

Abschlussbericht zur Umfrage an der Universitätsbibliothek Mannheim 2016



Inhalt

Bibliotheksumfrage der UB Mannheim (17.10.-30.10.2016)	2
1. Gesamtzufriedenheit mit der UB.....	3
2. Benutzung	4
2.1 Zweck und Häufigkeit der Bibliotheksnutzung	4
2.2 Öffnungszeiten.....	5
2.3 Informationsservices	6
2.3.1 Auskunft und Beratung	6
2.3.2 Schulungs- und Kursangebot.....	7
2.4 Lernraum Bibliothek.....	8
2.4.1 Technische Ausstattung.....	8
2.4.2 Arbeitsatmosphäre.....	9
2.4.3 Ausleihzentrum	10
3. Medienservices	11
3.1 Gedruckte Medien	11
3.2 Elektronische Medien.....	11
3.3 Weiterentwicklung des Medienangebots.....	12
3.4 Medienservices für Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler ¹	13
4. Online-Services	15
4.1 Online-Katalog Primo	15
4.2 Online-Auskunftsmedien und -Nachweisdienste	16

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Bibliotheksumfrage der UB Mannheim (17.10.-30.10.2016)

Die Universitätsbibliothek Mannheim führt in regelmäßigen Abständen Nutzerbefragungen zur Verbesserung ihrer Servicequalität durch. Seit der letzten Befragung im Frühjahr 2012 hat es zahlreiche Veränderungen gegeben: Das Learning Center in der Schneckenhofbibliothek und das Ausleihzentrum im Schloss Westflügel wurden eröffnet, und Medienangebot und Serviceportfolio der Bibliothek wurden erweitert. Um ein aktuelles Meinungsbild einzuholen, wurde daher im Oktober 2016 erneut eine Online-Umfrage zum gesamten Serviceangebot der UB durchgeführt. Hauptziel der Umfrage war es, die aktuelle Zufriedenheit der Nutzer mit der Bibliothek abzufragen und die Erwartungen hinsichtlich zukünftiger Dienstleistungen zu ermitteln. Dieser Bericht präsentiert die zentralen Ergebnisse und Schlussfolgerungen aus Sicht der UB Mannheim.

Unter dem Motto ‚Sagen Sie uns Ihre Meinung‘ war die Umfrage vom 17. Oktober bis 30. Oktober 2016 im Internet öffentlich in deutscher und englischer Sprache zugänglich. Um möglichst viele Angehörige der Universität und sonstige Nutzergruppen zu erreichen, wurde die Umfrage über alle von der UB Mannheim genutzten Kanäle breit beworben: z.B. über Plakate, die Rektoratsnachrichten, die eigene Homepage, Twitter, den Facebook-Auftritt der UB und Universität und eine E-Mail an alle Studierenden sowie die zentralen Einrichtungen der Universität. Da eine überarbeitete Fassung des Fragebogens von 2012 verwendet wurde, sind die Ergebnisse vergleichbar und ermöglichen es, Entwicklungstendenzen zu erkennen.

Insgesamt nahmen 2.008 Bibliotheksnutzer an der Umfrage teil. Vollständig abgeschlossen wurde der Fragebogen von 1.420 Nutzern, was einer Abbruchquote von 29% entspricht. Um eine möglichst breite Datenbasis zu erhalten, wurden auch nicht vollständig abgeschlossene Fragebögen berücksichtigt. Von den Angehörigen der Universität Mannheim beteiligten sich rund 15 % an der Umfrage.

Die meisten Teilnehmer gehörten dem Kreis der Studierenden oder dem wissenschaftlichen Personal an (84% bzw. 10%), 3% waren Verwaltungsmitarbeiter der Universität, 2% ordneten sich der Benutzergruppe der sonstigen, externen Nutzer zu.

Innerhalb der Benutzergruppen Studierende, wissenschaftliches Personal und externe Doktoranden gehörten die meisten der Universität Mannheim an (96%), gefolgt von Angehörigen anderer Hochschulen (2%) oder Partnerhochschulen der Universität Mannheim (Auslandsaustauschprogramm) (1%). Die restlichen Teilnehmer waren MBS-Studierende oder Angehörige externer Einrichtungen (z.B. IDS).

Bei den Mannheimer Studierenden entsprach die Verteilung der Umfrageteilnehmer auf Fakultäten in etwa der tatsächlichen Verteilung an der Universität. Nur die Philosophische Fakultät ist in der Umfrage (28%) im Vergleich zur Universitätsstatistik (23%) etwas überrepräsentiert, während die BWL in der Umfrage (27%) im Vergleich zu den tatsächlichen Studierendenzahlen (33%) etwas unterrepräsentiert ist. Bei den übrigen Fakultäten stimmen die Zahlen in etwa überein: Fakultät für Wirtschaftsmathematik und – informatik (10%), Sozialwissenschaftliche Fakultät (13%) und Fakultät für Rechtswissenschaften und VWL (22%).

1. Gesamtzufriedenheit mit der UB

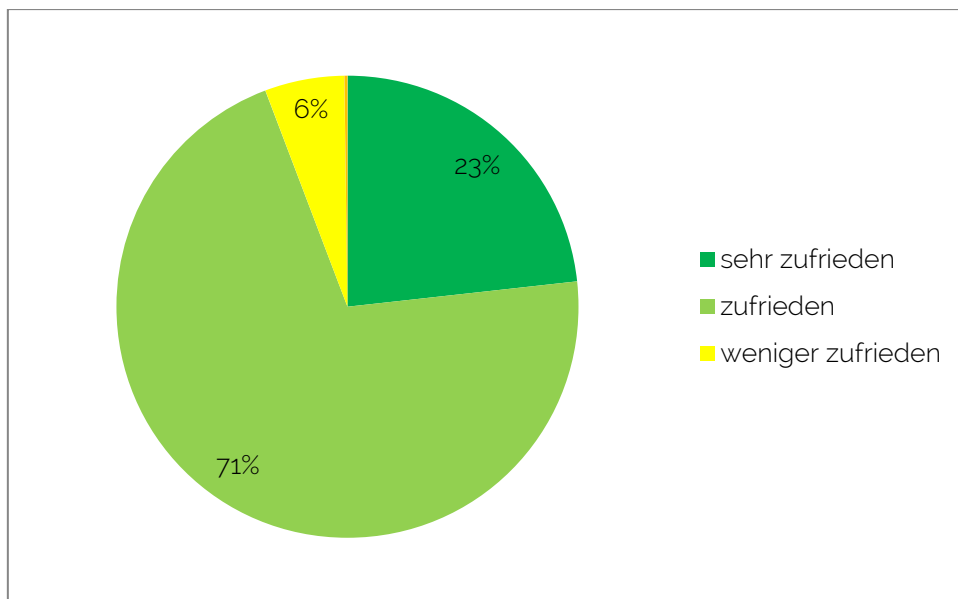


Abbildung 1: Gesamtzufriedenheit mit der UB (N=1.420).

Die Nutzer bewerteten die Universitätsbibliothek Mannheim und ihre Services insgesamt sehr positiv. Rund 94 % gaben dabei an „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ zu sein. Die Mitarbeiter der UB freuen sich über dieses äußerst positive Ergebnis und nehmen es als Ansporn für die Weiterentwicklung der Services im Sinne ihrer Nutzer.

2. Benutzung

2.1 Zweck und Häufigkeit der Bibliotheksnutzung

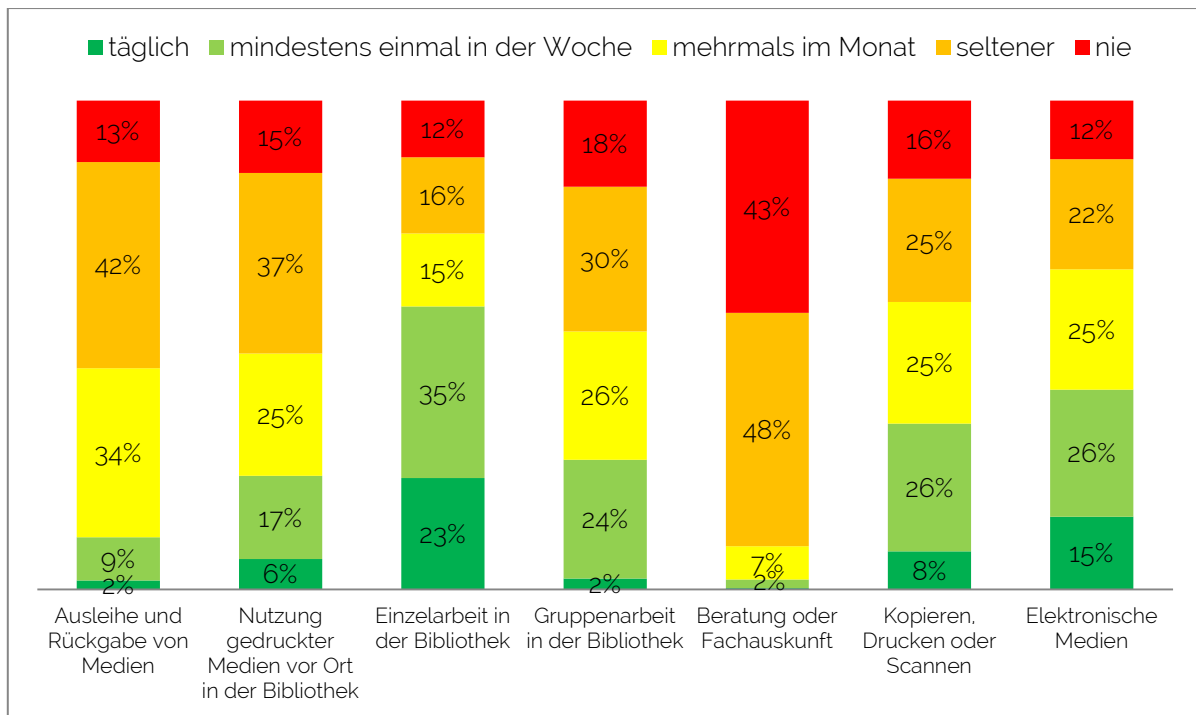


Abbildung 2: Zweck und Häufigkeit der Bibliotheksnutzung (N=1.744).

Zu Beginn der Umfrage wurden die Nutzer nach dem Zweck und der Häufigkeit ihrer Bibliotheksnutzung befragt. Die Auswertung zeigt, dass alle Basis-Bibliotheksdienste in den Bereichen Medienangebot, studentische Arbeitsplätze und Beratung von einer großen Mehrheit der Nutzer nachgefragt werden, wenn auch mit unterschiedlicher Häufigkeit.

Die Elektronischen Medien haben an Bedeutung gewonnen; sie werden inzwischen häufiger genutzt als gedruckte Medien vor Ort oder zur Ausleihe. Dennoch spielen auch gedruckte Medien an der Universität Mannheim weiterhin eine wichtige Rolle, da sie von 85% der Umfrageteilnehmer genutzt werden.

Am stärksten nachgefragt wird die Einzelarbeit in der Bibliothek, welche von 74% der Befragten regelmäßig (mindestens „mehrmals im Monat“) genutzt wird. Die Gruppenarbeit hat allerdings seit 2012 deutlich an Bedeutung gewonnen. 82% der Teilnehmer nutzen inzwischen die Gruppenarbeitsplätze der UB, während dies 2012 noch nur 73% der Nutzer waren.

Eine Mehrheit der Teilnehmer (57%) nutzt auch die Beratung oder Fachauskunft der UB. Da aufgrund des systematisch aufgebauten Einführungs- und Schulungsprogramms eine ständige individuelle Beratung nicht notwendig ist, wird dieser Service naturgemäß deutlich seltener in Anspruch genommen als die übrigen Dienste.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die Basisdienstleistungen der UB werden von einem sehr hohen Anteil der Nutzer in Anspruch genommen. Alle diese Dienstleistungen müssen daher weiterentwickelt und ausgebaut werden. Eine besondere Bedeutung hat die Einzelarbeit in der Bibliothek.

2.2 Öffnungszeiten

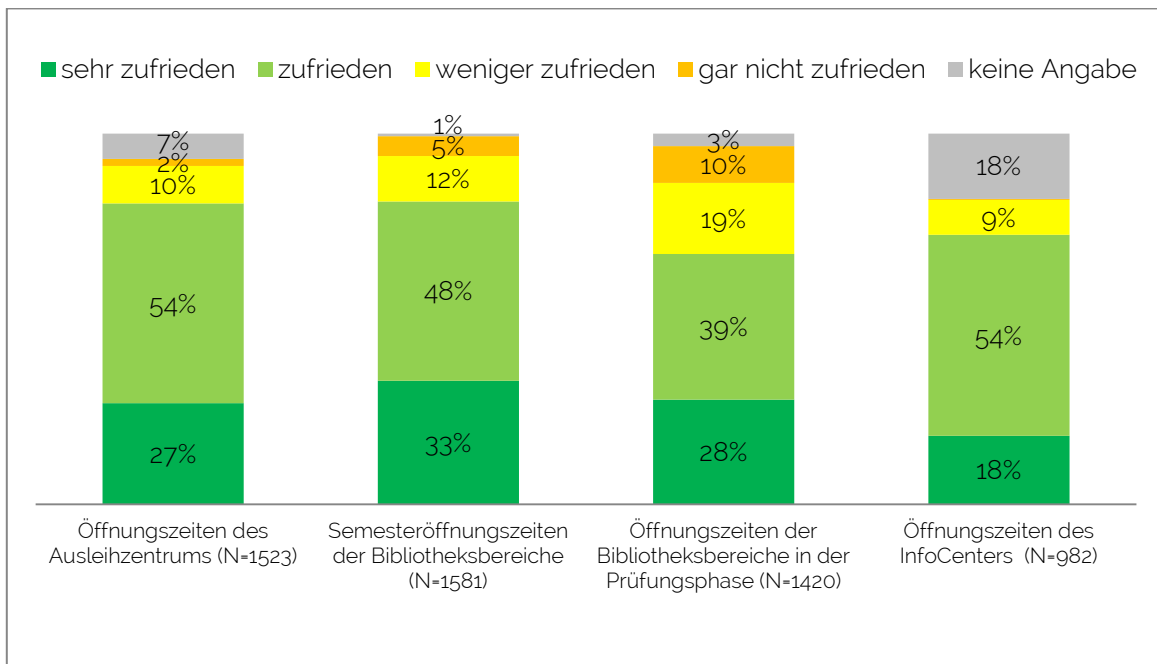


Abbildung 3: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der UB Mannheim.

Eine Mehrheit der Teilnehmer ist mit den zum Zeitpunkt der Umfrage geltenden Öffnungszeiten „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“². Im Vergleich zu 2012 hat die Zufriedenheit allerdings fast in allen Teilbereichen abgenommen. Dies ist sicher auf die Verkürzung der Öffnungszeiten in den Bibliotheksbereichen seit 2016 zurückzuführen. Die deutlichste Verschlechterung der Zufriedenheitswerte ist bei den Öffnungszeiten der Bibliotheksbereiche in den Prüfungsphasen festzustellen: Während 2012 noch 90% der Teilnehmer hiermit „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ waren, sind es 2016 nur noch 67%. Leicht verbessert hat sich hingegen die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten des im Frühjahr 2016 eröffneten Ausleihzentrums im Vergleich zur früheren Ausleihstelle im Schneckenhof West.

Der hohe Stellenwert der Öffnungszeiten für die Umfrageteilnehmer lässt sich an den über 130 freien Kommentaren zu diesem Thema erkennen. Von den Befragten wird mehrheitlich eine Wiederherstellung der bis 2015 geltenden Öffnungszeiten gewünscht, außerdem die Öffnung der Bibliotheksbereiche am Wochenende vor 10:00 Uhr. Für das Ausleihzentrum wünschen sich die Teilnehmer längere Öffnungszeiten in den Abendstunden und am Wochenende.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die Umfrage zeigt, dass eine Ausdehnung der Öffnungszeiten vielen Nutzern ein Anliegen ist. Die Bibliothek engagiert sich, auch weiterhin Lösungen zu finden, die für alle Nutzer zufriedenstellende Öffnungszeiten gewährleisten.

² Die Öffnungszeiten zum Zeitpunkt der Umfrage:
 Bibliotheksbereich Schloss Ehrenhof Mo-Fr, 8:00-24:00 Uhr, Sa-So / feiertags 10:00-24:00 Uhr
 und in der Prüfungsphase bis 01:00 Uhr
 Übrige Bibliotheksbereiche: Mo-Fr, 8:00-22:30 Uhr und Sa-So / feiertags 10:00-22:30 Uhr

2.3 Informationsservices

2.3.1 Auskunft und Beratung

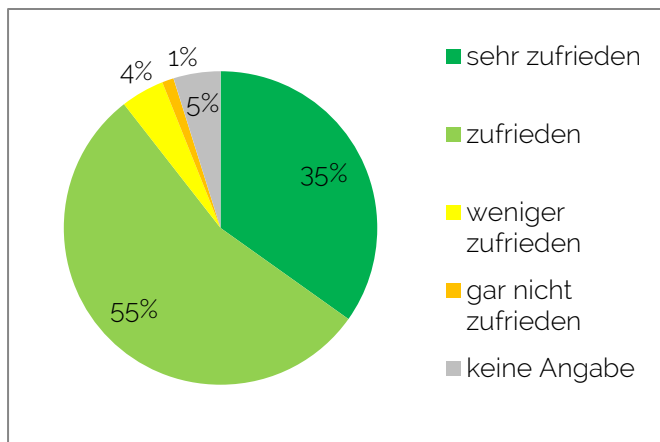


Abbildung 4: Gesamtzufriedenheit mit Freundlichkeit und Service (N=1423).

Kompetenz und Freundlichkeit der Bibliotheksmitarbeiter im Auskunftsdienst werden sehr positiv bewertet. Viele Antworten in den freien Kommentarfeldern heben ebenfalls hervor, dass die Mitarbeiter als kompetent, freundlich und hilfsbereit wahrgenommen werden.

Mit dem fachspezifischen Beratungsangebot durch die Fachreferenten der Bibliothek zeigen sich ca. zwei Drittel der Nutzer zufrieden. Allerdings gaben 29% an, diese Angebote bisher nicht gekannt oder genutzt zu haben. Da zugleich 40% der Teilnehmer den Ausbau der fachlichen Rechercheberatung

befürworten, ist die Nicht-Nutzung wahrscheinlich vor allem auf die mangelnde Bekanntheit der bestehenden fachlichen Beratungsangebote zurückzuführen.

Neben der persönlichen Auskunft und Beratung werden viele weitere Kanäle zur Kommunikation zwischen der Bibliothek und ihren Nutzern herangezogen: Eine deutliche Mehrheit der Umfrageteilnehmer informiert sich über das Service-Angebot der Bibliothek durch Flyer, Aushänge oder Plakate und über digitale Wege wie Webseite und UB-Blog. Auch die UB Mannheim App und die in Reaktion auf die Umfrage 2012 eingerichtete Facebookseite sind für die Nutzer inzwischen wichtige Informationsquellen.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB:

Die UB nimmt das Ergebnis der Umfrage zum Anlass, den Bekanntheitsgrad der fachlichen Beratungsangebote zu steigern. Auf der neuen Website der Universitätsbibliothek wird daher unter „Auskunft und Beratung“ ein Formular eingebunden, welches es den Nutzern ermöglichen soll, schnell mit dem jeweils zuständigen Ansprechpartner für eine fachliche Beratung in Kontakt zu treten. Die bestehenden Informationskanäle zur Kommunikation mit den Benutzern werden weiter gepflegt.

2.3.2 Schulungs- und Kursangebot

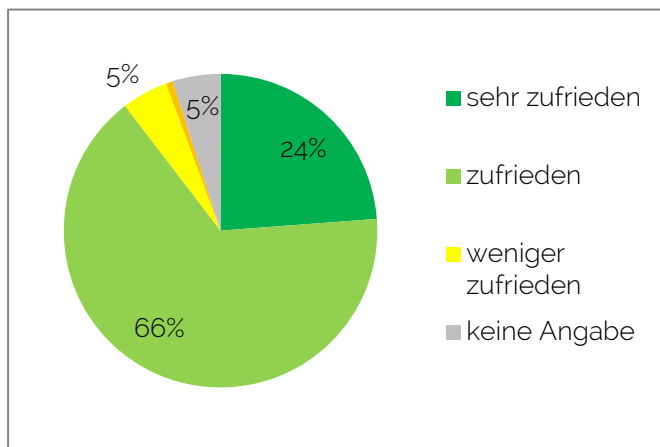


Abbildung 5: Gesamtzufriedenheit mit dem Kurs- und Schulungsangebot der UB (N=567).

Ein wichtiger Aufgabenbereich der Bibliothek sind die Schulungen und Kurse zur Vermittlung von Informationskompetenz. Im Jahr 2015 führte die UB insgesamt 309 Kurse mit über 5.895 Teilnehmern durch. Die Zufriedenheit derjenigen, die bereits an einer solchen Veranstaltung teilgenommen haben, ist sehr hoch: 90% gaben an „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ zu sein. In diesem Bereich wurde das bereits sehr positive Ergebnis der Umfrage von 2012 noch einmal verbessert.

Das beliebteste Angebot waren Bibliotheksführungen und Kurse in fachübergreifenden Bibliotheksservices.

Von den 916 Nutzern, die bislang noch nicht an einem Angebot aus dem Schulungsprogramm teilgenommen haben, gaben rund 61% an, in der Zukunft einen Kurs der UB besuchen zu wollen: hierbei zeigte sich gleichermaßen Interesse für allgemeine und fachspezifische Kurse sowie für die Schreibberatung.

Die Frage nach Nutzervorschlägen für Schulungsangebote ergab insgesamt 135 Vorschläge, die sich vor allem auf die Bereiche „Wissenschaftliche Lern- und Arbeitstechniken“ (z.B. Schreibberatung, Wissenschaftliches Arbeiten), „Spezifische Programme“ (z.B. LaTeX, Citavi), „Bibliotheksservices und -dienstleistungen“ (z.B. Recherchekurse) verteilten. Insbesondere die Schreibberatung wurde mehrfach genannt, und 32% der Teilnehmer befürworteten einen Ausbau dieses Services. Die meisten Nutzer gaben an, dass sie durch Dozenten oder im Rahmen von universitären Lehrveranstaltungen auf das Schulungsangebot der UB aufmerksam geworden sind. Auch die Website der UB sowie Plakate und Aushänge werden zur Information über Schulungsangebote genutzt.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB:

Die Universitätsbibliothek wird auch weiterhin ein den Bedürfnissen der verschiedenen Nutzergruppen entsprechendes, breitgefächertes Schulungsangebot zur Verfügung stellen. Um die Bekanntheit des Angebots zu steigern, sollen Dozenten gezielt angesprochen werden, damit sie ihre Studierenden auf das Kursangebot hinweisen. Außerdem strebt die UB an, ihre Kurse verstärkt in Kooperation mit den Wissenschaftlern zu konzipieren, um ihre Schulungen bedarfsgerecht anzubieten. Insbesondere die Schreibberatung, die Studierende bereits jetzt bei allen Phasen des Schreibprozesses unterstützt, soll ausgebaut werden.

2.4 Lernraum Bibliothek

Beinahe die Hälfte der Teilnehmer der Umfrage gab an, die Räumlichkeiten der Bibliothek mindestens einmal pro Woche als Lern- und Arbeitsraum zu nutzen. Dies zeigt die Bedeutung, welche die (technische) Ausstattung und die Arbeitsatmosphäre für die Nutzer der Bibliothek besitzt.

2.4.1 Technische Ausstattung

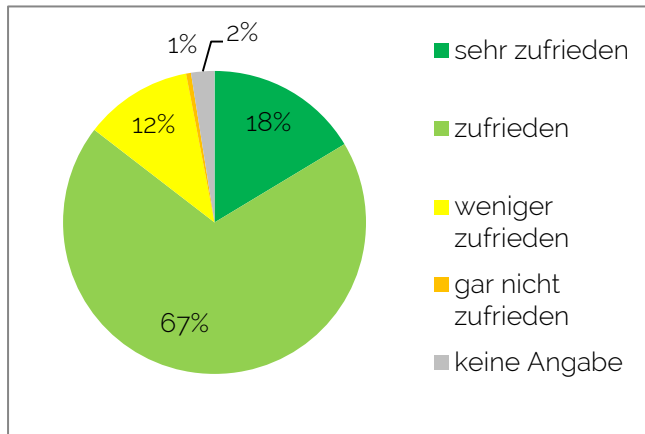


Abbildung 6: Gesamtzufriedenheit mit der technischen Ausstattung der UB (N=1326).

Die Gesamtzufriedenheit mit der technischen Ausstattung der UB ist sehr hoch. Insbesondere die Infrastruktur zur Laptopnutzung, das Angebot an Benutzer-PCs sowie die Druck- und Scan-Möglichkeiten werden von einer großen Anzahl der Umfrageteilnehmer positiv bewertet (70-84% „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“) SMART Boards, PalMA-Teammonitore, Virtuelle Lehrbuchsammlung sowie die 2014 eingerichtete Geräteleihe sind offensichtlich weniger bekannt: 53-79% der Teilnehmer wählten hier „keine Angabe“ als Antwortmöglichkeit. Die Nutzer, die eine Bewertung abgaben, sind dagegen fast immer sehr zufrieden.

Am kritischsten werden die Schließfächer bewertet. Hier ist die Anzahl der „weniger zufriedenen“ oder „gar nicht zufriedenen“ Nutzer mit 50% sehr hoch. Die freien Kommentare, die sich auf die Schließfächer beziehen, lassen darauf schließen, dass vor allem die Anzahl der Schließfächer zu Stoßzeiten als nicht ausreichend wahrgenommen wird. Außerdem werden gelegentlich auftretende technische Probleme bemängelt.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB:

Die Universitätsbibliothek arbeitet daran, die Nutzbarkeit der Schließfächer in der gesamten UB zu verbessern. Dabei wird sowohl eine Erhöhung der Kapazität als auch eine Verbesserung der Funktionalität angestrebt. Als erste konkrete Maßnahme wurde die Schließfächanlage im Bibliotheksbereich A3 gewartet, so dass dort Störfälle deutlich seltener vorkommen.

2.4.2 Arbeitsatmosphäre

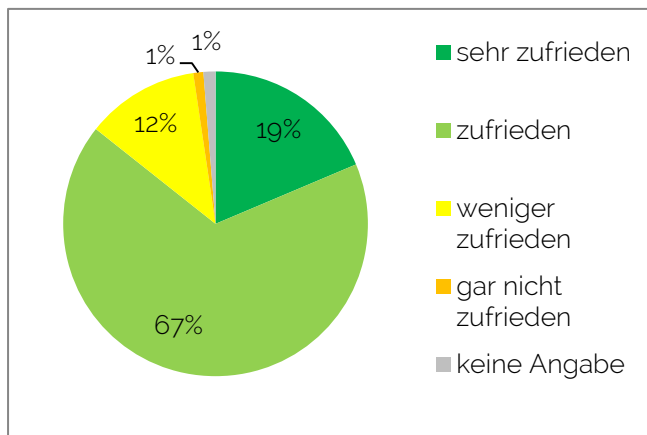


Abbildung 7: Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre in der UB (N=1325).

Die Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek wird über alle Bibliotheksbereiche hinweg sehr positiv bewertet: 85% gaben „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ zu sein.

Wie schon 2012 wurden Sauberkeit und Möblierung besonders positiv beurteilt. Auch mit dem Angebot an Einzelarbeitsplätzen, dem Geräuschpegel in den Räumen und dem Raumklima ist eine deutliche Mehrheit der Befragten zufrieden (vgl. Abbildung 8). Im Vergleich zu 2012 hat sich die Zufriedenheit mit den Gruppenarbeitsplätzen stark verbessert, was vermutlich auf die Er-

öffnung des Learning Centers im Schloss Schneckenhof zurückzuführen ist. Dennoch beurteilen viele Befragte das Angebot an Gruppenarbeitsplätzen noch immer nicht als ausreichend.

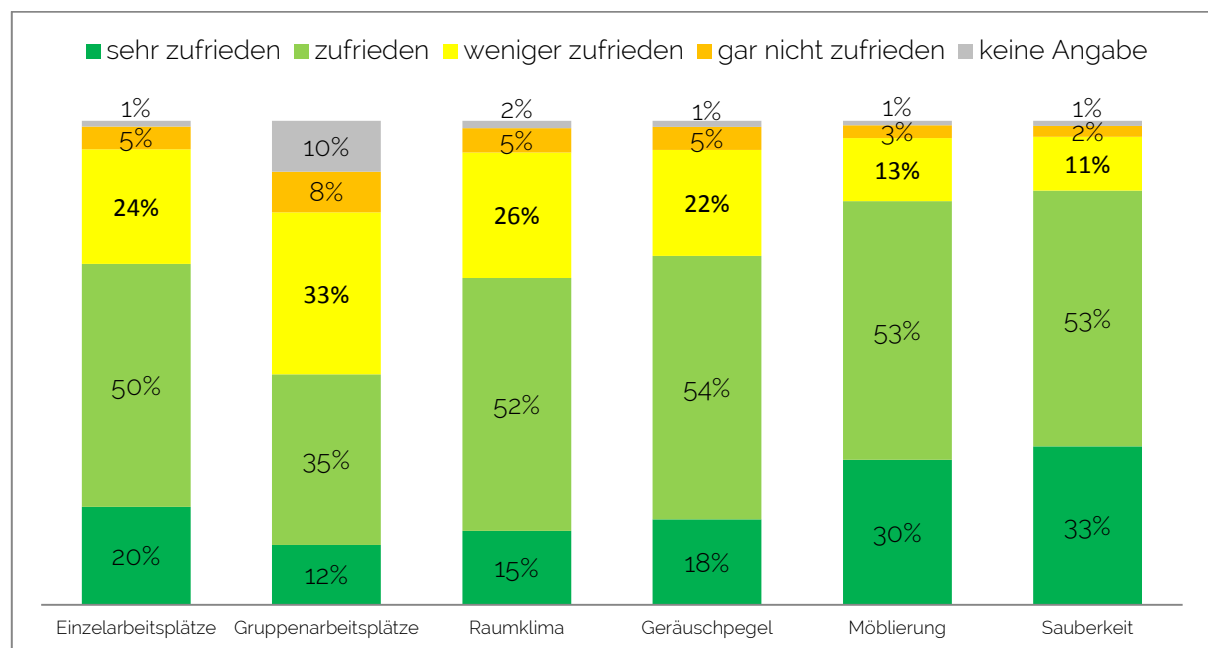


Abbildung 8: Zufriedenheit mit Ausstattung und Arbeitsatmosphäre in der UB (N=1.325).

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB:

Die Verbesserung der Möglichkeiten zur Gruppenarbeit bleibt ein Desiderat. Die Erfahrung zeigt, dass der Bedarf an Gruppen- und Einzelarbeitsplätzen saisonal verschieden ist. Die UB setzt sich daher zum Ziel, bedarfsorientierte neue Raumkonzepte zu entwickeln. Ziel ist es, Bibliotheksräume flexibel nutzen zu können, so dass z.B. zur Prüfungszeit mehr Raum für Einzelarbeit zur Verfügung steht, in den übrigen Semesterzeiten jedoch verstärkt kollaboratives Lernen ermöglicht wird.

2.4.3 Ausleihzentrum

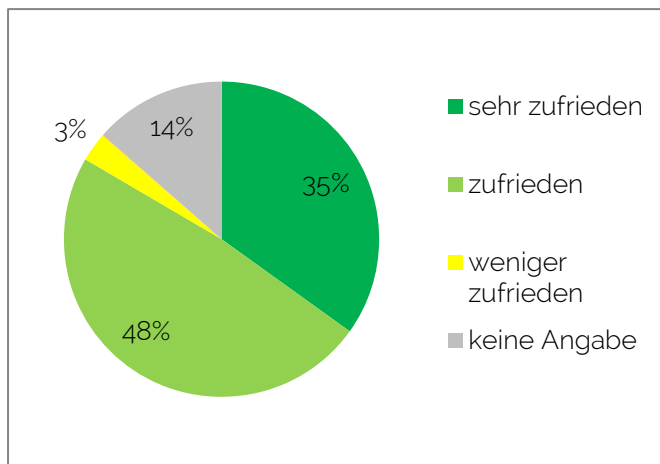


Abbildung 9: Zufriedenheit mit dem Ausleihzentrum im Schloss Westflügel (N=1.280).

Eine der größten Neuerungen seit 2012 war die Eröffnung des Ausleihzentrums im Schloss Westflügel im Frühjahr 2016. Die Auswertung zeigt, dass das Ausleihzentrum von der Mehrheit der Nutzer sehr positiv bewertet wird.

Die Einrichtung des Ausleihzentrums bedeutete für die Bibliotheksnutzer eine Reihe von Veränderungen, die als „Services“ des Ausleihzentrums in der Umfrage thematisiert wurden. Dabei zeigt sich, dass die Teilnehmer der Umfrage insgesamt sehr zufrieden sind. Besonders positiv wurden der freie Zugang zu den im Freihandbereich aufgestellten Beständen, das

Selbstverbuchungssystem und der Rückgabeautomat bewertet. Vereinzelt wurde Kritik an der Auffindbarkeit von Büchern im Freihandbereich und im Abholbereich geäußert (11%-12% „weniger zufrieden“ und „gar nicht zufrieden“). In den freien Kommentaren wurde zudem deutlich, dass die Bestelldauer von Medien aus dem geschlossenen Magazin als zu lang empfunden wird.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB:

Das Team der UB freut sich, dass das neue Ausleihzentrum und seine Services von den Nutzern so positiv angenommen wurden.

Die Beschilderung des Freihandbereichs und insbesondere der Abholregale wurde zwischenzeitlich verbessert, so dass die gewünschten Medien dort besser aufgefunden werden können. Die Bibliothek arbeitet an einer Weiterentwicklung des 3D-Plans, um die Orientierung der Nutzer weiter zu vereinfachen.

Des Weiteren prüft die Bibliothek derzeit verschiedene Möglichkeiten, um den Ablauf des Buchtransports aus dem geschlossenen Magazin in das Ausleihzentrum im Westflügel zu optimieren. Ziel ist es, die von vielen Nutzern kritisierte Lieferdauer zu verkürzen.

3. Medienservices

Eine der zentralen Aufgaben der Universitätsbibliothek ist die universitäre Informations- und Medienversorgung. Daher wurden die Teilnehmer der Umfrage zu ihrer Zufriedenheit mit den bestehenden Angeboten sowohl im Bereich gedruckte als auch elektronische Medien befragt.

3.1 Gedruckte Medien

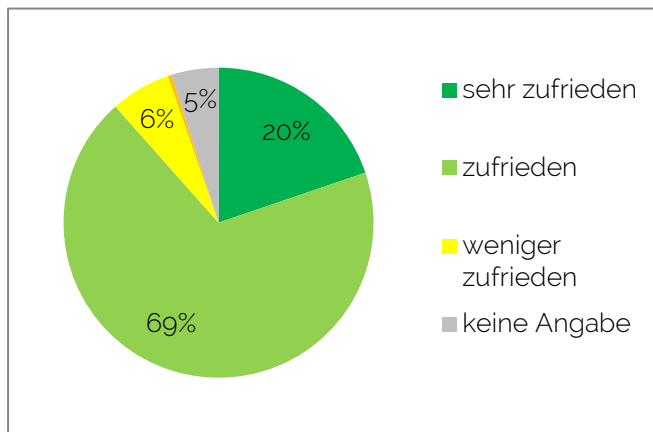


Abbildung 10: Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot an gedruckten Medien (N=1.567).

Trotz der zunehmenden Bedeutung digitaler Medien sind gedruckte Medien weiterhin ein wichtiger Teil des Angebots der Bibliothek. Das in Mannheim vorhandene Angebot gedruckter Medien wird von den Nutzern insgesamt als sehr gut wahrgenommen. Die Verfügbarkeit der gedruckten Medien konnte im Vergleich zu 2012 noch etwas verbessert werden. Nur noch rund 15% der Befragten machen häufiger die Erfahrung, dass ein benötigtes Buch im Bestand der Bibliothek nicht vorhanden oder bereits vorgemerkt und daher auf längere Sicht nicht verfügbar ist. Dieses gute Ergebnis ist vor

allem auf den systematischen Ausbau des Angebots an studienrelevanter Literatur zurückzuführen, der u.a. durch Studiengebühren und Qualitätssicherungsmittel gefördert wurde.

3.2 Elektronische Medien

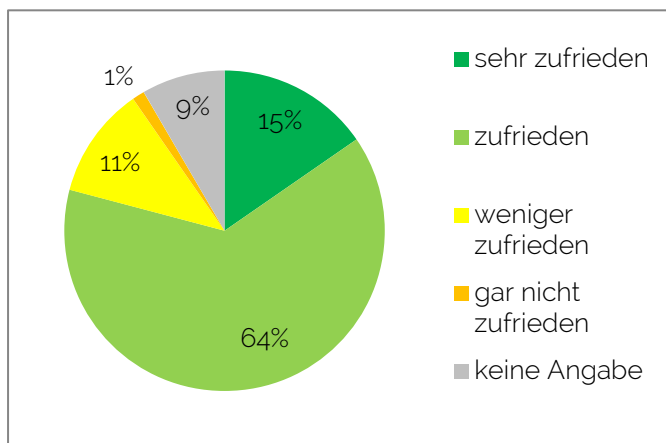


Abbildung 11: Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot an elektronischen Medien (N=1.541).

In den vergangenen Jahren hat die Bedeutung elektronischer Medien deutlich zugenommen. Auch in diesem Bereich ist die Gesamtzufriedenheit hoch: 79% der Nutzer gaben an „sehr zufrieden“ oder „zufrieden zu sein“. Jedoch ist der Anteil an Teilnehmern, die „weniger zufrieden“ oder „gar nicht zufrieden“ sind, gegenüber den gedruckten Medien etwas höher. Dies liegt v.a. am E-Book-Angebot, das in manchen Fachgebieten als nicht um-

fangreich genug wahrgenommen wird. Außerdem werde die von manchen

Anbietern vorgegebenen Nutzungseinschränkungen kritisiert.

3.3 Weiterentwicklung des Medienangebots

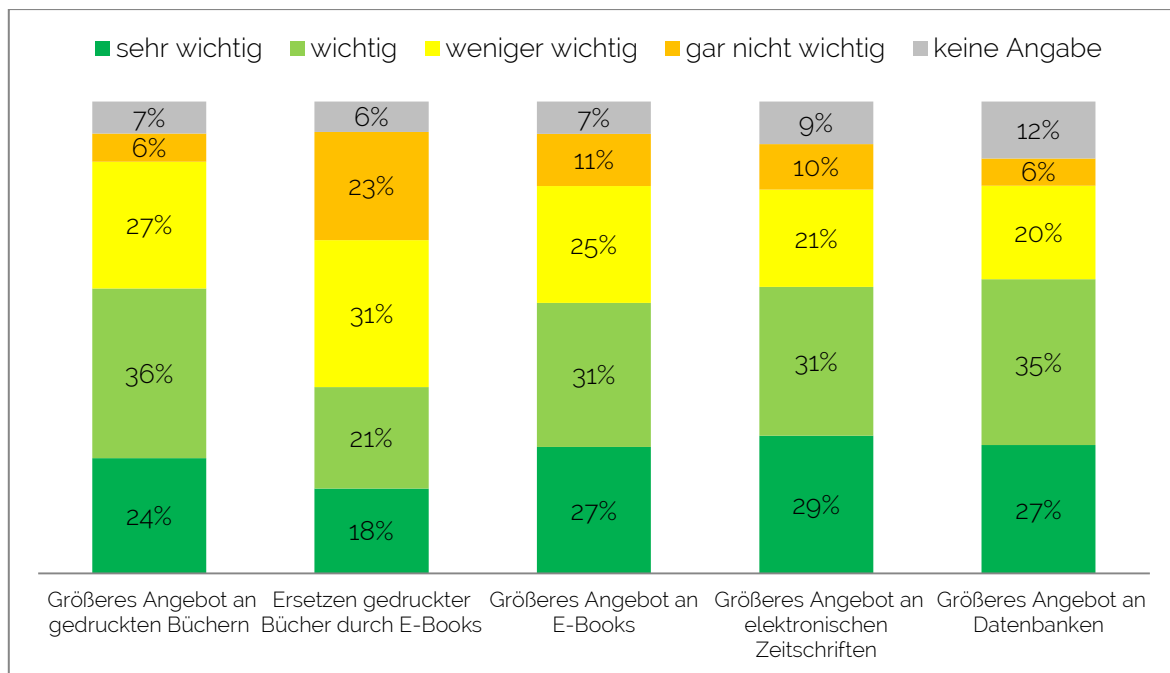


Abbildung 12: Gewünschtes Engagement der Bibliothek für das Medienangebot (N=1.435).

Der Ausbau des Medienangebots aller Arten – sowohl gedruckt als auch elektronisch – wird von einer deutlichen Mehrheit der Nutzer als wichtig eingeschätzt. Knapp an der Spitze steht dabei die Versorgung mit gedruckter Literatur: 70% halten den Ausbau dieses Bestands für wichtig. Was die elektronischen Medien betrifft, wird von den Nutzern insbesondere die Erweiterung des Angebots an elektronischen Zeitschriften und Datenbanken als wichtige Aufgabe angesehen. Aber auch die Erweiterung des E-Book-Angebots wird von ca. 58% der Befragten befürwortet – wobei dies nicht auf Kosten des Printangebots geschehen soll: Das Ersetzen von gedruckten Büchern durch E-Books ist nur für eine Minderheit ein Anliegen.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Trotz der zunehmenden Bedeutung digitaler Medien wollen die Nutzer insbesondere im Bereich Monographien nicht auf gedruckte Bücher verzichten. Die elektronische Version soll eine Druckfassung idealerweise ergänzen. Die UB wird daher weiter ihren Bestand sowohl an gedruckten als auch an elektronischen Medien ausbauen.

3.4 Medienservices für Wissenschaftler

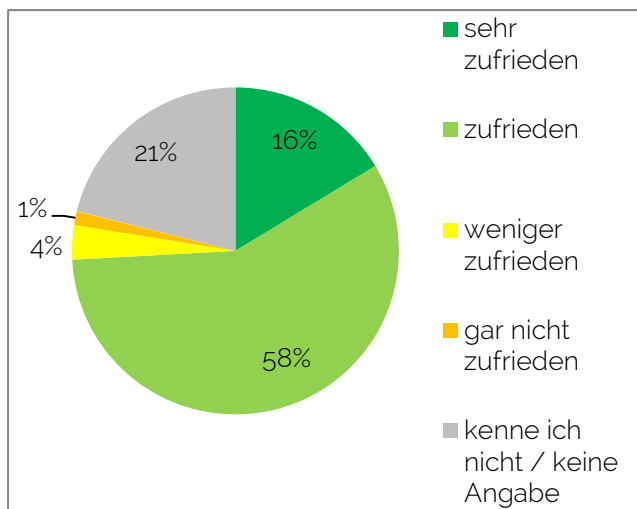


Abbildung 13: Zufriedenheit der Wissenschaftler mit den Medienservices der UB (N=147).

Für die Wissenschaftler der Universität Mannheim bietet die UB eine Reihe von Medienservices zur Unterstützung von Forschung und Lehre an:

- die Publikationsplattform MADOC mit integrierter Universitätsbibliographie,
- das Forschungsdatenrepositorium MADATA zur Verwaltung und Publikation von Forschungsdaten,
- einen Scandienst, bei dem auf Bestellung Teile von Publikationen aus dem Bestand der UB gescannt und per Mail geliefert werden,
 - einen Bestellservice für gedruckte Medien, die in Handapparaten an Lehrstühlen und Einrichtungen der Universität benötigt werden,
 - Unterstützung bei der Erstellung

- Unterstützung bei der Erstellung von Semesterapparaten in gedruckter und elektronischer Form
- Unterstützung bei urheberrechtlichen Fragen im Bereich e-Learning.

Die Fragen zu diesen Services wurden in der Umfrage nur der Nutzergruppe „wissenschaftliches Personal“ angezeigt. Alle angebotenen Services erzielten bei ihren Nutzern sehr hohe Zufriedenheitswerte. Allerdings sind die Dienstleistungen mit Ausnahme des Scandienstes einer Mehrheit der Befragten unbekannt.

Bei der Frage nach den gewünschten künftigen Prioritäten der UB wurde ein erweitertes Unterstützungsangebot zu Open Access Publishing am häufigsten als wichtig erachtet. Auch andere Services im Bereich „elektronisches Publizieren“ wie z.B. der Ausbau der Funktionalität von MADOC stießen durchaus auf Interesse (vgl. Abb. 14).

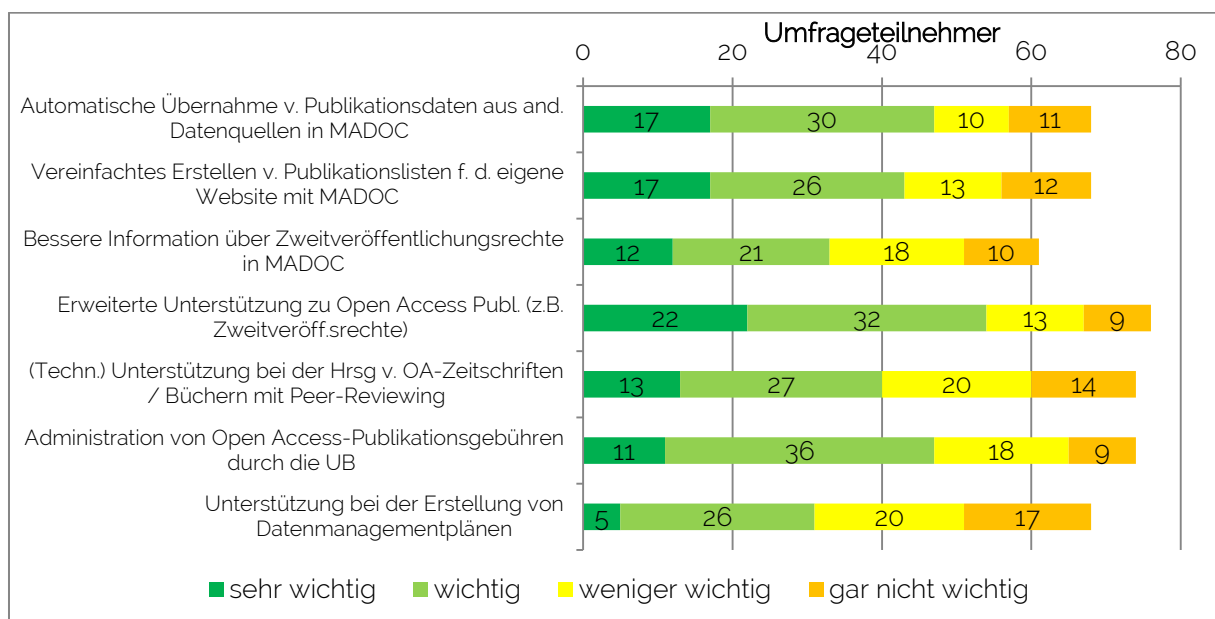


Abbildung 14: Gewünschtes Engagement der Bibliothek bzgl. Medienservices für Wissenschaftler (N=127).

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die Universitätsbibliothek möchte sich im Bereich des digitalen Publizierens weiter engagieren und ihre Wissenschaftler durch ein Bündel von Maßnahmen umfassend unterstützen. Auch in Hinblick auf die steigende Zahl von Zweitpublikationen soll MADOC weiterentwickelt und die Benutzerfreundlichkeit gesteigert werden. Für gebührenbasierte Open Access-Publikationsmodelle soll eine Infrastruktur bereitgestellt werden. Die UB sieht es als ihre Aufgabe, zukünftig eine umfassende Beratung zu Open Access und bibliometrischen Fragen anzubieten.

4. Online-Services

4.1 Online-Katalog Primo

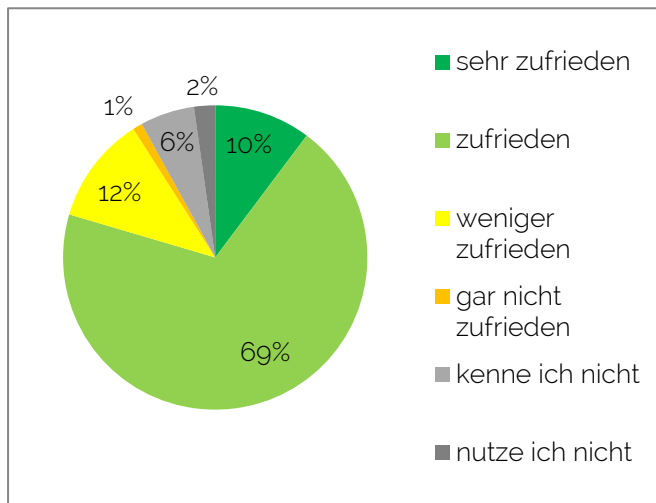


Abbildung 15: Zufriedenheit mit dem Bibliothekskatalog Primo (N=1.561).

Der Bibliothekskatalog Primo ist als Zugang zu den verschiedenen gedruckten und elektronischen Medienangeboten der Bibliothek ein zentraler Service. Die Gesamtzufriedenheit mit Primo ist sehr hoch. Die Nutzer schätzen insbesondere die Kontofunktionen und die Suchoptionen von Primo (78% bzw. 77% „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“). Eine Verbesserung im Vergleich zu 2012 konnte vor allem im Bereich der Suchergebnisse (Ranking, Präzision, Relevanz etc.) erzielt werden (nur noch 20% „weniger“ oder „gar

nicht zufriedene“ Nutzer gegenüber 35% im Jahr 2012). Am kritischsten

wurde der Bereich „Zugriff auf elektronische Volltexte“ bewertet. In den freien Kommentaren wird allerdings deutlich, dass hier nicht nur die Funktionalität von Primo, sondern auch die mangelnde Benutzerfreundlichkeit der verlinkten Anbieterplattformen kritisiert wird.

Weitere Primo-Funktionen wie z.B. Empfehlungsdienste, Mobile Version von Primo und auch die Fernleihfunktion sind einem Großteil der Teilnehmer nicht bekannt oder werden von ihnen nicht genutzt. Eine Ausnahme bilden das Virtuelle Regal für Bestände in den Bibliotheksbereichen und der 3D-Plan für die Freihandbereiche, die von einer Mehrheit gekannt und geschätzt werden.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Die Universitätsbibliothek wird weiter daran arbeiten, Primo so nutzerfreundlich wie möglich zu gestalten. Da die UB kaum Einfluss auf die sehr heterogenen Lizenzbestimmungen und Plattformen der Anbieter von e-Books und Datenbanken hat, sollen die jeweiligen Bedingungen künftig zumindest in Primo transparent gemacht werden. Die mobile Version des Bibliothekskatalogs Primo wird im Lauf des nächsten Jahres an aktuelle Entwicklungen mobiler Software angepasst. Außerdem soll die Integration der Fernleihfunktionalität in Primo spürbar verbessert werden, um den Service sichtbarer und komfortabler zu gestalten.

4.2 Online-Auskunftsmedien und -Nachweisdienste

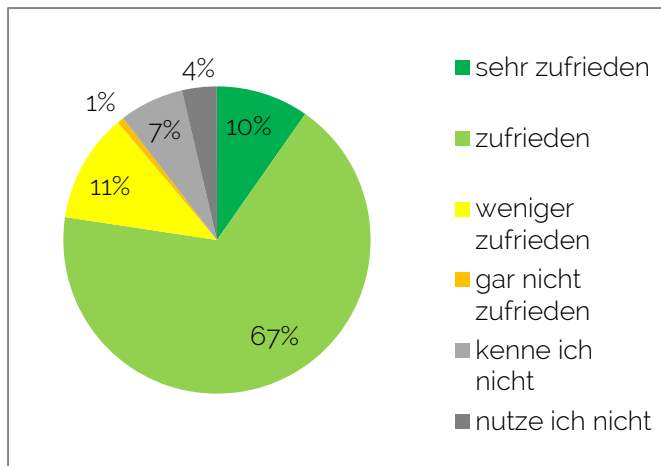


Abbildung 16: Möglichkeiten zur Information über die Services der UB (N=1561).

Die UB bietet viele Möglichkeiten, sich online über die Angebote der Bibliothek zu informieren: UB-Blog, Newsletter und fachliche Informationsseiten im Internet dienen zur Verbreitung wichtiger und aktueller Informationen. Für die persönliche Auskunft und Beratung stehen die Mitarbeiter der UB per E-Mail oder im UB-Chat zur Verfügung.

Speziell zur Information über die aktuelle Auslastung der Bibliotheksbereiche wurde die sogenannte „Ampelanzeige“ auf den Webseiten der UB entwickelt. Die UB Mannheim App ermöglicht die mobile Nutzung

verschiedener Online-Services.

Mit allen genannten Services ist die große Mehrheit derjenigen, die sie nutzen, zufrieden. Die 2013 eingeführte Ampelanzeige ist dabei mit großem Abstand das verbreitetste Angebot: 76% der Nutzer nutzen diesen Service und 65% sind damit „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

Die übrigen Online-Auskunftsmedien und die UB-App werden hingegen nur von einer Minderheit genutzt.

Ebenfalls gefragt wurde nach der Nutzung der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek (EZB) und des Datenbanken-Infosystems (DBIS). Die beiden Nachweisdienste nutzen immerhin noch eine knappe Mehrheit der Teilnehmer wenngleich die Inhalte auch in Primo recherchierbar sind.

Schlussfolgerungen aus Sicht der UB

Da die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot an Online-Auskunftsmedien trotz des sehr unterschiedlichen Verbreitungs- und Bekanntheitsgrades der einzelnen Angebote hoch ist, lässt sich daraus schließen, dass das Portfolio insgesamt die unterschiedlichen Bedürfnisse der Nutzer erfüllt. Die bestehenden Angebote sollen daher weitergeführt werden.

* * * * *

Die Universitätsbibliothek bedankt sich bei allen Teilnehmern für das Beantworten der Fragen und die zahlreichen Kommentare. Wir werden auch weiterhin unsere Services an Ihren Bedürfnissen ausrichten.

Bitte kontaktieren Sie uns jederzeit, wenn Sie Ideen und Vorschläge haben.