



UNIVERSITÄT  
MANNHEIM

„Sagen Sie uns Ihre Meinung“

# Umfrage der UB Mannheim

vom 13.3. – 8.4.2012

in Zusammenarbeit mit dem

Lehrstuhl für ABWL, Public & Nonprofit Management

(Prof. Helmig)

## Ergebnisse der Auswertung

Oktober 2012

Impressum: Universitätsbibliothek Mannheim  
Schloss Schneckenhof West  
68131 Mannheim

Redaktion:  
Jessica Kaiser, Dr. Annette Klein, Per Knudsen, Gabriele Leichert, Dr. Irene Schumm

Erscheinungsjahr: 2012

## Inhalt

Ausführlicher Bericht über die Ergebnisse der Umfrage der UB Mannheim .....	4
1. Gesamtzufriedenheit mit der UB.....	5
2. Medienbedarf .....	6
3. Aus Studiengebühren finanzierte Services .....	8
4. Benutzung (Öffnungszeiten, Informationsservices, Lernraum Bibliothek).....	10
4.1 Bibliotheksnutzung.....	10
4.2 Informationsservices .....	12
4.3 Lernraum Bibliothek .....	14
5. Medienservices.....	18
5.1 Gedruckte Medien .....	18
5.2 Elektronische Medien .....	20
5.3 Medienservices für MitarbeiterInnen der Universität .....	22
6. Online-Services.....	24
6.1 Internetauftritt der Universitätsbibliothek.....	24
6.2 Online-Katalog Primo.....	24
6.3 Online-Auskunftsmedien und -Nachweisdienste.....	26

## Ausführlicher Bericht über die Ergebnisse der Umfrage der UB Mannheim (12.3.-8.4.2012)

„Sagen Sie uns Ihre Meinung“ – unter diesem Motto führte die UB Mannheim im Frühjahr 2012 eine große Umfrage zu ihren Services durch. Ziel der Umfrage war es, die aktuelle Zufriedenheit der NutzerInnen mit der Bibliothek abzufragen und die Erwartungen hinsichtlich zukünftiger Dienstleistungen zu ermitteln. Dieser Bericht präsentiert die wesentlichen Ergebnisse und Schlussfolgerungen aus Sicht der UB Mannheim.

Der Fragebogen war vom 12. März bis 8. April 2012 im Internet öffentlich in deutscher und englischer Sprache zugänglich. In Abhängigkeit von gegebenen Antworten wurden zwischen 18 und 40 Fragen gestellt. Als Anreiz konnten die UmfrageteilnehmerInnen in einer Auslosung einen Tablet-PC, Musik-CDs der Universität und Uni-T-Shirts aus dem Campus-Shop, Eintrittskarten für das Nationaltheater Mannheim, die Reiss-Engelhorn-Museen und das Technoseum gewinnen. Um möglichst viele Angehörige der Universität und sonstige NutzerInnengruppen zu erreichen, wurde die Umfrage über verschiedene Kanäle beworben, z.B. über Plakate, Flyer, Quittungsausdrucke, die eigene Homepage, den Facebook-Auftritt der Universität und eine E-Mail an alle Studierenden sowie die zentralen Einrichtungen der Universität.

Insgesamt schlossen 1.802 TeilnehmerInnen die Umfrage ab. Bezogen auf die 11.200 Universitätsangehörigen betrug die Beteiligung an der Umfrage rund 14%. Von den TeilnehmerInnen gehörten die meisten der Universität Mannheim an (88%), gefolgt von Angehörigen anderer Hochschulen (6%) oder Partnerhochschulen der Universität Mannheim (Auslandsaustauschprogramm) (1%). Die restlichen TeilnehmerInnen waren VerwaltungsmitarbeiterInnen der Universität, MBS-Studierende oder externe NutzerInnen.

Erfreulicherweise entsprach die Umfragebeteiligung unter den Universitätsmitgliedern nach Fakultäten in etwa der Verteilung, wie sie tatsächlich in der Universität vorherrscht: Am stärksten beteiligten sich die Angehörigen der Fakultät für BWL (31%), gefolgt von denen der Philosophischen Fakultät (29%), der Sozialwissenschaftlichen Fakultät (18%), der Fakultät für Rechtswissenschaften und VWL (16%) sowie der Fakultät für Wirtschaftsmathematik und -informatik (6%). Die meisten TeilnehmerInnen gehörten dem Kreis der Studierenden oder Promovierenden an (84% bzw. 10%), jeweils 2% waren Externe NutzerInnen sowie ProfessorInnen bzw. HabilitandInnen, und weitere 1% VerwaltungsmitarbeiterInnen der Universität bzw. MBS-Studierende.

## 1. Gesamtzufriedenheit mit der UB

Als umfassender Indikator wurde die Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit der UB insgesamt abgefragt. Rund 97% gaben dabei an „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ zu sein (vgl. Abbildung 1). Die UB freut sich über dieses äußerst positive Ergebnis, nimmt es als Ansporn für die Weiterentwicklung der Services im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer und dankt zugleich dem Rektorat, der Verwaltung, dem Rechenzentrum und den Studierendengremien für die Unterstützung der Bibliothek.

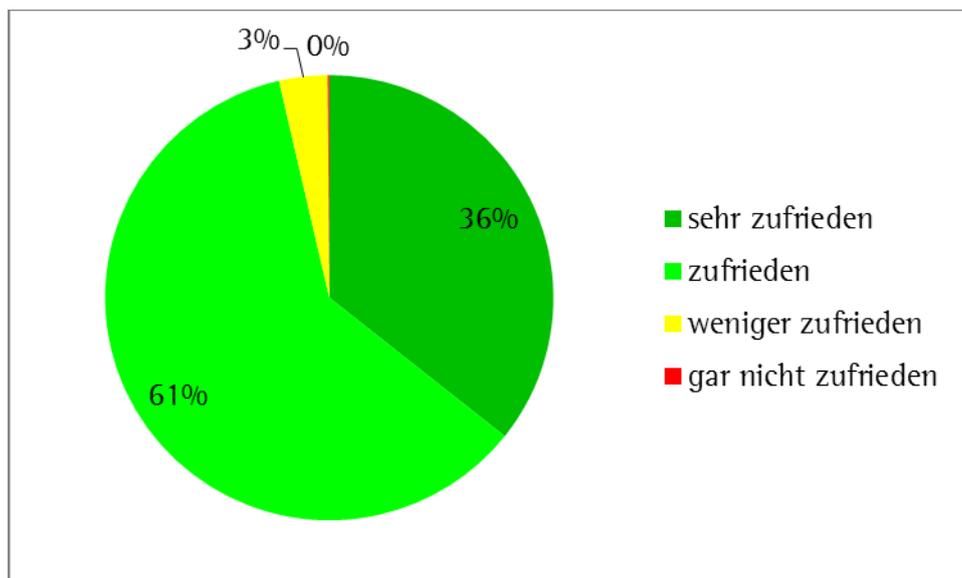


Abbildung 1: Gesamtzufriedenheit mit der UB (N=1.802).

## 2. Medienbedarf

In einem weiteren Fragenblock wurden die TeilnehmerInnen gefragt, was sie schätzungsweise pro Jahr für die eigene Medienversorgung ausgeben müssten, wenn es das Angebot der UB nicht gäbe. 90% der TeilnehmerInnen kreuzten einen Betrag zwischen 0 und 2.000 Euro an, während 10% angaben, sogar mehr als 2.000 Euro zu benötigen. Der durchschnittliche Schätzwert lag damit über 690 Euro. Dabei schätzten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler ihren Bedarf im Schnitt etwa doppelt so hoch wie Studierende. Nicht Gegenstand der Frage war der Gesamtwert der Universitätsbibliothek mit all ihren Dienstleistungsangeboten, der aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer kaum zu beziffern sein dürfte.

Setzt man die Ausgaben der UB im Jahr 2011 für den Medienerwerb und die Bereitstellung ins Verhältnis zu der primären NutzerInnengruppe (Angehörige der Universität), so ergibt sich hierfür ein Betrag von rund 660 Euro/NutzerIn. Dieser Betrag enthält die Mediena Ausgaben und die direkten Bereitstellungskosten. Die Wertschöpfung der Bibliothek insgesamt beträgt allerdings ein Vielfaches der eingesetzten 660 Euro:

- Die Medien aus den Magazinen und der Lehrbuchsammlung werden mehrfach ausgeliehen und zur Ausleihe oder zur Präsenznutzung bereitgehalten. Jede Nachnutzung erspart den Universitätsangehörigen eine überflüssige Mehrfachbeschaffung der gleichen Inhalte.
- Datenbanken, E-Books und elektronische Zeitschriften werden im Rahmen von Campuslizenzen für alle Universitätsangehörigen lizenziert und können somit effizient genutzt werden. Beispielsweise wurden aus der fachübergreifenden Zeitschriftensammlung JSTOR im Jahr 2011 mehr als 180.000 Artikel heruntergeladen, die für Einzelne jeweils mindestens ca. 10 EUR pro Download kosten würden.
- Mit der dauerhaften Aufbewahrung und Präsenzhaltung aller Medien baut die Bibliothek nachhaltige Informationsressourcen für die Wissenschaft auf. Dies ist auch über die historische Forschung hinaus wichtig, da Medien häufig schon nach wenigen Jahren nicht mehr zu beschaffen sind.
- Den Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern werden zusätzlich individuelle Mediendiensteleistungen in Form von Bestell-, Liefer- und Scan-Services angeboten.
- Darüber hinaus wird den Bibliotheksbenutzerinnen und -benutzern eine komplexe Informationsinfrastruktur angeboten, die auch Lernräume mit langen Öffnungszeiten, Informationsservices, Schulungsangebote, Online-Services und vieles mehr beinhaltet.

Alle folgenden Fragen beschäftigen sich mit der Akzeptanz dieser Services, und die Antworten zeigen eine hohe Zufriedenheit, die bestätigt, dass sich die Investitionen in Bibliotheksdienstleistungen insgesamt lohnen.

### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Den Nutzerinnen und Nutzern der UB Mannheim ist bewusst, dass hochwertige Literatur und Information ihren Preis haben. Aus Sicht der Universitätsbibliothek ist zu ergänzen, dass die eigentliche Wertschöpfung der Bibliothek weit über die reine Medienbeschaffung und -bereitstellung hinausgeht: Zum einen ermöglichen ihre günstigen Beschaffungskonditionen ein breiteres und allgemein verfügbares Informationsangebot, zum anderen sorgt die UB für einen nachhaltigen Bestandsaufbau und bietet zahlreiche zusätzliche Dienstleistungen sowie eine ausgezeichnete technische, räumliche und organisatorische Infrastruktur an. Dies bestätigt sich nicht nur durch den hohen Wert der Gesamtzufriedenheit in dieser Umfrage, sondern auch durch das hervorragende Ergebnis der UB im BIX 2012, dem deutschen Bibliotheksrating.

### 3. Aus Studiengebühren finanzierte Services

Die Universitätsbibliothek hat in den vergangenen Jahren aus Studiengebühren die folgenden Dienstleistungen finanziert:

- Erweiterte Öffnungszeiten
- Erweitertes Angebot an gedruckten Medien
- Erweitertes Angebot an elektronischen Medien
- Buchscanner
- Literaturverwaltungsprogramm
- Online-Sprachkurse
- Sprachlabore

Die NutzerInnen wurden dazu befragt, wie wichtig diese Dienstleistungen ihnen sind und ob sie mit ihnen in der bisher angebotenen Form zufrieden sind.

Insgesamt werden die aus Studiengebühren finanzierten Angebote in beiden Punkten sehr positiv bewertet: 87% der TeilnehmerInnen sind von der Wichtigkeit dieser Angebote überzeugt, und 81% sind damit aktuell zufrieden oder sogar sehr zufrieden (siehe Abbildung 2).

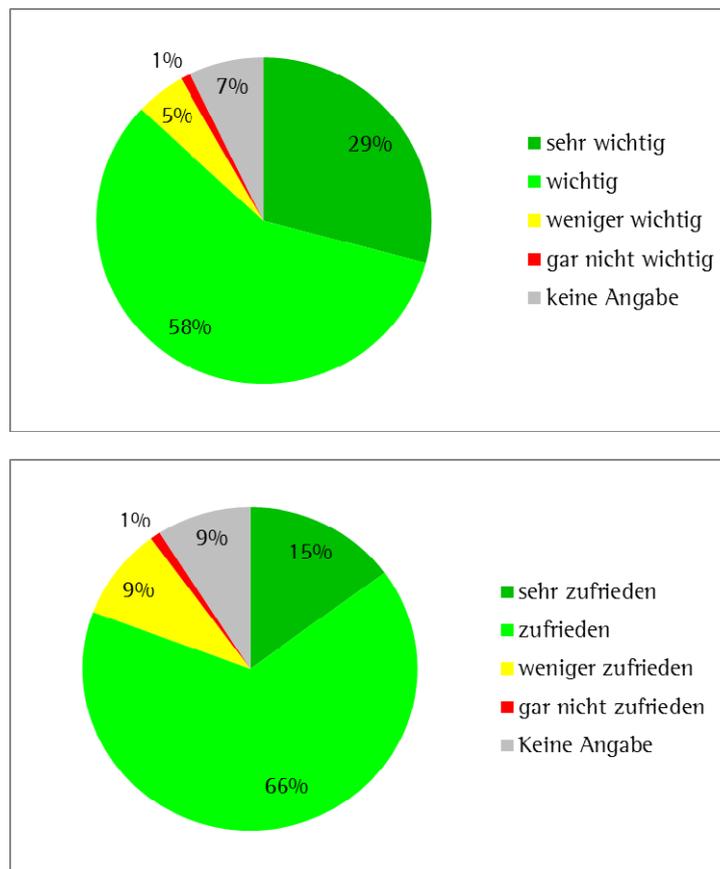


Abbildung 2: Wichtigkeit bzw. Zufriedenheit mit den Angeboten der UB, welche bisher aus Studiengebühren finanziert wurden (N=1.802).

Spitzenwerte werden v.a. bei den erweiterten Öffnungszeiten, den Buchscannern und dem erweiterten Angebot an gedruckten und elektronischen Medien erreicht: 80-90% der NutzerInnen halten diese Dienstleistungen für (sehr) wichtig. Die Zufriedenheit ist ebenfalls hoch, wobei ähnlich wie im allgemeinen Teil der Umfrage beim Printangebot (71% Zufriedenheit) und vor allem beim elektronischen Medienangebot (66% Zufriedenheit) noch Ausbaubedarf gesehen wird, während Buchscanner (77% Zufriedenheit) und Öffnungszeiten (90% Zufriedenheit) kaum Wünsche offen lassen.

Online-Sprachkurse, Sprachlabore und Literaturverwaltungsprogramm werden von einem geringeren Anteil der TeilnehmerInnen als wichtig eingeschätzt (20-37%). Sehr hoch ist hier allerdings auch der Anteil derer, die keine Meinung geäußert haben – insbesondere zur Frage nach der Zufriedenheit mit den Angeboten (61-82%). Diejenigen, die eine Angabe gemacht haben, sind jedoch fast immer auch zufrieden: Nur 4-11% der NutzerInnen sind mit diesen Diensten weniger oder gar nicht zufrieden.

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die Investitionen aus Studiengebühren in die Kerndienstleistungen der Universitätsbibliothek (Öffnungszeiten, Medienangebot, DV-technische Ausstattung) werden von einer großen Mehrheit der NutzerInnen als wichtige und richtige Maßnahmen bestätigt. Vor allem der Ausbau des gedruckten und elektronischen Medienangebots muss künftig noch stärker vorangetrieben werden, um die Zufriedenheit weiter zu steigern.

Dienstleistungen wie Online-Sprachkurse, Sprachlabore und Literaturverwaltung sind nur für eine kleinere Zielgruppe relevant. Die NutzerInnen der Angebote schätzen diese jedoch sehr, so dass sie in der angebotenen Form weitergeführt, aber besser bekannt gemacht werden sollten.

Die Universitätsbibliothek freut sich über die insgesamt sehr positive Evaluierung ihrer studiengebührenfinanzierten Maßnahmen und bittet die Studierenden, deren Finanzierung aus Qualitätssicherungsmitteln auch zukünftig zu befürworten.

## 4. Benutzung (Öffnungszeiten, Informationsservices, Lernraum Bibliothek)

### *4.1 Bibliotheksnutzung*

Die NutzerInnen wurden befragt, zu welchem Zweck und wie häufig sie die Universitätsbibliothek und ihre Services nutzen, wie zufrieden sie mit dieser Nutzung sind und in welchen Punkten sie ein stärkeres künftiges Engagement der Bibliothek erwarten.

Ca. 70% der Befragten gaben an, die Bibliothek oft oder manchmal zur Ausleihe und Rückgabe von Medien, zur Einzelarbeit in den Bibliotheksräumen oder zum Abruf elektronischer Medien zu nutzen, 60% benannten das Kopieren, Drucken oder Scannen in der Bibliothek als oft oder manchmal gewählte Nutzungsform. Die Gruppenarbeit in der Bibliothek hat an Bedeutung gewonnen – 45% der UmfrageteilnehmerInnen gaben diese als Grund für einen Bibliotheksbesuch (manchmal/oft) an, gegenüber nur 13% bei der Umfrage im Jahr 2003.

Fachauskunft und Beratung in der Bibliothek werden eher „punktuell“ benötigt und daher nur von 12% der NutzerInnen mit einer gewissen Häufigkeit in Anspruch genommen.

Dennoch wünscht sich etwa die Hälfte der NutzerInnen einen Ausbau der fachlichen Rechercheberatung durch die Bibliothek.

Eine sehr große Mehrheit der NutzerInnen ist mit den Öffnungszeiten der Universitätsbibliothek zufrieden bzw. sehr zufrieden (siehe Abbildung 3), wobei die Öffnungszeiten der Magazinausleihe und der Lehrbuchsammlung wie auch die Besetzung der Informationstheken gegenüber den Freihandbibliotheken etwas schlechter bewertet werden.

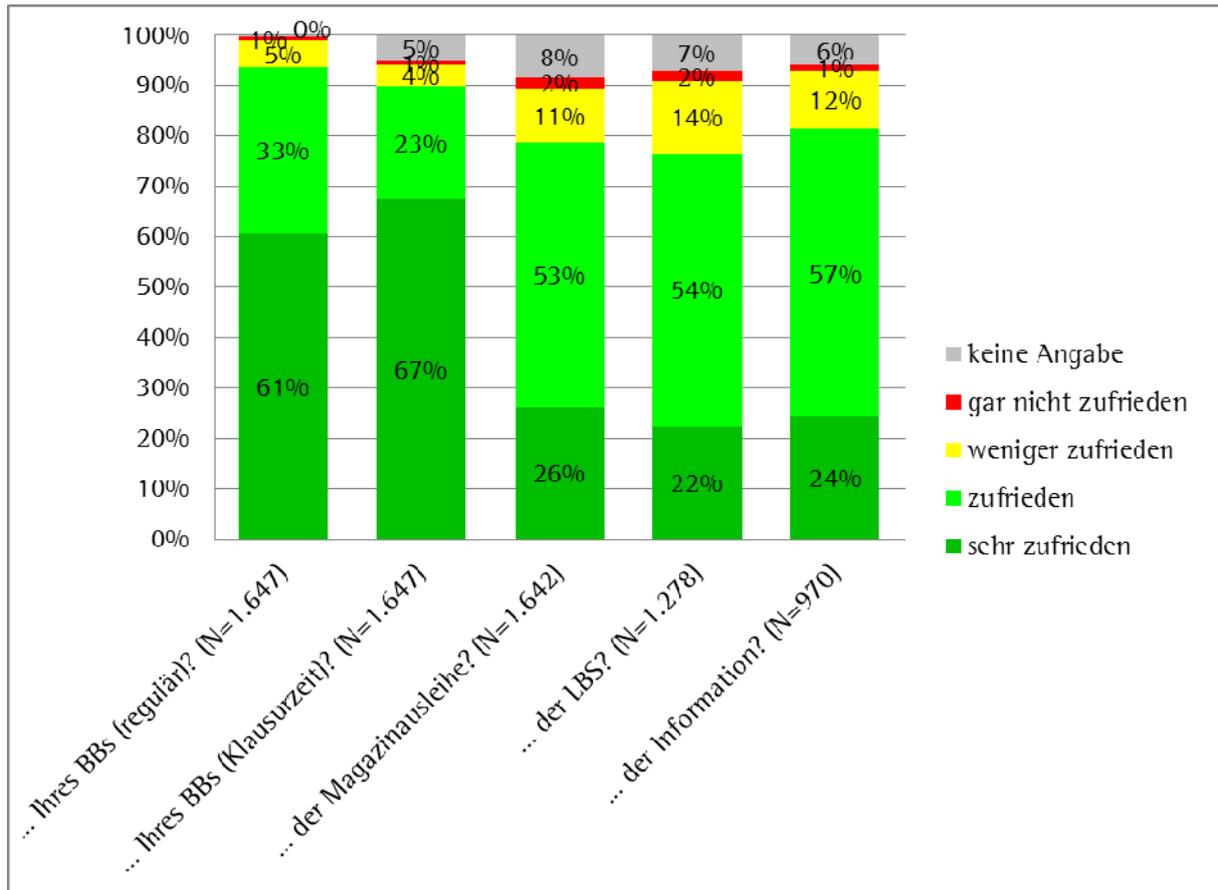


Abbildung 3: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten ...

Dass 179 NutzerInnen sich in freien Kommentaren zu den Bibliotheksöffnungszeiten geäußert haben, lässt auf eine hohe Relevanz des Themas für die UmfrageteilnehmerInnen schließen. In den Kommentaren wurde vor allem die Öffnung der Lehrbuchsammlung (LBS) am Samstag gefordert (152 Nennungen), eine verlängerte Öffnung der Lehrbuchsammlung (147 Nennungen) sowie der Magazinausleihe (147 Nennungen). Knapp über einhundert NutzerInnen wünschten sich zudem eine verlängerte Öffnung der Magazinausleihe am Samstag sowie eine längere Besetzung der Informationstheken am Nachmittag. 62 NutzerInnen halten eine frühere Öffnung der Bibliotheksbereiche (BBs) an den Wochenenden auch außerhalb der Prüfungszeiten für sinnvoll.

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die Universitätsbibliothek wird für ganz unterschiedliche Zwecke genutzt, wobei eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit mit den Servicezeiten herrscht. Dennoch gibt es bezüglich der Öffnung häufig geäußerte Wünsche der Studierenden, deren Umsetzung von der Bibliothek geprüft wird:

Verlängerte Öffnungszeiten der Magazinausleihe kann die Bibliothek mit der geplanten Einrichtung einer Freihandausleihe im Schloss Westflügel anbieten.

Die Universitätsbibliothek wird voraussichtlich ab dem kommenden Frühjahrssemester eine zusätzliche Öffnung der Lehrbuchsammlung an Samstagen anbieten.

Die Bibliothek wird gemeinsam mit Studierendenvertretern überlegen, ob eine frühere Öffnung der Bibliotheksbereiche am Wochenende sinnvoll ist und aus Qualitätssicherungsmitteln finanziert werden soll.

Im Frühjahr 2012 wurde die Besetzungszeit der Informationstheken in den Bibliotheksbereichen mit Stammpersonal einheitlich auf 16.00 Uhr verlängert. Die Bibliothek strebt darüber hinaus einen Ausbau der fachlichen Rechercheberatung durch verlängerte Auskunftszeiten an, sowohl als Auskunft vor Ort als auch in Form eines raumunabhängigen „Chat-Auskunftsdienstes.“

## 4.2 Informationsservices

Die Antworten der NutzerInnen zeigen, dass nach wie vor unterschiedliche Kanäle zur Information über Angebote der Bibliothek genutzt werden: Die UmfrageteilnehmerInnen informieren sich sowohl auf „traditionellem“ Wege über Flyer, Aushänge oder Plakate als auch über das Internet (Weblog). Daneben spielen auch Hinweise von BibliotheksmitarbeiterInnen auf Veranstaltungen und Services eine Rolle bei der Information über die Bibliothek.

Die BibliotheksnutzerInnen fühlen sich zu einem Großteil gut informiert, da der weitaus größte Teil der Befragten (1.140 Nennungen) angab keine zusätzlichen Informationsquellen über Angebote der Universitätsbibliothek zu benötigen. Etwa ein Viertel der Befragten bewertete einen eigenen Facebook-Auftritt der Bibliothek als sinnvolle Ergänzung der Informationsservices. Zwar wurde eine „UB-App“ für mobile Endgeräte nur von einem kleinen Teil der UmfrageteilnehmerInnen gewünscht, aber immerhin 30-40% der NutzerInnen wünschten sich von der Bibliothek allgemein ein stärkeres Engagement bezüglich Services für mobile Endgeräte.

Die Qualität der Informationsservices selbst, Freundlichkeit und Kompetenz der BibliotheksmitarbeiterInnen wurden für alle Bibliotheksbereiche sowie die Magazinausleihe sehr positiv bewertet: 89% der Befragten erklärten sich mit dem Service der Ausleihe zufrieden oder sehr zufrieden, 87% der Befragten mit dem Service der BibliotheksmitarbeiterInnen in dem von Ihnen primär genutzten Bibliotheksbereich.

Ein wichtiger Bestandteil des Serviceangebots sind Veranstaltungen der Bibliothek zum Erwerb von Informationskompetenz. Lediglich 7% der UmfrageteilnehmerInnen geben an, dieses Angebot nicht zu kennen, was eine große Verbesserung des Bekanntheitsgrades gegenüber dem Umfrageergebnis von 2003 darstellt. Das Angebot an allgemeinen Führungen, fachbezogenen Schulungen oder Kursen zu einzelnen Bibliotheksservices wird gut genutzt. Von den 771 NutzerInnen, welche bisher noch nicht an einem Angebot aus dem Schulungsprogramm teilgenommen haben, wären über die Hälfte an fachspezifischen Kursen interessiert. Die NutzerInnen sind zwar mit dem Schulungsangebot zufrieden und wünschen sich nicht explizit den Ausbau der Schulungsangebote – ein Ausbau der fachspezifischen Kurse würde aber vermutlich neue NutzerInnengruppen ansprechen. Die Information über Schulungsveranstaltungen erfolgt zumeist durch DozentInnen in den universitären Lehrveranstaltungen, was für die Etablierung der Bibliothekskurse an der Universität spricht. Das Studierendenportal wird erst an zweiter Stelle als Informationsquelle genutzt, gefolgt von der Webseite der Bibliothek.

Die Zufriedenheit der NutzerInnen mit den besuchten Bibliotheksveranstaltungen ist sehr hoch (siehe Abbildung 4):

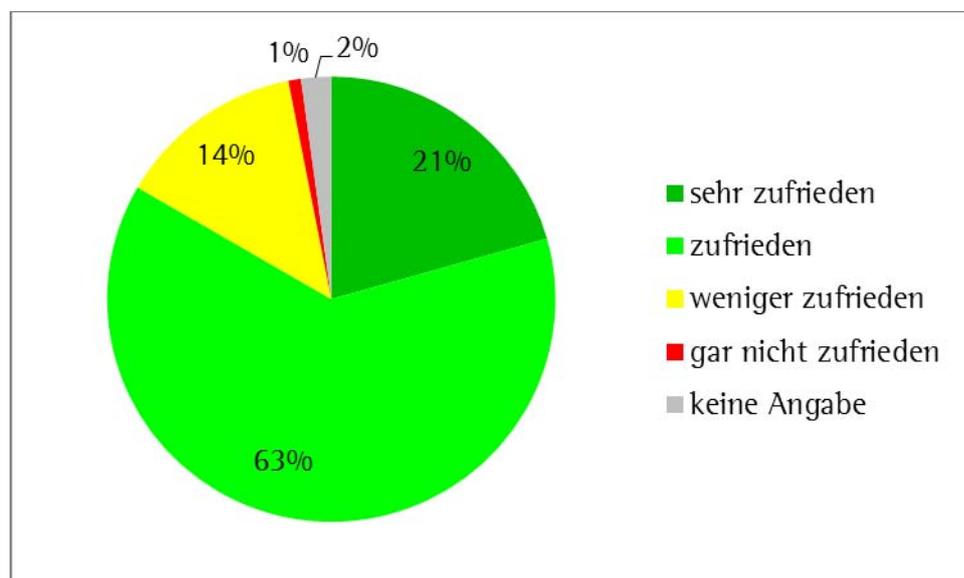


Abbildung 4: Zufriedenheit mit den besuchten Kursen und Veranstaltungen (N=878).

Insgesamt 85% der SchulungsteilnehmerInnen waren mit den besuchten Bibliothekskursen zufrieden oder sehr zufrieden.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB:

Informationen über neue Services, Veranstaltungen etc. werden auch weiterhin über verschiedene Informationskanäle verbreitet. Ein „Facebook“-Auftritt der Bibliothek wurde inzwischen erstellt, um auch auf diesem Weg die BibliotheksnutzerInnen erreichen zu können. Ein Lageplan der Bibliothek soll in die „App“ der Universität eingepflegt werden, zusätzlich werden eigene Angebote der Bibliothek für mobile Endgeräte erarbeitet.

Die Universitätsbibliothek wird ihr Schulungsangebots weiter in enger Kooperation mit den DozentInnen der Universität betreiben. Das Angebot an zielgruppenspezifischen Kursen, z.B. für neue DoktorandInnen, Masterstudierende etc. wird für alle Fächer ausgebaut.

### 4.3 Lernraum Bibliothek

Zunächst wurde nach der Zufriedenheit der NutzerInnen mit der technischen Ausstattung der Bibliotheksbereiche gefragt.

Neben einer sehr großen „Gesamtzufriedenheit“ mit der technischen Ausstattung (siehe Abbildung 5) wurden Teilaspekte unterschiedlich bewertet.

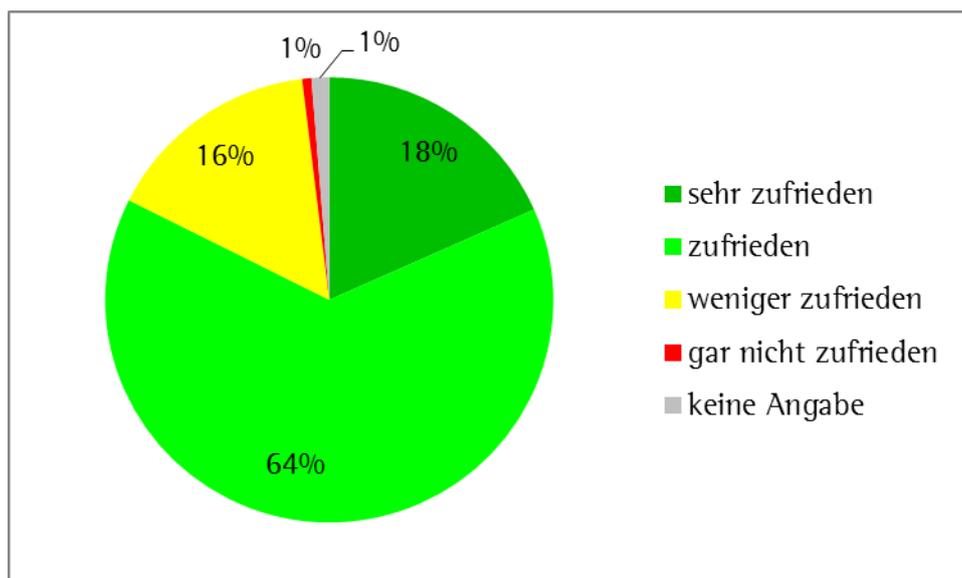


Abbildung 5: Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung in den Bibliotheksbereichen (N=1.647).

Während die Zufriedenheit mit der Infrastruktur zur Laptopnutzung sehr hoch ist und knapp 70% der Befragten mit dem Angebot der Bibliothek an Bibliotheks-PCs, Schließfächern und Scannern zufrieden sind, beträgt der Anteil der mit den Druck- und Kopiermöglichkeiten zufriedenen oder sehr zufriedenen NutzerInnen nur 60% bzw. 50%. Die freien Kommentare zu diesem Abschnitt lassen darauf schließen, dass die Befragten konkret das Drucksystem der Universität als wenig komfortabel bewerten und sich verbesserte Funktionalitäten an den Kopierern wünschen.

Handlungsbedarf bezüglich der Ausstattung von Gruppenarbeitsräumen sehen nur die vor allem im Bibliotheksbereich A5 beheimateten NutzerInnen, wo es zum Zeitpunkt der Umfrage weder Gruppenarbeitsräume noch Smartboards gab.

Die NutzerInnen wurden in diesem Zusammenhang auch um eine Bewertung der Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek gebeten. Über alle Bibliotheksbereiche hinweg sind 80-85% der Befragten mit der Arbeitsatmosphäre in den Bibliotheksräumen zufrieden oder sehr zufrieden (siehe Abbildung 6).

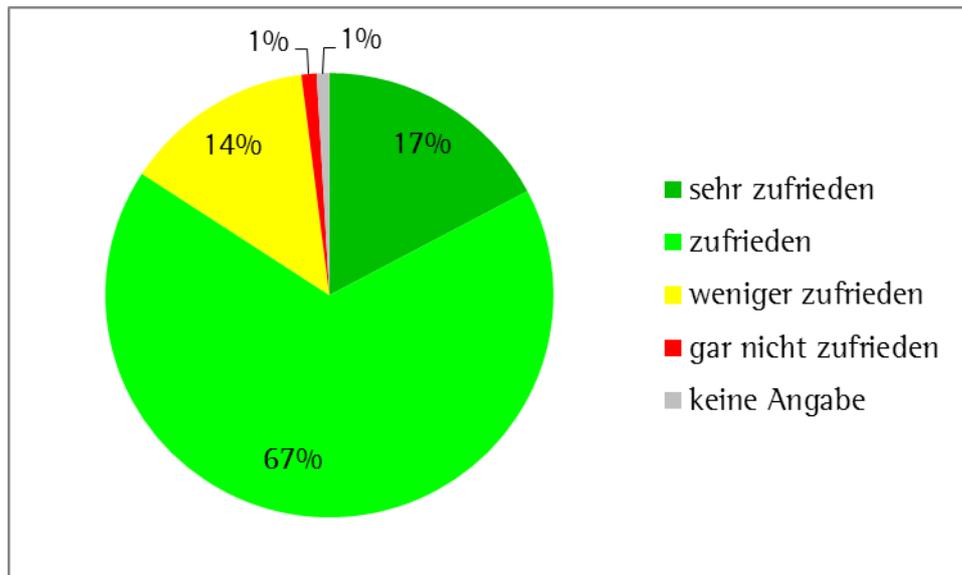


Abbildung 6: Zufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre in den Bibliotheksbereichen (N=1.647).

Besonders Sauberkeit und Möblierung werden sehr positiv beurteilt, ca. 70% der UmfrageteilnehmerInnen sind zufrieden mit dem Angebot der Bibliothek an Einzelarbeitsplätzen und dem Geräuschpegel in den Räumen (siehe Abbildung 7).

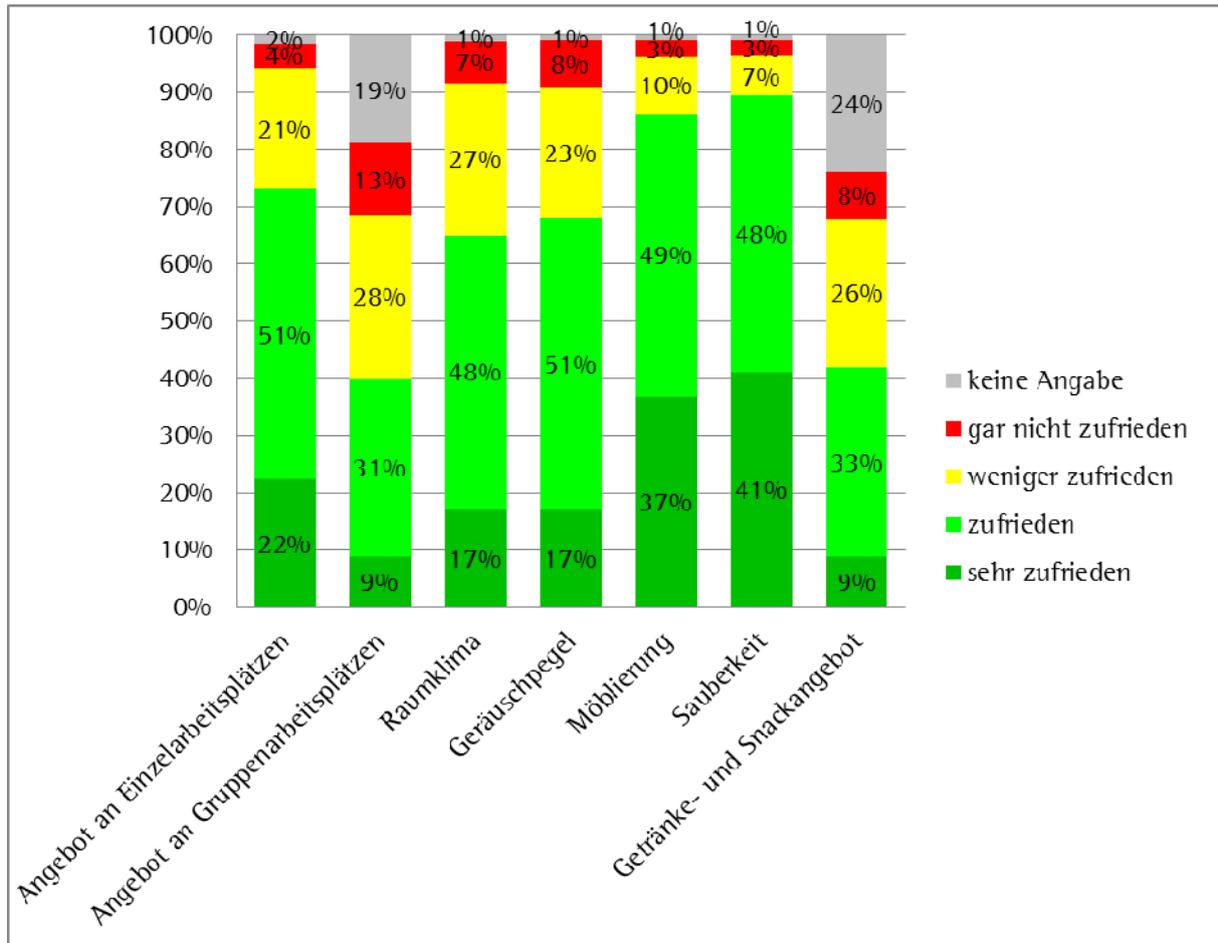


Abbildung 7: Zufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre in den Bibliotheksbereichen im Detail (N=1.647).

Handlungsbedarf ergibt sich aus den geringeren Zufriedenheitsanteilen beim Raumklima und im Bereich Getränke- und Snackangebot, wo das preislich unterschiedliche Angebot die BibliotheksnutzerInnen irritiert. Besonders ins Auge fällt bei diesem Themenbereich, dass das Angebot an Gruppenarbeitsplätzen in der Bibliothek von 60% der Befragten als nicht ausreichend empfunden wird.

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB:

Die insgesamt hohe Gesamtzufriedenheit der Befragten mit dem „Lernraum Bibliothek“ zeigt, dass sich die großen Investitionen in die Ausstattung der Bibliotheksbereiche in den letzten Jahren gelohnt haben. Nur wenige Aspekte werden von den NutzerInnen nicht durchweg positiv bewertet, wie z.B. das Druck- und Kopiersystem der Universität. Da es sich hierbei um ein gesamtuniversitäres Konzept handelt, kann das Drucken und Kopieren in der Bibliothek nicht umgestellt werden. Die zwischenzeitliche Anschaffung neuer Kopiergeräte mit Scanmöglichkeit und Scan-to-email-Funktion hat aber den Nutzungskomfort verbessert. Die Bibliothek prüft aktuell, ob an allen Scannern sowohl die Ausgabe auf den USB-Stick als auch eine Scan-to-email-Funktion angeboten werden kann. Die Anzahl der angebotenen Geräte soll außerdem mittelfristig erweitert werden.

Im Bibliotheksbereich A5 konnten in der Zwischenzeit 50 neue Gruppenarbeitsplätze eingerichtet und drei Smartboards angeschafft werden. Nach dem Umbau wird es im Bibliotheksbereich A3 34 neue Gruppenarbeitsplätze geben. Die Bibliothek plant zudem die Gruppenarbeitsmöglichkeiten im fachübergreifenden Lesesaal, Bibliotheksbereich Schloss Schneckenhof West, durch eine Neugestaltung quantitativ und qualitativ zu verbessern, sofern die Finanzierung hierfür sichergestellt werden kann.

Der Umbau im Bibliotheksbereich A3 wird dort zu einer wesentlichen Verbesserung des Raumklimas beitragen. Die UB wird außerdem Verhandlungen mit den Betreibern der Getränke- und Snackautomaten aufnehmen, um günstigere und einheitliche Preise zu erreichen.

## 5. Medienservices

Die NutzerInnen der UB wurden zu ihrer Zufriedenheit mit dem bestehenden Angebot im gedruckten und elektronischen Bereich und zu ihren Erwartungen und Wünschen für den weiteren Ausbau dieses Angebots befragt. Für den Bereich der Druckmedien war auch die Verfügbarkeit benötigter Literatur ein Thema.

Spezielle Medienservices werden insbesondere für UniversitätsmitarbeiterInnen angeboten. Diese wurden zum Bekanntheitsgrad der einzelnen Services und zu ihrer Zufriedenheit befragt.

### 5.1 Gedruckte Medien

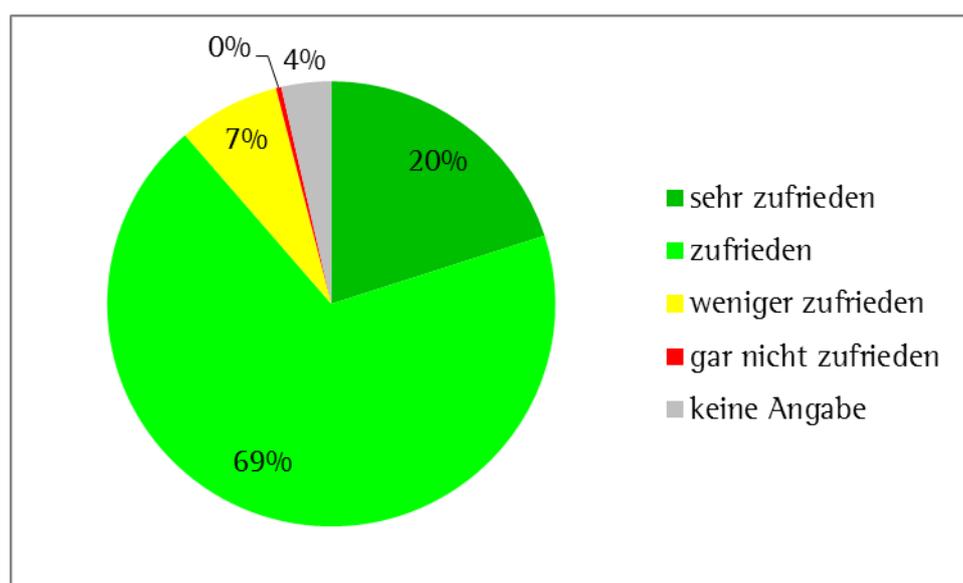


Abbildung 8: Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot an gedruckten Medien (N=1.802).

Gedruckte Medien bilden nach wie vor eine wichtige Säule des Medienangebots der Bibliothek. Das aktuelle Angebot wird insgesamt sehr positiv wahrgenommen (89% zufrieden oder sehr zufrieden, vgl. Abbildung 8). Stark verbessert hat sich auch die Verfügbarkeit der benötigten Literatur (vgl. Abbildung 9): Nur noch weniger als 30% der NutzerInnen machen häufiger die Erfahrung, dass ihr Ausleihwunsch nicht realisiert werden kann, weil ein gewünschtes Medium bereits ausgeliehen und evtl. auch vorgemerkt oder aber generell nicht ausleihbar ist. In der letzten Befragung der UB im Jahr 2003 traf dies noch auf mehr als zwei Drittel der Befragten zu. Der

Fall, dass ein benötigtes Buch gar nicht im Bestand der Bibliothek ist, tritt sogar nur bei knapp 15% der TeilnehmerInnen häufiger ein (2003 noch ca. 29%).

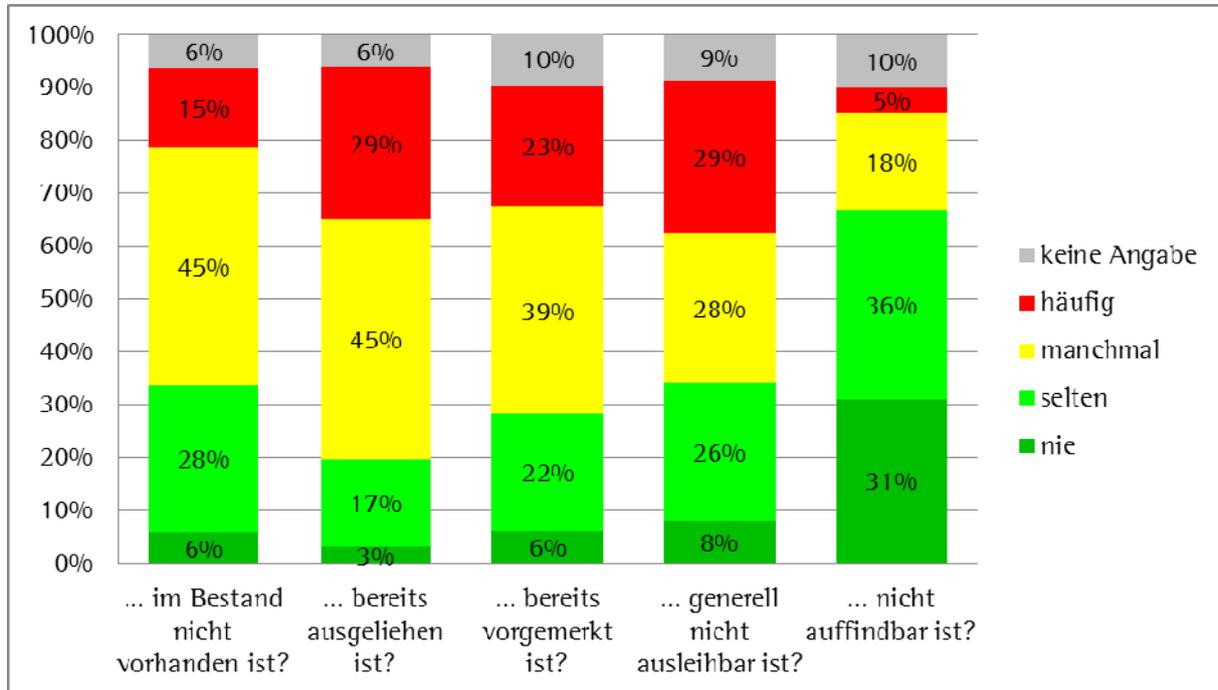


Abbildung 9: Wenn Sie etwas ausleihen möchten, wie häufig passiert es Ihnen, dass der Titel an der UB Mannheim ... (N=1.802).

Auch für die Zukunft wird die Beschaffung gedruckter Literatur von den NutzerInnen als eine Kernaufgabe der Bibliothek gesehen. Über 70% der Befragten hält künftig sogar ein noch stärkeres Engagement der Bibliothek bei der Beschaffung gedruckter Bücher für wichtig. Damit besitzen die Printbücher aus Sicht der NutzerInnen die höchste Priorität knapp vor den elektronischen Zeitschriften (vgl. Abbildung 11).

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die außerordentlich positive Bewertung des aktuellen Druckbestands zeigt, dass der systematische Bestandsaufbau durch ihre FachreferentInnen in den vergangenen Jahren erfolgreich gewesen ist. Auch der Einsatz von Studiengebühren zur Verbesserung der Verfügbarkeit des Bestands hat offensichtlich eine spürbare Verbesserung bewirkt.

Die Bibliothek wird sich auch in Zukunft bemühen, trotz der steigenden Anforderungen im Bereich der elektronischen Medien ein ausreichendes Budget für gedruckte Publikationen bereit zu stellen, so dass der systematische Bestandsaufbau fortgeführt werden kann.

## 5.2 Elektronische Medien

Im Bereich elektronische Medien ist die Gesamtzufriedenheit der NutzerInnen ebenfalls hoch (74% zufrieden oder sehr zufrieden, vgl. Abbildung 10). Allerdings liegt der Anteil derjenigen, die hierzu keine Angabe gemacht haben, mit 12% deutlich höher als bei den Druckmedien. In der differenzierten Betrachtung der verschiedenen Medienarten und in den Kommentaren zeigt sich, dass insbesondere das UB-Angebot an DVDs, Online-Zeitungen und E-Books offenbar vielen NutzerInnen noch nicht bekannt ist, so dass sie darüber keine Aussage machen konnten.

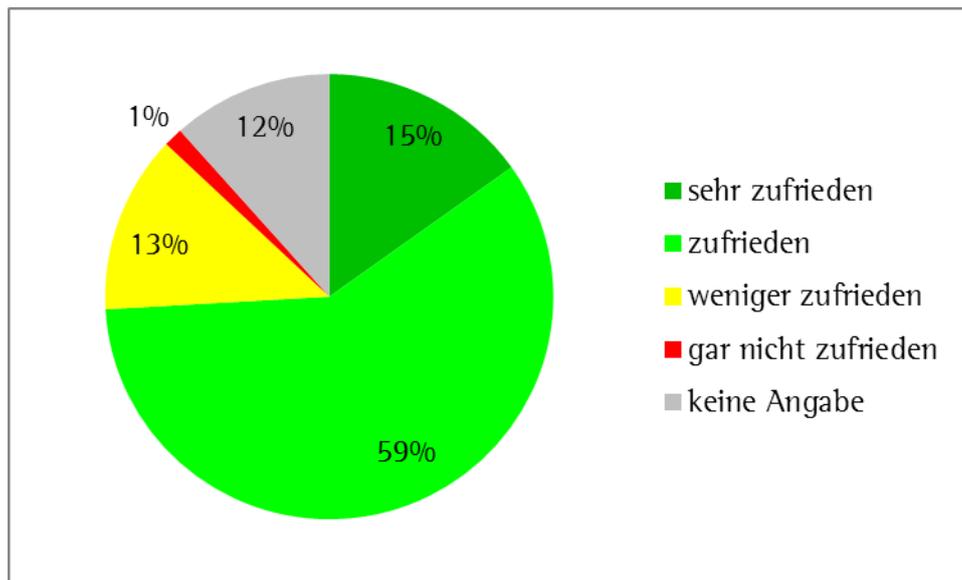


Abbildung 10: Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot an elektronischen Medien (N=1.802).

Der Anteil an weniger zufriedenen NutzerInnen ist gegenüber dem gedruckten Bestand mit ca. 13% ebenfalls etwas erhöht. Dies ist in erster Linie auf die kritische Betrachtung des E-Book-Angebots der UB zurückzuführen (ca. 27% nicht zufrieden). Aus den freien Kommentaren geht hervor, dass das Angebot v.a. im Bereich der vorlesungsrelevanten Literatur noch als sehr lückenhaft wahrgenommen wird. Außerdem wird sowohl für E-Books als auch für Elektronische Zeitschriften die Darstellung in Primo kritisiert: Insbesondere die Vielzahl der angezeigten Links wird von vielen NutzerInnen als sehr verwirrend empfunden. Zusätzlich wirken sich lizenzbedingte Nutzungseinschränkungen negativ auf die Zufriedenheit aus.

Auch das Angebot an elektronischen Zeitschriften wird noch als ausbaufähig angesehen: Ca. 17% der TeilnehmerInnen sind hiermit nicht zufrieden. Das liegt z.B. daran, dass die NutzerInnen häufig die Erfahrung machen, dass gerade die neuesten Jahrgänge einer Zeitschrift nicht elektronisch verfügbar sind und manche Spezialgebiete nur unvollständig abgedeckt werden.

Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit dem Datenbankangebot der UB: Nur bei knapp 11% der TeilnehmerInnen besteht aktuell noch ein zusätzlicher Bedarf.

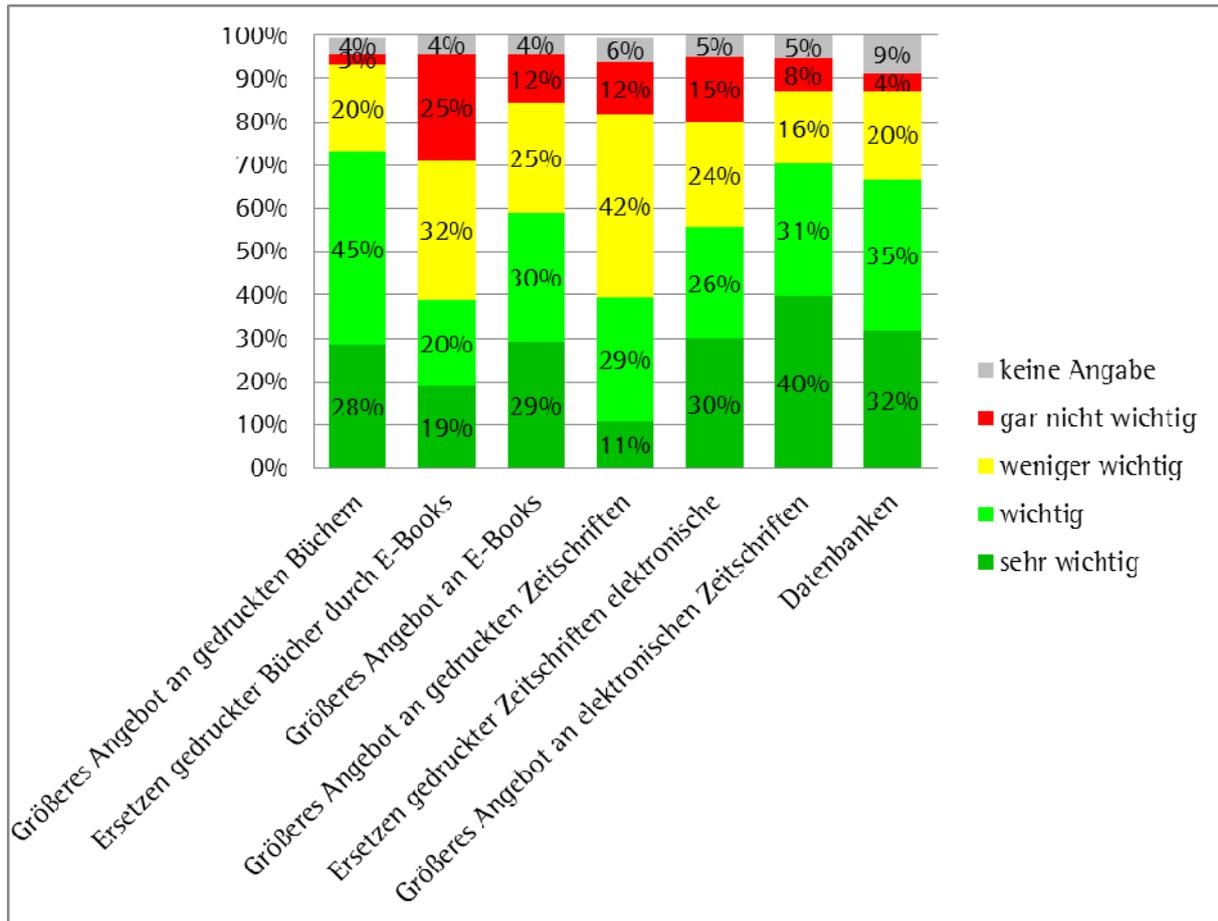


Abbildung 11: Bei welchem der folgenden Medienangebote wünschen Sie sich ein stärkeres Engagement von der Bibliothek?

Für die Zukunft wird insbesondere die fortlaufende Erweiterung des Angebots an elektronischen Zeitschriften und Datenbanken als wichtige Aufgabe angesehen: Mit ca. 71% bzw. 67% Zustimmung liegen diese beiden Medienarten nur knapp hinter dem Spitzenwert für gedruckte Bücher. Aber auch die Erweiterung des E-Book-Angebots ist für ca. 59% der Befragten eine wichtige Aufgabe – wobei dies nicht auf Kosten des Printangebots geschehen soll: Für das Ersetzen gedruckter Bücher durch E-Books findet sich keine Mehrheit. Anders sieht dies im Bereich der Zeitschriften aus: Hier legt nur noch ca. 40% Wert auf eine gedruckte Version, während sich etwa 56% dafür aussprechen, diese aktiv durch elektronische Zeitschriften zu ersetzen. Insbesondere in der sozialwissenschaftlichen Fakultät ist die Zustimmung für ein solches Vorgehen mit über 70% sehr hoch.

### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die UB wird im Bereich der Datenbanken und elektronischen Zeitschriften ihre erfolgreiche Erwerbungspolitik fortsetzen. Soweit es die begrenzten Mittel zulassen, wird insbesondere der Bestand an aktuellen elektronischen Zeitschriften erweitert.

Für die Fachbereiche, in denen eine hohe Zustimmung für das Ersetzen gedruckter Zeitschriften durch eine elektronische Version erreicht wurde, wird geprüft, ob sich für eine Umstellung auf E-Only eine breite Mehrheit finden lässt.

Das E-Book-Angebot der UB muss bedarfsorientiert ausgebaut werden. Die UB wird sich weiterhin darum bemühen, gängige Lehrbücher in elektronischer Form anzuschaffen. Dies ist allerdings abhängig davon, ob ein Angebot zu akzeptablen Konditionen verfügbar ist.

Die Anzahl der Links zu elektronischen Medien in Primo wird so weit wie möglich reduziert, um die Übersichtlichkeit der Darstellung zu verbessern.

Die Nutzungsmöglichkeiten der elektronischen Medien werden in den Lizenzverträgen der jeweiligen Anbieter festgelegt und können daher von der UB nicht immer wunschgemäß gestaltet werden. Die UB wird sich aber weiterhin in allen Verhandlungen dafür einsetzen, die Nutzbarkeit ihrer Angebote zu optimieren.

Der Bekanntheitsgrad der elektronischen Medien soll durch gezielte Maßnahmen gesteigert werden. So ist z.B. ein Hinweis auf elektronisch verfügbare Titel in der Lehrbuchsammlung geplant. Außerdem kann der neue Facebook-Auftritt der UB für entsprechende Informationen genutzt werden.

### *5.3 Medienservices für MitarbeiterInnen der Universität*

Die UB bietet für hauptamtliche MitarbeiterInnen folgende Dienstleistungen an:

- die Publikationsplattform MADOC mit integrierter Universitätsbibliographie,
- einen Scandienst, bei dem auf Bestellung Teile von Publikationen aus dem Bestand der UB gescannt und per Mail geliefert werden,
- einen Bestellservice für Medien, die in Handapparaten an Lehrstühlen und Einrichtungen der Universität benötigt werden,
- Semesterapparate in gedruckter und elektronischer Form.

Die potentiellen NutzerInnen wurden dazu befragt, ob sie die einzelnen Dienstleistungen kennen und inwieweit sie damit zufrieden sind. Den höchsten Bekanntheitsgrad weist der Scandienst auf, der direkt in den Online-Katalog eingebunden ist: Er war nur knapp 27% der Befragten unbekannt, wogegen die übrigen Angebote auf 52 – 64% kamen. Die Befragten, die die Services kennen, sind allerdings fast immer damit auch zufrieden: Nur ca. 7% übten Kritik an MADOC und dem Scandienst, beim Bestellservice und den Semesterapparaten lag der Wert sogar nur bei 2,5 bzw. 0%.

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die insgesamt sehr positive Wahrnehmung der Medienservices bestätigt die UB in ihrem Bemühen, zielgruppenorientierte Dienstleistungen anzubieten.

Handlungsbedarf gibt es jedoch offenbar in einer besseren Information über das Serviceangebot der UB. Es wird daher in Zukunft mindestens zweimal im Semester eine zielgruppenspezifische Informationsveranstaltung angeboten, die insbesondere neuen MitarbeiterInnen der Universität einen Überblick vermittelt. Die Veranstaltung wird erstmals im Herbstsemester 2012 über das Studierendenportal angekündigt. Ergänzend hierzu werden Flyer, Newsletter etc. versendet.

## 6. Online-Services

Im Fragenblock „Online-Services“ wurde die Zufriedenheit mit dem Internetauftritt allgemein und Online-Auskunftsmedien der UB Mannheim sowie dem Bibliothekskatalog Primo abgefragt.

### *6.1 Internetauftritt der Universitätsbibliothek*

Den UB-Internetseiten wurde von einer großen Mehrheit der NutzerInnen (88%) ein hoher Informationsgehalt bescheinigt, während die Übersichtlichkeit einen deutlich niedrigeren Wert erreicht (68%). Die freien Kommentare geben einige Hinweise darauf, wie aus NutzerInnensicht die Übersichtlichkeit verbessert werden könnte. So könnten beispielsweise wichtige Links wie der zur Kontoanmeldung auf der Startseite platziert werden.

Dass die Homepage ansprechend gestaltet ist, finden ähnlich viele TeilnehmerInnen (68%). Alles in allem bewerten ca. 79% die Homepage insgesamt als (eher) gelungen.

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die UB-Webseite ist insgesamt ein geschätztes Angebot. Insbesondere der positiv bewertete Informationsgehalt zeigt, dass die Nutzerinnen und Nutzer die gesuchten Informationen offensichtlich in der Regel finden. Dennoch bleibt die übersichtliche Strukturierung der zunehmenden Informationsfülle auch zukünftig eine Herausforderung.

Auf Anregung der NutzerInnen hat die UB die Newsletter- und die Kontoanmeldung bereits auf der Startseite platziert. Weitere Überlegungen zur Benennung und Strukturierung der Menüeinträge sind im Gange. Eine grundlegende Überarbeitung des Webauftritts ist allerdings nicht möglich, da die Universitätsbibliothek an das Corporate Design der Universität gebunden ist.

### *6.2 Online-Katalog Primo*

Bei der Evaluation von Primo erreichten die Kontofunktionen und die Suchoptionen die höchsten Zufriedenheitswerte (77% bzw. 75% zufrieden oder sehr zufrieden, vgl. Abbildung 12). Relativ unzufrieden sind die TeilnehmerInnen demgegenüber mit den Suchergebnissen, die Primo liefert (Ranking, Präzision, Relevanz usw.) sowie mit der Präsentation und dem Abruf elektronischer Medien (35% bzw. 39% we-

niger zufrieden oder gar nicht zufrieden, vgl. Abbildung 12). In den freien Kommentaren wurde insbesondere bemängelt, dass bei konkreten Suchanfragen irrelevante Treffer weit oben erscheinen.

Bei den restlichen abgefragten Primo-Funktionen ist vor allem der hohe Anteil der Antworten „kenne ich nicht“ auffällig. Die mobile Version von Primo ist 82% der TeilnehmerInnen unbekannt, wobei diese erst kurz vor der Umfrage gelauncht wurde. Der Wert ist damit nicht überraschend. Bei der Fernleihfunktion haben 36% der TeilnehmerInnen die Antwort „kenne ich nicht“ gewählt, wobei hier auch ein beträchtlicher Anteil eingeschlossen sein sollte, der die Fernleihe schlicht noch nicht benötigt hat. Von denjenigen, welche die Fernleihfunktion genutzt haben, sind gut 72% zufrieden oder sehr zufrieden. Vielen NutzerInnen unbekannt sind schließlich auch die Empfehlungsdienste BibTip und BX sowie die Hilfeseiten. In den Kommentaren wurde zudem die Performance und Erreichbarkeit von Primo kritisiert. Die Gesamtzufriedenheit mit Primo ist vergleichsweise hoch (73% „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“).

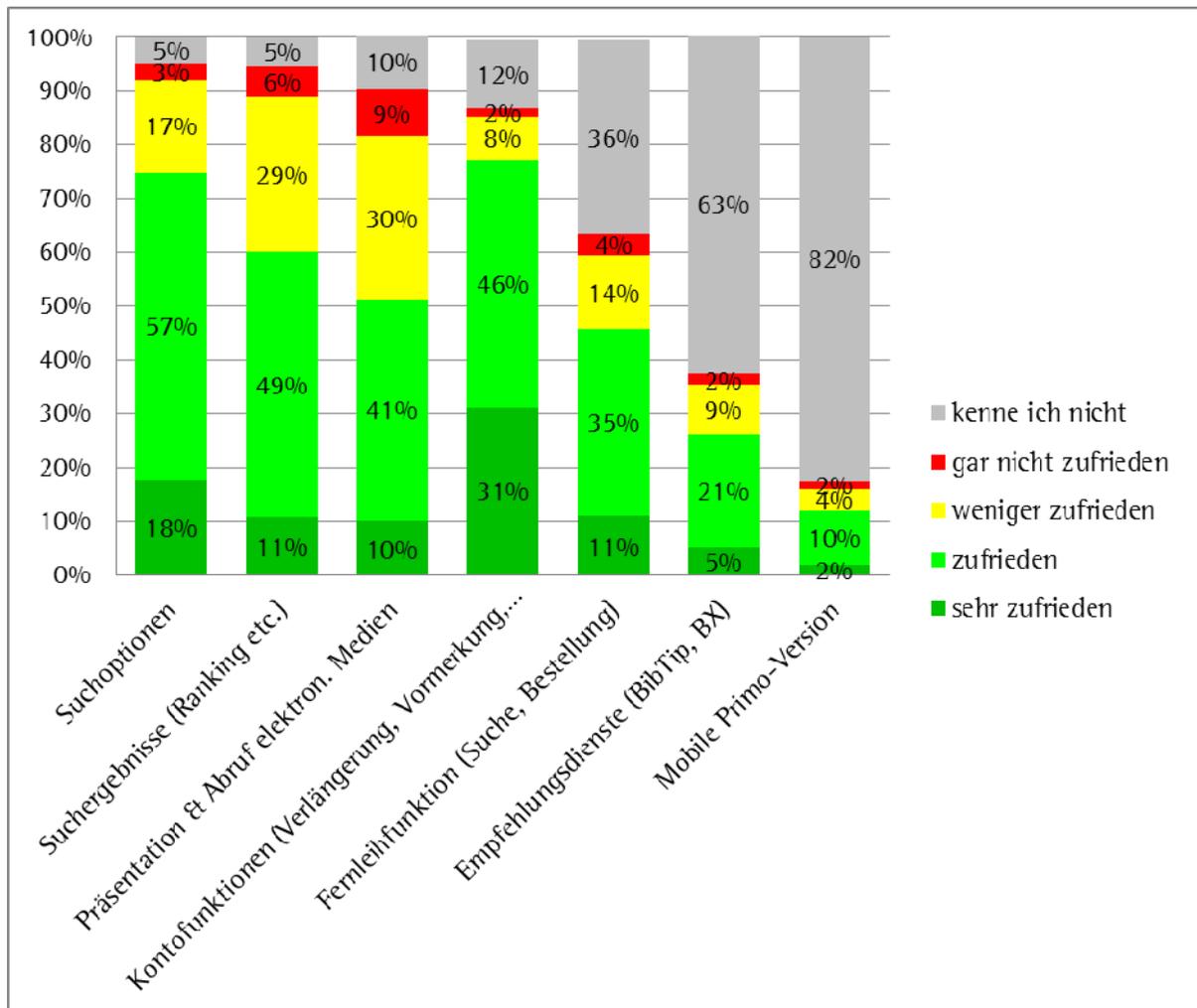


Abbildung 12: Zufriedenheit mit den Funktionen des Online-Katalogs Primo (N=1.802).

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Primo als Online-Katalog und Resource Discovery System der UB Mannheim ist bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zwar akzeptiert, in einigen Punkten wurde jedoch auch ein Verbesserungs- und Weiterentwicklungsbedarf deutlich. Einige konkrete Anregungen wie die Ausweitung der Suchoptionen in der „Erweiterten Suche“ konnten bereits kurzfristig umgesetzt werden. Es wurden außerdem die notwendigen Schritte eingeleitet, um die Performance- und Erreichbarkeitsprobleme von Primo zu lösen. Aus vertragsrechtlichen Gründen werden diese Maßnahmen allerdings voraussichtlich erst 2013 greifen können. Funktionalitäten, die einen unmittelbaren Eingriff in die Primo-Software erfordern, werden in der Anwendergemeinschaft diskutiert und in die kontinuierlichen Weiterentwicklungsprozesse der Herstellerfirma eingebracht.

Der Bekanntheitsgrad der weiteren Funktionen von Primo wird soweit möglich durch eine bessere Platzierung und Einbindung in andere Angebote verbessert. So wurde beispielsweise die mobile Version von Primo inzwischen in die Uni-App integriert. Bei der Platzierung sekundärer Funktionen wie Hilfeseiten und Empfehlungsdiensten ist jedoch darauf zu achten, dass die Übersichtlichkeit des Gesamtangebots erhalten bleibt.

### *6.3 Online-Auskunftsmedien und -Nachweisdienste*

Als letztes wurde im Block „Online-Services“ die Zufriedenheit mit verschiedenen Online-Auskunftsmedien und -Nachweisdiensten abgefragt. Auffällig ist auch in diesem Bereich der niedrige Bekanntheitsgrad der Angebote. Am besten schneiden die Nachweisdienste DBIS, EZB und SFX (27-51% „kenne ich nicht“) ab. Die „kenne ich nicht“-Werte für die Auskunftsmedien E-Mail-Beratung, Blog, Newsletter und Fachinformationsseiten liegen demgegenüber bei ca. 60-70%. Für alle Dienste gilt: die meisten, welche die Dienste kennen, sind zufrieden oder sehr zufrieden damit (72%).

#### Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die Online-Auskunftsmedien und -Nachweisdienste werden gut bewertet – allerdings sind sie vielen Nutzerinnen und Nutzern nicht bekannt. Die UB wird jedoch für Services, die für eine breite NutzerInnengruppe relevant sind und deren Bekanntheitsgrad gesteigert werden soll, noch gezielter werben. So ist z.B. der Link zur Newsletter-Anmeldung auf die Startseite verschoben worden. Dies hat bereits dazu geführt, dass die Anzahl der Anmeldungen deutlich gestiegen ist. Der erfolgreich gestartete Facebook-Auftritt der UB zeigt zudem, dass ein breites Spektrum an Informationskanälen sinnvoll und notwendig ist, um möglichst viele Nutzerinnen und Nutzer zu erreichen.

Wir danken allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern für das Beantworten unserer Fragen und die vielen Anregungen und Kommentare. Bleiben Sie unsere engagierten Kundinnen und Kunden und kontaktieren Sie uns, wenn Sie Ideen und Wünsche haben.