



Online-Befragung von Bibliothekskunden

Beispiel:
Universitätsbibliothek
Eichstätt-Ingolstadt

Dr. Maria Löffler & Prof. Dr. Marek Fuchs (Univ. Kassel)

Würzburg, 22. November 2004



Vorbemerkung

Fragebogen von der Kommission für Bibliotheksorganisation und -betrieb des Bayerischen Bibliotheksverbunds erstellt:

- Kundenzufriedenheit (Hauptzielgruppe) als Leistungskennzahl: Abbildung des Status quo & Handlungsbedarf
- Nicht explizit als Instrument einer Gesamtstrategie ‚Kundenorientierung‘

Ziel der UBEI

- Entwicklungsstand nach mehr als 25 Jahren Aufbauarbeit
- Aufgabengebiete der Zukunft markieren



Themen

Vorüberlegungen

- Breites Themenspektrum abdecken - das gesamte Angebot der UB
- Anhaltspunkte für konkrete Veränderungsüberlegungen gewinnen - z.B. Öffnungszeiten
- Reales Verhalten abfragen: Informationsverhalten, akzeptable Dauer von Schulungen/Führungen
- Differenzierung der Aussagen nach Standort, Benutzergruppen, Studiengängen, Fakultäten
- Durch Fragen keine Erwartungen wecken, die nicht realisiert werden können
- Online-Umfrage: Reduzierung des Aufwands/Kosten, Erreichbarkeit von Teilnehmern, Motivation, Schnelligkeit
- Möglichkeit zum Kommentar (Freitext)



Themenkomplexe

- Benutzung der Bibliothek: Nutzungshäufigkeit - welches Standorts?
- Öffnungszeiten: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten - Änderungswünsche?
- Literatur- und Medienangebot: Zufriedenheit mit *Buchbestand, Lehrbuchsammlung, Zeitschriften, Zeitungen, Nachschlagewerken/Bibliographien, Datenbanken, E-Texten* vertieft: Häufigkeit, dass Titel entliehen ist etc.
- Lokaler und VerbundOPAC: Bekanntheit, Zufriedenheit mit den Recherchemöglichkeiten, z.B. Titelsuche, sachliche Suche?
- Aus- und Fernleihe: Bekanntheit, Zufriedenheit?
- Orientierung im Dienstleistungsangebot: Ist das Angebot transparent?



Themenkomplexe

II

- Informationsverhalten: Welche Informationsquellen werden wahrgenommen, wie zufriedenstellend sind sie?
- Internet-Nutzung: Auf/außerhalb des Campus?
- Personelle Dienstleistungen: Zufriedenheit mit dem Service an Information und Auskunft bzw. Fachinformation?
- Führungen und Schulungen der Bibliothek: Bekanntheit, Teilnahmebereitschaft und wie lange dürfen diese dauern?
- Arbeitsumfeld in der Bibliothek: Zufriedenheit mit Atmosphäre und (technischer) Ausstattung der Bibliothek?
- Erwartungen an die Bibliothek: Prioritäten für die weitere Entwicklung der Bibliothek - aus Sicht der verschiedenen Benutzergruppen?
- Zusammenfassende Beurteilung: Gesamtzufriedenheit



Fragentypologie

- Standardisierter Fragebogen
- Antwort verpflichtend, einschließlich:
weiß nicht, kenne ich nicht, keine Meinung
- Antwortskala i.d.R. 4-stufig, um die Meinungstendenz erkennen zu können
- Freitextkomponente am Ende



Daten & Fakten

- Zeitraum: 05.05. - 03.06.03
- 1.701 Antworten (38%/33%)
 - 296 nicht vollständig ausgefüllte Bögen (17,4%)
 - 205 Sonstige Nutzer
 - 16% der Antwortenden waren Wissenschaftler - statt 6,9% Grundgesamtheit
 - 69,4% waren Studenten - statt 82,7% Grundgesamtheit
 - Studienabschlüsse: Gute Anpassung der Stichprobe an die Grundgesamtheit
 - 530 Freitextkommentare (31%)



Kritik am Fragebogen

13 Kommentare zum Fragebogen

- Antwortmöglichkeiten zu undifferenziert - insbesondere, was das Personal betrifft
- Umfrage zu lang
- Für Wenig-Nutzer Themenkomplexe zu differenziert

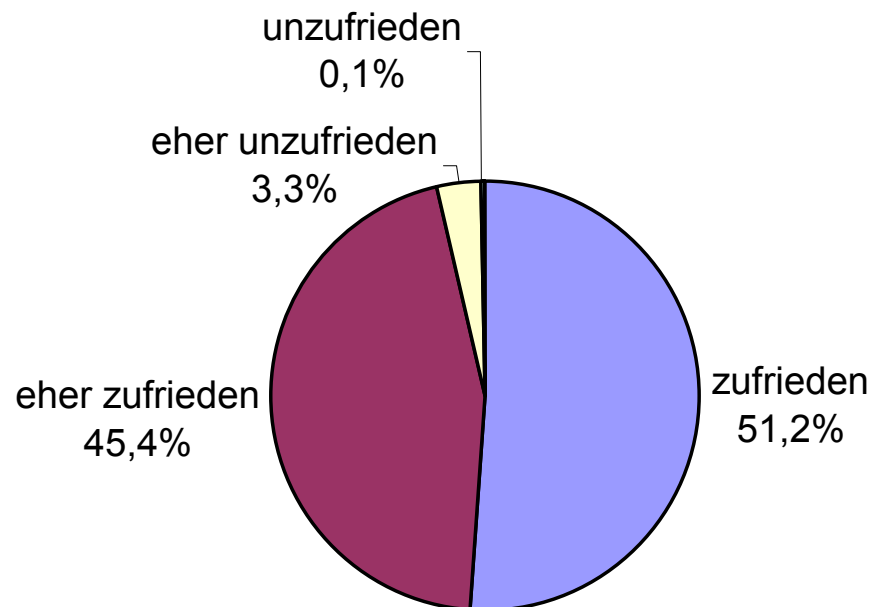
Übersehene/zu undifferenzierte Fragenkomplexe

- Kopierkosten
- Mahnwesen
- Ausleihe aus dem Präsenzbestand
- Exemplaranzahl
- Dauer der Fernleihe
- Bibliothek als Lebensraum

Ergebnis

Zahlen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Bibliothek insgesamt?





Ergebnis Informationen über Kunden I

- Kerngeschäft: Bereitstellung gedruckter Informationen
- Elektronische Angebote: Nicht ganz so wichtig, kein Ersatz gedruckter Informationen - für Wissenschaftler eher interessant
- Fernleihe bleibt ein Thema - ungeachtet der guten Umfragebewertung
- Kein Präsenz-, sondern ausleihbarer Freihandbestand gewünscht
- Lokal- und Fernleihbestand sind ein Bestand: *ferngelagerte Bücher*
- Homepage der UB ist das zentrale Informationsmittel
- Gute, aktive Informationsarbeit der UB gefordert:
 - Zielgruppenorientierte Informationsarbeit
 - Aktuelle Hinweise schnell vermitteln



Ergebnis Informationen über Kunden II

- Schulungen dürfen bis zu 45 min. dauern
- Die UB ist zuständig, dass die elektronische Angebote einfach zu bedienen sind
- Bibliothekare sind Dienstleister, die
 - das in ihrem Auftreten zu signalisieren haben
 - kompetent zu sein haben
 - für Disziplin zu sorgen haben
 - die keine Dienstleistungen an Kunden delegieren sollen (z.B. Bücher einstellen: *wozu gibt es denn sonst noch ausgebildete Bibliothekare?*)
- Selbstverständnis als Kunde: UB muß sich seinen Arbeitszeiten/Bedürfnissen anpassen



Was wurde daraus?

- Information über das Ergebnis
- Keine grundsätzlichen organisatorischen Veränderungen, sondern Einzelmaßnahmen
 - Verbesserung des Informationsangebots:
 - Überarbeitung des Internetauftritts
 - webOPAC-AG
 - Öffnungszeitenenerweiterung
 - Schulungsangebot überarbeitet
 - Zugriff auf das elektronische Angebot von außerhalb des Campus
 - PC-Ausstattung nach Vorgabe verbessert



Ansprechpartner

- Professur für Empirische Sozialforschung, Univ. Kassel
Prof. Dr. Marek Fuchs
marek.fuchs@uni-kassel.de
- Universitätsbibliothek Eichstätt-Ingolstadt
Dr. Maria Löffler
maria.loeffler@ku-eichstaett.de

Vielen Dank!

Noch Fragen?