



Report

"Alles in allem: die beste Bibliothek, die ich kenne." Nutzerbefragung an der ETH-Bibliothek 2003

Author(s):

Neubauer, Wolfram; Trinkler, Annette; Unser, Margit

Publication Date:

2005-06

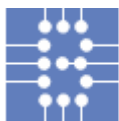
Permanent Link:

<https://doi.org/10.3929/ethz-a-004992303> →

Rights / License:

[In Copyright - Non-Commercial Use Permitted](#) →

This page was generated automatically upon download from the [ETH Zurich Research Collection](#). For more information please consult the [Terms of use](#).



ETH-Bibliothek

Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

**„Alles in allem: die beste Bibliothek, die ich
kenne.“**

Nutzerbefragung an der ETH-Bibliothek 2003

von Wolfram Neubauer, Annette Trinkler und Margit Unser

Impressum

Herausgeberin	ETH-Bibliothek Zürich
Auflage	elektronische Version
Datum	Juni 2005

Inhalt

- 1 Zusammenfassung

- 2 Einführung
 - 2.1 Die Rolle der Hochschulbibliotheken in der Zukunft
 - 2.2 Zielsetzungen der Benutzerumfrage

- 3 Methodisches Vorgehen
 - 3.1 Online-Befragung
 - 3.2 Zielgruppen
 - 3.3 Stichprobe
 - 3.4 Fragebogen
 - 3.5 Durchführung und Rücklauf
 - 3.6 Auswertung der Daten

- 4 Befragungsergebnisse (einschliesslich Grafiken und Diagrammen)
 - 4.1 Bekanntheitsgrad und Nutzung von Homepage und Online-Katalog
 - 4.2 Das elektronische Angebot der ETH-Bibliothek
 - 4.3 Dokumentenbeschaffung
 - 4.4 Informationsbeschaffung
 - 4.5 Spezielsammlungen und Sonderausstellungen
 - 4.6 Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzerinnen und Nutzer
 - 4.7 Besondere Zufriedenheit und Verbesserungsvorschläge

- 5 Zusammenfassung

- 6 Literatur

- 7 Anhang: Verwendeter Fragebogen

1 Zusammenfassung

Die ETH-Bibliothek ist die grösste wissenschaftliche Bibliothek der Schweiz und bietet ihren Kundinnen und Kunden eine breite Palette ganz unterschiedlicher Dienstleistungen, wobei in den letzten Jahren das Produktportfolio auf eine vorwiegend elektronische Zugriffsform umgestellt wurde. Diese Umorientierung spiegelt naturgemäss auch das veränderte Informationsverhalten der Hauptnutzergruppen wieder, folgt jedoch ebenfalls den rasch zunehmenden elektronischen Angeboten auf dem Informationsmarkt. Parallel hierzu entwickelt die ETH-Bibliothek seit einigen Jahren sehr erfolgreich eigene elektronische Informationsangebote bzw. -produkte, um auf diese Weise solche Lücken abzudecken, die mittels kommerzieller Angebote nicht gedeckt werden können.

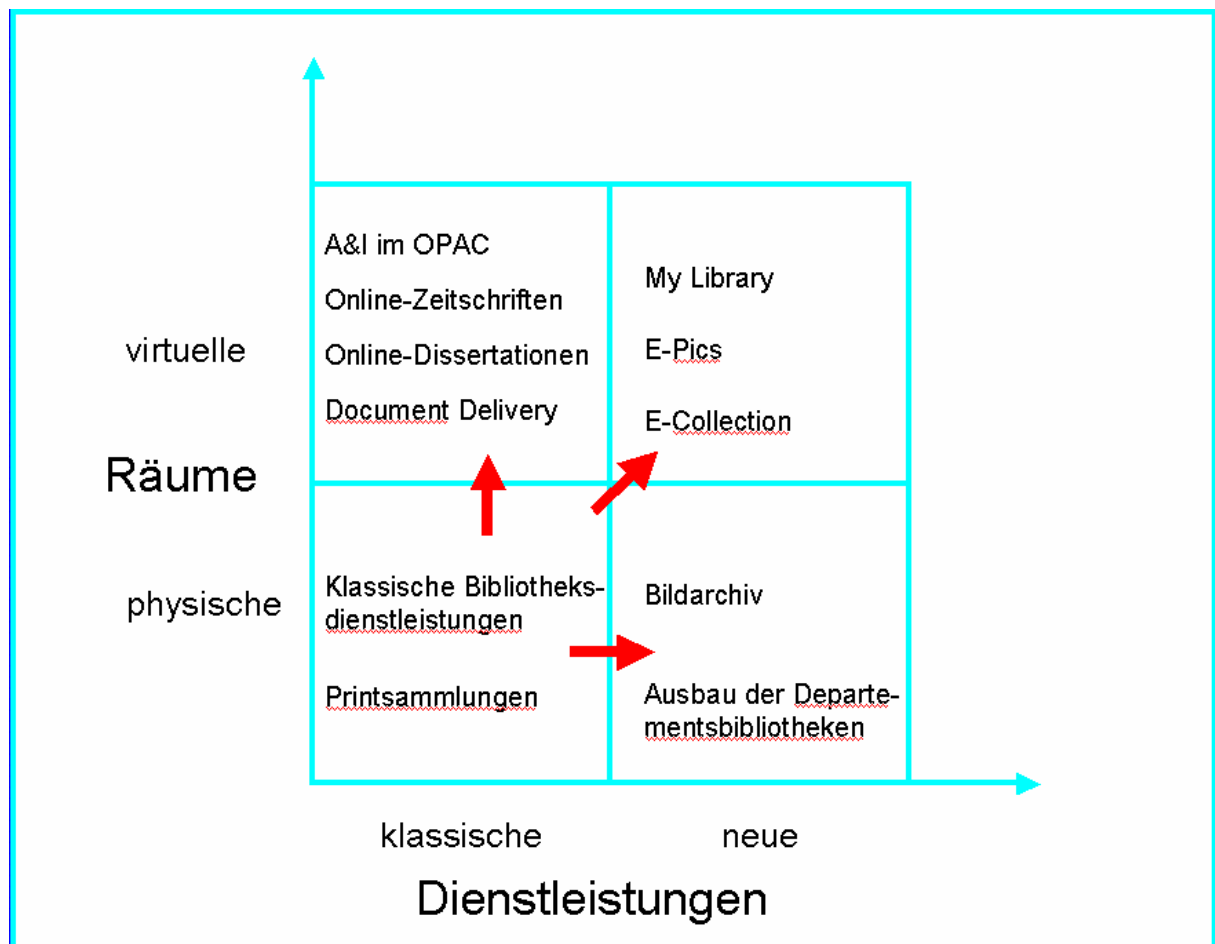


Abb.1: Das Produktportfolio der ETH-Bibliothek zu Beginn des Jahres 2005

Diese Aktivitäten waren und sind nun in ein strategisches Entwicklungskonzept eingebunden, dass durch zwei grundsätzliche Randbedingungen definiert ist:

- die Entwicklung bzw. das Angebot neuer Dienstleistungsangebote
- den virtuellen Raum (= elektronische Angebote)

Alle bibliothekarischen Bemühungen sollten sich also konsequent an diesem Ansatz orientieren, wobei der Aspekt des Wechsels, also des Neuen im Vordergrund stand Diese Aktivitäten waren und sind nun in ein strategisches Entwicklungskonzept eingebunden, dass durch zwei grundsätzliche Randbedingungen definiert ist:

- die Entwicklung bzw. das Angebot neuer Dienstleistungsangebote
- den virtuellen Raum (= elektronische Angebote)

Alle bibliothekarischen Bemühungen sollten sich also konsequent an diesem Ansatz orientieren, wobei der Aspekt des Wechsels, also des Neuen im Vordergrund stand¹.

Nun ist das Anbieten und Bereitstellen von elektronischen Informationsangeboten die eine Seite, die Akzeptanz durch die Kundinnen/Kunden ist der andere wesentliche Aspekt, da nur letzterer Aspekt die hohen finanziellen Aufwendungen schlussendlich rechtfertigen kann. Um diese und andere Fragen abzuklären, hat die ETH-Bibliothek im Sommer/Herbst 2003 eine Umfrage durchgeführt, mit der ein weiteres Mal die Bedürfnisse der Angehörigen der ETH Zürich hinsichtlich der Informationsversorgung durch die ETH-Bibliothek eruiert werden².

Da eine Befragung immer auch integraler Bestandteil des Qualitätsmanagements einer Hochschulbibliothek ist, werden die Resultate der Auswertung der ETH-Bibliothek als Entscheidungshilfe bei der zukünftigen Ausrichtung der Angebote und Dienstleistungen als dienen.

Die Umfrage war ein Kooperationsprojekt zwischen der ETH-Bibliothek und dem Institut für Arbeitspsychologie der ETH Zürich. Die Auswertung der über alle Departemente und Gruppen der ETHZ durchgeführten Umfrage wird mit der hier vorgelegten Dokumentation nun offengelegt.

¹ Das aktuelle Produktportfolio der ETH-Bibliothek ist dargestellt in: Gysling, C; Neubauer, W. [Hrsg.]: Auf dem Weg zur digitalen Bibliothek: Strategien für die ETH-Bibliothek im 21. Jahrhundert.- Zürich: ETH Zürich, 2005.- 184 S.

² In den letzten Jahren wurden innerhalb der ETH Zürich mehrere Nutzer- bzw. nutzungsorientierte Befragungen durchgeführt. Die Zitate finden sich im Literaturverzeichnis.

Die vorliegende Untersuchung ist die letzte in einer Reihe durch die ETH-Bibliothek bei tatsächlichen und potenziellen Nutzerinnen und Nutzern durchgeführten Umfragen. Obwohl solche Befragungen naturgemäss auch Schwächen und Verbesserungspotential aufzeigen, waren die Ergebnisse in ihrer Summe positiv und haben die grundsätzliche Richtigkeit der Anstrengungen deutlich gemacht.

Die vorliegenden Umfrageergebnisse bestätigen diesen Grundtenor ein weiteres Mal und beweisen das hohe Mass an Kundenzufriedenheit. Andererseits werden durch einige Antworten auch Defizite aufgezeigt, die Möglichkeiten für Angebotsoptimierungen vorgeben. Die ETH-Bibliothek wird die Herausforderung annehmen und rasche Verbesserungen in Angriff nehmen.

2 Einführung

2.1 Die zukünftige Rolle von Hochschulbibliotheken

Auch im Zeitalter digital verfügbarer Informationen und unzähliger Angebote auf dem weltweiten Netz spielen wissenschaftlichen Bibliotheken, und hier vor allem die Hochschulbibliotheken, eine massgebliche Rolle bei der Informationsversorgung der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sowie aller interessierten Bürgerinnen und Bürger. Hierbei ist selbstverständlich, dass sich die traditionellen Rollen stark gewandelt haben und dass dieser Prozess auch in Zukunft fortschreiten wird.³ An allen Bibliotheken weltweit geht die Entwicklung von der am eigenen Medienbestand orientierten Bibliothek hin zu einer Einrichtung, die für die Benutzerinnen und Benutzer Informationen aller Art ermittelt und nachweist; die Entwicklung geht also eindeutig in Richtung Beschaffungs- und Nachweisorientierung.⁴ Einerseits vermittelt die Bibliothek den Zugriff auf relevante Informationen, andererseits übernimmt sie diese in die eigenen Bestände und/oder beschafft sie von anderen Einrichtungen. Dieser Ansatz entspricht im Allgemeinen den Interessen der Nutzerinnen und Nutzer.

Die eigentliche Herausforderung liegt nun darin, dass Hochschulbibliotheken auch zukünftig die wichtigsten Ansprechpartner bei der Beschaffung von Informationen für Wissenschaft und Forschung sein wollen und müssen. Hierzu gehört eine verstärkte Benutzerorientierung ebenso wie die Optimierung traditioneller Services sowie die Bereitstellung neuer Angebote und Dienstleistungen. Dies bedeutet konkret, dass verstärkt technik-basierte, also elektronisch verfügbare Angebote entwickelt und bereitgestellt werden müssen.

In diesem Kontext werden Bibliotheken ihre Kernkompetenz als Lieferanten wissenschaftlicher Informationen wieder verstärkt wahrnehmen und sich gleichzeitig Diskussionen um die Neudefinitionen von Informations- und Kommunikationsstrategien stellen müssen. Darüber hinaus können sie auch einen gewichtigen Beitrag für die Profil- und Exzellenzbildung ihrer Universitäten leisten.⁵

So ist beispielsweise das neueste Projekt der ETH-Bibliothek ein personalisiertes Dienstleistungsangebot, das den veränderten Informationsbedürfnissen der ETH community Rechnung trägt. Noch bevor diese neue Dienstleistung als Projekt definiert wurde, wurde im Rahmen einer Bedarfsabklärung bei Professoren, Assistierenden und Postdocs ein Prototyp

³ Bereits in ihrer Studie „Bibliotheken im Umbruch“ aus dem Jahr 1997 haben W. Neubauer und A. Keller dargelegt, dass das klassische Netz des Wissens, das sich über einen Zeitraum von mehreren Jahrhunderten entwickelt und gefestigt hat, von einem neuen, dem elektronischen Netz und der virtuellen Bibliothek abgelöst wird.

⁴ Diesen Paradigmenwechsel haben W. Neubauer und A. Keller in obengenannter Studie sowie ein weiteres Mal im Jahr 1999 („Dienstleistungsangebote von Bibliotheken in elektronischer Form“) ins Blickfeld gerückt.

⁵ Auf den Zusammenhang zwischen neuen Lernumgebungen für die Hochschulangehörigen und die gleichzeitige Entwicklung neuer Dienstleistungen und Angebote von Seiten der Bibliotheken haben A. Keller und W. Neubauer im Jahr 2002 („Electronic Library Services as Part of the University's Learning Environment“) ebenfalls bereits hingewiesen.

einer personalisierten Einstiegsseite vorgestellt, der vom Grossteil der Befragten sehr positiv beurteilt wurde. Diese Personen verbanden damit die Hoffnung, alle elektronischen Ressourcen der ETH-Bibliothek mittels eines neuen Werkzeugs auf ihre individuellen Bedürfnisse hin verwalten und anpassen zu können. Die Befragten definierten auch Bedarfslücken und die Häufigkeit der Nutzung dieser Einstiegsseite⁶. Damit wurde ein Kundenbedürfnis deutlich, auf das dann mit Beginn des Jahres 2003 mit der Entwicklung einer konkreten Anwendung reagiert wurde. Das Projekt ist mittlerweile abgeschlossen und im Routinebetrieb, wurde jedoch in der Konzeption nicht unerheblich verändert⁷

⁶ Verdegaal, Irene: Bedarfsabklärung „My Library“.- Zürich: ETH-Bibliothek, 2002.

⁷ Der ursprünglich stark bibliothekszentrierte Ansatz wurde im Rahmen der Projektplanung auf das Dienstleistungsangebot der ganzen Universität ausgeweitet. Details finden sich in: Neubauer, W.: Die notwendigen Informationsressourcen zur richtigen Zeit am richtigen Ort (2005).

2.2 Zielsetzungen der Benutzerumfrage

Die Befragung sollte dazu dienen, Vorstellungen darüber zu gewinnen, wie in Zeiten beschränkter Budgets die vorhandenen finanziellen, personellen und räumlichen Ressourcen so sinnvoll wie möglich eingesetzt werden können. Im Hinblick auf die Beschaffung neuer Medien, den Einsatz des Personals und die Nutzung der Räumlichkeiten müssen die Schwerpunkte immer wieder neu definiert und gesetzt werden. Dies kann nur dann gelingen, wenn bekannt ist, wer die Benutzerinnen und Benutzer sind und welche spezifischen Bedürfnisse und Interessen sie haben.

Die Zielgruppen der vorliegenden Umfrage waren die Angehörigen der ETH Zürich. Es standen somit bewusst die Bedürfnisse und Wünsche der internen Nutzerinnen und Nutzer im Mittelpunkt, da diese uneingeschränkt auf sämtliche Angebote und Dienstleistungen der ETH-Bibliothek zugreifen können.

Die letzte vergleichbare Benutzerumfrage der ETH-Bibliothek fand im Frühsommer 1997 statt.⁸ In der Zwischenzeit haben sich einmal die Bedürfnisse der Benutzerinnen und Benutzer verändert und des Weiteren war auch die ETH-Bibliothek selbst (vergleichbar allen anderen wissenschaftlichen Bibliotheken) unterschiedlichsten hochschulinternen und -externen Einflüssen ausgesetzt, die zu einer kontinuierlichen Veränderung des Charakters der Bibliothek beigetragen haben.

Die jetzige Umfrage stellt somit ein Instrument dar, die Zufriedenheit und die Häufigkeit der Nutzung der bereitgestellten Angebote und Dienstleistungen zu überprüfen und diese gegebenenfalls neu zu definieren und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Hinzu kommt, dass sich die Erwartungshaltung der Hochschulangehörigen gegenüber ihrer primären Informationseinrichtung im Kontext der persönlichen Erfahrungen mit dem Internet tiefgreifend gewandelt hat. Nutzerinnen und Nutzer sind es zunehmend gewohnt, für sie relevante Informationen zu jeder Tages- und Nachtzeit vom eigenen Arbeitsplatz aus über das Internet zu beziehen. Die Vorstellung, dass Medien nur während der Öffnungszeiten und in den Räumlichkeiten einer Bibliothek verfügbar sind, wird immer weniger akzeptiert. Um dennoch attraktiv zu bleiben und Hochschulangehörige bei ihrer Arbeit möglichst effektiv zu unterstützen, ist auch die ETH-Bibliothek gefordert, einen möglichst grossen Teil ihres Informationsangebotes campusweit elektronisch anzubieten.

⁸ Keller, A.; Neubauer, W.: Bibliothekswesen an der ETHZ im Umbruch. Eine Benutzungsstudie. Zürich 1998.

3 Methodisches Vorgehen

3.1 Online-Befragung

Die ETH-Bibliothek hat ihre Befragung nicht (wie allgemein üblich) in der Bibliothek vor Ort durchgeführt und auch nicht die Form einer postalischen Befragung gewählt⁹, sondern hat sich für eine reine Online-Befragung entschieden. Für diese Entscheidung sind zwei Gründe massgeblich: Zum einen sollten Schwachstellen einer Vor-Ort-Befragung vermieden sowie die notwendigen finanziellen Ressourcen auf ein Minimum beschränkt und Zeit eingespart werden. Zum anderen ist es in einer Umgebung mit ausgereiften Informations- und Kommunikationstechniken nur selbstverständlich, sich auf eine Online-Befragung zu fokussieren und von den klassischen Umfragetechniken wegzukommen.

3.2 Zielgruppen

In die Befragung einbezogen wurden wurde alle Gruppen der ETH Zürich¹⁰, um ein möglichst aussagekräftiges Ergebnis über Wünsche und Zufriedenheit der einzelnen Gruppen zu gewinnen.

Der Fragebogen wurde an die fünf Stände über alle Departemente der ETHZ hinweg verschickt. Die Auswahl der Adressen wurde von den Informatikdiensten der ETH Zürich nach dem Zufallsprinzip generiert und dem Projektteam zur Verfügung gestellt.

3.3 Fragebogen¹¹

Der Online-Fragebogen umfasste vier Seiten und wurde gemeinsam mit dem Institut für Arbeitspsychologie der ETH Zürich entwickelt, das auch an der Auswertung der letzten grösseren Benutzerumfrage der ETH-Bibliothek im Frühjahr/Sommer 1997 wesentlich beteiligt war. Damals hatte die Bibliothek zusammen mit Vertretern der Hochschulversammlung eine Benutzungsstudie zur generellen Situation des Bibliothekswesens an der ETH Zürich durchgeführt.¹²

Einzelne Fragestellungen wurden zu Vergleichszwecken in die aktuelle Befragung übernommen. So etwa die Frage, ob man mit den Dienstleistungen der ETH-Bibliothek

⁹ Dies war in der Befragung von 1997 noch der Fall. Da damals die Rücklaufquote bei 37,5% lag, kann man an dieser Stelle die Frage aufwerfen, ob in der konkreten Situation eine schriftliche Befragungen nicht vielleicht doch einen bessere Rücklauf erbracht hätte.

¹⁰ Diese Gruppen werden an der ETH Zürich als sog. „Stände“ bezeichnet. Im Kontext der Umfrage gehörten hierzu: die Studierenden, die Dozenten/Dozentinnen, Assistenten/Doktoranden, wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, administrativ-technisches Personal.

¹¹ Der Fragebogen findet sich im Anhang.

¹² Neubauer, W.; Keller, A. Bibliothekswesen an der ETHZ im Umbruch (1998)

zufrieden sei. In der aktuellen Umfrage wurde diese Frage allerdings aufgeschlüsselt und pointierter gestellt.

In einer Umfrage aus dem Jahr 1998 ermittelte die ETH-Bibliothek die Wichtigkeit und Benutzungshäufigkeit von elektronischen Informationsquellen.¹³ Den Teilnehmenden wurde dabei auch die Frage gestellt, ob sie auf ein gedrucktes Exemplar einer Zeitschrift verzichten könnten, wenn campusweit ein elektronisches Exemplar zur Verfügung stehen würde. Auch diese Frage wurde mehr oder weniger wortgleich in die aktuelle Befragung übernommen.

Der Fragebogen für die vorliegende Aktion wurde vor dem Versand durch das Institut für Arbeitspsychologie auf Vollständigkeit, Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit überprüft und dann in deutscher und englischer Sprache aufgeschaltet. Die nach dem Zufallsprinzip ausgewählten Personen wurde mittels eines E-Mails über das Anliegen der Befragung informiert und um Teilnahme gebeten. Die Links auf die Fragebogen waren in diesem E-Mail enthalten.

3.4 Durchführung und Rücklauf

Im Zeitraum vom 13. August bis 11. November 2003 wurden insgesamt 10.521 Personen angesprochen. Die Zahl der Rückmeldungen lag bei insgesamt 1.208 Fragebögen, was einer Quote von gut 10% entsprach und aus Sicht der Bibliothek eher enttäuschend war. Einzelne Departement antworteten sogar nur mit einer Quote von 2% (Departement Forstwissenschaften).

Die insgesamt unbefriedigende Rücklaufquote kann nun in ganz unterschiedlicher Art und Weise interpretiert werden. Eine mögliche Erklärung wäre die Annahme, dass die Zufriedenheit mit den Angeboten und Dienstleistungen der ETH-Bibliothek sehr hoch ist und es somit keine Notwendigkeit gibt, an möglichen Veränderungen aktiv mitzuwirken. Auf der anderen Seite ist ein erheblicher Teil der Befragten (dies ergibt sich aus zahlreichen E-Mails) von Online-Befragungen übersättigt und ist nicht mehr bereit, an entsprechenden Aktivitäten mitzuwirken.

Die Verteilung des Rücklaufs auf die einzelnen Stände stellt sich nun folgendermassen dar:

20%	Studierende (1)
6%	Dozentinnen und Dozenten (2)
46%	Assistierende/Doktorierende (3)
16%	wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (4)

¹³ Keller, Alice: Nutzung elektronischer Informationsressourcen an der ETH Zürich: eine Benutzungsstudie der ETH-Bibliothek.

12% administrativ-technisches Personal (5)

Von der Altersstruktur her kam die grösste Rücklaufquote aus der Gruppe der 26- bis 35jährigen (55%). Ihnen folgen die 18- bis 25jährigen mit 23% und die Gruppe von 36-45 mit 13%. Eine zu vernachlässigende Grösse stellen die Personen ab dem 60. Lebensjahr dar. Diese Verteilung ist wenig erstaunlich, entspricht sie doch in etwa der allgemeinen Alterstruktur an der ETH Zürich.

Die Verteilung nach Geschlecht: ist: 67% der Befragten sind männlich, 33% sind weiblich.

Die erzielte Stichprobe erlaubt grundsätzlich repräsentative Schlussfolgerungen, da alle fünf Stände und alle Departemente proportional abgebildet sind. Die vorliegende Auswertung erfolgte rein deskriptiv und wurde vollkommen anonymisiert.

3.5 Auswertung der Daten

Bei den im Institut für Arbeitspsychologie eingegangenen Fragebögen wurden die Daten erfasst und auf Plausibilität überprüft. 1.150 Ergebnisse (= ca. 95%) konnten für eine Auswertung verwendet werden, der Rest war unbrauchbar. Die eingegangenen Antworten wurden automatisiert in das Software-Tool SPSS überführt, die Antworten in den Freitextfeldern wurden in Excel-Dateien konvertiert und von Mitarbeiterinnen der ETH-Bibliothek sowie des Instituts für Arbeitspsychologie der ETH Zürich ausgewertet.

4 Befragungsergebnisse

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Befragung in Themenblöcken dargestellt.

4.1 Bekanntheitsgrad und Nutzung von Homepage und Online-Katalog

Bei diesem Fragenkomplex sollte einerseits die Akzeptanz, dann die Relevanz und die Nutzungshäufigkeit von Homepage und OPAC eruiert werden.

Da durch ein Redesign der Homepage der ETH-Bibliothek im März 2001 deren Struktur den neuen Angeboten angepasst und somit die Web-Seiten noch kundenfreundlicher gestaltet worden waren, wurden die Angehörigen der ETH befragt, ob sie die Homepage kennen und wie häufig sie diese besuchen.

Der Bekanntheitsgrad liegt mit 88% Ja-Antworten sehr hoch. Sehr erfreulich ist die Tatsache, dass 35% die Homepage wöchentlich, 29% monatlich und immerhin 14% die Homepage täglich besuchen. Somit ist die Homepage zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel für die ETH-Bibliothek geworden.

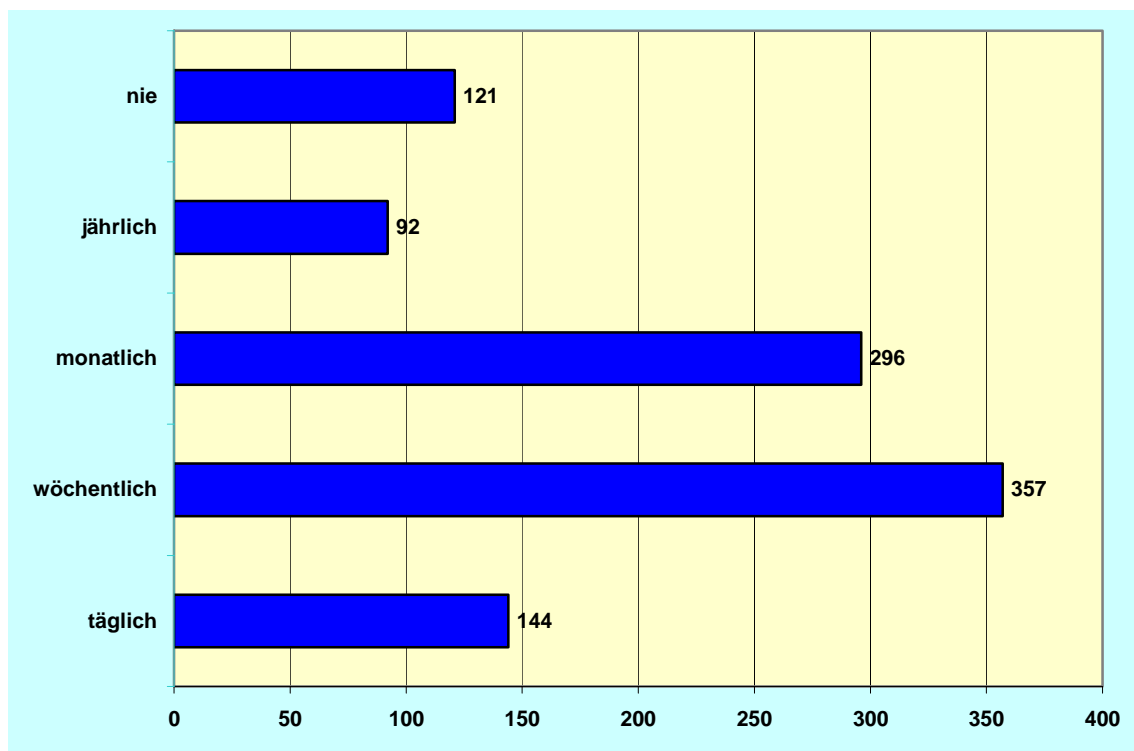


Abb.2: Bekanntheitsgrad und Nutzung der Homepage der ETH-Bibliothek

Im Rahmen der Umfrage sollte weiter herausgefunden werden, ob die Nutzerinnen und Nutzer auch für Literaturrecherchen im Bibliothekskatalog über die Homepage der Bibliothek einsteigen.

Die Ergebnisse zeigen ein sehr ausgeglichenes Verhältnis zwischen denjenigen Personen, die immer (18%) oder häufig (31%) über die Homepage der ETH-Bibliothek einsteigen und denjenigen, die selten (31%) oder nie (20%) über diesen Weg kommen.

Man kann mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit davon ausgehen, dass sich das Gleichgewicht zukünftig sicherlich zu Ungunsten der Homepage verschieben wird, da mit dem neuen Hochschulportal „MyETH“ allen Angehörigen der ETH Zürich die Möglichkeit geboten wird, ein neuer interessanter Zugangsweg geschaffen wurde. Die ETH-Bibliothek präsentiert jedoch ihre relevanten Inhalte in logischer Form auf diesem gemeinsamen Portal, so dass für die Benutzenden jederzeit erkennbar sein sollte, für welche Teile der Anwendung die Bibliothek verantwortlich zeichnet.

Die Fragen nach der Nutzungshäufigkeit und der Zufriedenheit mit Performance (Antwortzeiten) und Verfügbarkeit des Bibliothekskataloges NEBIS ergaben ein durchweg positives Resultat. So nutzen 43% der Antwortenden den Online-Katalog wöchentlich, wobei es sich schwerpunktmässig um Vertreterinnen und Vertreter des Bereichs Forschung und Lehre (Stände 2, 3 und 4).

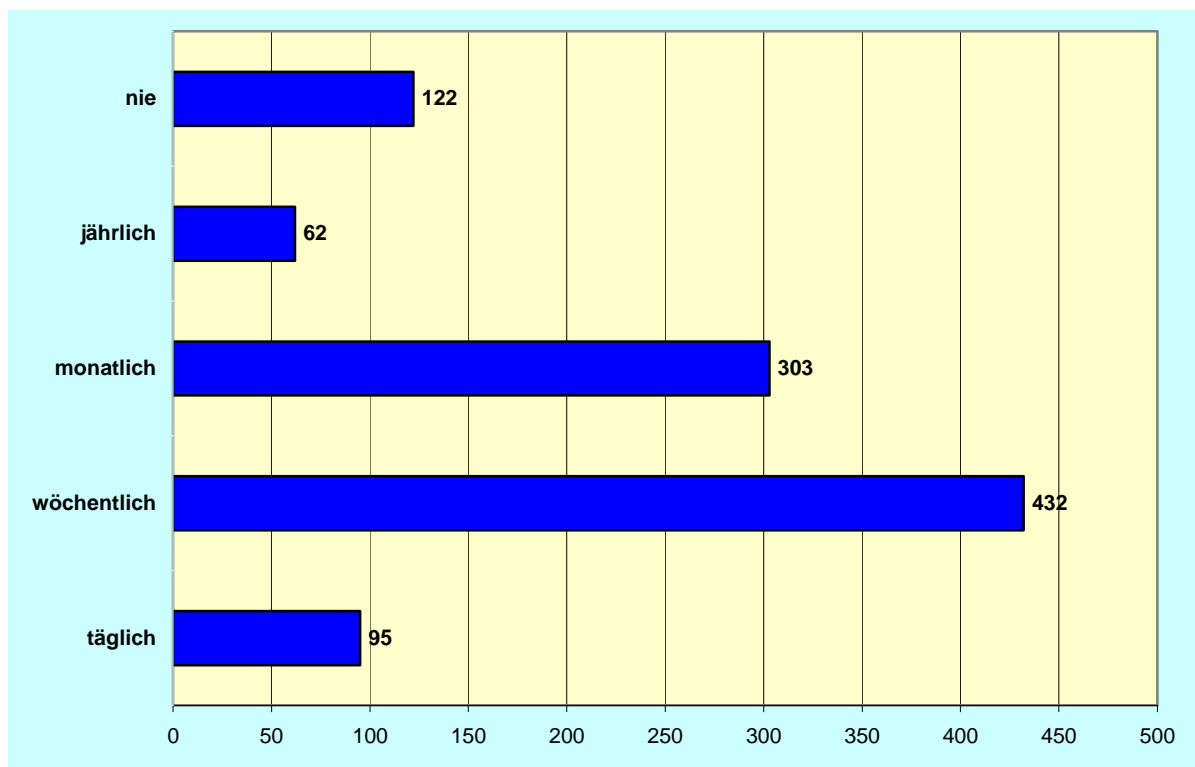


Abb.3: Nutzung der Homepage der ETH-Bibliothek

90% der Befragten sind mit der Performance zufrieden, was besonders hoch einzuschätzen ist, da hier alle Stände und Departemente vertreten sind. Durch dieses Ergebnis werden in der Vergangenheit häufiger geäußerte negative Rückmeldungen deutlich relativiert. Mit der Verfügbarkeit des Systems sind 28% sehr und 45% eher zufrieden. Weder zufrieden noch unzufrieden sind 14%. Dieses Ergebnis spiegelt sich in den Hauptnutzergруппen (Forschung und Lehre) wieder.

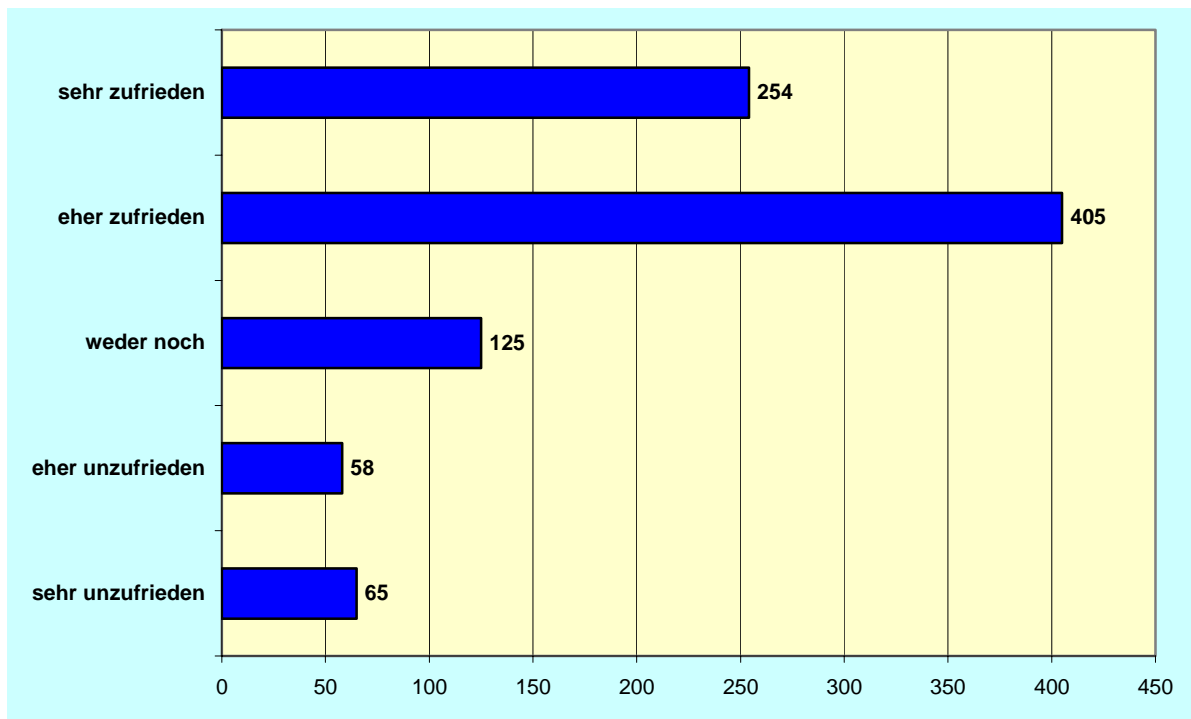


Abb.4: Zufriedenheit mit der Performance des Bibliothekssystems

4.2 Das elektronische Angebot der ETH-Bibliothek

Der zweite Fragenkomplex der Umfrage befasste sich mit dem Bekanntheitsgrad und der Nutzung des elektronischen Angebotes der ETH-Bibliothek. Hierzu gehören E-Texte, bibliographische Fachdatenbanken, die Bestände der ETH E-Collection sowie elektronische Zeitschriften.

4.2.1 Bekanntheitsgrad

Eine Frage nach dem Bekanntheitsgrad des elektronischen Zeitschriftenangebotes wurde explizit nicht gefragt, da man davon ausgehen kann, dass elektronische Zeitschriften an einer der weltweit führenden Technischen Hochschulen als wichtiges Arbeitsmittel für Forschung und Lehre unentbehrlich und deshalb bekannt sind.

Bei der Frage nach dem Bekanntheitsgrad weiterer elektronischer Angebote der ETH-Bibliothek muss man feststellen, dass hier noch Informationsdefizite bestehen.

Bibliographische Fachdatenbanken, die ja einen fachlichen Einstieg in die einzelnen Forschungsfelder bieten, sind lediglich zu 58% bekannt, E-Texte, also elektronisch recherchierbare Monographien kennen lediglich 60% der Befragten.

Die ETH E-Collection ist eine alternative Publikationsplattform für die Angehörigen der ETH Zürich und sollte sinnvollerweise jeder in Forschung und Lehre beschäftigten Person bekannt sein. Der Bekanntheitsgrad von lediglich 47% macht deutlich, dass auch an dieser Stelle noch erheblicher Aufklärungsbedarf besteht. Eine mögliche Ursache liegt darin, dass die Sammlung sowohl innerhalb der Departemente als auch der fünf Stände ziemlich uneinheitlich wahrgenommen wird. Da bisher vorwiegend bei den Dozierenden intensives Marketing betrieben wurde, kennt in erster Linie diese Zielgruppe die Sammlung. Insgesamt haben bisher lediglich 8% der Befragten ein Dokument an die E-Collection abgegeben.

Bemerkenswert ist darüber hinaus, dass wissenschaftliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zwar vorgeben, die ETH E-Collection zu kennen und nach eigenen Aussagen auch geeignetes Material hätten, das sie nicht anderswo publizieren. Aus unterschiedlichsten (unbekannten) Gründen reichen sie allerdings trotzdem keine Dokumente bei der E-Collection ein.

Als Konsequenz ergibt sich hieraus für die ETH-Bibliothek die Notwendigkeit verstärkter Marketingaktivitäten auch bei neuen Zielgruppen (Stände 3 und 4 aller Departemente).

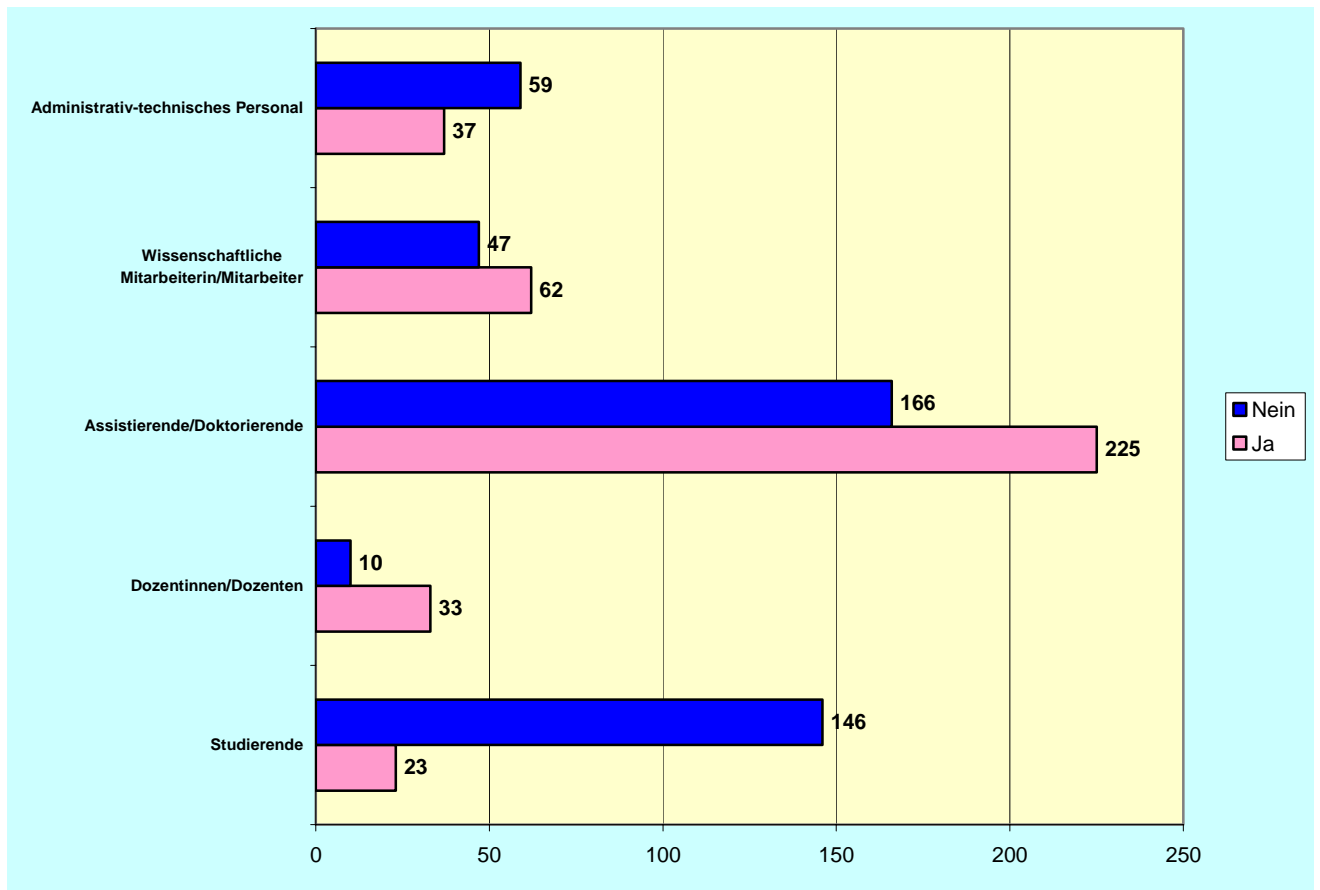


Abb.5: Bekanntheitsgrad der E-Collection

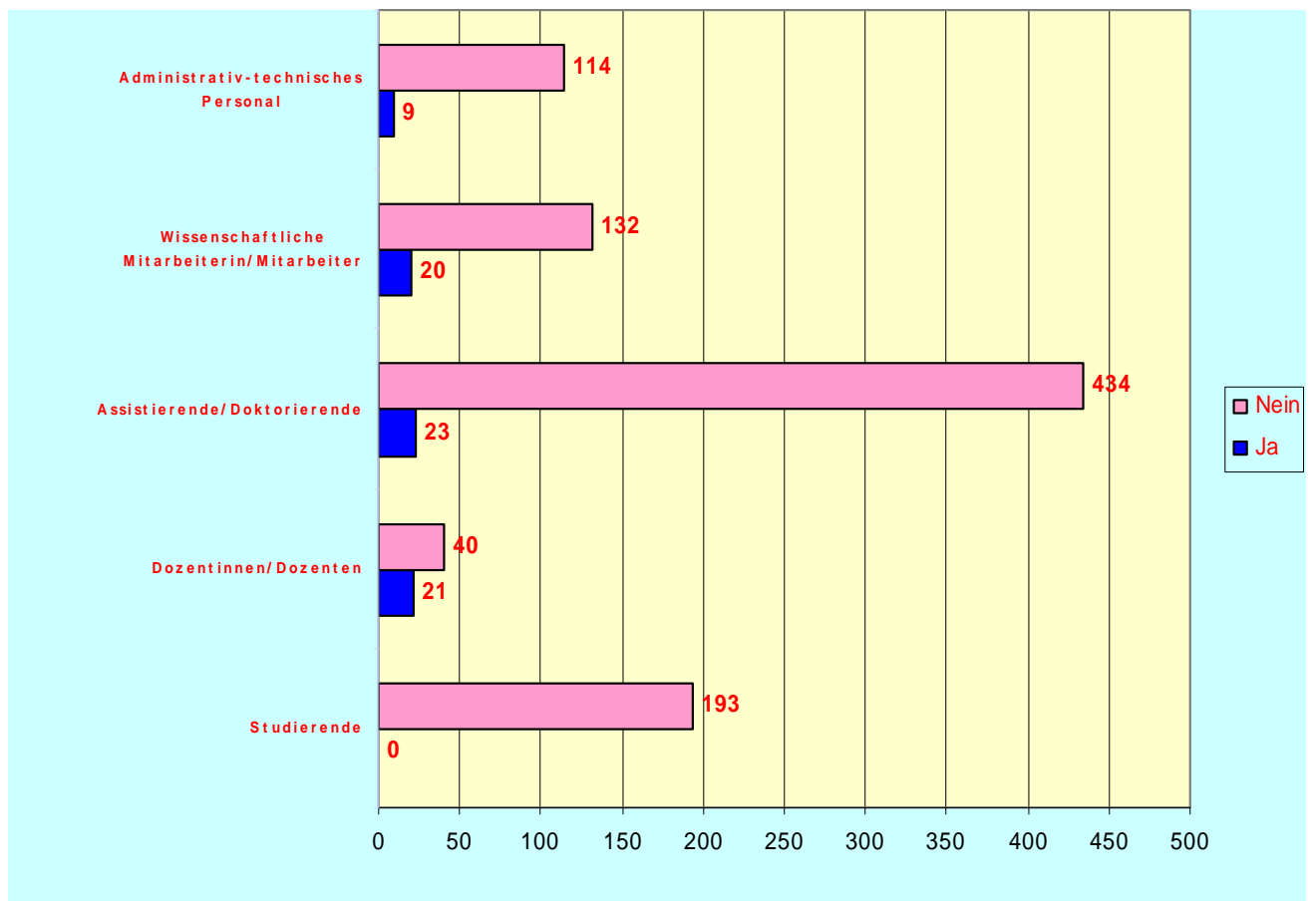


Abb.6: Abgabe von Dokumenten an die E-Collection

4.2.2 Zeitschriftensuche

Die Frage, mit welcher Suchstrategie nach Zeitschriften bzw. Zeitschriftenartikeln recherchiert wird, beantworteten 41% damit, dass sie Zeitschriften immer oder häufig über den Bibliothekskatalog NEBIS suchen. Die dortige Liste der elektronischen Zeitschriften wird von 59% immer oder häufig in Anspruch genommen. Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass Suchmaschinen und eigene Bookmarks eine grosse „Konkurrenz“ für diesen Rechercheweg darstellen, sind die Ergebnisse für die ETH-Bibliothek durchaus respektable Resultate.

Im Vergleich hierzu erfolgt bei 40% der Befragten die Suche nach Zeitschriftenartikeln immer oder häufig über Bibliographische Fachdatenbanken. Somit erklären 60% der Befragten, dass sie im Zusammenhang mit der Recherche nach Zeitschriftenartikeln nie oder selten Fachdatenbanken benutzen; für ein technisch-naturwissenschaftliches Publikum ein erstaunliches Ergebnis.

46% der Befragten setzen sich eigene Bookmarks zu regelmässig konsultierten Zeitschriften, und immerhin 53% recherchieren nach Zeitschriften immer oder häufig über Suchmaschinen.

4.2.3 Print- oder Onlineausgaben von Zeitschriften

Wie A. Keller bereits im 1999 festgestellt hat, werden Bibliotheken durch knapper werdende Budgets, durch eine stärkere Zugriffsorientierung von Seiten der Benutzerinnen und Benutzer sowie durch die Bildung nationaler Konsortien gezwungen, ihr Angebot an gedruckten Zeitschriften zugunsten von Online-Zeitschriften zu verringern.¹⁴ Um die Akzeptanz elektronischer Versionen zu untersuchen, stellte A. Keller deshalb in ihrer Arbeit auch die Frage, ob auf das Papierexemplar verzichtet werden könnte, wenn eine Zeitschrift campusweit elektronisch verfügbar wäre. Damals antworteten 52% der Befragten mit ja, 37% mit „lieber nicht“ und 11% mit „keinesfalls“.

¹⁴ Keller, Alice: Nutzung elektronischer Informationsressourcen an der ETH Zürich (1999)

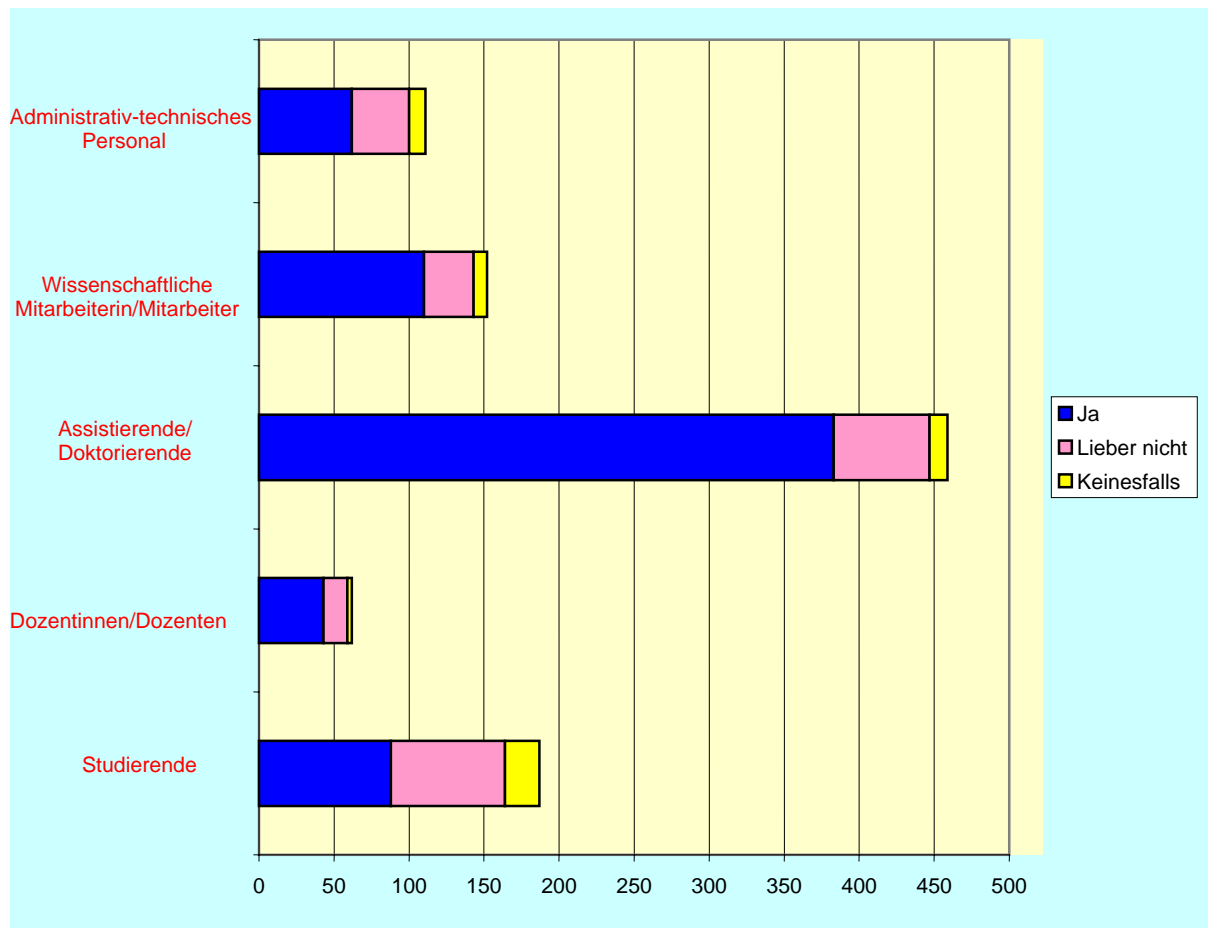


Abb.7: Bereitschaft zum Verzicht auf elektronische Zeitschriften

Bei der im Jahr 2003 durchgeführten Umfrage haben auf diese wiederum gleich formulierte Frage insgesamt 996 Personen geantwortet. Dieses Mal bejahten 70% die Frage, 24% wollten lieber nicht auf das gedruckte Exemplar verzichten und nur 6% wollen keinesfalls darauf verzichten. Die Aufschlüsselung nach Ständen zeigt, dass Assistierende/Doktorierende mit 83% Ja-Antworten am ehesten bereit sind, auf ein gedrucktes Exemplar zu verzichten. Die nächstfolgenden Gruppen sind die wissenschaftlichen Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen mit einem positiven Anteil von 72% und die Gruppe der Dozierenden mit einem Anteil an Ja-Antworten von 69%. Bei den Studierenden und dem technisch-administrativen Personal sind die Ja-Stimmen mit 47% bzw. 56% deutlich geringer.

Die Resultate zeigen eindeutig, dass die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler an der ETH Zürich von Qualität und Nutzen elektronischer Zeitschriften eindeutig überzeugt sind. Im Vergleich zur Befragung aus dem Jahr 1998 ist der Anteil derjenigen, die bereit sind, zugunsten einer Online-Zeitschrift auf die Printausgabe zu verzichten, um 18% gestiegen. Dieser Trend widerspricht klar den Ergebnissen von C. Ciandrini aus dem Jahr 1997.¹⁵ Auf die Frage „Ersetzt Ihrer Meinung nach die elektronische Zeitschrift die gedruckte Ausgabe?“

¹⁵ Ciandrini, Caterina: Der virtuelle Zeitschriftenbestand der ETH-Bibliothek Zürich (1997; S. 34).

waren es noch 61% der Befragten, die sich nicht vorstellen konnten, dass Printversionen durch Online-Ausgaben ersetzt werden könnten. Lediglich 28% sahen in einer elektronischen Zeitschrift einen gleichwertigen Ersatz für das Printexemplar.¹⁶

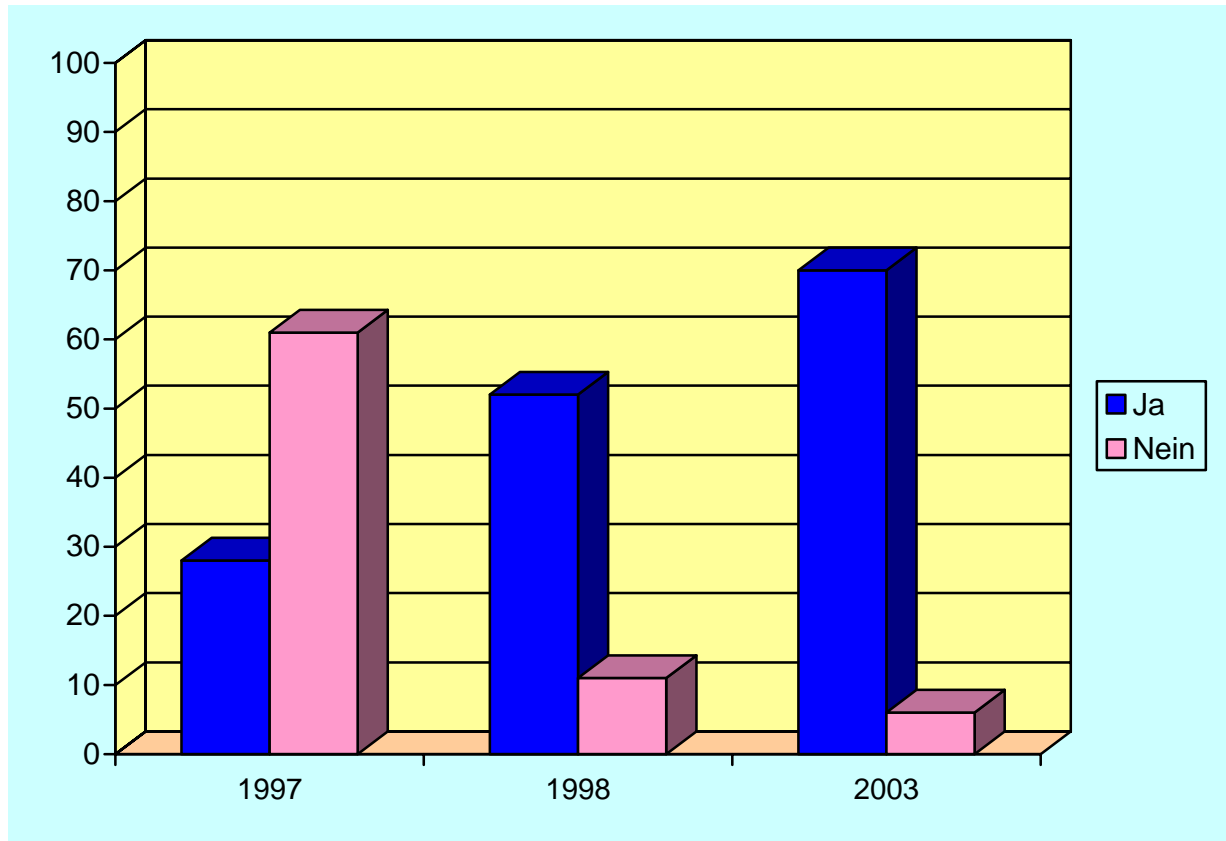


Abb.8: Ersatz der gedruckten durch die elektronische Zeitschrift aus Sicht der befragten ETH-Stände

Als Fazit lässt sich feststellen, dass die Akzeptanz elektronischer Zeitschriften bei der Mehrzahl der ETH-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter sehr hoch ist und dass dieses Medium für die Forschungsarbeit eine wichtige Ressource darstellt.¹⁷

¹⁶ A.a.O., S. 46 u. 56.

¹⁷ Keller, A.; Neubauer, W.: Dienstleistungsangebote von Bibliotheken in elektronischer Form (1999; S.411f.). Das konkrete Zitat lautet: „Dieses Resultat bestätigt, dass die im Gesamtkonzept für das Bibliotheks- und Informationswesen der ETH Zürich vorgesehene Koordination der Printbestände und der Ausbau der elektronischen Zeitschriftensammlung eine sinnvolle und zukunftsweisende Strategie darstellen.“

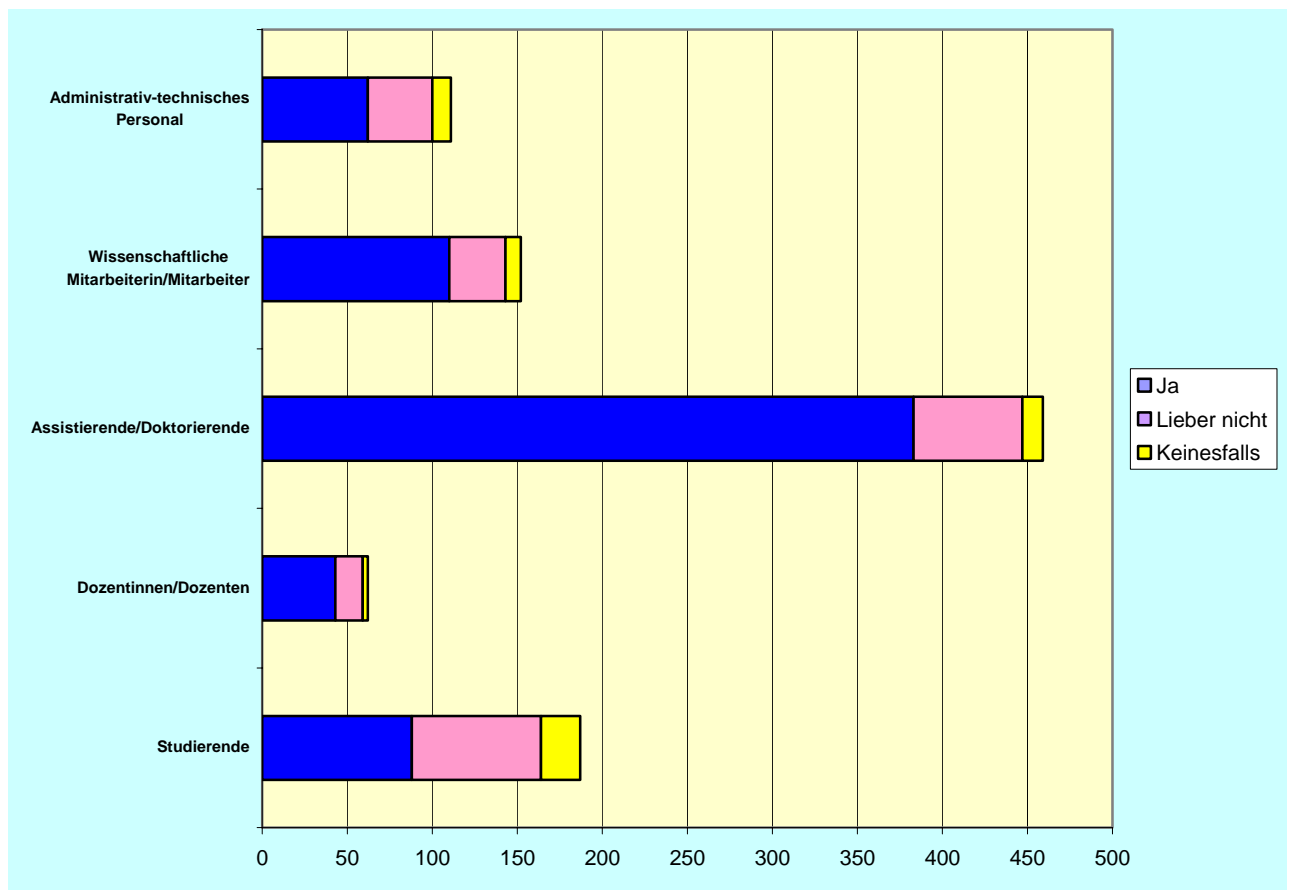


Abb.9: Möglicher Verzicht auf das gedruckte Zeitschriftenexemplar, bei gleichzeitigem elektronischen Zugriff

Damit beantwortet sich auch die Frage von A. Keller nach der Zukunft von elektronischen Zeitschriften. Die aktuellen Umfrageergebnisse bestätigen ihre Aussagen, dass die elektronische Zeitschrift nicht nur eine Zukunft hat, sondern auch zur Sicherung der Zukunft beiträgt.¹⁸

4.3 Dokumentenbeschaffung

Im folgenden Fragenkomplex sollte die Zufriedenheit der Bibliothekskunden mit der Beschaffung und Lieferung von Dokumenten und Artikelkopien eruiert werden. Die seit Beginn des Jahres 2002 mögliche elektronische Lieferung von Aufsatzkopien (document delivery), ermöglicht es allen Interessenten, in unkomplizierter Form an die Inhalte von Zeitschriftenliteratur zu gelangen. Moderne Scantechnologien und höhere Bandbreiten der Netzsysteme erlauben mittlerweile ohne Probleme, Zeitschriftenkopien sehr zeitsparend auf elektronischem Weg zu versenden. Die Kopien werden den Bestellenden direkt per E-Mail als PDF-Dokumente übersandt. Hierbei werden alle eingehenden Aufträge grundsätzlich innerhalb von 24 Stunden bearbeitet; die durchschnittliche Lieferzeit beträgt

¹⁸ Keller, Alice: Elektronische Zeitschriften: Ein Medium mit Zukunft? (2003; S.11).

weniger als 9 Stunden. Für die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der ETH Zürich ist diese Dienstleistung kostenlos; für Studierende und externe Kunden wird eine relativ günstige Gebühr erhoben.

Die Tatsache, dass 53% der Befragten diese Dienstleistung nicht kennen, ist äusserst unbefriedigend. Auch an dieser Stelle werden in nächster Zeit die Marketingaktivitäten intensiviert werden.

Sehr erfreulich hingegen ist die ausserordentlich hohe Zufriedenheit mit der Liefergeschwindigkeit (93%) und mit der Qualität der gelieferten Dateien (PDF) von Zeitschriftenartikeln (83%). Als Fazit lässt sich festhalten, dass Akzeptanz und Relevanz bei denjenigen, die diese Dienstleistung in Anspruch nehmen, sehr hoch ist. Hier ist die ETH-Bibliothek bestrebt, das hohe Niveau dieser Dienstleistung beizubehalten.

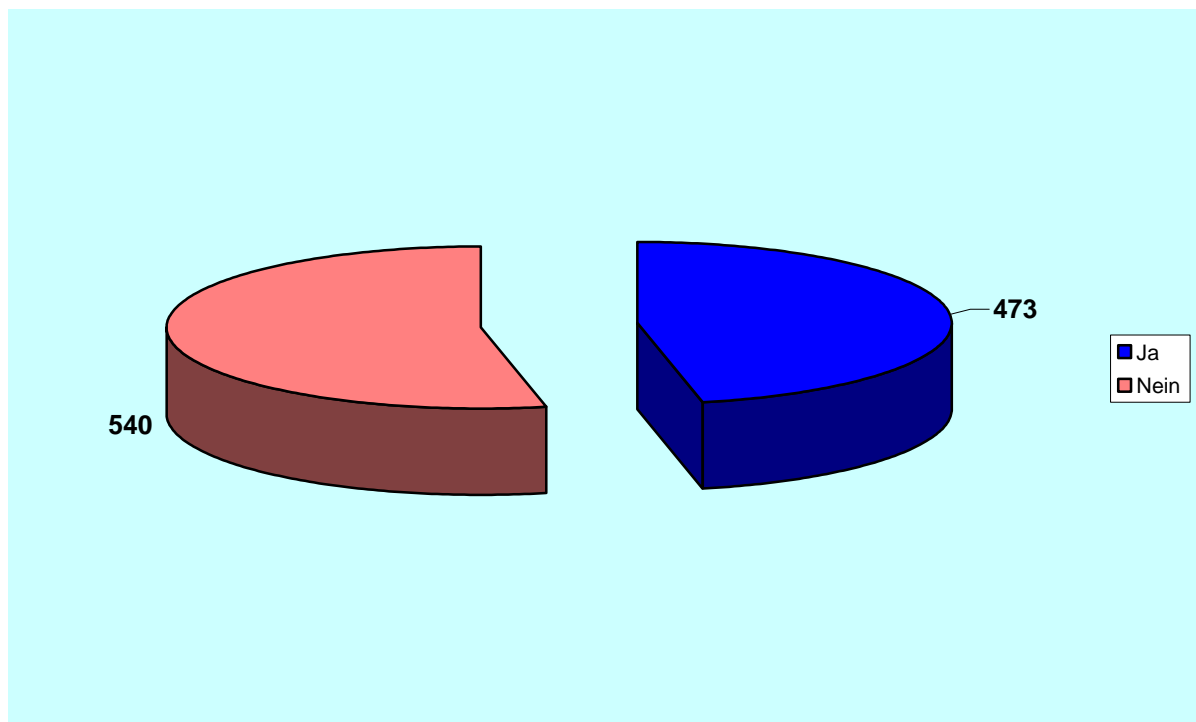


Abb.10: Bekanntheitsgrad des Angebotes „Document delivery“

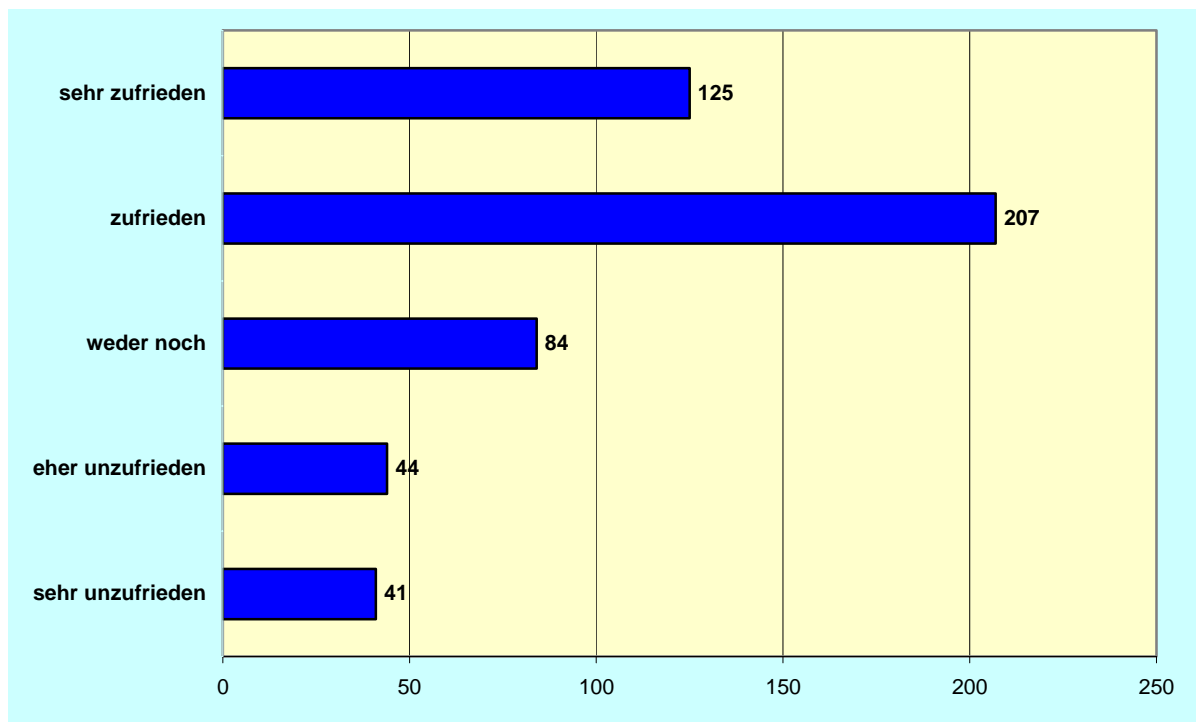


Abb.11: Zufriedenheit mit der Qualität der übermittelten Artikel im pdf-Format

Die Dienstleistung Interbibliothekarischer Leihverkehr (ILV)¹⁹ kennen 63% der Befragten, wobei es sich vorwiegend um diejenigen Personen handelt, die in Forschung und Lehre beschäftigt sind. Besonders aus den Antworten auf die Freitext-Frage 13 („Mit welchen Angeboten und Dienstleistungen der ETH-Bibliothek sind Sie besonders zufrieden?“) lässt sich erkennen, dass der Service ILV als sehr unterstützend bei der Recherche nach schwer zugänglichen Informationen eingeschätzt wird.

Die Antworten auf die Frage nach Schwierigkeiten bei der Auslieferung von bestellten Dokumenten (hiermit ist die Buchausleihe vor Ort angesprochen) ergaben eine ausserordentlich hohe Zufriedenheit (95-98%) mit der reibungslosen Auslieferung der Dokumente an den gewählten Ausleihschalter. Lediglich bei knapp fünf Prozent traten schon einmal Probleme auf.²⁰

Die Auslieferungsgeschwindigkeit wurde von 90% der Befragten als sehr zufrieden stellend bewertet, 10% der Befragten hatten schon einmal eine zeitliche Verzögerung erlebt, ohne dass die bestellten Dokumente anderweitig ausgeliehen gewesen wären.

Diese ist vor allem auch deshalb ein sehr gutes Ergebnis, als einzelne, mit der Post an den jeweiligen Ausleihort transportierte Bestände aus dem NEBIS-Ausleihverbund, bereits in der verschickenden Bibliothek auf die jeweiligen Benutzungskonten verbucht werden.

¹⁹ Hierbei handelt es sich um einen Dienst, der die Beschaffung solcher Dokumente zum Ziel hat, die innerhalb der ETH Zürich nicht vorhanden sind.

²⁰ Mögliche Probleme waren beispielsweise: Lieferung des bestellten Dokumentes an eine falsche Abholbibliothek; Selbstabholer bekamen ihre bestellten Dokumente nicht ausgeliefert, da sie ihre Benutzerkarten nicht vorweisen konnten; bestellte Dokument war nicht abholbereit, obwohl es im Konto angezeigt wurde.

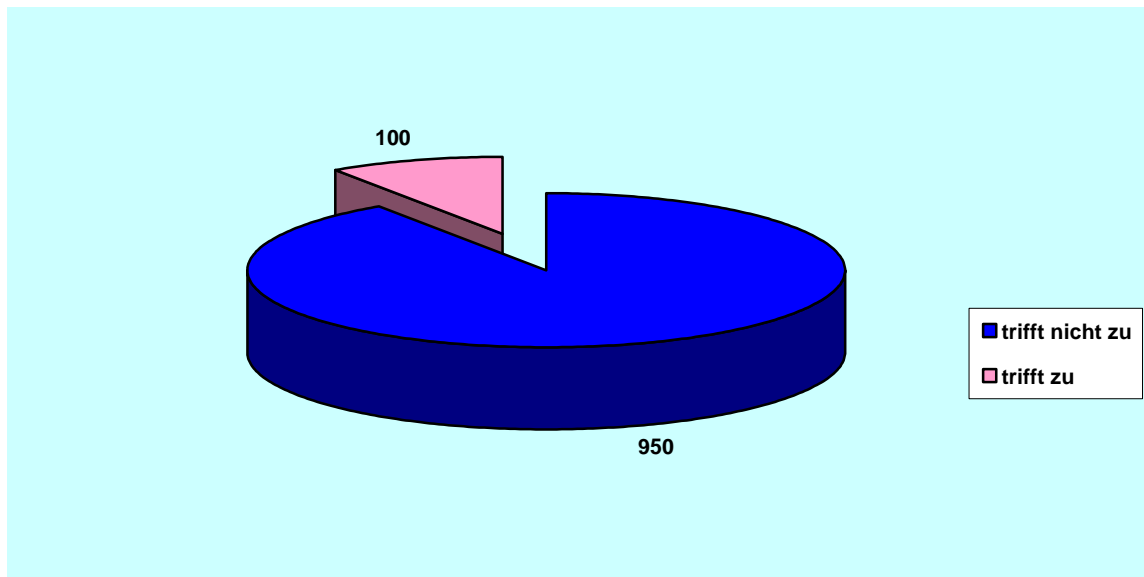


Abb.12: Zeitlicher Verzögerungen bei der Ortsausleihe (von Büchern)

4.4 Informationsbeschaffung

Die ETH-Bibliothek verfügt über eine spezielle Informationseinrichtung (InfoCenter), in der an 40 öffentlich zugänglichen Rechercestationen das komplette Produktportfolio der elektronischen Informationsangebote abgefragt werden kann.

Die Frage, welche Angebote dort in Realität recherchiert werden, sollte in Erfahrung gebracht werden, welche Dienste dort für welche Nutzergruppe besonders interessant sind. Hierbei ergaben sich folgende Ergebnisse (in %):

Katalogrecherche in NEBIS = 44; elektronische Zeitschriften = 26; Fachdatenbanken = 19; ETH E-Collection = 12; versenden von E-Mails = 15

Als Resultat lässt sich festhalten werden, dass das elektronische Angebot der ETH-Bibliothek im Informationsbereich nicht sehr intensiv abgefragt wird. Die nach Ständen ausgewerteten Resultate zeigen wie erwartet auf, dass die Publikumsgeräte in erster Linie von den Studierenden genutzt werden, kaum jedoch von den anderen Gruppen (Stände 2,3 und 4 jeweils lediglich 10%). Diese Ergebnisse sind wenig überraschend, gilt es doch zu berücksichtigen, dass alle Mitarbeitenden der ETH Zürich persönlich über eine sehr gute technische Infrastruktur verfügen. Da auch die Studierenden durch verschiedene Unterstützungsprogramme mittlerweile zufrieden stellend mit PC-Infrastruktur versorgt sind und gleichzeitig mehr oder weniger flächendeckend eine Netzabdeckung über WLAN existiert, dürften sich die Zahlen in der nahen Zukunft nicht erhöhen.

Welche Konsequenzen sich aus dieser Situation für die Gestaltung der Publikumsbereiche der Bibliothek zukünftig ergeben, ist noch unklar, wird die Verantwortlichen jedoch intensiv beschäftigen.

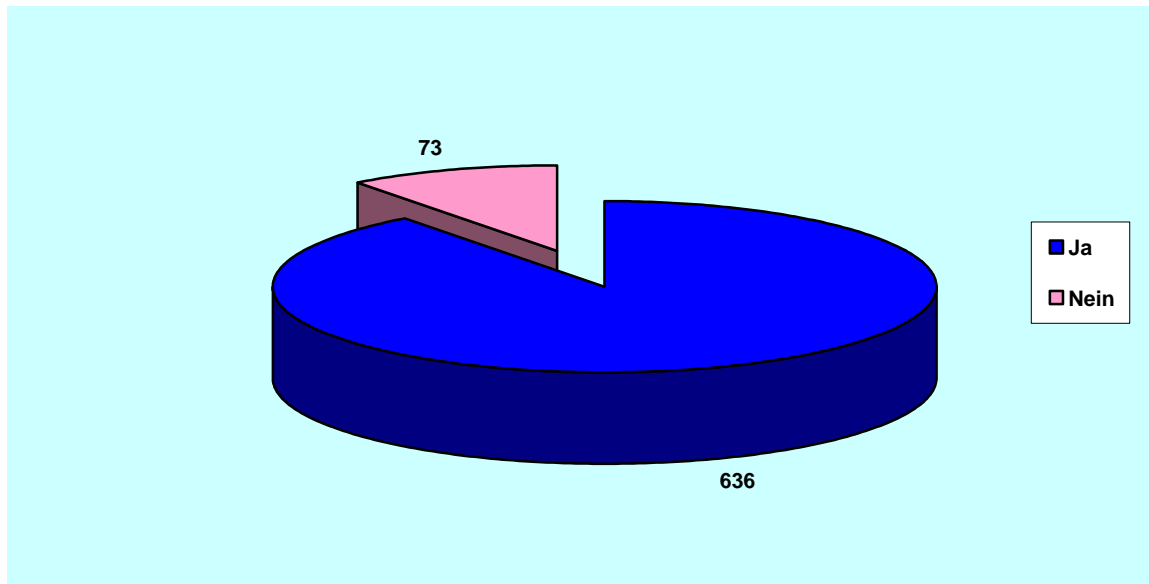


Abb.13: Ist die ETH-Bibliothek eine kompetente Ansprechstelle bei Recherche-Problemen?

Bei der Frage, ob die die ETH-Bibliothek bei Recherchefragen als kompetente Ansprechstelle wahrgenommen und auch genutzt wird, liegt die Antwort bei einer Zustimmung von 90%. Diese für die Bibliothek doch positive Einschätzung gilt erfreulicherweise für alle Stände und den Grossteil der Departemente.

Trotz der Tatsache, dass sich die ETH-Bibliothek auf dem Weg zu einer elektronischen Bibliothek befindet, ist der persönliche Kontakt zu den Benutzerinnen und Benutzer nach wie vor von grosser Bedeutung. Dies zeigte sich darin, dass etwa 25% der Antwortenden, dann mit der Bibliothek Kontakt aufnehmen, wenn sie Unterstützung bei der Katalogberatung oder der Literaturrecherche benötigen.

Durch eine weitere Vereinfachung der Katalogabfrage, also durch eine Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und kontextsensitiven Hilfestellung, könnte hier bereits im Vorfeld Abhilfe geschaffen werden. Mit einer gesonderten Abfragemöglichkeit nach Zeitschriftentiteln im Katalog sowie mit der geplanten Aufschaltung des sog. frameless OPAC sind hier erste Optimierungsschritte eingeleitet worden. Die Durchführung von Usability Tests für Änderungen in NEBIS und in der Präsentation des Dienstleistungsangebotes wird gegenwärtig intensiv diskutiert.

4.5 Spezialsammlungen und Sonderausstellungen

Der in der augenblicklichen Struktur existierende Bereich Spezialsammlungen der ETH-Bibliothek, besteht aus den vier Gruppen Alte Drucke, Archive und Nachlässe, Bildarchiv und Kartensammlung. Der Bereich verfügt über einen eigenen Lesesaal, der von montags bis freitags ganztägig geöffnet hat und den Personen von innerhalb und ausserhalb der Hochschule besuchen.

Die ETH-Bibliothek zeigt in ihrem Ausstellungsfoyer zweimal jährlich Sonderausstellungen, die von Mitarbeitenden der ETH-Bibliothek konzipiert und realisiert werden. Die Exponate kommen meist aus den Beständen der Sammlungen. Alle Ausstellungen werden auch als virtuelle Varianten auf der Website der ETH-Bibliothek präsentiert und langfristig archiviert.

Die Benutzerumfrage sollte nun sowohl den Bekanntheitsgrad der Spezialsammlungen selbst, als auch den der Sonderausstellungen ermitteln.

Die Antworten zeigen, dass die Spezialsammlungen der ETH-Bibliothek nur einem Bruchteil der Hochschulangehörigen bekannt sind (in %):

Alte Drucke = 23; Archive und Nachlässe = 23; Bildarchiv = 16; Kartensammlung = 38
Dieses Ergebnis erstaunt umso mehr, als einerseits die Abendführungen der Spezialsammlungen stets eine grosse Anzahl interner wie externer Besucher ansprechen und sich zudem die Besucherzahlen im Lesesaal der Spezialsammlungen im Jahr 2003 massiv erhöht haben.

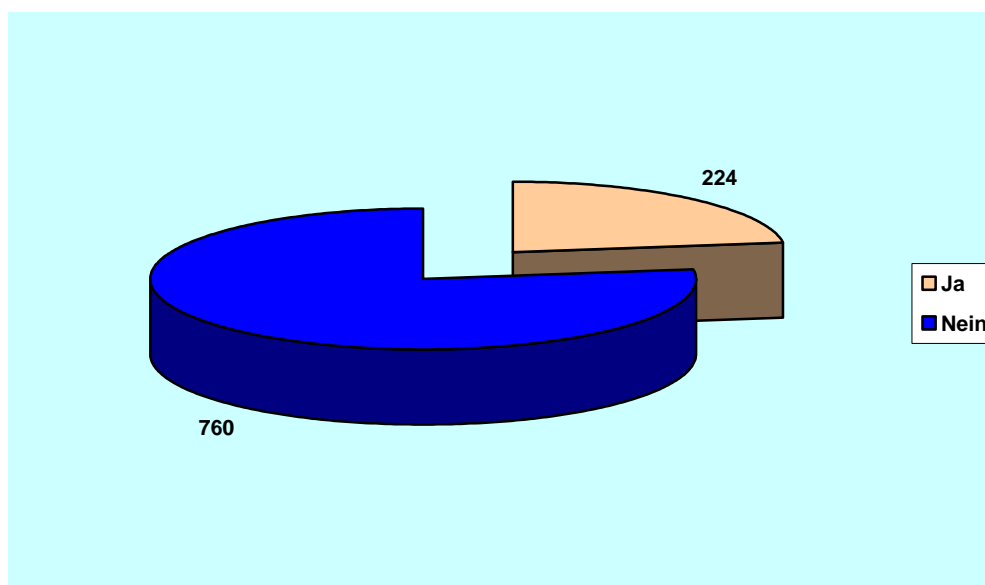


Abb.14: Antworten zur Frage: „Kennen Sie die Spezialsammlungen“

Da die Sonderausstellungen der Bibliothek nach den Antworten lediglich 16% der Befragten bekannt sind, stellt sich die Frage nach der Wirksamkeit der sehr intensiven Öffentlichkeitsarbeit. Eine gewisse argumentative Entlastung bringt an dieser Stelle allerdings der Ansatz, dass die genannten Ausstellungen als Zielgruppe nicht nur ETH-Angehörige im Auge haben, sondern auch die breite Bevölkerung angesprochen ist²¹. Eine konkrete Prüfung der Nutzungsintensität der jeweiligen Ausstellungen ist allerdings aufgrund der komplexen räumlichen Situation nicht möglich.

Trotzdem werden die unbefriedigenden Befragungsergebnisse dazu führen, sich intensiver mit der Relevanz und der Zielgruppendefinition der jeweiligen Ausstellung zu befassen.

4.6 Kommunikation zwischen Bibliothek und Nutzerinnen/Nutzer

Um für ihre Dienstleistungen und Angebote einen grösstmöglichen Bekanntheits- und Nutzergrad zu erreichen, konzentriert sich die ETH-Bibliothek seit Jahren intensiv auf eine gute und umfassende Kommunikation mit ihren Benutzerinnen/Benutzern.

Um herauszufinden, welche Möglichkeiten die einzelnen Personen zu ihrer Information nutzen, wurde dezidiert gefragt, ob man sich „vor Ort in der Bibliothek“, „an den Schaltern“, „über die Plasmabildschirme“, „über Einführungsveranstaltungen und Führungen“ oder „über Broschüren und Handbücher“ informiert. Die potentiellen Möglichkeiten stossen auf eine sehr geringe Resonanz und werden von etwa 90% der Befragten selten oder nie genutzt.

Eine Ausnahme bildet der Informationskanal AKTUELL auf der Homepage der ETH-Bibliothek. Hier sind es 37%, die sich immer oder häufig über diese Rubrik informieren. Dieses Ergebnis entspricht der allgemeinen Tendenz, Informationen nicht mehr in erster Linie „vor Ort“, sondern auf elektronischem Wege einzuholen.

Trotz dieses geringen Interesses fühlen sich immerhin 71% der Befragten ausreichend über Angebote und Dienstleistungen informiert. Dieses Ergebnis bedeutet für die ETH-Bibliothek den jetzigen Stand der Informationsvermittlung und die dazu geschaffenen Kanäle beizubehalten.

²¹ So hat beispielsweise die Ausstellung „Fibonacci. Un ponte sul mediterraneo“ in grosser Zahl externe Besucher angezogen (etwa Schulklassen).

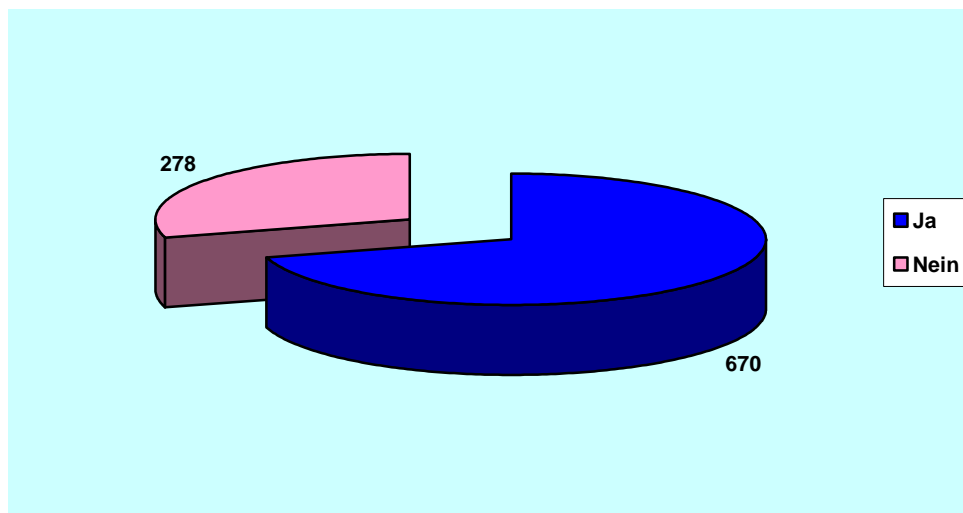


Abb.14: Fühlen Sie sich über Angebote und Dienstleistungen (der Bibliothek) ausreichend informiert?

Auf die Frage „Was fehlt Ihnen, um ausreichend informiert zu sein?“ wurden zu einem grossen Teil Vorschläge unterbreitet, die von der ETH-Bibliothek bereits umgesetzt worden sind. So wurde etwa eine englischsprachige Variante der Homepage gefordert, unachtet der Tatsache, dass diese von Anfang an vorhanden war. Auch einen „News Kicker“ stellt die ETH-Bibliothek mit ihrer Rubrik „Aktuell“ seit langem zur Verfügung. Ebenso erfüllt ist die Forderung nach einer einzigen Nutzerkarte für alle Zürcher Bibliotheken²².

Weiter wurden ein Angebot an Einführungsveranstaltungen nur für Erstsemester oder ein elektronischer „Newsletter“ gefordert. Die ETH-Bibliothek wird zukünftig zu Semesterbeginn verstärkt über ihre „Einführungsveranstaltungen in das elektronische Informationsangebot“ informieren und bei diesen Aktivitäten auch die Departemente verstärkt einbeziehen. Die Möglichkeiten für einen Alert-Service in Form eines elektronischen Newsletters für eingeschriebene Benutzerinnen und Benutzer werden geprüft. Gegebenenfalls ergeben sich hier Möglichkeiten im Rahmen des Angebotes myETH.

4.7 Besondere Zufriedenheit und Verbesserungsvorschläge

Im Fragebogen waren am Ende einige Felder dafür reserviert, hinsichtlich des Produkt- und Dienstleistungsportfolios mit Freitextkommentaren Meinungen zu äussern bzw. Verbesserungsvorschläge zu machen. Die Fülle der Antworten stellt in seiner Gesamtheit eine Fundgrube konkreter Informationen, Anregungen und Forderungen dar.

²² Hier zeigt sich ein Phänomen, das aus der Arbeit vieler Dienstleistungseinrichtungen bekannt ist. Viele Kundinnen/Kunden fordern Dinge, die bereits vorhanden und nutzbar sind, ohne dass dies den Anfordernden bekannt ist. Die Frage bleibt offen, wer hier ein Problem hat.

4.7.1 Besondere Zufriedenheit

Auf die Frage, mit welchen Angeboten und Dienstleistungen der ETH-Bibliothek man besonderes zufrieden sei, äusserten sich insgesamt 786 Personen.

Als Ergebnis lässt sich ganz allgemein festhalten, dass bei den Befragten sowohl hinsichtlich der Relevanz der vorhandenen Bestände²³ als auch der Kompetenz des Personals der ETH-Bibliothek ein hohes Mass an Zufriedenheit vorhanden ist.

Die nachstehenden „Top Ten“ der geäusserten Kommentare untermauern exemplarisch dieses Resultat.

- „Alles in allem: die beste Bibliothek, die ich kenne“
- “I consider the whole ETH library as something amazing for scientists”
- „Umfassendes Angebot, insbesondere viele elektronische Zeitschriften. Insgesamt bin ich sehr zufrieden“
- „Das Angebot an Zeitschriften mit Online-Zugriff ist fantastisch!“
- „Eigentlich bin ich mit allem recht zufrieden“
- „E-Mail Versand der gescannten Journalartikel ist das Beste überhaupt“
- „Das Angebot ist super“
- “The library has almost everything I’ve ever needed”
- “Kompetente Hilfestellung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“
- „Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit von Ausleih- und Kopiersystem“

57% der Antworten bezeichneten den Service der Bibliothek im Allgemeinen sowie die Kompetenz und Freundlichkeit des Personals als besonders zufriedenstellend. Dies ist ein erfreulich positives und motivierendes Ergebnis für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ETH-Bibliothek.

Mit dem zur Verfügung gestellten Medienbestand einschliesslich des recherchierbaren Online-Angebotes äusserten sich 40% als besonders zufrieden; der Service „Document Delivery“ wurde von 13% mit besonderer Anerkennung bedacht.

²³ Bereits in der Benutzungsstudie „Bibliothekswesen an der ETHZ im Umbruch“ (1998) ist die grosse Zufriedenheit mit den Buch- und Zeitschriftenbeständen der ETH-Bibliothek eindeutig.

4.7.2 Verbesserungsvorschläge

Insgesamt gingen 571 Vorschläge für eine optimierte Informationsversorgung durch die ETH-Bibliothek ein. Darunter waren zahlreiche Vorschläge, die von der ETH-Bibliothek bereits als Bedarf erkannt und umgesetzt worden sind.

Sehr häufig wurde der Wunsch geäußert, gerade die Online-Angebote zu vergrößern. Soweit dies möglich und sinnvoll ist, wird die Bibliothek natürlich dieser Forderung nachkommen.

Die nachstehenden Verbesserungsvorschläge, deren Realisierung bzw. Teilrealisierung noch aussteht, machen deutlich, dass trotz aller positiven Grundhaltung an der einen oder anderen Stelle noch Nachhol- bzw. Verbesserungsbedarf besteht:

- längere Ausleihfristen für Monographien (für Assistierende/Doktorierende)
- eine benutzerfreundlichere Funktionalität des Bibliothekskataloges NEBIS
- mehr Schulungen speziell für Erstsemester
- weitere Erhöhung der Zahl elektronischer Zeitschriften (trotz der bereits beeindruckenden Anzahl)
- mehr Dokumente elektronisch (auch ältere)
- einen Ausbau des Angebotes an wichtigen Lehrbüchern in Abhängigkeit von der Nutzung
- Ausweitung des Bibliothekenverbundes
- Integration der Login-Verfahren von Bibliothek und ETH-Netzwerk
- NEBIS ohne Popup-Fenster

5 Zusammenfassung

Unter Berücksichtigung der Befragungsergebnisse der früheren Umfragen, lässt sich nach Abschluss und Auswertung der Ergebnisse festhalten, dass sich die Methode der Online-Umfrage (zumindest dieses Mal) nicht bewährt hat.

Die erreichte Rücklaufquote von 10% macht deutlich, dass diese Form der Erhebung auf keine gute Akzeptanz stösst. Auch ein mehrmaliger Versand hat nicht ausgereicht, um die erhoffte Rücklaufquote zu erzielen. Somit ist für zukünftige Online-Umfragen im Kontext der ETH-Bibliothek sicherlich eine gewisse Zurückhaltung angemessen, obwohl sich andererseits Kosten und Aufwand in Grenzen gehalten haben. In gewisser Weise bestätigt wird diese Feststellung durch die Tatsache, dass das Problem offensichtlich auch von anderen Bibliotheken erkannt worden ist.²⁴

Des Weiteren kann man festhalten, dass die Relevanz präziser Fragestellungen nicht zu unterschätzen ist. So waren etwa die Fragen nach Verfügbarkeit und Zufriedenheit mit dem Bibliothekskatalog NEBIS nicht so formuliert, als dass sie ein verwertbares und zufriedenstellendes Ergebnis erbracht hätten.

Darüber hinaus hat die Umfrage gezeigt, dass es eine grosse Spannbreite der Erwartungen und Ansprüche an die ETH-Bibliothek gibt, wobei diese dann wiederum auch von der jeweiligen Nutzergruppe bzw. vom jeweiligen Departement abhängt.

Gerade im Bereich Dienstleistungen gibt es bei den Assistierenden/Doktorierenden und Wissenschaftlern einerseits und den Studierenden andererseits eine deutliche Differenzierung hinsichtlich ihrer jeweiligen Erwartungshaltung. Während die primär in Forschung und Lehre Tätigen eher den Wunsch nach einer Ausweitung des elektronischen Gesamtangebotes äussern, besteht bei den Lernenden der Wunsch nach Einführungen in das Angebot und einem Alert-Service hinsichtlich neuer Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek.

²⁴ Ceynowa, Klaus/Follmer, Robert/Schiel, Stefan/Tappenbeck, Inka: „Ich bin eigentlich rundum zufrieden“. Postalische Nutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. In: Bibliothek Forschung und Praxis. Nr. 1 (2004), S. 86.
Die Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen hatte auf eine reine Online-Befragung verzichtet, „da diese Erhebungsmethode die Gefahr der Überrepräsentanz internet-affiner Nutzergruppen birgt“.

6 Literatur

Ceynowa, Klaus; Follmer, Robert; Schiel, Stefan; Tappenbeck, Inka:
„Ich bin eigentlich rundum zufrieden.“ Postalische Nutzerbefragung an der
Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen.- In: BIBLIOTHEK.
Forschung und Praxis (2004) 28, Nr.1, S.85-98.

Ciandrini, Caterina: Der virtuelle Zeitschriftenbestand der ETH-Bibliothek Zürich: Eine
Benutzungsstudie.- Zürich: ETH-Bibliothek, 1997.- (= Diplomarbeit Verband der Bibliotheken
und der Bibliothekarinnen/Bibliothekare der Schweiz).

Keller, Alice: Nutzung elektronischer Informationsressourcen an der ETH Zürich. Eine
Benutzungsstudie der ETH-Bibliothek.- Zürich: ETH-Bibliothek, 1999.- (= unveröffentl.
Ausgabe).

Keller Alice: Zeitschriften in der Krise: Entwicklung und Zukunft elektronischer Zeitschriften.-
Berlin: Humboldt-Universität, 2000.- (= Diss. Humboldt-Universität Berlin, 2000).

Keller, Alice: Elektronische Zeitschriften im Wandel. Eine Delphi-Studie.- Wiesbaden:
Harrassowitz, 2001.- 158 S.

Keller, Alice: Elektronische Zeitschriften. Ein Medium mit Zukunft?- In: Bauer, Bruno:
Vademecum e-Zeitschriften. Glossar und Bibliographie.- Wiesbaden: Verl. Dinges u. Frick,
2003.- S.10-13.

Keller, Alice; Neubauer, Wolfram: Dienstleistungsangebote von Bibliotheken in elektronischer
Form. Eine Benutzungsstudie an der ETH-Bibliothek.- In: nfd. Zeitschrift für
Informationswissenschaft und –praxis (1999) 50, Nr.7, S.407-412.

Keller, Alice; Mumenthaler, Rudolf; Neubauer, Wolfram: Electronic library services as part of
the university's learning environment.- Zürich: ETH-Bibliothek, 2002.

Neubauer, Wolfram: Informationsversorgung für die Wissenschaft ohne Bibliotheken.
Bedrohung oder Glücksfall.- In: Die Zukunft des wissenschaftlichen Publizierens: Der
Wissenschaftler im Dialog mit Verlag und Bibliothek.- Jülich: Forschungszentrum Jülich,
2001.- S.139-145.

Neubauer, Wolfram: Die notwendigen Informationsressourcen zur richtigen Zeit am richtigen
Ort: Das Portal myETH als Informationshub der ETH Zürich.- In: B.I.T. online (2005) 8, Nr.2,
S.115-122.

Neubauer, Wolfram; Keller, Alice: Bibliotheken im Umbruch. Die ETH-Bibliothek auf dem
Weg ins Jahr 2010.- Zürich: ETH-Bibliothek, 1997.

Neubauer, Wolfram; Keller, Alice: Bibliothekswesen an der ETHZ im Umbruch. Eine
Benutzungsstudie.- Zürich: ETH-Bibliothek, 1998.

Verdegaal, Irene: Bedarfsabklärung „My Library“. Schlussbericht.- Zürich: ETH-Bibliothek,
2002.- (nicht publiziert).

7 Anhang: Fragebogen

Der Fragebogen lag in einer deutsch- und in einer englischsprachigen Version vor.

We Value Your Opinion!



© A. Keller, A. Trübler & M. Unser, ETH-Bibliothek & S. Grund, Institut für Arbeitspsychologie, ETH Zürich, 2003

Use Microsoft Internet Explorer 4 or higher (PC).

In cooperation with the Institute of Work Psychology, the ETH Library is conducting a user survey regarding the resources and services of the ETH Library (including its special libraries). The objective of this survey is to determine the level of satisfaction with the resources and services of the ETH Library, as well as the utilisation of these resources and services. In addition, it is intended to elicit the needs of the staff, students and associates of ETH Zurich with regard to the provision of information by the ETH Library.

After the results of this survey have been evaluated, they will assist the ETH Library in taking specific measures with regard to planning and implementing the future orientation of the resources and services of the ETH Library.

We would like to request your active participation in this survey. Naturally, the results of the survey will be presented on the ETH Library home page after the evaluation has been completed. Responses will be evaluated without reference to individual persons.

1. Where are you employed or enrolled?

2. In which capacity?

3.1 Age

18-25

26-35

36-45

46-60

über 60

3.2 Sex

female

male

4.1 Are you familiar with the home page of the ETH Library?

yes

no

4.2 How often do you visit the ETH Library home page?

daily

weekly

monthly

yearly

never

4.3 Do you start at ETH Library home page when searching for books or documents?

never

rarely

often

always

5.1 How often do you use the NEBIS library catalogue?

daily

weekly

monthly

yearly

never

or

5.2 Are you satisfied with the performance (response time) for NEBIS queries?

yes no

5.3 How satisfied are you with the availability of NEBIS?

very dissatisfied somewhat dissatisfied neither nor somewhat satisfied very satisfied

5.4 Are you familiar with the following resources of the ETH Library?

	yes	no
e-texts (e.g. online books, electronic reference works)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bibliographical subject databases (e.g. Web of Science, Inspec)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ETH E-collection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.5 Have you ever contributed a document to the ETH E-collection?

yes no

5.6 If not, why not? (mark one or more reasons)

I haven't had anything suitable to contribute

I publish elsewhere, e.g. in journals

I was not aware of the E-collection

other:

5.7 Where do you search for journal articles?

	never	rarely	often	always
NEBIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
list of electronic journals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bibliographical subject databases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
own bookmarks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
search engines	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

which search engines?

other:

5.8 Can you do without a printed copy of a journal in the library if it is available electronically everywhere on campus?

yes preferably not not at all

6.1 Are you familiar with our Electronic Document Delivery service (journal articles)?

yes no

6.2 If yes, are you satisfied with the quality of the delivered PDF documents?

very dissatisfied somewhat dissatisfied neither nor somewhat satisfied very satisfied

6.3 Are you satisfied with the response time for document delivery?

yes no

7.1 Are you familiar with the interlibrary loan service?

yes no

7.2 Have you experienced any difficulties with the delivery of ordered documents (circulation of books)?

- Time delay, even though the item was not loaned out somewhere else.
 Not ready for pickup at the counter, although it was shown as ready in my user account.
 I had forgotten my user card when I picked up the document.
 I was directed to the wrong library to pick up the document.

other:

8.1 What do you search at the public work stations in the InfoCenter at the ETH Library?

	never	rarely	often	always
NEBIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
electronic journals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bibliographic subject databases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ETH E-collection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
my own e-mail account	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

other:

8.2 Does the ETH Library meet all of your needs for research tasks involving electronic information resources?

yes no

8.3 In which cases do you personally contact the ETH Library?

9. Are you familiar with the following special collections of the ETH Library?

	yes	no
Rare Books	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Archives of the ETH Zurich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Image Archive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Map Collection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. How do you inform yourself about the resources and services of the ETH Library?

locally in the library	never	rarely	often	always
- at the counter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- using the plasma-screen displays	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- by means of training sessions and guided tours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- via brochures and folders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
via NEWS and the ETH Library home page	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
via ETH Life	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
via daily newspapers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

other:

11.1 Do you consider yourself to be adequately informed about the resources and services of the ETH Library?

yes no

11.2 If no, what do you think is missing?

12.1 Are you familiar with the special exhibitions of the ETH Library?

yes no

12.2 If yes, which of the following exhibitions did you find especially interesting?

- emotion Verkehr
- Heat & Steam: Aurel Stodola, Mechanical Engineer
- Alles aus Pappe

13. With which of the resources and services of the ETH Library are you especially satisfied?

14. Please suggest three aspects how the ETH Library can improve its information services:

On behalf of the ETH Library and the Institute of Work Psychology, we would like to thank you for your participation.