

Umfrage am Ende des Wintersemesters
2007/2008

Zur Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit
den Serviceangeboten der HBK-Bibliothek

Mit Unterstützung der Humboldt-Universität zu
Berlin

Danke

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedanken sich recht herzlich für die zahlreiche Teilnahme an der Umfrage.

Wir werden uns bemühen, Ihre Wünsche weiterhin zu berücksichtigen und umzusetzen.

Teilnehmer der Befragung:

Benutzergruppe

sind Studierende und Lehrende der HBK und anderer Hochschuleinrichtungen, StadtnutzerInnen und NutzerInnen der Region

Interessengebiete

sind Kunst-, Kultur-, Medien- und Kommunikations- und Geisteswissenschaften

Alter der BenutzerInnen

ist zwischen 20 und 40 Jahre, einen kleinen Anstieg gibt es bei Nutzerinnen über 60 Jahre

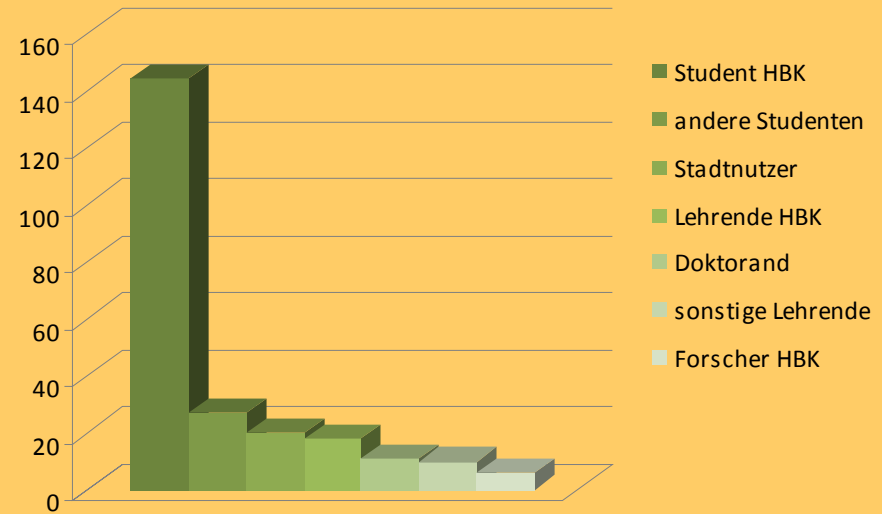
bevorzugte Bibliothek

ist die HBK, neben der UB der TU und der Stadtbibliothek



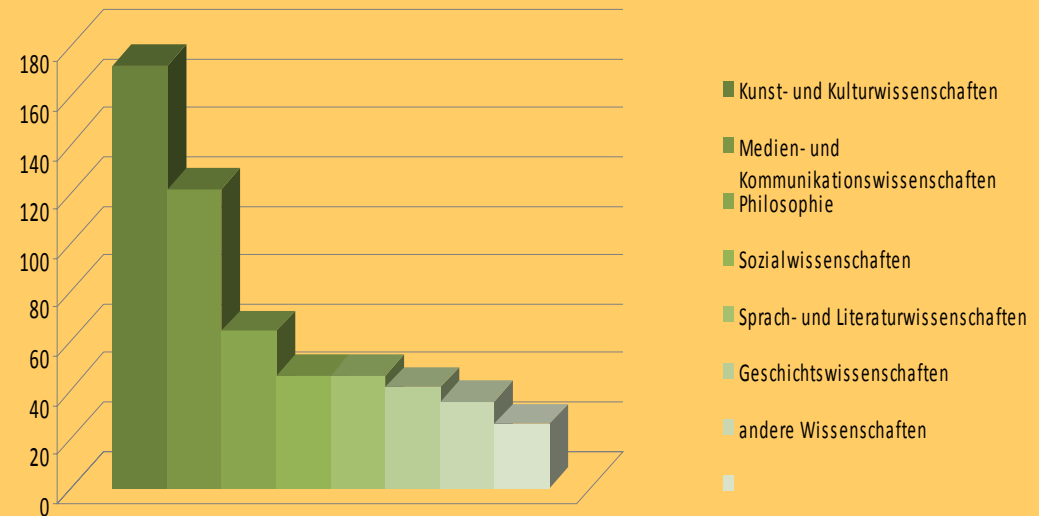
Status

Student HBK	144
andere Studenten	27
Stadtnutzer	20
Lehrende HBK	18
Doktorand	11
sonstige Lehrende	10
Forscher HBK	6



Interessengebiete

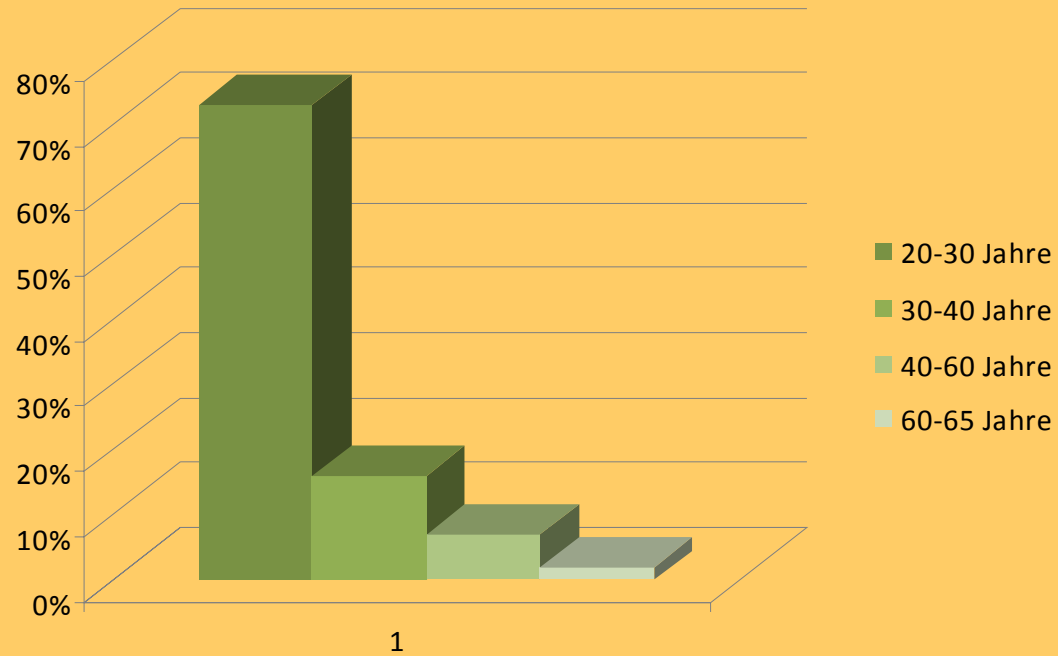
Kunst- und Kulturwissenschaften	172
Medien- und Kommunikationswissenschaften	122
Philosophie	64
Sozialwissenschaften	46
Sprach- und Literaturwissenschaften	46
Geschichtswissenschaften	41
andere Wissenschaften	35
andere Geisteswissenschaften	26



Alter der Befragungsteilnehmer

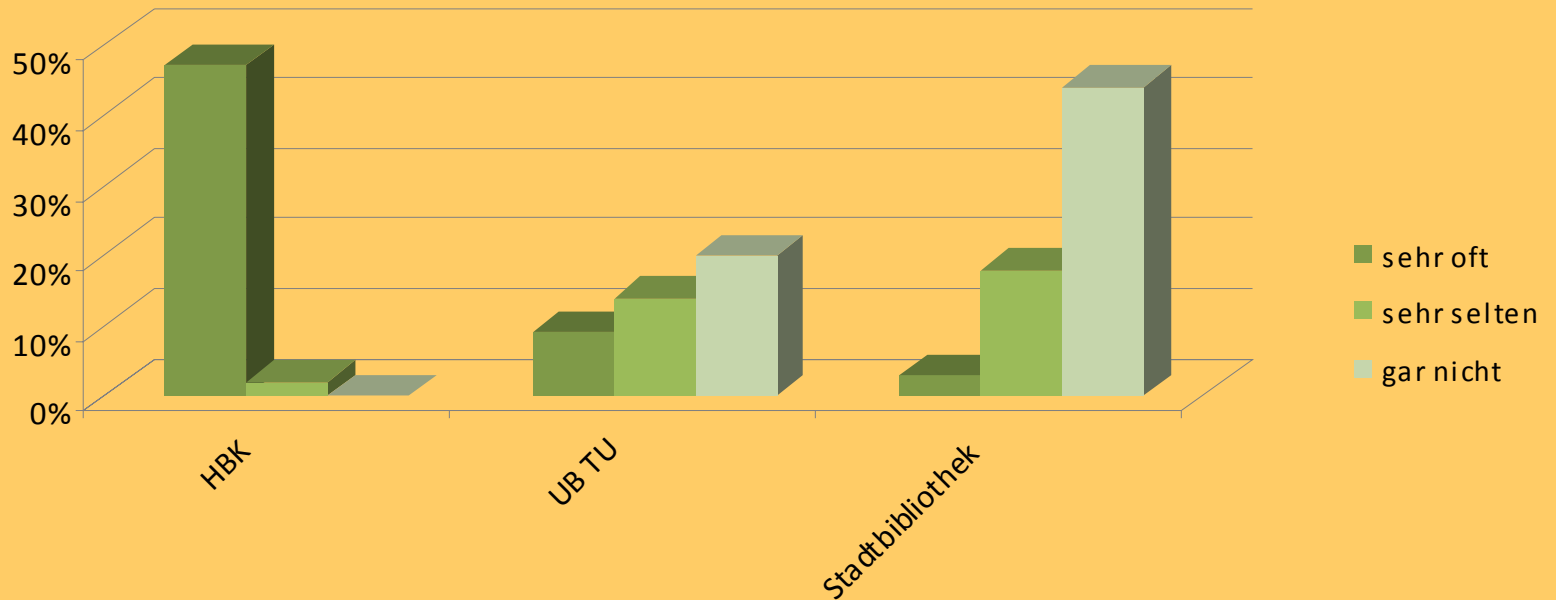
20-30 Jahre
30-40 Jahre
40-60 Jahre
60-65 Jahre

73%
16%
7%
2%



Die Befragten nutzen vorrangig diese Bibliotheken in Braunschweig

	sehr oft	sehr selten	gar nicht
HBK	47%	2%	0%
UB TU	9%	14%	20%
Stadtbibliothek	3%	18%	44%



Das Informationsverhalten der BenutzerInnen:

Topps

das wichtigste Informationsmittel bei der Suche nach Literatur ist der OPAC
häufig genutzt werden Angaben aus Suchmaschinen im Web
sind bibliographische Angaben in Büchern und Zeitschriften
BenutzerInnen orientieren sich am Bestand im Regal der Bibliothek

Flops

fast gar nicht als Informationsmittel für Nachweise werden die elektronischen Informationsmittel
Fachportale, elektronische Zeitschriften und Datenbanken genutzt
die Information durch Bibliothekspersonal wird nicht häufig als Informationsquelle wahrgenommen

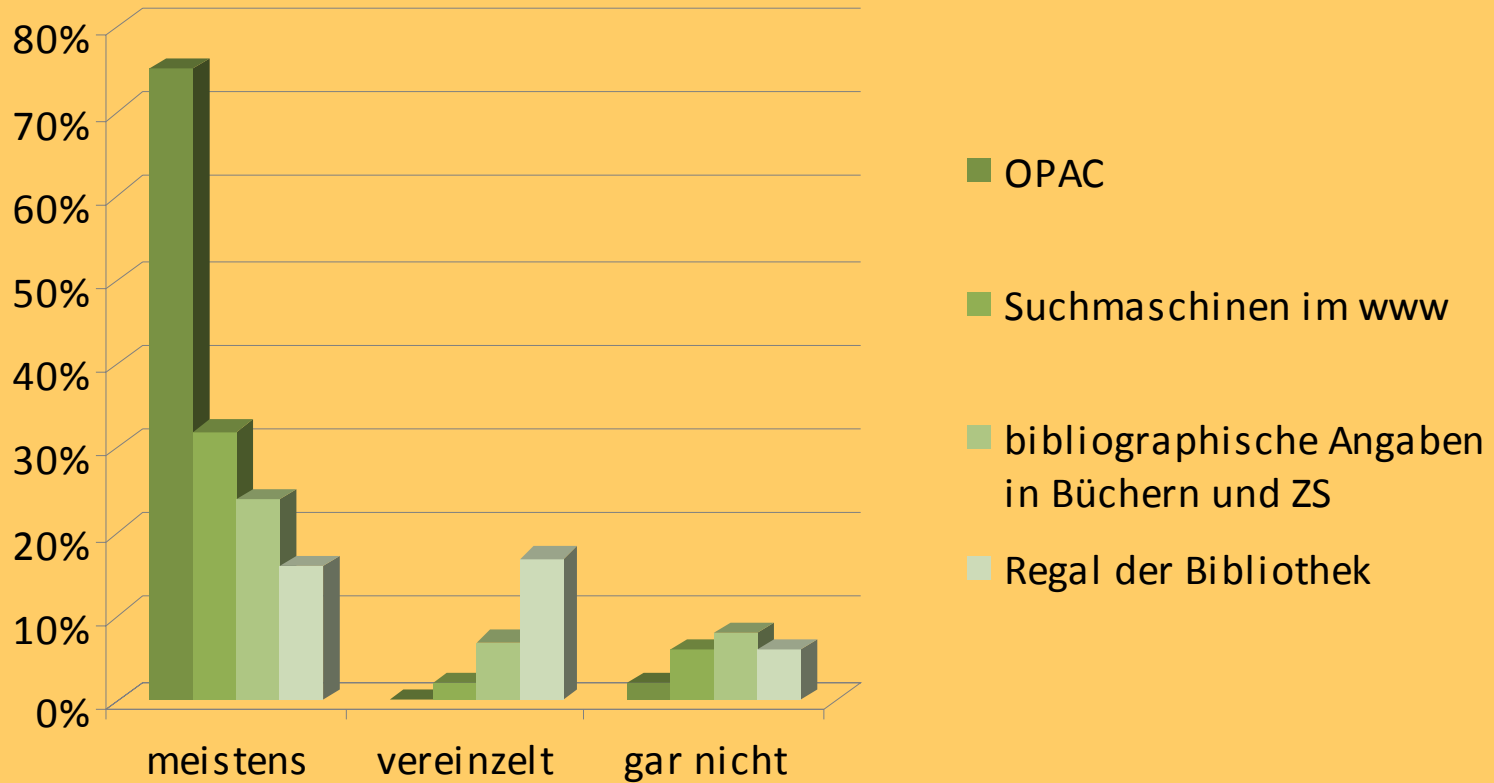


Die TOPPs der Informationsbeschaffung

	meistens	vereinzelt	gar nicht
OPAC	75%	0%	2%
Suchmaschinen im www	32%	2%	6%
bibliographische Angaben in Büchern und ZS	24%	7%	8%
Regal der Bibliothek	16%	17%	6%



Die TOPPs der Informationsbeschaffung

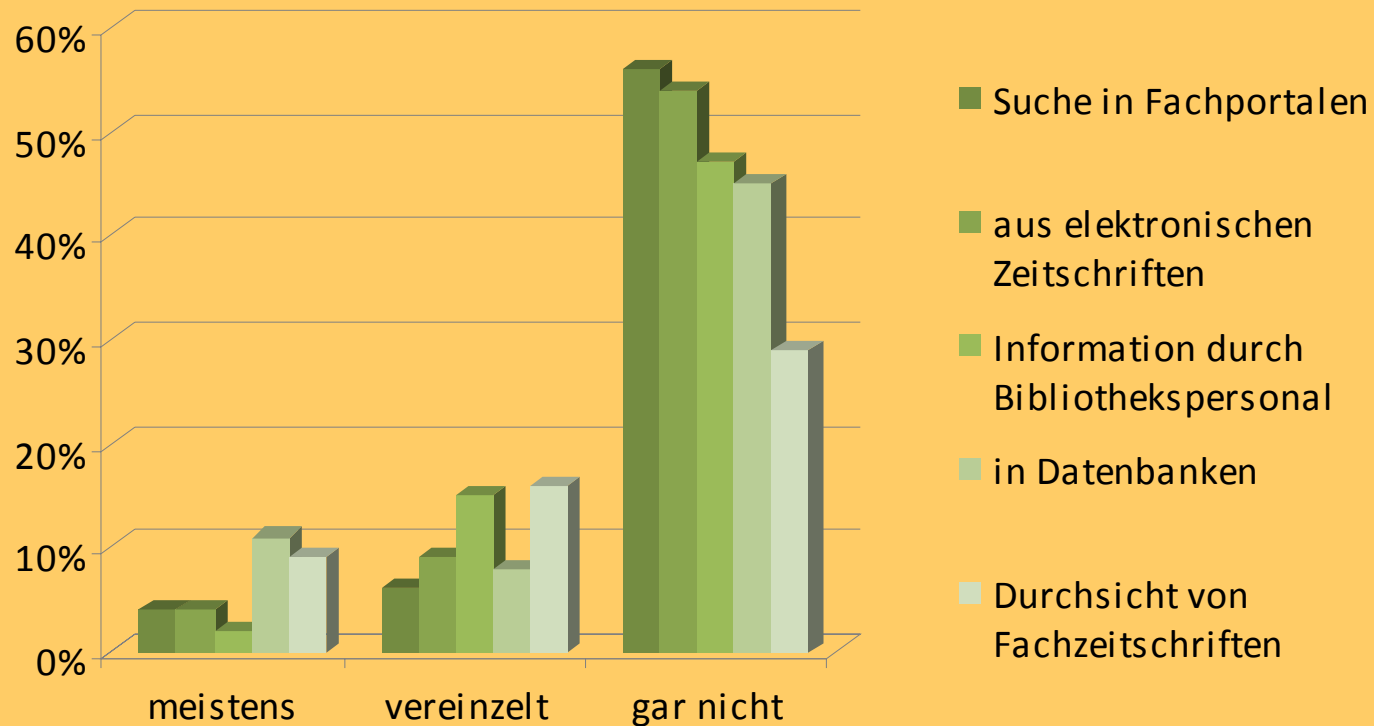


Die FLOPs der Informationsbeschaffung

	meistens	vereinzelt	gar nicht
Suche in Fachportalen	4%	6%	56%
aus E-Zeitschriften	4%	9%	54%
Information durch Bibliothekspersonal	2%	15%	47%
in Datenbanken	11%	8%	45%
Durchsicht von Fachzeitschriften	9%	16%	29%



Die FLOPs der Informationsbeschaffung



Die Wichtigkeit der Angebote

Bestand

sehr wichtig für die BenutzerInnen sind die vorhandenen Bestände an Monografien und gedruckten Zeitschriften

Datenbanken rücken erfreulicherweise bei der Wichtigkeit weiter auf
wenig und gar nicht wichtig für die Informationsbeschaffung sind digitale Volltexte und elektronische Zeitschriften

Service

wichtigste Serviceleistung, die wir anbieten ist die Ausleihe von Medien

wichtig sind die zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze

Betreuung durch Fachpersonal ist wichtig

die Fernleihe ist für einige BenutzerInnen ein unverzichtbarer Service

die Angebote für Benutzerschulungen sind leider nicht so wichtig und wenig genutzt

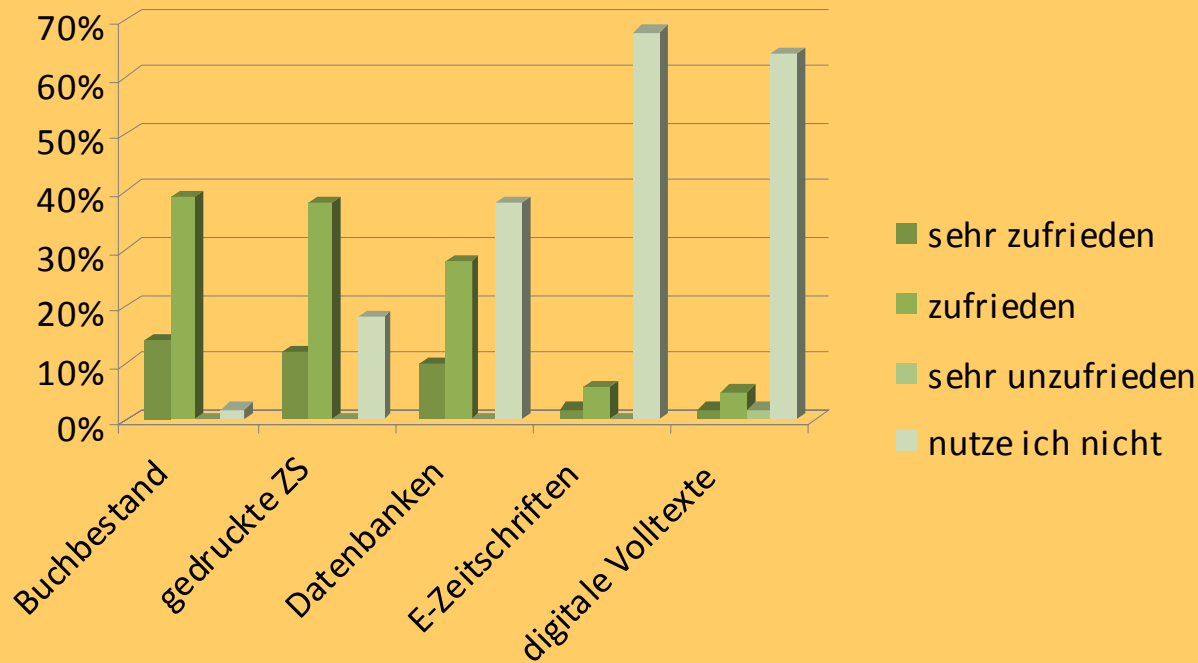


Die Wichtigkeit des vorhandenen Bestandes

	sehr wichtig	vollkommen unwichtig	nutze ich nicht
Buchbestand	89%	0%	0%
gedruckte Zeitschriften	24%	0%	9%
Datenbanken	22%	1%	27%
E-Zeitschriften	9%	2%	77%
digitale Volltexte	6%	1%	45%



Die Wichtigkeit des vorhandenen Bestandes

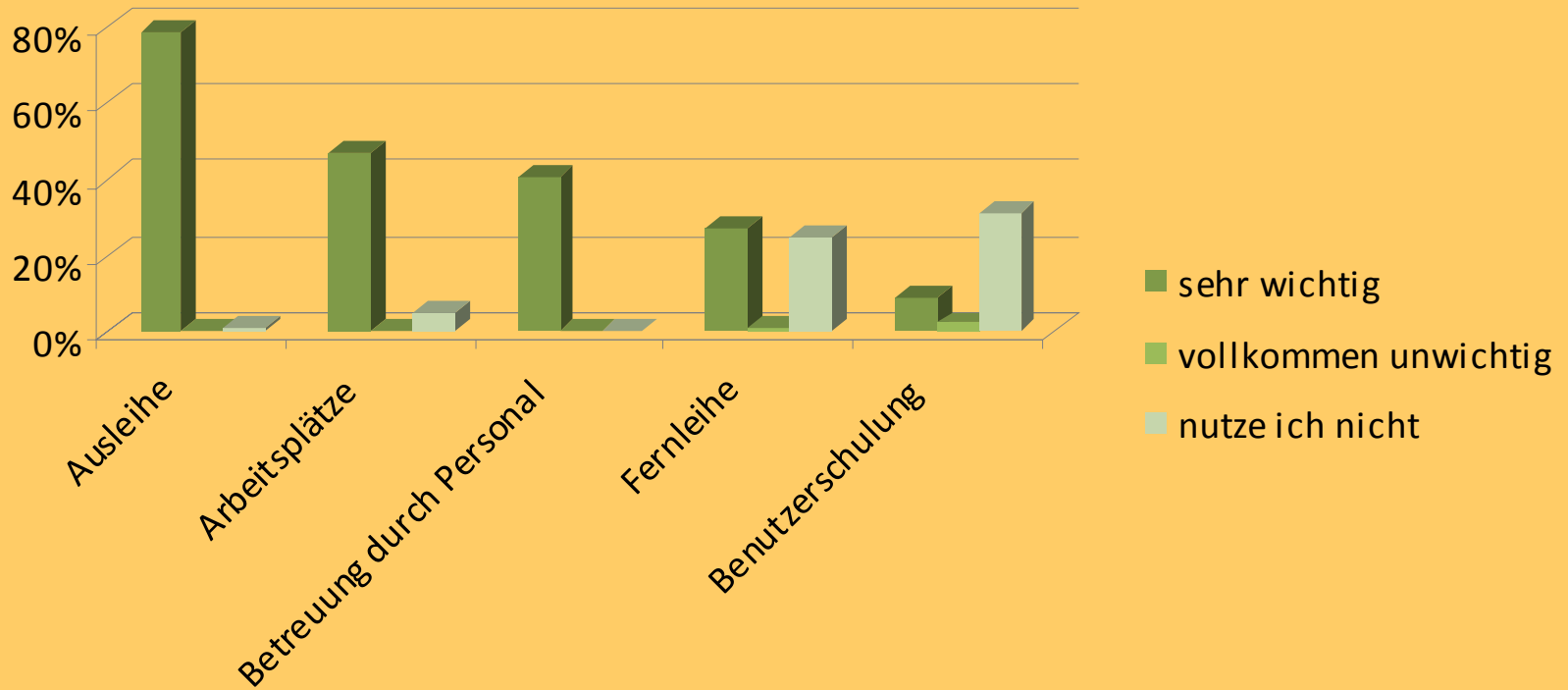


Die Wichtigkeit des angebotenen Service

	sehr wichtig	vollkommen unwichtig	nutze ich nicht
Ausleihe	79%	0%	1%
Arbeitsplätze	47%	0%	5%
Betreuung durch Personal	41%	0%	0%
Fernleihe	27%	1%	25%
Benutzerschulung	9%	2%	31%



Die Wichtigkeit des angebotenen Service



Warum werden Angebote nicht genutzt?

ungenügend bekannt

sind die Möglichkeiten des Zugriffs auf digitale Dokumente und die Nutzungsmöglichkeiten elektronischer Zeitschriften

wenn bekannt, dann häufig genutzt

wird der Aufsichtsscanner
werden die Datenbanken
werden die Fernleihdienste

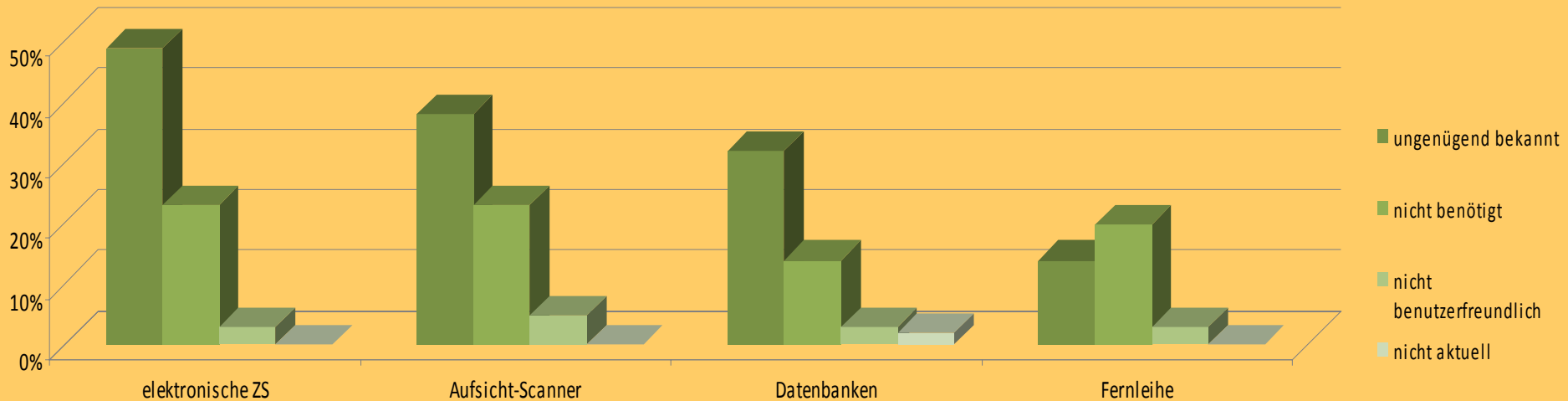


Angebote werden selten oder gar nicht genutzt

	ungenügend bekannt	nicht benötigt	nicht benutzerfreundlich	nicht aktuell	nutze ich öfter
digitale Volltexte	53%	21%	3%	0%	17%
elektronische ZS	49%	23%	3%	0%	16%
Aufsicht-Scanner	38%	23%	5%	0%	23%
Datenbanken	32%	14%	3%	2%	42%
Fernleihe	14%	20%	3%	0%	47%



Angebote werden selten oder gar nicht genutzt



Zufriedenheit mit den aktuellen Angeboten

Bestand

mit dem Monografienbestand und dem Bestand an gedruckten Zeitschriften sind die BenutzerInnen sehr zufrieden und zufrieden

Datenbanken, E-Zeitschriften und digitale Volltexte werden zu wenig wahrgenommen und genutzt

Service

sehr zufrieden sind die BenutzerInnen mit der Betreuung durch das Personal und mit den Öffnungszeiten

die Nutzung des OPAC ist selbstverständlich und ist unproblematisch in der Anwendung wenn Benutzerschulungen besucht wurden, sind die TeilnehmerInnen sehr zufrieden

eine fehlende Garderobe und ausreichend Schließfächer führen zu Unzufriedenheit mit dem Service der Bibliothek

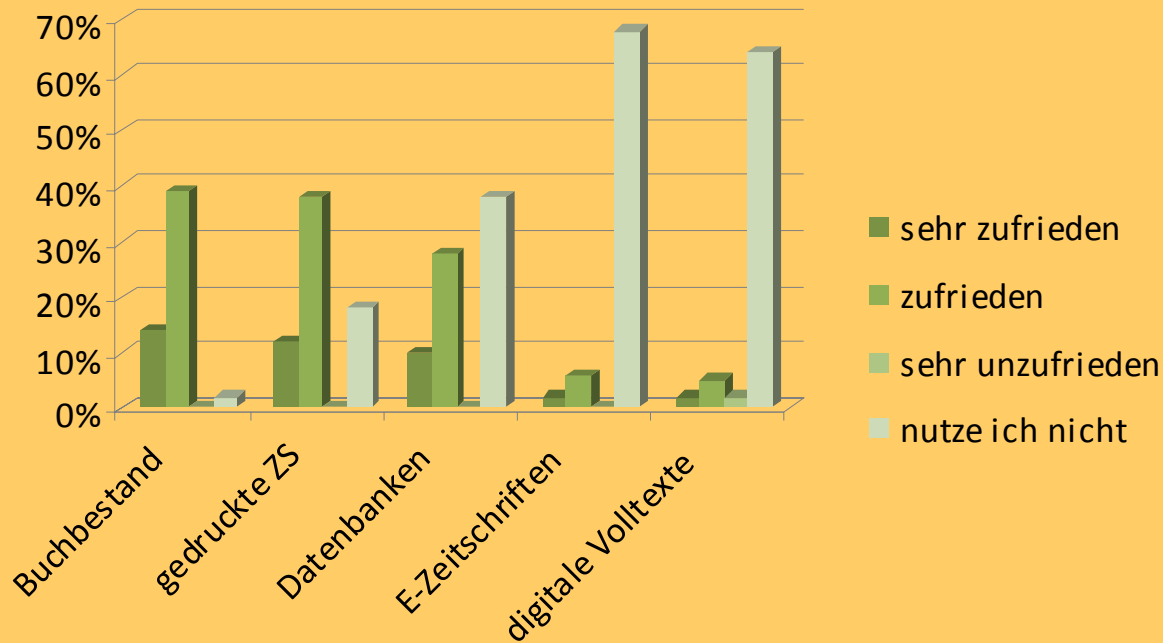


Zufriedenheit mit dem Bestand

	sehr zufrieden	zufrieden	sehr unzufrieden	nutze ich nicht
Buchbestand	14%	39%	0%	2%
gedruckte ZS	12%	38%	0%	18%
Datenbanken	10%	28%	0%	38%
E-Zeitschriften	2%	6%	0%	68%
digitale Volltexte	2%	5%	2%	64%



Zufriedenheit mit dem Bestand

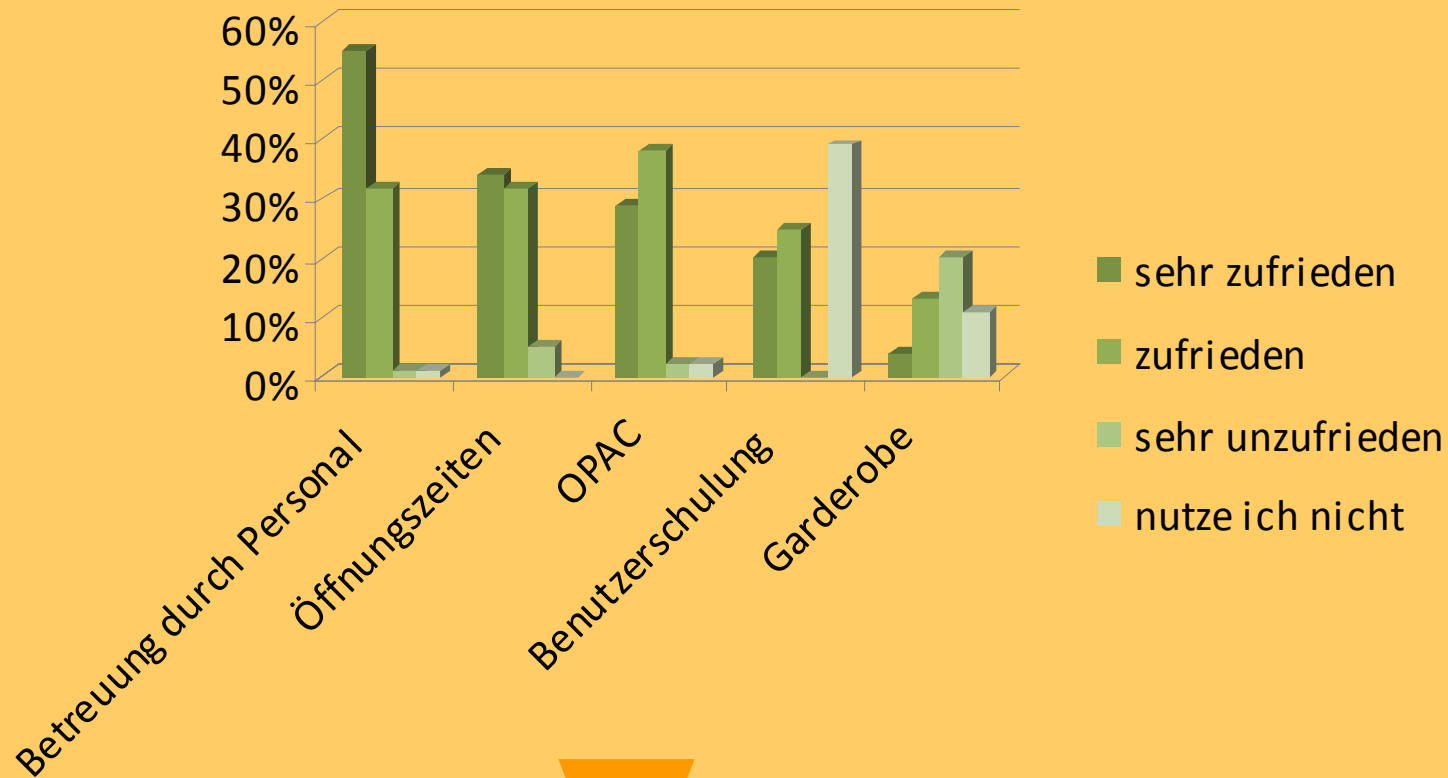


Zufriedenheit mit dem Service

	sehr zufrieden	zufrieden	sehr unzufrieden	nutze ich nicht
Betreuung durch Personal	55%	32%	1%	1%
Öffnungszeiten	34%	32%	5%	0%
OPAC	29%	38%	2%	2%
Benutzerschulung	20%	25%	0%	39%
Garderobe	4%	13%	20%	11%



Zufriedenheit mit dem Service



Wichtigkeit neuer Angebote

Bestand

besonders gewünscht werden

Bilddatenbanken | elektronische Semesterapparate | Sammlung von Diplomarbeiten

Service

besonders wichtig ist die Einrichtung eines Mailbenachrichtigungsservices

gewünscht werden Farbkopierer und elektronische Dienste für Auftragsannahme

Gruppen- und Einzelarbeitsplätze und die Möglichkeit der Selbstverbuchung von Medien

Recherchebetreuung und Bibliotheksschulungen im Curriculum werden vereinzelt gewünscht

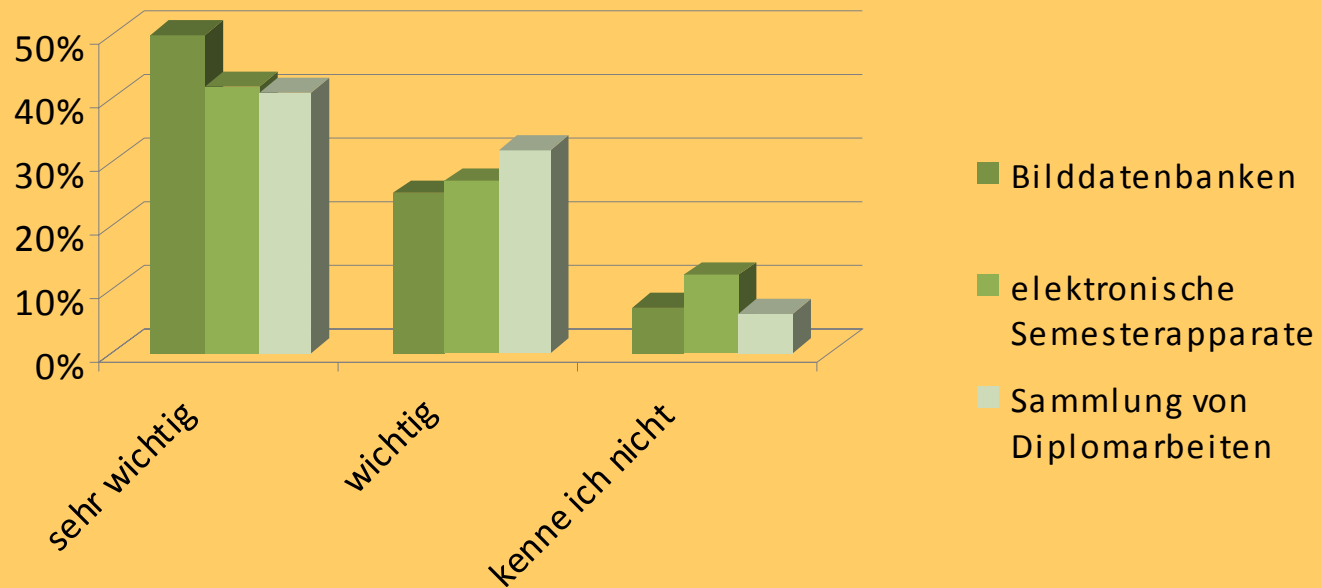


Wichtigkeit neuer Bestandsangebote

	sehr wichtig	wichtig	kenne ich nicht
Bilddatenbanken	50%	25%	7%
elektronische Semesterapparate	42%	27%	12%
Sammlung von Diplomarbeiten	41%	32%	6%



Wichtigkeit neuer Bestandsangebote

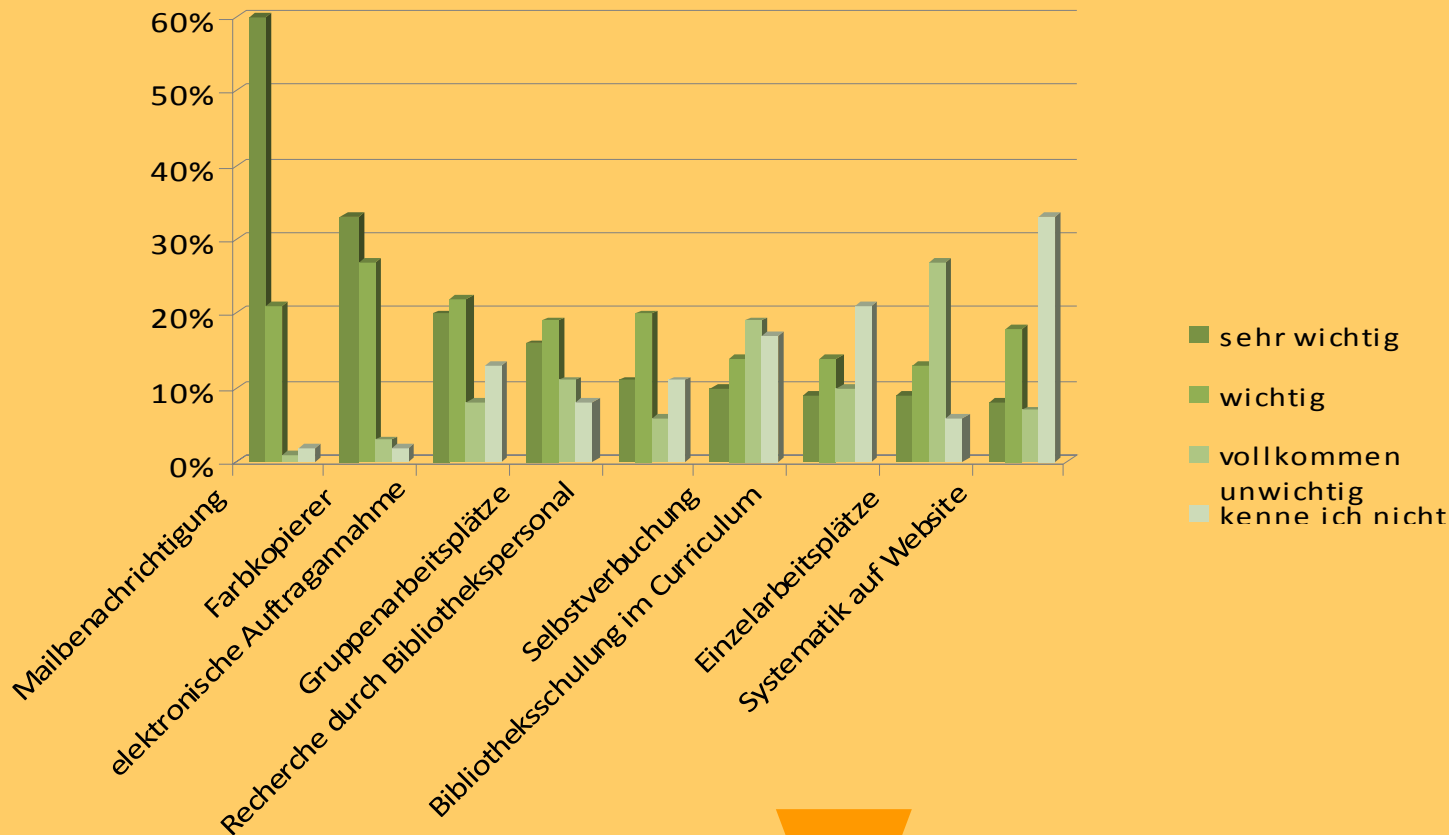


Wichtigkeit neuer Serviceangebote

	sehr wichtig	wichtig	vollkommen unwichtig	kenne ich nicht
Mailbenachrichtigung	60%	21%	1%	2%
Farbkopierer	33%	27%	3%	2%
elektronische Auftragannahme	20%	22%	8%	13%
Gruppenarbeitsplätze	16%	19%	11%	8%
Recherche durch Bibliothekspersonal	11%	20%	6%	11%
Selbstverbuchung	10%	14%	19%	17%
Bibliotheksschulung im Curriculum	9%	14%	10%	21%
Einzelarbeitsplätze	9%	13%	27%	6%
Systematik auf Website	8%	18%	7%	33%



Wichtigkeit neuer Serviceangebote



Stand Oktober 2008

Bestand

die **Bilddatenbank „prometheus“** wurde erworben
das **HBK-Medienarchiv** befindet sich in der Umsetzung
erste **Magisterarbeiten** wurden elektronisch eingestellt und die Verfahren werden entwickelt

Service

Mailbenachrichtigungen vor Ablauf der Leihfristen und bei Fernleihen und Vormerkungen bekommen alle BenutzerInnen
Bereitstellung eines **elektronischen Semesterapparates** über die Lernplattform STUD.IP
Bibliotheksschulungen im Curriculum (ab Wintersemester 2008/2009 in der Kunstwissenschaft)
Fachrecherche und Beratung durch Bibliothekspersonal am Informationsplatz im Erdgeschoß während der Öffnungszeiten



Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?

Büchern

es passiert nicht oft, dass Bücher nicht zur Verfügung stehen, das Angebot der Vormerkung wird genutzt

für Lehrveranstaltung benötigte Literatur

steht in den Semesterapparaten bereit und wird in der Verfügbarkeit gut bewertet

andere Medien

haben verkürzte Leihfristen und sind so schneller wieder verfügbar

Zeitschriften

aktuelle Zeitschriften sind präsent, sie sind immer verfügbar



Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek

zufrieden

64% der BenutzerInnen sind zufrieden mit der Website

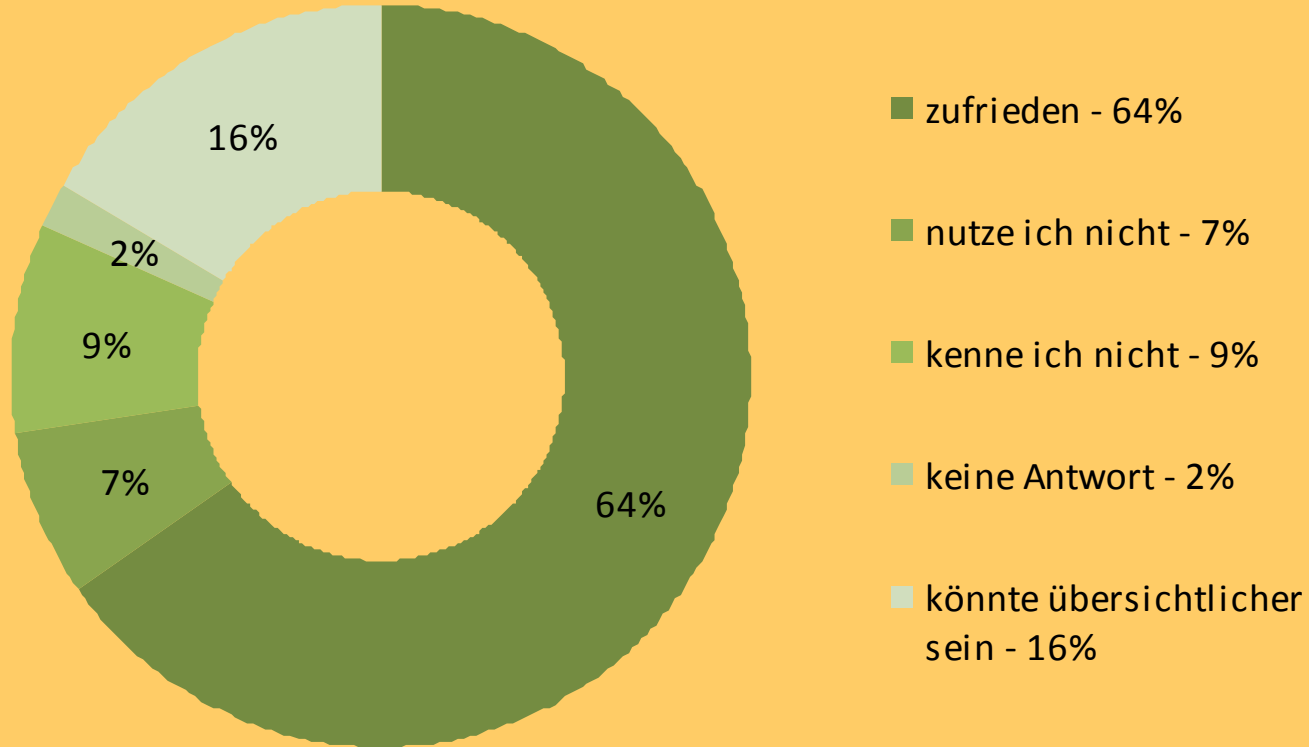
Website ist unbekannt

9% der BenutzerInnen kennen sie nicht und 7% der Befragten nutzen sie nicht

Übersichtlichkeit

16% der BenutzerInnen wünschen sich mehr Übersichtlichkeit





Wichtige Öffnungszeiten **im Semester**

Montag bis Freitag

ab 13:00 ist die wichtigste Zeit für die Bibliotheksbenutzung

18:00 bis 20:00 ist für 35% die wichtigste Zeit für die Bibliotheksbenutzung

Samstag

für 1/4 der BenutzerInnen ist die Zeit von 10:00 bis 13:00 wichtig

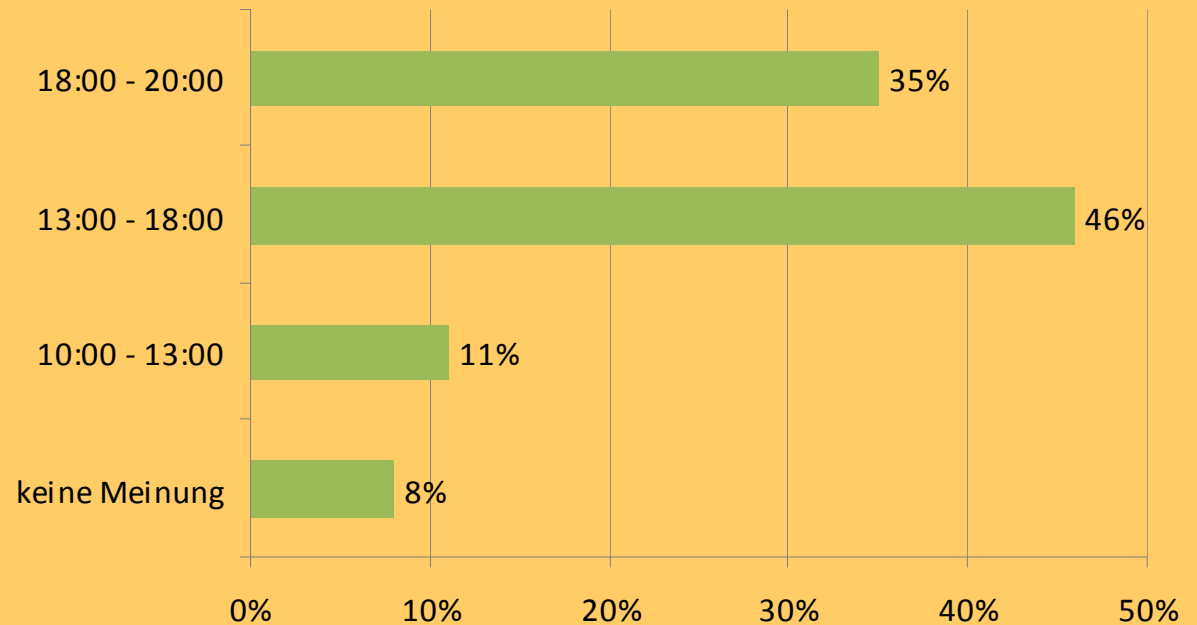
55% wünschen sich, dass die Bibliothek am Samstag ab 13:00 geöffnet ist



Öffnungszeiten im Semester

keine Meinung	8%
10:00 - 13:00	11%
13:00 - 18:00	46%
18:00 - 20:00	35%

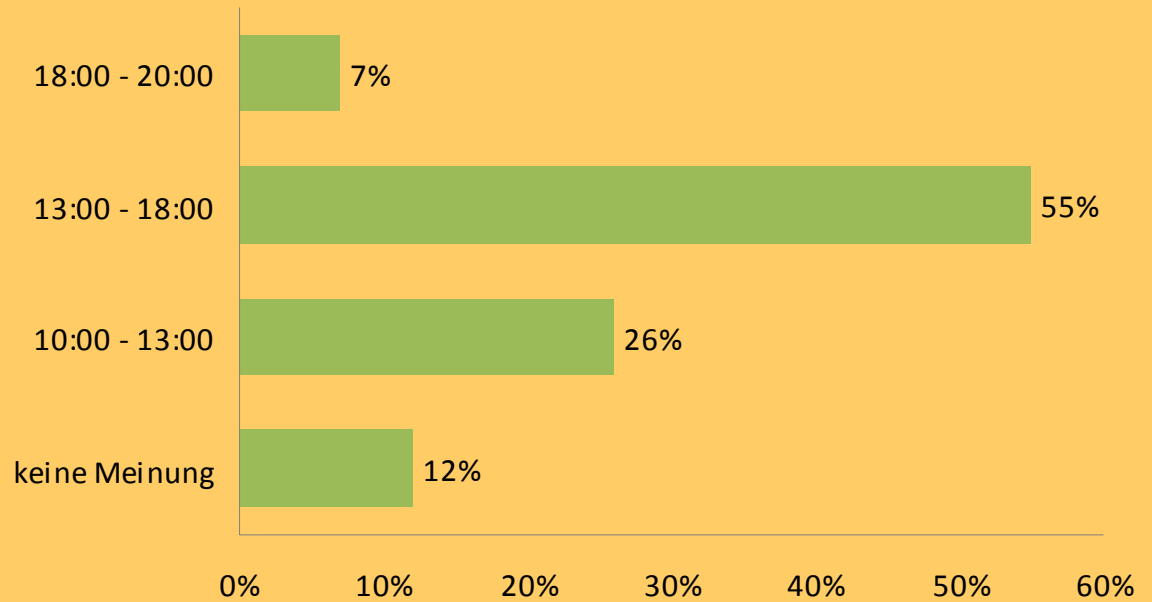
Montag bis Freitag



Öffnungszeiten im Semester

Samstag

keine Meinung	12%
10:00 - 13:00	26%
13:00 - 18:00	55%
18:00 - 20:00	7%



Wichtige Öffnungszeiten in der **vorlesungsfreien Zeit**

Montag bis Freitag

13:00 bis 18:00 ist für 63% die wichtigste Zeit für die Bibliotheksbenutzung

Samstag

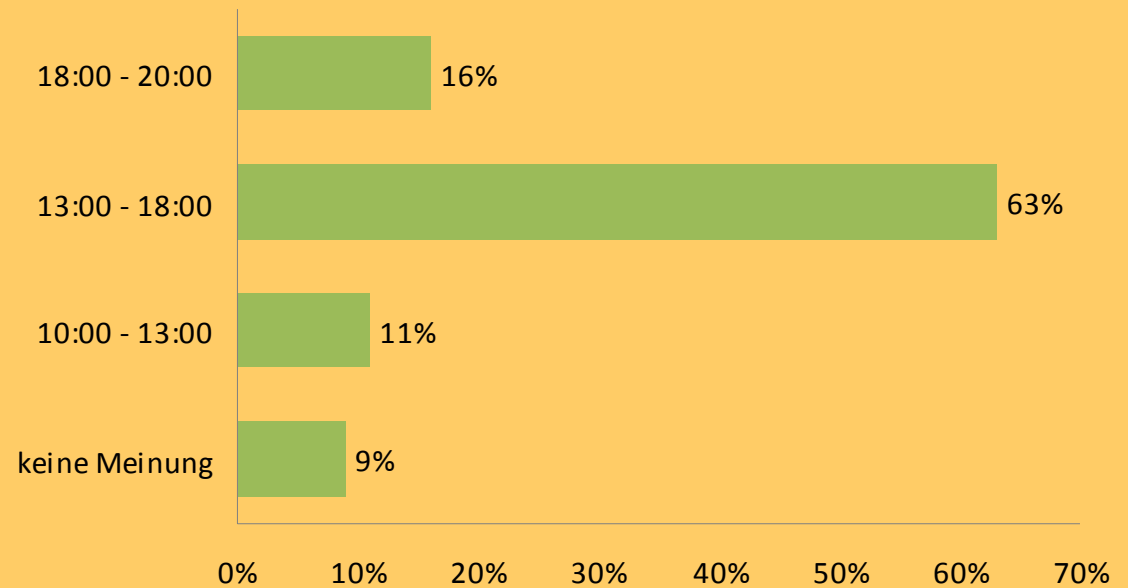
fast 20% haben keine Meinung zu einer Öffnung am Samstag in der vorlesungsfreien Zeit



Öffnungszeiten in der vorlesungsfreien Zeit

Montag bis Freitag

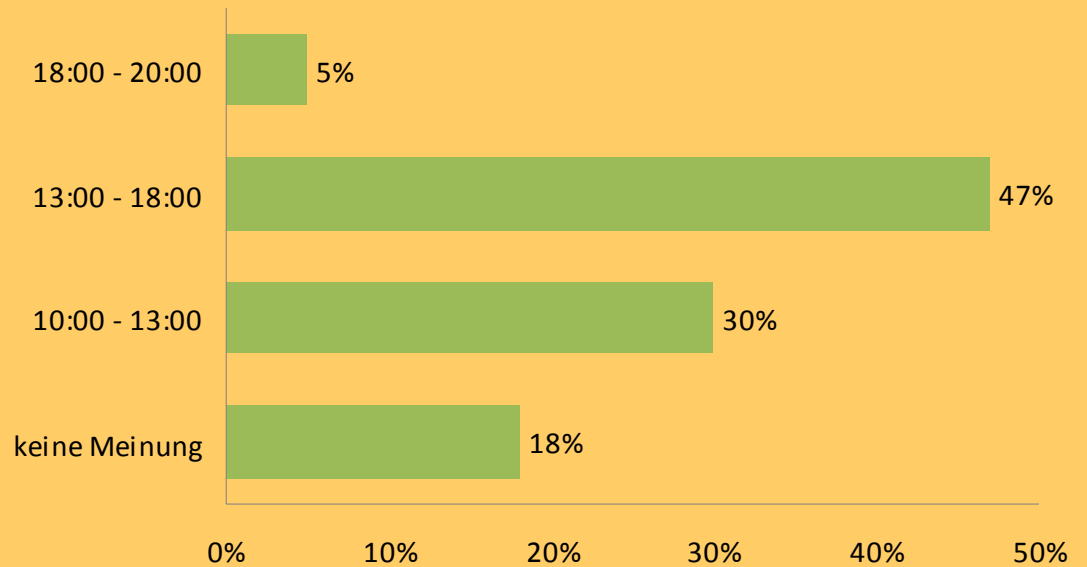
keine Meinung	9%
10:00 - 13:00	11%
13:00 - 18:00	63%
18:00 - 20:00	16%



Öffnungszeiten in der vorlesungsfreien Zeit

Samstag

keine Meinung	18%
10:00 - 13:00	30%
13:00 - 18:00	47%
18:00 - 20:00	5%



Wenn es noch etwas gibt, was Sie Ihrer Bibliothek mitteilen möchten, so können Sie dies im Folgenden tun:

Was sollten wir Ihrer Meinung nach sofort ändern?

Was gefällt Ihnen an der Bibliothek und was sollte auch in Zukunft beibehalten werden?

und und und ...



und und und ...
was wir sofort ändern sollten ...

Bestand

- ☑ Bestand immer aktuell halten
- ☑ mehr Medien für die Bereiche Theaterwissenschaft | Kunstpädagogik | Philosophie | Literatur | Medienwissenschaften | Industriedesign | Kommunikationsdesign | Fotografie
- ☑ Mehrfachexemplare häufig ausgeliehener Literatur
- ☑ Sammlung von Künstlerbüchern
- ☑ mehr Filmbestände
- ☑ Bestand der UB der TU zur Bildenden Kunst an die HBK verlagern
- ☑ VHS-Medien durch DVD erneuern
- ☑ Magister- und Diplomarbeiten verfügbar halten
- ☑ deutlich höheren Bibliotheksetat
- ☑ online Angebote besser und übersichtlicher präsentieren



und und und ...
was wir sofort ändern sollten ...

Service - Öffnungszeiten

- ☑ längere Öffnungszeiten
- ☑ auch in der vorlesungsfreien Zeit Verlängerung der Öffnungszeiten



und und und ...
was wir sofort ändern sollten ...

Service – Arbeitsplätze | Klima

- ☑ Gruppenarbeitsplätze | Leseplätze für Zeitschriften | DVD-Sichtungsplätze
- ☑ mehr Rechnerarbeitsplätze, mehr Rechner ohne Netzwerkanmeldung
- ☑ Ruhe für konzentriertes Arbeiten | Verbesserung der akustischen Bedingungen
- ☑ Leselounge auf der Empore
- ☑ Raumklima verbessern | Klimaanlage | Luft im Sommer schlecht | Zugluft und im Winter zu kalt
- ☑ Wasserflaschen in die Bibliothek mitnehmen dürfen



und und und ...
was wir sofort ändern sollten ...

Service – Leihmöglichkeiten

- ☑ Zeitschriftenausleihe (der aktuellen Hefte)
- ☑ mehrere Exemplare häufig ausgeliehener Medien
- ☑ längere Öffnungszeit der Ausleihtheke
- ☑ längere Leihfristen auch für Semesterapparate
- ☑ Mailbenachrichtigungen für Vormerkungen und Leihfristen
- ☑ mehr Filmmedien ausleihen können (bisher max. 5 Medien)
- ☑ Ausleihmöglichkeiten von Lern-DVDs
- ☑ Höhe der Mahngebühren
- ☑ Benutzungsführer in mehreren Sprachen anbieten



und und und ...
was wir sofort ändern sollten ...

Service – Kopiermöglichkeiten

- ☑ mehr Kopiergeräte, bessere Qualität der Geräte
- ☑ Kopierkarten (auch Karten mit mehr Guthaben) in der Bibliothek erwerben können
- ☑ Senkung oder Befreiung von den Kopierkosten
- ☑ regelmäßige Wartung des Rechners am Aufsichtsscanner
- ☑ Farbkopien zu „vernünftigen Preisen“



und und und ...
was wir sofort ändern sollten ...

Service – Schließfächer | Garderobe

- mehr Schließfächer und eine Garderobe in der Nähe der Bibliothek
- Körbe oder ähnliches für das Tragen der Bücher und Arbeitsmaterialien in der Bibliothek
- 0,50 € oder 1 € Pfand für die Nutzung der Schließfächer



und und und ...

was besonders gefällt an dieser Bibliothek ...

Bestand

- ☑ Umsetzung von Erwerbungsanschlägen
- ☑ Übersichtlichkeit des Bestandes und der fachlichen Aufstellung
- ☑ Film- und Videosammlung sehr gut
- ☑ Aktualität des Bestandes
- ☑ Ausliegen der Neuerwerbungen



und und und ...
was besonders gefällt an dieser Bibliothek ...

Service – Arbeitsplätze | Klima

- ☑ stille Balkonarbeitsplätze | ruhige Einzelarbeitsplätze
- ☑ „dass man auch laut sein darf“
- ☑ sehr schönes Gebäude | lichtstarke, freundliche Arbeitsplätze | zentrale Lage



und und und ...

was besonders gefällt an dieser Bibliothek ...

Service – Leihmöglichkeiten

- Videoausleihe
- unkomplizierte Ausleihe
- Verlängerung der Leihfristen über Internet



und und und ...

was besonders gefällt an dieser Bibliothek ...

Service – Öffnungszeiten

- ☑ die neuen verlängerten Öffnungszeiten „sie sind seeeeeeeeehr toll“
- ☑ „Die Öffnungszeiten der Bibliothek sind toll, man findet immer einen Zeitpunkt an dem man kommen kann und die Ausleihe ist geöffnet. Das ist super! Vielen Dank!“
- ☑ die Erweiterung der Öffnungszeiten aus dem letzten Semester geht in die richtige Richtung
- ☑ Öffnungszeiten bis 20:00 Uhr



und und und ...

was besonders gefällt an dieser Bibliothek ...

Service – Personal

von 140 Befragten haben sich 90 BenutzerInnen lobend über das Personal der Bibliothek ausgesprochen

- ☑ das sehr freundliche Personal
- ☑ das hilfsbereite Personal
- ☑ das gute Arbeitsklima und das sehr nette Personal | angenehme Atmosphäre
- ☑ die persönliche Beratung | freundliche und fachgerechte Auskunft | direkte Betreuung
- ☑ gute Stimmung und nette Leute
- ☑ die Fachkompetenz des Personals



