



Fachhochschule Köln
Cologne University of Applied Sciences

RUB

WIE NUTZEN DIE KUNDEN DIE BIBLIOTHEK?

ONLINE-KUNDENBEFRAGUNG DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BOCHUM

Konzept und Durchführung:

Fachhochschule Köln/Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften,

Frau Professor Dr. Simone Fühles-Ubach

in Zusammenarbeit mit der Universitätsbibliothek Bochum



BEFRAGUNG DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BOCHUM

Ihre Meinung ist uns wichtig! – Mit diesen Worten hat die Universitätsbibliothek Bochum (UB) in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Köln / Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften in der Zeit vom 20. Januar bis 11. März 2011 eine Online-Befragung aller Studierenden durchgeführt.

Ziel der Befragung war, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie die Bibliothekskunden die Lern- und Leseplätze schon heute nutzen und in Zukunft gerne nutzen würden. Dabei ist folgende Situation derzeit akut: Die UB wird täglich von durchschnittlich 2.100 Personen genutzt und stellt 888 Lern- und Leseplätze für Benutzer zur Verfügung. Davon müssen 151 Plätze (17%) aufgrund von Brandschutzbestimmungen im Treppenhaus abgebaut werden. Da dies die Plätze sind, an denen Gespräche in leisem Unterhaltungston erlaubt sind, verringert dies insbesondere Möglichkeiten zur Gruppenarbeit.

Weitere Schwerpunkte waren die für die Nutzung des Lernortes Bibliothek bevorzugten Zeiten, und welche Wünsche hinsichtlich einer optimalen räumlichen Lern- und Arbeitsumgebung bei den Kunden bestehen. Aspekte der Mediennutzung in gedruckter oder elektronischer Form sowie das Kursangebot der Bibliothek zur Informationskompetenz standen ebenso im Fokus des Interesses. Dabei stand die Frage im Vordergrund: Was wünschen die Kunden sich für die Zukunft und welche Hinweise auf strategische Handlungsfelder und Prioritäten können daraus gewonnen werden.

Der hohe Rücklauf von 3.001 auswertbaren Fragebögen zeigt, dass bei den Kunden großes Interesse am Thema Bibliothek vorhanden ist und eine Mitgestaltungsmöglichkeit an der für das Studium zentralen Einrichtung gern wahrgenommen wird.

METHODISCHES VORGEHEN UND RÜCKLAUF

Die Kundenbefragung wurde ausschließlich als Online-Befragung geplant und konzipiert, da die gesamte primäre Nutzergruppe der Universitätsbibliothek über einen Email-Account der Hochschule verfügt, so dass bei der Kundenansprache von einer Vollerhebung ausgegangen werden kann. Eingeladen wurden die Teilnehmer über das Studierendensekretariat und andere Mailverzeichnisse. Weiterhin wurde über Newsletter, Blog und Plakate auf die Kundenbefragung aufmerksam gemacht. Auf diese Weise hatten zumindest theoretisch alle Befragten die gleiche Chance zur Teilnahme, so dass eine Zufallsstichprobe (selbstselektiv) erzeugt wurde und keine Stichprobe gezogen wurde.

Erhebungsdesign

Alle Teilnehmer wurden per Email benachrichtigt. Die Befragung wurde anonym durchgeführt. Als Grundgesamtheit für die Berechnung des Rücklaufs wurde die Zahl von 34.024 Studierenden¹ herangezogen. Mit insgesamt 3001 auswertbaren Fragebögen, von denen 31 nicht vollständig ausgefüllt wurden, ergibt sich somit ein Rücklauf von 8,8%. Dieser Rücklauf ist bei einer Online-Befragung durch eine Email-Ansprache als durchschnittlich gut zu beurteilen.

Grundgesamtheit und Stichprobe

Die Befragung wurde mit Hilfe eines Online-Fragebogens durchgeführt, der mit der Software EFS-Survey erstellt wurde, die beim Institut für Informationswissenschaft als Lehrstuhllizenz vorliegt. Der Fragebogen ermittelte die Einschätzung der durchschnittlichen Nutzungsdauer und die zeitlichen Nutzungspräferenzen für die Lern- und Leseplätze der UB. Die Frage nach der optimalen räumlichen Lernumgebung gliederte sich in die Kategorien „Raumstruktur, Ausstattung und Atmosphäre“. Weiterhin wurden die Mediennutzung (Print versus elektronisches

Erhebungsinstrument

¹ <http://www.ruhr-uni-bochum.de/universitaet/fakten/>

Angebot) sowie die Bekanntheit und der Bedarf von Kursangeboten der UB erfragt.

Ein Pre-Test wurde mit den Studierenden des 6. Semesters des Studiengangs Informationswirtschaft an der FH Köln durchgeführt und die anschließend erkannten Unklarheiten überarbeitet. Auf die Auslobung von Preisen wurde verzichtet, um keine Mehrfachteilnahme zu provozieren. Neben dem Versand der Emails wurde der Fragebogen zusätzlich für externe Nutzer auch auf der Website der Bibliothek verlinkt.

Durchführung
der Befragung

Die Bearbeitungszeit des Fragebogens betrug im Median 6:05 Min., 6:45 Min. im 5% getrimmten arithmetischen Mittel. 90% aller Fragebögen wurden regulär beendet. 1% wurde nach einer Unterbrechung beendet, und 9% wurden unterbrochen und nicht mit allen Fragen, aber dennoch auswertbar, beendet.

Die Stichprobenstruktur folgt der Verteilung aller Studierenden der RUB sehr gut. Am häufigsten sind die Geistes- und Gesellschaftswissenschaften vertreten. Der Frauenanteil der jeweiligen Fakultäten in der Stichprobe ähnelt der gesamten Studentenschaft, ist jedoch über alle Fakultäten in der Stichprobe leicht erhöht. Die durchschnittliche Semesterzahl liegt bei 6,19, der Median bei 5.

Stichprobe

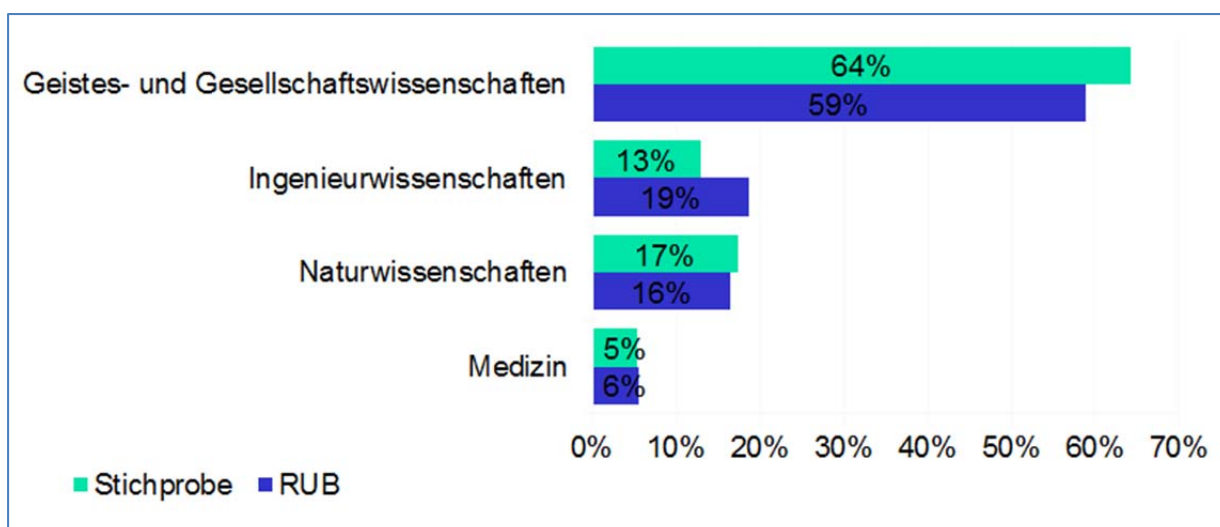


Abb. 1: Fakultätszugehörigkeit der Befragten

Die ausführliche Darstellung der Stichprobe und der Methode dient zur Einschätzung der Repräsentativität der Umfrage und damit zur Bestimmung der Aussagekraft. Die Stichprobe repräsentiert die Gesamtheit der Studierenden sehr gut, so dass Rückschlüsse auf die Gesamtheit der Studierenden erlaubt sind.

DIE ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG

FORMALE ANGABEN DER TEILNEHMER

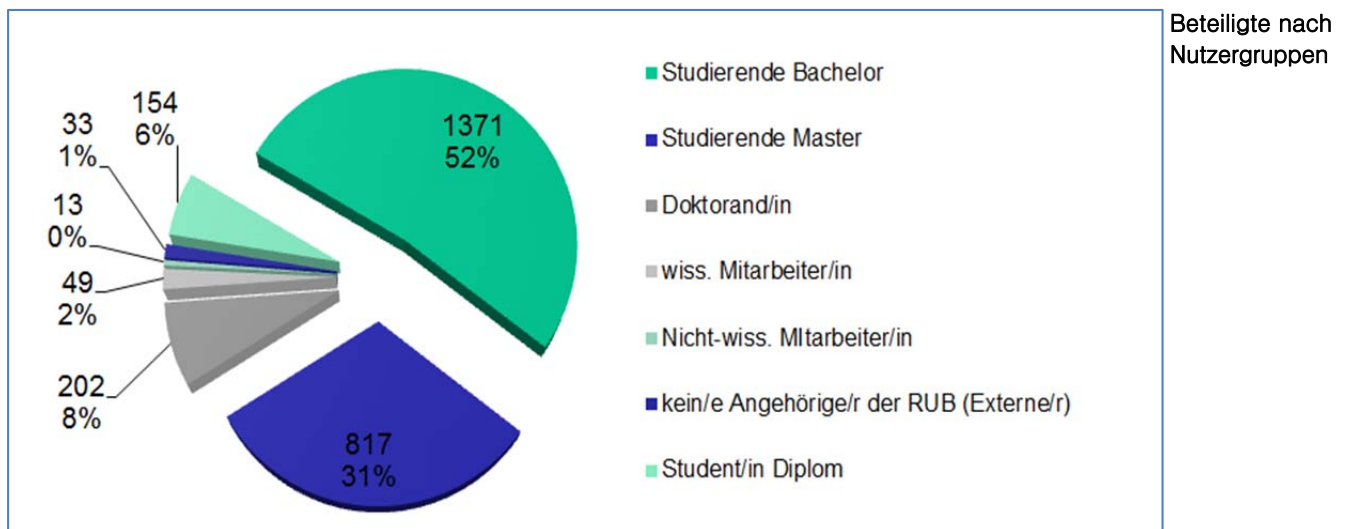


Abb 2: Status der Befragten

Die größten Gruppen der Befragten bilden Bachelor-Studierende (52%), Master-Studierende (31%), Doktoranden (8%) und Diplom-Studierende (6%).

Die Geschlechtsverteilung innerhalb der Gruppen ist nahezu ausgewogen und wird daher nicht gesondert ausgewiesen.

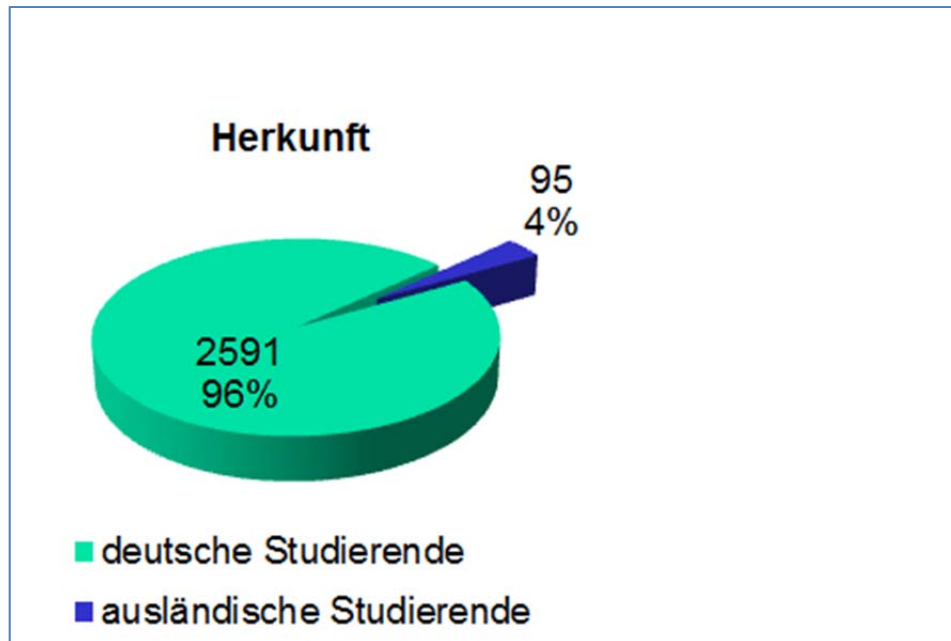


Abb. 3: Herkunft der Befragten

Der Anteil von 3,5% ausländischer Studierender müsste noch weiter validiert werden, da einige Angaben der Herkunft nicht plausibel sind. Daher wurde für diese Teilgruppe keine separate Auswertung durchgeführt. In der Stichprobe ist deren Anteil mit 3,5% im Vergleich zu allen Studierenden an der RUB von 6,5% jedoch niedriger.²

Auch die Gruppe der externen Nutzer sowie der wissenschaftlichen und nicht-wissenschaftlichen Mitarbeiter werden aufgrund der geringen Anzahl nicht weiter ausgewertet.

²<http://www.ruhr-uni-bchum.de/universitaet/fakten/menschlich/index.html>)

DIE ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG

NUTZUNG DER LERN- UND LESEPLÄTZE

Wie viele Nutzer haben die Lern- und Leseplätze?

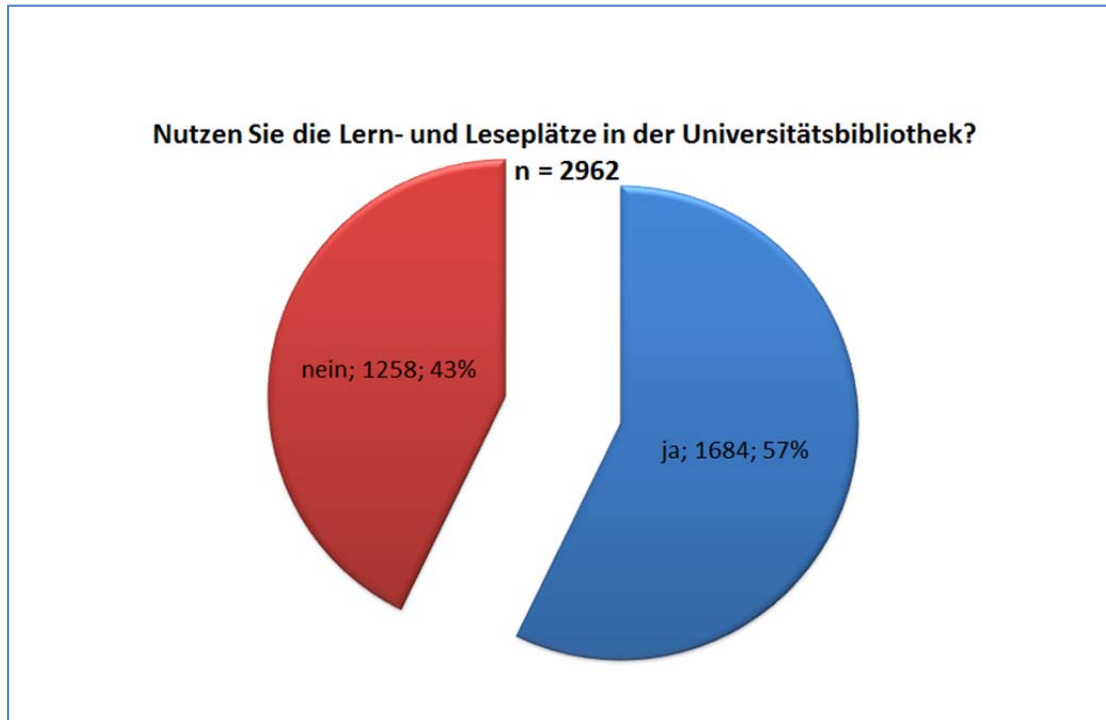


Abb. 4: Nutzung der Lern- und Leseplätze

Die Ergebnisse zeigen, wie stark die Lernumgebung der Bibliothek genutzt wird. Mehr als jeder zweite Teilnehmer (57% – 1.684 Personen) gab an, die Lern- und Leseplätze der UB bereits jetzt regelmäßig und über mehrere Stunden zu nutzen. Die Nutzung ist dabei unabhängig von der Semesterzahl oder vom Geschlecht.

Mehr als jeder Zweite ist Nutzer

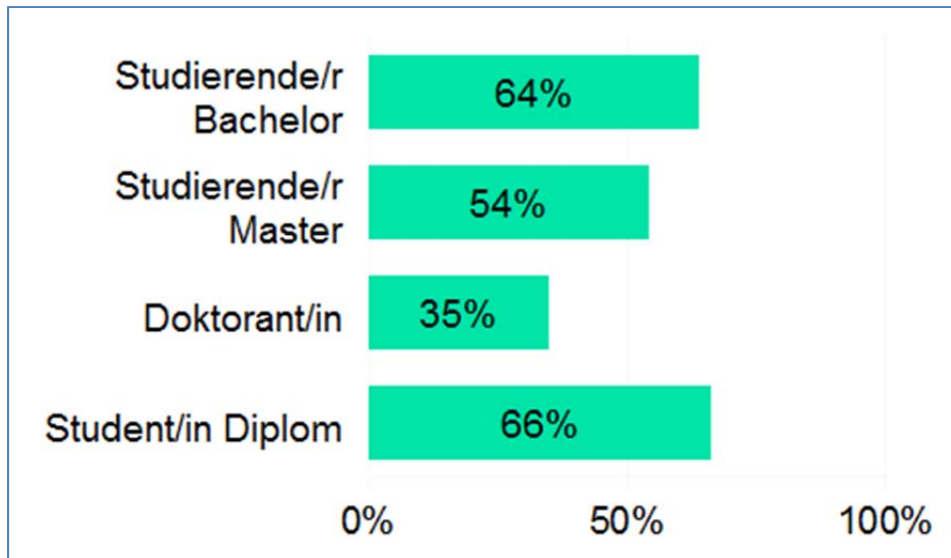


Abb. 5: Nutzung der Plätze nach Status

Erkennbar ist, dass der Bedarf vor Ort in der Bibliothek zu lernen, offensichtlich in den früheren Studienjahren größer ist. Zwei von drei Bachelor- und Diplomstudierenden nutzen die Lernumgebung, während es von den Masterstudierenden nur noch jeder zweite und von den Doktoranden jeder dritte Teilnehmer ist. Mit fortschreitender Fachkenntnis steigt offenbar die Autonomie der Studierenden. Erklärlich ist das insofern, als Aspekte wie Lehrbuchsammlungen weniger wichtig werden und die Kenntnis und die Fähigkeit zur Nutzung fachspezifischer Medien sich mit zunehmender Studiendauer vergrößert.

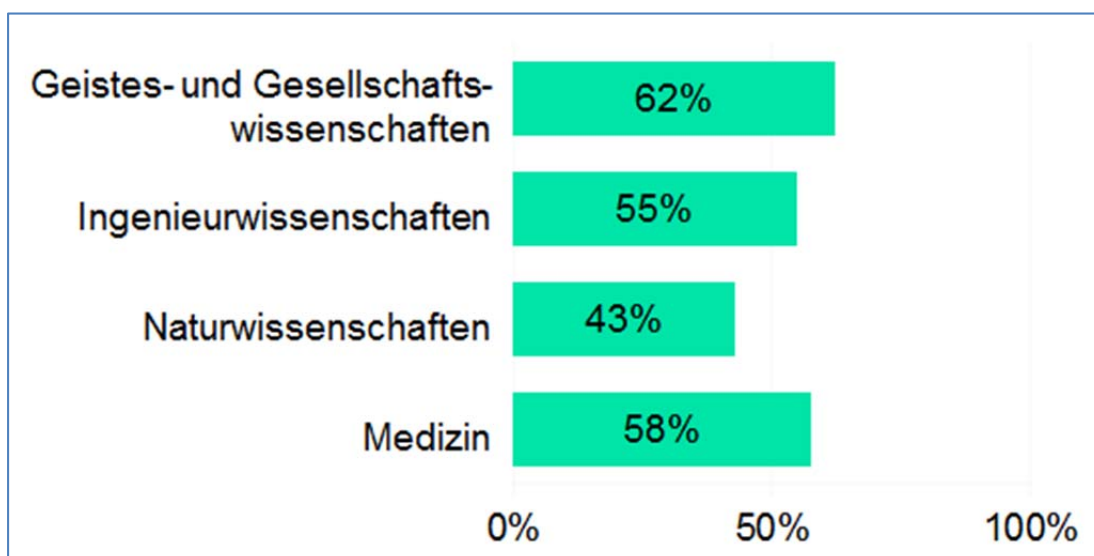


Abb. 6: Nutzung der Plätze nach Fakultätszugehörigkeit

Hinsichtlich der Fachgebiete nutzen die Studierenden der Geistes- und Gesellschaftswissenschaften die Lernumgebung vor Ort am stärksten. Bei den Naturwissenschaftlern ist die Nutzung am geringsten. Dieses Phänomen ist in Bibliotheken durchaus bekannt, da umfangreiche Quellenarbeit in den Geistes- und Gesellschaftswissenschaften eine größere Rolle spielt und darüber hinaus auch die Anzahl der elektronischen Zeitschriften in den Naturwissenschaften derzeit noch größer ist als in den anderen Wissenschaften.

NUTZUNGSZEITEN UND NUTZUNGSDAUER

Kernzeit der Hauptnutzung:
9–18 Uhr

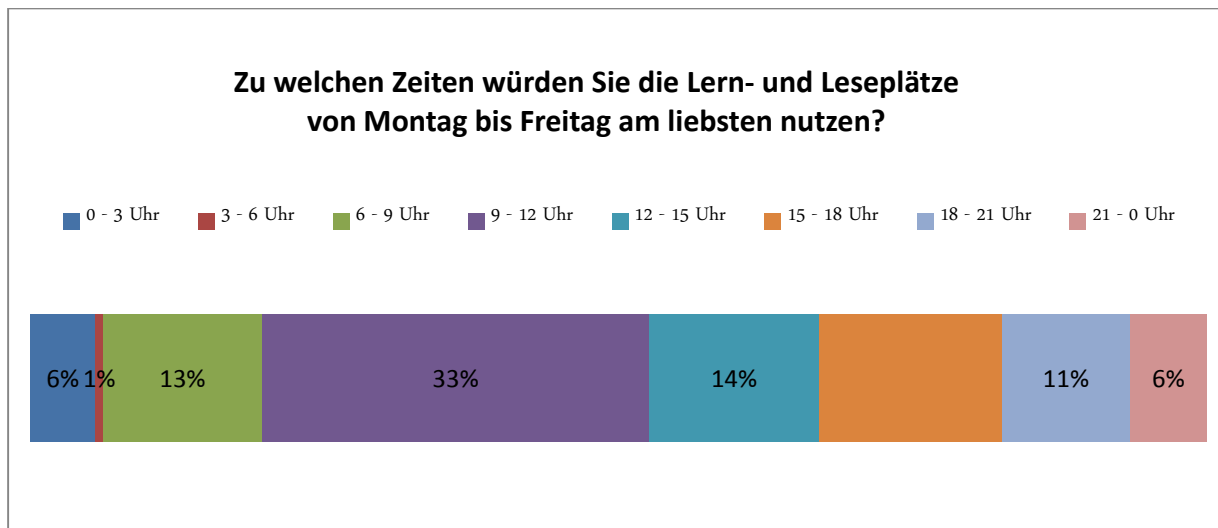


Abb. 7: Bevorzugte Nutzungszeiten montags–freitags/ Auswertung Rang 1

Die bevorzugte Zeit zur Nutzung der Lern- und Leseplätze montags bis freitags ist der Vormittag (9–12 Uhr). Der frühe Morgen (6–9 Uhr) sowie früher (12–15 Uhr) und später (15–18 Uhr) Nachmittag und früher Abend (18–21 Uhr) scheinen sehr ausgeglichen beurteilt zu werden; diese Zeiten wurden von einer deutlich kleineren Anzahl von Befragten als bevorzugte Zeit genannt. Der späte Abend sowie die Nachtzeiten wurden nur von wenigen Befragten als bevorzugt genannt. Dennoch lohnt sich hier bei vorhandenen Kapazitäten ggf. eine genauere Betrachtung, da bei rund 34.000 Studierenden eine Quote von 5% bereits 1700 Studierenden entspricht, wovon laut Befragungsergebnis fast jeder zweite die

Lern- und Leseplätze nutzt. Das bedeutet, dass die Bibliothek auch hier – wenn auch ggf. mit reduzierter Beratung und reduziertem Service, Ihren Benutzern zur Verfügung stehen sollte.

Öffnung am Wochenende
schon ab 9 Uhr

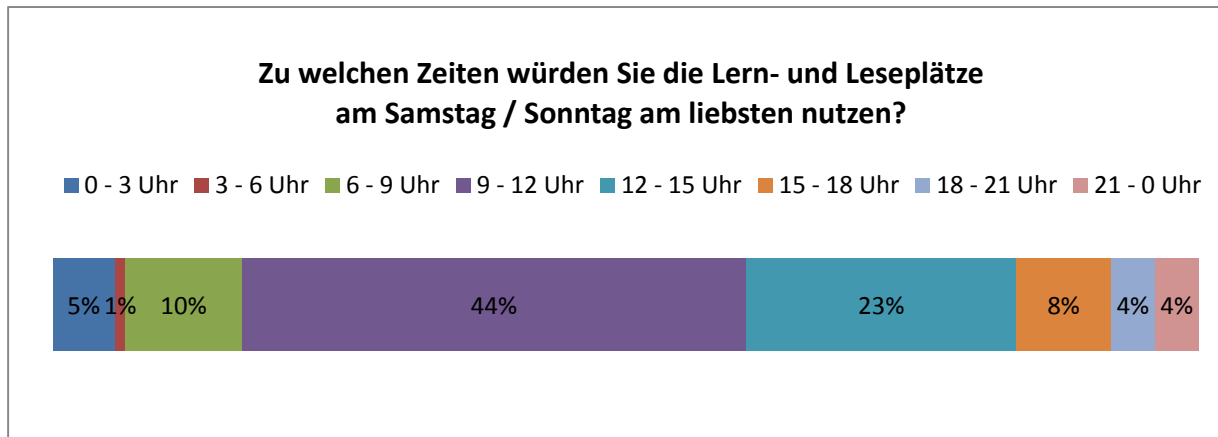


Abb. 8: Bevorzugte Nutzungszeiten am Wochenende/Auswertung Rang 1

Für das Wochenende wird die Kernzeit von 9–18 Uhr ebenfalls als bevorzugte Nutzungszeit angegeben. 76% der Befragten werten diese Zeit auf Platz 1. Damit wird als klarer Auftrag an die Bibliothek gegeben, den Kunden frühere Öffnungszeiten ab 9.00 Uhr auch an den Wochenenden anzubieten.

Verweildauer
etwa 3 Stunden

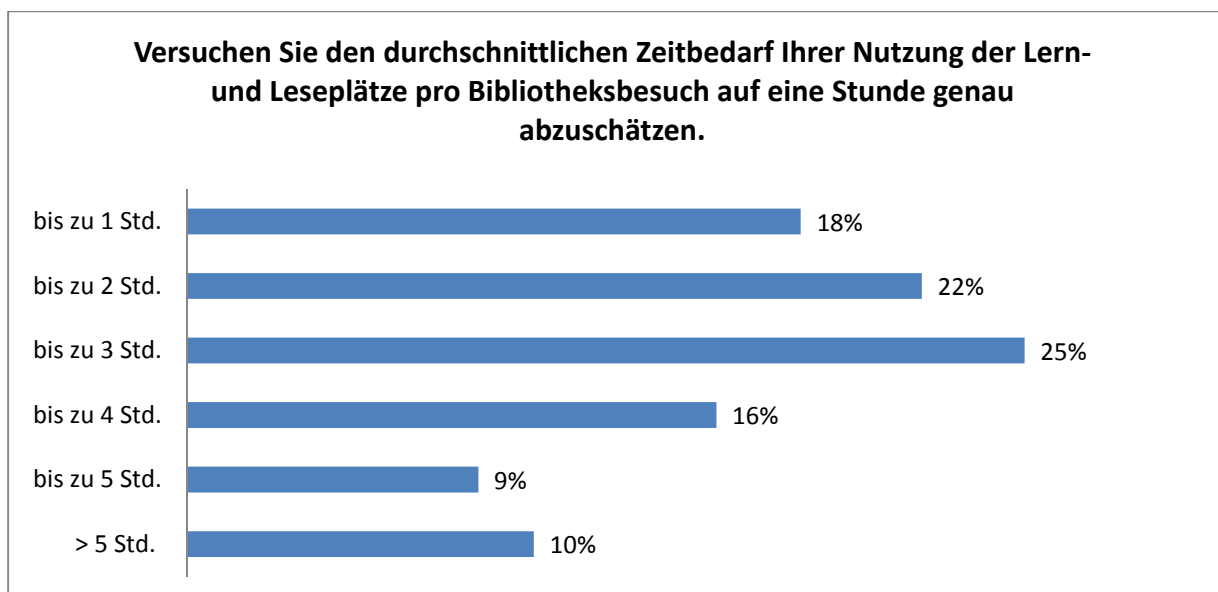


Abb. 9: Verweildauer an den Lern- und Leseplätzen

Die meisten Befragten bleiben bis zu 3 Stunden pro Bibliotheksbesuch zur Nutzung der Lern- und Leseplätze in der UB (Median bei 3 Stunden (n= 1620) Die Verweildauer ist vom Geschlecht unabhängig. Die Zeitangaben von Doktoranden und Diplom-Studierenden ergaben, dass sie etwa eine halbe Stunde mehr Zeit benötigen als andere Studierende.

Ebenso benötigen die Ingenieurwissenschaftler und die Mediziner ebenfalls etwas mehr Zeit als die anderen Fakultätszugehörigen.

Ingenieure und Mediziner brauchen 30 min länger

Darüber hinaus zeigen sich interessante Entwicklungen innerhalb des Studienverlaufs. In den ersten Semestern des Studiums werden die Lehr- und Lernplätze vor Ort signifikant häufiger benutzt als in späteren Semestern. Die Gründe dafür könnten beispielsweise darin liegen, dass die Studierenden zu Beginn des Studiums noch stark darauf angewiesen sind, einen Überblick über das eigene Studienfach und seine Fachgebiete zu entwickeln. Hierbei helfen die umfangreichen Lehrbuchsammlungen und auch die großen Printbestände, die in den Regalen einen Überblick über vorhandene Literaturschwerpunkte sichtbar machen („Browsing“).

Mit zunehmender Studiendauer wird der Überblick größer, und es entwickeln sich Schwerpunkte und spezifische Forschungsfragen. Mit dieser Entwicklung wird auch der Literaturbedarf spezieller und die Fachzeitschriften bekommen einen höheren Stellenwert für die eigene Arbeit. Da diese häufig online vorliegen, werden die Studierenden und die Wissenschaftler in zunehmendem Maße unabhängig vom Bibliotheksort. Innerhalb der Bibliothek benötigen sie jedoch eine fachlich stärker fokussierte und spezialisierte Beratung vor Ort.

Mit zunehmender Studiendauer stärker spezialisiert

Hochschulbibliotheken werden sich daher zukünftig immer stärker zu einer Kombination aus virtuellem und tatsächlichem Bibliotheksraum mit Fachberatung entwickeln.

NUTZUNGSGRÜNDE

Die Antworten auf die Frage: Aus welchen Gründen nutzen Sie die Bestände und Dienste der UB waren sehr vielfältig und aufschlussreich. Die Grundfunktion der Universitätsbibliothek – Bereitstellung von Literatur zum Lernen – stellt den Hauptgrund zur Nutzung der Bibliothek dar. Diesen Nutzungsgrund nannten 89% der Befragten. Die vorhandene technische Ausstattung ist für etwa ein Drittel der Befragten ein Grund zur Bibliotheksnutzung. Jeder Achte Befragte gab an, die Beratung der UB zu benötigen.

Bestand, Infrastruktur und Beratung werden benötigt

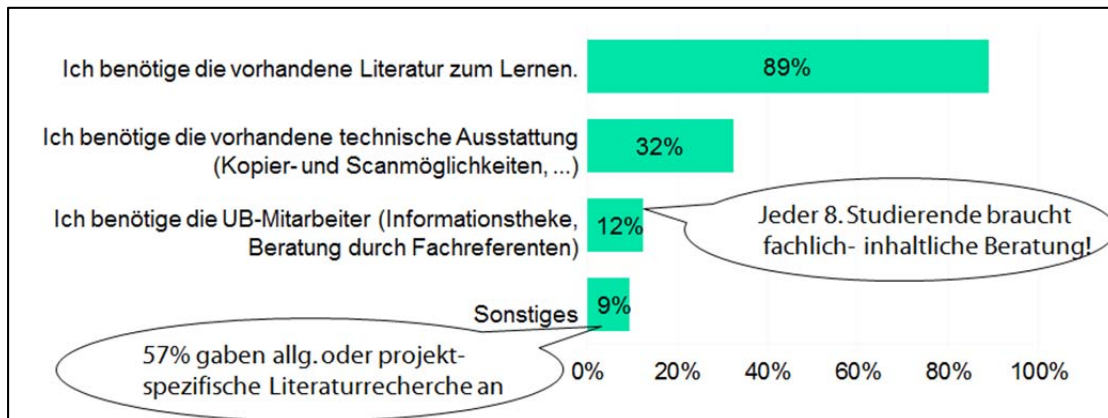


Abb. 10: Gründe für Nutzung der UB

Hinsichtlich der Beratung ist die Situation an der Universitätsbibliothek Bochum deutlich schwieriger als an anderen Universitäten. In Bochum stehen derzeit 2 Mitarbeiter der 76 Mitarbeiter (VZÄ) an der Servicetheke von 9–16 Uhr für Kundenberatung zur Verfügung. Ab 16 Uhr gibt es noch eine Person im Spätdienst. Universitäten mit Exzellenzprofil (Konstanz, Karlsruhe) haben hier mehr als doppelt so viel Personal im Bereich der Kundenberatung im Einsatz.

Auch in der UB Bochum stehen den Kunden – unabhängig von den Mitarbeitern der Informationstheke – Fachreferenten telefonisch, per E-Mail oder persönlich zur Verfügung. Diese hochspezialisierte Form der Kundenberatung, die den Studierenden und Wissenschaftlern einen fachlichen Austausch „auf Augenhöhe“ bietet, sollte an der UB Bochum nicht nur stärker bekannt gemacht werden,

Fachreferenten in die Auskunft

sondern auch als „fachspezifische Wissenschaftsberatung“ institutionalisiert werden. Auf diese Weise treffen sich die Kompetenzen der höchstqualifizierten Mitarbeiter der Bibliothek mit den spezifischen Informationsbedarfen der Wissenschaftler, für die Unterstützung bei der Sichtung, Beschaffung und beim Zugang von Information eine unverzichtbare Unterstützung bietet.

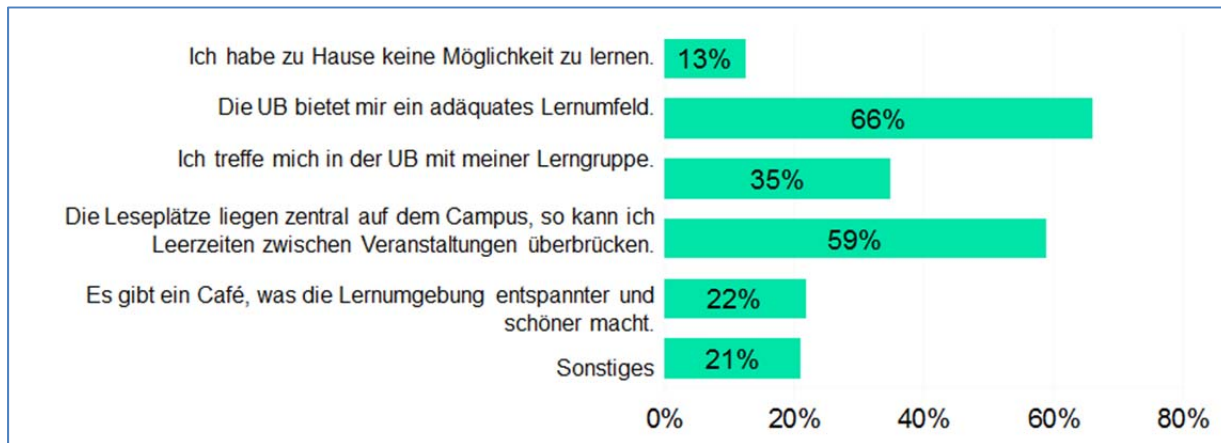


Abb. 11: Nutzungsgründe für die Lern- und Leseplätze

Hauptgründe für die Nutzung der Lern- und Leseplätze in der UB sind das adäquate Lernumfeld hinsichtlich der Bestände und Beratung sowie die zentrale Lage auf dem Campus. Diese Aussagen werden in den sonstigen Gründen noch einmal bestätigt. 46% betonen die Wichtigkeit des direkten Zugriffs auf die Literatur.

GRÜNDE FÜR DIE NICHT-NUTZUNG

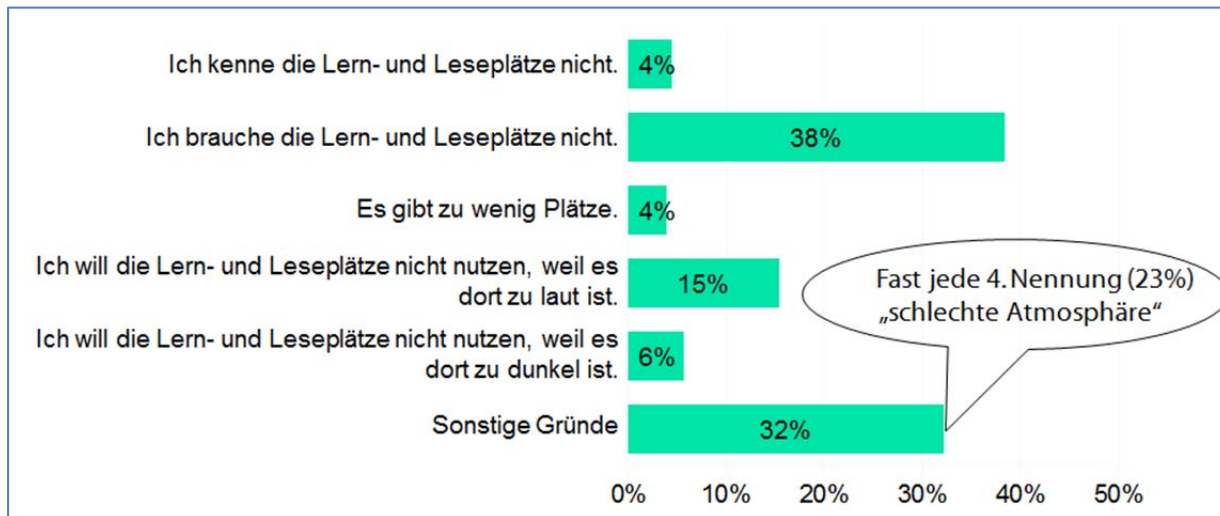


Abb. 12: Gründe für Nichtnutzung der Lern- und Leseplätze

Die Antworten zu dieser Frage zeigen eine erfreuliche Datenvalidität. Nachdem etwa zwei Drittel der Studierenden den Nutzungsbedarf formuliert hatten, äußerte etwa ein Drittel der Befragten, die Lern- und Leseplätze der UB nicht zu benötigen. Es werden jedoch auch andere Gründe für die Nicht-Nutzung genannt. Sie liegen durchgehend in der offenbar ungünstigen Akustik bzw. der Lautstärke und insgesamt schlechten Atmosphäre.

Lautstärke und Atmosphäre werden bemängelt.

Die Kategorie „Sonstiges“ definiert bzgl. der Nicht-Nutzung noch einmal die Voraussetzungen einer guten Lernumgebung. Jeder fünfte nennt hier die „schlechte Atmosphäre“ (23%) und umschreibt noch einmal den zu großen Geräuschpegel („zu laut“, 10%). Auch wurde die Lautstärke mit 15% als Hinderungsgrund bei den standardisierten Antwortmöglichkeiten gegeben. Aber auch die Klimatisierung, die Beleuchtung, die Ausstattung der Plätze mit Strom- und Internetanschluss werden stark kritisiert. Hier besteht dringender Handlungsbedarf, die Ausstattung und das Umfeld der Lern- und Leseplätze den massiv geäußerten Kundenbedürfnissen besser anzupassen. Sobald dies umgesetzt wird, kann von einer noch höheren Zufriedenheit und einer noch stärkeren Nutzung der Plätze ausgegangen werden.

ARBEITSUMGEBUNG, RAUMAUSSTATTUNG, ATMOSPHÄRE

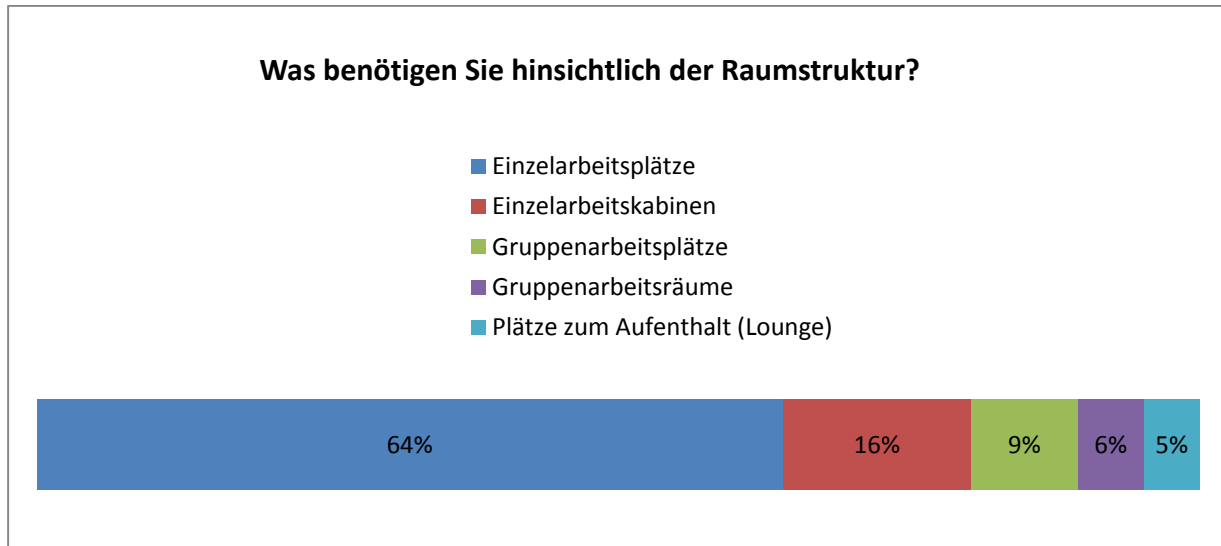


Abb. 13: Gewünschte Lernumgebung hinsichtlich der Raumausstattung/Auswertung des 1. Ranges

Für eine optimale räumliche Lernumgebung werden Einzelarbeitsplätze von der Mehrheit priorisiert aber auch Einzelarbeitskabinen und Gruppenarbeitsplätze werden von etlichen Befragten auf dem ersten Rang 1 angegeben.

Einzelarbeitsplätze
im Vordergrund

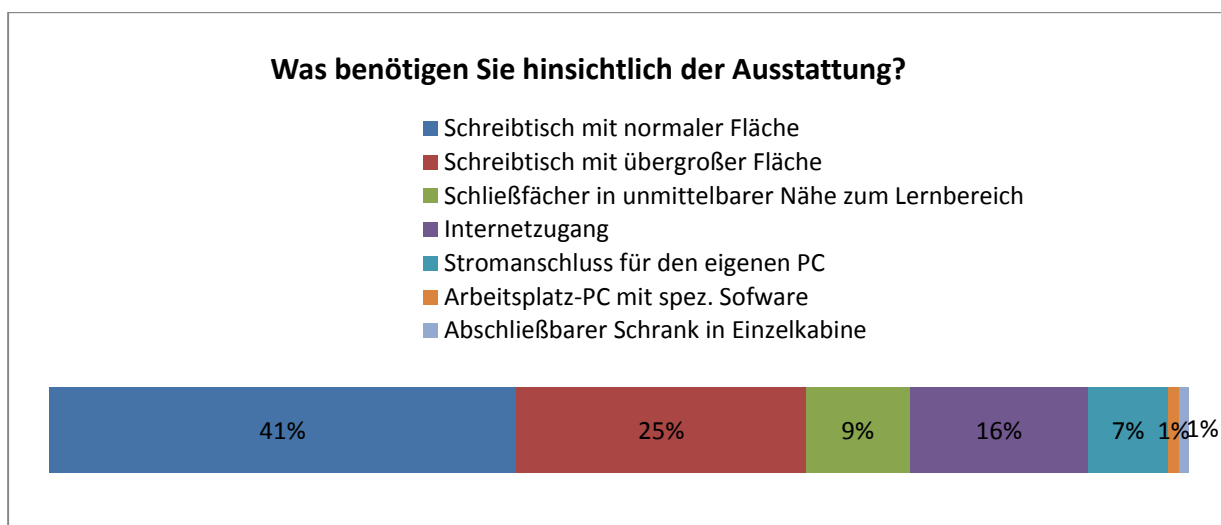


Abb. 14: Gewünschte Lernumgebung hinsichtlich der Ausstattung/Auswertung des 1. Ranges

Hinsichtlich der Ausstattung der Lernumgebung liegt der Fokus der Befragten eindeutig auf der Ablagefläche, da insgesamt 66% der Befragten Schreibtische von ausreichender Größe auf Rang 1 nannten.

Arbeitsplätze mit Ablagefläche und Internet-Zugang

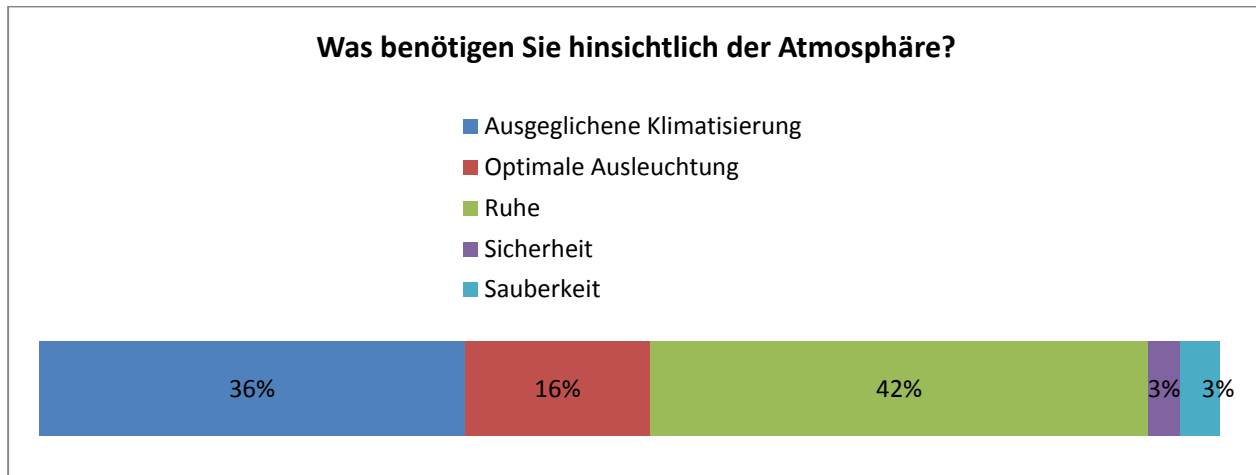


Abb. 15: Gewünschte Lernumgebung hinsichtlich der Atmosphäre/Auswertung des 1. Ranges

Besonders wichtig scheint in Bezug auf die Atmosphäre der Lernumgebung die Ruhe am Lern- und Leseplatz zu sein. 42% der Befragten nannten „Ruhe“ auf Rang 1. Auch eine ausgeglichene Klimatisierung ist ein wichtiger Bestandteil einer geeigneten Lernumgebung; 36% der Befragten nannten diesen Aspekt auf Rang 1.

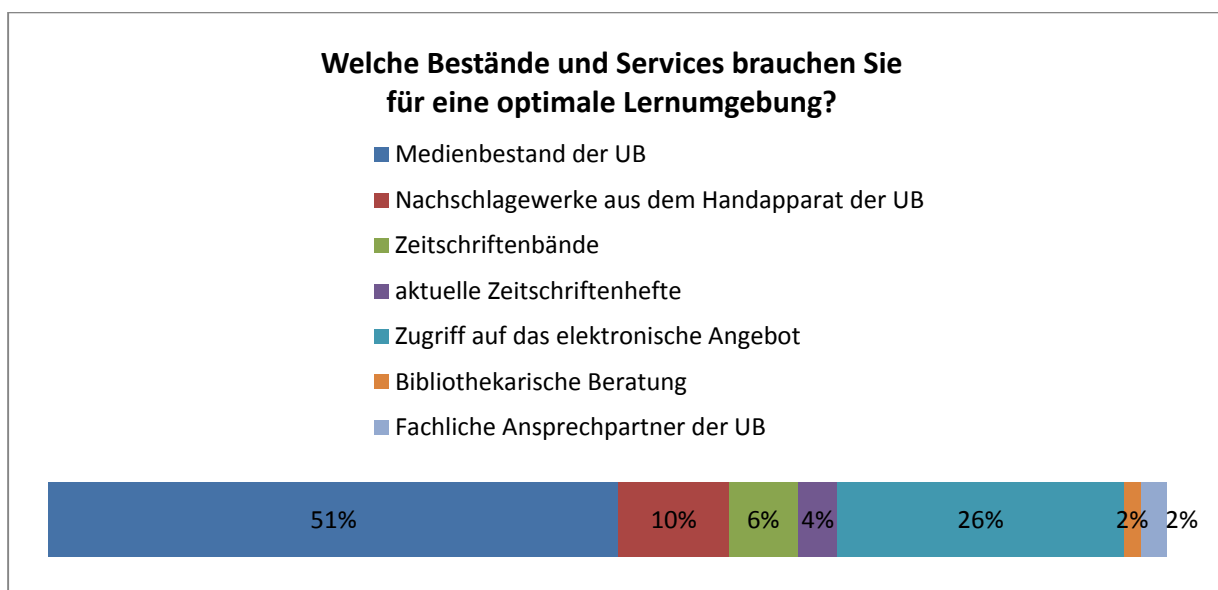


Abb. 16: Gewünschte Lernumgebung bzgl. der Bestände u. Dienste/Auswertung des 1. Ranges

Der Medienbestand der UB ist den Befragten für eine optimale Lernumgebung besonders wichtig. 51% der Befragten nannten diesen auf Rang 1. Auch der Zugriff auf das elektronische Angebot ist wichtig, 26% der Befragten nannten diesen auf Rang 1.

Elektronisches Angebot für jeden 4. Studierenden am wichtigsten

NUTZUNG DER BESTÄNDE

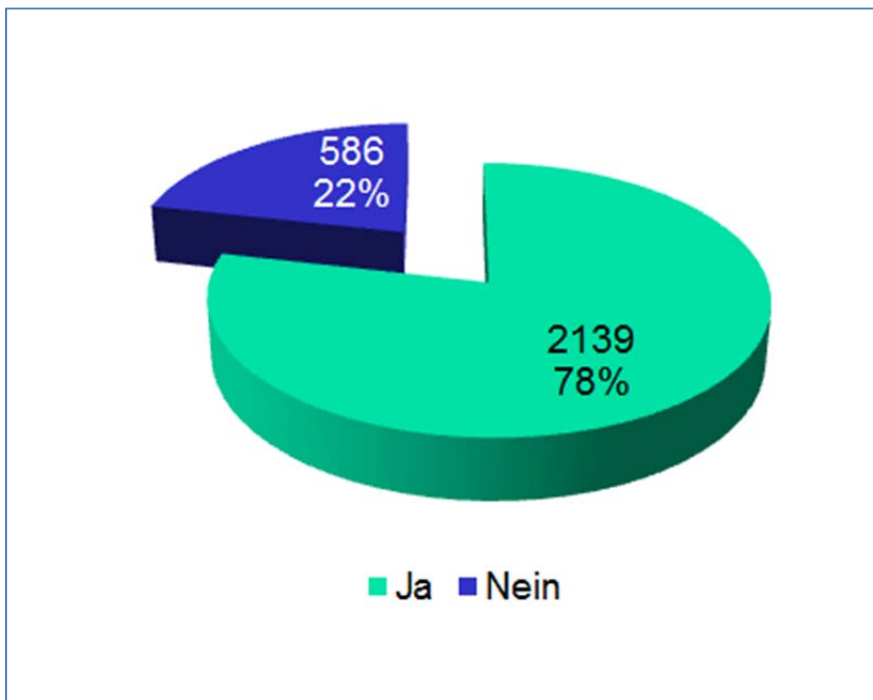


Abb. 17: Nutzung der elektronischen Bestände

Mehr als drei Viertel der Befragten nutzt bereits die elektronischen Bestände der UB. Dieser hohe Wert wird über alle Fakultäten hinweg ohne signifikante Abweichungen einzelner Fächer erreicht.

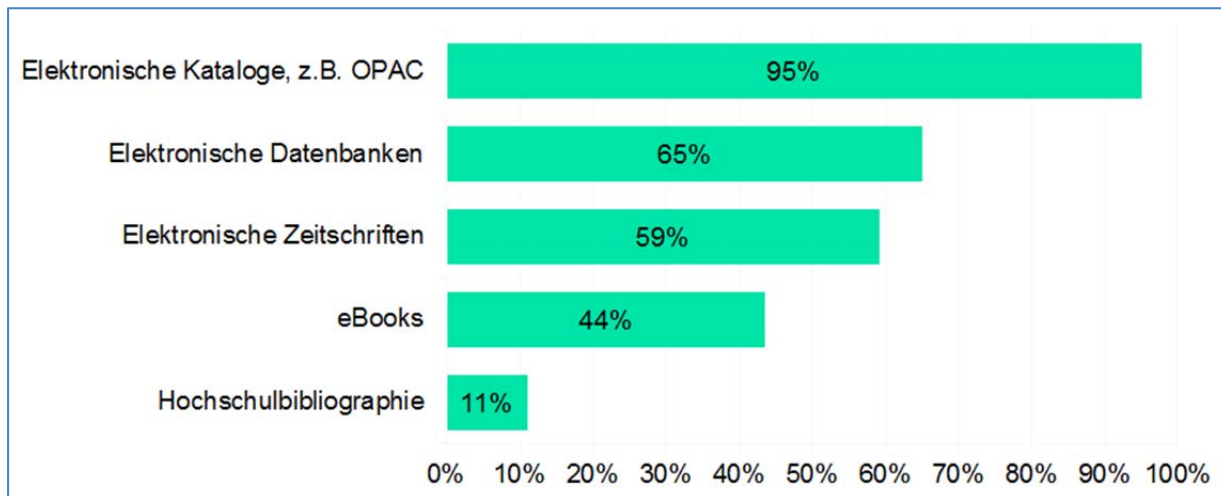


Abb. 18: Nutzung der elektronischen Angebote

Die konkrete Frage nach den spezifischen elektronischen Angeboten zeigt, dass insbesondere elektronische Kataloge von den meisten Befragten bereits genutzt werden. Zwei von drei Befragten (65%) nutzen elektronische Datenbanken und elektronische Zeitschriften werden fast ebenso häufig genutzt (59%). Die noch relativ neue Hochschulbibliographie der UB wird noch vergleichsweise von wenigen Befragten genutzt, allerdings wurde sie bereits 238 Mal genannt.

Datenbanken und Zeitschriften als wichtigste Fachquellen

NUTZUNG VERSCHIEDENER LITERATURARTEN

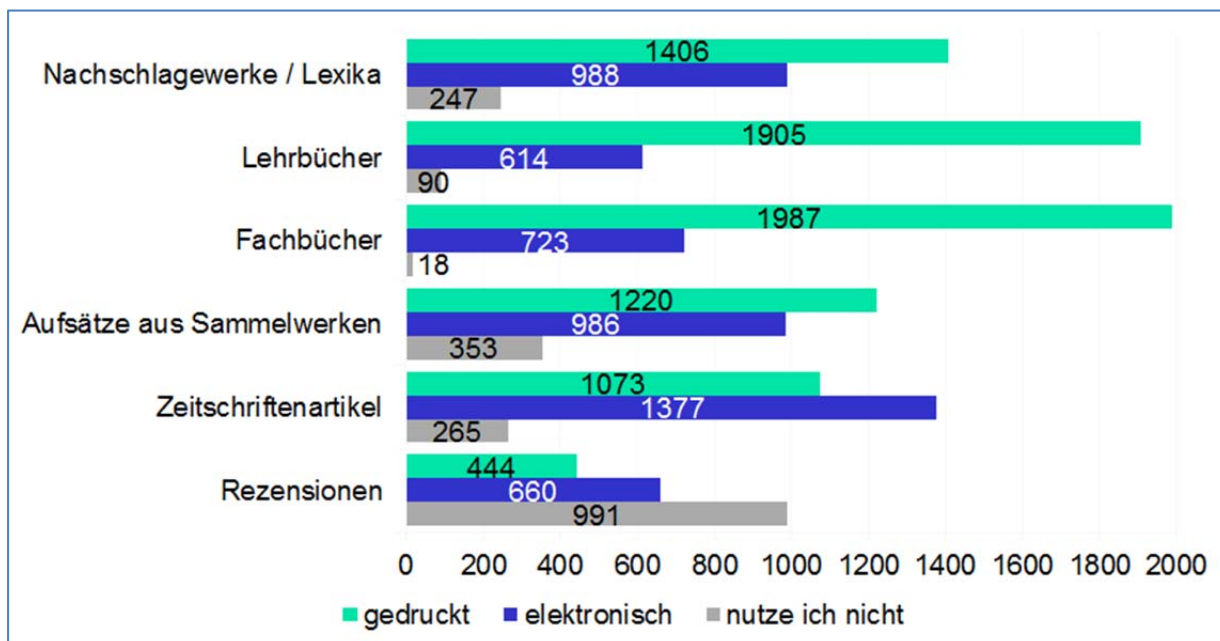


Abb. 19: Derzeitige Nutzung von verschiedenen Literaturarten

Es wird deutlich, dass die verschiedenen Literaturarten in unterschiedlicher Intensität genutzt werden. Fachbücher und Lehrbücher werden von etwa Dreiviertel der Befragten in gedruckter Form genutzt. Nachschlagewerke und Aufsätze aus Sammelwerken in gedruckter Form bevorzugen etwas mehr als der Hälfte der Befragten, die diese Literaturart nutzen. Bei Zeitschriftenartikeln und Rezensionen dagegen ist das Verhältnis umgekehrt. Etwas mehr als die Hälfte der Befragten, die diese Literaturarten nutzen, bevorzugen die elektronische Variante.

Fach- und Lehrbücher im Print, Zeitschriftlichen elektronisch

Die Frage „Wie schätzen Sie für Ihr Fachgebiet die Relevanz der elektronischen Literatur im Verhältnis zu gedruckter Literatur ein?“ zeigt den Trend der Zukunft. Die Mittelwerte (Bewertungsskala von -3 bis +3) zeigen, dass ein Anstieg der Relevanz elektronischer Literatur und eine verminderte Relevanz gedruckter Literatur für die Zukunft erwartet wird. Die Bedeutung im Vergleich zu heute wird sich umkehren. Aus der derzeitigen Nutzungsform der Medien lässt sich erkennen, dass das Lernen mittels Lehr- oder Fachbuch eher in gedruckter Form ge-

Bedeutung Print zu elektronischer Literatur kehrt sich um

schieht. Die elektronischen Medien werden klar bei kurzen und aktuellen Texten wie z.B. Zeitschriften und Rezensionen bevorzugt.

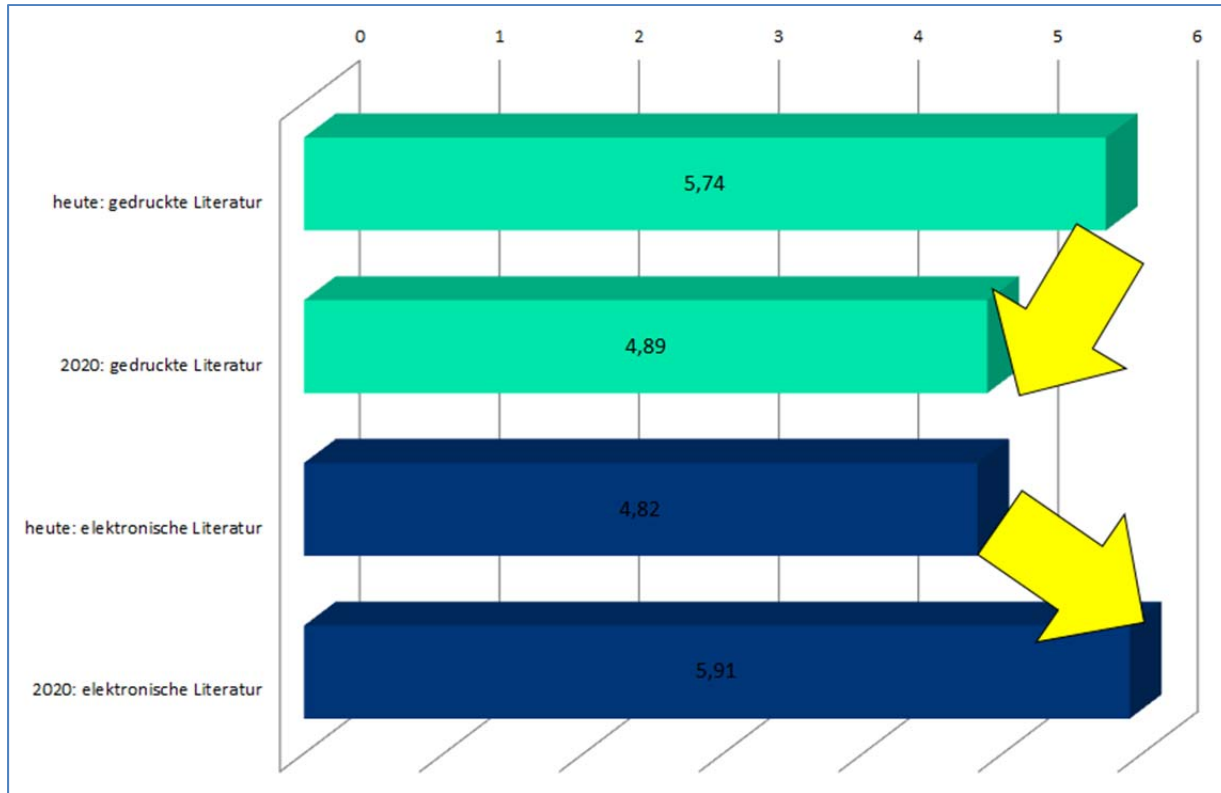


Abb. 20: Beurteilung derzeitiger und zukünftiger Relevanz der Literaturformen/Mittelwerte

ERGEBNISSE ZUM KURSANGEBOT DER UB

Im Jahr 2010 hat die UB 290 Kurse zur Verbesserung der Informationskompetenz für insgesamt 4400 Teilnehmer durchgeführt. Thematisch erstrecken sich die Kurse von Einführungen in allgemeine Recherchestrategien über die Einführung in die Nutzung des Bibliothekskatalogs, fachspezifische Recherche in elektronischen Datenbanken bis hin zum Einsatz von Literaturverwaltungsprogrammen bei der Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten. Die Fragen zum Kursangebot der UB dienen der möglichst bedarfsgerechten Kapazitätsplanung.

Noch mehr Marketing für
das Kursangebot der UB

Die Bekanntheit des Kursangebots der UB liegt derzeit bei etwa einem Drittel der Befragten.

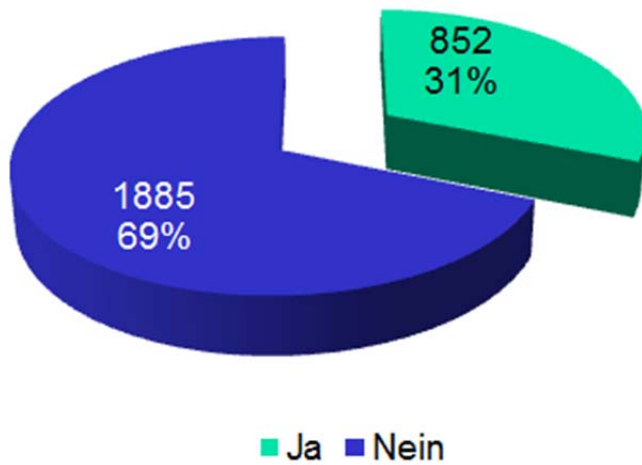


Abb. 21: Kenntnis des Kursangebotes

Von denjenigen Befragten, die Kenntnis vom UB-Kursangebot haben, nahmen 75% bereits an einem Kurs teil. Die meisten haben an einer Erstsemestereinführung teilgenommen. Kurse zu Fachdatenbanken und Literaturverwaltung liegen auf dem zweiten und dritten Platz.

WEITERER BEDARF ZUM KURSANGEBOT DER UB

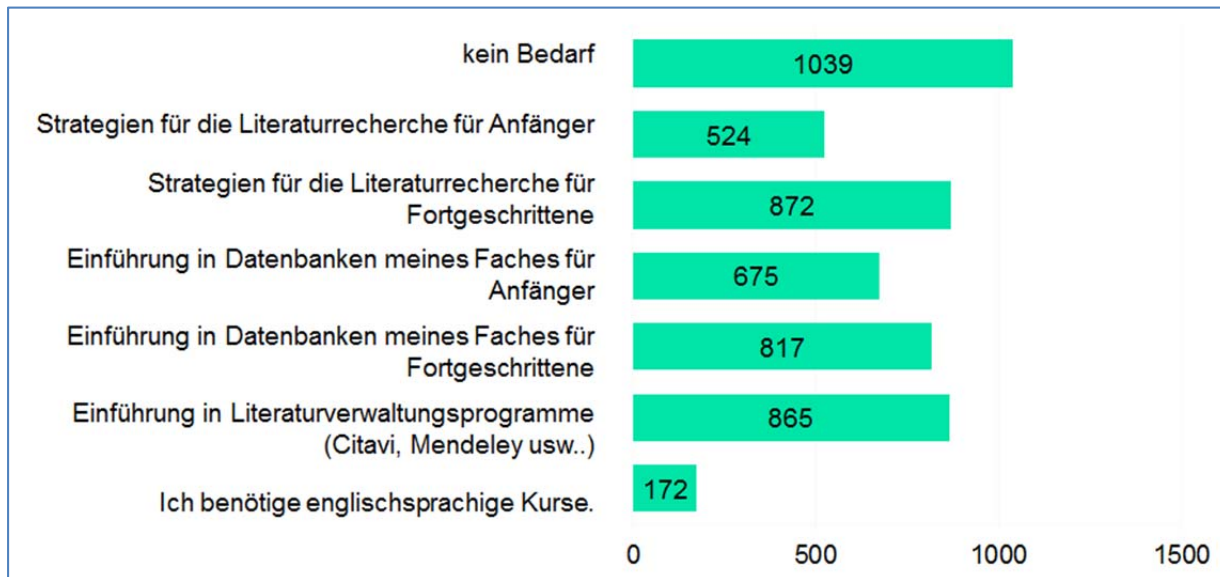


Abb. 22: Bedarf an Kursen

Der Bedarf an Kursangeboten durch die UB liegt insbesondere bei Kursen für Fortgeschrittene, so z.B. Einführungen in die Literaturverwaltung, Recherche-strategien für Fortgeschrittene und Einführungen in Fachdatenbanken für Fortge-schrittene. Das unterstützt die These, dass die Fachwissenschaftler in Zeiten sich wandelnder Medienangebote und auch sich ändernder Medienrezeption neue Formen der Unterstützung zur gezielten Informationssuche benötigen.

Fortgeschrittene Kunden brauchen mehr Angebote

FAZIT UND ZUSAMMENFASSEND E EMPFEHLUNGEN

Anhand einer repräsentativen Stichprobe von 3001 Studierenden konnte gezeigt werden, dass die Lern- und Leseplätze der Bibliothek stark frequentiert werden und bei den Studierenden ein hoher Bedarf für eine ortsnahe, adäquate Lernum-ggebung festzustellen ist. Mehr als jeder zweite Studierende (57%=1.684 Perso-nen) der Befragten bestätigte eine Nutzung. Rechnet man die Werte auf die Ge-samtstudierendenzahl der RUB hoch und beachtet, dass derzeit lediglich 888 Plätze vorhandenen sind, von denen ca. 150 Plätze aus Brandschutzgründen abzubauen sind, ist ein akuter Bedarf an einem zeitnahen Ausbau von Lern- und Leseplätzen evident.

Der Median der Nutzungszeit liegt bei ca. 3 Stunden, wobei Doktoranden, Ingenieure und Mediziner etwa 30 Minuten längere Nutzungszeit angaben, d.h. die Plätze müssen für eine Nutzung über mehrere Stunden hinweg zur Verfügung stehen. Die gewünschte Hauptnutzungszeit liegt an den Wochentagen zwischen 9 und 18 Uhr. Weitere Randzeiten am Abend werden durch die Bibliothek bereits realisiert. Für die Wochenenden ergibt sich ein ähnliches Bild hinsichtlich der gewünschten Nutzungszeiten. Auch an Samstagen und Sonntagen ist der Vormittag bevorzugt, bereits für die Zeit ab 15 Uhr fällt der Wunsch nach Nutzung der Plätze deutlich geringer aus.

Klare Wünsche formulieren die Kunden hinsichtlich der Ausstattung der Lern- und Leseplätze. Hier wird eine Verbesserung des Umfeldes gefordert, das sich aus einer Vielzahl von Faktoren zusammensetzt. Kritisiert wurden insbesondere der Geräuschpegel, die Beleuchtung, die Klimatisierung aber auch die Toiletten-situation (Benutzertoiletten lediglich auf Ebene 01) sowie die nicht ausreichende Anzahl von Schließfächern. Nach Veränderung der Gesamtatmosphäre durch Verbesserung der oben genannten Faktoren ist mit einer noch stärkeren Nutzung der Plätze zu rechnen.

Neben ruhigen und gut klimatisierten Einzelarbeitsplätzen wird auch Bedarf hinsichtlich Gruppenarbeitsplätzen und Gruppenräumen formuliert. Bezüglich der Ausstattung der Plätze wird eine ausreichend große Ablagefläche der Tische als wichtigster Faktor gewertet. Die Ausstattung der Plätze mit Steckdosen und Internetanschluss wird als grundlegend angesehen und muss bei der Planung zur Neueinrichtung in jedem Fall berücksichtigt werden.

Das Votum der Studierenden steht der brandschutztechnischen Notwendigkeit, bisher vorhandene Plätze in der Bibliothek stark zu dezimieren, klar entgegen. Der Bedarf, einen Ausgleich für die betroffenen Plätze zu schaffen sowie darüber hinausgehend einen weiteren Ausbau von Lern- und Leseplätzen voran zu trei-

ben, ist unübersehbar. Für die Installation von Lernlandschaften gibt es in zahlreichen Universitätsbibliotheken bereits gelungene Beispiele.

In der Befragung ist erkennbar, dass die Literaturnutzung sich derzeit noch stark über gedruckte Medien vollzieht, insbesondere bei Lehr- und Fachbüchern. Für die Zukunft gehen die Befragten allerdings davon aus, dass sich die Relevanz gedruckter Literatur in dem Maß abschwächen wird, wie die elektronische Form an Relevanz gewinnt.

Des Weiteren ist eine wichtige Erkenntnis der Befragung, dass auch das Kursangebot der UB trotz intensiver Nutzung innerhalb der Hochschule noch nicht ausreichend bekannt ist und hier weitere Marketingmaßnahmen erforderlich sind. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund der zunehmenden Menge von elektronischen Publikationen, deren Existenz und Recherchierbarkeit durch fachspezifische Informationsveranstaltungen und Schulungen durch Bibliotheksmitarbeiter vermittelt werden muss. Dem entspricht auch der Wunsch der Kunden an Kursen zur Literaturrecherche und -verwaltung. Besonders Fortgeschrittenenkurse hinsichtlich Literaturverwaltungsprogrammen sowie Recherchestrategien und Fachdatenbankeinführungen sind gewünscht.

In der Gesamtheit zeigt das Ergebnis ein gutes Bild der Bibliotheksnutzung und insbesondere die umfangreiche Nutzung der Bibliothek als Lernort, der aber die genannten Bedarfe zur Optimierung aufweist. Im Sinne der Studierenden, die die Bibliothek als zentralen Dienstleister für Forschung und Lehre stark annehmen und auch im Sinne einer exzellenten Informationsversorgung, sollte diese Lernumgebung zukunftsfähig gestaltet werden.

Fachhochschule Köln

Projektmanagement:
Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach

Claudiusstr. 1
50678 Köln
Telefon: 0221-8275-3391
Telefax: 0221- 331 8583
E-Mail: simone.fuehles-ubach@fh-koeln.de

Universitätsbibliothek Bochum

Dr. Uta Müller

Universitätsstraße 150
44780 Bochum
Telefon: 0234-32-22383
Telefax: 0234-32-14-290
E-Mail: uta.mueller@rub.de