Philipps Universität Marburg

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

**5. Kongress Bibliothek und Information Deutschland (BID)**

Sitzung „Was ihr wollt" - Nutzerforschung in Bibliotheken // Dienstag, der 12.03.2013

Hubertus Neuhausen, UB Marburg

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

- Philipps-Universität und UB Marburg – beide 1527 gegründet, erste protestantische Universität Deutschlands

- Universität mit einer langen und ununterbrochenen Tradition:
  - Bedeutende Gelehrte: Carl von Savigny, Robert Bunsen, Emil von Behring, Martin Heidegger, Rudolf Bultmann
  - Bedeutende Studierende: Brüder Grimm, Boris Pasternak, Gottfried Benn, Hannah Arendt

- Universität von mittlerer Größe mit ca. 23.500 Studierende und einer Mitarbeiterschaft ca 4.500 Personen (358 ProfessorInnen, 2.340 wissenschaftliche MitarbeiterInnen, 1.832 Personen administrativ-technisches Personal)

- 16 Fachbereiche: klassische Volluniversität mit breitem Fächerspektrum.

Foto: Martin Leissl

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

- UB MR „funktional einschichtiges“ Bibliothekssystem
- UB MR besteht aus einer Zentralbibliothek sowie 33 dezentrale Bibliotheken mit 64 Standorten (Stand Ende 2012).
- Ende 2011 enthielt die UB MR 4.286 Mio .Bände, davon 2.239 Mio. im dez. Bereich.
- Gesamtmittel für Literaturerwerbung (2011): 3.9 Mio €

- 2007-2016: Neubauprojekt (ca. 18.000m² HNF), in das neben der ZB 11 dezentrale Bibliotheken mit 16 Standorten integriert werden.

- Seit 2012 ein Projekt zur Organisationsentwicklung: neue Organisationsstrukturen für den Neubau/Integration der KollegInnen aus den dezentralen Bibliotheken.

Foto Heike Heuser

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

3 Benutzerumfragen in UB Marburg:

- 3. November – 19. Dezember 2008 in der Zentralbibliothek: 3059 ausgewertete Fragebögen, 3.800 Freitextantworten.
- 18. Mai - 10. Juli 2009, Umfrage an ausgewählten geistes- und sozialwissenschaftlichen Bereichsbibliotheken: 1.158 ausgewertete Fragebögen
- 1. Mai – 20. Juni 2012 in der Zentralbibliothek: 1.182 ausgewertete Fragebögen und 1.540 Textantworten.

Schöner Service des IBI/HU: Für „kleines“ Geld kann man eine standardisierte Umfrage samt Auswertung bekommen, die wenig Arbeit macht.

Kunsthistorische Bibl.//Foto: Martin Leissl

Alle 3 Umfragen waren gemeinsame Projekte mit dem Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin
Betreuung: Kirsten Beu/Frank Havemann

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

## Benutzerumfragen als Mittel im „politischen Raum“/Akzeptanz der ZB

2007/8 und früher: ZB litt im Präsidium und bei Dekanen unter dem Vorurteil ein „teurer Kostgänger“ zu sein, der wenig beiträgt. Wirklich wichtig seien die dezentralen Bibliotheken, wo Lehre und Forschung stattfänden.

⇒ Misstrauen gegen zentrale Einrichtungen und Zentralverwaltung genereller Trend an Fachbereichen der Philipps-Universität

Umfrage der UB MR 2008 war erste größere Benutzerumfrage an Philipps-Universität:

- „sensationelle“ Beteiligung : 3059 ausgewertete Fragebögen bei 11.556 aktiven Benutzern
- große Bedeutung der ZB für die Studierenden wurde deutlich.
- MitarbeiterInnen der UB bekamen gute bis sehr gute Noten (wie auch in allen anderen Umfragen).

⇒ ZB war mit einem Mal im Präsidium und in der Dekanerunde eine akzeptierte Einrichtung.

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

**Benutzerumfragen als Mittel im „politischen Raum“/Neubauplanung**

- Beginn der Neubauplanung 2007: Neubau der UB MR im Campus Firmanei eine geistes- und sozialwissenschaftliche Bibliothek, die die Magazinbestände der heutigen ZB und 11 geistes- und sozialwissenschaftliche dezentrale Bibliotheken integriert.

- Neubau UB MR als „Buchbibliothek“ konzipiert mit elektr. Medien als Ergänzung (u.a. PC-Pool und W-Lan für E-Medien, Medien-Zentrum für audiovisuelle Medien). Möglichst direkter Zugang zu Buchbeständen als leitendes Prinzip. Kein Lesesaal, sondern Leseinseln.

- UB als Lern- und sozialer Ort.

**Große Vorbehalte in den Fachbereichen, „ihre“ Bibliothek „an die UB“ abzugeben.**

Foto: Oliver Geyer

Benutzerumfrage 2008 bestätigte den Bedarf nach einem Neubau sowie das Konzept einer umfassenden „Buchbibliothek“ eindrucksvoll.

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

## Benutzerumfragen und Neubauplanung

Benutzerumfrage 2008 und 2012 bestätigen das Konzept einer geistes- und sozialwissenschaftlichen „Buchbibliothek mit e-Medien“ eindrucksvoll, aber sind wir damit 2017 oder in den zwanziger Jahren noch auf dem richtigen Weg?

- In der Umfrage 2012 ist in den Textantworten die Bedeutung der UB als Lernort sichtbar, ebenfalls sind die Buchthemen genauso so stark präsent wie 2008.
- In beiden Umfragen, 2008 und 2012, haben im standardisierten Teil gedruckte Bücher eine sehr hohe Relevanz.
- Ausleihzahlen sind gestiegen. Neues Angebot, in dezentralen Bibliotheken auszuleihen, wird intensiv genutzt. Fast alle 2008 und 2012 befragten NutzerInnen, nutzen die Ausleihe und den Buchbestand.
- Bibliotheken mit großem FH-Bestand berichten von erheblichen Bedarf, vor Ort genutzte Bücher zurückzuräumen.
- DFG-Studie „Evaluation Sondersammelgebiete 2011“ S. 98: Geistes- und sozialwissenschaftliche Fachkollegiaten geben den gedruckten Medien weiterhin eine hohe Bedeutung.

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

**Benutzerumfragen und Neubauplanung**

Kann man diese „Momentaufnahmen“ aus 2008 und 2012 auf die Zeit nach 2017 oder die zwanziger Jahre projizieren?

- Hathi-Trust/Google Book Library Projekt bieten die Digitalisate von mehreren Millionen urheberrechtsfreien Büchern an und digitalisieren in dem Bereich weiter, diese Digitalisate bspw. im World Cat und Ebsco Discovery Service indiziert.
- Google verfolgte u.a. ursprünglich mit dem sog. Google Book Settlement das Ziel, den Bibliotheken Lizenzen für den Zugriff auf die urheberrechtlich geschützten, aber nicht mehr im Handel befindlichen Bücher verkaufen zu können. Gegen das Google Book Settlement wurde Klage erhoben. Es kam bisher nicht zustande.
- Im Jahr 2011 gaben deutsche Universitätsbibliotheken im Durchschnitt 45% ihres Erwerbungsetat für e-Medien aus (in 2009 noch 30%) => Tendenz steigend.
- National-/Allianzlizenzen
- Pew-Report „Rise of e-Reading (S. 3/39ff.): e-Lesen verbreitet sich (in den USA).
- **2013** wird das Jahr sein, wo Menschen mehr mobile Anwendungen (Smartphone, Tablet) als stationäre Computer besitzen (PC, Laptop) (Quelle: Economist).
- **Mitte 2014** vermutlich der Zeitpunkt sein, wo es mehr Zugänge ins Internet über mobile Anwendungen als von stationären Computer gibt (Quelle: Economist)

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

**Allgemeiner Trend, dass Bibliotheken stärker als Lernort wahrgenommen werden, spiegelt sich in unseren Umfragen nicht wieder:**

- Prozentualer Anteil der Nutzer, die Arbeitsplätze (AP ) in ZB nutzen, laut Umfragen zwischen 2008 und 2012 gesunken.
- 2008 hielten 82% der NutzerInnen ruhige AP für sehr wichtig/wichtig, 2012 80%.

⇒ widerspricht den Augenschein: AP ausgebaut, trotzdem höherer Druck auf ZB!

- Anzahl der „freien“ Kommentare sowohl positiv als auch negativ zur ZB als Ort (Öffnungszeiten, Arbeitsplätze, Klima, Aufenthaltsqualität, Toiletten, Gruppen-arbeitsräume, W-Lan) sowie der Nachdruck in den Kommentaren in Umfrage 2012 deutlich gestiegen.
- Bemerkenswert ebenfalls der in 2012 gestiegene Umfang der Klagen über zu wenig AP in den „freien“ Kommentaren.
- 2008 noch mehr „freie“ Kommentare zu Buchbeständen als zur ZB als Lernort, 2012 umgekehrt.

- Kaum erwähnt werden Öffnungszeiten <<>> entspricht einem Testlauf in 2012

=> Erfahrungen der ULB DA! Im Neubau neuer Versuch erforderlich!

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

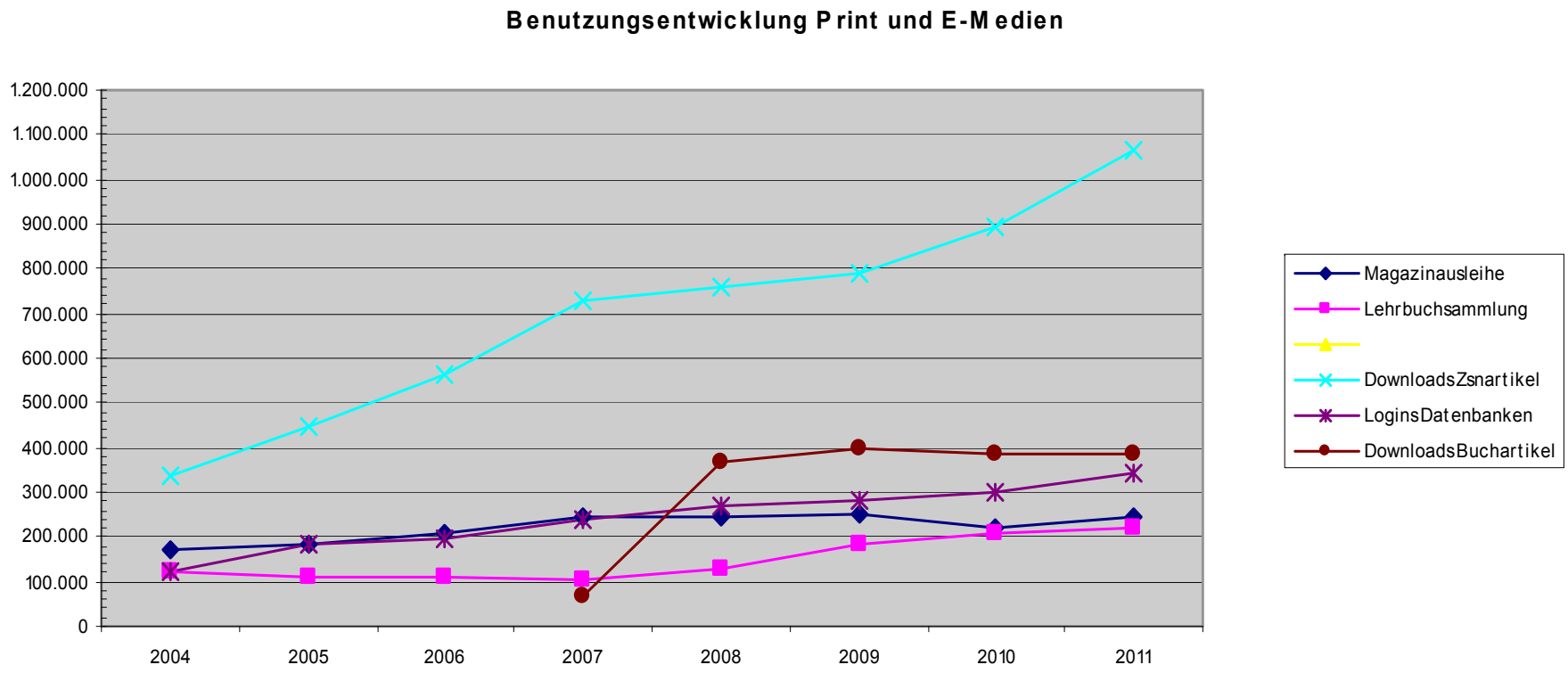
Nutzung elektronischer Angebote nicht vollständig repräsentativ:

| Angebot | 2008: % der Befragten nutzen das Angebot | 2012 % der Befragten nutzen das Angebot |
|---|---|---|
| Nutzung Ausleihe | ***86%*** ***(zu niedrig!)*** | 98% |
| Nutzung Buchbestand | 97% | 97% |
| Nutzung Lehrbuchsammlung | 86% | 80% ***(Ausleihzahlen deutlich gestiegen!)*** |
| Nutzung (ruhige) Arbeitsplätze | 90% | 80% |
| Nutzung PC-Arbeitsplätze | 83% | 77% |
| Gedruckte Zeitschriften | 67% | 59% |
| E-Zeitschriften | 67% | 67% |
| E-Books | 42% | 53% |
| Datenbanken | 71% | 70% |
| W-Lan | 78% | 88% |

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

Ende 2011:

- 4.286.307 (gedruckte) Bände im Bestand (zentral und dezentral): 469.247 Entleihungen, davon 222.722 in der Lehrbuchsammlung und 246.525 Magazinausleihen (ZB).
- 1.063 Mio Zs-Downloads; ca. 344.000 DB-Logins, ca. 387.000 e-Book-Download



# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

**Benutzerstatus** (Mehrfachnennung möglich)

| | 2012 | 2008 |
|---|---|---|
| Grundstudium / BA | 41 % | 23 % |
| Hauptstudium / MA | 38 % | 57 % |
| Doktorand | 10 % | 12 % |
| MA Uni | 12 % | 11 % |
| Forscher | 11 % | 10 % |
| Lehrende | 7 % | 8 % |
| Andere | 6 % | 6 % |

**Fächerzugehörigkeit:**

| | GW | SW | NW |
|---|---|---|---|
| 2008 | 2539 | 2131 | 1506 |
| 2012 | 1403 | 844 | 714 |

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

**Zugang zu unseren Angeboten (OPAC/Portal) über „mobile Anwendungen“:**

Derzeit keine eigene Sicht beim OPAC, aber beim neuen Portal geplant.

- HeBIS-Umfrage 2011 zu Portal und OPAC: Sicht für mobile Anwendungen eher ein weniger wichtiges Thema (hielten nur 30% für wichtig).
- Stark gestiegene Bedeutung des W-Lans (2008: 55% wichtig/sehr wichtig; 2012: 75% wichtig/sehr wichtig), viele „freie“ Kommentare zum W-Lan

=> Kein „freier“ Kommentar zu mobilen Ansichten!

- Pew-Report „Rise of e-Reading (S. 3/39ff.): e-Lesen verbreitet sich (in den USA)
- **2013** wird das Jahr sein, wo Menschen mehr mobile Anwendungen (Smartphone, Tablet) als stationäre Computer besitzen (PC, Laptop) (Quelle: Economist).
- **Mitte 2014** vermutlich der Zeitpunkt sein, wo Zugänge ins Internet über mobile Anwendungen als von einem stationären Computer (Quelle: Economist)

⇒ Bin gespannt, wie die Nutzung dieses Angebots tatsächlich ist.

⇒ Rückmeldung aus einem Gespräch: Von Google erwarte ich das, von den Bibliotheken nicht!

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

**Fazit:**

- Benutzerumfragen können ein wichtiges Instrument der Öffentlichkeitsarbeit im „politischen“ Raum einer Hochschule sein.
- Benutzerumfragungen geben wichtige, aber ergänzungsbedürftige Rückmeldungen zu den Services einer Bibliothek.
- Benutzerumfragen entheben einen nicht von der Verpflichtung, neue Services einfach mal auszuprobieren.
- Benutzerumfragen entheben einen nicht von der Verpflichtung, sorgfältig das „technische Umfeld“ zu beobachten.
- Benutzerumfragen geben Rückmeldungen zum status quo (Momentaufnahme), Schlüsse auf zukünftige Entwicklungen sollten vorsichtig vorgenommen werden.
- Man muss intensiv mit „seinem“ Präsidium sowie den Fachbereichen und Instituten im Gespräch sein.
- Benutzerbefragungen sollten **ein** Baustein zu einer umfassenderen „Nutzerforschung“ sein (z.B. Nutzungs- und Zugriffsstatistiken, ethnologische Forschungen).

# Benutzerumfragen - welche Schlussfolgerungen kann man tatsächlich daraus ziehen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!