

Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken NRW

Benutzerbefragung 2011

*gefördert mit Mitteln des Ministeriums für Innovation,
Wissenschaft und Forschung des Landes NRW*

Erfahrungen / Erste Ergebnisse

Albert Biló

25.04.2012

Vorbemerkung

- Grafiken auf der Basis von:
Ursula Müller (Zentrum für Hochschul- und
Qualitätsentwicklung (ZfH), Benutzerbefragung.
Gesamtbericht April 2012
- 93 Tabellen und Detailauswertungen hier für die
Übersichtsdarstellung ausgewählt
Antwortoptionen zu Antworttendenzen zusammengefasst
- Prozentualen Angaben immer beteiligte NRW-UBs / zur
Orientierung UB Duisburg-Essen [DuE]

Gliederung

1. Vorweg einige Ergebnisse
2. Hintergründe
3. Ziele
4. Vorbereitung
5. Durchführung
6. Methode (Fragen / Auswertung)
7. Ergebnisse
 1. Rücklauf / Besonderheiten
 2. Ausgewählte Ergebnisse

Vorweg einige Ergebnisse

- Hohe Gesamtzufriedenheit mit UBs 85 % [82 %]
 - Wichtige Rolle der UBs für Studium 96 % [96 %]
 - Häufigkeit Ausleihe monatlich + häufiger 74 % [73 %]
 - (konventionelle Angebote unverzichtbar)
 - Zufriedenheit mit Beratung und Auskunft 84 % [84 %]
 - Zufriedenheit mit Schulung und Kurse 67 % [61 %]
- **Klassisches Bibliotheksprofil dominiert**
 - **Insgesamt positive Resonanz**

... einige Ergebnisse

- 11 % [12 %] kennen keine e-books
 - 12 % [13 %] kennen keine Fachdatenbanken
 - 47 % [45 %] nutzen keine e-Books
 - 40 % [40 %] nutzen keine Fachdatenbanken
 - 32 % [31 %] nutzen die Auskunft nicht
 - 64 % [60 %] nutzen Schulungsangebot nicht
 - 11% [15 %] kennen das Schulungsangebot nicht
-
- aber 40 % nutzen e-books
 - aber 65 % nutzen Auskunft/Beratung
 - Reicht uns das ?

... einige Ergebnisse

- 3 % - 28 % [7 %] mit Kopieren sehr/eher unzufrieden
- 10 % - 33 % [20 %] mit Gruppenarbeitsräumen sehr/eher unzufrieden
- 15 % - 42 % [30 %] längere Öffnungszeiten Sa / So
- 43 % - 54 % [45 %] Ausbau ausleihbarer Bücher !
- 20 % - 50 % [31 %] Ausbau der Arbeitsplätze !
- 9 % - 29 % [29 %] Ausbau Internet-PCs !
- 21 % - 28 % [27 %] Ausbau e-books

... einige Ergebnisse

- Fragen nach der Reduzierung von Angeboten ohne markante Ergebnisse
nur wenige Nutzer nutzten die möglichen 5 Optionen
 - Aufgrund der Fragen / Antworten keine grundsätzlich neuen Trends
- aber
- über [3500] Freitext-Rückmeldungen DuE

- Hintergrund der Befragung
 - Standortbestimmung Bibliothek 2011
 - Anknüpfung NRW 2001 und 2006
 - Landesweite Ergebnisse als Bezugsrahmen
 - Unterstützung lokaler Argumentation
 - Abbildung lokaler Besonderheiten
 - Kein Benchmarking, kein Ranking

- Ziele
 - Lokale Positionierung / bibliothekar. Marketing
 - Nutzererwartungen erheben / Trends entdecken
 - Freitextfelder für Trends und Prioritäten, Schwächen auswerten
 - Lokale Dienste beurteilen
 - Bibliothekspolitische Aussagen im Verbund fundieren

- Vorbereitung
 - AG Benutzung UB Direktoren NRW
 - Workshop mit externer Moderation 31.05.11
 - Basis 2001 und 2006 (Prüfung Aufwand und Inhalte)
 - Externe, profess. Durchführung (Methode + Technik)
 - Zentrum für Hochschulentwicklung der UDE
 - 12 teilnehmende Universitätsbibliotheken
 - Mittel des Wissenschaftsministeriums

- Durchführung
 - Lokale Koordinatoren
 - Abstimmung Referenzfragebogen
 - Ergänzungspalte „Individualisierung“
 - Zeitlicher Ablauf
 - 6 Monate Vorbereitung / Abstimmungen
 - 1 Monat Feldzeit
 - 3 Monate Nachbereitung / Auswertungen

- Durchführung
 - Nur online
 - Zentraler Server / lokalspezifischer LINK
 - Wöchentlicher Report Beteiligung
 - Anonymisiertes Gesamtergebnis
 - Detaillierte Lokalauswertungen inkl. vollständige Freitexte
 - Excel / SPSS – Datenlieferung zur weiteren Bearbeitung

- Methode
 - Einheitlicher Referenzbogen mit 20 Fragen
 - Lokales Logo / lokale Wiedererkennung
 - Lokale Ausdifferenzierung innerhalb des Referenzbogens
 - Sprachliche (Ortsleihe oder Leihstelle etc.)
 - Inhaltlich (Teilbibliotheken, differenzierte Öffnungszeiten, lokalspezifische Dienste, einschichtig, zweischichtig usw...)

- Methode / Fragegruppen

Angemessene Angebote ?	Fragen nach <u>Nutzungshäufigkeit</u> der Dienste
Kundenorientierung ?	Fragen nach <u>Zufriedenheit</u> mit den Diensten
Qualität und Kompetenz ?	Fragen nach Zufriedenheit mit <u>Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter</u>
Benutzererwartungen / Trends ?	<u>Freitexte !</u> Dienste ausbauen ? (5 aus 17) Dienste reduzieren ? (5 aus 17)

- Methode / Auswertung

Wie häufig nutzen Sie folgende Angebote ? (16 Angebote)	7 Stufen: „täglich“ bis „kenne ich nicht“
Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Angeboten ? (16)	5 Stufen: „sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“
Inwiefern stimmen Sie folgender Aussage zu ? (Ausstattung..)	5 Stufen: „stimme voll zu“ bis „überhaupt nicht“
Welche Angebote sollen ausgebaut werden ?	17 Vorschläge
Welche Angebote sollen reduziert werden ?	17 Vorschläge

Auswertungsstufe 1: Tabellenbände

Keep it short and simple!

- Die wichtigsten Daten zur eigenen Hochschulbibliothek auf einen Blick
- Pro Frage EINE Tabelle mit den für die Bibliothek relativen Häufigkeiten!
- Umfang: circa 20 -30 Tabellen

Auswertungsstufe 1: Tabellenbände

Beispiel:

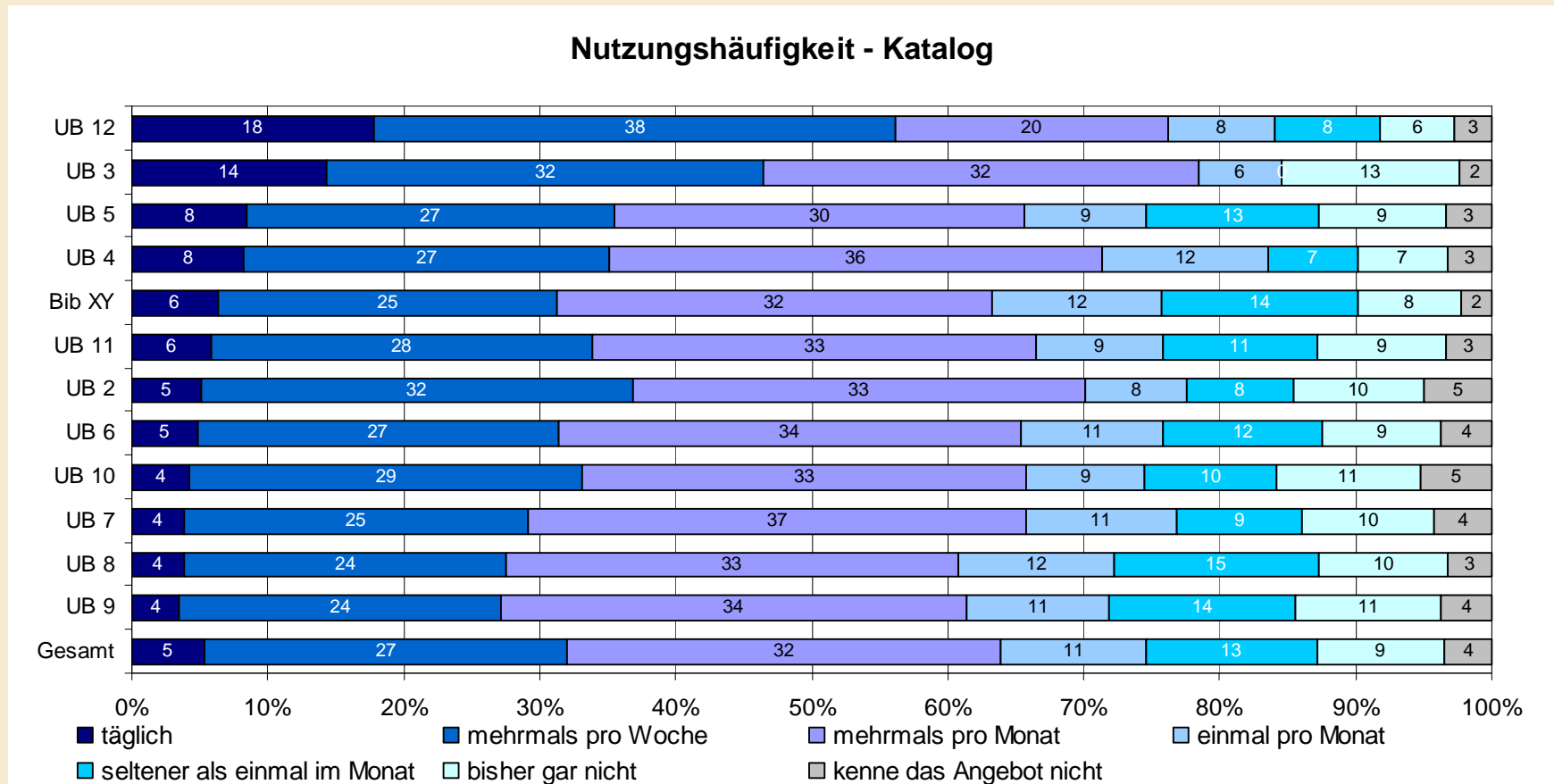
Wie zufrieden sind Sie mit den Mitarbeiter/inne/n der Bibliothek XY hinsichtlich folgender Merkmale? (Angaben in Prozent)

	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils/teils	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	keine Erfahrung	keine Angabe
Freundlichkeit (N = X)	38,4	37,0	15,1	3,1	1,6	4,4	0,4
Hilfsbereitschaft (N = X)	38,9	35,4	12,9	3,3	1,1	7,9	0,4
Kompetenz (N = X)	31,1	39,5	13,5	2,3	1,0	12,0	0,6
Erreichbarkeit (N = X)	32,2	38,9	13,0	3,0	0,8	11,4	0,7

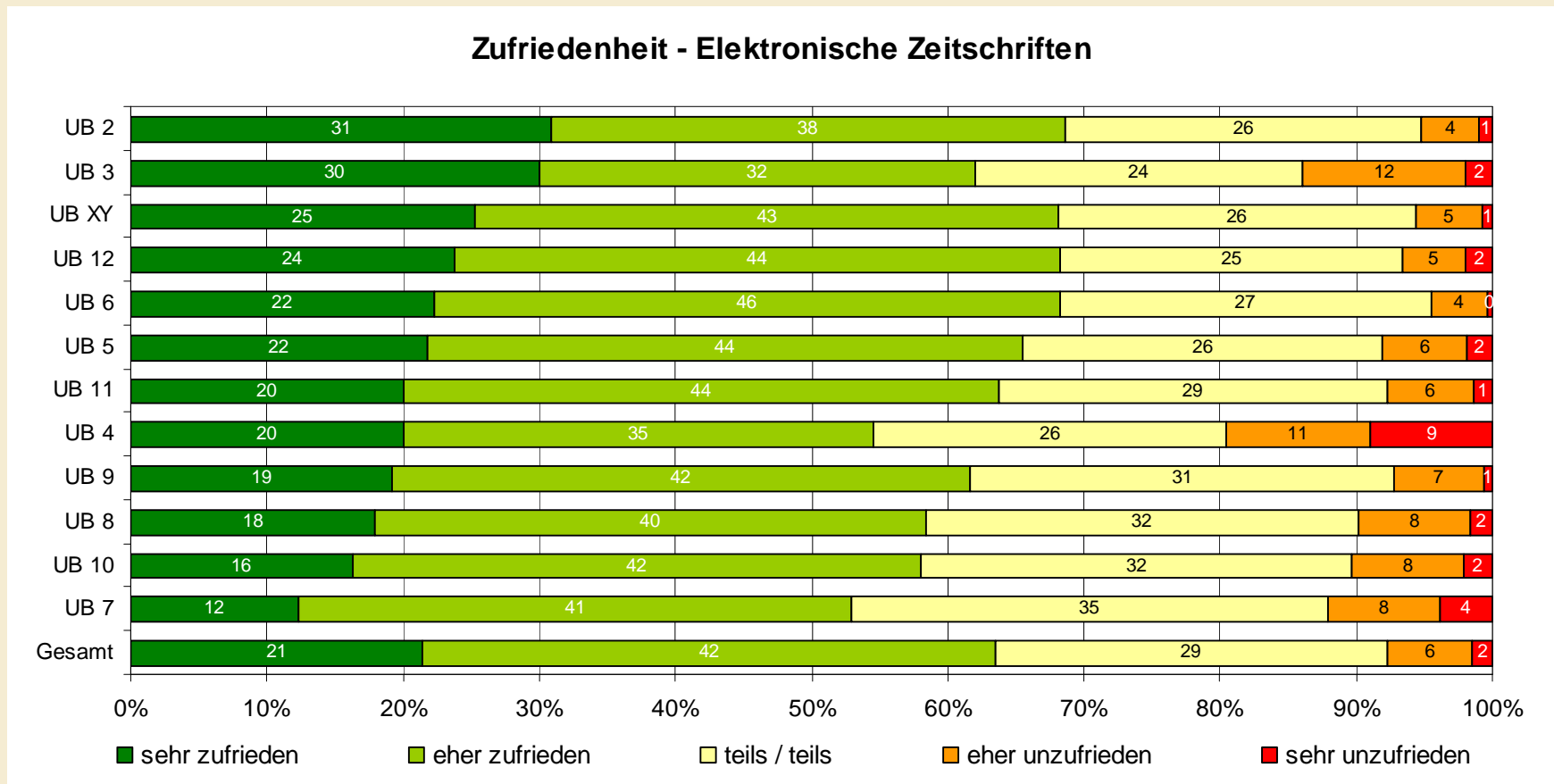
Auswertungsstufe 2: Gesamtauswertung

- Zusammenfassende Auswertung aller beteiligten Universitätsbibliotheken (ohne lokale Modifikationen) (die Daten der Vergleichsbibliotheken sind anonymisiert.)
- Circa 100 vergleichende Grafiken
- Insgesamt je Hochschulbibliothek einen vergleichenden, aber individuellen Projektbericht von circa 70 Seiten (ohne Anhang)
- Freitextnennungen (der eigenen Hochschulbibliothek) im Anhang

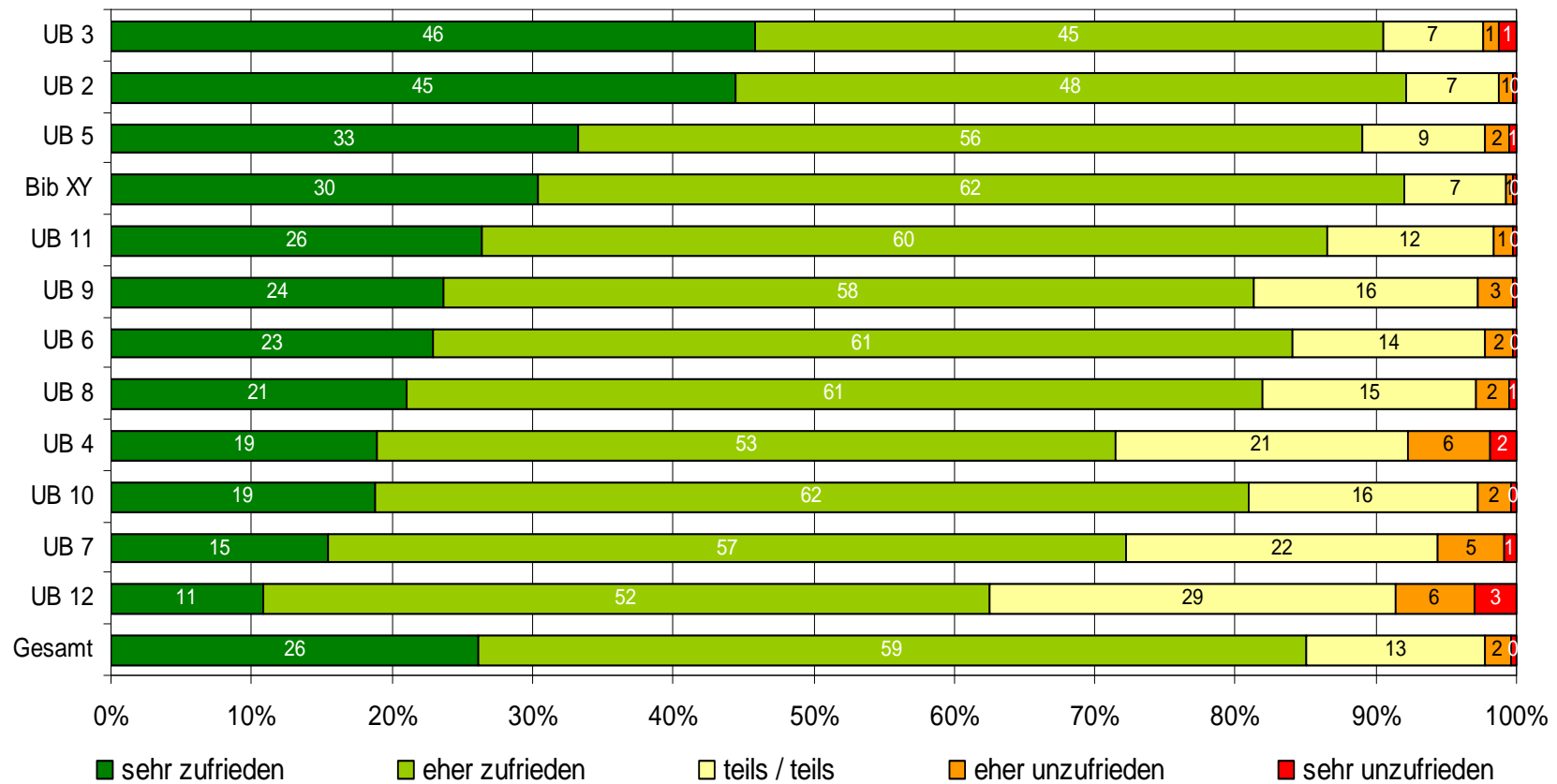
z.B. Nutzungshäufigkeit Bib XY (Vergleich zur Orientierung) ...



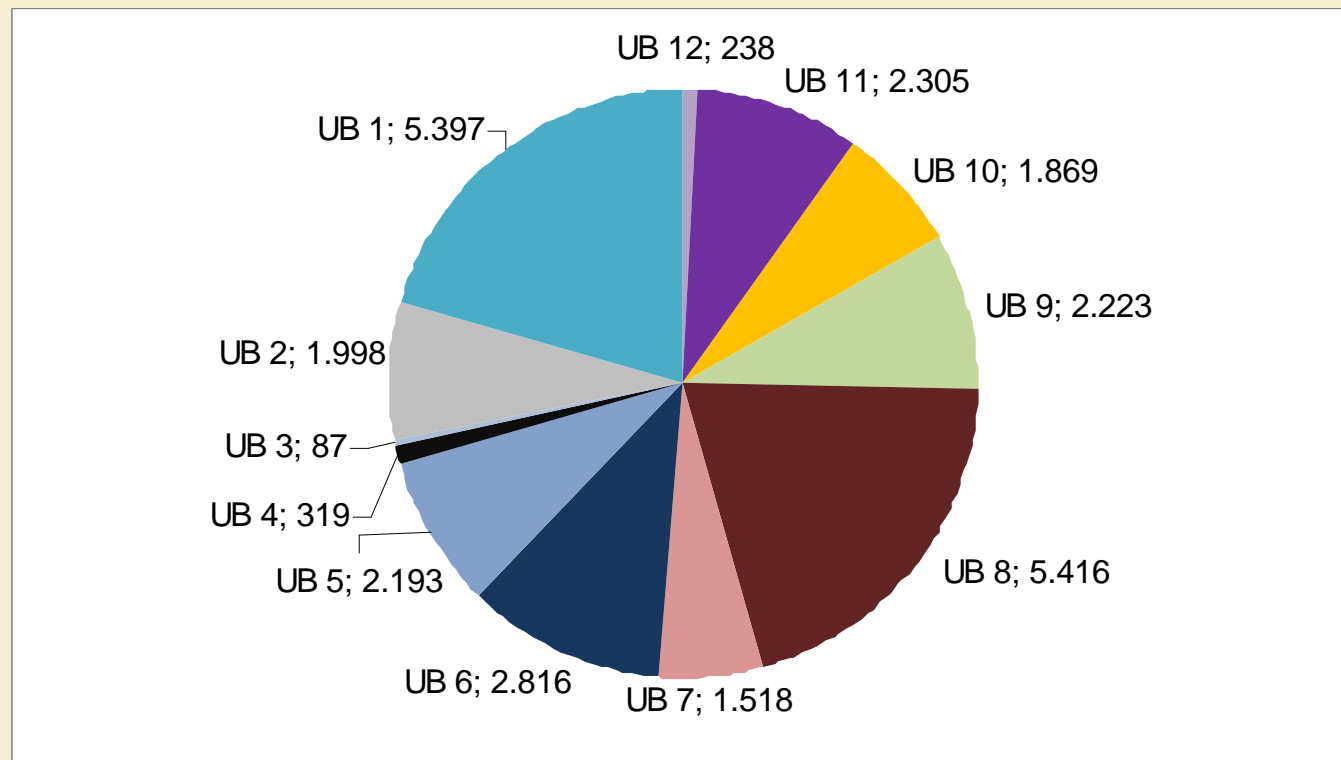
z.B. Zufriedenheit mit Angebot Bib XY (Vergleich zur Orientierung) ...



Zufriedenheit - insgesamt



Auswertung: 26.379 Bögen (online)



Rücklaufquote - Besonderheiten

- keine repräsentative Befragung
 - Größe der Grundgesamtheiten nicht definiert
 - unterschiedliche Einladungsverfahren
- lokale Besonderheiten (Baumaßnahmen, Kein Zugriff auf zentrale Adressverzeichnisse etc...)
- in einem Fall lokales Anreizsystem (Büchergutschein)

Ergebnisse: Zufriedenheit

Wie bedeutsam ist die Bibliothek in Ihrem wiss. Kontext ?

Spielt eine wichtige Rolle	96 % [96%]
Zufrieden (sehr zufrieden + eher zufrieden)	85 % [83%]
davon <u>sehr</u> zufrieden	26 % [21%]

Spannweite	
sehr zufrieden	45% - 15%
sehr zufrieden + eher zufrieden	93% - 72%

[UB DuE]

Kundenorientierung : Kompetenz

Sind Sie mit der Kompetenz der Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter zufrieden ?

(sehr zufrieden + eher zufrieden) 81 % [82%]

Spannweite

sehr zufrieden + eher zufrieden 86 % - 74%

[UB DuE]

Kundenorientierung

Reaktionszeiten e-mail angemessen !	87 % [87 %]
Öffnungszeiten	
sehr zufrieden	61 % [51 %]
eher zufrieden	29 % [35 %]
insgesamt	90 % [86 %]

[UB DuE]

Welche Dienste werden genutzt ?

(Teilsicht - Häufigkeit!)

Dienst	täglich – 1 * monatlich			Kenne ich nicht !		
	ges.	DuE	von - bis	ges.	DuE	von-bis
Katalog	74 %	72 %		4 %	3 %	
Buchausleihe	74 %	71 %		0 %	1 %	
Lehrbuchsammlung	45 %	50 %		5 %	3 %	
Print-Zeitschriften	52 %	48 %		4 %	5 %	
E-Zeitschriften	34 %	28 %		6 %	7 %	

Welche Dienste werden genutzt ?

(Teilsicht - Zufriedenheit)

Dienst	Sehr zufrieden		Eher zufrieden		Zufrieden Σ	
	ges.	DuE	ges.	DuE	ges.	DuE
Katalog	28 %	25 %	51 %	53 %	79 %	78 %
Buchausleihe	42 %	38 %	43 %	46 %	88 %	84 %
Lehrbuchsammlung	28 %	29 %	47 %	49 %	75 %	78 %
Print-Zeitschriften	21 %	17 %	47 %	45 %	68 %	62 %
E-Zeitschriften	21 %	18 %	42 %	40 %	63 %	58 %

Perspektivwechsel:

Welche Dienste werden nicht genutzt ?

(Vorsicht bei übereilten negativen Folgerungen !)

Dienst	bisher gar nicht			Kenne ich nicht !		
	ges.	DuE	von - bis	ges.	DuE	von-bis
Fernleihe	52 %	43 %		4 %	3 %	
E-books	47 %	43 %		11 %	12 %	
Fachdatenbanken	40 %	46 %		12 %	13 %	
Auskunft /Beratung	32 %	31%		3 %	4 %	
Schulung / Kurse	64 %	60 %		11 %	15 %	

Perspektivwechsel:

Welche Dienste werden nicht genutzt / Unzufriedenheit?

Dienst	bisher gar nicht			Eher + sehr unzufrieden		
	ges.	DuE	von - bis	ges.	DuE	von-bis
Fernleihe	52 %	43 %		8 %	6 %	5% - 19 %
E-books	47 %	43 %		8 %	9 %	4 % - 13 %
Fachdatenbanken	40 %	46 %		6 %	6 %	3 % - 7 %
Auskunft /Beratung	32 %	31%		4 %	3 %	2 % - 4 %
Schulung / Kurse	64 %	60 %		5 %	6 %	3 % - 9 %

Welche Dienste werden häufig genutzt ?

Dienst	Monatlich und häufiger			Gar nicht		
	ges.	DuE		ges.	DuE	
Einzelplätze	41 %	45 %		35 %	32 %	
Gruppenpl.	24 %	27 %		49 %	47 %	
PC-Plätze	45 %	52 %		30 %	25 %	
Kopierer	32 %	31%		25 %	21 %	

Welche Dienste erzeugen bes. Unzufriedenheit ?

Dienst	Eher unzufrieden		Sehr unzufrieden		Σ		von-bis
	ges.	DuE	ges.	DuE	ges.	DuE	
Einzelplätze	9 %	10 %	3 %	3 %	12 %	13 %	6 % - 22 %
Gruppenpl.	14 %	15 %	6 %	5 %	20 %	20 %	10 % - 33 %
PC-Plätze	9 %	13 %	2 %	4 %	11 %	11 %	5 % - 18 %
Kopierer	10 %	6 %	4 %	1 %	10 %	7 %	3 % - 28 %

Welche Dienste ausbauen?

Dienst	Ausbauen %		Dienst	Ausbauen %	
	ges.	DuE		ges	DuE
Öffnung Mo _ Fr	12	14	Arbeitsplätze	31	31
Öffnung Sa / So	28	30	Internet PC	20	29
Ausleihe Medien	48	45	WLAN	15	16
Lehrbuch	24	21	Drucken	19	18
E- Zeitschrift	26	23			
E-Book	28	27			

Benutzerbefragung NRW

Durchführung und Auswertung der Befragung

Ursula Müller

Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung (ZfH)

Universität Duisburg-Essen

47058 Duisburg

ursula.mueller@uni-due.de

Koordinierung der Befragung

Interpretationen und Zusammenstellung in den Folien

Universitätsbibliothek Duisburg-Essen

Albert Biló

45141 Essen

albert.bilo@uni-due.de

Es bleibt Interpretationsspielraum.....