

# Umfrage zur Nutzerzufriedenheit in der Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim

*Nina Waldkirch*

Wir sind bestrebt, unser Service- und Dienstleistungsangebot ständig zu verbessern. Dabei sind die Rückmeldungen unserer Nutzer von großer Bedeutung und regelmäßige Umfragen dabei ein wichtiges Hilfsmittel. Im Wintersemester 2005/2006 fand in der Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim zum ersten Mal eine Befragung mit Hilfe eines Online-Fragebogens statt. Nach drei Jahren folgte nun im Wintersemester 2008/2009 die zweite. Für die Konzeption und Auswertung wurde „Survey Monkey“ benutzt, mit dem wir bereits im Jahre 2005 positive Erfahrungen gemacht hatten.

Die Online-Umfrage war vom 17.11. bis zum 31.12. 2008 über einen Zeitraum von ca. 6 Wochen aktiv. Um sie zu bewerben, wurde eine große Mailing-Aktion gestartet, in der alle aktiven Nutzer der letzten 2 Jahre persönlich zu der Teilnahme an der Umfrage eingeladen wurden. Darüber hinaus warben Aufsteller und Aushänge in der Bibliothek, Informationen auf der Website, ein Newsblog- und ein Newsletter-Eintrag für die Befragung. Um die Motivation der Nutzer zusätzlich zu steigern, wurden außerdem 5 Gutscheine der Buchhandlung Lehmanns verlost.

## **Konzeption des Fragebogens**

Um alle Bereiche der Bibliothek zu erfassen, wurde der Fragebogen in folgende Themenbereiche untergliedert:

- Angaben zum Nutzerverhalten (Häufigkeit der Nutzung und Art der Recherche)
- Wichtigkeit der Angebote und Dienstleistungen
- Qualität der Angebote und Dienstleistungen
- Fragen zur räumlichen Orientierung
- Fragen zum Personal
- Gesamturteil
- Kommentare
- Nutzerstatus

Alle Fragen wurden als Pflichtfragen konzipiert. Es wurde jedoch immer die Möglichkeit geboten, mit *kenne ich nicht* oder *nutze ich nicht* zu antworten. Dies hatte zusätzlich den Vorteil, Bedarf für verstärkte Öffentlichkeitsarbeit aufzudecken. Durch die Möglichkeit, Kommentare abzugeben, konnten die Nutzer zusätzlich eigene Ideen und Verbesserungsvorschläge einbringen und auf diese Weise Stärken und Schwächen der Bibliothek aufzeigen.

## **Rücklaufquote und Zusammensetzung der Teilnehmer**

Die Resonanz auf die Befragung war groß: insgesamt gingen 445 Fragebögen ein, 405 davon vollständig ausgefüllt. Die berechnete Rücklaufquote beträgt 20%. Die größte Beteiligung lag mit 57% auf Seiten der Studierenden im Studienabschnitt Klinik, Platz 2 belegten die Studierenden im Studienabschnitt Vorklinik mit 23%. Letztere haben sich vermutlich weniger als die Studierenden der höheren Semester beteiligt, weil sie sich noch in der Orientierungsphase befinden und sich deshalb zu vielen Fragen noch nicht äußern können. Die Beteiligung von Studierenden an der Befragung ist insgesamt derart hoch, dass die anderen Nutzergruppen beinahe vollständig untergehen und sogar nur noch einstellige Prozentzahlen beanspruchen: Mitarbeiter von Fakultät und Klinikum haben sich zu jeweils 5% an der Umfrage beteiligt, Doktoranden und Sonstige sind mit 4% vertreten, Externe Ausleihberechtigte veräußern 2% und von der Nutzergruppe der Externen Lesesaalberechtigten hat eine einzige Person an der Umfrage teilgenommen, was prozentual nicht ins Gewicht fällt.

### **Häufigkeit der Nutzung**

Zu Beginn der Umfrage wollten wir wissen, wie häufig unser Angebot innerhalb der Bibliothek, also am Standort, und wie häufig es von außerhalb über das Internet genutzt wird:

Am häufigsten werden die Angebote innerhalb der Bibliothek von Studierenden und Doktoranden genutzt. 76% der Studierenden gaben an, sich mehrmals pro Woche in den Räumlichkeiten der Bibliothek aufzuhalten. Sie nutzen die Räumlichkeiten der Bibliothek vermutlich vorwiegend, um Lehrbücher auszuleihen und um an den Arbeitsplätzen zu lernen. Außerdem ist die Bibliothek sozialer Treffpunkt in Pausen. Bei der Internetnutzung ist die Gruppe der Studierenden noch nicht stark vertreten, vor allem nicht in den früheren Semestern. Doktoranden sind in beiden Gruppen stark vertreten, da sie einerseits unsere Arbeitsplätze und unseren drahtlosen Netzwerkzugang in Anspruch nehmen, andererseits auch unsere elektronischen Angebote zu Recherchezwecken für die Doktorarbeit nutzen. Mitarbeiter nehmen die Vor-Ort-Angebote selten wahr, da sie die Bibliothek vorwiegend virtuell nutzen. Hauptnutzer der elektronischen Bibliotheksangebote sind demnach Doktoranden und Mitarbeiter von Fakultät und Klinikum, welche vorwiegend in Datenbanken und E-Journals recherchieren und den HEDD- und/oder LLD-Service in Anspruch nehmen. Dies geschieht bei den Mitarbeitern zudem meist an den eigenen Computerarbeitsplätzen und nicht an denen der Bibliothek.

### **Art der Recherche**

Diese Frage sollte aufzeigen, wie die verschiedenen Nutzergruppen bei der Suche nach Literatur vorgehen. Die Ergebnisse sind sowohl für die Schwerpunktsetzung bei der Bedarfsermittlung von Interesse, als auch für die Konzeption von Schulungen. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das Ergebnis dem der Häufigkeit der Nutzung entspricht: Vor-Ort-Nutzer stöbern in den Regalen und suchen in Bibliothekskatalogen, Online-Nutzer recherchie-

ren vorwiegend in Datenbanken und E-Journals. Gedruckte Zeitschriften gehören zu den am seltensten präferierten Suchwegen. Prinzipiell gilt: je weiter in der Ausbildung, desto umfangreicher werden die Recherchefähigkeiten.

### **Medienauswahl**

Für Studierende sind Lehrbücher das wichtigste Medium im Gesamtbestand. Mit der Aktualität dieses Angebotes herrscht Zufriedenheit, bei der Quantität besteht jedoch deutlich der Wunsch nach einer Erweiterung. Durch die Genehmigung eines Sonderetats aus Studiengebühren ist es uns nun möglich, die Lehrbuchsammlung und deren Präsenzbestand weiter auszubauen.

Für die Mitarbeiter von Fakultät und Klinikum sind die Fachbücher von großer Bedeutung. Diesbezüglich werden eine größere Titelbreite, eine Aktualisierung des teilweise veralteten Bestandes und eine höhere Staffelfung der im Monographienbestand aufgestellten Lehrbücher gewünscht. Hier muss angemerkt werden, dass ein großer Teil der neu erworbenen Fachbücher auf konkreten Nutzerwunsch angeschafft und als Dauerleihgaben an Angehörige von Fakultät und Universitätsklinikum verliehen wird.

Mit dem Multimedia-Angebot, den Datenbanken und den Zeitschriften sind alle Nutzer zufrieden. Erwartungsgemäß sind den Benutzern elektronische Zeitschriften wichtiger als gedruckte. Dies liegt aller Wahrscheinlichkeit nach an ihrer Aktualität und ihrem schnellen und praktischen Zugang.

### **Dienstleistungen**

Mit dem LinkSolver<sup>1</sup> ist der Großteil der Nutzerschaft zufrieden, allerdings fiel hier auf, dass viele Nutzer dieses hilfreiche Rechercheangebot noch nicht kennen, bzw. nicht nutzen. Möglicherweise hängt dieses Ergebnis aber auch mit dem weniger gebräuchlichen Begriff *LinkSolver* und dem in

---

<sup>1</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/bibl/literatursuche/linksolver.html>

der Praxis häufiger verwendeten Hinweis auf den *CheckFullText-Button* zusammen.

Bei KELDAmed<sup>2</sup> ist das Ergebnis ähnlich: es herrscht zwar Zufriedenheit mit dem Angebot, dennoch wird die Datenbank insbesondere von der Hauptzielgruppe – den Studierenden – wenig genutzt, obwohl sie viele praktische Lernsimulationen bereithält.

Bei diesen beiden Services besteht also dringend Bedarf für zusätzliche Öffentlichkeitsarbeit. Seit dem 01.01.2009 wird KELDAmed wieder von der Bibliothek betreut. Seitdem wurde das Layout angepasst, Tipps zur Suche, ein zusätzliches Suchfeld (Sprache), der neue Medientyp Webportal und ein RSS-Feed eingeführt. Darüber hinaus wurden die Studiengangsmodule mit Angeboten im Virtuellen Handapparat von KELDAmed verzahnt.

Mit dem Newsblog<sup>3</sup> – der über Neuigkeiten und Änderungen in der Bibliothek und über biomedizinische Themen mit den Schwerpunkten Literaturrecherche, Internet, Datenbanken berichtet – und dem Newsletter – der die wichtigsten Informationen des Newsblogs per E-Mail für die Abonnenten zusammenfasst – sind die Nutzer zufrieden.

Bei dem Angebot der gedruckten Informationen und der Bildschirmpräsentation ergab sich ein beinahe identisches Bild: alle Bibliotheksnutzer stufen diese beiden Informationsquellen als nicht so wichtig bis unwichtig ein und auch die Nutzung fällt gering aus. Da bei der Bewertung der Qualität der Angebote jedoch Zufriedenheit überwiegt, lässt sich über die Gründe der Nichtnutzung leider nur spekulieren. In Bezug auf die Präsentation ist jedoch anzumerken, dass es sich bei diesem Service nicht um eine Haupt-, sondern um eine zusätzliche Informationsquelle handelt.

Mit dem Literatur-Liefer-Dienst Mannheim (LLD)<sup>4</sup>, dem Heidelberger Electronic Do-

cument Delivery (HEDD)<sup>5</sup>, dem Mannheimer Online-Katalog<sup>6</sup>, HEIDI<sup>7</sup>, dem Abholregal für vorgemerkte und bestellte Medien, der Website<sup>8</sup> und auch mit den Rollcontainern<sup>9</sup> sind alle Benutzergruppen zufrieden.

Die Auskunft vor Ort ist bei allen Nutzern bekannt, wird überwiegend als sehr wichtig eingestuft und ist auch der Service, mit dem sie am zufriedensten sind.

Das Ergebnis der virtuellen Auskunft<sup>10</sup> ist ebenso zufriedenstellend, wird im Vergleich jedoch seltener gesucht als das persönliche Gespräch.

Bei den Präsenz- und den virtuellen Schulungen via Moodle herrscht Zufriedenheit. Allerdings überraschten die hohen Prozentzahlen der Studierenden im Bereich der Nichtnutzung, da die von uns angebotenen Schulungen in den Stundenplan integriert und somit Pflicht sind. Hier drängt sich der Gedanke auf, dass die Frage auf fakultative Schulungen<sup>11</sup> bezogen wurde. Im Vergleich mit den virtuellen Kursen werden die Präsenzschulungen stärker genutzt.

### Arbeitsbedingungen in der Bibliothek

Unsere Öffnungszeiten (Mo-Fr von 8-24 Uhr, Sa und So von 9-22 Uhr) sind allen Nutzern sehr wichtig und werden sehr gelobt. Und auch in Punkto Sauberkeit und Schließfächer herrscht Zufriedenheit.

Mit dem Geräuschpegel sind unsere Nutzer jedoch – wie wir selbst auch – äußerst unzufrieden. Am unzufriedensten sind selbstverständlich die Vor-Ort-Nutzer der Bibliothek, also Studierende und Doktoranden. Auch in den Kommentaren belegte das Thema „Lärmpegel“ Platz 1. Als haupt-

<sup>2</sup> <http://keldamed.uni-hd.de>

<sup>3</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/apps/bibl/mwbnews/>

<sup>4</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/bibl/lld>

<sup>5</sup> <http://www.ub.uni-heidelberg.de/helios/EDD/hedd.html>

<sup>6</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/webOPACClient/start.do>

<sup>7</sup> <http://www.ub.uni-heidelberg.de/helios/kataloge/heidi.html>

<sup>8</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/bibl/>

<sup>9</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/bibl/lernort/rollcontainer.html>

<sup>10</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/bibl/auskunft/formular.html>

<sup>11</sup> <http://www.ma.uni-heidelberg.de/bibl/schulungen/>

sächlicher Grund für die hohe Lautstärke wird genannt, dass Gruppen- und Stillarbeitsräume nicht klar voneinander abgetrennt sind, bzw. es zu wenige Gruppenarbeitsräume gibt, in denen die Studierenden Projekte besprechen können. Diese Gespräche werden dann in Bereiche verlagert, in denen absolute Ruhe herrschen sollte. Des Weiteren dringt der Lärmpegel durch die offene Architektur der Bibliothek von den vorderen Bereichen nach hinten zu den Stillarbeitsräumen. Der Durchgang im Anbau ist ebenso eine Lärmquelle, da die Tür häufig offen gelassen wird und es im Gang hallt.

Über dieses Thema haben sich unsere Benutzer also viele Gedanken gemacht. Da auch wir leider oft nur mäßigen Erfolg beim Ermahnen besonders lauter Gruppen haben und die soziale Kontrolle unter den Studierenden nicht greift, streben wir eine bessere Trennung von Stillarbeitsbereichen und Aufenthalts- sowie Lerngruppenbereichen an. Erste Schritte sind bereits getan. Wir hoffen, dass die Planungen hierzu noch in diesem Jahr konkrete Gestalt annehmen und wir einige der Änderungswünsche umsetzen können.

In den Kommentaren wurde außerdem häufig der Wunsch nach Tragetaschen geäußert. Dieser wurde bereits während der Umfrage erfüllt: seit dem 06.12.2008 können Lernutensilien und Ähnliches in Plastiktüten innerhalb der Bibliothek transportiert werden.

### **Technische Ausstattung der Bibliothek**

Auch die EDV-Ausstattung der Bibliothek ist erwartungsgemäß für diejenigen Nutzer am wichtigsten, die die Räumlichkeiten der Bibliothek regelmäßig nutzen. Die Anzahl der Lese- und Computerarbeitsplätze wird seit dem neuen MaReCuM-Studiengang als zu gering erachtet. Die Abschaffung der unpraktischen SunRay-Terminals wird herbeigesehnt. Am Rondell wurden diese bereits durch die neuen Terminal-PCs, wie sie auch im großen PC-Pool im Anbau zu finden sind, ersetzt. Der Ersatz der restlichen SunRay-Terminals an der Nord-Front folgt in Kürze.

Drucker und Kopierer sind für alle Nutzergruppen wichtig, besonders für die Studierenden. Bei den Kopierern herrscht Zufriedenheit, bei den Druckern überwiegt zwar noch die Bewertung zufrieden, in den Kommentaren werden jedoch einige Kritikpunkte geäußert. Vor Kurzem wurde bereits ein neuer und robusterer A3-Schwarz-Weiß-Drucker/-Kopierer angeschafft.

Die Bewertungen der PC-Arbeitsplätze, der Terminals im großen PC-Pool, der Laptops im kleinen PC-Pool, des WLANs und LANs für Notebooks, des VPN-Clients, des Geldwechslers und des Kassenautomats fallen alle gut aus. Am besten schneiden die Selbstverbucher und die Buchrückgabestation ab.

### **Räumliche Orientierung**

Die Hilfsmittel zur räumlichen Orientierung – Lageplan, Regalbeschriftung/ Aufstellung und Wegweiser – werden als übersichtlich empfunden; besonders gut schneidet der Lageplan ab.

### **Personal**

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit dem Bibliothekspersonal wurde zwischen Kompetenz (Vorhandensein der nötigen Fachkenntnisse, um dem Kunden adäquate Auskunft geben zu können), Freundlichkeit, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit (eine bestimmte Dienstleistung wie abgesprochen, bzw. angeboten ausführen) unterschieden. Unser Personal wurde durchgängig als sehr kompetent, freundlich, und zuverlässig beurteilt.

### **Gesamturteil**

Insgesamt wurde die Bibliothek von 40% der Nutzer mit sehr gut, von 51% mit gut bewertet, 9% vergaben das Urteil befriedigend, zwei Benutzer wählten das Kriterium ausreichend und ein Benutzer mangelhaft, was jedoch prozentual nicht ins Gewicht fällt. Geht man von einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) aus, ergibt sich eine Durchschnittsnote von 1,67.

Das gute Gesamturteil wird von den zahlreichen lobenden Kommentaren bekräftigt

und spiegelt sich auch im Ergebnis des diesjährigen CHE-Rankings wieder.

### **CHE-Ranking**

Beim CHE-Ranking<sup>12</sup> werden alljährlich deutschsprachige Universitäten, Fachhochschulen und Berufsakademien von Studierenden bewertet. Im Fach Humanmedizin belegte die Bibliothek der Medizinischen Fakultät der Universität Heidelberg dieses Jahr Platz 2 im Ranking. Die Ergebnisse der einzelnen Kriterien zur Bewertung der Bibliotheksausstattung wurden auf einer Notenskala von 1 bis 6 beurteilt und entsprechen weitestgehend denen der Umfrage zur Nutzerzufriedenheit. So werden auch beim CHE-Ranking der Zugang zu elektronischen Zeitschriften, Möglichkeiten der Literatur- und Volltextrecherche, die Abwicklung von Fernleihbestellungen, Präsenz- und Online-Benutzerberatung und die Öffnungs- und Ausleihzeiten sehr gut bewertet. Bei der Frage nach dem Bestand an Büchern und Fachzeitschriften (Verfügbarkeit und Aktualität) fällt das Urteil gut aus. Wenn man bedenkt, dass bei der Bibliotheksumfrage Titelbreite der Monographien und Stückzahl der Lehrbücher kritisiert wurden, fallen die Prozentzahlen im Ranking sogar noch besser aus. Auch im Bereich „Zahl und Verfügbarkeit von PC- und Lese-Arbeitsplätzen“ lässt die Zufriedenheit etwas nach, was wiederum durch den neuen MaReCuM-Studiengang erklärt werden kann. Dabei schneiden die EDV-Arbeitsplätze besser ab als die Lesearbeitsplätze. Insgesamt sind schlechte Bewertungen selten und beanspruchen lediglich einstellige Prozentzahlen. Als Gesamtnote erhält die Bibliothek der Medizinischen Fakultät im CHE-Ranking die Note 1,6.

### **Fazit**

Durch die hohe Rücklaufquote ist die Umfrage repräsentativ und aussagekräftig. Insgesamt schneiden wir bei unseren Nutzern gut ab. Wir erhielten viel Lob, aber auch konstruktive Kritik und sogar konkrete

Verbesserungsvorschläge. „Service, Ideen, Personal und Angebot sind super! Weiter so!“, lautet einer der vielen freundlichen Kommentare. Wir freuen uns sehr über dieses Lob und werden all diese Wünsche und Anregungen in die weitere Planung – natürlich im Rahmen der finanziellen und personellen Möglichkeiten – mit einbeziehen, um auch weiterhin einen auf die Bedürfnisse der Nutzer zugeschnittenen Service anbieten zu können.

Weitere und detaillierte Informationen stellen wir Ihnen gerne auf Anfrage zur Verfügung.

*Nina Waldkirch, Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim, Tel. 0621/383-9749*

---

<sup>12</sup> <http://www.che-ranking.de/cms/?getObject=42&getLang=de>