

# BenutzerInnenbefragung 2011

Universitätsbibliothek  
Medizinischen  
Universität Wien

# BenutzerInnenbefragung 2011

## Universitätsbibliothek Medizinischen Universität Wien

- Online-Befragung: 2. Mai – 30. Juni 2011
- Quantitative Befragung, standardisierter Fragebogen
- 11 Fragenkomplexe, Freitextkommentare: 262
- Gesamtbeteiligung: 1119, etwa 10% der primären NutzerInnengruppe
- Gruppendifferenzierte Auswertung
- Basis für weitere Befragungen in Einzelbereichen
- Team: Elisabeth Erasmus, Margrit Hartl, Mike Birker, Nicole Trauninger

# BenutzerInnenbefragung 2011

## Die Ziele

Als Dienstleistungseinrichtung der Medizinischen Universität Wien orientieren wir unser Angebot an den Bedürfnissen unserer BenutzerInnen.

BenutzerInnenzufriedenheit ist ein wesentlicher Parameter in der Qualitätssicherung der Bibliotheksarbeit.

Ziel der BenutzerInnenbefragung war es daher, ein breites Feedback zu Dienstleistungen und Angeboten der Universitätsbibliothek zu erhalten.

## Der Fragebogen

### Abfragebereiche

- Angaben zu Person und Nutzung
- Arbeitsbedingungen (Lesesaal, Magazin, StudentInnenlesesaal)
- Informationsservice
- Literaturangebot, Kataloge, Serviceangebote, Website
- Gesamtzufriedenheit, Freitextkommentare

### Abfragetypen

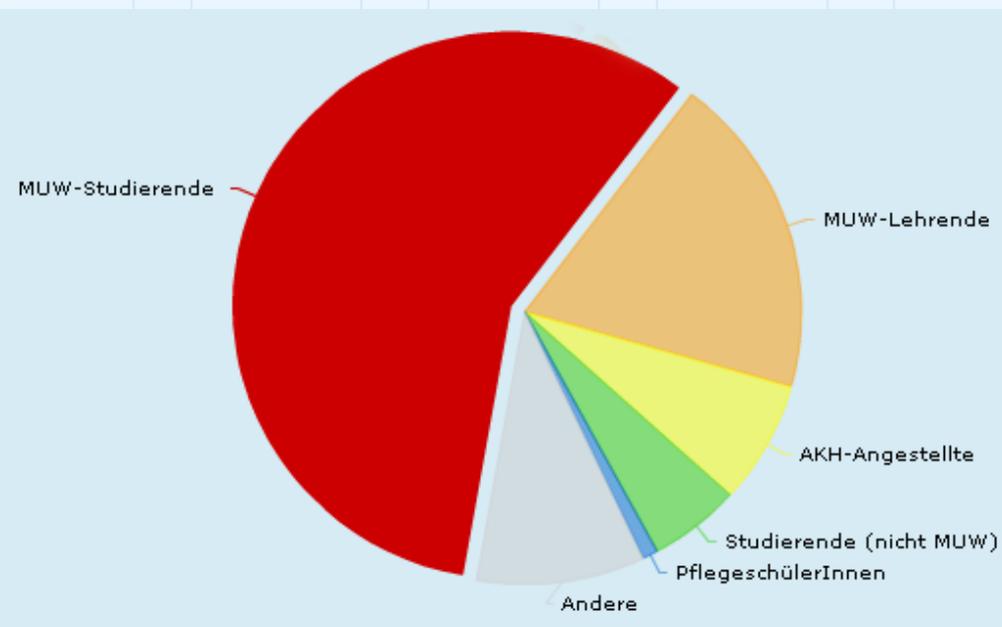
- Benutzungshäufigkeit bestimmter Bereiche
- Zufriedenheit mit den Angeboten



# BenutzerInnenbefragung 2011

## Allgemeine Erhebungsdaten

- TeilnehmerInnen: 56% weiblich  
44% männlich
- BenutzerInnengruppen:



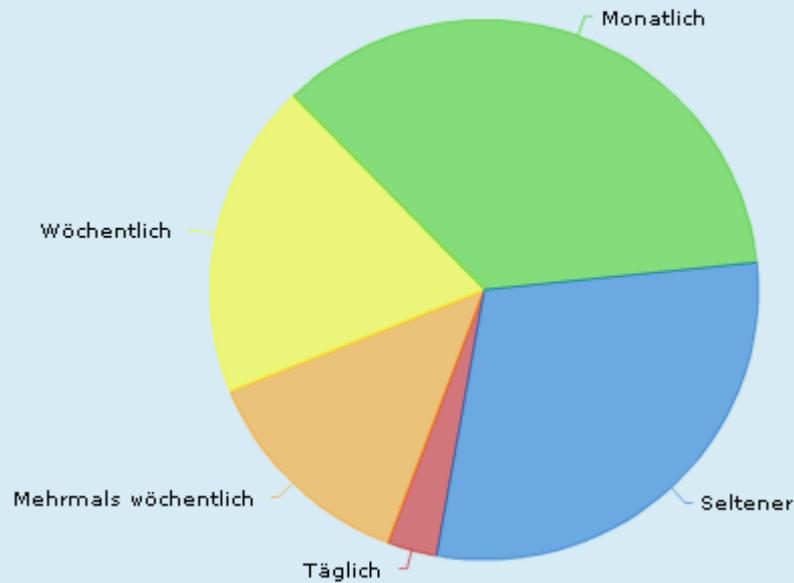
MUW-Studierende	644	57,55%
MUW-Lehrende	214	19,12%
AKH-Angestellte	81	7,24%
Studierende and.	60	5,36%
PflegeschülerIn	10	0,89%
andere	110	9,83%
<b>Gesamt</b>	<b>1.119</b>	<b>100,00%</b>

# BenutzerInnenbefragung 2011

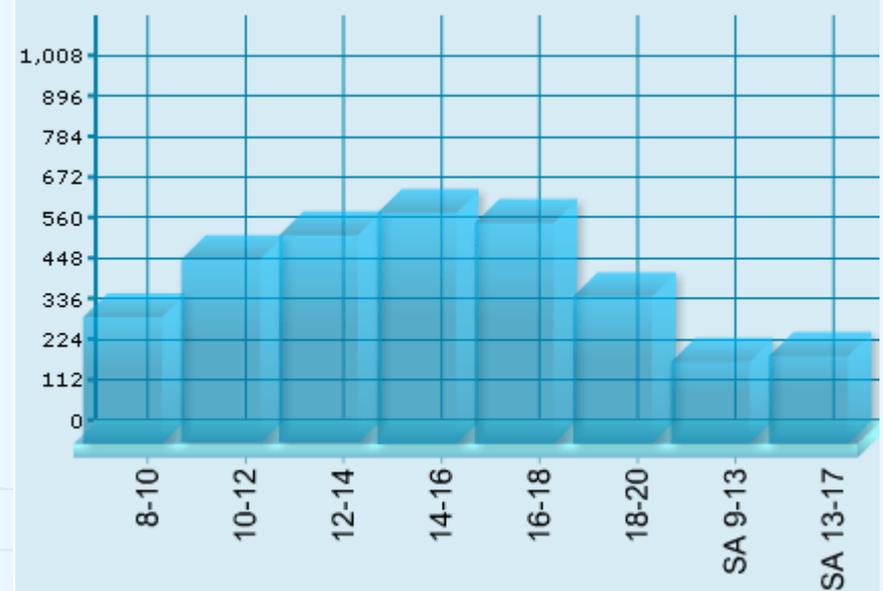
## Allgemeine Erhebungsdaten

### Bibliotheksbesuche

Bibliotheksbesuch Häufigkeit



Bibliotheksbesuch Uhrzeit



# BenutzerInnenbefragung 2011

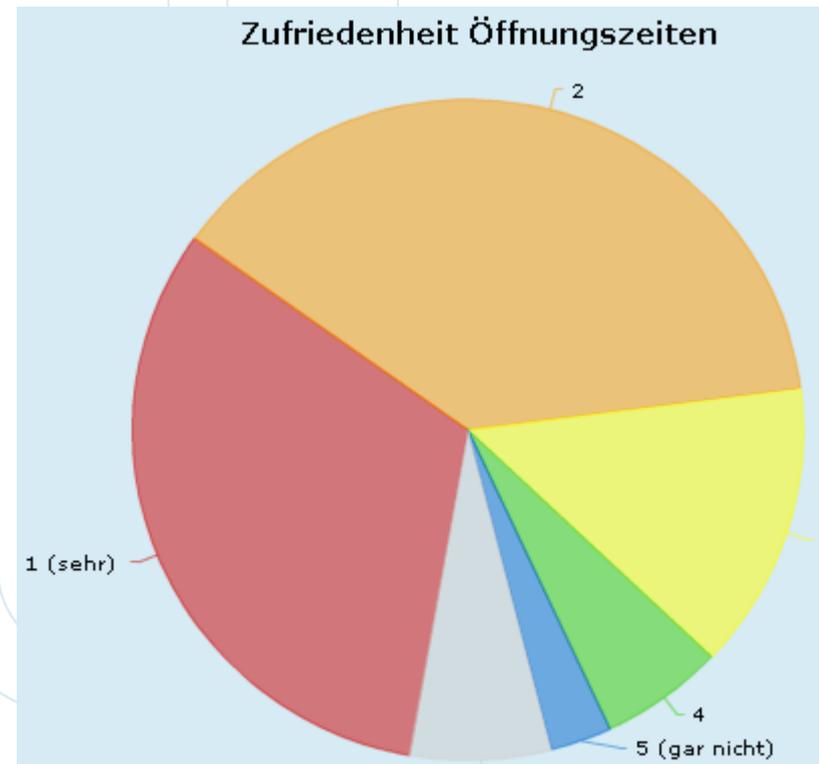
Lesesaal

Öffnungszeiten

Öffnungszeiten ausreichend

Mo bis Fr: 8-20 Uhr

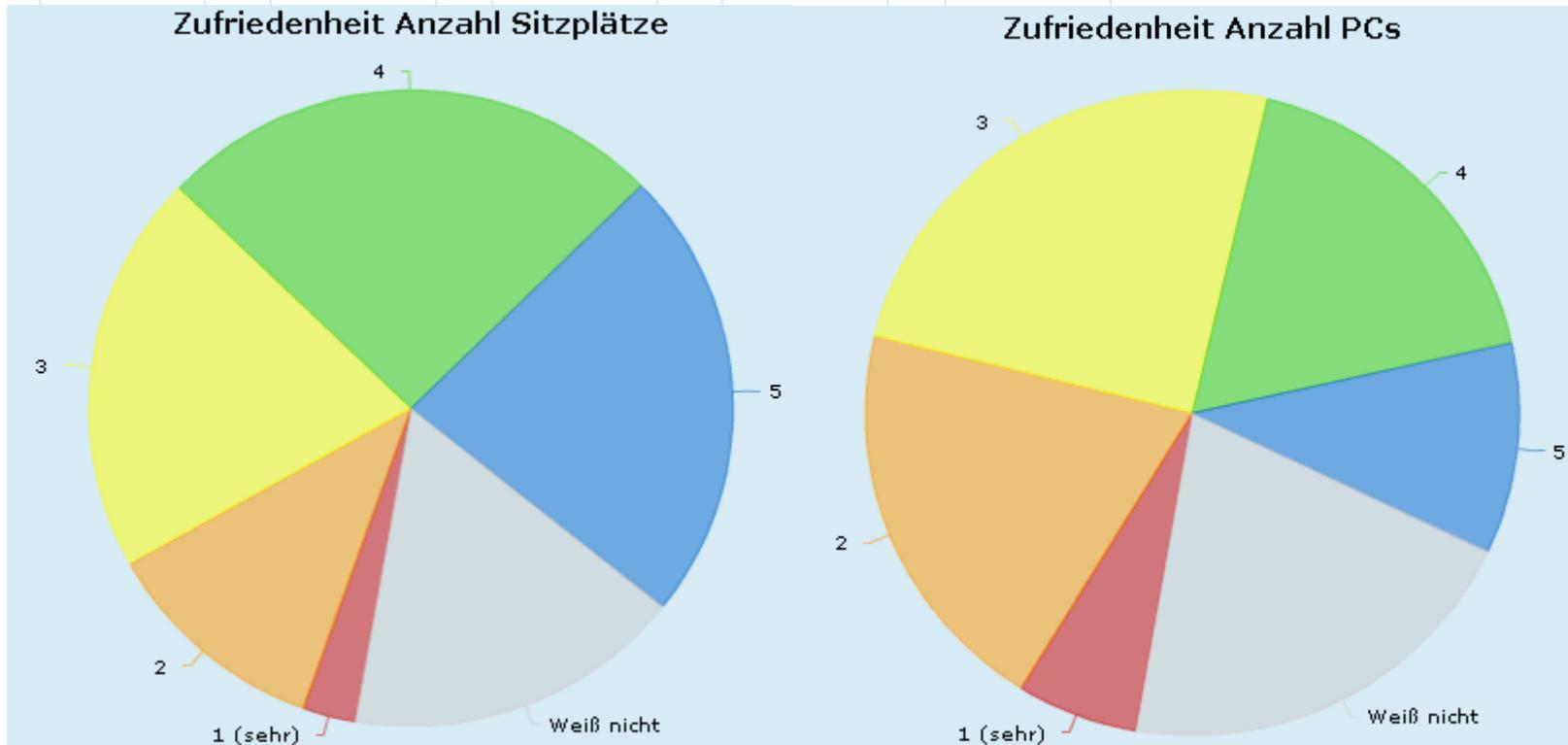
Sa: 9-17 Uhr



# BenutzerInnenbefragung 2011

## Lesesaal

### Arbeitsbedingungen



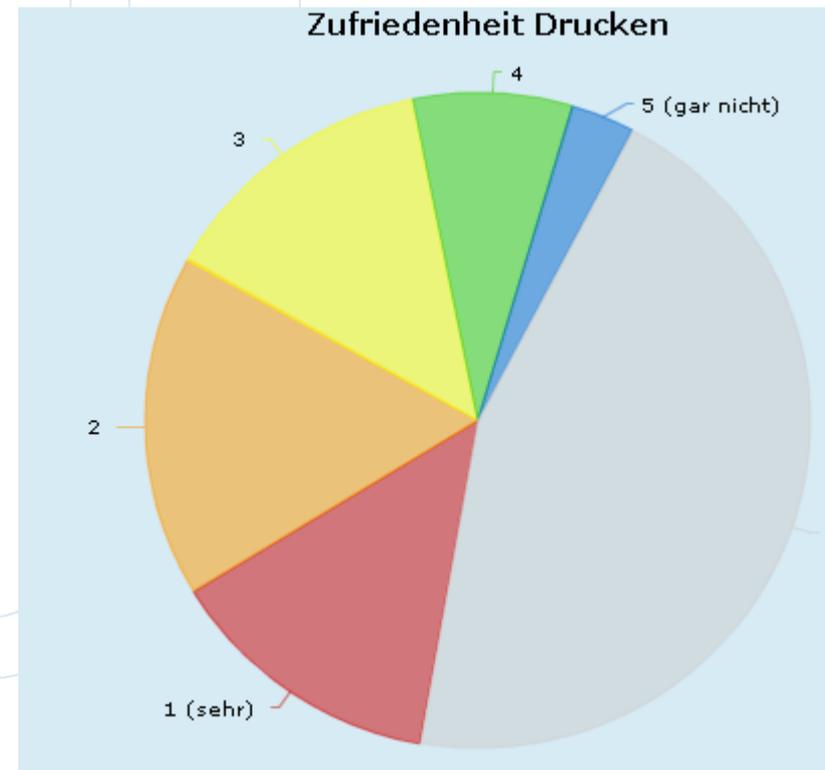
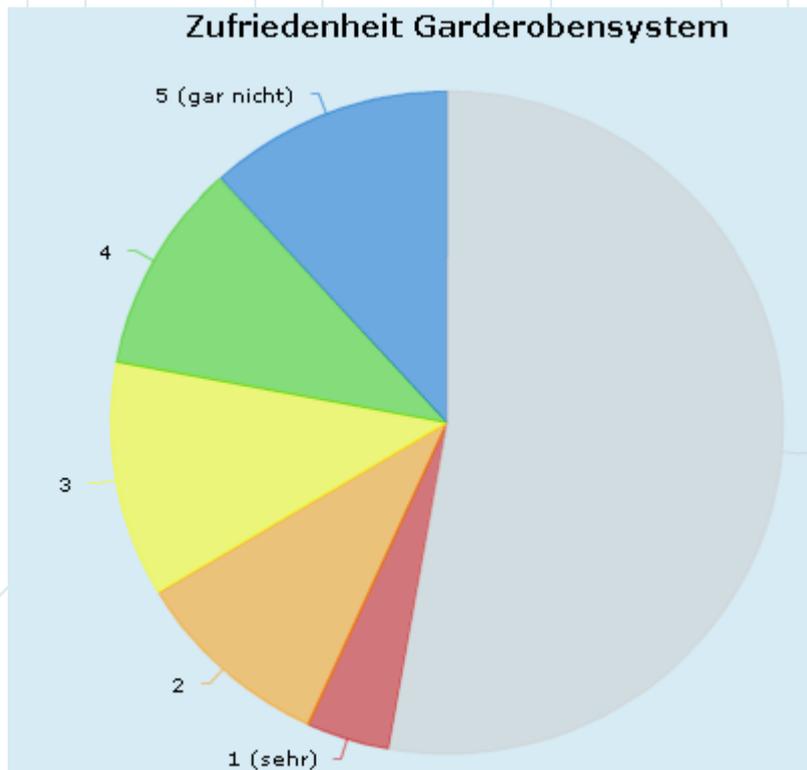
*„Bitte mehr Arbeitsplätze!!!“*  
(36 neg. Kommentare)

*„Die PCs in der Bibliothek sind immer, aber immer besetzt! „* (28 neg. Kommentare)

# BenutzerInnenbefragung 2011

## Lesesaal

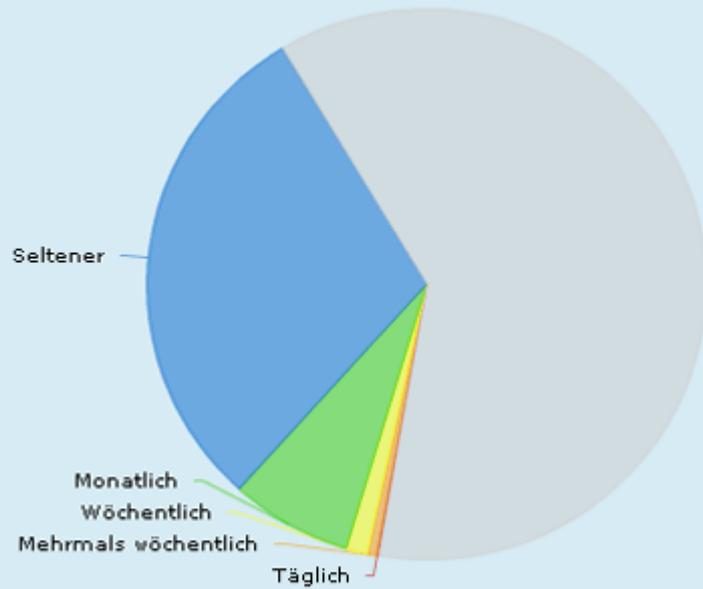
### Arbeitsbedingungen



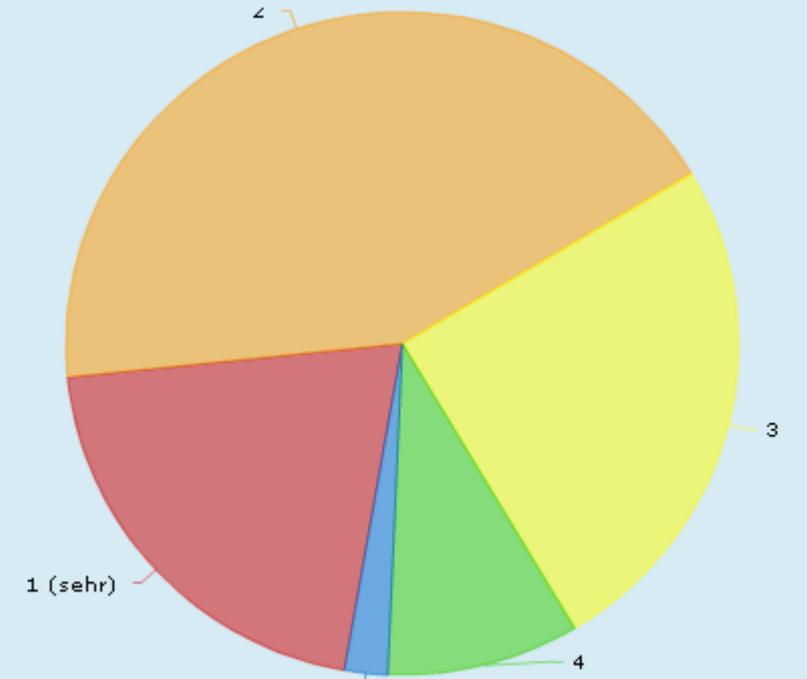
# BenutzerInnenbefragung 2011

## Magazin

Magazinbenutzung Häufigkeit



Zufriedenheit Benutzbarkeit Magazin

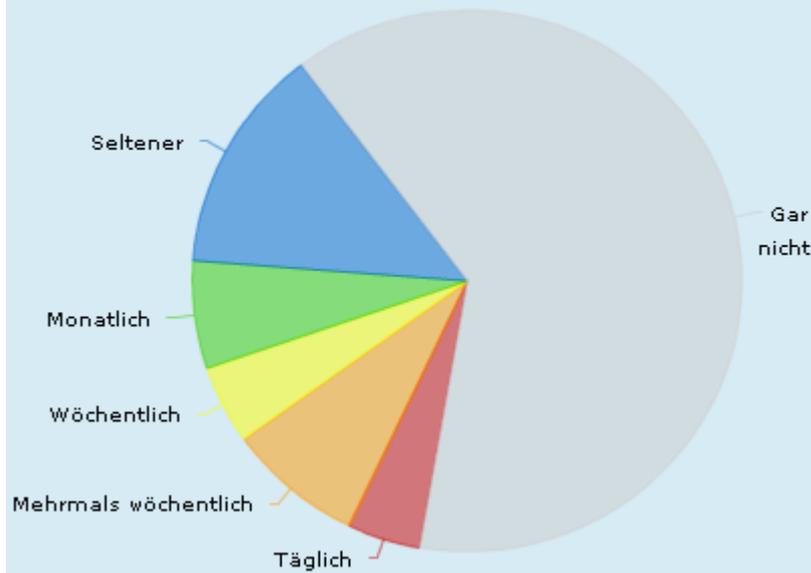


Geringe Nutzung, aber hohe Zufriedenheit

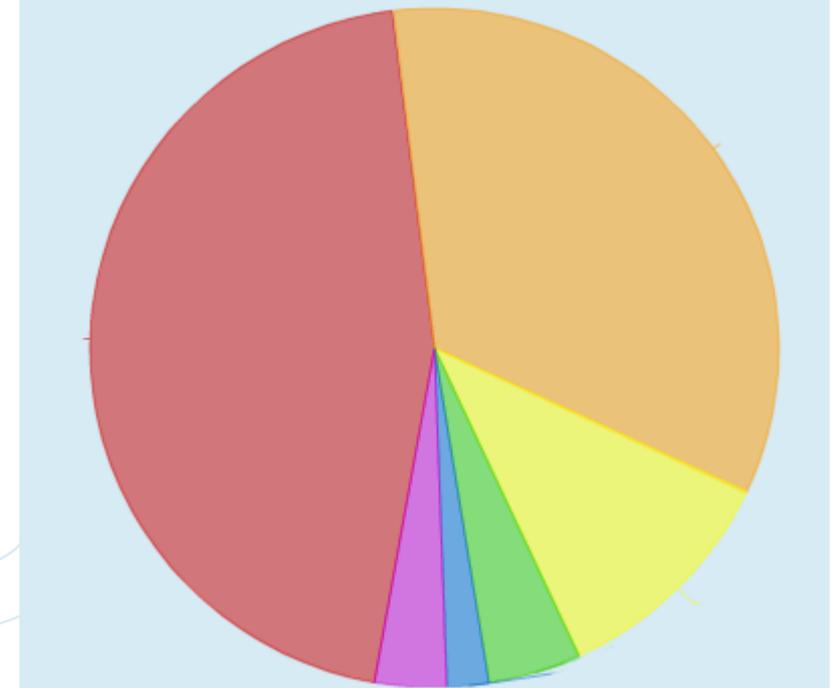
# BenutzerInnenbefragung 2011

## StudentInnenlesesaal

Benutzung Studentenlesesaal Häufigkeit



Zufriedenheit Öffnungszeiten

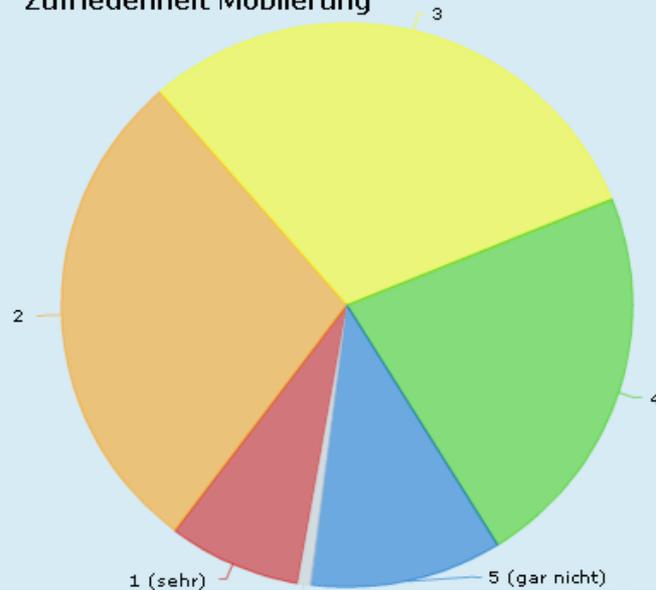


# BenutzerInnenbefragung 2011

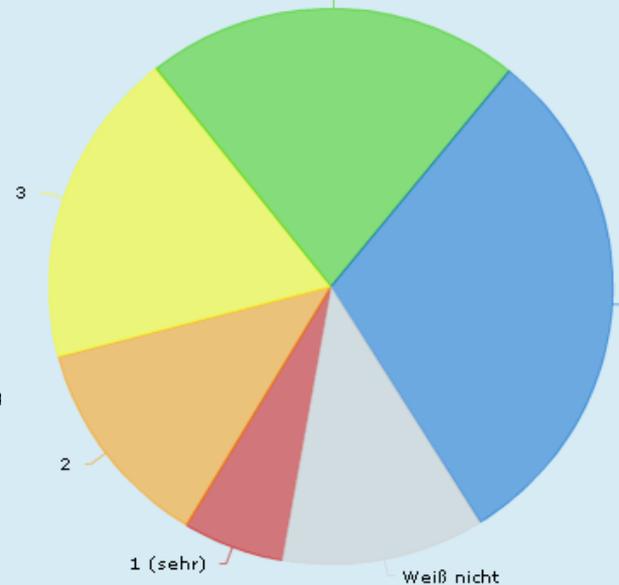
## StudentInnenlesesaal

### Arbeitsbedingungen

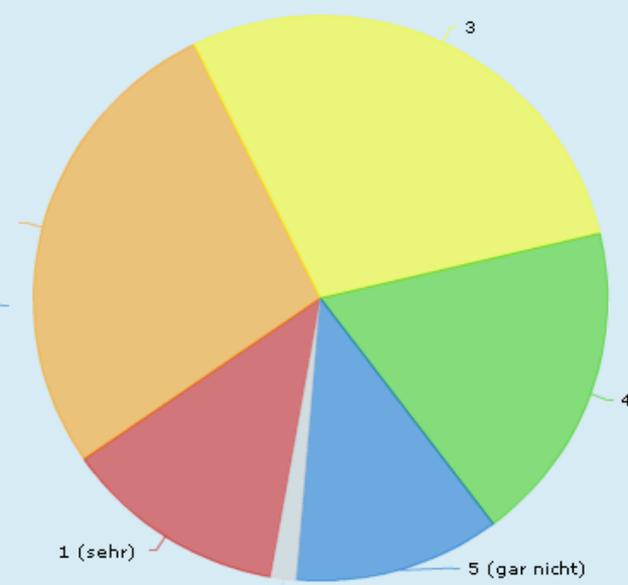
Zufriedenheit Möblierung



Zufriedenheit Stromversorgung



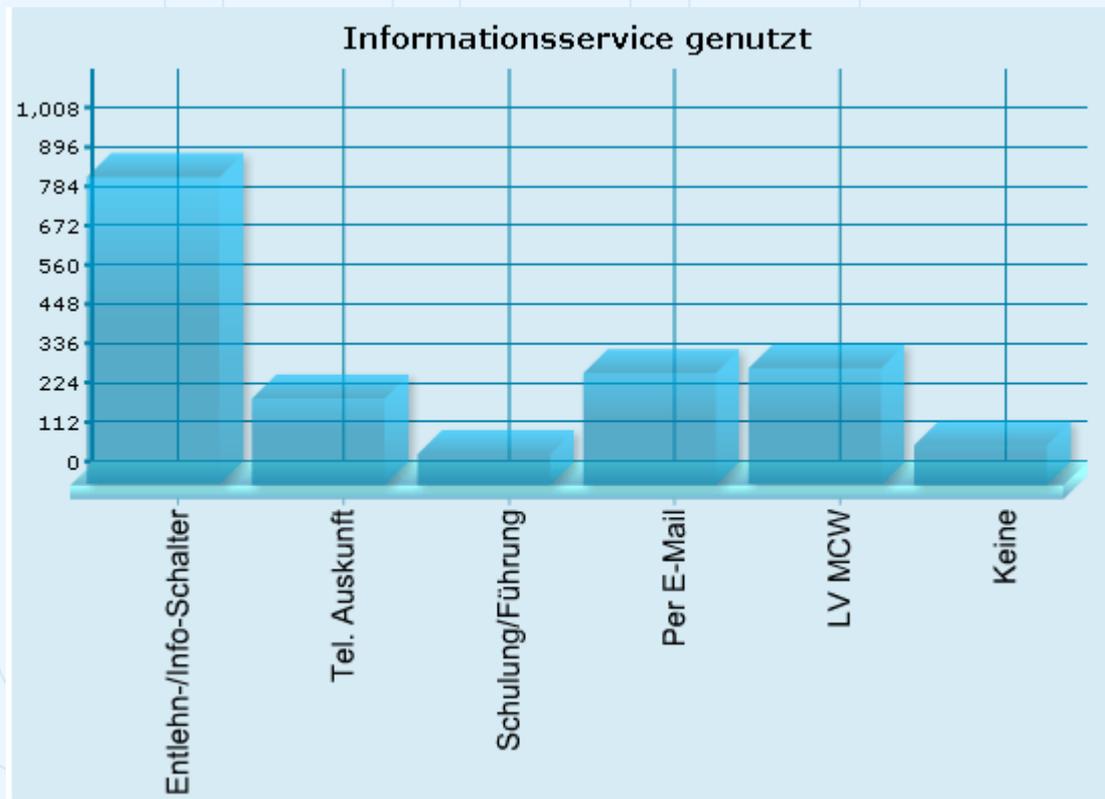
Zufriedenheit Sauberkeit



Arbeitsbedingungen überwiegend negativ bewertet, bes. Stromversorgung, Ruhe, Sicherheit und Sauberkeit (41 neg. Kommentare)

# BenutzerInnenbefragung 2011

## Informationsservice

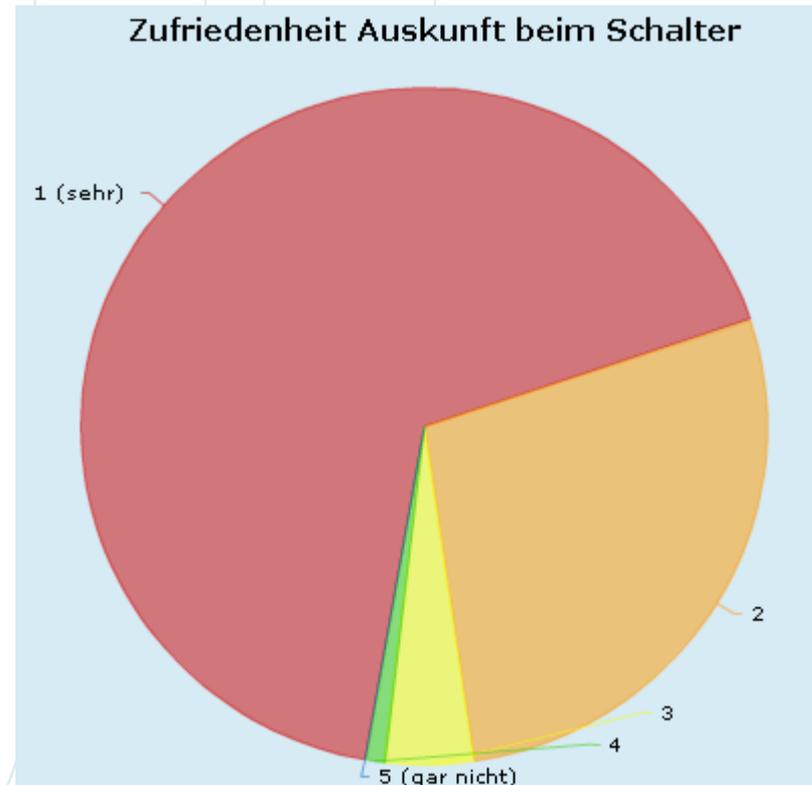


# BenutzerInnenbefragung 2011

## Informationsservice

Bestnoten für alle  
Informationsservices  
der Bibliothek !  
44 überwiegend  
positive Kommentare

*„Betreuung durch das Personal  
ist exzellent, da gibt's nix  
zu meckern. Danke!“*

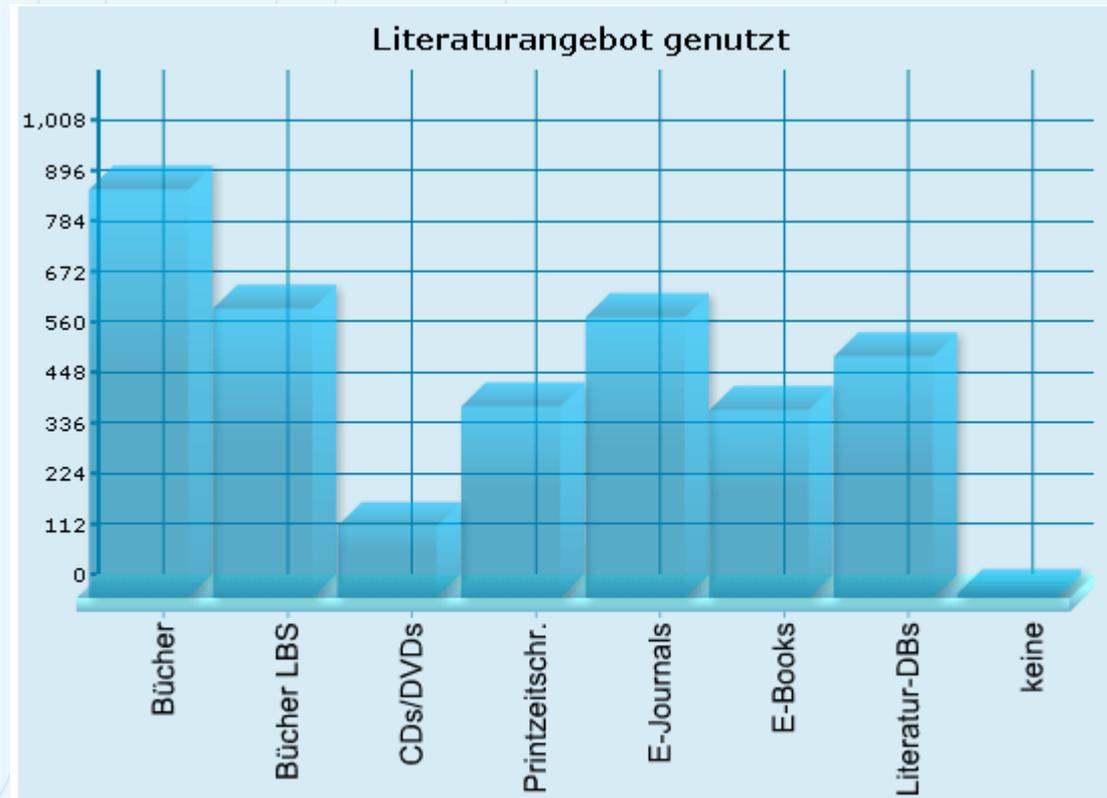


# BenutzerInnenbefragung 2011

## Literaturangebot

### Nutzung

- Bücher (906)
- LBS-Bücher (642)
- E-Books (418)
- E-Journals (624)
- Print-Journals (425)



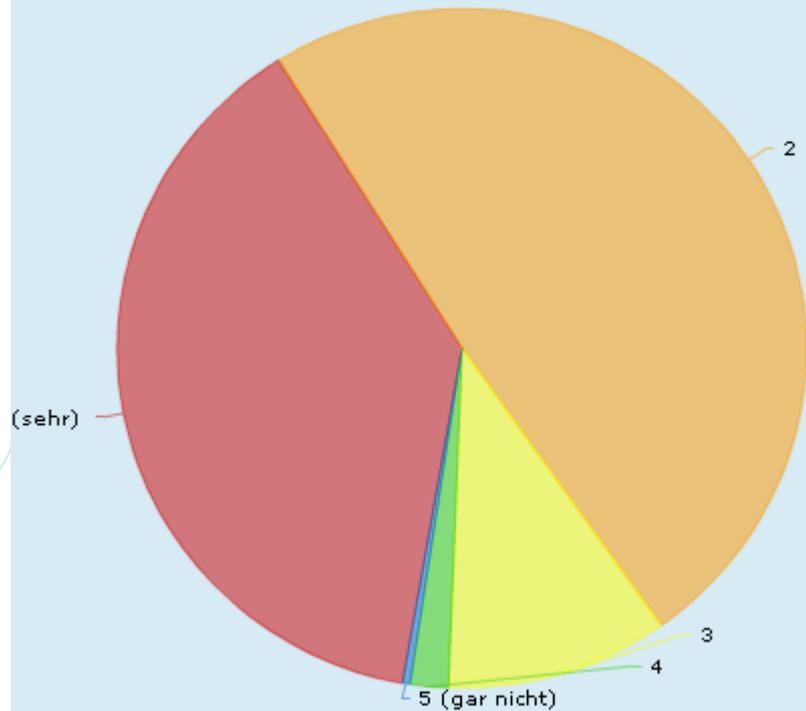
# BenutzerInnenbefragung 2011

## Literaturangebot

### Bücher

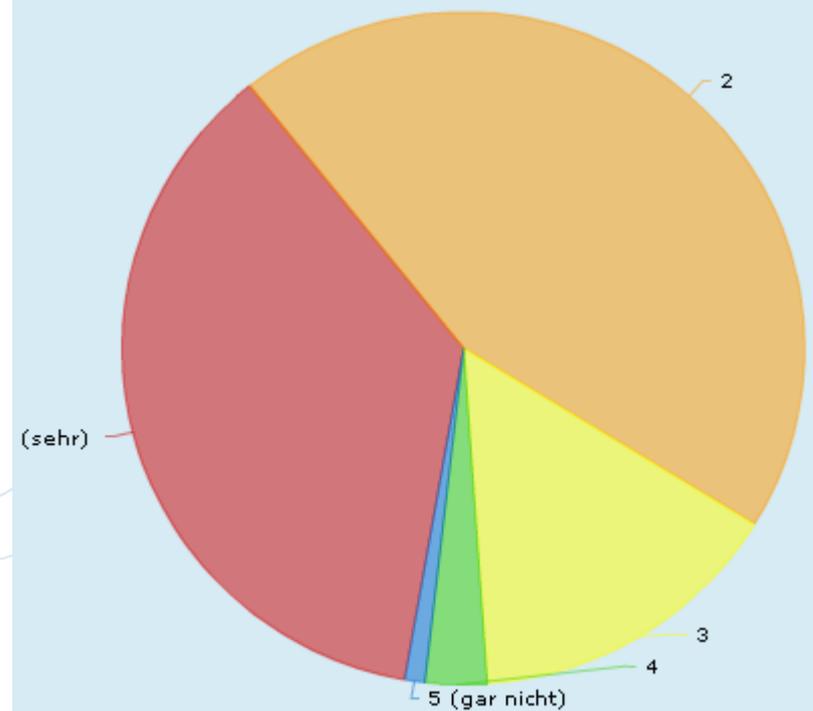
*„Insgesamt find ich die Bücherauswahl super.“*

Zufriedenheit Bücher



### Lehrbuchsammlung

Zufriedenheit Bücher Lehrbuchsammlung



# BenutzerInnenbefragung 2011

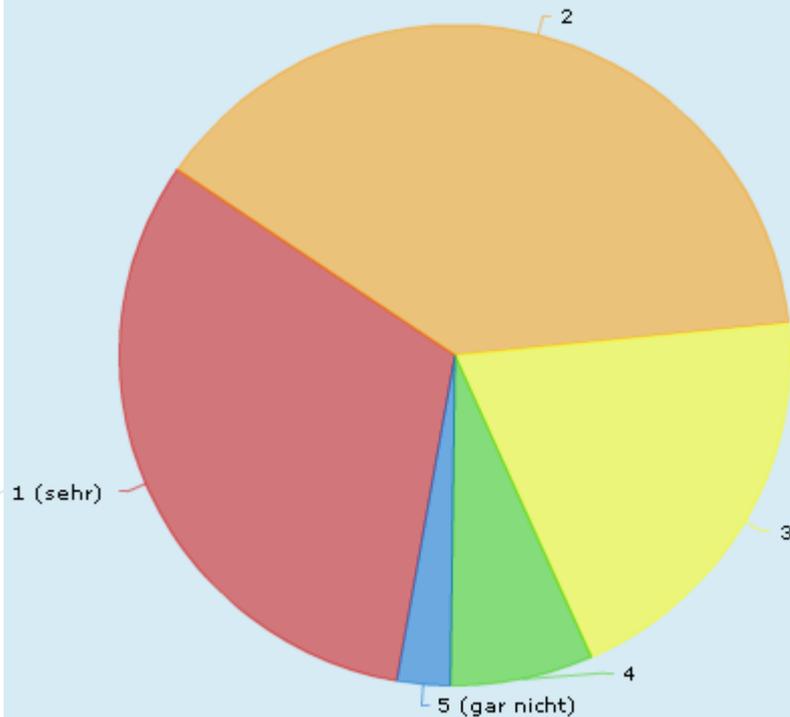
## Literaturangebot

### E-Journals

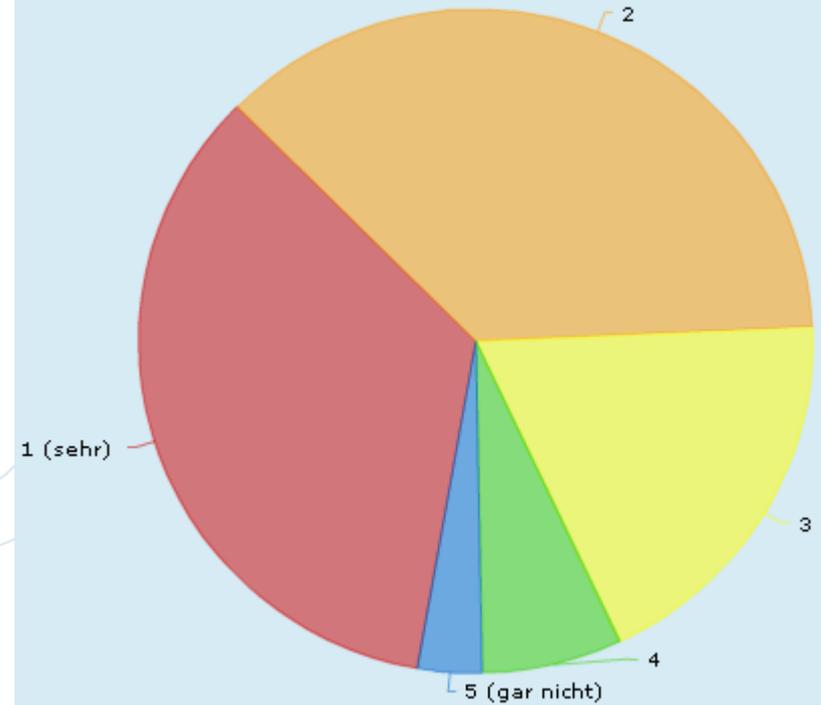
### E-Books

„M.E. sollte der weitere Ausbau des online-Angebots höchste Priorität haben...“

Zufriedenheit E-Journals



Zufriedenheit E-Books

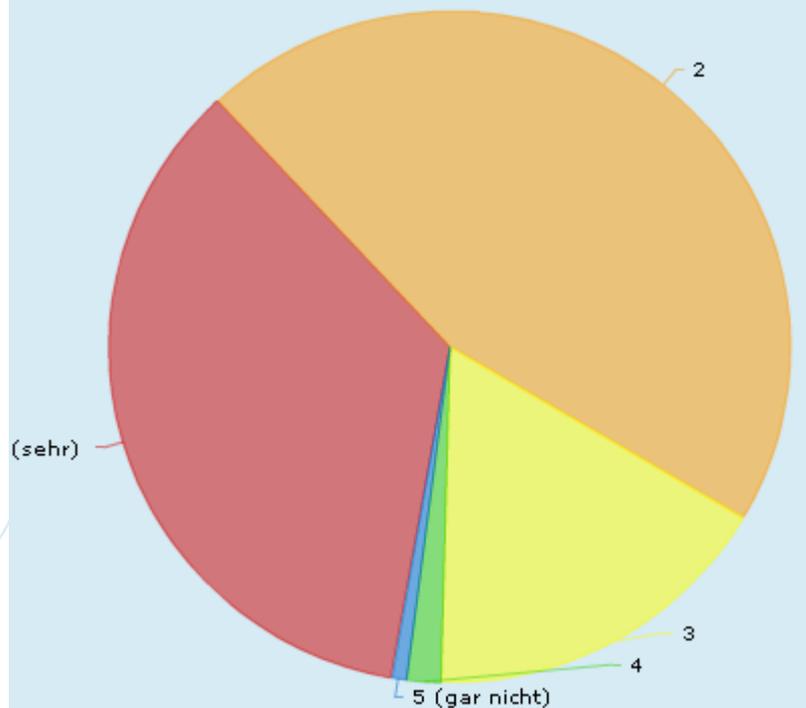


# BenutzerInnenbefragung 2011

## Literaturangebot

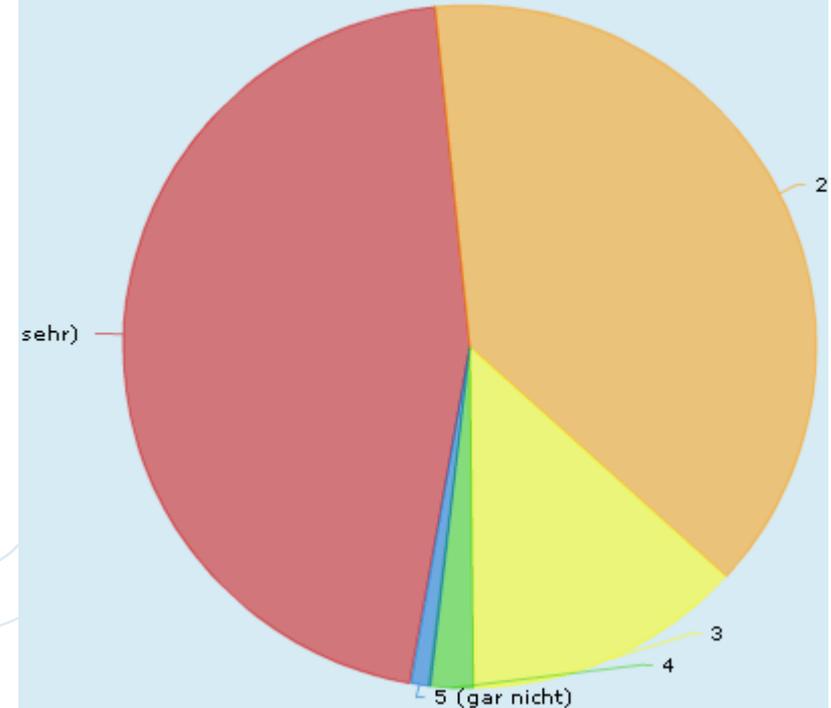
### Print-Journals

Zufriedenheit Printzeitschriften



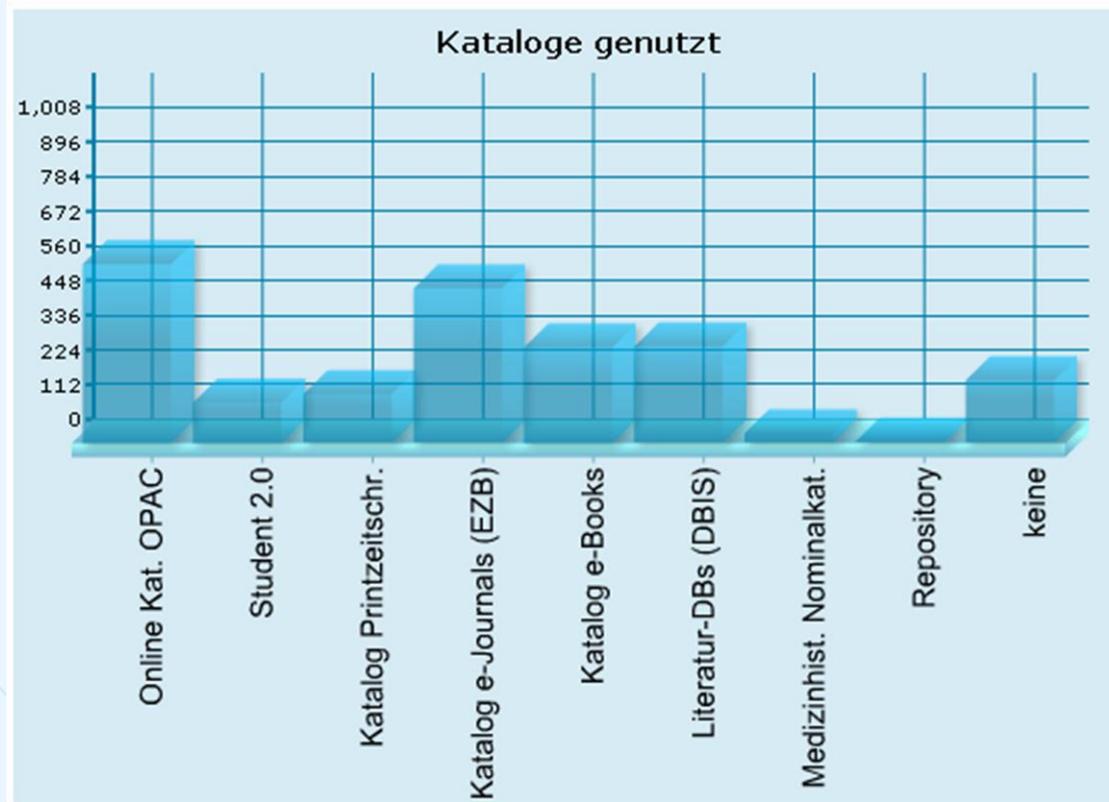
### Datenbanken

Zufriedenheit Literaturdatenbanken



# BenutzerInnenbefragung 2011

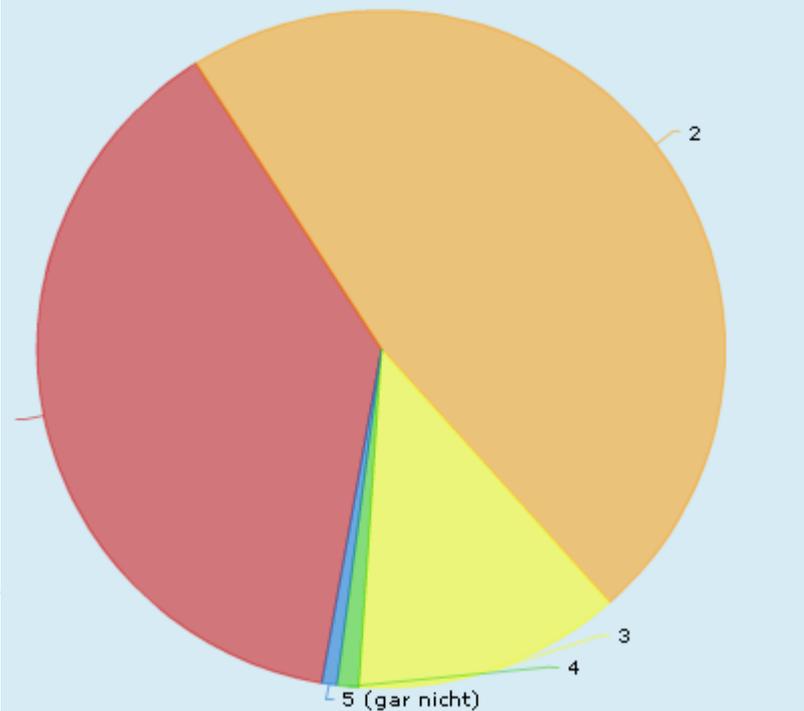
## Kataloge



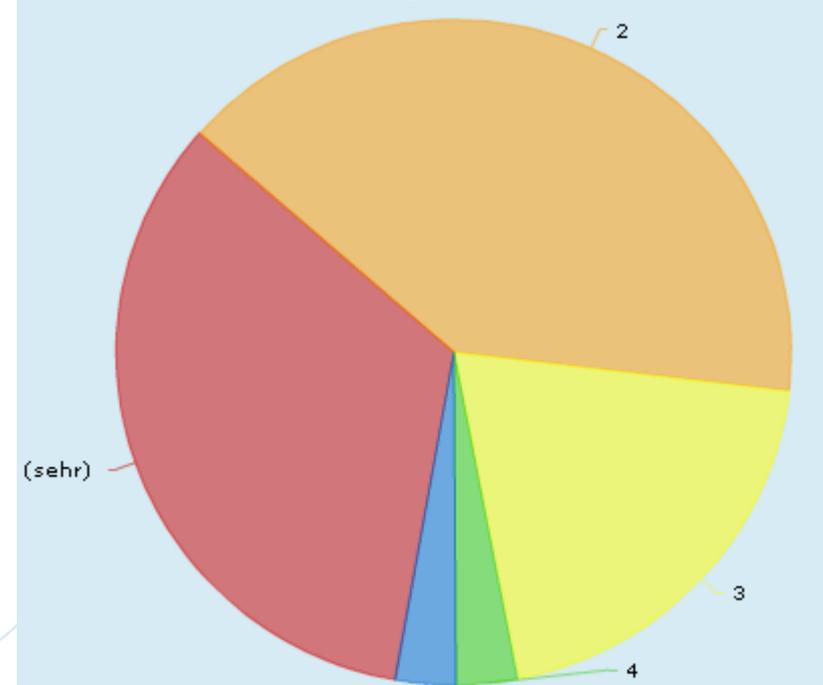
# BenutzerInnenbefragung 2011

## Kataloge

Zufriedenheit Online Kat. (Van Swieten OPAC)



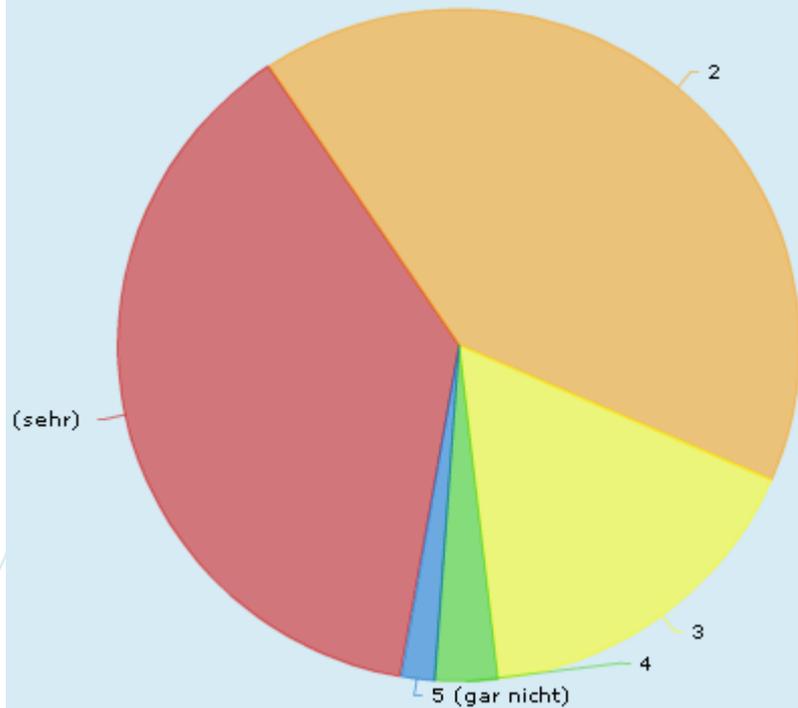
Zufriedenheit Katalog e-Books



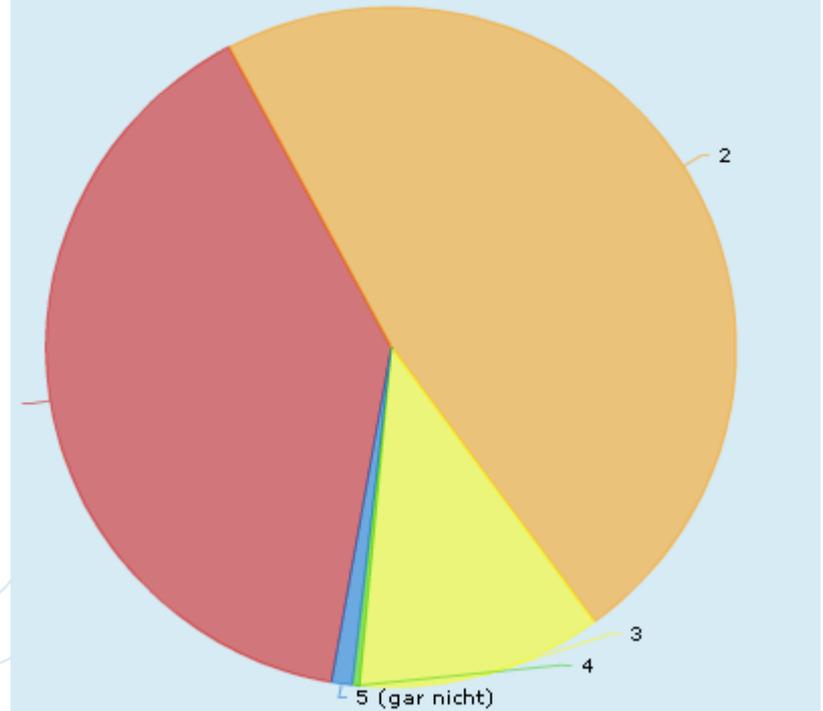
# BenutzerInnenbefragung 2011

## Kataloge

Zufriedenheit Katalog e-Journals (EZB)

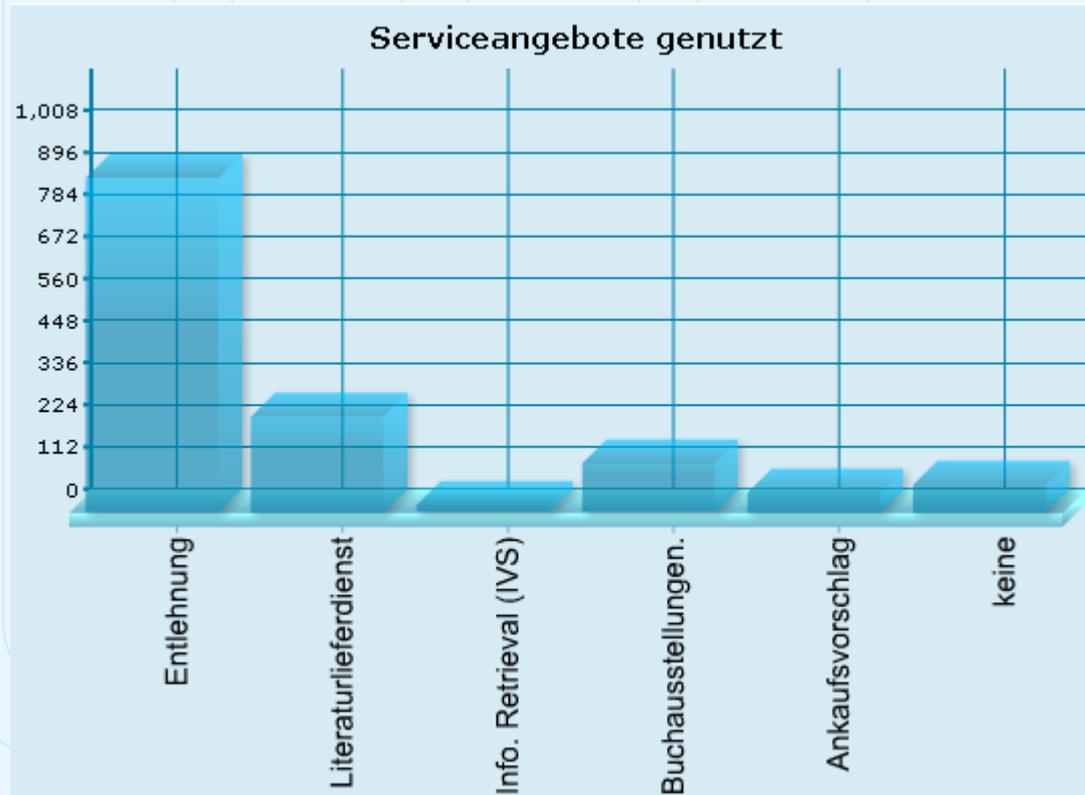


Zufriedenheit Literaturdatenbanken (DBIS)



# BenutzerInnenbefragung 2011

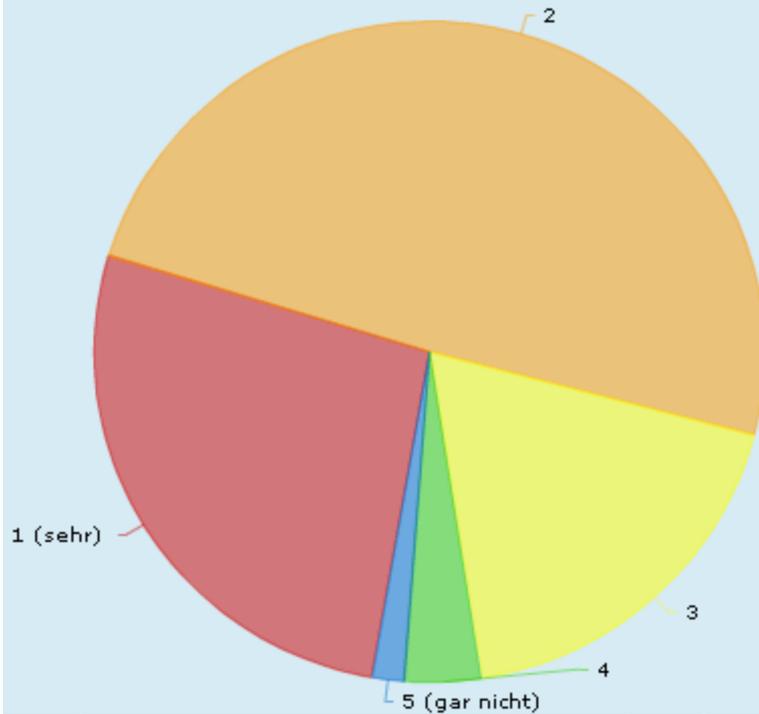
## Serviceangebote



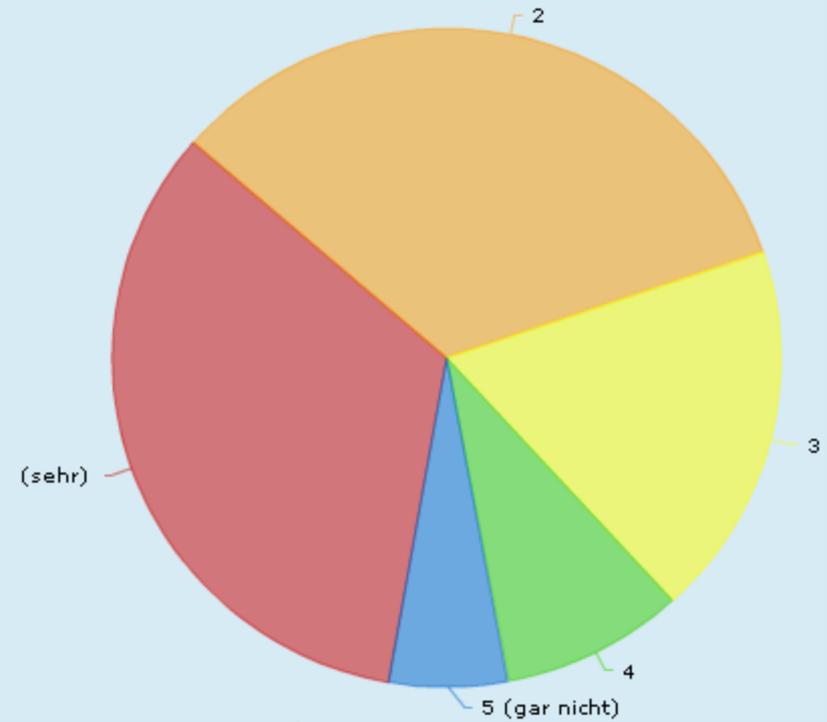
# BenutzerInnenbefragung 2011

## Serviceangebote

Zufriedenheit Entlehnung Verfügbarkeit



Zufriedenheit Entlehnung: Entlehndauer



# BenutzerInnenbefragung 2011

## Gesamtzufriedenheit

Schulnote	Anzahl	% von 1.119
1	259	23,15%
2	634	56,66%
3	193	17,25%
4	25	2,23%
5	2	0,18%
Weiß nicht	6	0,54%
Gesamt	1.119	100,00%

53 Kommentare, davon über 90% positiv

*„Die UniBib hat ein sehr hohes Niveau in Service und Angebot, Danke!“  
„Tolle Bibliothek! Danke für die gute Arbeit!“*



## Ausblick

### BenutzerInnenbefragung 2011

- Nach 10 Jahren: Feststellung der BenutzerInnenbedürfnisse
- Bestimmte Bereiche sollen in Zukunft gezielt im Detail abgefragt werden
- Ergebnisse als Anstoß für interne Veränderungen
- Ergebnisse als Basis für geplante Vorhaben
- Ergebnisse als Marketing-Instrument

# BenutzerInnenbefragung 2011

Zum Abschluss...

Prämierung der „besten Torte“

67,08% der Befragten  
waren SEHR ZUFRIEDEN  
mit....



# BenutzerInnenbefragung 2011

## ...Auskunft am Schalter

Schulnote	Anzahl	% von 878
1	589	67,08%
2	244	27,79%
3	37	4,21%
4	8	0,91%
5	0	0,00%
Gesamt	878	100,00%

