7,2%). Masterstudierende sind mit 35% leicht überrepräsentiert (28,9% der Studierenden streben diesen Abschluss an), und Promovenden sind mit 1% der Rückläufer stark unterrepräsentiert (7,1% der Studierenden streben die Promotion an).

FAKULTÄTSZUGEHÖRIGKEIT

Fakultät	
Fakultät für Architektur und Landschaft	4%
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	6%
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	6%
Juristische Fakultät	17%
Fakultät für Maschinenbau	10%
Fakultät für Mathematik und Physik	8%
Naturwissenschaftliche Fakultät	12%
Philosophische Fakultät	23%
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	10%
Keiner Fakultät der Universität	4%

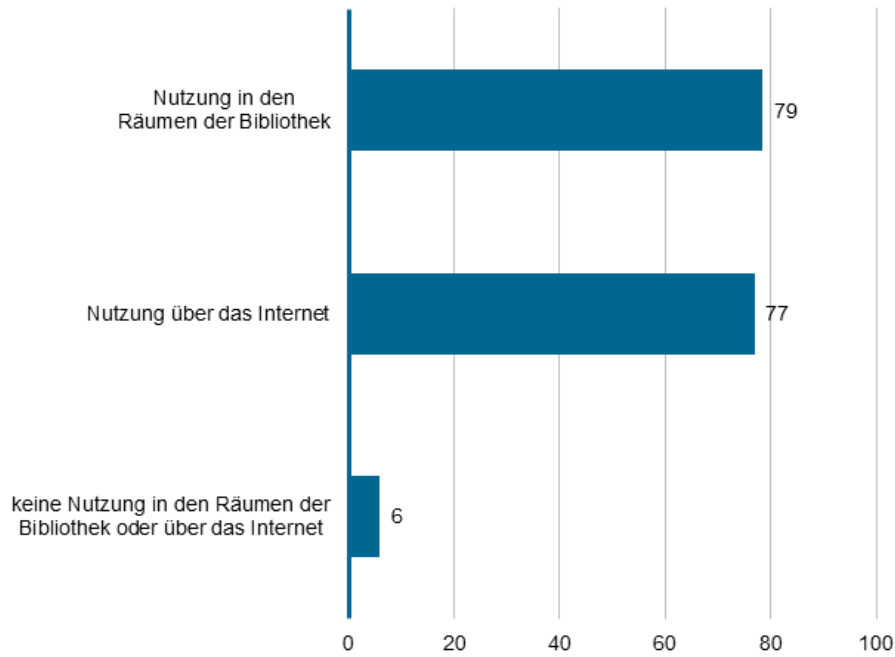
Befragte, die fächerübergreifend an zwei Fakultäten tätig sind (beispielsweise im Lehramtsstudium), wurden gebeten, sich der Fakultät zuzuordnen, an der aus ihrer Sicht der Studienschwerpunkt liegt.

Der relativ hohe Anteil von Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmern aus der Philosophischen Fakultät (23%) entspricht dem hohen Anteil der Studierenden, die dieser Fakultät angehören. Auffällige Abweichungen zwischen Rücklaufquote und Fakultätsgröße gibt es bei der Fakultät für Elektrotechnik und Informatik (unterdurchschnittliche Teilnahme) und bei der Juristischen Fakultät (überdurchschnittliche Teilnahme: 17% ordnen sich hier zu, während die Studierenden dieser Fakultät 8,1% der Gesamtstudierendenzahl ausmachen).

2.2 NUTZUNG DER BIBLIOTHEKSDIENSTLEISTUNGEN

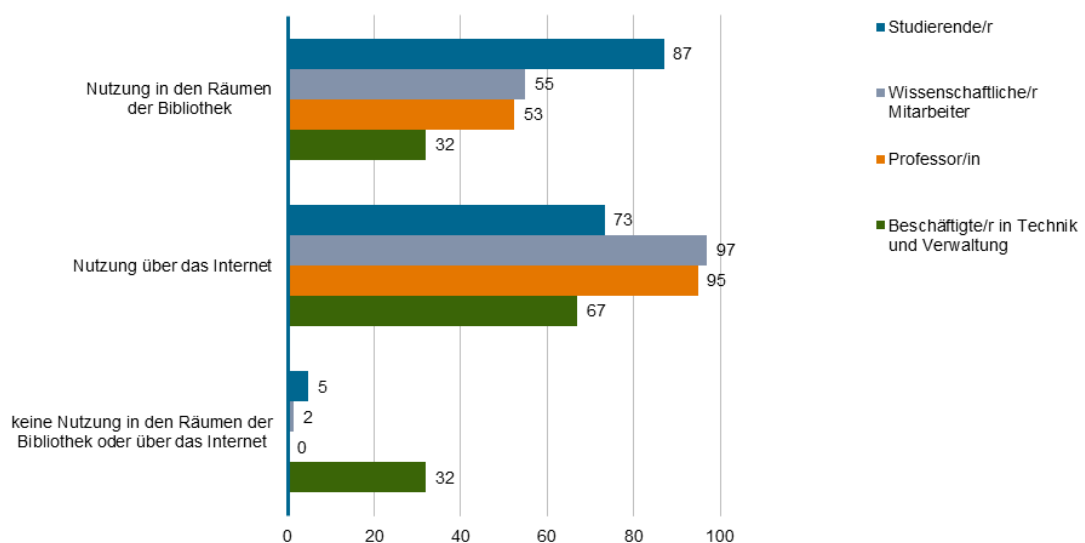
FRAGE 2: „IN WELCHER FORM HABEN SIE DIE LEISTUNGEN DER BIBLIOTHEK IN DEN LETZTEN ZWÖLF MONATEN GENUTZT?“

Bei der Nutzerbefragung 2006 gaben 57% der Befragten an, die Angebote der Bibliothek auch über das Internet zu nutzen. Dieser Anteil hat sich erhöht auf 77% und liegt damit nahezu gleichauf mit der Nutzung in den Räumen der Bibliothek.



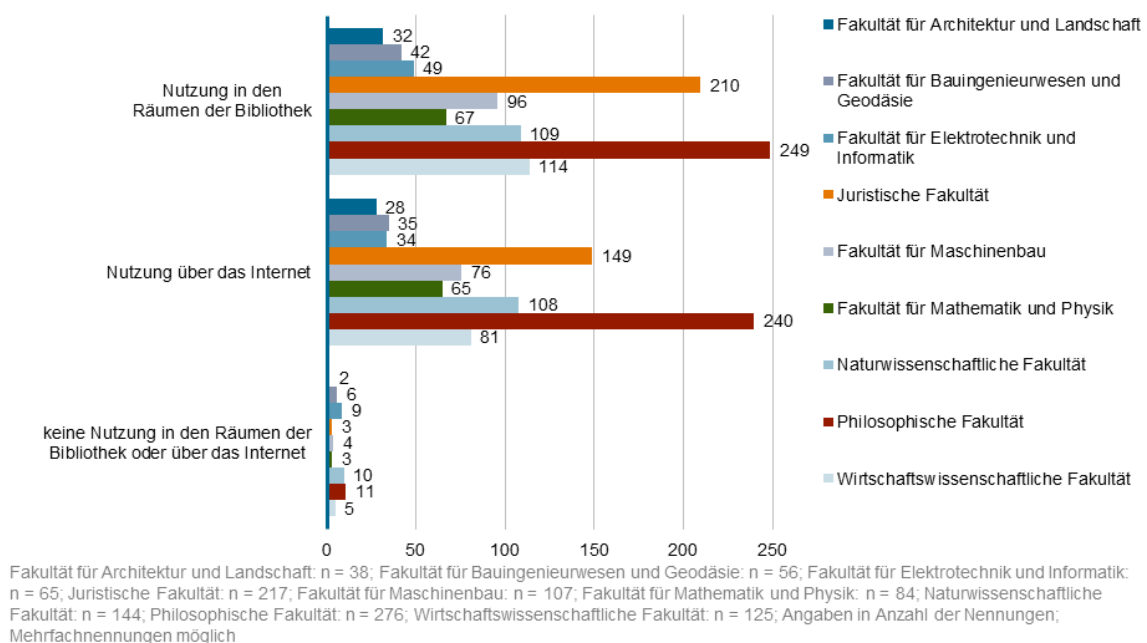
n = 1.442; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

Wenig überraschend ist es, dass die 87% der an der Befragung teilnehmenden Studierenden angeben, in den letzten 12 Monaten die Bibliothek in ihren Räumlichkeiten genutzt zu haben, während dies bei wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Professorinnen und Professoren nur zu 55% bzw. 53% der Fall war, diese aber zu annähernd 100% die Bibliothek über das Internet genutzt haben.



Studierende/r: n = 1.112; Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in: n = 200; Professor/in: n = 40; Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung: n = 75; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

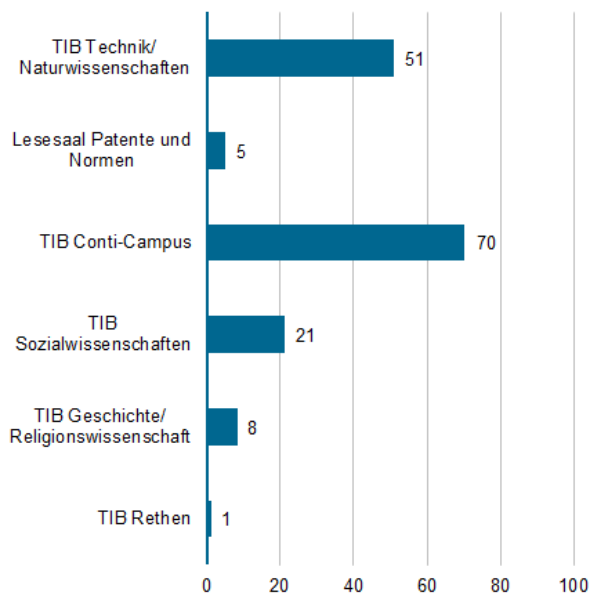
Beim Vergleich der Nutzungshäufigkeit von Bibliotheksleistungen nach Fakultät und Status wird deutlich, dass nach absoluten Zahlen die Bibliothek für die Studierenden der Juristischen Fakultät und der Philosophischen Fakultät von besonderer Bedeutung ist. Für beide Gruppen gilt dies vor allem für die Nutzung in Räumen der Bibliothek, während die Nutzung von Bibliotheksdienstleistungen über das Internet durch Studierende der Juristischen Fakultät bereits deutlich geringer ausfällt als durch die Studierenden der Philosophischen Fakultät.



Von Interesse ist auch, dass 6% der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer angaben, Dienstleistungen der Bibliothek weder in den Räumen noch über das Internet zu nutzen. Die meisten dieser Nichtnutzerinnen und Nichtnutzer gehören der Statusgruppe Beschäftigte in Technik und Verwaltung an (32%), doch auch 5% der teilnehmenden Studierenden erklärten, die Bibliothek nicht zu nutzen. Die Nichtnutzerinnen und Nichtnutzer erhielten die Gelegenheit zu einer offenen Antwort auf die Frage, wie sie sich mit Literatur und Fachinformation versorgten. Unter den 82 Antworten wurde am häufigsten Internet, Suchmaschinen und Online-Foren als Alternativen genannt. Hier gerät das Befragungsdesign an seine Grenzen, da Internet und Suchmaschinen auch von der Bibliothek bereitgestellte Inhalte (zum Beispiel über Campuslizenzen) zugänglich machen können, möglicherweise also den Rezipientinnen und Rezipienten gar nicht bewusst wird, dass

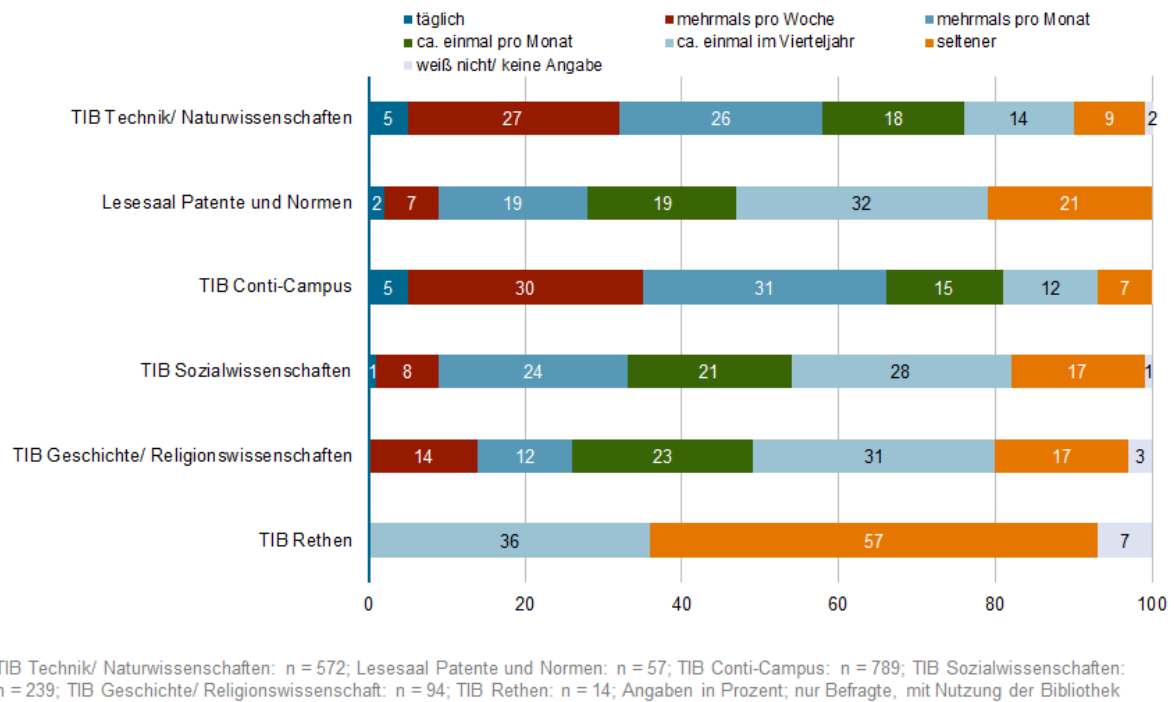
eine Bibliotheksdienstleistung in Anspruch genommen wird. Dies legt zumindest die dreimalige Nennung von SpringerLink nahe. Weitere Antworten wiesen auf Eigenanschaffung von Literatur (14 Nennungen), andere Bibliotheken (8 Nennungen) sowie Skripte und Reader (6 Nennungen) hin.

Die Verteilung der Nutzung über die Bibliotheksstandorte entspricht ungefähr der Größe der Standorte, gemessen an der Anzahl der Benutzerarbeitsplätze:



n = 1.122; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Auch hinsichtlich der Häufigkeit, mit der die verschiedenen Bibliotheksstandorte benutzt werden, ergibt sich für die größeren TIB-Standorte Conti-Campus (35% täglich oder mehrmals pro Woche) und Technik/Naturwissenschaften (32% täglich oder mehrmals pro Woche) ein erwartungsgemäßes Bild.



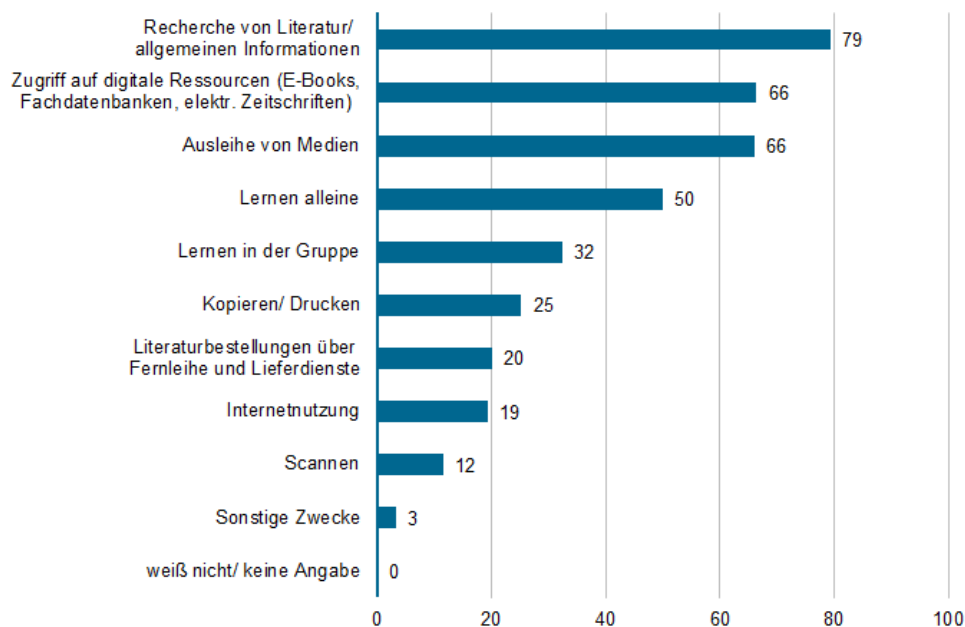
Ebenfalls den Erwartungen entspricht es, dass die Studierenden die höchste Nutzungsfrequenz für die Bibliotheksstandorte als Lernräume angeben.

Erwähnung verdient die Nutzung des TIB-Standorts Rethen: Nur 14 Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung haben den Lesesaal dort in den vergangenen 12 Monaten benutzt. Der Standort dient vor allem als Außenmagazin. Der Lesesaal in Rethen musste vor allem für die Einsichtnahme in nichtverleihbare Literatur genutzt werden, da diese bis August 2018 nicht zur Bereitstellung am TIB-Standort Technik / Naturwissenschaften transportiert wurde. Seit dieses Angebot besteht, ist die Nutzung des Lesesaals in Rethen so gering geworden, dass zukünftig die Bereitstellung der Bestände aus dem Außenmagazin am Standort Technik/Naturwissenschaften der Regelfall sein wird. Nur, wenn aus konservatorischen Gründen kein Transport angezeigt ist, können und müssen die Bestände (nach vorheriger Anmeldung) in Rethen genutzt werden.

Die Benutzung von Bibliotheksdienstleistungen über das Internet erfolgt zu ungefähr gleichen Teilen vom Campus aus (79%) und von außerhalb des Campus (74%). Dabei werden die Zugänge über Eduroam (52%), VPN zum Campusnetz (44%) und Campusnetz (42%) ungefähr gleich häufig genutzt.

FRAGE 3: „ZU WELCHEN ZWECKEN NUTZEN SIE NORMALERWEISE DIE BIBLIOTHEK?“

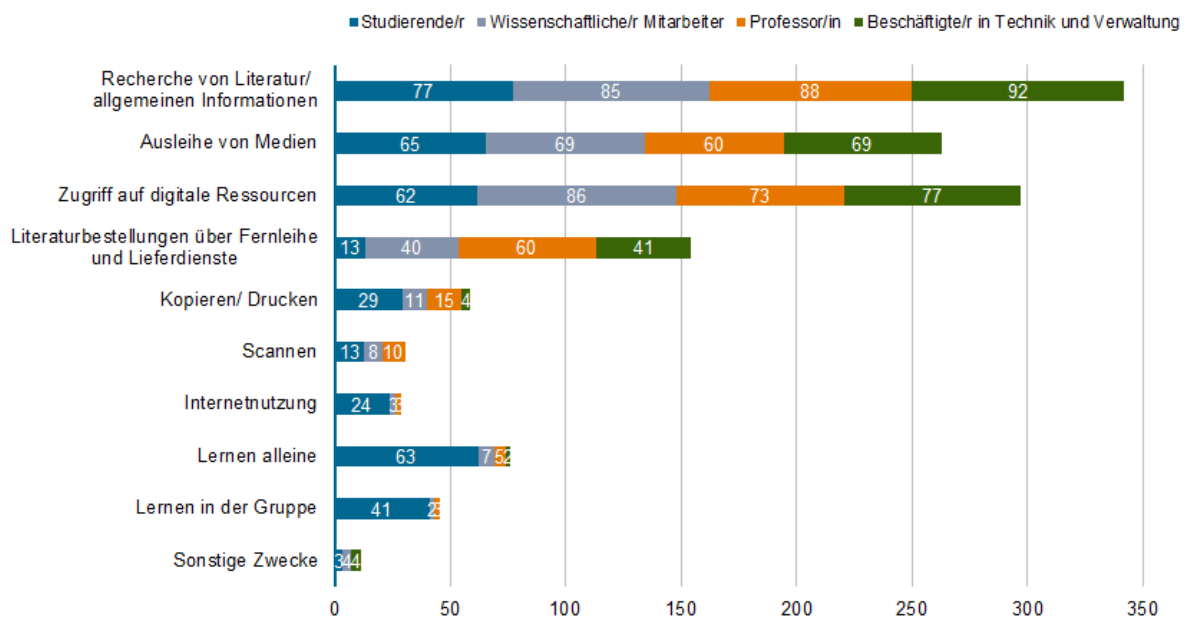
Die am häufigsten genannten Zwecke, zu denen die Bibliothek genutzt wird, sind die Recherche nach Literatur und allgemeinen Informationen (79%), der Zugriff auf digitale Ressourcen und die Ausleihe von Medien (jeweils 66%). Bei der Nutzung des Lernraums wird ein Gefälle zwischen dem Lernen allein (50%) und in der Gruppe (32%) sichtbar.



n = 1.360; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Bei den Statusgruppen Studierende, Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Professorinnen und Professoren werden die Nutzungszwecke Literaturrecherche, Zugriff auf digitale Ressourcen und Ausleihe von Medien jeweils ungefähr gleich häufig genannt. Bei weiteren Dienstleistungen zeigen sich größere Abweichungen: Literaturbestellung über Fernleihe und Lieferdienste werden von Professorinnen und Professoren (60%) sowie Wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (40%) mit größerer relativer Häufigkeit in Anspruch genommen als von Studierenden (13%). In absoluten Zahlen machen die 13% bei den studentischen Befragungsteilnehmern jedoch mit knapp 140 Antworten einen hohen Anteil aus, dem 24 Antworten von

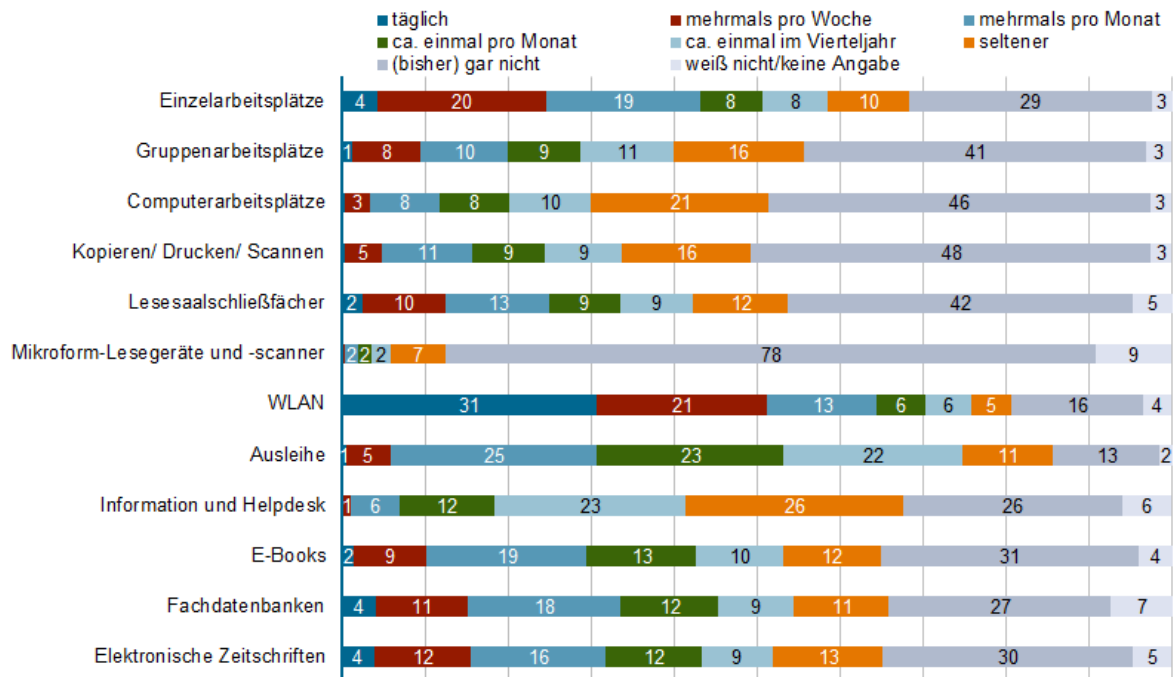
Professorinnen und Professoren und knapp 80 Antworten von Wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber stehen. Über die Anzahl der Bestellungen über Fernleihe und Lieferdienste und ihre Verteilung auf die Statusgruppen lassen diese Angaben keine Schlüsse zu. Vollkommen erwartungsgemäß fällt es aus, dass die Bibliothek als Lernort vor allem von Studierenden genutzt wird. Kopieren und Drucken wird noch ungefähr doppelt so oft als ein Zweck der Bibliotheksnutzung genannt wie Scannen. Bei den aktuellen Überlegungen, zukünftig in der TIB nur noch Scanner anzubieten, wird dieses Ergebnis der Befragung zu berücksichtigen sein.



Studierende/r: n = 1.059; Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in: n = 197; Professor/in: n = 40; Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung: n = 51; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

2.3 ZUFRIEDENHEIT MIT DEN ANGEBOTEN DER BIBLIOTHEK

FRAGE 4: „WIE HÄUFIG HABEN SIE IN DEN LETZTEN ZWÖLF MONATEN DIE FOLGENDEN ANGEBOTE DER BIBLIOTHEK GENUTZT?“



n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

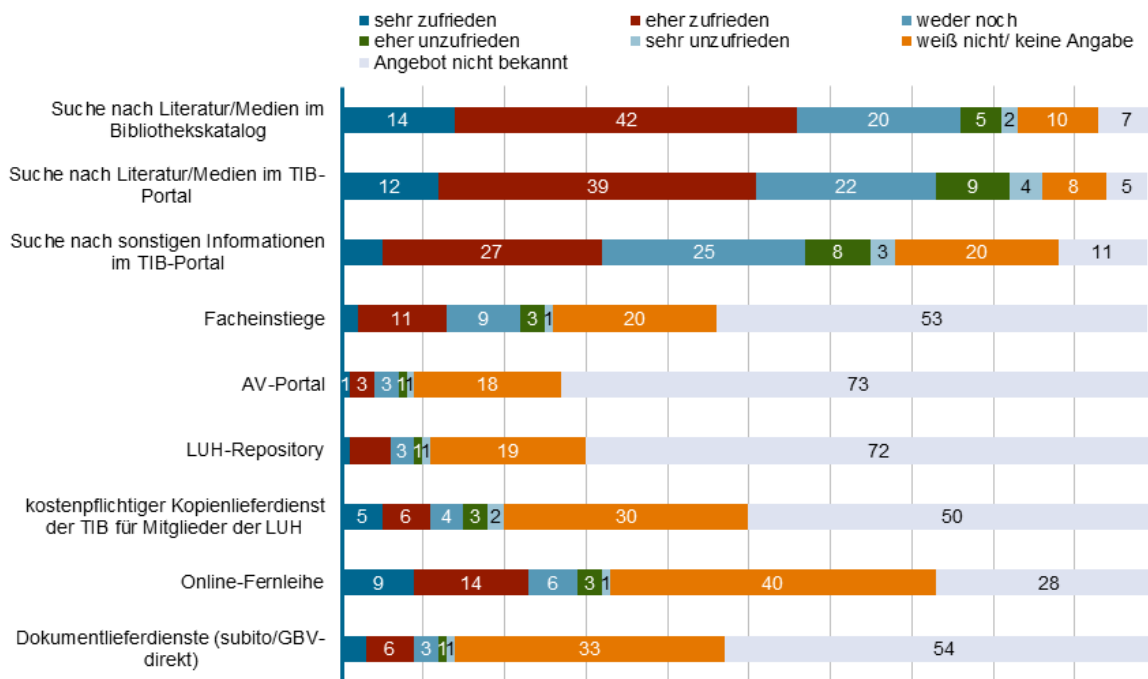
Das mit Abstand am häufigsten genutzte Angebot der Bibliothek ist das gemeinsam mit den Leibniz Universität IT Services (LUIS) bereitgestellte WLAN: 52% der Befragungsteilnehmenden nutzen es täglich oder mehrmals pro Woche. Für die Arbeitsplätze in der Bibliothek gibt es bei der Häufigkeit der Nutzung ein ähnliches Gefälle zwischen Einzel- und Gruppenarbeitsplätzen wie Zwecken der Bibliotheksnutzung: 24% der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer nutzen täglich oder mehrfach pro Woche die Einzelarbeitsplätze, 9% die Gruppenarbeitsplätze. Deutlich seltener werden die Computerarbeitsplätze genutzt, was darauf zurückzuführen sein dürfte, dass Mitglieder der LUH über Eduroam mit eigenen mobilen Endgeräten das Campusnetz nutzen können. Die Schließfächer in den Lesesälen, die – anders als die Garderobenfächer – auch über Nacht belegt werden können, nutzen 12% täglich oder mehrmals pro Woche. Den Beobachtungen zufolge wird die Nutzung vor allem durch die Anzahl der verfügbaren Lesesaalschließfächer beschränkt.

Zugriff auf elektronische Ressourcen wie elektronische Zeitschriften, Fachdatenbanken und E-Books nutzen zwischen 11% und 14% der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer täglich

oder mehrmals pro Woche, während die Ausleihe von Medien von 6% mit entsprechender Nutzungshäufigkeit angegeben wird.

Information und Helpdesk werden vergleichsweise selten in Anspruch genommen (1% mehrmals pro Woche; insgesamt 19% wenigstens monatlich). Der Anteil der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer, die Auskunft und Beratung gar nicht nutzen, liegt bei 26%. Weitgehend an Bedeutung verloren haben die Lesegeräte und Scanner für Mikroformen (Mikrofilm, Microfiche). 78% der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer haben diese Geräte in den letzten 12 Monaten nicht benötigt, 9% machten keine Angabe.

FRAGE 5: „BITTE BEURTEILEN SIE DIE FOLGENDEN ANGEBOTE IM RAHMEN IHRER BIBLIOTHEKSNUTZUNG. WIE ZUFRIEDEN SIND SIE?“



n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Mit dieser Frage sollte zunächst die Zufriedenheit mit Such- und Bestellmöglichkeiten über verschiedene Kataloge und Portale der TIB eruiert werden.

Der Bibliothekskatalog ist ein seit Jahren weitgehend unverändertes und vertrautes Such- und Bestellinstrument, das im Grundsatz nur Bestände der TIB nachweist. Das TIB-Portal ist eine Eigenentwicklung der TIB und vereinigt die Webseiten mit einem Such- und Bestellsystem sowohl für

die Zielgruppe der Benutzerinnen und Benutzer vor Ort als auch für überregionale Kundinnen und Kunden der TIB. Als sogenanntes Discovery-System bietet es zusätzlich zum Bibliothekskatalog vor allem Nachweise von unselbständigen Werken (Aufsätze in Zeitschriften und Sammelwerken) und eignet sich daher besser als der Katalog für eine Recherche nach sachlichen Kriterien. Bibliothekskatalog und TIB-Portal sind unverzichtbare Instrumente, wenn man die Bibliothek nicht ausschließlich als Lernraum nutzt. Entsprechend selten wurde geantwortet, dass das Angebot nicht bekannt sei.

Die Zufriedenheit mit der Suche nach Literatur und Medien im Bibliothekskatalog fällt etwas höher aus als die im TIB-Portal und bewegt sich insgesamt im befriedigenden Bereich. Einige der offenen Antworten lassen sich diesem Thema zuordnen und geben beispielsweise Hinweise auf Mängel des TIB-Portals bei der Treffersortierung nach Relevanz sowie Unzufriedenheit mit unübersichtlicher Navigation und langen Klickpfaden (zum Beispiel um das Formular für Anschaffungsvorschläge zu finden). Auch die Unübersichtlichkeit der Bestell- und Zugriffsoptionen für Benutzer vor Ort in Verbindung mit gleichzeitig sichtbaren Bestellmöglichkeiten für überregionale Kunden der TIB wurde kritisch angemerkt.

Das TIB-Portal befindet sich in stetiger Weiterentwicklung. Seit der Befragung wurde unter anderem die Möglichkeit einer **Anmeldung mit Nutzerdaten** implementiert, so dass unter Berücksichtigung der Zugehörigkeit zur Nutzergruppe nicht mehr alle Bestell- und Zugriffsmöglichkeiten angezeigt werden. Außerdem ist inzwischen ein **schneller Zugriff auf den Bibliothekskatalog** auch aus dem TIB-Portal heraus möglich, da aus offenen Antworten auch deutlich wurde, was bereits aus Beratungssituationen bekannt war: Nämlich, dass der Bibliothekskatalog weiterhin eine Funktion neben dem TIB-Portal hat und daher **leichter auffindbar** sein sollte.

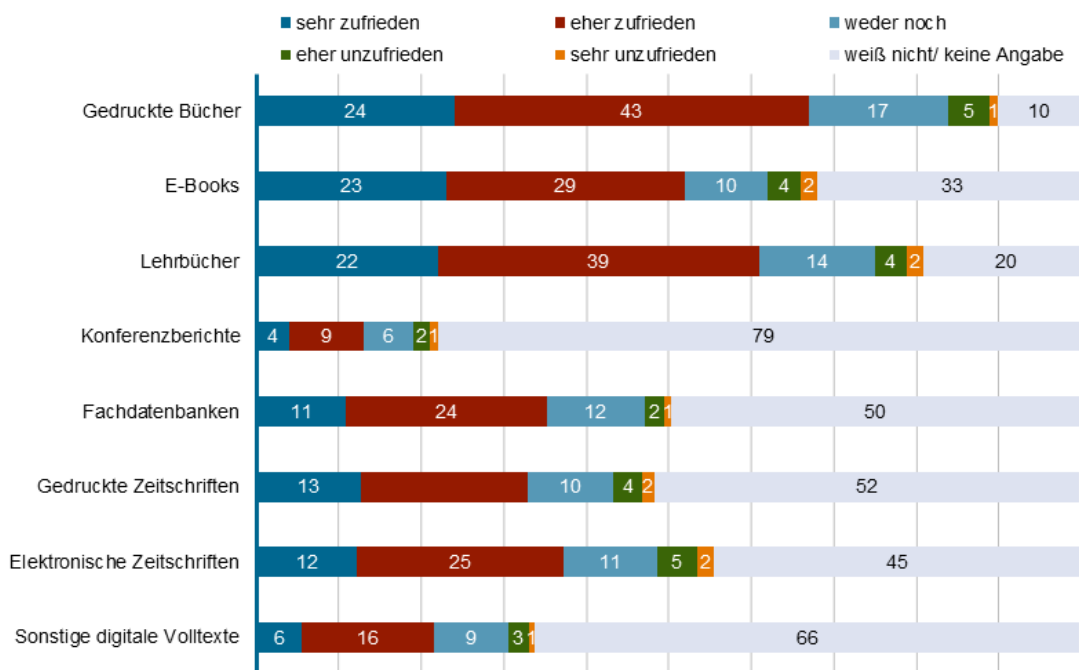
Die Facheinstiege sind ebenfalls ein Teil des TIB-Portals, jedoch weniger bekannt. Noch weniger bekannt sind das AV-Portal und das LUH-Repository, und die Zufriedenheit bewegt sich im mittleren Bereich.

Für die Lieferdienste ergibt sich ein erwartungsgemäßes Bild: Der kostenpflichtige Kopienlieferdienst für nicht verleihbare TIB-Bestände, der ausschließlich von Mitgliedern der LUH genutzt werden kann, ist nur der Hälfte der Befragten bekannt, die teils zufrieden, teils unzufrieden ist.

Deutlich bekannter ist die Online-Fernleihe, die als bewährtes und robustes System für die Beschaffung benötigter Literatur aus anderen Bibliotheken entsprechend höhere Zufriedenheitswerte erreicht. Deutlich weniger bekannt und mit wiederum mittlerer Zufriedenheit bewertet sind Direktlieferdienste wie Subito oder GBVdirekt, die zwar schnellere Lieferung und direkt an die Besteller anbieten, aber auch mit höheren Kosten als die Fernleihe verbunden sind.

Die differenzierte Betrachtung nach Fakultätszugehörigkeit und Statusgruppen zur Frage 5 ist wenig aussagekräftig. Auffällig ist vor allem, dass bei Studierenden und Mitarbeitenden der Philosophischen Fakultät und der Juristischen Fakultät die Differenz in der Zufriedenheit mit dem Bibliothekskatalog und dem TIB-Portal besonders groß ausfällt.

FRAGE 6: "WENN SIE NUN EINMAL AN DAS ANGEBOT AN BÜCHERN UND SONSTIGEN MEDIEN DENKEN. WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DESSEN AKTUALITÄT?"

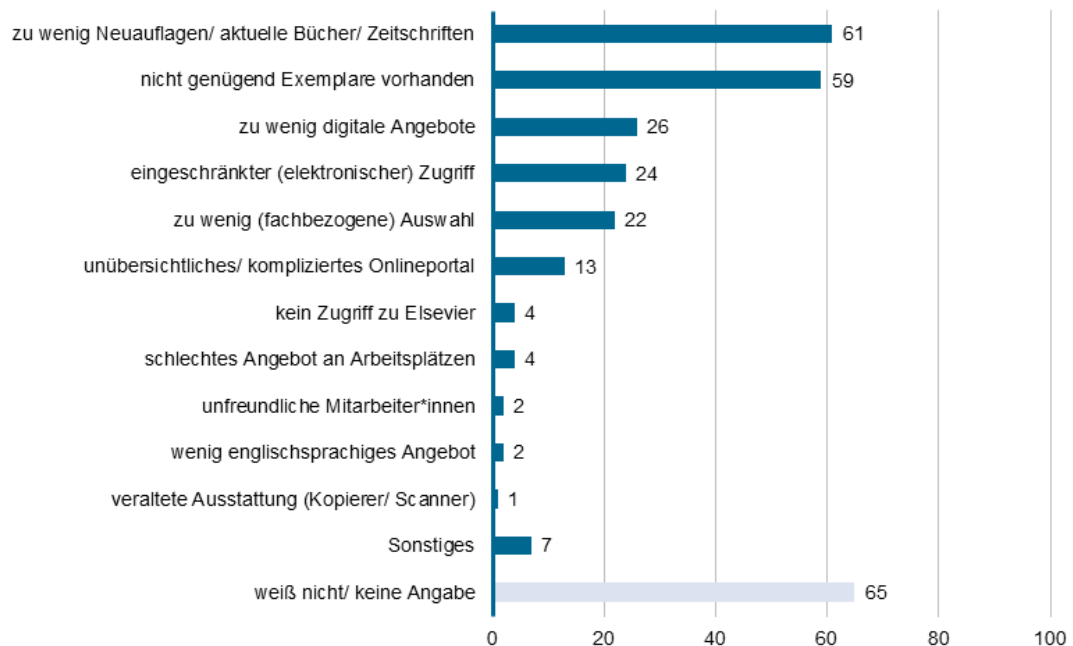


n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

67% der Nutzerinnen und Nutzer sind zufrieden bzw. sehr zufrieden mit der Aktualität des Angebots an gedruckten Büchern, 61% mit der Aktualität des Lehrbuchangebots und 52% mit der Aktualität des Angebots an E-Books. Mit Blick auf die Fachdatenbanken sowie die gedruckten und elektronischen Zeitschriften wurde ein Zufriedenheitswert von ca. 35% ermittelt, der, gemessen an den verhältnismäßig hohen Ausgaben für diese Medien, eingehender analysiert werden sollte.

Auffallend ist die hohe Prozentzahl an „weiß nicht / keine Angabe“ bei Konferenzberichten, was vermutlich darauf zurückzuführen ist, dass diese Medien in der überregionalen Literaturversorgung eine weitaus größere Rolle spielen. Bei der Betrachtung nach Statusgruppen fällt auf, dass Professorinnen und Professoren deutlich zufriedener mit der Aktualität der Konferenzberichte sind als Studierende. Das gleiche Bild ergibt sich bei elektronischen Zeitschriften.

FRAGE 7: "WARUM SIND SIE MIT DER AKTUALITÄT DES ANGEBOTS NICHT ZUFRIEDEN? WO SEHEN SIE NOCH DEFIZITE?"



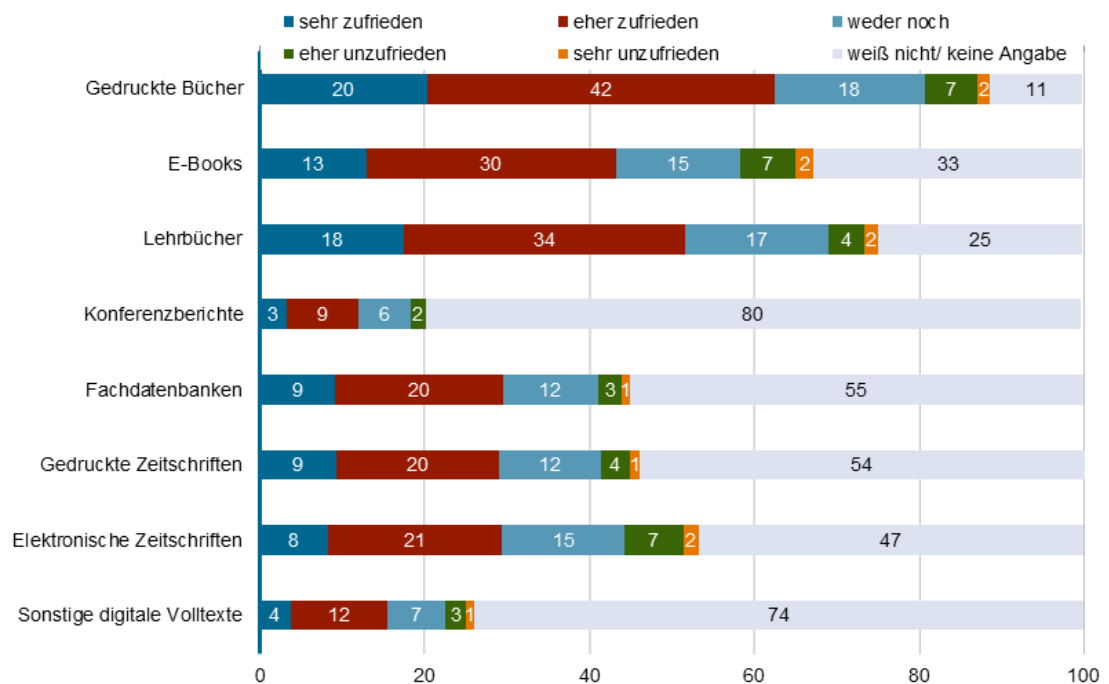
n = 290; Angaben in Anzahl der Nennung; offene Frage; Mehrfachnennungen möglich; nur Befragte, die mit der Aktualität eines Angebots nicht zufrieden sind; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Besonders Angehörige und Studierende der Juristischen und der Philosophischen Fakultät haben hierzu geantwortet. Zu wenig Neuauflagen bzw. nicht genügend Exemplare sind dabei die am häufigsten genannten Gründe für die Unzufriedenheit mit dem Bestand – nicht nur der Aktualität. Diese wie auch weitere der offenen Antworten zielen schon auf den Umfang des Bestands und gehen teilweise auch ganz am Thema der Frage vorbei.

Teilweise sind die offenen Antworten zu dieser Frage gegensätzlich. So werden sowohl mehr gedruckte Bücher als auch möglichst nur E-Books gewünscht.

Bibliotheken können immer nur einen Ausschnitt des weiterhin exponentiell wachsenden Medienangebots erwerben und anbieten. Nutzer sollten verstärkt auf die Möglichkeit des **Anschaffungsvorschlags** (auch für Zeitschriften) hingewiesen werden. Bereits umgesetzt ist außerdem die Möglichkeit, beim Lieferanten **bestellte Titel über das TIB-Portal zu reservieren**. In diesem Fall wird insbesondere für bereits gelieferte Titel eine beschleunigte Bearbeitung ausgelöst.

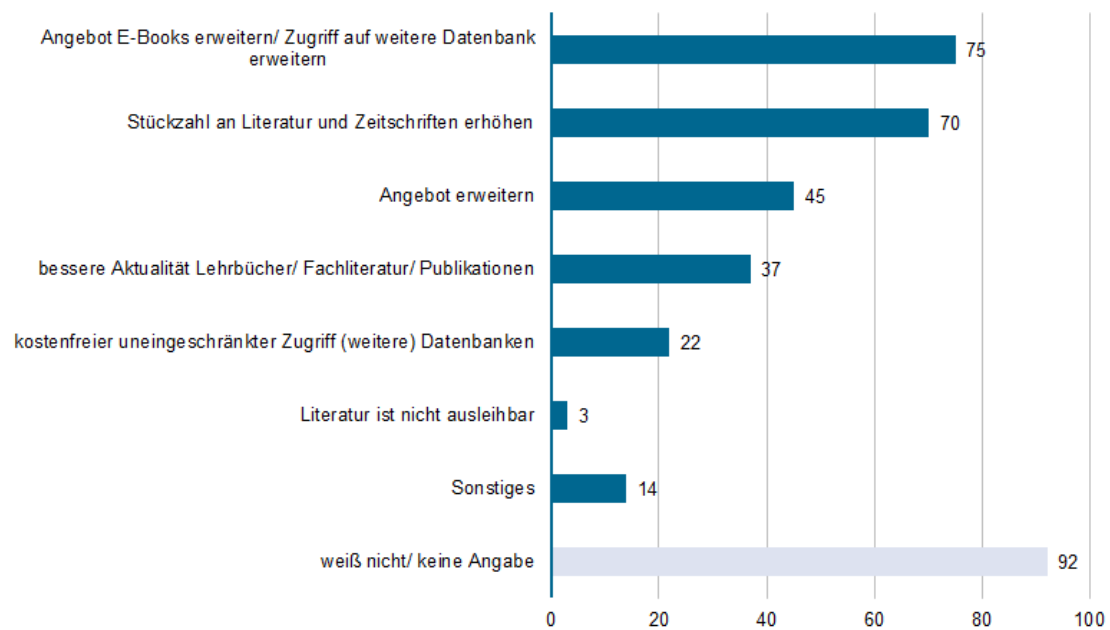
FRAGE 8: „UND WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT VOLLSTÄNDIGKEIT UND UMFANG DES ANGEBOTS AN BÜCHERN UND SONSTIGEN MEDIEN?“



n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

62% der Nutzerinnen und Nutzer sind sehr zufrieden bzw. eher zufrieden mit der Vollständigkeit und dem Umfang des Angebots an gedruckten Büchern, 52% sind entsprechend zufrieden mit dem Angebot an Lehrbüchern und 43% mit dem Angebot an E-Books. Der Anteil derjenigen, die sich als weder zufrieden noch unzufrieden äußern, liegt für alle drei Angebote mit 15–18% nah beieinander. Es fällt jedoch auf, dass mit 33% der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer sich ein hoher Anteil nicht zur Zufriedenheit mit dem Angebot an E-Books geäußert hat. Auffallend ist auch bei dieser Frage die hohe Prozentzahl an „weiß nicht / keine Angabe“ bei Konferenzberichten, was daran liegen könnte, dass diese überregional stärker genutzt werden als lokal. Eine ähnliche Situation findet man für die Frage nach den sonstigen digitalen Volltexten vor. Bei den Fachdatenbanken und den gedruckten sowie elektronischen Zeitschriften ergibt sich ein nahezu identisches Meinungsbild. 29% der Nutzer sind sehr zufrieden bzw. eher zufrieden mit dem Angebot, 12–15% sind indifferent und ca. 50% der Befragten haben dazu keine Aussage getroffen.

**FRAGE 9: "WARUM SIND SIE MIT DER VOLLSTÄNDIGKEIT UND DEM UMFANG DES ANGEBOTS NICHT ZUFRIEDEN?
WO SEHEN SIE NOCH DEFIZITE?"**



n = 358; Angaben in Anzahl der Nennung; offene Frage; Mehrfachnennungen möglich; nur Befragte, die mit der Vollständigkeit und Umfang des Angebots nicht zufrieden sind; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

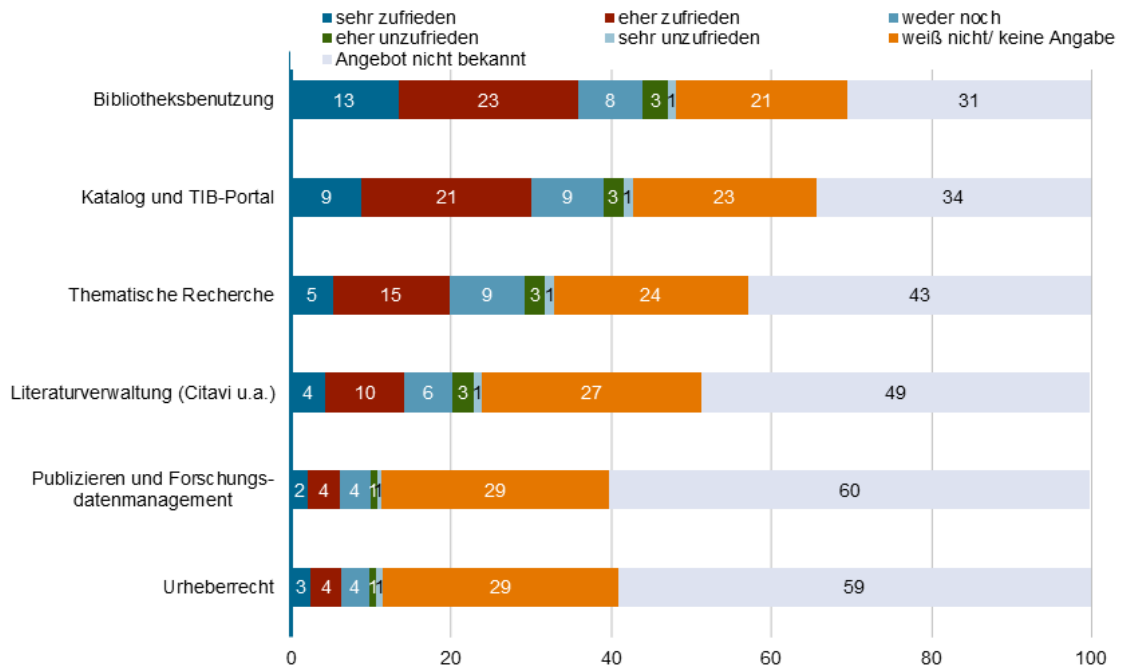
Auf die Frage nach Gründen für die Unzufriedenheit mit der Vollständigkeit und dem Umfang des Angebots werden Defizite vor allem im Bereich der E-Books und der Datenbanken gesehen (75 Nennungen), dicht gefolgt vom Wunsch nach höheren Exemplarzahlen bei Literatur und Anzahl der Titel bei Zeitschriften (70 Nennungen).

Es wird erwartet, dass sich mit Abschluss der DEAL-Verträge mit den Verlagen Wiley (Abschluss ist erfolgt), Springer (wird ab 2020 erwartet) und Elsevier (noch keine Prognose möglich), das **Online-Angebot an Zeitschriften** dieser Verlage zunehmend erweitern wird, da die Bibliotheken im Rahmen eines Datenbankmodells Zugriff auf das gesamte Portfolio an elektronischen Zeitschriften dieser Anbieter erhalten werden.

Für den Bereich der E-Books sollte weiterhin bzw. verstärkt auf den **Ausbau nutzergesteuerter Erwerbungsmodelle** gesetzt werden, wie es bisher bereits – sofern gute Verlagsangebote vorlagen – praktiziert wurde.

Insgesamt versucht die TIB dem gesteigerten Bedarf an digitalen Medien durch die Unterstützung und **aktive Förderung von Open Access-Publikationen** zu begegnen, wozu auch die DEAL-Verträge, an denen die TIB teilnimmt, aber auch andere Modelle und Initiativen wie Knowledge Unlatched, gehören.

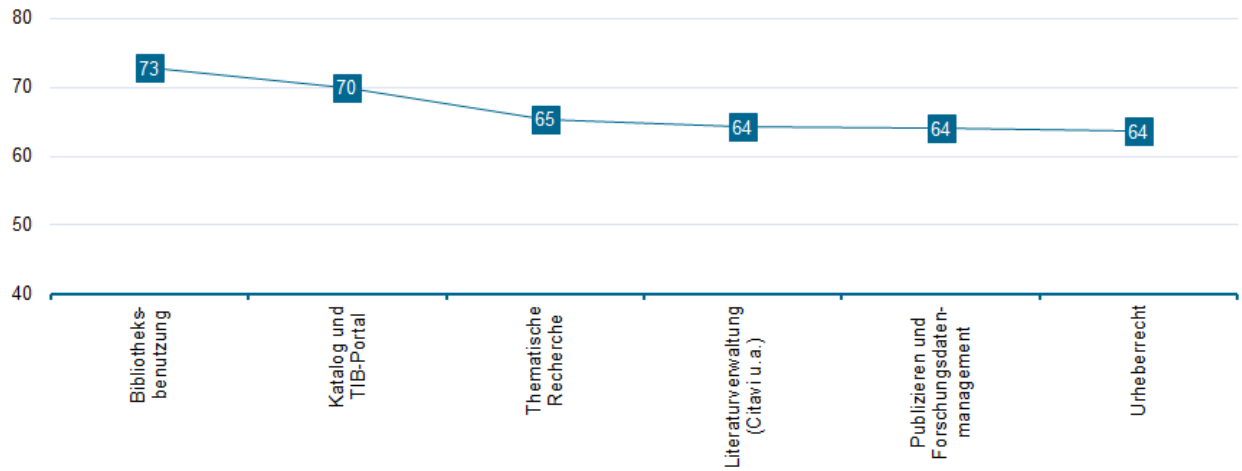
FRAGE 10: "DIE BIBLIOTHEK BIETET VERSCHIEDENE BERATUNGEN UND KURSANGEBOTE AN. WIE BEURTEILEN SIE DIE BERATUNGEN UND KURSANGEBOTE ZU FOLGENDEN THEMENBEREICHEN?"



n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

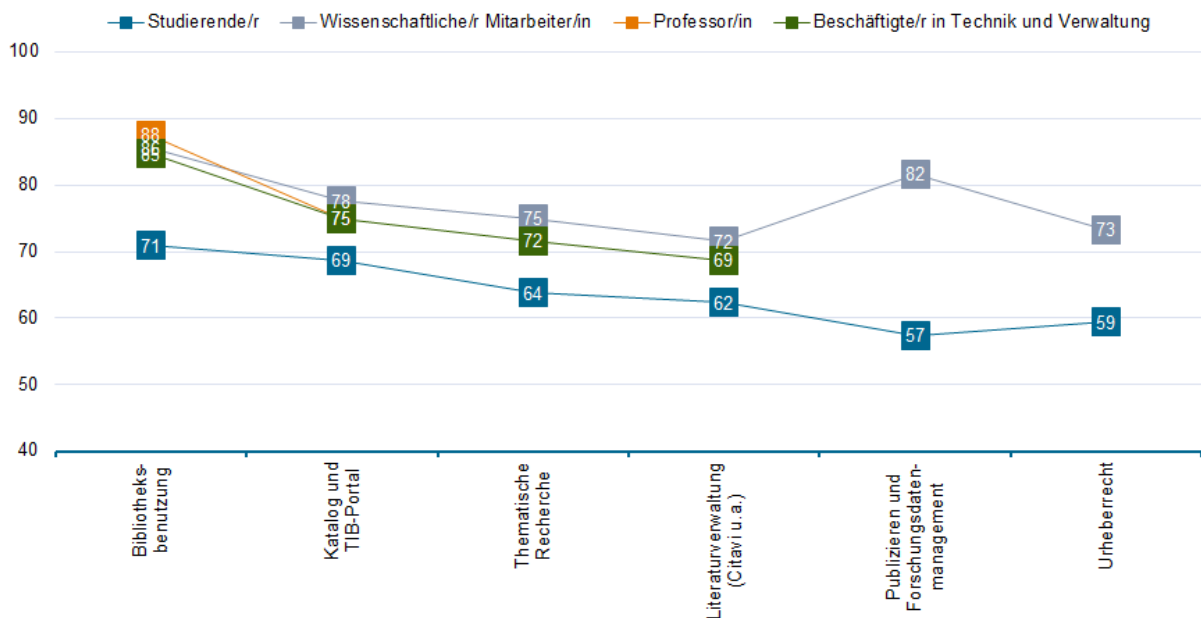
Für alle Angebote an Beratung und Schulungen fällt auf, dass diese einem hohen Anteil der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer nicht bekannt sind oder auf eine Angabe zur Zufriedenheit verzichtet wurde. Grundlegendere Themen (Modalitäten der Bibliotheksbenutzung, Recherche in Bibliothekskatalog und Portal) sind am ehesten bekannt. Je spezieller die Themen und damit für kleinere Zielgruppen relevant, desto weniger bekannt sind sie und desto seltener wurden sie bewertet.

Die Darstellung der Zufriedenheit nach KZI ist etwas übersichtlicher und zeigt die größte Zufriedenheit mit den Schulungen und Beratung zu grundlegenden Themen und leichten Abfall bei den spezielleren Themen.



n = 155-655; Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Aufgrund der überwiegend geringen Fallzahlen ist die Differenzierung nach Fakultäten und nach Statusgruppen nicht sehr aussagekräftig, bis auf eine bemerkenswerte Tendenz: Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewerten die Beratungs- und Kursangebote durchweg besser als Studierende; insbesondere bei Themen zum wissenschaftlichen Publizieren und zum Forschungsdatenmanagement, wo Lehrende und Forschende die Hauptzielgruppe sind, wird ein guter KZI-Wert von 82 erreicht.



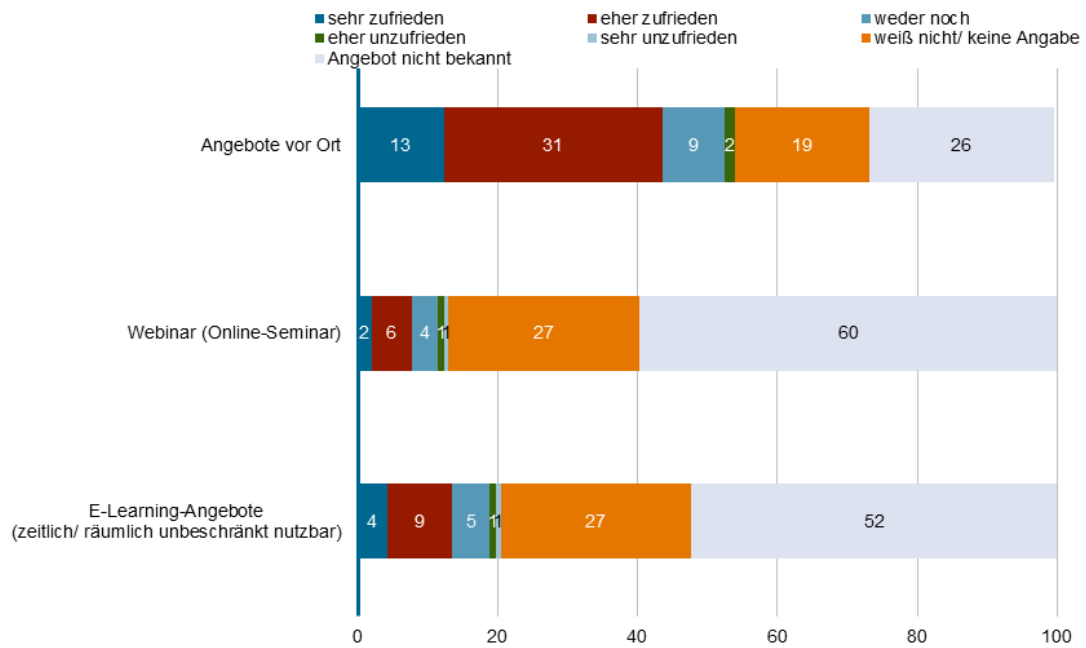
Studierende/r: n = 104-570; Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in: n = 30-50; Professor/in*: n = 5-12; Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung*: n = 5-19; Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek; *keine Darstellung bei geringer Fallzahl (n < 10)

Die offenen Antworten nach Konkretisierung der Unzufriedenheit mit dem Beratungs- und Schulungsangebot (Frage 11) nennen mehrfach unfreundliches oder inkompetentes Personal (16 Nennungen). Da die Gesamtbewertung der Zufriedenheit mit den Beschäftigten der Bibliothek positiv ausfällt (siehe Frage 17), ist es kaum möglich, aus dieser Rückmeldung konkrete Maßnahmen abzuleiten. Weitere Antworten mit Hinweisen auf das komplizierte und unübersichtliche TIB-Portal, den Mangel an Arbeitsplätzen und das schlechte Raumklima gingen am Thema vorbei.

Befragt zu den Themenbereichen, die hinsichtlich des Beratungs- und Kursangebots fehlen (Frage 12), wurden fast nur Themen genannt, zu denen es schon regelmäßig Angebote gibt, so dass es zukünftig vor allem eine Aufgabe sein wird, die Sichtbarkeit dieser Angebote zu erhöhen.

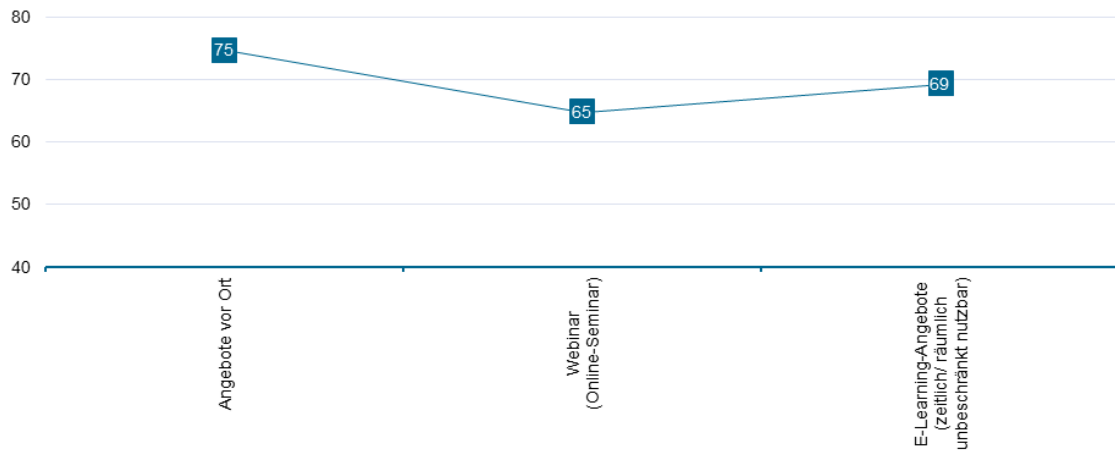
FRAGE 13: „WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DEN FOLGENDEN FORMATEN ZUR WISSENSVERMITTLUNG?“

Bei Auswertung der Frage nach verschiedenen Formaten zur Wissensvermittlung fällt zunächst auf, dass die Präsenzangebote deutlich bekannter sind als die Webinare (terminierte, aber ortsungebundene Schulungen) und sonstige E-Learning-Angebote (zeitlich und räumlich unbeschränkt nutzbare Selbstlernmaterialien). Trotz der größeren Bekanntheit der Angebote vor Ort gaben auch hier 26% der Befragungsteilnehmer an, dass ihnen die Angebote nicht bekannt seien, zusätzlich haben 19% der Befragten keine Angabe gemacht. Die E-Learning-Angebote der TIB kennen 52% der Befragten nicht, hinzu kommen 27%, die keine Angabe machten. Die Webinare sind bei 60% der Befragten unbekannt, 27% machten dazu keine Angabe. Die Umfrage zeigt, dass der Bekanntheitsgrad der Formate zur Wissensvermittlung im Bereich des Fernlernens noch gering ist.



n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Die Zufriedenheit mit den Schulungsangeboten vor Ort fällt etwas besser aus als mit den Webinaren und E-Learning-Angeboten, wie die Darstellung nach Kundenzufriedenheitsindizes zeigt:



n = 177-741; Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Befragt nach den Gründen für die Unzufriedenheit (Frage 14) waren die Antworten meist nicht aussagekräftig und gingen überwiegend am Thema vorbei.

An der Verbesserung des Beratungs- und Schulungsangebots arbeitet die TIB kontinuierlich. Die Rückmeldungen der Nutzerbefragung legen nahe, dass darüber hinaus weiterhin Bedarf für die Verbesserung der Sichtbarkeit des Angebots besteht. Fortgeführt werden muss in jedem Fall die Beteiligung der Bibliothek an den **Informationsveranstaltungen der LUH** (zum Beispiel Informationstag für neue Beschäftigte und Neuberufene, Erstsemestertage, Tag der Promovierenden, Hochschulinformationstag und ähnliche).

Verbessert wurde bereits die **Sichtbarkeit der Kursangebote auf der Startseite des TIB-Portals**: Monatlich wird ab sofort eine Übersicht aller Termine vor Ort in der Rubrik „Aktuelles“ veröffentlicht. Im prominent platzierten Slider wird auf diese Meldung verwiesen. Zusätzlich wurde in der Rubrik „Termine“ eine dauerhafte Verlinkung zum Kurskalender eingefügt.

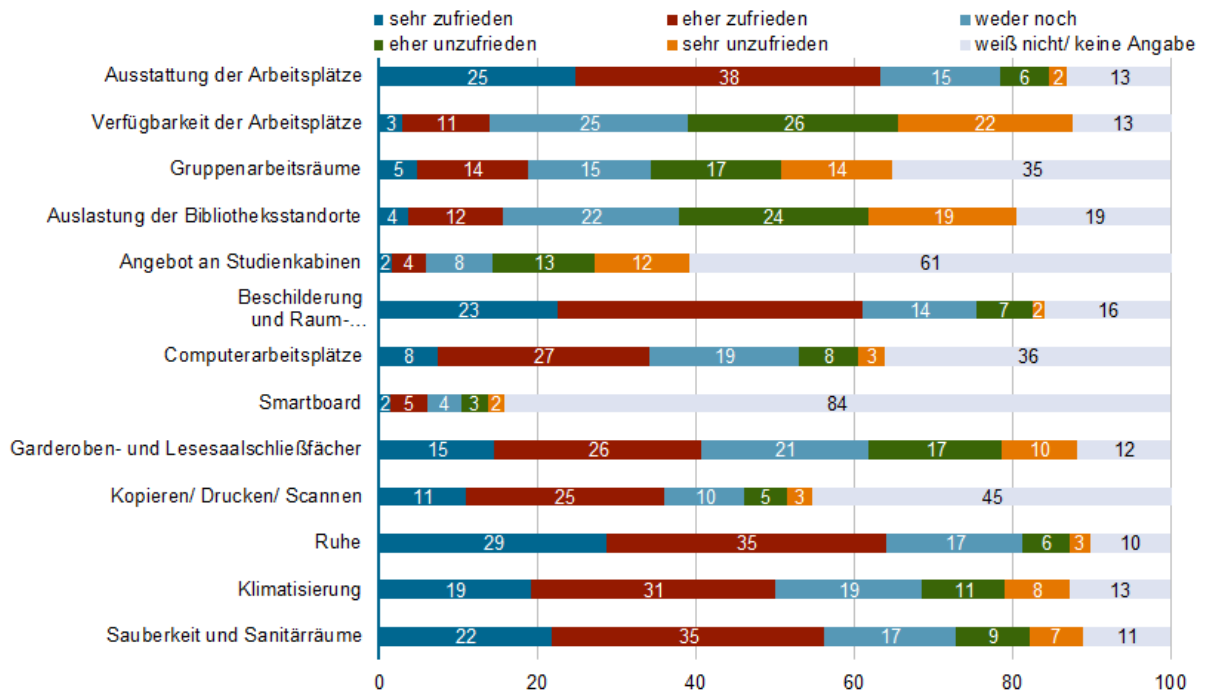
Zum Beginn des Wintersemesters 2019 / 2020 wurde ein **gedruckter Terminplaner** im handlichen Taschenkalenderformat produziert, der (fast) alle Schulungstermine enthält. Dieser wurde in den Willkommenstüten an alle 5.500 Erstsemesterstudierenden der LUH verteilt, Reste der Auflage wurden zusätzlich an den Standorten zum Mitnehmen ausgelegt und an Arbeitsplätzen auf dem gesamten Universitätscampus. Monatlich wird außerdem **ein Plakat mit allen Schulungsterminen** im Format A3 erstellt, das auf dem Campus (Ausgangflächen an den Mensen, in den Fakultäten und Lernräumen) verteilt wird.

Mittel- bis langfristig wird angestrebt, die Kursangebote der TIB möglichst auch in **Stud.IP** – dem zentralen Lernmanagement-System der LUH – sichtbar zu machen. Ferner soll geprüft werden, ob die Kursangebote der TIB im **Vorlesungsverzeichnis** der LUH unter "Lehrangebote für Studierende aller Fakultäten" eingetragen werden können.

Weitere Planungen zur Verbesserung der Kommunikation allgemein siehe auch im Kapitel 2.5.

2.4 ÜBERGEORDNETE SERVICES / DIENSTLEISTUNGEN

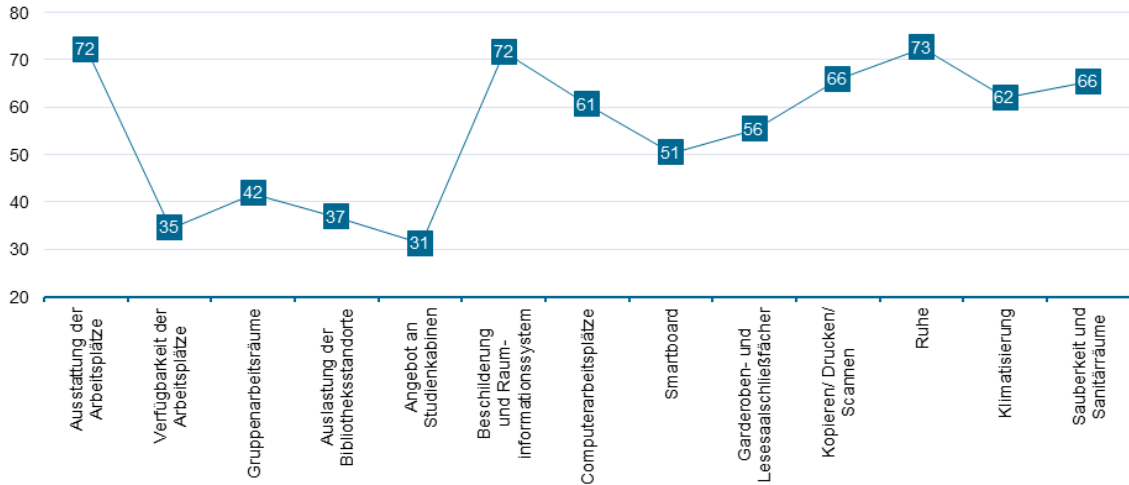
FRAGE 15: "WENN SIE NUN EINMAL AN DIE RÄUMLICHKEITEN DER BIBLIOTHEK DENKEN.
WIE ZUFRIEDEN SIND SIE INSGESAM MIT DEN FOLGENDEN ASPEKTEN?"



n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

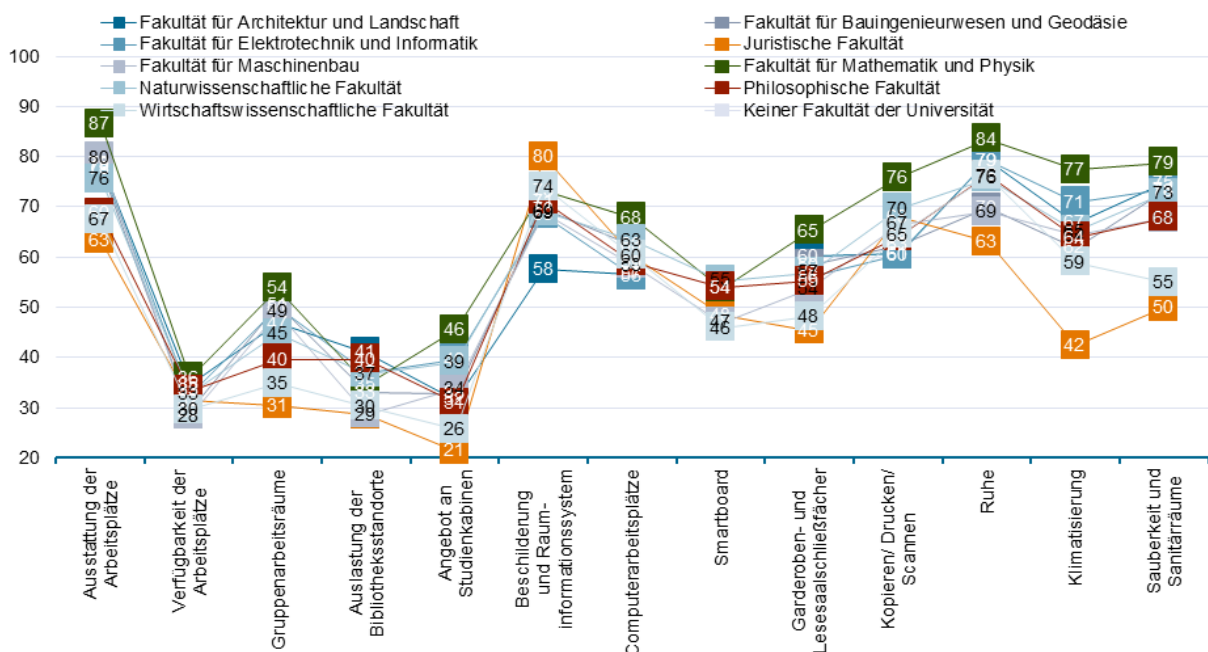
Die Räumlichkeiten der Bibliothek sind vor allem für die Studierenden von Bedeutung, die insbesondere in Prüfungsphasen teilweise ganze Tage dort verbringen. Überwiegend zufrieden sind die Befragten mit der Ausstattung der Arbeitsplätze, dem Leit- und Orientierungssystem und der Ruhe in den Bibliotheksräumen. Die größte Unzufriedenheit besteht mit der Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen, den Gruppenarbeitsräumen, der Auslastung der Bibliotheksstandorte und dem Angebot an Studienkabinen. Die Studienkabinen sind größtenteils allerdings unbekannt, wie auch das Smartboard, mit dem sich Zufriedenheit und Unzufriedenheit die Waage halten.

Die Tendenzen hinsichtlich Zufriedenheit sind in der Darstellung der Indexwerte schneller zu erfassen, wo allerdings die Zahl der Antworten mit „weder noch“ und der Antworten „weiß nicht / keine Angabe“ nicht mehr zu erkennen ist:



n = 215-1.221; Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Der Hauptbefund überrascht nicht: Offenbar waren die Maßnahmen zur Verbesserung der Ausstattung der Arbeitsplätze in den vergangenen Jahren erfolgreich. Allerdings hat sich mit dem Anstieg der Studierendenzahlen an der LUH von 20.000 auf (zum Zeitpunkt der Befragung) fast 30.000 innerhalb von weniger als 10 Jahren ein eklatanter Mangel an Bibliotheksarbeitsplätzen für das eigenständige Lernen entwickelt. Die Bibliothek verfügt nicht über den nötigen Raum, um ihrer Funktion als Lernraum erster Ordnung nachzukommen.



Fakultät für Architektur und Landschaft*: n = 3-34; Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie*: n = 6-49; Fakultät für Elektrotechnik und Informatik*: n = 9-52; Juristische Fakultät: n = 47-211; Fakultät für Maschinenbau: n = 17-101; Fakultät für Mathematik und Physik: n = 13-79; Naturwissenschaftliche Fakultät: n = 23-126; Philosophische Fakultät: n = 43-256; Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät: n = 31-118; Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek; *keine Darstellung bei geringer Fallzahl (n < 10)

Die Differenzierung nach Fakultäten zeigt, dass hier besonders die Studierenden der Juristischen Fakultät Grund für Unzufriedenheit sehen. Auch die Ausstattung der Arbeitsplätze wird von dieser Gruppe sowie den Studierenden der Philosophischen und der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät kritischer bewertet. Das spiegelt wider, dass vor allem die drei Standorte der TIB, die für diese Fakultäten zuständig sind (TIB Conti-Campus, TIB Sozialwissenschaften und TIB Geschichte / Religionswissenschaft) Nachholbedarf im Hinblick auf die Modernisierung des Lernraums haben, nachdem der TIB-Standort Technik / Naturwissenschaften in den Jahren nach der Nutzerbefragung 2006 grundlegend modernisiert wurde.

FRAGE 16 (OFFENE ANTWORTEN ZU FRAGE 15 BEI UNZUFRIEDENHEIT MIT DEN RÄUMLICHKEITEN DER BIBLIOTHEK)

Bei den offenen Antworten der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer, die sich als unzufrieden oder sehr unzufrieden mit räumlichen Aspekten der Bibliothek zu erkennen gegeben haben, wurde eine Fülle an Details genannt, die hier nicht vollständig dokumentiert werden können.

Grundsätzlich sind ohne zusätzliche Flächen für den Lernraum Bibliothek nur qualitative Verbesserungen möglich, und zwar ausschließlich dann, wenn diese nicht mit zusätzlichem Flächenbedarf verbunden sind. Das betrifft beispielsweise den Wunsch, Tische nicht gegenüberstehend aufzustellen. Bei der Einrichtung der neu gebauten 5. Etage am TIB-Standort Conti-Campus ist dieser bereits damals geäußerte Wunsch umgesetzt worden. Hätte man jedoch die Arbeitsplätze in der 1.-4. Etage entsprechend umgestellt, hätte die Anzahl der Arbeitsplätze erheblich reduziert werden müssen. Die Tische gegen solche mit der laut gültigen Norm vorgesehenen Tischbreite von 1,20 m auszutauschen, hätte allein 30% der Benutzerarbeitsplätze gekostet.

Bei Kritikpunkten wie schlechtem Raumklima und Zustand der sanitären Anlagen ist Abhilfe nur in Abstimmung mit dem Dezernat Gebäudemanagement der LUH möglich, das eine Vielzahl von Liegenschaften zu betreuen hat, von denen die Bibliotheksstandorte nur einen winzigen Teil ausmachen. Hier sind also Abstimmungen, Prioritätensetzungen und Kompromisse unvermeidbar.

Manche Anforderungen stehen auch im Widerspruch zueinander: In Stoßzeiten einfach mehr Stühle bereitzustellen, ist selbst dann keine Option, wenn einzelne Benutzerinnen und Benutzer bereit wären, an ihren Tischen enger zusammenzurücken: Denn zu den Stoßzeiten ist oft auch die

Qualität der Raumluft nicht gut, da die Klimatechnik insbesondere am TIB-Standort Conti-Campus nicht auf eine so hohe Nutzungsfrequenz über zudem sukzessive immer weiter ausgedehnte Betriebszeiten ausgelegt ist.

Trotz dieser grundsätzlichen Beschränkungen sieht die TIB konkret folgende Ansätze für weitere Optimierungen der räumlichen Bedingungen an den verschiedenen Standorten. Bereits umgesetzt wurde der mehrfach genannte Wunsch nach einer **Reservierung für Bibliotheksarbeitsplätze**, so sind Gruppenarbeitsplätze an den TIB-Standorten Technik / Naturwissenschaften und Conti-Campus nun über das TIB-Portal buchbar (siehe ausführlicher bei Frage 20).

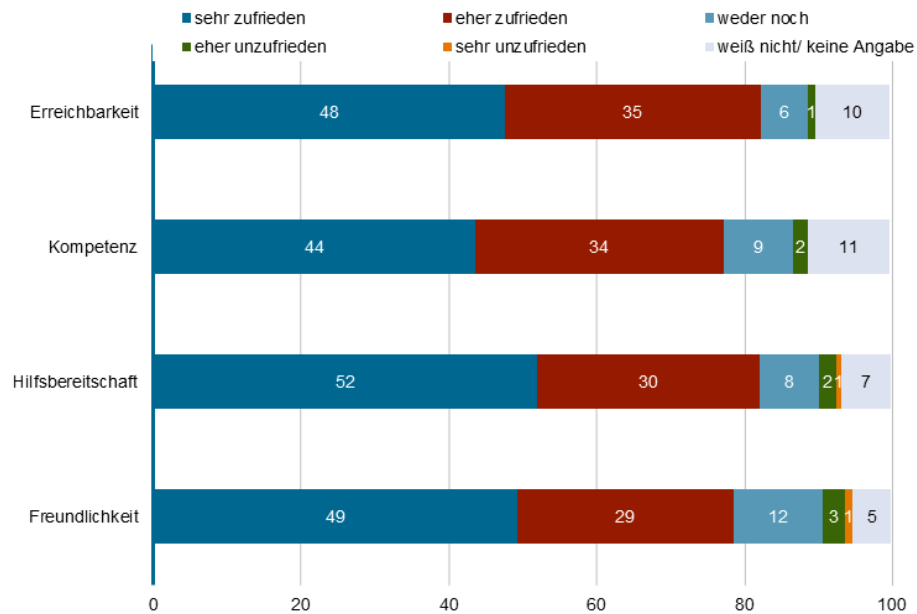
Weitere Maßnahmen sind in Vorbereitung, etwa die **Optimierung der Besucherzählung**. Die bislang durchgeführten Rundgangszählungen eine Stunde nach Öffnung der Bibliothek, um 11 Uhr und eine Stunde vor Schließung der Bibliothek dienen internen Zwecken und eignen sich nicht für weiterführende Services. Daher soll eine kontinuierliche bidirektionale Besucherzählung eingeführt werden, so dass jederzeit bekannt ist, wie viele Benutzerinnen und Benutzer sich an einem Standort aktuell befinden. Auf der Grundlage einer optimierten Besucherzählung wird eine prozentuale **Auslastungsanzeige** für die Bibliotheksstandorte im TIB-Portal realisiert. Zusätzlich ist das **Rauminformationssystem** mapongo auch für den TIB-Standort Conti-Campus im Aufbau.

Geplant ist außerdem die **Modernisierung des Lernraums am TIB-Standort Sozialwissenschaften**, die in Abstimmung mit dem LUH-Dezernat Gebäudemanagement geprüft wird. Im Hinblick auf die vorgesehene Zusammenführung der TIB-Standorte Sozialwissenschaften und Geschichte / Religionswissenschaft waren solche Maßnahmen lange zurückgestellt worden. Da diese Zusammenführung der beiden kleinen Standorte auf absehbare Zeit nicht realisiert werden wird, entfällt dieser Grund für das Zurückstellen von Lernraummaßnahmen.

Für den TIB-Standort Conti-Campus wurden Ideen entwickelt, die **Anzahl der Benutzerarbeitsplätze** durch bessere Ausnutzung von Flächen etwas zu vergrößern. Voraussetzung dafür ist eine Erweiterung der Garderobenanlage. Das LUH-Dezernat Gebäudemanagement hat bereits ein Architekturbüro beauftragt, das bei der Planung und Umsetzung dieser Lernraumoptimierung unterstützen wird.

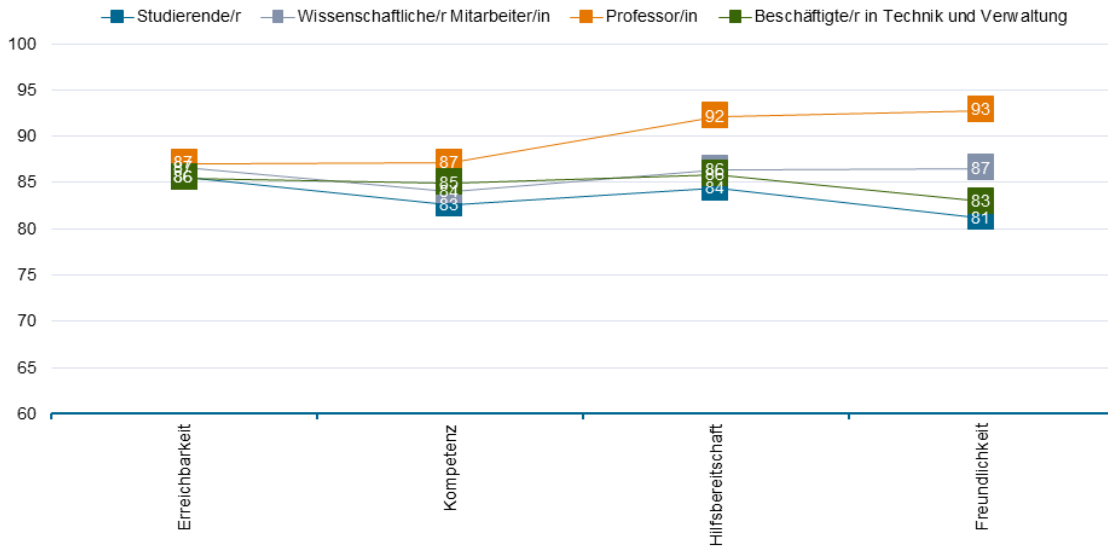
Am TIB-Standort Technik / Naturwissenschaft ist eine Sanierung des Lesesaals für Patentinformation und Normen erforderlich. In diesem Zuge ist ein Umbau geplant, durch den auch **zusätzliche Lernraumplätze** entstehen sollen.

FRAGE 17: “UND WENN SIE NUN EINMAL AN DIE MITARBEITENDEN DER BIBLIOTHEK DENKEN. WIE ZUFRIEDEN SIND SIE HINSICHTLICH DER FOLGENDEN MERKMALE?”



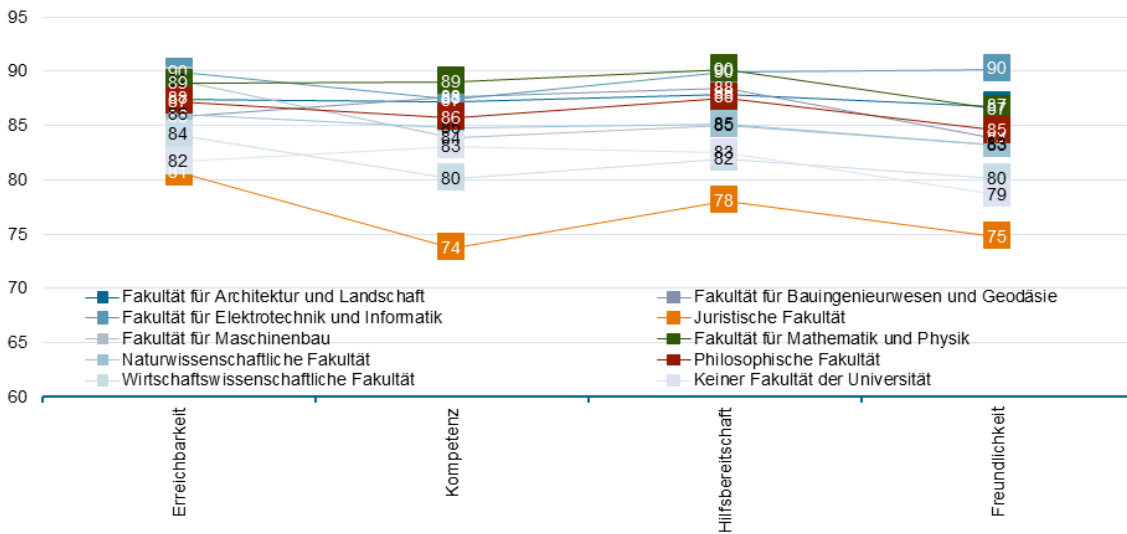
n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek sind die Befragten hinsichtlich aller vier Dimensionen (Erreichbarkeit, Kompetenz, Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit) überwiegend sehr zufrieden und eher zufrieden. Die Anzahl der Antworten ohne Angabe ist – verglichen mit anderen Fragen – relativ gering. Bei der Auswertung nach Statusgruppen zeigt sich, dass Professorinnen und Professoren alle vier Dimensionen besser bewerten und am kritischsten das Urteil der Studierenden ausfällt.



Studierende/r: n = 948-1.015; Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in: n = 173-182; Professor/in: n = 33-35; Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung: n = 45-47; Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek; *keine Darstellung bei geringer Fallzahl (n < 10)

Bei der differenzierten Auswertung nach Fakultäten fällt die Juristische Fakultät mit der kritischen Bewertung deutlich aus der Gesamtgruppe der Befragungsteilnehmer heraus:



Fakultät für Architektur und Landschaft: n = 53-55; Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie: n = 61-68; Fakultät für Elektrotechnik und Informatik: n = 54-64; Juristische Fakultät: n = 222-230; Fakultät für Maschinenbau: n = 118-130; Fakultät für Mathematik und Physik: n = 89-100; Naturwissenschaftliche Fakultät: n = 140-149; Philosophische Fakultät: n = 301-316; Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät: n = 128-136; Keiner Fakultät der Universität: n = 40-41; Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

FRAGE 18 (OFFENE ANTWORTEN ZU FRAGE 17 BEI UNZUFRIEDENHEIT)

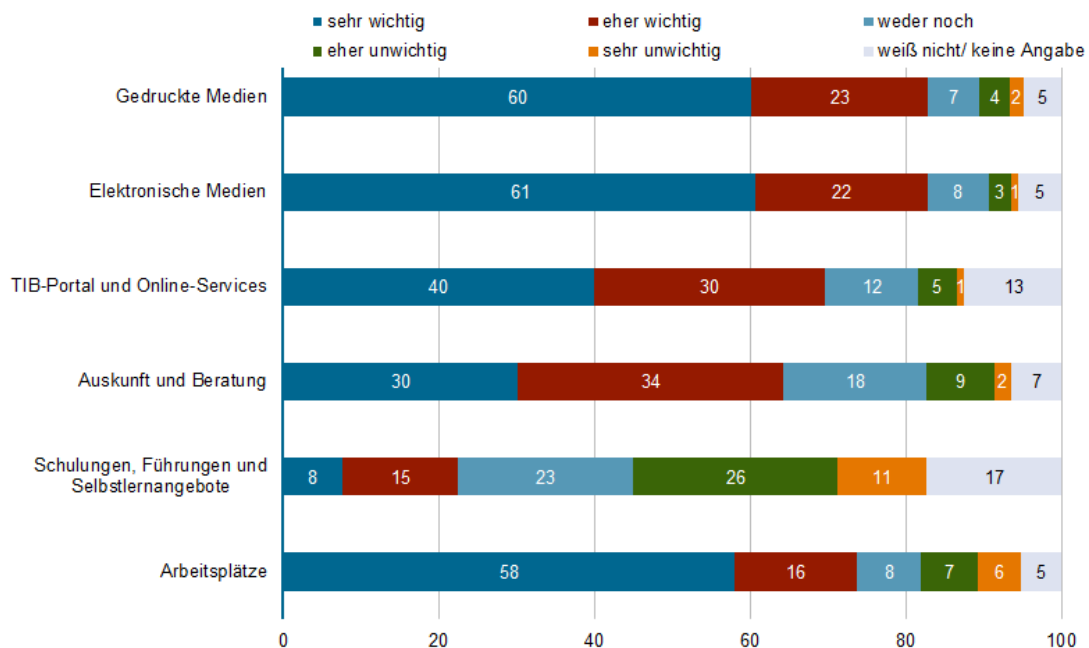
Die offenen Antworten bei Unzufriedenheit geben einige Hinweise: Gespräche des Personals und Führungen werden als störend empfunden. In den Lesesälen seien zu wenige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, im Erdgeschoss zu viele. Dieser Eindruck kann entstehen, weil die TIB arbeitsteilig organisiert ist und beispielsweise Hilfskräfte, die in den Freihandbereichen Bücher einstellen, nicht für Auskunft qualifiziert und vorgesehen sind. Für die Ein- und Ausgangskontrolle werden im Erdgeschoss immer mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter benötigt, während der reine Lernraumbetrieb in den Lesesälen auch ohne Personal bzw. nur mit Rundgängen des Wachdiensts möglich sein muss.

Manche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirkten nicht hilfsbereit und uninteressiert oder werden vor allem dann als unhöflich und unfreundlich wahrgenommen, wenn – und weil – sie sich um die Einhaltung von Regeln bemühen, um eine von der Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer gewünschte ruhige Lernatmosphäre zu schaffen. Hier offenbaren sich widersprüchliche Anforderungen, so dass die insgesamt gute Bewertung der Bibliotheksbeschäftigten höher gewertet werden muss als die kritischen Einzelstimmen.

Für den TIB-Standort Conti-Campus ist inzwischen bei den meisten Schulungen und Führungen ein **Tourguide-System** im Einsatz, so dass auch für größere Gruppen nicht laut gesprochen werden muss.

Eine Daueraufgabe bleibt die **Sensibilisierung** aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch die notwendigen dienstlichen Gespräche in den Lesesälen möglichst ruhig zu führen und private Gespräche zu vermeiden.

**FRAGE 19: "DIE TIB BIETET IHNEN VERSCHIEDENE DIENSTLEISTUNGEN AN.
WIE WICHTIG SIND IHNEN DIE FOLGENDEN DIENSTLEISTUNGEN DER BIBLIOTHEK INSGESAMT?"**

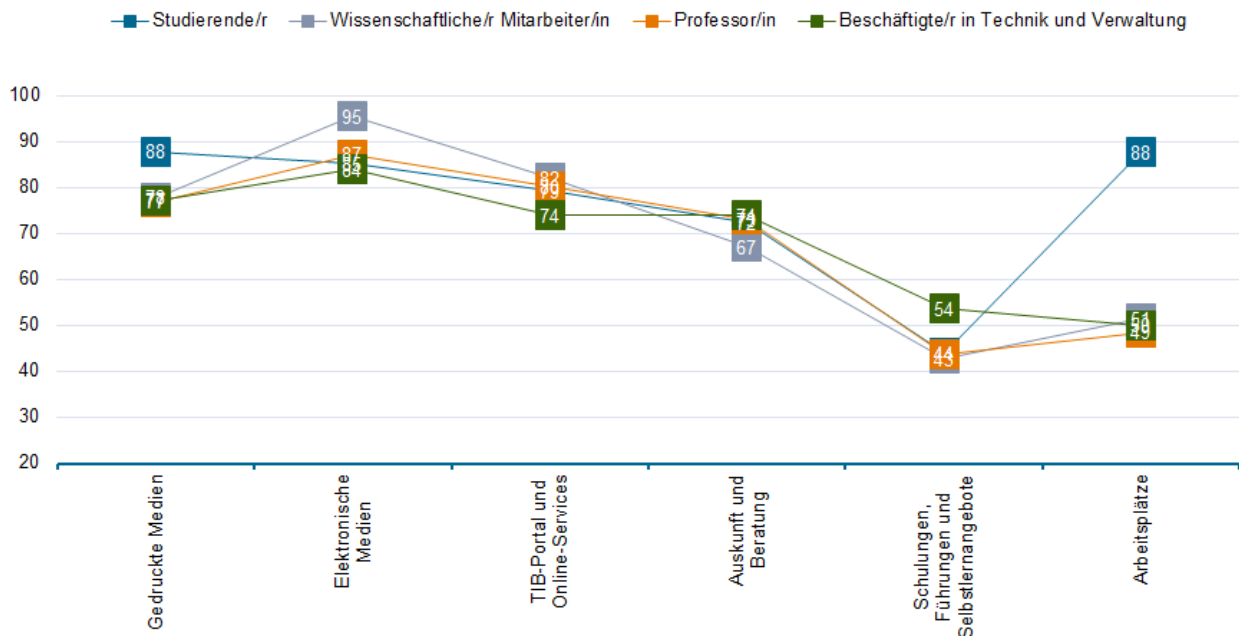


n = 1.442; Angaben in Prozent

Über alle Fakultäten und Statusgruppen betrachtet sind den Befragten gedruckte und elektronische Medien die wichtigste Dienstleistung der Bibliothek (mit für jeweils 83% „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“). Es folgen die Arbeitsplätze, die für 74% der Befragten „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ sind, sowie TIB-Portal und Online-Services (70%) und Auskunft und Beratung (64%). Deutlich geringer wird die Wichtigkeit von Schulungen, Führungen und Selbstlernangeboten eingeschätzt, die 37% der Befragten für „sehr unwichtig“ oder „eher unwichtig“ halten. Da gleichzeitig die Beratungen und Schulungen weitgehend unbekannt sind, ist dieses Ergebnis schwierig zu interpretieren. Eine Möglichkeit: In der Auskunftstätigkeit wird regelmäßig deutlich, dass sowohl anlassbezogener als auch systematischer Kompetenzaufbau wichtig ist. Man muss aber davon ausgehen, dass die Zielgruppe für diesen Dienstleistungskomplex kleiner ist als für Literaturversorgung im engeren Sinne (Ausleihe, Bereitstellung elektronischer Medien) und für das Lernraumangebot.

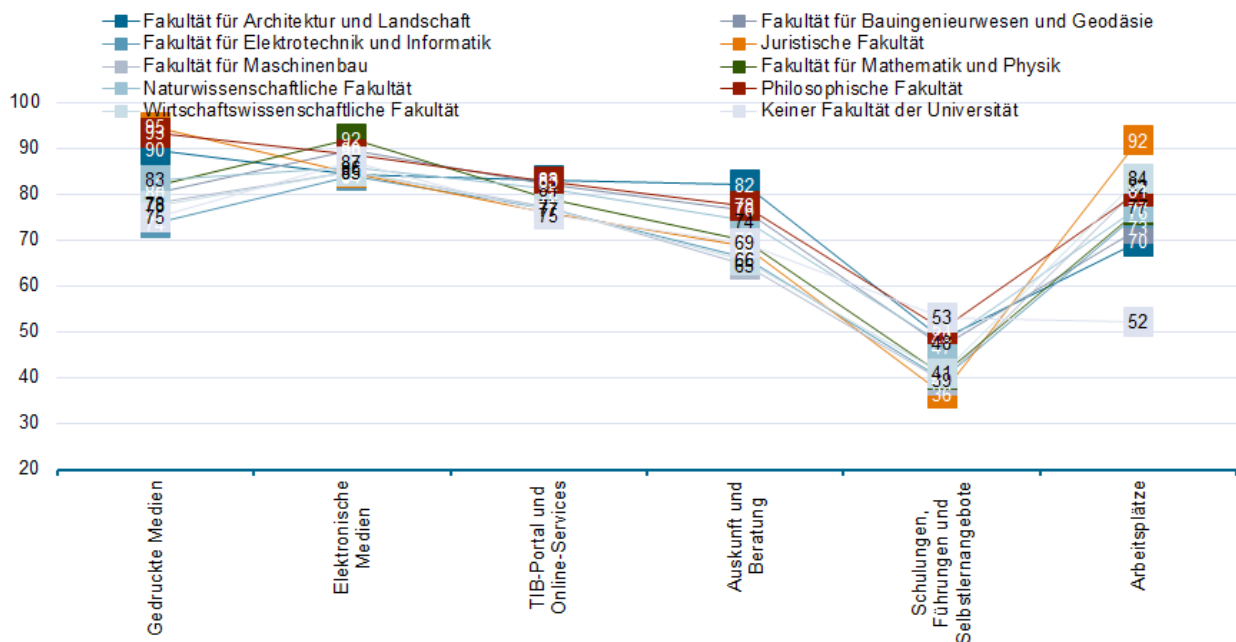
Beim Vergleich nach Statusgruppen ist hervorzuheben, dass für wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter elektronische Medien wichtiger sind als für Studierende sowie Professorinnen und Professoren. Für Studierende sind gedruckte Bücher wichtiger als für wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Professorinnen und Professoren.

Dass die Arbeitsplätze für die Studierenden mit großem Abstand (KZI 88) wichtiger sind als für die anderen Statusgruppen (KZI um 50), ist ein erwartungsgemäßes Ergebnis und entspricht dem Ergebnis bei der Frage nach der Häufigkeit der Nutzung.



Studierende/r: n = 914-1.076; Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in: n = 175-195; Professor/in: n = 28-39; Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung: n = 62-71; Angaben in Indexwerten

Im Vergleich nach Fakultäten fällt auf, dass gedruckte Bücher für die Juristische und die Philosophische Fakultät als besonders wichtig eingeschätzt werden (KZI 95 und 93), es folgt die Fakultät für Architektur und Landschaft (KZI 90). Elektronische Medien sind aber auch in diesen Fakultäten nicht unwichtig (KZI über 80). Arbeitsplätze sind vor allem für die Juristische Fakultät besonders wichtig (KZI 92). Schulungen, Führungen und Selbstlernangebote werden von der Juristischen Fakultät für am wenigsten wichtig bewertet (KZI 36), während die Philosophische Fakultät, die Fakultät für Architektur und Landschaft, die Naturwissenschaftliche Fakultät und die Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie diese Dienstleistungen am höchsten einschätzen (KZI 47 bis 51).



Fakultät für Architektur und Landschaft: n = 48-60; Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie: n = 55-73; Fakultät für Elektrotechnik und Informatik: n = 58-75; Juristische Fakultät: n = 211-232; Fakultät für Maschinenbau: n = 114-138; Fakultät für Mathematik und Physik: n = 90-109; Naturwissenschaftliche Fakultät: n = 140-170; Philosophische Fakultät: n = 298-329; Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät: n = 123-141; Keiner Fakultät der Universität: n = 54-58; Angaben in Indexwerten

FRAGE 20: "GIBT ES NOCH DIENSTLEISTUNGEN, DIE IHNEN FEHLEN BZW. DIE SIE SICH WÜNSCHEN WÜRDEN?"

Im Folgenden werden einige Antworten auf die Frage nach weiteren gewünschten Dienstleistungen genannt und kurz kommentiert.

Ein für die Nutzerinnen Nutzer kostenloser Aufsichtsscanner ist für den TIB-Standort Conti-Campus bereits beschafft worden. Ein weiterer wird 2020 für den TIB-Standort Technik / Naturwissenschaften beschafft.

Der mehrfach genannte Wunsch nach einer Reservierungsmöglichkeit für Bibliotheksarbeitsplätze ist für Gruppenarbeitsplätze bereits umgesetzt. Reserviert werden können die Arbeitsplätze nur von Studierenden der LUH. Für die Einzelarbeitsplätze ist ein Buchungssystem nicht praktikabel und daher derzeit nicht vorgesehen. Auch eine Beschränkung der Arbeitsplätze generell auf Nutzung nur durch Mitglieder der LUH ist nicht vorgesehen, da die Bibliothek als öffentliche Einrichtung grundsätzlich der Wissenschaft und der wissenschaftlichen Ausbildung, der beruflichen Arbeit und der Fort- und Weiterbildung dient (siehe Benutzungsordnung der TIB, § 2 (1)).

Für die stark nachgefragten und am TIB-Standort Conti-Campus nahezu dauerhaft vollständig belegten Lesesaalschließfächer besteht der Wunsch nach einer längerfristigen Mietmöglichkeit. Dies soll umgesetzt werden und wird zurzeit vorbereitet.

Für einen Lieferdienst zum und eine Rückgabemöglichkeit für ausgeliehene Medien am LUH-Campus Garbsen wurde in den Planungsgesprächen bisher kein Bedarf geäußert. Der überwiegende Wunsch war, mehr Medien in digitaler Form zur Versorgung der Fakultät für Maschinenbau zu lizenzieren. Für Veröffentlichungen in Zeitschriften und Konferenzbänden, die nicht digital verfügbar sind, hat die TIB ferner den Kopienlieferdienst für Mitglieder der LUH ausgeweitet, so dass jetzt nicht mehr nur Kopien aus Beständen des TIB-Standorts Rethen und nicht nur aus Zeitschriften bestellt werden können, sondern aus nichtverleihbaren Beständen aller TIB-Standorte.

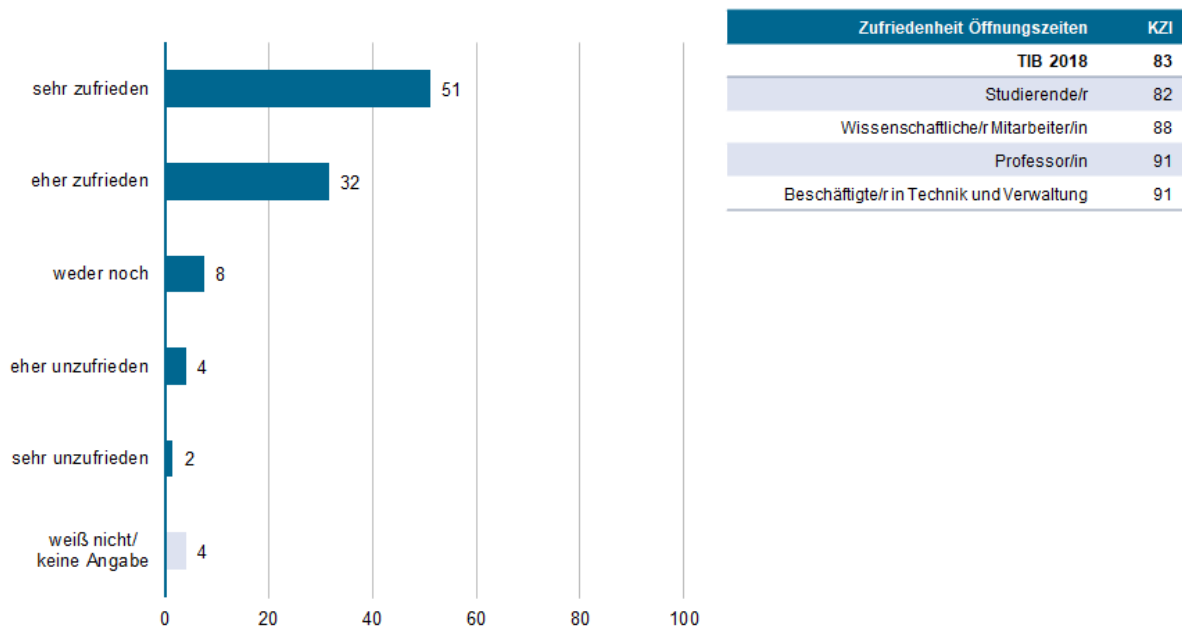
Mehr Präsenz von Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern für Auskunft und Beratung in allen Etagen des TIB-Standorts Conti-Campus ist ein mehrfach geäußerter Wunsch. Die Personalressourcen lassen leider nicht zu, mehr als die Informationstheke im Erdgeschoss verlässlich von 9 bis 20 Uhr zu besetzen. Die TIB wird aber prüfen, inwieweit eine Verstärkung der Auskunftsteams möglich ist, um die Servicezeiten in den Lesesälen zumindest etwas auszuweiten.

Die Bereitstellung von Wasserspendern war für den TIB-Standort Conti-Campus bereits Thema im Zuge der Teilsanierung der sanitären Anlagen und konnte damals nicht abschließend geklärt werden. Die TIB nimmt das Thema erneut auf mit dem Ziel, zumindest an einer Stelle des Standortes einen Trinkwasserspender mit Leitungsanschluss zum Auffüllen von Trinkflaschen einrichten zu lassen.

Die Einrichtung eines Kiosks an den größeren TIB-Standorten statt der bereits aufgestellten Snack-Automaten ist nicht umsetzbar. Der TIB ist bekannt, dass die Öffnungszeiten der Mensen und Cafeterien des Studentenwerks nicht mit denen der Bibliothek schritthalten. Dennoch sind Verpflegungsmöglichkeiten auf dem Campus eine Anforderung an das Studentenwerk.

Ein Druck- und Bindeservice für Abschlussarbeiten in der Bibliothek ist nicht vorgesehen, dafür gibt es mit der Doculounge im Welfenschloss und diversen Copyshop in Campusnähe genügend externe Dienstleister.

FRAGE 21: "WIE ZUFRIEDEN SIND SIE INSGESAM MIT DEN ÖFFNUNGSZEITEN DER BIBLIOTHEK?"



n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

Mit den Öffnungszeiten der Bibliothek sind 83% der Befragten sehr zufrieden oder eher zufrieden. Im Vergleich der Statusgruppen zeigt sich, dass die Studierenden (KZI 82) als Lernraumnutzer etwas weniger zufrieden sind als Wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (KZI 88) sowie Professorinnen und Professoren (KZI 91).

Nach Fakultäten differenziert betrachtet, ist es einmal mehr die Juristische Fakultät, die den niedrigsten Zufriedenheitswert mit den Öffnungszeiten aufweist (KZI 75).

Zufriedenheit Öffnungszeiten Gesamt	KZI
Fakultät für Architektur und Landschaft	86
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	85
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	82
Juristische Fakultät	75
Fakultät für Maschinenbau	84
Fakultät für Mathematik und Physik	87
Naturwissenschaftliche Fakultät	82
Philosophische Fakultät	85
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	85
keiner Fakultät der Universität	89

Zufriedenheit Öffnungszeiten Studierende/r	KZI
Fakultät für Architektur und Landschaft	84
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	82
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	85
Juristische Fakultät	74
Fakultät für Maschinenbau	81
Fakultät für Mathematik und Physik	86
Naturwissenschaftliche Fakultät	81
Philosophische Fakultät	84
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	84

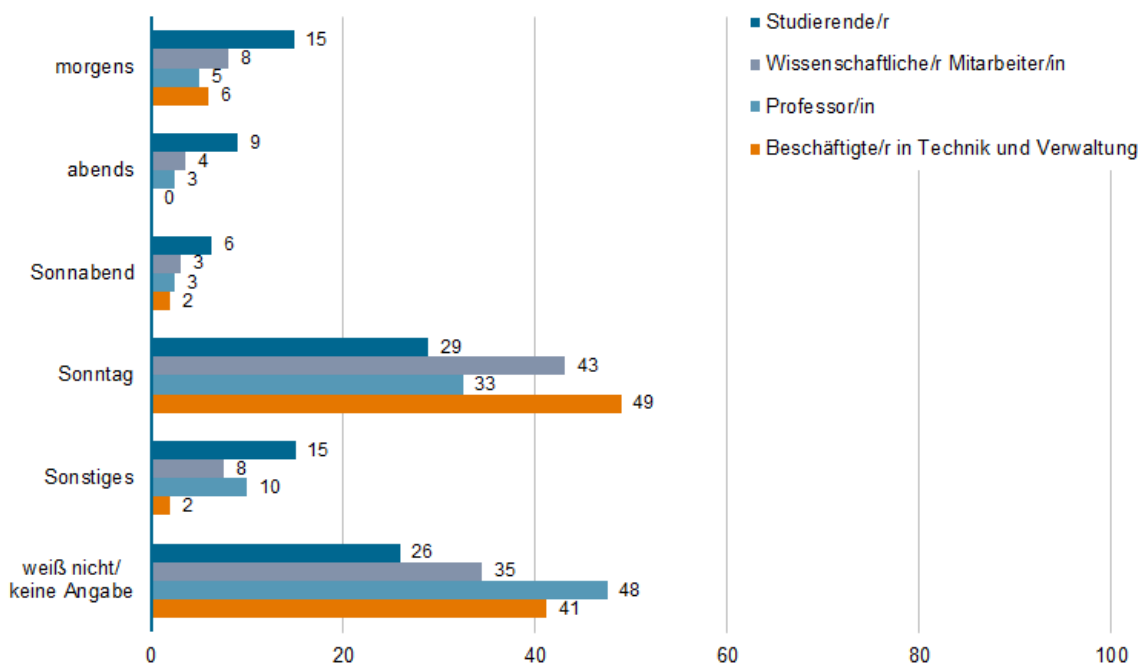
Zufriedenheit Öffnungszeiten Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in	KZI
Fakultät für Architektur und Landschaft	88
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	92
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	*
Juristische Fakultät	80
Fakultät für Maschinenbau	92
Fakultät für Mathematik und Physik	86
Naturwissenschaftliche Fakultät	88
Philosophische Fakultät	92
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	92

FRAGE 22: "WELCHEN ZUSÄTZLICHEN BEDARF AN ÖFFNUNGSZEITEN SEHEN SIE AN WELCHEM STANDORT?"

Die TIB hat ihre Öffnungszeiten an beiden großen Standorten in mehreren Schritten erheblich ausgeweitet. Hatte der TIB-Standort Technik / Naturwissenschaften 2003 noch 60,5 Stunden pro Woche geöffnet, waren es 2018 zum Zeitpunkt der Befragung 84 Stunden, verteilt auf die Tage Montag bis Sonnabend. Der TIB-Standort Conti-Campus hatte 2003 insgesamt 63 Stunden pro Woche geöffnet, ebenfalls verteilt auf sechs Tage, 2018 waren es bereits 95 Stunden verteilt auf sieben Tage.

Zu der offenen Frage nach zusätzlichem Bedarf an Öffnungszeiten gab es 387 Antworten. Generell längere und/oder frühere Öffnungszeiten wurden mit 118 Nennungen am häufigsten gewünscht. Die meisten Antworten bezogen sich auf den TIB-Standort Conti-Campus, wo am häufigsten (48 Nennungen) die Öffnung bis 24 Uhr gewünscht wurde. 33 Befragte halten Öffnung rund um die Uhr für nötig, 29 die Öffnung bereits um 7 Uhr. Für den TIB-Standort Technik / Naturwissenschaften wurde mehrfach die Öffnung am Sonntag gewünscht. 28 mal wurde gewünscht, während der Klausuren- und Hausarbeitenphasen längere Öffnungszeiten nutzen zu können. Der überwiegende Teil der Befragten machte keine Angabe oder äußerte explizit, mit den Öffnungszeiten zufrieden zu sein.

FRAGE 23: "UND AUF WELCHE ÖFFNUNGSZEITEN KÖNNTEN SIE AM EHESTEN VERZICHTEN?"



Studierende/r: n = 1.059; Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in: n = 197; Professor/in: n = 40; Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung: n = 51; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek

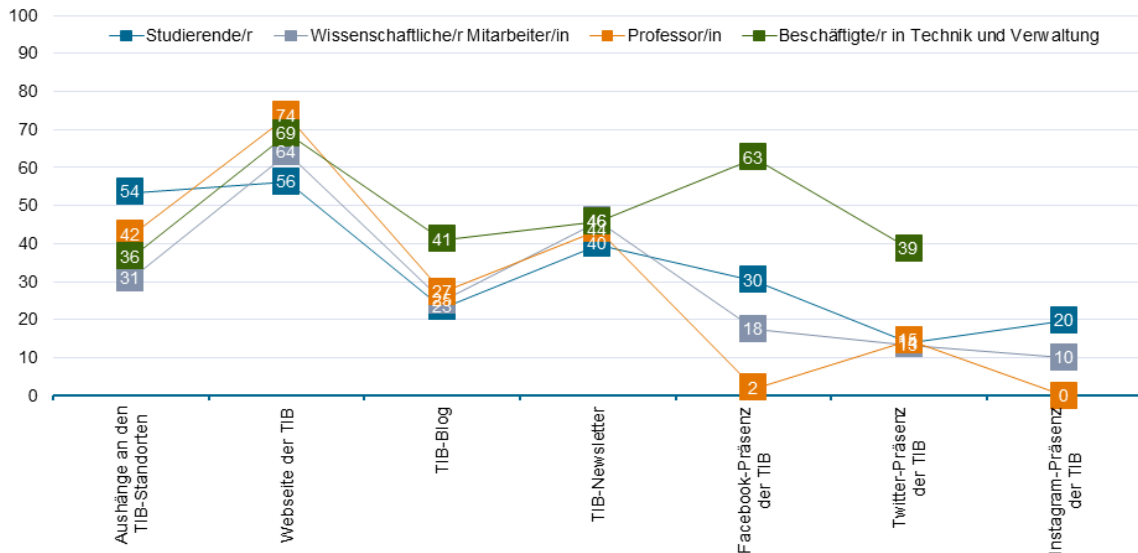
Bereits während der Befragung war eine Anpassung der Öffnungs- und Servicezeiten in Vorbereitung, um am TIB-Standort Conti-Campus die Öffnung an Werktagen bis 24 Uhr zu ermöglichen. Da für die erweiterten Öffnungszeiten über 20 Uhr hinaus und am Sonntag hohe Abhängigkeit von Sondermitteln (vor allem Studienqualitätsmitteln) besteht, kann jederzeit die Situation eintreten, dass der aktuelle Umfang der Öffnungszeiten nicht mehr finanzierbar ist. Für diesen Fall war es wichtig, auch zu erfahren, welche Öffnungszeiten am ehesten verzichtbar wären. Am ehesten wäre die Öffnung am Sonntag verzichtbar, auch für 29% der Studierenden, die an der Befragung teilgenommen haben.

Anfang 2019 wurde der Wunsch der Juristischen Fakultät umgesetzt, den TIB-Standort Conti-Campus von Montag bis Freitag bis 24 Uhr zu öffnen. Dies wurde teilweise gegenfinanziert durch Verringerung der Öffnungszeiten an den TIB-Standorten Technik / Naturwissenschaften und Conti-Campus an Sonnabenden (von 8–22 Uhr auf 9–20 Uhr). Die Nutzung der **Öffnungszeiten bis 24 Uhr** muss noch bewertet werden. Nach den ersten 12 Monaten zeichnet

sich ab, dass die Auslastung nach 22 Uhr allenfalls während der Prüfungsphase im Wintersemester (Januar bis März) den Aufwand rechtfertigt. Geprüft wird auch ein zukünftiges Modell, das **im Jahresverlauf wechselnde Öffnungszeiten** mit sich bringen könnte. Orientierung an Klausuren- oder Hausarbeitenphasen wäre dabei nur indirekt möglich aufgrund der Nutzerzählungen, da aus Gründen der Lastverteilung Klausuren über möglichst große Zeiträume verteilt terminiert werden. Eine Sonntagsöffnung am TIB-Standort Technik / Naturwissenschaften ist weiterhin nicht geplant. An diesem Standort steht nur der kleinste Teil der Bestände in den Lesesälen zur Verfügung. Für die reine Lernraumbenutzung reicht es, wenn der nahegelegene TIB-Standort Conti-Campus mit seinen über 1.100 Arbeitsplätzen geöffnet ist, der höchstens an drei bis vier Sonntagen im Jahr voll ausgelastet ist.

2.5 KOMMUNIKATIONSKANÄLE

FRAGE 24: „WIE GUT ERREICHT DIE BIBLIOTHEK SIE ÜBER DIE FOLGENDEN KOMMUNIKATIONSKANÄLE?“



Studierende/r: n = 271-949; Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in: n = 52-168; Professor/in: n = 11-35; Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung: n = 8-58; Angaben in Indexwerten; *keine Darstellung bei geringer Fallzahl (n < 10)

Die Webseite der TIB ist der von allen Befragten am meisten genutzte Kommunikationskanal (56-74%). Über die weiteren Kanäle sind die Statusgruppen jedoch ganz unterschiedlich erreichbar. Bereits vor Durchführung der Umfrage setzte die TIB je nach Kanal unterschiedliche Themenschwerpunkte: Während sich die Facebook- und Instagram-Präsenz der Bibliothek eher an die Studierenden richtet, werden im TIB-Blog und auf dem Twitter-Profil mehr forschungsrelevante Themen verbreitet.

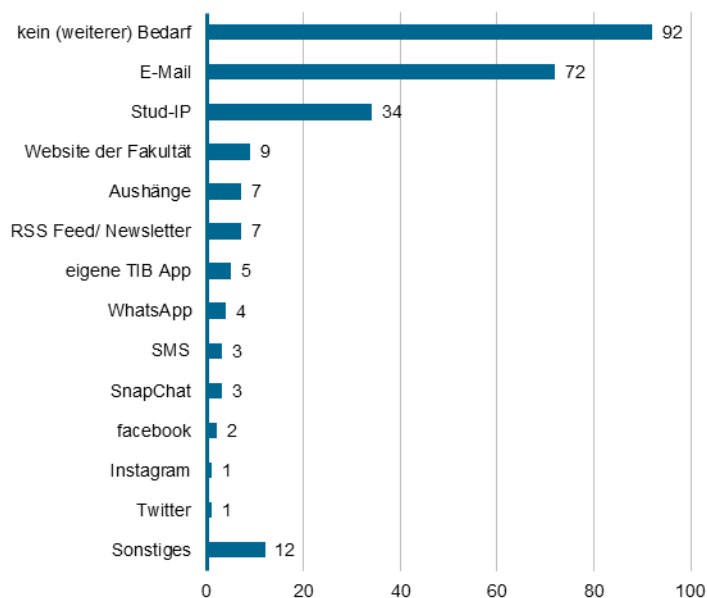
Studierende werden außer über die Website der TIB (56%) vor allem über Aushänge an den Eingängen der Bibliotheksstandorte erreicht (54%), aber auch über die Facebook-Seite (30%) und Instagram-Präsenz (20%) der Bibliothek. Die Beschäftigten aus Technik und Verwaltung informieren sich ebenfalls über Facebook (63%) und Twitter (39%). Von den Professorinnen und Professoren werden die Social-Media-Kanäle dagegen kaum oder gar nicht genutzt.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Nutzung dezentraler Kommunikationskanäle unerlässlich bleibt und die **zielgruppenspezifische Ausrichtung** der Kanäle beibehalten werden sollte.

Insgesamt sind die Social-Media-Kanäle bei rund 40% der Befragten bekannt – hier ist eine **Steigerung des Bekanntheitsgrades** wünschenswert. Die Werbung auf den Social-Media-Kanälen, insbesondere bei Facebook und Instagram, wurde zum Beginn des Wintersemesters intensiviert, um weitere Follower/Abonnenten zu gewinnen. Eine Steigerung des Bekanntheitsgrades kann zum Beispiel auch durch die Verwendung der gängigen Icons auf gedruckten Infomaterialien und an den Eingangstüren der Standorte erfolgen. Ebenso ist ein Ausbau der Kooperation mit anderen zentralen Einrichtungen der LUH, etwa der Studierendenberatung, geplant, um Synergieeffekte zu nutzen.

Doch auch im Zeitalter der Online-Kommunikation haben gedruckte Aushänge an den Standorten eine hohe Relevanz. Angestrebt wird eine Optimierung der Platzierung und eine attraktivere Gestaltung der **Aushangflächen** an den TIB-Standorten. Auch die Nutzung freier Flächen in den Aufzügen am TIB-Standort Conti-Campus wird geprüft. Zusätzlich sollen die Planungen für ein TIB eigenes Bildschirminformationssystem an den Standorten wieder aufgenommen werden. Fortgeführt wird die Verteilung von Aushängen zu Angeboten der TIB, auch an den Fakultäten der LUH.

FRAGE 25: „GIBT ES NOCH WEITERE KOMMUNIKATIONSKANÄLE, ÜBER DIE SIE ZUKÜNFTIG GERNE VON DER BIBLIOTHEK INFORMIERT WERDEN WÜRDEN?“



n = 1.442; Angaben in Anzahl der Nennung; offene Frage; Mehrfachnennungen möglich; Darstellung ohne weiß nicht/ keine Angabe (n = 1.221)

Von den 1.442 Befragten machten 1.211 Personen keine Angaben zur Frage nach weiteren Kommunikationskanälen. Zusätzlich gaben 92 Personen im Antwortfeld der offenen Frage an, keinen weiteren Bedarf zu haben. Es ist folglich davon auszugehen, dass sich rund 90% der Befragten durch die aktuell bereits von der TIB genutzten Kommunikationskanälen ausreichend informiert fühlen.

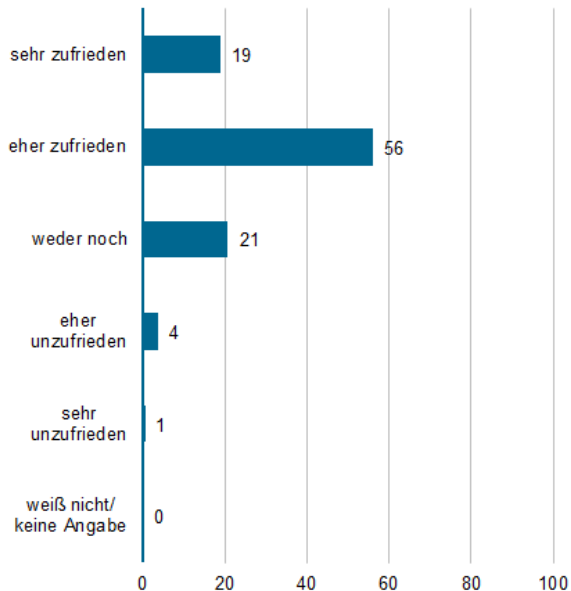
72 Personen (5%) gaben an, gern direkt per E-Mail informiert werden zu wollen. 34 Befragte (2,35%) schlugen vor, Informationen auch über Stud.IP zu verbreiten. Vereinzelt wünschen sich die Befragten aktuelle Informationen der TIB auf den Webseiten der Fakultät.

In Vorbereitung ist die Bereitstellung eines "RSS-Feeds" mit aktuellen Informationen aus der TIB zum Einbinden auf den Internetseiten der Fakultäten der LUH. Entwickelt wurde außerdem eine einfache, aber zugleich professionell gestaltete E-Mail-Vorlage: Unter dem Titel „aktuelle Informationen für Ihr Fach“ können die Fachreferentinnen und Fachreferenten Neuigkeiten und Termine direkt an die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in den Fakultäten der LUH versenden. Zudem werden die Informationen, beispielsweise zu Veranstaltungen der TIB, ab sofort auch über das schwarze Brett bei Stud.IP verbreitet.

Mittel- bis langfristig ist die Einführung eines TIB-Newsletters für die lokale Zielgruppe geplant. Im Idealfall wird das Abonnieren schon bei der erstmaligen Online-Beantragung des Bibliotheksausweises ermöglicht und aktiv angeboten. Der Versand des Newsletters soll jeweils zum Semesterbeginn und zu Beginn der vorlesungsfreien Zeit erfolgen.

2.6 GESAMTZUFRIEDENHEIT

„WENN SIE EINMAL ALLE ASPEKTE ZUSAMMEN BETRACHTEN.
WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DER BIBLIOTHEK INSGESAMT?“



Gesamtzufriedenheit	KZI
TIB	72
Studierende/r	70
Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in	77
Professor/in	84
Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung	79
bis 25 Jahre	71
26 bis 34 Jahre	71
35 bis 44 Jahre	79
45 bis 54 Jahre	78
55 bis 59 Jahre	84
60 Jahre und älter	86
keine Angabe	*

n = 1.360; Angaben in Prozent; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek; *keine Darstellung bei geringer Fallzahl (n < 10)

Die Gesamtzufriedenheit der Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer mit der Bibliothek liegt insgesamt im befriedigenden Bereich: 75% sind sehr zufrieden oder eher zufrieden. Die differenzierte Betrachtung nach Statusgruppen zeigt eine interessante Korrelation: Die Studierenden haben mit einem KZI-Wert von 70 den geringsten Zufriedenheitsgrad, und mit wachsender Erfahrung und Qualifikation steigt auch der Zufriedenheitsgrad bei Wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (KZI 77) sowie der Professorinnen und Professoren (KZI 84). Da die Studierenden quantitativ die weitaus größte Zielgruppe ausmachen, wirkt sich deren Einschätzung entsprechend stark auf Gesamtbewertung (KZI 72) aus.

Gesamtzufriedenheit	KZI
Fakultät für Architektur und Landschaft	75
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	76
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	76
Juristische Fakultät	62
Fakultät für Maschinenbau	76
Fakultät für Mathematik und Physik	80
Naturwissenschaftliche Fakultät	75
Philosophische Fakultät	72
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	71
keiner Fakultät der Universität	77

Gesamtzufriedenheit Studierende/r	KZI
Fakultät für Architektur und Landschaft	72
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	74
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	74
Juristische Fakultät	61
Fakultät für Maschinenbau	74
Fakultät für Mathematik und Physik	78
Naturwissenschaftliche Fakultät	74
Philosophische Fakultät	71
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	70

Gesamtzufriedenheit Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in	KZI
Fakultät für Architektur und Landschaft	75
Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie	79
Fakultät für Elektrotechnik und Informatik	*
Juristische Fakultät	63
Fakultät für Maschinenbau	82
Fakultät für Mathematik und Physik	86
Naturwissenschaftliche Fakultät	80
Philosophische Fakultät	74
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät	75

Angaben in KZI; nur Befragte, mit Nutzung der Bibliothek; *keine Darstellung bei geringer Fallzahl (n < 10)

Die Betrachtung nach Fakultäten zeigt erneut die Ausnahmeposition der – unter den Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmern überrepräsentierten – Juristischen Fakultät, die mit KZI 62 deutlich weniger mit der Bibliothek zufrieden ist als die Befragten aller anderen Fakultäten.

3. ABSCHLUSS

Die TIB dankt allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Umfrage für die Kritik, das Lob und die Anregungen, die sicher helfen werden, die Dienstleistungen der TIB in ihrer Funktion als Universitätsbibliothek weiter zu entwickeln. Auch für das Feedback jenseits der Befragung sind wir immer dankbar.

ANHANG

FRAGEBOGEN DER TIB NUTZERBEFRAGUNG 2018

EINLEITUNG

Herzlich willkommen!

Vielen Dank, dass Sie an der Nutzerbefragung der Technischen Informationsbibliothek (TIB) teilnehmen! Durch Ihre persönliche Einschätzung können wir herausfinden, was an der TIB schon gut läuft und was noch besser sein könnte. Ihre Einschätzungen und Erfahrungen werden die TIB dabei unterstützen, Lernraum und Serviceangebote für die Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer der Leibniz Universität Hannover (LUH) zu optimieren.

Für die Beantwortung des Fragebogens benötigen Sie nur ca. 10 bis 15 Minuten. Sie können den Fragebogen in einem Stück ausfüllen oder die Bearbeitung auch unterbrechen. Über Ihren Link können Sie dann jederzeit zu der Befragung zurückkehren und zu einem späteren Zeitpunkt fortfahren.

Die Teilnahme an der Befragung ist selbstverständlich freiwillig. Im Rahmen dieser Umfrage werden keine personenbezogenen Daten erhoben. Sofern sich aus Angaben ein Personenbezug herstellen lässt, werden die Umfrageergebnisse vor Übermittlung an die TIB anonymisiert.

Wir bitten darum, dass in Freitextfeldern keine Angaben gemacht werden, aus denen sich ein Personenbezug herstellen lässt. Sofern Sie in Freitextfeldern dennoch personenbeziehbare Angaben machen, stimmen Sie der Übermittlung und Verarbeitung dieser Daten durch die TIB zu.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrike Niedergesäß

imug Beratungsgesellschaft

P.S.: Wenn Sie Fragen zu Inhalten und dem organisatorischen Ablauf der Befragung haben oder technische Probleme auftreten sollten, wenden Sie sich bitte per Mail an research@imug.de.

ANGABEN ZUR PERSON

1. Zunächst haben wir einige Fragen zu **Ihrer Person**.

Sie sind...

[single]

- Studierende/r
- Bachelor
- Master
- Staatsexamen
- Promotion
- Lehrbeauftragte/r
- Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in

- Professor/in
- Beschäftigte/r in Technik und Verwaltung
- Sonstiges, und zwar: _____ [input]

Welcher der folgenden Fakultäten ordnen Sie sich primär zu?
[single]

Hinweis: Wenn Sie fächerübergreifend an zwei Fakultäten tätig sind, wählen Sie bitte die Fakultät mit dem Schwerpunkt aus Ihrer Sicht aus.

- Fakultät für Architektur und Landschaft
- Fakultät für Bauingenieurwesen und Geodäsie
- Fakultät für Elektrotechnik und Informatik
- Juristische Fakultät
- Fakultät für Maschinenbau
- Fakultät für Mathematik und Physik
- Naturwissenschaftliche Fakultät
- Philosophische Fakultät
- Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
- Keiner Fakultät der Universität (z.B. Verwaltung, Technischer Dienst, Zentrale Einrichtung)

Ihr Alter:
[single]

- bis 25 Jahre
- 26 bis 34 Jahre
- 35 bis 44 Jahre
- 45 bis 54 Jahre
- 55 bis 59 Jahre
- 60 Jahre und älter
- keine Angabe

NUTZUNG DER BIBLIOTHEKSLEISTUNGEN

2. Zu Beginn haben wir einige Fragen zur Art Ihrer Nutzung der Bibliothek. In welcher Form haben Sie die Leistungen der Bibliothek in den **letzten zwölf Monaten** genutzt?
[multiple]

- Nutzung in den (folgenden) **Räumen** der Bibliothek
 - TIB Technik/Naturwissenschaften
 - Lesesaal Patente und Normen
 - TIB Conti-Campus
 - TIB Sozialwissenschaften
 - TIB Geschichte/Religionswissenschaft
 - TIB Rethen
- Nutzung über das **Internet**
 - vom Campus aus
 - von außerhalb des Campus
- **keine Nutzung** in den Räumen der Bibliothek oder über das Internet

Filter: Wenn eine der Räumlichkeiten genutzt, weiter mit Frage 2a; wenn Nutzung über Internet weiter mit Frage 2b; wenn weder Nutzung in den Räumen noch über Internet, weiter mit Frage 2c.

2a. Wie **häufig** haben Sie die Räumlichkeiten in den letzten 12 Monaten genutzt?
[single]

Programmierung: Entsprechend einblenden für alle ausgewählten Räume in Frage 2

- täglich
- mehrmals pro Woche
- mehrmals pro Monat
- ca. einmal pro Monat
- ca. einmal im Vierteljahr
- seltener
- weiß nicht/keine Angabe

2b. Auf welchem **Weg** haben Sie die Leistungen der Bibliothek über das Internet genutzt?
[multiple]

- Campusnetz (Netzanschluss am Arbeitsplatz in der LUH oder an öffentlichem Rechner in der Bibliothek)
- Eduroam (WLAN der LUH)
- VPN (Zugriff auf das interne Datennetz der LUH von externen Standorten aus)
- weiß nicht/keine Angabe

2c. Sie haben angegeben, dass Sie die Leistungen der Bibliothek in den letzten zwölf Monaten **nicht genutzt** haben. Wie versorgen Sie sich mit Literatur und Fachinformationen?
_____ [input]

Filter: Wenn keine Nutzung der Bibliothek, weiter mit Frage 19.

3. Zu welchen **Zwecken** nutzen Sie normalerweise die Bibliothek? [multiple]

- Recherche von Literatur/allgemeinen Informationen
- Ausleihe von Medien
- Zugriff auf digitale Ressourcen (E-Books, Fachdatenbanken, elektr. Zeitschriften)
- Literaturbestellungen über Fernleihe und Lieferdienste
- Kopieren/Drucken
- Scannen
- Internetnutzung
- Lernen alleine
- Lernen in der Gruppe
- Sonstige Zwecke, und zwar: _____ [input]
- weiß nicht/keine Angabe

ZUFRIEDENHEIT MIT ANGEBOTEN DER BIBLIOTHEK

4. Im Folgenden geht es um Ihre Nutzung und Ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Angeboten der Bibliothek.

Wie häufig haben Sie in den **letzten zwölf Monaten** die folgenden Angebote der Bibliothek genutzt?

[rating] Skala: täglich, mehrmals pro Woche, mehrmals pro Monat, ca. einmal pro Monat, ca. einmal im Vierteljahr, seltener, (bisher) gar nicht, weiß nicht/keine Angabe

- Einzelarbeitsplätze
- Gruppenarbeitsplätze
- Computerarbeitsplätze
- Kopieren/Drucken/Scannen
- Lesesaalschließfächer
- Mikroform-Lesegeräte und -scanner
- WLAN
- Ausleihe
- Information und Helpdesk
- E-Books
- Fachdatenbanken
- Elektronische Zeitschriften

5. Bitte beurteilen Sie die folgenden **Angebote** im Rahmen Ihrer Bibliotheksnutzung.

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, keine Angabe, Angebot nicht bekannt [exclusive]

Wie zufrieden sind Sie mit...

- ... der Suche nach Literatur/Medien im Bibliothekskatalog (<https://tib.eu/opac/>)?
- ... der Suche nach Literatur/Medien im TIB-Portal (<https://tib.eu/>)?
- ... der Suche nach sonstigen Informationen im TIB-Portal (<https://tib.eu/>)?
- ... den Facheinstiegen (<https://tib.eu/facheinstiege/>)?
- ... dem AV-Portal (<https://av.tib.eu/>)?
- ... dem LUH-Repository (<http://www.repo.uni-hannover.de/>)?
- ... dem kostenpflichtigen Kopienlieferdienst der TIB für Mitglieder der LUH
- ... der Online-Fernleihe?
- ... den Dokumentlieferdiensten (subito/GBV-direkt)?

6. Wenn Sie nun einmal an das Angebot an Büchern und sonstigen Medien denken. Wie zufrieden sind Sie mit dessen **Aktualität**?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, weiß nicht/keine Angabe

- Gedruckte Bücher
- E-Books
- Lehrbücher
- Konferenzberichte
- Fachdatenbanken
- Gedruckte Zeitschriften
- Elektronische Zeitschriften
- Sonstige digitale Volltexte (z.B. multimediale Lehr- und Lernmaterialien, Forschungsreports)

Filter: Wenn bei einem der Aspekte mit (4) oder (5) geantwortet, weiter mit Frage 7, sonst weiter mit Frage 8

7. Warum sind Sie mit der Aktualität des Angebots **nicht zufrieden**? Wo sehen Sie noch Defizite?

[input]

8. Und wie zufrieden sind Sie mit **Vollständigkeit und Umfang** des Angebots an Büchern und sonstigen Medien?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, weiß nicht/keine Angabe

- Gedruckte Bücher
- E-Books
- Lehrbücher
- Konferenzberichte
- Fachdatenbanken
- Gedruckte Zeitschriften
- Elektronische Zeitschriften
- Sonstige digitale Volltexte (z.B. multimediale Lehr- und Lernmaterialien, Forschungsreports)

Filter: Wenn bei einem der Aspekte mit (4) oder (5) geantwortet, weiter mit Frage 9, sonst weiter mit Frage 10

9. Warum sind Sie mit der Vollständigkeit und dem Umfang des Angebots **nicht zufrieden**? Wo sehen Sie noch Defizite?

_____ [input]

10. Die Bibliothek bietet verschiedene **Beratungen und Kursangebote** an. Wie beurteilen Sie die Beratungen und Kursangebote zu folgenden Themenbereichen?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, weiß nicht/keine Angabe, Angebot nicht bekannt [exclusive]

- Bibliotheksbenutzung
- Katalog und TIB-Portal
- Thematische Recherche
- Literaturverwaltung (Citavi u.a.)
- Publizieren und Forschungsdatenmanagement
- Urheberrecht

Filter: Wenn bei einem der Aspekte mit (4) oder (5) geantwortet, weiter mit Frage 11, sonst weiter mit Frage 12.

11. Warum sind Sie konkret **nicht zufrieden**?

_____ [input]

12. Welche Themenbereiche **fehlen** Ihnen hinsichtlich des Beratungs- und Kursangebots?

_____ [input]

13. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden **Formaten zur Wissensvermittlung**?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, weiß nicht/keine Angabe, Angebot nicht bekannt [exclusive]

- Angebote vor Ort
- Webinar (Online-Seminar)
- E-Learning-Angebote (zeitlich/räumlich unbeschränkt nutzbar)

Filter: Wenn bei einem der Aspekte mit (4) oder (5) geantwortet, weiter mit Frage 14, sonst weiter mit Frage 15.

14. Warum sind Sie konkret **nicht zufrieden**?

_____ [input]

ÜBERGEORDNETE(R) SERVICE/DIENSTLEISTUNGEN

15. Wenn Sie nun einmal an die **Räumlichkeiten der Bibliothek** denken. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Aspekten?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, weiß nicht/keine Angabe

- Ausstattung der Arbeitsplätze
- Verfügbarkeit der Arbeitsplätze
- Gruppenarbeitsräume
- Auslastung der Bibliotheksstandorte
- Angebot an Studienkabinen
- Beschilderung und Rauminformationssystem
- Computerarbeitsplätze
- Smartboard
- Garderoben- und Lesesaalschließfächer
- Kopieren/Drucken/Scannen
- Ruhe
- Klimatisierung
- Sauberkeit und Sanitärräume

Filter: Wenn bei einem der Aspekte mit (4) oder (5) geantwortet, weiter mit Frage 16, sonst weiter mit Frage 17.

16. Warum sind Sie konkret **nicht zufrieden**? Wodurch könnte Ihrer Meinung nach der Lernraum Bibliothek noch verbessert werden?

_____ [input]

17. Und wenn Sie nun einmal an die **Mitarbeitenden der Bibliothek** denken. Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich der folgenden Merkmale?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, keine Angabe

- Erreichbarkeit
- Kompetenz
- Hilfsbereitschaft
- Freundlichkeit

Filter: Wenn bei einem der Aspekte mit (4) oder (5) geantwortet, weiter mit Frage 18, sonst weiter mit Frage 19.

18. Warum sind Sie konkret **nicht zufrieden** mit den Mitarbeitenden der Bibliothek?

_____ [input]

19. Die TIB bietet Ihnen verschiedene **Dienstleistungen** an. Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Dienstleistungen der Bibliothek insgesamt?

[rating] Skala: sehr wichtig (1), (2), (3), (4), (5) gar nicht wichtig, weiß nicht/keine Angabe

- Gedruckte Medien
- Elektronische Medien
- TIB-Portal und Online-Services
- Auskunft und Beratung
- Schulungen, Führungen und Selbstlernangebote
- Arbeitsplätze

20. Gibt es noch **Dienstleistungen**, die Ihnen fehlen bzw. die Sie sich wünschen würden?

_____ [input]

Filter: Wenn keine Nutzung der Bibliothek, weiter mit Frage 24.

21. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den **Öffnungszeiten** der Bibliothek?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, weiß nicht/keine Angabe

22. Welchen zusätzlichen Bedarf an Öffnungszeiten sehen Sie an welchem Standort?

_____ [input]

23. Und auf welche **Öffnungszeiten** könnten Sie am ehesten verzichten?

- morgens
- abends
- Sonnabend
- Sonntag
- Sonstiges, und zwar: _____ [input]
- weiß nicht/keine Angabe

KOMMUNIKATIONSKANÄLE

24. Wie gut erreicht die Bibliothek Sie über die folgenden **Kommunikationskanäle**?
[rating] Skala: sehr gut (1), (2), (3), (4), (5) sehr schlecht, weiß nicht/keine Angabe, Angebot nicht bekannt

- Aushänge an den TIB-Standorten
- Webseite der TIB
- TIB-Blog
- TIB-Newsletter
- Facebook-Präsenz der TIB
- Twitter-Präsenz der TIB
- Instagram-Präsenz der TIB

25. Gibt es noch weitere **Kommunikationskanäle**, über die Sie zukünftig gerne von der Bibliothek informiert werden würden?

_____ [input]

Filter: Wenn keine Nutzung der Bibliothek, weiter mit Frage 27.

GESAMTZUFRIEDENHEIT TIB

26. Wenn Sie einmal alle Aspekte zusammen betrachten. Wie zufrieden sind Sie mit der **Bibliothek insgesamt**?

[rating] Skala: sehr zufrieden (1), (2), (3), (4), (5) sehr unzufrieden, weiß nicht/keine Angabe

27. Gibt es noch weitere **Anregungen**, Wünsche oder Kritikpunkte, die Sie mitteilen möchten?

_____ [input]

ABSCHLUSS

28. Zum Abschluss: Wie häufig haben Sie in den letzten zwölf Monaten **andere Bibliotheken** besucht?

[rating] Skala: täglich, mehrmals pro Woche, mehrmals pro Monat, ca. einmal pro Monat, ca. einmal im Vierteljahr, seltener, (bisher) gar nicht, weiß nicht/keine Angabe

- Instituts- und Seminarbibliotheken der Universität Hannover
- Gottfried Wilhelm Leibniz Bibliothek
- weitere hannoversche Bibliotheken (z. B. Stadtbibliothek, Bibliotheken der Tierärztlichen Hochschule, der Medizinischen Hochschule und der Hochschule Hannover)
- Bibliotheken außerhalb Hannovers

ENDTEXT

Sie haben nun das Ende des Fragebogens erreicht.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung und die Zeit, die Sie sich genommen haben.

Wir wünschen Ihnen noch einen schönen und erfolgreichen Tag!

GLOSSAR

exclusive

Definition einer Antwort als einzeln auswählbare. (anwendbar bei input, multiple)

input

Eingabefeld für offenen Text

multiple

Erstellt eine Mehrfachauswahlmatrix

single

Erstellt eine Einzelauswahlfrage

rating

Erstellt eine Einzelauswahlfrage verschiedener Items mit Skala