



## Report

# Die ETH-Bibliothek: unentbehrliche Dienstleisterin für die ETH Zürich

## Ergebnisse der Umfrage 2012 bei Kundinnen und Kunden der ETH Zürich

**Author(s):**

Piguet, Arlette; Bärtsch, Christine; Neubauer, Wolfram

**Publication Date:**

2013-04

**Permanent Link:**

<https://doi.org/10.3929/ethz-a-009768074> →

**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](#).

---

# Die ETH-Bibliothek: unentbehrliche Dienstleisterin für die ETH Zürich

Ergebnisse der Umfrage 2012  
bei Kundinnen und Kunden der ETH Zürich

**Die ETH-Bibliothek erhält innerhalb der ETH Zürich in ihrer Funktion als Dienstleisterin für Forschung, Lehre und Studium sehr gute Bewertungen. Insbesondere beim Medienangebot und der Servicequalität ist die Zufriedenheit hoch. Verbesserungspotenzial ist etwa bei den Funktionalitäten und der Gestaltung der Online-Plattformen auszumachen. Um die Dienstleistungen noch bekannter zu machen, sind sie einerseits fachspezifischer auszurichten und ist andererseits die Kommunikation zu verstärken. Eine in Zukunft prominentere Rolle der ETH-Bibliothek ist in den Bereichen Forschungsdaten und Lehre anzustreben.**

Im November 2012 führte die ETH-Bibliothek in Zusammenarbeit mit der Firma InfraLive aus München eine Kundenumfrage mit insgesamt knapp 40 Angehörigen der ETH Zürich durch. Bei den sieben Gruppeninterviews, die je 2,5 Stunden dauerten, wurden von Bachelorstudierenden bis zu Professoren sämtliche Hierarchiestufen und alle Fachrichtungen abgedeckt. Zusätzlich wurden zwei Einzelinterviews von je einer Stunde Länge geführt. Obwohl die Umfrage damit nicht repräsentativ ist, kristallisieren sich dennoch einige Resultate deutlich heraus.

Ziel der Workshops war zum einen herauszufinden, wie die ETH-Bibliothek ihre Dienstleistungen stetig optimieren kann. Im Mittelpunkt standen aber zum anderen auch die Eruierung der (zukünftigen) Bedürfnisse die Kundinnen und Kunden, Trends in Forschung und Lehre sowie die Frage, was dies für die ETH-Bibliothek strategisch bedeutet.

### **Medien- und Rechercheangebot**

Die mit sehr viel Engagement geführten Diskussionen zeigten, dass hinsichtlich der Bestände und der Servicequalität eine sehr hohe Zufriedenheit herrscht. Die Nutzerinnen und Nutzer sind sich bewusst, dass sie sich diesbezüglich an der ETH in einer privilegierten Position befinden und stufen das Angebot der ETH-Bibliothek als überdurchschnittlich ein.

Der Medienbestand ist von derart hoher Qualität, dass kein Handlungsbedarf für Optimierungen besteht. (Eine nicht überraschende Ausnahme bilden die Angehörigen des Departements GESS, die ihre Bedürfnisse ungenügend abgedeckt sehen und deshalb die Zentralbibliothek Zürich nutzen.) Selbstverständlich muss darauf geachtet werden, dass die ETH-Bibliothek dieses Niveau in Zukunft halten kann. Der fehlende universitätsübergreifende Zugriff auf elektronische Ressourcen auf dem Platz Zürich wurde erneut bemängelt.

Angesichts der dezentral organisierten Bibliotheksstruktur an der ETH Zürich ist es erfreulich, dass die Nutzerinnen und Nutzer bei den elektronischen Zeitschriften und Büchern wissen (und schätzen), dass es die ETH-Bibliothek ist, die sich innerhalb der Hochschule um die Lizenzierung kümmert und die Ressourcen und den Zugriff zur Verfügung stellt.

Obwohl die gedruckte Literatur auch weiterhin einen wichtigen Stellenwert einnehmen wird, bestätigt die Umfrage, dass in Zukunft viel mehr Inhalte digital erwartet werden, insbesondere auch bei Fach- und Lehrbüchern. Der effiziente orts-, zeit- und geräteunabhängige Zugriff wird hierbei vorausgesetzt.

Die ETH-Bibliothek hat diesen Trend bereits seit geraumer Zeit erkannt und verfolgt aktiv das Ziel, die Anzahl der elektronischen Dokumente stetig zu erhöhen – sei es durch Verlagsangebote, sei es durch die Retrodigitalisierung eigener Bestände. Da eine Generation von hauptsächlich digital arbeitenden und kommunizierenden ETH-Angehörigen heranwächst, sind also das

Dienstleistungsangebot, die Nutzung via mobile Applikationen und die Kommunikation der ETH-Bibliothek zukünftig verstärkt daraufhin auszurichten.

In diesem Zusammenhang sind auch Angebote wie Web of Knowledge, Google, Google Scholar oder Amazon zu nennen, die für die Nutzenden wichtige Rechercheplattformen und somit den Referenzpunkt für die bibliothekseigenen Services darstellen. Um einige der Online-Dienstleistungen bekannter und attraktiver zu machen, sind somit nicht zuletzt deren Usability weiter zu verbessern.

Deutlich zum Ausdruck gebracht haben die Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer, dass das Wissensportal zu wenig als Katalog wahrgenommen wird. Die Funktionalitäten sind manchen Nutzenden nicht intuitiv zugänglich und schwer auffindbar. Sie machen ferner deutlich, dass sie zusätzliche Funktionen im Bereich der Personalisierung und der „intelligenten Suche“ wünschen. Es zeigt sich jedoch, dass die Idee eines Portals, das einen zentralen Zugang zu verschiedenen Quellen und Dokumenten bietet, richtig ist.

ZWEI TEILNEHMER SINNIEREN ÜBER DIE ZUKUNFT DER BIBLIOTHEK:

„ES HEISST IMMER NOCH BIBLIOTHEK. KLAR, BÜCHER SIND EIN GROSSER TEIL, ABER DIE ZUKUNFT WIRD EIN WISSENS-PORTAL SEIN. DER ZUGRIFF WIRD IMMER WICHTIGER. KONKRETE BÜCHER WERDEN KAUM NOCH VERWENDET, JOURNALS WERDEN IMMER WICHTIGER.“

„ICH HATTE DAS GLEICHE IM KOPF. DIE BÜCHER WERDEN QUASI DIENSTE, DIE ANGEBOTEN WERDEN. DIE DIENSTE SOLLTEN ÜBERGREIFEND ÜBER PORTALE NUTZBAR SEIN.“

„DIE AUFGABE DER BIBLIOTHEK WÄRE DANN DIE DATENVERWALTUNG UND DAS ANGEBOT VON GUT NUTZBAREN PORTALEN, IN DENEN MAN DIE INFORMATION WIEDER AUFFINDET.“

## Kundenservice

Lobend erwähnt wurden alle Dienstleistungen rund um Ausleihe und Dokumentenlieferung. Ebenfalls geschätzt wird die enge Verzahnung und der fachspezifische Austausch zwischen den Spezialbibliotheken und den jeweiligen Departementsangehörigen.

## Kommunikation

Verbesserungspotenzial gibt es bei der Kommunikation zwischen der ETH-Bibliothek und ihren ETH-internen Nutzerinnen und Nutzern. So ist etwa der Bekanntheitsgrad einiger Dienstleistungen bzw. Online-Plattformen als eher tief einzustufen (während etwa der NEBIS-Katalog sehr gut bekannt ist).

Des Weiteren ist die fachspezifische Ausrichtung von Angeboten und Online-Diensten den Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern ein grosses Anliegen.

Es gilt also, die Präsenz der ETH-Bibliothek über persönliches Auftreten in der ETH-Community – auch auf fachspezifischer Ebene – zu verstärken und die Bekanntheit verschiedener Dienstleistungen und fachspezifischer Plattformen (wie etwa Datenbanken) zu steigern. Auch der Mehrwert des Wissensportals muss deutlicher kommuniziert werden.

„WENN ICH INFORMATIONEN BRAUCHE, IST NICHT DAS PROBLEM, DASS ICH KEINE INFORMATIONEN BEKOMME, SONDERN DIE FILTERUNG, DIE AUFBEREITUNG, DIE DARSTELLUNG. EINE BIBLIOTHEK KÖNNTE HIER HELFEN MIT EINER ART GROSSUCHMASCHINE FÜR SPEZIFISCHE LITERATUR, WO ICH AUSGEKLÜGELT NACH INFORMATIONEN SUCHEN KANN, DIE MICH DA INTERAKTIV UNTERSTÜTZT. VIELLEICHT EINE KÜNSTLICHE INTELLIGENZ, DIE MITDENKT UND MIR TIPPS ZUR SUCHE GIBT.“

## Publikationsprozess und Forschung

In Forschung und Wissenschaft ist eine immer stärker fortschreitende Spezialisierung – bei gleichzeitiger Zunahme der Interdisziplinarität – auszumachen, die sich folglich auch auf die Arbeitsweise der Wissenschaftler bzw. Fachgebiete niederschlägt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Umfrage schliessen daraus, dass die ETH-Bibliothek diesen Trend mit entsprechender Fachkompetenz und Infrastruktur begleiten muss.

Sie gehen ferner davon aus, dass in Zukunft die Anzahl der Publikationen weltweit massiv steigen wird. Daher wird aus Sicht der Befragten die Unterstützung der ETH-Bibliothek hinsichtlich Selektion und Qualitätskontrolle immer wichtiger. Darüber hinaus sollen die globalen Entwicklungen im Wissenschafts- und Universitätsbereich in eine noch intensiviertere (evtl. auch länderübergreifende) Zusammenarbeit der wissenschaftlichen Bibliotheken auf verschiedensten Ebenen (Lizenzen, Standards usw.) münden.

Die befragten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sehen momentan rund um den Publikationsprozess in renommierten Zeitschriften keine Rolle für die ETH-Bibliothek. Dennoch sind die Dienstleistungen der ETH-Bibliothek im Bereich *E-Publishing*, u. a. im Kontext der ETH E-Collection, anerkannt.

Open Access erweist sich als ein kontroverses Diskussionsthema. Die Erlangung von Renommee mittels Publikationen in einschlägigen Zeitschriften ist derart wichtig, dass sich der Open-Access-Gedanke in absehbarer Zukunft nicht breit durchsetzen wird. Dennoch ist davon auszugehen, dass sich – nicht zuletzt aufgrund des sich beschleunigenden zeitlichen Drucks – neue Formen und Gefässe des Publizierens entwickeln werden.

Der ETH-Bibliothek werden bei der Speicherung und Verwaltung von Forschungsdaten entscheidende Kompetenzen zugesprochen. Der Bedarf für eine weitere Unterstützung der ETH-Bibliothek im Forschungsbereich (z. B. Veröffentlichung von Forschungsdaten) muss im Rahmen des bereits laufenden Projekts *Digitale Datenerhalt* mit den Departementen näher geklärt werden.

Ausgiebig Gedanken macht sich die wissenschaftliche Community ausserdem darüber, ob die Sicherung der Informationen bzw. elektronischen Ressourcen (also auch die E-Journals der Verlage) und der Zugriff darauf langfristig gewährleistet werden können und welche Rolle die Hochschulbibliotheken hierbei einnehmen können.

„EIN GRÖßERES PROBLEM, AUF DAS WIR ZULAUFEN IN ZUKUNFT, IST, DASS NIEMAND MEHR LUST HAT, FACHBÜCHER ZU SCHREIBEN. ES IST VIEL ARBEIT, DANKEN TUT ES EINEM NIEMAND, GELD GIBT ES WENIG UND DEN IMAGEFAKTOR HEBT ES ÜBERHAUPT NICHT. DAS HEISST, IN UNSEREM FACHBEREICH WIRD ES NUR NOCH EXTREM VERALTETE BÜCHER GEBEN UND ALLES, WAS DAZUKOMMT, MUSS MAN IRGENDWIE ÜBER PAPER ZUSAMMENFLICKEN. DAS IST EIGENTLICH SCHON JETZT FAKT. HAT AUCH DAMIT ZU TUN, DASS EIN BUCH BEI ERSCHENUNG SCHON VERALTET IST. DA KOMMT EINE HERAUSFORDERUNG AUF DIE BIBLIOTHEKEN ZU, DAS WISSEN NEU ZU VERNETZEN“

## Lehre und Studium

Im Bereich der Lehre können sich die Umfrageteilnehmer eine Zusammenarbeit mit der ETH-Bibliothek etwa bei den digitalen Semesterapparaten vorstellen. Zu erwarten ist auch eine Zunahme von virtuellen, kooperativen Lehr- und Studienformen, wobei der ETH-Bibliothek beim Thema *E-Learning* durchaus eine aktive Funktion zugeordnet wird. Auch Filme bzw. multimediale Dokumente werden in Zukunft eine bedeutendere Rolle spielen.

Das Thema *Informationskompetenz* wird die ETH-Bibliothek auch in Zukunft intensiv pflegen und das Angebot auf neue Benutzerbedürfnisse ausrichten. Die Studierenden bemängeln, dass ihnen sowohl die Schulungen als auch andere Dienstleistungen zu wenig bekannt sind. Sie wünschen jedoch durchaus Möglichkeiten, um sich im Bereich *Information Literacy* weiterzubilden.

Es zeigt sich zudem, dass die ETH-Bibliothek bzw. ihre Dienstleistungen vor allem ab dem Masterstudium genutzt werden.

„WISSENSCHAFTLER MÖGEN ALLES, WAS KEINE ZEIT KOSTET. SIE WÄHLEN IMMER DIE EINFACHSTE MÖGLICHKEIT.“

## Fazit und Massnahmen

Die ETH-Bibliothek hat aus den Umfrageergebnissen einige zentrale Schlussfolgerungen und Massnahmen abgeleitet.

### *Recherche*

Es zeigt sich, dass das *Wissensportal* – sowohl Website der ETH-Bibliothek als auch Bibliothekskatalog – als zentraler Einstieg zu einer Vielzahl an Ressourcen von den Nutzerinnen und Nutzern gewünscht ist. Allerdings bestehen bei der Verständlichkeit Mängel, was sich in einer eher niedrigen Akzeptanz und Nutzung niederschlägt.

- Das Wissensportal wird im Verlauf des Jahres 2013 hinsichtlich Usability weiter verbessert, um eine effiziente Suche zu ermöglichen.
- Es wird als zentrales Rechercheportal kontinuierlich weiterentwickelt, und es werden neue Inhalte integriert.

- Es werden Massnahmen ergriffen, um seinen Bekanntheitsgrad zu erhöhen.

### *E-Publishing*

Die Dienstleistungen im Bereich *E-Publishing* werden geschätzt, sind jedoch teilweise noch zu wenig bekannt. Auch hier wird eine Verbesserung der Funktionalitäten angemahnt.

- Mit der Schaffung einer Fachstelle für E-Publishing hat die ETH-Bibliothek den Grundstein dafür gelegt, dass Dienstleistungen wie ETH E-Collection, ETH E-Citations, Open Access oder DOI-Desk aus einer Hand betreut und weiterentwickelt werden können.
- Ein Konzept für die Zusammenführung von ETH E-Collection und ETH E-Citations mit verbesserten Funktionalitäten wird bereits erarbeitet. Die Umsetzung erfolgt im Jahr 2014.
- Auf dieser Basis werden die Marketingmassnahmen im Jahr 2013 verstärkt.

### *Forschung*

Im Bereich der Sicherung von Forschungsdaten können sich die Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmer eine weitere Unterstützung durch die ETH-Bibliothek vorstellen. Ihr wird aber auch eine Rolle bei der Gewährleistung der Langzeitverfügbarkeit von elektronischen Publikationen zugesprochen.

- Die ETH-Bibliothek verfolgt mit dem Projekt *Digitaler Datenerhalt*, das seit dem Jahr 2010 läuft und im Jahr 2014 in die produktive Phase tritt, das Ziel, Dienstleistungen zur Langzeitarchivierung von Forschungsdaten, Archivgut und Bibliotheksdokumenten anzubieten.
- Die ETH-Bibliothek beteiligt sich gemeinsam mit dem Konsortium der Schweizer Hochschulbibliotheken darüber hinaus an internationalen Kooperationen (LOCKSS, Portico), die die Langzeitverfügbarkeit von wissenschaftlichen Zeitschriften und E-Books zum Ziel haben.

Mit welchen weiteren Dienstleistungen die ETH-Bibliothek die Forschung an der ETH Zürich in Zukunft unterstützen kann, ist noch zu evaluieren.

### *Lehre und Studium*

Im Bereich der Lehre würden die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sowie die Studierenden eine verstärkte Beteiligung der ETH-Bibliothek begrüßen.

- Das Schulungsportfolio wird sowohl fachlich auch als hinsichtlich einzelner Produkte weiterentwickelt und bei den Studierenden und Doktorierenden noch besser bekannt gemacht.
- In Zusammenarbeit mit den Lehrenden werden im Jahr 2013 Schnittstellen für den Aufbau und die Integration von digitalen Semesterapparaten evaluiert und nach Bedarf umgesetzt.
- Es zeigt sich, dass auch beim sicheren Abspeichern und verlässlichen Zugriff auf multimediale Dokumente ein Bedarf an Lösungen besteht und dass diese in Zukunft eine zentrale Form der Vermittlung von Lerninhalten darstellen werden.

- Um welche Bedürfnisse es sich hierbei und beim Thema *E-Learning* generell genau handelt und welche Rolle die ETH-Bibliothek dabei einnehmen kann, wird ebenfalls evaluiert.

Die Resultate der Umfrage decken sich – soweit sie vergleichbar sind – mit jenen aus der Umfrage, die im Jahr 2011 bei den externen Kundinnen und Kunden durchgeführt wurde. Die ETH-Bibliothek versteht dies als Auftrag, das Niveau ihrer Dienstleistungen und Online-Plattformen weiter zu steigern. Deren relevante wissenschaftliche Inhalte, Bedienerfreundlichkeit und Professionalität stellen eine entscheidende Grundlage für ihre rege Nutzung und schliesslich den Erfolg in Wissenschaft, Lehre und Studium an der ETH Zürich dar.



## Impressum

### *Herausgeber*

Dr. Wolfram Neubauer, Direktor

### *Redaktion und Layout*

Dr. Arlette Piguet, Leitung Kundenservices

Dr. Christine Bärtsch, Marketing und Kommunikation

Die Zitate stammen von Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Umfrage.

### *Kontakt*

Marketing und Kommunikation

+41 44 632 64 77

marketing@library.ethz.ch

[www.library.ethz.ch](http://www.library.ethz.ch)

© ETH-Bibliothek Zürich, April 2013