

Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen

Robert Follmer, Stefan Guschker, Sebastian Mundt

Im Sommer 2001 wurden in einem in deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken bislang einmaligen Projekt 12.416 Besucher aller 15 nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken zu ihrer Zufriedenheit mit den Dienstleistungsangeboten ihrer Bibliothek befragt. Ziele und Methoden von Kunden- und Benutzerbefragungen an Einzelstandorten werden im Allgemeinen ausführlich in der Grundlagenliteratur sowie in Erfahrungsberichten beschrieben. Die besondere Herausforderung dieses Vorhabens bestand darin, bei angemessenem Aufwand methodische Lösungen zu entwickeln, die den Mindestanforderungen an die erstmals möglichen Vergleichsbetrachtungen zwischen allen Universitätsbibliotheken eines Regionalverbundes standhalten würden. Vor diesem Hintergrund sollen im folgenden Vorgehensweise und Erfahrungen einer gemeinsamen Benutzerbefragung exemplarisch beschrieben werden.

Vorgaben und Ziele

Ermöglicht wurde das Vorhaben durch die finanzielle Unterstützung des Hochschulbibliothekszentrums Nordrhein-Westfalen, bei dem Koordination und organisatorische Gesamtbetreuung des Projektes lagen.

Methodische Planung und Betreuung sowie Datenerfassung und -auswertung wurden durch das infas - Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH - geleistet. infas konnte umfangreiche Erfahrungen mit Kundenzufriedenheitsumfragen für öffentliche Bibliotheken¹ und andere Dienstleistungsinstitutionen der öffentlichen Hand in das Projekt einbringen.

Die beteiligten Bibliotheken hatten die Aufgabe, die Akzeptanz der Befragung zu fördern, den Gesamt Ablauf vor Ort im Rahmen der methodischen Vorgaben zu koordinieren und den Rücklauf der Fragebögen an infas sicherzustellen.

Für das Vorhaben wurden folgende Ziele formuliert:

- im Rahmen des eigenen Kundenbeziehungsmanagements den Qualitätsstand des Dienstleistungsangebots aus Sicht der Benutzer zu ermitteln

¹ Vgl. Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken, Bd. 2, S. 145

- im Benchmarking zwischen Bibliotheksstandorten mögliche Ansatzpunkte für individuelle Verbesserungen aufzuzeigen,
- Erkenntnisse über das Nutzerverhalten auf breiter Ebene zu erhalten,
- das Kennzahlensystem der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken zu vervollständigen sowie
- methodische Erfahrungen zu gewinnen².

Dazu waren an die Befragung vor allem die folgenden methodischen Ansprüche zu stellen:

- Es musste ein auf die Bedürfnisse aller Standorte gleichermaßen zugeschnittenes Befragungsinstrument entwickelt werden,
- die Qualität des Dienstleistungsangebots sollte im Fragebogen möglichst ausgewogen abgebildet sein und
- es sollte eine hohe Bereitschaft zur Teilnahme erzeugt werden.

Vereinbart wurde ferner, dass trotz aller Ansprüche an ein abgestimmtes Vorgehen im Zweifelsfall für organisatorische Entscheidungen individuelle Erfahrungswerte und das Kriterium der Machbarkeit vor Ort ausschlaggebend sein sollten.

Anlage des Fragebogens

"The ideal questionnaire is brief, easy to complete, unambiguous, and free of bias"³. Mit Blick auf diese vier Erfolgsfaktoren wurde die ursprüngliche Vorlage der Arbeitsgruppe „Organisation und Kostenrechnung“ in der Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken NRW durch die infas-Projektleiter intensiv überarbeitet, mit Vertretern der Teilnehmerbibliotheken ausführlich abgestimmt und abschließend kurz getestet.

Folgende Festlegungen sollten zur Akzeptanz und Verständlichkeit des Fragebogens beitragen, der in der Anlage abgedruckt ist:

- Der Fragebogen bestand aus einem einfarbigen, in acht Spalten (Vorder- und Rückseite) bedruckten A4-Blatt. Dieses Layout ließ einen geringen Zeitaufwand beim Ausfüllen erwarten und verhinderte gleichzeitig, dass Fragebögen als Notizzettel missbraucht wurden.
- Im Kopf jedes Bogens wurden die Logos der beteiligten Projektpartner - Hochschulbibliothekszentrum, infas und jeweilige Teilnehmerbibliothek – platziert; dies erzeugte eine visuelle "Identität" und wies auf die professionelle Betreuung der Befragung hin.

2 Erst sieben der 15 teilnehmenden Bibliotheken hatten zuvor eine Befragung zur Benutzerzufriedenheit durchgeführt.

3 Baker, S.L.; Lancaster, F.W. (1993), S. 371

- Der „Einstieg“ in den Fragebogen verlief über einfache „Ankerfragen“, in denen Häufigkeit und Gegenstand der Bibliotheksbenutzung thematisiert wurden.
- Die weiteren Fragen waren zu thematischen Blöcken geordnet, um den Befragten flüssig lesbare und plausible Antwortvorgaben zu präsentieren, die ohne längeres Überlegen beantwortet werden konnten.
- Den Fragen zur Zufriedenheit wurde durchgängig die fünfstufige Likert-Antwortskala (von "sehr zufrieden" bis "sehr unzufrieden") unterlegt. Schon diese Skalenbreite führte zu deutlich wahrnehmbaren Wertungsunterschieden zwischen den Bibliotheksstandorten. Eine umfangreichere Rating-Skala wurde mehrheitlich abgelehnt, weil sie den Befragten Einschätzungen in einem möglicherweise so nicht wahrgenommenen Detailgrad abverlangt und das Ausfüllen verkompliziert hätte⁴.
- Die Fragen sollten einheitlich in Betrachtung der letzten sechs Monate beantwortet werden. Dadurch war der Zeitraum eines Semesters vollständig abgedeckt, um den Einfluss aktueller Erlebnisse und möglicher saisonal bedingter Urteile auf das Befragungsverhalten weitestmöglich auszuschließen.
- Der Fragebogen war anonym konstruiert: Die abgefragten demographischen Merkmale erlaubten keine Identifikation einzelner Teilnehmer. Der Anonymität der Bibliotheksmitarbeiter wurde Rechnung getragen, indem die Fragen so allgemein formuliert und Bibliotheksstandorte so gewählt wurden, dass Rückschlüsse auf Einzelpersonen nicht getroffen werden konnten. Soweit einzelne Mitarbeiter der Bibliothek in den Freitext-Kommentaren benannt oder beschrieben wurden, waren diese Textstellen zu schwärzen.

Eine Reihe von inhaltlichen und Strukturelementen sollte gewährleisten, dass der Fragebogen einheitlich anzuwenden war und dennoch auch wichtigen situativen Unterschieden Rechnung trug:

- Die Auswahl der abgefragten Merkmale orientierte sich an bibliothekarischen Standardangeboten; Sonderdienste (z.B. Handschriftenabteilungen, Europäische Dokumentationszentren) wurden in den Fragen nicht berücksichtigt.
- Aufgeführte Merkmale, die an einzelnen Standorten nicht existieren (z.B. eine Cafeteria), waren von den Befragten mit "keine Erfahrung" zu beantworten und wurden bei der Auswertung gefiltert.

4 Vgl. Mummendey, H.D. (1999), S. 56

- Benennungen, die nur in einzelnen Bibliotheken gebräuchlich sind (z.B. Studienfächer, Katalogbezeichnungen), wurden – soweit möglich – in allgemeinverständliche Sammelbegriffe gefasst.
- Alle Befragten konnten in den für jeden Standort angelegten Tabellen der wöchentlichen Regelöffnungszeiten ihre Wünsche nach erweiterten Öffnungszeiten vor Ort konkretisieren.
- Kommentarfelder sollten den individuellen Rahmenbedingungen jedes einzelnen Bibliotheksstandorts Rechnung tragen. Sie erwiesen sich als geeignet, um Lob, Kritik und Lösungsvorschläge im „Originalton“ der Benutzer einzufangen. Durchschnittlich jede vierte Befragungsperson machte von dieser Möglichkeit Gebrauch. Weil offene Nennungen ein hohes Maß an Eingabeaufwand verursachen, wurde die Zahl der Freitextfelder auf zwei beschränkt. Eine Auszählung ergab, dass der Umfang dieser Kommentare im Durchschnitt aller Fragebögen bei etwa 50 Zeichen lag.

Analyse der Dienstleistungsqualität

Um das Maß der Gesamtzufriedenheit der Benutzer auf mögliche Einflussfaktoren zurückführen zu können, wurde die Kundenzufriedenheit in Bestandteile konkreter Dienstleistungsangebote (z.B. Bestände, Informationsvermittlung), atmosphärischer Merkmale (z.B. Serviceorientierung des Personals, Hygiene) und Ausstattungsfaktoren (z.B. PC-Arbeitsplätze, Kopierer) „zerlegt“, die sich weitgehend an erprobten Befragungsinstrumenten im Bibliothekswesen⁵ orientierten. Bewusst wurde der Inhalt des Fragebogens nicht zu streng an theoretischen Modellen der Dienstleistungsqualität und Benutzerzufriedenheit ausgerichtet; vielmehr standen bei der Formulierung der Merkmale und Fragen Benutzernähe und Entscheidungsrelevanz im Vordergrund. Die Gesamtzufriedenheit wurde am Schluss des Bogens abgefragt, damit dieses Urteil durch die Befragten nach Reflexion des gesamten Inhalts getroffen wurde.

Neben einer einfachen Häufigkeitsauszählung wurden die Ergebnisse einer Faktorenanalyse unterzogen. Dieses sogenannte „datenreduzierende“ Verfahren prüft die korrelativen Beziehungen der erhobenen Variablen und klassifiziert sie in voneinander unabhängige Gruppen, die inhaltlich auf Schlüssigkeit hin überprüft werden müssen. Mit Hilfe einer Regressionsanalyse lässt sich anschließend der Einfluss jedes einzelnen Faktors auf die Gesamtzufriedenheit bestimmen. Die im Fragebogen definierten Bestandteile des bibliothekarischen Dienstleistungsangebots wurden so auf ihren Beitrag zur Kundenzufriedenheit hin überprüft.

5 z.B. in Cook, C., Heath, F., Thompson, B. (2001), S. 147-153, Doyle, C. (1995), S. 139-159 oder Van House, N. et al. (1990), S. 131

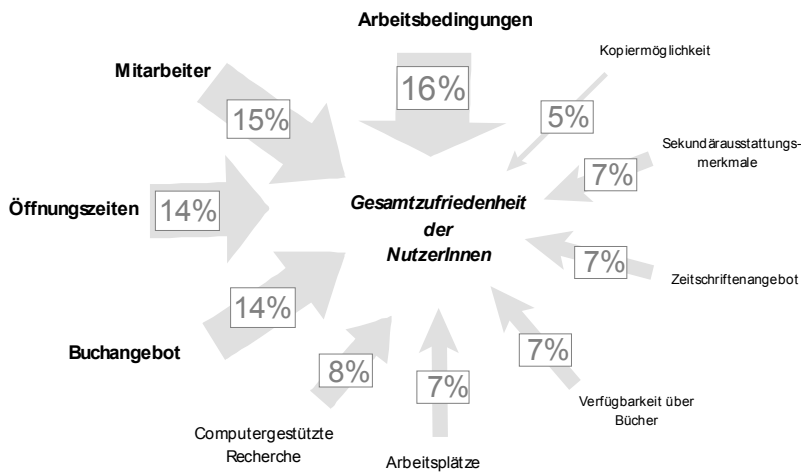


Abb. 1: Ergebnis von Faktoren- und Regressionsanalyse (Beispiel)

Zusammen mit der Zufriedenheit mit Einzelaspekten der Dienstleistungsqualität wurde auch deren empfundene Wichtigkeit abgefragt. Aus der Spanne zwischen dem Mittelwert der Zufriedenheit und dem der Wichtigkeit kann für jedes Merkmal eine inhaltliche Aussage extrahiert und in einer Portfoliografik dargestellt werden. Je mehr die Zufriedenheit hinter der empfundenen Bedeutung eines Merkmals zurückbleibt, desto größer ist der resultierende Handlungsdruck für die Bibliothek. Sind Kunden mit einem geringer priorisierten Dienstleistungsaspekt hingegen sehr zufrieden, so besteht aus der Perspektive der Benutzer kein unmittelbarer Handlungsbedarf. Aus dem Vergleich des eigenen mit dem über alle Standorte gemittelten Portfolio (siehe Abb. 2) können zudem individuelle Charakteristika abgeleitet und die eigenen Handlungsprioritäten „objektiviert“ werden.

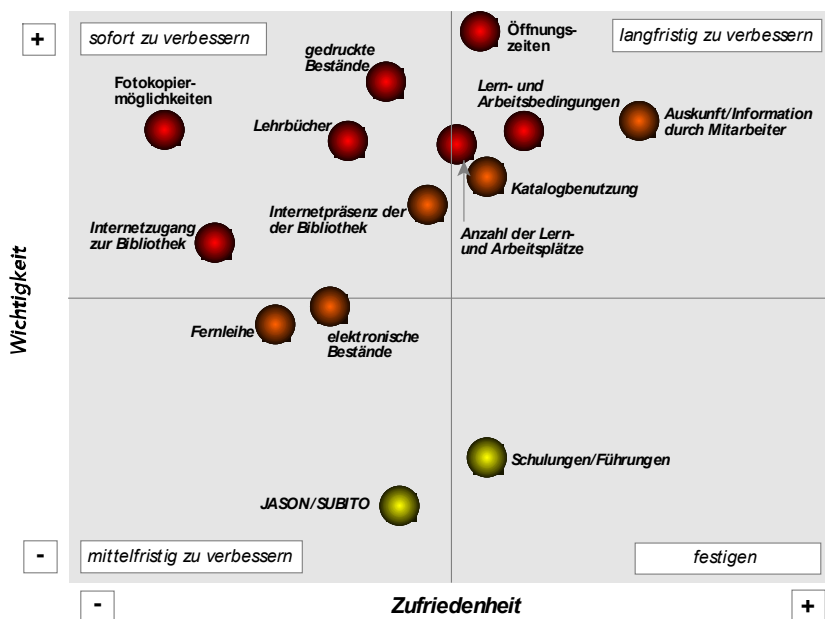


Abb. 2: Portfolio zur Zufriedenheit und Wichtigkeit von Merkmalen (Beispiel)

Anlage der Stichprobe

Erhebungsverfahren

Eine Stichprobe von Befragungspersonen ist eine Auswahl aus einer Gesamtmenge ("Grundgesamtheit") von Personen. Als Grundgesamtheit für diese Studie wurden primär die Wissenschaftler und Studierenden der jeweiligen Universität definiert; in weiteren Kategorien wurden postgraduale Studierende und externe Benutzer erfasst.

Grundsätzlich wurde die Entscheidung getroffen, die Befragung als „Selbstaussfüller“ unter Besuchern der Bibliotheken und nicht etwa telefonisch oder postalisch durchzuführen. Damit wurde in Kauf genommen, dass nur *Besucher* der Bibliothek zu Wort kommen und in einem begrenzten Befragungszeitraum vor allem seltene Besucher unterrepräsentiert werden. Nur mit Vorsicht können daher bei diesem Verfahren Aussagen der Befragten auf die *Allgemeinheit* der Angehörigen der Zielgruppe übertragen werden. Hinter der Entscheidung für ein relativ einfaches Verfahren standen vor allem methodi-

sche Gründe: Mit den Herausforderungen einer Benutzerbefragung war nur der geringere Teil der Bibliotheken vertraut, und nur wenige Bibliotheken hätten die für den Versand von Fragebögen benötigten Adressdaten ihrer kompletten Zielgruppe liefern können.

Üblicherweise rekrutieren bei dieser Art der Befragung erfahrene *infas*-Mitarbeiter vor Ort die Benutzerstichprobe. Dadurch wird gewährleistet, dass die Ansprache von Benutzern und die Abgabe von Erläuterungen zwischen allen Interviewern abgestimmt sind. In diesem Fall wurde aus Kostengründen von jeder Bibliothek ein kleiner Kreis verantwortlicher Personen bestimmt, die in einer zentralen Veranstaltung vor Befragungsbeginn durch die Projektleiter von *infas* geschult wurden. Diese Mitarbeiter hatten den Auftrag, weitere Beteiligte einzuweisen, Benutzer und Mitarbeiter zu informieren sowie das gleichmäßige Auslegen und tägliche Einsammeln der ausgefüllten Fragebögen und deren wöchentlichen Rückversand an *infas* zu organisieren. Dadurch war *infas* in der Lage, die Befragungsdaten stetig einzugeben und die Rücklaufmenge pro Standort zu überwachen. Eine für das Vorhaben eingerichtete Mailingliste und die telefonische Methodenberatung durch *infas* stellten im Verlauf der Feldphasen sicher, dass zentrale Ansprechpartner für auftretende Probleme zur Verfügung standen.

Folgende Maßnahmen sollten dazu beitragen, die Stichprobe möglichst repräsentativ entstehen zu lassen:

- Die Befragung wurde etwa zwei Wochen vor dem Feldstart über die Bibliothekswebseiten, durch Plakate, Rundschreiben an den Lehrkörper, Infostände u.ä. weitläufig angekündigt. Damit waren Benutzer und universitäre Öffentlichkeit über Ablauf, Zeitraum und Ansprechpartner informiert. Durch die Beschreibung des Hintergrundes, die Erwähnung von *infas* und die Ankündigung einer Ergebnispräsentation sollte gleichzeitig das Interesse an einer Teilnahme auf breiterer Ebene geweckt werden.
- Auch Benutzer aus Stadt und Region sowie seltene Bibliotheksbesucher sollten die Möglichkeit haben, in die Stichprobe zu gelangen. Zudem konnte nicht ausgeschlossen werden, dass die höhere Nutzungsintensität in Vorlesungszeiten Einfluss auf die Zufriedenheit der Besucher mit „knappen“ Dienstleistungsangeboten (z.B. Zahl der Arbeitsplätze, Verfügbarkeit der Bücher, Öffnungszeiten) hat. In der Konsequenz wurde entschieden, die Befragung über eine Dauer von drei Wochen während des Semesters und über zwei Wochen während der Semesterferien durchzuführen. Auch Zeiträume zu Semesterbeginn wurden bewusst vermieden, um in diesen häufig auftretende "atypische" Begleitumstände (z.B. überproportional viele Ausleihen, anfänglichen Orientierungsbedarf bei Erstsemestern, Wartezeiten bei der Ausweisausstellung usw.) und deren Einfluss auf die Zufriedenheit der Bibliotheksbesucher auszuschließen.

- Jeder Besucher sollte in der Bibliothek die gleiche Chance haben, in die Stichprobe zu gelangen, d.h. einen Fragebogen vorzufinden und auszufüllen. Die dazu notwendige Kontinuität des Rücklaufs wurde dadurch erreicht, dass Fragebögen zu jeder Tageszeit an definierten Auslageorten in der Bibliothek auslagen. Als Faustregel galt, dass niemand in die Lage gebracht werden sollte, um einen Fragebogen bitten zu müssen. Andererseits bestand die Möglichkeit, dass die vereinbarten Rücklaufquoten gerade in Bibliotheken mit hohem Besucheraufkommen durch zu großzügiges Nachlegen von Fragebögen überschritten wurden. Neben der Reduzierung der Auslagemengen war in diesen Fällen als "ultima ratio" vorgesehen, die Befragung für ganze Tage auszusetzen – nicht jedoch bestimmte Tagesabschnitte durch Reduzierung der Auslage unterdurchschnittlich zu repräsentieren.

In vergleichbaren Studien hat sich für die Ansprache von Zielpersonen eine Mischung aus aktiven und passiven Elementen bewährt. Ein Teil der Fragebögen wurde daher an gut zugänglichen Stellen entlang typischer „Laufwege“ in der Bibliothek ausgelegt, ein anderer Teil durch Mitarbeiter aktiv an Bibliotheksbesucher ausgeteilt. Diese konnten so selbst über ihre Teilnahme entscheiden und den Fragebogen unbeobachtet ausfüllen. Die aktive Ansprache führte regelmäßig zu einer deutlichen Steigerung des Rücklaufs.

Stichprobenansatz

Da die teilnehmenden Universitätsbibliotheken in der Größe ihrer Zielgruppe – Wissenschaftler und Studierende – teils um den Faktor 10 variierten, empfahl infas auf der Ebene der 15 Teilnehmerbibliotheken einen proportionalen Stichprobenansatz, der den Umfang der jeweiligen Zielgruppe berücksichtigte.

Auf der Ebene der 33 Einzelstandorte (Zentral- und Teil- bzw. Zweigbibliotheken, nicht dezentrale Bibliotheken in zweischichtigen Systemen) wurde eine leicht disproportionale Verteilung angeregt, die eine Mindestzahl von 250 Fragebögen pro Standort garantieren sollte. Damit sollten alle Standorte untereinander statistisch korrekt verglichen und Aussagen auf der Ebene spezifischer Benutzungsprofile (z.B. nur Studierende des Grundstudiums oder nur Häufignutzer) getroffen werden können. Unter der Annahme von stärkerem Publikumsverkehr während des Semesters wurde die Gesamtzahl der Fragebögen im Verhältnis 60:40 über die zwei Erhebungswellen verteilt. Eine Berechnung der Stichprobenumfänge kam nicht in Betracht, weil diese Kalkulation Schätzungen der Streubreite oder Erfahrungswerte aus vergleichbaren Befragungen erfordert hätte, die von den Bibliotheken nicht geliefert werden konnten.

Aus den Rückmeldungen der ersten Woche war ein durchschnittlicher Verlust von etwa 40% der ausgelegten Fragebögen abzulesen. Als erfolgreiche Maßnahmen zur Reduzierung von besonders hohem „Schwund“ erwiesen sich z.B. der Verzicht auf die Auslage von Fragebögen in der Nähe des Ausgangs und der Aushang von Plakaten, die beim Verlassen der Bibliothek an die Abgabe des Fragebogens erinnerten.

Auf der Basis dieser Kalkulationen erhielt jede der 15 Teilnehmerbibliotheken 1.500 Fragebögen, die laufend durchnummeriert waren und anhand der disproportionalen Schlüssel auf die einzelnen Standorte verteilt wurden. Falls der Nachdruck von Fragebögen nötig werden sollte, konnten die Nummern nicht zurückgelaufener Fragebögen mit einem neuen Formular wiederbelegt werden.

Ausblick

Mit Blick auf die angestrebte hohe Teilnahmebereitschaft verzichteten die Bibliotheken in dieser Kundenbefragung darauf, weitere demographische Merkmale außer der Benutzergruppe und dem Fachbereich abzufragen. Für die Um- oder Neugestaltung von Bibliotheksangeboten kann die Analyse weiterer Merkmale wie z.B. Alter, Geschlecht oder Vorliegen eines häuslichen Internetanschlusses jedoch wichtige Entscheidungshilfen liefern.

Stehen zudem neben demographischen Daten auch solche über bestimmte Parameter des Nutzungsverhaltens, z.B. über die Besuchshäufigkeit innerhalb der Grundgesamtheit zur Verfügung (wie viele Selten-, wie viele Häufignutzer gibt es am Standort?), dann können die erhobenen Daten gewichtet, d.h. mit Hilfe mathematischer Verfahren an die bekannte Randverteilung von Nutzertypen angepasst werden. Diesbezügliche Daten lagen aber bei keiner der beteiligten Universitätsbibliotheken vor. Auch wenn durch die relativ lange Feldphase in dieser Befragung ein Anteil von rund 50% Seltennutzern erreicht wurde, können daher aus den Ergebnissen dieser Befragung nur relativ allgemeine Trendaussagen über das Nutzungsverhalten in der *gesamten* Zielgruppe gemacht werden. Verlässliche Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit könnten nur dann gezogen werden, wenn die Ergebnisse der Befragung innerhalb eines bekannten Fehlerbereichs statistisch exakt ermittelt werden.

Insgesamt hat das geschilderte Vorgehen jedoch den Nachweis erbracht, dass auch die Befragung von Bibliotheksbesuchern mit Hilfe relativ einfach einzusetzender Mittel und Maßnahmen bei intensiver Koordination deutlich „verbessert“ werden kann. Die methodischen Erfahrungen fließen derzeit in die Vorbereitung einer gemeinsamen Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Fachhochschulbibliotheken ein, deren Durchführung für das erste Quartal 2002 vorgesehen ist.

Eine Publikation ausgewählter Ergebnisse der hier beschriebenen Befragung ist in Vorbereitung.

Literatur

Baker, Sharon L., Lancaster, F. Wilfrid: The measurement and evaluation of library services. 2nd ed. Arlington, Va., Information Resources Press, 1991

Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken: Bd. 2: Messergebnisse – Richtwerte – Handlungsempfehlungen / Bettina Windau (Hrsg.). Gütersloh, Verl. Bertelsmann Stiftung, 1997

Cook, Colleen, Heath, Fred, Thompson, Bruce: Users' hierarchical perspectives on library service quality: A LibQUAL+ study, *College and Research Libraries* 3 (2001), S.147-153

Doyle, Christine: The perceptions of library service questionnaire (PLSQ) : the development of a reliable instrument to measure student perceptions of and satisfaction with quality of service in an academic library, *New Review of Academic Librarianship* 1 (1995), S. 139-159

Mummendey, Hans Dieter: Die Fragebogen-Methode. 3. Aufl. Göttingen, Hogrefe, 1999

Van House, Nancy, McClure, Charles F., Weil, Beth T.: Measuring academic library performance – a practical approach. Chicago, ALA, 1990



5. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote?

	täglich	mehrmals pro Woche	mehrmals pro Monat	einmal pro Monat	seltener	bisher gar nicht
Katalog/die Kataloge (OPAC etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
„Digitale Bibliothek NRW“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JASON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUBITO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Wie zufrieden sind Sie mit der Nutzungsfreundlichkeit...?

	sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unzufrieden	keine Erfahrung
des Katalogs/der Kataloge (OPAC etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der „Digitalen Bibliothek NRW“?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
von JASON?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
von SUBITO?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wie zufrieden sind Sie mit der Bereitstellungszeit von...

	sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unzufrieden	keine Erfahrung
Fernleihen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufsätzen über JASON?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufsätzen über SUBITO?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Büchern, die nicht frei zugänglich sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Buch bereits ausgeliehen ist?

	sehr selten	selten	teils teils	oft	sehr oft	keine Erfahrung
Bücher ausgeliehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Wie zufrieden sind Sie mit den Ausleihfristen bei ...

	sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unzufrieden	keine Erfahrung
Büchern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek hinsichtlich folgender Merkmale?

	sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unzufrieden
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Haben Sie schon einmal an Schulungen zur Bibliotheksbenutzung teilgenommen?

ja → Frage 11a nein → Frage 12

11a. Wie hilfreich waren die Schulungen für Ihr Studium oder Ihre wissenschaftliche Arbeit?

	sehr hilfreich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	überhaupt nicht hilfreich
Schulungen zur Bibliotheksbenutzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Einrichtungen der Bibliothek?

	sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unzufrieden	keine Erfahrung
Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anzahl der Internet-PC's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationsgehalt der Website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übersichtlichkeit der Website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anzahl der Kopierer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funktionsfähigkeit der Kopierer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten der Bibliothek?

	sehr zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr unzufrieden	keine Erfahrung
Arbeitsatmosphäre insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klimatisierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bequemlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cafeteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garderobe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanitärräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schließfächer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* weiter auf der Rückseite...

14. Haben Sie noch Anmerkungen zu den bisherigen Fragen? Bitte nur Stichworte.

15. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek?

	sehr zu- frieden				sehr unzu- frieden
Bibliothek insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Dienstleistungsaspekte?

	sehr wichtig				sehr unwichtig
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gedruckte Bestände	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
elektronische Bestände	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Katalogbenutzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fernleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JASON/SUBITO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetzugang in der Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auskunft/Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schulungen/Führungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetpräsenz der Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lern- und Arbeits- bedingungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotokopiermöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Wie zufrieden sind sie mit den Öffnungszeiten der einzelnen Bibliothekseinrichtungen?

	sehr zu- frieden				sehr unzu- frieden	keine Erfah- rung
Bibliothek insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausleihe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrbuchsammlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Falls die Öffnungszeiten nicht Ihren Bedürfnissen entsprechen, haben Sie hier die Möglichkeit, Vorschläge für ergänzende Öffnungszeiten der Einrichtung zu machen, in der sie sich befinden.

Die grau hinterlegten Felder entsprechen den bestehenden Regelöffnungszeiten der Bibliothek insgesamt während der Vorlesungszeit. Markieren Sie bitte jeweils in den weißen Feldern die Zeiten, an denen die Bibliothek Ihrer Meinung nach zusätzlich geöffnet sein sollte.

Kreuzen Sie einfach die entsprechenden Kästchen an.

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
0-7							
7-8							
8-9							
9-10							
10-11							
11-12							
12-13							
13-14							
14-15							
15-16							
16-17							
17-18							
18-19							
19-20							
20-21							
21-22							
22-23							
23-24							

In der nächsten Spalte finden Sie noch einige allgemeine Fragen, die zur Auswertung Ihrer Angaben wichtig sind. Nur so können wir auch gezielt Verbesserungsmaßnahmen in der Bibliothek angehen.

