

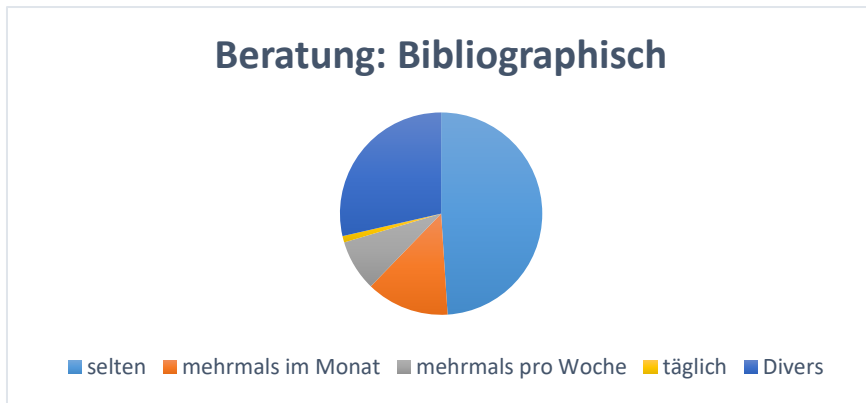
## Einführung

Nachdem vor einigen Jahren (im Herbstsemester 2013) eine Online-Nutzerumfrage, die zum Ziel hatte die konkreten Erwartungen und Bedarf der Nutzerinnen und Nutzer an die BHT zu ermitteln, wurde es als sinnvoll erachtet, eine weitere Umfrage mit anderen Schwerpunkten in der Bibliothek durchzuführen. Diese neuerliche Erhebung fand zwischen dem 14.11.2019 und 9.12.2019 statt. Die Nutzerumfrage hat zum Ziel die Interessen, Bedürfnisse und Erwartungshaltung der Nutzerinnen und Nutzer in Bezug auf die Dienstleistungen der BHT zu ermitteln und indirekt auch für die Dienstleistungen der BHT zu werben. Über das Dekanat der Theologischen Fakultät und die Sekretariate der Departemente und Fachbereiche wurden über 2000 Adressaten angeschrieben. Mit über dreihundert eingegangenen Antworten resp. Teilnehmern kann diese Umfrage als sehr erfolgreich gewertet werden. Die Rückmeldungen und Anregungen aus dieser Erhebung dienen dazu, bestehende Angebote und Dienstleistungen zu evaluieren und über Neuerungen nachzudenken. Bei der Durchführung der Umfrage ist es bedauerlicherweise zu kleineren technischen Pannen gekommen. Die Ergebnisse der Umfrage waren davon aber nicht betroffen. Im Folgenden werden ausgewählte Fragengruppen und deren Antworten ausgewertet und näher analysiert.

## Allgemeines

In der ersten Fragekategorie ging es um die individuellen Hintergründe der Bibliotheksnutzung. Dabei wurde deutlich, dass die BHT als Lernraum intensiv genutzt wird. Darüber hinaus auch als Ort der Recherche und um Bücher zu entleihen. *[35% der Besucher nutzen die BHT zu Recherchezwecken, mehr als 52% der Befragten besuchen die Bibliothek zum individuellen Arbeiten und über 60% zum Entleihen bzw. zur Rückgabe von Büchern.* Die Nutzung der Multifunktionsgerät spielt unter den Nutzungsgründen eine eher untergeordnete Rolle, ebenso die Nutzung der PCs. In Hinblick auf die Dienstleistungen der BHT am Ausleihschalter sind die Rückmeldungen recht unterschiedlich: die Beratungsangebote am Schalter werden kaum genutzt [48% selten, 14% mehrmals im Monat und 8 % mehrmals pro Woche].

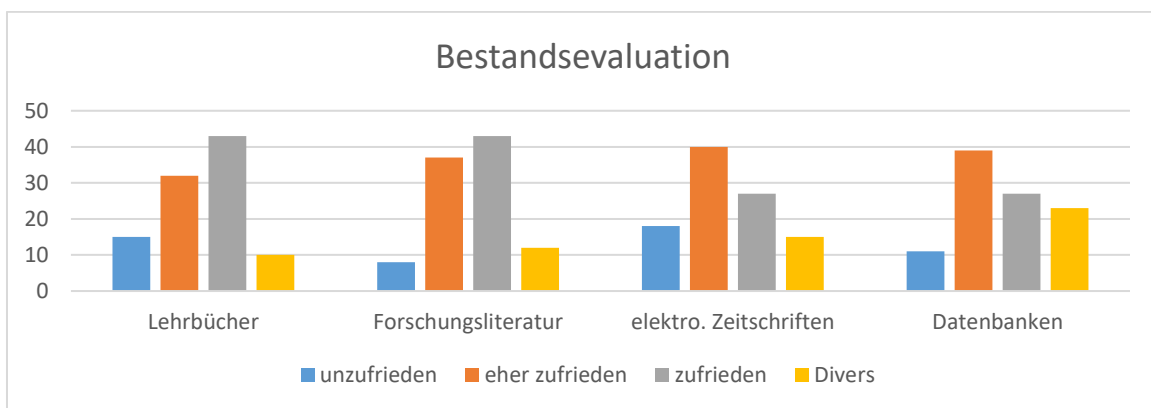
Beratung (Bibliographisch) am Schalter:



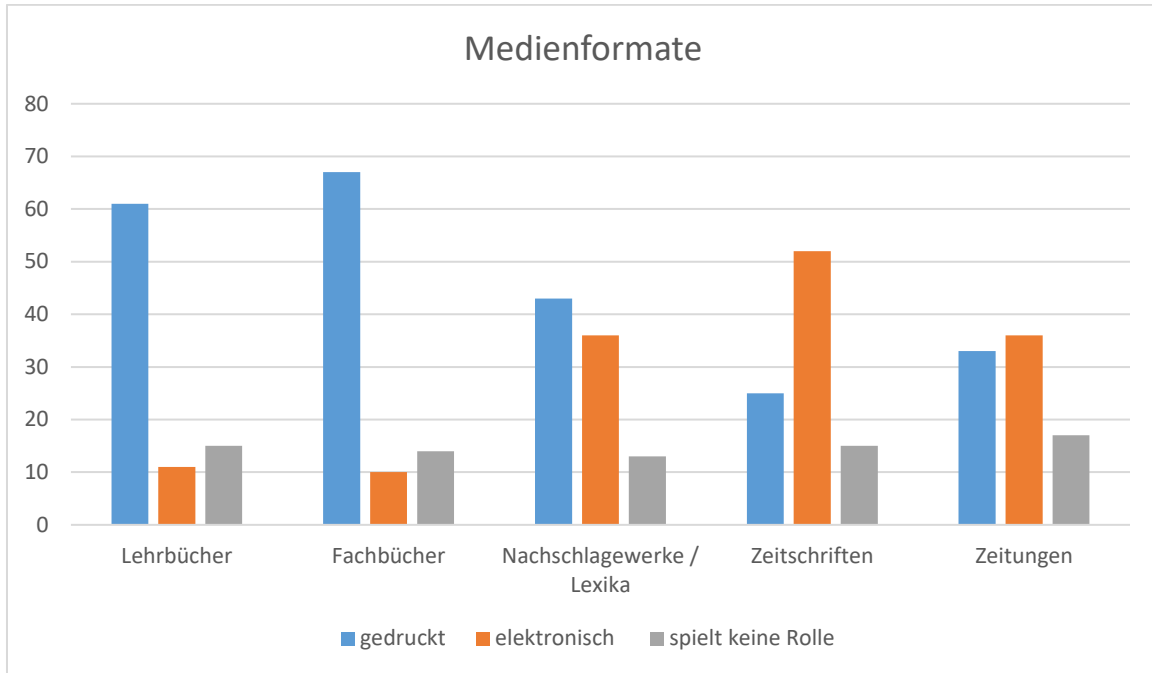
Insgesamt ist die Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen am Schalter trotz der eher geringen Nachfrage hoch. [Zufrieden u. eher zufrieden mit der Beratung waren mehr 66%; 86% waren mit der Ausleihe u. Reservierung) zufrieden Ausnahmen bilden hier nur die Beratung in technischen Belangen und das Entrichten von Gebühren. Letzterer Grund erklärt sich fast von selbst, wohingegen die Beratung zu technischen Fragen durch die Hilfsbibliothekare und Aufsichtspersonen nur recht allgemein gehalten werden kann. Im vergangenen Jahr konnten vielerlei Probleme u.a im Zusammenhang mit dem Ausdrucken und Scannen von Dokumenten nur durch Mitarbeiter des Helpdesk von Support-Center der DIT gelöst werden. [siehe dazu unter Kommentaren]

**Benutzung**

In Hinblick auf den Bestand und die Zufriedenheit damit waren die Rückmeldungen unterschiedlich. Zwar lässt sich keine bestimmte Unzufriedenheit erkennen, aber auch keine grosse Zufriedenheit wurde in der Erhebung deutlich: Lehrbücher, Forschungsliteratur, Zeitschriften / Zeitungen, elektronische Zeitschriften, Datenbanken

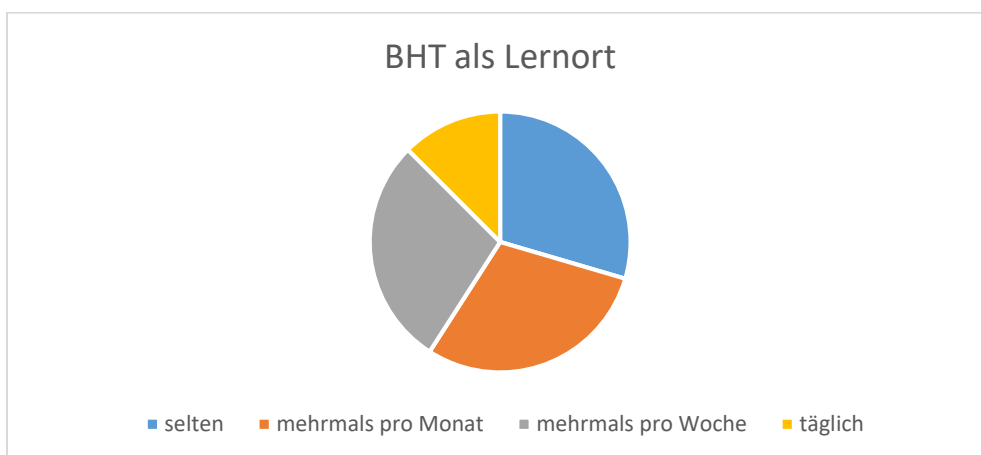


Von grossem Interesse im Bereich der künftigen Erwerbungspolitik sind die Fragen nach dem Medienformat. Dort sehen die Ergebnisse wie folgt aus:



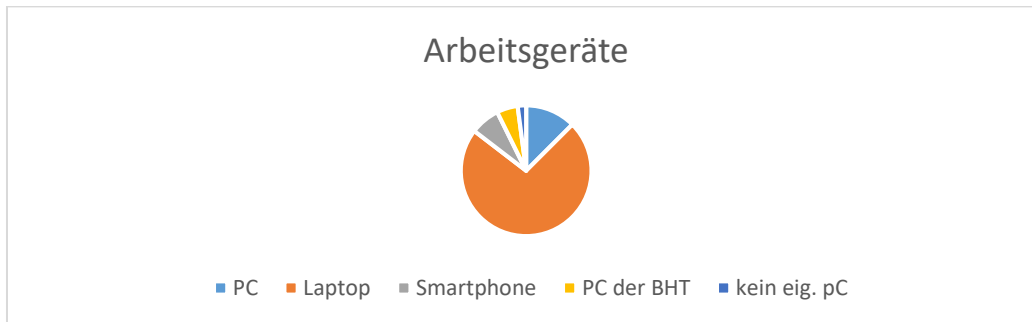
Dabei ist eine klare Tendenz zu erkennen. Lehr- und Fachbücher (Monographien) werden weiterhin klar in traditioneller, gedruckter Form favorisiert. Im Bereich der Nachschlagewerke und Lexika sind die Meinungen geteilt, ähnlich sieht dies bei den Zeitungen aus. Wissenschaftliche Zeitschriften werden von mehr als der Hälfte der Befragten (53%) in elektronischer Form bevorzugt.

Es scheint, dass die Nutzerinnen und Nutzer nicht ganz mit der Anzahl der Arbeits- und Leseplätze einverstanden sind. 31% bemängeln eine unzureichende Platzzahl, 36% sind eher zufrieden und nur 18% geben an, dass die Anzahl ausreichend ist. Die BHT wird aber weiterhin als zentraler Lern- und Arbeitsort genutzt:



Dabei wird von den Teilnehmern eine hohe Zufriedenheit mit den Arbeitsplätzen resp. der Einrichtung und der Beleuchtung zum Ausdruck gebracht. Auch ist man mit der IT-Infrastruktur (Anzahl der PCs) und den Multifunktionsgeräten zufrieden. 75% der

Befragten gaben an, mit dem eigenen Laptop zu arbeiten. Es wird aber auch das Smartphone (22%) und die PCs in der BHT genutzt (21%). Für mein Studium benutze ich:

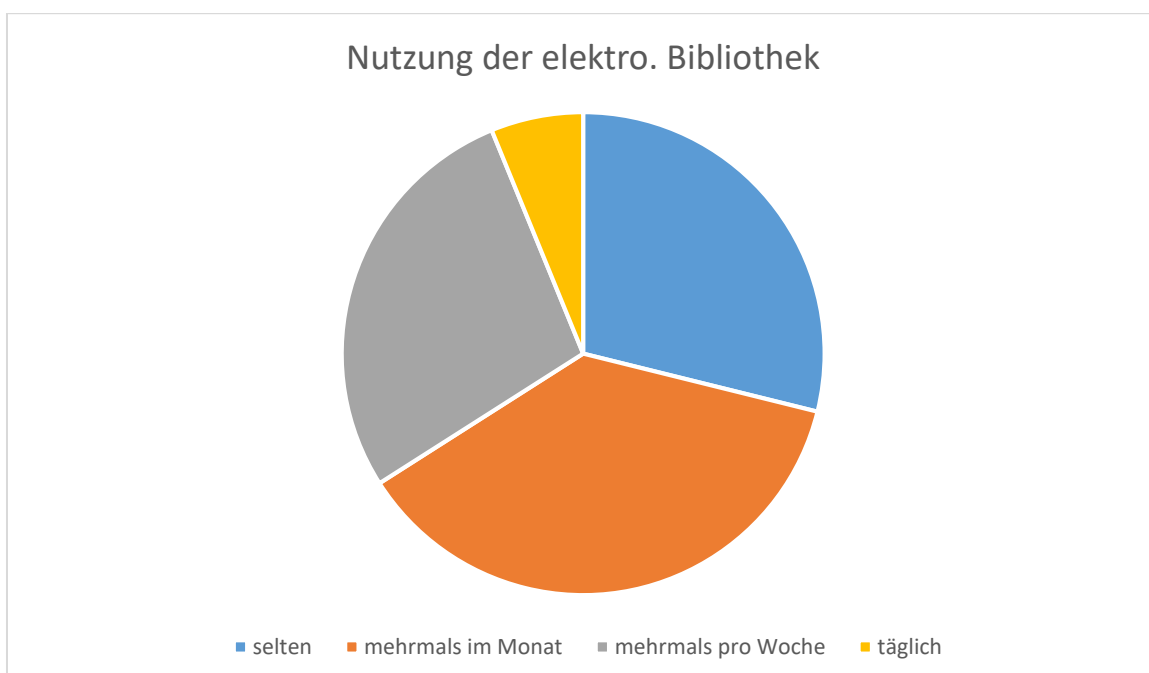


Zustimmung findet sich in der Umfrage bei der Frage nach der Anzahl an PCs und Multifunktionsgeräten unter den Befragten.

Im Zusammenhang mit den Fragen nach Bibliotheksführungen und Schulungsveranstaltungen sind ebenfalls die Mehrheit der Befragten. Die Mehrheit der Befragten, d.h. ein Grossteil der Studierenden, hat bereits an einer Einführung in den Online-Bibliothekskatalog teilgenommen. Ebenfalls hat ein weiterer Teil 35% der Teilnehmer an einer fachspezifischen Schulung / Datenbankschulung teilgenommen. Ein gewisses Interesse herrscht an Online-Tutorials, dabei werden Datenbanken (37%) und Fachgebieten (30%) besonders bevorzugt.

Die Homepage der BHT wird im Vergleich zur Telefonauskunft, zur vor Ort Auskunft oder zur Mailauskunft häufiger genutzt (29% monatlich, 27% wöchentlich).

### Recherche

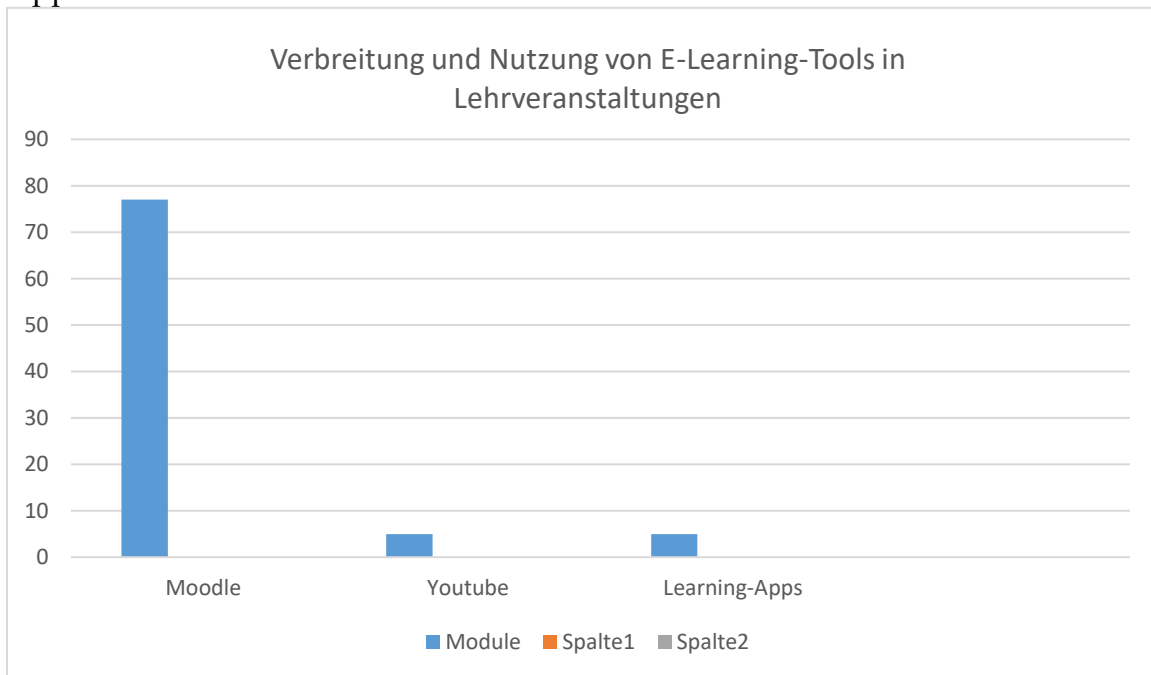


Es ist doch etwas auffällig, dass ein relativ hoher Prozentsatz (28%) angibt, die elektronische Bibliothek selten zu nutzen. Eine tagtägliche Nutzung gibt nur eine Minderheit von 6% an. Aber über 60% geben an, diese Ressource mehrmals pro Woche resp. mehrmals im Monat zu gebrauchen.

Die Suchmaschine «Google» wird häufig als Einstieg für eine thematische Recherche genutzt: 45% gaben «sehr oft» bzw. 25% «oft» an. «Google Scholar» wird hingegen signifikant weniger genutzt: 25% niemals bzw. 20% nie. Ebenfalls wird der Video-Streaming-Dienst «Youtube» weniger zu Recherchezwecken genutzt: 40% gaben bei der Nutzung niemals bzw. 32% selten an.

Literaturverwaltungsprogramme werden von weniger als der Hälfte der Befragten 48% genutzt. Unter den Nutzern werden folgende Programme genutzt:

Die Verwendung von E-Learning Modulen ist ebenfalls weit verbreitet. 77% benutzen die Moodleplattform, nur ein Bruchteil jeweils 5% nutzen auch Youtube und Learning Apps.



### Open Access und Forschungsdaten

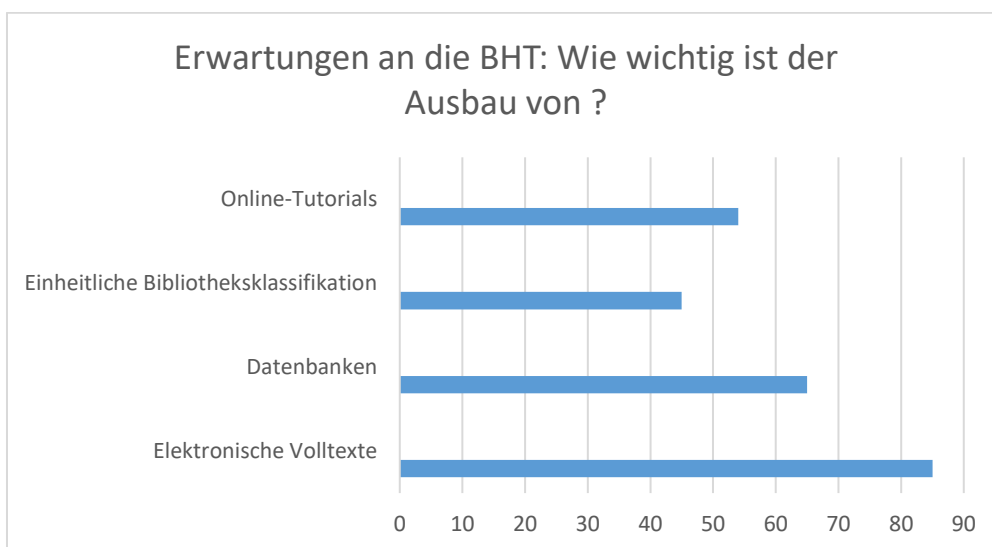
Unter den Befragten, die Forschungsergebnisse in den vergangenen 12 Monaten publiziert haben, gaben 28% an, in Open-Access-Zeitschriften veröffentlicht zu haben, 6% in Hybrid-Zeitschriften und 29% bei RERO-DOC, dem institutionellen Server der Westschweizer Bibliotheksverbundes. Ebenfalls geben 12% an, die Ergebnisse auf privaten Webseiten zu veröffentlichen. Weit weniger werden Dokumentenserver (spezifische wie fachübergreifende) mit 8% bzw. 7% genutzt. Die «Academic Social

Networks» (wie z.B. academia.edu) werden von 22% ebenfalls als Publikationsplattform genutzt. Blogs und Wikis werden von 12% genutzt.

Warum die Forschenden die Open-Access-Publikationsmöglichkeiten zum Teil wenig nutzen, dafür gibt es vielfältige Gründe. Als Hauptgrund gaben die Befragten an (36%), dass man mit der Thematik zu wenig vertraut sei. Auch schrecken 10% der Forscher vor Gebühren zurück, die sie nicht bezahlen möchten. Ebenfalls ist der Bereich der Forschungsdaten ein nicht von allen Befragten bekanntes Feld. 36% gaben an, dass sie im Umgang mit Forschungsdaten geübt sind, wohingegen 43% angaben, durchaus auf gute Kenntnisse in diesem Bereich zu haben. Vor diesem Hintergrund wünschen sich 42% Beratungsangebote zum Forschungsdatenmanagement durch die Bibliothek.

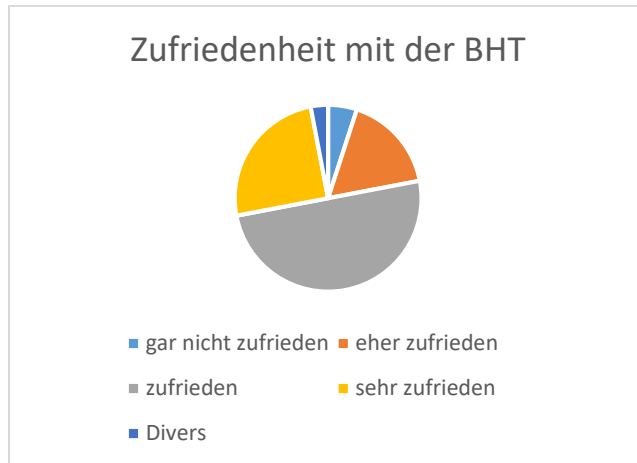
### Schluss

Zum Ausbau der Dienstleistungen in der BHT gibt es klare Vorstellungen seitens der Nutzerinnen und Nutzer. So werden erweiterte Öffnungszeiten von 52% gewünscht. Der Bereich der Auskunft und Information scheint nicht so wichtig, ebenfalls wird ein verstärktes Angebot an Schulungen und Führungen nicht unbedingt gewünscht. Der Ausbau der Homepage wird hingegen begrüßt (mit 47%). Ein Grossteil der Umfrageteilnehmer wünscht sich (mit 85%) den Ausbau des Angebots auf elektronische Volltexte, ebenso (aber etwas geringer, mit 65%) ist der Wunsch nach einem Ausbau des Angebots an Datenbanken. Online-Tutorials werden auch verstärkt gewünscht (54%). Eine einheitliche Bibliotheksklassifikation wird von 45% der Befragten gewünscht.

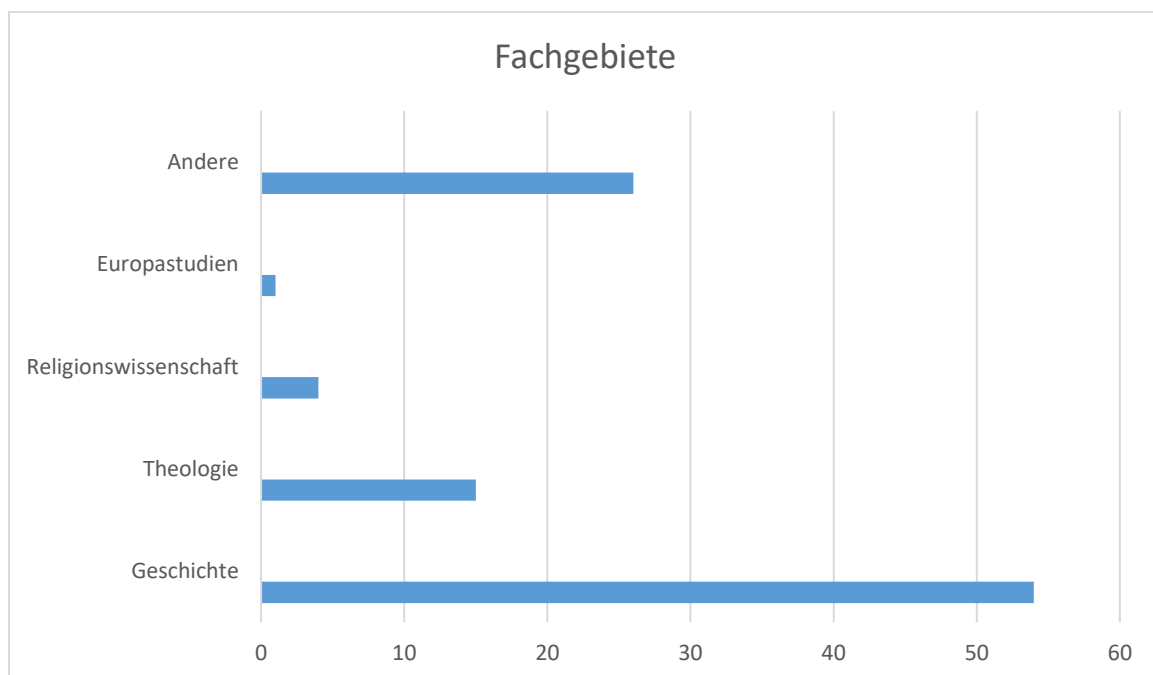


### Zufriedenheit

Die Zufriedenheit mit der Bibliothek ist insgesamt recht hoch: 18% sind eher zufrieden, 50% zufrieden und 25% sind sehr zufrieden:



### Statistische Erfassung



Geschichte	54%
Theologie	15%
Religionswissenschaft	4%
Europastudien	1%
Andere	26%

## **Gesamtanalyse**

Wie bereits erwähnt, haben mehrere hundert Teilnehmer an der Umfrage teilgenommen, was ein sehr erfreuliches Ergebnis darstellt. Die Zufriedenheit mit der BHT ist insgesamt recht hoch. Im Bereich der Bestandsevaluation wünschen sich die Nutzerinnen und Nutzer mehrheitlich weiterhin gedruckte Bücher im Bereich der Lehr- und Fachbücher (Monographien). Bei den Zeitschriften wird ein elektronisches Format bevorzugt. Die BHT wird als zentraler Lern- und Arbeitsort an der Universität sehr geschätzt und die technische Infrastruktur (PCs und Multifunktionsgeräte) gut genutzt. Allerdings zeigen manche Kommentare zum Bereich der Benutzung, dass die Luftqualität und die Temperaturen im Lesesaal nicht immer den Erwartungen entsprechen. Die elektronische Bibliothek wird gut genutzt. Beim Ausbau der Dienstleistungen wünschen sich viele, wie gesagt, ein grösseres Angebot an elektronischen Volltexten. Viele Nutzerinnen und Nutzer beginnen ihre Recherche mit Google. Im Bereich der Aktivitäten zur Vermittlung der Informationskompetenz sind grosse Fortschritte in den vergangenen Jahren erzielt worden, so dass ein gewisser Teil der Befragten an Schulungsmassnahmen bereits teilgenommen hat und somit das elektronische Angebot (im Rero-Katalog) und die Datenbanken kennengelernt hat. Bei der Suche nach Informationen wird die Webseite der BHT konsultiert und ein Interesse an Online-Schulung (Tutorials) wird von einem Teil der Befragten angegeben. Unter den Forschern ist RERO-Doc als Publikationsplattform bekannt, allerdings sehen viele noch weiteren Informationsbedarf im Bereich des Open-Access-Publizierens. Ebenso werden Informations- und Beratungsangebote künftig im Bereich der Forschungsdatenmanagements von den Forschenden erwartet. Vor diesem Hintergrund ist es für die Weiterentwicklung der Dienstleistungen der BHT deshalb wichtig, Schulungs- und Informationskonzepte im Bereich des elektronischen Publizierens, des Forschungsdatenmanagements auszubauen. Im Bereich des Bestandsaufbaus ist ein verstärktes Interesse an elektronischen Volltexten erkennbar.

## **Vergleichsanalyse 2013 - 2019**

Im Herbst 2013 fand eine erste Nutzer-Umfrage statt. Dabei ging es thematisch schwerpunktmässig um Frage zur Benutzung des Lesesaals und zu den Öffnungszeiten. Es wird weiterhin eine Verlängerung der Öffnungszeiten des Lesesaals gewünscht. Die elektronischen Angebote sind, wie auch die Schulungsmassnahmen im Bereich der Informationskompetenz, in den vergangenen Jahren erfolgreich ausgebaut worden, so dass in beiden Bereichen sich die Ergebnisse der Umfrage positiv entwickelt haben. In beiden Umfragen sehen die Teilnehmer Verbesserungsbedarf im Bereich der Übersicht zu den Beständen und sehen eine neue einheitliche Bibliotheksklassifikation als sinnvoll an.



## Kommentare

Einige Hinweise und Kommentare betrafen die Luftqualität und die Temperaturen im Lesesaal. Die Lüftungsanlage wurde in den vergangenen Jahren wiederholt gewartet und funktioniert immer besser. Um deren einwandfreie Funktionsweise zu gewährleisten, ist es deshalb nicht möglich im Sommer tagsüber die Fenster im Lesesaal zu öffnen. Dadurch würde zu viel warme Luft von aussen in den Lesesaal dringen und die Anlage würde dadurch überlastet. Tagtäglich werden morgens vor der Öffnung der BHT die Fenster für 30 Minuten geöffnet, damit ein Luftaustausch stattfinden kann.

Die BHT verfügt als eine der grössten dezentralen Bibliotheken der Universität über keinen direkten Informatikkorrespondenten, der in dringenden Fällen direkt vor Ort intervenieren könnte. Alle technischen Fragen müssen erstmals zentral durch den Support-Center geklärt werden.

### Ausgewählte Kommentare:

*«Es ist kalt und finster im Winter. Bin lieber im Sommer in der BHT. Im Winter eher im Péroles»*

*«Schlechtes Raumklima, stickige Luft, enge Platzverhältnisse»*

*« Il fait froid dans la bibliothèque »*

*« Je trouve stressant de passer dans cette longue allée pour aller à une table »*

*« Endroit très propice au travail : calme, moins fréquenté que la BCU, simple, plus convivial, belle vue. Bien-être.*

*« C'est là que j'étudie le mieux »*

*« La bibliothèque manque de places en période de révision. »*

*„Wenn die Luftqualität höher wäre, wäre die Bibliothek perfekt »*

*„ L'isolation pourrait être meilleures, il fait souvent très froid, on entend beaucoup les bruits du dehors et il y a des tuyauteries qui font régulièrement du bruit. »*

*„In der Bibliothek kann ich mich besser konzentrieren als in anderen Bibliotheken. Die Gestellte nehmen viele Geräusche auf, weshalb die Atmosphäre sehr angenehm ist.“*

*„Angenehmes Lernklima weil die Tische voneinander durch die Bücherregale abgetrennt sind, was ich sehr gut finde (nicht wie in Perolles)“*

*„Die ästhetische resp. olfaktorische Belastung durch Barfüsser ist doch recht hoch und an manchen Tagen eine Zumutung.“*

### **Fragen:**

#### **Allgemeines**

Wozu und wie oft besuchen Sie die BHT?

Wie oft besuchen Sie zur Zeit im Durchschnitt die Bibliotheken?

Wie oft haben Sie sich in den letzten 6 Monaten an den Ausleih-Schalter gewandt?

Wie zufrieden waren Sie mit folgenden Dienstleistungen an der Ausleihe

Wie zufrieden sind Sie mit dem Ausleihangebot?

In welcher Form bevorzugen Sie ein Dokument?

#### **Benutzung**

Finden Sie sich in den Räumen der Bibliothek zurecht?

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

Wie oft haben Sie die Bibliothek in den letzten 6 Monaten zum Lernen genutzt?

Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek als Ort zum Lernen?

Wie zufrieden sind Sie mit den Arbeitsplätzen in der Bibliothek (Tische, Stühle, Beleuchtung)?

Für mein Studium benutze ich

Die Anzahl der PC-Arbeitsplätze ist ausreichend

Die Anzahl der Kopierer/Scanner ist ausreichend

Mit dem Angebot an Schulungen und Führungen bin ich

An welchen der folgenden Veranstaltungen haben Sie teilgenommen?

Ich wünsche mir Online-Tutorials zu den folgenden Angeboten der BHT:

#### **Recherche**

Wie häufig nutzten Sie in den letzten 6 Monaten folgende Quellen, um sich über Dienstleistungen der Bibliothek zu informieren?

Welche Angebote haben Sie in den letzten 6 Monaten für eine Recherche genutzt?

Mit welchem Recherchetool beginnen Sie eine thematische Recherche?

Nutzen Sie eines der folgenden Literaturverwaltungsprogramme?

Wünschen Sie sich Support zu den Literaturverwaltungsprogrammen in der Bibliothek?

In meinen Lehrveranstaltungen werden folgende E-Learning Module verwendet

### **Open Access u. Forschungsdaten**

Welche der nachfolgend aufgeführten Open Access-Publikationsmöglichkeiten haben Sie in den letzten 12 Monaten genutzt, um Forschungsergebnisse zu publizieren?

Geben Sie den Grund bzw. die Gründe dafür an, dass Sie in den letzten 12 Monaten keine Open-Access-Publikationsmöglichkeiten genutzt haben?

Sind Sie im Umgang mit Forschungsdaten geübt?

Ich wünsche mir Beratungsangebote im Bereich der Forschungsdaten durch die Bibliothek

### **Schluss**

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

Welcher der folgenden Gruppen gehören Sie an?

Ihr Kommentar zur Bibliothek: Welche konkreten Erwartungen haben Sie an die Bibliothek?