

# **Ergebnisse der Benutzerumfrage**

**unter den Professorinnen und Professoren  
und den wissenschaftlichen  
Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern  
der Universität Dortmund  
im Wintersemester 2004/2005**

Dortmund, Juli 2005

## Vorwort

Vom 15. November 2004 bis 18. Februar 2005 führte die Universitätsbibliothek Dortmund eine Online-Umfrage bei den Professorinnen und Professoren und den wissenschaftlich Beschäftigten durch. Sie setzte damit die Reihe von Befragungen fort, mit denen sie sich bereits 1999 und 2003 an ihre Benutzerinnen und Benutzer gewandt hatte.

Erhebungen dieser Art zielen üblicherweise darauf ab, Angebotsdefizite und organisatorische Schwachstellen aufdecken. In Zeiten stagnierender oder gar rückläufiger Mittelzuweisung werden sie jedoch zunehmend zum Werkzeug eines möglichst passgenauen und lediglich nachfrageorientierten Zuschnitts der Dienstleistungen, Ressourcen sparend, aber auch die experimentellen Spielräume einschränkend, deren eine Einrichtung für den Erhalt ihrer Erneuerungsfähigkeit bedarf.

Zu beiden Umfragezielen, Schwachstellenanalyse und Nachfrageermittlung, haben wir Rückmeldungen erhalten, auf die wir jetzt in einer angemessenen Zeit reagieren müssen. Die Bereitschaft, Mängel abzustellen und die Schwerpunkte unserer Arbeit neu zu definieren, ist vorhanden. Der Umsetzung unserer Vorhaben sind allerdings Grenzen gesetzt. Diese werden nicht allein (und vielleicht nicht einmal vorrangig) gezogen durch die sattsam beklagten finanziellen Einbrüche, sondern auch durch zahlreiche haushalts-, arbeits-, verwaltungs- und urheberrechtliche Vorgaben, auf die unser Haus keinen Einfluss hat. Vor diesem Hintergrund verdient, was in den Augen unserer Nutzerinnen und Nutzer als bürokratische Unbeweglichkeit erscheinen mag, bisweilen einfach nur Verständnis und Nachsicht.

Der Fragebogen wurde mit Unterstützung des Instituts für Informationswissenschaften der Fachhochschule Köln von einer Arbeitsgruppe der Bibliothek entwickelt. Die Grundgesamtheit der Befragten belief sich auf 1178. Davon haben 375 Personen die Fragen ganz oder teilweise beantwortet, was einer Quote von 32% entspricht, ein Ergebnis, das nicht nur statistisch aussagekräftige Daten geliefert hat, sondern auch das Interesse der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern an einer leistungsfähigen Informationsversorgung belegt.

Im Folgenden werden die Ergebnisse dieser letzten Erhebung vorgestellt.

Im hier vorliegenden Hauptteil werden die statistisch abgesicherten Ergebnisse mit einer kurzen Zusammenfassung des Wichtigsten vorgestellt.

In einem gesonderten zweiten Teil wird auf die erfreulich zahlreichen „Freitexte“ eingegangen, die zwar lediglich nicht-repräsentative Einzelmeinungen wiedergeben, deren auszugsweise Beantwortung uns aber als Korrektiv zu den normierten Fragebogenergebnissen wichtig schien.

Einige Fragen blieben von einem Teil der Teilnehmenden an der Befragung unbeantwortet. Die Ergebnisse der einzelnen Fragen beziehen sich jeweils auf 100 % der vorliegenden Antworten. Entsprechende Angaben zur Anzahl der Antworten sind ggf. in Klammern angegeben. Es wurde auf ganze Prozentzahlen gerundet.

Wir bedanken uns beim Hochschulrechenzentrum für die Möglichkeit unsere Umfrage per E-Mail dem Personenkreis der Befragungsgruppe zukommen zu lassen. Außerdem gilt unser Dank Frau Pferdekämper vom Lehrstuhl Marketing für ihre freundliche Unterstützung bei der Anwendung von SPSS. Ein Dank auch an die Pretest-Gruppe, die uns hilfreiche Anregungen für die endgültige Version des Fragebogens geliefert hat.

Insbesondere bedanken wir uns bei allen, die an der Befragung teilgenommen haben, und uns so wertvolle Informationen für unsere zukünftige Arbeit geliefert haben.

Ihre Universitätsbibliothek Dortmund

Ansprechpartner: [benfrag@ub.uni-dortmund.de](mailto:benfrag@ub.uni-dortmund.de)

# **Benutzerbefragung 2004/2005**

## **Zusammenfassung der Ergebnisse**

### **Das Bild der Bibliothek in den Augen der Befragten**

Knapp 90 % assoziieren den Begriff „Fachliteratur“, über 80 % den Begriff „Bücher“ mit der Bibliothek.

Die Aussagen spiegeln das Bild einer „klassischen Bibliothek“ wider und untermauern die Hypothese, dass die Professorinnen und Professoren und die wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein eher klassisch-konservatives Bild von der Bibliothek haben.

Dem steht das gewünschte Soll- bzw. Wunschimage der Bibliothek gegenüber, in dem sie sich als die kompetente Partnerin bei der Informationsversorgung mit allen Arten von Information (nicht nur Printmedien) versteht.

Nur wenige halten die Bibliothek für veraltet und abschreckend. Das bedeutet im Umkehrschluss nicht, dass die Befragten die Bibliothek als zeitgemäß oder einladend empfinden.

Das Bild einer klassisch-konservativen Bibliothek wird gestützt durch das Ergebnis, dass nur ca. 40 % die Bibliothek mit einem Dienstleistungszentrum assoziieren.

### **Fremdbild – Selbstbild**

Die Mehrzahl der Befragten stimmt der Aussage zu, dass die UB benutzernahen Service bietet. Das entspricht dem Ziel „Benutzungsorientierung“ der Bibliothek.

Allerdings ist nur knapp die Hälfte der Befragten der Meinung, dass sich das Angebot an konkreten Nutzerwünschen orientiert. Auch können knapp 40 % der Befragten nicht beurteilen, ob die Bibliothek bei anderen als bei Printmedien ein kompetenter Partner ist.

Das gewünschte Bild der Bibliothek, als moderne Informationsdienstleisterin gesehen zu werden, stimmt in diesen Punkten mit dem Fremdbild eindeutig nicht überein. Offensichtlich ist es der UB noch nicht im notwendigen Umfang gelungen, die an den Erwartungen der Nutzer ausgerichtete Strategie ausreichend umzusetzen bzw. zu vermitteln.

Das Dienstleistungsangebot wird überwiegend positiv bewertet. Allerdings gibt knapp die Hälfte der Befragten an, das Angebot und den Service als eher langsam zu empfinden.

### **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Über 80 % der Befragten empfinden das Personal als freundlich und bescheinigen ihm Kompetenz, rund drei Viertel halten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für professionell.

Das Bild des „altmodischen Bibliothekars“ wird durch das Personal der Universitätsbibliothek Dortmund somit eindeutig nicht vermittelt.

### **Räumliche Situation**

Schlechte Ergebnisse erhält die Bibliothek bei der räumlichen Situation. Die Bibliotheken (Zentralbibliothek und Bereichsbibliotheken) werden als zu laut und ungepflegt empfunden.

Bei den Äußerungen in den Freitexten wird insbesondere das schlechte Klima (schlechte Luft durch veraltete Klimaanlage) bemängelt. Ein Wert, der in allen bisherigen Umfragen der Bibliothek deutlich wurde.

## Informationsverhalten

Das Internet ist für praktisch alle Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler die wichtigste Quelle ihrer Fachinformationen. Die Kontakte mit Kolleginnen und Kollegen nehmen mit knapp 90 % ebenfalls einen sehr hohen Stellenwert ein, gefolgt von Kongressen und Konferenzen mit 79 %.

Als „sonstige Quellen“ werden überwiegend Einzelnennungen bestimmter Datenbanken angegeben. Aber auch andere umliegende Bibliotheken, insbesondere die Bibliothek der Fachhochschule Dortmund, die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, die Universitätsbibliothek Bochum, werden genutzt.

Als ersten Einstieg in die Internetrecherche nutzen 84 % der Befragten Google. Die Homepage der Universitätsbibliothek Dortmund nutzen immerhin 63 %.

Mehrfach wurde angemerkt, dass die Webseiten der Universitätsbibliothek unübersichtlich gestaltet seien. Dies ist sicher unter anderem auch auf die Angebotsfülle zurückzuführen.

Fachdatenbanken und Fachportale sind wesentliche Elemente bei der Informationsbeschaffung.

## Erwartungen an die Bibliothek

Präferenzen der Dortmunder Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler liegen eindeutig bei der Erschließung wissenschaftlich relevanter Internetquellen, der Schulung Studierender in der Informations- und Literatursuche, dem Ausbau des Printbestandes, der digitalen Archivierung wissenschaftlicher Veröffentlichungen, dem Ersatz gedruckter Zeitschriften durch elektronische Versionen und der Einrichtung einer Suchmaschine für wissenschaftlich relevante Informationen.

Auffällig am Antwortverhalten ist, dass das vormals eher klassische Kerngeschäft der Bibliothek, der Ausbau des Printbestandes, nicht allein als wichtige zukünftige Aufgabe gesehen wird, sondern die Aufgaben der Bibliothek als Dienstleisterin für Internetangebote sowie die Schulung Studierender in der Informations- und Literatursuche gleichrangig eingestuft werden.

Dass zu den oben genannten Themenbereichen bereits zahlreiche Angebote existieren, ist vielfach nicht bekannt. So geben beispielsweise 27 % der Befragten an, die Digitale Bibliothek nicht zu kennen, mit 48 % kennt sogar knapp die Hälfte der Befragten den universitären Hochschulschriftenserver Eldorado nicht.

## Konsequenzen

Bestandsentwicklung wird als eine der zentralen Aufgaben sowohl im Bereich der Printmedien als auch der elektronischen Medien angesehen. Die qualitätsgeprüfte Erwerbung von Medien muss auch zukünftig gesichert sein.

Im Bestandsaufbau stehen Printmedien und elektronische Medien bereits gleichberechtigt nebeneinander (Erweiterung des Bestandsbegriffs). Für jedes Fach werden umfassende Listen der wichtigsten einschlägigen Informationsangebote gepflegt. In einzelnen Fachgebieten, beispielsweise im Fach Behindertenpädagogik, geht die Erschließung von Internetquellen schon heute weit darüber hinaus.

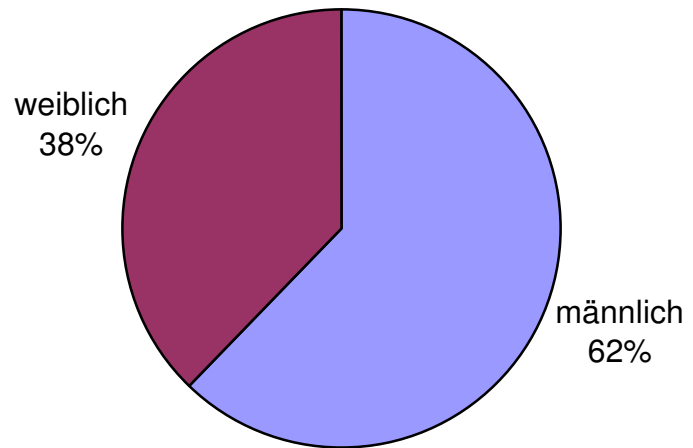
Für die Schulung Studierender in der Informations- und Literatursuche existiert ein umfassendes Angebot der Bibliothek. Wünschenswert ist hier die Unterstützung durch die Fachbereiche, um die Teilnahme der Studierenden zu intensivieren.

Viele der durch die Universitätsbibliothek jenseits der „klassischen“ Angebote erbrachten Dienstleistungen sind zu wenig bekannt. Auch ist vielen bei der Nutzung von Internetquellen nicht bewusst, dass die Nutzung erst durch Lizenzierung der Quelle durch die Bibliothek ermöglicht wird. Diese Dienstleistungen müssen zielgerichtet kommuniziert werden. Dazu gehört auch die Verbesserung des Webauftritts der Bibliothek.

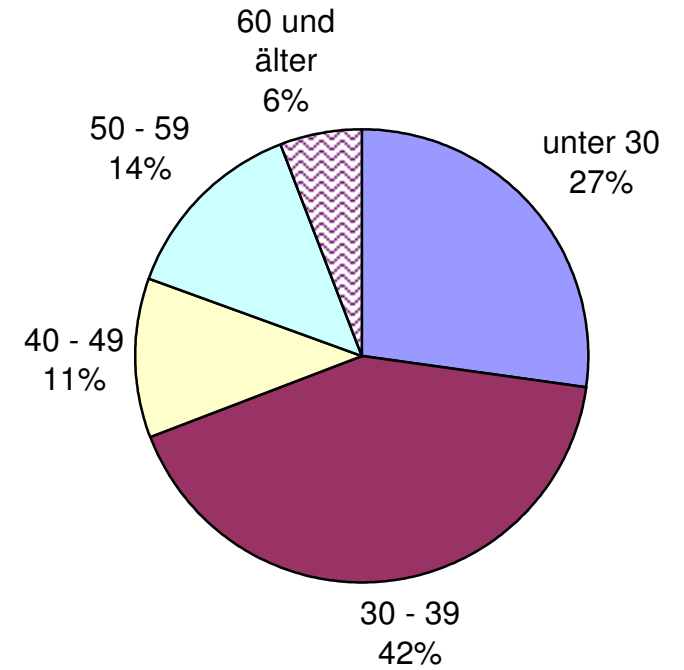
Bezüglich der räumlichen Situation (zu laut, zu ungepflegt) werden entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Situation derzeit in der Zentralbibliothek umgesetzt.

## Demographische Angaben (Anzahl der Antworten zwischen 324 und 338)

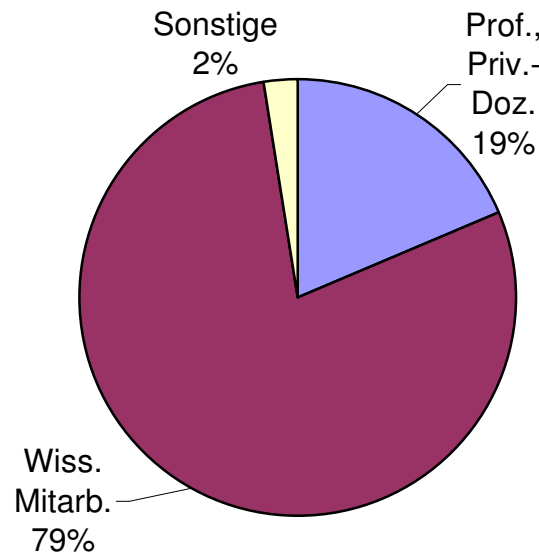
### Geschlecht



### Altersgruppe



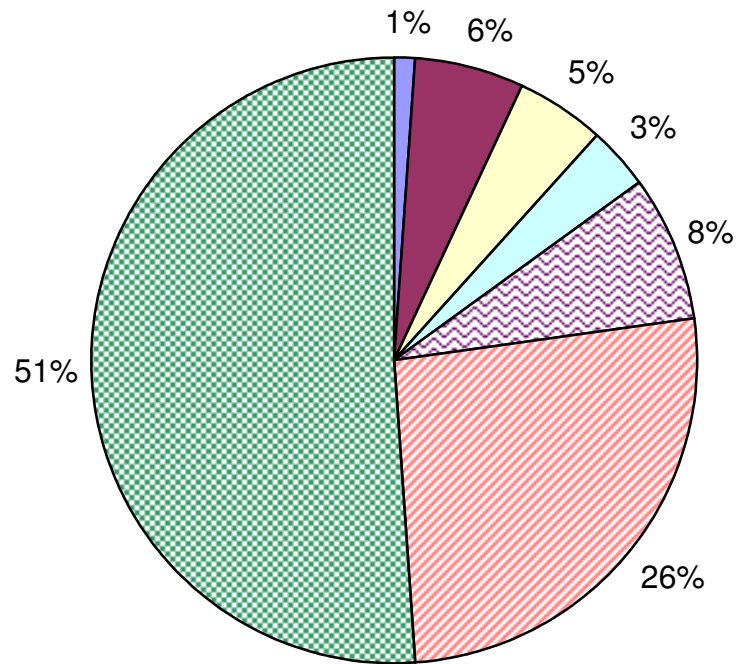
### Funktion



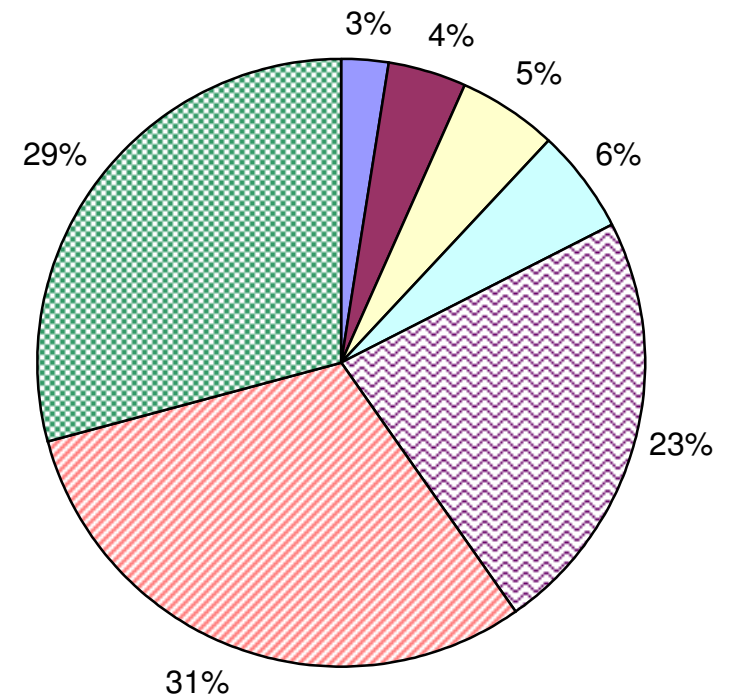
**Nutzen Sie die Universitätsbibliothek (UB) Dortmund? (363 Antworten)**

**Ja 88%**  
**Nein 12%**  
**Nicht mehr 0%**

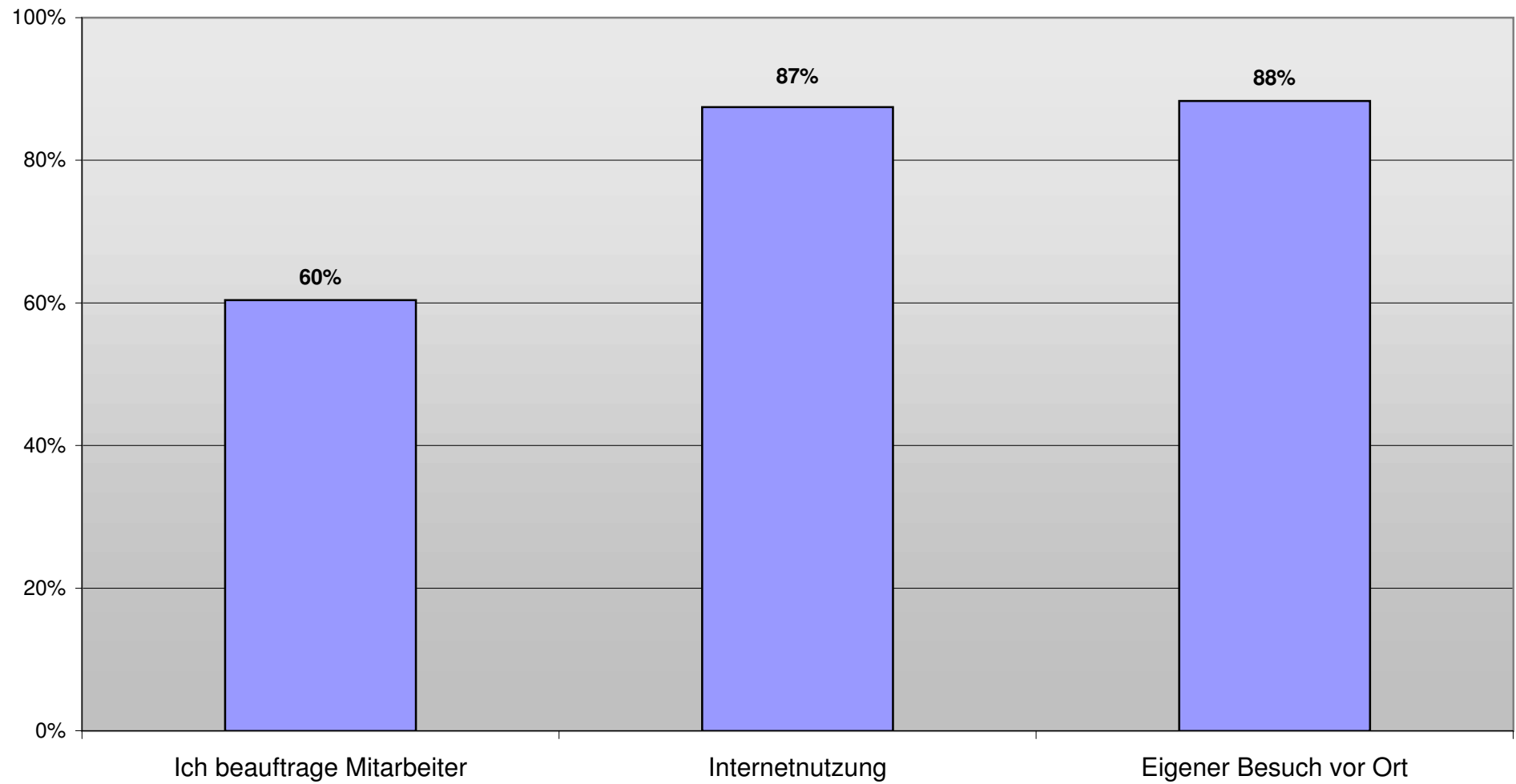
**Seit wann sind Sie an der Universität  
Dortmund beschäftigt?  
(242 Antworten)**



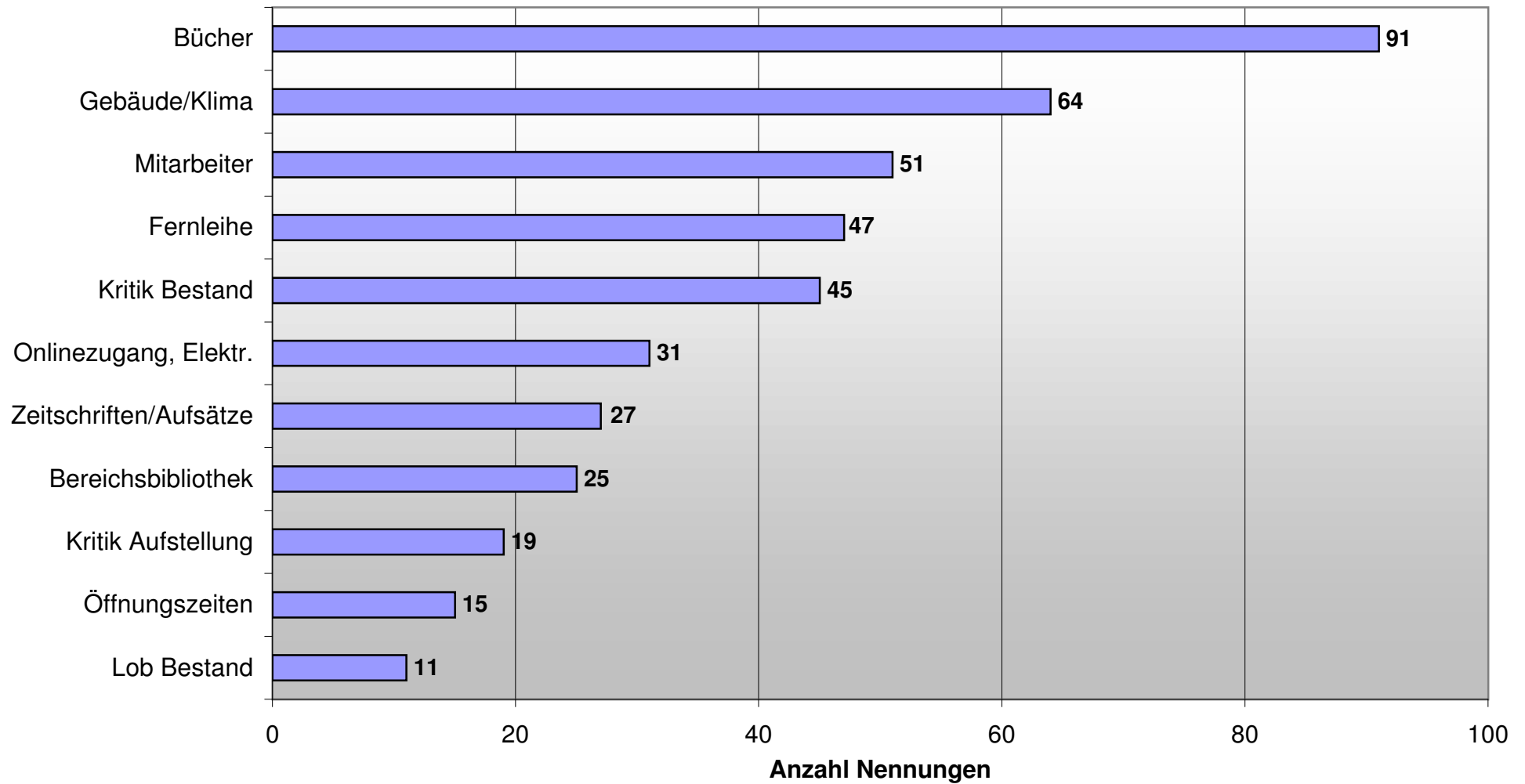
**Ich nutze die  
UB Dortmund seit ...  
(313 Antworten)**



**Wie nutzen Sie die Bibliothek?**  
**(351 Fragebögen, Mehrfachnennung möglich, 829 Antworten)**

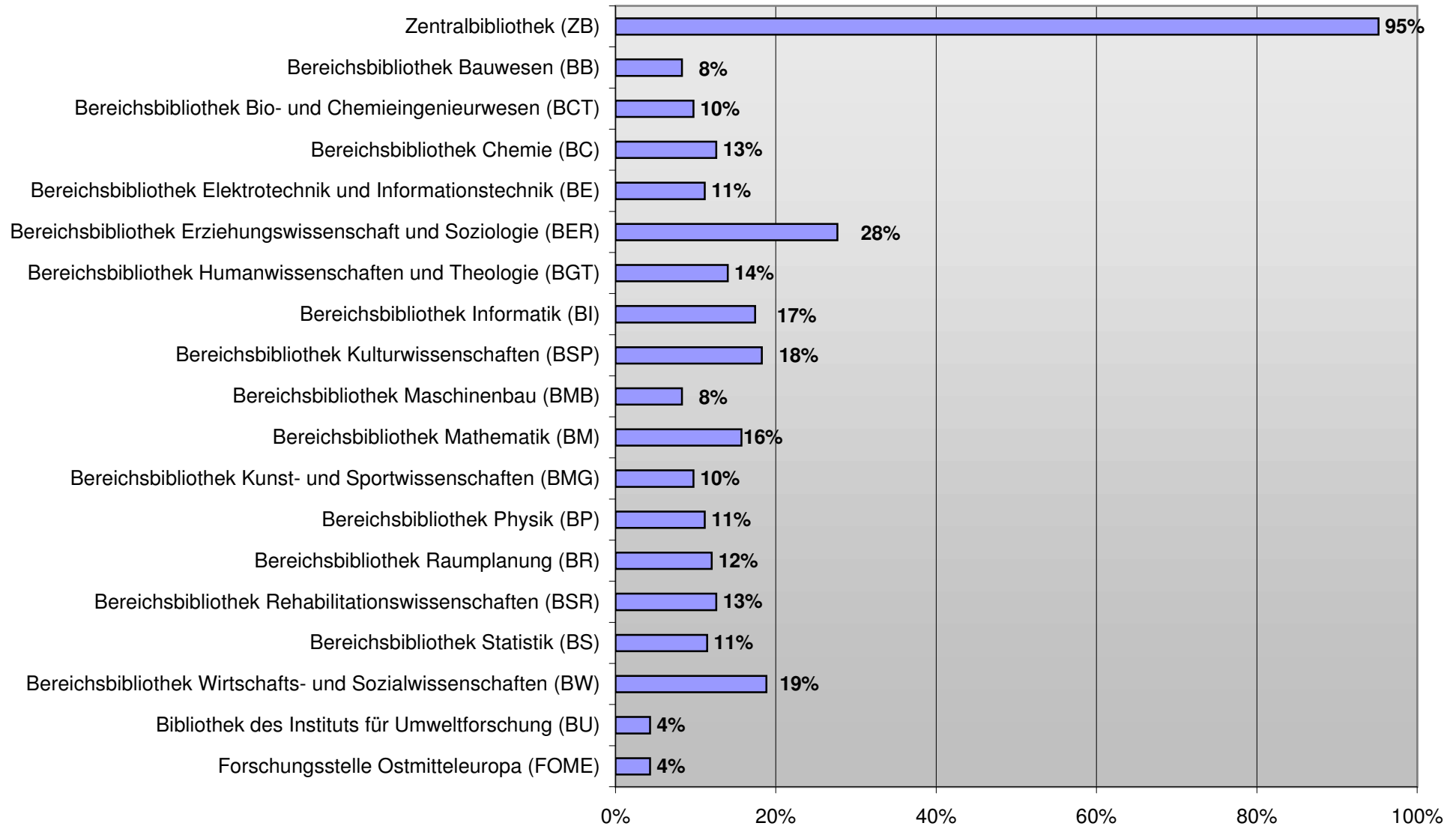


**Was fällt Ihnen spontan ein, wenn Sie an die UB Dortmund denken?  
(317 Antworten, Mehrfachnennung möglich,  
hier die am häufigsten genannten Begriffe)**

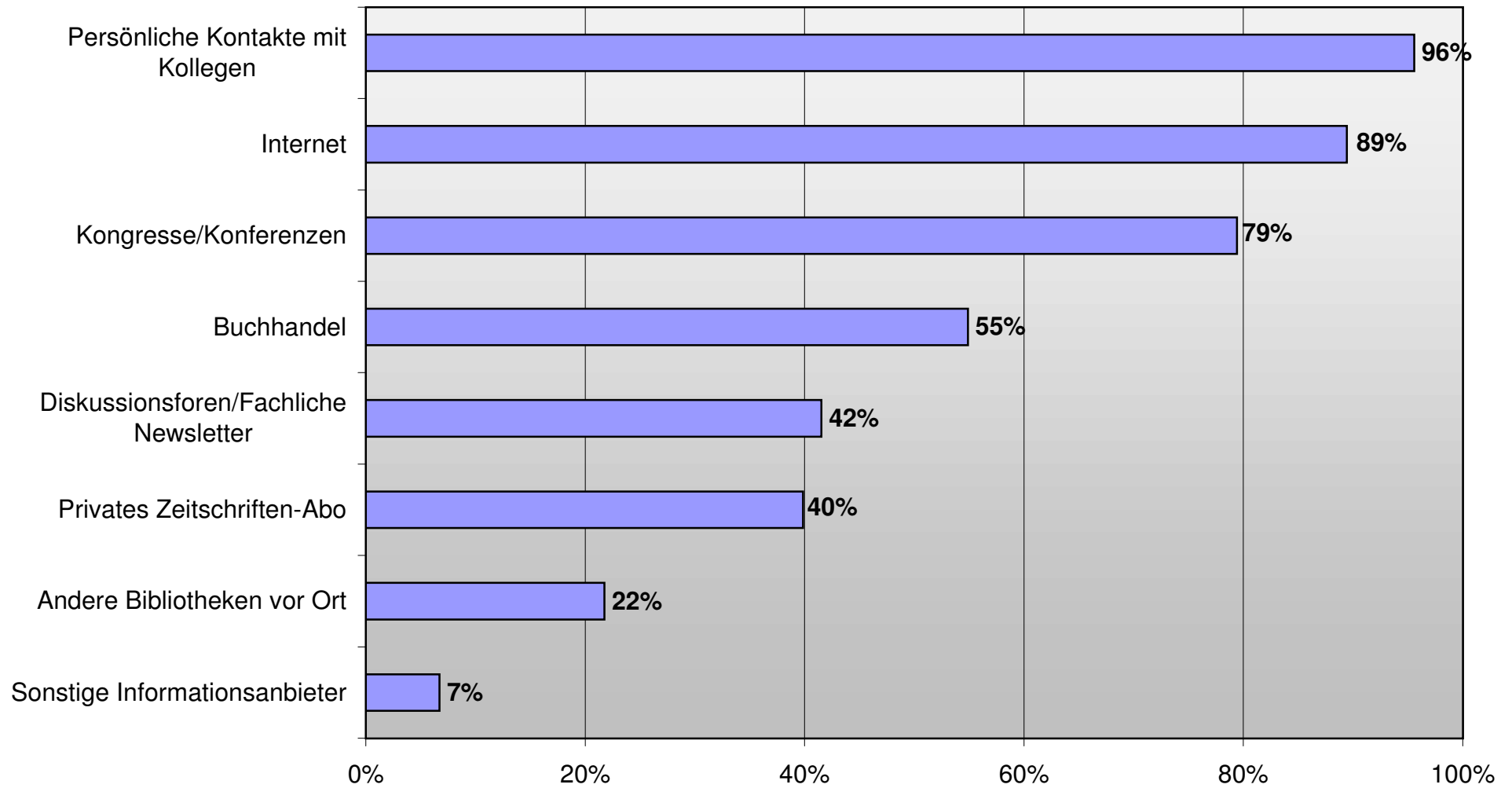




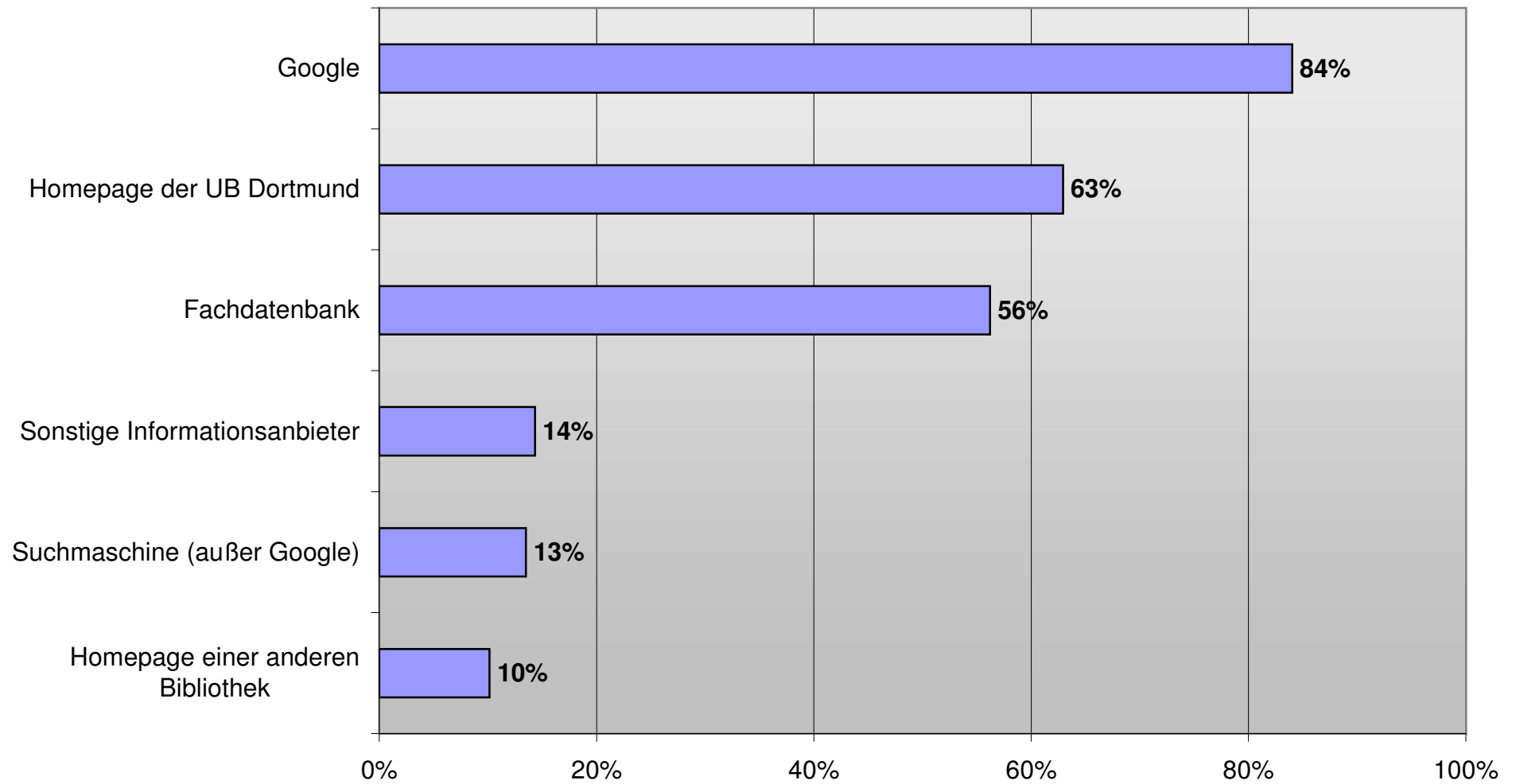
## Welche Bibliotheken nutzen Sie? (351 Fragebögen, Mehrfachnennung möglich, 1130 Antworten)



**Welche Quellen für Fachinformationen außerhalb des UB-Angebots nutzen Sie?  
(359 Fragebögen, Mehrfachnennung möglich, 1540 Antworten)**

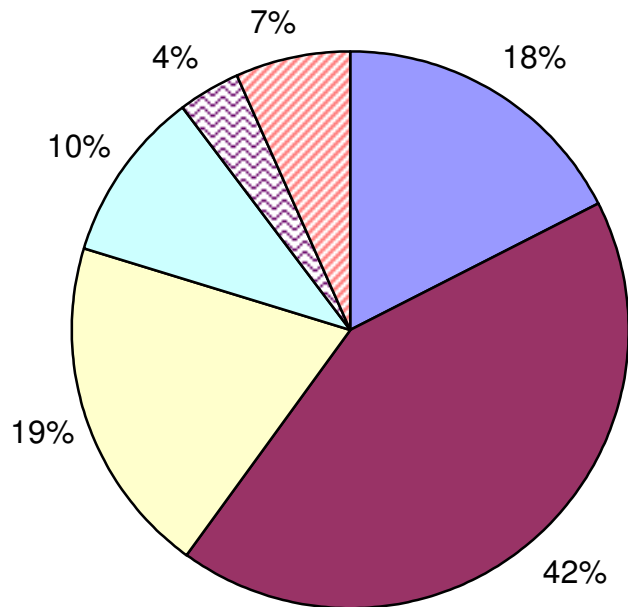


**Welche Informationsanbieter im Internet nutzen Sie für die Fachinformation als Einstieg? (356 Fragebögen, Mehrfachnennung möglich, 858 Antworten)**



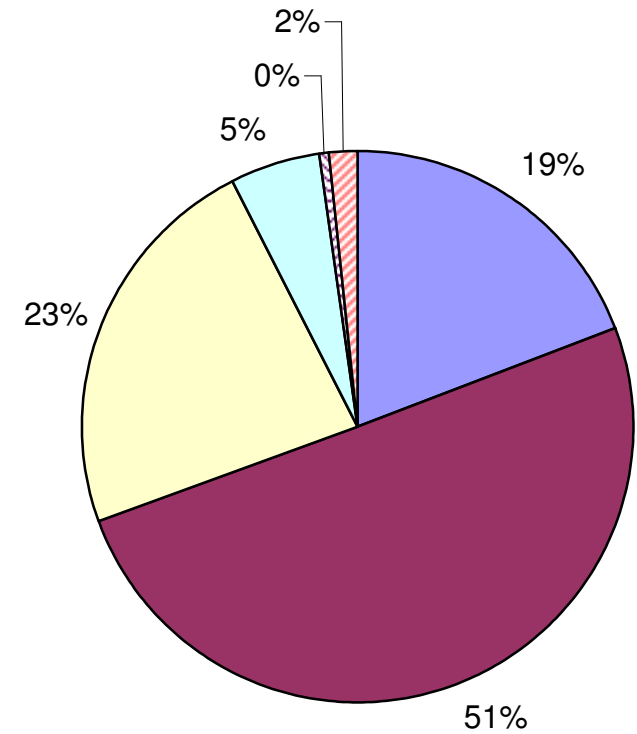
## Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote der UB?

**Präsenzbestand**  
(332 Antworten)



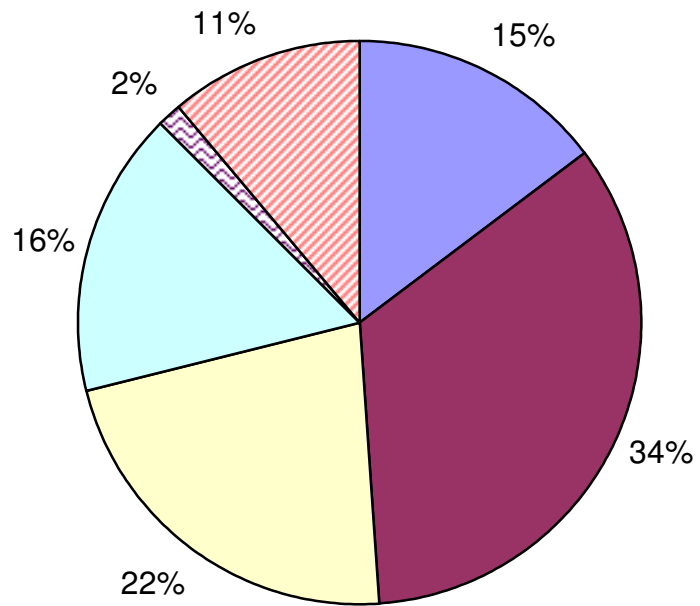
- mindestens 1x pro Woche
- mindestens 1x pro Monat
- mindestens 1x pro Halbjahr
- mindestens 1x pro Jahr
- kenne ich nicht
- brauche ich nicht

**Ausleihe**  
(341 Antworten)

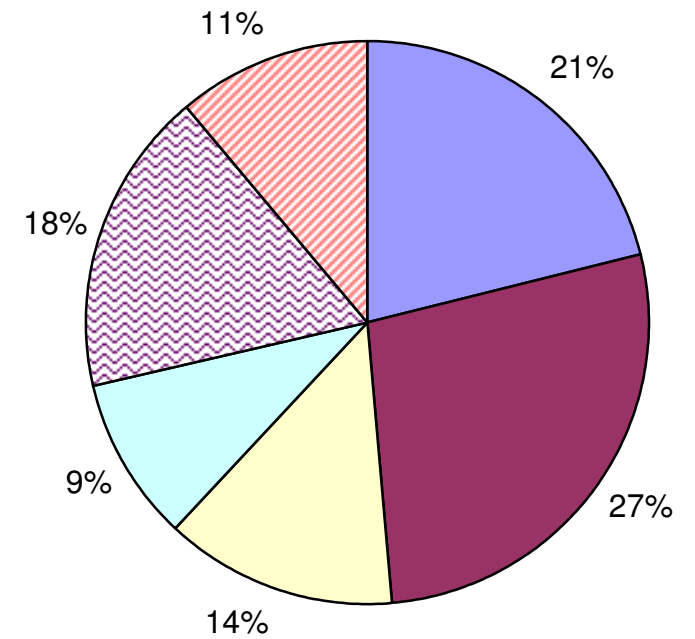


## Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote der UB?

**Fernleihe/Dokumentlieferung**  
(324 Antworten)

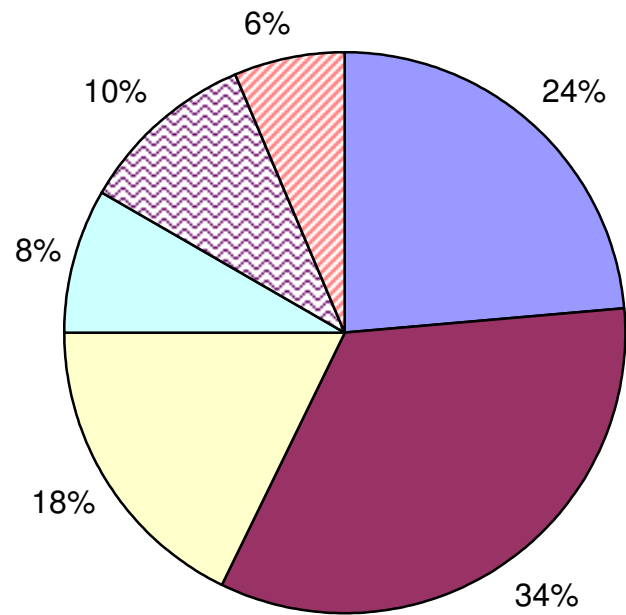


**Zeitschriften-Informationsdienst, ZID**  
(303 Antworten)



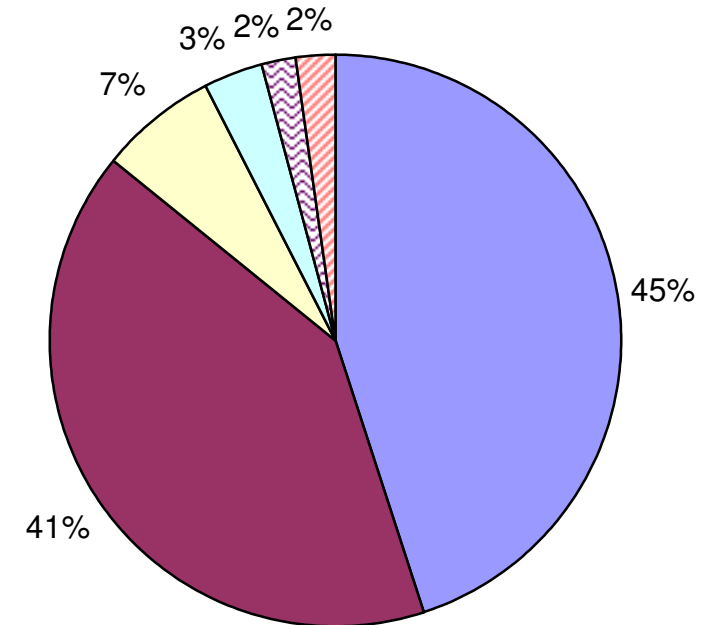
## Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote der UB?

**Fachliche Datenbanken**  
(313 Antworten)



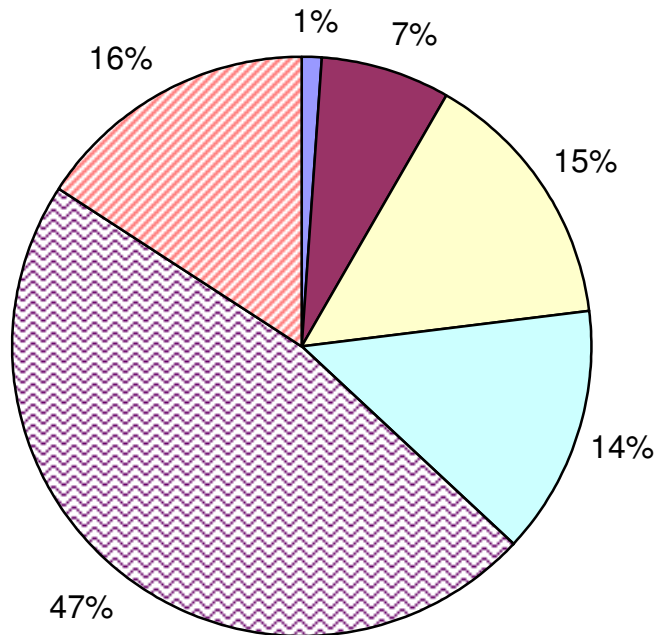
- mindestens 1x pro Woche
- mindestens 1x pro Monat
- mindestens 1x pro Halbjahr
- mindestens 1x pro Jahr
- kenne ich nicht
- brauche ich nicht

**Online-Katalog**  
(329 Antworten)



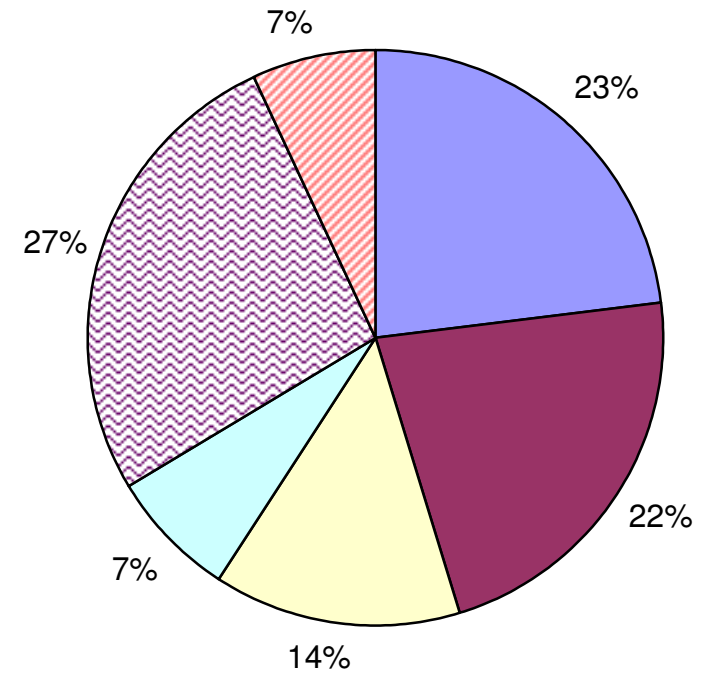
## Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote der UB?

**Hochschulschriftenserver Eldorado**  
(286 Antworten)



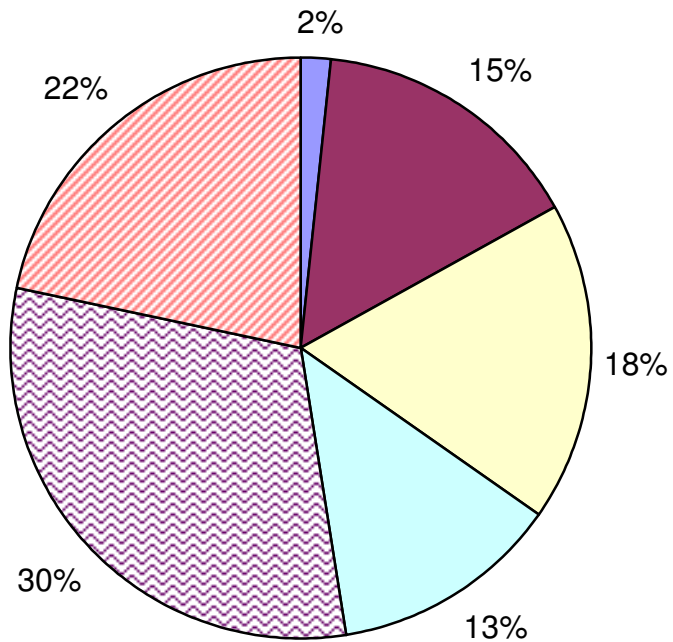
- mindestens 1x pro Woche
- mindestens 1x pro Monat
- mindestens 1x pro Halbjahr
- mindestens 1x pro Jahr
- kenne ich nicht
- brauche ich nicht

**Digitale Bibliothek**  
(301 Antworten)



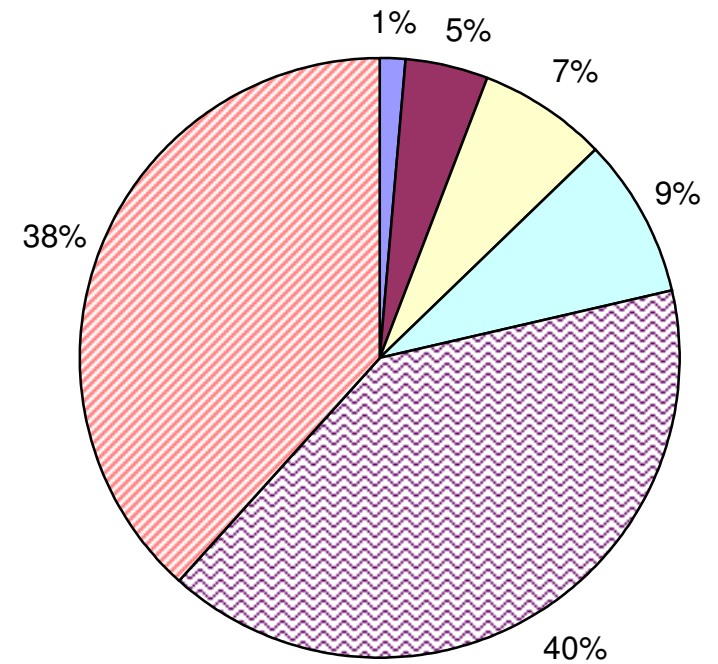
## Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote der UB?

**Neuerwerbungslisten**  
(294 Antworten)



- mindestens 1x pro Woche
- mindestens 1x pro Monat
- mindestens 1x pro Halbjahr
- mindestens 1x pro Jahr
- kenne ich nicht
- brauche ich nicht

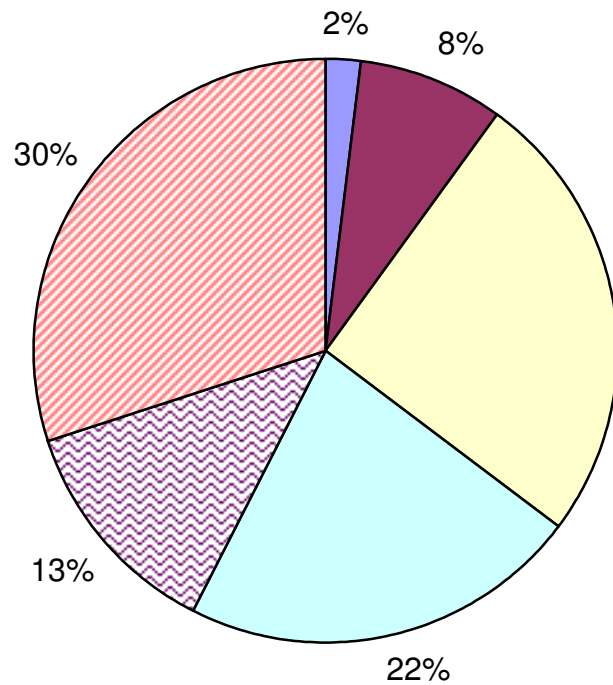
**Auftragsrecherche**  
(288 Antworten)



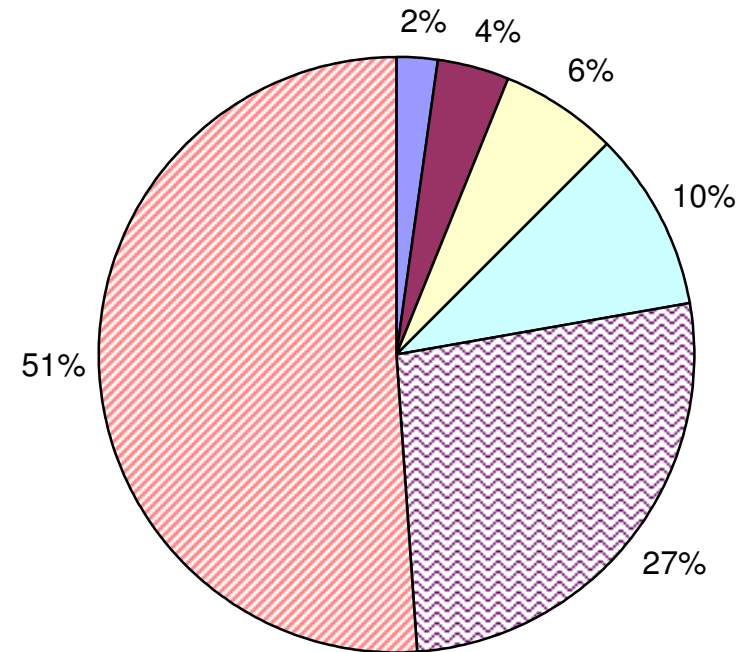


## Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote der UB?

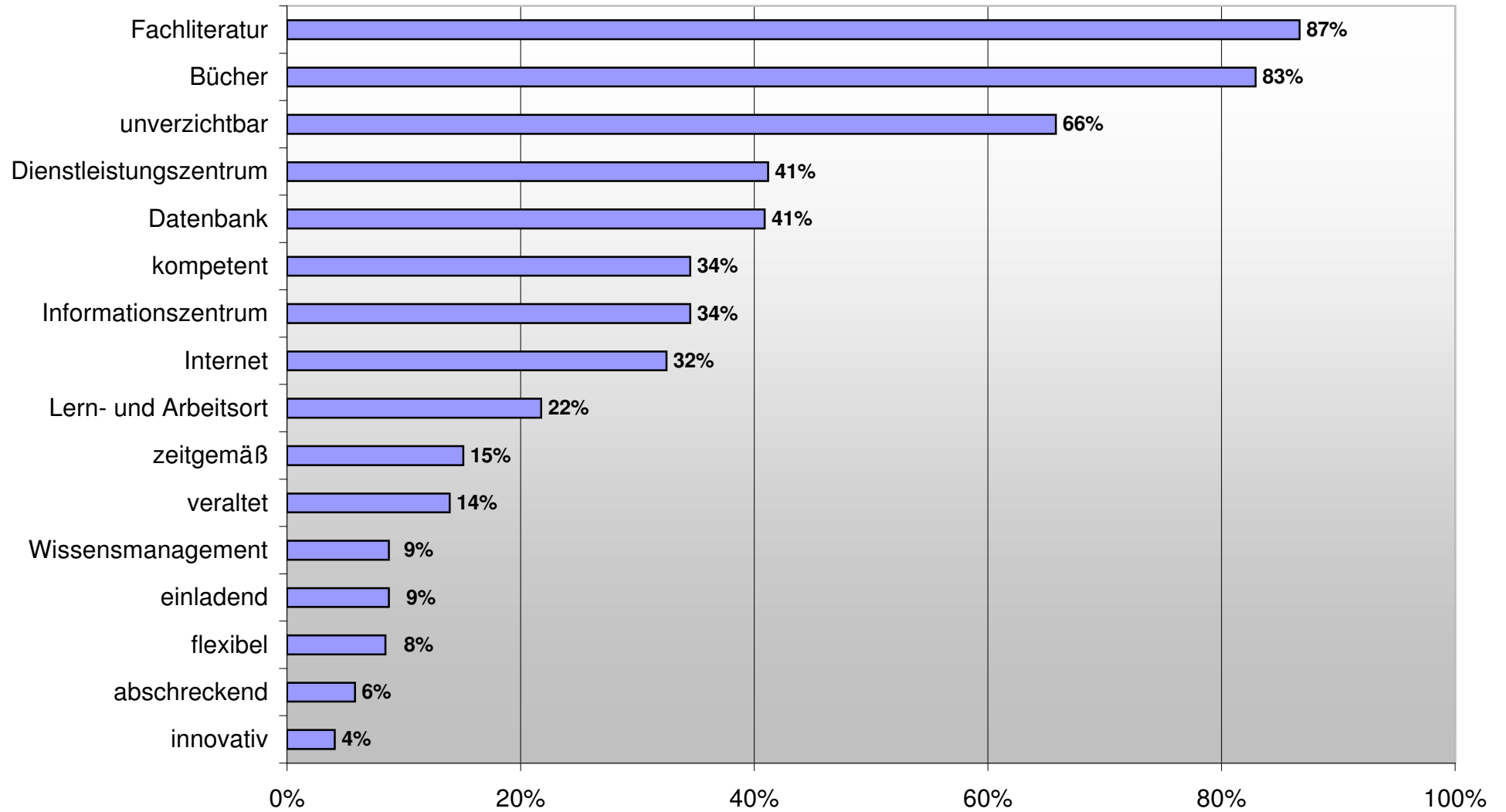
**Information und Beratung**  
(294 Antworten)



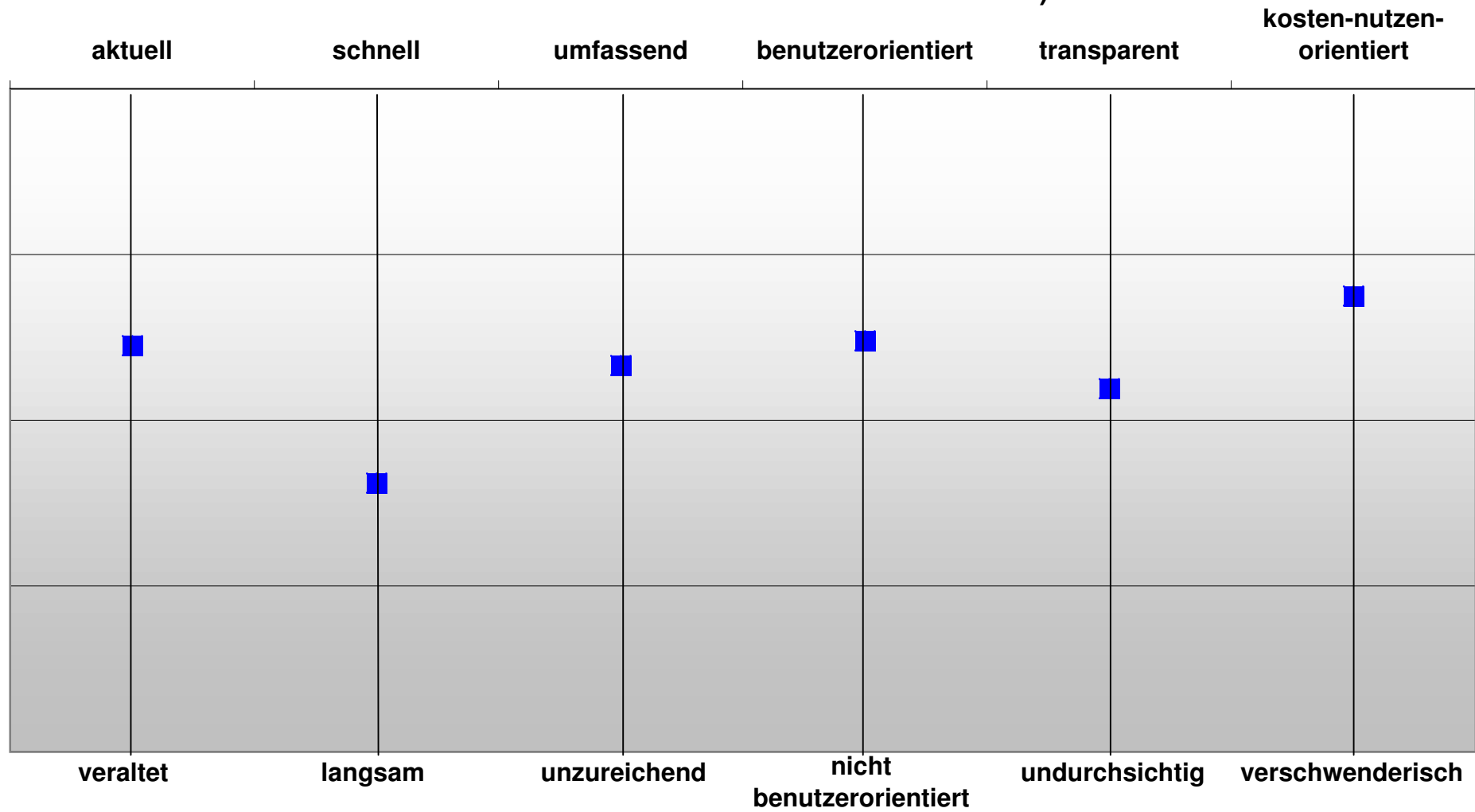
**Informationszentrum Technik und Patente**  
(292 Antworten)



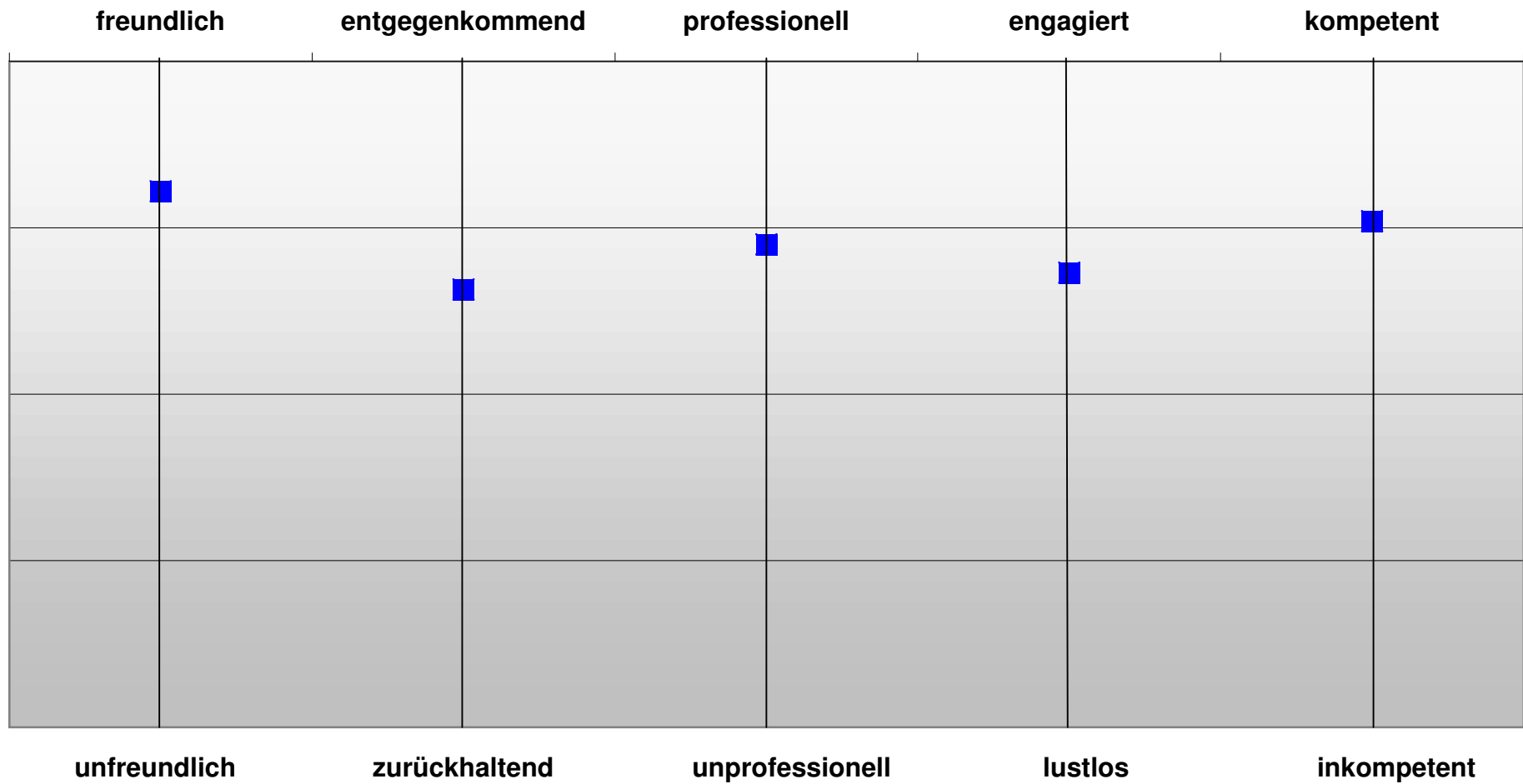
**Welche Begriffe assoziieren Sie mit der UB Dortmund?  
(345 Fragebögen, Mehrfachnennung möglich, 1743 Antworten)**



**Wie empfinden Sie das Angebot und den Service?  
 (Durchschnittliche Bewertung von Gegensatzpaaren,  
 Anzahl der Antworten zwischen 321 und 338)**

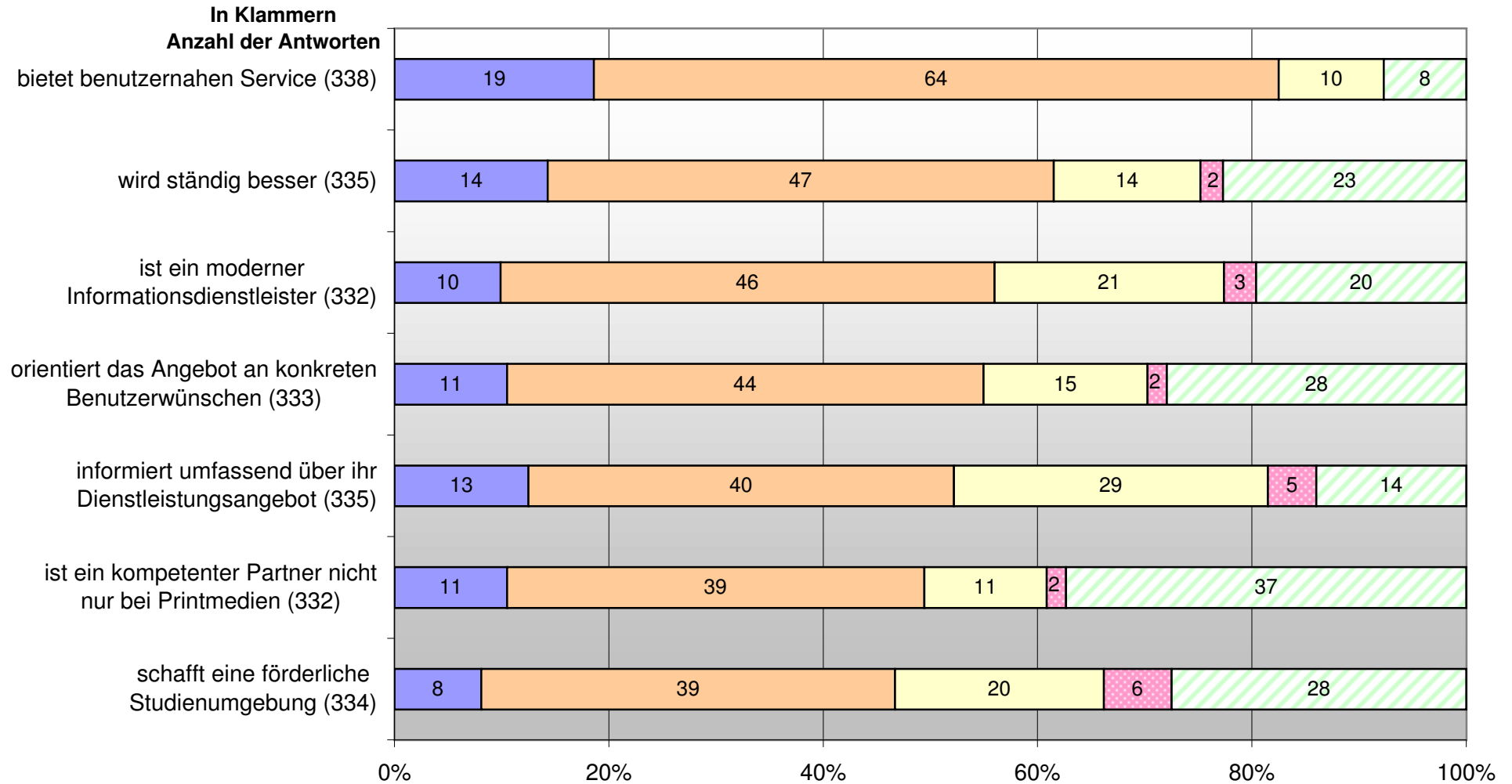


**Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ...  
(Durchschnittliche Bewertung von Gegensatzpaaren,  
Anzahl der Antworten zwischen 332 und 338)**

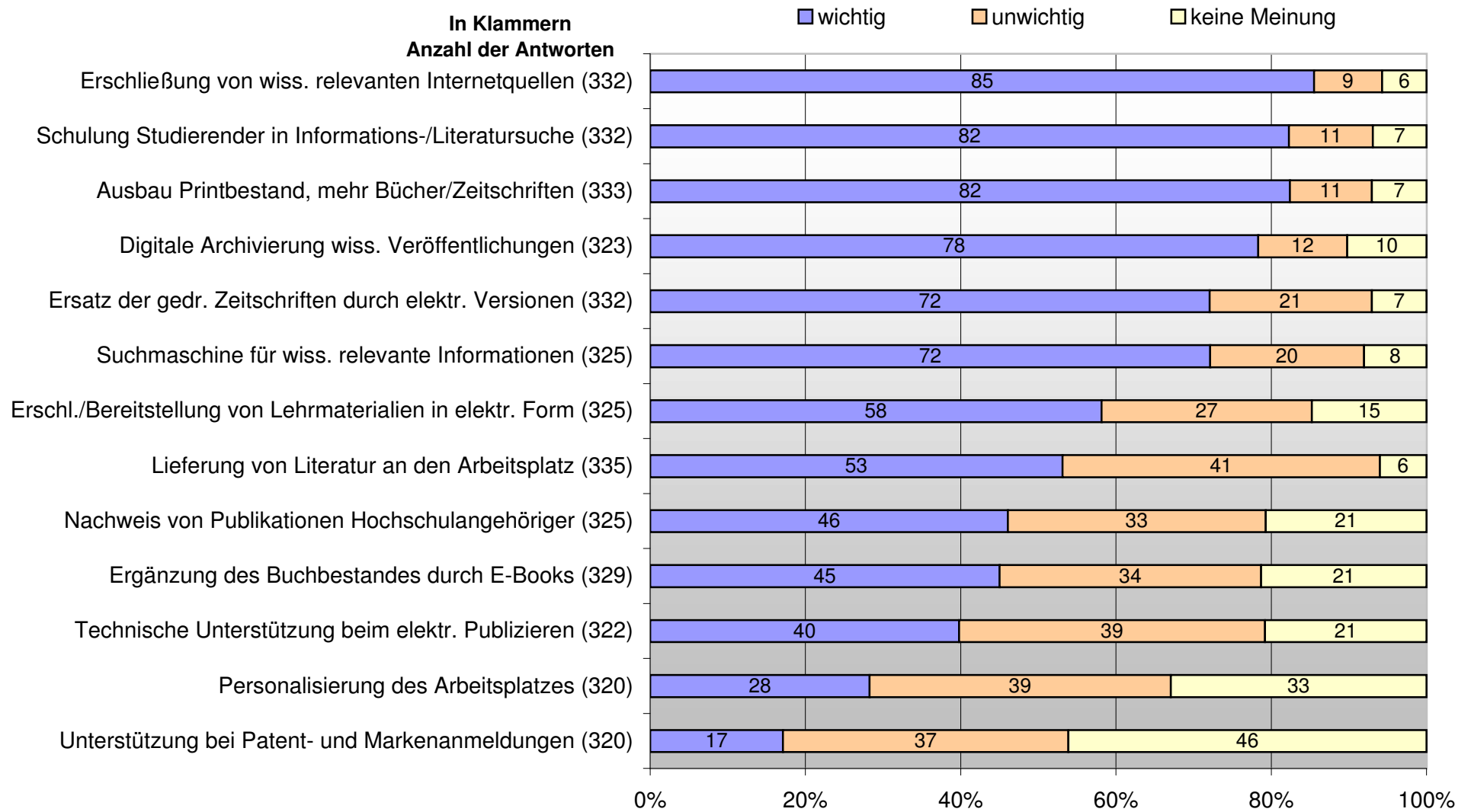


## Was trifft bei den folgenden Aussagen zu? Die Bibliothek ...

■ trifft voll zu  
 ■ trifft eher zu  
 ■ trifft eher nicht zu  
 ■ trifft überhaupt nicht zu  
 ■ kann ich nicht beurteilen

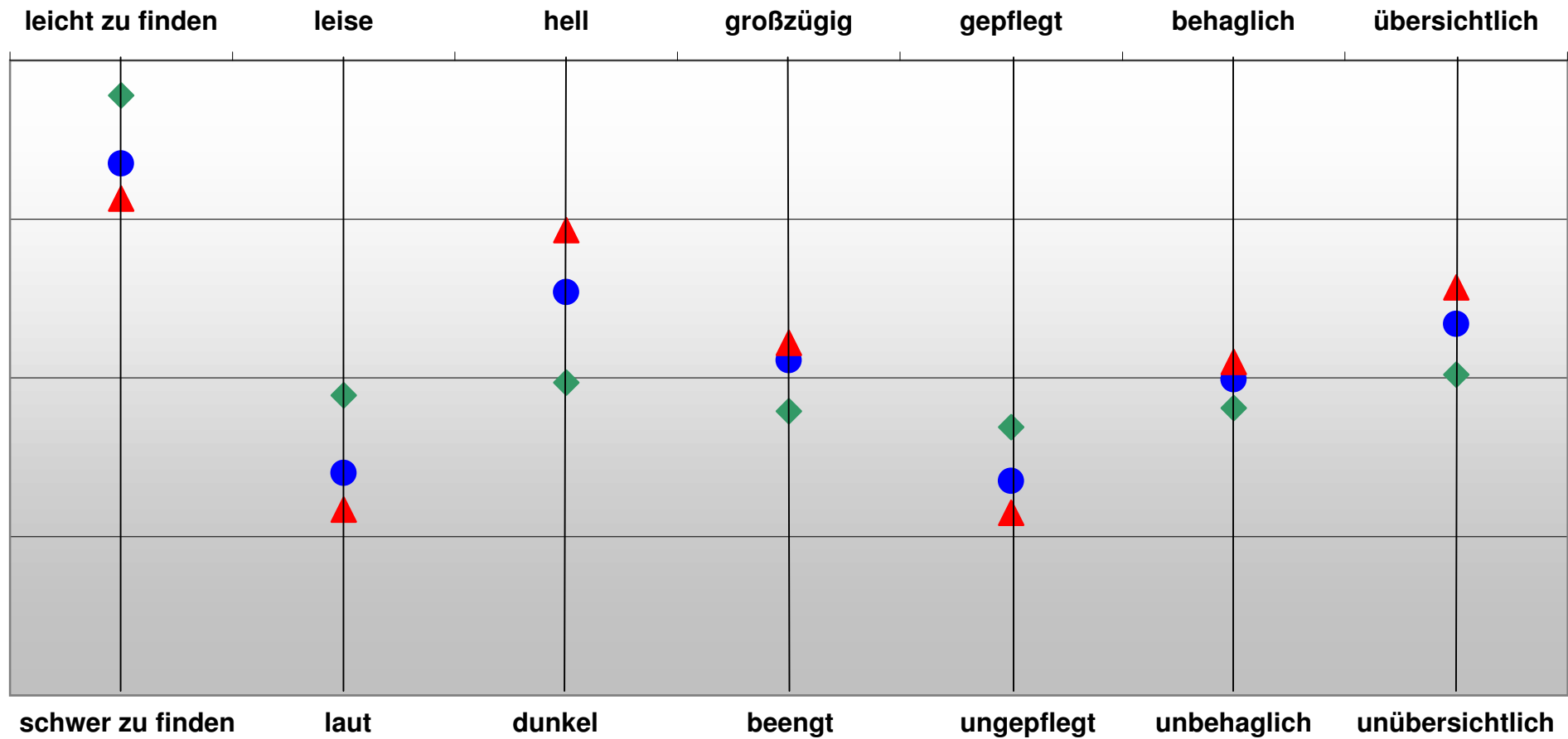


## Welche Dienstleistungen erwarten Sie zukünftig von der UB Dortmund?



**Bitte beurteilen Sie die räumliche Lage und atmosphärische Situation der von Ihnen bevorzugten Bibliotheken (Durchschnittliche Bewertung von Gegensatzpaaren)**

● Durchschnitt aller 323 Antworten   ◆ Zentralbibliothek (95 Antworten)   ▲ Bereichsbibliotheks-Durchschnitt (194 Antworten)



**Wie möchten Sie Informationen über die UB und ihre neuen Dienstleistungen erhalten? (339 Fragebögen, Mehrfachnennung möglich, 748 Antworten)**

