

Zufriedenheit mit Bibliotheksdienstleistungen

Ergebnisse einer Umfrage der Universitätsbibliothek unter Wissenschaftlern der TU München

Agnes Geißelmann

Bibliotheken führen relativ selten Nutzerumfragen durch, die sich speziell an Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen¹ wenden. Unter den verschiedenen Nutzergruppen einer Universitätsbibliothek sind die Wissenschaftler zwar eine kleine, aber dennoch wichtige Gruppe. Sie haben andere Bedürfnisse und Ansprüche als Studierende und externe Bibliotheksnutzer. Es ist deshalb unabdingbar zu untersuchen, ob sie mit den Dienstleistungen ihrer Bibliothek zufrieden sind und wie Bibliotheksdienstleistungen aus Sicht der Wissenschaftler verbessert werden könnten.

Die Bibliothek der Technischen Universität München (TUM) hat deshalb im Frühjahr 2011 eine Umfrage unter den Wissenschaftlern der Universität durchgeführt. Die Studierenden waren bereits 2008 befragt worden.² Beide Umfragen sind Teil des systematischen Qualitätsmanagements der Bibliothek, die seit 2007 nach ISO 9001 zertifiziert ist.

Inhaltlicher Schwerpunkt der Umfrage unter den Wissenschaftlern waren die Themen

- Literatur- und Informationsversorgung,
- Auskunft und Beratung und
- Literaturverwaltungsprogramme.

Der Fragebogen für die Wissenschaftler unterscheidet sich deutlich vom Fragebogen für die Studierenden aus dem Jahr 2008, da für Wissenschaftler andere Dienstleistungen im Vordergrund stehen. Eine Vergleichbarkeit der beiden Umfrageergebnisse wurde aufgrund der unterschiedlichen Zielgruppen und des zeitlichen Abstands der Befragungen nicht angestrebt.

An den 13 Fakultäten der TUM arbeiteten im Wintersemester 2010/11 ca. 5.800 hauptberufliche Wissenschaftler, davon 1.400 am Universitätsklinikum.³ Die Universität deckt nahezu das gesamte Fächerspektrum der Natur- und Ingenieurwissenschaften ab; daneben sind Pädagogik, Wirtschaftswissenschaften, Sportwissenschaft und Architektur an der Universität vertreten.

- 1 Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden in der Regel die männliche Form verwendet. Gemeint sind jedoch stets Männer und Frauen.
- 2 Leiß, Johann (2009): Onlinebefragung der Studierenden an der TUM durch die Universitätsbibliothek. – Bibliotheksforum Bayern, 3 (3), S. 185–190.
- 3 Technische Universität München (Hrsg.) (2011): TUM in Zahlen 2010, S. 55–56. http://portal.mytum.de/cop/tum_in_zahlen/index_html

Vorbereitung der Umfrage

Für die Entwicklung des Fragebogens wurden Themenvorschläge der Fachreferenten und einer Arbeitsgruppe mit Teilnehmern aus allen Abteilungen der Bibliothek gesammelt. Daraus wurde ein Entwurf eines Fragebogens erstellt, der anschließend in der Arbeitsgruppe, im Kreis der Fachreferenten und in der Direktionsrunde diskutiert wurde. Bei der Erstellung des Fragebogens und der Durchführung der Befragung wurde die Bibliothek von einem Sozialwissenschaftler des „Hochschulreferats Studium und Lehre“ der Universität beraten.

Die endgültige deutsche Version des Fragebogens wurde von einem Muttersprachler ins Englische übersetzt, da die Umfrage ausschließlich auf Englisch durchgeführt wurde.⁴ Die englische Fassung des Fragebogens wurde von zwölf Wissenschaftlern aus unterschiedlichen Fachgebieten getestet. Dieser Pretest wurde online durchgeführt. Den Probanden stand bei jeder Frage ein zusätzliches Kommentarfeld zur Verfügung, in dem sie angeben konnten, ob sie die Fragen verständlich und die Antwortkategorien passend fanden. Diese Art des zeit- und ortsunabhängigen Online-Pretests hat sich bei Probanden, die an verschiedenen Standorten arbeiten und nur wenig Zeit aufwenden können, sehr bewährt. Ein Ergebnis des Pretests war, dass die deutschsprachigen Wissenschaftler bestimmte englische Begriffe aus dem Bibliotheksbereich wie „interlibrary loan“ oder „textbook“ nicht kannten. In diesem Fall wurden die deutschen Begriffe in Klammern hinter den englischen Begriffen ergänzt.

Der endgültige Fragebogen enthielt 13 Fragen, davon zehn Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten (geschlossene oder halboffene Fragen) und eine offene Frage, in der Kommentare und Vorschläge frei formuliert werden konnten. In den beiden letzten Fragen sollte der Befragte seine Fakultätszugehörigkeit und seinen Status an der Universität angeben.

Durchführung der Umfrage

Die Befragung wurde online und anonym durchgeführt. Insgesamt wurden 6.981 Professoren, wissenschaftliche Mitarbeiter, Doktoranden und Lehrbeauftragte per E-Mail angeschrieben und gebeten, den Online-Fragebogen auszufüllen. Für den Versand der E-Mails wurde der zentrale Mailverteiler der Universität verwendet. Die Mailadressen des Bibliothekssystems wurden nicht benützt, da Wissen-

4 Da zahlreiche Wissenschaftler der TUM aus dem Ausland kommen und kein Deutsch sprechen, war eine englische Version des Fragebogens auf jeden Fall notwendig. Die Auswertung eines Fragebogens in zwei Fassungen (deutsch und englisch) wäre mit der verwendeten Software „Survey-Monkey“ sehr aufwändig geworden. Deshalb wurde auf eine deutsche Fassung des Fragebogens verzichtet. Da in den Natur- und Ingenieurwissenschaften Englisch die Wissenschaftssprache ist, kann auch deutschsprachigen Wissenschaftlern ein englischer Fragebogen zugemutet werden.

schaftler, die ausschließlich Online-Zeitschriften der Bibliothek nutzen, keine registrierten Bibliotheksbenutzer sind. Für die Nutzung der Adressen des zentralen Mailverteilers der Universität war eine Einwilligung des Datenschutzbeauftragten notwendig.

Nach acht Tagen wurde eine Erinnerungsmail verschickt.⁵ Der Anteil der Wissenschaftler, die den Fragebogen ausfüllten, variierte je nach Fakultät. An der Technischen Universität München betreiben einige Fakultäten und zahlreiche Institute und Lehrstühle eigene Mailserver. Wissenschaftler dieser Einrichtungen haben zwei Mailadressen: die ihrer Einrichtung und die zentrale Mailadresse der TUM. Es ist deshalb möglich, dass diese Wissenschaftler die Einladung zur Teilnahme an der Umfrage nicht erhalten bzw. nicht gelesen haben. Da in der Fakultät für Medizin und am Universitätsklinikum der Anteil der Wissenschaftler, die den Fragebogen ausgefüllt hatten, auffallend niedrig war, wurden diese Wissenschaftler zusätzlich über die E-Mailverteiler des Dekanats angeschrieben.

Insgesamt wurden 587 vollständig ausgefüllte Fragebögen ausgewertet, bei denen sich die Teilnehmer bei der Frage nach ihrem Status an der Universität als Wissenschaftler einstufen. Bezogen auf die hauptberuflichen Wissenschaftler der Technischen Universität München entspricht dies einer Rücklaufquote von 10%. Unter den Professoren war die Teilnahmebereitschaft am höchsten (Rücklaufquote 15%). Extrem gering war die Beteiligung der Lehrbeauftragten (Rücklaufquote ca. 1%).

In der relativ kleinen Fakultät für Architektur beteiligten sich nur wenige Personen an der Umfrage. Deshalb wurden die Aussagen dieser Teilnehmer nicht in die fakultätsspezifische Auswertung einbezogen.

Mit einer Rücklaufquote von 10% sind die Ergebnisse der Umfrage statistisch nicht repräsentativ für die Gesamtheit der Wissenschaftler an der Universität. Sie sind jedoch trotzdem aussagekräftig und erfüllen ihren Zweck, Aufschluss über Verbesserungsmöglichkeiten der Bibliotheksdienstleistungen zu geben.

Im Folgenden werden die Ergebnisse vorgestellt, die von allgemeinem Interesse sein dürften. Die Umfrageergebnisse im Detail sind auf [mediatum](http://mediatum.tu-muenchen.de), dem Dokumenten- und Publikationsserver der Technischen Universität München, veröffentlicht.⁶

Literatur- und Informationsversorgung

Die Qualität der Literatur- und Informationsversorgung wurde durch drei Fragen ermittelt: Die Wissenschaftler wurden erstens gefragt, welche Wege sie nutzen,

5 Insgesamt 114 Mails konnten dem jeweiligen Empfänger nicht zugestellt werden.

6 <http://mediatum.ub.tum.de/node?id=1094860>

um sich über neue Erkenntnisse ihres Forschungs- und Fachgebietes auf dem Laufenden zu halten und zweitens, wie häufig sie im letzten Jahr bestimmte Publikationsformen wie gedruckte Bücher, Online-Zeitschriften oder Preprints für ihre Arbeit genutzt hatten. Die Wissenschaftler sollten bei diesen beiden Fragen alle Recherche- und Informationsmöglichkeiten und die gesamte von ihnen genutzte Literatur berücksichtigen, auch wenn Sie diese nicht über die Bibliothek bezogen, sondern z.B. frei im Internet gefunden hatten.

In der dritten Frage wurde nach dem Bezugsweg der Literatur bzw. der Informationen gefragt. Hier konnten die Wissenschaftler unter anderem angeben, ob sie die Online-Zeitschriften anderer Bibliotheken oder den Kauf über Pay-per-View nutzen. Mit diesen drei Fragen sollte herausgefunden werden, welche Bedeutung die Bibliothek für die Literatur- und Informationsversorgung der Wissenschaftler hat und welche Alternativen genutzt werden.

Auf die erste Frage, welche Wege die Wissenschaftler nutzen, um sich über neue Erkenntnisse Ihres Forschungs- und Fachgebietes zu informieren, antworteten 75% der Teilnehmer, dass sie Google und andere Suchmaschinen täglich oder mehrmals pro Woche nutzten (siehe Abbildung 1). Knapp dahinter liegt der informelle Austausch mit Kollegen. Erst an dritter Stelle rangieren Datenbanken, aktuelle Zeitschriften und Google Scholar (bzw. andere wissenschaftliche Suchmaschinen). Aus diesen Daten sollte man nun nicht voreilig den Schluss ziehen, dass Google alle anderen Arten der Literaturrecherche obsolet macht oder dass die heutigen Wissenschaftler unfähig sind, „richtig“ zu recherchieren. Es ist wohl eher davon auszugehen, dass es verschiedene Arten der Recherche gibt: Einfache, „alltägliche“, die sich gut mit Hilfe von Google erledigen lassen und die eigentlichen Literaturrecherchen, bei denen die Wissenschaftler in Datenbanken oder mit Google Scholar suchen.

Die Nutzung von Datenbanken ist in den einzelnen Fakultäten sehr unterschiedlich. Stark genutzt werden Datenbanken in der Chemie, Biologie und Medizin, also in den Fächern, in denen sich eine Datenbank wie SciFinder Scholar oder PubMed als Standard etablieren konnte. In Fächern, in denen es keine vergleichbar bedeutende Datenbank gibt, wird häufiger in Google Scholar recherchiert. Fachportale und Preprint-Archive haben nur in der Physik mit dem ArXiv eine größere Bedeutung.

Für eine intensive Literaturrecherche nutzen viele Wissenschaftler auch die Methode, dass sie Literaturverzeichnisse von Artikeln oder Büchern durchgehen, die sie bereits gelesen haben. Bibliothekskataloge sind dagegen für die Recherche nur von untergeordneter Bedeutung. Da die Umfrageteilnehmer als Natur- und Ingenieurwissenschaftler überwiegend nach Zeitschriftenartikeln recherchieren,

ist dieses Verhalten einleuchtend. Es wäre interessant zu untersuchen, wie sich das Rechercheverhalten der Wissenschaftler nach Einführung eines Discovery Systems verändern wird.

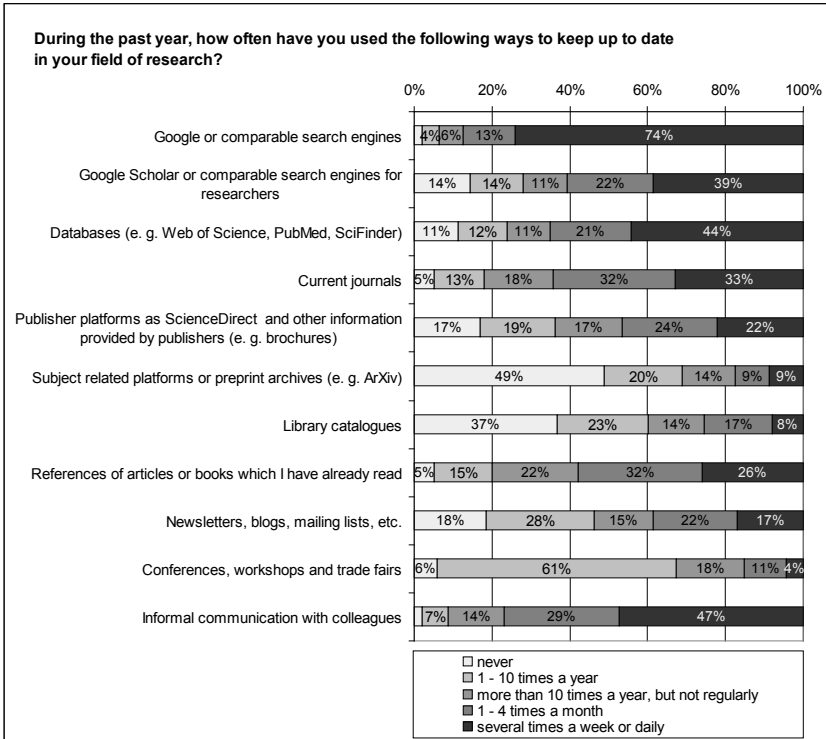


Abb. 1

Die Wissenschaftler wurden außerdem gefragt, wie häufig sie im vergangenen Jahr bestimmte Publikationsformen für Ihre Arbeit in Forschung und Lehre genutzt hatten. Wie bei einer Technischen Universität zu erwarten, werden Online-Zeitschriften, Online-Nachschlagewerke und Datenbanken am stärksten genutzt (siehe Abbildung 2). Mehr als die Hälfte der Teilnehmer gab an, diese Medien mehrmals pro Woche oder täglich zu nutzen. Die Nutzung von gedruckten Zeitschriften und Nachschlagewerken hat eine wesentlich geringere Bedeutung.

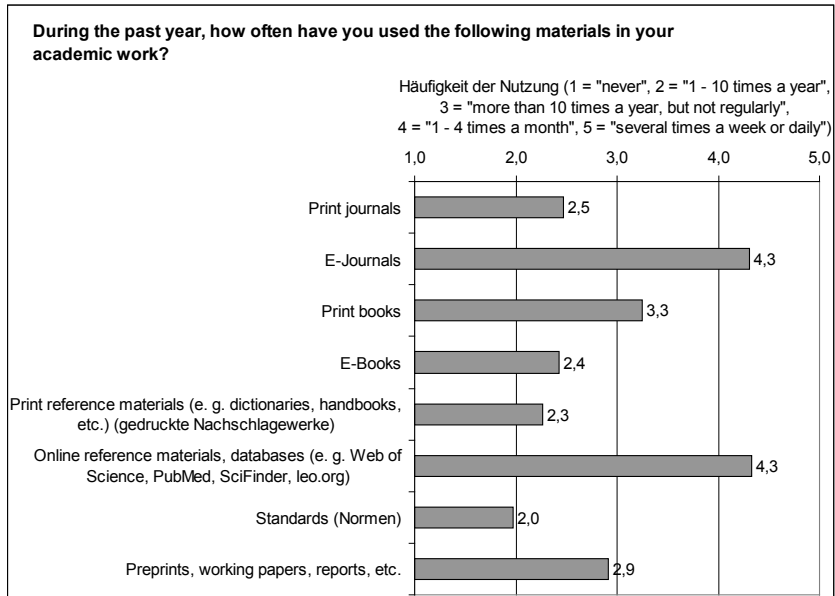


Abb. 2

Bei Büchern ist das Verhältnis von Print zu Online umgekehrt: Obwohl die Bibliothek den Ausbau des E-Book-Angebots forciert, werden E-Books von den meisten Befragten derzeit nur gelegentlich genutzt. Gedruckte Bücher werden häufiger genutzt als E-Books, allerdings ist der Unterschied in der Häufigkeit der Nutzung geringer als derjenige zwischen Online- und gedruckten Zeitschriften.

Betrachtet man die Nutzungshäufigkeit für die einzelnen Fakultäten, zeigen sich deutliche Unterschiede. Die Nutzung der E-Books ist in den Wirtschaftswissenschaften und der Pädagogik am stärksten – beides Fakultäten, die auch gedruckte Bücher viel verwenden. In der Mathematik und Physik werden gedruckte Bücher ebenfalls häufig genutzt. Die Nutzung der E-Books liegt jedoch nicht über dem Durchschnitt.

Wie zu erwarten war, gaben die Teilnehmer der Umfrage an, dass sie Zeitschriften deutlich häufiger als Bücher nutzen. Preprints, Working Papers und Reports, die meistens frei im Netz stehen, werden in den meisten Fakultäten seltener als Zeitschriften und Bücher genutzt.

Wie beschaffen sich Wissenschaftler Literatur, die sie für Ihre Arbeit benötigen? Am häufigsten genutzt werden zum einen die Online-Zeitschriften und E-Books, die die Bibliothek der TUM lizenziert hat, zum anderen Dokumente, die frei im

Internet verfügbar sind (siehe Abbildung 3). Ob die frei verfügbaren Dokumente tatsächlich frei sind, z.B. aus einem Open-Access-Journal, oder ob die Umfrageteilnehmer nicht bemerkt haben, dass es sich um eine lizenzierte Zeitschrift handelt, sei dahingestellt.

Weitere wichtige Bezugsquellen sind der Download aus Online-Zeitschriften und E-Books anderer Bibliotheken sowie informelle Wege wie Kollegenkontakte. Die Wissenschaftler der Technischen Universität München haben die legale Möglichkeit, Online-Zeitschriften der Bayerischen Staatsbibliothek an ihrem Arbeitsplatz oder von zu Hause zu nutzen. Davon machen insbesondere Wirtschafts-, Erziehungs- und Sportwissenschaftler sowie Mediziner und Biologen Gebrauch. Diese Fächer sind im Bestand der Bayerischen Staatsbibliothek gut vertreten. In ihren Kommentaren nannten die Umfrageteilnehmer teilweise weitere Universitäten, deren Online-Zeitschriften sie nutzen. Meistens haben sie an diesen Universitäten gearbeitet und haben auch nach einem Wechsel an die TUM Zugriff auf die Zeitschriften ihres früheren Arbeitgebers.

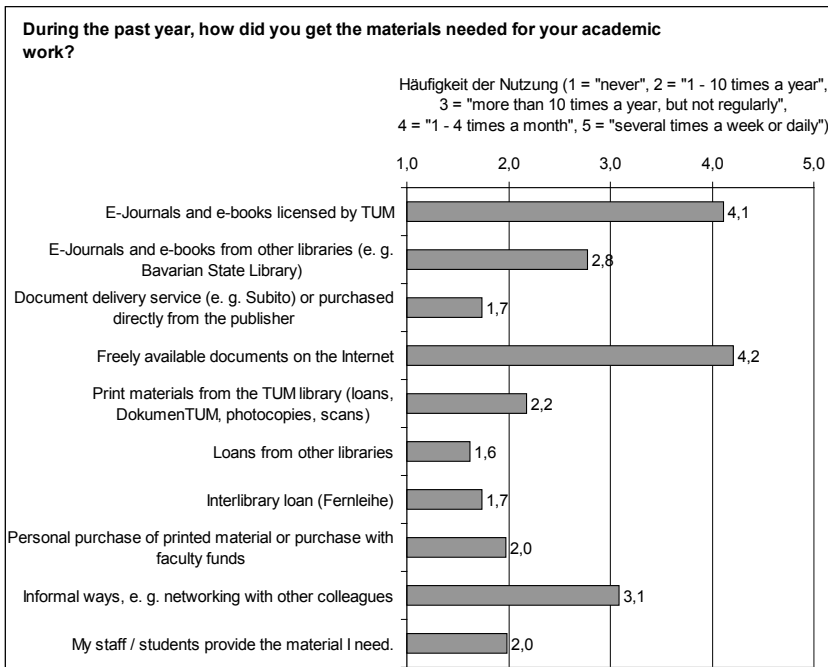


Abb. 3

Alle übrigen Bezugswege einschließlich Dokumentlieferung, Pay-per-View, Kauf von gedruckten Büchern aus eigenen oder Fakultätsmitteln und auch die Ausleihe aus dem Bestand der Bibliothek sind von geringerer Bedeutung.

Um die Zufriedenheit der Wissenschaftler mit der Literaturversorgung an der TUM zu verbessern, wäre es also am wichtigsten, den Bestand an Online-Zeitschriften zu vergrößern. Dass dies für die Umfrageteilnehmer oberste Priorität hat, wird auch in ihren Kommentaren deutlich: Von insgesamt 168 Kommentaren beschäftigen sich 74 mit dem Thema „Zeitschriftenbestand“. So schreibt beispielsweise ein wissenschaftlicher Mitarbeiter des Maschinenwesens:

„Ich kann viele Artikel aus für mich relevanten Journals oder Conference Proceedings einfach nicht über unsere Bibliothek einsehen. Das ist ein riesiges Hindernis für mich! Das bedeutet, dass wir die Artikel entweder bezahlen müssen oder ich die Autoren anschreibe, um eine Kopie zu bekommen. Oder ich frage Kollegen anderer Unis, die freien Zugang haben...“

Selbstverständlich ist es für die Bibliothek nicht einfach, dem Wunsch nach einer Ausweitung des Zeitschriftenbestandes nachzukommen. Die Ergebnisse der Umfrage dokumentieren aber immerhin gegenüber der Hochschulleitung und den Fakultäten die Notwendigkeit einer Aufstockung des Literaturetats der Bibliothek.

E-Books

Um zu erfahren, ob und in welchen Bereichen die Wissenschaftler einen Ausbau des E-Book-Angebots wünschen, wurde ihnen folgende Frage gestellt:

„Some publishers provide book titles in print as well as online. Should the library buy the print book or license the e-book?“

Die Befragten mussten bei dieser Frage eine Entscheidung zwischen dem gedruckten Buch und dem E-Book treffen – der Kauf beider Formen war absichtlich nicht als Auswahlmöglichkeit vorgesehen.

89% der Befragten sprachen sich dafür aus, Konferenzbände und Aufsatzsammlungen als E-Book und nicht gedruckt zu kaufen. Bei den wissenschaftlichen Monografien plädierten immerhin noch 62% der Befragten für die E-Book-Version. Lediglich bei den Lehrbüchern sprach sich eine Mehrheit von knapp zwei Drittel für das gedruckte Buch aus – vermutlich weil die Befragten annehmen, dass diese Bücher besonders intensiv und lückenlos gelesen werden. Mit einer so starken Bevorzugung des E-Books gegenüber dem gedruckten Buch hatte die Bibliothek nicht gerechnet.

Drei Fächer weichen in dieser Frage von dem eben beschriebenen Meinungsbild ab: Die Mehrheit der Mathematiker und Sportwissenschaftler bevorzugt Lehrbücher und wissenschaftliche Monografien als gedrucktes Buch. Im Gegensatz

dazu sprachen sich die Mediziner bei allen drei Buchgattungen für den Kauf des E-Books aus.

Das Thema „print contra online“ wurde von den Wissenschaftlern auch in ihren Kommentaren thematisiert. Hier weichen die Meinungen mitunter stark voneinander ab, beispielsweise schreibt ein wissenschaftlicher Mitarbeiter der Architektur:

„The printed media is very important and should be regarded as important as any e-media.“

Ein Physik-Professor im Ruhestand befürwortet dagegen Online-Zeitschriften und E-Books:

“I am very happy that the library [...] has now the most important journals available in electronic form. [...] Unfortunately only very few books and monographies are electronically available. It seems to me very important that this changes in the future. For me the future is a completely electronic library. Hardcopies are no longer necessary. This would save a lot of place, buildings and man power.“

Andere Befragte sind in dieser Frage unentschieden, z.B. ein Professor der Mathematik:

„Einerseits ist der Zugriff auf elektronische Zeitschriften viel praktischer als der Zugriff auf die gedruckten Zeitschriften. Andererseits habe ich schon die Erfahrung machen müssen, dass ältere Verfilmungen von Dissertationen, die ich über Fernleihe besorgte, nicht mehr lesbar waren, weil die Lesegeräte in der TUM-Bibliothek bereits verschrottet worden waren. Das ist jetzt ca. 25 Jahre her. Daher fürchte ich, dass aktuelle E-Books in wenigen Jahrzehnten auch nicht mehr lesbar sein könnten. [...] Kann man Verlage nicht davon überzeugen, dass eine Kombination aus E-Book und gedrucktem Buch eigentlich nicht viel mehr kosten dürfte als das gedruckte Buch allein [...]?“

Auskunft, Beratung und Information

Die Bibliothek der TUM bietet bereits zahlreiche Veranstaltungen für Studierende an, von Erstsemesterführungen bis hin zu Kursen zur Literaturrecherche und zur Literaturverwaltung. Das Informationsangebot für Wissenschaftler, speziell für Doktoranden, befindet sich dagegen noch im Aufbau. Es ist deshalb für die Bibliothek interessant zu erfahren, für welche Themen sich die Wissenschaftler selbst interessieren und bei welchen Themen sie Informationsbedarf bei den Studierenden sehen.

Die Umfrageteilnehmer zeigten an den meisten vorgeschlagenen Themen großes Interesse, wobei das Interesse bei Sozialwissenschaftlern und Medizinern generell größer war als bei Natur- und Ingenieurwissenschaftlern. Besonders interessier-

ten sich die Teilnehmer für die Themen „Open-Access-Publikationen“ und „Literaturrecherche in fachspezifischen Datenbanken“, dicht gefolgt von den Themen „Literaturverwaltungsprogramme“, „wissenschaftliches Schreiben, Plagiatsverdacht vermeiden“ und „Bibliometrie“ (siehe Abbildung 4). Das starke Interesse an Open Access ist insofern bemerkenswert, da die Technische Universität München und deshalb auch ihre Bibliothek bis zu diesem Zeitpunkt auf diesem Gebiet nur wenig aktiv waren. Die Wissenschaftler sind also mit diesem Thema von außen, wohl über ihr jeweiliges Fachgebiet, in Berührung gekommen.

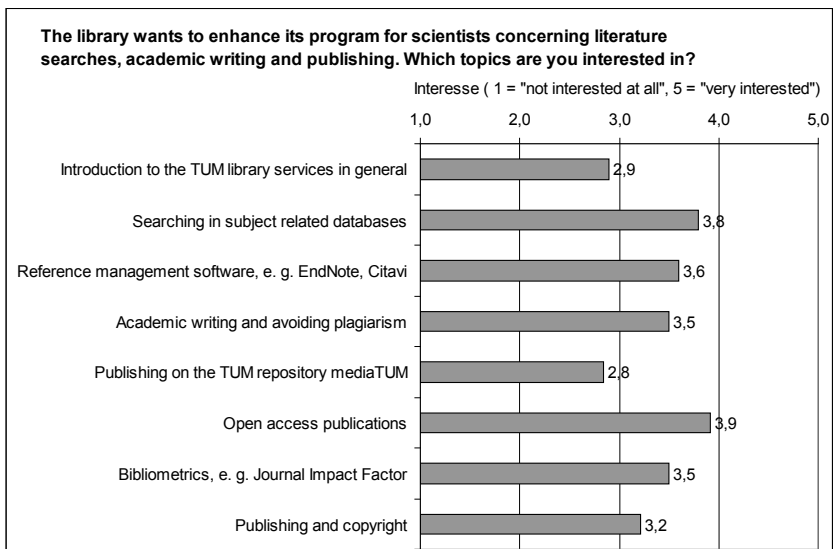


Abb. 4

Den Informationsbedarf der Studierenden stuften die Umfrageteilnehmer größer als ihren eigenen ein. Die wichtigsten Themen für Studierende sind aus Sicht der Dozenten die „Suche nach wissenschaftlichen Informationen im Internet“ und „wissenschaftliches Schreiben“, gefolgt von „Literaturrecherche in fachspezifischen Datenbanken“, „Literatur bestellen, Zugriff auf E-Books und Online-Zeitschriften“ und „Zitieren, Plagiarismus“. Die Themen Internetrecherche, wissenschaftliches Schreiben und Zitieren werden von den derzeitigen Kursen der Bibliothek nur teilweise abgedeckt. Die Ergebnisse der Umfrage liefern somit Hinweise, in welchen Bereichen das bestehende Kursprogramm für Studierende, insbesondere aber auch für Wissenschaftler, ausgebaut werden könnte.

Neben den Themen, die die Umfrageteilnehmer interessieren, war es für die Bibliothek auch interessant zu erfahren, auf welchem Wege Wissenschaftler sich informieren wollen. Als Informationsmöglichkeiten für aktuelle Nachrichten aus der Bibliothek nannte ein Drittel die Homepage der Bibliothek, ein Drittel wünschte sich einen (bis jetzt nicht vorhandenen) Bibliotheksnewsletter und ein weiteres Drittel bevorzugt fakultätsspezifische Kommunikationskanäle, beispielsweise Fakultätsnewsletter oder den Mailverteiler der Fakultät. Informationsmaterialien in Papierform wie Flyer und soziale Netzwerke wie Facebook oder Twitter wurden nur von wenigen Befragten als Informationsweg gewünscht. Die sozialen Netzwerke sind zwar als Kommunikationsmittel mit den Studierenden von großer Bedeutung. Sie scheinen jedoch nicht das Medium zu sein, mit dem Wissenschaftler erreicht werden können ... Generell wurde in der Umfrage sehr deutlich, wie wenig viele Wissenschaftler die Dienstleistungen ihrer Bibliothek kennen. Dieses Informationsdefizit wurde von den Befragten teilweise direkt in den Kommentaren angesprochen, z.B. von einem Professor der Medizin:

„Bis jetzt hatte ich noch keinen Kontakt mit der TUM Library. Ich nutze lediglich den Zugang zu den eJournals. Eine Vorstellung der Leistungen und des Services für alle Angestellten der TUM wäre sinnvoll.“

Überraschenderweise wissen manche Umfrageteilnehmer nicht, wie sie auf Online-Zeitschriften außerhalb des Campusnetzes zugreifen können. Deshalb wurden in den Kommentaren teilweise Zeitschriften zur Anschaffung vorgeschlagen, die die Bibliothek bereits lizenziert hat. Besonders groß ist das Informationsdefizit unter den Befragten der Fakultät für Medizin und des Klinikums: Mehr als zwei Drittel der an der Umfrage teilnehmenden Mediziner kannten beispielsweise den universitätsinternen Dokumentlieferdienst nicht.

Mehr Öffentlichkeitsarbeit und verstärkte Werbung für Bibliotheksdienstleistungen unter den Wissenschaftlern sind also dringend notwendig – in einer auf drei Städte verteilten Universität⁷ mit relativ eigenständigen Fakultäten aber auch nicht ganz einfach.

Literaturverwaltung

Die Bibliothek hat vor drei Jahren eine Campuslizenz für Citavi abgeschlossen. Außerdem besteht für Lehrstühle der Universität die Möglichkeit, über das Rechenzentrum verbilligte Lizenzen für EndNote zu kaufen. Neben diesen beiden Programmen gibt es zahlreiche weitere, teilweise auch kostenlose Systeme der Literaturverwaltung. Um zu erfahren, welche Literaturverwaltungsprogramme an der TUM genutzt werden und welchen Anteil Citavi hat, wurde eine Frage diesem

7 München, Garching und Freising

Thema gewidmet. Es stellte sich heraus, dass dies in den einzelnen Fakultäten sehr unterschiedlich ist (siehe Abbildung 5).

Insgesamt nutzt ein Viertel der Befragten EndNote, vor allem in der Medizin, Chemie und Biologie. Ein weiteres Viertel der Befragten verwendet BibTeX. BibTeX ist v.a. in der Mathematik, Physik und in allen Ingenieurwissenschaften mit Ausnahme des Bauingenieurwesens weit verbreitet. Citavi wird leider nur von 12% der Befragten genutzt. Diese finden sich vor allem in den Fakultäten, in denen keine andere Literaturverwaltungssoftware dominiert, z.B. in der Pädagogik, den Wirtschaftswissenschaften und im Bauingenieurwesen. Citavi hat also die Funktion eines „Lückenbüßers“.

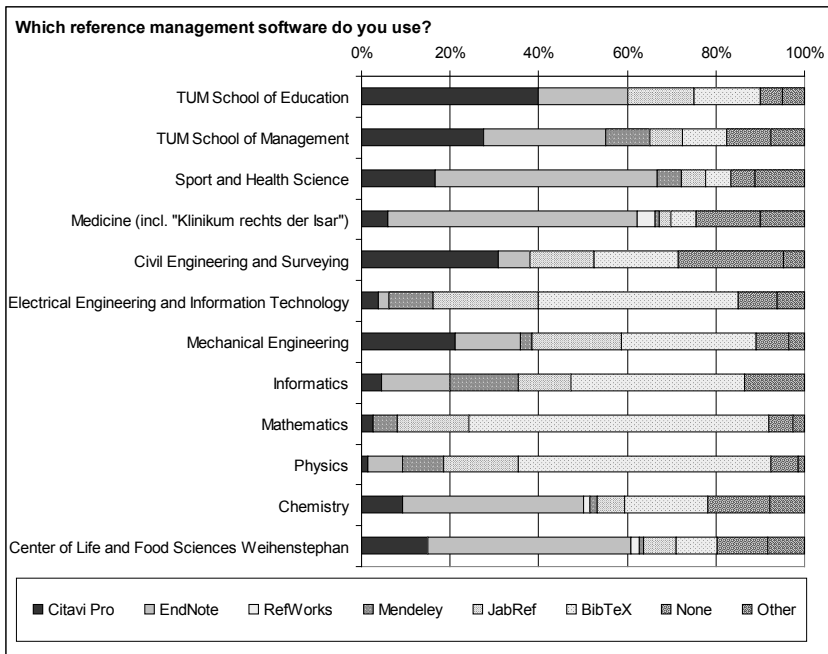


Abb. 5

Erstaunlicherweise nutzen 10% der Befragten überhaupt keine Literaturverwaltungssoftware. Bei diesen Personen bietet sich also die Möglichkeit, weitere Nutzer für Citavi zu gewinnen. Die Bibliothek hat außerdem u.a. aufgrund dieser Zahlen beschlossen, auch für EndNote eine Campuslizenz abzuschließen.

Kommentare der Umfrageteilnehmer

Zum Abschluss der Umfrage hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, ihre Anmerkungen und Vorschläge in ein freies Kommentarfeld zu schreiben. Ein knappes Drittel der Teilnehmer nutzte diese Möglichkeit. Wie bereits erwähnt, beschäftigt sich fast die Hälfte der Kommentare mit dem Zeitschriftenbestand. In den Kommentaren tauchten auch Themen auf, die in den vorhergehenden Fragen nicht angesprochen worden waren, z.B. die Funktionalitäten und die Usability des Opacs, der Zugriff auf E-Medien, Dokumentlieferung und Fernleihe.

Die Umfrageteilnehmer äußerten in ihren Kommentaren Wünsche wie die Lieferung von Zeitschriftenartikeln in der Fernleihe als pdf oder die Behandlung von Scans für den universitätsinternen Dokumentlieferdienst mit OCR-Software.

In den Kommentaren wurde außerdem deutlich, dass die Vielfalt der Suchoberflächen (Opac, Datenbanken, Fernleihe, Dokumentlieferung, etc.) für viele Wissenschaftler verwirrend ist. Ein Umfrageteilnehmer lieferte einen sehr konkreten Vorschlag, wie auf eine dieser Rechercheoberflächen verzichtet werden könnte: Der universitätsinterne Dokumentlieferdienst besitzt momentan eine eigene Suchoberfläche. Besser wäre es jedoch, – so der Vorschlag des Teilnehmers – Zeitschriftenartikel direkt aus dem Opac bzw. aus der jeweiligen Datenbank über SFX zu bestellen. Die Überraschung in der Bibliothek war groß, da genau an dieser Lösung bereits intern gearbeitet wird!

Neben Wünschen, Kritik und praktischen Vorschlägen findet sich in den Kommentaren aber auch viel Lob für die Arbeit der Bibliothek und ihres Personals. So schreibt beispielsweise ein Doktorand der Elektrotechnik:

„I am very much satisfied [...] with library services. I want to thank all [...], staff and administration of library“.

Schließlich fasste ein Teilnehmer sein Lob in dem wohl kürzest möglichen Kommentar zusammen: „;-)“