

**„Im Sommer gibt es Schatten und im Winter ist es war“**

**(Kommentar eines unbekanntes Bibliotheksnutzer)**

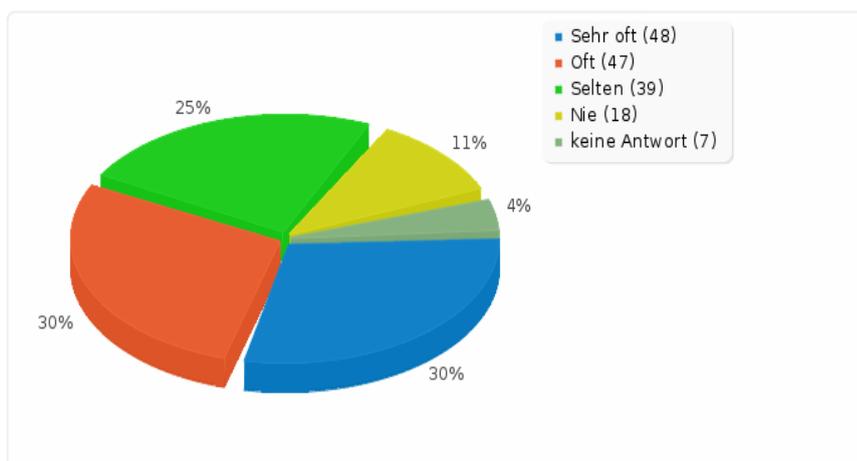
**Ergebnisse der Nutzerumfrage der Interfakultären Bibliothek für Geschichte und Theologie (BHT)**

Vor dem Hintergrund notwendiger organisatorischer Veränderungen in verschiedenen Bereichen der Bibliothek wurde mit zeitlich befristeten Projektmitteln eine Nutzerumfrage durchgeführt, um die tatsächlichen Bedürfnisse der verschiedenen Nutzerkreise zu ermitteln und künftig die Veränderungsprozessen an den Nutzerwünschen soweit wie möglich zu orientieren. Besonderes Augenmerk sollte im Rahmen der Umfrage auf die Bereiche der Aufstellungssystematik der Bestände, der Bestandsentwicklung im physischen wie elektronischen Bereich, aber auch konkrete Bedürfnisse der Ausleih- und Nutzungszeiten sollten ermittelt werden.

Von Anfang Oktober bis Anfang November 2013 (vier Wochen) wurde eine zweisprachige Online Umfrage unter den Nutzern der Bibliothek mit Hilfe des Limesurvey Tools der Universität durchgeführt. Bei der Konzeption des Fragenkatalogs wurde sich an dem Fragenbogen für die Benutzer der öffentlichen Bibliotheken in Bayern orientiert. Die Umfrage wurde an alle Angehörigen der an der BHT beteiligten Fakultäten und Fachbereiche per Mail mit Hilfe der Sekretariate und Dekanate versandt: über 900 Personen wurden in dieser Angelegenheit angeschrieben. Insgesamt gab es 215 Antworten, wovon 159 vollständig waren und 56 nur unvollständig ausgefüllt waren. Diese verhältnismäßig hohe Beteiligung an dieser Umfrage ist als großer Erfolg zu werten und zeugt offenkundig von dem großen Interesse der Nutzerkreise an der Bibliothek. Neben den statistischen Auswertungen der einzelnen Fragen- und Fragegruppen sind vor allem die Kommentare der Nutzer interessant.

**I. Gründe für den Bibliotheksbesuch:**

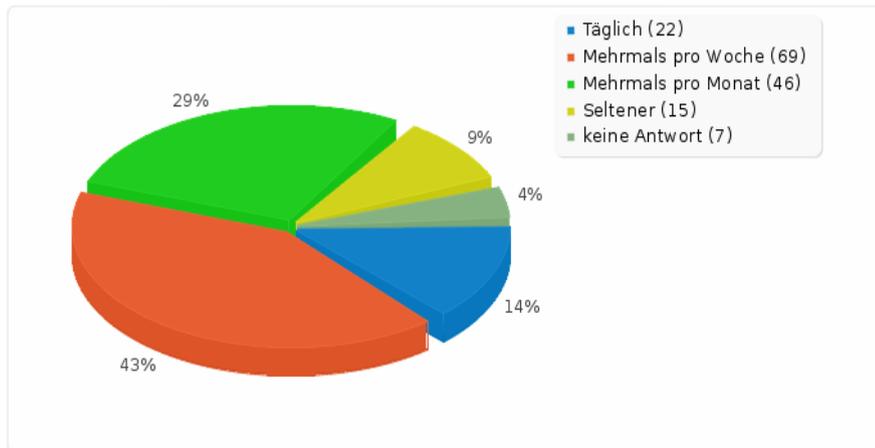
Für den Großteil der Umfrageteilnehmer wird die Bibliothek bzw. der Lesesaal zur individuellen Arbeit genutzt. Auf die Frage „Wozu und wie oft besuchen Sie die Bibliothek : Arbeit in der Bibliothek (alleine)“ gaben 60% „sehr oft“ und „oft“ an.



Auch die Ausleihe und Rückgabe von Medien ist für eine große Mehrheit der Befragten ein wichtiger Grund in die Bibliothek zu gehen (59% geben sehr oft und oft an). Allerdings ist dieses Ergebnis auch im Kontext der Ausleihstatistiken zu sehen, welche eher eine geringe Nutzung des Bestandes in Form

der Ausleihe an der Theke registrieren (sechs Ausleihen / Rückgaben pro Stunde auf das ganze Jahr verteilt). Zu Recherchezwecken wird die Bibliothek auch genutzt (43%), allerdings deutlich weniger als zum individuellen Arbeiten. Die Teilnehmer geben an, die Bibliothek regelmäßig zu nutzen. 14% besuchen die Bibliothek täglich, 43% mehrmals pro Woche und nur 9% nur selten (d.h. 1 Mal oder weniger im Monat). Die Nutzer der BHT sind natürlich auch Nutzer der KUB und geben an diese mehrmals pro Woche (28%) bzw. mehrmals im Monat (50%) physisch zu nutzen.

#### Besuch der BHT



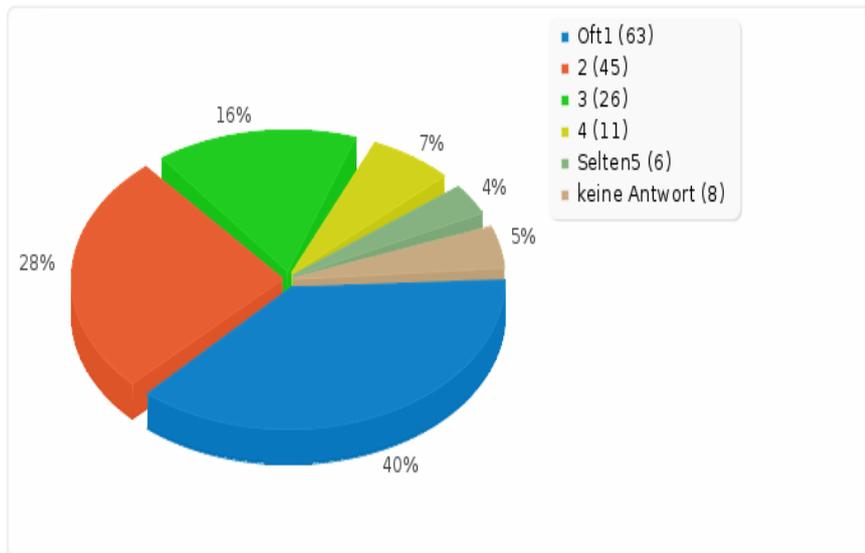
Die von den Bibliothekaren und studentischen Hilfskräften geführten Nutzungsstatistiken und vor allem die alltäglichen Beobachtungen der Mitarbeiter unterstreichen diese Aussage. Die BHT verfügt über ein „treues“ Stammpublikum, welches täglich im Lesesaal arbeitet und dort an einem reservierten Platz mit den individuellen Arbeitsmaterialien beschäftigt ist. Unter dieser Gruppe der „Poweruser“ befinden sich vor allem Doktoranden aus dem Bereich der Theologie, aber auch der Geschichte.

## II. Öffnungs- und Ausleihzeiten

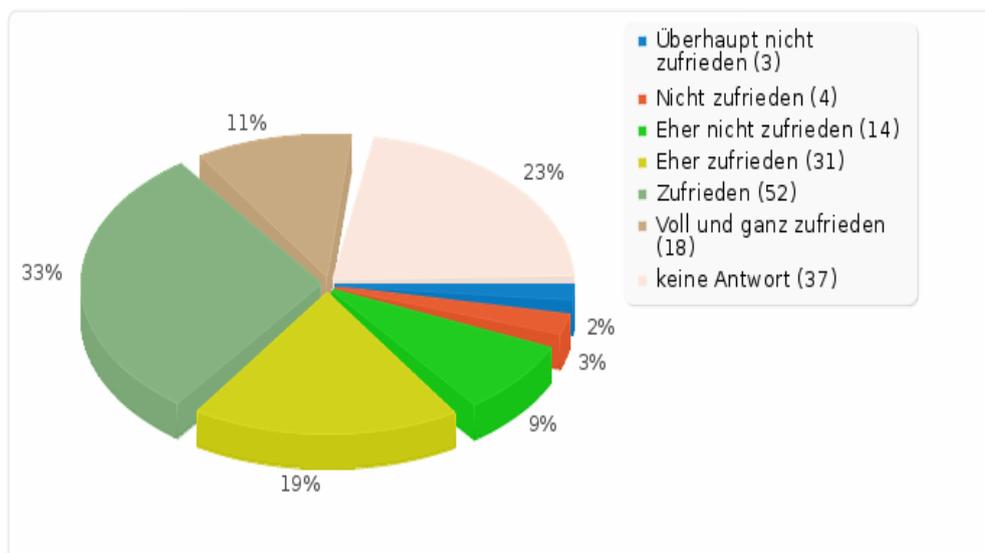
Bezüglich der aktuellen Öffnungszeiten zeigen sich die Teilnehmer auch sehr zufrieden (62%) und eher zufrieden (30%). Die Nutzer geben an mehrheitlich vor allem unter der Woche tagsüber die Bibliothek d.h. vor allem den Lesesaal nutzen zu wollen. Nur vereinzelt wird der Wunsch nach einer Öffnung der Bibliothek bis 24h00 geäußert. Auch wird die Bibliothek am Wochenende genutzt, vor allem an Samstagen den ganzen Tag über und vor allem in der Prüfungszeit und davor auch an Sonntagen. Allerdings zeigen die Nutzungsstatistiken, dass unter dem Semester an Sonntagen die Bibliothek wenig genutzt wird. Vor allem die Kommentare der Nutzer zeigen, dass es derzeit wenig Bereitschaft unter diesen gibt, Modifikationen in diesem Bereich vorzunehmen. Was die Ausleihzeiten angeht, so gibt die Mehrheit der Befragten an, unter der Woche tagsüber, die Ausleihe nutzen zu wollen und nur wenige wünschen sich eine Ausleihe am Samstag. In den Kommentaren wird vor allem der Wunsch nach einer durchgängigen Öffnung der Ausleihe und einer Aufhebung der derzeitigen Mittagspause zwischen 12:00 und 14:00 Uhr gefordert. (NB Diesem Wunsch wird ab dem Frühjahrssemesters 2014 entsprochen.)

### III. Medienangebote

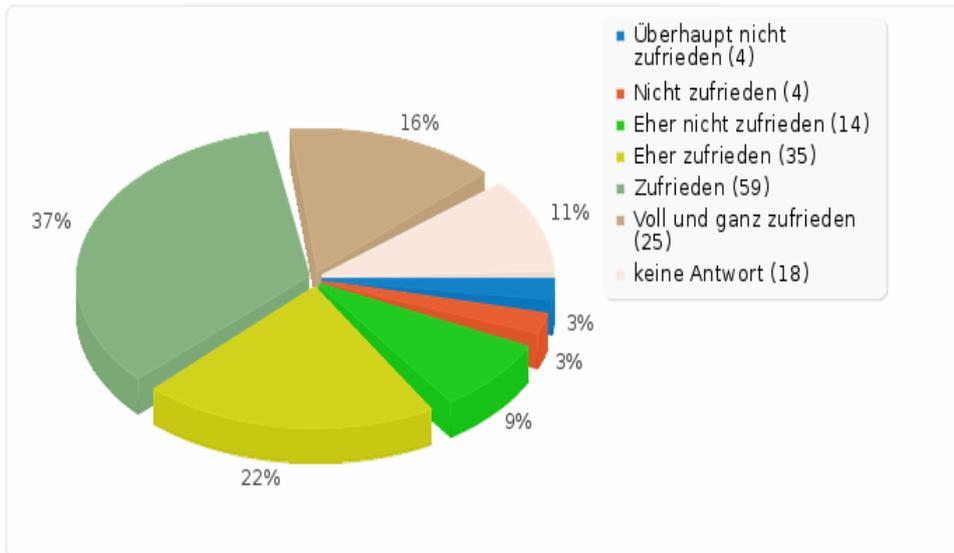
Was den Bestand der BHT angeht, so drückt sich die Zufriedenheit der Nutzer wie folgt aus. Insgesamt geben die Nutzer an, dass sich die benötigten Medien in der BHT befinden und auch dort verfügbar sind (und nicht von anderen zeitlich genutzt bzw. ausgeliehen sind). Insgesamt 68% geben an, dass sich die benötigten Medien in der BHT befinden und auch dort genutzt werden können. Nur selten sind die benötigten Werke ausgeliehen.



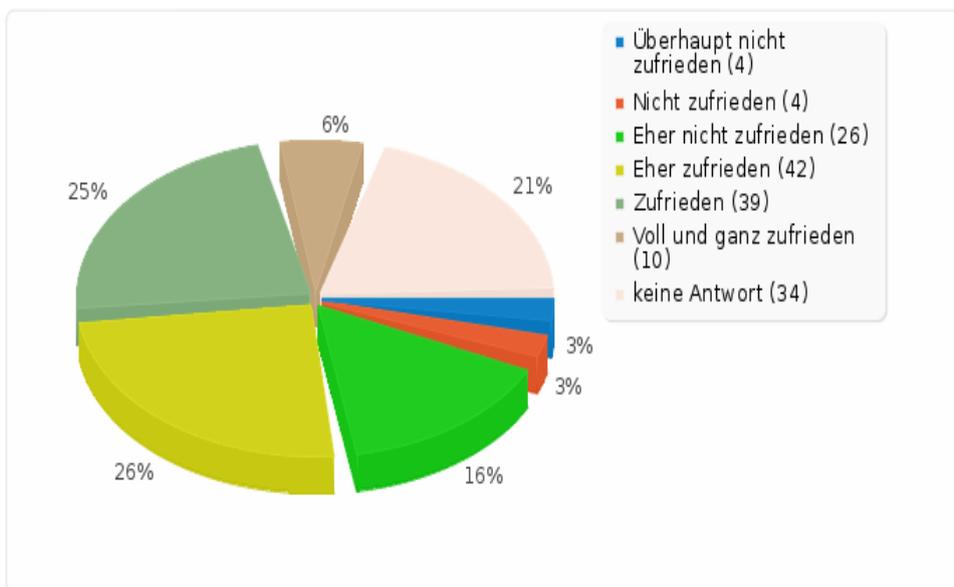
Für den Bereich der Lehrbücher geben 11% an, dass sie voll und ganz zufrieden sind und 33% zufrieden zu sein. 19% geben an eher zufrieden zu sein. 15% geben an mit dem Angebot überhaupt nicht, nicht und eher nicht zufrieden zu sein.



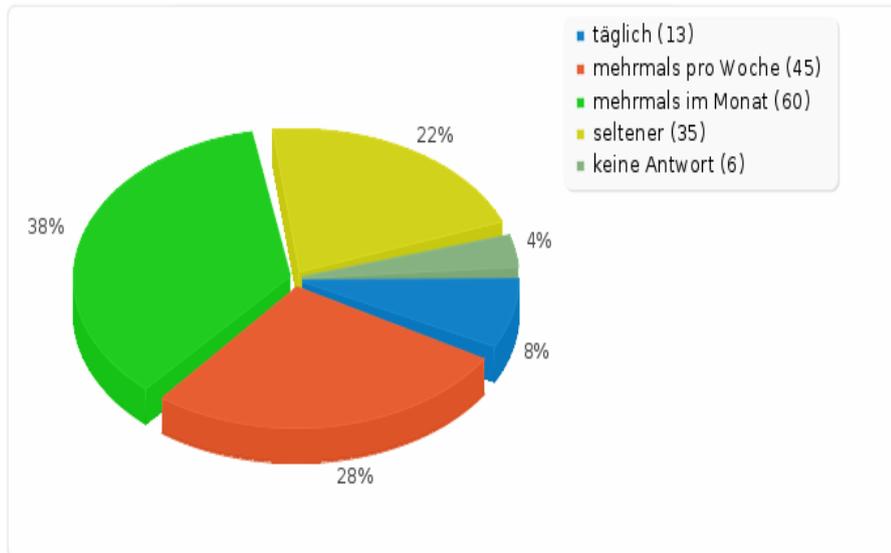
Was die Forschungsliteratur angeht, so ist die Mehrheit der Befragten mit dem Angebot zufrieden und nur eine Minderheit unzufrieden.



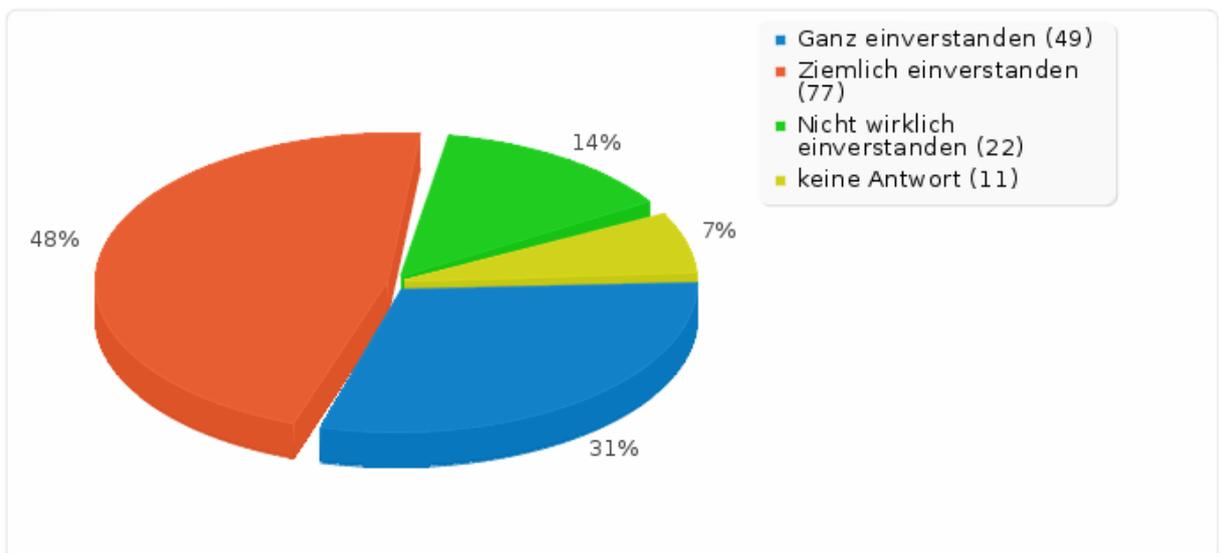
Bei dem Angebot an Zeitschriften ist die Unzufriedenheit allerdings deutlicher zu sehen. Fast ein Viertel der Befragten (22%) sind unzufrieden (nicht und eher nicht zufrieden) und „nur“ 25% zufrieden.



Das Angebot der elektronischen Bibliothek wird verhältnismäßig wenig genutzt. Insgesamt geben nur 36% an, dieses Angebot täglich oder mehrmals pro Woche zu nutzen. Wohingegen die Mehrheit (38%) angibt, die elektronische Bibliothek nur „mehrmals im Monat“ zu nutzen. An dieser Stelle kann man direkte Maßnahmen zur Verbesserung ansprechen: zunächst gilt es dem elektronischen Angebot zu einer besseren Visibilität / Geltung zu verhelfen. Dies kann auf mehreren Wegen erfolgen: über Informationsflyer, über die (sich derzeit noch in Vorbereitung befindliche) Homepage und über den Katalog, sowie im Rahmen der Schulungen zur Informationskompetenz.

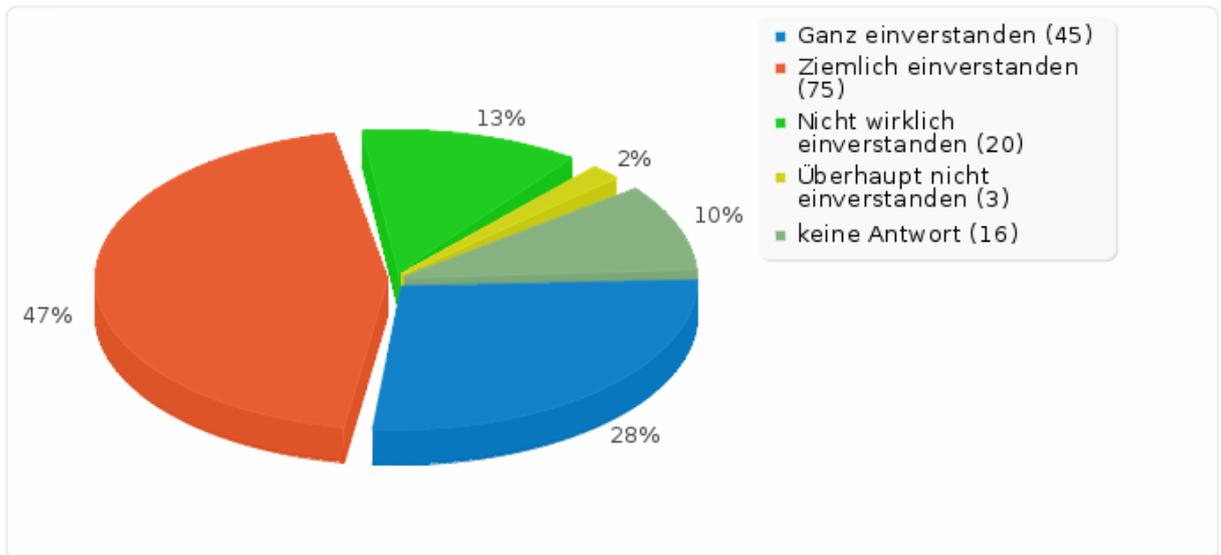


**Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter/innen bei der Auskunft und Information?  
[Kundenorientiert]**



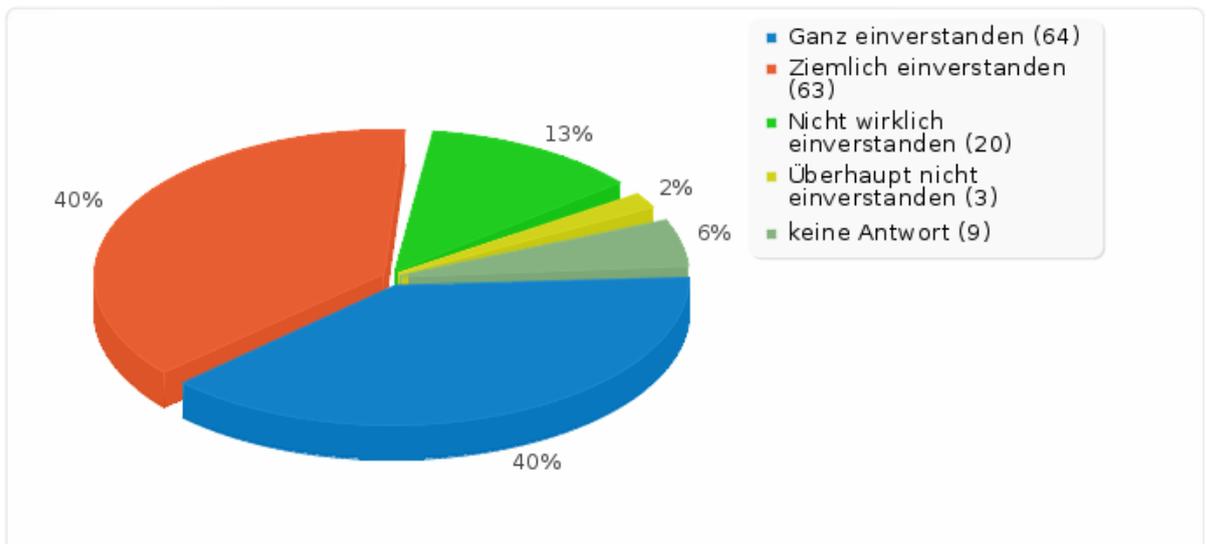
Der Service im Bereich der Beratung und Information wird sehr geschätzt und die Mehrheit der Befragten gibt an, mit der Kundenorientierung der Mitarbeiter an der Ausleihe / Auskunft zufrieden zu sein.

**Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter/innen bei der Auskunft und Information?  
[kompetent]**

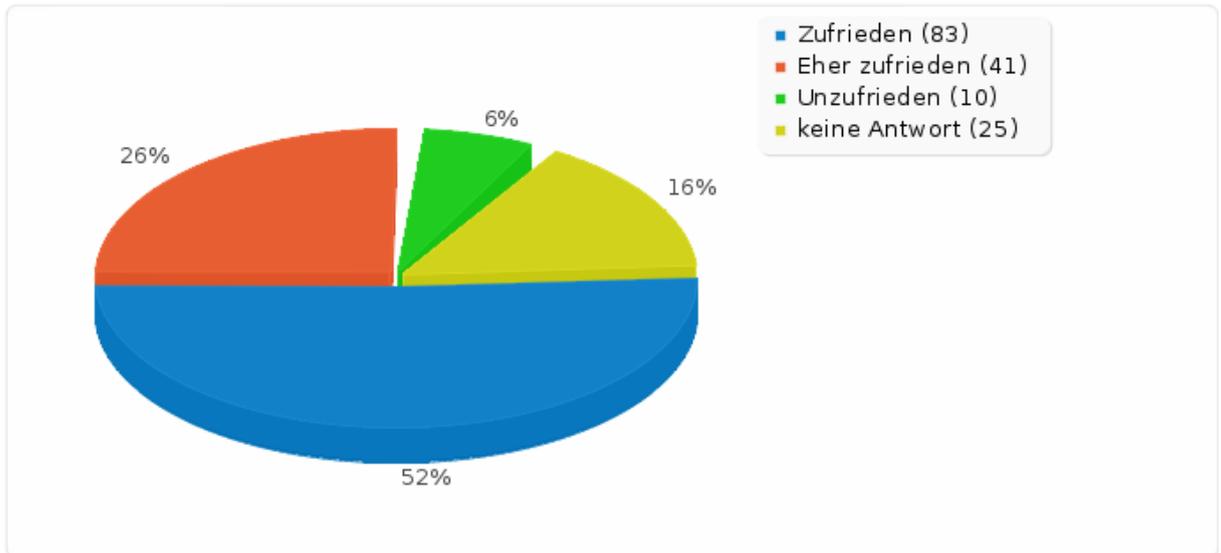


Ebenfalls wird seitens der Umfrageteilnehmer die Qualität des Auskunftsdienstes geschätzt. Die Mitarbeiter an der Ausleihe hinterlassen bei den Mitarbeitern der Ausleihe einen kompetenten und hilfsbereiten Eindruck (siehe untere Graphik).

**Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter/innen bei der Auskunft und Information?  
[hilfsbereit]**

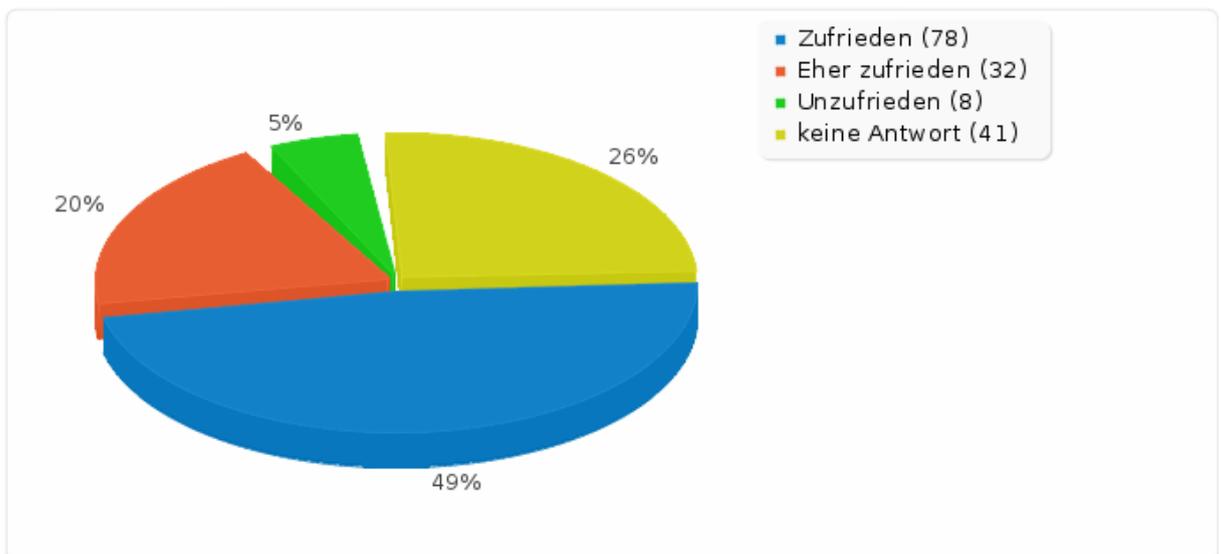


**Wie zufrieden sind Sie mit der fachlichen Beratung durch das Bibliothekspersonal?**



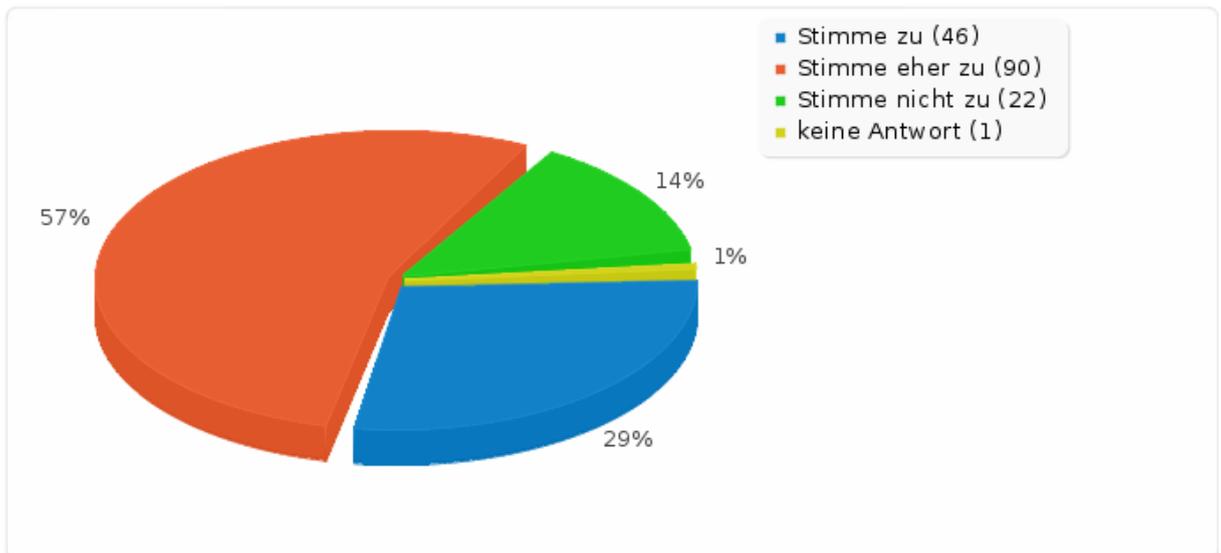
Nur eine kleine Minderheit von 6% zeigt sich unzufrieden mit dem Bibliothekspersonal.

**Mit dem Angebot an Schulungen und Führungen bin ich**



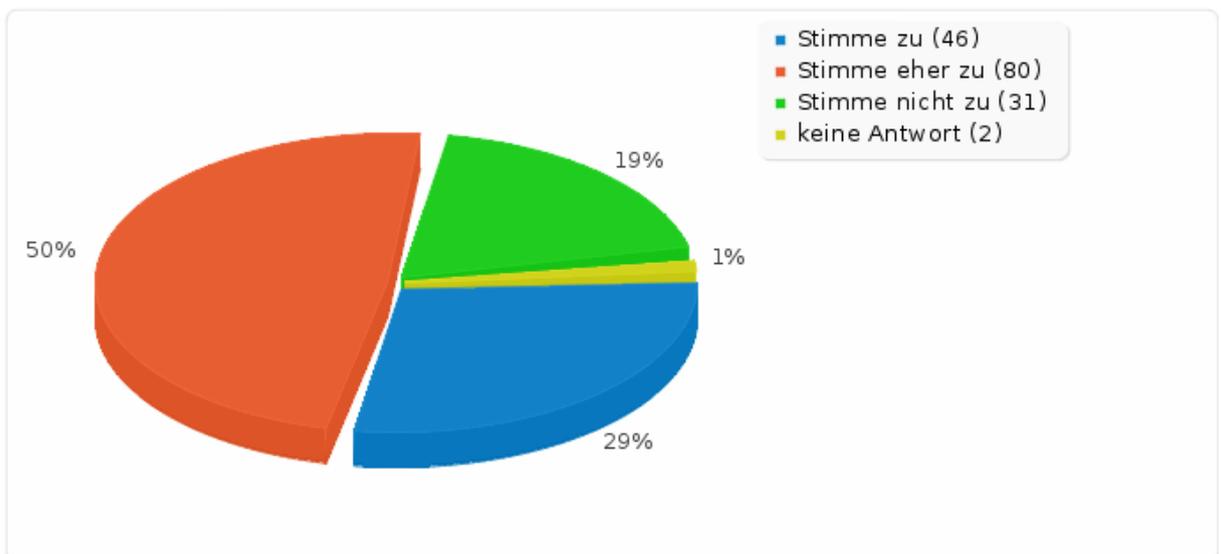
Es zeigt sich an dieser Stelle, dass das bisherige Angebot im Bereich der Vermittlung von Informationskompetenz auf Seiten der Studierenden gut ankommt und die große Mehrheit mit dem derzeitigen Angebot zufrieden scheint. Dennoch bedarf das Angebot der Schulungen und Führungen einer ständigen Überprüfung, um die aktuelle Einbindung in das entsprechende Lehr- und Forschungsspektrum der Universität zu garantieren. Hier bedarf es eines ständigen Austausches zwischen den Lehrenden, Forschenden und den Bibliothekaren.

### Der Standort des Buches / der Zeitschrift / des Mediums ist ohne Mühe zu finden.



Die genaue Ansicht dieser Graphik verdeutlicht sehr, dass an dieser Stelle ein gewisser Handlungsbedarf seitens der Bibliothek besteht. Eine vergleichsweise große Gruppe (von 14%) gibt an, Schwierigkeiten beim Auffinden des jeweiligen Buchstandortes zu haben. Die größte Gruppe gibt an, zwar das gewünschte Medium finden zu können, allerdings mit etwas Mühe. Hier gilt es nun auf der einen Seite die Aufstellungspläne und Signaturengruppen an den Regalen sichtbarer zu gestalten und ggf. nachzubessern und auf der anderen Seite das allgemeine Informationsangebot für die Nutzer den aktuellen Bedürfnissen anzupassen.

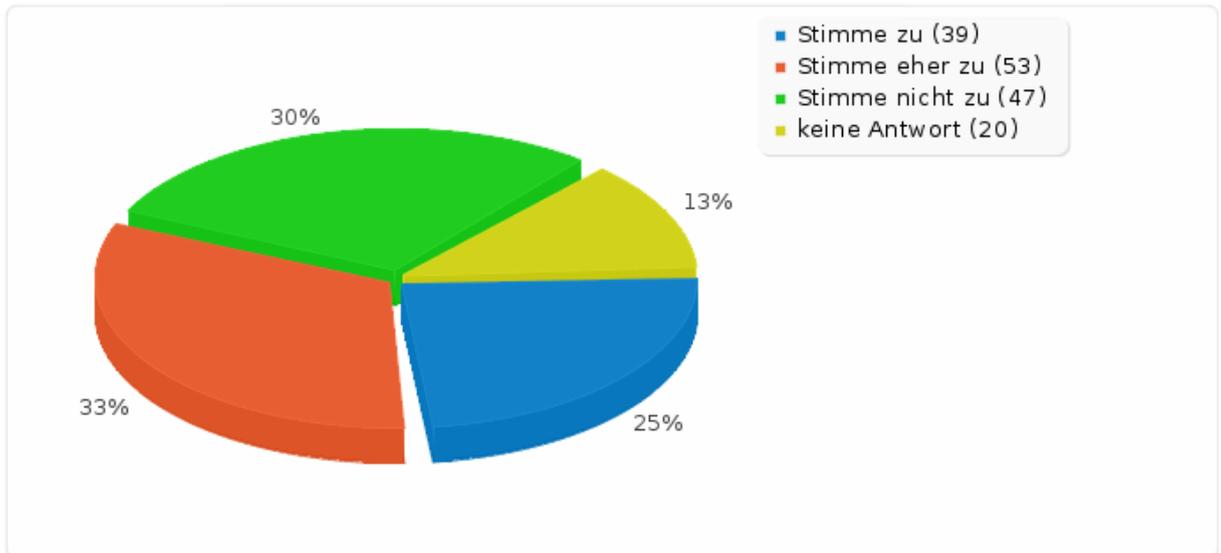
### Die Aufstellungs-Systematik ist übersichtlich und leicht verständlich



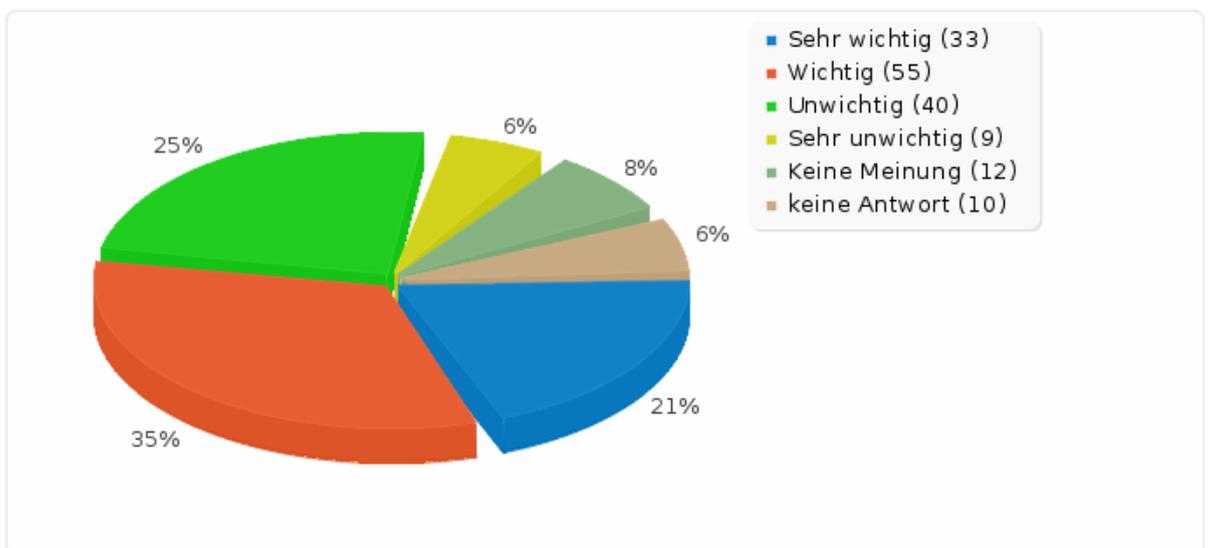
Diese Graphik verdeutlicht neben den vielen Kommentare, dass sich einige Nutzer eine neue Gesamtklassifikation für die Bibliothek wünschen. Eine relativ große Gruppe (19%) gibt an, unzufrieden zu sein. Die meisten Umfrageteilnehmer stimmen der Frage nach der Übersichtlichkeit und Verständlichkeit nur mit Einschränkung („eher“) zu. ....

Eine solche Klassifikation bietet mehrere Vorteile: eine bessere Strukturierung der Bestände im Rahmen einer neuen Gesamtordnung bietet den Nutzern eine bessere Orientierung, bessere Interoperabilität der Bestände mit anderen Bibliotheksbeständen, die über die gleiche Bibliotheksklassifikation verfügen. Eine bessere Visibilität und Erreichbarkeit der Bestände ermöglicht ebenfalls eine bessere Nutzung. Für interne bibliothekarische Zwecke, wie das Katalogisieren, bietet eine neue aktuelle Bibliotheksklassifikation, die Möglichkeit der Übernahme von Fremddaten in den Katalog.

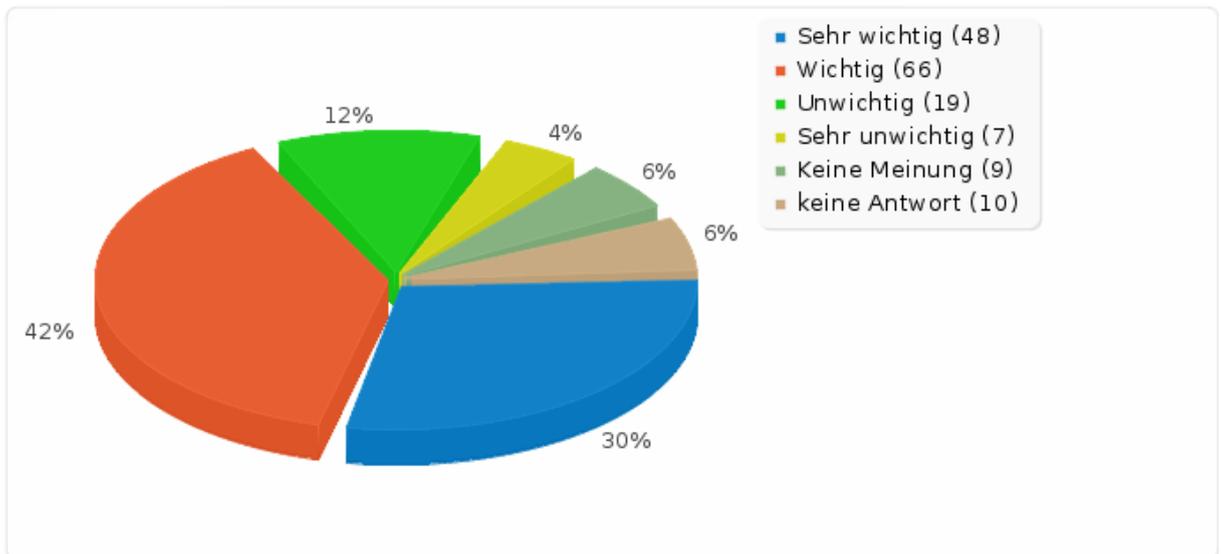
**Die Anzahl der Arbeits- und Leseplätze in der Bibliothek ist ausreichend.**



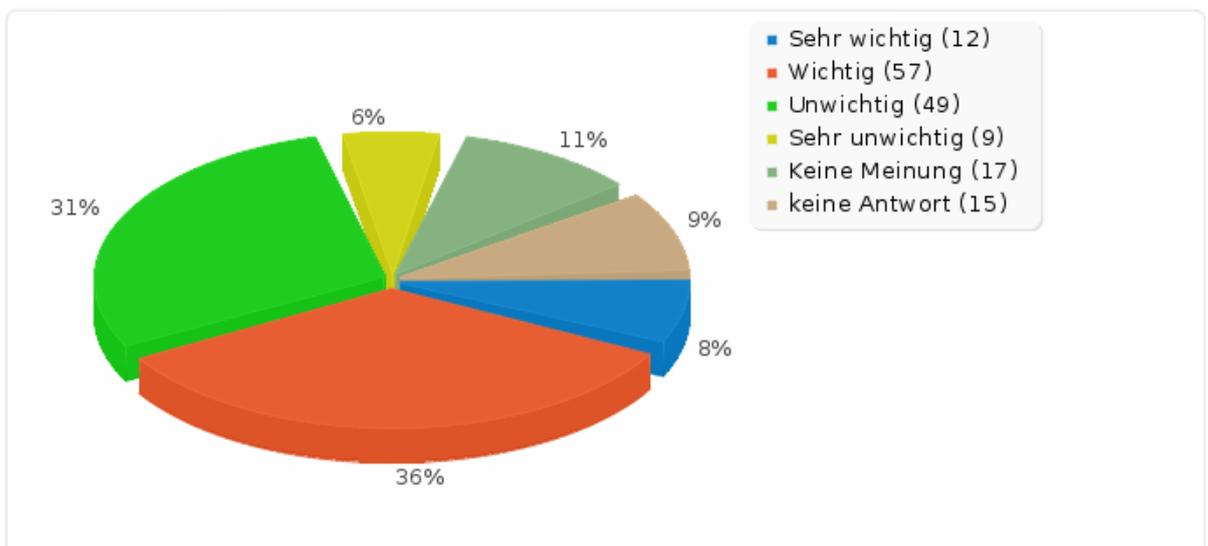
**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek? [Erweiterte Öffnungszeiten]**



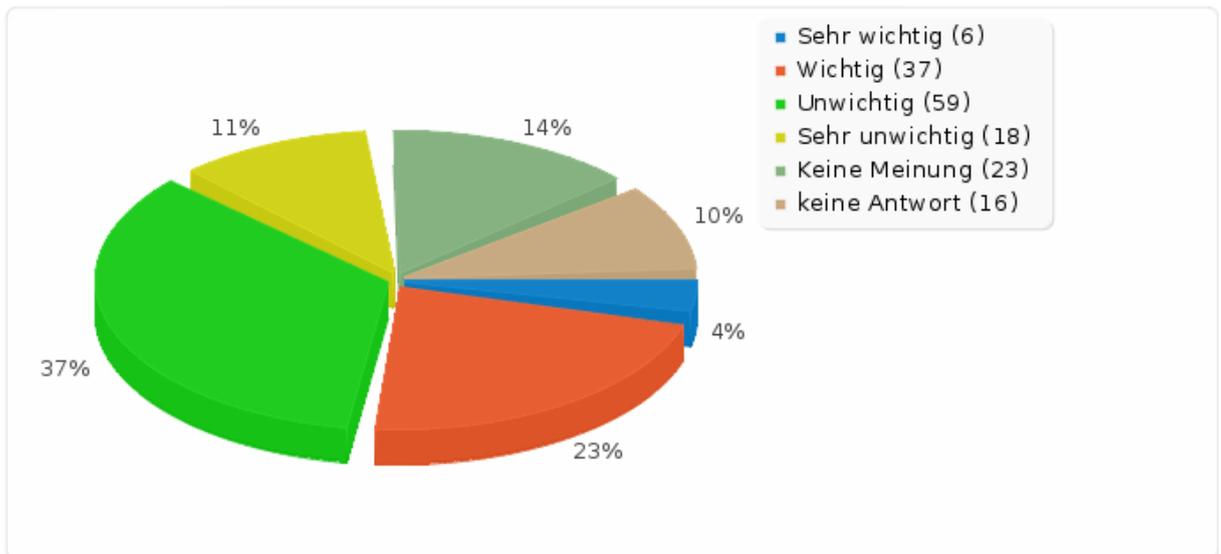
**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek?**  
**[Erweiterte Ausleihzeiten]**



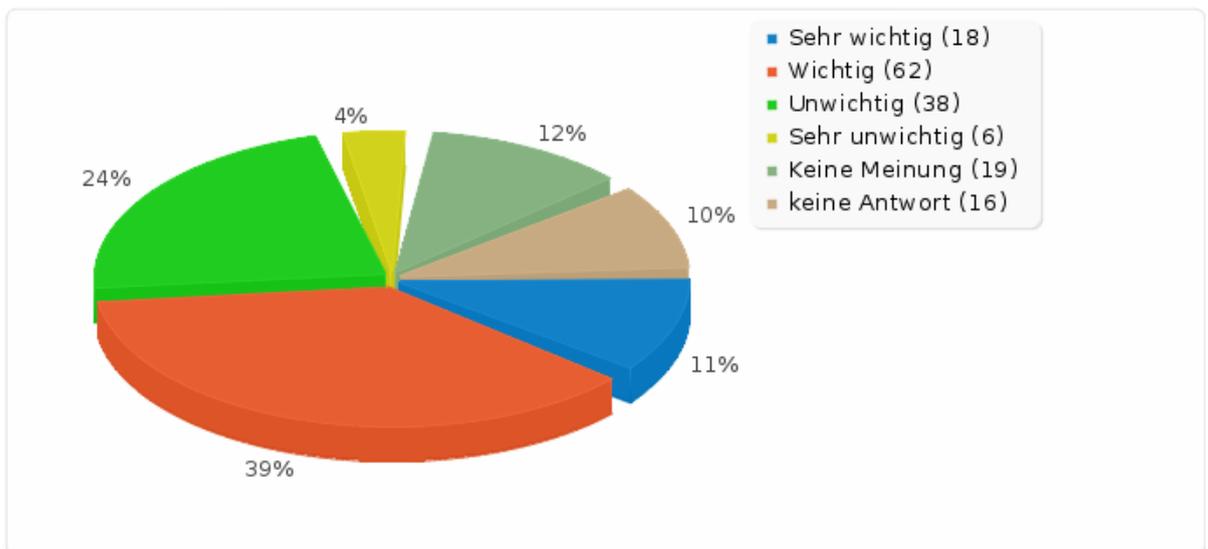
**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek?**  
**[Ausbau von Auskunft und Information]**



**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek?  
[Verstärktes Angebot an Schulungen/ Führungen]**

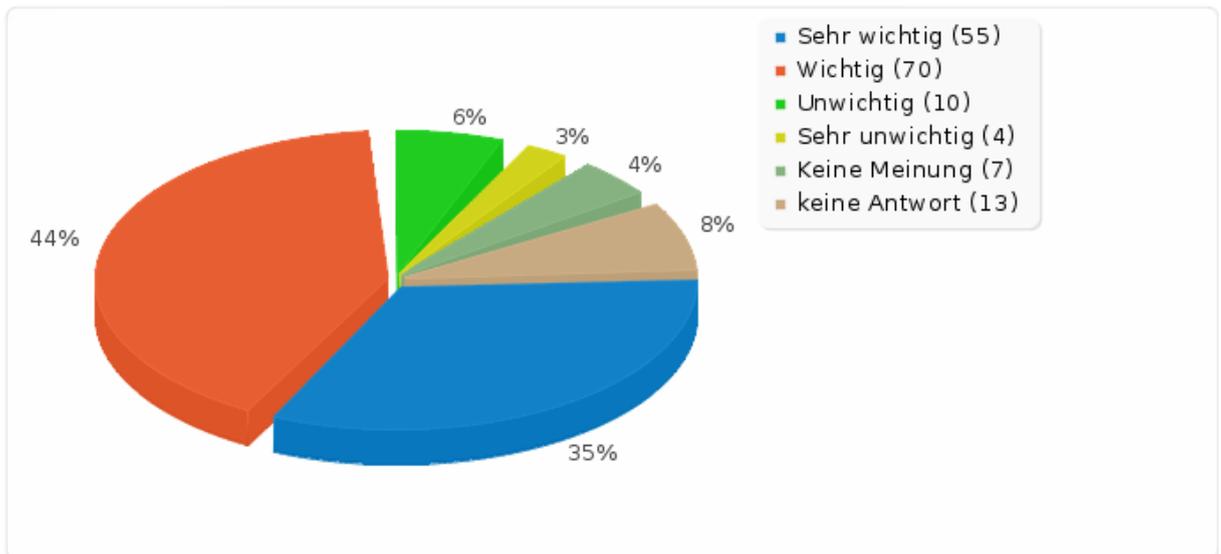


**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek?  
[Erweiterung des Angebots über die Homepage]**



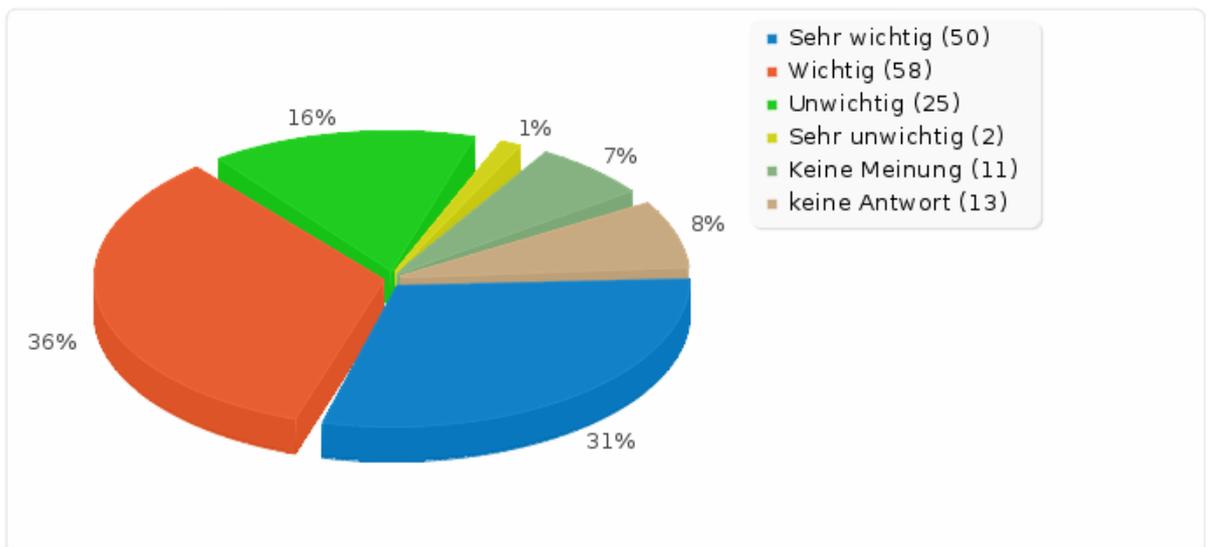
**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek?**

**[Zugriff auf elektronische Volltexte]**



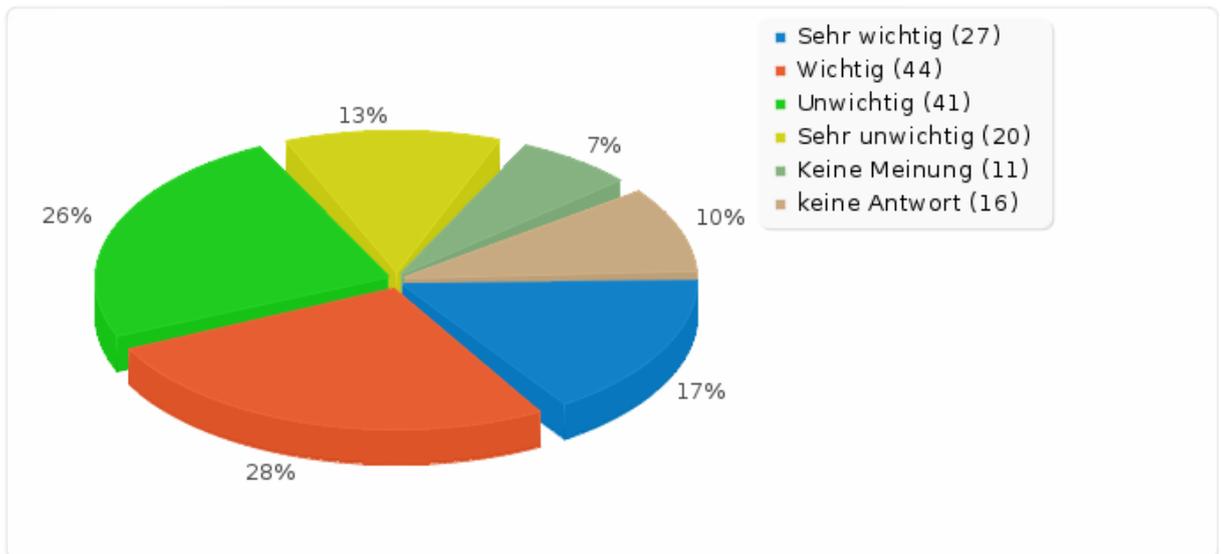
**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek?**

**[Ausbau des Angebots an Datenbanken]**

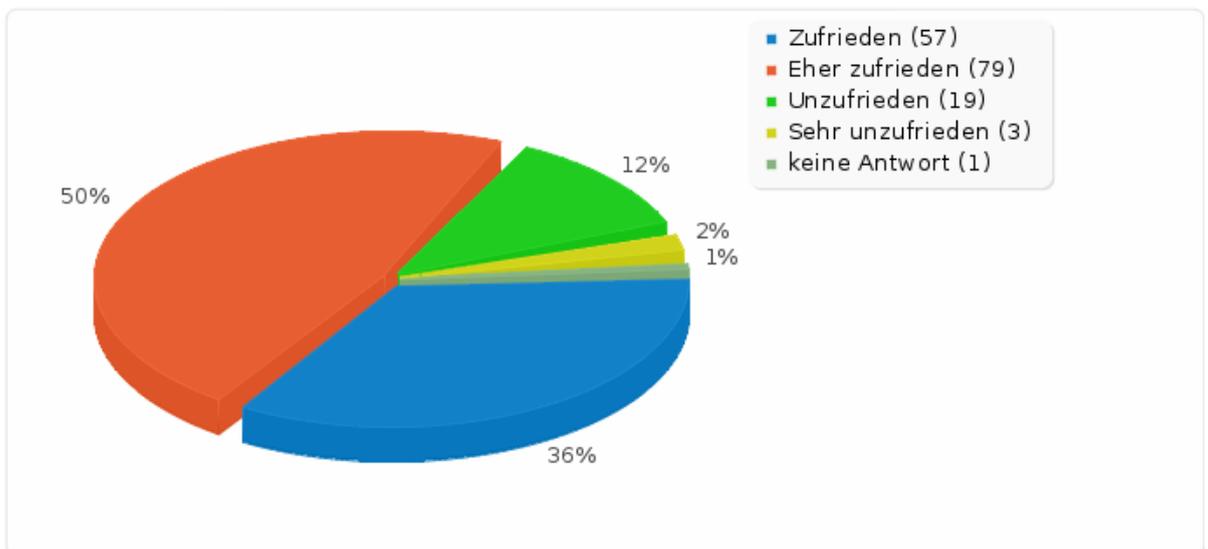


**Wie wichtig ist für Sie der Ausbau der folgenden Dienstleistungen der Bibliothek?**

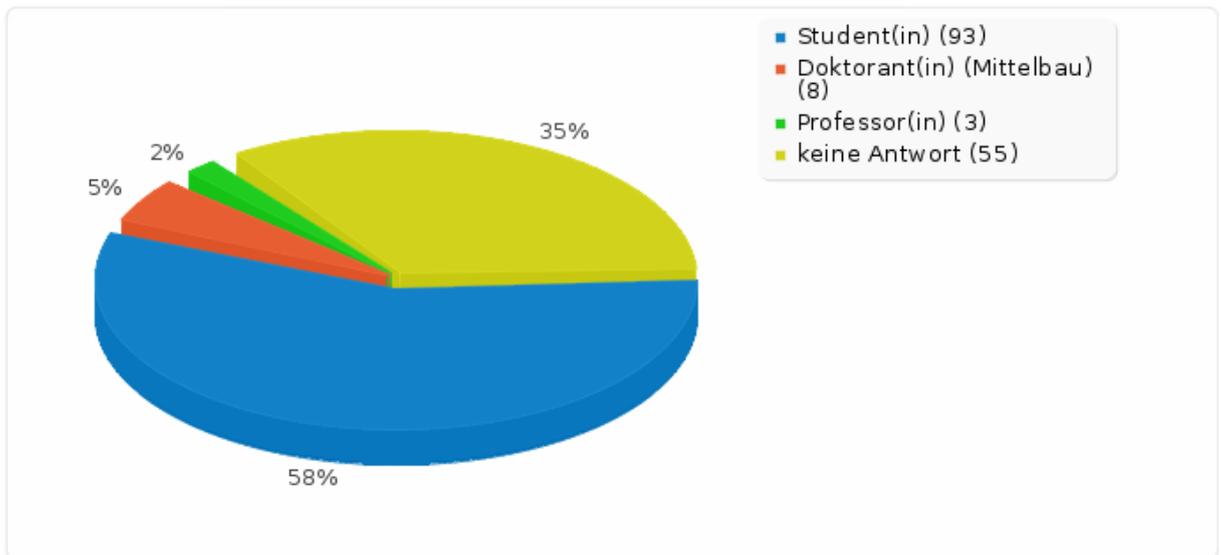
**[Neue (einheitliche) Bibliotheksklassifikation]**



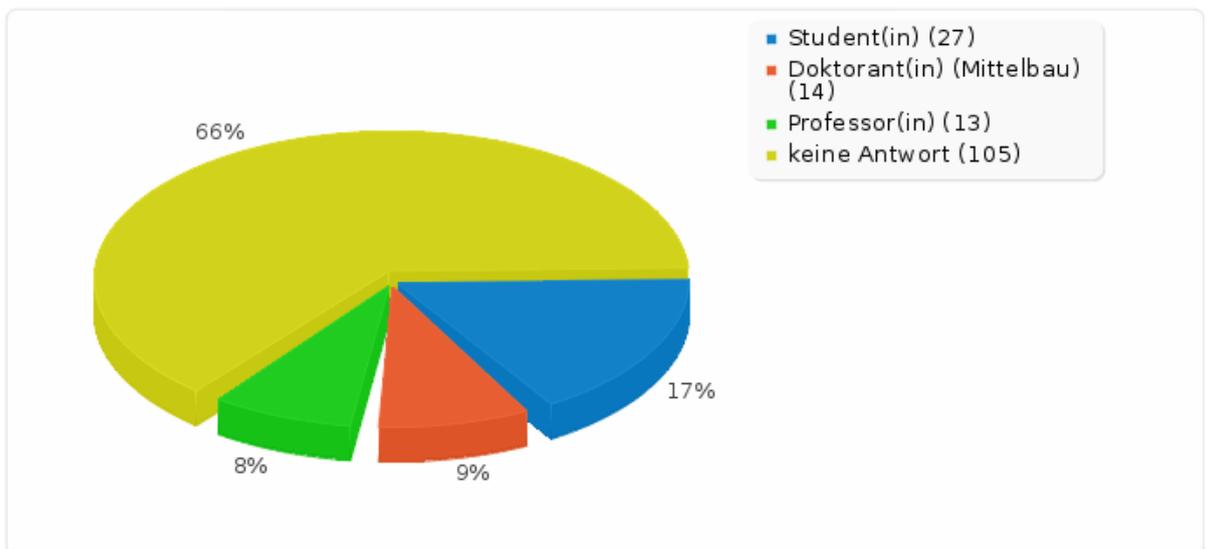
**Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Bibliothek insgesamt?**



**Welcher der folgenden Gruppen gehören Sie an?**  
**[Geschichte]**



**Welcher der folgenden Gruppen gehören Sie an?**  
**[Theologie]**



## **Fazit**

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass im Grunde die Teilnehmer dieser Untersuchung mit der Bibliothek zufrieden sind. Die Bibliothek wird von den meisten als Lernort bzw. Arbeitsort wahrgenommen. Die Bestände werden zur Ausleihe weniger genutzt und eher zur Arbeit im Lesesaal. Die Öffnungs- und Ausleihzeiten werden positiv bewertet. Die bevorstehenden Änderungen im Bereich der Verlängerung der Ausleihzeiten entsprechen dieser Forderung, wohingegen die Reduzierung der Öffnungszeiten in den Semesterferien 2014 auf wenig Verständnis unter den Nutzern stoßen wird. Die Nutzer nutzen derzeit wenig die elektronischen Angebote, fordern aber mehr Zugriff auf elektronische Volltexte und den Ausbau des Angebots an Datenbanken. Allerdings ist das Angebot im Bereich der Datenbanken vor allem im Bereich der Geschichte durchaus als gut anzusehen. Im physischen Bestand, d.h. im Lesesaal, geben die meisten an, sich gut orientieren zu können. Mit dem Angebot an Information, Beratung und Schulung ist die Mehrheit zufrieden, wünscht aber einen Ausbau des Angebots. Eine verbesserte Kommunikation mit Hilfe einer Homepage, eine effiziente Schulung der Nutzer, gerade im Bereich der elektronischen Ressourcen, wird zu einer besseren Nutzung der Bestände der Bibliothek führen. Das gleiche gilt für die Klassifikation im Lesesaal. Eine neue, zeitgemäße einheitliche Klassifikation wird es den Nutzern ermöglichen, am Regal zu „browsen“ und die Bestände auf diese Weise besser kennen und nutzen zu lernen. Zwar wünscht eine Mehrheit eine neue Klassifikation, aber die Zahl derjenigen, die diesem Vorhaben kritisch oder ablehnend gegenüberstehen ist auch nicht zu unterschätzen. Auch sollte man die Kommentare, die in diesem Zusammenhang geschrieben wurden, mit berücksichtigen. Interessanterweise gibt es keine Stimmen zur Verteilung der Bestände auf die beiden Fächer der Theologie und der Geschichte. Manche Teilnehmer wünschen sich mehr französischsprachige Literatur. An dieser Stelle sei angemerkt, dass die KUB vor allem im Bereich der Zeitgeschichte (auf den Wunsch der französischsprachigen Professoren) französischsprachige Bestände erwirbt.

Wie eingangs schon erwähnt, ist diese Umfrage als sehr erfolgreich anzusehen. Doch die hier dargestellten Ergebnisse sind auch in einen gewissen Kontext zu setzen. Es werden seit einigen Monaten Statistiken über die tatsächliche Nutzung des Lesesaals geführt und Nutzer gezielt ausgefragt. Manche Aspekte, die von Nutzerseite aus gefordert werden, können nicht so einfach in die Tat umgesetzt werden. Die Öffnungszeiten der Bibliothek müssen den finanziellen Rahmenbedingungen angepasst werden. Die Ausleihzeiten werden während des Semesters strukturell verbessert und auf diese Weise sollen sich die Ausleihzahlen verbessern. Es ist aber schade, dass die Nutzer die Bibliothek nur als reinen Lern- und Arbeitsort sehen und die komplementären Angebote wenig wahrnehmen und nutzen, umso mehr, da die Bibliothek im Vergleich zu anderen Bibliotheken der Philosophischen Fakultät mit mehr Mitteln ausgestattet ist und deshalb auch in der Verantwortung steht, diese zu stetigen Serviceverbesserung zu nutzen. An dieser Stelle herrscht nun Handlungsbedarf. Eine wichtige Etappe auf dem Weg der Informationsverbesserung seitens der Bibliothek wird die Freischaltung der Homepage sein, die seit Sommer 2014 „online“ ist.

