

# **ABSCHLUSSBERICHT**

Von Sandra Unger

Empirie-Seminar:  
Benutzerbefragung der Stadt- und Universitätsbibliothek  
Wintersemester 2003.04

Dr. Frank Heider  
Fachbereich 03 Gesellschaftswissenschaften –  
Institut für Methodologie

Im Auftrag der Stadt- und Universitätsbibliothek wurde im Wintersemester 2003.04 im Rahmen eines Empirie-Seminars eine Benutzerbefragung mit anschließender Auswertung durchgeführt.

Die 31 Seminarteilnehmer befragten während der Vorlesungszeit im Zeitraum vom 17. November bis 22. Dezember 920 Besucher. Die Befragung wurde im Gebäude der StuB durchgeführt und dauerte durchschnittlich 20 Minuten.

Die Eingabe und Auswertung der Daten fand anschließend mit dem Programm MS-Excel statt.

Die in Gruppen aufgeteilten Studenten bekamen jeweils einen Fragenblock von 5 Fragen zugewiesen, deren Ergebnisse am Ende des Semesters in der letzten Sitzung vorgestellt wurden.

Im vorliegenden Abschlussbericht sind alle Ergebnisse und Graphiken der Gruppen wiedergegeben.

Anhand der Auswertung lässt sich folgendes Profil als „typischen“ StUB-Besucher erkennen:

- ✚ Anteil männlicher und weiblicher Besucher ist fast identisch
- ✚ Das Durchschnittsalter beträgt 26 Jahre
- ✚ 90% sind Studenten
- ✚ Davon sind die meisten Diplom-Studenten
- ✚ Die Mehrheit kommt aus den Fachbereichen 02 (Wirtschaftswissenschaften) und 03 (Gesellschaftswissenschaften)
- ✚ Wöchentlicher Besucher

Da die Frage 1 nur als Filterfrage zum Ausschluss des Pretests und zur Vermeidung von Doppelbefragungen diente, setzt die Untersuchung direkt mit der Analyse der zweiten Frage ein. Dabei wurden zunächst die Rangfolge der Fragen 2 und 3 betrachtet:

### Frage 2: Welche Angebote kennst Du?

Rang	Angebot	Absolut	% insgesamt	% relativ
1	Ausleihe/ Rückgabe	861	94	7,25
2	Café	855	94	7,2
3	Lesesäle	847	93	7,12
4	Kopieren	790	87	6,64
5	Internetnutzung	774	85	6,52
6	Literaturrecherche	733	80	6,16
7	Vormerkung von Büchern	705	77	5,94
8	Lehrbuchsammlung	704	77	5,93
9	Zeitungen	698	77	5,88
10	Wochenendnutzung	677	74	5,7
11	Offenes Magazin	671	74	5,65
12	Fachzeitschriften	653	72	5,5
13	Präsenzbibliothek	643	71	5,4
14	Wörterbücher	609	67	5,13
15	Fernleihe	522	57	4,4
16	Arbeitsräume	455	50	3,82
17	Mikrofilm	376	41	3,17
18	Ausdruckservice	305	33	2,57

### Frage 3: Welche Angebote nutzt Du?

Rang	Angebot	Absolut	% insgesamt	% relativ
1	Ausleihe/ Rückgabe	762	84	9,42
2	Lesesäle	687	75	8,5
3	Café	657	72	8,11
4	Literaturrecherche	615	67	7,61
5	Kopieren	561	62	6,92
6	Offenes Magazin	557	61	6,87
7	Lehrbuchsammlung	555	61	6,86
8	Vormerkung von Büchern	540	59	6,66
9	Internetnutzung	513	56	6,33
10	Wochenendnutzung	479	53	5,91
11	Präsenzbibliothek	472	52	5,82
12	Fachzeitschriften	383	42	4,72
13	Zeitungen	373	41	4,6
14	Wörterbücher	288	32	3,56
15	Fernleihe	238	26	2,93
16	Arbeitsräume	203	22	2,51
17	Mikrofilm	106	12	1,3
18	Ausdruckservice	102	11	1,25

**Abgleich beider Fragen: Welche Angebote, die gekannt werden, werden auch genutzt?**

Rang	Angebot	Kennen insgesamt (%)	Nutzen insgesamt (%)	Kennen und Nutzen (%)
1	Ausleihe/ Rückgabe	94	84	88
2	Literaturrecherche	80	67	84
3	Offenes Magazin	74	61	82
4	Lesesäle	93	75	80
5	Lehrbuchsammlung	77	61	79
6	Café	94	72	77
7	Vormerkung	77	59	77
8	Präsenzbibliothek	71	52	72
9	Wochenendnutzung	74	53	71
10	Kopieren	87	62	70
11	Internetnutzung	85	56	65
12	Fachzeitschriften	72	42	59
13	Zeitungen	77	41	52
14	Wörterbücher	67	32	46
15	Fernleihe	57	26	46
16	Arbeitsräume	50	22	45
17	Ausdruckservice	33	11	32
18	Mikrofilm	41	12	27

Bei der Befragung über die Angebote der Stadt- und Universitätsbibliothek (StUB) kam heraus, dass die Angebote, die von den Benutzern am meisten gekannt werden, auch am häufigsten genutzt werden.

Die Ausleihe und Rückgabe sind den Nutzern am meisten bekannt (94%) und werden auch von 84% aller Befragten am häufigsten genutzt. Von den 94%, die dieses Angebot kennen, wird es von 88% tatsächlich in Anspruch genommen.

Das Café, welches kein typisches Angebot einer Bibliothek darstellt, liegt in der Rangliste bei der Kenntnis an zweiter Stelle (mit 94% aller Befragten) und ist das am dritthäufigsten genutzte Angebot der StUB. Vergleicht man, was die befragten Benutzer tatsächlich von den Angeboten, die sie kennen, auch nutzen, so liegt das Café nur auf dem 6. Rang mit 77%.

Das Offene Magazin hingegen fällt bei den Angeboten, die gekannt werden, nur auf den 11. Rang (von 18 Rängen). Doch die Befragten, die dieses Angebot kennen, nutzen es immerhin zu 82%. Somit ist es das an dritter Stelle liegende Angebot, das gleichzeitig gekannt und genutzt wird. Allgemein genutzt wird es jedoch nur von 61% aller Befragten. Daraus könnte man schließen, dass, wenn dieses Angebot einen höheren Bekanntheitsgrad hätte, es auch von mehr Benutzern der StUB angenommen würde. Folglich kann man sagen, dass diejenigen Angebote, die weniger bekannt sind, auch im Allgemeinen weniger genutzt werden. Doch von den Befragten, die diese Angebote kennen, werden sie prozentual gesehen meist mehr genutzt. Daraus kann man folgern, dass Angebote wie Arbeitsräume oder Ausdruckservice besser und mehr ausgeschrieben oder beworben werden müssten, damit sie bekannter würden und somit von mehr Benutzern wahrgenommen werden könnten.

Anschließend stellte sich uns die Frage, welche Angebote von den Nutzern, die am häufigsten kommen, genutzt werden und ob sich deren Nutzungsprofil von denjenigen Besuchern abhebt, die nicht täglich kommen. Um diese Fragen zu beantworten, ist es wichtig, festzustellen, wie viele der befragten StUB - Besucher überhaupt täglich in die Stadt- und Universitätsbibliothek kommen; von den 912 befragten Personen sind es 16%.

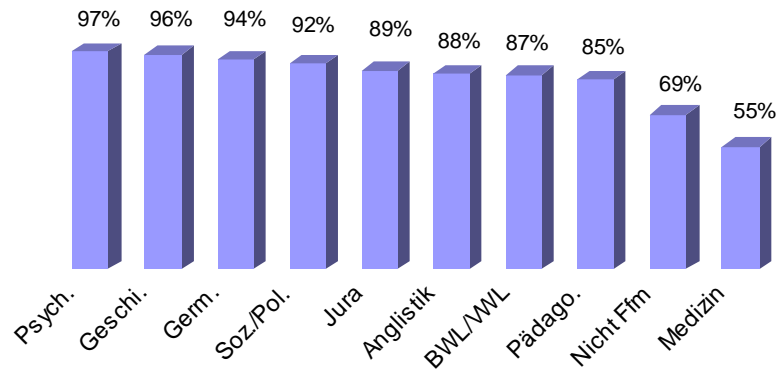
Wie aus der folgenden Tabelle 4 ersichtlich ist, nutzen von den 16% ca. 90% die Lesesäle. Des Weiteren besuchen 84% der täglichen StUB - Benutzer das Café und 75% die Wochenendnutzung. Im Vergleich zu den Besuchern, die nicht täglich die StUB in Anspruch nehmen, landet hier die Wochenendnutzung auf Rang 3, während sie in der Rangliste der meist genutzten Angebote auf Platz 10 mit 53% anzutreffen ist.

### Rangliste tägliche Nutzer

Rang	Angebote	Prozent	Absolut
1.	Lesesäle	87%	127
2.	Café	84%	122
3.	Wochenendnutzung	75%	110
4.	Kopieren	74%	109
5.	Ausleihe-Rückgabe	71%	103
6.	Internetnutzung	69%	101
7.	Zeitungen	66%	96
8.	Literaturrecherche	60%	88
9.	Lehrbuchsammlung	59%	86
10.	Präsenzbibliothek	58%	85
11.	Offenes Magazin	56%	82
12.	Vormerkung	51%	75
13.	Wörterbücher	47%	68
13.	Fachzeitschriften	47%	68
15.	Arbeitsräume	35%	51
16.	Fernleihe	22%	32
17.	Ausdruckservice	16%	23
18.	Mikrofilm	12%	18

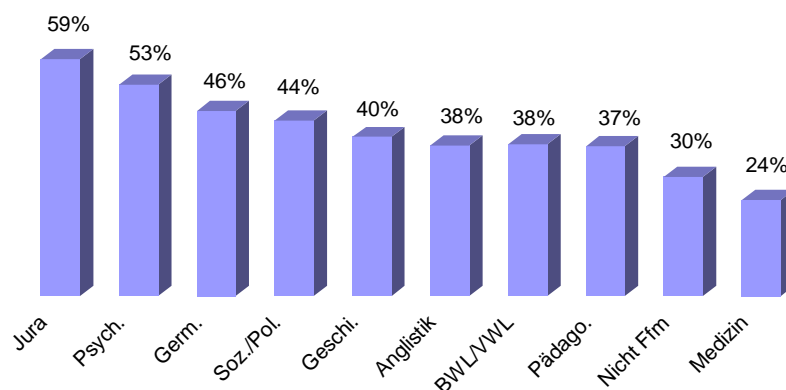
Es ergibt sich nun eine weitere interessante Frage aus den bisher gewonnenen Feststellungen: Welche Angebote werden von Studenten im Gegensatz zu Nicht-Studenten genutzt? Gibt es wesentliche Unterschiede? Als Beispiel kann man die Wochenendnutzung von Berufstätigen im Vergleich zu derjenigen von Studenten heranziehen. Von den Studenten, die 86% der Befragten ausmachen, kommen 52 % am Wochenende. Bei den Berufstätigen (16%) sind es nahezu identische Werte (53%).

Mit der Frage 3 der Untersuchung sollte die generelle Nutzung der Angebote der StUB analysiert werden. Wie an den schon angeführten Ranglisten auffällt, wird die Ausleihe bzw. Rückgabe neben den Lesesälen besonders häufig in Anspruch genommen, nämlich relativiert auf alle Angebote 9% (84% aller Nutzer). Da der Inhalt bzw. die Fachrichtung der entliehenen Medien sich nach dem fachlichen Interesse der studentischen Nutzer (die knapp 90% aller Nutzer ausmachen), richtet, soll zunächst eine Aufgliederung der Ausleihe nach Studienfächern erfolgen.



Es fällt auf, dass die Entleihmöglichkeiten der Bibliothek insgesamt eher gleich bleibend viel genutzt werden, wobei die Studenten der Psychologie mit 97% und die der Germanistik mit 94% besonders viel vertreten sind. Dabei sind die Studenten der Psychologie aber im Verhältnis aller befragten Studenten nur mit 4%, die der Germanistik dagegen mit 8% vertreten. Seltener genutzt wird das Angebot von Medizinstudenten (nämlich von gut der Hälfte) und von denjenigen, die entweder nicht an der Universität oder gar nicht in Frankfurt studieren (von gut zwei Drittel), obwohl gerade letztere den vierten Rang aller Studienrichtungen einnehmen. Im Vergleich der Studiendauer wird die Ausleihe von Studenten der höheren Semester (8 und mehr) besonders häufig genutzt (37%), die Studienanfänger sind mit etwas mehr als 10% eher gering vertreten.

Dasselbe Verhältnis, sogar in potenziertem Maße, zeigt sich bei der Nutzung des Fachzeitschriftenbestandes. Dieser soll hier gesondert untersucht werden, da er im Gegenteil zu anderen Angeboten nicht in einem der folgenden Fragekomplexe aufgegriffen wird. Im Fall der Fachzeitschriften ist die Diskrepanz zwischen Studienanfängern (ca. 7%) und höheren Semestern (40%) noch größer. Dies lässt sich einerseits durch die geringere Kenntnis des Angebotes, aber auch durch niedrigeres Interesse an spezifischer Fachliteratur der jüngeren Studenten erklären. Was die Rangfolge der Nutzung durch Studenten der einzelnen Studienrichtungen betrifft, so fällt bei der Betrachtung der folgenden Tabelle auf:



Die Nutzung der Fachzeitschriften differiert nach Studienfächern viel stärker als die der Entleihmöglichkeiten. Knapp zwei Drittel der Juristen und gut die Hälfte der Psychologen nutzen diese Informationsmöglichkeit. Gering vertreten sind wiederum Studenten von Außerhalb, von denen knapp ein Drittel, und Mediziner, von denen sogar nur ein gutes Fünftel an den Zeitschriften interessiert sind. Interessant erschien uns bei Frage 3 noch der Aspekt, wer die privaten, mietbaren Arbeitsräume nutzt. Es wäre anzunehmen, dass dieses Angebot besonders von Examenkandidaten angenommen wird. Tatsächlich aber nutzen nur ein Drittel (32%) aller Studenten, die angeben, sich mit Prüfungsvorbereitungen zu beschäftigen, diese Möglichkeit, und sogar nur ein Fünftel (22,9%) jener, die eine Examens- oder Hausarbeit schreiben. Auch von den auswärtigen Studenten nehmen nur ein Fünftel (23,8%) das Angebot an.

Nun soll Frage 4 betrachtet werden, die auf den Grund, warum die Leser speziell am Tag der Befragung in die Bibliothek kamen, ausgerichtet war. Dazu soll zunächst die Rangfolge der verschiedenen Beweggründe eingeführt werden:

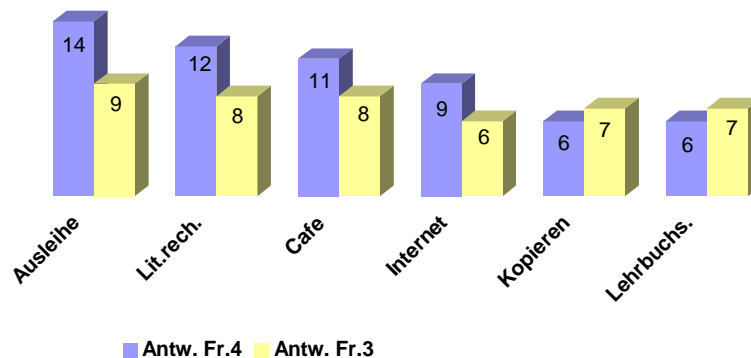
<b>Beweggrund</b>	<b>% insg.</b>	<b>% rel.</b>	<b>Benutzer (Gesamt)</b>
Ausleihe / Rückgabe	43	14	387
Literaturrecherche	36	12	326
Besuch des Cafés	34	11	312
Treffpunkt mit anderen	31	10	285
Prüfungsvorbereitung / Abitur	28	9	256
Examensarbeit / Hausarbeit schr.	27	9	248
Email- / Internetnutzung	26	9	241
Kopieren	19	6	173
Lehrbuchsammlung	18	6	165
Nutzung der Datenbanken	16	5	148
Private Lektüre	12	4	109
Berufliche Weiterbildung	8	3	69
Praktikumsvorbereitung	3	1	28

Auch hier sind, wie bei den Fragen 2 und 3, die Angebote der Bücherausleihe, der Literaturrecherche und des Cafés viel genutzt. Allerdings verteilen sie sich insgesamt gleichmäßiger. Auch die soziale Komponente der Bibliothek als Treffpunkt erscheint mit der Nennung auf dem vierten Platz (10%) als ausschlaggebend. Die Nachfrage nach Büchern oder Medien generell zum Zwecke von privater Lektüre, beruflicher Weiterbildung oder Praktikumsvorbereitung ist dabei auffallend gering. Das führt zu der Frage der Unterscheidung zwischen Studenten und Berufstätigen zurück, die bereits vorgenommen wurde:

<b>Berufstätige</b>	<b>Studenten</b>		<b>Gesamtergebnis</b>
	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>	
<b>Ja</b>	93	57	150
<b>Nein</b>	692	66	758
<b>Gesamtergebnis</b>	785	123	908

Es fällt auf, dass, wenn man die Studenten mit den Berufstätigen in Beziehung setzt, 11,8% aller Studenten und 6,2% aller Berufstätigen sowohl Studenten als auch Berufstätige sind. Das heißt, gut 10% aller Befragten sind sowohl Studenten als auch Berufstätige und zwei Drittel all jener, die sich als berufstätig bezeichnen, sind auch Studenten. Abschließend lässt sich sagen, dass nur 40% der Werkstätigen voll berufstätig sind.

Schließlich kann man noch eine auffallende Bestätigung der Werte von Frage 3 durch die vergleichbaren Antworten der Frage 4 ausmachen. Dies soll in einem letzten Diagramm für diesen Komplex verdeutlicht werden:



Die Auswertung der Rohdaten aus Frage 5 („Nutzt Du die Lehrbuchsammlung der StUB?“) zeigt, dass ca. 565 der 911 Befragten die Lehrbuchsammlung der StUB nutzen. Das entspricht 62% der Grundgesamtheit.

Dies bedeutet ebenfalls, dass 346 oder 38% der 911 Befragten keine Literatur in der Lehrbuchsammlung der StUB suchen.

Die Lehrbuchsammlung stellt also einen wichtigen Pfeiler des Kerngeschäfts der StUB dar und verdient aus diesem Grund eine besondere Betrachtung in unserer Umfrage.

Wenn wir uns der Frage 6 zuwenden, erhalten wir zunächst die Verteilung der erfragten Nutzerfrequenz innerhalb des letzten Jahres. Hier wurde gefragt, wie oft man durchschnittlich die Lehrbuchsammlung genutzt hat. Die nun folgende Matrix enthält zusätzlich noch die entsprechenden Prozentsätze.

**Frage 6: Wie oft wurde die Lehrbuchsammlung der StUB durchschnittlich im letzten Jahr genutzt?**

Frequenz der Nutzung der Lehrbuchsammlung	Summe	In %
wöchentlich	100	18
monatlich	281	50
1x pro Semester	150	27
1x im Jahr	31	6
Gesamtergebnis	562	100



In gleicher Form werden nun noch die Ergebnisse aus der Frage 7 dargestellt. Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen prinzipiell möglich. So konnte z.B. ein Student mehrere Fächer angeben, zu denen er Literatur in der Lehrbuchsammlung sucht. Deswegen werden im rechten Prozentbereich die Anzahl der genannten Fächer nun auf die Summe aller genannten Fächer relativiert. Hierbei bleibt das Verhältnis der Proportionen natürlich gleich, es ändert sich jedoch die Verteilung der relativen Häufigkeiten.

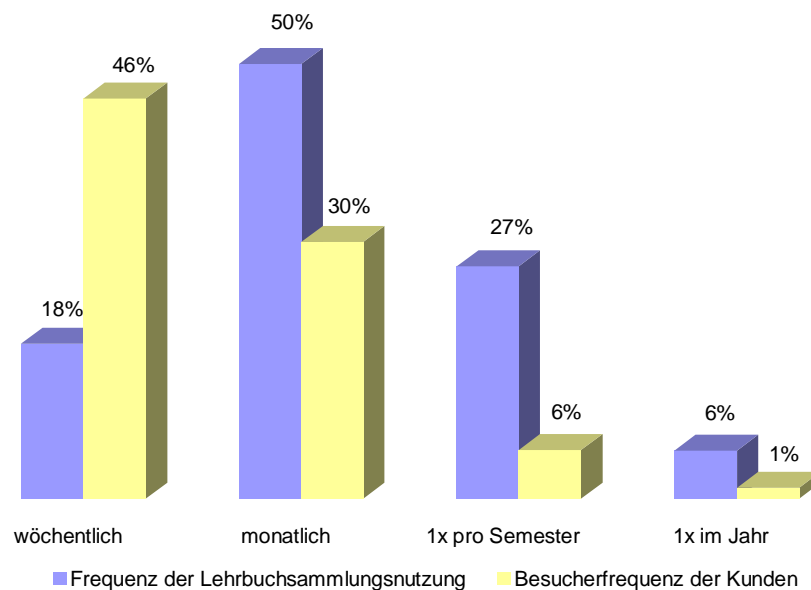
**Frage 7: Zu welchen Fächern wurde Literatur in der Lehrbuchsammlung gesucht?**

	<b>Summe</b>		
Soziologie/Politologie	174	31%	14%
Wirtschaftswissenschaften	151	27%	12%
Rechtswissenschaften	150	27%	12%
Geschichte	96	17%	8%
Psychologie	94	17%	8%
Pädagogik	70	12%	6%
Philosophie	69	12%	6%
Literaturwissenschaften	66	12%	5%
Mathematik	62	11%	5%
Biologie	58	10%	5%
Sprachwissenschaften	58	10%	5%
Informatik	42	7%	3%
Anglistik	41	7%	3%
Physik	36	6%	3%
Romanistik	21	4%	2%
Geographie	16	3%	1%
Geologie	7	1%	1%
<b>Σ der befragten Lehrbuchsammlungsnutzer</b>	<b>562</b>		
<b>Σ der genannten Fächer</b>	<b>1211</b>		<b>100%</b>

In der weiteren Analyse der gewonnenen Daten wird die Frequenz der Nutzung der Lehrbuchsammlung mit der allgemeinen Frequenz der Nutzung der StUB verglichen. Die allgemeine Nutzung der StUB wird in Frage 37 untersucht. Die folgenden Matrizen und die Grafik zeigen, dass es kaum einen Zusammenhang zwischen der Nutzung der Lehrbuchsammlung und der allgemeinen Nutzung der StUB gibt. Die Nutzung verhält sich im wöchentlichen Bereich komplett gegensätzlich zum monatlichen Bereich. Ab der monatlichen Nutzung liegt die Lehrbuchsammlung immer deutlich über der allgemeinen Nutzung. Besonders klar wird dies bei der einmaligen Nutzung im Semester, hier liegt der Zusammenhang mit den Prüfungen am Ende eines jeden Semesters auf der Hand. Dort scheint die Lehrbuchsammlung wohl überproportional genutzt zu werden.

	Frage 6	Frage 37
wöchentlich	18%	46%
monatlich	50%	30%
1x pro Semester	27%	6%
1x im Jahr	6%	1%

Korrelationskoeffizient (aus der durchschnittlichen Lehrbuchsammlungsnutzung und der Frequenz der Kunden, die die StUB besuchen): 0,33



Nun sollen die Ergebnisse aus der Frage 7 genauer betrachtet werden. Hier scheint der Block Soziologie/Politologie mit 31% (14%) am stärksten vertreten zu sein. Um einen genaueren Blick auf die nachgefragten Fächer der Lehrbuchsammlung werfen zu können, haben wir die Fächer separat darstellen lassen, so dass jetzt die Fächer in Assoziation zu der Häufigkeit ihrer eigenen Nutzung stehen. Diese Betrachtung ermöglicht es, die Fächer in Bezug auf die Nutzung zu vergleichen.

Es zeigt sich, dass die Nutzer, die nach Soziologie/Politologie suchen, nur zu rund 15 % wöchentlich, und 48% monatlich die Lehrbuchsammlung nutzen. Zusammen macht dies 63%. Zur Verdeutlichung haben wir diese Aufteilung in wöchentlich, monatlich und 1x pro Semester, 1x im Jahr für die fünf am häufigsten genannten Fächer durchgerechnet. Hierbei ist zu sehen, dass die 63% der Nutzer, die wöchentlich und monatlich nach Soz./Pol. Literatur gesucht haben, den kleinsten Prozentsatz in dieser Kategorie darstellen. Am häufigsten nutzen Nutzer, die nach Rechtswissenschaften suchen, die Lehrbuchsammlung (wöchentlich & monatlich).

Diese Gruppe kommt nämlich zusammen auf 81% wöchentlich und monatlich. Obwohl die Rechtswissenschaften eigentlich nur auf Platz drei der Frage 7 stehen, kommt diesem Fach eine besondere Bedeutung zu, da deren Studenten offenbar besonders häufig die Lehrbuchsammlung nutzen.

Ergebnis aus Frage 6 bezogen auf das Fach Soziologie/Politologie: 31%

<b>Nutzung/Fach</b>	<b>Soz/Pol</b>	
Nutzung	ja	
wöchentlich	15,12%	Σ aus wöchentlich & monatlich Nutzung
monatlich	47,67%	
1x pro Semester	32,56%	Σ aus 1x pro Semester & 1x im Jahr
1x im Jahr	4,65%	
Gesamtergebnis	100,00%	

Ergebnis aus Frage 6 bezogen auf das Fach Rechtswissenschaften: 27%

<b>Nutzung/Fach</b>	<b>Jura</b>	
Nutzung	ja	
wöchentlich	22,15%	Σ aus wöchentlich & monatlich Nutzung
monatlich	58,39%	
1x pro Semester	17,45%	Σ aus 1x pro Semester & 1x im Jahr
1x im Jahr	2,01%	
Gesamtergebnis	100,00%	

Ergebnis aus Frage 6 bezogen auf das Fach Wirtschaftswissenschaften: 27%

<b>Nutzung/Fach</b>	<b>Wiwi</b>	
Nutzung	ja	
wöchentlich	14,77%	Σ aus wöchentlich & monatlich Nutzung
monatlich	51,01%	
1x pro Semester	28,86%	Σ aus 1x pro Semester & 1x im Jahr
1x im Jahr	5,37%	
Gesamtergebnis	100,00%	

Ergebnis aus Frage 6 bezogen auf das Fach Geschichte: 17%

<b>Nutzung/Fach</b>	<b>Geschichte</b>	
Nutzung	ja	
wöchentlich	15,79%	Σ aus wöchentlich & monatlich Nutzung
monatlich	55,79%	
1x pro Semester	27,37%	Σ aus 1x pro Semester & 1x im Jahr
1x im Jahr	1,05%	
Gesamtergebnis	100,00%	

Ergebnis aus Frage 6 bezogen auf das Fach Psychologie: 17%

<b>Nutzung/Fach</b>	<b>Psychologie</b>	
Nutzung	ja	
wöchentlich	18,09%	Σ aus wöchentlich & monatlich Nutzung
monatlich	53,19%	
1x pro Semester	26,60%	Σ aus 1x pro Semester & 1x im Jahr
1x im Jahr	2,13%	
Gesamtergebnis	100,00%	

In der Frage 8 („Welche Wünsche hast Du an die Lehrbuchsammlung?“) geht es um die Wünsche von Besuchern der StUB in Bezug auf die Lehrbuchsammlung. Insgesamt wurden 565 Besucher befragt. Es wurden 8 Kategorien zusammengestellt, die aus dem Ergebnis einer offenen Frage, die im Pretest gestellt wurde, entstanden sind. Auch bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich und sogar erwünscht. So kommt es, dass wir zwar nur 565 Befragte haben, die uns jedoch insgesamt 2595 Antworten gegeben haben.

#### ✚ **Neueste Fachliteratur**

Aus der Statistik sehen wir, dass 90% der Nutzer der Lehrbuchsammlung den Wunsch haben, dass die StUB verstärkt neueste Fachliteratur anschaffen sollte. Es sind 506 Personen der Meinung, dass die Lehrbuchsammlung veraltet oder nicht aktuell genug ist.

#### ✚ **Mehr Exemplare eines Titels**

In der Kategorie: "Mehr Exemplare eines Titels" erhalten wir ein ebenfalls sehr hohes Maß an Unzufriedenheit. Dort sind 74% der Befragten der Meinung, dass die Bücher meistens ausgeliehen sind und, dass man viel zu lange auf ein Buch warten muss, um es irgendwann einmal ausleihen zu können. Obwohl 26% der Nutzer anscheinend mit der Frage 8.2 keine Probleme haben, ist dieses Ergebnis wohl kaum zufrieden stellend.

#### ✚ **Größerer Leserbereich**

Hier wünschen sich 41% der Besucher der StUB, dass der Leserbereich größer sein sollte.

#### ✚ **Übersichtlichkeit/ Beschilderung der Bibliothek**

50% der Besucher kommen nicht mit der Übersichtlichkeit der Bibliothek klar, weil es zum Beispiel nur ungenügende Beschilderungen gibt.

#### ✚ **Längere Ausleihfristen**

56% der Lehrbuchsammlungsnutzer wünschen sich, dass die StUB noch längere Ausleihfristen möglich machen sollte.

#### ✚ **Längere Öffnungszeiten**

Mit den Öffnungszeiten sind 52% der Befragten unzufrieden oder zumindest wünschen sie sich dort mehr Flexibilität. Das sagt aber auch aus, dass immerhin 48% der Besucher der Lehrbuchsammlung mit den Öffnungszeiten mehr oder weniger zufrieden sind. Man kann also von einer ungefähren Gleichverteilung der Meinungen zu den Öffnungszeiten sprechen.

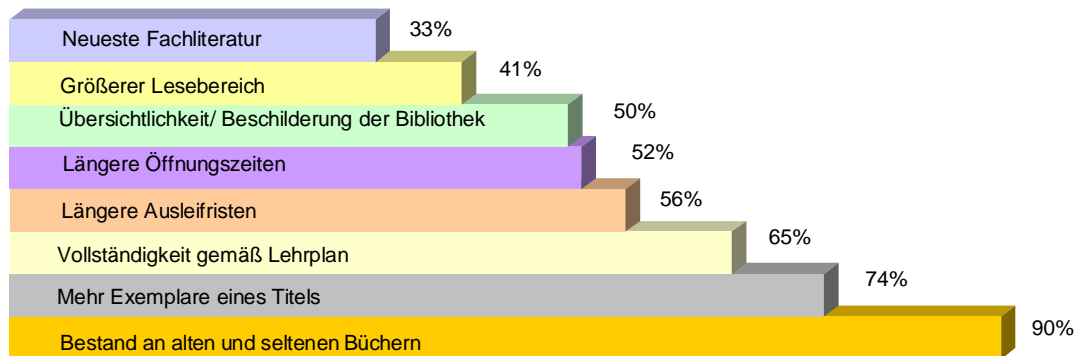
#### ✚ **Bestand an alten und seltenen Büchern**

33% der Befragten zur Kategorie "Bestand an alten und seltenen Büchern" wünschen sich, dass der Bestand an alten und seltenen Bücher vergrößert wird.

#### ✚ **Vollständigkeit gemäß Lehrplan**

Abschließend wünschen sich ganze 65% der Nutzer der Lehrbuchsammlung, dass die Lehrbücher immer vollständig und lehrplankonform aufzufinden sind.

In der folgenden Grafik werden die Ergebnisse der Frage 8 nochmals dargestellt, um einen besseren Eindruck von der genauen Verteilung der Wünsche an die Lehrbuchsammlung zu bekommen.



Hier sehen wir nun die Wünsche der Nutzer der Lehrbuchsammlung in Reihenfolge ihrer jeweiligen Prozentsätze. Dabei beziehen sich die Werte natürlich immer auf die Grundgesamtheit von 565 befragten Nutzern.

Es zeigt sich, dass die Kerngebiete der Lehrbuchsammlung leider nicht ausreichend abgedeckt werden. Die Nutzer beklagen sich vor allem über die mangelhafte Aktualität der Fachliteratur, die nicht ausreichende Menge der Exemplare und über die Unvollständigkeit gemäß dem Lehrplan.

Von den Studenten der Rechtswissenschaften wünschten sich rund 93% mehr neuere Fachliteratur. Bei den Soz./Pol. waren es sogar 94%. Die Wirtschaftswissenschaftler haben aber immerhin auch noch zu 89% die Aktualität erwähnt. Diese drei Fächer bilden also auch hier die Modal -Gruppe.

Mit den folgenden Tabellen zu der Verteilung der Antworten auf Frage 8.1 („Neueste Fachliteratur) in Bezug auf das Studienfach der Befragten soll dieses Kapitel beendet werden.

Neueste Fachliteratur/Fach	Jura-Studenten
Neueste Fachliteratur	ja
ja	92,94%
nein	7,06%
Gesamtergebnis	100,00%

Neueste Fachliteratur/Fach	Wiwi-Studenten
Neueste Fachliteratur	ja
ja	89,36%
nein	10,64%
Gesamtergebnis	100,00%

Neueste Fachliteratur/Fach	Soz./Pol.-Studenten
Neueste Fachliteratur	ja
ja	94,00%
nein	6,00%
Gesamtergebnis	100,00%

Zunächst wird kurz auf die allgemeine Nutzung des OPAC eingegangen; anschließend werden Zusammenhänge zwischen der Häufigkeit der OPAC-Nutzung und verschiedenen personenseitigen Variablen wie z. B. Geschlecht, Alter, Semesteranzahl etc. dargestellt.

Nutzung des OPAC bei den älteren Usern: Mehr als ein Viertel der Älteren nutzt den OPAC nicht (26%) gegenüber 24% Nichtnutzung bei den unter 50-Jährigen. Noch überraschender die Tatsache, dass kein einziger der älteren Benutzer weniger zufrieden/unzufrieden mit dem OPAC ist.

Dagegen äußerte jeder dritte Studienanfänger (Hier definiert als die ersten beiden Semester) eine OPAC Verweigerung, gegenüber jedem fünften Gesamtnutzer. Diejenigen Studienanfänger, die den OPAC nutzen, zeigten sich jedoch zu über 90% mit ihm zufrieden, so dass davon ausgegangen werden kann, dass bei den Studienanfängern, aus nicht deutbaren Gründen, eine Hürde bei der Nutzung des OPAC besteht (Unkenntnis?).

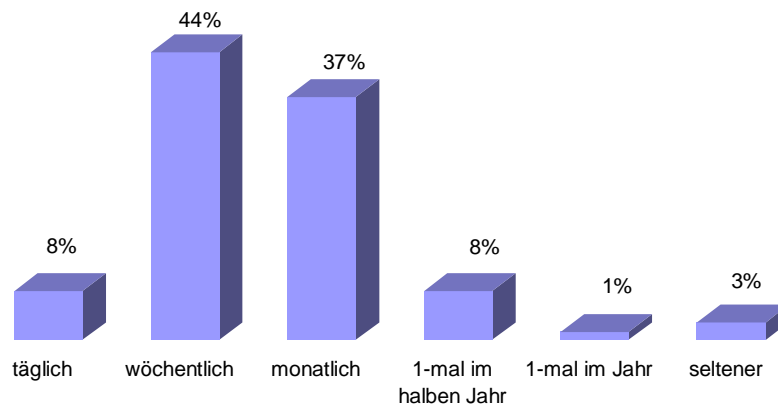
Insgesamt gaben 52% der Frauen und 48% der Männer an, den OPAC grundsätzlich zu nutzen.

#### Frage 9: Nutzer des OPAC in absoluten Zahlen

Grundgesamtheit 920 Personen	100%
703 Personen nutzen den OPAC	77 %
217 Personen nutzen nicht den OPAC	23 %

#### Frage 10: Wie oft nutzt Du den OPAC

Insgesamt wird der OPAC von den meisten Nutzern in wöchentlichen Abständen genutzt. Dies gaben 44% aller Nutzer an (von 703 Befragten). Eine monatliche Nutzung wird von 37% angegeben. 8% entsprechen der Menge der Täglich-Nutzer und ca. 10% nutzen den OPAC in unregelmäßigen Abständen von einem halben Jahr oder weniger.

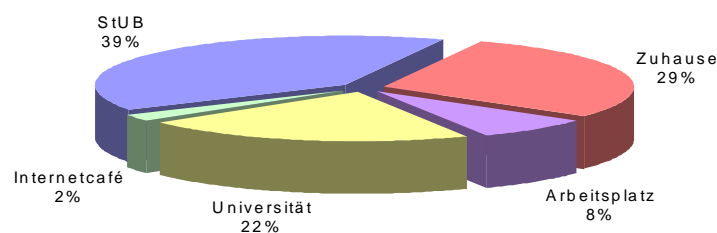


Die Häufigkeitsverteilung der einzelnen Kategorien „täglich“, „wöchentlich“, „monatlich“, „1-mal im halben Jahr“, „1-mal im Jahr“ und „seltener“ ergab wenig wesentliche demographische Unterschiede, welche z.B. Anhand der Geschlechtsverteilung ausgemacht werden können. Allein in der Kategorie „wöchentlich“ unterschieden sich weibliche Nutzer mit 46% leicht von männlichen Nutzer (41%).

Die Häufigkeit der OPAC -Nutzung erfolgt von Semesterzahl und Alter relativ unabhängig. Jüngere Semester (1. bis 3. Semester) unterschieden sich in der Häufigkeit der Nutzung kaum von älteren Semestern (über dem 8. Semester). Beide Nutzergruppen gaben zu 8% an, den OPAC täglich zu nutzen. Auch hinsichtlich der wöchentlichen (41% bei den jüngeren – 42% bei älteren Semestern), monatlichen (41% bzw. 42%) und halbjährigen (7% bzw. 8%) Nutzung besteht eine geringe Differenz. Lediglich bei den mittleren Semestern (4. bis 8. Semester) fällt eine leicht größere Ausprägung mit 48% bei der wöchentlichen Nutzung auf.

Hinsichtlich des Alters verhält es sich ähnlich. Auch hier fällt lediglich bei den 24-26-jährigen eine Zunahme der monatlichen Nutzung (43%) verglichen mit jüngeren Studierenden (36%) und älteren Studierenden (33%) auf. Ansonsten unterscheidet sich die Häufigkeitsverteilung der OPAC -Nutzung unterschiedlicher Altersgruppen nur in geringen Maßen.

#### Frage 11: Von wo aus nutzt Du den OPAC



#### Frage 12: Wofür nutzt Du den OPAC

Insgesamt antworteten 703 Personen auf diese Filterfrage.

##### ⚡ Recherche

95% gaben an, dass sie den OPAC zur Recherche benutzen

##### ⚡ Bestellung

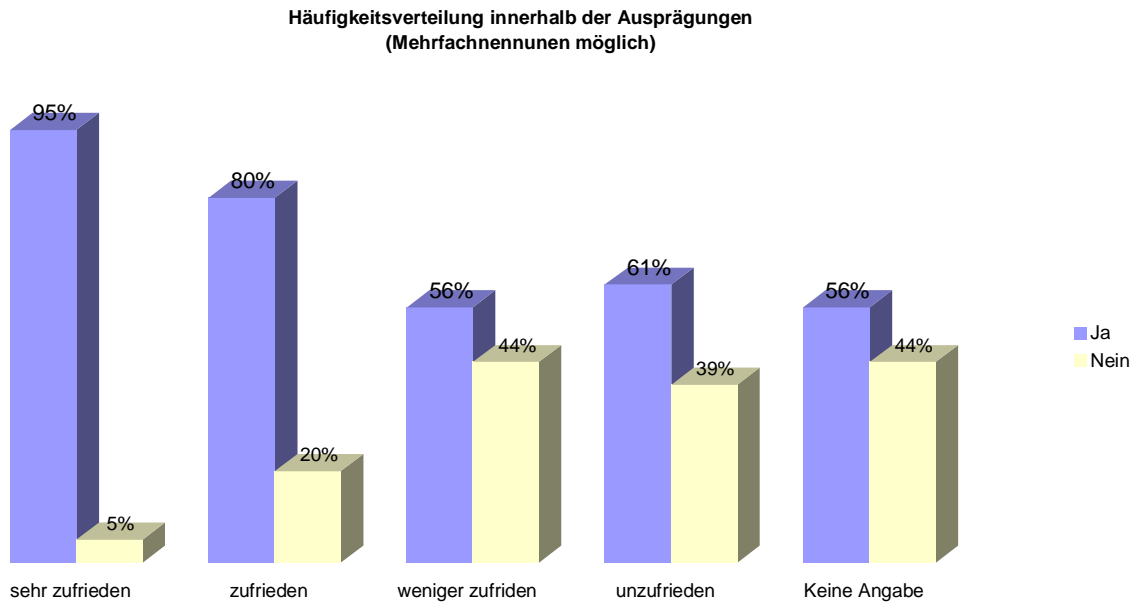
80% gaben an, dass sie ihn für Bestellungen benutzen.

Bei diesen zwei Ausprägungen war die Verteilung nach demographischen Merkmalen (Geschlecht, Alter, Semesteranzahl) ohne nennenswerten Unterschied zur Gesamtanzahl der OPAC -Nutzer.

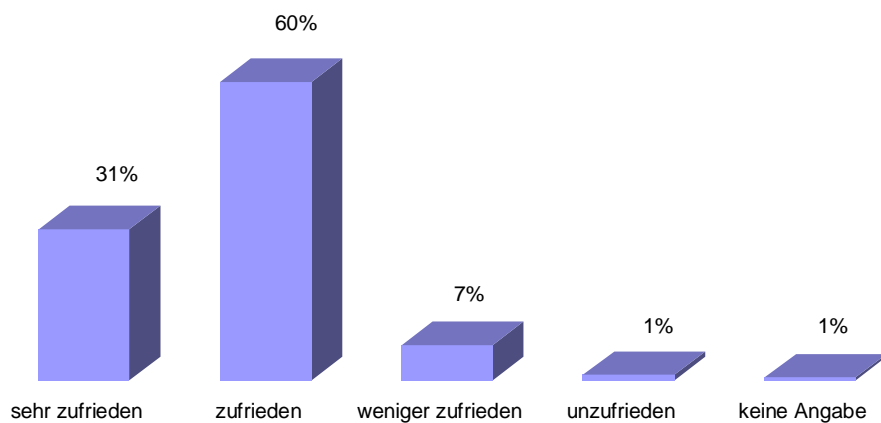
##### ⚡ Verlängerung, Vormerkung, Recherche in anderen Bibliotheken

Bei diesen Punkten gaben jeweils circa 55% eine Nutzung an.

Die Verteilung der demographischen Daten (Alter) zeigt nur zwei Unterschiede zur Gesamtheit. Die Jüngeren nutzen die OPAC Leistungen Verlängerung, Vormerkung und Recherche in anderen Bibliotheken zu 20%, die 24 bis 26 Jährigen nutzen sie zu 35% und die über 26 Jährigen zu 40%. Mit steigendem Alter steigt zunächst der Nutzungsanteil der letzten drei Ausprägungen. Das Gleiche gilt für die Semesteranzahl (Vergleich Fazit).



### Frage 13: Wie zufrieden bist Du mit der OPAC -Nutzung



Von den Nutzern gaben 60% an, dass sie mit der OPAC -Nutzung sehr zufrieden sind, weitere 31% gaben sogar an, dass sie mit der Nutzung sehr zufrieden sind. Lediglich 10 Prozent sind eher unzufrieden. Nachdem man aus dem Alter und den Nutzungsgewohnheiten keine signifikante Ausprägung für die Unzufriedenheit der wenigen 10% finden kann, zeigt sich hinsichtlich der Häufigkeit eine starke Ausprägung. 90% der eher unzufriedenen nutzen den OPAC einmal im Monat, oder weniger.



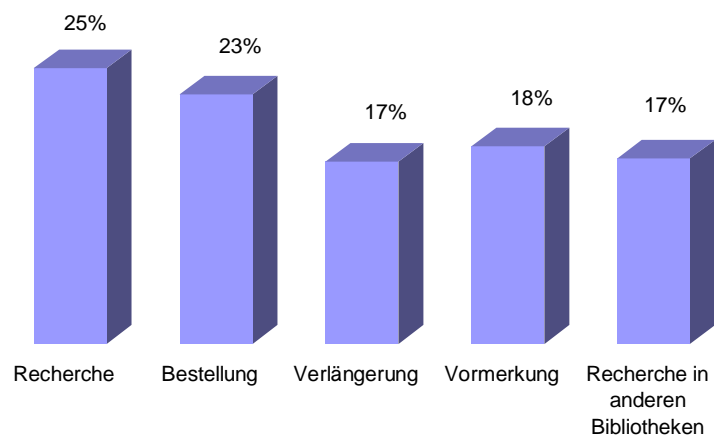
Demgegenüber stehen die häufigen Nutzer einmal pro Woche oder mehr, welche zu 90% zufrieden sind. Es könnte damit zusammenhängen, dass die unsachgemäße Bedienung des OPAC zur Unzufriedenheit beiträgt und geübte User einfach sachgemäß bedienen und somit zufrieden sind.

## Fazit

Um ein angemessenes Bild der Hauptnutzer des OPAC skizzieren zu können, werden im folgenden die Merkmale derjenigen Untersuchungsteilnehmer genauer analysiert, die angaben, den OPAC täglich oder wöchentlich zu nutzen. Dabei wurde davon abgesehen, dass die Personenvariablen in der Stichprobe nicht gleich verteilt sind. Dabei werden die Merkmale Geschlecht, Semesterzahl, Alter, Studienabschluss, Nutzungsort, Verwendungszweck und Zufriedenheit genauer betrachtet.

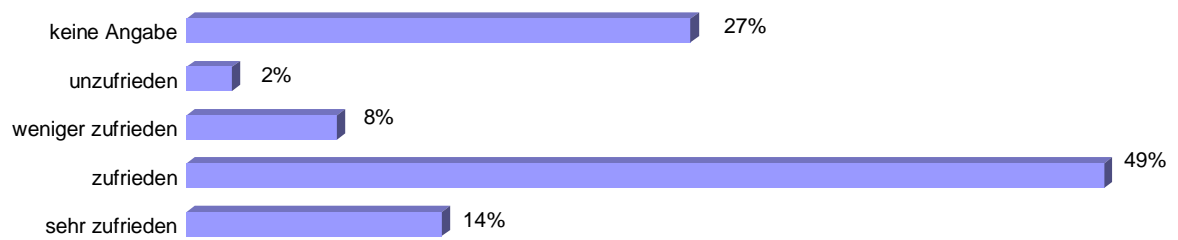
Bei den Hauptnutzern/innen lässt sich nur ein geringer Unterschied im Geschlecht feststellen. Im Großen und Ganzen zählen sowohl Frauen (54%) als auch Männer (46%) zu den Hauptnutzern/innen. Diese sind in der Regel Studierende zwischen dem 4. bis 8. Semester (40%); jüngere und ältere Semester hingegen nutzen den OPAC mit 27% bzw. 33% weniger häufig. Mit 40% sind die über 26-jährigen bei den Hauptnutzern/innen häufiger vertreten als jüngere Studierende (27%) oder die 24-26-jährigen (29%). Unter den Hauptnutzern streben 49% ein Diplom und 38% einen Magisterabschluss an.

Am meisten wird der OPAC von den Hauptnutzer/innen von der StUB aus genutzt (38%). Viele gehen aber auch von zu Hause aus (28%) oder von anderen Rechnern der Universität (22%) in den OPAC. Am häufigsten wird der OPAC zur Recherche oder zur Bestellung von Büchern genutzt.



## Frage 14a: Wie zufrieden bist Du mit dem Service der StUB in Bezug auf die Vormerkung?

Insgesamt sind 48% der Befragten mit der Vormerkung zufrieden. Nur 7% sind weniger zufrieden und lediglich 2% unzufrieden. Da der Großteil der Befragten Studenten sind (84%), ist es interessant besonders die Gruppe der Studenten zu untersuchen.

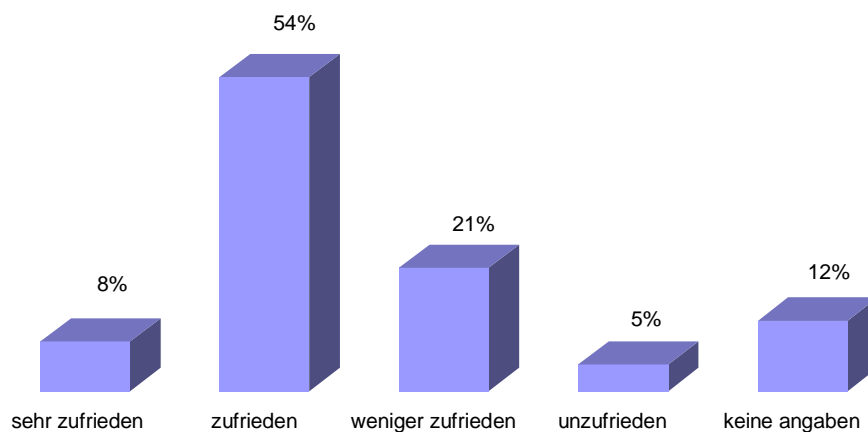


Fast die Hälfte aller Studenten sind mit den Vormerkungen zufrieden, 14% sogar sehr zufrieden. Lediglich ein kleiner Teil der befragten Studenten ist weniger zufrieden (8%) und nur 2% sind unzufrieden. Dort kam als Begründung zum Beispiel, dass die Vormerkung zu teuer, zu umständlich ist.

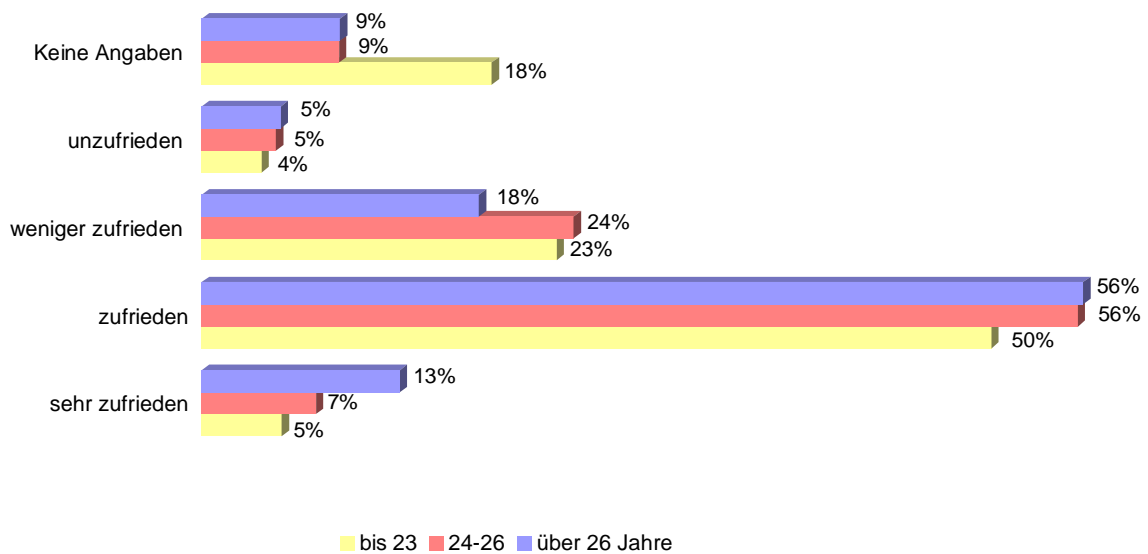
Auffällig ist allerdings, dass 41% der Nicht-Studenten keine Angabe zur Vormerkung gemacht haben. Wir fragen uns, ob diesen Nutzern die Möglichkeit der Vormerkung eigentlich bekannt ist.

#### **Frage 14b: Wie zufrieden bist Du mit dem Service der StuB in Bezug auf die Ausleihfristen?**

Über die Hälfte aller Befragten sind mit den Ausleihfristen zufrieden, 8% sind sehr zufrieden. Allerdings fällt auch auf, dass 21% weniger zufrieden sind und sogar 5% unzufrieden. Bei den Ausleihfristen lässt sich kein deutlicher Unterschied zwischen Studenten und Nicht-Studenten feststellen. Allerdings lässt sich feststellen, dass mit zunehmendem Alter die Zufriedenheit mit den Ausleihfristen wächst.

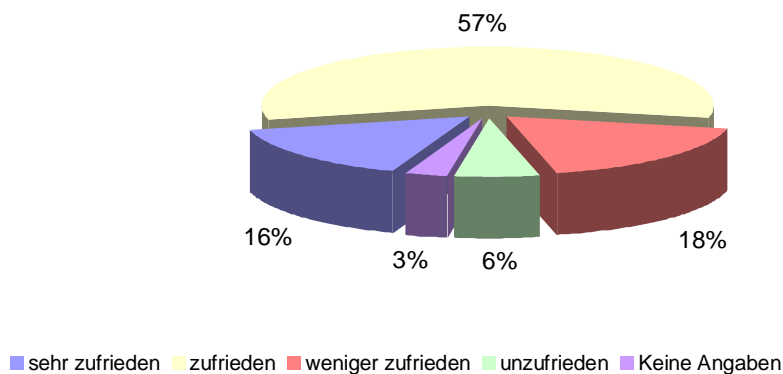


### Zufriedenheit mit den Ausleihfristen im Altersvergleich



### Frage 14c: Wie zufrieden bist Du mit dem Service der StuB in Bezug auf die Öffnungszeiten?

Fast  $\frac{3}{4}$  aller Befragten sind mit den Öffnungszeiten zufrieden oder sehr zufrieden. (sehr zufrieden 16%, zufrieden 57%). Nur ein Fünftel der Befragten ist weniger zufrieden oder unzufrieden.

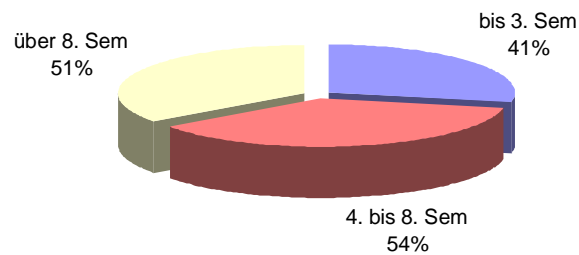


### Frage 15: Ist Dir die Möglichkeit der Benutzerführung und der Schulungen bekannt?

Insgesamt ist 48% der Befragten die Möglichkeit der Benutzerschulung bekannt. Es ist zu beobachten, dass es nur unwesentliche Unterschiede zwischen dem Verhalten von Männern und Frauen in Bezug auf die Benutzerschulung gibt. Zwar ist es Frauen (50% der Frauen) eher bekannt als Männern (45%), dass es eine Benutzerschulung gibt, doch nehmen beide Geschlechter in gleichem Maße daran teil. Auch in Ihrer Beurteilung der Schulung liegen die Geschlechter etwa gleich.

Des Weiteren zeigt sich dass die Häufigkeit der Besuche in der Stub in Zusammenhang mit der Kenntnis und Teilnahme an der Benutzerführung stehen. Während Nutzer die, die Stub nur ein oder zwei Mal bzw. seltener besuchen zum größten Teil keine Kenntnis von der Benutzerschulung haben, ist dies bei denen die die Stub häufiger benutzen nicht der Fall. Personen die die Stub täglich, wöchentlich oder monatlich nutzen haben in der Regel zu ca. 50% von dem Angebot einer Benutzerschulung gewusst.

Die Benutzerschulung ist in den höheren Semestern tendenziell mehr bekannt. Während der Bekanntheitsgrad bei den Befragten bis zum dritten Semester bei 41% liegt, erreicht er bei den Studenten in vierten bis zum achten Semester 54%.



#### Frage 16: Hast du die Benutzerführung schon einmal genutzt?

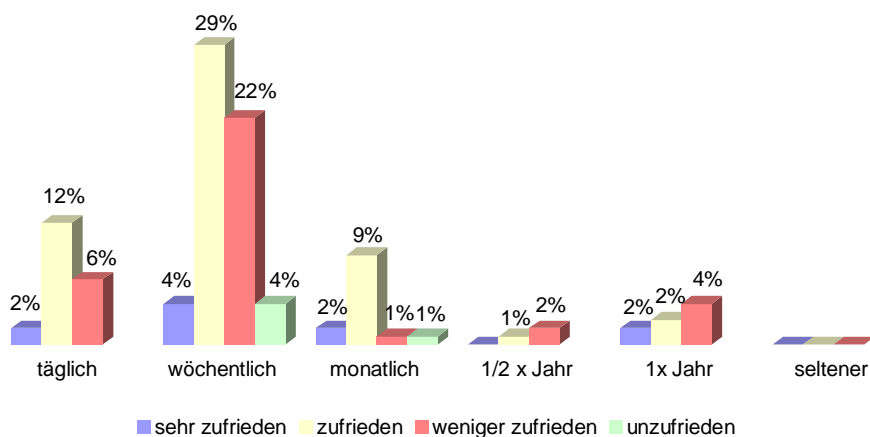
Insgesamt haben 14% der Befragten die Benutzerschulung genutzt. Die Hauptgruppe der Nutzer sind Studenten, sie machen 85% der Teilnehmer aus, nur 14% der Teilnehmer sind Nicht -Studenten.

Altersunterschiede sind in der Benutzerführung nicht erkennbar.

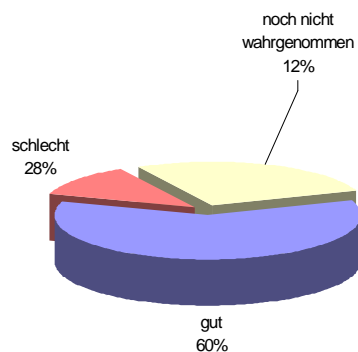
#### Frage 17: Bist Du mit der Benutzerführung zufrieden gewesen?

Insgesamt waren 79% der Befragten zufrieden, bzw. sehr zufrieden mit der Benutzerführung. Nur 14% waren weniger zufrieden/unzufrieden. Teilnehmer an der Nutzerschulung, die auch häufig die StUB aufsuchen, sind zufriedener mit der Nutzerschulung.

Zufriedenheit/Häufigkeit des Besuchs



### Frage 18: Kannst Du Dich an Hand der Beschilderung in der Bibliothek orientieren?



Eine deutliche Mehrheit der Befragten - nämlich ca. 60% - beantwortete die Frage 18 mit gut. 60% können sich also gut an Hand der Beschilderung in der StuB orientieren. Dennoch gibt es einen beträchtlichen Teil, 28% der Befragten, der die Beschilderung noch nicht wahrgenommen hat. Gründe dafür fallen natürlich in den Bereich der Spekulation. Bei der Befragung der Personen selbst ist allerdings eine nicht unbedingt gleichgültige, aber nicht so interessierte Haltung diesem Thema gegenüber aufgefallen.

Wird die Frage nach dem Orientierungsvermögen mit verschiedenen demographischen Daten gekreuzt, so kommen verschieden interessante Ergebnisse zu Stande. Kreuzt man Frage 18 mit dem Geschlecht der Befragten, so kann ein altes Klischee widerlegt werden – nämlich dass vom schlechten Orientierungssinn der Frauen, zumindest innerhalb der Stadt- und Universitätsbibliothek. Bei unserer Befragung ist zu Tage gekommen, dass sich Frauen besser als Männer an Hand der Beschilderung in der StUB zurecht finden – genau 7% mehr Frauen (bezogen auf den interviewten Personenkreis, der angab sich gut in der StUB orientieren zu können).

Von der Gruppe der befragten Personen, die angaben, sich gut an Hand der Beschilderung orientieren zu können, waren ca. 54% weiblich und ca. 46% männlich.

Ein anderes wichtiges demographisches Merkmal, das Alter, hat nicht unbedingt aussagekräftige Informationen geliefert. Am besten orientieren kann sich die Gruppe der über 26 jährigen mit ca. 65%. Aufgefallen ist hier jedoch, dass die meisten derjenigen Personen, die die Beschilderung noch nicht wahr genommen haben in der Gruppe der unter 23 jährigen ist - mit ca. 40% (41,03%).

Nimmt man sich nun der Berufsgruppen an, so stellt sich heraus, dass Schüler am wenigsten Notiz von der Beschilderung nehmen. In dieser Gruppe sind diejenigen, die die Beschilderung noch nicht wahrgenommen haben in der Mehrheit: 50% gegenüber ca. 41%, die sich gut orientieren können.

Auch in der Gruppe der Studenten gibt es einen beträchtlichen Anteil von Personen, die die Beschilderung noch nicht wahrgenommen haben, ca. 28%. In der Gruppe der Berufstätigen verteilt sich das Gros auf die Antwort „gut“.

Betrachten wir nun die wichtigste Gruppe der Besucher der StUB etwas näher: die Studenten. Hier kann nach Studienfach genauer unterschieden werden, was allerdings nicht viel Licht in die Thematik bringt.

Beispielsweise kann gesagt werden, dass ca. 70% (69,31%) der befragten Rechtswissenschaft-Studierenden sich gut orientieren können. Von den befragten Medizin-Studenten hingegen nur 61%, ca. 58% der interviewten Soziologie- bzw. Politikologiestudenten und nur noch 55% der BWL und VWL-Studenten. Da die Werte jedoch alle relativ nah bei einander liegen, gehen wir davon aus, dass nur ein geringer bis kein Zusammenhang zwischen Studienfach und Orientierungsvermögen in der StUB an Hand der Beschilderung besteht.

**Frage 19a: Wie zufrieden bist Du mit dem Servicepersonal in Bezug auf Freundlichkeit?**

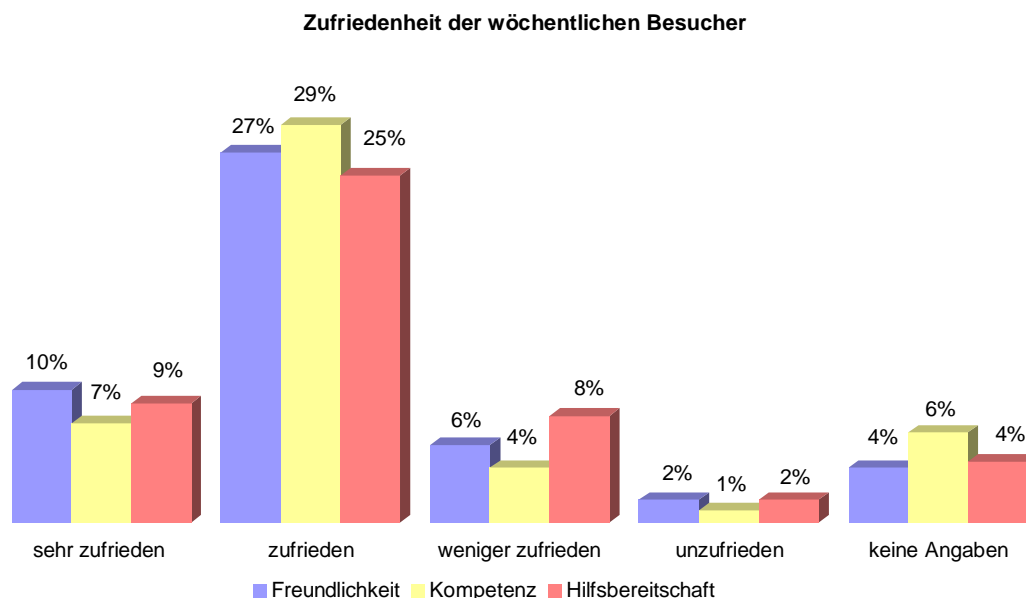
Insgesamt sind 55% der Befragten mit der Freundlichkeit des Personal zufrieden, 20% sogar sehr zufrieden. Lediglich 13% sind weniger zufrieden und nur 4% sind unzufrieden. Es lässt sich kein Unterschied in den einzelnen Alterskategorien feststellen.

**Frage 19b: Wie zufrieden bist Du mit dem Servicepersonal in Bezug auf Kompetenz?**

Insgesamt sind 58% mit der Kompetenz des Personal zufrieden, 15% sogar sehr zufrieden. Lediglich 10% sind weniger zufrieden und nur 2% sind unzufrieden. Auffällig hier ist, dass sich 17% zu dieser Frage nicht äußerten.

**Frage 19c: Wie zufrieden bist Du mit dem Servicepersonal in Bezug auf Hilfsbereitschaft?**

Insgesamt sind 53% der Befragten mit der Hilfsbereitschaft des Personal zufrieden, 18% sogar sehr zufrieden. Lediglich 15% sind weniger zufrieden und nur 4% sind unzufrieden.



Nahezu die Hälfte der Besucher (47%) kommen wöchentlich in die Stub, 16% besuchen die Stub täglich, 29% monatlich. Von den wöchentlichen Besuchern ist nur ein verschwindend geringer Teil unzufrieden mit dem Servicepersonal. Im Detail lässt sich sagen, dass jeweils 4% die Freundlichkeit und die Hilfsbereitschaft bemängeln und 2% die Kompetenz. Im Großen und Ganzen sind ¾ der wöchentlichen Besucher mit dem Servicepersonal der StUB zufrieden und sehr zufrieden.

## Frage 20: Zufriedenheit mit dem Bestand der StUB in Bezug auf

### ⚡ **Vollständigkeit:**

Über die Hälfte der Befragten (51%) sind sehr zufrieden bzw. zufrieden mit der Vollständigkeit der Bücher. Weniger zufrieden bzw. unzufrieden sind 37%. Die zufriedenste Gruppe war jedoch die der Nicht-Studierenden – unter ihnen sind 65% (sehr) zufrieden, unter den Studierenden sind es nur 49%. Unter den Studierenden der Pädagogik und der Wirtschaftswissenschaften sind dabei 43% der Befragten (sehr) zufrieden. Damit sind die Studierenden dieser Fächer etwas weniger mit der Vollständigkeit zufrieden als die der Gesellschafts- und Rechtswissenschaften - jeweils 51% der Befragten dieser Fächer waren (sehr) zufrieden - und vor allem als die Studierenden der Germanistik, unter diesen waren 55% (sehr) zufrieden.

### ⚡ **Aktualität:**

Unter den Befragten sind 47% mit der Aktualität der Bücher (sehr) zufrieden. Dagegen stehen 38%, die mit der Aktualität weniger bzw. unzufrieden sind.

Mit der Aktualität sind vor allem die Studierenden der Rechts- und Wirtschaftswissenschaften eher unzufrieden. Unter ihnen gaben nur 38% (Jura) bzw. 40% (VWL/BWL) an (sehr) zufrieden zu sein. Unter den Germanisten und Gesellschaftswissenschaftlern sind es 54% bzw. 51%.

Unter allen Studierenden sind mit 45% wesentlich weniger Befragte (sehr) zufrieden als unter den Nicht-Studierenden (60%) in Bezug auf die Aktualität.

### ⚡ **Verfügbarkeit:**

Mit der Verfügbarkeit der Bücher sind 43% (sehr) zufrieden, während knapp die Hälfte (47%) bei dieser Frage mit weniger zufrieden bzw. unzufrieden antworteten.

Vor allem unter den Studierenden der Wirtschaftswissenschaften (VWL/BWL) sind nur 31% mit der Verfügbarkeit (sehr) zufrieden, bei den Studierenden der anderen Fächer sind es im Durchschnitt 44%. Auch steigt die Zufriedenheit von 36% unter den 1.-3. Semestern auf 45% bei den Studierenden ab dem 8. Semester. Allerdings sind unter den Studierenden generell nur 41% (sehr) zufrieden, unter den Nicht-Studierenden sind es 57%, die mit der Verfügbarkeit (sehr) zufrieden sind.

### ⚡ **Zustand der Bücher:**

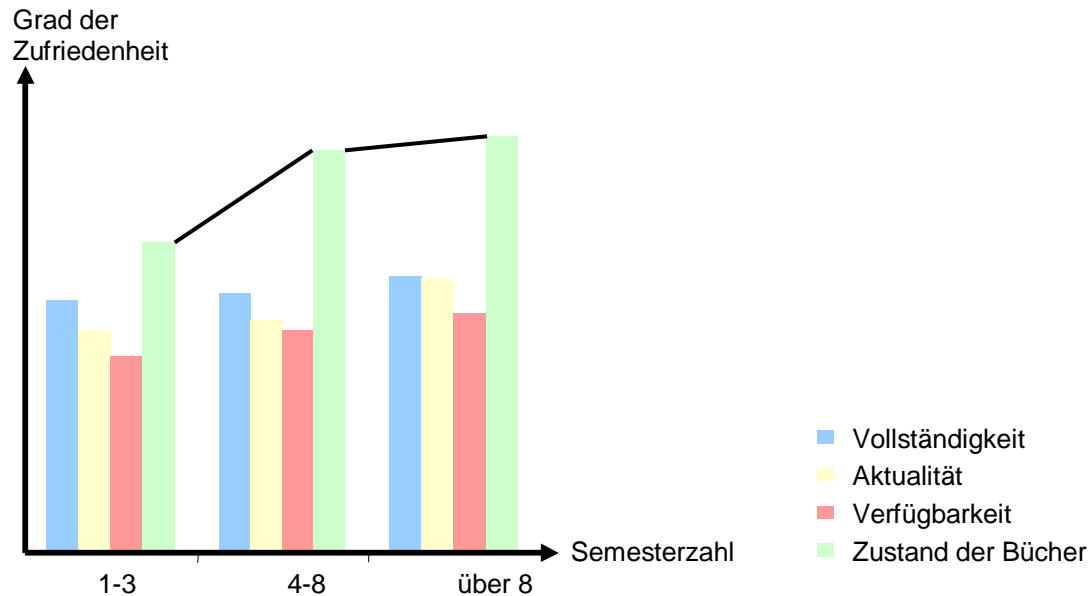
Große Zufriedenheit zeigt sich hinsichtlich des Zustands der Bücher. 69% der Befragten sind (sehr) zufrieden. Nur 19% sind weniger zufrieden bzw. unzufrieden. Unter den Studierenden sind 70% (sehr) zufrieden, bei den Nicht-Studierenden sind es 66%.

Dabei fällt auf, dass die Zufriedenheit mit dem Zustand der Bücher mit steigendem Semester stark zunimmt. Während 58% der Studierenden im 1.-3. Semester angeben (sehr) zufrieden zu sein, sind es unter den Studierenden ab dem 8. Semester 77%. Bei keiner anderen Teilfrage nach dem Bestand steigt die Zufriedenheit so stark mit zunehmender Semesterzahl wie in Bezug auf den Zustand der Bücher.

Überdurchschnittlich sind die Studierenden der Fächer VWL/BWL zufrieden - mit 77% (zufrieden und sehr zufrieden), unter den Studierenden anderer Fachrichtungen sind es nur 68%.

Allgemein lässt sich für alle Teilfragen der Frage 20 feststellen, dass unter den Personen, die keine Angaben zu diesen gestellten Fragen geben konnten, etwa die Hälfte erst im 1.-3. Semester studiert. Auffällig ist, dass die Zufriedenheit (in allen Teilfragen) steigt, je höher die Semesterzahl der Befragten ist. Der Bestand der StUB wird von höheren Semestern besser bewertet.

### Das Verhältnis von Zufriedenheit und Semesterzahl



Generell ist der Anteil der (sehr) zufriedenen Nutzer unter den Studierenden niedriger als unter den Nicht-Studierenden - mit Ausnahme des Zustandes der Bücher – in diesem Punkt sind unter den Studierenden etwas mehr Befragte (sehr) zufrieden als unter den Nicht-Studierenden.

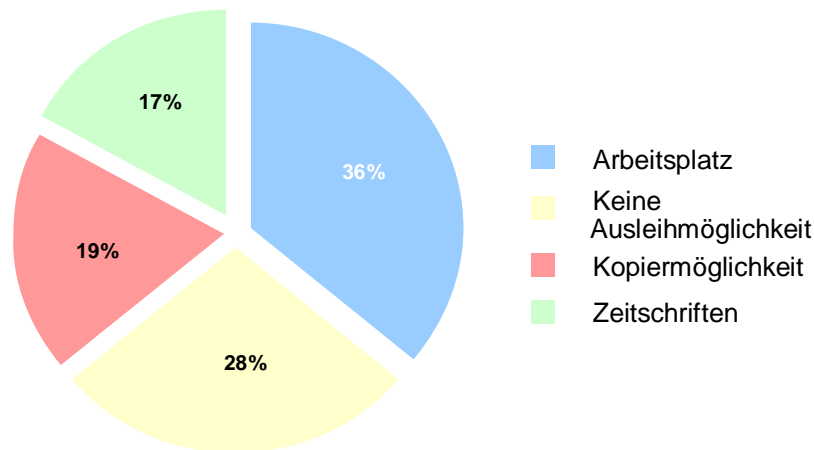
### Frage 21: Nutzt Du den Lesesaal?

Bei der Frage nach der Benutzung des Lesesaals ist zu beobachten, dass 75% aller befragten Personen den Lesesaal benutzen. Dies gilt sowohl für Studierende als auch für Nicht-Studierende in gleichem Maße.

Der Anteil der Benutzer erhöht sich mit dem Alter der befragten Personen. In der Alterskategorie bis 23 Jahre benutzen 63% der Befragten den Lesesaal, von 24 bis 26 Jahren 78% und in der Gruppe der über 26-jährigen 82%. Dies geht auch mit der Anzahl der Semester der befragten Studierenden Personen einher: Geben 65% der Studierenden bis zum dritten Semester die Benutzung des Lesesaals an, sind es in der Kategorie viertes bis achtes Semester schon 74% und nach dem achten Semester bereits 84% der Befragten. Es ist also festzustellen, dass die Studierenden höherer Semester besonders an der Nutzung des Lesesaals interessiert sind.



## Frage 22: Aus welchem Grund nutzt Du den Lesesaal?



Unter den vier Auswahlmöglichkeiten, die für den Lesesaal-Gebrauch angeboten wurden, ist die Nutzung als Arbeitsplatz mit 36% der am häufigsten genannte Grund. Wegen eingeschränkter Ausleihmöglichkeiten nutzen 28% den Lesesaal, 19% wegen der Kopiermöglichkeiten und nur 17% auf Grund des Zeitschriftenangebotes.

Interessant ist ein Blick auf die unterschiedliche Nutzung des Lesesaals von Studierenden und Nicht-Studierenden. Der Lesesaal wird von 84% der Studierenden als Arbeitsplatz genutzt, von Nicht-Studierenden hingegen nur von 65%. Besonders fällt aber auf, dass das Zeitschriftenangebot vorwiegend von der Gruppe der Nicht-Studierenden genutzt wird. So bejahten 56% die Frage, ob sie den Lesesaal auch auf Grund des Zeitschriftenangebotes nutzen. Bei den Studierenden ist der Anteil deutlich kleiner, er liegt bei 34%.

## Frage 23: Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen im Lesesaal in Bezug auf

### ⚡ Angebot der Bücher / Zeitschriften

Zufrieden mit dem Angebot der Bücher sind 60% der Befragten. Dem stehen 24% gegenüber, die mit dem Angebot der Bücher weniger bzw. unzufrieden sind.

Mit dem Angebot an Zeitschriften sind 45% der Befragten (sehr) zufrieden. 10% sind mit dem Angebot weniger bzw. unzufrieden. 44% machten bei dieser Frage nach Zeitschriften keine Angaben. Daraus kann man schließen, dass dieses Angebot von den Nutzern des Lesesaals weniger wahrgenommen wird. Die Leserschaft setzt sich vorwiegend aus Nicht-Studierenden zusammen.

Ausnahme davon sind die Jura Studierenden. 71% dieser Gruppe lesen die Zeitschriften und 70% davon sind mit diesem Angebot sehr zufrieden bzw. zufrieden.

### ⚡ Geräuschpegel / Lichtverhältnisse

Mit dem Geräuschpegel im Lesesaal sind 71% (sehr) zufrieden. 28% sind mit der Lautstärke weniger bzw. unzufrieden. 68% sind mit den Lichtverhältnissen im Lesesaal (sehr) zufrieden, 31% weniger bzw. unzufrieden.

#### ⚡ Kopiermöglichkeiten / Laptop-Anschlüsse:

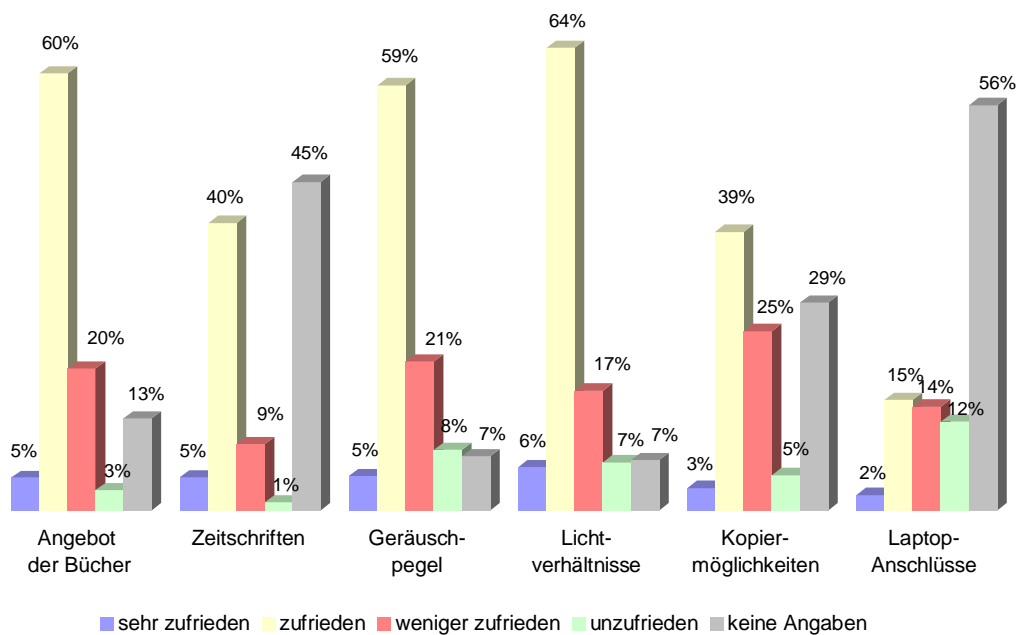
In der Kategorie Kopiermöglichkeiten sind 47% der Befragten (sehr) zufrieden. 33% sind weniger bzw. unzufrieden. Mit der Anzahl der Laptop-Anschlüsse sind 20% (sehr) zufrieden. 32% der Befragten sind weniger zufrieden bzw. unzufrieden. Allerdings konnten 48% der Befragten keine Angaben zu den Laptop-Anschlüssen machen.

#### Frage 24: Besteht Interesse an Gruppenarbeitsplätzen?

Insgesamt ist festzustellen, dass 50% der befragten Personen Interesse an Gruppenarbeitsplätzen zeigen, diese aber überdurchschnittlich von jungen Befragten bis 23 Jahre gefordert werden.

In dieser Gruppe zeigen 62% der Befragten Interesse an Arbeitsplätzen dieser Art. In der Gruppe der 24 bis 26 jährigen sind 54% und bei den über 26-jährigen nur noch 35% daran interessiert.

Frage 25 betraf die Zufriedenheit der Nutzer mit den Arbeitsbedingungen in der StuB in Bezug auf Angebot der Bücher, Zeitschriften, Geräuschpegel, Lichtverhältnisse, Kopiermöglichkeiten und Laptop-Anschlüsse.



#### ⚡ Bücher:

Von den 920 von uns befragten Nutzern der StuB waren insgesamt 60% mit dem Angebot an Büchern zufrieden ca. 20% jedoch weniger zufrieden. Mit sehr zufrieden äußerten sich nur 5%. 3% der Nutzer waren mit dem Bücherangebot unzufrieden. Am zufriedensten waren die Nutzer, die monatlich die StUB besuchen mit 70%. Die Gruppe derer die täglich die StuB besucht war zu 56% sehr zufrieden, 27% äußerten sie seien weniger oder unzufrieden.

#### ⚡ **Zeitschriften:**

Was die Nutzung von Zeitschriften in der StUB angeht, so waren 40% der Befragten damit zufrieden. Nur 10% waren weniger zufrieden. Unbedingt zu berücksichtigen ist, dass sich ganze 45% der Befragten gar nicht zum Bestand oder der Nutzung von Zeitschriften äußerten. Die Annahme liegt nahe, dass bei diesen Nutzern kein Bedarf an einem Angebot für Zeitschriften besteht.

#### ⚡ **Lichtverhältnisse:**

Die Lichtverhältnisse und der Geräuschpegel in der StuB wurden ebenfalls als weitestgehend zufrieden stellend bewertet. Der Geräuschpegel war für 29% der Nutzer ein Unzufriedenheitsfaktor, mit den Lichtverhältnissen waren 24 % nicht zufrieden.

#### ⚡ **Kopiermöglichkeiten:**

Weit weniger zufrieden waren die Nutzer mit den Kopiermöglichkeiten und der Bereitstellung von Laptop-Anschlüssen in der StUB.

So äußerten sich hier nur 39% mit zufrieden in Bezug auf die Kopiermöglichkeiten, 25% waren weniger und 5% gänzlich unzufrieden.

#### ⚡ **Laptop-Anschlüsse:**

Bei der Frage zur Zufriedenheit mit den Laptop-Anschlüssen fiel deutlich auf, dass 56% der Befragten dazu gar keine Angaben machten. Von denen, die sich zu den angebotenen Laptop-Anschlüssen äußerten, waren allerdings 26% wenig zufrieden bis unzufrieden damit. Von 17% der Befragten die sich hier positiv äußerten waren nur 2% sehr zufrieden.

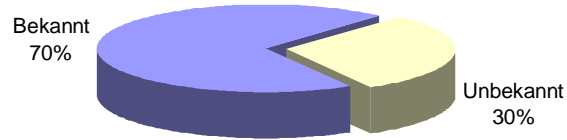
Zusammenfassend stellen wir fest, dass es unabhängig von Geschlecht, Alter, Semesterzahl und dem beruflichem Stand einen Verbesserungsbedarf für Labtopanschlüsse und Kopiermöglichkeiten gibt. In den weiteren Kategorien herrscht nur geringer Verbesserungsbedarf, die Nutzer sind im Allgemeinen zufrieden mit dem Angebot der StuB.

Frage 26 sollte Aufschluss über den Bekanntheitsgrad der Homepage der Stadt- und Universitätsbibliothek geben. Dies fiel sehr eindeutig aus. 70% der 920 Befragten kennen die Homepage.

In den jeweiligen Altersklassen ist die Zahl derer, die die Homepage der StuB kennen, relativ eng aneinander liegend:

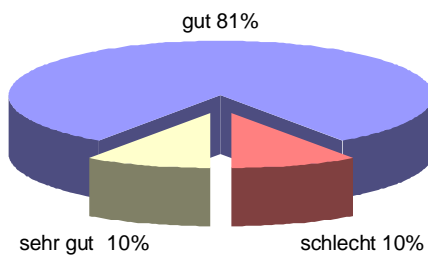
unter 23 Jahre	61,9%
24-26 Jahre	72,56%
über 26 Jahre	75,39%

Dabei liegt der Bekanntheitsgrad bei Studenten am Höchsten (73%). In der Gruppe der Nicht-Studenten überwiegt mit 52% der Anteil derer denen die Homepage nicht bekannt ist.

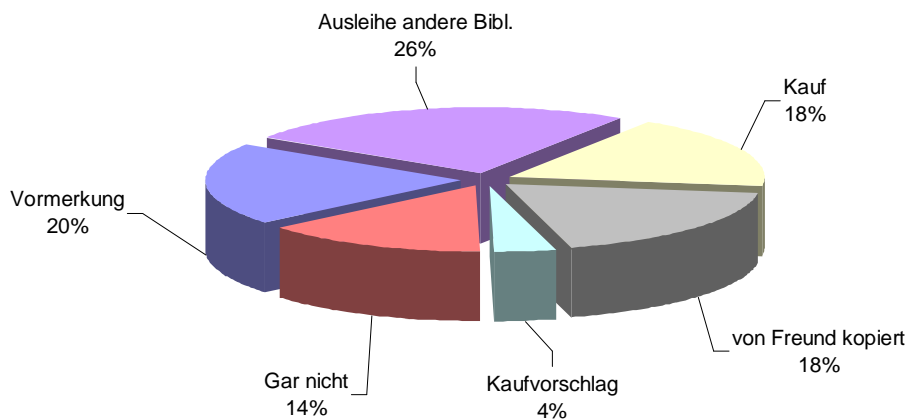


Frage 27 betraf die Bewertung der Struktur der Homepage. Der überwiegende Teil der Besucher der Homepage bewertete diese als gut (81%). Nur 10 % der Homepage- Nutzer empfanden die Struktur der Homepage, als Schlecht. In der Gruppe der Studenten, die Hauptnutzer der Homepage sind, stuften 462 Personen die Struktur als gut ein.

In Aufbau und Struktur ist die Homepage der StuB somit gelungen.



In Frage 28 sollten sich die Befragten dazu äußern, wie sie an ein Buch gekommen sind, insofern es nicht in der StuB vorhanden war.



Bei Frage 28 ergab sich folgende Besonderheit: Es wurden 879 Personen befragt. Da bei dieser Frage Mehrfachnennungen möglich waren, wurden von den Befragten insgesamt 2493 Antworten gegeben.

Etwa ¼ der Antworten entfielen bei dieser Frage auf "Nutzung/Ausleihe in einer anderen Bibliothek". 18% der Befragten gaben an, ein Buch wenn es nicht in der Bibliothek vorhanden war, gekauft zu haben und weitere 18% haben sich Bücher bei Freunden kopiert.

Für die Altersverteilung galt hierbei folgendes: In der Altersgruppe der über 26-Jährigen haben 73,6%, bei den 24-26-Jährigen 72,9% und bei den bis 23-Jährigen 58,1% ein Buch durch Ausleihe in einer anderen Bibliothek bekommen.

20% der Befragten nutzten die Vormerkung um an ein Buch zu kommen. Nur 4% reichten einen Kaufvorschlag ein. Auffällig ist dabei, dass die Befragten in den unteren Semestern die Vormerkung seltener nutzen, als die fortgeschritteneren Semester. In der Kategorie bis 3. Semester gaben über 50% der Befragten an, die Vormerkung nicht zu nutzen.

Frage 29 und 30 sollten Aufschluss darüber geben, welche anderen Bibliotheken, außer der StuB, die Benutzer noch in Frankfurt kennen und welche sie nutzen. Auch hier waren wieder Mehrfachnennungen für jeden Benutzer möglich. Neben der StuB sind den Benutzern hauptsächlich die Deutsche Bibliothek (32%), die verschiedenen Fachbereichsbibliotheken (31%) und die Stadtbüchereien (22%) bekannt.

Laut Ergebnis unserer Frage 30 werden die Fachbereichsbibliotheken dabei von Studenten am Häufigsten genutzt, doch auch die Deutsche Bibliothek wird von ca. 70 % der befragten Studenten frequentiert. Alle anderen Bibliotheken spielen nur eine untergeordnete Rolle.

Die Frage 38 ist die Letzte des Fragebogens und als so genannte „Entfrustrationsfrage“ offen angelegt. Sie lautet: „Hast Du noch andere Verbesserungsvorschläge für die StUB?“, Mehrfachantworten waren möglich. Wir haben die Vielzahl der verschiedenen Antworten zunächst grob in sechs Kategorien eingeteilt und dann in Unterpunkte geordnet.

Der erste Block, der 14% der Antworten der Frage 38 ausmacht, umfasste den Service. Diese Verbesserungsvorschläge verteilen sich wie folgt auf die sieben Unterpunkte:

	Anzahl Anmerkungen	In %	% aller Antworten
Öffnungszeiten	83	11	7
Internet	30	4	3
Preise	26	3	2
Preise des Cafés	15	3	1
Sicherheit	13	3	1
OPAC	13	2	1
Benutzerführung	4	1	0

Aufgrund der wenigen Bemerkungen zu Benutzerführung, OPAC und Sicherheit, werden wir uns auf die vier am häufigsten genannten beschränken.

Niemand, der die Preise für Serviceleistungen zu teuer findet, empfindet auch die Cafepreise als überhöht oder umgekehrt. Das heißt, dass insgesamt etwa 5% aller Befragten irgendein Angebot der StUB als zu teuer ansehen. Besonders häufig wurde gewünscht, dass die Vormerkung kostenlos sein sollte. Nahezu alle Verbesserungsvorschläge zum Preis stammen von Studenten und Auszubildenden. Jeweils etwa die Hälfte derjenigen, die die Preise in der StUB zu teuer finden, kommt wöchentlich bzw. monatlich. Von dieser Gruppe, nutzten trotzdem zwei Drittel das Angebot. Es bleibt die Frage, aus welchem Grund das andere Drittel das Cafe nicht nutzt: womöglich wegen der Preise? Die Zugangsmöglichkeiten zum Internet werden von mehr als 85% der Befragten genutzt. Da aber nur drei Prozent der Nutzer hier Verbesserungsvorschläge machen, lässt dies auf eine hohe Zufriedenheit mit dem entsprechenden Angebot schließen. Etwa ein Viertel der Verbesserungsvorschläge kommen von Nichtnutzern. Zwei Drittel der Anregungen werden von wöchentlichen Besuchern geäußert, je ein Sechstel von täglichen und monatlichen.

Bemerkenswert war, dass 2/3 dieser Gruppe den Ausdrucksservice nicht kannte, was ihre negative Beurteilung erklären könnte. Das Vorurteil, dass die Kritik hauptsächlich aus Reihen der älteren StUB - Besuchern kommen könnte, da diese mit dem Internet nicht vertraut sind, konnte nicht bestätigt werden, da 90% der Kritik von Personen im Alter von 20 bis 30 Jahren kam. Gewünscht wurden vor allem auch mehr PCs.

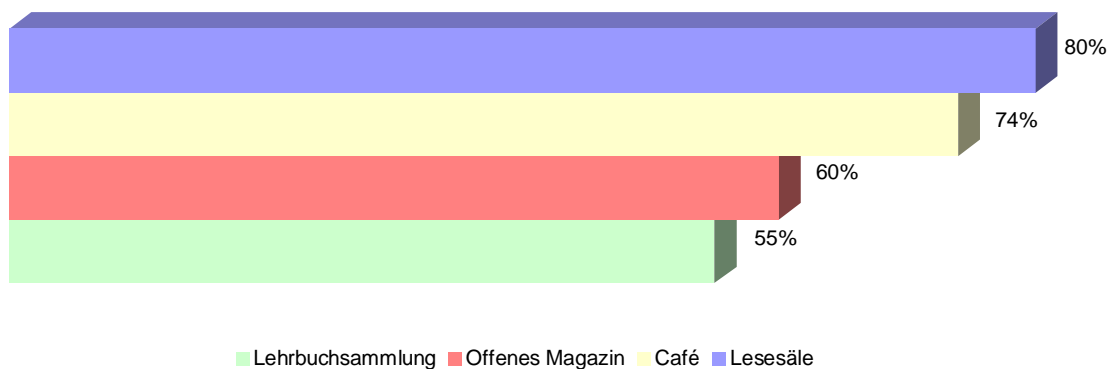
Von den konkret geäußerten Verbesserungsvorschlägen der gesamten Frage 38 entfallen die am zweithäufigsten genannten auf die Öffnungszeiten, nämlich 7% (nur etwas weniger als auf die Arbeitsplätze). Hierbei werden immer wieder längere Öffnungszeiten gewünscht. Etwa drei Viertel derjenigen, die sich längere Öffnungszeiten wünschen, kennen die Wochenendnutzung der StUB, und genauso viele nutzen dieses Angebot auch. Hierbei wurde von unserer Seite zunächst nicht zwischen den Öffnungszeiten der StUB und der Lehrbuchsammlung unterschieden. Etwas weniger als zwei Drittel, die Verbesserungen wünschen, nutzen die Lehrbuchsammlung; 80% von diesen wünschen sich dort längere Öffnungszeiten.

Vergleicht man die Ergebnisse der Frage 38 bezüglich der Öffnungszeiten mit denen der Frage 14, die unter anderem nach der auf sie bezogenen Zufriedenheit fragt, fällt Erstaunliches auf. Denn ein Drittel derer, die bei Frage 38 längere Öffnungszeiten wünschen, bezeichnen sich bei Frage 14 als zufrieden. Im Vergleich beider Fragen ist dies der Modalwert, also die häufigste Antwort. Fünf Prozent geben sogar an, dass sie sehr zufrieden sind. Ein knappes Drittel ist weniger zufrieden und nur knapp ein Fünftel äußert sich bereits in Frage 14 als unzufrieden mit den Öffnungszeiten. Daraus lässt sich erkennen, dass auch diejenigen, die sich eine Ausweitung der Öffnungszeiten wünschen, im Großen und Ganzen mit den Bestehenden zufrieden sind.

Eine Verbesserung der Öffnungszeiten wünschen sich zum Großteil Studenten. Berufstätige sind nur zu 10% diejenigen, die sich explizit äußern. Von den 83 Personen, die hier Verbesserungsvorschläge gemacht haben, kommen mehr als die Hälfte wöchentlich in die StUB, ein Drittel sogar täglich und ein Sechstel monatlich. Personen, die seltener kommen, haben sich nicht geäußert. Zu denjenigen, die Interesse an noch längeren Öffnungszeiten haben, gehören vor allem Leute, die die StUB als Arbeitsplatz nutzen (drei Viertel), ein Drittel nutzt sogar die speziellen Arbeitsräume.

Es zeigt sich, dass es sich bei diesem Besuchern vor allem um Studenten handelt, die ohnehin schon viel Zeit in der StUB verbringen; und zwar nicht nur zum Ausleihen, Cafebesuchen oder Internetsurfen, sondern auch zum Arbeiten. Aber auch die Cafeteria wird von drei Viertel dieser Nutzer angenommen.

Um herauszufinden, ob man gegebenenfalls nur in bestimmten Räumlichkeiten die Öffnungszeiten verlängern müsste, kann man untersuchen, welche Bereiche der StUB von der Gruppe genutzt werden, die mit den Öffnungszeiten unzufrieden sind:



Aus dieser Grafik lässt sich erkennen, dass vor allem die Öffnungszeiten im Lesesaal und im Café verlängert werden müssten, um dem Wunsch gerecht zu werden. Auch in den Bereichen „Offenes Magazin“ und „Lehrbuchsammlung“ könnte man die Verlängerung der Öffnungszeiten in Betracht ziehen, da diese immerhin noch von mehr als der Hälfte der Unzufriedenen genutzt werden.

Zum Beispiel kann man an den unten aufgeführten Tabellen erkennen, dass die Benutzer der StUB sich zu 6 % mehr Laptop Anschlüsse wünschen, dies sind drei Mal so viele, wie sich Befragte über die Kopierkarten beschwert haben.

In diesem Abschnitt wurden nur die Antworten in Bezug auf Kopierkarten, mehr Kopierer, Laptop und mehr PCs ausgewertet. Diese Antwortvorgaben stellen den Abschnitt B der Frage 38 dar.

#### ⚡ Kopierkarten:

Unzufrieden	2%
Zufrieden	98%
Gesamt	100%

Bei den Kopierkarten wird leider nicht deutlich, ob die 2% der Befragten einheitliche Kopierkarten wünschen oder mit der Qualität der Kopierkarten unzufrieden sind.

#### ⚡ Mehr Kopierer:

Unzufrieden	4%
Zufrieden	96%
Gesamt	100%

## ⚡ Laptop

Unzufrieden 6%  
Zufrieden 94%  
Gesamt 100%

## ⚡ Mehr PCs

Unzufrieden 5%  
Zufrieden 95%  
Gesamt 100%

In der Kategorie Räumlichkeiten wurden folgende Mängel/Wünsche genannt:

Für den Zweck dieser Untersuchung wurde die ältere Generation definiert als 50-jährig und älter. Etwaige Änderungen dieser Grenze haben keine erheblichen Änderungen verursacht.

Es wird hier auf die Prozentzahl der Nutzer eingegangen, die ein Problem äußerten und nicht auf die Zahl der Nennungen.

Nur jeder zwanzigste Nutzer hatte Probleme mit den Lichtverhältnissen, meistens wurde dabei mangelhafte Beleuchtung genannt. Bei der älteren Generation ist dieses Empfinden nicht signifikant höher, auch hier waren 5 % unzufrieden mit den Lichtverhältnissen.

Ähnlich verhält es sich auch bei den 7%, denen der Lärmpegel, bedingt auch durch den Umbau (Café im Vorraum), missfällt. Keine Altersspezifischen Unterschiede sind auszumachen. Jedem 50. missfiel das Vorhandensein eines Cafés nun mitten im Eingangsbereich, bei dem Großteil der andern Nutzer fand diese Einrichtung aber Zuspruch. Probleme mit dem der Klimaanlage (im Sommer zu heiß, im Winter zu kalt) äußerte jeder 25. Nutzer, jedoch keiner der älteren Befragten. Eine Minderheit von 3% bemängelte die fehlende Sauberkeit, insbesondere im Schließfachbereich. Von einem Nutzer wurde der Wunsch nach einem moslemischen Gebetsraum vorgetragen. Den höchsten Wert in unserer offenen Frage überhaupt erzielte der Wunsch nach mehr/besseren Arbeitsplätzen, jeder zehnte äußerte dieses Verlangen. Nur einer von je 100 Befragten äußerte den Wunsch nach der Einrichtung von Raucherzonen.

Ebenso viele Nutzer wünschten sich miet- und abschließbare Spinde, in denen Material über längeren Zeitraum aufbewahrt werden kann, während drei mal der Wunsch nach einer Verbesserung der Parkplatzsituation genannt wurde.

Von 767 Befragten bemängelten 4% das Personal der Stub und 96% äußerten sich nicht mehr zusätzlich. Von 767 Befragten waren 369 männlich und 396 weiblich, das entspricht einem Verhältnis von 48% zu 52%.Die Freundlichkeit bemängelten 9 Männer und 18 Frauen, dagegen hatten sich 360 Männer und 378 Frauen nicht geäußert. Anhand der Daten nehmen wir an, dass die Befragten mit der Freundlichkeit des Personals zufrieden sind, sonst hatten mehr als 4% die Freundlichkeit bemängelt (Siehe auch Frage 19a).

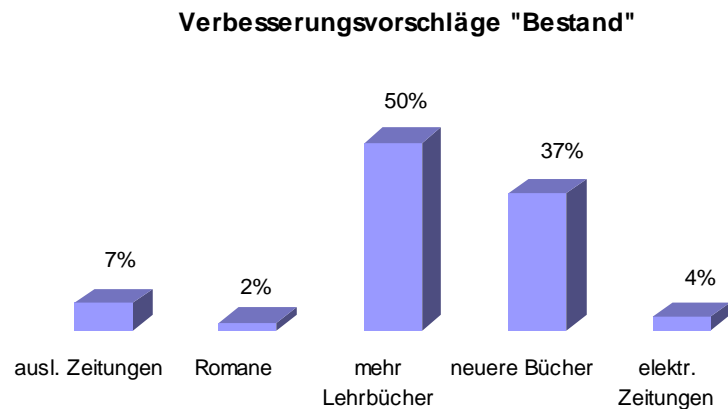
Unter den insgesamt genannten Verbesserungsvorschlägen entfielen nur 5% auf den Bereich Ausleih- und Bestellmodalitäten.

Damit wurden zu diesem Arbeitsfeld neben den Nennungen zum Personal (2%) am wenigsten Kritikpunkte genannt, die meisten entfielen auf die Kategorie Räumlichkeiten mit 27%.



Die Verbesserungsvorschläge in Bezug auf Ausleih- und Bestellmodalitäten wurden in vier Unterkategorien unterteilt – diese sind: Zeitungen online, Ausleihmodalitäten, Vormerkung und Fernleihe.

Dabei wurden die meisten Verbesserungsvorschläge zu den Ausleihmodalitäten (3%) geäußert. Diese hatten ihren Schwerpunkt in den Wünschen nach längeren Ausleihfristen und nach Vereinfachung der Buchausleihe.



Zu der Kategorie „Bestand“ äußerten sich von allen 920 Befragten lediglich 15%. Es wurde vor allem gewünscht mehr Lehrbücher und neuere Bücher in den Bestand der StuB aufzunehmen. Die neuen Medien, bzw. die elektronischen Zeitungen haben noch keinen solchen Anklang gefunden. Einige Studenten vermissten ausländische Zeitungen.

Wirklich wichtig scheint den Befragten, die sich zum Bestand äußerten zu sein, dass die StuB ihren Bestand an neuen Büchern und an Lehrbüchern erweitert.