

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.

BenutzerInnenbefragung 2011

Der Fragebogen

Abfragebereiche

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

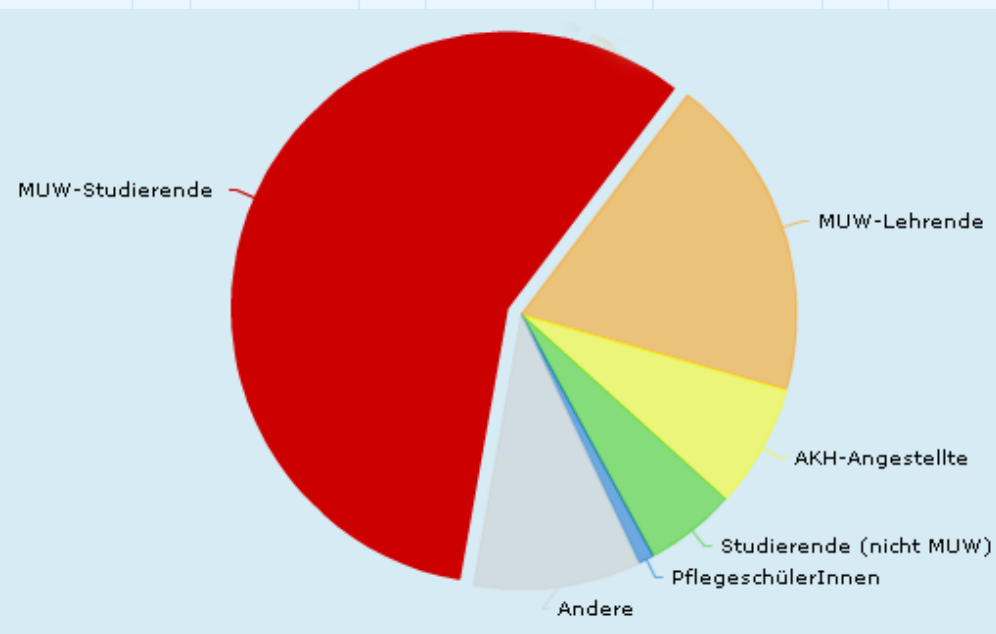
Abfragetypen

- Benutzungshäufigkeit bestimmter Bereiche
- Zufriedenheit mit den Angeboten

BenutzerInnenbefragung 2011

Allgemeine Erhebungsdaten

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



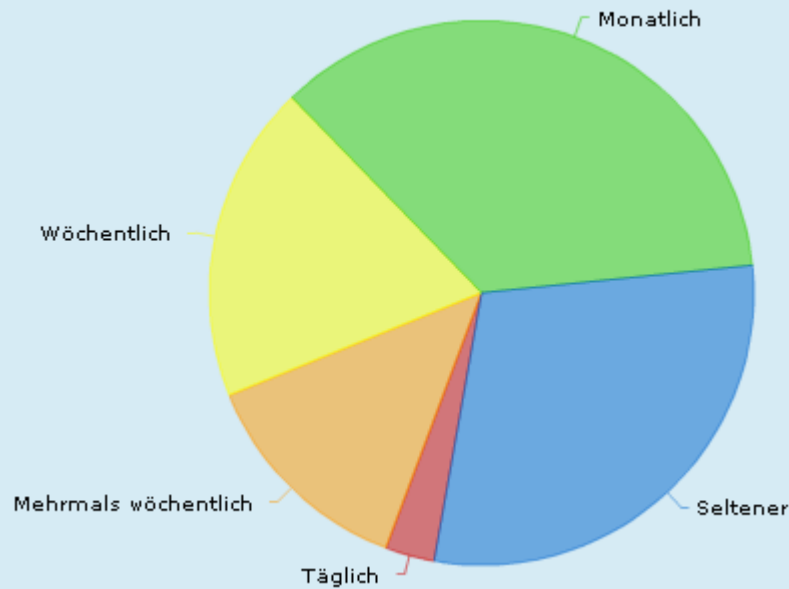
MUW-Studierende	644	57,55%
MUW-Lehrende	214	19,12%
AKH-Angestellte	81	7,24%
Studierende and.	60	5,36%
PflegeschülerIn	10	0,89%
andere	110	9,83%
Gesamt	1.119	100,00%

BenutzerInnenbefragung 2011

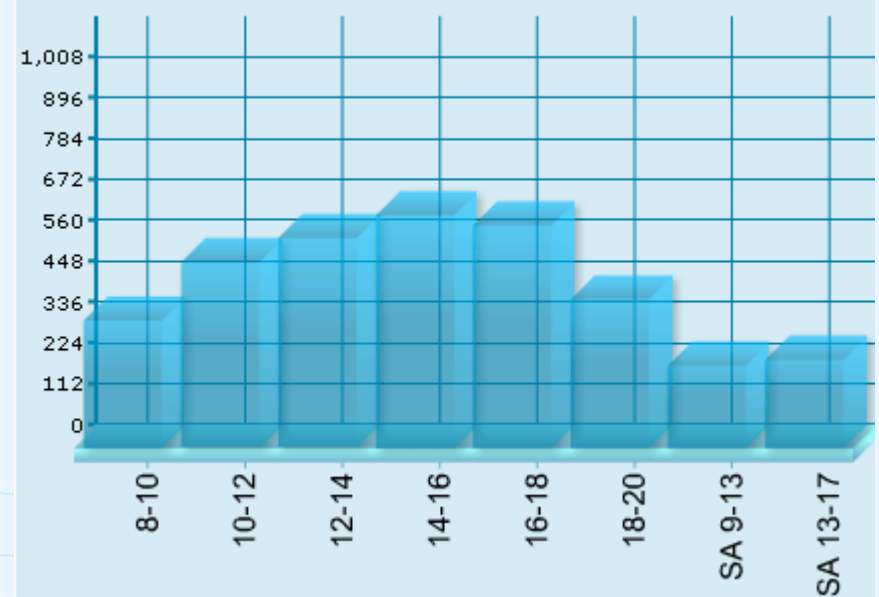
Allgemeine Erhebungsdaten

Bibliotheksbesuche

Bibliotheksbesuch Häufigkeit



Bibliotheksbesuch Uhrzeit



BenutzerInnenbefragung 2011

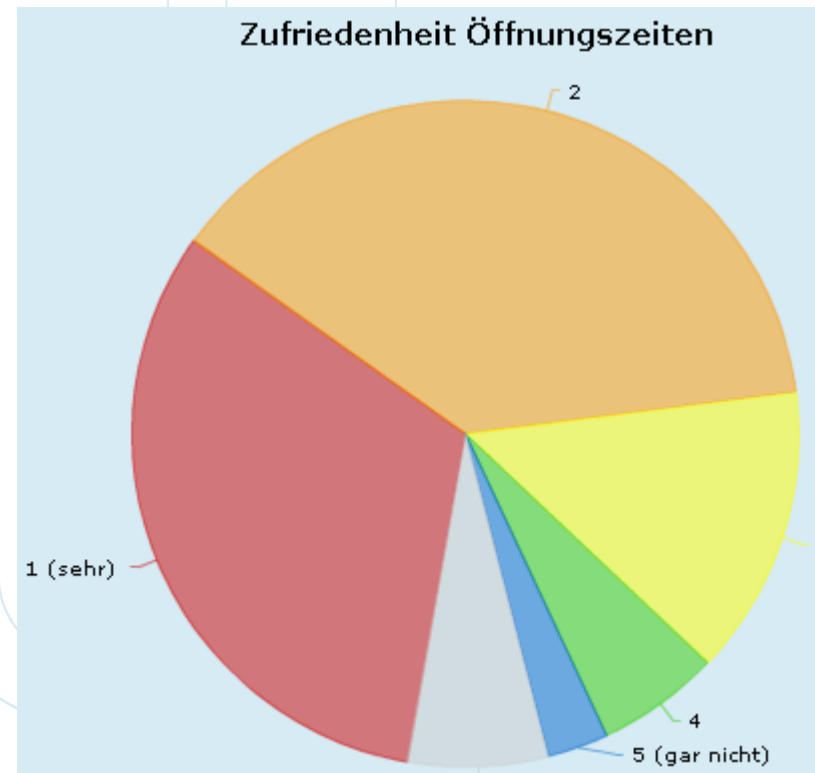
Lesesaal

Öffnungszeiten

Öffnungszeiten ausreichend

Mo bis Fr: 8-20 Uhr

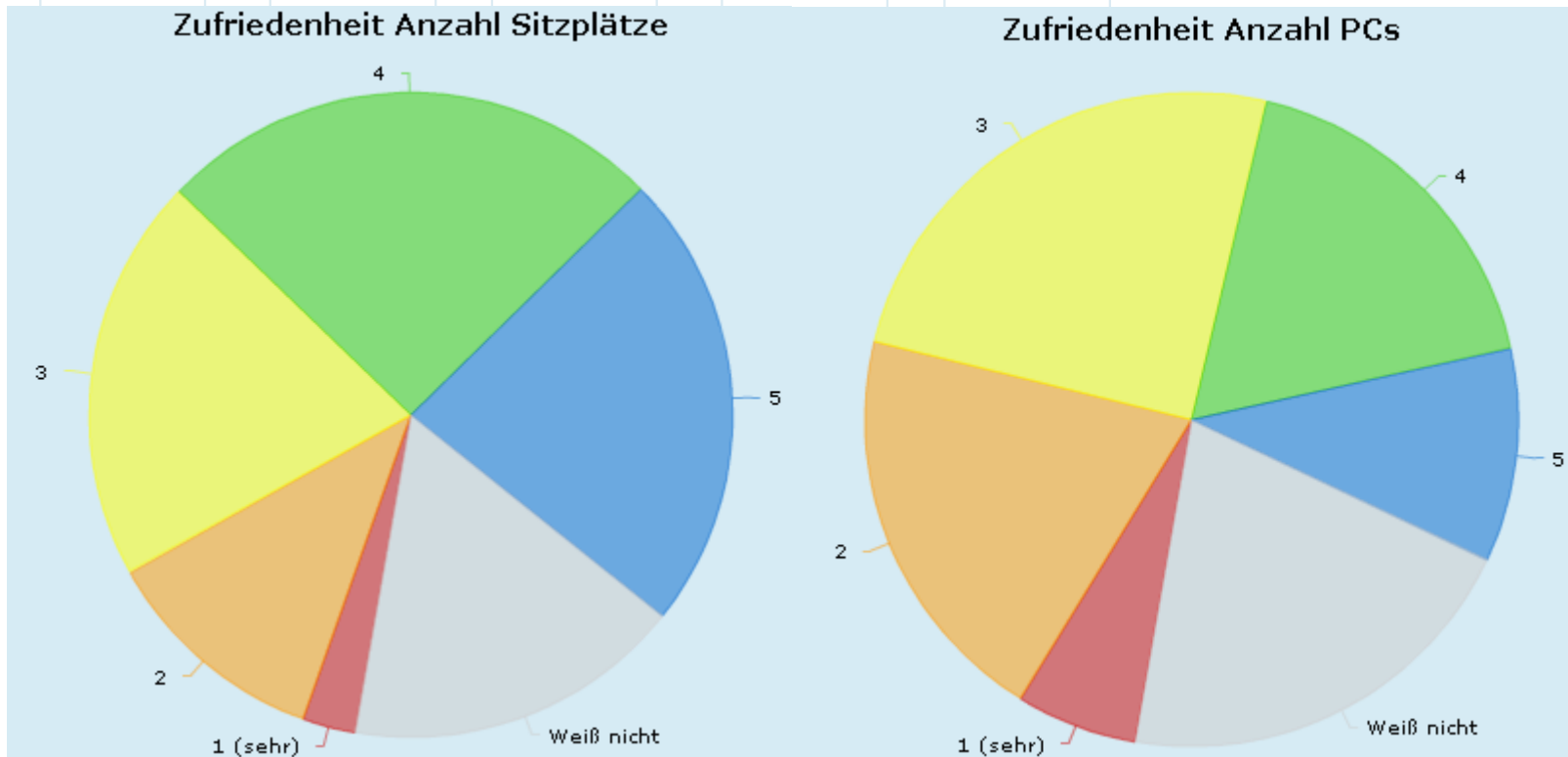
Sa: 9-17 Uhr



BenutzerInnenbefragung 2011

Lesesaal

Arbeitsbedingungen



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

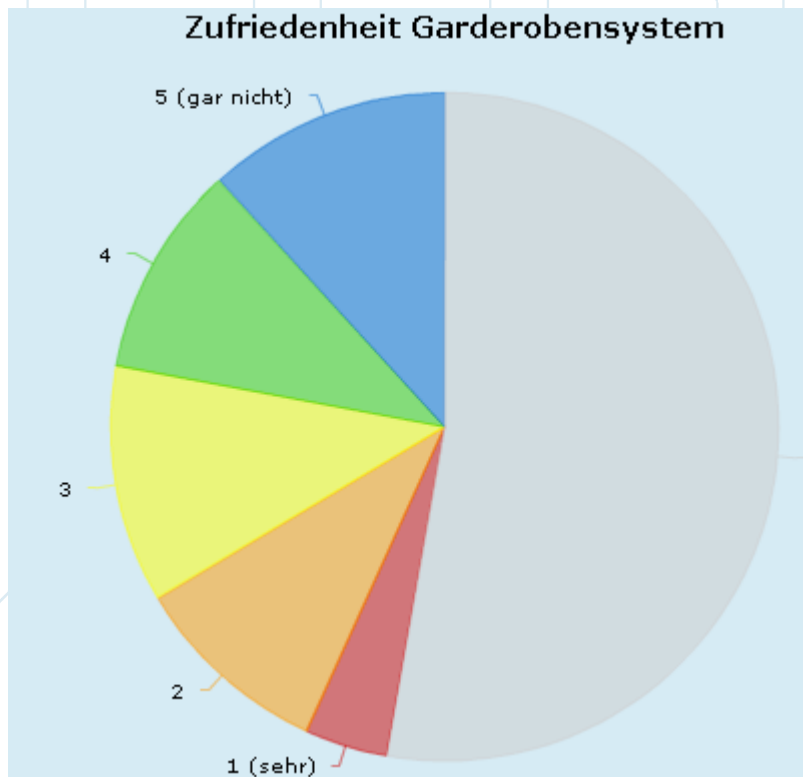
„Die PCs in der Bibliothek sind immer, aber immer besetzt! „ (28 neg. Kommentare)

BenutzerInnenbefragung 2011

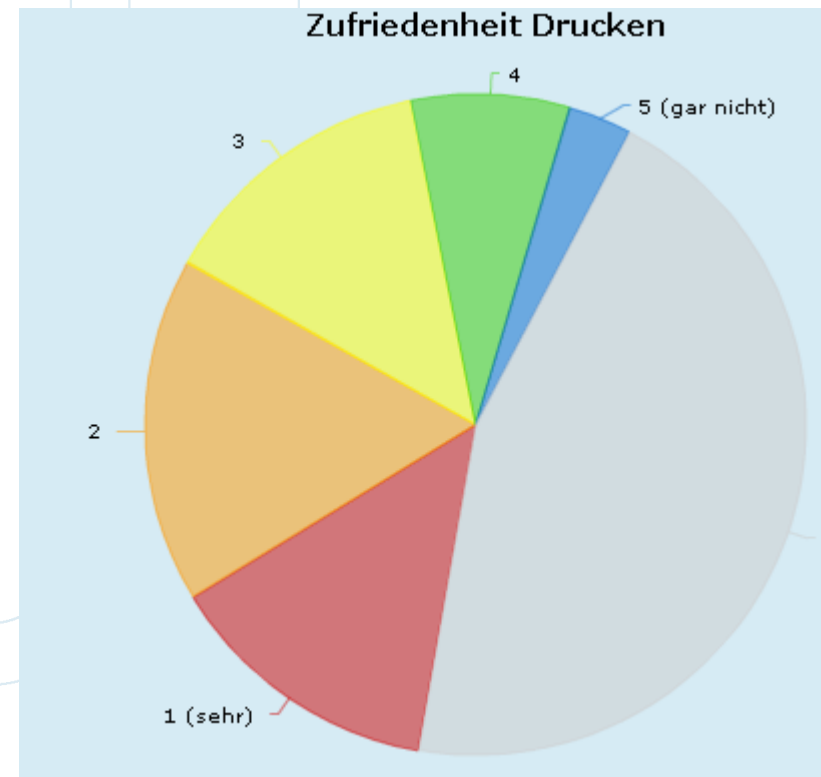
Lesesaal

Arbeitsbedingungen

Zufriedenheit Garderobensystem



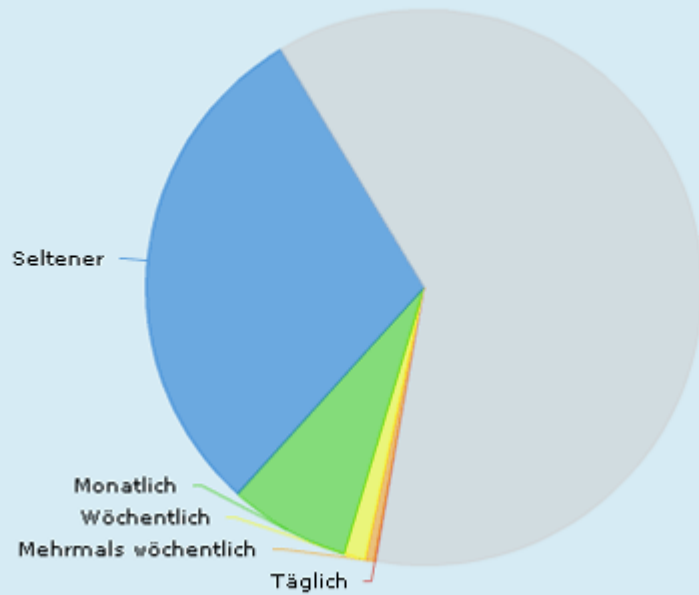
Zufriedenheit Drucken



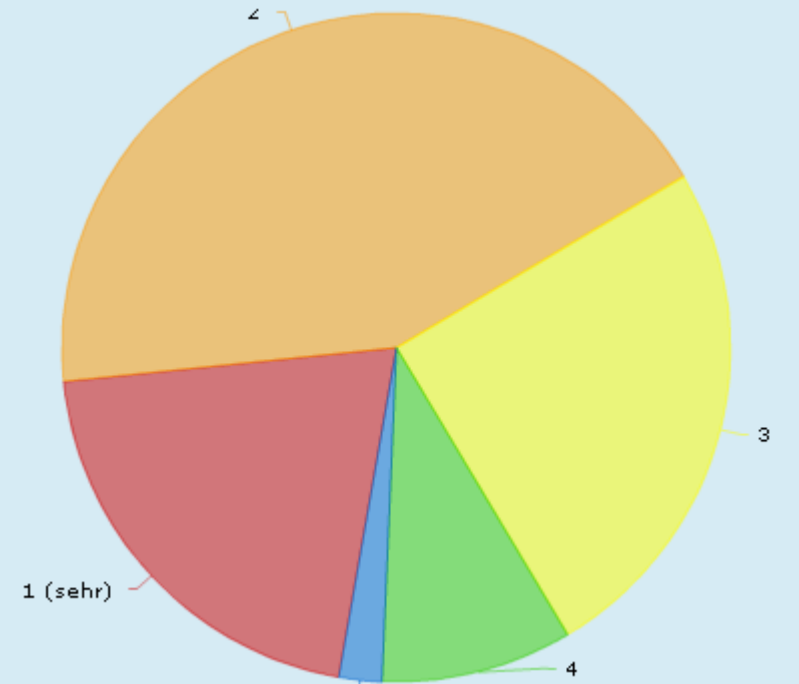
BenutzerInnenbefragung 2011

Magazin

Magazinbenutzung Häufigkeit



Zufriedenheit Benutzbarkeit Magazin

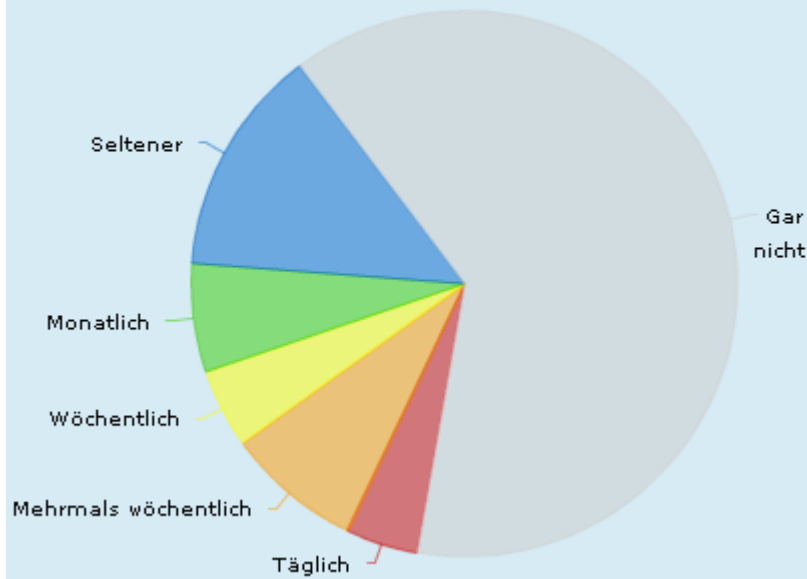


Geringe Nutzung, aber hohe Zufriedenheit

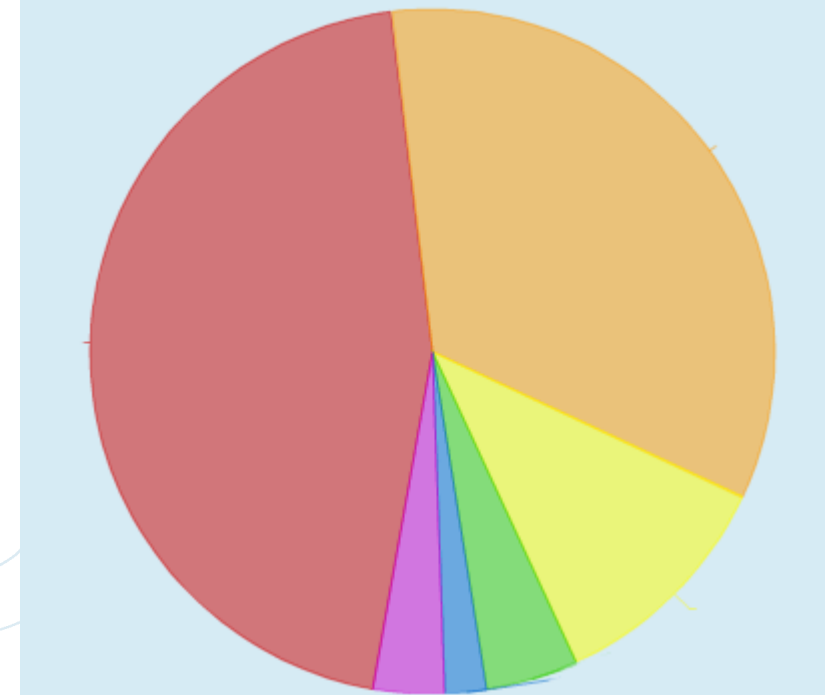
BenutzerInnenbefragung 2011

StudentInnenlesesaal

Benutzung Studentenlesesaal Häufigkeit



Zufriedenheit Öffnungszeiten

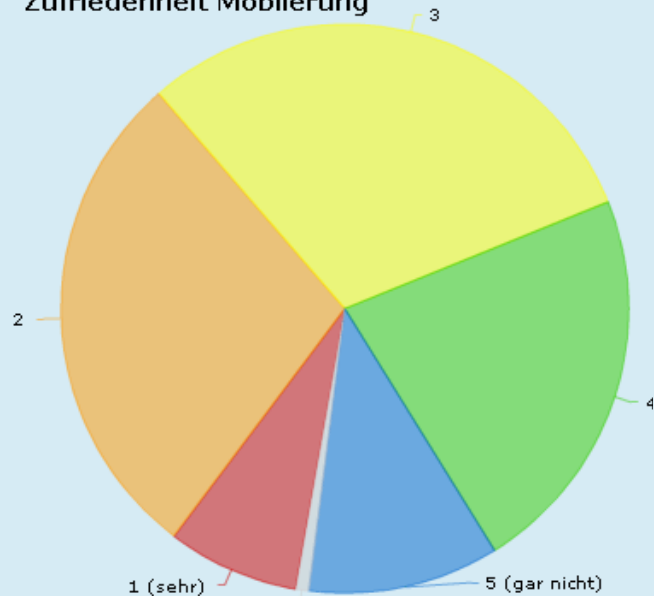


BenutzerInnenbefragung 2011

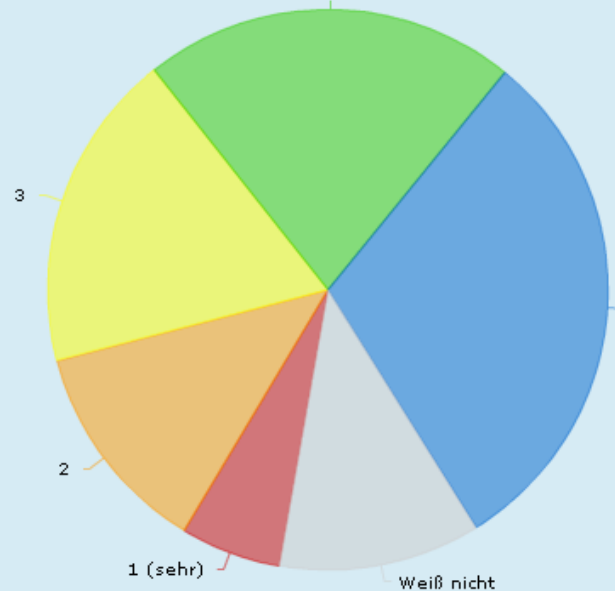
StudentInnenlesesaal

Arbeitsbedingungen

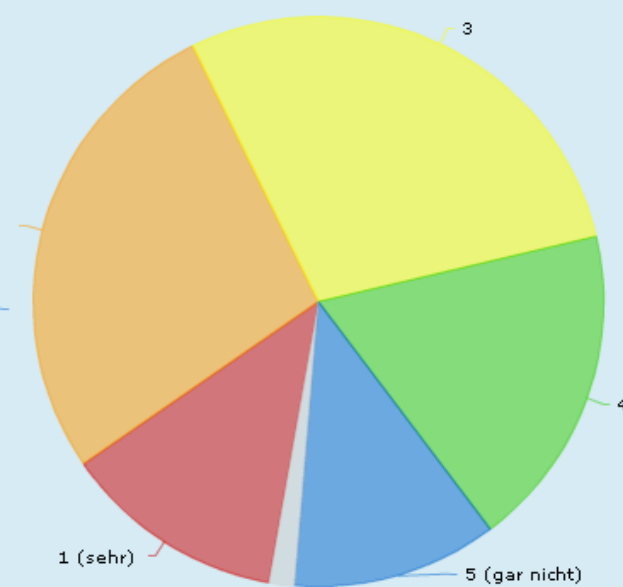
Zufriedenheit Möblierung



Zufriedenheit Stromversorgung



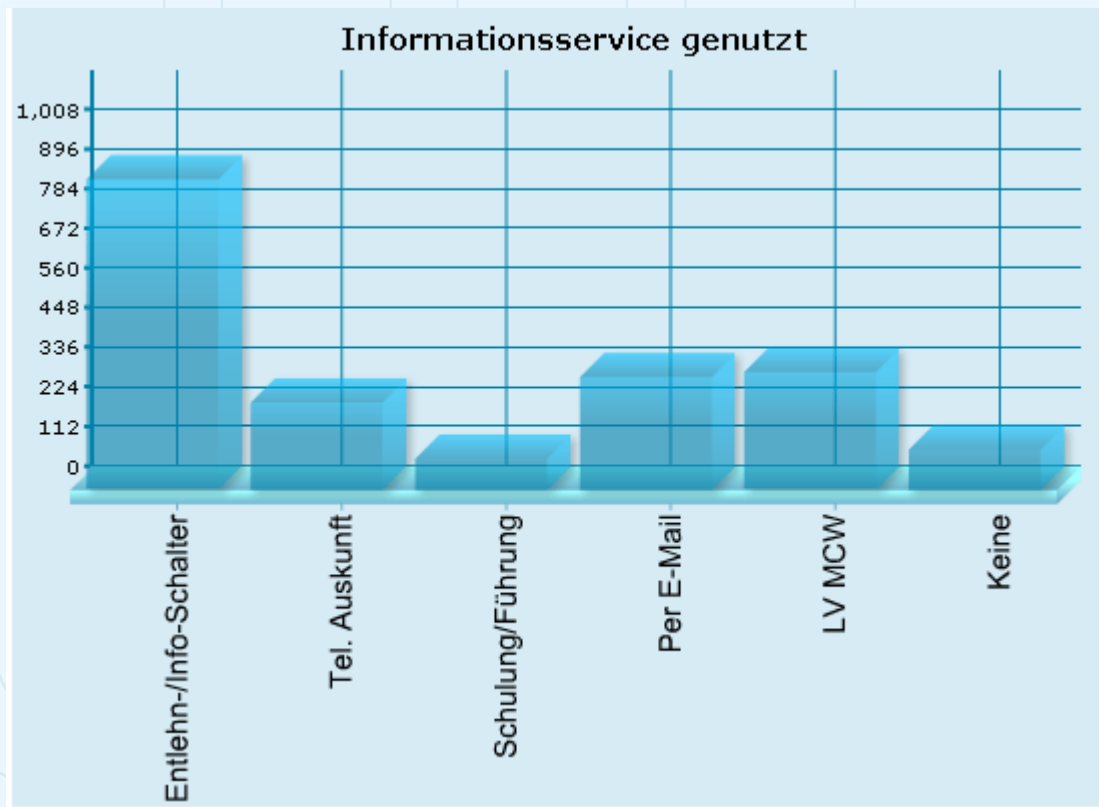
Zufriedenheit Sauberkeit



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

BenutzerInnenbefragung 2011

Informationsservice

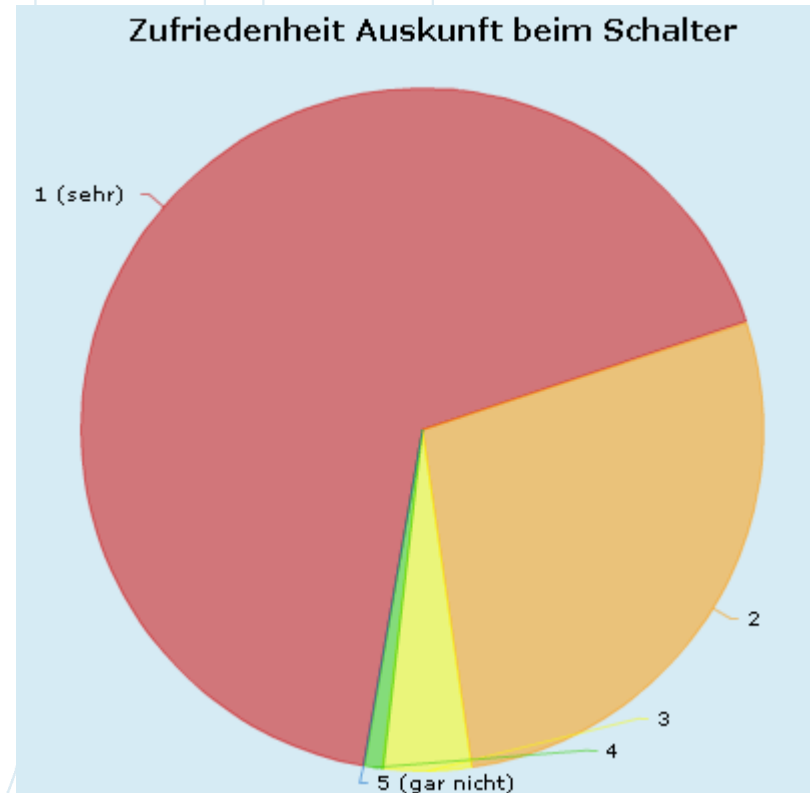


BenutzerInnenbefragung 2011

Informationsservice

Bestnoten für alle
Informationsservices
der Bibliothek !
44 überwiegend
positive Kommentare

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

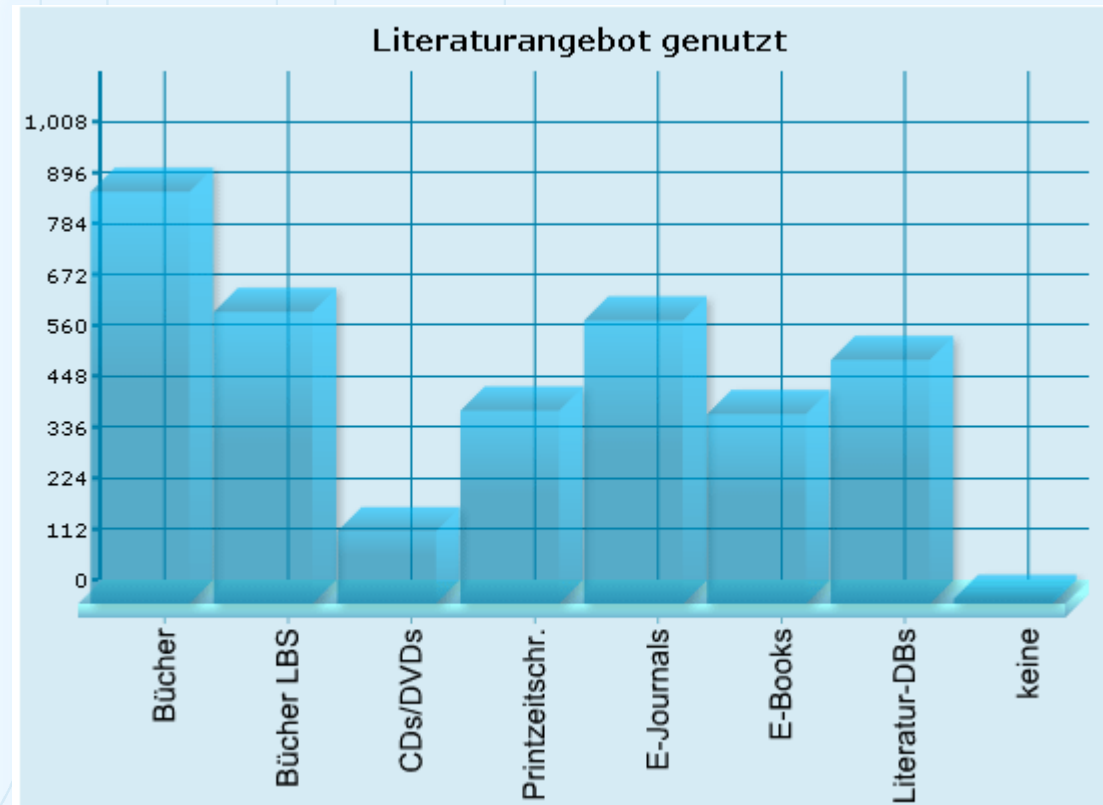


BenutzerInnenbefragung 2011

Literaturangebot

Nutzung

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



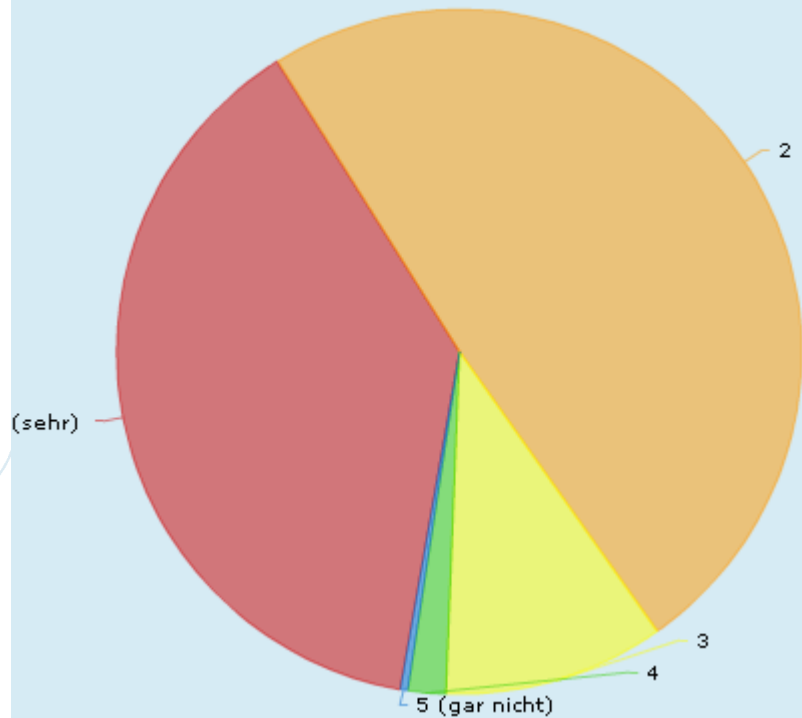
BenutzerInnenbefragung 2011

Literaturangebot

Bücher

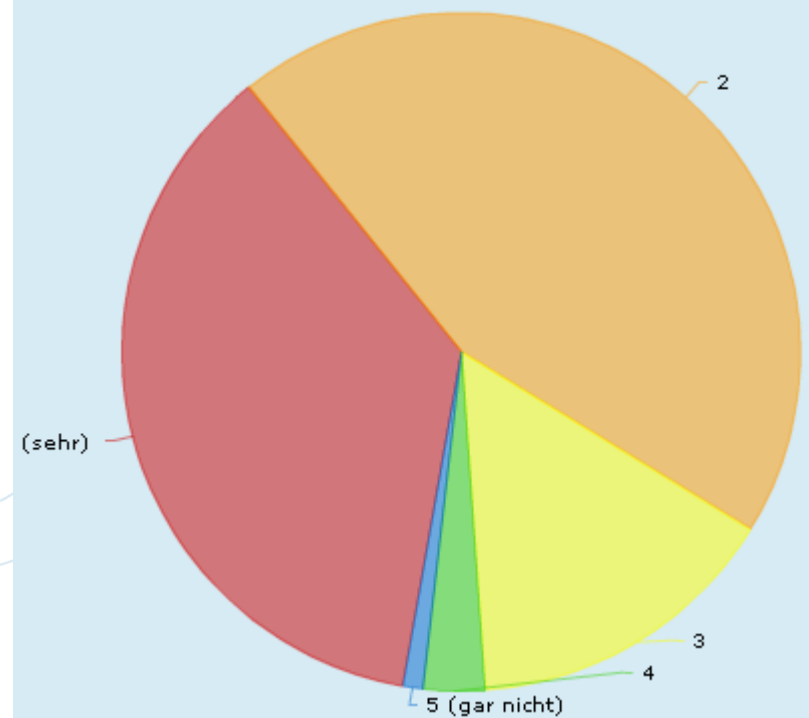
„Insgesamt find ich die Bücherauswahl super.“

Zufriedenheit Bücher



Lehrbuchsammlung

Zufriedenheit Bücher Lehrbuchsammlung



BenutzerInnenbefragung 2011

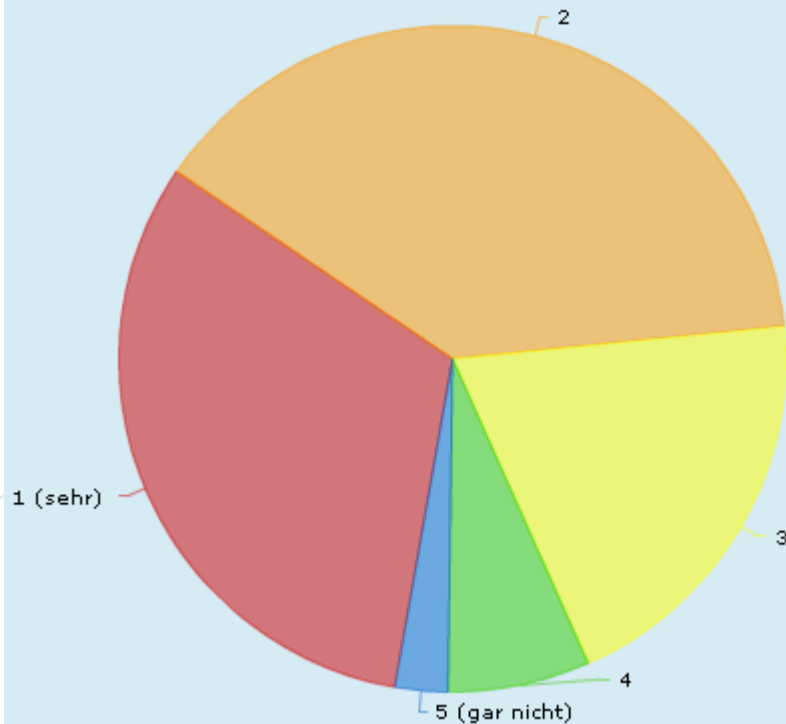
Literaturangebot

E-Journals

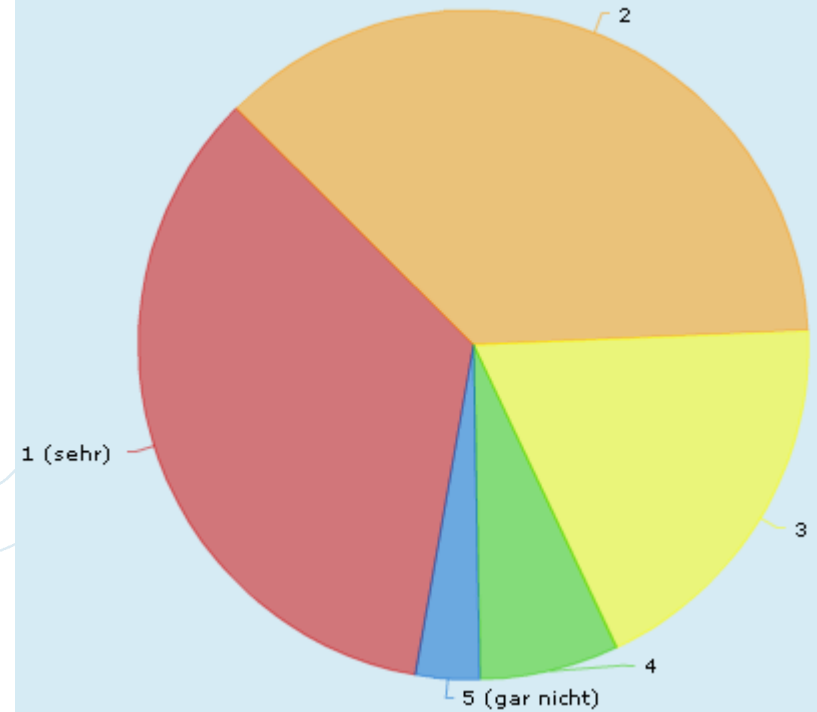
E-Books

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

Zufriedenheit E-Journals



Zufriedenheit E-Books

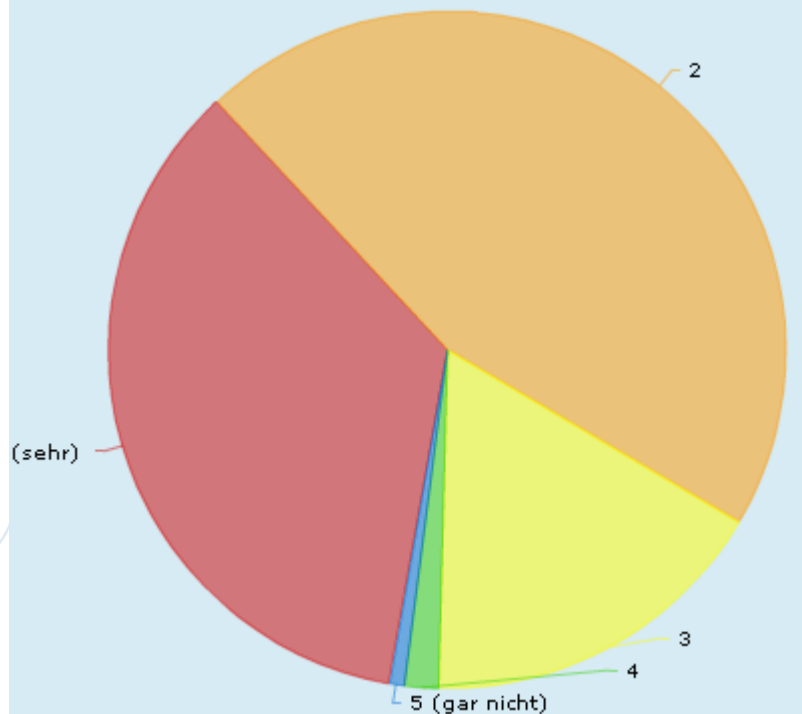


BenutzerInnenbefragung 2011

Literaturangebot

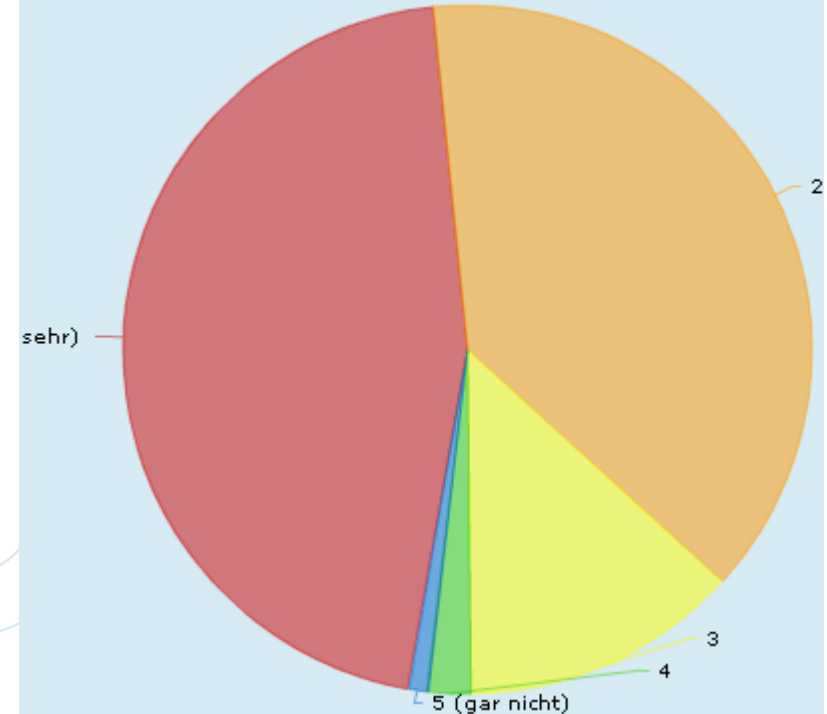
Print-Journals

Zufriedenheit Printzeitschriften



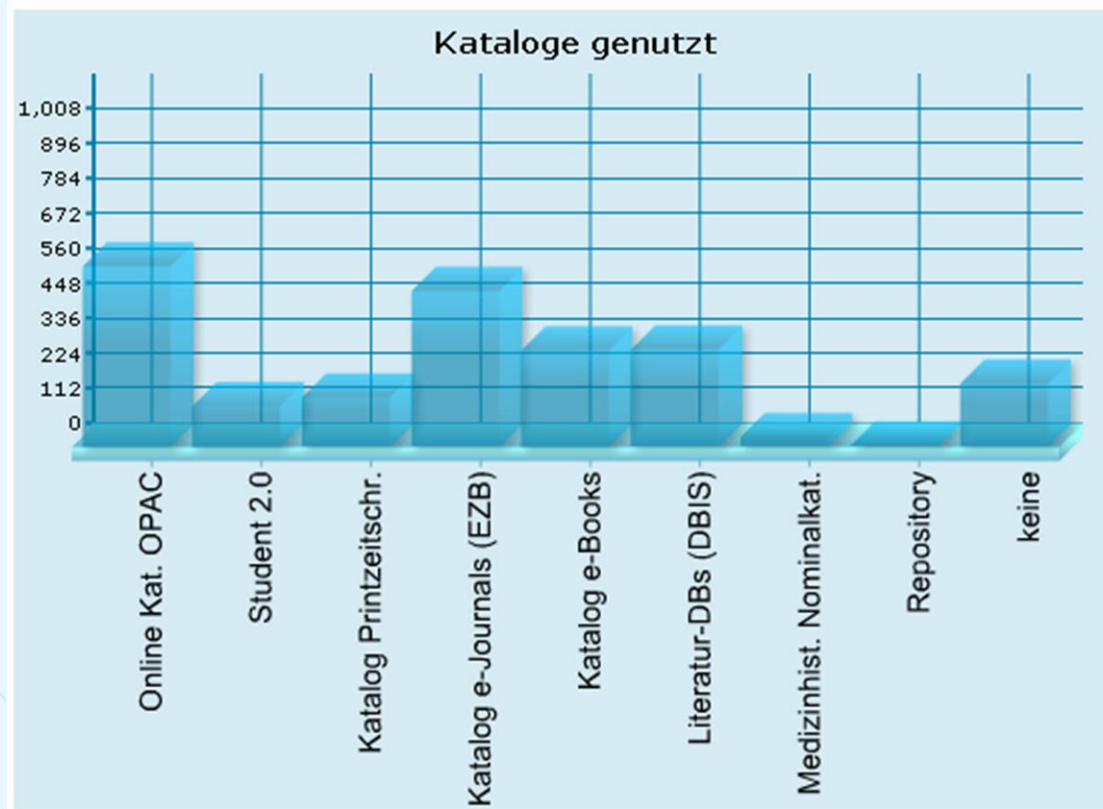
Datenbanken

Zufriedenheit Literaturdatenbanken



BenutzerInnenbefragung 2011

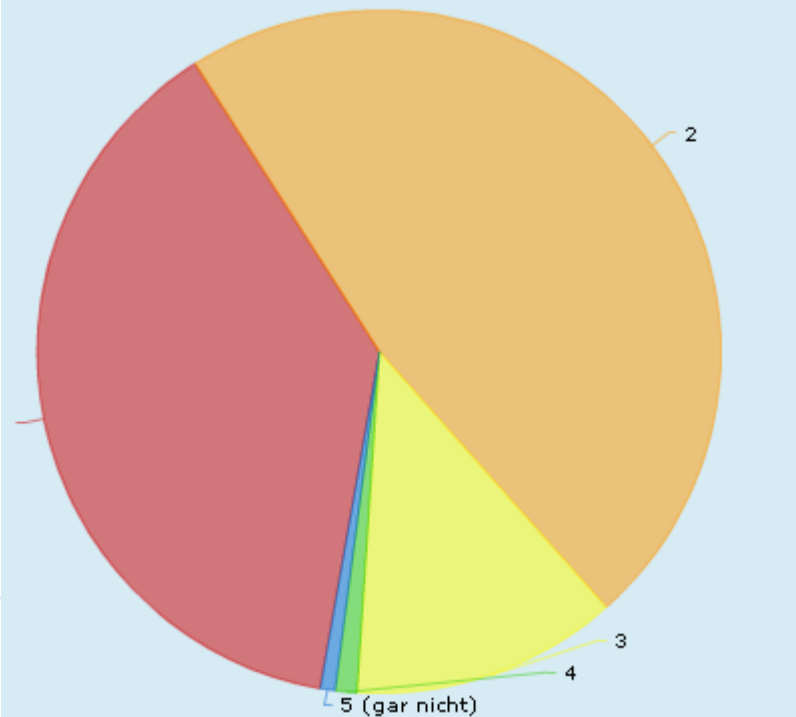
Kataloge



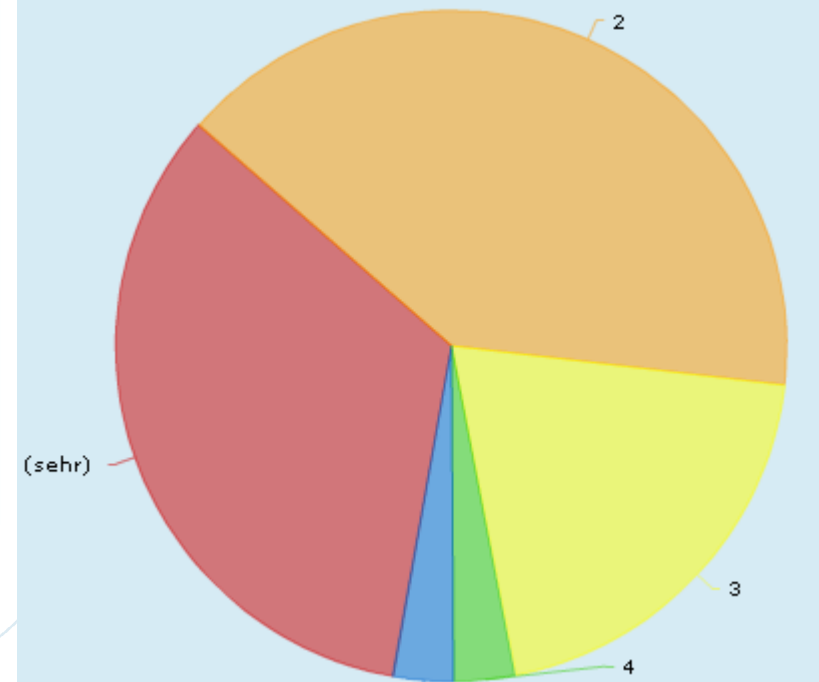
BenutzerInnenbefragung 2011

Kataloge

Zufriedenheit Online Kat. (Van Swieten OPAC)



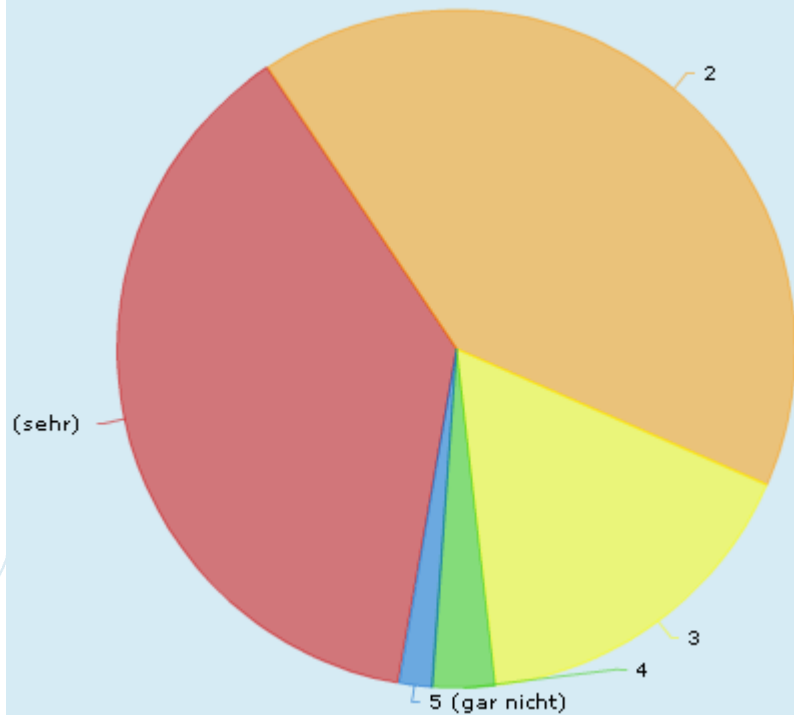
Zufriedenheit Katalog e-Books



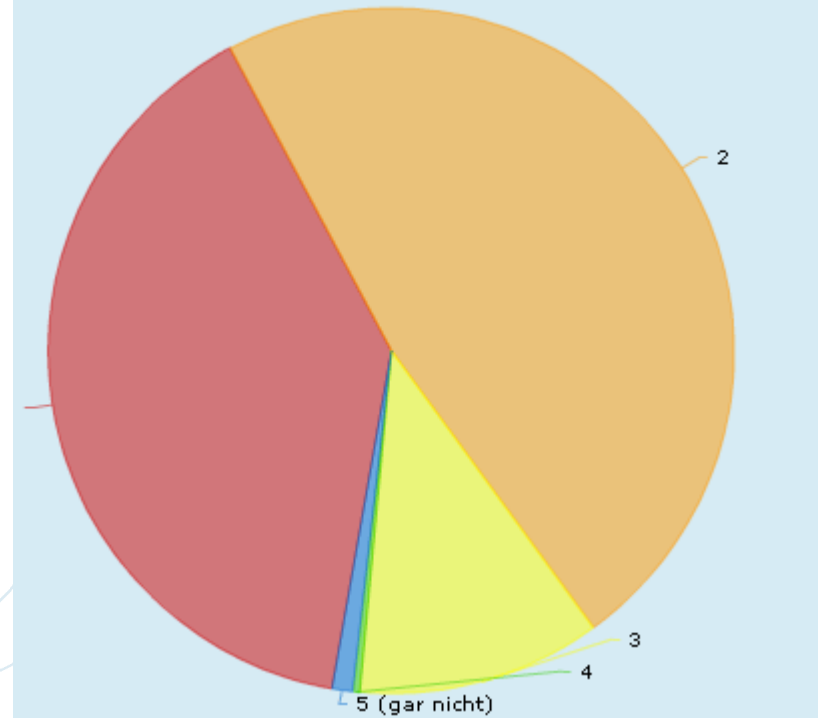
BenutzerInnenbefragung 2011

Kataloge

Zufriedenheit Katalog e-Journals (EZB)

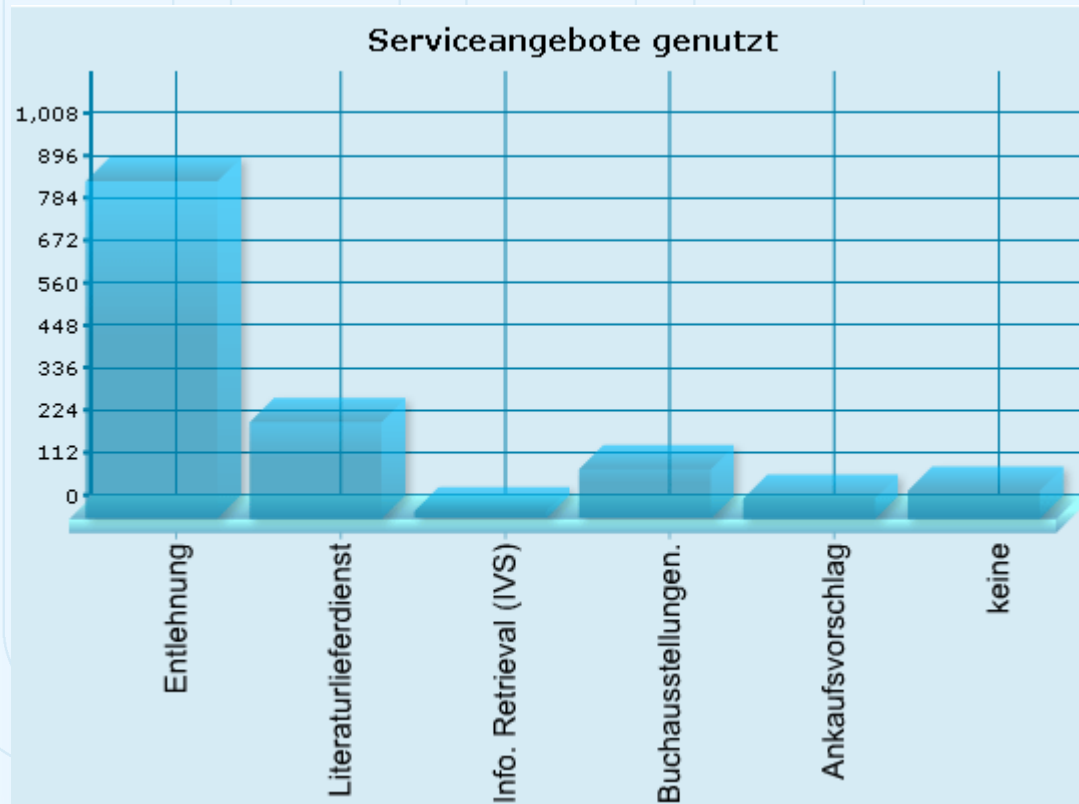


Zufriedenheit Literaturdatenbanken (DBIS)



BenutzerInnenbefragung 2011

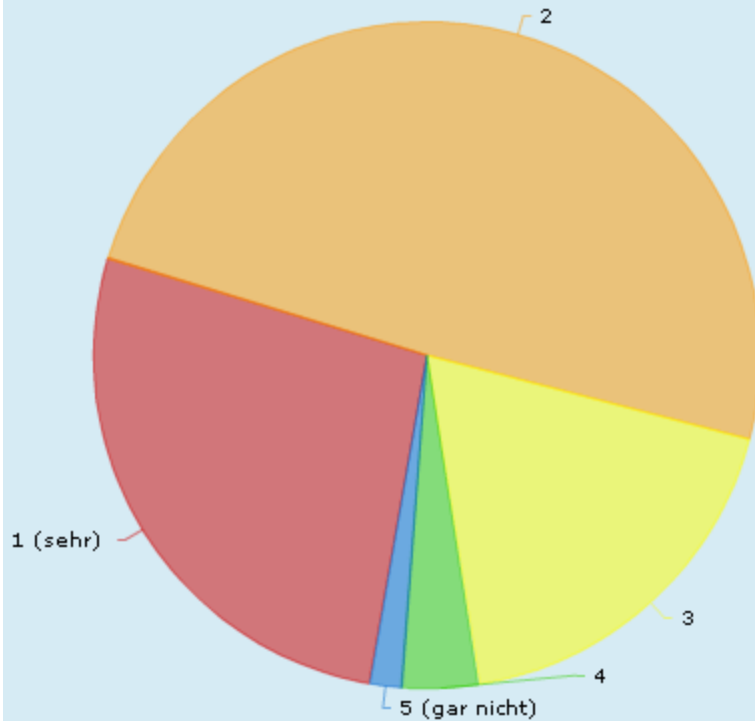
Serviceangebote



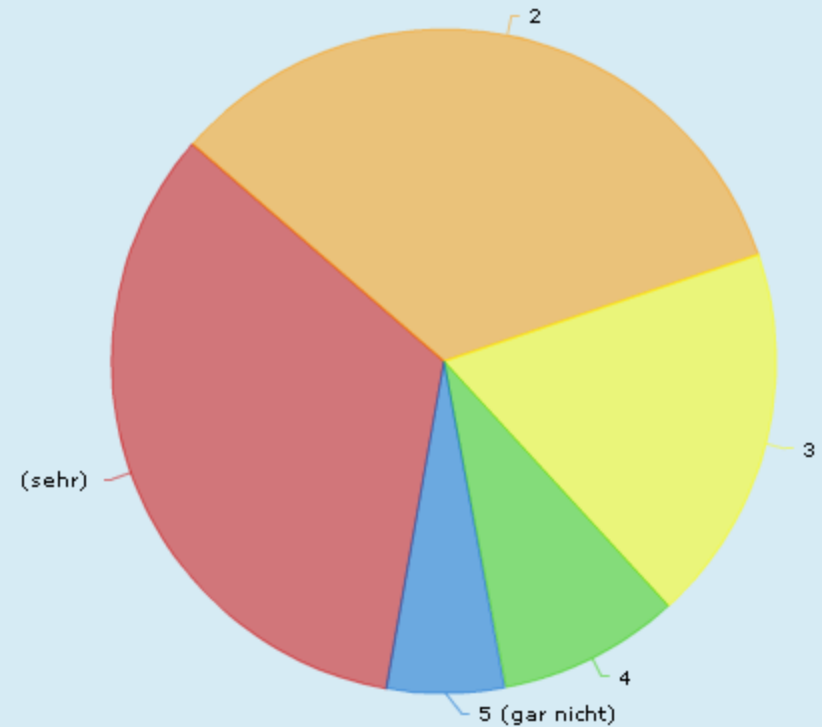
BenutzerInnenbefragung 2011

Serviceangebote

Zufriedenheit Entlehnung Verfügbarkeit



Zufriedenheit Entlehnung: Entlehndauer



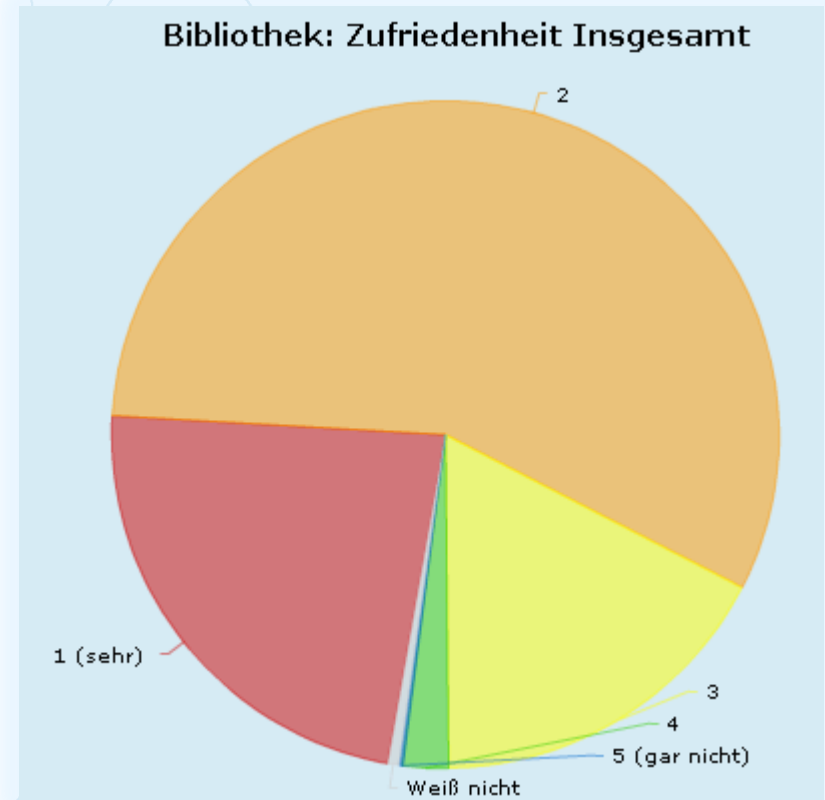
BenutzerInnenbefragung 2011

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%

