



# **Befragung der Nutzerinnen und Nutzer der PH-Bibliothek**

## **Ergebnisse der Umfrage 2023**

---

### **Zusammenfassender Bericht**

vorgelegt von

Dr. Robert Scheuble

Alexander Thiel

unter Mitarbeit von

Christine Menzer

Stand: 24.06.2024

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Zielsetzung und Ausgangslage .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Umsetzung der Befragung .....</b>	<b>3</b>
2.1	Konzeption der Befragung.....	3
2.2	Durchführung der Online-Umfrage .....	4
2.3	Aufbereitung und Auswertung der Daten .....	4
<b>3</b>	<b>Ergebnisse: Darstellung und Diskussion .....</b>	<b>5</b>
3.1	Beteiligung an der Umfrage.....	5
3.2	Mediennutzung nach Fachgebieten .....	6
3.3	Nutzung und Zugriff auf den Medienbestand .....	7
3.3.1	Mediennutzungsstatistik .....	7
3.3.2	E-Mediennutzung .....	9
3.4	Nutzung der Rechercheoptionen .....	12
3.4.1	PH-Katalog plus.....	12
3.4.2	E-Journal-Recherche.....	13
3.5	Einschätzungen zu den Informations- und Serviceangeboten .....	14
3.5.1	Informationsquellen über die Bibliothek.....	14
3.5.2	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	16
3.5.3	Schulungsangebote .....	17
3.5.4	Öffnungszeiten .....	18
3.6	Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort .....	18
3.6.1	Besuchsgründe und -häufigkeit .....	18
3.6.2	Arbeitsplätze und Ausstattung .....	20
3.6.3	Arbeitsatmosphäre .....	22
3.7	Gesamteinschätzung der Bibliothek.....	23
3.7.1	Zufriedenheit und Weiterempfehlung .....	23
3.7.2	Antworten auf offene Fragen (Freitexte) .....	24
<b>4</b>	<b>Fazit und Ausblick.....</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>Anhang: Fragebogen .....</b>	<b>27</b>

## 1 Zielsetzung und Ausgangslage

Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse der dritten Befragung der Nutzerinnen und Nutzer der PH-Bibliothek vor, welche Bestandteil des einrichtungsspezifischen Qualitätsmanagements ist. Ziel ist es dabei, über die kontinuierlich erhobenen Kennzahlen zur Inanspruchnahme der Angebote und Dienstleistungen hinaus (z.B. Ausleihzahlen, Volltextabrufe oder Schulungsteilnahmen) differenzierte und aussagekräftige Einschätzung der Nutzerinnen und Nutzer zur Qualität und Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek zu erhalten. Dieses Vorgehen ermöglicht es, die Angebote und Dienstleistungen passgenauer an den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer auszurichten.

Es liegen rund dreieinhalb Jahre zwischen der letzten und der vorliegenden Befragung, die für die Bibliothek in vielerlei Hinsicht ereignisreich waren. Dies betrifft zum einen Maßnahmen, die auf Basis der Befragungsergebnisse 2019 bereits vor der Pandemie umgesetzt wurden. Dazu zählen vor allem die erneute Erweiterung der Arbeitsplätze durch die Umwidmung von Flächen, die Neuausstattung bestehender Arbeitsplätze, die Erhöhung der Anzahl der Schließfächer sowie die Verlängerung der Wochenendöffnungszeiten vor den Prüfungen. Zum anderen haben die Pandemie und die dadurch bedingten Einschränkungen, die in der Zeit der Analyse und Auswertung ihren Anfang nahmen, bestehende Vorgänge beschleunigt und kurzfristig Veränderungen erforderlich gemacht. Dazu gehörten vor allem die schnelle und massive Ausweitung der elektronischen Medien, um in Zeiten von Schließung und Zutrittsbeschränkungen den Zugang zu Information und Wissen aufrechtzuerhalten sowie die Ablöse der Informationstheke durch eine Chat-Funktion. Unabhängig von Befragung und Pandemie gab es weitere Neuerungen, von denen die Nutzenden indirekt profitieren, da sie zur Leistungsmessung und Qualitätssicherung beitragen. Zu nennen sind in diesem Zusammenhang das dritte Wiederholungsaudit (Rezertifizierung) des QM-Systems am 20.07.2022, das Erreichen weiterer Meilensteine bei der Umstellung auf die Regensburger Verbundklassifikation (RVK) und schließlich die neue Besuchszählanlage für präzisere Statistik. Zudem konnten im Bereich der Nachhaltigkeit weitere Fortschritte verzeichnet werden. So wird seit Sommer 2021 an den Bondruckern umweltfreundliches Thermopapier verwendet und der Belegversand kann auch per E-Mail erfolgen. Seit Sommer 2023 ist die gesamte Deckenbeleuchtung auf LED umgestellt, es gibt eine Sammelstelle für Althandys und es besteht die Möglichkeit der Ausleihe von Strommessgeräten.

Neben der Pandemie gab es mit dem IT-Sicherheitsvorfall an Pfingsten 2022 ein weiteres Ereignis, das die Nutzung der Bibliothek und ihrer Angebote für längere Zeit stark einschränkte. Bei der Betrachtung und Analyse der Befragungsergebnisse gilt es, die beschriebenen Situationen zu berücksichtigen. Es besteht entsprechend ein erhöhtes Interesse zu erfahren, ob und wie sich bei den Nutzerinnen und Nutzer die Wahrnehmung und Bewertung der Bibliothek bzw. ihrer Angebote verändert haben.

## 2 Umsetzung der Befragung

### 2.1 Konzeption der Befragung

Bei der dritten Befragung der Nutzerinnen und Nutzer der PH-Bibliothek wurden die bereits 2016 und 2019 erprobten Verfahren weitgehend beibehalten. Die Befragung wurde erneut als Online-Umfrage unter Verwendung der Open-Source-Anwendung „LimeSurvey“ umgesetzt. Mit geringfügigen Änderungen übernommen wurden zudem der Fragebogen und die Umfragestruktur, um Ergebnisse vergleichbar zu halten sowie

Entwicklungen im Verlauf (z.B. bezüglich des Nutzungsverhaltens) aufzeigen zu können. Anpassungen wurden dort vorgenommen, wo sich zwischenzeitlich Änderungen in den Abläufen und Angeboten ergeben haben (z.B. vorläufiger Wegfall der Infotheke, Einführung des Bibliothekschats, Schulungsangebote).

Differenzierungen, die sich bereits im Rahmen der Auswertung der Umfrage 2019 als zu kleinteilig und wenig erkenntnisreich erwiesen (z.B. Frage nach Berufsgruppen bei sonstigen Nutzenden) wurden gestrichen. Reduziert wurde auch die Anzahl der offen gestellten Fragen, da sich im Rahmen der vorangegangenen Befragungen Redundanzen in der Kommentierung zeigten. Des Weiteren wurde die Frage zur Nachhaltigkeit der PH-Bibliothek spezifiziert und in den letzten Fragenblock zur „Gesamtzufriedenheit“ verschoben (siehe Anlage 1).

In der Konzeption als Neuerung vorgesehen war ein Fragenblock zur Nicht-Nutzung der PH-Bibliothek (inkl. Begründung). Hierzu wurde die Umfrage doppelt angelegt, um einmal die Grundgesamtheit, wie sie in den bisherigen Befragungen auf Basis aktiver Bibliothekskonten vorlag, zu erreichen und separiert davon auch Personen einbeziehen zu können, die kein aktives Konto aufweisen, aber Teil der Gruppe von PH-Hochschulmitgliedern sind. Die so definierte Trennung der Gruppen (Nutzung und Nicht-Nutzung) und Umfragen erwies sich jedoch in der Umsetzung als nicht praktikabel. Für künftige Befragungen wird deshalb eine integrierte Lösung mit Filterführung angestrebt, die die Einschätzung zur Nutzung bzw. Nicht-Nutzung den Befragten überlässt. Im vorliegenden Bericht wird dieser Aspekt deshalb nicht weiter ausgeführt.

Der eingesetzte Fragebogen (siehe Anlage 1) umfasst acht Fragengruppen und 35 Fragen, wovon vier Fragen offen gestellt und mit längeren Freitextfeldern versehen wurden. Darüber hinaus bestand bei zwei Fragen mit Mehrfachantwortoptionen die Möglichkeit die Auswahl „Sonstiges“ in einem kurzen Freitextfeld zu kommentieren. Die bereits im Zuge der Umfrage 2019 vorgenommene Präzisierung, dass sich alle medienbezogenen Fragen explizit auf die Angebote der PH-Bibliothek beziehen und nicht auf andere Bibliotheken, wurde beibehalten. Dennoch bleibt es erforderlich, v.a. die Antworten externer Nutzerinnen und Nutzer im Rahmen der Auswertung und Ergebnisinterpretation diesbezüglich auf Plausibilität zu prüfen.

## 2.2 Durchführung der Online-Umfrage

Die dritte Befragung der Nutzerinnen und Nutzer der PH-Bibliothek sollte, wie auch die ersten beiden Befragungen, im Sommersemester stattfinden. Aufgrund eines Cyberangriffs zu Beginn des Sommersemesters 2022 waren die IT-Systeme (u.a. betroffen: E-Mail, Internet auf dem Campus) längere Zeit nicht vollumfänglich nutzbar. Aus diesem Grund wurde die Online-Umfrage verschoben und im Zeitraum vom 30.01.2023 bis 03.03.2023 umgesetzt. Äquivalent zum bisherigen Vorgehen umfasste der Umfragezeitraum einen Teil der Vorlesungszeit sowie einen Teil der vorlesungsfreien Zeit, womit v.a. eine Überschneidung mit regulären Umfragen (z.B. Lehrveranstaltungsevaluation, Evaluation der Schulpraxis) vermieden werden sollte. Im Unterschied zur Befragung 2016 und 2019 liegen jedoch andere jahreszeitliche Einflüsse vor.

Die Einladung zur Teilnahme an der Umfrage enthielt individuelle Links und wurde im anonymen Modus umgesetzt, womit eine Zusammenführung von Zugangsschlüsseln und Umfrageergebnis unterbunden wird. Um den Rücklauf zu erhöhen, wurden in regelmäßigen Abständen bis zu zwei Erinnerungen an den bis dahin inaktiven Anteil der Grundgesamtheit versandt.

## 2.3 Aufbereitung und Auswertung der Daten

Durch die Reduktion von offenen Fragen (siehe Kapitel 2.1) wurde das Ziel erreicht, den Umfang des Datenmaterials in Bezug auf Anzahl und Umfang der Freitextangaben nochmals zu reduzieren. Die folgenden Ausführungen in diesem Bericht sind eine Auswahl der vielfältigen Ergebnisse und orientieren sich zunächst an den 2019 dargestellten Ergebnissen, um punktuell Entwicklungslinien aufzeigen zu können. An einzelnen

Punkten des Ergebnisberichts wird, sofern dies für die Kontextualisierung förderlich erscheint, auf Trends in den Freitexten verwiesen. Wo es weitere für die Qualitätssicherung des Bibliotheksangebots bedeutsame Ergebnisse gibt (u.a. Kennzahlen), sind diese ebenfalls mit aufgenommen. Der vollständige Datenbericht einschließlich der kategorisierten Freitext-Kommentare können in anonymisierter Form auf den Internetseiten der Bibliothek eingesehen werden.

### 3 Ergebnisse: Darstellung und Diskussion

#### 3.1 Beteiligung an der Umfrage

Auf Basis der zum Befragungsstart gültigen Bibliothekskonten wurden 7.542 (2019: 7.579) Nutzerinnen und Nutzer zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Insgesamt haben sich 1.324 (2019: 1.248) Personen an der Umfrage beteiligt, was einer Rücklaufquote von 17,6 % entspricht. Im Vergleich zur Umfrage 2019, die einen Rücklauf von 16,5 % erzielte, ist eine leichte Steigerung festzustellen, die jedoch noch nicht an die Beteiligungsrate der ersten Befragung (2016: 20,4 %) heranreicht. Differenziert man nach Statusgruppen (siehe Tab. 1), so ist bei den Studierenden (15,5 %) eine leichte Steigerung in der Beteiligung gegenüber den vorherigen Befragungen (Abdeckung 2019: 13,9 %; 2016: 14,7 %) zu verzeichnen. In der aktuellen Befragung weisen die Gruppen „Personal (PH & Uni FR)“ (27,2 %) und „Sonstige“ (29,1 %) im Vergleich einen deutlich höheren Rücklauf auf. In der Grundgesamtheit sind diese Gruppen zu einem geringen Anteil vertreten und in der Verteilung der Befragungsteilnehmenden entsprechend überpräsentiert.

Tab. 1: Abdeckung der Grundgesamtheit<sup>2</sup> nach Statusgruppen; Datenbericht 1.2.3

STA1: STATUSGRUPPE	Grundgesamtheit		PH-Bib.-Umfrage		
	N	Verteilung%	N	Verteilung%	Abdeckung%
Studierende	6302	83,6	977	73,8	15,5
Personal (PH & Uni FR)	718	9,5	195	14,7	27,2
Sonstige	522	6,9	152	11,5	29,1
<b>GESAMT</b>	<b>7542</b>	<b>100,0</b>	<b>1324</b>	<b>100,0</b>	<b>17,6</b>

Bei der Verteilung interner und externer Nutzerinnen und Nutzer ist das Verhältnis ausgeglichen (siehe Tab. 2). Eine dezidiertere Aufschlüsselung zu den einzelnen Gruppen ist hier nicht möglich, da entsprechende Angaben zur Grundgesamtheit nicht vorliegen oder aus Gründen des Datenschutzes im Rahmen der Erfassung personenbezogener Angaben bewusst nicht erfragt wurden.

Tab. 2: Abdeckung der Grundgesamtheit nach Statusgruppen und Zugehörigkeit; Datenbericht 1.2.3

STA3: STATUSGRUPPE	Grundgesamtheit		PH-Bib.-Umfrage		
	N	Verteilung%	N	Verteilung%	Abdeckung%
Interne (PH)	5592	74,1	964	72,9	17,2
Externe	1950	25,9	359	27,1	18,4
<b>GESAMT</b>	<b>7542</b>	<b>100,0</b>	<b>1323</b>	<b>100,0</b>	<b>17,5</b>

<sup>2</sup> Die Gesamtanzahl der Umfrageteilnehmenden variiert bezogen auf die unterschiedlich differenzierten Statusgruppen. Dies liegt darin begründet, dass keine Pflichtfragen zum Einsatz kamen und nur für Studierende und Personal die Zugehörigkeit zu einer Institution (STA2) abgefragt wurde (Filterfrage). Die Gruppe "Sonstige" beinhaltet: Schülerinnen und Schüler, externe Nutzerinnen und Nutzer sowie Personal anderer Hochschulen (außer PH, Uni FR). Die Gruppe "Externe" enthält: Studierende anderer Hochschulen, Personal der Universität Freiburg sowie die in "Sonstige" (siehe STA1) erfassten Personengruppen.

### 3.2 Mediennutzung nach Fachgebieten

Der Bibliothek als zentraler Einrichtung der Hochschule obliegt die Informationsversorgung der Mitglieder der Hochschule sowie weiterer Nutzengruppen. Die Auswahl der Medien erfolgt durch die Bibliothek sowie auf Basis von Anschaffungsvorschlägen. Ein großer Teil der elektronischen Bücher und Zeitschriften gelangt auch über die Lizenzierung von Paketen in den Bibliotheksbestand, die dem Erwerbungs-/Bestandsprofil nicht immer vollumfänglich entsprechen (z.B. Springer-E-Book-Pakete oder Nationallizenzen). Für das Bestandsmanagement ist daher wichtig, aus welchen Fachgebieten Medien genutzt werden und wie zufrieden die Nutzerinnen und Nutzer in inhaltlicher Hinsicht damit sind.

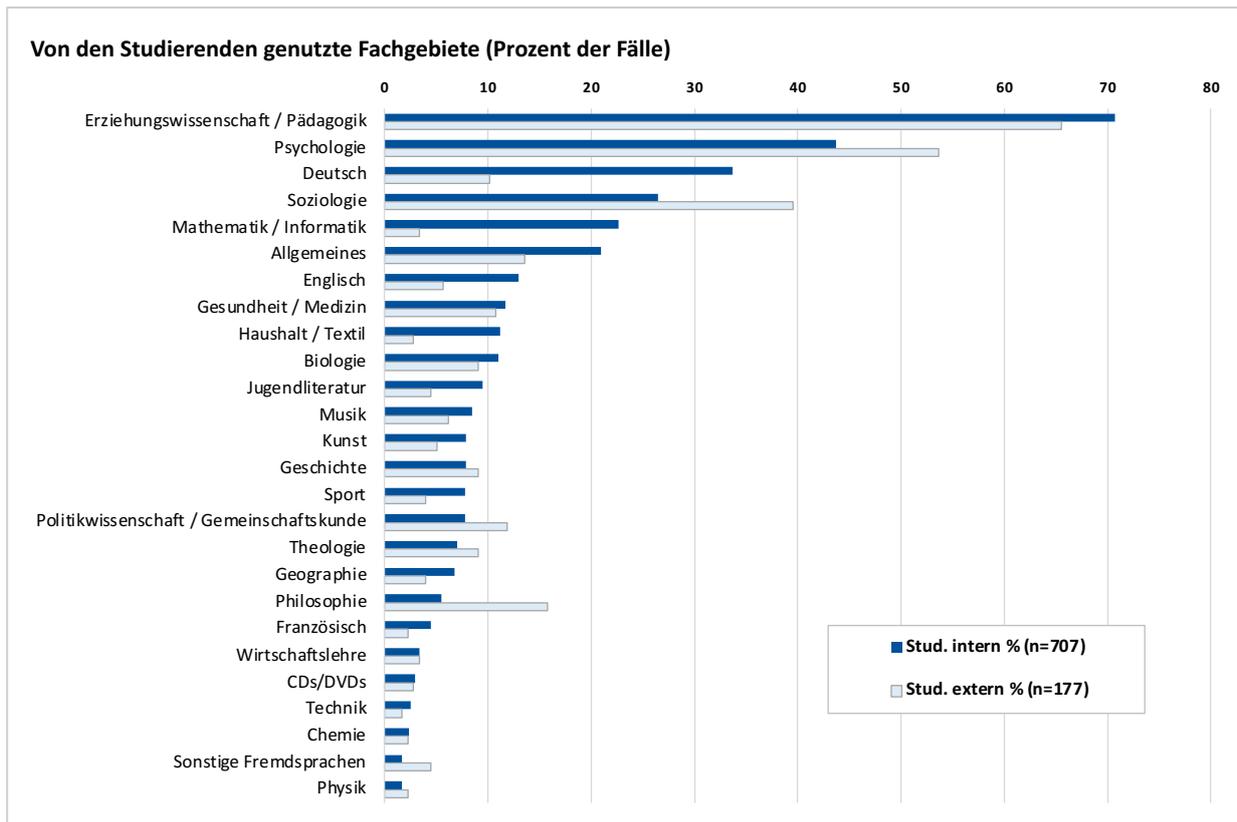


Abb. 1: Genutzte Fachgebiete der Studierenden (intern & extern); Datenbericht 2.2.1

Die obige Abbildung stellt die angegebene Nutzung von Fachgebieten zu internen und externen Studierenden gegenüber. Wie bereits in den vorherigen Befragungen und aufgrund des Hochschulprofils wenig überraschend, werden Erziehungswissenschaft und Psychologie als die am stärksten genutzten Fachgebiete sowohl der internen als auch der externen Studierenden ausgewiesen. Eine Verschiebung zeigt sich bei den internen Studierenden bzgl. der Soziologie (-6,8 %), die 2016 sowie 2019 noch auf dem dritten Platz rangierte und 2023 vom Fachgebiet Deutsch (+4,9 %) abgelöst wird. Bezogen auf die prozentualen Anteile zeigen sich zudem deutliche Veränderungen in der Psychologie. Während 2016 noch 64,6 % der PH-Studierenden angeben das Fachgebiet zu nutzen, reduziert sich der Anteil 2019 auf 56,7 % und 2023 schließlich auf 43,7 % (zuletzt: -13,8 %). Neben den bereits erwähnten Fachgebieten lassen sich innerhalb der Gruppe der internen Studierenden bei den sonstigen Fremdsprachen (-10,8 %), Englisch (-6,1 %) und Allgemeines (-5,3 %) noch nennenswerte Unterschiede feststellen. Im Nutzungsverhalten stabiler zeigen sich die externen Studierenden, bei denen eine größere Konzentration auf Erziehungswissenschaft, Psychologie und Soziologie zu verzeichnen ist, wobei auch hier die Soziologie (-7,5 %) erkennbar Prozentpunkte einbüßt. Den höchsten Zuwachs erfährt im Vergleich zur vorherigen Befragung bei den externen Studierenden hingegen die Philosophie (+4,8 %).

Auch wenn es kein Fachgebiet im eigentlichen Sinne, sondern eine Medienart ist, wurde bisher auch immer nach der Nutzung der CDs und DVDs gefragt, wobei es sich vor allem um Musik-CDs (Klassik, Jazz, Hörbücher u.a.) und Kino- sowie Kinderfilme und Dokumentationen handelt. Bei den internen Studierenden ist hier ein Rückgang in den Nutzungsangaben um 6,1 Prozentpunkte zu vermerken – nur noch 3 % dieser Teilnehmenden geben an, CDs/DVDs der PH-Bibliothek zu nutzen. Bei den externen Studierenden liegt der Wert auf ähnlichem Niveau (2,8 %). Bereits bei der letzten Befragung wurde dies als Reaktion auf die zunehmende Nutzung von Streaming-Angeboten wie z.B. die Mediatheken der öffentlich-rechtlichen Sender oder kommerzieller Angebote wie Netflix und anderer Filmportale interpretiert. Dieses Ergebnis sowie die über die Nutzungsstatistik erfasste, stark rückläufige Anzahl an Ausleihen (siehe Abb. 2) in diesem Bereich finden bei der Bestandsplanung bzw. beim Medienerwerb bereits ihren Niederschlag.

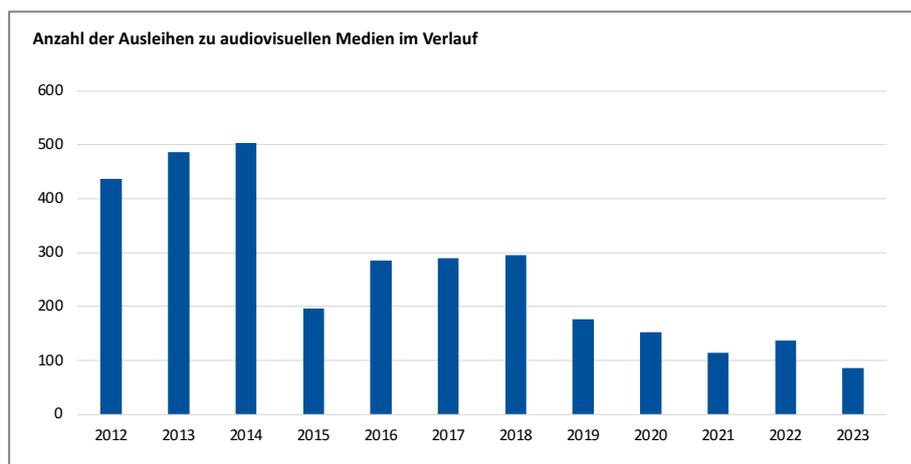


Abb. 2: Nutzungsstatistik zur Anzahl der Ausleihen zu audiovisuellen Medien (2012 bis 2023)

### 3.3 Nutzung und Zugriff auf den Medienbestand

#### 3.3.1 Mediennutzungsstatistik

Im Fazit des Berichts über die Befragung 2019 war bereits auf die gegenüber 2016 weiter gestiegene Akzeptanz und Nutzung von elektronischen Medien sowie die gestiegene Verzichtsbereitschaft auf gedruckte Medien hingewiesen worden – auch darauf, dass die Bibliothek in Konsequenz dieser Beobachtung den Anteil der E-Ressourcen im Rahmen der Möglichkeiten weiter erhöhen will.

Zunächst ist festzuhalten, dass sich an den grundsätzlichen Rahmenbedingungen des Erwerbs bzw. der Lizenzierung elektronischer Medien kaum etwas geändert hat. Es ist weiterhin so, dass viele für das Profil der PH relevante Publikationen nur gedruckt erscheinen oder als E-Book für private Endverbraucherinnen und Endverbraucher. Ebenso unverändert ist, dass für die PH interessante E-Books häufig (nur) in Paketen erscheinen, in denen a) überwiegend auch Titel enthalten sind, die nicht benötigt, dadurch aber mitgekauft werden müssen; b) auch Titel enthalten sind, die bereits in gedruckter Form gekauft wurden, auch in Mehrfachexemplaren; c) bei denen zum Zeitpunkt des Kaufs nur die Zahl der E-Books, aber noch nicht die konkreten Titel bekannt sind. Von Paketen wie denen von Springer abgesehen, die eine Kombination aus a) und c) sind, kann als Orientierungswert für viele Fälle herangezogen werden, dass der Preis für das E-Book beim Zehnfachen des gedruckten Buches oder mehr liegt. Es liegt daher auf der Hand, dass der Zugang an gedruckten und elektronischen Medien nicht nur von der Angebotsseite bestimmt wird, sondern auch stark vom Erwerbsetat und weiteren finanziellen Planungen des jeweiligen Jahres abhängt (ein Beispiel sind die Corona-Mittel, die unerwartet zusätzlichen Anschub gaben). Auch wenn die Graphik aus den oben genannten

Gründen keine lineare Entwicklung zeigt, ist der Trend zur abnehmenden Nutzung gedruckter Medien im Verlauf ab 2012 doch offensichtlich (siehe Abb. 3).

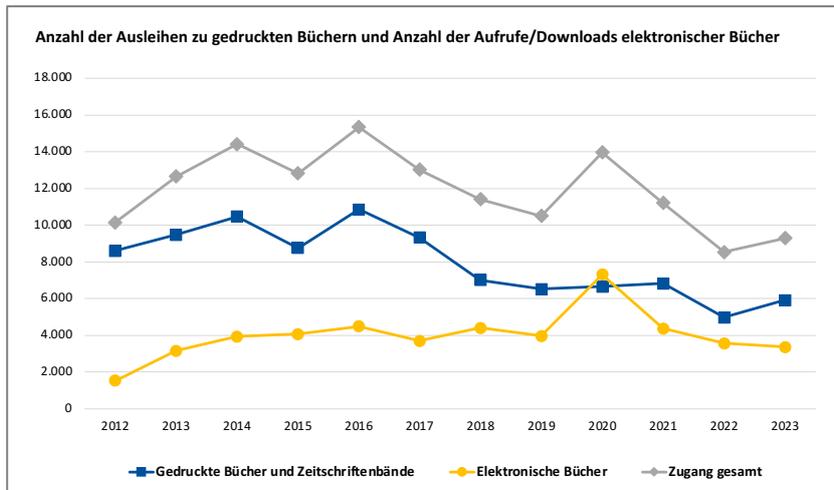


Abb. 3: Nutzungsstatistik zum Medienzugang (2012 bis 2023)

Der erkennbare Rückgang beim Zugang gedruckter Medien korrespondiert mit einer geringeren Nutzung der analogen Medien, die um die Mitte der 2010er Jahre zunächst ganz leicht erkennbar wurde und sich mit Beginn der Pandemie und den Einschränkungen bei der Nutzung von Printmedien verstärkt hat (siehe Abb. 4). Ähnlich sieht es auch im Bereich der Dokumentlieferung aus. Nicht nur die Pandemie, sondern auch das inzwischen große Angebot an E-Medien, reduziert hier die Nachfrage.

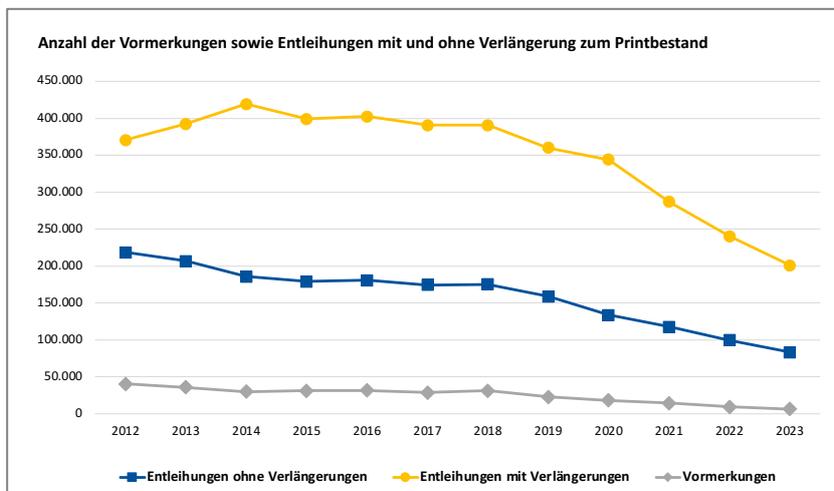


Abb. 4: Nutzungsstatistik zum Printbestand (2012 bis 2023)

Der über die Jahre angewachsene Bestand an E-Medien bietet sich als Erklärung für deren inzwischen hohe Nutzung an. Dafür, dass die Nutzungsanzahl im zuletzt erfassten Jahr sowohl bei den E-Books (siehe Abb. 5) als auch bei den E-Journals (siehe Abb. 6) rückläufig ist, gibt es noch keinen zufriedenstellenden Erklärungsansatz. Es muss in den Folgejahren geprüft werden, inwieweit sich dies fortsetzt und als Trend zu interpretieren ist. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass lange Zeit in den Statistiken zur Nutzung der E-Ressourcen bei E-Journals und E-Books die abgerufenen Volltexte (Artikel bzw. Kapitel) insgesamt gezählt wurden. Mit dem Jahr 2021 wurde in der Deutschen Bibliotheksstatistik eine neue Metrik für die Zählung der E-Book-Nutzung eingeführt, bei der nicht mehr alle Volltextabrufe gezählt werden (also z.B. HTML und PDF-Abruf, mehrfaches Herunterladen hintereinander, die Summe aller Kapitel beim Abruf eines ganzen Buches u.a.), sondern pro Session und Nutzerin bzw. Nutzer der entsprechende Buchtitel nur einmal erfasst wird – egal, was die Person in dieser Session damit macht. Das soll die Zahl der Volltextabrufe bereinigen und

die Vergleichbarkeit mit einer Entleiher bei gedruckten Büchern erhöhen, die pro Ausleiher auch nur einmal gezählt werden, unabhängig davon, wie und wie oft das Buch währenddessen genutzt wird. Für eine Übergangszeit werden die alten und die neuen Zahlen nebeneinander dargestellt, um sowohl die Entwicklung der Muster im Zeitverlauf als auch die Relation der beiden Zahlen zueinander sichtbar zu machen. Analog dazu wurde auch die Metrik für die Nutzung elektronischer Zeitschriften angepasst, jedoch mit weniger gravierenden Auswirkungen auf die Zahlen.

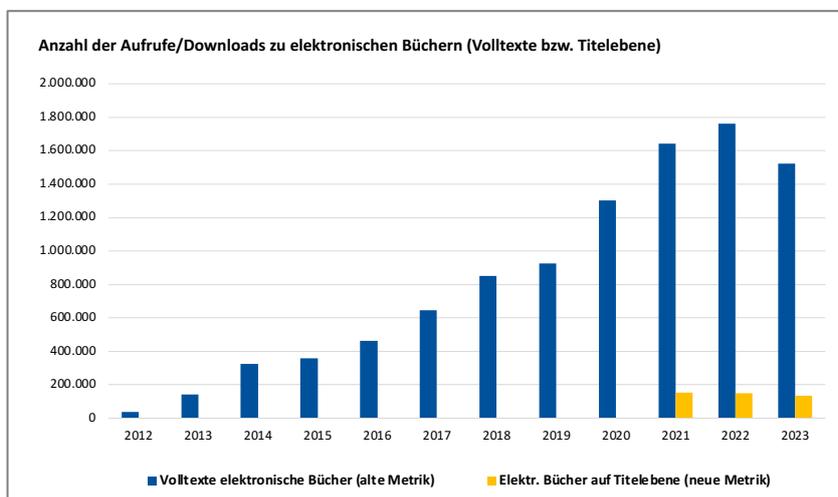


Abb. 5: Nutzungsstatistik zu E-Books (2012 bis 2023)

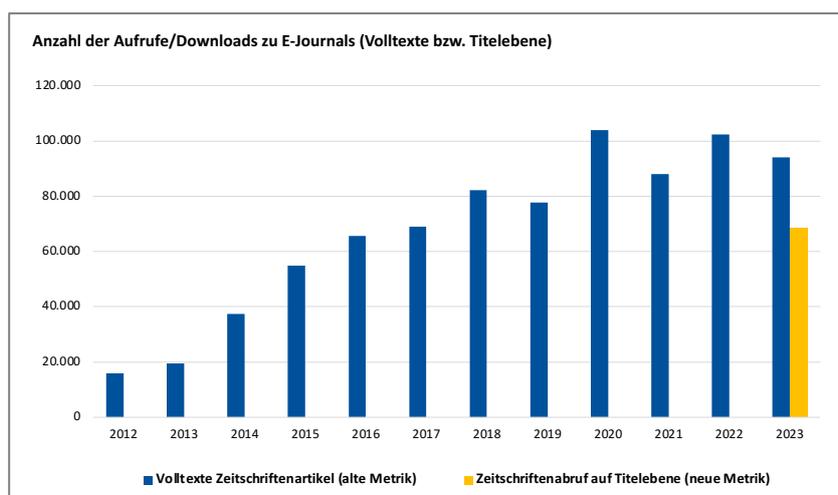


Abb. 6: Nutzungsstatistik zu E-Journals (2012 bis 2023)

### 3.3.2 E-Mediennutzung

Betrachtet man die Nutzung der elektronischen Medien nach Art, so fällt auf, dass 82,3 % der Externen angeben, E-Books zu nutzen; bei der Befragung 2019 gaben dies nur 64,4 % der Externen an (siehe Tab. 3). Daraus lässt sich schließen, dass die Externen die PH-Bibliothek nicht vorwiegend besuchen, um den Präsenzbestand zu nutzen, sondern um E-Books, zu denen sie sonst keinen Zugang haben, herunterzuladen. Dadurch entfallen für sie auch die Ausleiher und die spätere Rückgabe.

Tab. 3: Nutzung der E-Medien nach Art und Zugehörigkeit; Datenbericht 2.3.1

ELEK1: NUTZUNG E-MEDIEN NACH ZUGEHÖRIGKEIT	Interne %		Externe %	
	2019	2023	2019	2023
E-Books	83,9	83,0	64,4	82,3
E-Journals	50,5	49,4	39,4	44,6
Datenbanken	64,7	57,4	49,0	46,9

Während bei E-Books und E-Journals sowohl in der Gesamtgruppe als auch bei den Gruppen „Studierende intern“ und „Personal intern“ nur noch marginale Abweichungen im Vergleich der beiden Erhebungszeiträume zu sehen sind, ist bei allen drei Gruppen die zurückgehende Nutzung von Datenbanken deutlich erkennbar (siehe Tab. 4). Für diesen Rückgang sind verschiedene Gründe denkbar, z.B. bessere Sucherfolge über den Katalog plus oder die Unbekanntheit der bereitgestellten fachlichen Datenbanken.

Tab. 4: Nutzung der E-Medien nach Art und Statusgruppe; Datenbericht 2.3.1

ELEK1: NUTZUNG E-MEDIEN NACH GRUPPE INTERN	Gesamt %		Studierende intern %		Personal intern %	
	2019	2023	2019	2023	2019	2023
E-Books	78,6	82,8	82,0	81,8	90,0	88,4
E-Journals	47,4	48,6	41,8	42,8	78,5	78,3
Datenbanken	60,4	55,5	61,7	55,8	74,6	64,3

Blickt man auf die Wege über die E-Medien aufgerufen werden, so ist bei den internen Studierenden eine vermehrte VPN-Nutzung festzustellen, beim internen Personal ist sie kontinuierlich hoch. Während bei den PH-Studierenden hierbei die Nutzung von Shibboleth leicht abnimmt, hat sie beim PH-Personal deutlich zugenommen. Der Zugriff auf elektronische Medien vor Ort mit dem eigenen Endgerät ist bei der Gesamtgruppe sowie bei den Studierenden intern leicht rückläufig. Hingegen ist für die Desktoprechner der Bibliothek diesbezüglich ein starker Rückgang zu verzeichnen (siehe

Tab. 5). Als Erklärung bieten sich hierfür ein vermehrtes Arbeiten von zu Hause aus sowie eine vermehrte Nutzung eigener Endgeräte beim Bibliotheksbesuch an. Bei den externen Studierenden nimmt die Vor-Ort-Nutzung mit eigenem Gerät deutlich zu. Gleichzeitig fällt die Nutzung der Desktoparbeitsplätze in dieser Gruppe weniger stark ab. Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass Studierende anderer Hochschulen die lizenzierten E-Medien nur in der Bibliothek nutzen können, wobei Teilnehmende von eduroam dies überall im Haus tun können, während dies für die Übrigen nur an den Rechnern der Bibliothek möglich ist. Überraschend ist, dass ein hoher Anteil der externen Studierenden angibt, die E-Ressourcen der PH-Bibliothek via VPN oder Shibboleth zu nutzen, obwohl dies technisch und rechtlich nicht möglich ist. Bereits bei der letzten Befragung war dieser Wert hoch, obwohl damals konkretisiert wurde, dass nur die E-Medien der PH-Bibliothek gemeint sind. Vermutlich wurde nicht unterschieden zwischen dem Zugriff bei der PH-Bibliothek und der jeweiligen Heimateinrichtung. Eventuell könnten bei der nächsten Befragung für die Externen diese für sie nicht verfügbare Optionen ausgeblendet werden.

Tab. 5: Zugriffswege auf elektronische Medien; Datenbericht 2.3.2

ELEK2: ZUGANG ZU E-MEDIEN (Mehrfachnennungen; Prozent der Fälle)	Gesamt %		Studierende intern %		Studierende extern %		Personal intern %	
	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023
von zu Hause via VPN	48,3	58,6	49,2	61,9	25,5	24,1	76,7	77,4
von zu Hause via Shibboleth	48,5	52,4	62,2	56,5	27,0	35,4	41,9	52,4
vor Ort mit eigenem Endgerät	45,4	43,9	55,3	49,8	33,3	49,4	34,9	23,4
vor Ort an Desktopplätzen der Bibliothek	38,3	18,1	41,6	15,3	44,7	30,4	10,5	10,5

Neben Fragen zur Nutzung von E-Medien wurde auch danach gefragt, inwieweit es Bereiche gibt, in denen auf gedruckte Bücher und auf Zeitschriften verzichtet werden kann, sofern elektronische Versionen zur Verfügung stehen. Im Vergleich der Befragungszeiträume nimmt die Verzichtsbereitschaft in fast allen Bereichen bei der Gesamtgruppe und bei der Gruppe der PH-Studierenden kontinuierlich zu oder stagniert auf einem bereits hohen Niveau. Abgesehen von den Nachschlagewerken, bei denen auch das Personal intern weitgehend auf die Printausgabe verzichten kann, ist bei dieser Gruppe hinsichtlich der „Lehrbücher/einführenden Texte/Studienliteratur“ etwas mehr Zurückhaltung zu erkennen. Insgesamt spricht diese Entwicklung für eine weitere Transformation des Bestands.

Tab. 6: Verzichtsbereitschaft in Bezug auf gedruckte Bücher und Zeitschriften; Datenbericht 2.3.6 & 2.3.8

ELEK4: VERZICHT AUF GEDRUCKTE MEDIEN	Gesamt ja %			Studierende intern ja %			Personal intern ja %		
	2016	2019	2023	2016	2019	2023	2016	2019	2023
Lehrbücher / einführende Texte / Studienliteratur	70,5	60,4	71,5	41,1	60,9	76,5	44,7	63,0	59,1
Nachschlagewerke / Lexika	42,5	75,3	84,9	67,9	73,4	84,5	77,9	83,2	86,5
Sonstige wissenschaftliche Bücher	46,3	63,8	76,1	42,7	65,9	81,2	62,0	65,0	67,9
Zeitschriften	74,3	84,5	85,9	72,2	86,3	85,8	81,3	90,0	90,0

Die größte Verzichtsbereitschaft ist bei den Zeitschriften zu verzeichnen. In der Vergangenheit wurden bereits viele gedruckte Abonnements abbestellt oder auf e-only umgestellt. Allerdings ist das oft eine Kostenfrage, da meist die elektronischen Abos ein Vielfaches des Printpreises kosten. Bewegung bringt in diesem Bereich das steigende Angebot an E-Journals, das im Jahr 2023 vor allem durch die DEAL-Verträge mit Taylor & Francis sowie Elsevier weiter ausgebaut wurde. Gleichwohl gibt es noch eine signifikante Zahl an gedruckten Zeitschriften, für die es kein oder kein preislich vertretbares elektronisches Pendant gibt. Da es für gedruckte Zeitschriften, anders als bei Büchern, bislang keine belastbaren Nutzungszahlen gibt, die bei der Entscheidung für Abbestellung oder Umstellung hilfreich sein könnten, führt die Bibliothek ein Projekt zur sensorgestützten Ermittlung der Nutzung einzelner Printzeitschriften durch.

Weitere Hinweise auf die gestiegene Bereitschaft, auf gedruckte Bücher verzichten zu können, geben auch die von den Befragten angegebenen Gründe für die E-Book-Nutzung (siehe Abb. 7). Während noch 2016 eine Minderheit das Bearbeiten am Bildschirm als Grund anführte und mehr als zwei Drittel der Befragten oft oder manchmal die E-Books ausdruckten, ist das Bearbeiten am Bildschirm inzwischen der Regelfall und das Ausdrucken die Ausnahme.

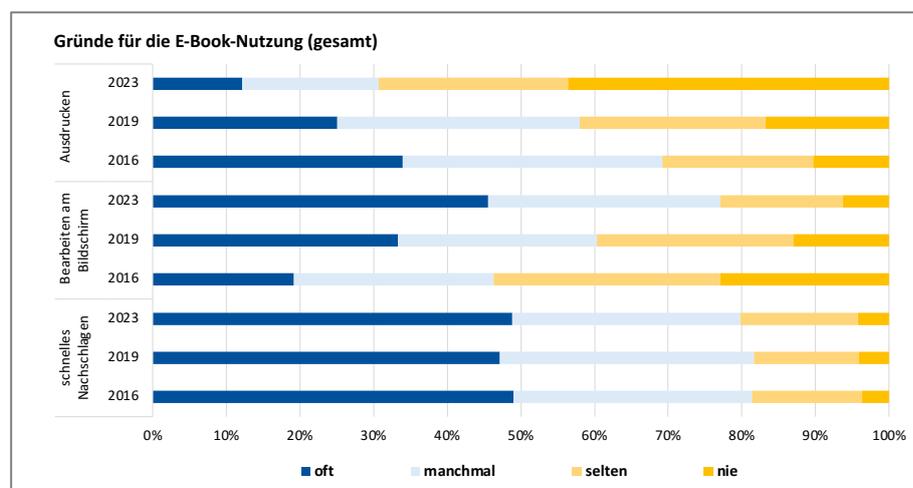


Abb. 7: Gründe und Art der E-Book-Nutzung nach Befragungszeitraum; Datenbericht 2.3.4

Trotz des wachsenden Angebots und der steigenden Akzeptanz gibt es auch Gründe, die von der E-Book-Nutzung abhalten. Bei allen betrachteten Gruppen verlieren die zur Auswahl stehenden Hinderungsgründe bei der Arbeit mit den Texten an Relevanz. Auch, dass ein technisches Endgerät zum Abruf erforderlich ist, stellt kaum mehr eine Hürde dar (siehe Tab. 7). Offenbar ist auch dies ein Hinweis darauf, dass die Nutzerinnen und Nutzer zunehmend mit Geräten ausgestattet sind. Während von den Externen, für die es aus vertragsrechtlichen Gründen keinen Remote Access via VPN oder Shibboleth für die lizenzierten Inhalte gibt, zu Recht bemängelt wird, dass der Zugriff nur vor Ort möglich ist, verwundert dies bei den Internen, da diese hier keine Einschränkungen haben. Offenbar besteht bei 42,3 % der Internen, die diese Frage beantwortet haben, ein Informationsdefizit. Jenseits des (eher) technischen Zugriffsthemas ist bei allen betrachteten Gruppen inzwischen der hauptsächliche Hinderungsgrund, keine (passenden) E-Books zum Fachgebiet zu finden. Denkbar ist hier zunächst, dass über alle Gruppen hinweg inzwischen gezielter nach E-Books gesucht

wird – auch wenn vielleicht die Druckausgabe im Bestand vorhanden ist. Eventuell könnte es auch auf fehlende Titel im Bestand verweisen.

Tab. 7: Hinderungsgründe bzgl. der E-Book-Nutzung nach Befragungszeitraum, Datenbericht 2.3.5

ELEK6: HINDERUNGSGRÜNDE BZGL. E-BOOK-NUTZUNG (Mehrfachnennungen; Prozent der Fälle)	Gesamt %			Interne %			Externe %		
	2016	2019	2023	2016	2019	2023	2016	2019	2023
Drucken/Speichern nur auszugsweise möglich	41,9	41,9	20,4	51,2	48,9	21,1	28,8	31,4	19,9
Eingeschränkte Funktionen	36,8	39,9	23,4	44,0	47,0	28,6	28,0	29,3	18,0
Zugriff nur vor Ort möglich	42,0	44,8	51,8	36,0	30,7	42,3	51,5	66,0	62,7
Gerät erforderlich	23,1	21,6	15,7	25,7	23,9	17,1	20,2	18,2	14,3
keine E-Books zum Fachgebiet	20,3	23,7	29,0	24,5	28,2	32,0	13,9	17,0	24,8

### 3.4 Nutzung der Rechercheoptionen

#### 3.4.1 PH-Katalog plus

Das zentrale Recherchewerkzeug der PH-Bibliothek Freiburg ist der PH-Katalog plus. Je nach Bedarf kann man für die Recherche den Reiter „Bücher & mehr“ (enthält alle Bücher, Zeitschriften, E-Books, E-Journals und Medien der PH Freiburg) oder „Artikel & mehr“ (enthält Nachweise von Artikeln aus Zeitschriften, Zeitungen, Büchern u.a., unabhängig vom Bibliotheksbestand) wählen.

Gegenstand der ersten Frage zum PH-Katalog plus ist die Zufriedenheit mit unterschiedlichen Funktionen. Die Zufriedenheitswerte nach Erhebungszeitraum weisen nur marginale Unterschiede auf. Über alle Aspekte hinweg wird der PH-Katalog plus im Mittel mit 1,9 bewertet, was (auf der Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „4=sehr unzufrieden“) in einem vertretbaren Bereich liegt und auch dem Ergebnis der vorherigen Umfrage (2019) entspricht. Dies ist insofern wenig überraschend, da sich am Katalog und den beiden Reitern strukturell nichts geändert hat.

Tab. 8: Zufriedenheit mit den Funktionen des PH-Katalog plus (Mittelwerte), Datenbericht 3.1.1

INF1: ZUFRIEDENHEIT MIT PH-KATALOG PLUS 1=sehr zufrieden bis 4=sehr unzufrieden	Gesamt (M)		
	2016	2019	2023
Suchoption/erweiterte Suche (Filter usw.)	2,0	1,9	2,0
Eingrenzung/Spezifizierung von Suchergebnissen (Ranking usw.)	2,1	2,1	2,1
Präsentation und Abruf elektronischer Medien	2,2	2,2	2,1
Kontofunktion (Verlängerung, Vormerkung usw.)	1,8	1,7	1,7
Hilfeseiten	2,2	2,1	2,0
Insgesamt	2,0	1,9	1,9

Erfreulich ist, dass der prozentuale Anteil derer, die angeben, den Reiter „Artikel & mehr“ zu nutzen nach 48,2 % 2016 und 54,2 % 2019 auf jetzt 57,2 % angewachsen ist. Ähnlich konstant wie die Bewertung des PH-Katalog plus ist auch die Bewertung des Reiters „Artikel & mehr“ bezüglich seiner verschiedenen Facetten insgesamt geblieben. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass die externen Studierenden die einzelnen Aspekte durchweg besser einschätzen als die PH-Studierenden und deren Beurteilung sich im Verlauf der Befragungen stärker „verbessert“ als dies in der Vergleichsgruppe und insgesamt der Fall ist.

Tab. 9: Zufriedenheit mit Nutzungsaspekten des Reiters „Artikel & mehr“ (Mittelwerte), Datenbericht 3.1.3

INF3: BEURTEILUNG "ARTIKEL & MEHR" 1=sehr zufrieden bis 4=sehr unzufrieden	Gesamt (M)			Studierende intern (M)			Studierende extern (M)		
	2016	2019	2023	2016	2019	2023	2016	2019	2023
schneller Zugriff	2,0	2,0	2,0	2,1	2,1	2,0	2,0	1,9	1,9
übersichtliche Darstellung	2,3	2,2	2,2	2,4	2,3	2,2	2,3	2,0	1,9
einfache Handhabung	2,2	2,1	2,1	2,3	2,2	2,2	2,1	2,0	1,9
komfortable Verlinkung zu (Voll)Texten	2,2	2,3	2,2	2,2	2,4	2,3	2,2	2,2	2,1

Abschließend wurden die die Nutzerinnen und Nutzer gefragt, aus welchen Gründen sie schon einmal die Suche nach Artikeln bzw. Texten über den Reiter „Artikel & mehr“ abgebrochen haben. Nicht erhoben wurde, wie häufig aus den genannten Gründen ein Abbruch der Suche erfolgte, was die Ableitung eines tatsächlichen Handlungsbedarfs erschwert. Betrachtet man die Ergebnisse der größten Nutzengruppe (Interne) nach Befragungszeitraum fällt zunächst auf, dass die Prozentwerte nur geringfügig von den 2019 erzielten Ergebnissen abweichen und die Rangfolge der Gründe weitgehend unverändert ist (siehe Abb. 8).

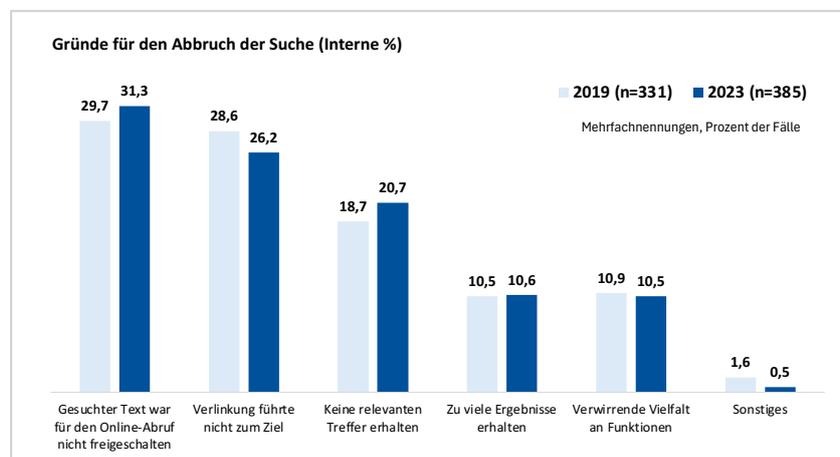


Abb. 8: Gründe für den Abbruch der Suche über „Artikel & mehr“, Datenbericht 3.1.4

Hauptsächlich wurde die Suche abgebrochen, wenn (1) der gesuchte Text nicht für den Online-Abruf freigeschaltet war, (2) die Verlinkung nicht zum Ziel führte oder man (3) keine relevanten Treffer erhalten hat. Dass gesuchter Text für den Online-Abruf nicht freigeschaltet ist, liegt u.a. dran, dass es auch bibliographische Nachweise auf Ressourcen gibt, die nicht für die PH-Bibliothek lizenziert sind. Für Interne, die von außerhalb des Campus VPN und/oder Shibboleth nicht nutzen, sowie Externe kann dies auch an den (dann) fehlenden Zugangsberechtigungen liegen. Wenn gesuchter Text für den Online-Abruf nicht freigeschaltet war, führt die Verlinkung nicht zum Ziel. Insofern sind die beiden Antwortoptionen nicht trennscharf bzw. teils redundant. Womöglich führt dies dann zudem zu der Einschätzung, keinen relevanten Treffer erhalten zu haben. Die weniger genannten Abbruchgründe „zu viele Ergebnisse erhalten“ und „verwirrende Vielfalt an Funktionen“ weisen ebenfalls darauf hin, dass Nutzerinnen und Nutzer ggf. mehr Informationen über die einzelnen Funktionen benötigen, um die Treffermenge zu reduzieren.

### 3.4.2 E-Journal-Recherche

Gesondert gefragt wurden die Nutzerinnen und Nutzer nach den Wegen der E-Journal-Recherche. Insgesamt am häufigsten (auf der Skala von „1=oft“ bis „4=nie“) wird diesbezüglich über alle Erhebungszeiträume hinweg der Reiter „Artikel und mehr“ im PH-Katalog plus genutzt. Dabei gewinnt diese Rechercheoption im Verlauf zunehmend an Beliebtheit (2016: M=1,9; 2019: M=1,6; 2023: M=1,5). Mit größerem Abstand folgen bezogen auf die aktuellen Umfrageergebnisse die Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB) (M=2,2), Portale der E-Journal-Anbieter/Verlagswebseiten (z.B. EBSCO, Springer, Elsevier) (M=2,3) und damit gleichauf Suchmaschinen wie z.B. Google (M=2,3). Insgesamt eher weniger genutzt wird das Datenbank-Infosystem (DBIS), wobei sich hier deutliche Unterschiede bei den Nutzengruppen erkennbar sind (Studierende intern: M=2,8; Personal intern: M=2,3). Schlusslicht in allen bisher durchgeführten Befragungen und bei beiden hier angegebenen Nutzengruppen sind die E-Journal-Webseiten der Bibliothek (zuletzt: M=2,8) (siehe Tab. 10).

Tab. 10: Wege zur Nutzung von E-Journals (Mittelwerte); Datenbericht 2.3.7

ELEK7: WEGE ZUM E-JOURNAL 1=oft bis 4=nie	Gesamt (M)			Studierende intern (M)			Personal intern (M)		
	2016	2019	2023	2016	2019	2023	2016	2019	2023
Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)	2,0	2,1	2,2	2,2	2,3	2,4	1,7	1,7	1,8
Datenbank-Infosystem (DBIS)	2,4	2,4	2,6	2,5	2,5	2,8	2,1	2,1	2,3
PH-Katalog plus (Reiter „Artikel und mehr“)	1,9	1,6	1,5	1,8	1,5	1,4	2,0	1,7	1,7
E-Journal-Webseiten der PH-Bibliothek	2,7	2,8	2,8	2,7	2,9	2,8	2,4	2,5	2,6
Portale der E-Journal-Anbieter/Verlagswebseiten (z.B. EBSCO, Springer, Elsevier)	2,2	2,4	2,3	2,2	2,4	2,3	2,2	2,1	2,0
Suchmaschinen (z.B. Google)	2,3	2,5	2,3	2,3	2,5	2,3	2,1	2,4	2,2

Es ist anzunehmen, dass die Antworten auf die Frage zur E-Journal-Recherche mit der abnehmenden Nutzung von Datenbanken (siehe Kapitel 3.3.2) allgemein und der zunehmenden Verwendung des Reiters „Artikel und mehr“ in Zusammenhang stehen. Im Vergleich der Nutzendengruppen zeigt sich abschließend, dass das interne Personal in der Gegenüberstellung mit den internen Studierenden zwar ebenfalls am häufigsten den PH-Katalog plus für die Recherche nutzt, aber auch mehr andere Quellen wie die EZB oder Portale der Anbieter konsultiert.

### 3.5 Einschätzungen zu den Informations- und Serviceangeboten

#### 3.5.1 Informationsquellen über die Bibliothek

Zweck der Arbeit der PH-Bibliothek ist es, insbesondere für die Nutzerinnen und Nutzer in Forschung, Lehre und Studium die benötigten Informationen und Dienstleistungen bedarfsgerecht bereitzustellen. Dies gelingt umso besser, je bekannter diese sind und je kompetenter diese ausgewählt und genutzt werden können. Die Mitarbeitenden der PH-Bibliothek bedienen sich daher verschiedener Kanäle, um über Angebote, Dienstleistungen und aktuelle Themen zu informieren.

Im Rahmen der Befragung konnten die Teilnehmenden angeben, ob und wie häufig (Skala von „1=oft“ bis „4=nie“) die unterschiedlichen Informationsquellen zur Bibliothek bisher genutzt wurden. Aufgrund des Wegfalls und der Hinzunahme von Angeboten erfassten die Umfragen eine unterschiedliche Auswahl an Informationsquellen, weshalb ein Vergleich nicht bei allen Aspekten möglich ist (siehe Tab. 11).

Tab. 11: Häufigkeit der Nutzung der Informationsquellen nach Statusgruppen (Mittelwerte); Datenbericht 3.1.5

INF5: NUTZUNGSHÄUFIGKEIT INFOQUELLEN 1=oft bis 4=nie	Gesamt (M)			Studierende (M)			Personal (M)			Sonstige (M)		
	2016	2019	2023	2016	2019	2023	2016	2019	2023	2016	2019	2023
Plakate, Aushänge, Infolyer	3,4	3,3	3,4	3,4	3,3	3,4	3,2	3,3	3,3	3,5	3,2	3,5
Website	2,0	2,2	2,2	2,0	2,2	2,2	1,9	1,9	2,1	2,0	2,2	2,2
Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter*innen vor Ort (Ausleih- bzw. Servicetheke)	2,5	2,5	2,7	2,6	2,6	2,8	2,4	2,4	2,5	2,2	2,1	2,2
Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter*innen vor Ort (Infotheke)	2,9	2,8	-	2,9	2,9	-	2,6	2,6	-	2,7	2,6	-
Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter*innen via E-Mail oder Telefon	3,5	3,5	3,4	3,6	3,6	3,5	3,0	3,1	3,1	3,4	3,4	3,2
Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter*innen über den Bibliothekschat	-	-	3,6	-	-	3,7	-	-	3,4	-	-	3,6
Facebookauftritt der PH-Bibliothek	3,9	3,9	-	3,9	3,9	-	3,9	3,9	-	3,9	3,9	-
Instagram-Angebot der PH-Bibliothek	-	-	3,4	-	-	3,3	-	-	3,8	-	-	3,9
Youtube-Kanal der PH-Bibliothek	-	-	3,9	-	-	3,8	-	-	3,9	-	-	3,9

Ausgehend von den in der Gesamtgruppe erreichten Mittelwerten der Befragung 2023 zeigt sich, dass v.a. der Youtube-Kanal der PH-Bibliothek (ab 18.6.2020) am wenigstens genutzt wird (M=3,9). Vorgesehen war es, den Nutzerinnen und Nutzern über den Kanal eine Alternative zu Führungen und Schulungen anzubieten. Leider steht die Resonanz in keiner Relation zum großen Aufwand, der mit der Erstellung und stetigen Aktualisierung der Videos und Filme verbunden ist, weshalb die Weiterarbeit am Projekt im September 2023 eingestellt wurde.

Ebenfalls wenig Relevanz scheint der im November 2020 gestartete Bibliothekschat (M=3,6) zu haben. Dieser sollte nach Schließung der Infotheke aufgrund der Corona-Pandemie und der anschließenden Beibehaltung der Nicht-Besetzung evtl. Informationsbedarfe auffangen. Die Infotheke selbst wird von den Nutzerinnen und Nutzern offenbar nicht sehr vermisst: Es gibt kaum diesbezügliche Nachfragen, das Telefon der Infotheke ist auf die Servicetheke umgeleitet und es wird bei Bedarf auf den Chat hingewiesen bzw. an die passende Person im Kollegium vermittelt. Obwohl es gerade für Menschen, die nicht vor Ort sind, mit dem Chat einfacher ist, mit der Bibliothek in Kontakt zu treten, wird dieser wenig genutzt: Im Jahr 2023 sind insgesamt nur 456 Anfragen via Chat eingegangen. Über die Gründe dafür lässt sich nur spekulieren. Möglich ist, dass die Zielgruppen inzwischen selbstständiger und kompetenter in der Nutzung der Bibliotheksangebote sind. Denkbar ist auch, dass wir schon auf anderem Wege ausreichend Hilfe (z.B. auf der Website) bieten. Womöglich ist auch die Hemmschwelle gestiegen, (oft) zu fragen.<sup>3</sup> Die Ergebnisse der Befragung sowie diese Auswertung geben Anlass zur Frage, ob und wie es mit Infotheke und Chat weitergeht – eine dauerhaft leere Theke ist kein gutes Aushängeschild. Für Präsenz und Kontrolle im Eingangsbereich wird sie jedoch auch nicht mehr benötigt.

Das Instagram-Angebot löste am 5.10.2020 den Facebook-Auftritt der Bibliothek (8.6.2016 - 4.6.2020) ab, welcher in den vorherigen Befragungen auf dem Platz der am wenigsten genutzten Informationsquelle (M=3,9) rangierte und auch generell in der Zielgruppe in der Gunst abfiel. Das Instagram-Angebot schneidet im Vergleich v.a. bei der größten Gruppe – den Studierenden – zumindest deutlich besser ab (M=3,3).

Als Informationsquellen weitgehend ausgedient haben Plakate, Aushänge und Infoflyer, die über alle Befragungszeiträume und Gruppen hinweg auf eine eher geringe Nutzung schließen lassen (zuletzt: M=3,4). Da es seit der letzten Lieferung im Sommersemester 2019 keine neuen Flyer/Faltblätter mehr gibt, wäre in der Folgebefragung eher nach Plakaten, Aushängen und dem Info-Monitor zu fragen.

Ein Unterschied zwischen den Nutzendengruppen ist bei den Auskünften der Mitarbeitenden via E-Mail und Telefon erkennbar, die von der Gruppe „Personal“ zumindest gelegentlich in Anspruch genommen werden (2023: M=3,1). Ebenfalls gruppenspezifische Unterschiede weist die insgesamt und im Vergleich mit den anderen Optionen noch gut genutzte Ausleih- bzw. Servicetheke (2023: M=2,7) auf. Zwar hat diese im Verlauf bei den Studierenden etwas an Bedeutung verloren (zuletzt: M=2,8) – was u.a. in Zusammenhang mit den seit Corona niedrigeren Besucherzahlen zu sehen ist – findet aber bei der Gruppe „Personal“ (zuletzt: M=2,5) und v.a. bei der Gruppe „Sonstige“ (zuletzt: M=2,1) größeren Anklang. Letztere sind, ausgehend von der geringeren Besuchshäufigkeit (siehe Kapitel 3.6.1), mit der Bibliothek weniger vertraut, womit ein höherer Informationsbedarf vor Ort einhergeht.

Beständig die wichtigste Informationsquelle bleibt bei allen Gruppen die Website der PH-Bibliothek (2023: M=2,2). Hierzu konnten die Befragungsteilnehmenden zusätzliche Bewertungen (von „1=trifft völlig zu“ bis „4=trifft gar nicht zu“) bzgl. der Gestaltung abgeben (siehe Abb. 9). Unverändert über alle Befragungszeiträume hinweg wird der Internetauftritt insgesamt als gelungen bewertet (M=1,9). Ebenso gleichbleibend (eher) positiv bewertet wird der Informationsgehalt der Website („informativ“; M=1,8), der auch im Vergleich der abgefragten Aspekte prozentual die höchsten Zustimmungswerte auf sich vereint (2023: 94,6 % „trifft völlig/eher zu“). Die größte Verbesserung zeigt sich beim Aspekt „ansprechende Gestaltung“ (2019: M=2,2; 2023: M=1,9), was sicher dem Web-Relaunch im Frühjahr 2021 zuzurechnen ist.

---

<sup>3</sup> Aus Gesprächen mit Kolleginnen und Kollegen anderer Bibliotheken über die Nutzung von Chat-Angeboten sind ähnliche Entwicklungen erkennbar, wobei auch hier ein Erklärungsansatz fehlt.

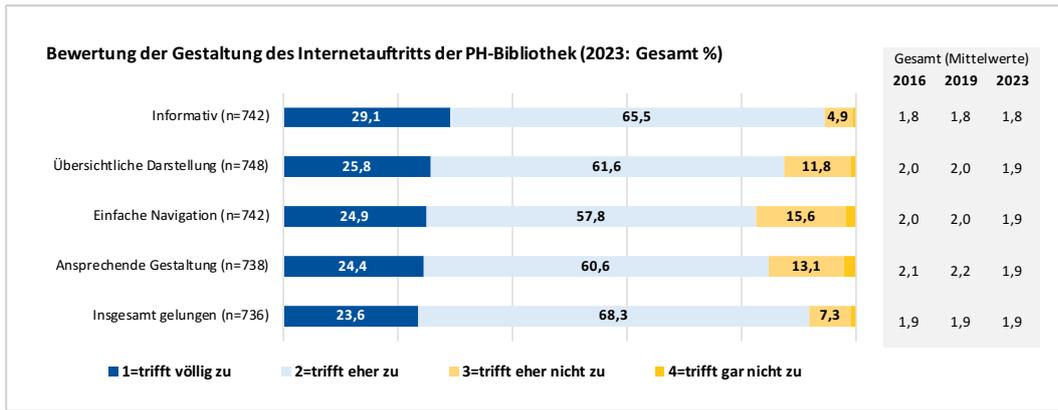


Abb. 9: Bewertung des Internetauftritts der PH-Bibliothek (Mittelwerte & Prozent), Datenbericht 3.1.6

### 3.5.2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Für die Nutzerinnen und Nutzer der PH-Bibliothek spielen persönliche Kontakte bzw. das Vorhandensein einer Anlaufstelle noch immer eine sehr wichtige Rolle. Dies trägt auch maßgeblich zur Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek sowie zu ihrer Außenwirkung bei. Aufgrund der mit der Pandemie einhergegangenen Einschränkungen hinsichtlich persönlicher Kontakte und Öffnungszeiten hat sich die Bibliothek früh entschieden, als zunächst interimistischen Ersatz für die Infotheke einen Chat anzubieten (siehe Kapitel 3.5.1). Dieser ist seit November 2020 in Betrieb, die Infotheke hingegen noch nicht wieder. Viele Fragen, die bislang an der Infotheke beantwortet wurden, gelangen nun an die Service-/Ausleitheke, wo man bisweilen kurz anstehen muss und für fachliche Fragen an qualifizierte Kolleginnen und Kollegen verwiesen wird. Das ist weniger komfortabel als zuvor. Hinzu kommt, dass während der Hochphase der Pandemie die Bibliothek eine ganze Weile geschlossen war und für längere Zeit nur mit begrenzten Öffnungszeiten und Personenzahl verfügbar war. Trotz der strukturellen Veränderungen und der teils widrigen Umstände ist festzustellen, dass die Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über alle Befragungen hinweg sehr positiv ausfällt (siehe Abb. 10). Sowohl an der Ausleih-/Servicetheke als auch an der Infotheke schätzen die Befragungsteilnehmenden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehrheitlich als freundlich, kompetent und hilfsbereit ein. Auch die Information und Beratung über den Chat wird sehr positiv gesehen, wobei hier zu berücksichtigen ist, dass nur eine geringere Anzahl an Befragungsteilnehmenden (n=143) hier überhaupt eine Einschätzung zu mindestens einem der Aspekte abgegeben hat als dies in den vorherigen Befragungen für die Infotheke (2016: n=636; 2019: n=604) der Fall war. Offenbar konnten oder wollten sich viele der Befragten aufgrund mangelnder Erfahrung mit dem Chat (siehe auch unter Kapitel 3.5.1) keine Meinung dazu bilden.

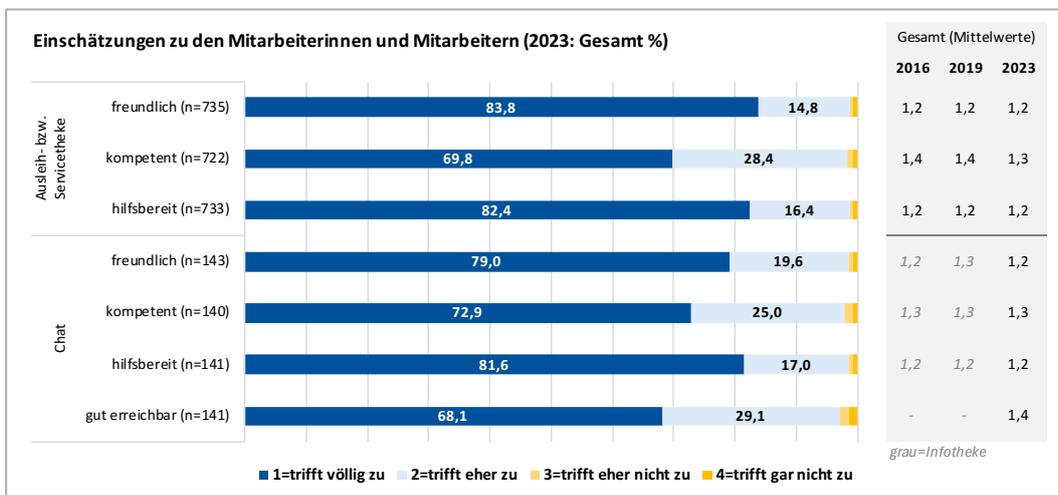


Abb. 10: Einschätzungen zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Mittelwerte & Prozent); Datenbericht 3.2.2

### 3.5.3 Schulungsangebote

Unter dem Bereich „Service“ wurden die Nutzerinnen und Nutzer auch zum Schulungsangebot der PH-Bibliothek befragt. Da die einzelnen Angebot im Verlauf der Zeit angepasst wurde, sind diese nur eingeschränkt vergleichbar. In diesem Zusammenhang sind auch die Einschränkungen durch die Pandemie zu beachten, die sich ganz besonders auch auf das Schulungsgeschehen ausgewirkt haben, da nach Ausbruch der Pandemie zunächst keine Präsenzveranstaltungen mehr möglich waren. Das Format der „Coffee Lectures“, das auf Präsenz setzt und zum Zwecke der Sichtbarkeit und spontanen Teilnahme im quirligen Eingangsbereich durchgeführt wurde, fiel dem bis dato ersatzlos zum Opfer. Zudem wurde auch das Angebot der „Audioguide-App“ gestrichen, welches 2015 mit großem finanziellen und personellen Aufwand erstellt wurde, jedoch nur sehr wenig Nachfrage fand. Der Aufwand für die Anpassung an neue Vorgaben (Räume, Barrierefreiheit usw.) war nicht mehr vertretbar, weshalb die App Ende 2019 aus den Stores genommen wurde. Obgleich sich die Schulungsangebote durch die Digitalisierung zu Online-Formaten gewandelt haben, sind die Zuordnungen der abgefragten Angebote noch möglich (z.B. Citavi-Schulung, Datenbank-Schulung). Es gibt jedoch auch Angebote, die bezogen auf den inhaltlichen Fokus verändert wurden und daher nicht mehr vergleichbar sind. Z.B. wurde die „Einführung in die Bibliotheksbenutzung“ ab 2022 in zwei Angebote („Führung durch die Bibliothek (vor Ort)“ und „Online-Einführung in den Bibliothekskatalog“) aufgesplittet.

Danach gefragt, ob und welche Angebote wahrgenommen wurden, gibt rund die Hälfte der Befragungsteilnehmenden an, bisher keine Schulungsangeboten genutzt zu haben (2023: 52,9 %), was auch über die Befragungszeiträume hinweg kaum Veränderungen unterliegt. Betrachtet man nur die Gruppe der PH-Studierenden, so zeigen sich hier Schwankungen in Bezug auf die Nicht-Teilnahme (2019: 19 %; 2023: 33,2 %) sowie bezogen auf Nutzung der o.g. geänderten Formate (Bibliotheksführung, Citavi- und Datenbank-Schulung) (siehe Tab. 12).

Tab. 12: Nutzung von Schulungsangeboten; Datenbericht 3.2.3

SERV4: NUTZUNG SCHULUNGSANGEBOTE Mehrfachnennungen; Prozent der Fälle	Gesamt (%)		Studierende intern (%)	
	2019	2023	2019	2023
<i>Ich habe bisher keine Schulungsangebote der Bibliothek genutzt.</i>	49,5	52,9	19,0	33,2
Einführung in die Bibliotheksbenutzung (ggf. mit Lernplattform Ilias)	36,2	-	63,6	-
Führung durch die Bibliothek (vor Ort)	-	26,8	-	39,9
Online-Einführung in den Bibliothekskatalog	-	22,6	-	35,3
(Online-)Schulung zur fachlichen Datenbankrecherche (Einführung und andere)	23,7	16,4	35,9	21,3
(Online-)Schulung zum Literaturverwaltungsprogramm Citavi (Einführung / Fortgeschrittene)	24,4	15,8	39,0	21,4
Bibliotheksführung mit Audioguide-App	2,3	-	3,1	-
Coffee Lectures	2,4	-	2,6	-
Youtube-Tutorials zur Bibliotheksnutzung	-	7,4	-	11,1
<b>GESAMT (Nennungen)</b>	1374	1462	749	968
<b>GESAMT (Fälle bzw. Teilnehmende)</b>	992	486	459	399

Tab. 13: Zufriedenheit mit Schulungsangeboten (Mittelwerte); Datenbericht 3.2.4

SERV5: ZUFRIEDENHEIT MIT SCHULUNGSANGEBOTEN 1=sehr zufrieden bis 4=sehr unzufrieden	Gesamt (M)		Studierende intern (M)	
	2019	2023	2019	2023
Einführung in die Bibliotheksbenutzung (ggf. mit Lernplattform Ilias)	1,8	-	1,8	-
Führung durch die Bibliothek (vor Ort)	-	1,7	-	1,7
Online-Einführung in den Bibliothekskatalog	-	1,8	-	1,8
(Online-)Schulung zur fachlichen Datenbankrecherche (Einführung und andere)	1,8	1,7	1,9	1,7
(Online-)Schulung zum Literaturverwaltungsprogramm Citavi (Einführung / Fortgeschrittene)	1,9	2,0	1,9	2,1
Bibliotheksführung mit Audioguide-App	2,0	-	1,9	-
Coffee Lectures	1,8	-	2,2	-
Youtube-Tutorials zur Bibliotheksnutzung	-	1,6	-	1,7

In einem zweiten Schritt konnten die Befragungsteilnehmenden angeben, wie zufrieden sie mit den besuchten Schulungsangeboten waren (siehe Tab. 13). Es zeigt sich, dass bei den Angeboten, die ins Online-Format übersetzt wurden, die Übertragung ins Digitale der Zufriedenheit im Wesentlichen keinen Abbruch getan hat. Da diese Formate eine größere Zielgruppe erreichen können, raumunabhängiger und flexibler sind, werden sie wohl auch weiterhin Priorität haben.

## 3.5.4

## 3.5.4 Öffnungszeiten

Während des Berichtszeitraums kam es in Folge der Pandemie zur zeitweisen Schließung der Bibliothek sowie im weiteren Verlauf zu Einschränkungen bei den Öffnungszeiten und der zulässigen Zahl an Personen im Gebäude. Der Status quo ante war erst ab dem 21.02.2022 wieder hergestellt. Diese nun schon länger zurückliegenden Umstände waren jedoch nicht explizit Teil dieser Erhebung.

Obwohl bei der letzten Befragung bereits eine Verbesserung der Zufriedenheitswerte in Bezug auf die Öffnungszeiten feststellbar war, konnte aus zahlreichen Freitexten der Wunsch nach einer weiteren Verlängerung der Öffnungszeiten an den Wochenenden der Prüfungsphasen abgeleitet werden. Sobald die Pandemie es wieder zuließ, wurde probeweise im Sommersemester 2021 erstmals die Öffnungszeiten an den vier Wochenenden vor der Prüfungsphase von 9-18 auf 8-20 Uhr verlängert. Wie die Ergebnisse zeigen, kam dies bei den Nutzenden offenbar gut an. Auf einer Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „4=sehr unzufrieden“ wurden diese verlängerten Zeiten im Mittel mit 1,8 bewertet. Bestätigt wird dies darüber hinaus dadurch, dass die Besuchszählung abends nach 18 Uhr noch zahlreiche Ausgänge verzeichnet. Auch für die anderen Zeiten hat sich die Einschätzung weiter verbessert (siehe Abb. 11). Aufgrund der im Vergleich zur Vor-Corona-Zeit noch immer niedrigeren Besuchszahlen besteht für eine weitere Verlängerung der Öffnungszeiten – von der Ressourcenfrage ganz abgesehen – aktuell kein Handlungsbedarf.

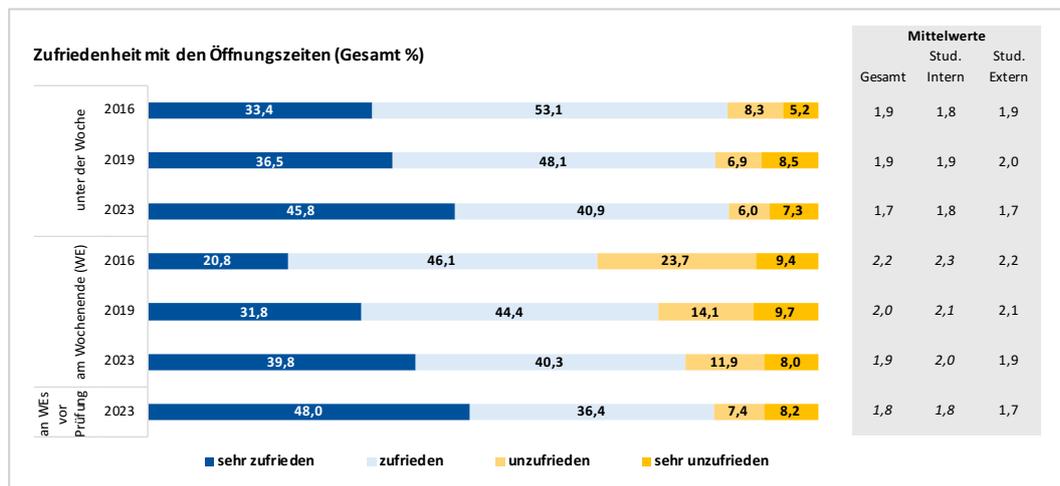


Abb. 11: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten (Mittelwerte & Prozent); Datenbericht 3.2.1

## 3.6 Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort

## 3.6.1 Besuchsgründe und -häufigkeit

Auch ohne Zählanlage und Befragung der Studierenden ist bereits bei einem Gang durch die Bibliothek erkennbar, dass die Plätze leider noch nicht wieder in dem Maße belegt sind, wie dies vor der Pandemie der Fall war. Belastbare Zahlen dazu liefert uns die an den Eingängen installierte Zählanlage. Da die alte Anlage drohte, bald auszufallen und die alte Zählweise zwar praktisch, aber nicht sehr genau war, wurde Ende 2020 eine neue Zählanlage montiert, die Anfang 2021 in Betrieb ging. Zum neuen Mechanismus eine kurze Erläuterung vorab: Die alte Anlage zählte auf Höhe Infotheke/Buchsicherungsgate alle Eintritte in den gesicherten Bereich der Bibliothek. Das hatte zwei Folgen: (1) Alle, die nur den ungesicherten Bereich betraten (Toiletten- und Schließfachanlage UG, Steh-, Recherche- und PC-Plätze im EG) wurden nicht erfasst. (2) Dafür wurden alle, die sich länger im gesicherten Bereich aufhielten, bei jedem Gang ins UG zur Toilette, einem Schließfach o.ä. als weiterer Besuch gezählt. Durch die Neuinstallation wird nur noch an den Außentüren (bidirektional) gezählt. Das hat immer noch, wie jede solche Anlage, eine gewisse Ungenauigkeit, aber die Zahlen sollten

nun realistischer sein. Im Jahr 2021 konnten wir durch Parallelbetrieb die Differenz gut sehen: die alte Anlage zählte 149.858 Besuche, die neue Anlage 98.972. Seither gibt es nur noch die neue Metrik. Die dadurch bekannte Relation bzw. Verschiebung kann man gut bei der Interpretation der Zahlen ab 2022 verwenden.

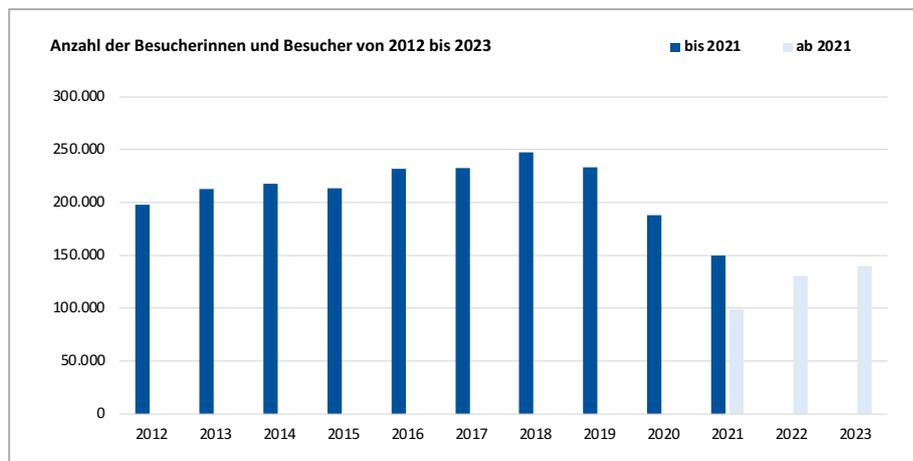


Abb. 12: Besuchsfrequenz 2012 bis 2023

Auch die Befragungsergebnisse lassen auf ein verändertes Besuchsverhalten schließen. Die Zahlen am Beispiel der PH-Studierenden zeigen, dass die Nutzerinnen und Nutzer die Bibliothek im Verlauf tendenziell weniger häufig frequentieren (siehe Abb. 13). Das inzwischen zumindest in Teilen hybride Studium, die Zunahme elektronischer Medien, für die man nicht vor Ort sein muss und andere Faktoren klingen hier als Erklärungen plausibel. Darüber hinaus stimmen die absoluten Besuchszahlen – und Vor-Ort-Eindrücke aus dem laufenden Semester – optimistisch, dass sich die Bibliothek wieder mit Leben füllt.

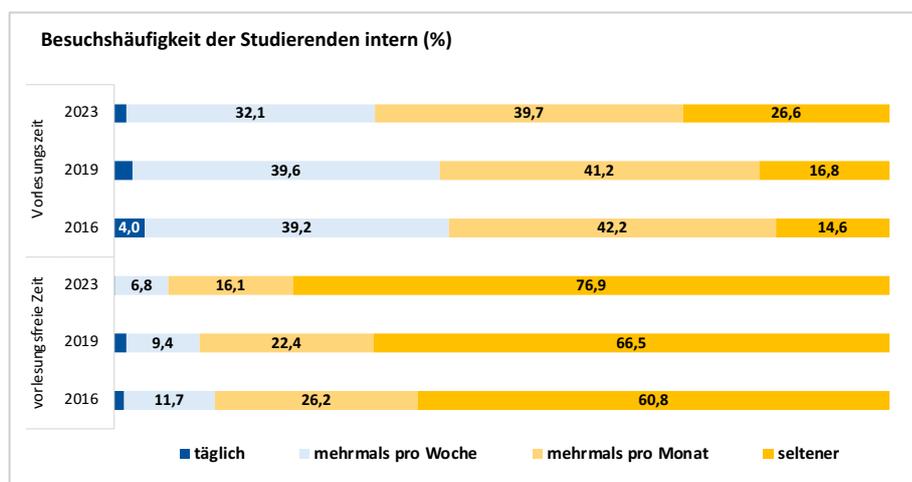


Abb. 13: Besuchshäufigkeit der Studierenden intern; Datenbericht 2.1.2

Ebenso interessant wie die reine Anzahl der physischen Besuchen sind auch die Gründe für den Bibliotheksbesuch. Unter Kapitel 3.3 wurde anhand der Ausleih- und Abrufzahlen von gedruckten und elektronischen Medien aufgezeigt, dass sich das Mediennutzungsverhalten kontinuierlich verändert (Akzeptanz und Nutzung, Verzichtsbereitschaft). Entsprechend sind die Abnahme des Besuchsgrunds „Ausleihe/Rückgabe“ sowie „Nutzung von gedruckten Medien“ (so erst ab 2019 gefragt) und die Zunahme bei „Nutzung von E-Medien“ nachvollziehbar (siehe Tab. 14). Der Aspekt „Unterhaltung“ wurde 2023 nicht mehr in die Liste der Gründe aufgenommen, da er keine eindeutige Interpretation zuließ und zudem die Zahl der Nennungen vernachlässigbar erschien. Dies dürfte auch für den Aspekt „Sonstiges“ gelten, der künftig auch verzichtbar ist. Immerhin 28,8 % der Befragten gaben an, die PH-Bibliothek zum „Drucken/Kopieren/Scannen“ zu besuchen (2023 erstmals erfragt). Zu bedenken ist diesbezüglich, dass es hierbei nicht nur um den Ausdruck von E-

Medien oder das Kopieren gedruckter Medien geht, sondern die Bibliothek aufgrund ihrer Öffnungszeiten und Sichtbarkeit auch als zentrale Druck-, Scan- und Kopierstation der Hochschule für Dokumente aller Art fungiert.

Die Nutzung des Internets hat zwar nicht per se an Bedeutung verloren, wohl aber als Besuchsgrund. Vermutlich erklärt die Omnipräsenz des Internets (auch auf dem Smartphone) das Antwortverhalten. Dass die Schulungsteilnahme als Besuchsgrund abgenommen hat, liegt auf der Hand, da die Schulungen und Katalogeinführungen inzwischen fast ausschließlich online angeboten werden. Ebenfalls suchen im Verlauf weniger der befragten Personen die Bibliothek zur „Recherche“ auf, was offenbar daran liegt, dass zumindest für die Hochschulmitglieder für Recherche und Abruf von E-Ressourcen kein Bibliotheksbesuch erforderlich ist und vermutlich auch bei der Suche nach analogen Medien die Recherche bereits im Vorfeld erfolgt.

Einen deutlichen Aufwuchs als Besuchsgrund hat das Arbeiten in der Bibliothek, allein und in Gruppen. Ein Blick in die einschlägige Fachliteratur zeigt, dass das Thema Bibliothek als Ort, Lernort, dritter Ort o.ä. in öffentlichen wie wissenschaftlichen Bibliotheken an Bedeutung gewinnt und zur Entwicklung von Lernraumkonzepten führt. Sicher haben hier auch die Erweiterung, Erneuerung und Verbesserung der Ausstattung mitgewirkt (siehe Kapitel 3.6.2). Die Bibliothek als Ort hat also weiterhin ihre Berechtigung.

Tab. 14: Besuchsgründe; Datenbericht 2.1.1

NUTZ1: BESUCHSGRÜNDE Mehrfachnennungen; Prozent der Fälle	Gesamt (%)			Studierende intern (%)		
	2016	2019	2023	2016	2019	2023
Ausleihe/Rückgabe von Büchern und Medien	97,4	94,3	81,8	97,6	92,7	75,9
Arbeit in der PH-Bibliothek (alleine)	40,9	43,2	53,6	56,5	68,6	73,8
Arbeit in der PH-Bibliothek (in Gruppen)	22,8	22,9	28,8	39,5	47,8	44,7
Recherche	45,3	42,0	31,2	56,8	56,2	32,6
Schulungsteilnahme	7,0	8,4	2,6	11,4	11,5	2,9
Nutzung von E-Medien (E-Books, E-Journals, Datenbanken)	15,3	16,8	20,2	19,5	14,6	17,0
Nutzung von gedruckten und sonstigen Medien (Bücher, Zeitschriften, u.a.)	-	35,6	32,8	-	43,1	32,1
Internetnutzung	19,6	16,3	14,4	31,9	29,9	20,7
Unterhaltung	2,9	2,8	-	4,1	4,0	-
Drucken/Kopieren/Scannen	-	-	28,8	-	-	37,4
Sonstiges	-	-	1,7	-	-	1,3
<b>GESAMT (Nennungen)</b>	3752	3488	3908	2247	2019	2649
<b>GESAMT (Fälle bzw. Teilnehmende)</b>	1493	1235	1321	708	548	783

### 3.6.2 Arbeitsplätze und Ausstattung

Für die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort ist es wichtig, für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer adäquate Arbeitsplätze in ausreichender Anzahl anzubieten. Bereits die Befragung 2016 (zum Zeitpunkt der Befragung 215 Plätze) hatte gezeigt, dass die Ausweitung und Modernisierung der Arbeitsplätze seit der Sanierung noch nicht ausreichend waren. Bis zum Zeitpunkt der Umfrage 2019 wurde die Zahl der Plätze auf 267 erweitert, darunter Einzelarbeitsplätze (entlang der Fensterfront 2. OG, offene Plätze 3. OG), Lesesessel und -sofas. Parallel zur Auswertung der Befragung 2019 (Durchführung: Juli/August 2019, Bericht: Juli 2020) wurden die Bestände im 2. OG verdichtet und umgezogen, die Regale dort gekürzt (auf der Fensterseite alle um 1 m gekürzt, auf der anderen alle ohne Säule um 0,5 m verlängert) und dorthin die lange Tischreihe von der Fensterfront bei den Zeitschriften im 1. OG verlagert. Der Freihandbereich im 1. OG wurde komplett geräumt, mit Teppich ausgelegt (November 2020) und die Regale in komprimierter Form wieder aufgestellt. Dadurch konnten hier vollwertige und attraktive Arbeitsplätze eingerichtet werden (20 Plätze). Die Regale im Lesesaal 2. OG wurden ganz entfernt und durch Arbeits- und gemütliche Leseplätze ersetzt (14 Plätze). Im Anbau EG wurden ebenfalls komplett neue Tische und Stühle eingerichtet, überwiegend in neuer Ausrichtung (5 Plätze). Der Eingangsbereich erhielt Stehtische (8 Plätze) und im UG wurden zwei Arbeitsinseln (8 Plätze) angelegt. Im Januar 2021 war dann so weit alles fertig eingerichtet. Komplementär wurde die Schließfachanlage um neue Fächer im Durchgangsbereich zur Aula um 54 Fächer erweitert. Auf

Basis dieser mannigfaltigen Maßnahmen werden die nachfolgenden Ergebnisse näher betrachtet und Ergebnisse der Umfragen 2019 und 2023 gegenübergestellt.

Zunächst nach der Häufigkeit der Nutzung der unterschiedlichen Arbeitsplätze gefragt, gibt rund die Hälfte der PH-Studierenden (2019 und 2023) an, v.a. Einzelarbeitsplätze oft in Anspruch zu nehmen; während Gruppenarbeitsräume und Gruppenarbeitsplätze eher weniger frequentiert werden. Letztere werden von externen Studierenden so gut wie gar nicht genutzt. Auch Einzelarbeitsplätze werden von dieser Gruppe in einem weit geringeren Umfang beansprucht als dies bei internen Studierenden der Fall ist, wobei sich hier eine leichte Steigerung in der Nutzungshäufigkeit abzeichnet („oft/manchmal“: von 33,3 auf 37,7 %) (siehe Tab. 15).

Tab. 15: Häufigkeit der Nutzung von Arbeitsplätzen; Datenbericht 3.3.1

AUST1: NUTZUNG DER ARBEITSPLÄTZE	Einzelarbeitsplätze %		Gruppenarbeitsräume %		Gruppenarbeitsplätze %	
	2019	2023	2019	2023	2019	2023
<b>Studierende intern</b>						
oft	46,4	47,2	9,0	10,4	11,8	10,0
manchmal	24,6	25,1	28,6	23,0	28,2	23,2
selten	17,4	13,8	29,7	28,5	28,0	27,0
nie	11,6	13,8	32,7	38,2	31,9	39,8
<b>Studierende extern</b>						
oft	11,5	19,5	0,8	3,2	1,2	1,9
manchmal	21,8	18,2	2,5	4,4	2,5	3,1
selten	21,8	18,2	6,6	10,1	6,1	11,3
nie	44,8	44,0	90,2	82,3	90,2	83,6

Bezogen auf die unterschiedlichen Varianten von Arbeitsplätzen wurde nach der Zufriedenheit mit deren Anzahl gefragt. Hier zeigt sich im Vergleich der beiden zuletzt durchgeführten Umfragen bei den PH-Studierenden im Ergebnis eine deutliche Verbesserung bezogen auf die Einzelarbeitsplätze ohne und mit PC. Während 2019 noch 43,9 % bzw. 34,4 % „(sehr) unzufrieden“ damit waren, reduziert sich deren Anteil mit Blick auf die Folgerhebung auf 27,5 % bzw. 19,1 %. Das größte Manko sehen die externen Studierenden 2019 in den Einzelarbeitsplätzen mit PC (42,7 % sind damit „(sehr) unzufrieden“); mit größerem Abstand folgten die Einzelarbeitsplätze ohne PC (31,3 % waren „(sehr) unzufrieden“). Eine eher marginale Rolle spielen hingegen die Gruppenarbeitsräume und die offenen Gruppenarbeitsplätze. Bei den externen Studierenden lassen die aktuellen Ergebnisse bei den Einzelarbeitsplätzen eine große Steigerung in der Zufriedenheit erkennen – lediglich 12,8 % (ohne PH) bzw. 11,4 % (mit PC) zeigen sich noch „(sehr) unzufrieden“.

Das Ergebnis bestätigt den nach der Umfrage 2019 eingeschlagenen und oben beschriebenen Weg primär den Ausbau der Einzelarbeitsplätze voranzutreiben (siehe Tab. 16; grüne Punkte: Mittelwerte) und so den dringlicheren Bedarf abzudecken. Erkennbar wird aber auch, dass bei den internen Studierenden die Unzufriedenheit bei den Gruppenarbeitsräumen (2019: M=2,3; 2023: M=2,5) und bei den offenen Gruppenarbeitsplätzen (2019: M=2,2; 2023: M=2,4) zugenommen hat; während die Bewertung dieser Form von Arbeitsplätzen bei den externen Studierenden 2023 minimal positiver ausfällt als 2019.

Tab. 16: Zufriedenheit mit der Anzahl der Arbeitsplätze (Prozent & Mittelwerte); Datenbericht 3.3.2

AUST2: ZUFRIEDENHEIT ANZAHL ARBEITSPLÄTZE	Einzelarbeitsplätze ohne PC %		Einzelarbeitsplätze mit PC %		Gruppenarbeitsräume %		offene Gruppenarbeitsplätze %	
	2019	2023	2019	2023	2019	2023	2019	2023
<b>Studierende intern (M)</b>	2,4	2,2	2,3	2,1	2,3	2,5	2,2	2,4
1- sehr zufrieden	11,1	18,3	13,3	16,6	10,4	10,5	11,0	11,5
2- zufrieden	44,9	54,1	52,3	64,3	50,2	46,1	57,7	57,4
3- unzufrieden	34,1	21,8	29,0	14,5	34,2	32,0	27,4	22,3
4- sehr unzufrieden	9,8	5,7	5,4	4,6	5,2	11,4	3,9	8,8
<b>Studierende extern (M)</b>	2,2	1,9	2,4	1,9	2,0	1,9	2,0	1,9
1- sehr zufrieden	19,1	24,5	13,3	19,7	17,9	17,1	8,0	20,0
2- zufrieden	49,6	62,8	44,0	68,9	64,3	71,4	84,0	73,3
3- unzufrieden	26,7	8,5	36,0	9,8	17,9	11,4	8,0	6,7
4- sehr unzufrieden	4,6	4,3	6,7	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0

Ebenfalls abgefragt wurde die Nutzungshäufigkeit zu spezifischer Ausstattung in der PH-Bibliothek. Die AV-Geräte zum Abspielen von physischen Medien waren 2019 noch in der Auswahl enthalten, sind aber inzwischen abgeschafft. Entsprechend wurde 2023 nur noch der Team-Monitor (Palma), der Buchscanner und das Smartboard bzw. interaktive Whiteboard erfasst. Sowohl von internen als auch von den externen Studierenden wird der Team-Monitor mehrheitlich „nie“ genutzt. Ein ähnliches Bild ergibt sich mit Blick auf das Smartboard/interaktive Whiteboard, was von 91,8 % der PH-Studierenden sowie von 98 % der externen Studierenden „nie“ genutzt wird. Etwas häufiger genutzt wird der Buchscanner. Aber auch hier zeichnet sich, trotz der kostenfreien Bereitstellung, ein geringer werdender Bedarf bei den PH-Studierenden ab und die Zahl derjenigen, die das Gerät selten oder nie nutzt, nimmt zu oder bleibt im Fall der externen Studierenden stabil hoch.

Tab. 17: Häufigkeit der Nutzung der Ausstattung; Datenbericht 3.3.1

AUST1: NUTZUNG DER AUSSTATTUNG	Team-Monitore %		Buchscanner %		Smartboard %	
	2019	2023	2019	2023	2019	2023
<b>Studierende intern</b>						
oft	1,7	1,1	9,6	4,9	0,2	0,9
manchmal	3,8	3,6	19,2	12,7	3,2	1,8
selten	15,6	8,7	18,7	16,5	8,5	5,5
nie	79,0	86,6	52,5	65,9	88,0	91,8
<b>Studierende extern</b>						
oft	0,4	1,3	2,1	2,6	0,4	0,0
manchmal	0,0	1,3	11,3	9,1	0,0	1,3
selten	1,3	0,0	14,2	13,6	3,8	0,7
nie	98,3	97,4	72,4	74,7	95,7	98,0

### 3.6.3 Arbeitsatmosphäre

Für die Akzeptanz der Bibliothek als Ort, an dem man sich zum Lernen und Arbeiten gerne und länger aufhält, sind die Wahrnehmung der Arbeitsatmosphäre und Aufenthaltsqualität bzw. für das Arbeiten förderliche Rahmenbedingungen wichtige Faktoren. Eine Übersicht zu den hier thematisierten Aspekten (inkl. erzielter Mittelwerte zur Zufriedenheit nach Befragungszeitpunkt) bietet die nachfolgende Tabelle (siehe Tab. 18).

Erkennbar ist, dass sich die meisten Werte verbessert haben. Die Sauberkeit des Sanitärbereichs erreicht auf der Skala von „1=sehr zufrieden“ bis „4=sehr unzufrieden“ bei der Befragung 2023 einen Mittelwert von 1,7 (2019: M=1,9) und auch die Benutzungsbereiche erzielen – wenn auch geringfügig – eine bessere Bewertung als 2019. Das dürfte nicht zuletzt eine Folge der niedrigeren Besuchsfrequenz gewesen sein, die vermutlich auch zu einer besseren Beurteilung des Geräuschpegels führte. Die Gesamteinschätzung bleibt mit M=1,8 auf der oben genannten Skala gleich. Bei der unter Kapitel 3.6.2 vorgestellten Erweiterung, Diversifizierung und Modernisierung der Arbeitsplätze wurde die Art der Arbeitsplätze – von den Sesseln im Lesesaal und den Stehplätzen im Eingangsbereich abgesehen – weitgehend beibehalten. Insofern erstaunt nicht, dass die Zufriedenheit mit der Möblierung trotz der quantitativen Zunahme nahezu unverändert ist.

Tab. 18: Zufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre (Mittelwerte); Datenbericht 3.3.4

AUST4: ZUFRIEDENHEIT ARBEITSATMOSPHERE 1=sehr zufrieden bis 4=sehr unzufrieden	Gesamt (M)		Studierende intern (M)	
	2019	2023	2019	2023
Raumklima/Temperatur (Sommer)	2,2	1,9	2,4	2,0
Raumklima/Temperatur (Winter)	1,9	2,0	1,9	2,1
Geräuschpegel	1,9	1,8	2,0	1,8
Möblierung	1,9	1,9	2,0	1,9
Sauberkeit (Sanitärbereiche)	1,9	1,7	1,9	1,7
Sauberkeit (Benutzungsbereiche)	1,7	1,6	1,7	1,6
Insgesamt	1,8	1,8	1,9	1,8

Blickt man abschließend auf die Ergebnisse zu den ersten beiden Aspekten bzgl. des Raumklimas und setzt diese in Beziehung zu den Umfragezeiträumen, so zeigen sich jahreszeitliche sowie retrospektive Effekte. Bei

der Befragung, die im Hochsommer 2019 durchgeführt wurde, war die Einschätzung der Sommertemperatur schlechter (M=2,2) als bei der Befragung 2023, die mitten im Winter stattfand (M=1,9). Umgekehrt war die Zufriedenheit mit der Raumtemperatur im Winter bei der Befragung im Sommer 2019 besser (M=1,9) als die beim Durchlauf im Winter 2023 (M=2,0). Bedenkt man zudem, dass die Befragung 2023 in der Zeit stattfand als aufgrund des Ukraine-Kriegs die Temperatur zusätzlich abgesenkt wurde, ist es fast schon eine positive Überraschung, dass die Bewertungen nicht deutlich negativer ausgefallen sind.

Dass die PH-Studierenden beim Raumklima etwas unzufriedener sind als die externen Studierenden (siehe Abb. 14), dürfte daran liegen, dass sie tendenziell mehr Zeit in der Bibliothek verbringen und die Dinge entsprechend öfter und intensiver erleben.

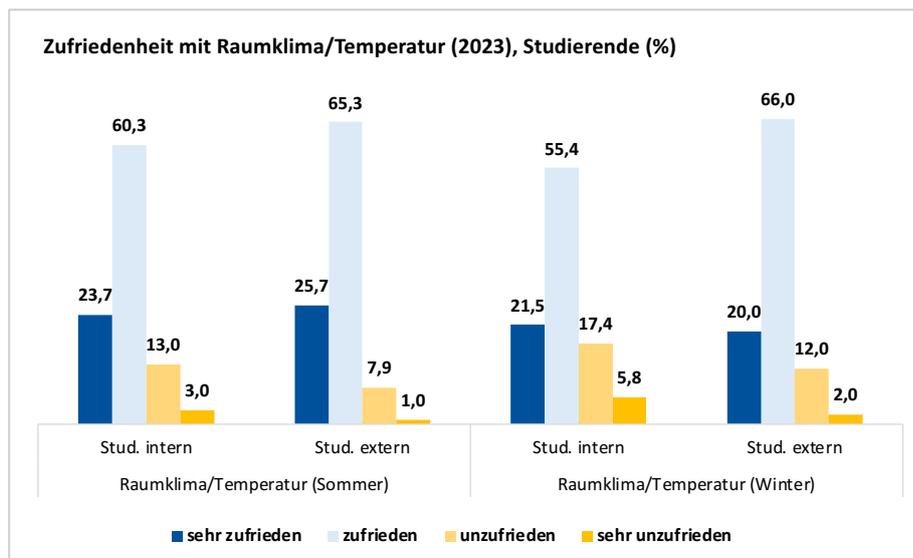


Abb. 14: Zufriedenheit mit dem Raumklima; Datenbericht 3.3.4

### 3.7 Gesamteinschätzung der Bibliothek

#### 3.7.1 Zufriedenheit und Weiterempfehlung

Hält man sich vor Augen, dass der Bibliotheksbetrieb während des Befragungszeitraums durch eine Pandemie, einen IT-Sicherheitsvorfall, reduzierte Heizung aufgrund der Ukraine-Krise und andere Widrigkeiten beeinträchtigt war, ist es sehr erfreulich, dass sich an der Zufriedenheit mit der Bibliothek insgesamt über alle Gruppen hinweg nichts geändert hat und diese mit der Schulnote 1,9 stabil gut ist (siehe Tab. 19).

Tab. 19: Zufriedenheit mit der PH-Bibliothek (Notendurchschnitt); Datenbericht 4.1

ZUF: ZUFRIEDENHEIT INSGESAMT Schulnoten (1=sehr bis 6=ungenügend)	Gesamt (M)		
	2016	2019	2023
Schüler*innen	2,1	1,9	1,9
Studierende intern	2,0	2,0	2,1
Studierende extern	1,9	1,9	1,8
Personal intern	1,8	1,7	1,7
Personal extern	1,7	1,9	1,7
Sonstige	1,9	1,7	1,8
<b>GESAMT</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>

Entsprechend erfreulich ist auch die Quote derer, die die PH-Bibliothek weiterempfehlen würden. Dies sind nach 97,7 % im Jahr 2016 und 98,3 % bei der letzten Befragung trotz leichten Rückgangs immer noch 95,1 %, wobei der Rückgang v.a. bei den PH-Studierenden (2019: 97,4 %; 2023: 93,1 %) und dem PH-Personal (2019: 98,6 %; 2023: 95,8 %) lokalisiert werden kann (siehe Tab. 20).

Tab. 20: Weiterempfehlung der PH-Bibliothek; Datenbericht 4.2

SONST4: WEITEREMPFEHLUNG	2016 %		2019 %		2023 %	
	ja	nein	ja	nein	ja	nein
Schüler*innen	95,0	5,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Studierende intern	96,4	3,6	97,4	2,6	93,1	6,9
Studierende extern	99,0	1,0	99,2	0,8	98,1	1,9
Personal intern	98,3	1,7	98,6	1,4	95,8	4,2
Personal extern	100,0	0,0	98,3	1,7	100,0	0,0
Sonstige	100,0	0,0	100,0	0,0	97,8	2,2
<b>GESAMT</b>	<b>97,7</b>	<b>2,3</b>	<b>98,3</b>	<b>1,7</b>	<b>95,1</b>	<b>4,9</b>

### 3.7.2 Antworten auf offene Fragen (Freitexte)

Die Option der Freitexteingabe wurde bei der Befragung 2023 weiter reduziert, es blieben nunmehr 4 offene Fragen und zwei geschlossene mit der Antwortoption „Sonstiges“ und einem entsprechenden Freitextfeld. Nichtsdestotrotz erhielten wir mit 970 Einzelkommentaren bzw. 1584 Teilkomentaren wieder reichlich Feedback seitens der Befragten (siehe Tab. 21).

Tab. 21: Freitextantworten; Datenbericht 5.1 bis 5.3

FREITEXTOPTIONEN	2016	2019	2023
Offene Fragen	7	6	4
Geschlossene Fragen mit Freitextfeld	3	1	2
Einzelkommentare	1897	1108	970
Teilkomentare	2703	1537	1584

Inhaltlich beziehen sich die in den Freitexten gemachten Angaben im Wesentlichen auf die Themen des Fragebogens und illustrieren diese. Die Freitexte sind aus Platzgründen nicht im Ergebnis-, sondern vollständig und übersichtlich kategorisiert im ausführlichen Datenbericht enthalten, der ebenfalls auf den Internetseiten der Bibliothek zur Verfügung gestellt wird. Es ist lohnend und teils unterhaltsam, diese bei der Betrachtung der quantitativen Befragungsergebnisse hinzuzuziehen. Die Bandbreite der Einschätzung reicht dabei, für ein und dasselbe Item, oftmals von höchstem Lob bis zur harschen Kritik.

Über alle Freitexte hinweg beziehen sich viele Angaben auf den Wunsch nach E-Ressourcen und Digitalisierung der Bestände, besseren Zugriff auf WLAN und E-Ressourcen (insbesondere für Externe), mehr Gruppenarbeitsplätze und -räume sowie einen Wegfall der Pflicht zum Wegschließen der Taschen und Nutzung der Körbe. Dies wird in der Gesamtschau berücksichtigt. Auch weniger häufig genannte Anregungen können hierbei als gute Vorschläge für eine Verbesserung geeignet sein. So ist z.B. die Ausstattung mit einem Wasserspender bereits geplant und höhenverstellbare Sitz-Steh-Erhöhen als Aufsatz für reguläre Tische wurden beschafft. Über andere Vorschläge, wie die Einrichtung eines Ruhe-, Meditations- bzw. Gebetsraum oder die kostenlose Bereitstellung von Tampons/Binden auf allen Toiletten, muss man eher im hochschulweiten Kontext nachdenken.

Ungeachtet der wertvollen Rückmeldungen sollte bei der nächsten Befragung über Form und Umfang der Freitextoptionen neu nachgedacht werden. Die Antworten auf die Fragen „Information: Abbruchgründe Artikel & mehr“ sowie „Nutzung allgemein: sonstige Besuchsgründe“ waren quantitativ und inhaltlich nicht ergiebig, so dass diese bei der nächsten Befragung verzichtbar sind. Bei den Vorschlägen zur Nachhaltigkeit gab es auch diesmal viele Rückmeldungen. Von diesen können diesmal jedoch keine auf die Agenda gesetzt werden, da sich die allermeisten gar nicht auf das Thema Nachhaltigkeit im engeren Sinne beziehen oder für eine untergeordnete Struktureinheit unrealistisch sind. Es ist zu überlegen, ob und wie diese Frage beim nächsten Mal aufgegriffen werden sollen. Anders gelagert ist die Auswertung der Rückmeldungen im Bereich „Information: Nicht abgedeckte Bedarfe“. Sie verteilen sich auf unterschiedliche Themen und überschneiden

sich überwiegend mit entsprechenden Nennungen bei der offenen Frage „Abschließende Rückmeldung: Kritik und Verbesserungsvorschläge“. Es ist somit sehr wahrscheinlich, dass ein Verzicht auf diese Frage keinen Informationsverlust bedeuten würde.

#### 4 Fazit und Ausblick

Die Orientierung an dem bereits eingesetzten Befragungsinstrument und -verfahren eröffnete die Möglichkeit bestimmte Aspekte des Bibliotheksangebots und deren Bewertung im Verlauf (2016, 2019, 2023) zu betrachten und so u.a. Rückschlüsse auf bereits getätigte Maßnahmen zu ziehen, länger bestehende Bedarfe zu fokussieren sowie Entwicklungen im Nutzendenverhalten – v.a. auch im Abgleich mit weiteren statistischen Erhebungen – aufzuzeigen. In der nachfolgenden Befragung gilt es, den schon entwickelten Fragenblock zur Nicht-Nutzung des Bibliotheksangebots in integrierter Form umzusetzen, um so Gründe dafür zu eruieren und ggf. auch die Abbruchquoten zu Beginn des Fragebogens durch eine passgenauere Filterführung zu minimieren. Bestenfalls ließe sich so auch der Rücklauf erhöhen, welcher zusätzlich durch den Befragungszeitpunkt – so zeigen es die bisherigen Erfahrungen – unterstützt werden kann (u.a. höhere Beteiligungsquote beim internen Personal in Sommersemestern).

Nochmals verstärkt in den Blick genommen werden sollte auch die Passung der einzelnen Fragenstellungen auf die unterschiedlichen internen und externen Zielgruppen, die Streichung von Fragen/Items, die bisher wenig Spielraum für konkrete Folgemaßnahmen eröffneten, sowie die weitere Reduzierung oder Spezifizierung von offenen Fragen, v.a. dort wo sich in der Vergangenheit verstärkt Redundanzen in der Kommentierung ergaben.

Neben dem Fazit zum Verfahren allgemein soll abschließend kurz dargestellt, welche Schlüsse aus den Ergebnissen zur Befragung gezogen wurden, woran weitergearbeitet wird und an welchen Stellen auf Grenzen der Umsetzung aufscheinen:

1. Die durchweg hohe Akzeptanz und Nutzung elektronischer Medien, in Verbindung mit einer breiten Verzichtsbereitschaft auf gedruckte Medien, bestärkt uns darin, diesen Weg der digitalen Transformation weiter fortzusetzen. Dazu zählt auch die Förderung des Open Access durch die Teilnahme an Transformationsverträgen und die Förderung des Publizierens im Open Access an der Hochschule selbst. Limitierende Faktoren bleiben dabei jedoch die Angebotssituation auf dem Markt und die finanziellen Rahmenbedingungen der Bibliothek. Es zeichnet sich ab, dass dies auch räumliche und organisatorische Veränderungen nach sich ziehen wird.
2. Die Rückmeldungen zeigen, dass es in der Nutzung und beim Zugriff von E-Ressourcen vielfach noch Unsicherheiten gibt. Dies betrifft zum einen Studierende der PH, die monieren, von außerhalb der Hochschule nicht auf E-Ressourcen der Bibliothek zugreifen zu können. Hier könnte mehr und breiter gestreute Information über die Möglichkeiten des Remote Access hilfreich sein (VPN, Shibboleth). Für Externe bietet sich diese Option nicht, da die Lizenzverträge, auch die der anderen Bibliotheken bzw. Hochschulen, immer nur Berechtigungen für die Mitglieder der eigenen Einrichtung einschließen. Für diese Gruppe bleibt nur die Nutzung unserer E-Ressourcen in den Räumen bzw. im IP-Adressbereich der PH-Bibliothek – entweder an einem Rechner der Bibliothek oder mit dem eigenen Gerät über eduroam (für teilnehmende Einrichtungen). Ein WLAN für registrierte externe Nutzerinnen und Nutzer kann leider nicht eingerichtet werden.

3. Während bei der letzten Befragung noch der Bedarf nach ausreichenden Einzelarbeitsplätzen im Vordergrund stand, ist dieser nun weitgehend erfüllt. Woran es noch fehlt, sind Gruppenarbeitsplätze und besonders Gruppenarbeitsräume. Dieser Bedarf ist nicht neu, aber schwieriger zu realisieren, da hierzu bauliche Maßnahmen erforderlich sind. Der Frage wird weiter nachgegangen.
4. Häufig bemängelt wurde, dass Taschen und Rucksäcke nicht in den internen Bibliotheksbereich mitgebracht werden dürfen. Stattdessen sollen diese in die ausreichend vorhandenen Schließfächer verstaut werden. Der Inhalt kann dann in halbdurchsichtigen und einsehbaren Körben mitgenommen werden. Dies ist den Nutzerinnen und Nutzern offenbar zu umständlich oder sie betrachten es als unnötig. Zwar verfügt die Bibliothek über ein Sicherungsgate, doch erkennt dieses nur mit Transponder ausgestattete Medien bzw. Gegenstände. In der umgekehrten Richtung ist seitens der Bibliothek auch drauf zu achten, was in die Benutzungsbereiche mitgebracht wird, v.a. dort wo Speisen oder offenen Getränke nicht gestattet sind. Dieses Ansinnen der Befragten hängt sicherlich damit zusammen, dass an der UB Freiburg seit kurz vor dem Start der Befragung Taschen mitgenommen werden dürfen. Die Praxis soll perspektivisch überdacht werden.
5. Die Präsenz einer öffentlichen Einrichtung in den Sozialen Medien ist heute kaum mehr wegzudenken. Gleichwohl zeigen der mangels Nutzung notwendig gewordene Abschied von Facebook und das Pausieren des YouTube-Kanals, dass dies kein Selbstläufer sein muss. Zwar wird Instagram besser angenommen, aber von einem vergleichsweise kleinen Teil der Zielgruppe. Wir erhoffen uns durch eine personelle Verstärkung in diesem Bereich eine zuverlässigere Pflege des Instagram-Kanals und daraus resultierend eine bessere Erreichbarkeit unserer Nutzerinnen und Nutzer.
6. Die Ergebnisse der Befragung und die bibliothekseigene Teilnahmestatistiken zeigen, dass ein substantieller Anteil der Nutzerinnen und Nutzer nicht durch das Schulungsangebot erreicht wird. Ein Schulungsangebot, welches in seiner Vielfalt den veränderten Bedürfnissen und Gewohnheiten der Zielgruppen entspricht, soll in Zukunft einer größeren Anzahl an Personen die Gelegenheit geben, „mehr, aus der Bibliothek herauszuholen“. Hierbei sollen sowohl zusätzliche Schulungsformate als auch Inhalte zu neuen technischen Anforderungen (Nutzung Onlinemedien, KI, Zotero) Berücksichtigung finden.
7. Ab dem Frühjahr 2020 wurde die Infotheke aufgrund der Pandemie nicht mehr personell besetzt. Stattdessen bietet die Bibliothek seit Herbst 2020 einen Chat an. Es soll nun eine Entscheidung gefunden werden, ob die Infotheke in der früheren Form wieder auflebt, nur der Chat fortgeführt wird oder ein Parallelbetrieb sinnvoll und vertretbar ist.

## 5 Anhang: Fragebogen

A. ALLGEMEINE ANGABEN
<p><b>1. Welcher Gruppe gehören Sie an? (Filterfrage zu 2)<sup>1</sup></b>  <i>Hinweis: Promotionsstudierende der PH Freiburg, die auch eine akadem. Mitarbeiter*innenstelle innehaben, wählen bitte „Beschäftigte*r einer Hochschule“</i></p> <p><input type="checkbox"/> Schüler*in</p> <p><input type="checkbox"/> Studierende*r</p> <p><input type="checkbox"/> Beschäftigte*r einer Hochschule (Professor*in, Dozent*in, akadem. Mitarbeiter*in, Lehrbeauftragte, sonstige*r Mitarbeiter*in)</p> <p><input type="checkbox"/> sonstige*r Nutzer*in</p>
<p><b>2. An welcher Institution studieren bzw. üben Sie Ihre Tätigkeit aus? (Filter: nur Studierende, Hochschulbeschäftigte)</b></p> <p><input type="checkbox"/> Pädagogische Hochschule Freiburg</p> <p><input type="checkbox"/> Albert-Ludwigs-Universität Freiburg</p> <p><input type="checkbox"/> Evangelische Hochschule Freiburg</p> <p><input type="checkbox"/> Katholische Hochschule Freiburg</p> <p><input type="checkbox"/> Hochschule für Musik Freiburg</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstige</p>
<p><b>3. Nutzen Sie Angebote der PH-Bibliothek (z.B. Bibliotheksbesuch, Medienausleihe, Nutzung von E-Books, Schulungen)? (nur Nicht-Nutzer*innen)<sup>1</sup> (Pflichtfrage)</b></p> <p><input type="checkbox"/> ja (Filter zu regulärem Fragebogen für Nutzer*innen)</p> <p><input type="checkbox"/> nein (Filter zu Frage 4/5)</p>
<p><b>4. Aus welchen Gründen nutzen Sie die Angebote der PH-Bibliothek nicht? (Mehrfachauswahl möglich)<sup>1</sup></b></p> <p><input type="checkbox"/> Ich kenne das Angebot (die Angebote) der PH-Bibliothek nicht.</p> <p><input type="checkbox"/> Ich habe kein Interesse am Angebot der PH-Bibliothek.</p> <p><input type="checkbox"/> Ich kaufe meine Medien lieber selbst.</p> <p><input type="checkbox"/> Ich nutze (eine) andere Bibliothek(en).</p> <p><input type="checkbox"/> Ich brauche/benutze gar keine Bibliothek.</p> <p><input type="checkbox"/> Ich weiß nicht, wie man die PH-Bibliothek nutzt (nutzen kann).</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges: _____ (Freitext)</p>
<p><b>5. Ich würde die PH-Bibliothek nutzen, wenn:<sup>1</sup> (Freitext)</b></p>
B. NUTZUNG & MEDIENBESTAND
<p><b>6. Wozu besuchen Sie die PH-Bibliothek? (Besuch vor Ort) (Mehrfachauswahl möglich)</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ausleihe/Rückgabe von Büchern und Medien</p> <p><input type="checkbox"/> Arbeit in der PH-Bibliothek (alleine)</p> <p><input type="checkbox"/> Arbeit in der PH-Bibliothek (in Gruppen)</p> <p><input type="checkbox"/> Recherche</p> <p><input type="checkbox"/> Schulungsteilnahme</p> <p><input type="checkbox"/> Nutzung von E-Medien (E-Books, E-Journals, Datenbanken)</p> <p><input type="checkbox"/> Nutzung von gedruckten und sonstigen Medien (Bücher, Zeitschriften, u.a.)</p> <p><input type="checkbox"/> Internetnutzung</p> <p><input type="checkbox"/> Drucken/Kopieren/Scannen</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges: _____ (Freitext)</p>
<p><b>7. Wie häufig besuchen Sie im Durchschnitt die PH-Bibliothek? (Besuch vor Ort)</b>  <i>Hinweis zur Fragenstruktur: Für Schüler*innen &amp; sonstige Nutzer*innen wird <u>nicht</u> zwischen Vorlesungszeit und vorlesungsfreier Zeit differenziert.</i>            In der Vorlesungszeit /In der vorlesungsfreien Zeit:</p> <p><input type="checkbox"/> täglich</p> <p><input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche</p> <p><input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat</p> <p><input type="checkbox"/> seltener</p>

C. BESTAND (Literatur- und Medienangebot)	
<b>8. Aus welchen Fachgebieten der PH-Bibliothek nutzen Sie Medien?</b> (Filter zu Frage 9) (Mehrfachantworten möglich)	
<input type="checkbox"/> Allgemeines <input type="checkbox"/> Biologie <input type="checkbox"/> Chemie <input type="checkbox"/> CDs/DVDs <input type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Erziehungswissenschaft / Pädagogik <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Sonstige Fremdsprachen <input type="checkbox"/> Geographie <input type="checkbox"/> Geschichte <input type="checkbox"/> Gesundheit / Medizin <input type="checkbox"/> Jugendliteratur	<input type="checkbox"/> Haushalt / Textil <input type="checkbox"/> Kunst <input type="checkbox"/> Mathematik / Informatik <input type="checkbox"/> Musik <input type="checkbox"/> Philosophie <input type="checkbox"/> Physik <input type="checkbox"/> Politikwissenschaft / Gemeinschaftskunde <input type="checkbox"/> Psychologie <input type="checkbox"/> Soziologie <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Technik <input type="checkbox"/> Theologie <input type="checkbox"/> Wirtschaftslehre
<b>9. Wie zufrieden sind Sie mit den Medien der PH-Bibliothek in den von Ihnen genutzten Fachgebieten?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden) Auswahl vorherige Frage wird dargestellt, keine Abfrage für "CDs/DVDs" und "Jugendliteratur"	
<input type="checkbox"/> Bücher <input type="checkbox"/> Zeitschriften	
Elektronische Medien insgesamt	
<b>10. Welche von der PH-Bibliothek bereitgestellten elektronischen Medien nutzen Sie?</b> (Filter zu Frage 11-14, 16-17) (Mehrfachauswahl möglich) Hinweise: E-Journals: E-Journals sind elektronische Zeitschriften, welche Artikel als Volltext anzeigen. Datenbanken: Je nach Datenbanktyp können Nutzerinnen und Nutzer darin nach Fakten, Literaturangaben oder Volltexten zu einem bestimmten Themenbereich recherchieren.	
<input type="checkbox"/> keine <input type="checkbox"/> E-Books (Filter zu Frage 14, wenn nicht gewählt) <input type="checkbox"/> E-Journals <input type="checkbox"/> Datenbanken	
<b>11. Wie greifen Sie auf elektronische Medien der PH-Bibliothek zu?</b> (Mehrfachauswahl möglich)	
<input type="checkbox"/> von zu Hause aus via VPN-Verbindung <input type="checkbox"/> von zu Hause aus via persönlichem Login (Shibboleth) <input type="checkbox"/> vor Ort in der PH-Bibliothek mit eigenem Endgerät (z.B. Laptop, Tablet) <input type="checkbox"/> vor Ort in der PH-Bibliothek mit den dort zur Verfügung stehenden Desktoparbeitsplätzen	
E-Books im Speziellen	
<b>12. Auf welchem Weg haben Sie E-Books der PH-Bibliothek gefunden?</b> (Mehrfachauswahl möglich)	
<input type="checkbox"/> PH-Katalog plus (Online-Katalog) <input type="checkbox"/> E-Book-Seiten der PH-Bibliothek <input type="checkbox"/> Portale der E-Book-Anbieter/Verlagsseiten (z.B. Springer, UTB) <input type="checkbox"/> Suchmaschinen (z.B. Google)	
<b>13. Wozu und wie häufig nutzen Sie E-Books der PH-Bibliothek?</b> (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)	
<input type="checkbox"/> zum schnellen Nachschlagen bzw. zur schnellen Recherche <input type="checkbox"/> zum intensiven Bearbeiten am Bildschirm <input type="checkbox"/> zum Ausdrucken wichtiger Textteile	
<b>14. Was hält Sie von der E-Book-Nutzung ab?</b> (Mehrfachauswahl möglich)	
<input type="checkbox"/> Das E-Book bzw. die Kapitel können nur auszugsweise gedruckt oder gespeichert werden. <input type="checkbox"/> Die Funktionen bei der Nutzung sind eingeschränkt (z.B. keine Annotationen, Markierungen möglich). <input type="checkbox"/> Der Zugriff auf das E-Book ist nur vor Ort möglich. <input type="checkbox"/> Für den Abruf ist ein technisches Gerät erforderlich (z.B. PC, Laptop). <input type="checkbox"/> Es sind keine E-Books zum interessierenden Fachgebiet vorhanden.	

**15. Gibt es Bereiche, in denen Sie auf gedruckte Bücher verzichten könnten, wenn entsprechende E-Books vorhanden sind?** (Antwortoptionen: ja, nein)

- Lehrbücher / einführende Texte / Studienliteratur  
 Nachschlagewerke / Lexika  
 Sonstige wissenschaftliche Bücher

#### E-Journals im Speziellen

**16. Auf welchem Weg und wie häufig haben Sie Artikel in E-Journals der PH-Bibliothek gefunden?**

(Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)

- Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)  
 Datenbank-Infosystem (DBIS)  
 PH-Katalog plus (Reiter „Artikel und mehr“)  
 E-Journal-Webseiten der PH-Bibliothek  
 Portale der E-Journal-Anbieter/Verlagswebseiten (z.B. EBSCO, Springer, Elsevier)  
 Suchmaschinen (z.B. Google)

**17. Könnten Sie auf gedruckte Zeitschriften verzichten, wenn entsprechende E-Journals vorhanden sind?**

(Antwortskala: ja, nein)

#### D. INFORMATION

##### PH-Katalog plus

**18. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Funktionen des PH-Katalog plus?**

(Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)

- Suchoption/erweiterte Suche (Filter usw.)  
 Eingrenzung/Spezifizierung von Suchergebnissen (Ranking usw.)  
 Präsentation und Abruf elektronischer Medien  
 Kontofunktion (Verlängerung, Vormerkung usw.)  
 Hilfeseiten  
 Insgesamt

**19. Nutzen Sie bei der Suche nach Texten und Artikeln den Reiter „Artikel und mehr“ des PH-Katalog plus (Link zur Webseite)?** (Filter für die Frage 20, 21) (Antwortoptionen: ja, nein)

**20. Wie beurteilen Sie die Suche nach Artikeln bzw. Texten über den Reiter „Artikel und mehr“ des PH-Katalog plus?** (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)

- schneller Zugriff  
 übersichtliche Darstellung  
 einfache Handhabung  
 komfortable Verlinkung zu (Voll)Texten

**21. Aus welchen Gründen haben Sie eine Suche nach Artikeln bzw. Texten über den Reiter „Artikel und mehr“ des PH-Katalog plus schon einmal abgebrochen?** (Mehrfachauswahl möglich)

- Verwirrende Vielfalt an Funktionen  
 Verlinkung führte nicht zum Ziel  
 Gesuchter Text war für den Online-Abruf nicht freigeschaltet  
 Keine relevanten Treffer erhalten  
 Zu viele Ergebnisse erhalten  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_ (Freitext)

##### Weitere Informationsservices

**22. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Quellen zur Information über die PH-Bibliothek?**

(Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)

- Plakate, Aushänge  
 Website (Filter zur nachfolgenden Frage)  
 Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter\*innen vor Ort (Ausleih- bzw. Servicetheke) (Filter zu Frage 26)  
 Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter\*innen über den Bibliothekschat (Filter zu Frage 27)  
 Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter\*innen via E-Mail oder Telefon  
 Instagram-Angebot der PH-Bibliothek  
 Youtube-Kanal der PH-Bibliothek

<p><b>23. Wie bewerten Sie die Gestaltung des Internetauftritts der PH-Bibliothek?</b> (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)</p> <p><input type="checkbox"/> informativ</p> <p><input type="checkbox"/> übersichtliche Darstellung</p> <p><input type="checkbox"/> einfache Navigation</p> <p><input type="checkbox"/> ansprechende Gestaltung</p> <p><input type="checkbox"/> insgesamt gelungen</p>
<p><b>24. Hatten Sie einen Informationsbedarf, der über die bestehenden Angebote nicht abgedeckt werden konnte?</b> <b>Wenn ja, welchen? (Freitext)</b></p>
<p><b>E. SERVICE</b></p>
<p><b>Öffnungszeiten</b></p>
<p><b>25. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der PH-Bibliothek?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> unter der Woche (8 bis 20 Uhr)</p> <p><input type="checkbox"/> am Wochenende regulär (9 bis 18 Uhr)</p> <p><input type="checkbox"/> an den Wochenenden vor der Prüfungsphase (8 bis 20 Uhr)</p>
<p><b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b></p>
<p><b>26. Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter*innen an der Ausleih- bzw. Servicetheke der PH-Bibliothek?</b> (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)</p> <p><input type="checkbox"/> freundlich</p> <p><input type="checkbox"/> kompetent</p> <p><input type="checkbox"/> hilfsbereit</p>
<p><b>27. Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter*innen des Chats der PH-Bibliothek?</b> (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)</p> <p><input type="checkbox"/> freundlich</p> <p><input type="checkbox"/> kompetent</p> <p><input type="checkbox"/> hilfsbereit</p> <p><input type="checkbox"/> gut erreichbar</p>
<p><b>Schulungsangebot</b></p>
<p><b>28. Welche Schulungsangebote der PH-Bibliothek haben Sie bereits genutzt? (Filter zu Frage 29)</b> (Mehrfachauswahl möglich)</p> <p><input type="checkbox"/> Ich habe bisher keine Schulungsangebote der PH-Bibliothek genutzt.</p> <p><input type="checkbox"/> Youtube-Tutorials zur Bibliotheksnutzung</p> <p><input type="checkbox"/> Führung durch die Bibliothek (vor Ort)</p> <p><input type="checkbox"/> Online-Einführung in den Bibliothekskatalog</p> <p><input type="checkbox"/> Online-Schulung zur fachlichen Datenbankrecherche (Einführung und andere)</p> <p><input type="checkbox"/> Online-Schulung zum Literaturverwaltungsprogramm Citavi (Einführung oder Fortgeschrittene)</p>
<p><b>29. Wie zufrieden waren Sie mit den von Ihnen genutzten Schulungsangeboten? (Auswahl vorherige Frage)</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p>
<p><b>F. AUSSTATTUNG UND ARBEITSBEDINGUNGEN</b></p>
<p><b>30. Wie häufig nutzen Sie die folgende Ausstattung der PH-Bibliothek?</b> <i>Hinweis: *Die Abkürzung "Palma" steht für: Präsentationstool zur Gruppenarbeit mit mobilen Endgeräten</i> (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)</p> <p><input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze (EG/1. -3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppenarbeitsräume (2. OG/3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> offene Gruppenarbeitsplätze (3. OG/UG)</p> <p><input type="checkbox"/> Team-Monitor (Palma*) (2. OG/3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Buchscanner (1. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Smartboard/Interaktives Whiteboard (3. OG)</p>

<p><b>31. Wie zufrieden sind Sie mit der Anzahl der Arbeitsplätze in der PH-Bibliothek?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze ohne PC (EG/1.- 3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze mit PC (EG /3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppenarbeitsräume (2. OG/3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> offene Gruppenarbeitsplätze (3. OG/UG)</p>
<p><b>32. Wie zufrieden sind Sie mit den aktuell in der PH-Bibliothek bereitgestellten Multifunktionsgeräten (u.a. zum Kopieren)?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> Anzahl der Geräte</p> <p><input type="checkbox"/> Funktionsfähigkeit der Geräte</p> <p><input type="checkbox"/> Bedienung der Geräte/Handhabbarkeit</p>
<p><b>33. Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeitsatmosphäre in der PH-Bibliothek?</b> (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> Raumklima / Temperatur (Sommer)</p> <p><input type="checkbox"/> Raumklima / Temperatur (Winter)</p> <p><input type="checkbox"/> Geräuschpegel</p> <p><input type="checkbox"/> Möblierung</p> <p><input type="checkbox"/> Sauberkeit (Sanitärbereiche)</p> <p><input type="checkbox"/> Sauberkeit (Benutzungsbereiche)</p> <p><input type="checkbox"/> Insgesamt</p>
<p><b>H. GESAMTZUFRIEDENHEIT</b></p>
<p><b>34. Wie zufrieden sind Sie mit der PH-Bibliothek insgesamt? Bitte vergeben Sie eine Schulnote.</b> (Antwortskala: 1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=ausreichend, 5=mangelhaft, 6=ungenügend)</p>
<p><b>35. Würden Sie die PH-Bibliothek weiterempfehlen?</b> (Antwortoptionen: 1=ja, 2=nein)</p>
<p><b>36. Was gefällt Ihnen <u>besonders gut</u> an der PH-Bibliothek?</b> (langer Freitext)</p>
<p><b>37. Was gefällt Ihnen <u>nicht</u> an der PH-Bibliothek? Was fehlt?</b> (langer Freitext)</p>
<p><b>38. Haben Sie Vorschläge, wie die Bibliothek in sozialer, ökologischer und ökonomischer Hinsicht ihrer Verantwortung noch stärker nachkommen kann?</b> (Freitext)</p>