

„...nur mehr Plätze müssen es sein.“

Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage 2005

1	Einleitung	2
2	Ergebnisse	3
2.1.	Frage 1 - Aus welchem Grund benutzen Sie die Bibliothek?	3
2.2.	Frage 2 - Wie schätzen Sie Ihre Recherchekompetenz ein?	4
2.3.	Frage 3 - Haben Sie schon einmal eines oder mehrere der folgenden Beratungs- oder Einführungsangebote der Bibliothek genutzt?	4
2.4.	Frage 4 - Wenn Sie in der Bibliothek arbeiten, arbeiten Sie dann allein oder in der Gruppe?	5
2.5.	Frage 5 - Was brauchen Sie zum Arbeiten?	6
2.6.	Frage 6 - Was gefällt Ihnen an unserer Bibliothek?	7
2.7.	Frage 7 - Was gefällt Ihnen nicht, bzw. was sollten wir Ihrer Meinung nach verbessern?	8
2.8.	Frage 8 - Wie beurteilen Sie den Bestand der Lehrbuchsammlung in Ihrem Fachgebiet?	9
2.9.	Frage 9 - Wie beurteilen Sie den Literaturbestand der Bibliothek allgemein in Ihrem Fachgebiet?	10
2.10.	Frage 10 - Welche Quellen zur Beschaffung von Informationen nutzen Sie außerhalb der TU-Bibliothek?	10
2.11.	Frage 11 - Nennen Sie eine Bibliothek im In- oder Ausland, die Ihnen besonders gut gefallen hat. Wodurch zeichnet sich diese Bibliothek aus?	11
2.12.	Frage 12 - Reicht das Beratungsangebot der Bibliothek zu den folgenden Themen aus?	12
2.13.	Frage 13 - Welche weiteren Serviceangebote würden Sie sich wünschen?	13
2.14.	Frage 14 - Wie finden Sie die Atmosphäre, das Ambiente in der Bibliothek?	13
2.15.	Frage 15 - Wie könnten wir das Ambiente verbessern?	14
2.16.	Frage 16 - Nutzen Sie in Hamburg noch andere Bibliotheken? Wenn ja, welche?	14
2.17.	Frage 17 - Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der TUHH-Bibliothek hinsichtlich Kompetenz, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und Schnelligkeit?	15
2.18.	Frage 18 - Was erwarten Sie in Zukunft von Ihrer Bibliothek?	15
2.19.	Frage 19 - Sie sind?	16
2.20.	Frage 20 - Woher kommen Sie?	16
2.21.	Frage 21 - Zu welchem Fachgebiet gehört der Studiengang, den Sie studieren?	17
3.	Was tun?	18
4	Appendix: Questions of the Survey in English	18

1 Einleitung

Die sich weiter entwickelnde Informationsgesellschaft verändert die Anforderungen an die Universitätsbibliothek der TUHH von Seiten ihrer Kunden und damit auch die Serviceangebote der Bibliothek. Wie gut der Serviceauftrag erfüllt wird, bestimmt die Qualität einer Serviceeinrichtung und deren Nutzung.

Wie gut aber ist der Service? Dies entscheiden nur Sie, unsere KundenInnen. Aus diesem Grund fand an der TUHH-Bibliothek in der Zeit von Mitte Juni bis Anfang August 2005 eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit statt. Die Umfrage wurde vorwiegend online durchgeführt, um Sie in der Suchumgebung der Bibliothek zu erreichen, der Homepage und dem Katalog. Alternativ konnten auch ausgedruckte Fragebögen ausgefüllt werden. Zusätzlich befragten im Zeitraum von 2 Wochen die Auszubildenden der Bibliothek Studierende, zum Teil gezielt in den Abendstunden.

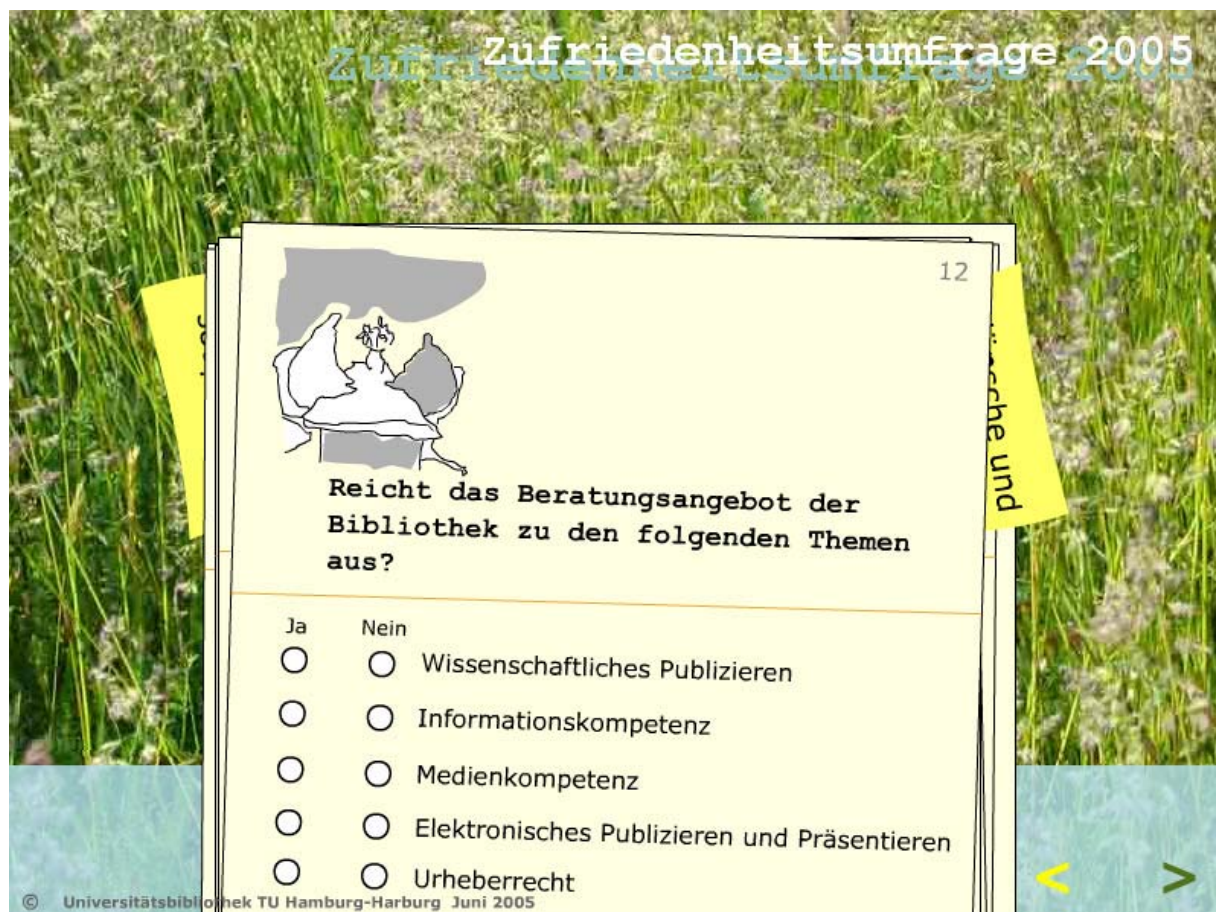


Abbildung: Oberfläche der Online-Umfrage, Screenshot aus dem Browser

Insgesamt beteiligten sich **891** Personen an der Umfrage. 750 der Befragten beantworteten die Fragen nach Herkunft und Status. 564 sind Studierende und 105 sind DoktorandInnen. 80% der Befragten sind Studierende und DoktorandInnen an der TUHH. Online füllten die Fragebögen 721 (81%) der TeilnehmerInnen aus.

Ihnen allen danken wir für das Beantworten unserer Fragen und die vielen Anregungen und Kommentare.

Dieser Text fasst die Ergebnisse unserer Umfrage zusammen und gibt ausschnittsweise auch Teile Ihrer Anregungen und Kritik wieder. Das Ergebnis der Umfrage des Sommer

2005 ist insgesamt gesehen sehr positiv, was besonders bei der Beantwortung der Frage 17 deutlich wird. Gleichwohl gibt es immer Verbesserungsbedarf und die Beantwortung der 21 Fragen stellt eine sehr umfangreiche Abbildung der vielen Facetten Ihrer Meinungen über die TUHH-Bibliothek dar. Viele Wünsche und Kritikpunkte sind aus diversen Gründen (Finanzen, Gebäudesituation) sicher nur sehr schwer oder gar nicht zu erfüllen bzw. zu beseitigen. Auch wenn sich die sehr differenzierten Meinungen der Nutzer und Nutzerinnen nicht alle ebenso detailgetreu beantworten lassen, geben Sie uns in ihrer Gesamtheit doch ein gutes Meinungsbild, was uns bei zukünftigen Entwicklungen und Planungen begleiten und helfen wird. Am Ende dieses Textes geben wir Ihnen erste Ideen von unseren Konsequenzen, die wir aus der Umfrage ziehen.

Für uns wäre es wichtig, wenn Sie auch weiterhin unsere kritischen Kunden bleiben würden ! Gern nehmen wir jederzeit Ihre Anregungen und Kritik entgegen. Sprechen Sie uns an: per E-Mail über bibliothek@tu-harburg.de, persönlich oder auch per Live-Chat (www.tub.tu-harburg.de/2055.html).

Insbesondere freuen wir uns auch auf Ihre Anschaffungsvorschläge! Zögern Sie nicht, von Ihnen im Bestand nicht vorgefundene Bücher der Bibliothek zur Anschaffung vorzuschlagen! Auch die Anschaffung von Mehrfach-Exemplaren ist unter Umständen aufgrund Ihres Wunsches möglich. Wir tun, was uns unsere finanziellen Ressourcen erlauben!

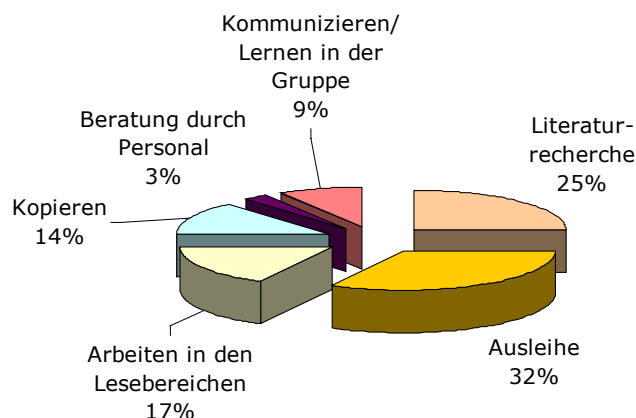
Detlev Bieler und Thomas Hapke
Für Ihre Universitätsbibliothek der TUHH
9. Dezember 2005

2 Ergebnisse

2.1. Frage 1 - Aus welchem Grund benutzen Sie die Bibliothek?

- Literaturrecherche
- Ausleihe
- Arbeiten in den Lesebereichen
- Kopieren
- Beratung durch Personal
- Kommunizieren mit KommilitonInnen

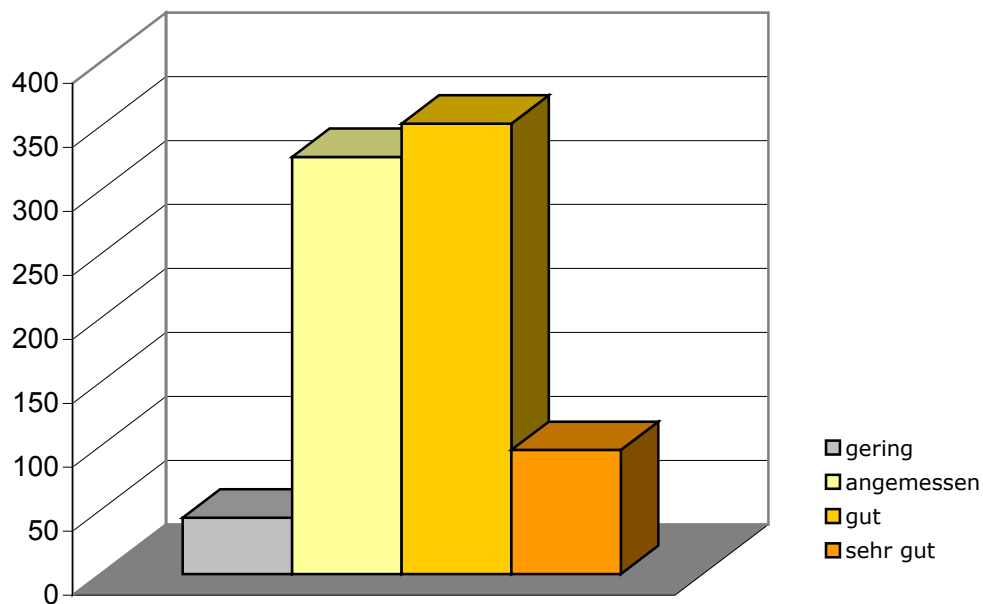
Diese Frage wurde insgesamt 891 mal beantwortet.



Die TUB wird nicht nur für die Recherche und Ausleihe von Büchern besucht, sondern zu einem großen Teil auch zum Arbeiten und Kommunizieren (26%).

2.2 Frage 2 - Wie schätzen Sie Ihre Recherchekompetenz ein?

- gering
- angemessen
- gut
- sehr gut



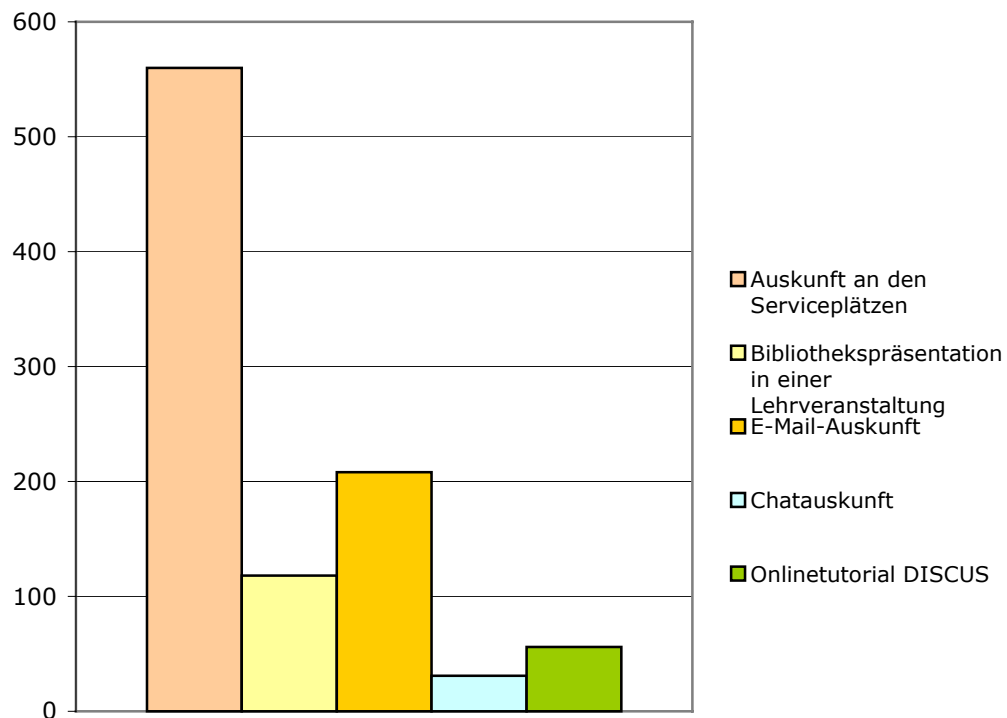
Der Großteil der 819 Antwortenden fühlt sich kompetent, was die Fähigkeit betrifft zu recherchieren.

2.3. Frage 3 - Haben Sie schon einmal eines oder mehrere der folgenden Beratungs- oder Einführungsangebote der Bibliothek genutzt?

- Auskunft an den Serviceplätzen
- Bibliothekspräsentation in einer Lehrveranstaltung
- E-Mail-Auskunft
- Chatauskunft
- Onlinetutorial DISCUS

690 Antworten gab es zu dieser Frage.

Nutzung der Beratungsangebote



Die Beratungsangebote werden dabei unterschiedlich stark genutzt. Sehr hoch ist die Nutzung der Auskunft an den Serviceplätzen, aber auch die E-Mail-Auskunft wurde von über 200 Personen genutzt. Ausbaufähig ist sicherlich das Angebot der Bibliothek, im Rahmen einer Lehrveranstaltung Informationskompetenz zu vermitteln.

Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort

2.4. Frage 4 - Wenn Sie in der Bibliothek arbeiten, arbeiten Sie dann

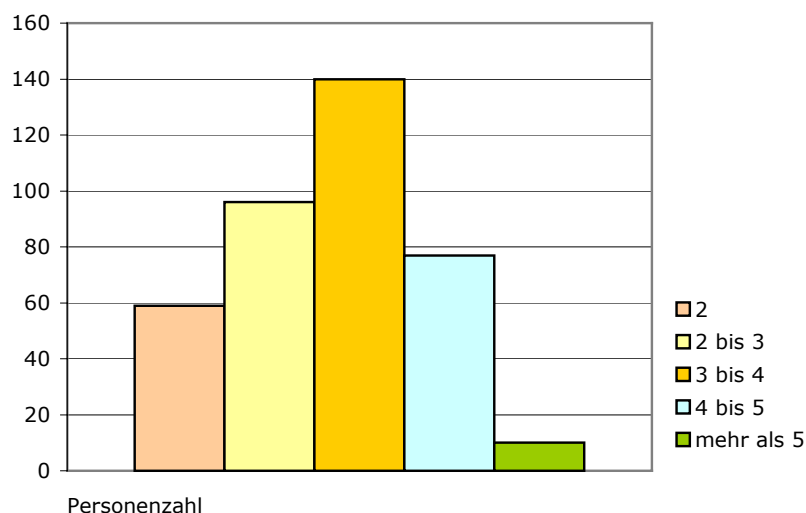
- allein?
- in der Gruppe? (beides möglich)

Wie groß ist die Gruppe? _____

Wie lange bleiben Sie? _____

Anmerkungen:

Gruppengröße



Allein arbeiten 631 Studierende, in der Gruppe 316 von den 783 Antwortenden. Die Gruppengröße von 3 bis 4 Personen ist am häufigsten vertreten. Gruppenräume, die nicht zu klein sein dürfen, sind und bleiben gefragt. Bei der Aufenthaltsdauer zeigen sich zwei Schwerpunkte. Die meisten Studierenden nutzen die Bibliothek zum Arbeiten für die Dauer von ca. 2 Stunden. Der überwiegende Teil bleibt aber für einen Zeitraum von 3-5 ja sogar 5-6 Stunden. Auch der Anteil von Studierenden, die über 7 Stunden bleiben ist immer noch genauso groß wie der der „Kurzbesucher“ von bis zu einer Stunde.

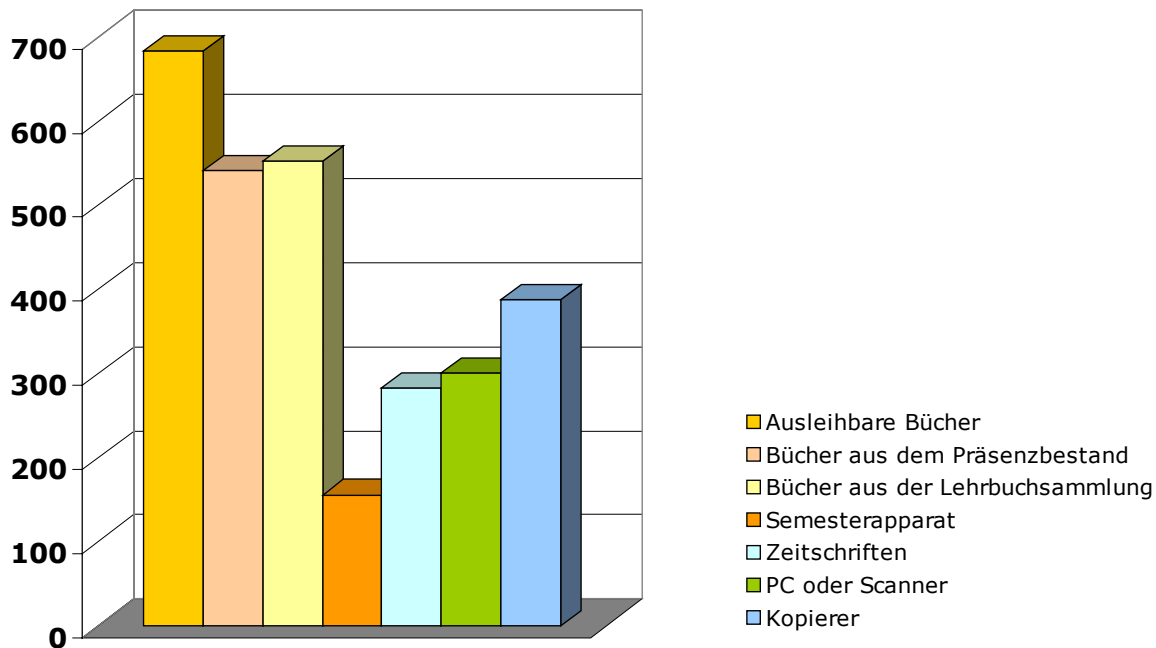
„An sich kann man aber nicht davon sprechen, daß man in der TU-Bibliothek lernen oder arbeiten kann!!!“

112 Anmerkungen gab es zu dieser Frage, die auch Punkte von Frage 7 ansprechen und daher dort berücksichtigt werden. Am häufigsten wurde sich zur Kapazität an Arbeitsplätzen geäußert.

2.5. Frage 5 - Was brauchen Sie zum Arbeiten

- Ausleihbare Bücher?
- Bücher aus dem Präsenzbestand?
- Bücher aus der Lehrbuchsammlung?
- Semesterapparat?
- Zeitschriften?
- PC oder Scanner?
- Kopierer?

Dies Frage wurde 824 mal beantwortet.



Die Nutzung der ausleihbaren Bücher bildet zusammen mit der Lehrbuchsammlung eindeutig die Grundlage für die NutzerInnen der Bibliothek. Aber auch die Nutzung des Präsenzbestandes ist unseren Kunden wichtig.

2.6. Frage 6 - Was gefällt Ihnen an unserer Bibliothek?

508 Freitextäußerungen gab es zu dieser Frage. Alles in allem scheinen die Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer sehr zufrieden zu sein mit „Ihrer“ Bibliothek. Hauptgründe hierfür sind nach der Häufigkeit der genannten Antworten der freundliche Service, die schnelle Bereitstellung der Bücher aus dem Magazin, aber auch die elektronischen Dienste wie Email-Erinnerungsservice und das Online-Nutzerkonto. Auch mit dem Bestand an Medien sind die Kunden zufrieden und nicht zuletzt fühlen sie sich in den Räumlichkeiten der Bibliothek wohl.

Wenn man bedenkt, daß positive Kritik im allgemeinen seltener geäußert wird, ist dies ein sehr gutes Ergebnis für die Leistungen der Bibliothek.

„I can say that from my side, the most satisfying thing in TUHH is the library with its helpful workers. Thank you everybody“

Hier einige ausgewählte Meinungsäußerungen:

- Bin im großen und ganzen noch nie enttäuscht worden
- I can not point out a single thing that I like most. Everything is O.K.
- Diese Umfrage
- Sie hat mir geholfen mein Studium durchzuziehen!
- Der Service ist zeitgemäß modern und schnell
- Offenheit für Anregungen und Wünsche
- Online reservation, cancellation and browsing
- Lange Öffnungszeiten am Sonnabend

- Die Öffnungszeiten: SEHR GUT! Als Student der HAW genieße ich es, auch nach 16 bzw. 18 Uhr hier noch arbeiten zu können!
- Möglichkeit zum Lernen in Gruppenräumen
- Daß es Arbeitsplätze gibt, wo man allein Arbeiten kann
- Alle Bücher sind in kurzer Zeit verfügbar und der Bestand an technischer Literatur enthält viele Werke die sonst in Hamburg nicht erhältlich sind
- Silence
- Sehr schönes Ambiente mit sehr freundlichen und motivierten Mitarbeitern
- Blick ins Grüne
- There are open windows, I can view the outside scenary and enjoy fresh air as I read a book

2.7. Frage 7 - Was gefällt Ihnen nicht, bzw. was sollten wir Ihrer Meinung nach verbessern?

Zu dieser Frage gab es etwa genau soviele Antworten wie zur vorhergehenden Frage, nämlich 513 Antworten.

Der Wunsch nach Arbeitsplätzen ist offensichtlich der größte Wunsch unserer Kunden. Bei den Freitextantworten der Frage 7 wurde dieser 126 mal für Einzelarbeitsplätze ausgesprochen und 83 mal für Gruppenräume. Die Öffnungszeiten sollten in den Abend- und Morgenstunden verlängert werden. Vielfach wird der Wunsch nach Öffnung am Wochenende laut. Und, es ist oft zu laut. Auch Kritikpunkte zu den Bereichen Personal, Ausleihe, Gebühren, Medienbestand, Klima, Mobiliar und Kopierer wurden geäußert. Stellvertretend sind nur einige typische Äußerungen aufgeführt.

„...nur mehr Plätze müssen es sein.“

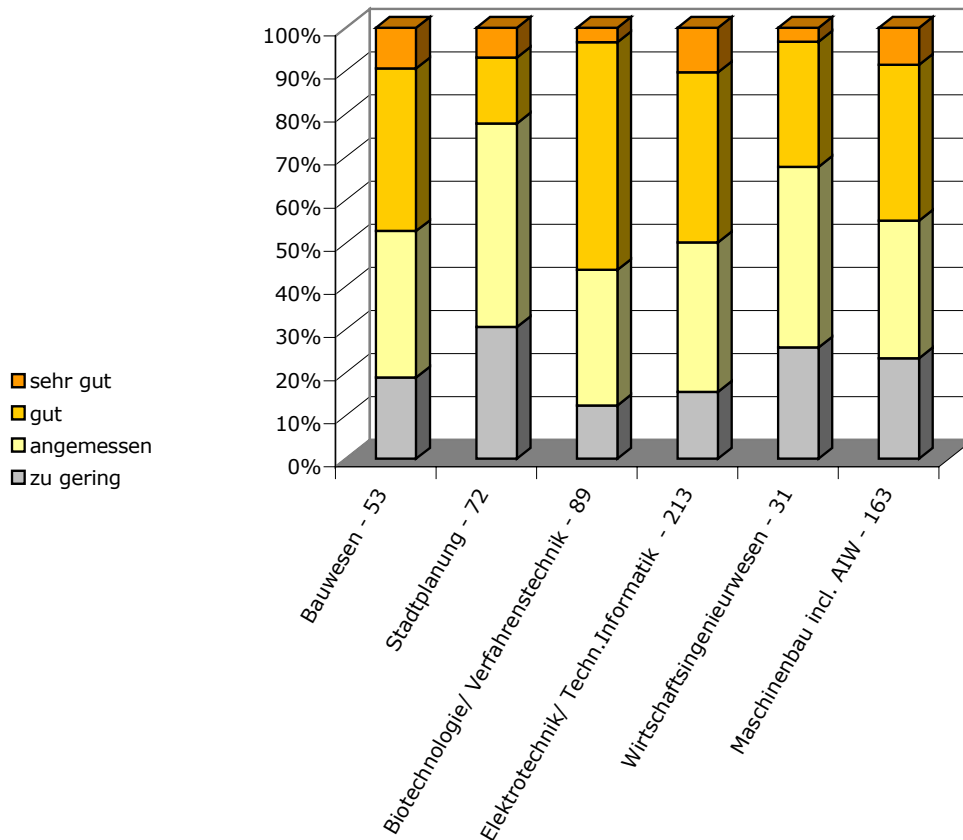
- Allgemein wäre eine Erweiterung der Bibliothek notwendig
- Tendenziell stehen aber zu wenig Gruppenräume zur Verfügung. Von der Struktur her ist es sinnvoll und bei Ihnen ja auch schon so eingerichtet, Räume für mehrere Gruppen aber auch Räume für einzelne Gruppen anzubieten. Sprich: die Räume sollten bewusst nicht alle gleich groß sein, so findet sich für jeden Bedarf eine Lösung. Lassen Sie sich jedoch nicht den Schwarzen Peter zuschieben. Den Mangel an Möglichkeiten zum selbständigen Studium zu beheben kann nicht allein Aufgabe der Bibliothek sein. Hier ist das Präsidium in der Pflicht seine Studenten zu stärken! Leiten Sie daher die Ergebnisse dieser Umfrage in jedem Fall ans Präsidium weiter. Daß Sie überhaupt die Studenten nach ihrer Meinung fragen ist ja schon ein Zeichen dafür, daß Sie bemüht sind im Sinne der Studierendenschaft zu handeln.
- Öffnen der Bibliothek um 8 Uhr, Öffnungszeiten abends verlängern, Sonntags offen
- Die Möglichkeit, Bücher der TU-Harburg in der Stabi abgeben zu können, die dann von dort nach Harburg gebracht werden! daß Bücher auch von der Stabi der Uni HH nach Harburg bestellt und wieder abgegeben werden können
- Too small for being a library for an engineering and applied science University. I would love to have a big building for library. Our TUHH library can't be compared to other reputative or top universities in this space concern. If we want to be a very top universities, the library as a common infrastructure of university must be bigger and more equipped.
- Kaum allgemeines Angebot - sehr spezialisiert auf Ingenieursbelange => Angebot zum "Über den Teller schauen" schaffen
- Die Bibliothek ist viel zu laut.
- Im Sommer zu warm, im Winter zu kalt
- Fenstergriffe bitte im Obergeschoß, es ist störend, den Griff vom Serviceplatz abzuholen, um lediglich ein Fenster zu öffnen
- Kann man etwas perfektes noch verbessern? ;-))
- Das Aufstellen der neuen Tische hat die Situation in den Gruppenarbeitsräumen erheblich entspannt.

2.8. Frage 8 - Wie beurteilen Sie den Bestand der Lehrbuchsammlung in Ihrem Fachgebiet?

- zu gering
- angemessen
- gut
- sehr gut

Ihr Fachgebiet:

Bestand Lehrbuchsammlung



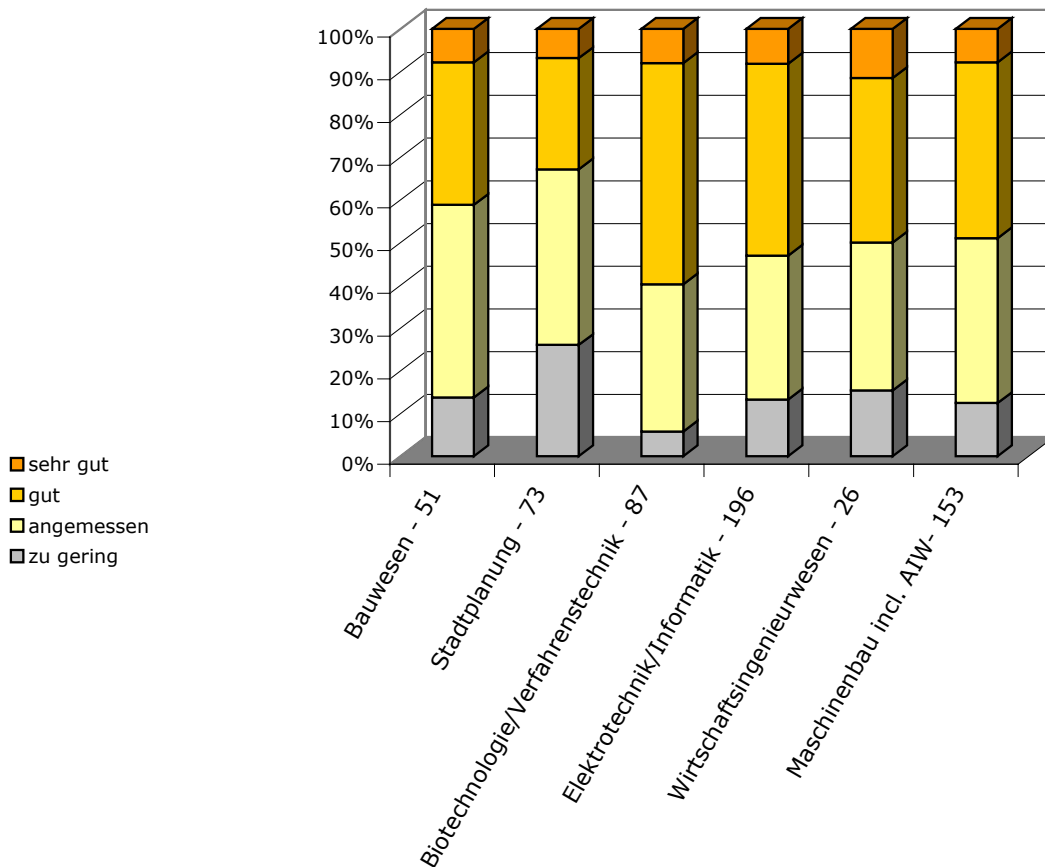
Zu dieser Frage äußerten sich insgesamt 671 Personen, davon 621 von der TUHH, deren Äußerungen das Diagramm darstellt. In den Gebieten Wirtschaftsingenieurwesen und Stadtplanung wird der Bestand an Lehrbüchern von relativ vielen Studierenden als zu gering betrachtet. Speziell in diesen Fachgebieten muss verstärkt Literatur aus anderen Bibliotheken genutzt werden. Besonders gut wird der Bestand in der Biotechnologie/Verfahrenstechnik sowie der E-Technik/Informatik bewertet.

2.9. Frage 9 - Wie beurteilen Sie den Literaturbestand der Bibliothek allgemein in Ihrem Fachgebiet?

- zu gering
- angemessen
- gut
- sehr gut

Ihr Fachgebiet:

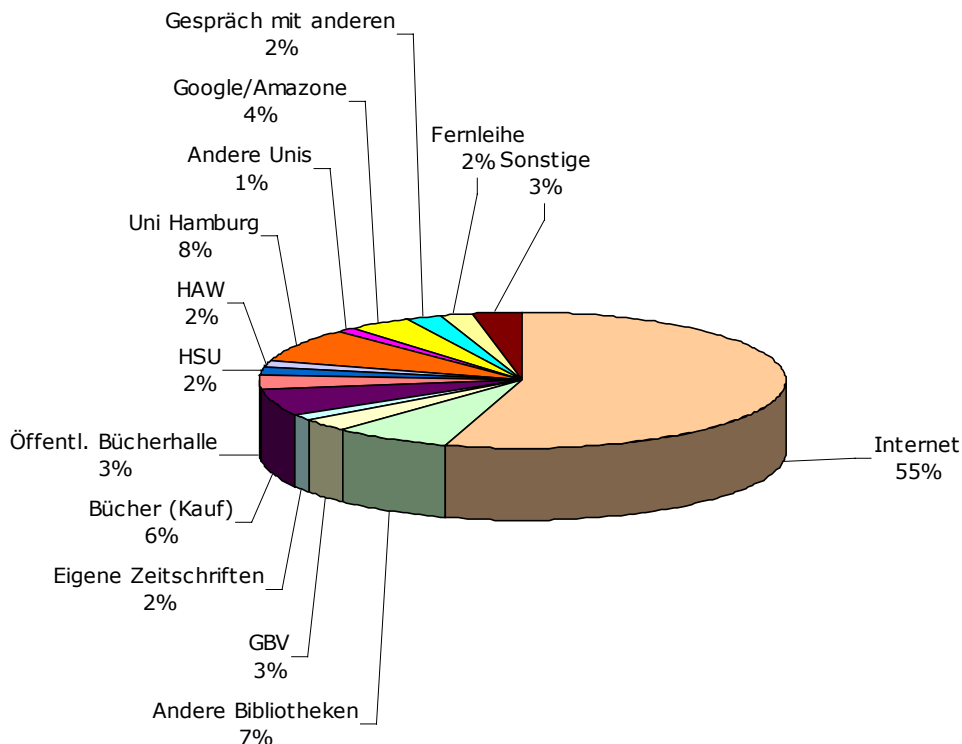
Bestand allgemein



Beim Bestand allgemein sieht es insgesamt besser aus. Zu dieser Frage gab es 653 Antworten (586 Antworten aus der TUHH). Spitzenreiter sind hier die Biotechnologie/Verfahrenstechnik mit dem verhältnismäßig größten „guten“ Bestand, gefolgt von der Elektrotechnik/Informatik.

2.10. Frage 10 - Welche Quellen zur Beschaffung von Informationen nutzen Sie außerhalb der TU-Bibliothek?

Andere Quellen



Der Renner der 676 Antworten ist, wie nicht anders zu erwarten, das Internet mit 55% Anteil. Nimmt man Google und Amazon dazu, sind es sogar 59%. Rechnet man alle anderen Bibliotheken außerhalb der TU zusammen, ergibt sich immerhin auch eine Zahl von 28%. Bemerkenswert ist der geringe Anteil der Informationsbeschaffung durch Gespräche mit anderen Personen von nur 2%.

2.11. Frage 11 - Nennen Sie eine Bibliothek im In- oder Ausland, die Ihnen besonders gut gefallen hat. Wodurch zeichnet sich diese Bibliothek aus?

„Ich mag Ihre am meisten :) wegen der netten Atmosphäre und dem Blick ins Grüne mit meiner Wasserflasche auf dem Tisch“

Von 279 Studierenden wurde eine umfangreiche Liste von Bibliotheken genannt, Mehrfachnennungen umfassen meist die Hamburger Bibliotheken. Hier eine Auswahl von Antworten:

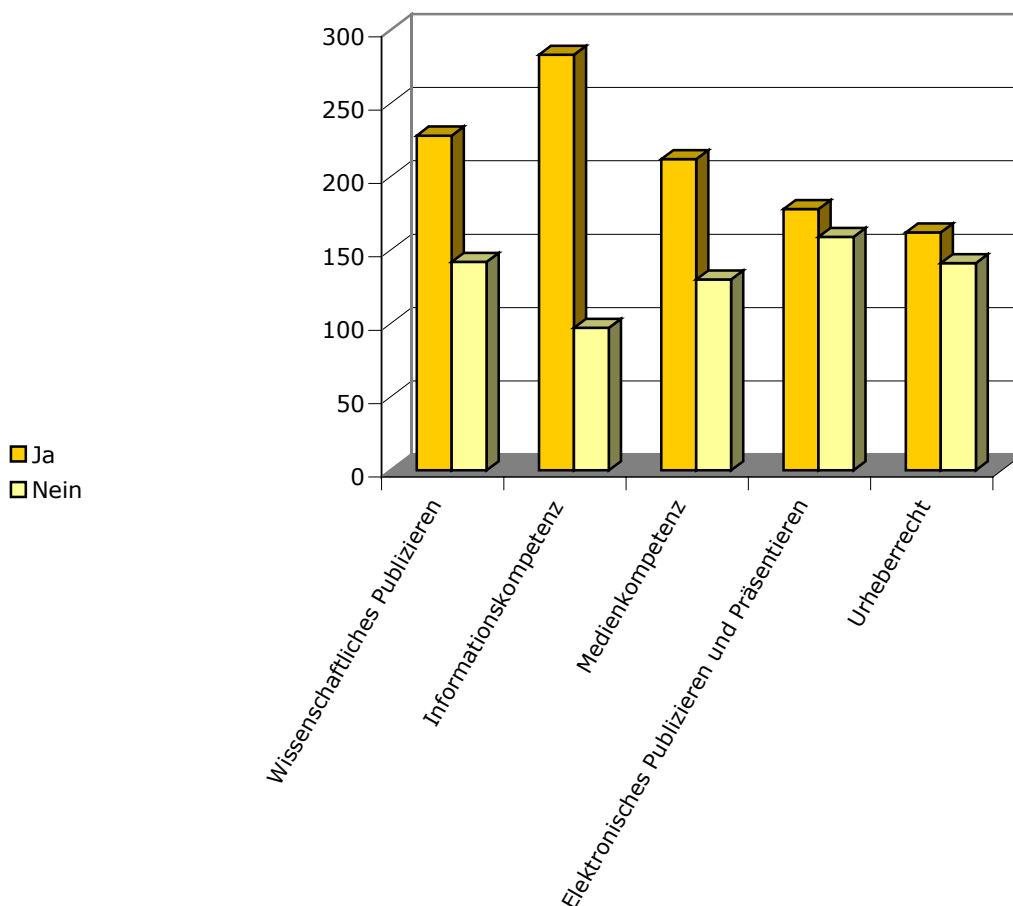
- Library at the Bayreuth University
- Die Universitätsbibliothek Bielefeld
- UB Göteborg (Chalmers)
- SUB Göttingen
- [Alle Hamburger Bibliotheken wurden genannt, siehe Frage 16]
- UB/TIB Hannover
- Uni Lüneburg
- Bibo Uni Rostock
- Bibliothek der University of Waterloo, Kanada
- ETH Zürich

Es wurden oft Bibliotheken genannt, die auch aus Sicht der TUHH-Bibliothek als Vorbilder dienen. Zu beachten ist hier aber auch, dass der Etat dieser Bibliotheken für Medienerwerb oft sehr viel höher ist als der der TUHH-Bibliothek (ca. 1 Mill. €). So hat die TIB Hannover als deutsche Sondersammelgebietsbibliothek für Technik und Naturwissenschaften einen Etat von rund 10,7 Mill. €, das Schweizer Gegenstück, die ETH, verfügt über 6,4 Mill. € sowie die schwedische Bibliothek der Chalmers-Universität 1,9 Mill. €.

Ihre Wünsche und Erwartungen

2.12. Frage 12 - Reicht das Beratungsangebot der Bibliothek zu den folgenden Themen aus?

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|---|
| Ja | Nein | |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Wissenschaftliches Publizieren |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Informationskompetenz |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Medienkompetenz |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Elektronisches Publizieren und Präsentieren |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Urheberrecht |



Das Beratungsangebot der TUHH-Bibliothek reicht den meisten der 495 Antwortenden aus. Lediglich beim elektronischen Publizieren und Präsentieren und dem Thema Urheberrecht fühlen sich nur etwas mehr als die Hälfte fit genug. Hier könnte das Beratungsangebot ausgebaut bzw. überhaupt etwas angeboten werden.

2.13. Frage 13 - Welche weiteren Serviceangebote würden Sie sich wünschen?

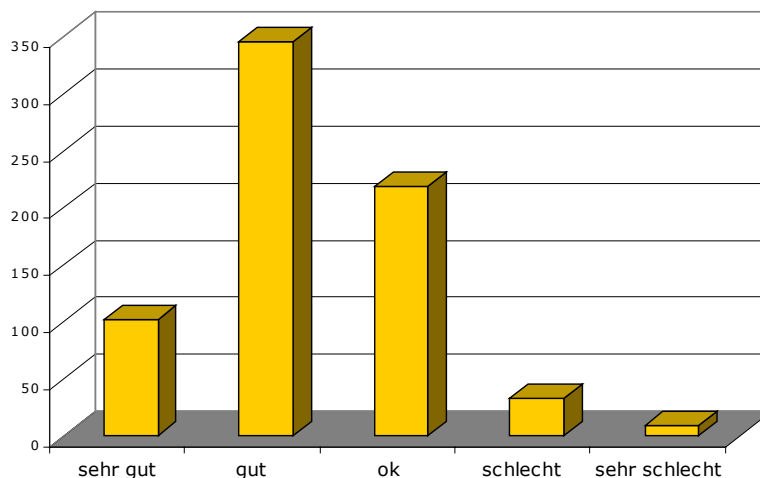
259 Antworten gab es zu diesem Thema. Vieles kam auch schon in Frage 7 zur Sprache, hier eine Auswahl:

- Es soll über diese Service-Angebote informiert werden. Ich wusste bisher nichts darüber und bin schon im 10. Semester!
- Offensiveres Herantreten an neue Studierende mit der Verdeutlichung der umfangreichen Möglichkeiten, die die Bibliothek bietet
- Information of how to search the data bases, i.e how to play with the data bases, i really have little knowledge about it
- Mehr Anleitung zum Auffinden von Open Access Publikationen
- I want to know exactly HOW I can borrow the books from the other libs..
- Wasserspender mit Leitungswasser. Man trifft zwar immer viele Leute auf der Toilette beim Wassertrinken, aber es ist eigentlich kein Zustand.
- Getränke-Automat
- Kopieren, faxen und scannen sowie schreiben auf dem PC sowie ausdrucken am PC!
- Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter zum Thema "Urheberrecht" sowohl für Printmedien als auch für Veröffentlichungen im Internet
- Die Möglichkeit statt der langen Wartezeit auf GBV Kopien, diese Artikel online sich anschauen zu können. Also ganz allgemein die Ausweitung des Onlineangebots.
- Seminar wissenschaftliches Publizieren

2.14. Frage 14 - Wie finden Sie die Atmosphäre, das Ambiente in der Bibliothek?

(1= sehr gut, 2= gut, 3= ok, 4= schlecht, 5= sehr schlecht)

1 2 3 4 5



Die Atmosphäre wird bei 774 Antwortenden als überwiegend gut empfunden, aber dennoch gibt es Verbesserungswünsche...

2.15. Frage 15 - Wie könnten wir das Ambiente verbessern?

Antwort:

275 Personen haben Verbesserungsvorschläge bzw. Anmerkungen gemacht. Vieles kam auch schon in Frage 7 zur Sprache.

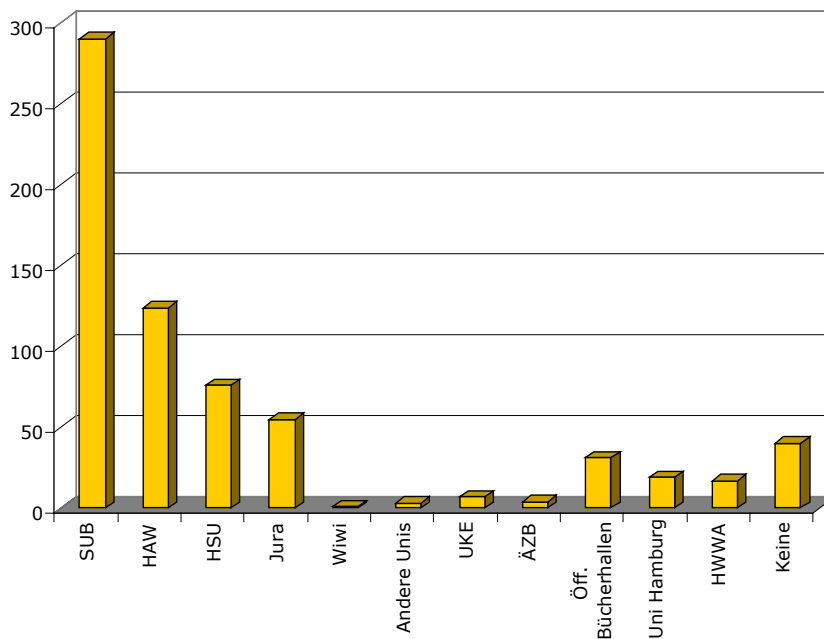
„Weiß noch nicht, dafür müßte man sehr viel umbauen...“

2.16. Frage 16 - Nutzen Sie in Hamburg noch andere Bibliotheken? Wenn ja, welche:

- SUB
- HAW
- HSU
- Jura
- Wiwi

Andere Bibliothek/en:

Nutzung anderer Bibliotheken

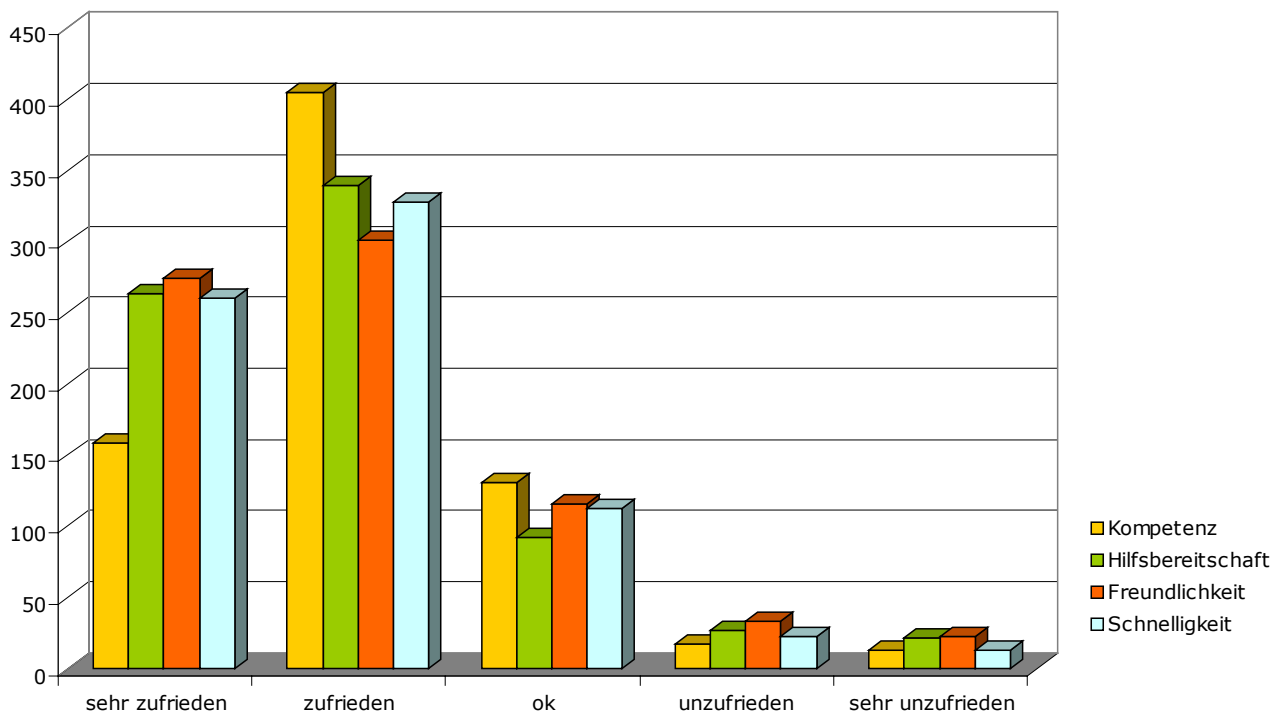


466 Antworten gab es zu dieser Frage. Die Staatsbibliothek (SUB) ist klarer Anführer der Liste. Bemerkenswert ist aber auch der Anteil der neuen Bibliothek des Rechtshauses (Jura).

2.17. Frage 17 - Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der TUHH-Bibliothek hinsichtlich:

(1= sehr zufrieden, 2= zufrieden, 3= ok, 4= unzufrieden, 5= sehr unzufrieden)

Kompetenz	0	0	0	0	0
Hilfsbereitschaft	0	0	0	0	0
Freundlichkeit	0	0	0	0	0
Schnelligkeit	0	0	0	0	0
	1	2	3	4	5



751 Personen äußerten sich zum Thema Zufriedenheit. Als Gesamtnote ausgedrückt entspricht das Ergebnis insgesamt einem durchschnittlichen Gesamtwert von 1,96.

2.18. Frage 18 - Was erwarten Sie in Zukunft von Ihrer Bibliothek?

„Anpassung an Bibliotheken internationaler, renommierter Universitäten“

Die Bibliothek der TUHH wird mit den Leistungen der Bibliotheken internationaler, renommierter Universitäten verglichen, es wird die Anpassung an diese gewünscht. Und generell: „Ich erwarte, dass sie (Anm.: die TUB) den hohen Standard hält.“

Insgesamt sind die 276 Kunden der TU-Bibliothek, die diese Frage beantwortet haben, ganz zufrieden, sie haben aber auch Wünsche. Viele Kritikpunkte, die bei Frage 7 genannt werden, werden wieder aufgegriffen.

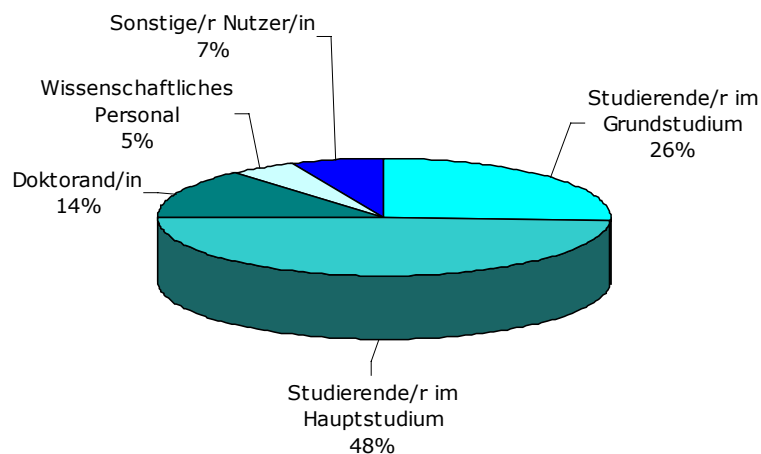
- Gleichbleibende Qualität, gerne längere Öffnungszeiten, gerne mehr aktuelle Medien
- Eine Verbesserung der angemerkten Mängel
- Bleibe so wie du bist, liebe Bibliothek
- Macht weiter so, immer das Ohr am Kunden

- Daß diese Umfrage nicht umsonst war.
- Das die derzeitigen Möglichkeiten zur Fernleihe weiterhin bestehen bleiben (Stichwort Urheberrecht)
- Weiterhin eine gute Zusammenarbeit mit den Arbeitsbereichen
- Daß ich sie auch als zwangsüberführte Stadtplanerin an der zukünftigen Hafencitybauuniversität noch kostenfrei nutzen kann. Ich möchte ihren Service nicht missen
- Nicht weniger als heute! Immer weiter so!
- Seien Sie bitte weiterhin so freundlich und geduldig mit uns
- Weiter so!! (Anm.: Diese Äußerung wurde ganz oft gemacht!)

Zum Schluß noch 3 allgemeine Fragen

2.19. Frage 19 - Sie sind?

- Studierende/r im Grundstudium
- Studierende/r im Hauptstudium
- Doktorand/in
- Wissenschaftliches Personal
- Sonstige/r Nutzer/in

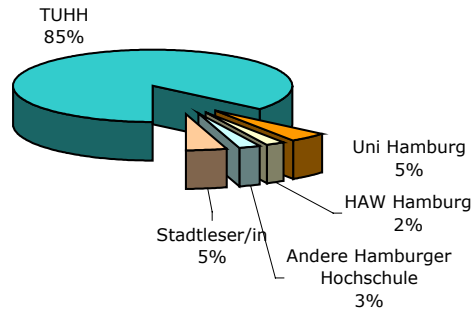


755 Antworten.

2.20. Frage 20 - Woher kommen Sie?

- TUHH
- Universität Hamburg
- HAW Hamburg
- Andere Hamburger Hochschule
- Sie sind StadtleserIn

750 Antworten

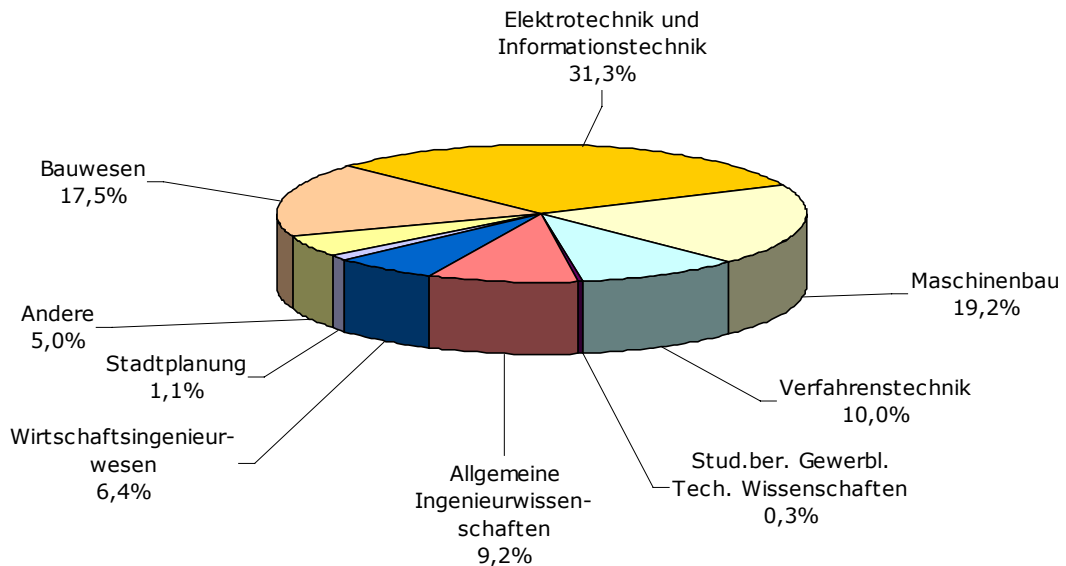


2.21. Frage 21 - Zu welchem Fachgebiet gehört der Studiengang, den Sie studieren?

- Bauwesen
- Elektrotechnik und Informationstechnik
- Maschinenbau
- Verfahrenstechnik
- Studienbereich Gewerblich Technische Wissenschaften
- Allgemeine Ingenieurwissenschaften
- General Engineering Science
- Wirtschaftsingenieurwesen

Anderes Fachgebiet:

719 Antworten.



3. Was tun?

Erste konkrete Überlegungen über zukünftige Konsequenzen aus der Umfrage gibt es in den folgenden Bereichen, teilweise wurde die Umsetzung auch schon begonnen:

Service:

- Durchführung eines Qualitätsmanagements für die Bearbeitung von Anschaffungsvorschlägen
- Gespräche über einen Ausbau des Leihverkehrs zwischen Hamburger Bibliotheken
- Verbesserung des Marketing von Serviceangeboten
- Angebot einer Beratung im Bereich Elektronisches Publizieren und Urheberrecht

Bestand:

- Gezielte Ergänzungen z.B. in der Lehrbuchsammlung und bei elektronischen Medien (Abhängigkeit von Finanzsituation): eine Spende ermöglichte den Kauf weiterer Bücher
- Überprüfung des Zeitschriftenangebotes durch eine Umfrage in den Arbeitsbereichen der TUHH: Start Dezember 2005
- Vorteile von Semesterapparaten bei den Dozenten bekannter machen

Arbeitsplätze:

- Möglichkeiten der Ausweitung von Kapazitäten prüfen
- Weitere konsequente Abtrennung von Arbeitsplätzen: es wurden bereits weitere Stellwände - unterstützt durch die Ditze-Stiftung - beschafft
- Prüfung auf Verlagerung von Kopierern innerhalb des Lesesaals I
- Weitere Elektrifizierung von Arbeitsplätzen: in Planung für 2006 Installation zusätzlicher Steckdosen

Raumambiente:

- Prüfung von Möglichkeiten zur Verbesserung von Lüftung und Beleuchtung
- Verbesserung bei der Aufstellung der Lehrbuchsammlung
- Fenster mit Fenstergriffen versehen

4 Appendix: Questions of the Survey in English

1 Why do you use the library?

- literature research
- lending
- working in the reading areas
- use of internet
- copying
- consulting service by personal
- communicating with fellow students

2 How do you rank your competence in searching information?

- little
- adequate
- good
- very good

3 Have you already used one or more of our consulting services or introductory offers?

- reference at the information desks (Serviceplätze)
- presentation of the library in a teaching course
- email information
- information by chat
- online tutorial DISCUS

Library as place for learning and working

4 When you are working in the library, do you do this then

- alone
- in a group (both possible)

How big is the group? _____

How long do you stay? _____

notes:

5 What do you need for working

- lendable books?
- books of the reference collection
- books of the textbook collection
- "course reserves" (Semesterapparat)
- periodicals
- PC or scanner
- copier

6 What do you like in our library?

answer:

7 What doesn't appeal to you, or what should we change from your point of view?

answer:

8 How do you assess the holdings of textbook collection in your subject area?

- undervalued
- adequate
- good
- very good

your subject area:

9 How do you assess the holdings of the library in your subject area in general?

- undervalued
- adequate
- good
- very good

your subject area:

10 Which sources for information do you use beyond the library of the TUHH?

answer:

11 Please note a library in Germany or abroad, which has appealed to you eminently. By what is this library characterized?

answer:

Your wishes and expectations

12 Does the consultation service of the library suffice?

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| yes | no | |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | scientific publishing |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | information literacy |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | media literacy |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | electronic publishing and presenting |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | copyright |

13 Which further services would you wish for?

answer:

14 Do you like the atmosphere, the ambience of the library?

(1= very good, 2= good, 3= ok, 4= bad, 5= very bad)

1 2 3 4 5

15 How could we enhance the ambience ?

answer:

16 Do you use other libraries in Hamburg. If so, which?

- SUB
- HAW
- HSU
- Law
- Wiwi

Other libraries:

17 How content are you with the benefits of the TUHH-library in regard to:

(1= very content, 2= content, 3= ok, 4= uncontent, 5= very uncontent)

competence	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helpfulness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
friendliness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
promptness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4	5

18 What do you expect of the library in future?

answer:

Finally 3 general questions

19 You are?

- student in basic study period
- student in main study period
- postgraduate
- scientific staff
- other user

20 From where do you come from?

- TUHH
- Universität Hamburg
- HAW Hamburg
- other university of Hamburg
- other

21 To which subject area does the study course belongs, which you are studying?

- Civil engineering
- Electrical engineering and information technology
- Mechanical engineering
- Chemical engineering
- Study course of industrial technical sciences
- Allgemeine Ingenieurwissenschaften
- General Engineering Science
- Industrial engineering

other subject area: