



Benutzerumfrage in den MIN-Bibliotheken

17. Mai 2010 bis 19. Juni 2010

Auswertung

Institut für Geographie

- Bibliothek -

Gesamterstellung der Umfrage:

Sabine Hilger, Yvonne Köhn, Frauke Mierow, Margrit Obernesser, Kerstin Raab

Zusammengestellt und kommentiert für die Bibliothek des Instituts für Geographie:

Tobias Hoff, Jutta Alpheis-Carstens, Christel Wichers

Die Gesamtauswertung für die MIN-Bibliotheken finden Sie unter

<http://minbibliotheken.wordpress.com>

April 2011

Vorbemerkung

Die Benutzerumfrage wurde in den Bibliotheken der MIN-Fakultät von Mai bis Juni 2010 als Online-Befragung und mit Papierbögen durchgeführt.

Fragebogendesign, automatisierte Erfassung und die Auswertung wurde von dem Evaluationssystem der Universität Hamburg EvaSys unterstützt. Die Auswertung der Online-Bögen erfolgte durch EvaSys, die gedruckten Fragebögen wurden manuell ausgewertet.

Leider hat sich die Auswertung wegen technischer und organisatorischer Schwierigkeiten übermäßig hingezogen.

Wir bedauern die massive Zeitverzögerung sehr und werden Umfragen zukünftig in anderer Form realisieren.

Wir freuen uns jetzt aber sehr, die Ergebnisse präsentieren zu können.

Die Bibliotheksteams der MIN-Bibliotheken

Umfrage-Steckbrief

Erhebungsart:

Auslage der Fragebögen in der Bibliothek des Instituts für Geographie
Online-Befragung unter: <http://evasys.epb.uni-hamburg.de/evasys/online>
und auf den Webseiten der einzelnen Bibliotheken

Zeitraum:

17. Mai 2010 bis zum 19. Juni 2010

Rücklauf:

89 Fragebögen insgesamt (nur Institut für Geographie)

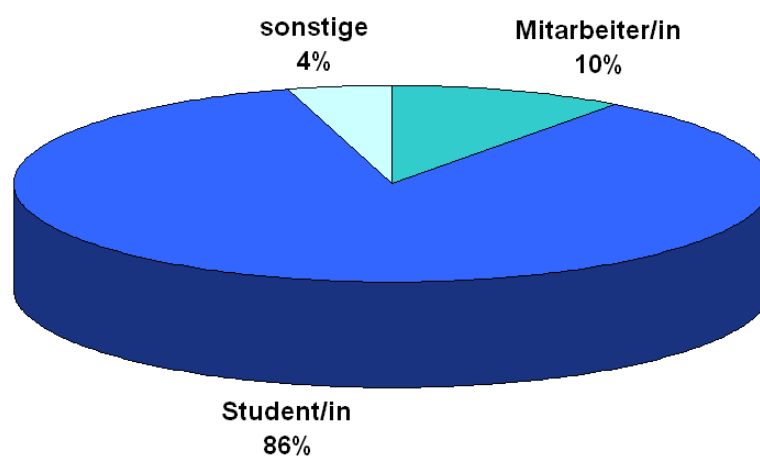
Durch die Anlage der Befragung erfolgt keine im statistischen Sinne zufällige (und damit repräsentative) Auswahl der Kunden.

Verzerrungen bei den Ergebnissen werden aber weitgehend durch die große Anzahl an gültigen Fragebögen ausgeglichen.

Übersicht über die Fragen

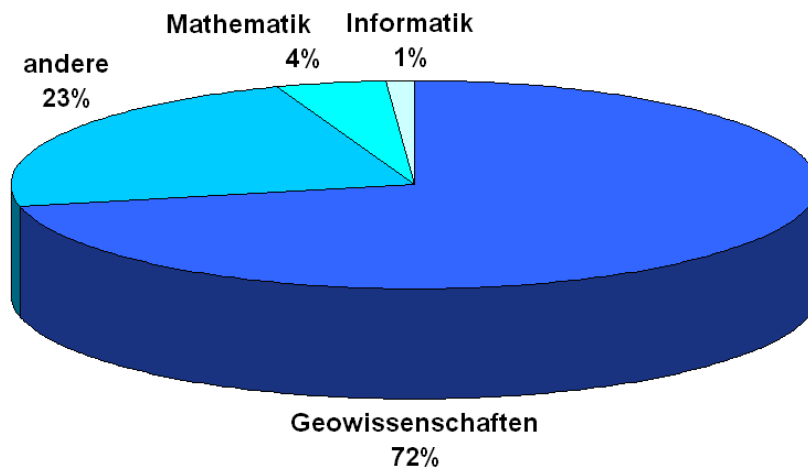
- 1./2. Angaben zur Person (Nutzergruppe, Herkunft und Fach-/Studienrichtung)
3. Angaben zur Bibliotheksbenutzung, Nutzungsfrequenz, Nutzung anderer Bibliotheken, Gründe für die Nutzung)
4. Öffnungszeiten
5. Zufriedenheit mit Bestand (print und online)
6. Zufriedenheit mit Ausleihbedingungen
7. Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung
8. Zufriedenheit mit den räumlichen Gegebenheiten
9. Zufriedenheit mit dem Fachpersonal
10. Zeitschriftennutzung (print und online)
11. Benutzte Instrumente für Literaturrecherche / Literaturverwaltungsprogramme
12. Räumliche Nähe
13. Webauftritt der Bibliothek
14. Freies Feedback
 - Was gefällt besonders?
 - Was missfällt?
 - Was sollte verbessert werden?

1./2. Nutzergruppen und Herkunft

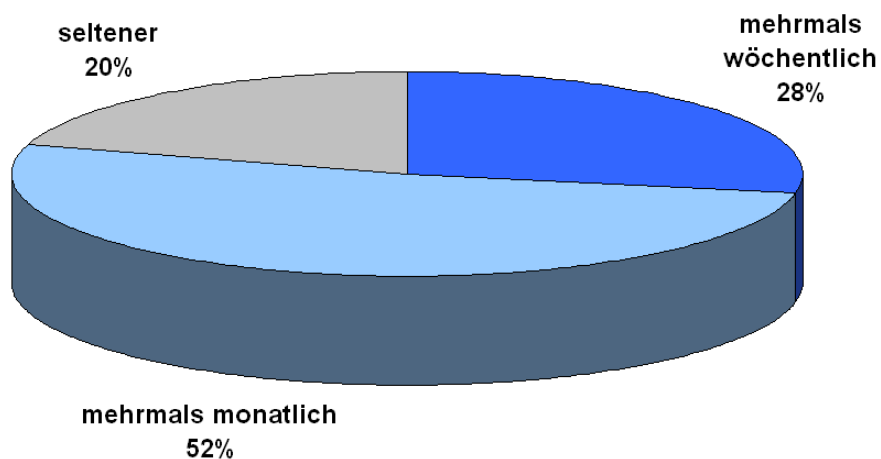


96% der Teilnehmer kommen von der Universität Hamburg, nur 4% von auswärts

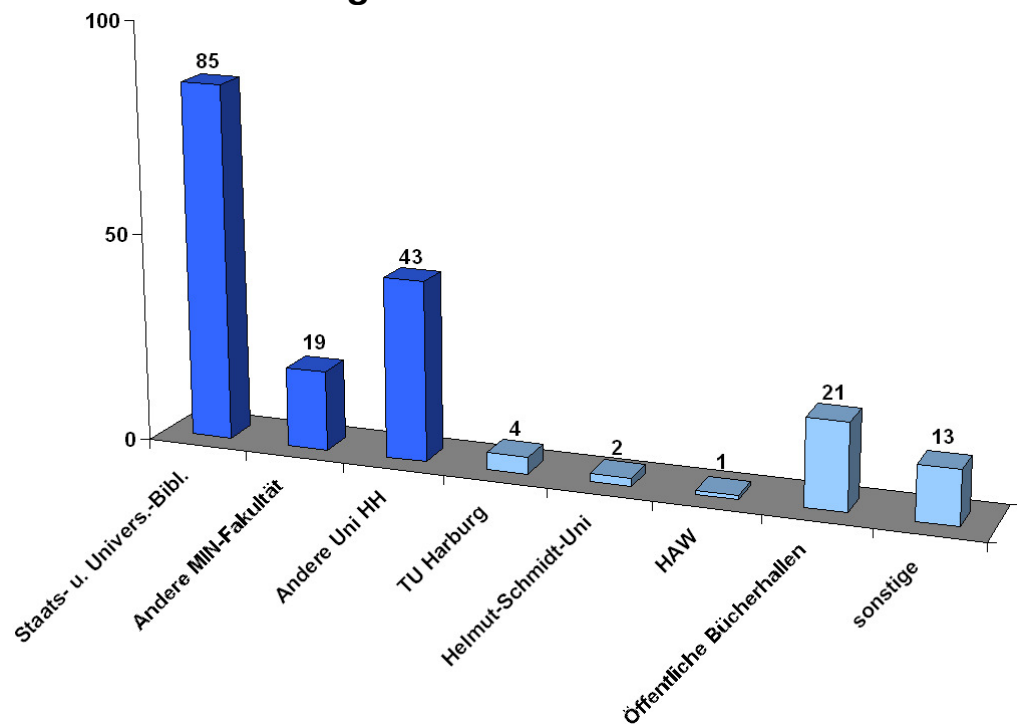
2. Fach- und Studienrichtung



3.1/3.2 Häufigkeit der Nutzung

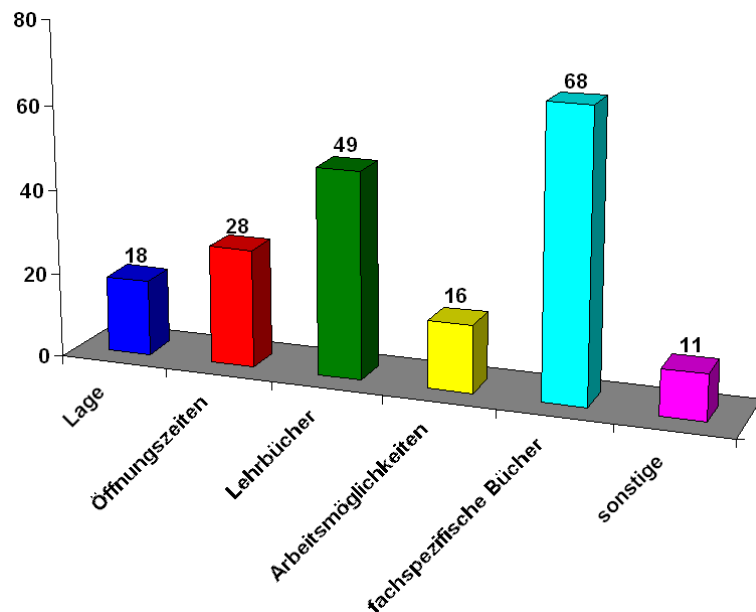


3.3/3.4 Nutzung anderer Bibliotheken



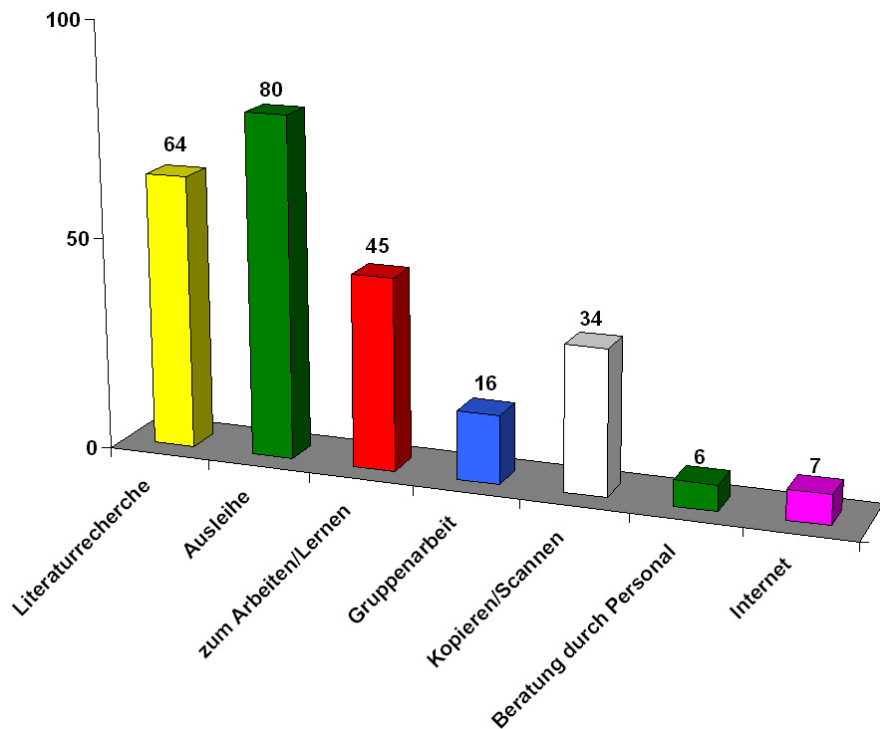
Es waren Mehrfach-Nennungen möglich!

3.5 Warum nutzen sie andere Bibliotheken?



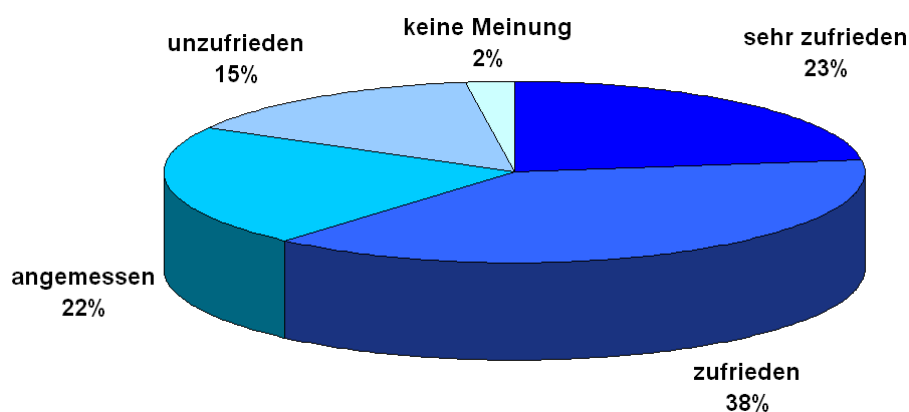
Es waren Mehrfach-Nennungen möglich!

3.7/3.8 Gründe für die Nutzung der eigenen Bibliothek



Es waren Mehrfach-Nennungen möglich!

4.1 Zufriedenheit mit Öffnungszeiten

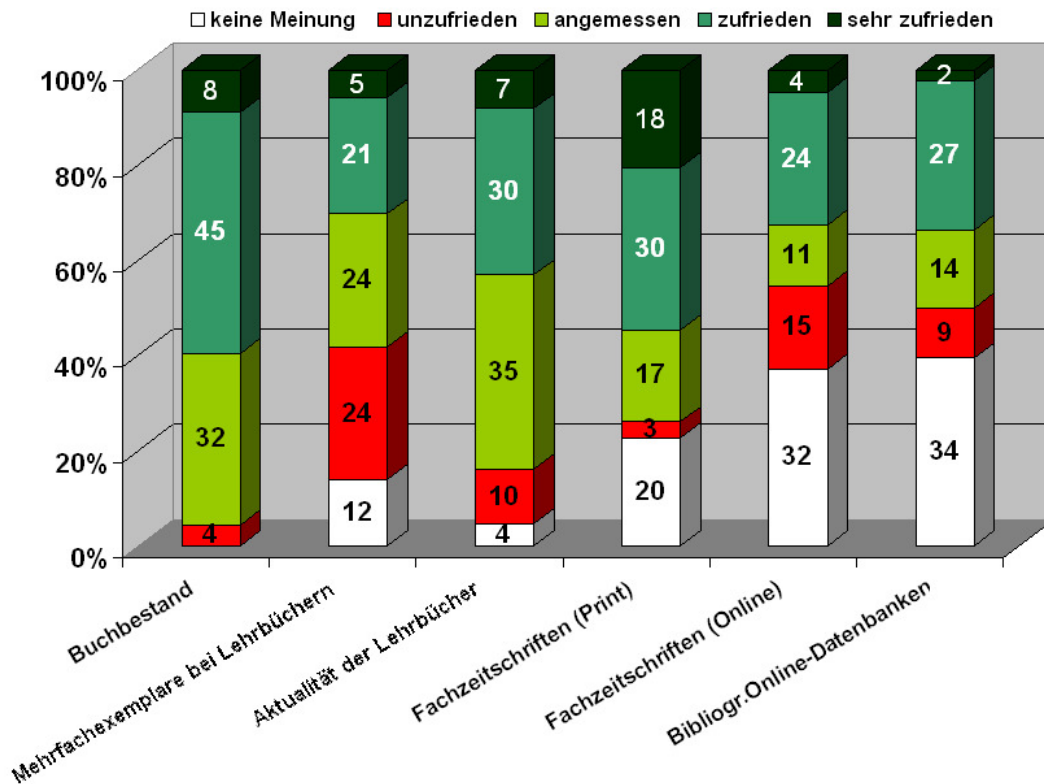


Feedback der Teilnehmer (Auszug):

- „die oft schwankenden Öffnungszeiten sind ungünstig für die Studierenden“
- „Ich würde mir auch Öffnungszeiten am Wochenende wünschen.“
- „verlängerte Öffnungszeiten abends bis 20 Uhr oder auch an Wochenenden“

Nur in seltenen Fällen haben wir abweichende Öffnungszeiten. Leider ist es zur Zeit nicht möglich, die Öffnungszeiten auszudehnen. Die derzeitigen Öffnungszeiten können nur durch die Unterstützung der studentischen Hilfskräfte aufrechterhalten bleiben.

5. Zufriedenheit mit dem Bestand

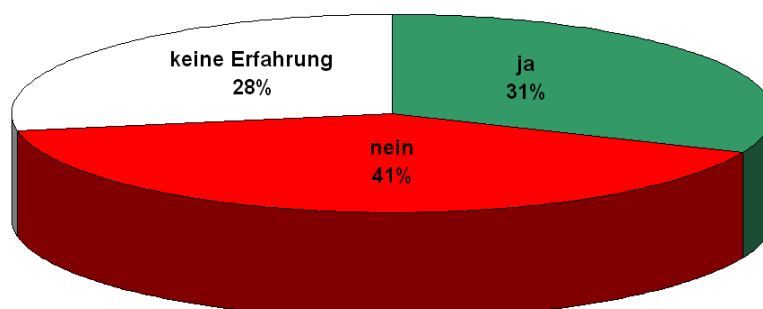


60% sind mit dem Buchbestand der Bibliothek zufrieden. Jedoch wünschen sich die Nutzer mehr Mehrfachexemplare und eine höhere Aktualität bei Lehrbüchern. Mit dem Angebot der Zeitschriften sind die Bibliotheksnutzer zufrieden.

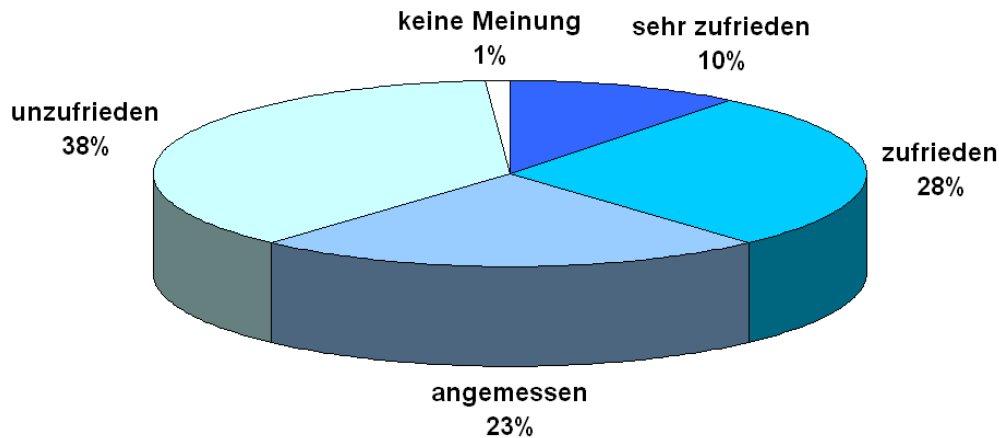
- „Literaturwünsche werden oftmals berücksichtigt“
- „große Auswahl an Büchern“
- „Atlanten-/Kartensammlung teilweise veraltet“

Zur Info: Die Bibliothek gibt jährlich über 40.000 Euro für neue Bücher und Zeitschriften aus. Zusätzlich wurden Studiengebühren zur Aufstockung des Lehrbuchbestandes herangezogen. Ein Großteil der Karten finden Sie in der Karten- und Luftbildsammlung in Raum 931.

5.7. Nutzen Sie E-books?



6.1 Zufriedenheit bei den Ausleihbedingungen



Nur 38% der Nutzer zeigt sich bei den Ausleihbedingungen (1 Woche, keine Verlängerung möglich) zufrieden. Ein Vorteil der kurzen Ausleihzeiten ist „das man eine Woche ausleihen kann, aber auch nicht länger. D.h. die Bücher sind nicht ewig weg.“

- „Die Ausleihzeiten von einer Woche sind viel zu kurz! Ich finde das Bibliothekswesen an der Uni HH im Vergleich zu z.B. Münster katastrophal schlecht, unflexibel und veraltet!!! Jede Bibliothek hat eigene Ausleihbedingungen, es gibt keine einheitlichen Regelungen, man kann Bücher nur in einer bestimmten Bib. abgeben, d.h. man muss durch das ganze Viertel gurken.“
- „zu kurze Ausleihfristen, daher kopiere ich fast alles – Ressourcenverschwendung“

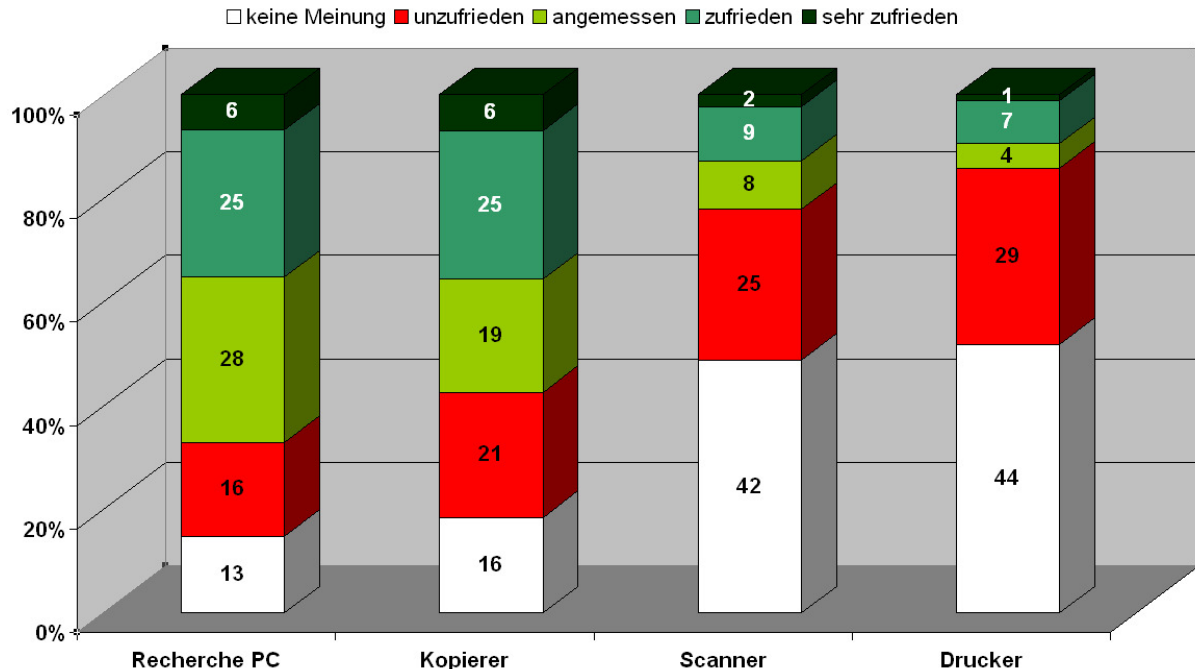
Da wir viele wichtige Bücher nur einmal haben und diese möglichst vielen zur Verfügung stellen möchten, wird die Ausleihfrist auch weiterhin eine Woche betragen.

Viele (Lehr-)Bücher sind auch in der Staats- und Universitätsbibliothek erhältlich (Ausleihe: 4 Wochen mit zweimaliger Verlängerungsmöglichkeit).

- „Viele Bücher haben die Professoren, so dass man nicht die Möglichkeit besitzt aktuelle Bücher einzusehen, da es scheint dass die 1-wöchige Ausleihfrist nicht für Profs gilt.“

Die Institutsmitarbeiter benötigen für ihre Arbeitstätigkeit auch Bücher aus unserem Betsand, ggf. über Monate hinaus. Sollten Sie mal ein solches Buch dringend benötigen, kontaktieren Sie bitte das Bibliothekspersonal. Wir helfen Ihnen dann weiter.

7. Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung



Insbesondere mit Drucker und Scanner zeigen sich die Nutzer eher unzufrieden. Beim Kopierer und Recherche-PCs werden Verbesserungen gewünscht.

- „zu wenige Kopierer“
- „Nur ein Kopierer ist viel zu wenig, Münzen nimmt er nicht alle an, Karte muss man unten Aufladen und auch das Aufladegerät nimmt nur Scheine, viel zu unflexibel das Ganze und benutzerunfreundlich!“
- „es sollte ein zusätzlicher Kopierer im 5. Stockwerk vorhanden sein“
- „Computer teilweise sehr veraltet“
- „kein Drucker vorhanden“

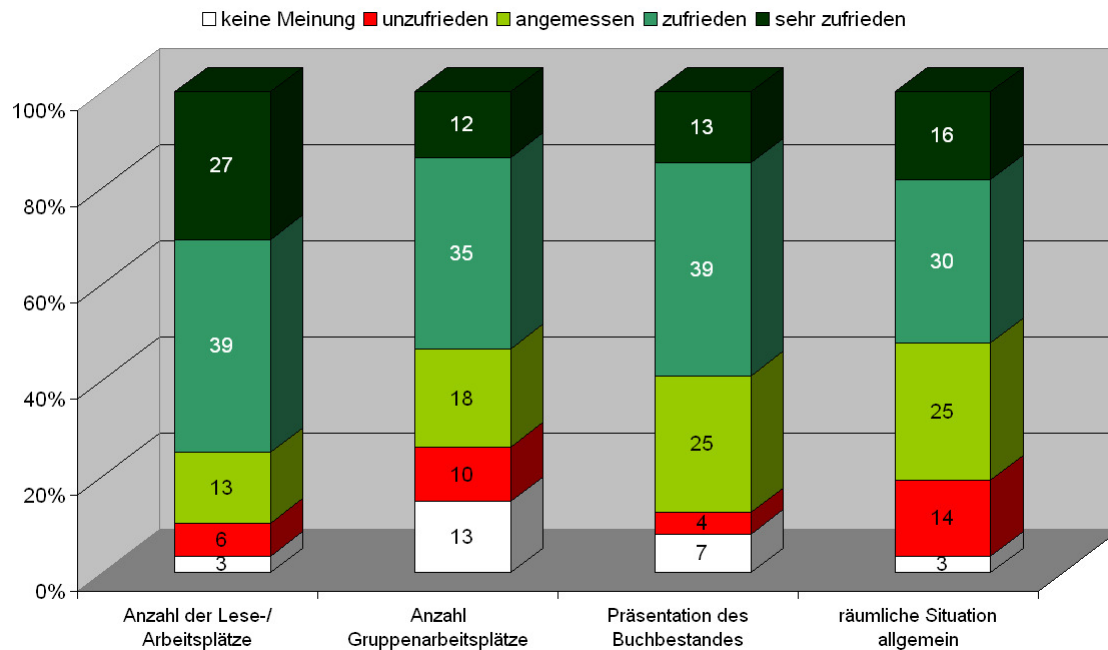
Ein zweiter Kopierer kann leider aus finanziellen Gründen nicht zur Verfügung gestellt werden. Die Kopierer werden von einer Fremdfirma aufgestellt, wirtschaftliche Kriterien bestimmen hier das Handeln.

Es wurden im Februar 2011 für die Bibliothek zudem zwei neue Arbeits-PCs angeschafft. Weitere PC's mit stehen im Institut u.a. in R. 742 und 704 zur Verfügung. Dort haben Sie auch Zugriff auf einen Drucker (Standort: R. 729a).

Hinweis: Für die Nutzung der Arbeits-PCs in der Bibliothek und im 7. Stock ist eine Zugangskennung des Rechenzentrums notwendig.

Die Bibliothek stellt an der Bibliotheksaufsicht auch einen Scanner zur Verfügung.

8. Zufriedenheit mit den räumlichen Gegebenheiten



Insgesamt sind die Nutzer mit den räumlichen Gegebenheiten zufrieden.

- „Große Auswahl und gute Präsentation der (Print-)Zeitschriften, im fünften Stock viele Arbeitstische, frei zugängliche Gruppenarbeitsräume“
- „Die Nähe zu den Lehrveranstaltungsräumen, die vielen Arbeitsplätze.“
- „gute Anordnung der Themenbereiche, Übersichtlichkeit“
- „Die Sortierung der Bücher scheint mir teilweise unlogisch.“

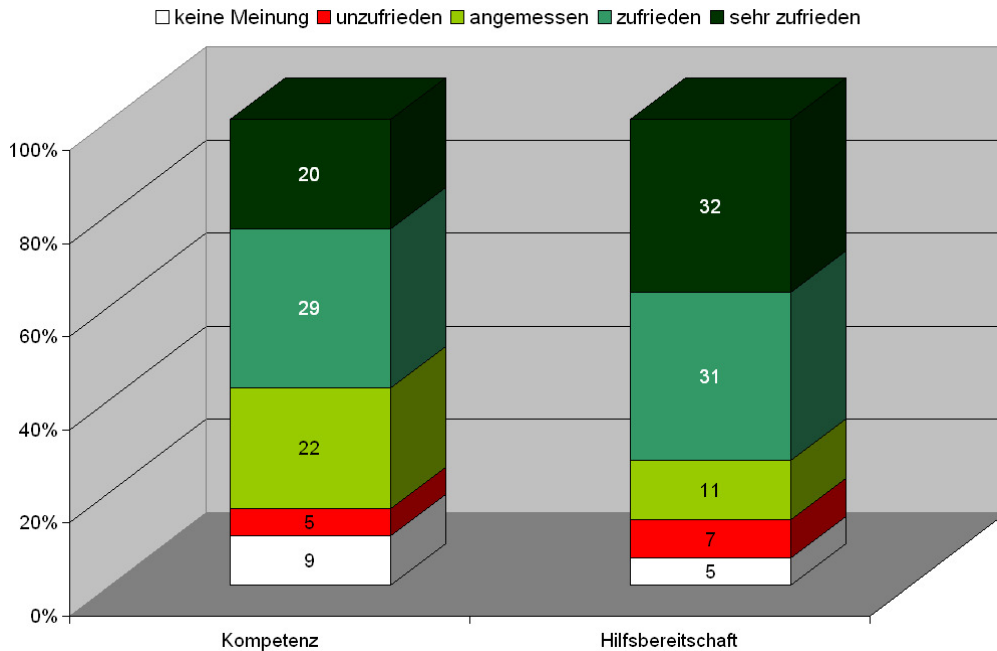
Aufgrund der Zusammenlegung ehemals zweier Bibliotheken gibt es in der Bibliothek noch zwei verschiedene Signatursysteme. Einige der alten Signaturgruppen (insbesondere bei den europäischen Ländergruppen) konnten durch Umsignierungen bereits aufgelöst werden. Daran werden wir weiterarbeiten.

Bei der räumlichen Situation allgemein (Arbeitsatmosphäre, Möblierung etc.) ist man eher geteilter Meinung:

- „Der Ausblick und die geringe Besucherzahl fördert die Arbeitsatmosphäre“
- „Super entspannte Atmosphäre, hell, ruhig“
- „zu laute Lüftung, Luft zu stickig“
- „Die Anbringung von Trennwänden, zumindest an einigen der Arbeitsplätze, wäre angenehm.“
- „Irgendwie hat die Bibliothek keine sehr schöne Atmosphäre, etwas angestaubt.“
- „Tische und Stühle viel zu alt und unbequem“
- „die Bibliotheken sind total ungemütlich, ständig rennt jemand an einem vorbei. Abgelegene Arbeitsplätze wären wünschenswert“
- „es ist ziemlich muffig, die Türen schließen sehr laut“

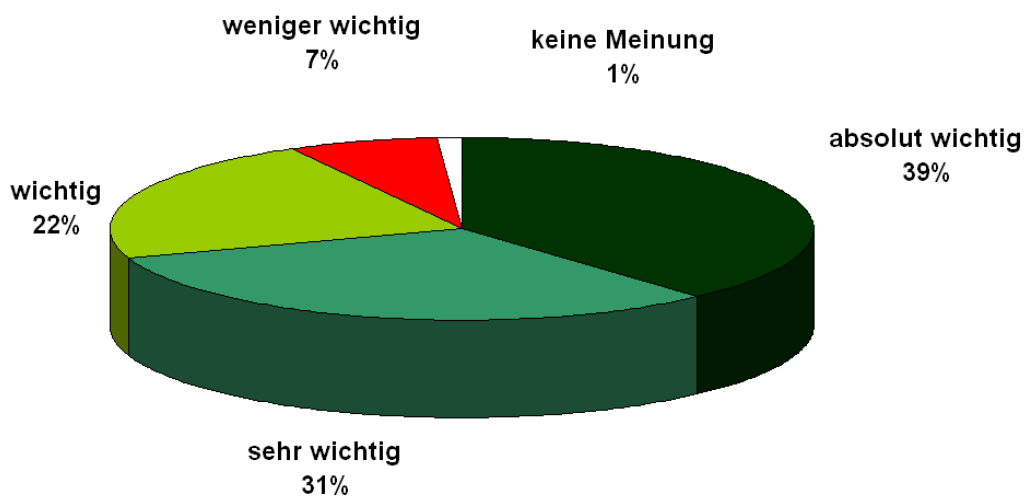
Auch das Bibliothekspersonal ist über die schlechte Belüftung des Geomatikums nicht glücklich. Im 5. Stock sind bereits neue Tische aufgestellt worden. Im Laufe des Jahres werden auch die Tische im 6. Stock ausgetauscht. Aufgrund der derzeitigen räumlichen Situation und dem zukünftigen Umbau des Geomatikums können wir leider an der Atmosphäre nicht allzu viel ändern oder (noch) ruhigere Arbeitsplätze einrichten. Sollten Sie jedoch (realistische) Verbesserungsvorschläge der Atmosphäre haben, so freuen wir uns auf diese.

9.1/9.2 Fachpersonal / Kompetenz und Hilfsbereitschaft



Wir nehmen Ihre Kritik sehr ernst und werden weiterhin bemühen unsere Serviceorientierung zu verbessern. Zögern Sie nicht, uns anzusprechen, wenn Sie Fragen und Vorschläge haben.

12. Räumliche Nähe



70 % der Befragten halten die räumliche Nähe der Bibliotheken zu Ihren Fachbereichen für absolut wichtig und sehr wichtig.

14. Feedback und weitere Ergebnisse

Die wichtigsten Feedbacks finden Sie bei den dazugehörigen Kriterien/Fragen. Hier haben wir noch eine Auswahl weiterer Feedbacks der Teilnehmer zusammengestellt:

a. Was missfällt Ihnen an der Bibliothek?

- *Regale mit Statistiken sollten zusätzliche Übersichtshilfen erhalten*
- *Computer teilweise sehr veraltet, ebenso die Möbel.*
- *Keine Einzelarbeitsplätze.*
- *Die teilweise unfreundliche Art der Mitarbeiter*
- *Büromaterialien wie Locher defekt oder fehlen*
- *PCs und Lesemöglichkeiten zu nah zusammen*

b. Was gefällt Ihnen besonders an der Bibliothek?

- *Die Nähe zu den Lehrveranstaltungsräumen, die vielen Arbeitsplätze.*
- *Gruppenarbeitsplätze, große Auswahl an Büchern*
- *Helle Räumlichkeit, ruhige Atmosphäre*
- *Schließfächer*
- *Wenn man es bedenkt, dann ist es schon ein irrer Luxus, dass uns so vieles kostenlos zur Verfügung steht*
- *gute Anordnung der Themenbereiche, Übersichtlichkeit*
- *gute Arbeitsbedingungen in geogr. Institut*
- *freundliche und hilfsbereite Angestellte*
- *ruhige Atmosphäre, genügend Arbeitsplätze vorhanden*
- *sehr großzügige Räumlichkeiten; sehr nette und hilfsbereite Bibliothekswache*

c. Was sollte die Bibliothek Ihrer Meinung nach verbessern oder zusätzlich?

- *Die Bestände sind für die Geographie sehr dürftig, wenig aktuell und keine ausreichende Exemplarzahl und decken leider die aktuellen Forschungsdiskurse nur sehr dürftig ab. (→ Siehe Punkt 5)*
- *auch studentische Neuerwerbungsanschlüsse ernst nehmen (→ siehe Punkt 5)*
- *mehr Literatur aus dem Ausland (insbesondere anglo-amerikanische Literatur) aufnehmen!*
- *Ausleihdauer zumindest für die Studierende die die Bücher für Bachelor/Master-Arbeit brauchen verlängern.*
- *Gruppenarbeitsräume besser technisch ausstatten (Beamer)*
- *Verbesserte Ausleihmöglichkeit, mehr fachspezifische Literatur, modernere Computer und Möbel.*
- *Wenigstens ein Recherche-PC im fünften Stockwerk, Arbeitsplätze entweder teilweise mit Sichtschutz ausstatten (oder etwas intimer anordnen z.B. längs zur Fensterseite statt quer), Möglichkeit eines direkten Ausdrucks (Selbstbedienung, evtl. kostenpflichtig)*
- *der Zugriff auf den Scanner ist sehr umständlich*
- *sehr veraltete Computer zur Recherche*
- *manche Bücher sind über den Campus-Katalog nur schwer zu finden. Weitere Stichworte, mit denen sie verlinkt sind wären schön.*

15. Ausblick

- Ausbau des E-Medien-Angebotes (E-Books, Zeitschriften, Datenbanken)
- Erweiterung und Aktualisierung des Print- und Online-Angebots
- Ausbau und Aktualisierung des ausleihbaren Lehrbuchbestandes in den Fachbibliotheken