

Lib4RI -

# UPDATE

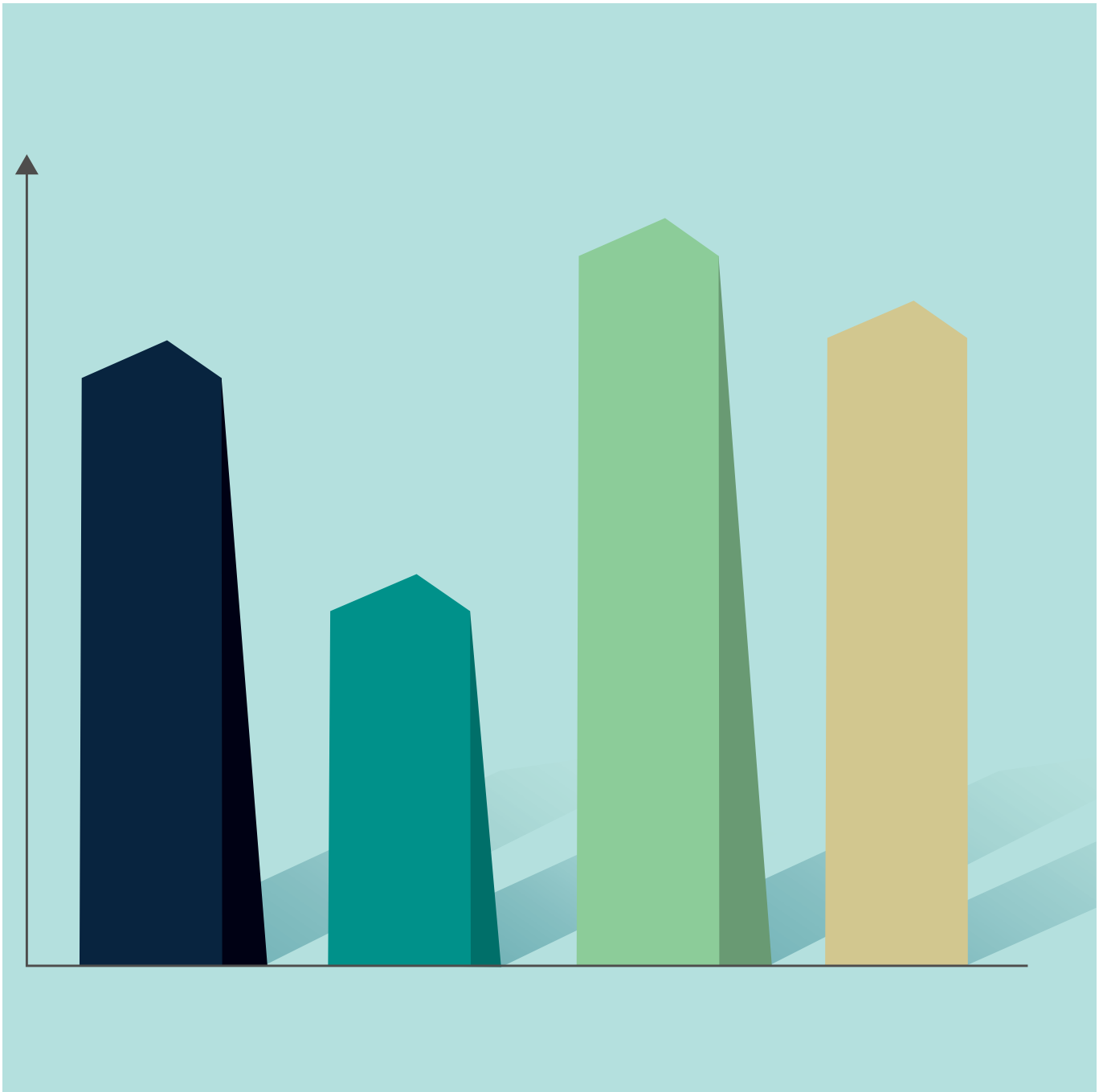
# #15

## Sonderausgabe 2018

«EXCELLENT SERVICE! PLEASE GO ON THIS WAY» - ERGEBNISSE DER  
NUTZERUMFRAGE 2017

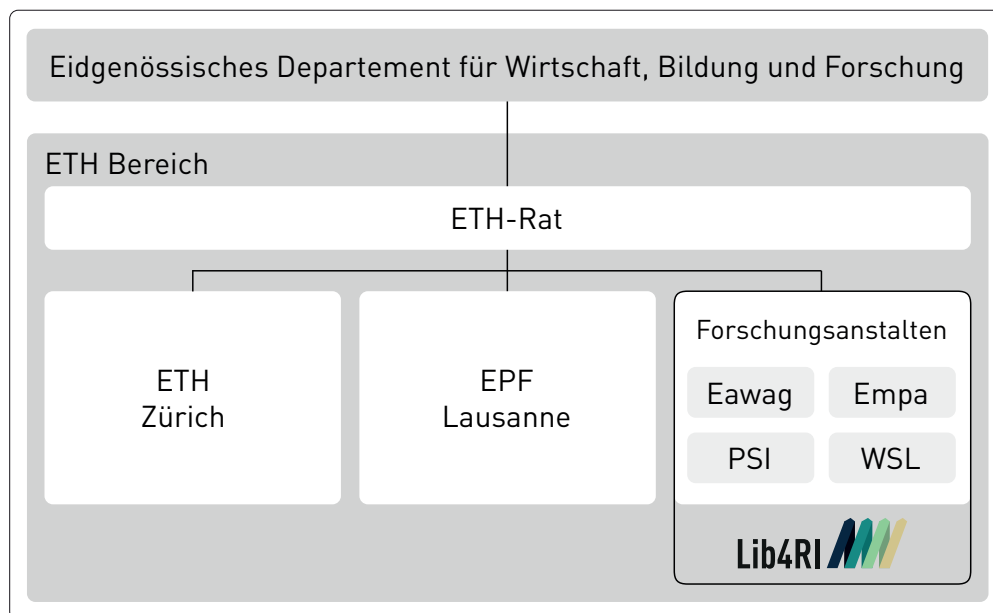
Lib4RI 

Library for the Research Institutes within  
the ETH Domain: Eawag, Empa, PSI & WSL



*Kursiver Text verweist auf Webseiten mit weiterführender Information.*

Die Bibliothek Lib4RI ist die «Library for the Research Institutes within the ETH Domain: Eawag, Empa, PSI & WSL». Als wissenschaftliche Spezialbibliothek versorgen wir alle Angehörigen der 4 Forschungsanstalten im *ETH-Bereich* mit Literatur und Fachinformationen in elektronischer und gedruckter Form für Forschung, Lehre und Beratung.



«This publication is based on a report produced by LibQUAL+® for Lib4RI: Eawag, Empa, PSI, WSL. LibQUAL+® is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users' opinions of service quality. These services are offered to the library community by the Association of Research Libraries (ARL). For more information, visit <http://libqual.org>.»

**Herausgeber** Lib4RI – Library for the Research Institutes within the ETH Domain: Eawag, Empa, PSI & WSL  
Überlandstrasse 133  
8600 Dübendorf, Schweiz  
[www.lib4ri.ch](http://www.lib4ri.ch)

**Redaktion** Dr. Lothar Nunnenmacher, Dr. Rainer Rees-Mertins

**Layout & Grafik** Dr. Rainer Rees-Mertins

**Kontakt** Telefon +41 58 765 5700  
[info@lib4ri.ch](mailto:info@lib4ri.ch)

Dübendorf, September 2018



Soweit nicht anders gekennzeichnet, steht dieses Werk unter einer  
*Creative Commons Namensnennung 4.0 International* Lizenz.

Lib4RI –

# Update

#15

## SONDERAUSGABE 2018

«EXCELLENT SERVICE! PLEASE GO ON THIS WAY» - ERGEBNISSE DER  
NUTZERUMFRAGE 2017

### Inhalt

Zusammenfassung .....	2
Summary.....	3
Einleitung.....	4
Methode und Lesehilfe .....	4
Ergebnisse .....	6
Teilnahme .....	6
Allgemeine Zufriedenheit und Fragen zur Informationskompetenz .....	7
«Zugang zu den angebotenen Informationen», «Wahrnehmung der Dienstleistungen» und «Bibliothek als Ort» .....	8
Ergebnisse der einzelnen Forschungsanstalten .....	11
Ergebnisse der verschiedenen Nutzergruppen .....	13
Kommentare und Antworten .....	14
Schlussfolgerungen und Massnahmen.....	28

### Anhang

Originalfragebogen LibQUAL+® auf Deutsch und Englisch.....	A-I
Vergleichstabelle der Fragen von LibQUAL+® Lite und LibQUAL+® Standard.....	A-II

# Zusammenfassung

Im Herbst 2017 führte Lib4RI zum ersten Mal seit ihrer Gründung eine Umfrage unter den Nutzerinnen und Nutzern der Bibliothek durch. Ermittelt werden sollte, wie die Nutzerinnen und Nutzer die Qualität unserer Dienstleistungen wahrnehmen. Um das Ergebnis mit denen anderer Bibliotheken vergleichen zu können, wählten wir den LibQUAL+®-Fragebogen der Association of Research Libraries (ARL).

304 Personen nahmen an der Umfrage teil. Herzlichen Dank an alle, die sich die Zeit nahmen, dies zu tun! Die Umfragebeteiligung lag bei 7.3 % der potenziellen Nutzerinnen und Nutzer. Am höchsten war sie an der WSL, am geringsten am PSI. Die wichtigsten Nutzergruppen von Lib4RI, Forschende und PhD-Studierende, waren gut repräsentiert. Besonders erfreulich war die hohe Anzahl der 105 eingegangenen Kommentare.

Gemäss den Umfrageergebnissen sind die Nutzerinnen und Nutzer sehr zufrieden mit der Bibliothek. Die Fragen zur Gesamtqualität der Services und der Unterstützung für Forschung und Lehre erhielten jeweils 7.7 Punkte auf einer Skala von 1 bis 9. Damit liegt Lib4RI besser als die Konsortien amerikanischer, britischer und französischer Bibliotheken, die 2017 an der LibQUAL+®-Umfrage teilnahmen. Bei der Frage, wie die Nutzerinnen und Nutzer im Allgemeinen in der Bibliothek behandelt werden, war die Zustimmung mit 8.1 von 9 Punkten noch grösser.

Die drei Kategorien der Servicequalität beurteilen die Nutzerinnen und Nutzer unterschiedlich. In den Kategorien «Bibliothek als Ort» und «Wahrnehmung der Dienstleistungen» übertrifft die wahrgenommene Servicequalität jeweils die erwünschte. In der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen» erreicht die wahrgenommene Servicequalität nicht ganz die erwünschte, liegt aber deutlich über dem minimal akzeptablen Wert. Eine Ausnahme innerhalb dieser Kategorie bildet das Printmedienangebot, das offensichtlich die – relativ niedrigen – Erwartungen übertrifft.

Mit den erreichten Werten können wir grundsätzlich zufrieden sein. Die Umfrage zeigt aber auch auf, wo Dienstleistungen der Bibliothek optimiert werden können. Das grösste Verbesserungspotenzial besteht in der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen». Dabei wird das Medienangebot positiver bewertet als die Auffindbarkeit und der Zugang zu den Informationen. Der geplante Webrelaunch wird dies sicherlich verbessern. Aus der Analyse für die einzelnen Nutzergruppen ergibt sich zudem Handlungsbedarf hinsichtlich einer Optimierung der Räume für die Doktorierenden.

Die meisten der eingegangenen Kommentare beinhalten Lob und Dank an die Bibliothek. Erfreulich viele Kommentare machten auch konkrete Anregungen, die wir zusammen mit unseren Antworten in diesen Bericht aufgenommen haben (s. Kommentare und Antworten). Einige der Anregungen konnten wir bereits umsetzen, bei anderen evaluieren wir noch Verbesserungsmöglichkeiten.

Die im Vergleich zu anderen Bibliotheken sehr gute Bewertung ist eine Bestätigung unseres Mottos «excellent services for excellent research». Gleichzeitig ist es für uns ein Ansporn, die Services zukünftig weiter zu verbessern.

## Summary

In autumn 2017 Lib4RI conducted a survey among the library's users for the first time since it was established. The aim was to determine how users perceive the quality of our services. In order to compare the results with those of other libraries, we chose the LibQUAL+<sup>®</sup> questionnaire of the Association of Research Libraries (ARL).

304 people took part in the survey. Many thanks to everyone who took the time to do so! The participation rate in the survey was 7.3 % of potential users. It was highest at the WSL and lowest at the PSI. The most important user groups of Lib4RI, researchers and PhD students, were well represented. Particularly pleasing was the high number of 105 comments received.

According to the survey results, users are very satisfied with the library. Questions on overall quality of service and support for research and education each received 7.7 points on a scale of 1 to 9, resulting in a better score for Lib4RI than for the counterpart libraries of American, British and French consortia that participated in the LibQUAL+<sup>®</sup> survey in 2017. Approval was even greater on the question of how users are generally treated in the library, with a score of 8.1 out of 9 points.

The three categories of service quality are judged differently by users. In the categories «Library as place» and «Affect of Service», the perceived quality of service exceeds the level desired. In the category «Information Control», the perceived quality of service does not quite reach the level desired, but is well above the minimum acceptable level. An exception within this category is the print media offering, which obviously exceeds – relatively low – expectations.

In principle we can be satisfied with the values achieved. Nevertheless, the survey also shows which library services could be improved. The greatest potential for improvement lies in the category «Information Control». The media offering is rated more positively than discoverability and access to information. The planned web relaunch will certainly improve this. The analysis of individual user groups also reveals the need for action with regard to optimizing the rooms for the doctoral students.

Most of the comments received express praise and thanks to the library. A pleasing number of comments also made concrete suggestions, which we have included in this report together with our answers (see chapter Kommentare und Antworten). We have already been able to implement some of the suggestions; for others we are still evaluating opportunities for improvement.

The very good rating compared to other libraries is a confirmation of our motto «excellent services for excellent research». At the same time, it is an incentive for us to further improve our services in the future.

# Einleitung

Im Herbst 2017 führte die Bibliothek eine Umfrage unter ihren Nutzerinnen und Nutzern durch. Seit der Fusion der Bibliotheken der vier Forschungsanstalten im ETH-Bereich im Jahr 2011 war dies die erste Umfrage zu den Dienstleistungen. Ziel war, die allgemeine Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit der Bibliothek sowie mit der Qualität unserer Dienstleistungen zu ermitteln. Weiterhin hofften wir, über freie Kommentare konkrete Vorschläge und Anregungen zu erhalten, um unser Dienstleistungen weiter zu verbessern und punktuelle Lücken im Medienangebot aufzudecken.

Wir haben die Umfrage per Flyer, News auf der Lib4RI-Homepage, in den Schulungen, auf den internen Seiten der Forschungsanstalten, über Twitter und mit Plakaten beworben. An Eawag, Empa und WSL erhielten die Mitarbeitenden ausserdem mehrere E-Mails, eine Einladungs-E-mail, eine Erinnerungs-E-mail und eine Last-Chance-E-Mail. Am PSI war es aufgrund der internen Kommunikationsrichtlinien nicht möglich, alle Mitarbeitenden persönlich anzuschreiben. Dafür wurde im PSI-Newsletter «PSI-aktuell» die Umfrage mehrfach beworben. Ausserdem versandten die Mitglieder der PSI-Bibliothekskommission im Dezember eine E-Mail an ihre jeweiligen Bereiche.

# Methode und Lesehilfe

Der Umfrage liegt der LibQUAL+®-Fragebogen der *Association of Research Libraries* (ARL) zugrunde, der ein internationaler Standard ist. Die internationale Verbreitung und das standardisierte Verfahren erlauben einen Vergleich der Ergebnisse mit denen anderer Bibliotheken. Der Fragebogen ist auf Deutsch und Englisch verfügbar, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten zwischen den Sprachversionen wählen. Wir entschieden uns für die Kurzversion des Fragebogens, LibQUAL+® Lite, um den Zeitaufwand für die Teilnahme gering zu halten. Tabelle 1 bietet eine Übersicht über die Anzahl der Fragen pro Kategorie und einen Vergleich zur Standardversion.

Tabelle 1: Anzahl der Fragen pro Kategorie aus den Versionen LibQUAL+® Standard und LibQUAL+® Lite.

Kategorie	LibQUAL+® Standard	LibQUAL+® Lite
Kernfragen	22	8
Lokale Fragen	5	1
Informationskompetenz	5	2
Allgemeine Zufriedenheit	3	2
Benutzung	3	3
Demographische Fragen	5	5
Total	41	21

aufwand für die Teilnahme gering zu halten. Tabelle 1 bietet eine Übersicht über die Anzahl der Fragen pro Kategorie und einen Vergleich zur Standardversion.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten bei LibQUAL+® Lite eine zufällige Auswahl der 41 Fragen aus dem Standardfragebogen. Einige Fragen sind jedoch Pflichtfragen. Wenn sie nicht beantwortet wurden, wurde der Fragebogen nicht gewertet. Der Originalfragebogen und ein Vergleich zwischen dem LibQUAL+® Lite- und dem Standardfragebogen ist in *Anhang I* und *II* zu finden.

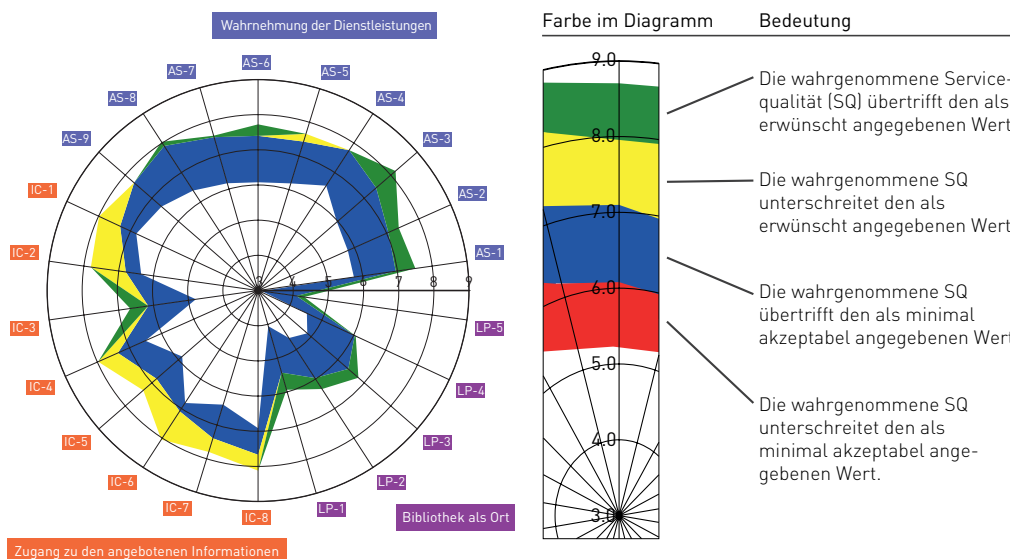
Die Kernfragen des LibQUAL+®-Fragebogens beziehen sich auf drei Kategorien der Servicequalität von Bibliotheken: «Zugang zu den angebotenen Informationen» (IC), «Wahrnehmung der Dienstleistungen» (AS) und «Bibliothek als Ort» (LP). Die Fragen zu diesen drei Kategorien sind im Fragebogen zufällig verteilt, in den Radargrafiken aber den Kategorien entsprechend angeordnet. Die Fragen sind so aufgebaut, dass jede Frage drei Mal gestellt wird: Es wird jeweils nach der minimal akzeptablen Servicequalität, der erwünschten Servicequalität und der derzeit wahrgenommenen Servicequalität gefragt. Abbildung 1 ist ein Beispiel dazu.

Abbildung 1: Beispiel für eine Frage (AS-1) aus dem LibQUAL+®-Fragebogen. Jede der drei Fragen wird mit einem Wert von 1-9 beurteilt. Wenn die Teilnehmenden eine Frage nicht beantworten können oder wollen, können sie n./z. (nicht zutreffend) wählen.

In Bezug auf	ist mein minimal akzeptabler Grad an Service									ist mein gewünschter Grad an Service									ist meine wahrgenommene Serviceleistung									n./z.										
	niedrig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	niedrig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	niedrig	1	2	3	4	5	6		7	8	9	hoch	n./z.					
1) Bibliothekspersonal, das bei den Benutzern Vertrauen erweckt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	n./z.

Für jede dieser Ausprägungen (minimale – erwünschte – wahrgenommene Servicequalität) wurde ein Mittelwert aus den vorliegenden Antworten berechnet. Die drei Mittelwerte bilden die drei Linien in der Radargrafik (Bsp. s. Abbildung 2), zwischen denen sich die farbigen Flächen befinden. Die Farben symbolisieren die Differenzen der drei Werte (wahrgenommen – minimal, wahrgenommen – erwünscht) und ob diese jeweils negativ oder positiv sind. Ihre Bedeutung ist ebenfalls in Abbildung 2 wiedergegeben.

Abbildung 2: Beispiel für ein Radardiagramm mit der Einteilung in die drei Kategorien «Zugang zu den angebotenen Informationen» (IC, orange), «Wahrnehmung der Dienstleistungen» (AS, violett) und «Bibliothek als Ort» (LP, lila). Auf der rechten Seite befindet sich ein Ausschnitt aus einer Radargrafik mit einer Erläuterung der Farbbedeutung. Um alle vier Farben erklären zu können, wurden hier eine vierte und fünfte Linie eingefügt.



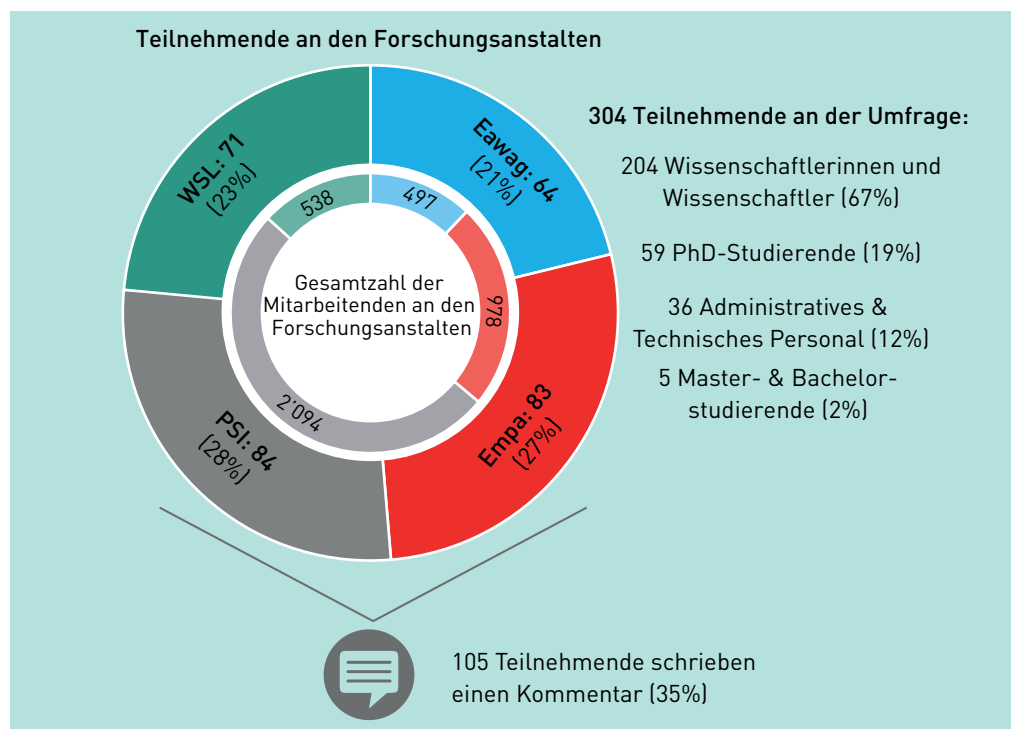
Die Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit und zur Informationskompetenz wurden lediglich einmal gestellt und waren ebenfalls auf einer Skala von 1-9 zu beantworten. Differenzen  $<0.1$  haben wir aufgrund der statistischen Unsicherheit nicht als solche gewertet.

# Ergebnisse

## TEILNAHME

Insgesamt wurden 304 Fragebögen ausgefüllt. Damit lag die Rücklaufquote bei 7.3 % unseres Zielpublikums, den Angestellten der vier Forschungsanstalten. Die Teilnahme an den einzelnen Forschungsanstalten und die Aufteilung in Nutzergruppen ist in Abbildung 3 dargestellt. An Eawag, Empa und WSL war die Teilnahme zufriedenstellend, es beteiligten sich 12.7 %, 8.5 % bzw. 13.2 % der Mitarbeitenden. Die Teilnahme lag damit in einem ähnlichen Bereich wie an anderen Bibliotheken, die 2017 eine LibQUAL+®-Umfrage durchgeführt haben. Am PSI betrug die Teilnahme lediglich 4.0 %. Aus dem zeitlichen Verlauf der Teilnahme war klar ersichtlich, dass die Bewerbung mit persönlichen E-Mails das wirksamste Marketinginstrument für die Umfrage war. Die im Vergleich zu Eawag, Empa und WSL schwächere Teilnahme am PSI erklärt sich vermutlich durch das Fehlen dieser Möglichkeit.

Abbildung 3: Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Umfrage, aufgeteilt nach ihrer Zugehörigkeit zu den Forschungsanstalten. Die Zahlen in Klammern geben den prozentualen Anteil der Teilnehmenden wieder.



Die beiden wichtigsten Nutzergruppen, die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler und die PhD-Studierenden, waren in der Umfrage gut repräsentiert. Beim Administrativen & Technischen Personal und den Master- und Bachelorstudierenden war dies



nicht der Fall. Das Administrative & Technische Personal hat weniger Bedarf an wissenschaftlicher Information als die wissenschaftlichen Mitarbeitenden und folgerichtig auch ein geringeres Interesse an der Bibliothek. Die Anzahl der Studierenden ist an den vier Forschungsanstalten insgesamt tief. Zudem findet die Informationsversorgung teils über die Institutionen statt, an denen die Studierenden immatrikuliert sind. Positiv ist die hohe Anzahl der 105 erhaltenen Kommentare. Sie geben einen guten Einblick in die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer. Zusätzlich erhielten wir zehn Rückmeldungen per E-Mail.

## ALLGEMEINE ZUFRIEDENHEIT UND FRAGEN ZUR INFORMATIONSKOMPETENZ

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler an den vier Forschungsanstalten insgesamt zufrieden bis sehr zufrieden mit der Bibliothek sind (s. Tabelle 2). Die erste Frage zur allgemeinen Zufriedenheit lautete: «Im Allgemeinen bin ich mit der Art und Weise, wie ich in der Bibliothek behandelt werde, zufrieden.» Hier liegt der Wert bei exzellenten 8.14 von 9 Punkten. Frage 2 zur Bibliotheksunterstützung für Lern-, Forschungs- und/oder Lehrbedürfnisse erhielt 7.68 Punkte und Frage 3 zur Gesamtqualität 7.74 Punkte. Die Zustimmung zu den Fragen 2 und 3 ist demnach fast identisch, bei Frage 1 liegt sie noch höher.

Tabelle 2: Die Rückmeldung zur allgemeinen Zufriedenheit in der Umfrage von Lib4RI im Vergleich zu den Ergebnissen von drei Bibliothekskonsortien, die im Jahr 2017 die gleiche Umfrage durchführten.

Anzahl Bibliotheken	Anzahl Bibliotheken			
	«Im Allgemeinen bin ich mit der Art und Weise, wie ich in der Bibliothek behandelt werde, zufrieden.»	«Im Allgemeinen bin ich mit der Bibliotheksunterstützung für meine Lern-, Forschungs- und/oder Lehrbedürfnisse zufrieden.»	«Wie würden Sie die Gesamtqualität der von der Bibliothek erbrachten Dienstleistungen beurteilen?»	
Lib4RI	1	8.14	7.68	7.74
Amerikanisches Konsortium (ARL)	6	7.78	7.44	7.58
Britisches Konsortium (SCONUL)	7	7.43	6.90	7.06
Französisches Konsortium (France)	5	7.23	6.98	7.00

Die Ergebnisse von Lib4RI waren bei allen drei Fragen besser als die von Bibliotheken amerikanischer, britischer und französischer Konsortien, die im selben Jahr eine LibQUAL+®-Umfrage durchführten (s. Tabelle 2). Bei den drei Konsortien wurde Frage 1 jeweils ebenfalls am besten bewertet und Fragen 2 und 3 lagen fast gleichauf. Das an der Lib4RI gefundene Muster scheint demnach typisch für die Wertung dieser Fragen zu sein.

Bei vier der Fragen zur Informationskompetenz wurden Werte um oder über 7 erzielt (s. Tabelle 3). Die Fragen zur Informationskompetenz sind unter dem Aspekt zu betrachten, dass mehr als zwei Drittel der Teilnehmenden der Umfrage Forschende waren. Bei ihnen ist davon auszugehen, dass sie aufgrund ihrer Erfahrung einen geringeren Bedarf an Dienstleistungen im Bereich Informationskompetenz haben als beispielsweise PhD-Studierende. Da Forschende an der Lib4RI das primäre Publikum sind, ist auch die Unterscheidung «zwischen vertrauenswürdiger und nicht vertrauenswürdiger Information» mit einer Zustimmung von 5.04 als Aufgabe für die Bibliothek weniger relevant.

Tabelle 3: Zustimmung zu den Fragen zur Informationskompetenz (n = Anzahl der Teilnehmenden, die diese Frage beantwortet haben).

Fragen zur Informationskompetenz	Mittelwert	n
«Die Bibliothek hilft mir, in meinen(m) Interessengebiet(en) auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen zu bleiben.»	6.88	132
«Die Bibliothek unterstützt mein Vorwärtkommen in meiner wissenschaftlichen Disziplin.»	7.11	133
«Die Bibliothek befähigt mich, in meiner wissenschaftlichen Tätigkeit effizienter zu sein.»	7.36	118
«Die Bibliothek hilft mir, zwischen vertrauenswürdiger und nicht vertrauenswürdiger Information zu unterscheiden.»	5.04	113
«Die Bibliothek vermittelt mir die Informationskompetenz, die ich für meine Arbeit oder mein Studium brauche.»	7.01	112

## «ZUGANG ZU DEN ANGEBOTENEN INFORMATIONEN», «WAHRNEHMUNG DER DIENSTLEISTUNGEN» UND «BIBLIOTHEK ALS ORT»

Zusammenfassend bewerteten die Teilnehmenden die wahrgenommene Servicequalität der Bibliothek (7.16) fast gleich wie die erwünschte (7.19) und viel besser als die minimal akzeptable Servicequalität (5.85) (s. Tabelle 4).

Damit liegen die Werte bei der minimal erwarteten und der erwünschten Servicequalität jeweils gleich oder unter den Vergleichswerten der amerikanischen, britischen und französischen Konsortien (s. Tabelle 4). Bei der massgeblichen Grösse, der wahrgenommenen Servicequalität, liegt Lib4RI in zwei Kategorien höher. Für die Differenz zwischen der wahrgenommenen zur erwünschten Servicequalität weist Lib4RI in allen Kategorien die besten Werte auf.

Bei den Kategorien «Bibliothek als Ort» und «Wahrnehmung der Dienstleistungen» übertrifft die wahrgenommene Servicequalität die erwünschte um 0.39 und 0.26. Die höchste wahrgenommene Servicequalität wurde bei der Kategorie «Wahrnehmung der Dienstleistungen» erzielt. Die Nutzerinnen und Nutzer sind demnach sehr zufrieden mit dem Ist-Zustand in diesem Bereich. Die geringste minimal akzeptable Servicequalität weist die Kategorie «Bibliothek als Ort» auf. Sie ist für die Nutzerinnen und Nutzer demnach weniger wichtig.

Tabelle 4: Die Rückmeldung zur Servicequalität in der Umfrage von Lib4RI im Vergleich zu den Ergebnissen von drei Bibliothekskonsortien, die im Jahr 2017 die gleiche Umfrage durchführten. Die Differenz zwischen Minimal und Erwünscht ist nicht dargestellt, weil sie für alle Fragen im positiven Bereich war.

«Bibliothek als Ort»	Minimal	Erwünscht (e)	Wahrgenommen (w)	Differenz (w-e)
Lib4RI	4.21	5.59	5.98	0.39
Amerikanisches Konsortium (ARL)	6.13	7.65	7.00	-0.65
Britisches Konsortium (SCONUL)	6.31	7.85	6.30	-1.55
Französisches Konsortium (France)	6.49	7.99	6.91	-1.08

«Wahrnehmung der Dienstleistungen»	Minimal	Erwünscht (e)	Wahrgenommen (w)	Differenz (w-e)
Lib4RI	6.11	7.43	7.69	0.26
ARL	6.28	7.59	7.30	-0.29
SCONUL	6.47	7.66	7.15	-0.51
France	6.25	7.59	7.12	-0.47

«Zugang zu den angebotenen Informationen»	Minimal	Erwünscht (e)	Wahrgenommen (w)	Differenz (w-e)
Lib4RI	6.37	7.75	7.23	-0.52
ARL	6.36	7.74	7.17	-0.57
SCONUL	6.42	7.88	6.91	-0.97
France	6.16	7.67	6.92	-0.75

Total	Minimal	Erwünscht (e)	Wahrgenommen (w)	Differenz (w-e)
Lib4RI	5.85	7.19	7.16	-0.03
ARL	6.29	7.68	7.18	-0.29
SCONUL	6.42	7.8	6.84	-0.96
France	6.28	7.73	6.99	-0.74

In der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen» sind die minimal akzeptable und die erwünschte Servicequalität höher als in den anderen Kategorien. Die Dienstleistungen aus dieser Kategorie sind demnach am wichtigsten für die Nutzerinnen und Nutzer von Lib4RI. Dies war beim amerikanischen Konsortium ebenfalls der Fall. Beim französischen Konsortium hingegen wurden die minimal akzeptable und die erwünschte Servicequalität bei «Bibliothek als Ort» höher gewertet.

In allen Kategorien liegt die wahrgenommene Servicequalität weit über der minimal akzeptablen. Die Differenz zur erwünschten Servicequalität ist bei Lib4RI geringer als bei den Konsortien der amerikanischen, britischen und französischen Universitätsbibliotheken (s. Tabelle 4). Dies zeigt erneut, dass unsere Servicequalität im Vergleich zu anderen Bibliotheken sehr hoch ist.

Die detaillierten Ergebnisse zu den Kernfragen zur Servicequalität sind aus der Radargrafik (s. Abbildung 4) ersichtlich. Die Grafik zeigt, dass die Fragen zu den Kategorien «Wahrnehmung der Dienstleistungen» und «Zugang zu den angebotenen Informationen», jeweils mit einer Ausnahme, alle recht ähnlich beantwortet wurden. In der Kategorie «Bibliothek als Ort» sind relativ grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Fragen zu beobachten.

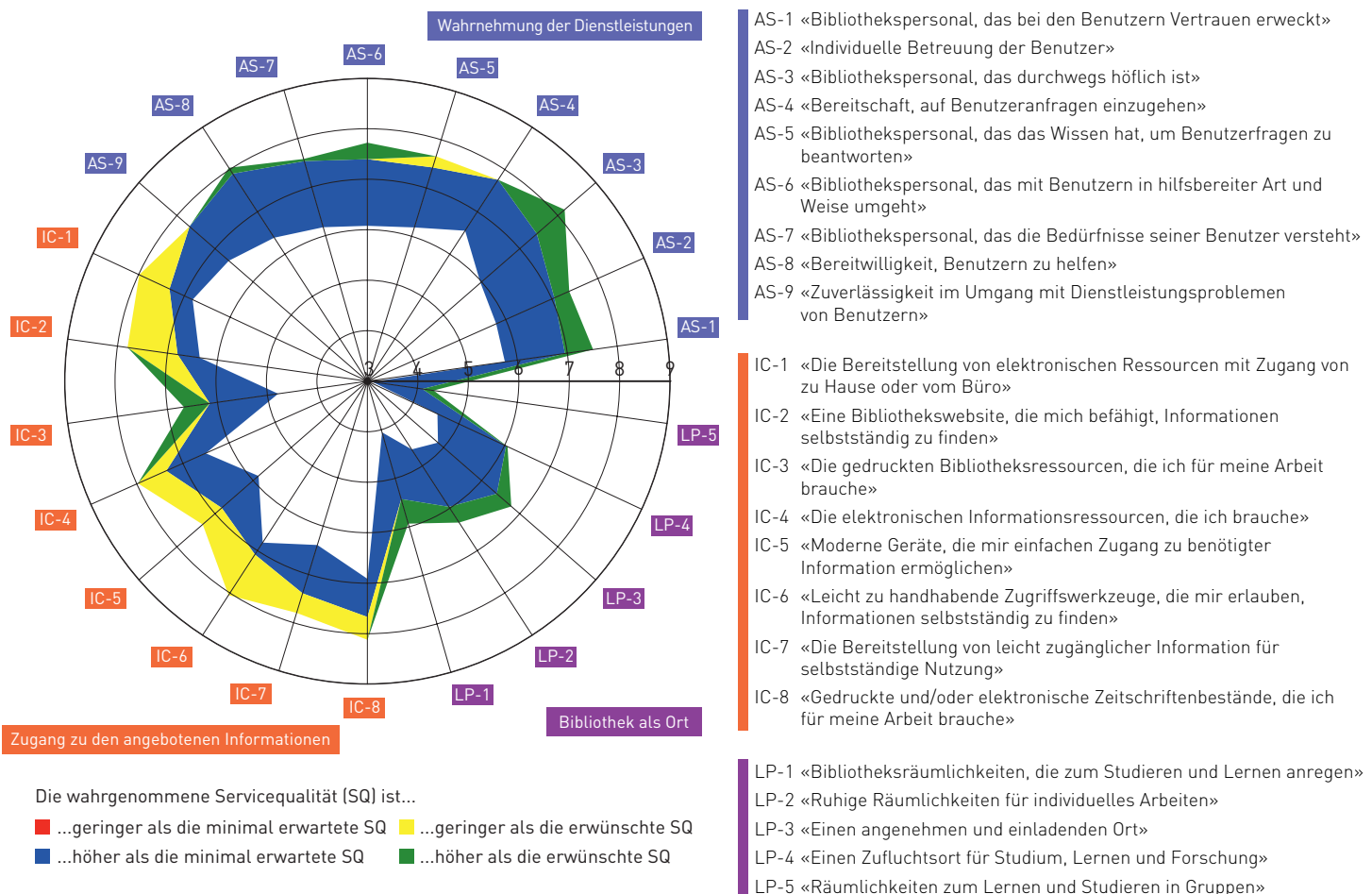


Abbildung 4: Radardiagramm zu den einzelnen Fragen der drei Kategorien der Servicequalität: «Zugang zu den angebotenen Informationen» (IC, orange), «Wahrnehmung der Dienstleistungen» (AS, lila) und «Bibliothek als Ort» (LP, violett).

Bei Frage IC-3 («Die gedruckten Bibliotheksressourcen, die ich für meine Arbeit brauche») ist sowohl die minimal akzeptable als auch die erwünschte Servicequalität wesentlich tiefer als bei allen anderen Fragen der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen». Dieses Ergebnis zeigt, dass die Nutzerinnen und Nutzer den allgemeinen Trend, weg von Print- und hin zu elektronischen Ressourcen, mittragen. Gleichzeitig sind die Nutzerinnen und Nutzer mit dem Angebot in diesem Bereich weiterhin sehr zufrieden, obwohl wir die Erwerbung von gedruckten Ressourcen in den letzten Jahren sehr stark reduziert haben.

Die grösste Differenz zwischen der erwünschten und der wahrgenommenen Servicequalität in der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen» besteht bei IC-2 («Eine Bibliothekswebsite, die mich befähigt, Informationen selbstständig zu finden») und IC-6 («Leicht zu handhabende Zugriffswerkzeuge, die mir erlauben, Informationen selbstständig zu finden») mit einer Differenz von jeweils etwa einem Punkt. Dieses Ergebnis kann so interpretiert werden, dass die Nutzerinnen und Nutzer eher Probleme mit dem Auffinden von Informationen haben, als dass sie die Verfügbarkeit an elektronischen Ressourcen als unzureichend empfinden. Bei den Fragen, die die Verfügbarkeit von Ressourcen betreffen, ist die Abweichung zwischen erwünschter und wahrgenommener Servicequalität kleiner, z.B. -0.61 bei IC-4 («Die elektronischen Informationsressourcen, die ich brauche»).

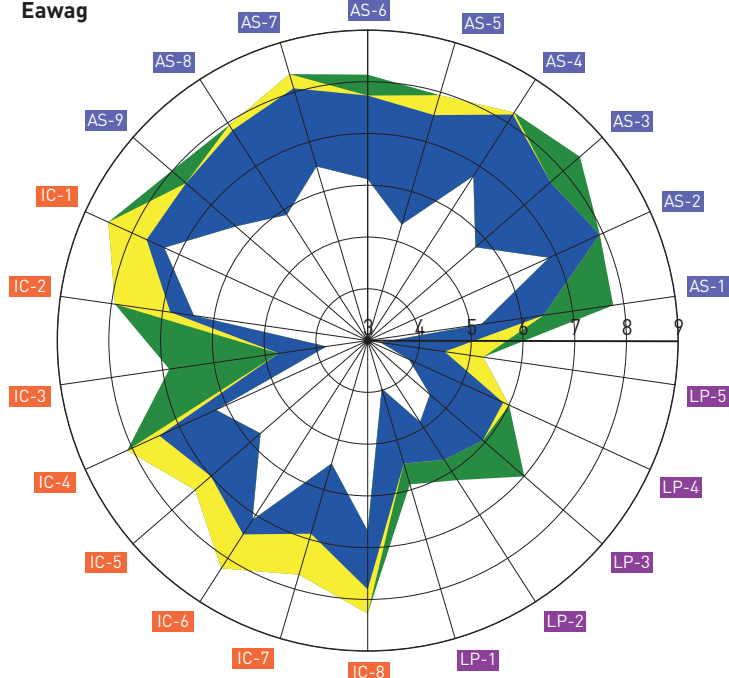
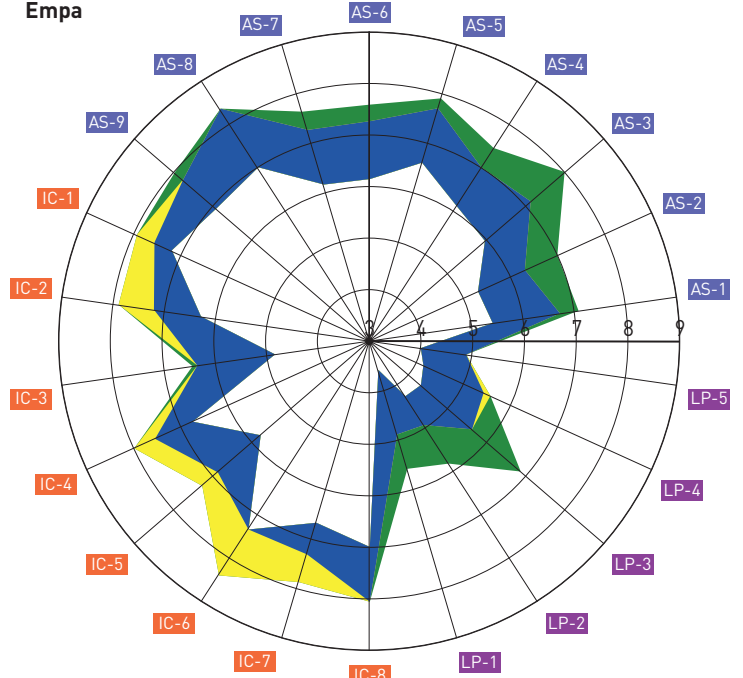
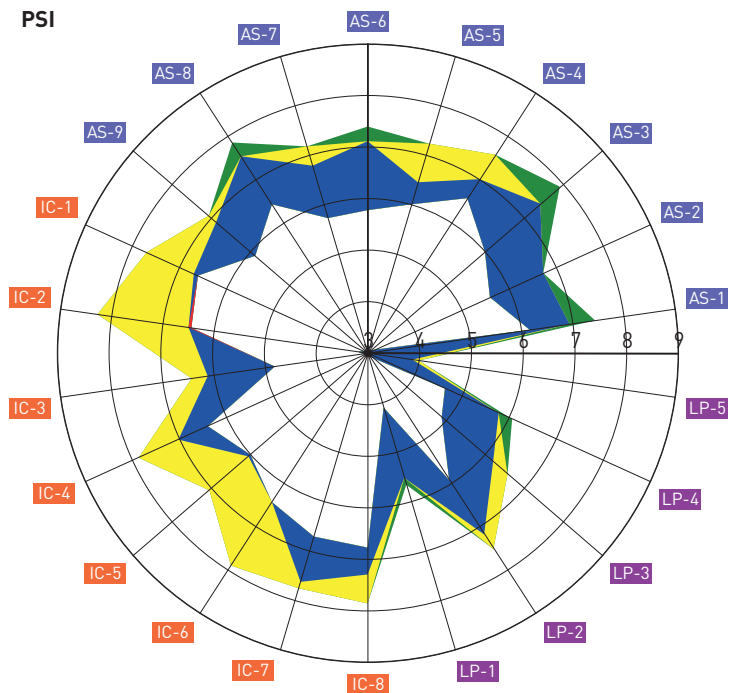
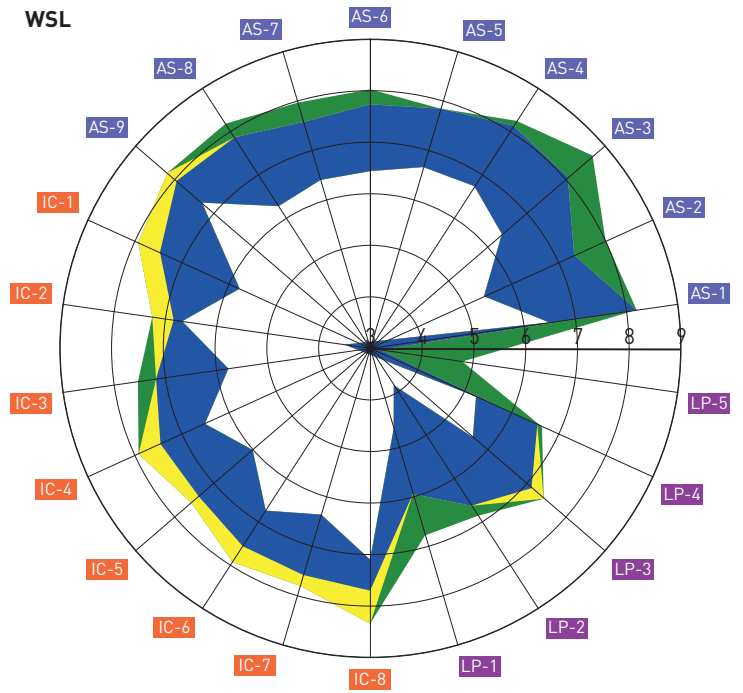
Grundsätzlich empfehlen wir den Nutzerinnen und Nutzern, Ressourcen über unsere Suchbox zu suchen und den Lib4RI-Linkresolver zu verwenden. Dadurch ist sofort ersichtlich, ob eine Ressource lizenziert ist. Falls dies einmal nicht der Fall sein sollte, stehen Direktlinks zum Dokumentenlieferservice und für Feedback zur Verfügung. Die Lib4RI-Webseite wurde bereits 2010, also noch im Rahmen der Fusion der Bibliothek, entwickelt. Seither hat sich die Suche im Web stark verändert. Eine Relaunch der Webseite ist in Planung und die Ergebnisse der Umfrage werden einfließen. Um Inhalte auf der Webseite zwischenzeitlich besser auffindbar zu machen, haben wir bereits eine A-Z-Liste integriert ([www.lib4ri.ch](http://www.lib4ri.ch) > *Quicklinks*).

Die Kategorie AS «Wahrnehmung der Dienstleistungen» wurde von den Teilnehmenden der Umfrage äusserst positiv bewertet. Den Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern wird damit von den Teilnehmenden eine hohe Hilfsbereitschaft und Höflichkeit attestiert, was uns sehr freut. Bei den Konsortien amerikanischer, britischer und französischer Universitätsbibliotheken gab es in dieser Kategorie durchgehend eine Differenz zwischen der wahrgenommenen und der erwünschten Servicequalität (vgl. Tabelle 4). Das Ergebnis bei Frage AS-5 («Bibliothekspersonal, das das Wissen hat, um Benutzerfragen zu beantworten») sehen wir als Ansporn, die Weiterbildung der Mitarbeitenden noch stärker zu fördern, damit sie zukünftig die Fragen der Nutzerinnen und Nutzer noch kompetenter beantworten können.

In der Kategorie «Bibliothek als Ort» sind die Ansprüche unserer Nutzerinnen und Nutzer am geringsten. Hier wurden die minimal akzeptable, die erwünschte und die wahrgenommene Servicequalität am niedrigsten bewertet. Am deutlichsten ist das bei Frage LP-5 («Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen»), wobei die Bibliotheksangebote hier auch spärlich sind. Da die Bibliothek kaum zu Lernzwecken genutzt wird und allen Mitarbeitenden Büroarbeitsplätze zur Verfügung stehen, sind die tiefen Anforderungen an die Räumlichkeiten nicht verwunderlich. Wir freuen uns, dass die Nutzerinnen und Nutzer im Grossen und Ganzen mit der Servicequalität in diesem Bereich zufrieden sind. Ein gewisser Handlungsbedarf zeigt sich hier allerdings bei einer detaillierten Analyse der einzelnen Nutzergruppen (s. *Ergebnisse der verschiedenen Nutzergruppen*) und bei Betrachtung der Kommentare (s. *Kommentare und Antworten*).

## ERGEBNISSE DER EINZELNEN FORSCHUNGS- ANSTALTEN

Die Ergebnisse für Eawag, Empa, PSI und WSL sind in Abbildung 5 dargestellt. Dabei ähneln sich die Ergebnisse in einigen Punkten. Es fallen jedoch auch einige Unterschiede zwischen den Forschungsanstalten auf. Am höchsten wurde die wahrgenommene Servicequalität in allen drei Kategorien an der WSL bewertet, am tiefsten jeweils am PSI. Die Nutzerinnen und Nutzer vom PSI waren demnach unserer Servicequalität gegenüber am kritischsten eingestellt.

**Eawag****Empa****PSI****WSL**

Die wahrgenommene Servicequalität (SQ) ist...

- ...geringer als die minimal erwartete SQ
- ...geringer als die erwünschte SQ
- ...höher als die minimal erwartete SQ
- ...höher als die erwünschte SQ

Abbildung 5: Radardiagramme zu den einzelnen Fragen der drei Kategorien der Servicequalität an den vier Forschungsanstalten: «Zugang zu den angebotenen Informationen» (IC, orange), «Wahrnehmung der Dienstleistungen» (AS, lila) und «Bibliothek als Ort» (LP, violett). Die einzelnen Fragen sind in Abbildung 4 zu finden.

Die stärksten Unterschiede zwischen den Forschungsanstalten sind in der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen» (IC) festzustellen. Die höchste Zufriedenheit in dieser Kategorie zeigt sich an der WSL. Dagegen stellen die Nutzerinnen und Nutzer vom PSI in dieser Kategorie zum Teil die höchsten Ansprüche und sind zum Teil am wenigsten zufrieden. Deutliche Unterschiede zeigen sich insbesondere bei der Frage nach den Printressourcen (IC-3). Hier werden die Erwartungen bei der Empa und der WSL leicht übertroffen, bei der Eawag sogar deutlich, während sie beim PSI nicht ganz erfüllt sind.

In der Kategorie «Wahrnehmung der Dienstleistungen» (AS) weichen die Ergebnisse an allen vier Forschungsanstalten nur minimal vom Gesamtergebnis ab. An Eawag und PSI zeigt das Radardiagramm aber mehr gelbe Bereiche als an Empa und WSL. Die



relativ kleinen Unterschiede zwischen Eawag und Empa in dieser Kategorie könnten verschiedene disziplinspezifische Ansprüche an die Bibliothek widerspiegeln.

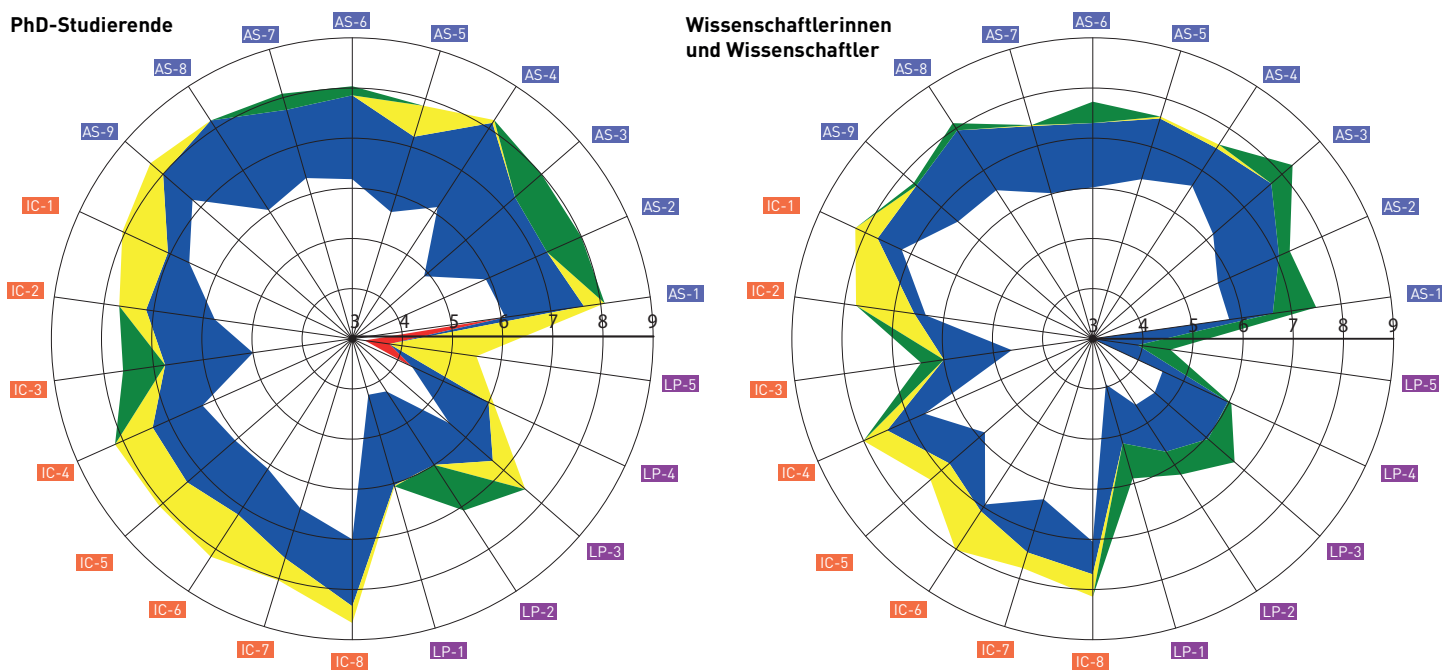
In der Kategorie «Bibliothek als Ort» (LP) sind die minimal akzeptable und die erwünschte Servicequalität bei der Empa am geringsten. Die Nutzerinnen und Nutzer von der WSL sind in dieser Kategorie am zufriedensten, obwohl sie hier den höchsten Anspruch an die Servicequalität stellen.

## ERGEBNISSE DER VERSCHIEDENEN NUTZERGRUPPEN

Abbildung 6: Radardiagramm zu den einzelnen Fragen der drei Kategorien der Servicequalität für die PhD-Studierenden (links) und die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler (rechts): «Zugang zu den angebotenen Informationen» (IC, orange), «Wahrnehmung der Dienstleistungen» (AS, lila) und «Bibliothek als Ort» (LP, violett). Die einzelnen Fragen sind in Abbildung 4 zu finden.

Die Ergebnisse zur Servicequalität für die Nutzergruppen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler und PhD-Studierende sind in Abbildung 6 wiedergegeben. Da die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler die grösste Teilnehmergruppe darstellten (204 von 304 Teilnehmenden), unterscheiden sich ihre Ergebnisse kaum vom Gesamtergebnis. Bei den PhD-Studierenden ist die erwünschte Servicequalität über die drei Kategorien um 0.45 höher als bei den Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern. Sie sind also offensichtlich die Poweruser der Bibliothek mit den höchsten Ansprüchen.

Bei beiden Nutzergruppen dominieren die Farben gelb und blau in der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen» (IC) (s. Abbildung. 6). Die einzige Ausnahme bilden die Printressourcen (IC-3), hier ist die wahrgenommene Servicequalität bei beiden Gruppen höher als die erwünschte.



Die wahrgenommene Servicequalität (SQ) ist...  
 ■ ...geringer als die minimal erwartete SQ    ■ ...geringer als die erwünschte SQ  
 ■ ...höher als die minimal erwartete SQ    ■ ...höher als die erwünschte SQ

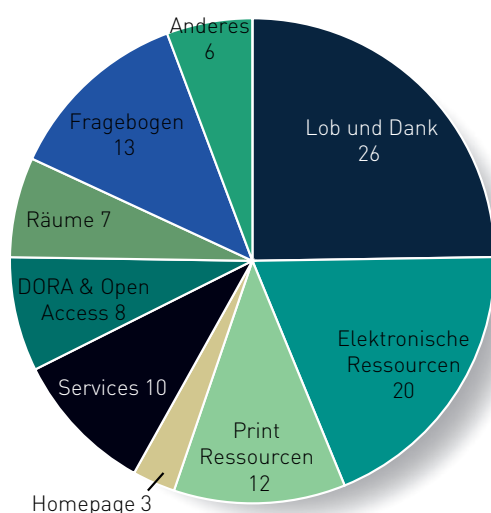
Während die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler mit der Servicequalität in der Kategorie «Wahrnehmung der Dienstleistungen» durchgehend zufrieden sind («grün»), trifft dies auf die PhD-Studierenden nur bedingt zu. Hier wird – bei einer grundsätzlich ebenfalls hohen Zufriedenheit – die erwünschte Servicequalität nicht immer ganz erreicht. Besonders stark ist dies bei AS-5 («Bibliothekspersonal, das das Wissen hat, um Benutzerfragen zu beantworten»).

In der Kategorie «Bibliothek als Ort» stellen die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler geringe Anforderungen, sind aber trotzdem mehr als zufrieden. Die meisten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler haben Arbeitsplätze in Einzel- oder Mehrpersonenbüros, ihr tiefer Anspruch an die Bibliotheksräumlichkeiten ist insofern verständlich. Bei den PhD-Studierenden fällt hingegen der durchgehend höhere Anspruch an die Räume auf. Bei LP-5 («Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen») ist das wahrgenommene Serviceniveau geringer als das minimal erwartete («rot»). Dies ist sonst in der ganzen Analyse kaum zu sehen. Die Arbeitsplätze der PhD-Studierenden befinden sich oft in Grossraumbüros. Ein ruhiges und konzentriertes Arbeiten ist hier gelegentlich schwierig, so dass sie teils temporär in die Bibliothek ausweichen. In enger Abstimmung mit den vier Forschungsanstalten werden wir daran arbeiten, die räumliche Situation an den einzelnen Standorten der Bibliothek mittelfristig zu verbessern.

## Kommentare und Antworten

Von den 304 Umfrageteilnehmerinnen und -teilnehmern haben 35 % einen Kommentar abgegeben. Wir haben uns über die vielen Kommentare gefreut und möchten uns herzlich bedanken! Alle Kommentare und unsere Antworten dazu sind in den Tabellen 5-13 zu finden. Die Kommentare sind in aller Regel anonym eingegangen bzw. werden, falls dies nicht der Fall war, hier anonymisiert wiedergegeben. Die jeweiligen Antworten sind in der Sprache des Kommentars verfasst.

Abbildung 7: Aufteilung der erhaltenen Kommentare nach Themengebieten.



Es ist aus unserer Sicht sehr positiv, dass fast alle Kommentare für uns inhaltlich nachvollziehbar sind und die geäußerte Kritik konstruktiv ist. Wenn die von uns angebotene Massnahme oder Antwort für Sie unzureichend ist, können Sie gerne mit uns persönlich oder per Mail [info@lib4ri.ch](mailto:info@lib4ri.ch) Kontakt aufnehmen. Eine Einordnung der Kommentare nach Themengebieten ist in Abbildung 7 zu finden.



## Lobende und dankende Kommentare

Den grössten Anteil an Kommentaren machen solche aus, die dem Bibliotheksteam dankten und Lob für den Service aussprachen wie z.B. «Das Lib4RI Team ist stets freundlich, hilfsbereit und arbeitet speditiv ... weiter so.». Dieser Dank geht von uns zurück an die Nutzerinnen und Nutzer. Es freut uns, dass Sie mit unserem Service so zufrieden sind. Die entsprechenden Kommentare sind in Tabelle 5 zu finden.

Tabelle 5: Kommentare, die der Bibliothek allgemeines Lob und/oder Dank aussprachen und unsere Antworten dazu. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer
3	«Als besonders wertvoll empfinde ich auch die angebotenen Kurse, z.B. Umgang mit Literaturdatenbanken. Mein Kompliment an das Bibliotheksteam für Ihre sehr gute Arbeit.»	Vielen Dank für das Kompliment. Wir haben die Kurse seit Bestehen von Lib4RI massiv ausgebaut. Die gute Resonanz und die positiven Kommentare bestärken uns, diesen Weg weiter zu gehen, soweit das möglich ist.
5	«The librarians do really a great job and they have a personal and caring treat for us users»	Thank you very much for your comment and the compliment.
7	«Das Lib4RI Team ist stets freundlich, hilfsbereit und arbeitet speditiv ... weiter so.»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment.
11	«bitte wie bisher weiter machen! herzlichen Dank für die gute Unterstützung»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment.
12	«Die Bibliothekarinnen sind immer äusserst freundlich und hatten bis jetzt für alle meine Probleme eine Antwort bereit!Danke!»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment.
19	«Vielen Dank für die freundliche und kompetente Unterstützung, die ich immer wieder erhalte.»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment.
20	«The library service is excellent and the staff very experienced and helpful»	Thank you very much for your comment and the compliment.
21	«Ich möchte den Eawag-Bibliothek Mitarbeitern, für ihre hilfreichen Dienstleistungen und Informationen danken. Alles ist bis jetzt sehr speditiv und äusserst kompetent für mich erledigt worden. Die Bibi-Räumlichkeiten für ind. Arbeiten habe ich noch nie wahrgenommen oder genutzt.»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment. Sie sind jederzeit gerne eingeladen, die Räumlichkeiten zu nutzen.
22	«Ich finde die Dienstleistung von Lib4RI schlicht hervorragend. Die Unterstützung ist jederzeit kompetent und zuvorkommend und die Bibliotheksressourcen werden kontinuierlich ausgeweitet. Ganz herzlichen Dank!!!»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment. Wir versuchen immer, unsere Services und das Angebot zu verbessern, soweit es das Budget zulässt.
24	«Great job! Everyone I've interacted with has been incredibly supportive and helpful. It is sometimes difficult to access journals dealing with management directly, but we always seem to get them through other affiliations or docdel eventually»	Thank you very much for your comment and the compliment. Our Document Delivery team makes always a great effort to deliver the requested documents as fast as possible.
35	«Excellent service, friendly & fast staff. Wide availability and access to resources. Keep up the good work.»	Thank you very much for your comment and the compliment. We are steadily trying to improve our services further.
45	«Ich nutze vorallem Web of Science und Google für die Suche nach wiss. Artikeln. Für die eher selten gebrauchten Bücher ist die Bibliothek sehr hilfreich, und das Personal äusserst hilfsbereit und freundlich. Beim verlassen der Bibliothek bin ich immer glücklicher, als beim Eintreten. Ganz vielen Dank und liebe Grüsse, C.»	Vielen Dank für Ihren Kommentar, das Kompliment und die Information zu Ihren Bedürfnissen.
51	«Herzlichen Dank für den tollen Service!»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment.
52	«schnelle, unkomplizierte Hilfe bei der Suche schwieriger Literatur. MERCI!»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Kompliment.
59	«Ich bin begeistert von eurem Service! Vielen Dank! Das ist eine grosse Erleichterung für effizientes wissenschaftliches Arbeiten!»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das grosse Kompliment.
60	«Thank you very much for your support»	Thank you very much for your comment and the compliment.

68	«I am very satisfied by the helpfulness and the know-how of the librarians.»	Thank you very much for your comment and the compliment.
71	«Ich kontaktiere das Bibliothekpersonal per eMail wenn ich über das Internet keinen Zugriff auf die gewünschten Publikationen habe. Ich erhalte die eKopie nachher immer sehr rasch (Also, ich brauche dafür nicht zur Bibliothek zu gehen und brauche die Infrastruktur in diesem Sinn selber nicht. Meine Antworten sind in diesem Licht zu sehen).Ich möchte für die sehr gute Zusammenarbeit herzlichst danken!»	Wir versuchen, die Dokumentenlieferung so schnell und einfach wie möglich zu gestalten und freuen uns, wenn Sie mit unserm Service zufrieden sind.
73	«excellent service! please go on this way»	Thank you very much for your comment and the compliment.
76	«Besten Dank für die Dienstleistungen, welche die Mitarbeiter der Bibliothek täglich erbringen.»	Vielen Dank für Ihren Kommentar.
77	«Auf meine Anfragen erhalte ich normalerweise rasch eine situationsangebrachte und bedürfnisgerechte Antwort. Vielen Dank.»	Vielen Dank für Ihren Kommentar und das Lob für unseren Service.
79	«Thank you very much for your work!»	Thank you very much for your comment.
85	«Thank you for the kind and efficient support»	Thank you very much for your comment and the compliment.
91	«Ich habe die Kurse der Bibliothek zur Informationsbeschaffung besucht. Diese waren sehr gut und hilfreich.»	Wir freuen uns, dass unser Kursangebot rege genutzt wird und grossen Anklang findet. Wir sind stetig bemüht, dieses Serviceangebot zu verbessern und auszubauen. Die jährlich steigende Anzahl von Teilnehmenden zeigt uns, dass dies ein wichtiges Angebot für die Mitarbeitenden ist.
96	«I am quite satisfied with the services that the LIB4RI currently provides. Even „exotic“ references and copies of hardly accessible sources are available through its services.»	Thank you for the compliment. Our document delivery team makes always a great effort to deliver the requested documents as fast as possible.
104	«For my needs, everything is perfectly fine.»	Thank you very much for your comment and the compliment.
106	«it is wonderful to have friendly humans to talk to, when the web interfaces do not help. They can bring in ideas to overcome difficulties, and sometimes resources not obvious or not accessible for a casual user.»	We really appreciate the personal contact to our users. It is often much easier and time efficient to solve issues face-to-face than via e-mail or telephone. You are always welcome to come to the library, if there is anything we can help you with.

## Kommentare zu den elektronischen Ressourcen

Elektronische Ressourcen sind ein Kernangebot der Bibliothek. Auch in den Kommentaren sind sie das wichtigste Anliegen unserer Nutzerinnen und Nutzer. Die Kommentare zum Thema E-Journals beziehen sich zum Teil auf Schwierigkeiten, Artikel oder Zeitschriften zu finden, z.B. «I find it confusing that when searching for journal articles, I am often presented with an option requiring payment. ...» (s. Tabelle 6, Kommentar 8). Andere Nutzerinnen und Nutzer bemängeln, dass einzelne Ressourcen nicht verfügbar sind (s. Tabelle 6, z.B. Kommentare 13, 32, 88). Sie spiegeln die Ergebnisse in der Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen» gut wider.

Einige Nutzerinnen und Nutzer äusserten den Wunsch, das gleiche Angebot wie an der ETH Zürich zu haben: «Not enough journal in the electronic form. Should have the same catalogue as the ETH Zurich!!» (s. Tabelle 6, Kommentar 32). Dies ist für Lib4RI aufgrund der wesentlich geringeren Ressourcen allerdings nicht möglich.

Aufgrund des Kommentars: «The magazine, newspaper and journal online collections are really great. However, I miss one journal. The „Journal of the Physical Society of Japan“ is not available online. It would be great if PSI buys the permission to access this journal. Thank you» (s. Tabelle 6, Kommentar 93) haben wir dieses E-Journal lizenziert.

Wir möchten alle Nutzerinnen und Nutzer bitten, uns konkrete Anschaffungsvorschläge per E-Mail an [eresources@lib4ri.ch](mailto:eresources@lib4ri.ch) zuzusenden, damit wir die Anschaffung des entsprechenden E-Journals, E-Books oder der Datenbank evaluieren können.

Zwei Kommentare zu den E-Books bezogen sich auf das Angebot Safari Tech Books (s. Tabelle 6, Kommentare 40 und 61). Dieses Angebot haben wir zwischenzeitlich stark reduziert, weil auch wir mit der Nutzerfreundlichkeit unzufrieden waren. Wir bieten die darin enthaltenen E-Books, soweit möglich, über andere Anbieter an.

Tabelle 6: Kommentare zu den elektronischen Ressourcen und unsere Antworten dazu. Bei den Massnahmen bedeutet «-»= keine Massnahmen nötig, «✓»=Umsetzung abgeschlossen, «(✓)»= Umsetzung teils abgeschlossen, «p»= Umsetzung geplant, «(p)»= Umsetzung in Abklärung, «✖»= Umsetzung nicht möglich. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer	Massnahmen/ Measures
1	«I haven't used the physical library yet, so I can't really comment on them, but I find the online resources very useful»	Thank you very much for the nice comment on our electronic resources. Please feel free to use the library premises whenever you need them.	-
8	«I find it confusing that when searching for journal articles, I am often presented with an option requiring payment. If I search further, I then find that the article is already covered by a PSI/ETH subscription and is therefore free. I wish I had a specific example; I will try to take notes next time it occurs. On the other hand, I would appreciate some tips on to make sure that I have checked for the subscribed (free to me) version. I am not sure how aware of this issue our young scientists and students are. It seems inefficient to pay for the subscription and then pay (inadvertently) for an article.»	We completely agree with you that paying again for an article that we have already subscribed to should be avoided ultimately. We do not always like how publishers manage this access issue. However, you should not encounter this problem, if you are within our IP range (if so, we appreciate a note).The easiest way to find out whether Lib4RI provides access to an electronic resource is to use our green «Get It @ Lib4RI» button. There you can see immediately which volumes of a journal are available and via which provider. Alternatively, you can also give us feedback or request a copy, if an article is unavailable. We offer <i>library introductions</i> to show scientists how to make the best use of our resources and there is also <i>information material</i> on our website on this topic.	-
15	«I am generally very happy with the library services and staff. The one aspect I find unacceptable is the VPN interface to use online resources (and I realize this is partly an IT department issue, not necessarily a choice of library staff). other research institute where I have worked.The VPN requires an access code sent to your phone, so if you are traveling abroad and do not have a phone plan you are unable to work. This defeats the entire purpose of having VPN and I find it extremely frustrating. I cannot believe that Eawag/EMPA do not find it important to allow their employees to access journal articles while out of the country. In this regard Eawag/EMPA is miles behind any any other research institute where I have worked.»	Each research institute in the ETH domain has its own access system for VPN access and we have no influence on the chosen system. Empa has recently introduced a new VPN system without a two-factor verification and therefore Empa users will not need an access code, sent via mobile, anymore. The Eawag IT has recently introduced the option to receive the passcode via a smartphone app. Please contact the IT department of the respective research institute for further information and to find a solution that fits your needs.	(✓)
27	«I think that it is extremely important to maintain the current situation of the library, in staff and offerings, and possibly extend direct access to more electronic journals (as in ETHZ).»	We are constantly improving our offerings to meet our users' needs better, as far as the budget allows. Please contact us via e-mail under <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests. Since the ETH library is by far larger, it has a much higher budget and can thus offer more resources.	-
32	«Not enough journal in the electronic form. Should have the same catalogue as the ETH Zurich!!»	Due to different sizes of the institutions and the libraries, we can not offer the same portfolio of resources as ETH. However, we always try to improve our offerings to meet our users' needs better. Please contact us via e-mail under <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests.	-

40	«Meine Suche nach ebooks über .reporting services' führen alle zu dieser Webseite: ProQuest Safari Tech Books Online . Online Lesen ist unmöglich weil viel zu träge. downloaden kann man die Ebooks auch nicht, bleibt noch das Kaufen. Dazu benötige ich aber kein lib4ri.»	Aufgrund der schlechten Usability von ProQuest Safari Tech Books haben wir unser Angebot bei diesem Anbieter deutlich reduziert und dem Anbieter das Feedback weitergegeben. Die meisten Titel können wir stattdessen über andere Plattformen anbieten. Falls Sie E-Books benötigen, die über ProQuest Safari Tech Books nicht mehr zugänglich sind, bitten wir Sie, uns Anschaffungsvorschläge an <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> zu senden.	✓
50	«I am satisfied with constant improvements in the availability of even older literature. Initial bugs on the ease of extraction of scientific information and its printing have been fixed.»	We are constantly improving our offerings to meet our users' needs better, as far as the budget allows. In the last years we were able to close some bigger gaps with respect to archive access. To ease the access even further is an aim for the coming years.	-
61	«Access to many electronic resources too scarce (especially Safari)»	We have reduced our portfolio of e-books from ProQuest Safari Tech Books strongly because of the platform's bad usability and forwarded the user feedback to the provider. However, we were able to licence most of the titles formerly included in Safari Tech books via other providers. Please contact us via <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests for electronic resources.	✓
62	«Comment to the question 11: I do not think it is a scientific library's job to help me distinguish between trustworthy and untrustworthy information; I take it for granted that all the scientific books and journals available in or via a scientific library represent trustworthy information and consider it my own responsibility to assess the trustworthiness of the information that I obtain from other sources and use in my work (e.g. teaching material and scientific or technical blogs available in the internet).»	You are completely right, it is of course not a library's job to distinguish between trustworthy and untrustworthy information. Nevertheless, we offer information literacy trainings and here we teach the participants that there are quality differences between the content found on the free internet and specific scientific publications and the process of peer-review. However, we could not omit this question being part of the standard LibQUAL+® survey.	-
83	«Swisstopo Daten sind für unsere Arbeit wichtig und sowohl EAWAG als auch Empa Mitarbeiter nutzen diese. Eventuell wäre es sehr gut diese Daten zentral zu verwalten und einen Zugang bereitzustellen. Unsere Zeit wird durch die Updates und Datenverwaltung eingeschränkt.»	Mit der Lizenzierung von Geodata4edu hat Lib4RI 2017 einen Schritt in Richtung zentrales Geodatenmanagement für die vier Forschungsanstalten unternommen. Ob weitere Schritte in diese Richtung getan werden können, ist derzeit unklar. Wir werden Sie in dieser Hinsicht auf dem Laufenden halten.	(p)
84	«For some scientific articles it is quite complicated to find out whether they are available e.g. via NEBIS and how to order them.»	We are sorry that the availability is not always obvious. The easiest way to find out, whether Lib4RI provides access to an electronic resource is to use our searchbox and the linkresolver with the «Get It @ Lib4RI» button. Alternatively, you can also give us feedback or request a copy, if an article is unavailable ( <a href="mailto:info@lib4ri.ch">info@lib4ri.ch</a> ).	-
86	«Bitte pdf-Files von nicht mehr gültigen Normen in einer Datenbank weiterhin zur Verfügung stellen.»	Alle Normen, die wir über eine Mitgliedschaft kaufen, können wir online als PDF zur Verfügung stellen. Melden Sie sich bitte, falls Sie ältere Normen benötigen, bei denen kein PDF im Standardportal vorhanden ist. Wir versuchen dann, diese zu erwerben.	-
88	«Als Dozent ETH habe ich auf die ETH-Bibliothek zugriff. Hier erhalte ich auch Zugang zu Zeitschriften, die im Lib4RI-Paket nicht enthalten sind. Dies kann schon auch häufig sein. Aber im Allg. bin ich mit dem Angebot von Lib4RI zufrieden.»	Wir sind immer bemüht, unser Angebot auszubauen und auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer zu optimieren. Wir freuen uns daher immer über konkrete Anschaffungsvorschläge per <i>E-Mail</i> oder das Formular « <i>suggest a purchase</i> ». Wir prüfen dann eine Lizenzierung und kommen dem Anschaffungswunsch, wenn möglich, nach. Da die ETH Bibliothek wesentlich grösser ist, verfügt sie über ein höheres Budget und kann mehr Ressourcen anbieten.	-
92	«ETH Zurich access library works best. For access to the up to date publications I use this one once at the physically at the University or via VPN access. PSI network has a bit room for improvement.»	Due to different sizes of the institutions and the libraries, we can not offer the same portfolio of resources as ETH. However, we always try to improve our offerings to meet our users' needs better. Please contact us via e-mail under <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests.	-

93	«The magazine, newspaper and journal online collections are really great. However, I miss one journal. The „Journal of the Physical Society of Japan“ is not available online. It would be great if PSI buys the permission to access this journal. Thank you»	Thank you for pointing to this gap in our offers. We have licensed the „Journal of the Physical Society of Japan“ due to this comment. Please contact us ( <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> ), if you have further requests.	✓
98	«Most of my use is for access to scientific journal publications. I only use the library webpage to find electronic books, otherwise I use GoogleScholar to find journals. I have never tried to get a print book from the library.»	Thank you for your feedback and the information about your library usage. You are, of course, always welcome to use the library premises or borrow print-books, if you should have need in future.	-
99	«I use the electronic access to journals daily, but I have almost no need for textbooks or physical space within the library.»	Thank you for your feedback and the information about your library usage. You are, of course, always welcome to use the library premises and borrow print-books, if you should have need in future.	-
102	«I have never been a very frequent user of the library, but have recently given up on it/local use completely. I am grateful though that the download of papers/publications via websites of major publishers works very well when I log in as a member of one of the ETH domain research institutes»	Thank you for your feedback and the information about your library usage. You are, of course, always welcome to use the library premises and borrow print-books, if you should have need in future.	-
107	«In my field, the library is more important for teaching purposes (textbooks) than research (all freely available on arxiv).»	Thank you for your feedback and the information about your library usage.	-
109	«Hier und da fehlt Zugriff auf eine online-Ressource (Buch/Zeitschrift)»	Wir sind grundsätzlich bestrebt, den Zugang zu relevanten Informationen weiter auszubauen. Gerne prüfen wir die Anschaffung von weiteren Zeitschriften und Büchern. Sie können uns Anschaffungsvorschläge jederzeit über unsere E-Mail-Adresse <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> oder das <i>Formular</i> auf der Lib4RI-Website zukommen lassen.	-

## Kommentare zu den Printressourcen

Unter den Kommentaren zu den Print-Ressourcen befanden sich sowohl Wünsche nach Verbesserungen als auch Kommentare, die das bestehende Angebot lobten. Drei Kommentare (s. Tabelle 7, Kommentare 6, 36, 38) betrafen die Auslieferung von Büchern. Die Verfasserinnen oder Verfasser der Kommentare 36 und 38 äusserten den Wunsch, dass bestellte Bücher direkt ins Büro oder zumindest an einen Ort am PSI Standort Ost geliefert werden. Wir werden evaluieren, wie die Situation, insbesondere am grossen Standort PSI, zu verbessern ist.

Tabelle 7: Kommentare und unsere Antworten zum Thema Printressourcen. Bei den Massnahmen bedeutet «-»= keine Massnahmen nötig, «✓»=Umsetzung abgeschlossen, «(✓)»= Umsetzung teils abgeschlossen, «p»= Umsetzung geplant, «(p)»= Umsetzung in Abklärung, «✗»= Umsetzung nicht möglich. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer	Massnahmen/ Measures
6	«coordination related to pickup times (sometimes it is not possible to pickup books during the requested dates. It would be nice to have a service which allows users to put in preferred pickup times which take into account delivery times.»	We can discuss this topic with the NEBIS administration. However, considering the complexity of loans and returns in more than 200 libraries, NEBIS will probably not allow much change here. We keep books for 10 days before we return them, if they are not picked up. If you cannot manage to pick up a book, you can easily make a new loan on NEBIS or inform us, so that we can keep them longer for you.	(p)
17	«Das Nebis-Netzwerk mit unterschiedlich ausgerichteten Bibliotheken ist Gold wert»	Schön, dass Sie diesen Service schätzen.	-

29	«Good service when ordering books from other univ libraries!»	Thank you very much for your comment and the compliment.	-
34	«We used to have an excellent Library and it has been essentially destroyed some years ago, to the extent that I rarely use it, and it seriously impacts on my ability to work. Vast numbers of journals have been removed (or buried in the inaccessible Gaestehaus), while access to journals online frequently results in being told that the PSI access quota has expired. The option of ordering a journal copy from another library which may arrive next day is a ridiculous option compared to having them in house and shows a complete lack of understanding of how researchers work. When the library was good I would go, find an article in a journal, which would lead me to find another, so I might have 5 - 10 journals open at the same time to understand what I needed to. In short, it has changed from being one of the best I knew to being a disgrace for an institution claiming to be among the best in the world.»	We are really sorry that your general impression of our library is so negative. As the comments of many other users show, most of the users are satisfied with our services. However, we always try to fulfil the individual needs of all users and you are welcome to approach us directly to discuss possible improvements. The transformation from print to electronic has forced us to cancel many print subscriptions. This is a general trend that we could not and did not want to withstand for several reasons, e.g. ease of access, limited library space and budget situation. Please contact us via email at <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests for print resources, we will then consider a subscription, if our budget situation allows for it.	-
36	«- It would be nice but not necessary if books could be delivered directly to my office (or anywhere in PSI east), to save a walk to PSI west. - I'm happy with the electronic access to the journal databases we have but I would prefer even less access, because I don't agree with the large subscriptions paid to academic publishers. If we didn't have electronic access to so many journals I would happily find ways to work around it»	Thank you very much for your proposal. We will evaluate possible solutions.	(p)
38	«I depend on electronic, fast access to articles and on a way of ordering articles where we do not have a subscription in place (like NEBIS). Rarely I need to order books and mail delivery would be my preferred option there. A physical library on site is not required for my work.»	Thank you for your feedback and the information about your library usage. We are currently evaluating the option to establish a mail delivery service for books. The individual use of the library's resources and premises varies strongly amongst users and many of them still use the premises regularly.	(p)
39	«the web page of nebis is not very friendly»	The design of the NEBIS webpage lies within the responsibility of the NEBIS network and we have little influence here. However, the NEBIS website was recently relaunched and we hope that you like the new design better and will find it more user-friendly. Suggestions for improvements can be emailed to <a href="mailto:info@lib4ri.ch">info@lib4ri.ch</a> .	{✓}
42	«Ich nutze die Bibliothek sehr wenig, habe aber auch wenig Bedarf bei meiner Arbeit. Wenn ich mal ein spezielles Buch für meine Arbeit brauche (eher nur jährlich) dann konnte ich dieses in knapp 50% der Fälle im NEVIS finden.»	Falls Sie konkrete Anschaffungsvorschläge für Bücher haben, können Sie uns diese gerne per E-Mail an <a href="mailto:media@lib4ri.ch">media@lib4ri.ch</a> melden.	-
58	«sehr nützlich ist das vorhandene Kartenmaterial.»	Schön, dass Sie dieses Angebot schätzen. Wir aktualisieren unseren Bestand an (Swisstopo) Karten ständig, damit die Nutzerinnen und Nutzer diesbezüglich immer auf dem neusten Stand sind.	-
95	«good to have the library close by- I enjoy having access to the various journals (on paper)»	Thank you very much for your comment. We are trying to keep at least some journals in print as long as they are still regularly read. However, we try to cancel journals that are not used in paper format any longer.	-
97	«The last time I brought back a book with delay, it was very unbureaucratic. This I really appreciate»	Thank you very much for the compliment. It is our aim to make access to literature as unbureaucratic as possible, to keep administrative workloads low for both scientists and librarians.	-



108	«Fernleihe dauert oft zu lange > 1 Woche. Oder ich bekomme keine Antwort, wann ich das Buch bekomme. Es wäre schöner, wenn die Bibi.Mitarbeiter nicht hinter einem Tresen versteckt, sondern offen und besser wahrnehmbar wären. Sie sind sehr hilfsbereit und freundlich.»	Wir schreiben den Kundinnen und Kunden in der Regel innerhalb von 24 Stunden, wann mit dem Eintreffen eines Titels zu rechnen ist. Dies geht bedauerlicherweise ab und zu verloren. Wir haben dies intern besprochen und werden uns zukünftig stärker an diesen Grundsatz halten.	✓
-----	---	---	---

## Kommentare zur Lib4RI-Webseite

Drei Kommentare zur Lib4RI-Webseite (s. Tabelle 8) bemängelten ihre Übersichtlichkeit. Um diese zu verbessern, haben wir eine A-Z-Liste ([www.lib4ri.ch](http://www.lib4ri.ch) > *Quicklinks*) eingeführt, über die nun eine Stichwortsuche möglich ist. Ein Webrelaunch ist bereits in Planung. Konkrete Probleme zur Webseite nehmen wir gerne unter [info@lib4ri.ch](mailto:info@lib4ri.ch) entgegen. Wo etwas angepasst werden kann, werden wir dies baldmöglichst umsetzen. Alle anderen Anregungen werden wir für den Webrelaunch festhalten.

Tabelle 8: Kommentare und unsere Antworten zum Thema Lib4RI-Webseite. Bei den Massnahmen bedeutet «-»= keine Massnahmen nötig, «✓»=Umsetzung abgeschlossen, «(✓)»= Umsetzung teils abgeschlossen, «p»= Umsetzung geplant, «(p)»= Umsetzung in Abklärung, «x»= Umsetzung nicht möglich. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer	Massnahmen/ Measures
33	«I access the library mainly via the homepage. However, I find it quite difficult to navigate to the desired page, I do not find it very user friendly. One has to know where things are stored to access them. In my field, I do not have access to some important journals (social sciences / psychology / decision analysis / operations research)»	The Lib4RI internet page is already 7 years old. Through the constant growth in the last years, the user-friendliness has suffered. Thus, we are currently planning a web relaunch to modernise it and to ease finding content. As a first measure, we introduced an A-Z list on the website to make it easier to find things. Please contact us via e-mail under <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests for journals subscriptions. We will then evaluate a subscription, if there are no budgetary constraints.	(✓)
65	«I am very satisfied with the service that Lib4ri provides, however, the webpage could be more clear (simpler).»	Thank you very much for the compliment regarding our services. We are constantly looking for possibilities to improve our website. A relaunch is already in planning.	(p)
89	«The Internet page of Lib4RI is not very helpful and to get an quick overview is not easy. I see a lot of, at least for me not relevant information.»	The Lib4RI internet page is already 7 years old and not all aspects of it might still suit current viewing habits. Thus, we are currently planning a web relaunch to modernise it and to make it easier to find content. As a first measure, we introduced an A-Z list on the website to make it easier to find things.	(✓)

## Kommentare zu den Services

Die Kommentare zu den Services sind sehr divers. Eine Nutzerin äusserte den Wunsch nach mehr Informationen über die Bibliothek und ihre Angebote (s. Tabelle 9, Kommentar 2): «Ich finde, dass unsere Bibliotheken sehr gute Angebote haben, diese aber teilweise nicht bekannt sind (z.B. das Überprüfenlassen von Copyright - Verträgen), vielleicht könnten hier Newsletter ein Mal im Monat Highlights der Services herausstreichen und mit catchy Aufhängern so das Wissen um diese Services aufgefrischt bzw. geweckt werden.» Wir sind derzeit dabei, einen neuen Newsletter zu konzipieren und hoffen, diesem Wunsch so nachkommen zu können.

Ein Kommentar (s. Tabelle 9, Kommentar 28) bezog sich auf die Englischkenntnisse der Bibliotheksmitarbeitenden. Diese sind generell sehr gut, wir werden aber versuchen, sie bei allen Mitarbeitenden weiter zu fördern. Zwei Kommentare, die allgemeine Kritik äusserten, bezogen sich auf Mitarbeitende der Bibliothek (s. Tabelle 9, Kommentare 43 und 75). Die geringe Anzahl solcher negativer Kommentare bestätigt jedoch das positive Ergebnis in der Kategorie «Wahrnehmung der Dienstleistungen».

Zu Kommentar 37 (s. Tabelle 9): «... Bin seit 2.5 Jahre an dere Eawag angestellt und hab die Dienstleistungen der Eawag Bibliothek noch nie wahrgenommen. Eine Vorstellung der Bibliothek bei neuen Mitarbeiter wäre meines Erachtens sinnvoll.», haben wir bereits eine Massnahme umgesetzt. Wir laden seit April 2018 an allen Standorten die neuen Mitarbeitenden zu Bibliothekseinführungen ein. Diese Einführungen wurden bisher sehr gut angenommen. Vielen Dank für diesen wertvollen Vorschlag!

In den eingegangenen Kommentaren wurde der Document Delivery Service von Lib4RI ausschliesslich gelobt, z.B.: «Danke für die engagierte Hilfe bei der Suche nach schwierig aufzutreibender Literatur (-;»». Vielen Dank!

Tabelle 9: Kommentare und unsere Antworten zu den Services. Bei den Massnahmen bedeutet «-»= keine Massnahmen nötig, «✓»=Umsetzung abgeschlossen, «(✓)»= Umsetzung teils abgeschlossen, «p»= Umsetzung geplant, «(p)»= Umsetzung in Abklärung, «x»= Umsetzung nicht möglich. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer	Massnahmen/ Measures
2	«Ich finde, dass unsere Bibliotheken sehr gute Angebote haben, diese aber teilweise nicht bekannt sind (z.B. das Überprüfenlassen von Copyright - Verträgen), vielleicht könnten«...hier Newsletter ein Mal im Monat Highlights der Services herausstreichen und mit catchy Aufhängern so das Wissen um diese Services aufgefrischt bzw. geweckt werden.»	Vielen Dank für diese Anregung. Momentan nutzen wir unsere Webseite ( <i>Newseinträge</i> ), <i>Twitter</i> und unseren <i>Newsletter Lib4RI-Update</i> (print + online) als Kommunikationskanäle. Um in den einzelnen Instituten sichtbar zu werden, ist geplant, auch dort im Intranet und internen Hauszeitungen vermehrt Informationen zu platzieren. Zudem sind wir derzeit dabei, unsere Informationen im Web sowie unseren Newsletter neu zu konzipieren.	(p)
4	«Danke für die engagierte Hilfe bei der Suche nach schwierig aufzutreibender Literatur (-;»»	Wir versuchen, die Dokumentenlieferung so schnell und einfach wie möglich zu gestalten und freuen uns, wenn Sie mit unserem Service zufrieden sind.	-
10	«I am missing a place where I can discuss informally problems such as beeing hooked in a research project or be in need of help in a publication or finding an appropriate journal for my findings.»	Try our service. We have some people in the library, who have extensive experiences with the publication process. Please contact us at <i>info@lib4ri.ch</i> and we will try to find the appropriate person for you to discuss your problems.	-
25	«In Davos sind nur die Fragen betreffend Fernleihe und die Online-Dienste relevant»	Vielen Dank, dass Sie die für Sie relevanten Fragen beantwortet haben. Wir können aufgrund von begrenzten Ressourcen leider nicht an allen Standorten der vier Forschungsanstalten eine physische Bibliothek unterhalten. Ansonsten stehen allen Mitarbeitenden die gleichen Dienstleistungen zur Verfügung. Gedruckte Werke können z.B. an alle Standorte bestellt werden. Bitte kontaktieren Sie uns telefonisch oder per E-Mail ( <i>info@lib4ri.ch</i> ), falls Sie Fragen haben oder Hilfe benötigen.	-
28	«It will be good if personnel at the library would speak English.»	We are aware that Lib4RI is operating in a very international environment and most of our staff is quite fluent in English. However, we have taken first measures to improve language knowledge within all of the Lib4RI team. Usually, at least one English-speaking employee is present in the library.	✓



31	«In letzter Zeit brauchte ich sehr viele DIN-Normen, welche ich als PDF bei der ETH beziehen konnte. Diese Zusammenarbeit und Hilfsbereitschaft war vorbildlich.»	Bei diesem Kommentar ist uns leider nicht ganz klar, ob Sie die Lib4RI oder die ETH-Bibliothek meinen. Wir freuen und jedenfalls, dass Sie die gesuchten Normen erhalten und mit der Zusammenarbeit zufrieden waren.	-
37	«Umfrage schwierig/unklar zu beantworten. Bin seit 2.5 Jahre an dere Eawag angestellt und hab die Dienstleistungen der Eawag Bibliothek noch nie wahrgenommen. Eine Vorstellung der Bibliothek bei neuen Mitarbeiter wäre meines Erachtens sinnvoll.»	Vielen Dank für Ihre Anregung! Seit April werden alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der vier Forschungsanstalten per Mail angeschrieben, über die Services der Bibliothek informiert und eine Kurzeinführung angeboten. Diese Einführungen wurden bisher sehr gut angenommen. Mit Ihrer Ansicht zum Fragebogen stehen Sie nicht alleine da. Wir würden diesen Fragebogen aufgrund der Rückmeldungen nicht wieder verwenden.	✓
43	«bin bis anhin eher unfreundlich bedient worden als ich persönlich jeweils in die Empa/Eawag Bibliothek ging. Dokumentlieferdienst hingegen ist sehr gut und funktioniert einwandfrei.»	Vielen Dank für das Kompliment bezüglich unserem Dokumentenlieferdienst. Generell beschreiben uns die Nutzerinnen und Nutzer als freundlich und serviceorientiert. Wenn Sie sich schlecht behandelt gefühlt haben, bedauern wir das sehr und möchten uns dafür entschuldigen. Wir werden unsere Servicequalität in Zukunft weiter verbessern und auf die Freundlichkeit der Mitarbeitenden achten.	-
49	«Standort Davos hat nicht dieselben Dienstleistungen wie Standort Birmensdorf»	Wir können aufgrund von begrenzten Ressourcen leider nicht an allen Standorten der vier Forschungsanstalten eine physische Bibliothek unterhalten. Die meisten Dienstleistungen sind inzwischen ortsunabhängig im Web. Auch gedruckte Werke können an alle Standorte bestellt werden. Bitte kontaktieren Sie uns telefonisch oder per E-Mail ( <a href="mailto:info@lib4ri.ch">info@lib4ri.ch</a> ), falls Sie Fragen haben oder Hilfe benötigen.	-
75	«Leiderleider werden in der Empa/Eawag Library alle gedutzt - auch die Kundschaft. Das ist eine von oben aufoktrojierte Unart, die abgestellt werden sollte. Das „Du“ ist ein Privileg für meine Familienangehörige, Freunde und wenige Kollegen, nicht aber für Mitarbeiter der Bibliothek.»	Bitte weisen Sie uns darauf hin, falls Sie das Duzen als störend empfinden. Wir möchten mit der gelebten Kultur niemanden zu nahe treten und respektieren die individuellen Wünsche der Nutzerinnen und Nutzer.	-

## Kommentare zu DORA und Open Access

Bei den Themen DORA und Open Access äusserten insgesamt vier Nutzerinnen und Nutzer entweder den Wunsch, dass DORA am PSI eingeführt oder allgemein ausgebaut wird (s. Tabelle 10, z.B. Kommentare 23 und 53). Diesbezüglich ist seit der Umfrage viel passiert. Die Direktion des PSI hat beschlossen, DORA PSI als institutionelles Repositorium einzuführen. Das System soll nach derzeitigem Stand der Planung im Frühjahr 2019 starten. Auch für DORA Eawag, Empa und WSL werden ständig Verbesserungen eingeführt (vgl. dazu auch unsere laufenden «News»).

Beim Thema Open Access wurden sowohl Lob: «Good job re open access publishing (Gold, green, etc.). Very helpful!» als auch der Wunsch nach mehr Unterstützung geäussert (s. Tabelle 10, Kommentare 57 und 74). Bitte melden Sie sich bei uns unter [open-access@lib4ri.ch](mailto:open-access@lib4ri.ch), wenn Sie Fragen zum Thema Open Access oder Copyright haben, wir beantworten diese gern und werden unsere Services in diese Richtung weiter ausbauen.

Tabelle 10: Kommentare zu den Themen DORA und Open Access und unsere Antworten dazu. Bei den Massnahmen bedeutet «-»= keine Massnahmen nötig, «✓»=Umsetzung abgeschlossen, «(✓)»= Umsetzung teils abgeschlossen, «p»= Umsetzung geplant, «(p)»= Umsetzung in Abklärung, «\*»= Umsetzung nicht möglich. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer	Massnahmen/ Measures
23	«Zu Frage 4) Das schlechte abschneiden des IST-Zustandes beruht NUR auf dem immer noch fehlenden Repository (ist aber explizit nicht Schuld der Bibliothek sonder der PSI Direktion mit ihrer Unfaehigkeit / ihres Unwillen endlich zu entscheiden!))»	Wir freuen uns, dass die Direktion des PSI sich zwischenzeitlich für die Einführung von DORA PSI entschieden hat. Der Start für DORA PSI wird im Frühjahr 2019 erfolgen. Bitte sehen Sie hierzu auch die <i>News</i> vom 17. Mai 2018.	(✓)
30	«Good job re open access publishing (Gold, green, etc.). Very helpful!»	Happy to be of help! We try to push green open access (OA) more and more. At the moment there are 547 accepted versions in the three DORAs, with 373 already OA. We look forward to receiving more!	-
53	«Ich warte sehlichst auf das Repository.»	Wir freuen uns, dass DORA PSI im Frühling 2019 eingeführt wird. Bitte sehen Sie hierzu auch die <i>News</i> vom 17. Mai 2018.	(✓)
55	«Publikationen sind wichtige Produkte unserer Arbeit. Die Zuordnung der Publikationen zu Projekten und Flaechen ist eine wichtige Information fuer Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, welche am aktuellen Stand des Wissens (State of the Art) arbeiten. Eine sichtbare Zuordnung zu Forschungsflaechen und Projekten wuerde die Punkte sichtbarer machen, die Anknuepfunkte fuer weitere Studien sichtbar machen. Eine Zuordnung wuerde auch das Reporting insbesondere auf der Ebene von Programmen und Forschungsverbunden enorm vereinfachen. Aus diesen Gruenden waere das Ermoeglichen einer dezentralen Erfassung von Programm- oder Projektspezifischen Merkmalen zu Publikationen sehr wuensenswert. Diese Merkmale muess-ten von den Programmen/Projekten festgelegt werden, von diesen auch implementiert werden koennen und von einem bestimmten Personen-kreis nachgetragen werden koennen.»	Dieser Kommentar wurde bereits per Mail beantwortet, weil uns der Verfasser sein E-Mailadresse hinterlassen hat. Auszug aus der E-Mail-Antwort (05.10.2017): «Vielen Dank für Ihr Feedback zu DORA WSL im Rahmen der Umfrage der Lib4RI. Wir diskutieren Ihre Anregungen bezüglich der Zuordnung von Publikationen zu Forschungsflächen und Projekten in der Arbeitsgruppe und werden diese bei der Weiterentwicklung von DORA evaluieren. ...Bei der Entwicklung neuer Funktionen von DORA wird voraussichtlich solchen Funktionen eine hohe Priorität zukommen, die möglichst vielen Usern von DORA WSL, DORA Eawag und DORA Empa nützen. Hierzu liegt allerdings im Moment noch keine konkrete Planung vor. ...Wenn Sie die Zuordnung von Flächen und Projekten zu Publikationen in einem externen System realisieren wollen, könnten wir Ihnen sicherlich auch Zugriff auf die Exporte der Publikations-Metadaten aus DORA ermöglichen.»	(p)
57	«Unterstützung für Open Data, Open Access, wäre zeitgemäss und toll»	Wir bieten bereits Unterstützung zu Open Access an (Schulungen, individuelle Beratung, <i>Informationen auf unserer Homepage</i> ) und sind dabei, unsere Services in diesem Bereich auszubauen, soweit dies von den Ressourcen her möglich ist. Verbesserungswürdig sind sicherlich die Informationen auf unserer Webseite und wir werden dies in den kommenden Monaten angehen. Im Frühjahr 2019 wird ausserdem DORA PSI online gehen. Dann haben auch PSI-Mitarbeitende die Möglichkeit, im institutionellen Repository auf dem sogenannten „Grünen Weg“ Open Access zu publizieren. Falls Sie konkrete Fragen zu diesen Themen haben, können Sie sich jederzeit gerne an <a href="mailto:openaccess@lib4ri.ch">openaccess@lib4ri.ch</a> wenden.	(✓)
66	«Service bezüglich Zugang zu Literatur top. Dora noch ausbaufähig»	Wir arbeiten täglich daran, DORA weiter auszubauen und zu verbessern. Bitte melden Sie sich bei uns, falls Sie Verbesserungsvorschläge haben oder Ihnen Fehler auffallen unter <a href="mailto:dora@lib4ri.ch">dora@lib4ri.ch</a> .	(✓)
69	«Dora should be improved»	We are improving DORA day by day, but many of these improvements happen in the background and are thus not directly visible for the library patrons. Should you have any specific requests please send us an email to <a href="mailto:dora@lib4ri.ch">dora@lib4ri.ch</a> .	(✓)

74	«Würde mir mehr direkte Hilfe erwarten; wenn ich ein Artikel der Bibliothek melde, dass ich ein Feedback bekomme bezüglich Copyright, also was ich damit machen darf (auf welche Seite hochladen, in welcher Version), Anmeldung bei ProLitteris etc.»	Zu diesem Thema bieten wir bereits ein <i>Training</i> an (Lib4RI Training Series Modul 3 Open Access & Copyright). Sie sind herzlich eingeladen, an der nächsten Schulung zu diesem Thema teilzunehmen. Alternativ bieten wir auch « <i>Training on demand</i> » an. Falls Sie konkrete Fragen haben, können Sie uns gerne kontaktieren. Wir können Ihr Anliegen dann per Mail ( <a href="mailto:openaccess@lib4ri.ch">openaccess@lib4ri.ch</a> ) oder in einem persönlichen Beratungsgespräch klären.	-
----	--	---	---

## Kommentare zu den Bibliotheksräumlichkeiten

Auch die geringe Zahl an Kommentaren zur Kategorie «Bibliothek als Ort» zeigt, dass hier die Ansprüche unserer Nutzerinnen und Nutzer niedriger sind als in anderen Bibliotheken. Zwei der Kommentare betrafen den Geräuschpegel in der Bibliothek (s. Tabelle 11, Kommentare 44 und 67). Grundsätzlich achten wir darauf, dass es in der Bibliothek nicht zu laut und ruhiges Arbeiten möglich ist. Konversationen in normaler Lautstärke mit Nutzerinnen und Nutzern und unter den Mitarbeitenden sind aber unvermeidlich. Es ist uns bewusst, dass die Räumlichkeiten dafür derzeit nicht optimal ausgelegt sind. Daher planen wir mittelfristig eine Umgestaltung der Bibliotheksräume, um sie an die veränderten Bedürfnisse anzupassen. In anderen Kommentaren wurde bemängelt, dass nicht ausreichend Einzelarbeitsplätze zur Verfügung stehen: «Leseecken oder Rückzugsort existiert in dem Sinne nicht.» (s. Tabelle 11, Kommentar 70).

Tabelle 11: Kommentare zu den Räumen. Bei den Massnahmen bedeutet «-»= keine Massnahmen nötig, «✓»=Umsetzung abgeschlossen, «(✓)»= Umsetzung teils abgeschlossen, «p»= Umsetzung geplant, «(p)»= Umsetzung in Abklärung, «✗»= Umsetzung nicht möglich. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer	Massnahmen/ Measures
13	«In general I am very happy about the service! There is the odd journal article that is not accessible. The library itself is not the nicest place to be or work in. Improvements would be great, as sometimes more private working space would be of great help (e.g. when working very concentrated).»	We are constantly improving our offerings to meet our users' needs better, as far as the budget allows. Please contact us via e-mail under <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests. Regarding the rooms we can only make small changes, as this lies in the responsibility of the research institutes. However, we are aware of this topic and will continue to optimize the workspaces for our users.	(p)
18	«I do not know if there is significant reason for Eawag to maintain a physical library. The physical library provides almost zero advantage to me. I find articles online and I borrow text or reference books from the people in my department. If I try to find good reference or text books in the library they usually are not there.»	You have our complete understanding for not using the physical library anymore. However, other users are glad that we are able to provide quiet workspaces and print media. Many reference and textbooks can be easily loaned via NEBIS, we would be glad to assist you.	-
44	«People from the office in front of the library speak (very loudly). It would be a great improvement for the ambience of the library if the sound isolation of this office would be greatly improved or simply people would refrain from speaking in the office or in the library.»	Generally, we try to keep the noise level in the library as low as possible. Thus, we would like to ask you to approach us, if the noise level bothers you. However, due to the open rooms of the library it is unavoidable that some of the work communication of the library staff is perceptible in the library. However, we are aware of this topic and the optimization of the workspaces is part of our medium-term planning.	(p)

64	«Als PSI-Pensionierter benutze ich die elektronische PSI-Bibliothek vor Ort. Eine einfacher zugänglicher Zugang für USB-Sticks (für die heruntergeladenen Dokumente) als unter dem Tisch wäre sehr wünschenswert.»	Vielen Dank für Ihren Hinweis. Wir haben den Zugang zum USB-Port verbessert.	✓
67	«Library provides nice workspaces what I really appreciate. Noise levels from library staff reaches sometimes levels that do not really seem necessary. Otherwise good work environment!»	Thank you for the compliment on our workspace. In general, we try to keep to noise level in the library as low as possible. Thus, we would like to ask you to approach us, if the noise level bothers you. However, due to the open rooms of the library it is unavoidable that some of the work communication of the library staff is perceptible in the library. Being aware of some of the shortcomings of the actual layout of the rooms we will try to improve this in a medium-term planning.	(p)
70	«Lesecken oder Rückzugsort existiert in dem Sinne nicht.»	Wir sind uns bewusst, dass die Ausgestaltung unserer Räume nicht optimal ist und werden versuchen, dies mittelfristig zu optimieren.	(p)
80	«I regularly order books from other libraries, service is great and personal is super nice :) I'm EMPA and can't open the library door when it's closed. That's my only bad point.»	Thank you very much for your comment on our service and personal, we really appreciate it. We are currently figuring out this access problem with the facility management.	(p)

## Kommentare zum Fragebogen

Die Kommentare zum Fragebogen sind durchgehend negativ. Der Fragebogen wurde von den Teilnehmenden als schlecht verständlich und unlogisch empfunden (s. Tabelle 12), wie z.B. der Kommentar «Too complicated questions!!!!» zeigt. Dies wurde auch durch neun E-Mails zum Fragebogen bestätigt, in denen Nutzerinnen und Nutzer um genauere Instruktionen zum Ausfüllen des Fragebogens baten. Da die Umfrage beendet ist, gab es hier keine Massnahmen die umgesetzt werden konnten. Sollten wir nochmals eine Umfrage durchführen, werden wir aufgrund der Kommentare nicht mehr den LibQUAL+®-Fragebogen wählen, sofern dieser nicht deutlich verbessert wird.

Tabelle 12: Kommentare zum Fragebogen. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer
14	«I do not really understand the difference between minimum and desired (for me anything above the minimum is desired), thus I fill desired with the same as minimum, and desired is anything above). What do you mean by „electronic information resources“? Access to the online articles I need? In that case what is low? What is high? In my case I sometimes can not access papers that are of interest to me, but I do not think I have a high need, I just have a different need than most other researchers at Eawag. Equally, for the library space, I would have asked if and how often people use the available opportunities, and for those who do, if they are satisfied. I have never been there, partly because I was never showed where it is! And my need is low... The perceived ranking that I gave is from what some of my colleagues says (and not my personal experience). Same for opening hours, I would have asked: have you ever been confronted to the closed library? if yes how often? and at what time did you need the service and it was not available?...»	We had no influence on the questions and the survey design since we used an internationally used standard survey. Many participants had the same opinion on the survey and we are sorry about that. Electronic information resources refers to all types of electronic materials provided by the library, e.g. e-journals, e-books and databases. To define high and low here is of course difficult. However, if you rarely find an article you need, the idea would be to rate the service level rather low and the other way round. Please contact us via e-mail under <a href="mailto:eresources@lib4ri.ch">eresources@lib4ri.ch</a> , if you have specific requests for electronic resources. You are, of course, always welcome to use the library premises and we would be happy to show you around. The library at Eawag Dübendorf is open 24 hours for all Eawag employees. The library staff is regularly available from 8.30-16.30 Monday to Friday.

26	«Too complicated questions!!!!»	The high number of comments concerning the questionnaire has shown us that it was too complicated. We would like to apologize for this; we have misjudged the user-friendliness of the questionnaire.
46	«I have never been personally to the library (as in a completely different location), thus I can't provide answers concerning staff and location.»	Thank you very much for answering all other questions. You are kindly invited to visit the library premises once you are at one of our library sites.
47	«I only use the library remotely because I am not at one of the main sites from WSL. In my case questions 10 and 12 don't quite make sense but I had to answer to post my answer.»	Thank you very much for answering all questions concerning the services you use. Unfortunately, there were some mandatory questions in the survey, on which we had no influence.
48	«@ SLF => no direct access to a library => answers biased»	Thank you very much for answering all questions concerning the SLF.
54	«Ich sehe vorallem eine Seite voller gestelzt und verschroben formulierter Suggestivfragen mit logischer Abhängigkeit. Wurde diese Seite von einem Computer generiert? KI? Dann hätte ich gerne von der Bibliothek ein KI-Programm, welches mir solchen Quark automatisch ausfüllt. Besten Dank.»	Wir haben für die Umfrage den LibQUAL+®-Fragebogen der ARL (Association of Research Libraries) verwendet. Der Fragebogen wurde allgemein als schlecht verständlich empfunden. Dies zeigen viele dazu eingegangene Kommentare und E-Mails. Wir bedauern dies und werden diesen Fragebogen aufgrund der Rückmeldungen nicht wieder verwenden.
56	«Die Fragen 1-9 verstehe ich nicht. Ich benutze vor allem die Online-dienste der Bibliothek (Zugriff auf elektronische Journals) weniger den Buchbestand in der Bibliothek selber.»	Der Fragebogen wurde allgemein als schlecht verständlich empfunden. Dies zeigen die vielen dazu eingegangenen Kommentare und E-Mails. Wir bedauern dies und werden diesen Fragebogen aufgrund der Rückmeldungen nicht wieder verwenden. Vielen Dank für Ihre Rückmeldung zu Ihren Bedürfnissen, die aufgrund des digitalen Wandels ein allgemeiner Trend sind.
63	«questions 1-9 are difficult to answer, is a strange way of asking»	The high number of comments concerning the questionnaire has shown us that it was too complicated. We would like to apologize for this; we had misjudged the user-friendliness of the questionnaire.
78	«ein sehr schlechtes Fragebogen. ich bin zufrieden mit dem Lib4ri und den Bibliothekaren, aber in Fragebogen oft unklar ist was mit der Frage gemeint. Viele Fragen betreffen mir gar nicht (ich habe die Bibliothek noch nie persönlich benutzt. und nie für academic work.)»	Mit Ihrer Ansicht zum Fragebogen stehen Sie nicht alleine da. Dies zeigen die vielen dazu eingegangenen Kommentare und E-Mails. Wir bedauern dies und würden diesen Fragebogen aufgrund der Rückmeldungen auch nicht wieder verwenden. Sie sind jederzeit willkommen, die Bibliothek zu besuchen, falls Sie Bedarf an gedruckten Werken haben sollten.
81	«Question 1-7: I did not understand the way I need to answer those questions. This is way to complicated and in my opinion not suitable for a survey. Unfortunately, I could not answer these questions. Frage 1-7: Ich verstehe die Antwortmöglichkeiten einfach nicht. Das ergibt für mich keinen Sinn! Daher konnte ich das leider nicht beantworten»	The high number of comments concerning the questionnaire has shown us that it was too complicated. We would like to apologize for this; we have misjudged the user-friendliness of the questionnaire. Thank you very much for answering the other questions.
87	«Sorry for the very incomplete answers, Still in my first year at WSL, little time for science and research with consequent little chances to evaluate the service provided.»	Thank you for answering the questions you could!
90	«I do not use the library service oftenly so it is difficult to rate it!»	Thank you for taking the survey anyway!
94	«Maybe I confuse it: this service is both on the „physical“ library services as well as internet library services. The first one I have not used for long, the latter is indispensable for my work as a scientist.»	You are completely right: Both the electronic resources as well as the services provided in the physical library are considered as library services in the questionnaire. You are very welcome to use the library premises, if you have a need for it again.

## Kommentare zu anderen Themen

Die Kommentare, die wir als «Anderes» klassifiziert haben, betrafen z.T. das Nutzungsverhalten (s. Tabelle 13, Kommentar 103): «In my everyday work, have no contact to the library. It can happen, that someone of my lab Forgets to return a book or such. That's it», und weitere Themen, die in keine der anderen Klassen passten.

Tabelle 13: Kommentare die wir als «Anderes» gekennzeichnet haben. Bei den Massnahmen bedeutet «-»= keine Massnahmen nötig, «✓»=Umsetzung abgeschlossen, «(✓)»= Umsetzung teils abgeschlossen, «p»= Umsetzung geplant, «(p)»= Umsetzung in Abklärung, «✘»= Umsetzung nicht möglich. Die eingegangenen Kommentare sind in der Reihenfolge ihres zeitlichen Eingangs aufgeführt und nummeriert.

Nr.	Kommentar/ Comment	Antwort/ Answer	Massnahmen/ Measures
9	«As almost everything goes electronically nowadays I rarely go to the library. E-Mail contact a 2-3 times per year when questions arise or something suddenly doesn't work anymore. Sorry, but it's stupid to force users to answer ALL questions. I have rated the ones not applicable with 1 for that on purpose.»	Thank you for answering all questions that seemed applicable to you. The option „n/a“ was also available for most questions. However, some questions were defined as obligatory by the system and we did not have the option to make changes here. We are sorry for the inconvenience in these cases.	-
41	«definition of what „library“ mean in the survey is ill defined, is it the physical library, or the electronic access negotiated by library staff? depending on the definition, the answers of the respondents may differ library should provide excellent electronic access, physical access to documents and personal service should be greatly reduced, including space used by library»	The high number of comments concerning the questionnaire has shown us that it was too complicated. We would like to apologize for this; we have misjudged the user-friendliness of the questionnaire. The individual use of the library's resources and premises varies strongly amongst users and many of them still use the premises regularly. Nevertheless, the library has already given up a lot of the space and we will provide a plan to use the remaining space in a useful way (see also our strategy, <i>Lib4RI-Update 12</i> ).	(p)
100	«Vor allem musste ich im letzten Jahr viele DIN-Normen suchen und drucken. Dabei ist die Bibliothek und Perinorm sehr hilfreich. Aber das Aufrufen von Perinorm über die Bibliothekseite ist anspruchsvoll.»	Es ist schön, dass Sie mit unserem Normenservice zufrieden sind. Informationen zu Perinorm finden Sie auf unserer Webseite unter <i>Datenbanken</i> und <i>Standards</i> . Wir helfen Ihnen gerne weiter, falls eine Norm einmal nicht auffindbar sein sollte. Sie können das <i>Normenportal</i> auch über die Quicklinks aufrufen. Das Normenportal ist zudem in unserer Searchbox, Radio-Button «more», eingebunden.	-
101	«Until now I haven't used the library. I seldom need scientific information and in case I do, I find it in the Internet.»	Please keep in mind that library comprises not only the physical library. A lot of the scientific information that can be found on the internet, is only available within the IP range of the four research institutes, because Lib4RI has licenced it. This is part of our electronic services.	-
103	«In my everyday work, have no contact to the library. It can happen, that someone of my lab forgets to return a book or such. That's it.»	Thank you for taking the survey even though you have little contact to the library.	-
105	«The PSI library is all but irrelevant for my work. The name lib4ri is very badly chosen and regularly leads to hiccups when pronouncing it. The questions in the first part of this survey are „strange“: What do you mean with „when it comes to willingness to help others“?»	We are happy to hear that the library is important for your work at PSI. You are completely right about the name; it is rather hard to pronounce and you are not alone with this opinion. Nevertheless, it is meanwhile well established, easily to recognize and concise.	✘

## Schlussfolgerungen und Massnahmen

Das Gesamtergebnis der Umfrage bescheinigt Lib4RI eine sehr hohe Servicequalität. In den beiden Kategorien «Wahrnehmung der Dienstleistung» und «Bibliothek als Ort» wurde die wahrgenommene Servicequalität sogar geringfügig höher bewertet als die erwünschte. Lediglich in einer der drei untersuchten Kategorien der Servicequalität, dem «Zugang zu den angebotenen Informationen», erreichte die wahrgenommene Servicequalität nicht ganz die erwünschte.

Um dieses Ergebnis besser einordnen zu können, haben wir es mit anderen Bibliotheken verglichen, die 2017 eine LibQUAL+®-Umfrage durchführten. Dabei sind die massgeblichen Werte für Lib4RI durchgehend besser als bei den drei teilnehmenden Konsortien.

Neben dem sehr guten Gesamtergebnis hat die Umfrage auch Handlungsfelder aufgezeigt, in denen wir uns noch verbessern können. Hier ist vor allem die Kategorie «Zugang zu den angebotenen Informationen» zu nennen. Ziel des geplanten Webrelaunches muss es demnach sein, den Zugang zu den Informationen einfacher zu gestalten und die Navigation und Suchfunktion innerhalb der Webseite zu verbessern. Da es bis zum Webrelaunch noch etwas dauern wird, haben wir bereits erste Massnahmen getroffen, weitere sind geplant. Zu nennen sind hier die Einführung einer A-Z-Liste auf der Homepage und die Umgestaltung der Kartenseite.

Ein weiteres Thema ist das Angebot an elektronischen Ressourcen. Aufgrund hoher Preissteigerungen, insbesondere bei den elektronischen Zeitschriften, wird es nicht möglich sein, das Angebot massiv zu erweitern. Anschaffungsvorschläge von Nutzerinnen und Nutzern werden wir aber prüfen und punktuelle Lücken schliessen, sofern es das Budget der Bibliothek erlaubt.

In der Kategorie «Wahrnehmung der Dienstleistungen» gab es beim Gesamtergebnis in einem Punkt eine geringe Differenz zwischen wahrgenommener und erwünschter Servicequalität («Bibliothekspersonal, das das Wissen hat, um Benutzerfragen zu beantworten»). Um den Service in diesem Bereich zu verbessern, ist es essenziell, dass wir auf die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten. Eine weitere Möglichkeit, die wir intern diskutieren werden, ist es, Nutzerinnen und Nutzer mit Fragen zukünftig schneller an die entsprechenden Spezialistinnen und Spezialisten im Bibliotheksteam zu verweisen. Bei den Bibliotheksräumen streben wir in den nächsten Jahren ebenfalls Verbesserungen an. Dies wird in enger Absprache mit den jeweiligen Institutionen erfolgen.

Zu vielen der in den Kommentaren erhaltenen Wünsche und Anregungen haben wir bereits Massnahmen ergriffen. Bei anderen Punkten sind wir dabei, mögliche Verbesserungen zu evaluieren. Wir hoffen, dass die Nutzerinnen und Nutzer, die Vorschläge verfasst haben, mit den getroffenen Massnahmen zufrieden sind. Für Fragen und Diskussionen stehen wir weiterhin gerne zur Verfügung.

Das hervorragende Ergebnis ist für uns ein Ansporn, weiter an der ständigen Verbesserung unserer Services zu arbeiten. Im *Lib4RI-Update #12* haben wir unsere Strategie 2017-2020 veröffentlicht. Unsere Ziele für die Services, das Medienangebot und Bibliotheksräume sind dort ausführlich dargestellt.



# I. Originalfragebogen LibQUAL+<sup>®</sup> auf Deutsch und Englisch



## Welcome!

We are committed to improving your library services. Better understanding your expectations will help us tailor those services to your needs.

We are conducting this survey to measure library service quality and identify best practices through the Association of Research Libraries' LibQUAL+<sup>®</sup> program.

Please answer all items. Thank you for your participation!

Information supplied on this form will be processed in the United States. Data protection legislation requires us to make clear that supplying information on the form is entirely voluntary.

---

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

*Minimum* --the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable

*Desired* --the number that represents the level of service that *you personally want*

*Perceived* --the number that represents the level of service that *you believe* our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item when the survey is submitted.



When it comes to...	My Minimum Service Level Is									My Desired Service Level Is									Perceived Service Performance Is									N/A
	Low			High			Low			High			Low			High												
1) Library staff who instill confidence in users	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
2) Making electronic resources accessible from my home or office	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
3) Library space that inspires study and learning	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
4) Giving users individual attention	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
6) Convenient opening hours	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
7) Library staff who are consistently courteous	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
8) The printed library materials I need for my work	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
9) Quiet space for individual work	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
10) Readiness to respond to users' enquiries	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
11) The electronic information resources I need	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
12) Efficient interlibrary loan / document delivery	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
13) Library staff who have the knowledge to answer user questions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
14) Librarians providing help that both assists in finding the information needed now, and improves skills useful in future information searches	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
15) A comfortable and inviting location	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
16) Library staff who deal with users in a caring fashion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
17) Modern equipment that lets me easily access needed information	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
18) Library orientations / instruction sessions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
19) Library staff who understand the needs of their users	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
20) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
21) A haven for study, learning, or research	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
22) Willingness to help users	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
23) Making information easily accessible for independent use	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
24) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
25) Space for group learning and group study	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
26) Range of library orientations and instructional sessions	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
27) Dependability in handling users' service problems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>
<b>Please indicate the degree to which you agree with the following statements:</b>																												
28) The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.										1	2	3	4	5	6	7	8	9										
										Strongly Disagree						Strongly Agree												
29) The library aids my advancement in my academic discipline or work.										1	2	3	4	5	6	7	8	9										
										Strongly Disagree						Strongly Agree												

30) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
31) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
32) The library provides me with the information skills I need in my work or study.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
33) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
34) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
35) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Extremely Poor Extremely Good

<b>Please indicate your library usage patterns:</b>	
36) How often do you use resources within the library?	<input type="radio"/> Daily <input type="radio"/> Weekly <input type="radio"/> Monthly <input type="radio"/> Quarterly <input type="radio"/> Never
37) How often do you access library resources through a library Web page?	<input type="radio"/> Daily <input type="radio"/> Weekly <input type="radio"/> Monthly <input type="radio"/> Quarterly <input type="radio"/> Never
38) How often do you use Yahoo™, Google™, or non-library gateways for information?	<input type="radio"/> Daily <input type="radio"/> Weekly <input type="radio"/> Monthly <input type="radio"/> Quarterly <input type="radio"/> Never

<b>Please answer a few questions about yourself:</b>	
39) The library that you use most often:	<input type="radio"/> Eawag Affiliation <input type="radio"/> Empa Affiliation <input type="radio"/> Paul Scherrer Institute Affiliation <input type="radio"/> WSL Affiliation
40) Age:	<input type="radio"/> Under 18 <input type="radio"/> 18 - 22 <input type="radio"/> 23 - 30 <input type="radio"/> 31 - 45 <input type="radio"/> 46 - 65 <input type="radio"/> Over 65
41) Sex:	<input type="radio"/> Female <input type="radio"/> Male
42) Discipline:	<input type="radio"/> Administrative and Technical Staff <input type="radio"/> Engineering <input type="radio"/> Exact and Natural Sciences <input type="radio"/> Humanities and Social Sciences <input type="radio"/> Other Research Area

43) Position: (Select the ONE option that best describes you.)

Students  Bachelor Student

Internship

Master Student

PhD Students  PhD Student

Scientists  Scientific Assistant

Scientist

Guest Scientist

Staff  Administrative Staff

Technical Staff

44) Please enter any comments about library services in the box below:

Thank you for participating in this library service quality survey!



## Willkommen!

Wir sind bestrebt, die Bibliotheksdienstleistungen für Sie laufend zu verbessern.

Ihre Erwartungen zu kennen wird uns helfen, diese Dienstleistungen auf Ihre Bedürfnisse zuzuschneiden. Wir führen diese Umfrage durch, um die Servicequalität der Bibliothek zu messen und mit Hilfe des LibQUAL+®-Programms der "Association of Research Libraries" (Verband der Forschungsbibliotheken der USA) herausragende Praxisbeispiele zu identifizieren.

Bitte beantworten Sie alle Fragen. Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Daten aus diesem Fragebogen werden in den USA verarbeitet. Die Datenschutzgesetzgebung verpflichtet uns, klarzustellen, dass die Angabe von Informationen auf dem Fragebogen völlig freiwillig ist.

---

Bewerten Sie bitte die Aspekte unserer Bibliothek jeweils im Hinblick auf drei verschiedene Dienstleistungsgrade:

*Ihr minimaler Dienstleistungsgrad* –Dieser Wert bezieht sich auf das Mindestmass an Dienstleistung, das Sie erwarten und noch als tragbar erachten.

*Ihr gewünschter Dienstleistungsgrad* –Dieser Wert entspricht dem von Ihnen gewünschten Dienstleistungsgrad.

*Ihr wahrgenommener Dienstleistungsgrad* –Diese Beurteilung entspricht dem Dienstleistungsgrad, den unsere Bibliothek Ihrer Meinung nach derzeit bietet.

Bitte bewerten Sie die Aspekte auf der neunstufigen Skala in allen drei Spalten oder markieren Sie "n.z." (nicht zutreffend). Die Wahl von "n.z." hebt automatisch alle anderen Antworten zu diesem Element auf. 1 ist der niedrigste Wert, 9 ist der höchste Wert.

In Bezug auf	ist mein minimal akzeptabler Grad an Service									ist mein gewünschter Grad an Service									ist meine wahrgenommene Serviceleistung									n./z.	
	niedrig			hoch			niedrig			hoch			niedrig			hoch													
1) Bibliothekspersonal, das bei den Benutzern Vertrauen erweckt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
2) Die Bereitstellung von elektronischen Ressourcen mit Zugang von zu Hause oder vom Büro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
3) Bibliotheksräumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
4) Individuelle Betreuung der Benutzer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
5) Eine Bibliothekswebsite, die mich befähigt, Informationen selbstständig zu finden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
6) Komfortable Öffnungszeiten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
7) Bibliothekspersonal, das durchwegs höflich ist	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
8) Die gedruckten Bibliotheksressourcen, die ich für meine Arbeit brauche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
9) Ruhige Räumlichkeiten für individuelles Arbeiten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
10) Bereitschaft, auf Benutzeranfragen einzugehen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
11) Die elektronischen Informationsressourcen, die ich brauche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
12) Schneller und effizienter Fernleih-, Kopien- und Dokumentenlieferdienst	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
13) Bibliothekspersonal, das das Wissen hat, um Benutzerfragen zu beantworten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
14) Bibliothekspersonal, das sowohl für die aktuelle Suche Hilfestellung bietet, wie auch Know-how für zukünftige Recherchen vermittelt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
15) Einen angenehmen und einladenden Ort	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
16) Bibliothekspersonal, das mit Benutzern in hilfsbereiter Art und Weise umgeht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
17) Moderne Geräte, die mir einfachen Zugang zu benötigter Information ermöglichen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
18) Bibliotheksführungen und Schulungsveranstaltungen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
19) Bibliothekspersonal, das die Bedürfnisse seiner Benutzer versteht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
20) Leicht zu handhabende Zugriffswerkzeuge, die mir erlauben, Informationen selbstständig zu finden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
21) Einen Zufluchtsort für Studium, Lernen und Forschung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
22) Bereitwilligkeit, Benutzern zu helfen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
23) Die Bereitstellung von leicht zugänglicher Information für selbstständige Nutzung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
24) Gedruckte und/oder elektronische Zeitschriftenbestände, die ich für meine Arbeit brauche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
25) Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
26) Angebot an Bibliotheksführungen und Schulungsveranstaltungen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.
27) Zuverlässigkeit im Umgang mit Dienstleistungsproblemen von Benutzern	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input type="checkbox"/>	n./z.

Kennzeichnen Sie bitte den Grad, mit dem Sie den folgenden Aussagen zustimmen:	
28) Die Bibliothek hilft mir, in meinen(m) Interessengebiet(en) auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen zu bleiben.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 stimme gar nicht zu                      stimme sehr zu
29) Die Bibliothek unterstützt mein Vorwärtskommen in meiner wissenschaftlichen Disziplin.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 stimme gar nicht zu                      stimme sehr zu



43) Stellung: (Wählen Sie die EINE Möglichkeit, die Sie am besten beschreibt.)

Studentinnen und Studenten  Bachelorstudentinnen und -studenten  
 Praktikantinnen und Praktikanten  
 Masterstudentinnen und -studenten

Doktorandinnen und Doktoranden  Doktorandinnen und Doktoranden

Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler  Wissenschaftliche Assistentinnen und Assistenten  
 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler  
 Gastwissenschaftlerinnen und -wissenschaftler

Personal  Administratives Personal  
 Technisches Personal

44) Bitte schreiben Sie weitere Bemerkungen zu Bibliotheksdienstleistungen in den untenstehenden Kasten.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an dieser Umfrage zur Servicequalität der Bibliothek!

## **II. Vergleichstabelle der Fragen von LibQUAL+<sup>®</sup> Lite und LibQUAL+<sup>®</sup> Standard**



## LibQUAL+® Protocol Comparison Table using Results Notebook Syntax

Lite protocol	long protocol
<p><b>Core Questions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IC-4</li> <li>• LP-1</li> <li>• AS-6</li> <li>• IC-random</li> <li>• AS-random</li> <li>• IC-random</li> <li>• LP-random</li> <li>• AS-random</li> </ul>	<p>AS-1 Employees who instill confidence in users            IC-1 Making electronic resources accessible from my home or office            LP-1 <a href="#">Library space that inspires study and learning</a>            AS-2 Giving users individual attention            IC-2 A library Web site enabling me to locate information on my own            AS-3 Employees who are consistently courteous            IC-3 The printed library materials I need for my work            LP-2 Quiet space for individual activities            AS-4 Readiness to respond to users' questions            IC-4 <a href="#">The electronic information resources I need</a>            AS-5 Employees who have the knowledge to answer user questions            LP-3 A comfortable and inviting location            AS-6 <a href="#">Employees who deal with users in a caring fashion</a>            IC-5 Modern equipment that lets me easily access needed information            AS-7 Employees who understand the needs of their users            IC-6 Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own            LP-4 A getaway for study, learning or research            AS-8 Willingness to help users            IC-7 Making information easily accessible for independent use            IC-8 Print and/or electronic journal collections I require for my work            LP-5 Community space for group learning and group study            AS-9 Dependability in handling users' service problems</p>
<p><b>Local Question</b> Randomly select one from the five</p>	<p>Option to choose five local questions</p>
<p><b>Outcomes</b> Randomly select two from the five</p>	<p>O-1 The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.            O-2 The library aids my advancement in my academic discipline or work.            O-3 The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.            O-4 The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.            O-5 The library provides me with the information skills I need in my work or study.</p>
<p><b>Satisfaction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S-3</li> <li>• Randomly select one from the remaining two</li> </ul>	<p>S-1 In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.            S-2 In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.            S-3 <a href="#">How would you rate the overall quality of the service provided by the library?</a></p>
<p><b>Library Usage</b> Use all three Library Usage items</p>	<p>LU-1 How often do you use resources on library premises?            LU-2 How often do you access library resources through a library Web page?            LU-3 How often do you use Yahoo™, Google™, or non-library gateways for information?</p>
<p><b>Demographics</b> Items will be identical between the Lite and long protocols, but will vary according to institution type</p>	
<p><b>Comments Box</b> An open-ended comments box is provided on both protocols</p>	

## LibQUAL+® Protocol Comparison Table using Data File Syntax

LibQUAL+® Lite	LibQUAL+®
<p><b>Core Questions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IC10</li> <li>• LP03</li> <li>• AS13</li> <li>• IC(random)</li> <li>• AS(random)</li> <li>• IC(random)</li> <li>• LP(random)</li> <li>• AS(random)</li> </ul>	<p>AS01 Employees who instill confidence in users            IC02 Making electronic resources accessible from my home or office            LP03 Library space that inspires study and learning            AS04 Giving users individual attention            IC05 A library Web site enabling me to locate information on my own            AS06 Employees who are consistently courteous            IC07 The printed library materials I need for my work            LP08 Quiet space for individual activities            AS09 Readiness to respond to users' questions            IC10 The electronic information resources I need            AS11 Employees who have the knowledge to answer user questions            LP12 A comfortable and inviting location            AS13 Employees who deal with users in a caring fashion            IC14 Modern equipment that lets me easily access needed information            AS15 Employees who understand the needs of their users            IC16 Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own            LP17 A getaway for study, learning or research            AS18 Willingness to help users            IC19 Making information easily accessible for independent use            IC20 Print and/or electronic journal collections I require for my work            LP21 Community space for group learning and group study            AS22 Dependability in handling users' service problems</p>
<p><b>Local Question</b> Randomly select one from the five</p>	<p>Option to choose five local questions</p>
<p><b>Outcomes</b> Randomly select two from the five</p>	<p>O01 The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.            O02 The library aids my advancement in my academic discipline or work.            O03 The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.            O04 The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.            O05 The library provides me with the information skills I need in my work or study.</p>
<p><b>Satisfaction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S03</li> <li>• Randomly select one from the remaining Satisfaction items</li> </ul>	<p>S01 In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.            S02 In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.            S03 How would you rate the overall quality of the service provided by the library?</p>
<p><b>Library Usage</b> Use all three Library Usage items</p>	<p>LU01 How often do you use resources on library premises?            LU02 How often do you access library resources through a library Web page?            LU03 How often do you use Yahoo™, Google™, or non-library gateways for information?</p>
<p><b>Demographics</b> Items will be identical between LibQUAL+® Lite and LibQUAL+®, but will vary according to institution type</p>	
<p><b>Comments Box</b> An open-ended comments box is provided on both protocols</p>	