

Ergebnisse LibQUAL+®-Umfrage in der Philologischen Bibliothek



Erhebungszeitraum: 09. bis 15. Mai 2011

[Thesen]

„Die Nutzer sind mit der Servicequalität der Bibliothek zufrieden.“

zusätzliches Untersuchungsziel:

„Ist die Bibliothek auch im Bachelorzeitalter ein attraktiver Lernort?“

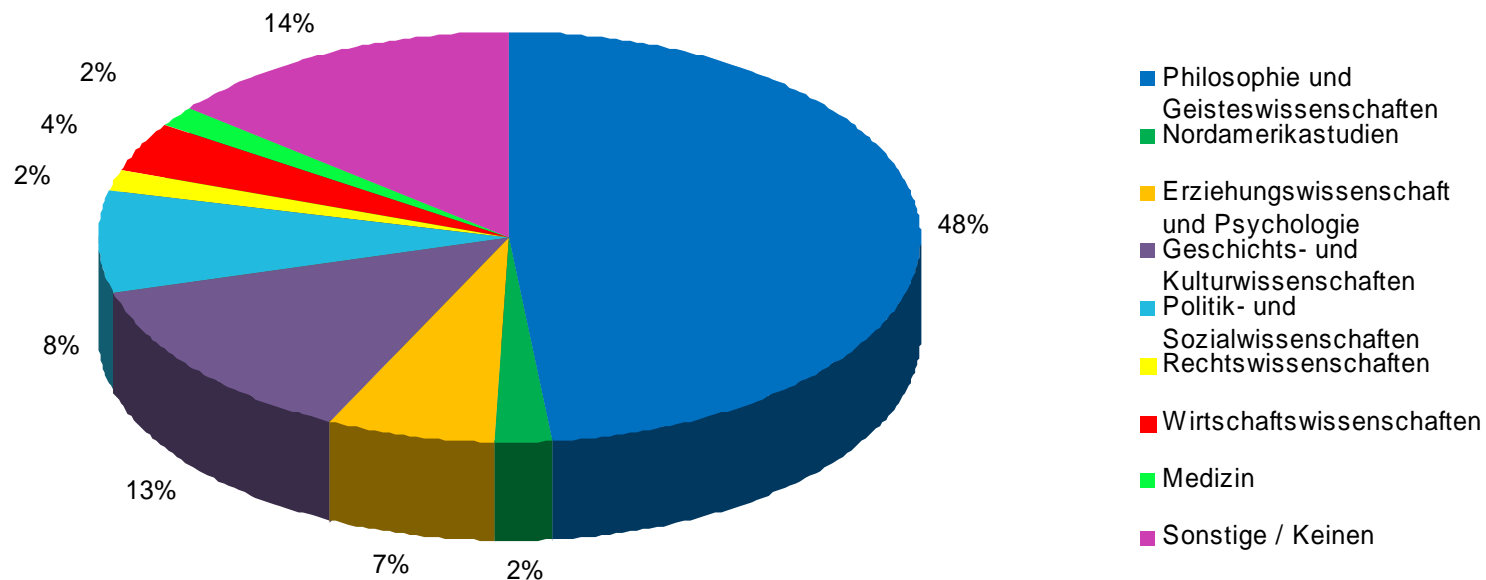
[Allgemeine Angaben]

Zeitraum: 09. – 15. Mai 2011

- 965 Nutzer angesprochen
- 738 Bögen ausgegeben
mit Ansprache 727 | ohne Ansprache 9
- 320 Bögen zurück (Quote von 43,36%)
- 286 davon gültig und ausgewertet

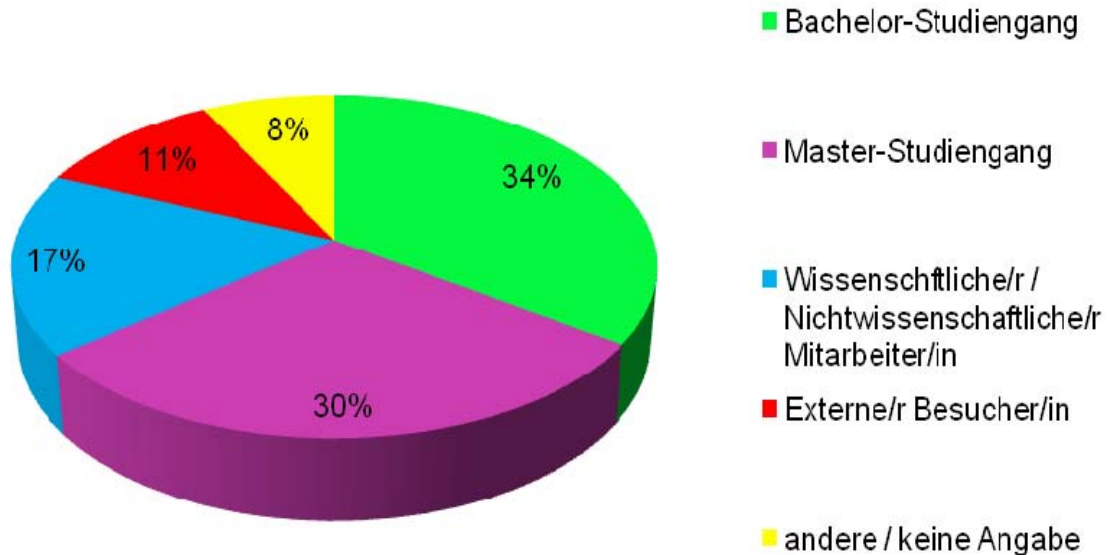
Zuordnung nach Fachbereiche

*Wählen Sie den/die Fachbereiche aus, denen Sie sich zuordnen.
(Mehrfachnennung möglich)*



Status der Nutzer

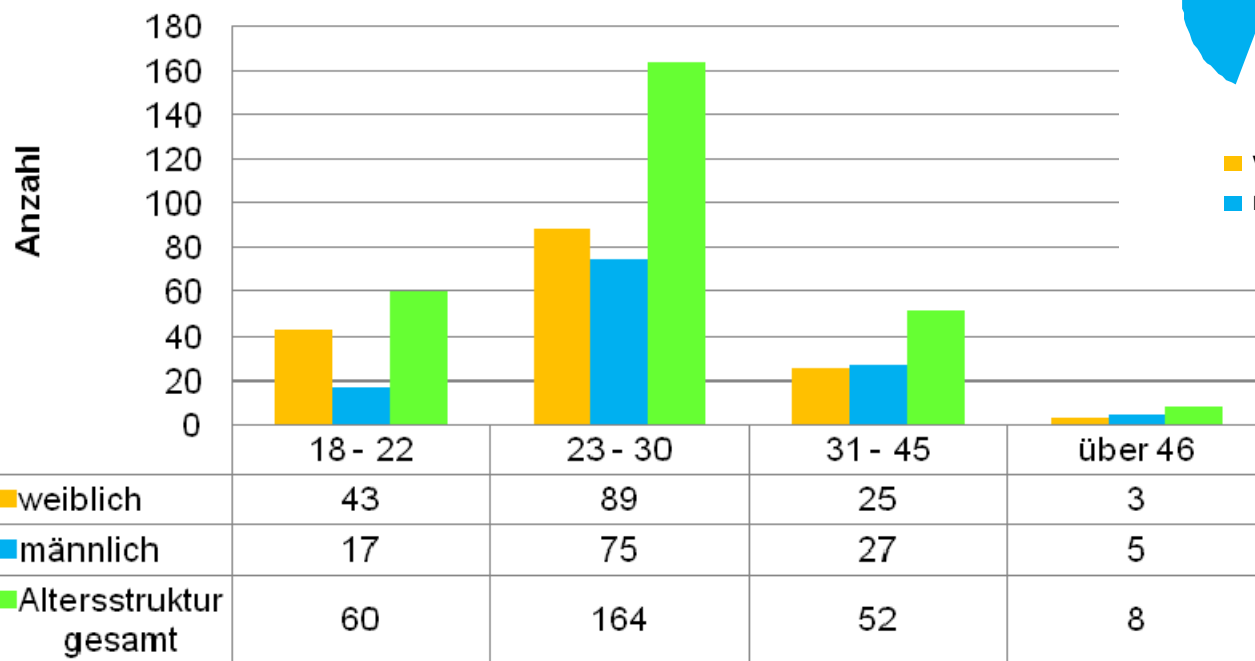
Wählen Sie EINE Möglichkeit, die Sie am besten beschreibt.



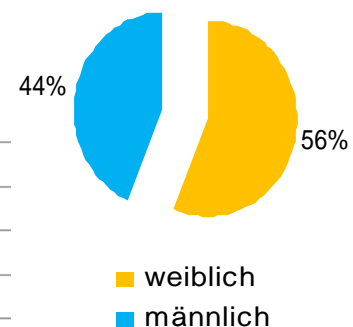
Alter und Geschlecht

Alter? / Geschlecht?

Alters- und Geschlechterstruktur



Geschlechterverteilung

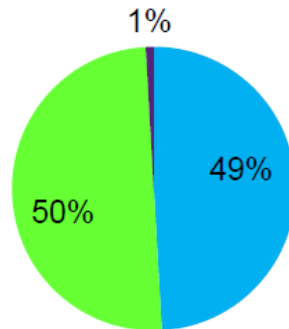


Ziel des Bibliotheksbesuchs nach Fachbereiche

Mit welchem Ziel benutzen Sie die Bibliothek?

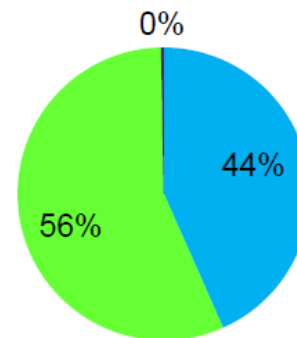
Gesamtheit aller Bögen

N=286



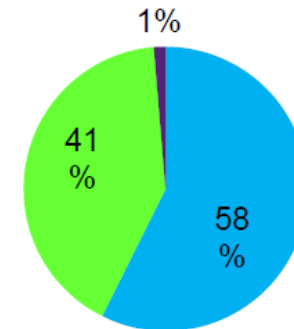
FB Phil. Geist.

N=199



FB andere

N=148

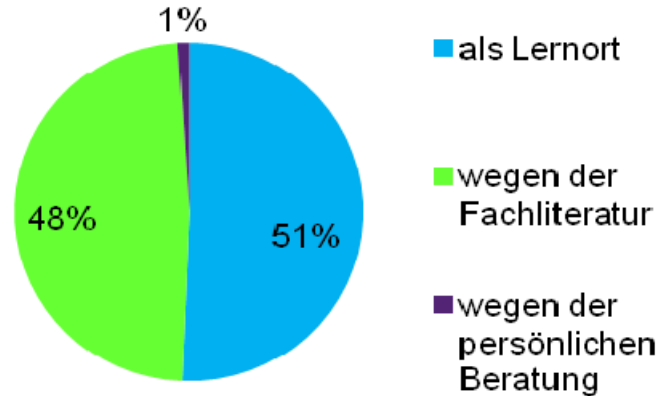


- als Lernort
- wegen der Fachliteratur
- wegen der persönlichen Beratung

Ziel des Bibliotheksbesuchs aus Sicht der Studenten

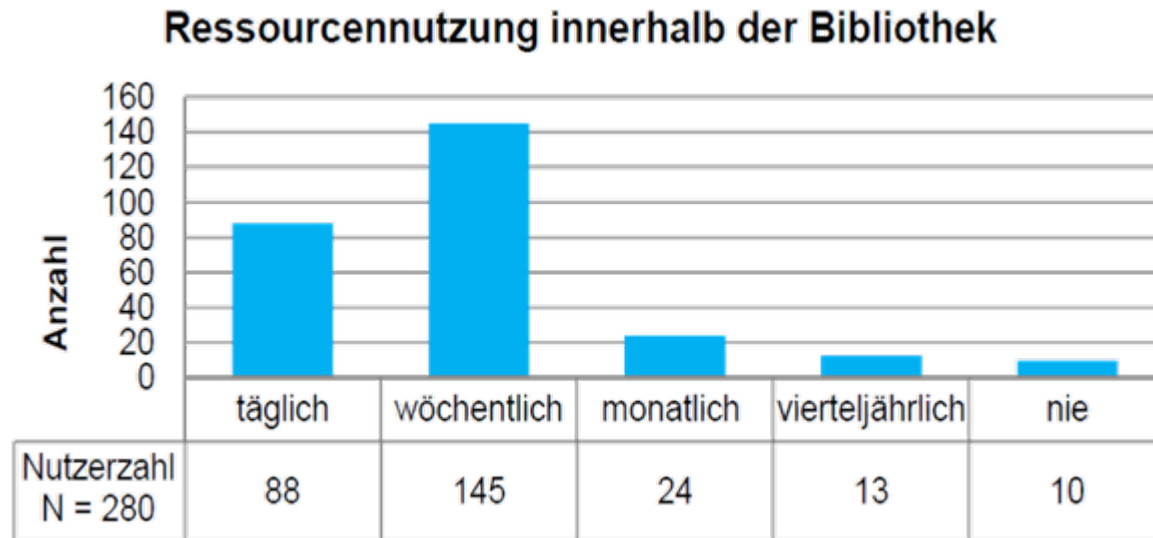
Mit welchem Ziel benutzen Sie die Bibliothek?

Ziel des Bibliotheksbesuchs
von Studenten



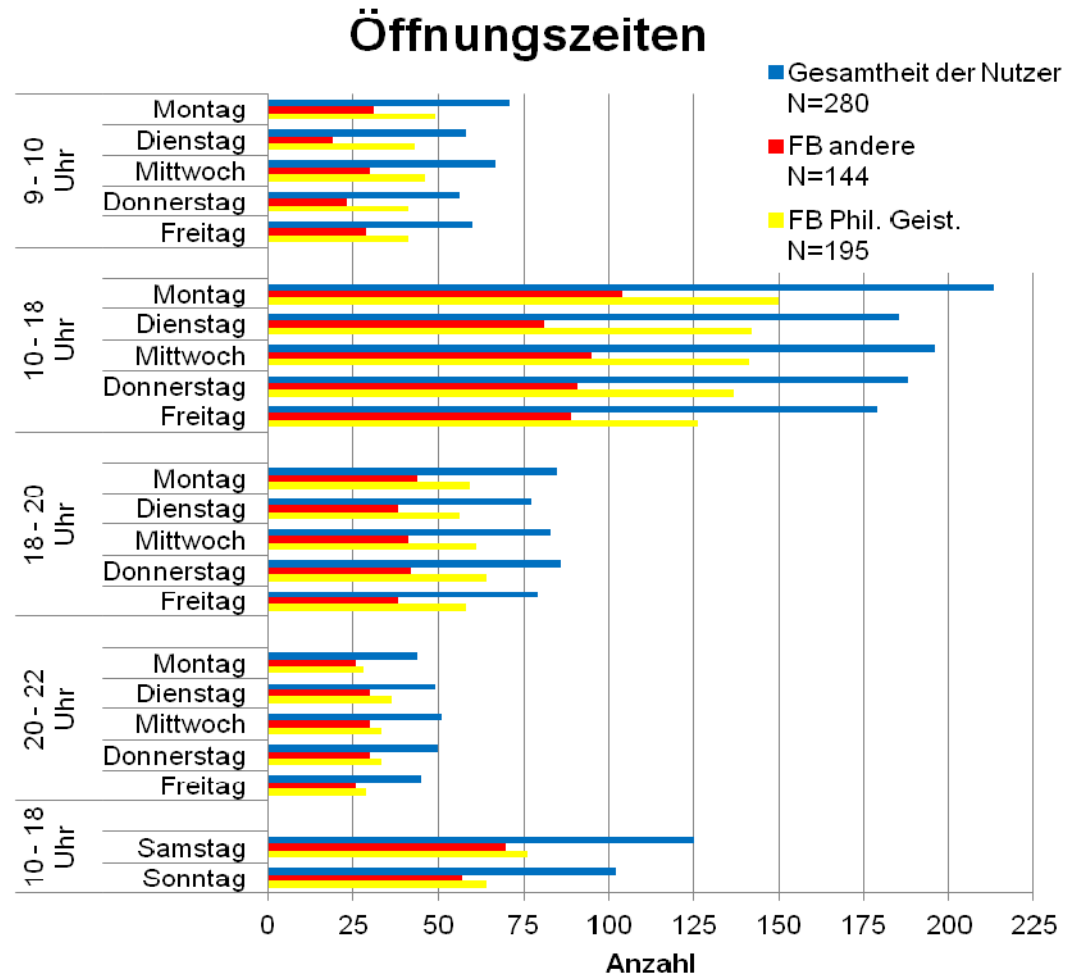
Nutzung von Ressourcen innerhalb der Bibliothek

Wie oft benutzen Sie Ressourcen innerhalb der Bibliothek?



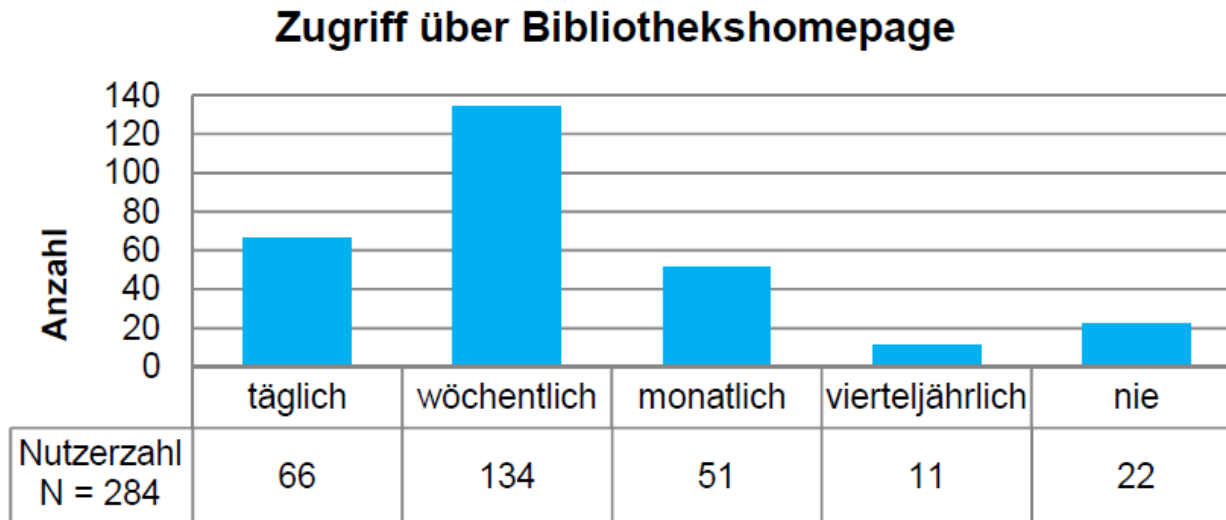
Nutzung nach Öffnungszeiten

*Zu welchen
Öffnungszeiten
Besuchen Sie
die Bibliothek?*



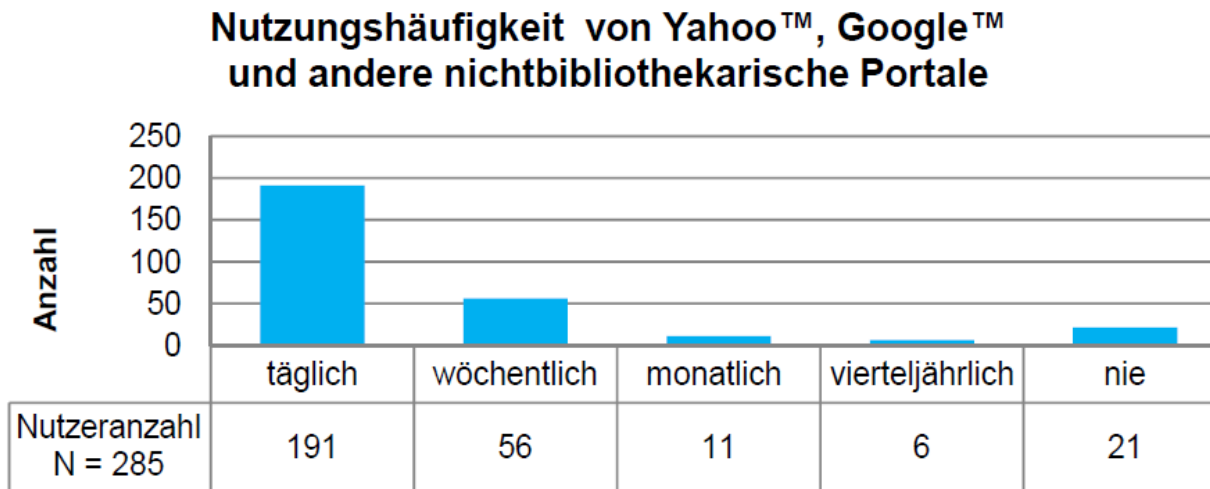
Zugriffe auf Bibliotheksressourcen über Bibliothekshomepages

Wie oft greifen Sie auf Bibliotheksressourcen über eine Bibliothekshomepage zu?



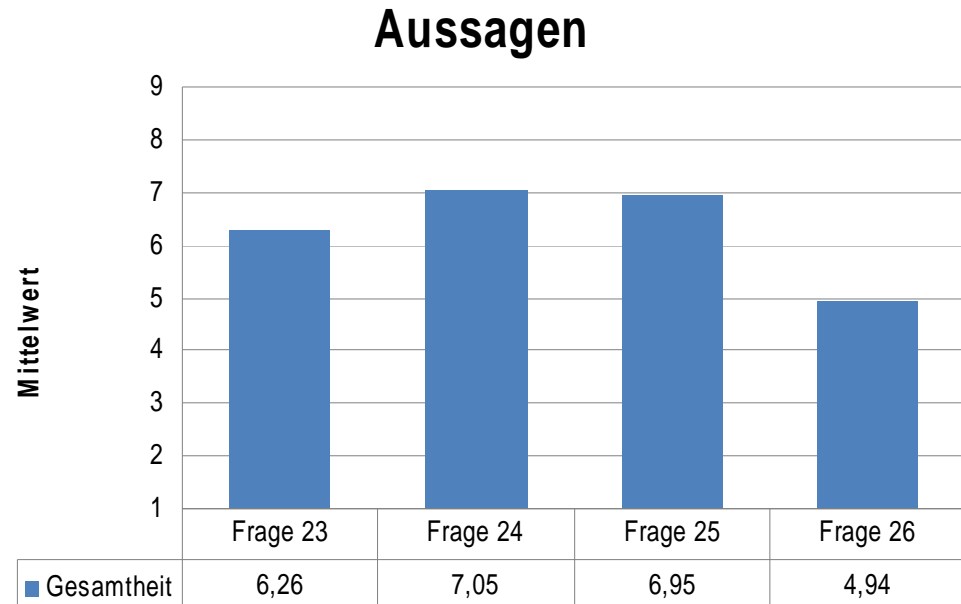
Zugriffe auf Ressourcen über Yahoo, Google und andere Portale

Wie oft benutzen Sie Yahoo, Google oder andere nichtbibliothekarische Portale zur Information?



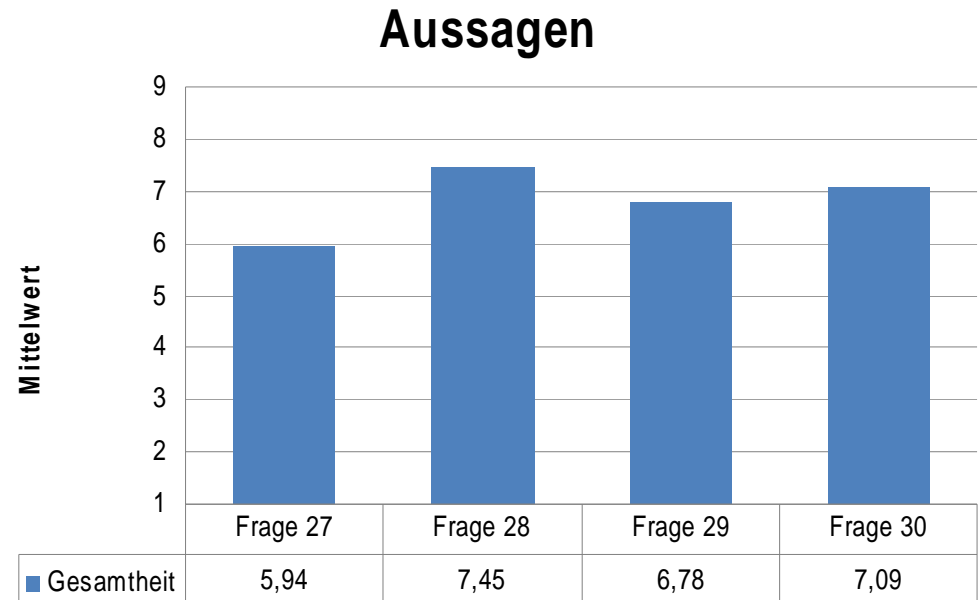
Aussagen I

- 23. Die Bibliothek hilft mir, in meinen(m) Interessensgebiet(en) auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen zu bleiben.
- 24. Die Bibliothek unterstützt mich in meiner wissenschaftlichen Disziplin.
- 25. Die Bibliothek befähigt mich, in meiner wissenschaftlichen Tätigkeit effizienter zu sein.
- 26. Die Bibliothek hilft mir, zwischen vertrauenswürdiger Information und nicht vertrauenswürdiger Information zu unterscheiden.



Aussagen II

- 27. Die Bibliothek vermittelt mir die Informationskompetenz, die ich für meine Arbeit oder mein Studium brauche.
- 28. Im Allgemeinen bin ich mit der Art und Weise, wie ich in der Bibliothek behandelt werde, zufrieden.
- 29. Im Allgemeinen bin ich mit der Bibliotheksunterstützung für meine Lern-, Forschungs- und/oder Lehrbedürfnisse zufrieden.
- 30. Wie würden Sie die Gesamtqualität der von der Bibliothek erbrachten Dienstleistungen beurteilen?

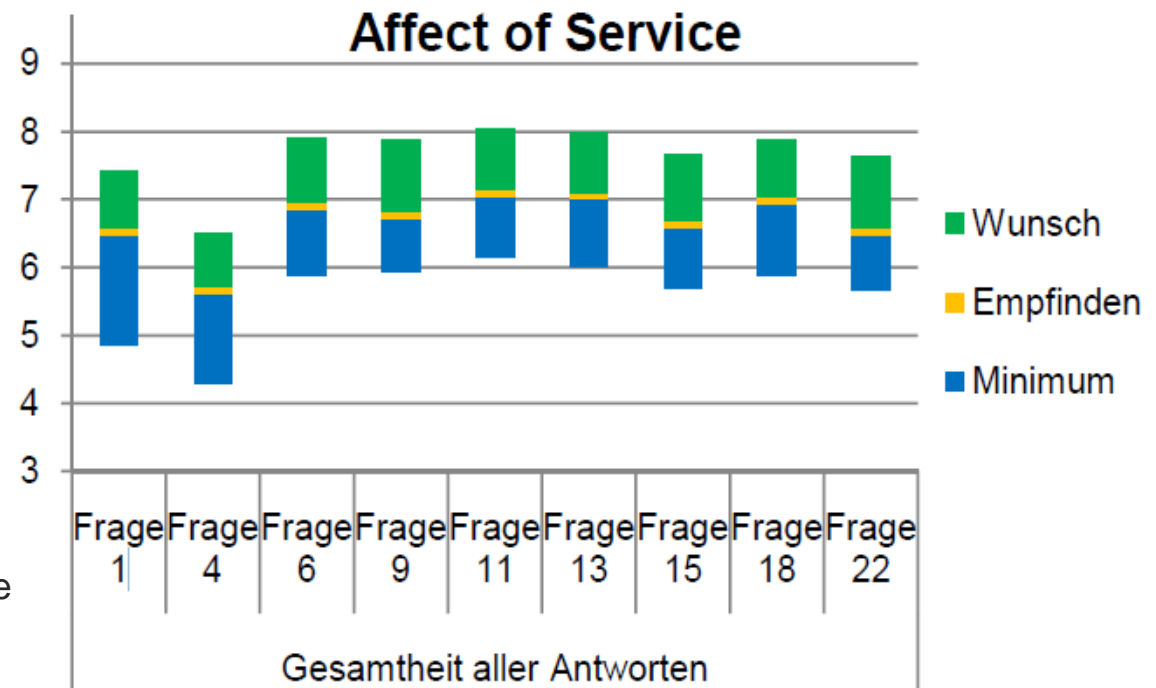


„Affect of Service“

= die menschliche Dimension der Servicequalität

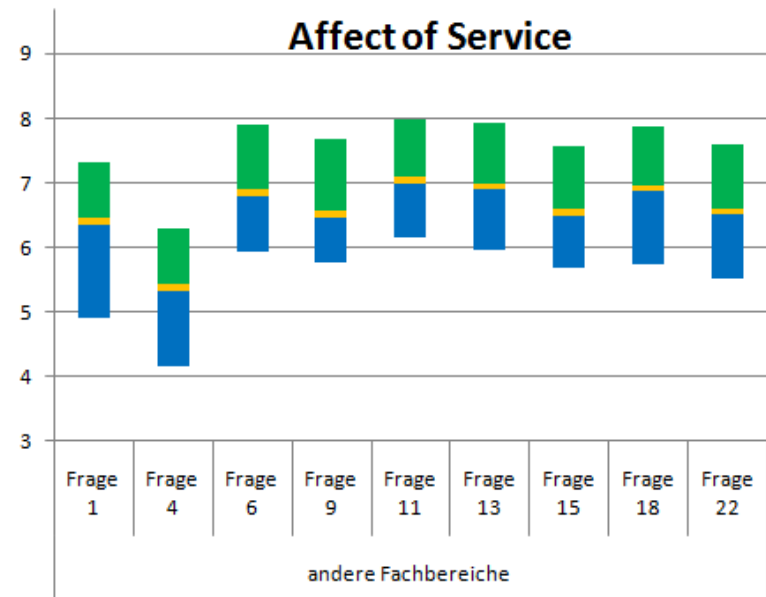
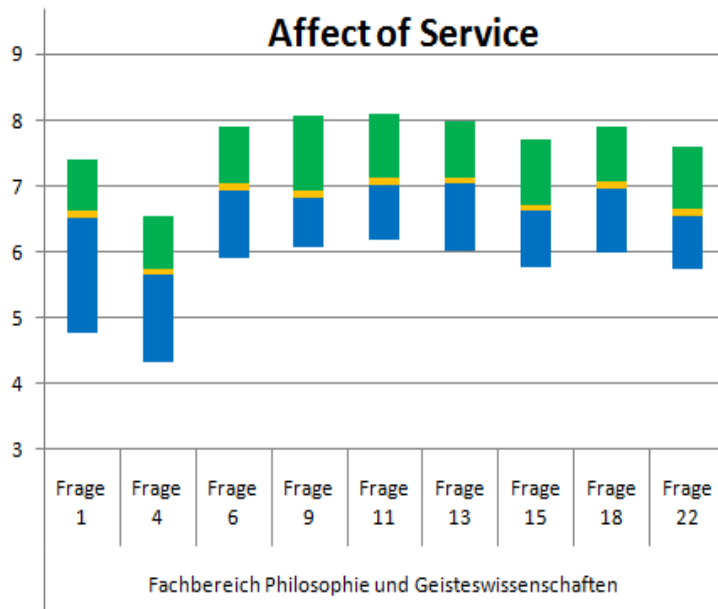
In Bezug auf ...

1. Personal, das Vertrauen erweckt
4. Individuelle Betreuung
6. Personal, das durchweg höflich ist
9. Bereitschaft, auf Fragen einzugehen
11. Personal mit dem Wissen, Fragen zu beantworten
13. Personal, das mit Benutzern in hilfsbereiter Art und Weise umgeht
15. Personal, das die Bedürfnisse versteht
18. Bereitwilligkeit zu helfen
22. Zuverlässigkeit im Umgang mit Dienstleistungsproblemen



„Affect of Service“ nach Fachbereiche

= die menschliche Dimension der Servicequalität

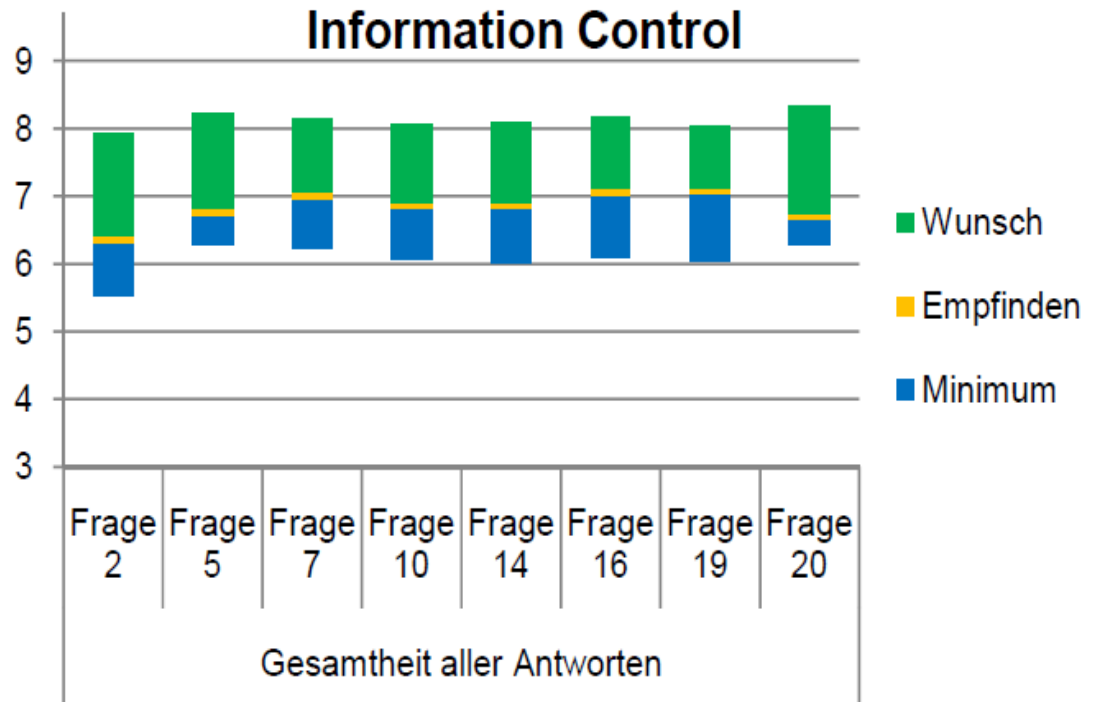


[„Information Control“]

= Medienvielfalt und deren Zugänglichkeit

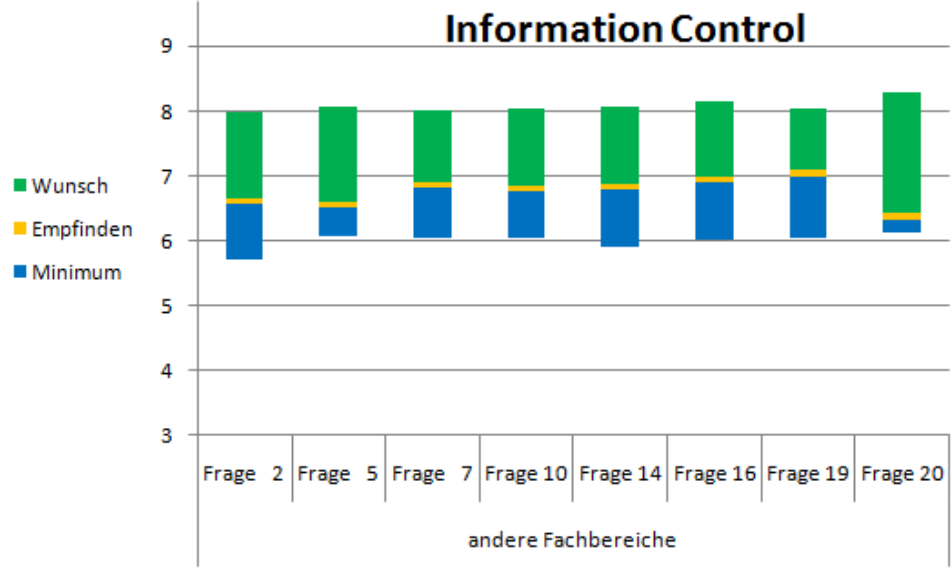
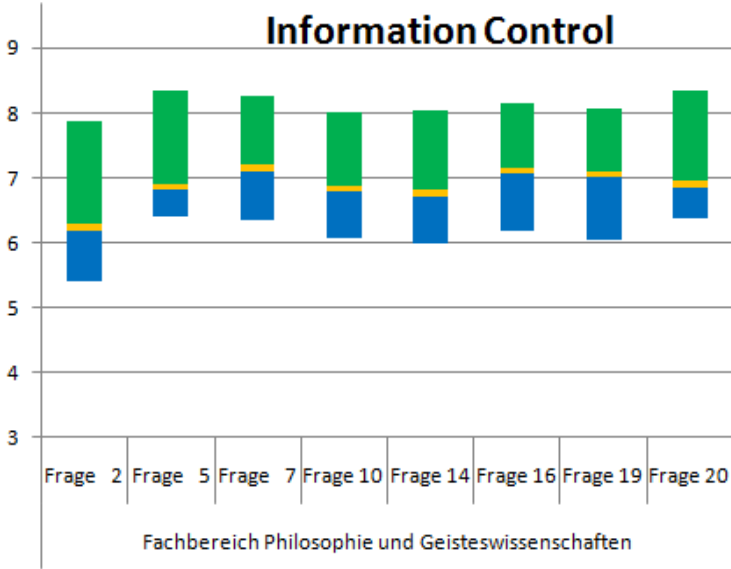
In Bezug auf ...

2. Bereitstellung von elektronischen Ressourcen mit Zugang von zu Hause oder Büro
5. Bibliothekswebsite, die befähigt, Informationen selbstständig zu finden
7. gedruckte Bibliotheksressourcen die ich für meine Arbeit brauche
10. elektronischen Informationsressourcen, die ich brauche
14. moderne Geräte, die einfachen Zugang zu benötigter Information ermöglichen
16. leicht zu handhabende Zugriffswerkzeuge, die erlauben, Informationen zu finden
19. Bereitstellung von leicht zugänglicher Information für selbständige Nutzung
20. gedruckte und/oder elektronische Zeitschriftenbände, die ich für meine Arbeit brauche



„Information Control“ nach Fachbereiche

= Medienvielfalt und deren Zugänglichkeit

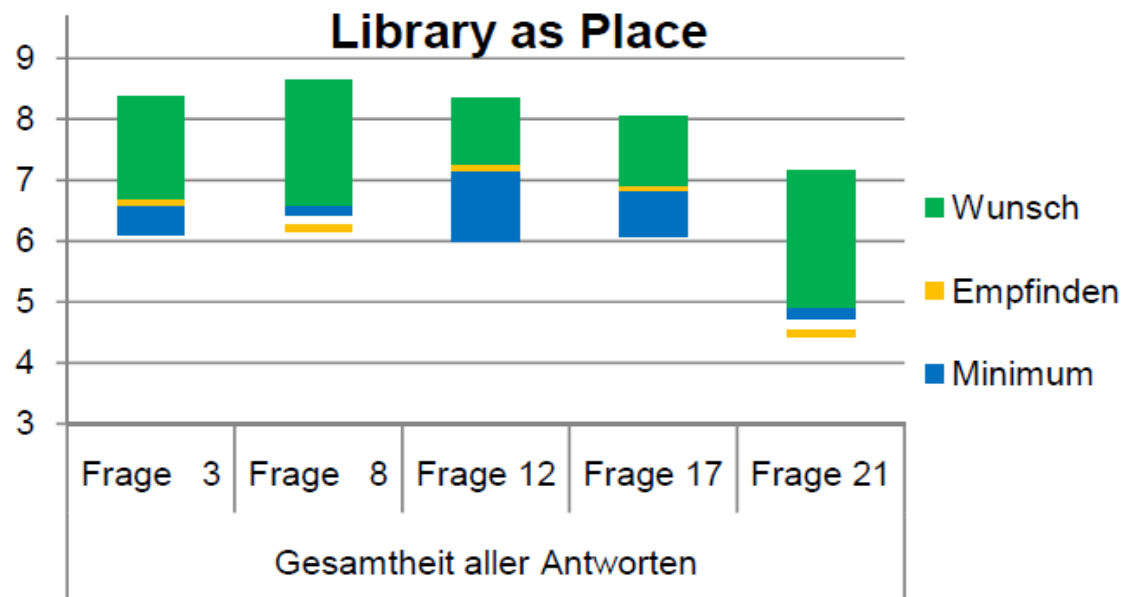


[„Library as Place “]

= physische Umgebung

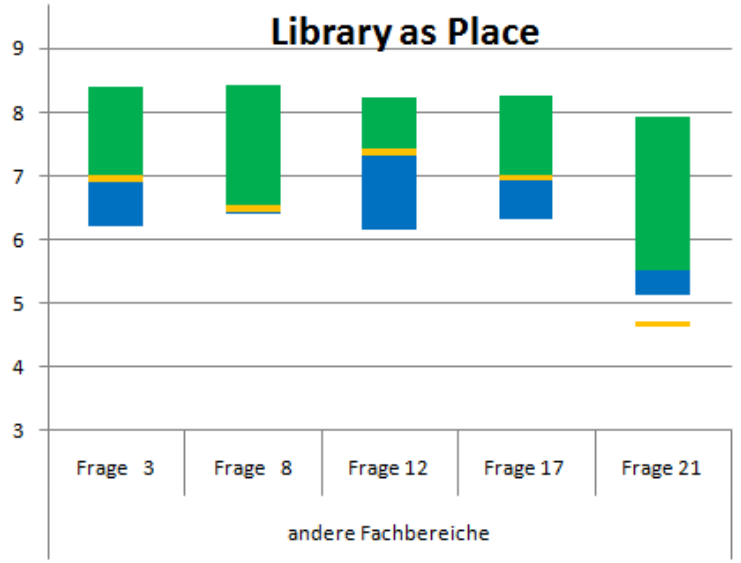
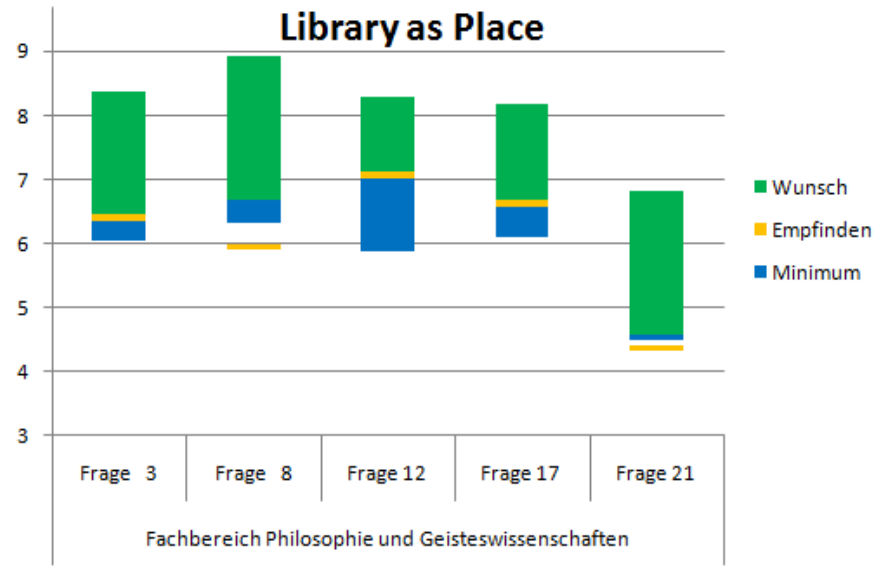
In Bezug auf ...

- 3. Bibliotheksräumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen
- 8. Ruhige Räumlichkeiten für Individuelles lernen
- 12. Einen angenehmen und einladenden Ort
- 17. Einen Zufluchtsort für Studium, Lernen und Forschung
- 21. Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen



„Library as Place“ nach Fachbereiche

= *physische Umgebung*

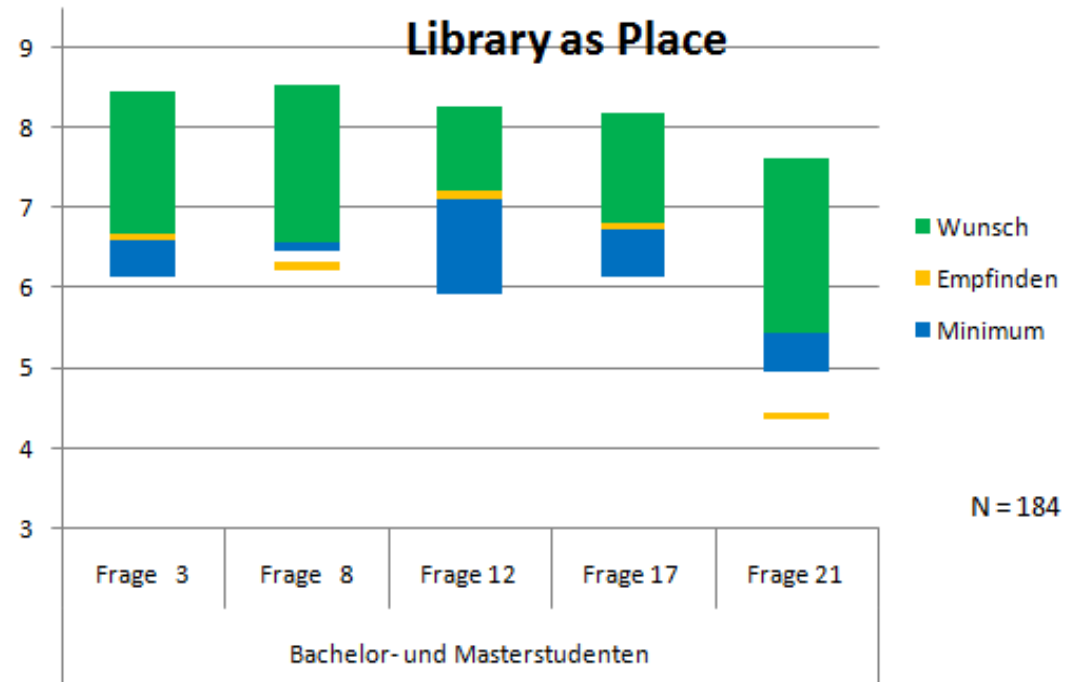


[„Library as Place “]

= *physische Umgebung*

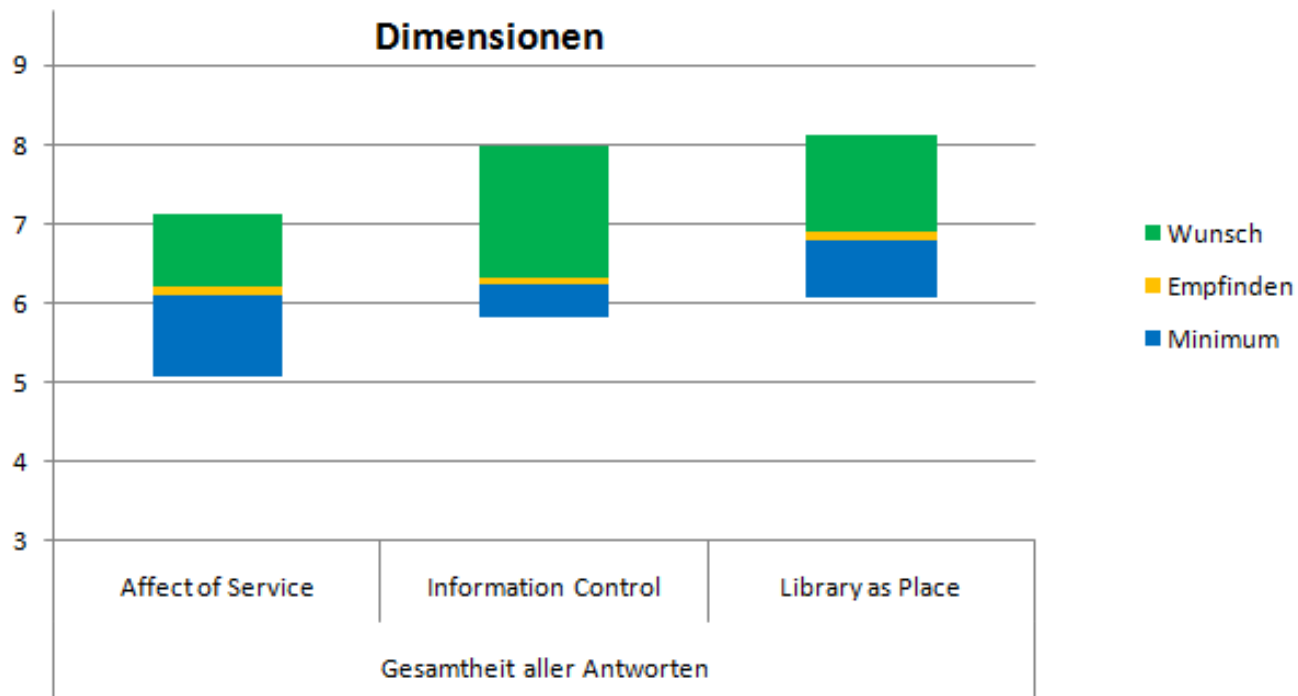
In Bezug auf ...

- 3. Bibliotheksräumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen
- 8. Ruhige Räumlichkeiten für Individuelles lernen
- 12. Einen angenehmen und einladenden Ort
- 17. Einen Zufluchtsort für Studium, Lernen und Forschung
- 21. Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen



Zusammenfassung

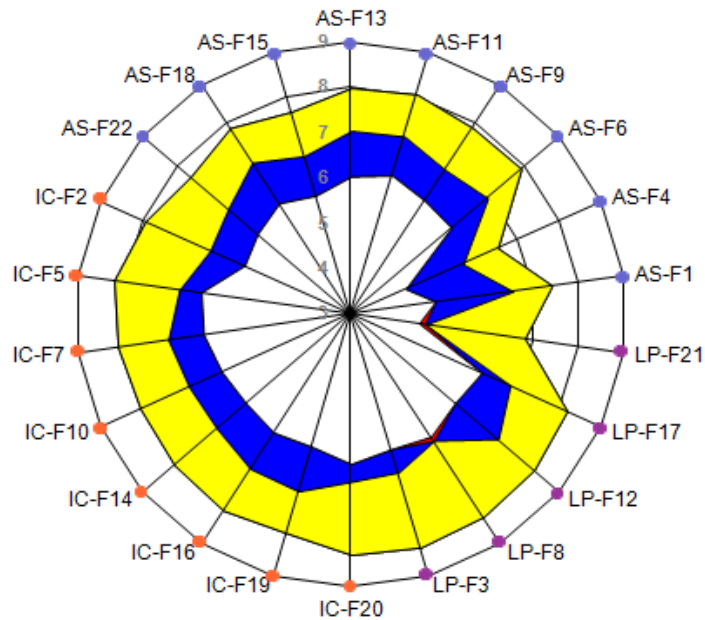
Servicequalität nach Dimensionen



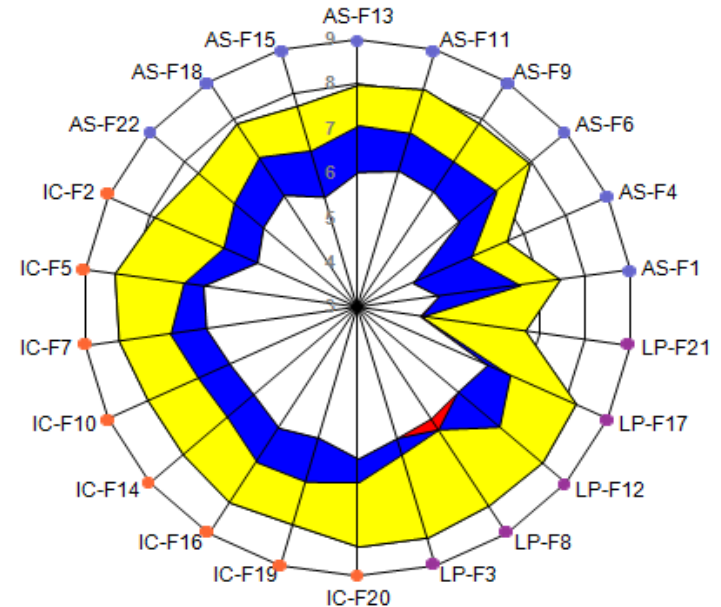
Zusammenfassung

Servicequalität - einzelne Fragen und FB Phil. Geist.

Gesamt



FB Phil. Geist



- Empfinden größer als Wunsch
- Empfinden weniger als Wunsch
- Empfinden größer als Minimum
- Empfinden weniger als Minimum

[Ende

]

***Herzlichen Dank für ihre zahlreichen
Anregungen und Kritiken,
sowie ihrer zahlreichen
Teilnahme an dieser Umfrage.***

Ihre Bibliothek