

Claudia Bodem

Staats- und Universitätsbibliothek Bremen: Online-Benutzerbefragung 2013

Zusammenfassung: Die Staats- und Universitätsbibliothek Bremen führte im Januar 2013 eine Online-Benutzerbefragung durch. Der Beitrag stellt die Befragung vor, fasst die Ergebnisse zusammen und beschreibt erste Auswirkungen auf die Serviceangebote sowie die Gestaltung der Benutzungsbereiche der Bibliothek.

Schlüsselwörter: Staats- und Universitätsbibliothek Bremen, Benutzerbefragung, Dienstleistungsspektrum, Bedarfsermittlung

Staats- und Universitätsbibliothek Bremen: Online user survey 2013

Abstract: The Staats- und Universitätsbibliothek Bremen (state and university library Bremen) conducted an online user survey in January 2013. This article presents the survey, sums up the results and describes first effects on the service offers and the design of the user areas of the library.

Keywords: Staats- und Universitätsbibliothek Bremen (State and university library Bremen), user survey, service range, determination of user needs

DOI 10.1515/bd-2015-0043

1 Die Ausgangslage

Die Staats- und Universitätsbibliothek Bremen (SuUB) ist die größte und älteste wissenschaftliche Bibliothek Bremens. An insgesamt neun Standorten versorgt sie über 30.000 Angehörige der staatlichen Hochschulen in Bremen und Bremerhaven sowie die Bürgerinnen und Bürger des Landes und der Region mit wissen-

Claudia Bodem: bodem@suub.uni-bremen.de

schaftlicher Literatur und Information. Im Jahr 2013¹ suchten ca. 1,2 Millionen Nutzerinnen und Nutzer die Bibliothek vor Ort auf. Ca. 2,4 Millionen konventionelle Entleihungen sowie ca. 2,4 Millionen Zugriffe auf lizenzierte elektronische Ressourcen zeigen, dass die über das bibliothekseigene Discovery-System E-Lib erschlossenen Bestände intensiv genutzt werden.



Abb. 1: Die Staats- und Universitätsbibliothek Bremen.

Eine erste umfassende, auf das gesamte Dienstleistungsspektrum der Bibliothek ausgerichtete Benutzerbefragung wurde im Rahmen des Balance Score Card Projektes im Jahr 2000 durchgeführt.² Zahlreiche Anregungen aus dieser Befragung (z. B. Vereinfachung der als zu schwierig eingeschätzten Suche im Online-Katalog, Neugestaltung des unübersichtlichen Webauftritts, Einrichtung von Laptop-Arbeitsplätzen, Beschaffung neuer Stühle und Tische, kürzere Wartezeiten in der

¹ Die statistischen Werte für das Jahr 2014 lagen zum Redaktionsschluss im Januar 2015 nicht vor.

² Die Ergebnisse der Benutzerbefragung 2000 wurden nicht veröffentlicht. Auszüge aus den Befragungsergebnissen vgl. Ceynowa, Klaus: Balanced Scorecard für Wissenschaftliche Bibliotheken. Frankfurt a. M. 2002 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderhefte; 82).

Leihstelle, Abschaffung der Vormerkgebühren etc.) wurden aufgenommen und in den Folgejahren umgesetzt.

Die Realisierung anderer Wünsche wie z. B. die Einrichtung von Pausenräumen, in denen das Essen und Trinken erlaubt ist, oder eine Ausweitung der Öffnungszeiten war aufgrund der finanziellen Rahmenbedingungen nicht oder nur teilweise möglich.

Seit dem Jahr 2000 wurden sämtliche Standorte der SuUB ganz bzw. teilweise saniert. Die technische Ausstattung (Notebookarbeitsplätze, WLAN, Druck-/Kopier-/Scanstationen) entspricht seit Langem modernen Standards. Mit der E-Lib stellt die SuUB zudem ein leistungsfähiges, einfach benutzbares und intensiv genutztes Rechercheinstrument zur Verfügung. Der Webaufttritt der SuUB wurde im Jahr 2010 mit Unterstützung einer Medienagentur unter Beachtung moderner Usability-Prinzipien komplett überarbeitet.

2 Die Onlinebefragung 2013

Nach mehreren kleinen Online-Befragungen zu unterschiedlichen Themen, so u. a. zur Neugestaltung des Webaufttritts oder zur Einführung von Parkscheiben an den Benutzerarbeitsplätzen, führte die SuUB zu Beginn des Jahres 2013³ gegen Ende des Wintersemesters erneut eine Onlinebefragung zur allgemeinen Nutzung der Serviceangebote der Bibliothek durch. Das Konzept der Befragung orientierte sich an Benutzerbefragungen, die im Jahr 2011 an nordrheinwestfälischen Universitätsbibliotheken durchgeführt wurden.⁴

Schwerpunkte der Online-Befragung der SuUB waren

- der Umfang und die Aktualität des Bibliotheksangebots,
- die Erreichbarkeit, Kompetenz und Hilfsbereitschaft des Bibliothekspersonals,
- die Öffnungszeiten,
- das Arbeitsumfeld sowie
- die Wünsche der Nutzerinnen und Nutzer zum Ausbau von Angeboten und Dienstleistungen.

³ 19.01.2013 bis 18.02.2013.

⁴ Vgl. Knorn, Barbara: UB Bielefeld: Ergebnisse der Benutzerbefragung 2011. http://www.ub-bielefeld.de/biblio/projects/umfrage2011/benutzerbefragung_2011.pdf [Zugriff: 13.01.2015]. Vgl. Bilo, Albert: Nutzerbefragung NRW: Erste Ergebnisse 25.4.2012. <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/28dab06d-a173-43c8-85b0-1e2dadfa7af3> [Zugriff: 13.01.2015].

Die Befragung wurde auf der Homepage der SuUB sowie über Facebook und Twitter beworben und mit der Bildungsversion der Software Grafstat⁵ durchgeführt. Insgesamt konnten 755 Fragebögen ausgewertet werden.

3 Auswertung der Ergebnisse

3.1 Benutzergruppen

46 % der Befragten sind Studierende im Bachelor-Studiengang oder im Grundstudium. 32 % studieren im Master-Studiengang oder im Hauptstudium, d. h. insgesamt 78 % der Befragten waren Studierende.⁶

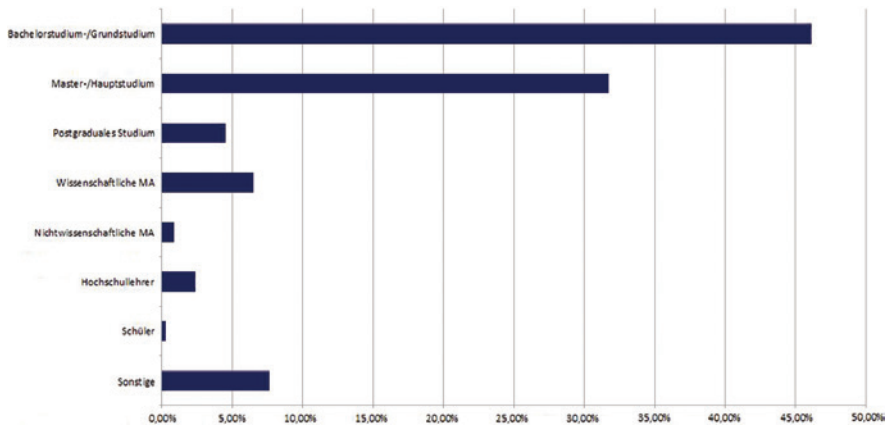


Abb. 2: Nutzergruppen.

3.2 Nutzungshäufigkeit der Angebote

91 % der Befragten nutzen die Bibliothek, um Bücher oder andere Medien auszuliehen. Damit wird dieses Angebot ungefähr ebenso intensiv in Anspruch genom-

⁵ Vgl. <http://www.grafstat.de> [Zugriff: 09.01.2015].

⁶ Studierende der bremischen staatlichen Hochschulen stellen mit ca. 70 % die größte Nutzergruppe der SuUB.

men wie die Katalogrecherche und das Internetangebot der SuUB. Die Nutzung der elektronischen Zeitschriften liegt mit 56 % mittlerweile über der Nutzung der gedruckten Zeitschriften. Mehr als die Hälfte der Befragten greifen auf das Angebot an elektronischen Büchern zu.

Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort gewinnt immer mehr an Bedeutung: Das im Vergleich zu anderen wissenschaftlichen Bibliotheken eher geringe Angebot an Einzelarbeitsplätzen⁷ nutzen 63 %, die wenigen vorhandenen Gruppenarbeitsbereiche nehmen 31 % der Befragten in Anspruch.

Es fällt auf, dass knapp 50 % der Befragten nie an einer Bibliotheksschulung teilgenommen haben. 21 % der Teilnehmer ist das Angebot nicht bekannt. Auch wenn die Schulungsveranstaltungen der Bibliothek im Jahr 2013 von immerhin 8.579 Personen besucht wurden, sieht die SuUB hier ein deutliches Optimierungspotenzial. Insbesondere die Einbettung der Schulungsangebote in die Lehrveranstaltungen der Universität und der Hochschulen muss weiter verbessert werden.

Auch die Auskunft wird eher selten genutzt. 50 % der Befragten geben an, sich seltener als einmal im Monat an die Auskunft zu wenden. 11 % der Befragten nutzen die Auskunft nie. Die SuUB nahm dieses Ergebnis zum Anlass, im Januar 2014 über einen Zeitraum von zwei Wochen das Auskunftsgeschehen an den Serviceplätzen der Zentrale und der Bereichsbibliotheken auf dem Universitätscampus zu erheben. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum über 11.000 Auskünfte erteilt, davon knapp 10.000 in der Zentrale. Die Zahl der Bibliotheksbesucher in der Zentrale lag in diesem Zeitraum bei 62.000, d. h. nur ungefähr ein Sechstel der Besucher kontaktierte die Serviceplätze.

Die SuUB nimmt die Ergebnisse beider Erhebungen zum Anlass, die Aktivitäten rund um das Thema Informationsvermittlung weiter zu intensivieren. Erste Diskussionen mit Studierenden und Wissenschaftlern im Jahr 2014 zeigten, dass das Auskunftspotenzial der Bibliothekarinnen insbesondere bei den Studierenden wenig bekannt ist. Die SuUB plant zu diesem Themenbereich im Jahr 2015 Fokusgruppeninterviews mit Studierenden, Marketingmaßnahmen und Fortbildungsangebote für die Mitarbeiterinnen.

3.3 Zufriedenheit mit den Angeboten der SuUB

Die am stärksten genutzten Angebote erzielten auch die höchsten Zufriedenheitswerte (gedruckte Bücher 95 %, Katalogrecherche 86 %, Internetangebot 93 %).

⁷ Vgl. SuUB Bremen: Bibliothek in Zahlen 2013. http://www.suub.uni-bremen.de/uploads/cms/files/SuUB_in_Zahlen_2013korr.pdf [Zugriff: 13.01.2015].

Hier ist aus Sicht der SuUB kein unmittelbarer Handlungsbedarf gegeben. Der Bestandsaufbau, die Suchmaschine E-Lib und der Webauftritt der SuUB scheinen den Bedürfnissen der Befragten zu entsprechen.

Am wenigsten zufrieden zeigen sich die Benutzerinnen und Benutzer mit dem Angebot an Einzelarbeitsplätzen (21,72%) und Gruppenarbeitsräumen. (15,28%). Hier ist ein deutliches Optimierungspotenzial gegeben.

3.4 Zufriedenheit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek

Sehr gute Noten erhielten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek. Bewertet wurden die Merkmale Hilfsbereitschaft, Erreichbarkeit, Kompetenz und Freundlichkeit. 97% der Befragten bewerteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als hilfsbereit und kompetent, 96% als erreichbar und 92% als freundlich.

3.5 Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

Die Zentrale der SuUB und die juristische Präsenzbibliothek auf dem Universitätscampus (Juridicum) haben mit 78 Stunden in der Woche die längsten Öffnungszeiten von allen Standorten der SuUB. Die Zentrale und das Juridicum sind montags bis freitags von 8 bis 22 Uhr und samstags von 10 bis 18 Uhr geöffnet. Die Öffnungszeiten der dezentralen Standorte sind deutlich geringer. Anders als viele andere Universitätsbibliotheken ist die SuUB am Sonntag geschlossen. Gefragt wurde nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der einzelnen Standorte sowie der fünf Servicebereiche innerhalb der Zentrale.

Die Zufriedenheit lag zwischen 74% (Teilbibliotheken) und 91% bzw. 92% (Leihstelle/Zentrale Information in der Zentrale). Bei den dezentralen Standorten gaben bis zu 50% der Teilnehmer keine Antwort – vermutlich, weil sie diese Standorte nicht nutzen.

Zu diesem Thema wurden insgesamt 300 freie Kommentare abgegeben. Von diesen bezogen sich 247 auf die Öffnungszeiten am Wochenende. 144 Befragte wünschten, dass die Bibliothek am Sonntag geöffnet wird. 72 Befragte wünschten längere Samstagsöffnungszeiten. 31 Befragte wünschten insgesamt eine Verlängerung der Öffnungszeiten an den Wochenenden. 18 Kommentare enthielten den Wunsch nach längeren Öffnungszeiten in den Phasen der Prüfungsvorbereitung.

Der Blick auf die Besucherzahlen in der Zentrale verdeutlicht, dass die Nutzung der Bibliothek am Samstag (zwischen 400–900 Besucher) deutlich geringer ist als montags bis freitags (bis zu 4.500 Besucher). Darüber hinaus sinken die

Besucherzahlen nach 20 Uhr deutlich. Die Bibliothek erweiterte deshalb zuletzt im Jahr 2009 die Öffnungszeiten durch die Vorverlegung der Öffnung von 9 Uhr auf 8 Uhr statt durch eine weitere Ausweitung in den Abendstunden. Das tatsächliche Besucherverhalten entspricht definitiv nicht dem Wunsch der Befragten nach einer Ausdehnung der Öffnungszeiten bis 24 Uhr oder gar dem Wunsch, die Bibliothek rund um die Uhr zu öffnen. Allerdings lässt die Auswertung der Besucherzahlen an den Samstagen erkennen, dass sich – insbesondere in den Phasen der Prüfungsvorbereitung – kurz vor Schließung der Bibliothek um 18 Uhr noch 200 bis 300 Besucher in der Bibliothek aufhalten. Die SuUB beabsichtigt deshalb, im Rahmen eines Projektes die Öffnungszeiten der Zentrale an den Wochenenden vorübergehend zu erweitern,⁸ um so zu ermitteln, ob der in der Befragung geäußerte Wunsch dem realen Besucherverhalten entspricht. Ein entsprechender Mitbestimmungsantrag der Universität Bremen wurde allerdings vom Personalrat abgelehnt, so dass das Projekt vorerst nicht umgesetzt werden kann.

3.6 Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld

Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit der Bibliothek wird nicht nur durch die Angebote, die Öffnungszeiten und die Kompetenz der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bestimmt, sondern selbstverständlich auch durch das Arbeitsumfeld in der Bibliothek. Insgesamt zeigen sich 80 % der Befragten mit der Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek zufrieden.

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

Auch zum Themenbereich Arbeitsumfeld wurden zahlreiche freie Kommentare abgegeben. Insgesamt 266 der Befragten kommentierten hier vor allem den Mangel an Einzel- und Gruppenarbeitsräumen. Mehrfach wurde zudem der Wunsch nach alternativen Sitzmöbeln (Lesesessel, Leseecken, „Chill-Ecken“, Sofas) geäußert.

Zwar zeigten sich 88 % der Befragten mit der Ruhe in der Bibliothek zufrieden, doch wurde in vielen freien Kommentaren der Geräuschpegel in der Bibliothek kritisiert. In dem 1974 errichteten Zentralgebäude sind die Benutzungsbereiche auf vier Großraumflächen verteilt. Die Einzel-, Gruppenarbeits- und Büroräume sowie die Flure sind durch Trockenbauwände abgeteilt, die lediglich bis zu den

⁸ Samstag 10–20 Uhr, Sonntag 10–18 Uhr.



Abb. 3: Die Leselounge.

abgehängten Decken reichen. Die akustische Situation ist deshalb insbesondere in der Zentrale in der Tat ein großes, nur schwer lösbares Problem.

Vom Herbst 2013 bis Herbst 2014 wurde die Eingangsebene der Zentrale umgebaut.⁹ Im Rahmen dieses Umbaus konnten viele Anregungen aus der Benutzerbefragung umgesetzt werden. Sowohl im neuen Lesesaal als auch in den neuen multimedialen Gruppenarbeitszonen wurde ein Teppichboden mit schalldämpfender Wirkung verlegt. Im gesamten Bereich wurden außerdem Trockendecken mit schalldämpfender Wirkung eingebaut. Die Gruppenarbeitszonen wurden mit

⁹ Bodem, Claudia: Staats- und Universitätsbibliothek Bremen: Erweiterung und Modernisierung der Zentrale auf dem Universitätscampus – Umbauprojekt 2013/14. In: BuB (66) 2014, S. 282 ff.

schalldämpfenden Wänden voneinander getrennt. Im Lesesaalbereich wurde außerdem eine Sofa-Lounge eingerichtet, die den in der Befragung geäußerten Wunsch nach alternativen Sitzmöbeln erfüllt. Der gesamte Bereich wird seit der Eröffnung sehr gut angenommen und die schalldämpfenden Maßnahmen haben sich als wirkungsvoll erwiesen.

3.7 Gesamtangebot der SuUB

Am Ende der Befragung wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer gebeten, maximal fünf Angebote auszuwählen, die die Bibliothek unbedingt ausbauen bzw. verbessern sollte.

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

Es fällt auf, dass der Wunsch nach Erweiterung des Angebotes an gedruckten Büchern (34,72 %) und E-Books (31,85 %) nahezu gleich häufig genannt wird. Gerade für die Studierenden, die ja den größten Teil der Befragten ausmachen, stellen somit gedruckte und elektronische Bücher eines der wichtigsten Bibliotheksangebote dar. Die Erweiterung der Zugangsmöglichkeiten zu elektronischen Zeitschriften wird von etwa einem Viertel der Befragten angeregt (24,53 %), obwohl das vorhandene Angebot der Bibliothek bereits sehr gut ist. Gedruckte Zeitschriften sind den Befragten weniger wichtig (9,76 %). Die Bibliothek wird selbstverständlich auch weiterhin im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten den Bestand an gedruckten und digitalen Ressourcen konsequent bedarfsgerecht erweitern.

Für den Ausbau der Arbeitsplätze stehen an allen Standorten nur geringe Möglichkeiten zur Verfügung. Seit Beendigung der Befragung konnte jedoch im Juridicum ein neuer, gut genutzter Gruppenarbeitsraum eingerichtet werden. Die bereits dargestellte Umbaumaßnahme in der Zentrale hat zu einer Erweiterung des Angebotes an Einzelarbeitsplätzen und Gruppenarbeitsbereichen geführt. Im Rahmen dieser Maßnahme konnte außerdem die Fläche der bewachten Garderobe verdoppelt werden, so dass sich die in den freien Kommentaren vielfach bemängelten Wartezeiten verkürzt haben. Für den Ersatz der bewachten Garderobe durch ein Schließfachangebot steht leider auch zukünftig nicht genügend Fläche zur Verfügung.

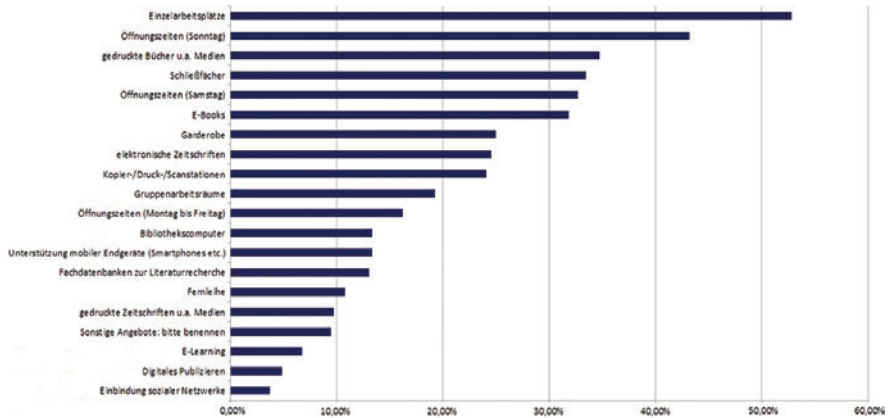


Abb. 4: Ranking der Angebote und Bereiche nach Ausbau- und Verbesserungswünschen.

Tab. 1: Ranking der Angebote und Bereiche nach Ausbau- und Verbesserungswünschen.

Angebote/Bereiche	Nennungen in Prozent
Einzelarbeitsplätze	52,80 %
Öffnungszeiten (Sonntag)	43,19 %
gedruckte Bücher u. a. Medien	34,72 %
Schließfächer	33,43 %
Öffnungszeiten (Samstag)	32,71 %
E-Books	31,85 %
Garderobe	24,96 %
elektronische Zeitschriften	24,53 %
Kopier-/Druck-/Scanstationen	24,10 %
Gruppenarbeitsräume	19,23 %
Öffnungszeiten (Montag bis Freitag)	16,21 %
Bibliothekscomputer	13,34 %
Unterstützung mobiler Endgeräte (Smartphones etc.)	13,34 %
Fachdatenbanken zur Literaturrecherche	13,06 %
Fernleihe	10,76 %
gedruckte Zeitschriften u. a. Medien	9,76 %
Sonstige Angebote: Freie Kommentare	9,47 %
E-Learning	6,74 %

4 Fazit

Auch wenn die Ergebnisse der Online-Befragung mit 755 ausgefüllten Fragebögen nur eingeschränkt repräsentativ sind, verschaffen sie insbesondere auch aufgrund der zahlreichen und teilweise sehr ausführlichen freien Kommentare wertvolle Hinweise auf die Bedeutung einzelner Serviceangebote für die Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek sowie auf mögliche Optimierungsbedarfe. Viele der Anregungen konnten bereits aufgenommen und umgesetzt werden. Andere Wünsche – so insbesondere das Thema Öffnungszeiten an den Wochenenden – werden konsequent weiter verfolgt.

Die Auswertung der Befragung zeigt, dass für die Evaluation der Ergebnisse nach Möglichkeit weitere Daten hinzugezogen werden sollten. Hier kann die Auswertung von Besucherzahlen ebenso wichtige Hinweise liefern wie etwa die Ausleihzahlen oder Zugriffstatistiken auf elektronische Ressourcen und den Bibliothekskatalog. Sehr aufschlussreich, wenn auch aufwändig in der Auswertung, sind die freien Kommentare.

Neben kurzen Online-Befragungen zu einzelnen Themen wird die SuUB verstärkt Fokusgruppeninterviews mit Nutzerinnen und Nutzern durchführen, um die Serviceangebote der Bibliothek auch zukünftig bedarfsorientiert auszubauen und zu optimieren.



Claudia Bodem

Staats- und Universitätsbibliothek Bremen

Leiterin der Benutzungsabteilung/Head of user services

Postfach 330160

28331 Bremen

E-Mail: bodem@suub.uni-bremen.de