Hochschulbibliothek

Ergebnisse der Studierendenbefragung an der Hochschulbibliothek der TH Köln 2017

Kerstin Klein

März 2018

Technology
Arts Sciences
TH Köln

Inhalt

1 Landesweite Studierendenumfrage ... 3
2 Teilnahme an der Umfrage und Stichprobe ... 4
3 Themenbereich: Dienstleistungen ... 6
3.1 Bewertung der einzelnen Dienstleistungen ... 6
3.2 Verfügbarkeit von Literatur (Bestand, Bereitstellung, Fernleihe, Anschaffungen) ... 7
4 Themenbereich: Mediennutzung und Informationsrecherche ... 8
4.1 Medienformen ... 8
4.2 E-Books: Nutzung und gewünschte Funktionen ... 8
Nutzung von E-Books ... 8
Gewünschte Funktionen von EBooks ... 9
4.3 Informationsrecherche ... 10
5 Themenbereich: Bibliothek als Lernort ... 11
6 Themenbereich: Auskunft, Beratung und Schulungen ... 13
6.1 Auskunft und Beratung ... 13
6.2 Schulungsangebot ... 14
Bewertung des Schulungsangebotes ... 14
Gewünschte Schulungsthemen ... 15
Zukünftige Schulungsformen ... 16
7 Gesamtbewertung und Fazit ... 17

1 Landesweite Studierendenumfrage

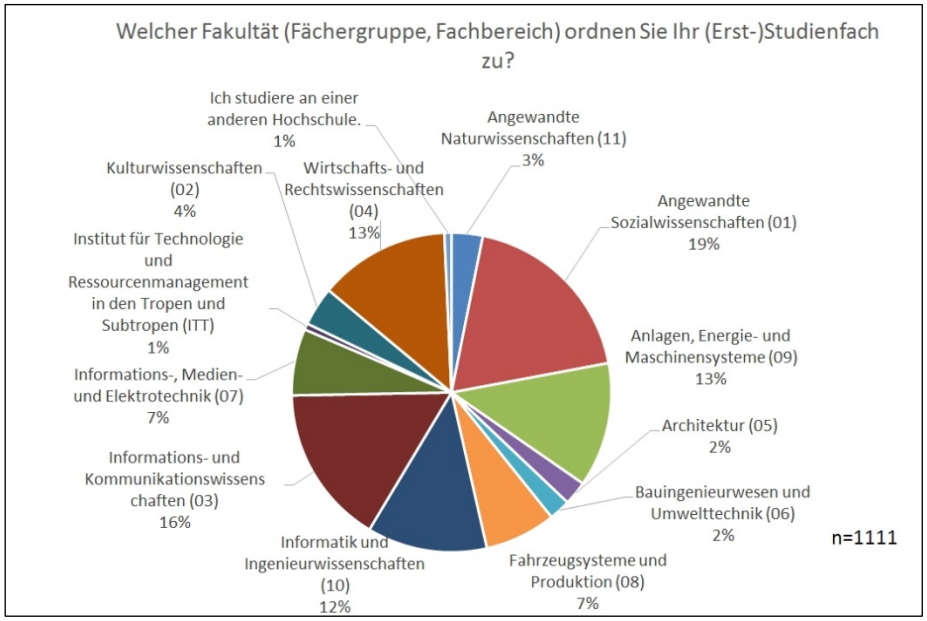
Im Sommersemester 2017 (Befragungszeitraum 10.4.-29.5.2017) führte die Hochschulbibliothek der TH Köln gemeinsam mit 15 Hochschulbibliotheken in NRW (davon 13 Universitätsbibliotheken und zwei weiteren Fachhochschulbibliotheken: Hochschule Düsseldorf, Fachhochschule Münster) eine Online-Befragung der Studierenden zu den Bibliotheksdienstleistungen durch.[1] Die Befragung wurde vom Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung (ZHQE der Universität Duisburg-Essen) maßgeblich entwickelt und durchgeführt.

Ziel der Befragung war es, Bibliotheksangebote auf der Basis einer grundlegenden Bestandsaufnahme der Nutzererwartungen zu analysieren und anschließend zu optimieren. Die wichtigsten Themenfelder der Befragung waren die Mediennutzung und Informationsrecherche, die Auskunfts-, Beratungs- und Schulungsangebote sowie der Lern- und Arbeitsort Bibliothek. Anders als bei vorangegangenen landesweiten Befragungen wurden ausschließlich Studierende befragt.

[1] Quelle aller Ergebnisse und Abbildungen: Zentrum für Hochschulqualitätsentwicklung, Universität Duisburg-Essen (2017): Studierendenbefragung der Hochschulbibliotheken NRW 2017. Bericht für die Hochschulbibliothek der Technischen Hochschule Köln (unveröffentlichter Bericht).

2 Teilnahme an der Umfrage und Stichprobe

Insgesamt beteiligten sich 6,7 % der Studierenden der TH Köln an der Umfrage (1692 Personen). Im Abgleich mit der Hochschulstatistik wird deutlich, dass die Studierenden der Fakultäten für Angewandte Sozialwissenschaften und Informations- und Kommunikationswissenschaften zu einem überdurchschnittlich hohen Anteil an der Umfrage teilnahmen, während die Studierenden der Fakultäten Informatik und Ingenieurwissenschaften sowie Informations-, Medien- und Elektrotechnik deutlich unterrepräsentiert vertreten waren. So waren 52 % der Teilnehmenden Nutzende der Campusbibliothek Südstadt, 35 % repräsentieren den Campus Deutz, wo mit 13 % vor allem Studierende der Fakultät für Anlagen, Energie- und Maschinensysteme überwogen. 10 % der beteiligten Studierenden nutzen den Campus Gummersbach, die restlichen 3 % antworteten vom Campus Leverkusen.



[2]

Abb. 1: Frage nach der Fakultätszugehörigkeit

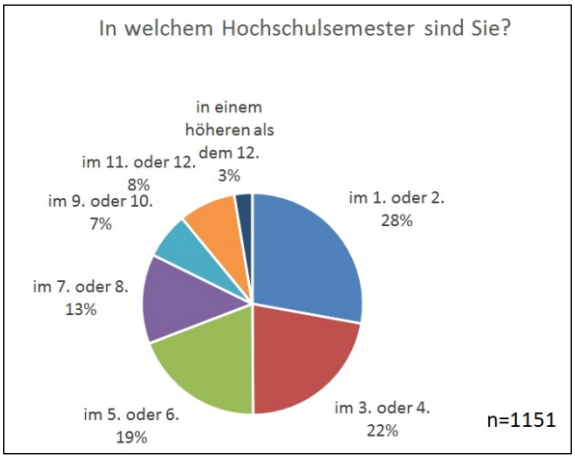


Abb. 2: Frage nach dem Studiensemester

[2] Bei allen Abbildungen der Umfrage finden Sie mit N die Teilnehmeranzahl für die jeweilige Frage angegeben.

Hinsichtlich der Verteilung nach Semesterzahl überwogen mit 50 % deutlich die Studierenden des ersten bis vierten Semesters. Allein fast ein Drittel aller Befragten waren im ersten oder zweiten Studiensemester.

Diese spezifisch reduzierte Zusammensetzung der Befragungsteilnehmer hat Auswirkungen auf die Ergebnisse, die bei der Interpretation der Befragung mitbedacht werden müssen. Die Ergebnisse der Umfrage, die somit nicht repräsentativ für die Hochschulbibliothek der TH Köln sind, liefern jedoch unter diesem Vorbehalt andere wertvolle Erkenntnisse über die Bedürfnisse und Erwartungen der Studierenden an die Serviceeinrichtung Hochschulbibliothek. Insbesondere die zahlreichen Freitextantworten stellen einen großen Fundus für konkrete Vorschläge für Verbesserungsmöglichkeiten und zu Bedürfnissen unserer größten Nutzergruppe dar.

3 Themenbereich: Dienstleistungen

3.1 Bewertung der einzelnen Dienstleistungen

Weiterhin bleiben die klassischen bibliothekarischen Dienstleistungen der Ausleihe von gedruckten Medien (77 %) und die Recherche nach Literatur (70 %) mit deutlichem Abstand die am häufigsten genannten Angebote, die Studierende in der Bibliothek nutzen. Es folgen mit leichtem Abstand die Nutzung der Gruppenarbeitsplätze (66 %) und der Einzelarbeitsplätze (60 %). Da Studierende immer häufiger ihre eigenen mobilen Geräte mitbringen, nutzen nur noch 52 % der Befragten die PC-Arbeitsplätze in den Lesesälen. Die Nutzung von elektronischen Medien gaben 54 % der Befragten an.

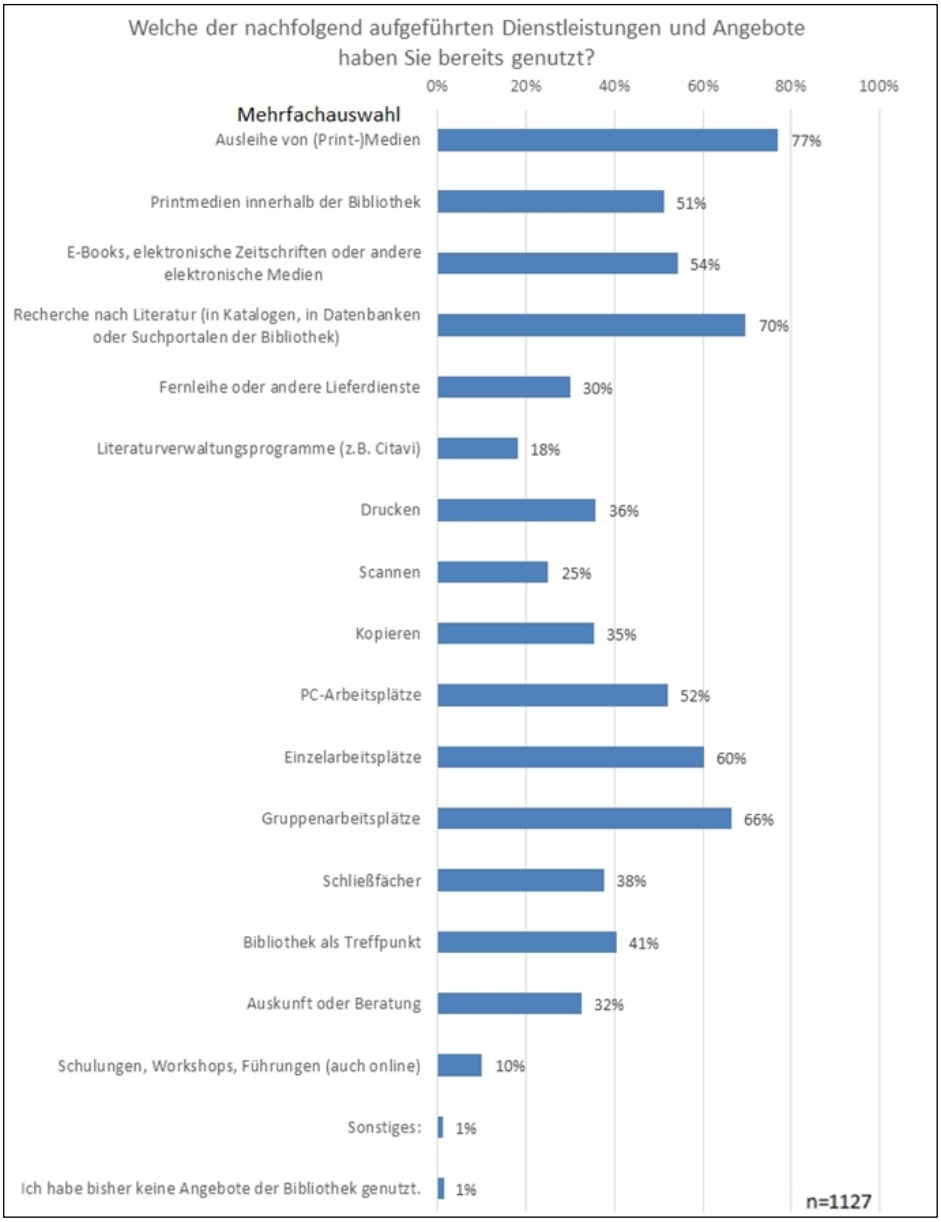


Abb. 3: Nutzung der Dienstleistungen der Bibliothek

Generell zeigten sich hier hochschulübergreifend Unterschiede in der Nutzung der verschiedenen Dienstleistungen nach der Studienerfahrung. Natürlicherweise haben erfahrende Studierende schon mehr Dienstleistungen der Bibliothek genutzt. An der TH Köln wird von fortgeschrittenen Studierenden die Nutzung elektronischer Medien zu 68 % angegeben, bei den Studienanfängern sind dies nur knappe 41 %. Außerdem haben erfahrene Studierende häufiger andere Angebote wie beispielsweise die Fernleihe und die Schließfächer schon mal genutzt.

3.2 Verfügbarkeit von Literatur

Hinsichtlich der Informationsversorgung waren 64 % der Studierenden zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Angebot an gedruckten Medien, aber nur 49 % mit den vorhandenen elektronischen Medien. Im Vergleich mit anderen Hochschulen zeigt sich jedoch, dass die Studierenden mit dem Bestand in elektronischer und gedruckter Form unterdurchschnittlich zufrieden sind.

Am wenigsten zufrieden sind die Studierenden der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, deren Unzufriedenheit mit der Informationsversorgung bei fast allen Fragen mehr als 10 % unter den Werten der Studierenden der anderen Fakultäten lag. Die Studierenden der MINT Fächer sind am zufriedensten in allen Aspekten, die Studierenden der Geisteswissenschaften sind leicht kritischer als die der MINT Fächer.

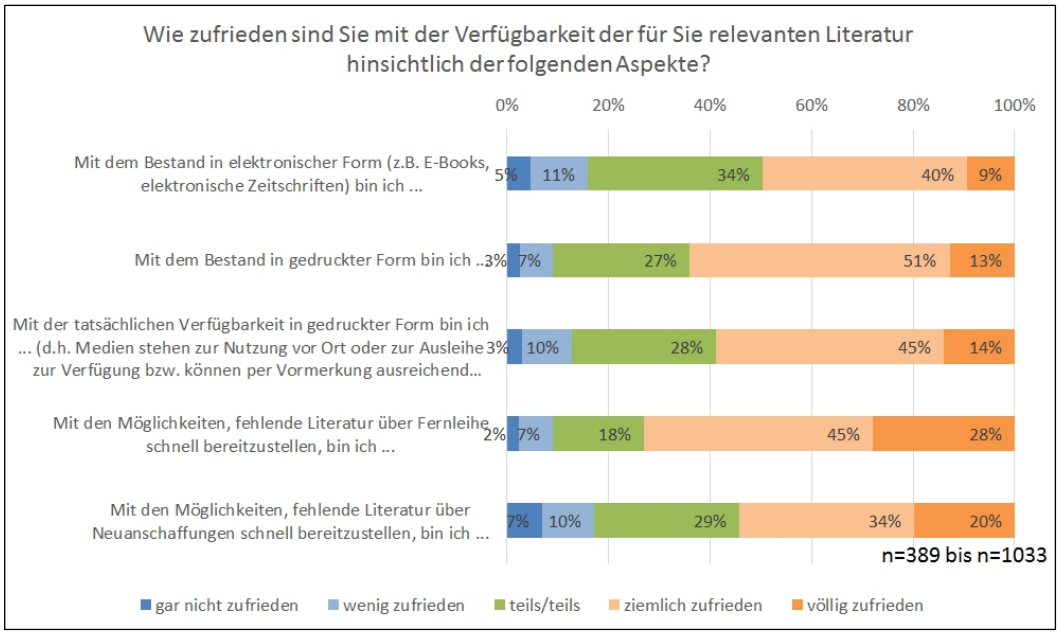


Abb. 4: Verfügbarkeit von relevanter Literatur

Hier besteht erheblicher Handlungsbedarf. In unserer Maßnahmenübersicht können Sie sehen, was wir bereits verbessert haben bzw. welche Aktivitäten wir noch planen.

Interessanterweise zeigt sich im Vergleich der an der Umfrage beteiligten Hochschulen, dass die TH Köln gerade beim Thema Informationsversorgung genau zwischen der durchschnittlichen Bewertung von Fachhochschulen und Universitäten liegt. Die besondere Zwitterform der TH Köln als größte Fachhochschule in Deutschland mit einem universitären Fächerkanon wird hier deutlich.

4 Themenbereich: Mediennutzung und Informationsrecherche

4.1 Medienformen

Die Bereitschaft, ausschließlich mit elektronischen Medien zu arbeiten, ist erwartungsgemäß am stärksten bei Nachschlagewerken und Zeitschriften sowie Zeitungen ausgeprägt. Bei Lehr- und Fachbüchern bevorzugen Studierende nach wie vor das gedruckte Buch (53 % bzw. 50 %) bzw. erwarten beide Medienformen. Die Ergebnisse waren hier so erwartbar und sind nicht spezifisch für die TH Köln, sondern wurden ebenso in den anderen Hochschulen gemessen.

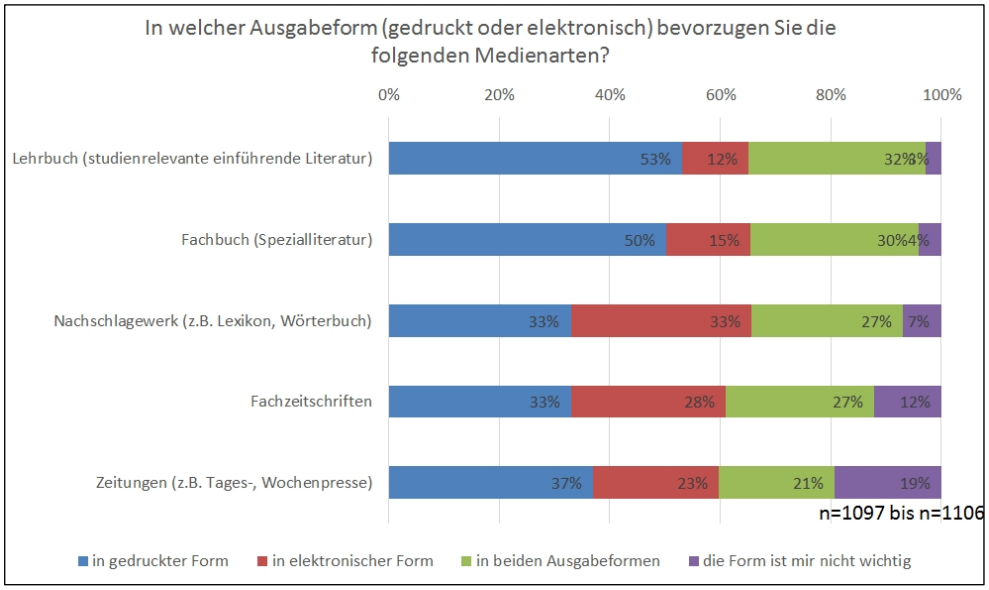


Abb. 5: Gewünschte Medienformate

4.2 E-Books: Nutzung und gewünschte Funktionen

Nutzung von E-Books

Die Nutzung von E-Books ist noch nicht so weit verbreitet wie angenommen. Hier macht sich aber vermutlich der hohe Anteil von Studienanfängern an der Umfrage bemerkbar. Bei den Studienanfängern (1. – 4. Semester) gaben 25 % an, nie E-Books zu nutzen. Im fortgeschrittenen Studium geben dies nur ca. 12 % an. Fortgeschrittene Studierende gaben zu fast 60 % an E-Books täglich bis einmal pro Monat zu nutzen, Studienanfänger dagegen nur zu 41 %. Damit wird die Relevanz von E-Books für das Studium deutlich belegt.

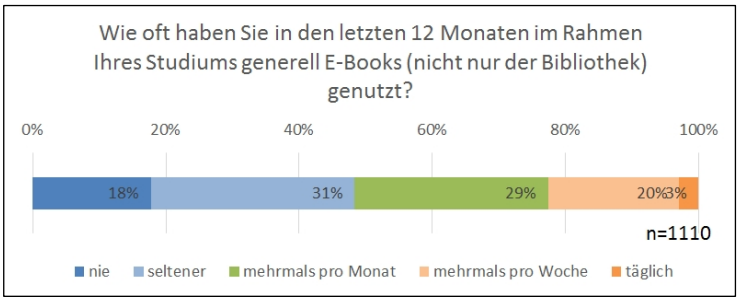


Abb. 6: Nutzung von E-Books

Im Vergleich der Studienfächer nutzen zusammengenommen 57 % der Studierenden der technischen Fächer mehrmals im Monat E-Books, dicht gefolgt von 51 % der Studierenden der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. In den Geisteswissenschaften nutzen im gleichen Zeitraum nur knapp 39 % der Studierenden E-Books. Das bedeutet umgekehrt, dass 61 % der Studierenden der Geisteswissenschaften nie oder selten E-Books nutzt.

Gewünschte Funktionen von E-Books

Aufgrund des digitalen Medienwandels und der geänderten Nutzungsgewohnheiten durch die elektronischen Medien wollen wir zukünftig stärker bei der Beschaffung auf Ihre Nutzungsbedürfnisse eingehen. Daher haben wir Sie zu den gewünschten Funktionen bei E-Books befragt.

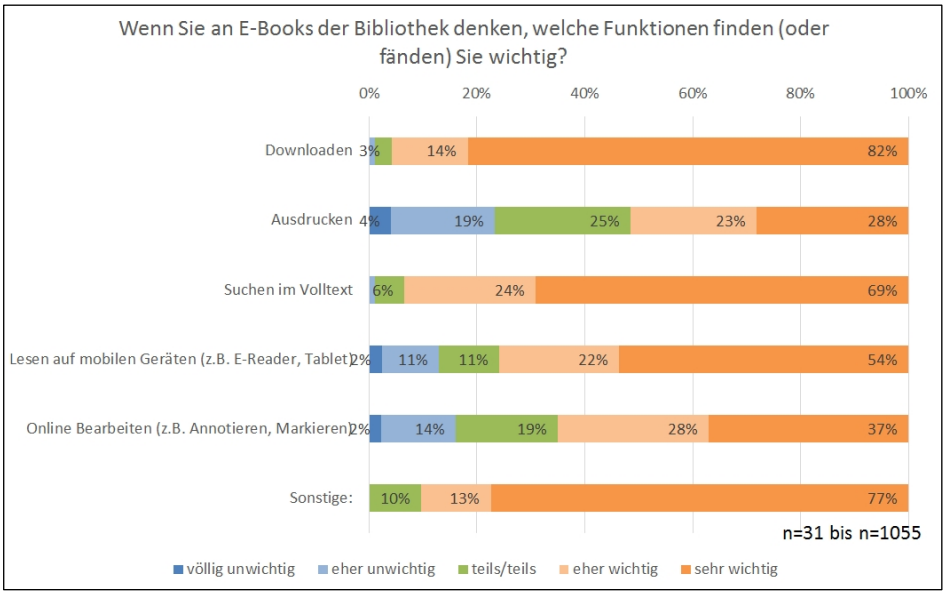


Abb. 7: Gewünschte Funktionen bei E-Books in der Bibliothek

Diese Frage gibt uns Auskunft darüber, auf welche Funktionen Sie besonderen Wert legen, damit wir passende Angebote für Sie aussuchen bzw. entsprechende Verhandlungen zur Optimierung von Verlagsangeboten führen können.

4.3 Informationsrecherche

Für ihre Recherchen nutzen 85 % der Studierenden Suchmaschinen des Internets, aber nur 76 % suchen direkt im Bibliothekskatalog. Fachdatenbanken sind sogar nur 38 % der Befragten bekannt. Deutlich zeigen sich auch hier die Unterschiede zwischen Studienanfängern und fortgeschrittenen Studierenden. Insgesamt nutzen und kennen Studierende der höheren Semester eine höhere Zahl an Rechercheinstrumenten.

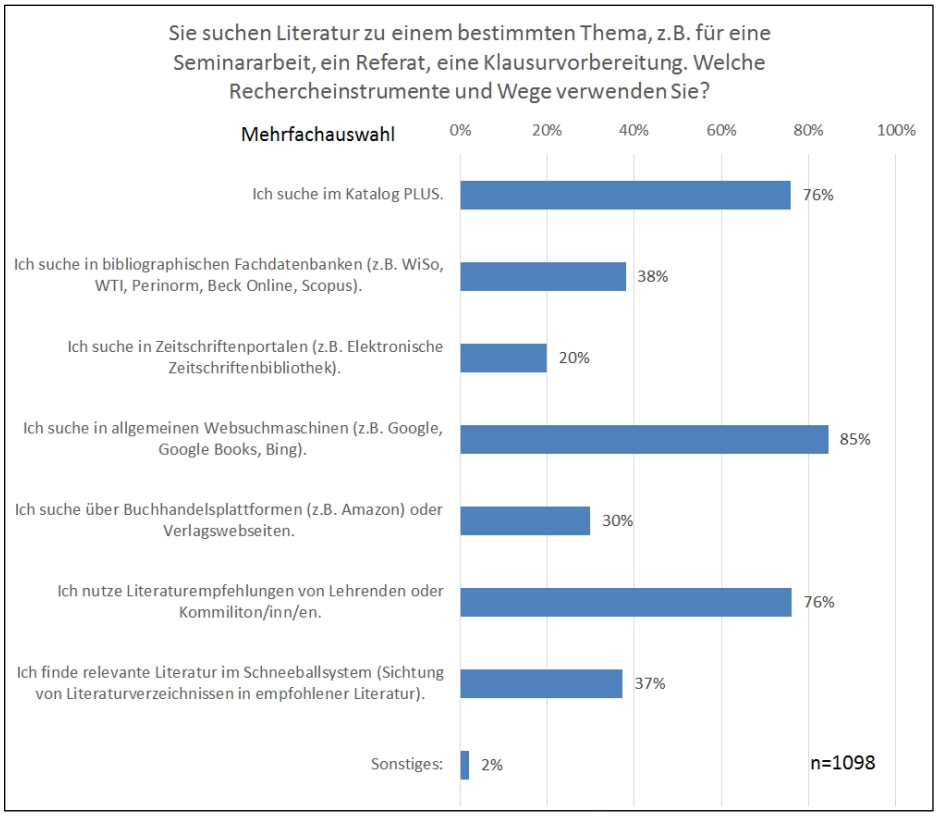


Abb. 8: Verwendete Recherchewerkzeuge

Deutlich höher ist so im späteren Studium die Verwendung von Katalog Plus, bibliographischen Fachdatenbanken, Zeitschriftenportalen und die Suche nach dem Schneeballsystem. Allgemeine Suchmaschinen wie Google bleiben aber bei allen Studierenden das beliebteste Recherchewerkzeug.

5 Themenbereich: Bibliothek als Lernort

Der Großteil (56 %) der Studierenden hält sich pro Besuch ca. 30 min bis 3 Stunden in der Bibliothek auf, fast 20 % nutzen die Bibliothek gar nicht vor Ort. Durchschnittlich halten sich die Studierenden 175 min in der Bibliothek auf. Damit wird deutlich, dass die Bedeutung der Bibliothek als Lernort für die Studierenden an der TH Köln zunehmend wichtig wird.

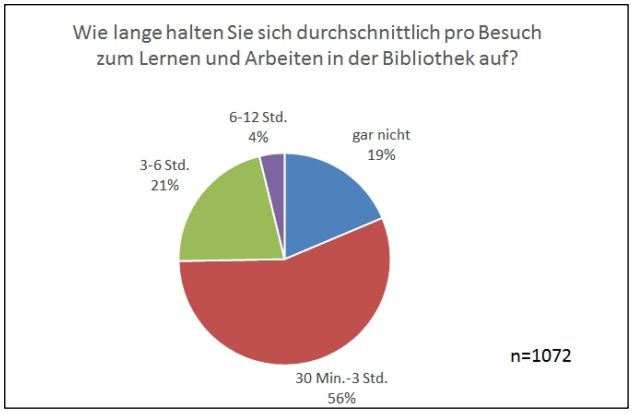


Abb. 9: Aufenthaltsdauer in der Bibliothek

Im Folgenden wurden nur die Studierenden befragt, die ihre Aufenthaltsdauer mit min. 30 min angaben. Diese Studierenden bewerteten die Campusbibliotheken der TH Köln in ihrer Qualität als Lernort. Dabei bestätigten 84 % der Studierenden, dass sie die Atmosphäre in der Bibliothek als lernförderlich empfinden. Am drängendsten erscheint die akute Platznot. Leider bestätigen lediglich 27 % der Studierenden, dass sie immer einen Platz zum Lernen finden. Die Bibliothek als Ort des gemeinsamen Lernens wird von 61 %, zum konzentrierten Einzelarbeiten von 65 % der Befragten geschätzt.

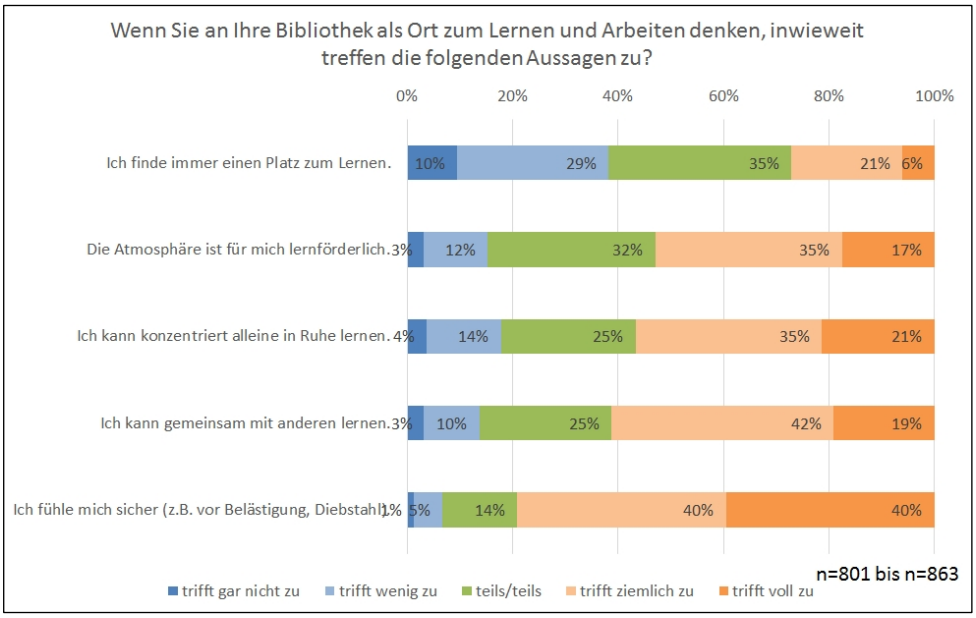


Abb. 10: Bewertung der Hochschulbibliothek als Lernort (Teil 1)

Überraschend war für uns das Ergebnis, dass sich Frauen in der Bibliothek sicherer fühlen als Männer. Lediglich weniger als 5 Frauen gaben an, sich völlig unsicher in der Bibliothek zu fühlen. Dagegen kam von immerhin ca. 60 Personen die Aussage, sich sicher in der Bibliothek zu fühlen, treffe gar nicht oder wenig zu. Wir nehmen diese Bewertung ernst und haben bereits damit begonnen, die möglichen Ursachen zu analysieren und Lösungen zu finden.

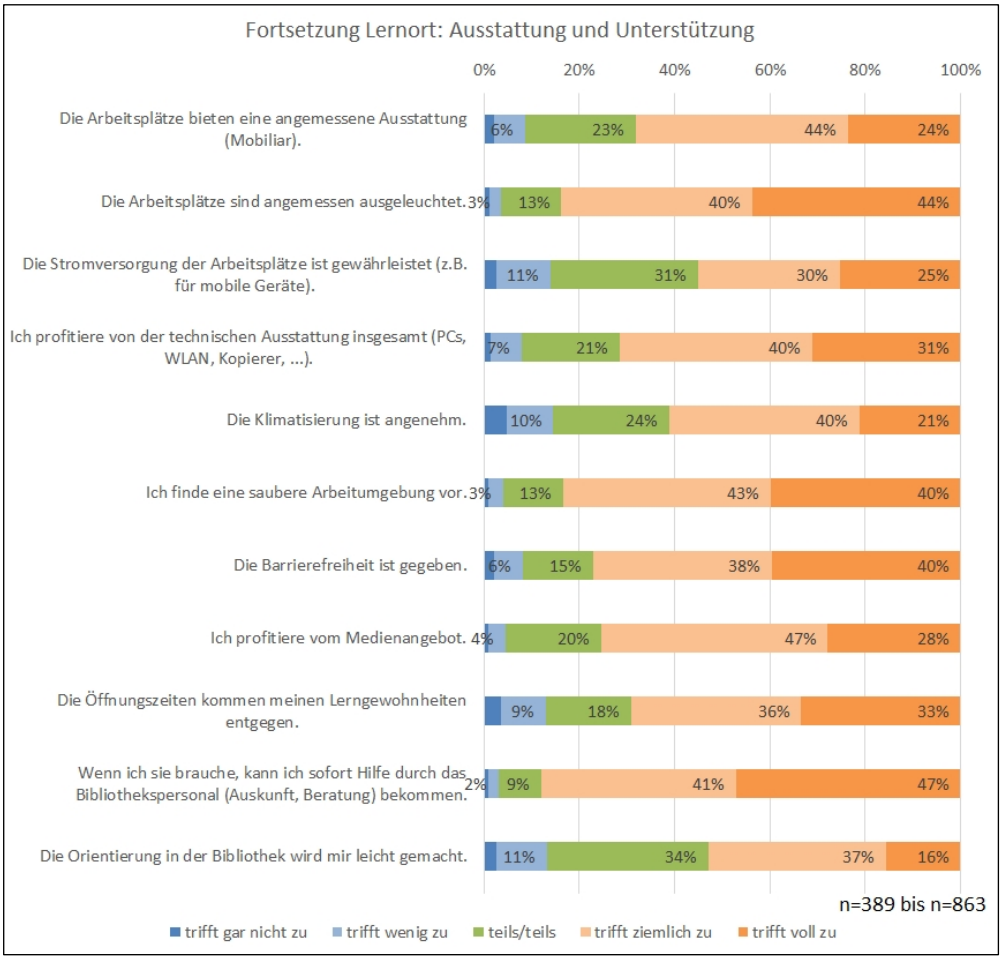


Abb. 11: Bewertung der Hochschulbibliothek als Lernort (Teil 2)

In Ihren insgesamt 509 Freitextantworten zum Thema Lernräume haben Sie uns in ein spannendes Feedback zur Situation der Lernräume auch an den verschiedenen Standorten gegeben. Die Freitextantworten bestätigen die zuvor gemachten Angaben. Als die drängendsten Probleme nannten Sie uns in den Freitextantworten den Bedarf an mehr Arbeitsplätzen, ruhigeren Arbeitsbereichen, eine bessere Stromversorgung, klimatisierte Räume, eine bessere Orientierung im Gebäude und bequemere Stühle. Am ausführlichsten fielen die Antworten in der Südstadt aus, insgesamt wurden hier von fast 300 Personen, teilweise schon konkrete Verbesserungsvorschläge zu Problemen wie unzureichende Beleuchtung und Unübersichtlichkeit im Bibliotheksgebäude formuliert.

6 Themenbereich: Auskunft, Beratung und Schulungen

6.1 Auskunft und Beratung

In diesem Bereich wurden nur die Studierenden weiter befragt, die angegeben hatten, dass sie bereits Angebote aus dem Bereich Auskunft oder Beratung genutzt haben.

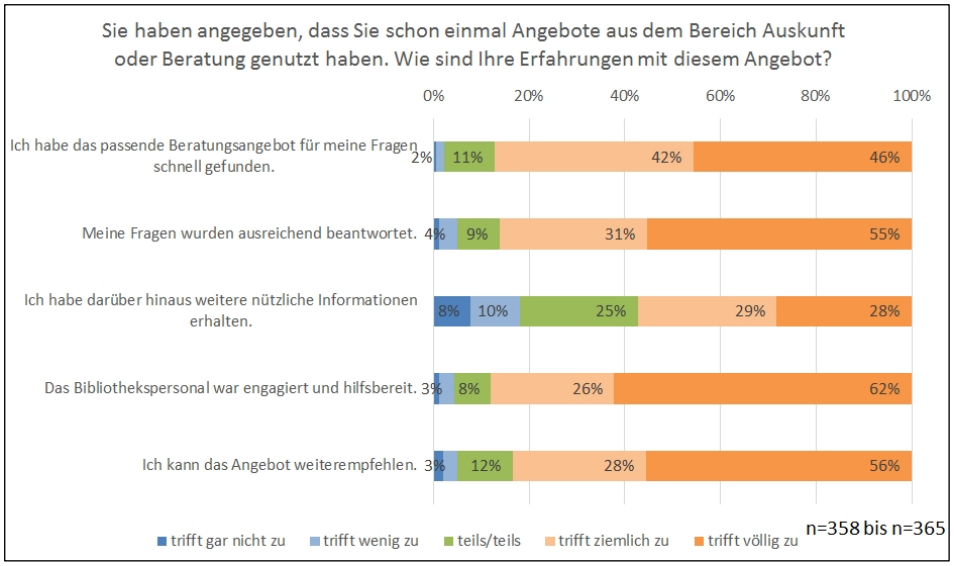


Abb. 12: Erfahrungen mit Auskunfts- und Beratungsangeboten

Die Informationen zum jeweiligen Beratungsangebot wurden zu 88 % gut oder sehr gut gefunden. Eine besonders erfreuliche Rückmeldung erhielten wir zu unserem Personal: 88 % empfanden dieses als engagiert und hilfsbereit. Außerdem würden 84 % der bisher Beratenen unser Angebot weiterempfehlen.

Diejenigen, die kein Beratungsangebot (Auskunft, Beratung) genutzt haben, sagten allerdings auch zu 24 %, der Grund dafür sei, dass sie das Angebot nicht kennen. Über 90 % derjenigen, die noch an keinem Angebot teilgenommen haben, gaben an, dass Sie keinen Bedarf hatten.

6.2 Schulungsangebot

Bewertung des Schulungsangebotes

Mit einer Zufriedenheitsquote von weit über 80 % werden Beratung und Schulungen der Bibliothek insgesamt als sehr gut oder gut bewertet. Informationen zum Schulungsangebot wurden von 85 % gut befunden, die Teilnahme fanden 85 % hilfreich und zu 82 % wurden bisher nicht bekannte Informationen vermittelt. Ebenfalls ca. 90 % würden das Angebot weiterempfehlen. Auch zu unserem Schulungspersonal gab es ein sehr gutes Feedback: 92 % der Befragten Teilnehmer*innen von Schulungen gaben an, dass sie die Schulungsmitarbeiter*innen als engagiert und kompetent wahrgenommen haben.

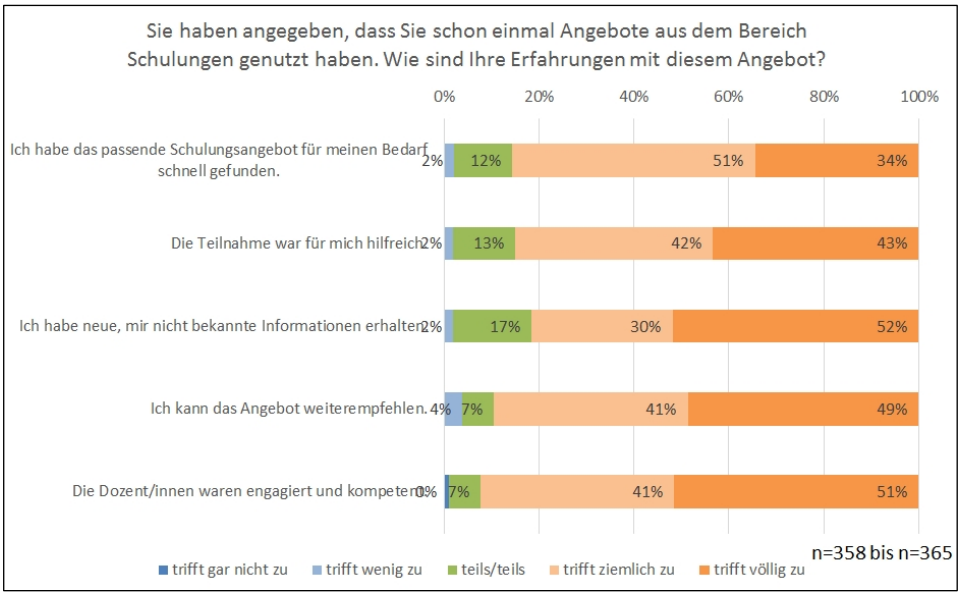


Abb. 13: Erfahrungen mit dem Schulungsangebot

Diejenigen die bisher kein Schulungsangebot genutzt hatten, gaben zu 50 % an, dass der Grund dafür sei, dass das Angebot nicht bekannt sei. Immerhin 11 % gaben an, dass Sie bisher keine Zeit für die Teilnahme an einer Schulung hatten. Insgesamt nur 5 Personen, die bisher noch ein keiner Schulung teilgenommen haben, nannten als Grund, dass ihr Bedarf vom Angebot der Hochschulbibliothek nicht abgedeckt wird.

Gewünschte Schulungsthemen

Als Themen für künftige Schulungsangebote wünschten unsere Studierenden sich ebenso wie die Kommiliton*innen der anderen befragten Hochschulen verstärkt Themen, die mit der Erstellung von wissenschaftlichen Arbeiten zusammenhängen. Beliebteste Themen waren die Beratung zur Vermeidung von Plagiaten (52 %) und die gezielte Unterstützung bei der Erstellung von Haus- und Abschlussarbeiten (51 %). Aber auch die schon bisher vom Schulungsangebot der Hochschulbibliothek erfolgreich abgedeckten Themen Recherche nach Literatur (46 %) und Arbeit mit Literaturverwaltungssystemen (42 %) werden weiterhin von den Studierenden als Schulungsthema gewünscht.

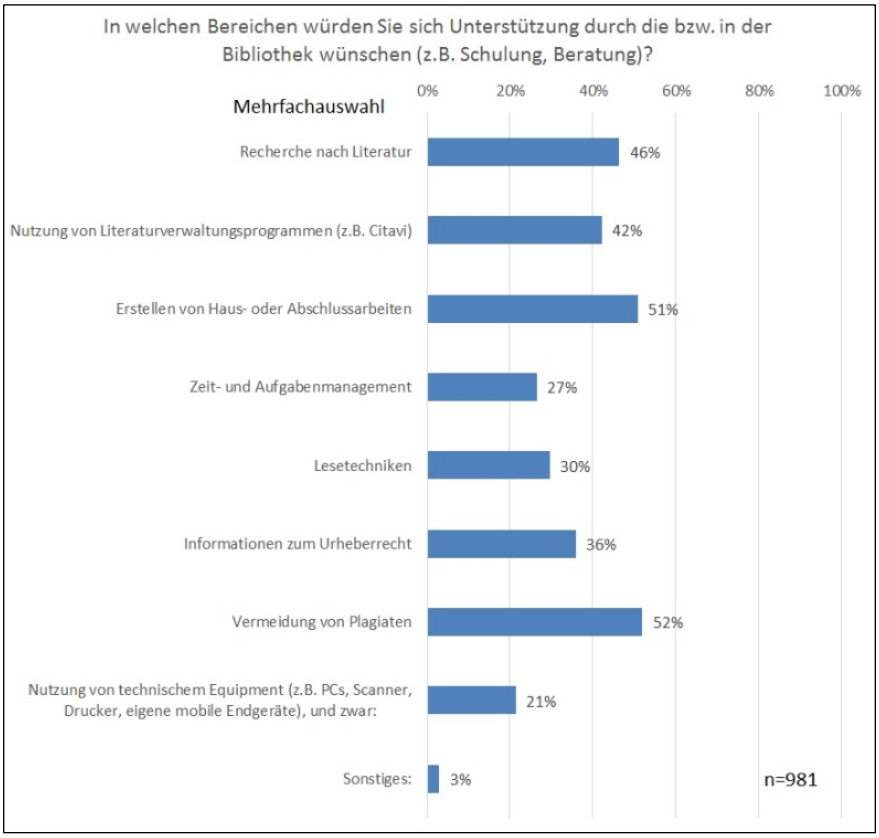


Abb. 14: Gewünschte Themen für zukünftige Angebote

Zukünftige Schulungsformen

Bei der anschließenden Frage zu den gewünschten Schulungsformaten waren die beliebtesten ort- und zeitunabhängige Formate zum Selbststudium und Kurzvorträge zu spezifischen Themen.

Deutlich erkennbar ist hier der hochschulübergreifende Trend individuell nutzbaren Formaten in kleineren Einheiten („Häppchen“), die sich durch die kürzere Dauer besser mit dem Zeitplan im Studium vereinbaren lassen.

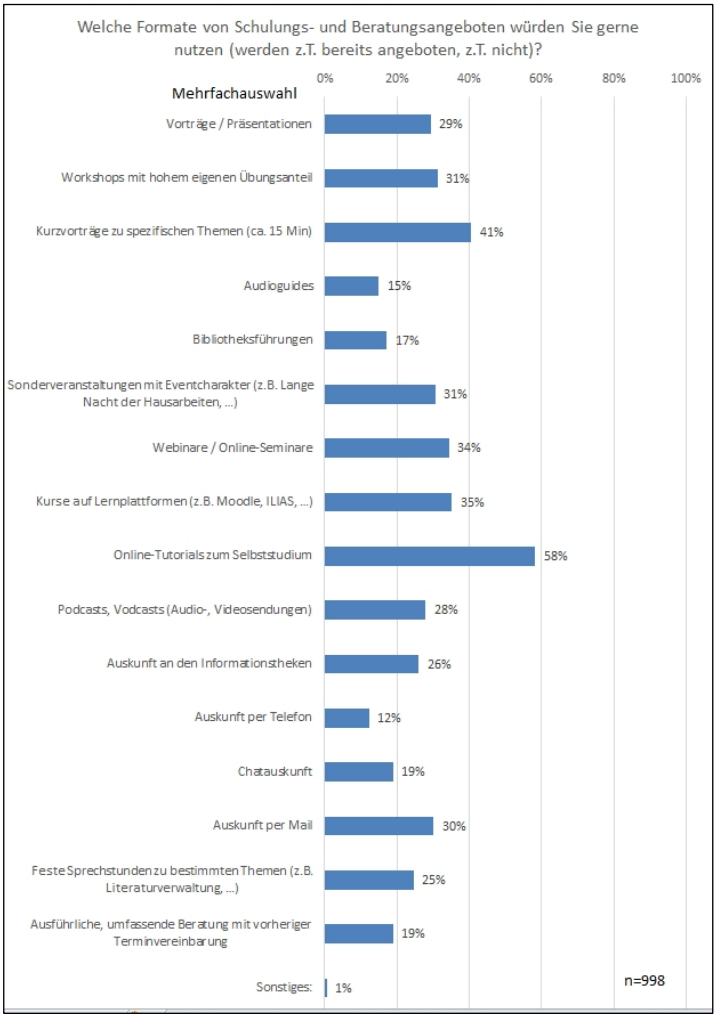


Abb. 15: Gewünschte Schulungsformate

7 Gesamtbewertung und Fazit

Insgesamt positiv zu bewerten ist, dass 79 % der befragten Studierenden der Hochschulbibliothek eine sehr gute (12 %) bis gute (67 %) Gesamtbewertung ausstellen. Nur 2,5 % der Befragten waren wenig (2,2 %) oder gar nicht zufrieden (0,3 %) mit den Angeboten der Hochschulbibliothek.

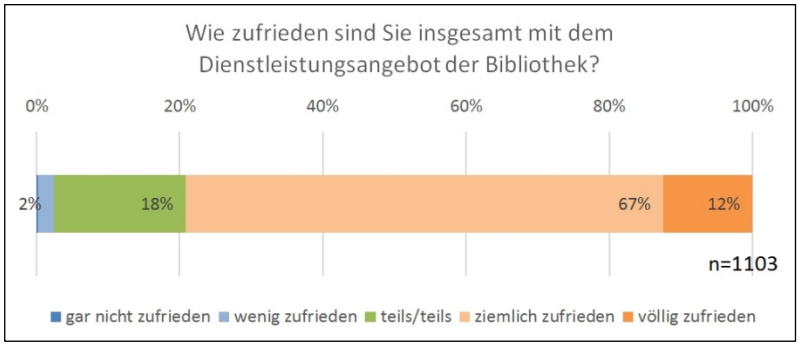


Abb. 16: Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit den Dienstleistungen der Bibliothek

Unterstützt durch die Ergebnisse dieser Studierendenbefragung wurden grundlegende konzeptionelle Überlegungen zur gezielten Verbesserung des Bibliotheksservice in die Wege geleitet. Ein Maßnahmenkatalog informiert Sie, welche Services bereits optimiert wurden und welche Pläne zur Serviceverbesserung für die nahe Zukunft bestehen. Die geplanten Maßnahmen finden Sie auf der Webseite der Hochschulbibliothek.

Wir danken allen Studierenden, die an der Umfrage teilgenommen haben, für Ihre Mitarbeit und ganz besondere für die zahlreichen Kommentare und innovativen Verbesserungsvorschläge.