

Ergebnisse der Nutzerbefragung 2011

Im Winter 2011 stellte sich im Rahmen einer landesweiten Online-Befragung auch die ULB dem Urteil ihrer NutzerInnen. Bei der ersten ausführlichen Nutzerbefragung seit dem großen Umbau der ULB von 2007 bis 2009 baten wir Sie, uns Ihre Meinung zu sagen. Wie finden Sie eigentlich die neue ULB? Wie zufrieden sind Sie mit unserem Service und unserem Dienstleistungsangebot? Was läuft gut, wo gibt es Verbesserungspotential, wo hapert's noch?

Ein erstes erfreuliches Ergebnis der Befragung war Ihre Teilnahmebereitschaft: Im Rahmen der landesweiten Kooperation von 12 Universitätsbibliotheken in NRW steuerten 5.397 NutzerInnen der ULB-Befragung ihre Antworten bei: Damit verfehlten wir nur um wenige Stimmen den Spitzenplatz.

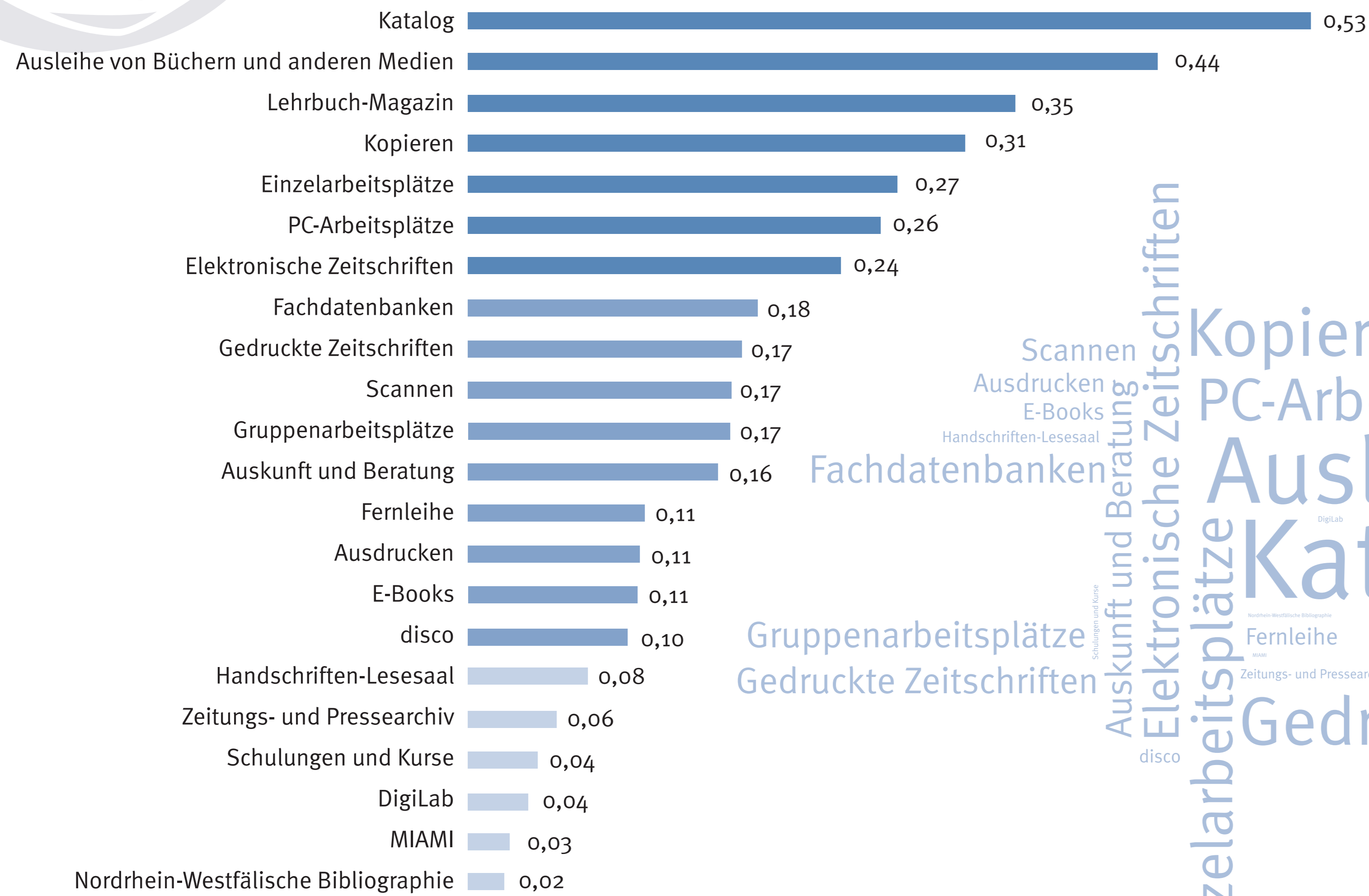
Wir wollten von Ihnen vieles wissen: Welche Angebote nutzen Sie am häufigsten, wie zufrieden sind Sie mit Dienstleistungen und Service, wo sehen Sie Ausbaubedarf und wo muss dringend etwas getan werden? Viele Teilnehmer nutzten dabei neben den vorgegebenen Antworten auch die Kommentarfelder für zusätzliche Bemerkungen.

Das Gesamtergebnis der Befragung zeigt insgesamt ein positives Bild für die ULB: Die umfangreichen Renovierungs-, Umbau- und Erweiterungsmaßnahmen haben sich gelohnt, vor allem mit der modernisierten und erweiterten ULB sind die NutzerInnen zufrieden. Aber auch in den meisten anderen Bereichen haben wir uns gebessert und stehen auch im NRW-weiten Vergleich gut da.

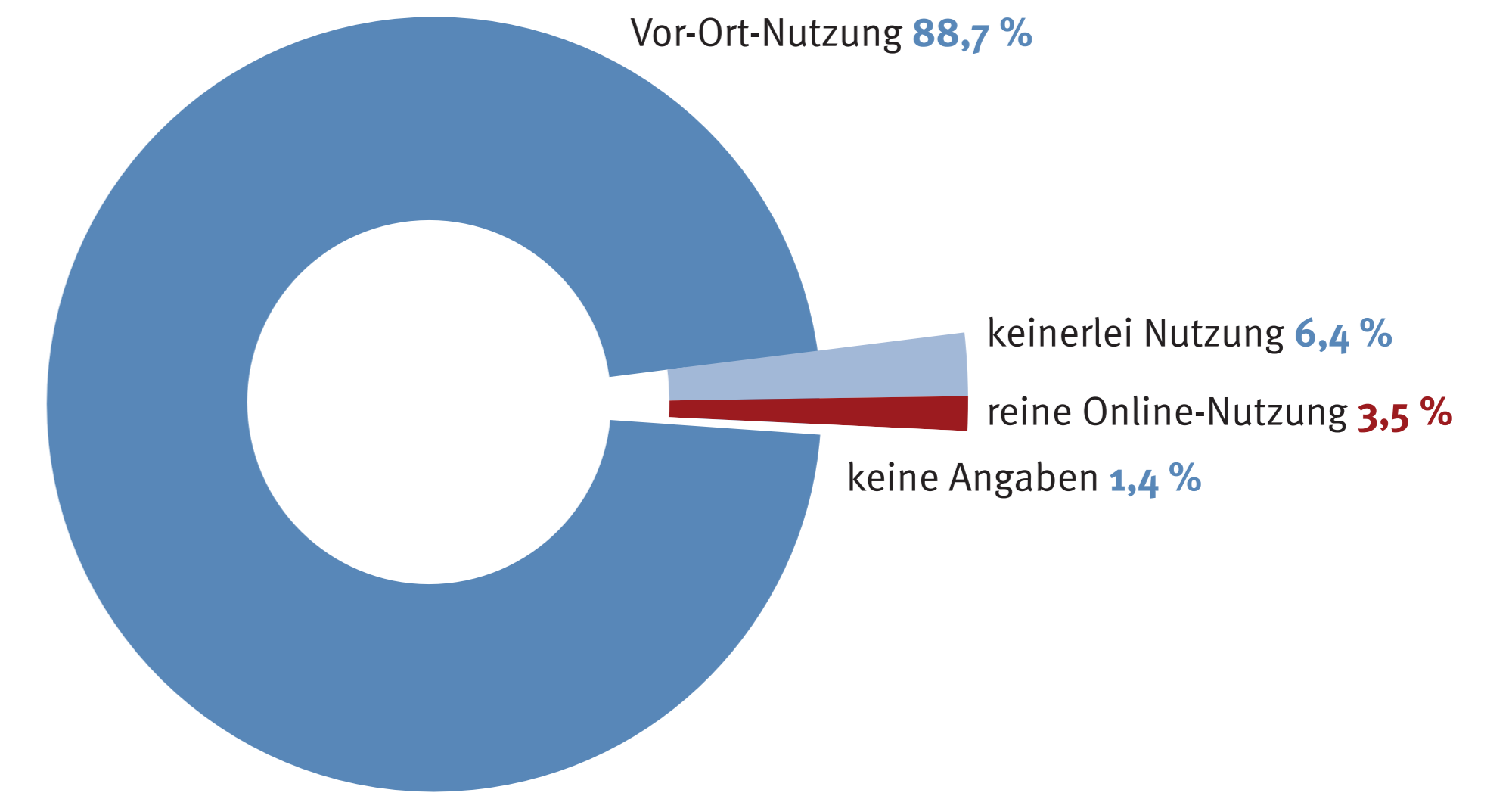
Die wichtigsten Ergebnisse der Befragung haben wir hier für Sie zusammengefasst. Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Verteilung der Teilnehmer auf Nutzergruppen / Nutzungsarten / Häufigkeit der Nutzung von ULB-Angeboten

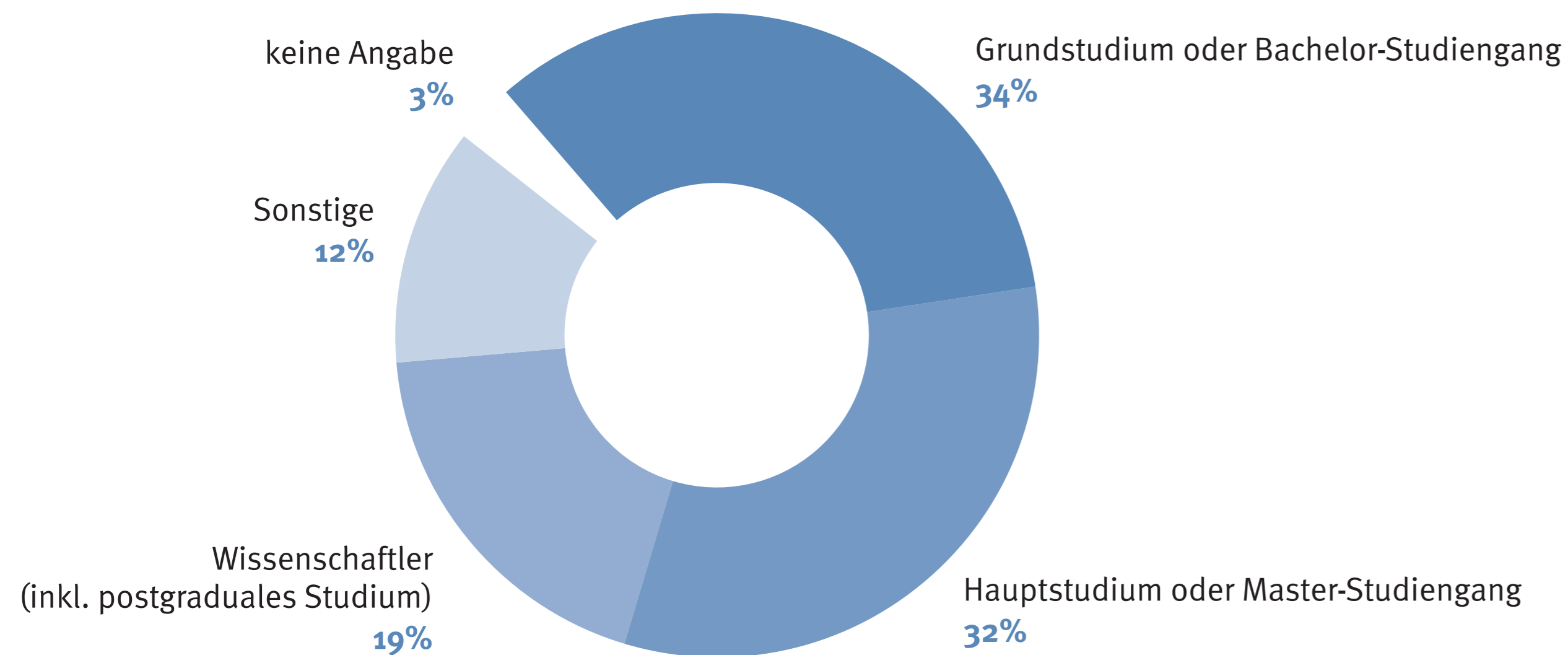
Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote der ULB Münster?
0= gar nicht / 1 = sehr häufig



Nutzungsarten: Vor-Ort-Nutzung / Internetnutzung



Welcher Benutzergruppe gehören Sie an?



Rund drei Viertel der teilnehmenden Nutzerinnen und Nutzer sind Studierende, ca. 10 Prozent sind Mitarbeiter *) der WWU. Relativ gering ist mit 3,5 Prozent die Anzahl der reinen Online-Nutzer.

Aus den Angaben zur Nutzung der vielfältigen ULB-Angebote wird deutlich: Klassische Bibliotheksdienste wie die konventionelle Ausleihe von Büchern und anderen Medien und die Nutzung des Bibliothekskatalogs, der Lehrbuchsammlung und der Kopierer stehen bei den Nutzerinnen und Nutzer an oberster Stelle.

Direkt danach wird die Nutzung der ULB als Lern- und Arbeitsort genannt. Damit bestätigt sich ein an nahezu allen Hochschulen zu beobachtender Trend: Die Unibibliothek als Lernzentrum und Ort des studentischen Austauschs wird immer wichtiger. Dahinter folgen die Angebote der digitalen Bibliotheksdienste, angefangen von den PC-Arbeitsplätzen über E-Zeitschriften bis hin zu Fachdatenbanken.

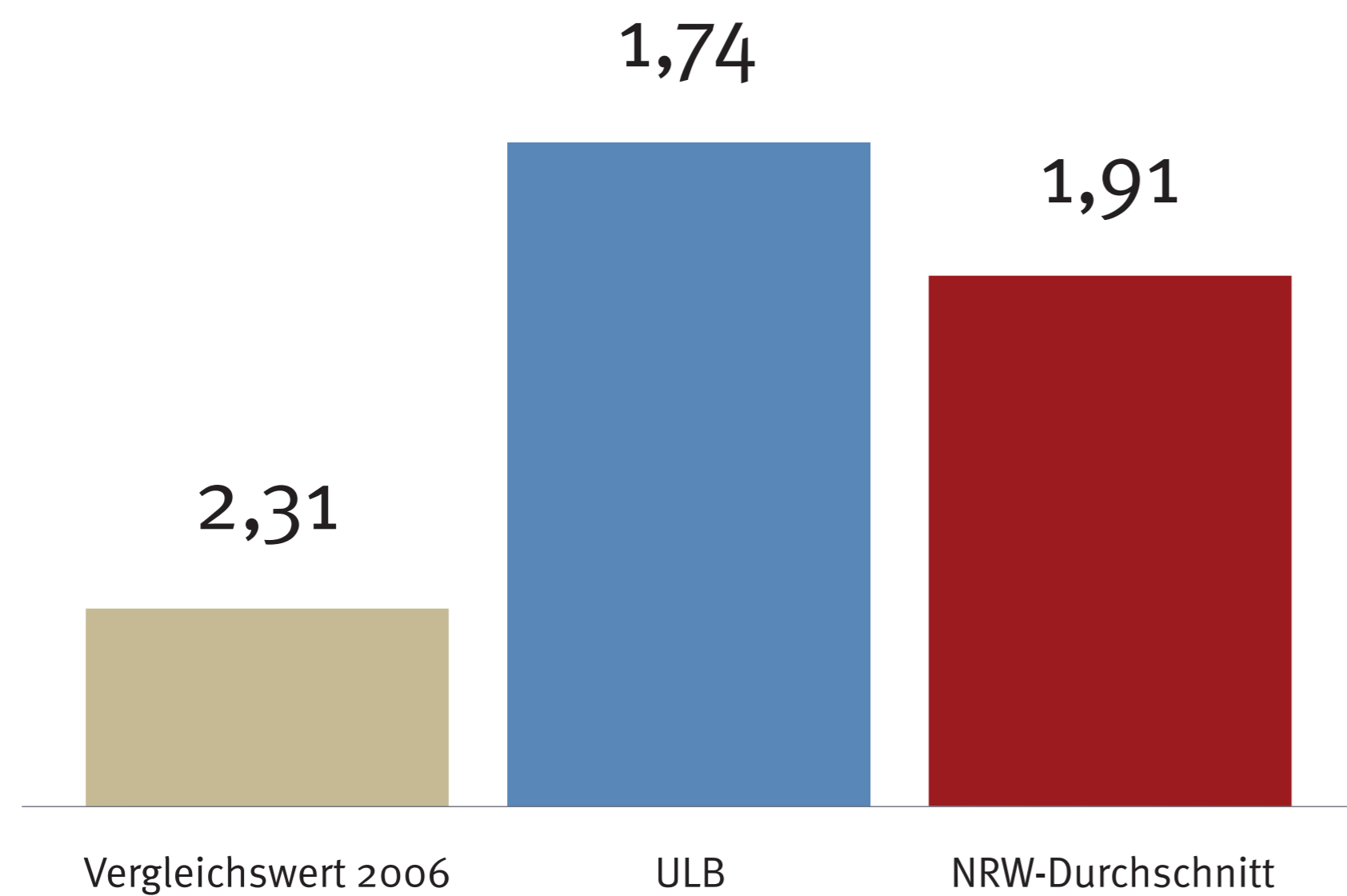
Am Schluss finden sich vor allem die spezialisierten Dienstleistungen der ULB, die naturgemäß vergleichsweise weniger Nutzerinnen und Nutzer ansprechen.

*) An einigen Textstellen beschränken wir uns bei der Bezeichnung von Personengruppen zur besseren Lesbarkeit auf die männliche Form; Frauen sind dann stets mitgemeint.

Zufriedenheit: allgemein / Arbeitsatmosphäre / MitarbeiterInnen

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Dienstleistungsangebot der ULB Münster?

Bewertung wie Schulnoten: 1 = sehr zufrieden / 5 = sehr unzufrieden
 ■ = NRW Durchschnitt; ■ = Vergleichswert 2006

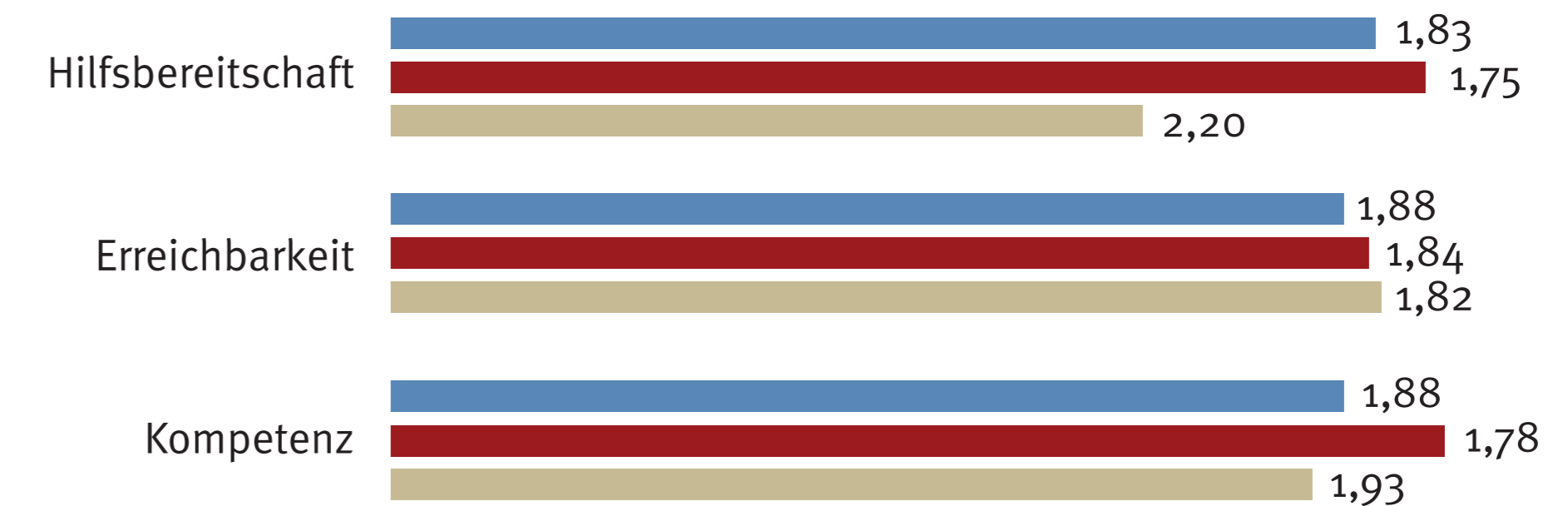


„Nach der Renovierung ist das Gebäude optimal und effizienter.“

„Die BIB ist für mich in Lernphasen wie ein Arbeitsplatz und ein zu Hause zugleich!“

Wie zufrieden sind Sie mit den MitarbeiterInnen der ULB Münster hinsichtlich folgender Merkmale?

Bewertung wie Schulnoten: 1 = sehr zufrieden / 5 = sehr unzufrieden
 ■ = NRW-Durchschnitt; ■ = Vergleichswerte 2006



Das Dienstleistungsangebot der ULB bekam in der Umfrage die Gesamtnote 1,74 – ein Wert, der sich sehen lassen kann. Bei der letzten Befragung im Jahr 2006 lag die Durchschnittsnote noch bei 2,31. Im landesweiten Vergleich liegt Münster klar über dem Durchschnitt von 1,91.

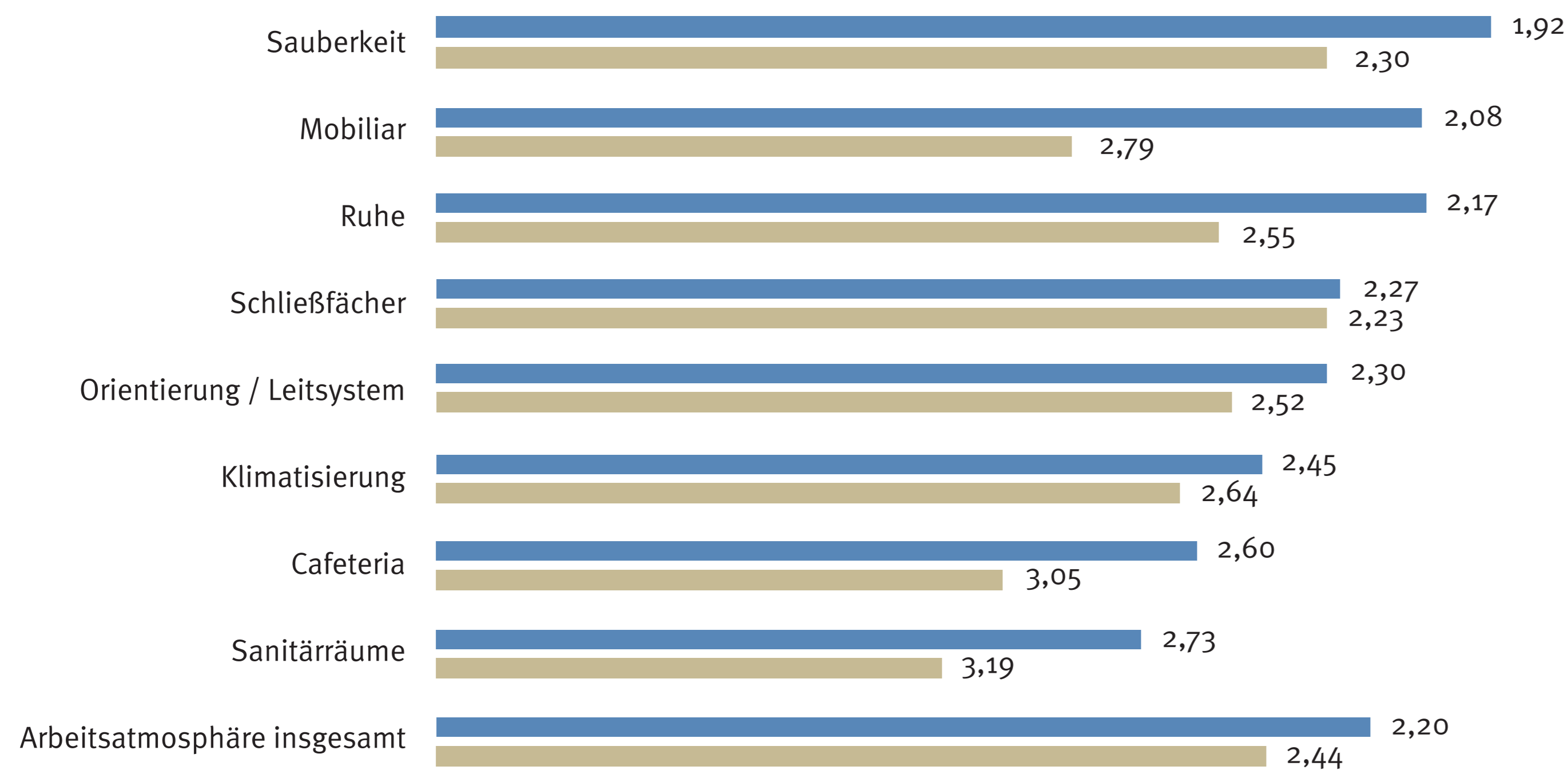
Auch in Bezug auf die Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld konnte sich die ULB im Vergleich zu 2006 deutlich verbessern. Die Angebote von Cafeteria über Kopierer bis zu den Sanitäreinrichtungen wurden allesamt besser als noch 2006 benotet und bekamen gute bis befriedigende Werte. Besonders deutlich ist die bessere Bewertung des Mobiliars und der nun (meist) ausreichenden Schließfächer. Am meisten Kritik gab es wie schon 2006 für die Bereiche Klimatisierung, Cafeteria und Sanitärräume sowie für den Punkt „Ruhe“. Hier tun wir, was wir können: Die Klimaanlage im Kunst-Lesesaal ist mittlerweile installiert, in den akustisch schwierigen Bereichen wie im Lesesaal-Foyer und den Gruppenarbeitszonen sowie bei den Türen und den vielfach kritisierten Handtrocknern versuchen wir, im Rahmen unseres knappen finanziellen Spielraums noch eine Optimierung zu erreichen.

Die Cafeteria ist leider für unser Gebäude zu klein, das lässt sich aber nicht ändern. Bei den Planungen haben wir versucht, den zur Verfügung stehenden Raum so attraktiv wie möglich zu gestalten. Was die Sanitärräume betrifft, so sind die von der Universität zentral festgelegten Reinigungszyklen für die erweiterten Öffnungszeiten knapp bemessen – deshalb sind auch die Nutzerinnen und Nutzer aufgerufen, ein wenig auf die Sauberkeit in den Sanitärräumen zu achten.

Auch die Zufriedenheit mit der Servicebereitschaft der Mitarbeiter hat sich verbessert und liegt in allen Bereichen über der Schulnote 2. Die Erreichbarkeit der Beschäftigten ist jedoch etwas schlechter geworden – die Ursache dafür ist kein Geheimnis: Aufgrund unserer knappen finanziellen Möglichkeiten konnte die Personaldecke mit der Erweiterung der Öffnungszeiten nicht mitwachsen. Eine entsprechende Anpassung der Servicezeiten von Empfang, Information und Beratung an die neuen Zeiten ist leider nicht realisierbar.

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten im Arbeitsumfeld der ULB Münster (Zentralbibliothek)?

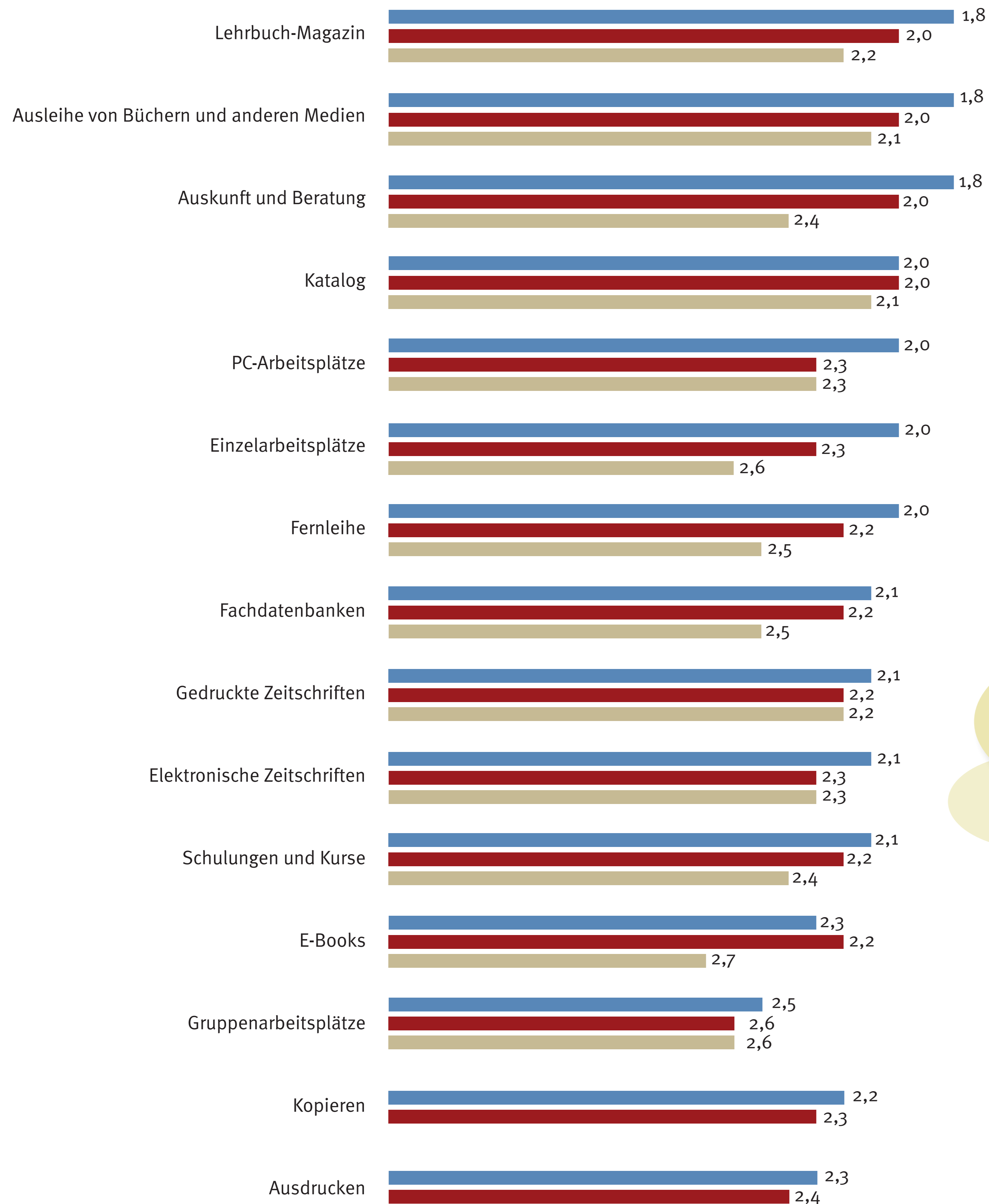
Bewertung wie Schulnoten: 1 = sehr zufrieden / 5 = sehr unzufrieden
 ■ = Vergleichswerte 2006



Zufriedenheit: einzelne Angebote / Öffnungszeiten

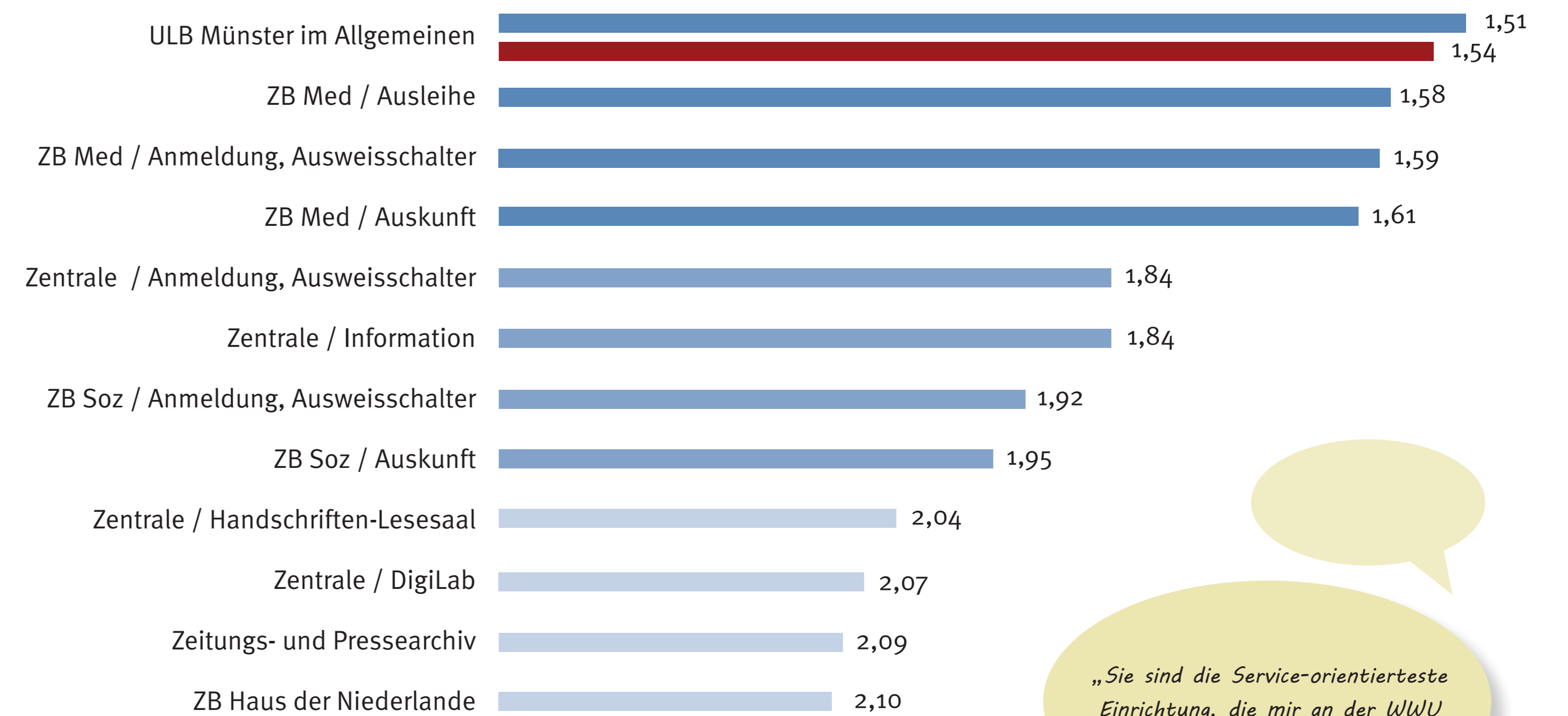
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten der ULB Münster?

Bewertung wie Schulnoten: 1 = sehr zufrieden / 5 = sehr unzufrieden
 ■ = NRW-Durchschnitt; ■ = Vergleichswerte 2006



Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der folgenden Einrichtungen der ULB Münster?

Bewertung wie Schulnoten: 1 = sehr zufrieden / 5 = sehr unzufrieden
 ■ = NRW-Durchschnitt



„In 14 Jahren an der WWU ist die ULB stetig attraktiver geworden - vielen Dank!“

„Sie sind die Service-orientierteste Einrichtung, die mir an der WWU begegnet ist!“

Im Vergleich zu 2006 werden alle ULB-Angebote besser bewertet. Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer ist in den letzten 5 Jahren deutlich gestiegen, auch dank der umfangreichen Umbaumaßnahmen.

Besonders zufrieden zeigten sich die Befragten mit der Ausstattung mit PC-Arbeitsplätzen, dem Medienangebot (Lehrbuch-Magazin, Ausleihbestand), dem Service von Ausleihe und Beratung sowie dem Katalog – hier bekam die ULB signifikant bessere Noten als noch 2006.

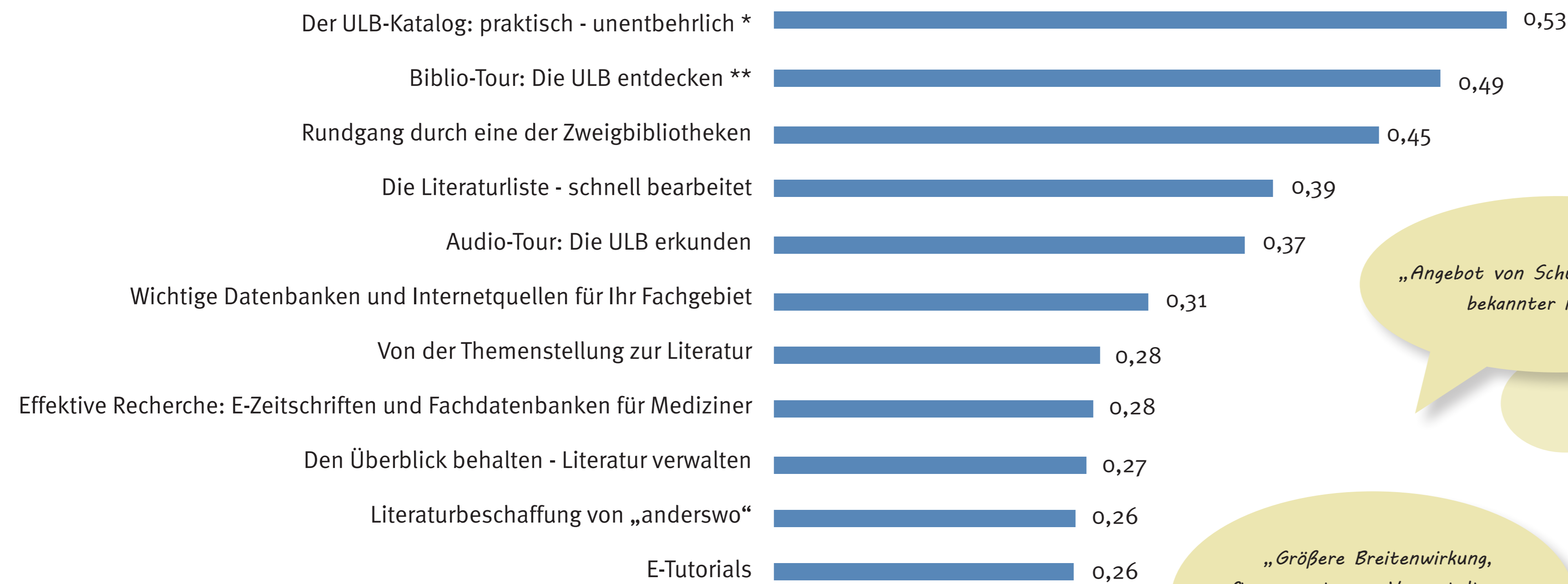
Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der ULB im Allgemeinen liegt mit der Gesamtnote 1,5 leicht über dem NRW-Schnitt – ein guter Wert, auch wenn die Erreichbarkeit einzelner Serviceangebote schlechter bewertet wurde. Besonders gute Noten in allen Bereichen bekam die Zweigbibliothek Medizin. Ein Grund hierfür könnten die im Vergleich zur Zentralbibliothek deutlich längeren Öffnungszeiten am Wochenende sein.

Nur geringfügig verbessert haben sich seit 2006 die Gruppenarbeitsplätze, da sie bei dem Umbau und der Erweiterung der ULB leider nicht in erforderlichem Maße ausgebaut werden konnten. Der Mangel an Kopierern und Druckern ist ein Problem, auf das wir so gut wie keinen Einfluss haben, denn Anschaffung und Betrieb der Geräte erfolgen zentral über die Hochschule.

Schulungen: Teilnahme / Bekanntheit / Nutzen

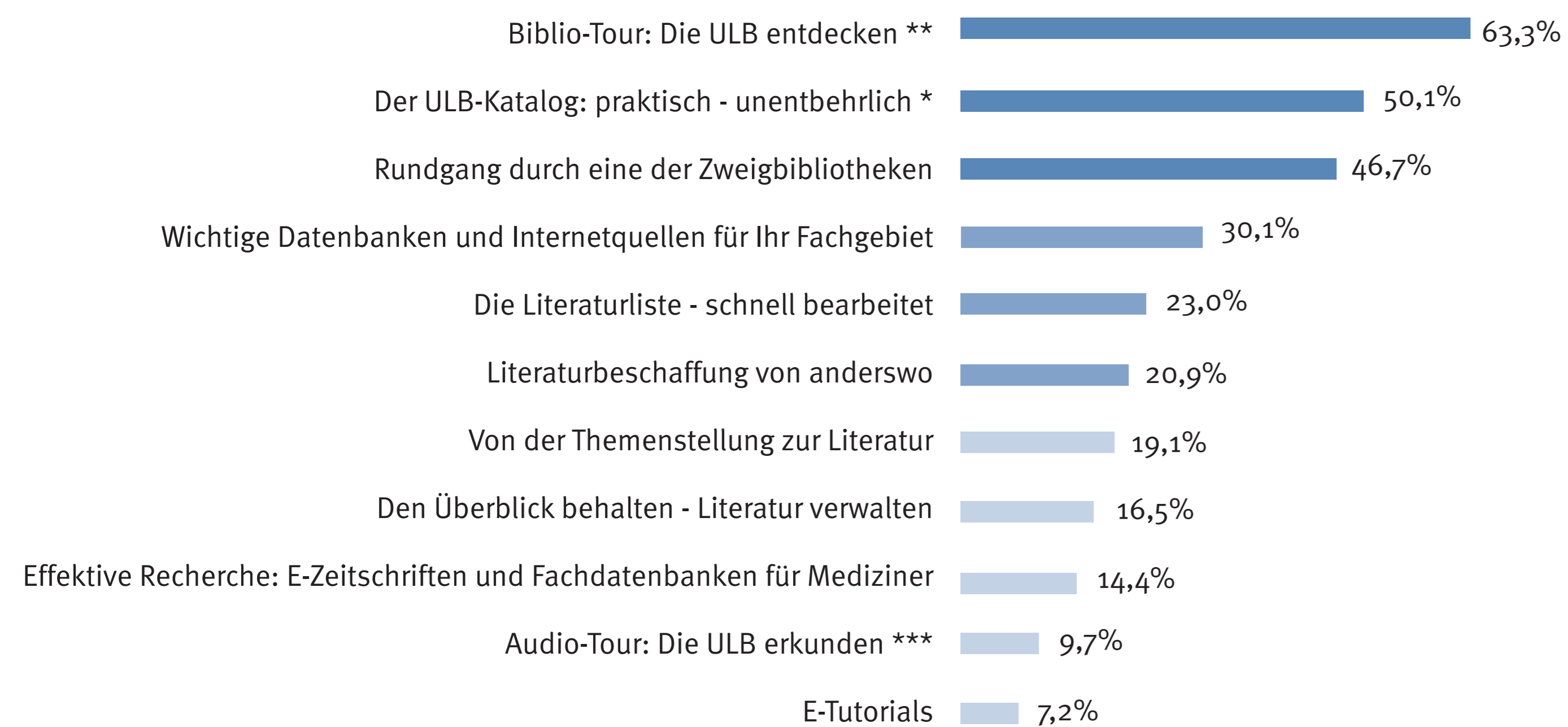
Wie hilfreich waren die folgenden Schulungen zur Bibliotheksbenutzung für Ihr Studium oder Ihre wissenschaftliche Arbeit?

-1 = überhaupt nicht hilfreich / 0 = neutral / 1 = sehr hilfreich



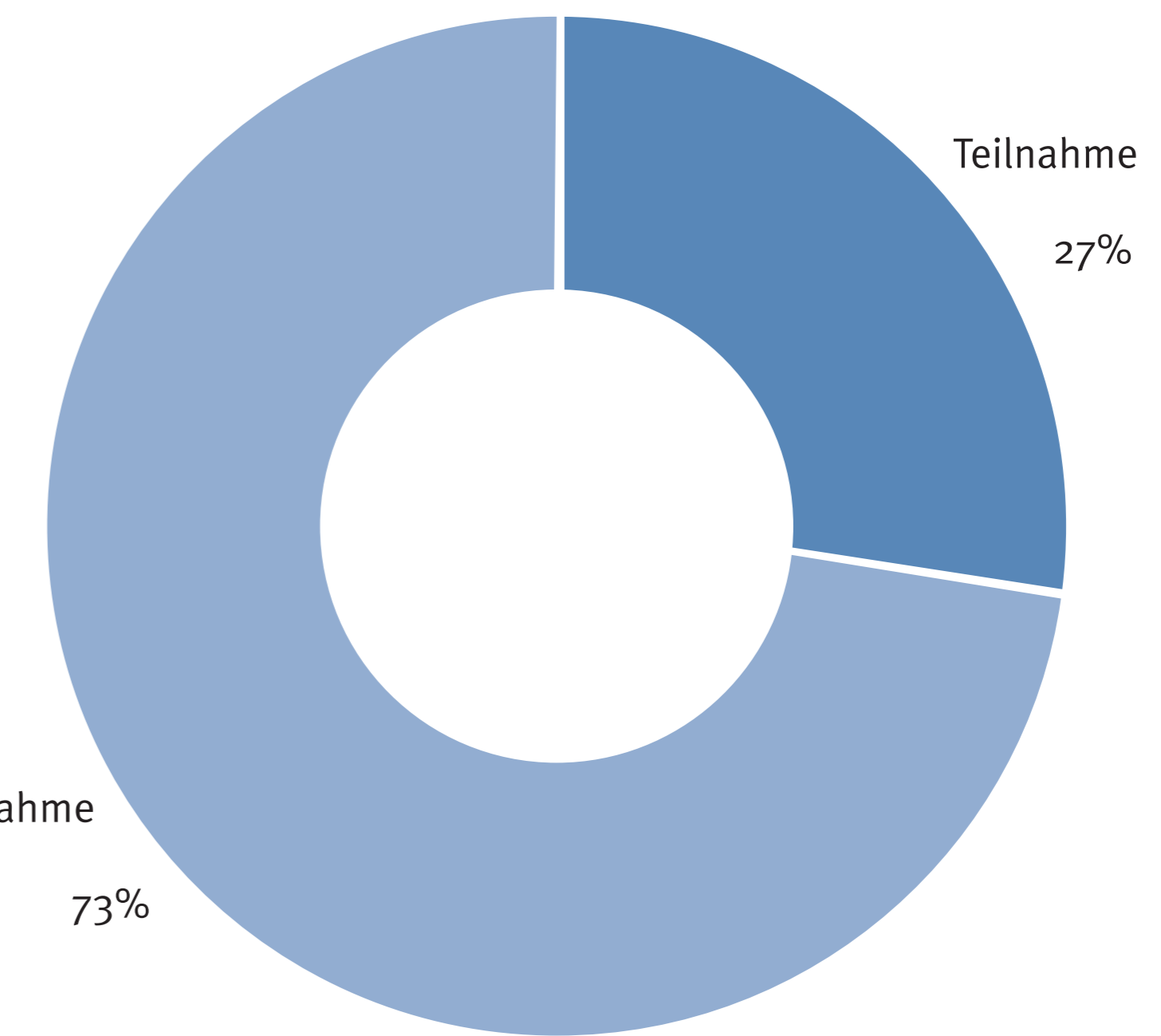
Erfahrung mit Schulung zur Bibliotheksbenutzung

Mit dem Angebot ... haben ... Prozent der ULB-Nutzer Erfahrungen.



* Jetzt: Katalog oder disco: Literaturrecherche ** Seit September 2011: Audio-Tour *** Gibt es erst seit September 2011

Haben Sie bereits an Schulungen der ULB Münster zur Bibliotheksbenutzung für Ihr Studium oder Ihre wissenschaftliche Arbeit teilgenommen?



„Angebot von Schulungen per Mail bekannter machen.“

„Größere Breitenwirkung, oft verpasst man Veranstaltungen, weil zu wenig geworben wird.“

bisher keine Teilnahme

Die Schulungen der ULB wurden nur von gut einem Viertel der Befragten genutzt, auch wenn ihre Bedeutung für den effektiven Umgang mit Katalogen und Datenbanken, Literaturliste und Internetquellen aus den Bewertungen deutlich hervor geht: Die Schulungsangebote werden von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern durchgängig als hilfreich eingestuft.

Die geringen Nutzungszahlen der Audio-Tour erklären sich dadurch, dass dieses neue Schulungsangebot zum Zeitpunkt der Befragung gerade erst eingeführt war. Im Jahr 2011 wurde die Audio-Tour insgesamt 769 Mal genutzt.

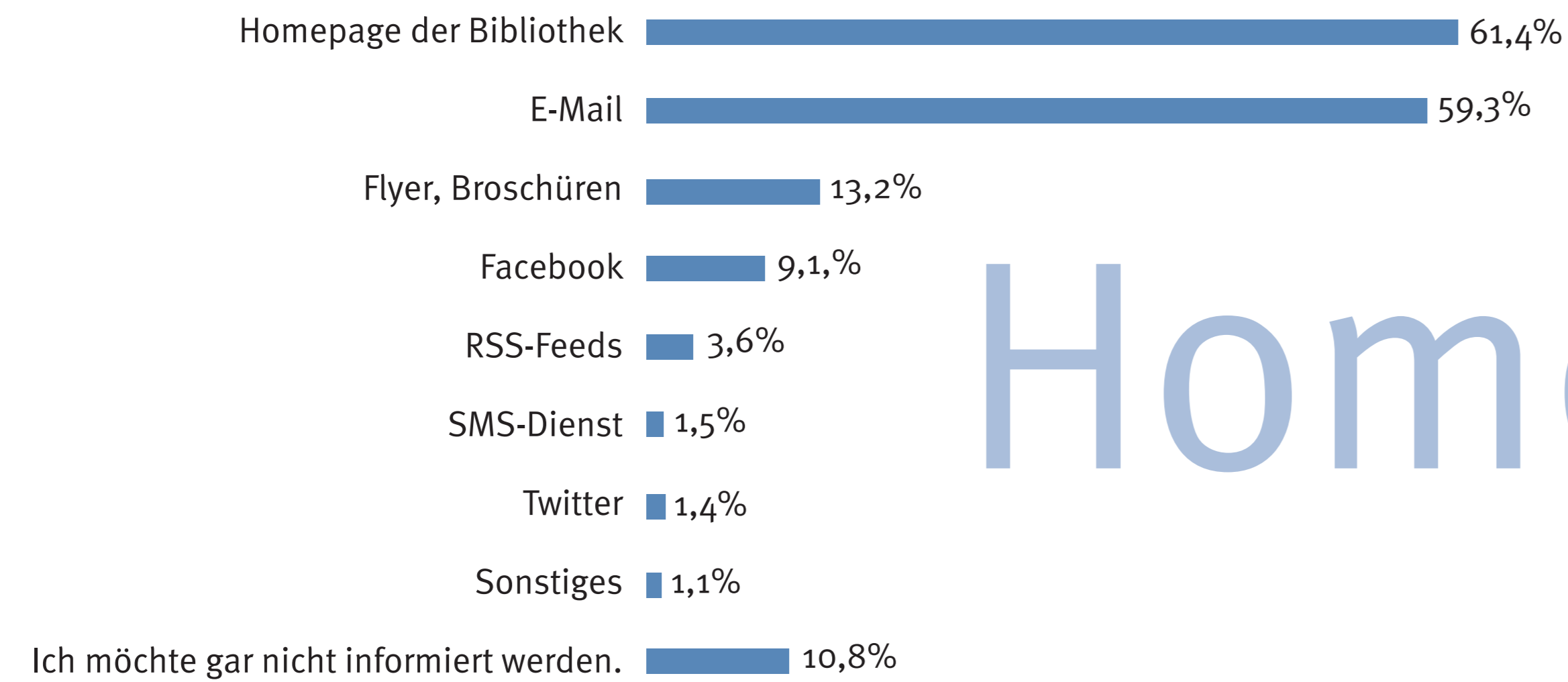
Mittlerweile hat die Audio-Tour die Biblio-Tour, die bei der Befragung noch an erster Stelle genannt wurde, komplett abgelöst. Die Entdeckungstouren durch die ULB werden nun nicht mehr von Mitarbeitern persönlich begleitet, sondern durch individuelle Audio-Führungen ersetzt. Die knappen Personalmittel zwingen uns zu einem effizienten Einsatz der Beschäftigten in spezialisierteren Schulungsangeboten. Ein positiver Nebeneffekt: Mit der Audio-Tour wird verhindert, dass es im Lern- und Arbeitsbereich der ULB während der bzw. durch die Führungen zu Störungen kommt.

Viele Nutzerinnen und Nutzer haben in den Kommentaren angemerkt, dass ihnen das Schulungsangebot kaum bekannt sei. In Zukunft werden wir daher die Informationen über unser Schulungsangebot weiter ausbauen und versuchen, den Bekanntheitsgrad durch effektive Öffentlichkeitsarbeit zu erhöhen.

Ausbauwünsche / Nutzerinformationen

Auf welchem Weg möchten Sie über die Serviceangebote und Veranstaltungen der ULB Münster informiert werden?

Über den Weg ... möchten ... Prozent der ULB-Nutzer informiert werden.

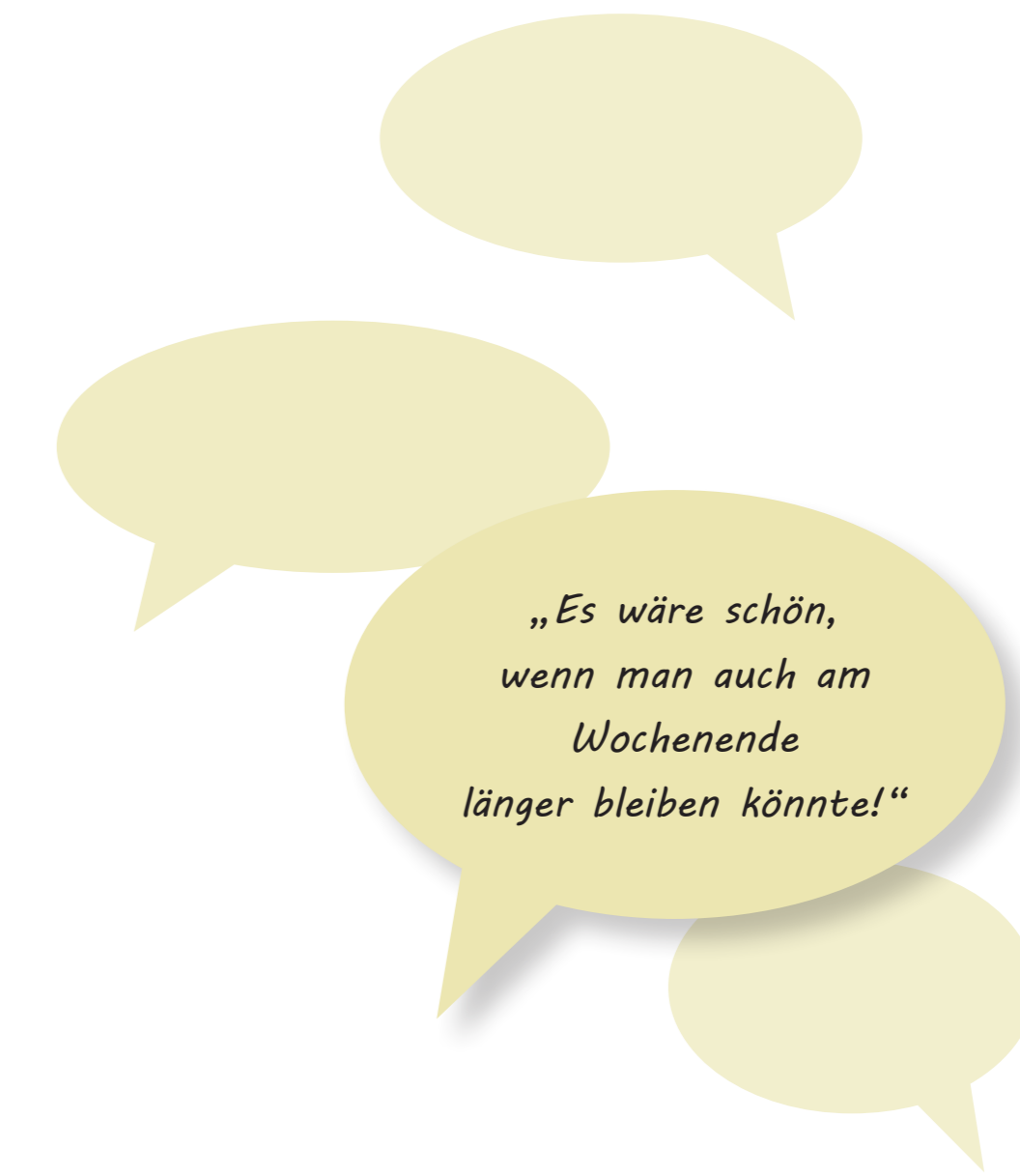


E-Mail
Homepage

Flyer, Broschüren

Facebook

Ich möchte gar nicht informiert werden

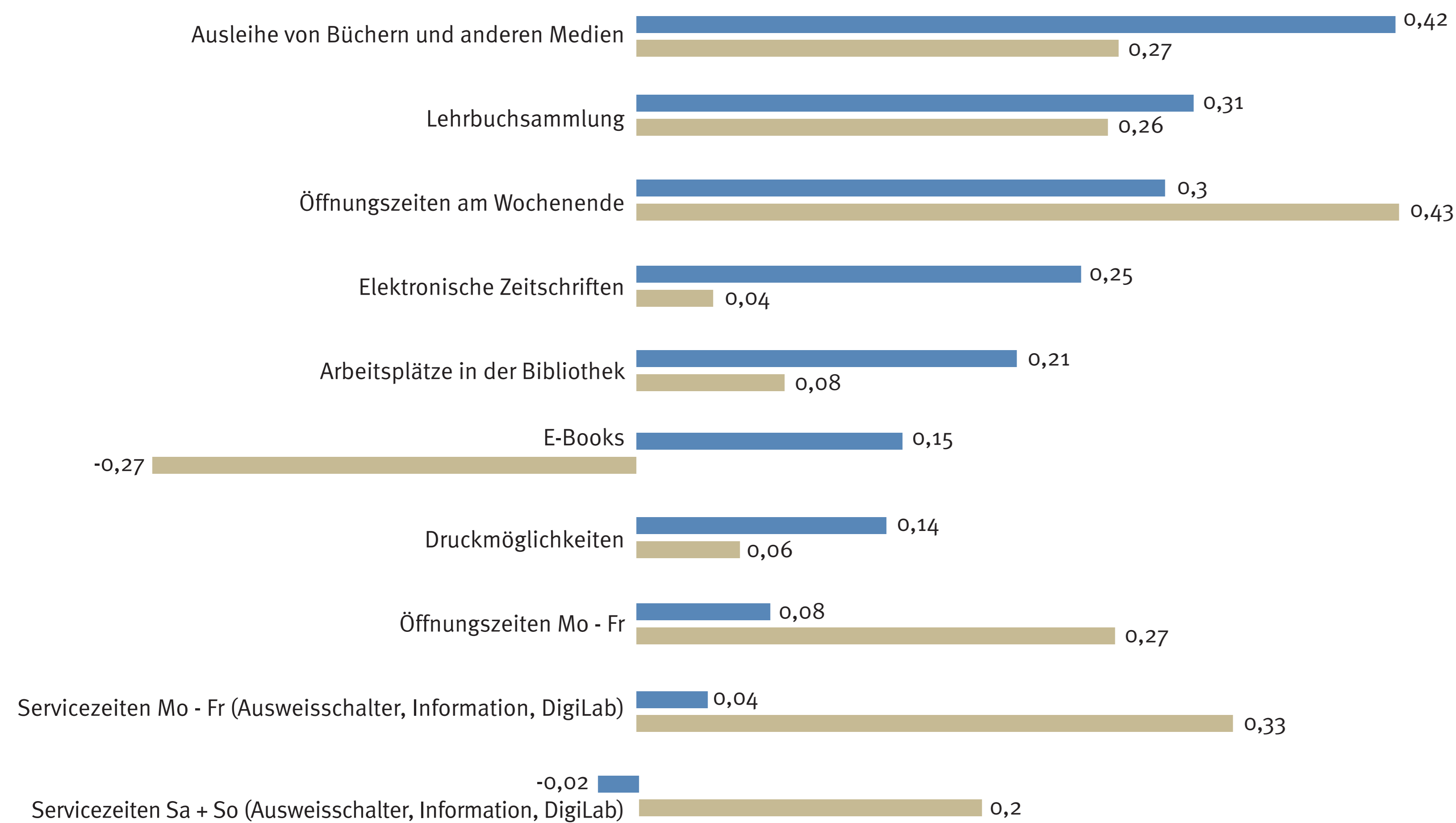


„Es wäre schön, wenn man auch am Wochenende länger bleiben könnte!“

Welche Angebote/Dienstleistungen sollte die ULB Münster ab-/ausbauen?

-1 = abbauen / 0 = soll so bleiben / 1 = ausbauen

■ = Vergleichswerte 2006



Trotz des insgesamt guten Abschneidens bei der Befragung ist in einigen Bereichen noch Luft nach oben: Bedarf besteht laut Meinung der Befragten vor allem beim Arbeitsplatzangebot (hier liegt die ULB trotz Ausbau nur knapp über dem NRW-Durchschnitt) sowie beim Ausbau des Lehrbuch-Magazins, des elektronischen Zeitschriftenbestandes und der ausleihbaren Bücher und andere Medien. Besonders wichtig ist vielen Nutzern außerdem die Erweiterung der Öffnungszeiten am Wochenende, auch wenn die Sonntagsöffnung gegenüber 2006 schon etwas Entspannung gebracht hat.

Hier sind uns jedoch weitestgehend die Hände gebunden: Akute Platzprobleme machen sich bei der Ausstattung mit Arbeitsplätzen sowie bei der Erweiterung des Medienbestandes deutlich bemerkbar. Aufgrund von erheblichen Haushaltskürzungen wird es in Zukunft außerdem zu leider nicht vermeidbaren Einschränkungen beim Service kommen. So werden unter anderem die Servicezeiten am Empfang reduziert. Auch die Bestände des Lehrbuch-Magazins sind von den Kürzungen betroffen. Die gerade hier erreichten guten Bewertungen werden daher zukünftig wohl kaum aufrecht zu erhalten sein.

Der häufig geäußerte Wunsch nach längeren Öffnungszeiten am Wochenende bestätigt noch einmal, dass die ULB als Lern- und Arbeitsort für unsere Nutzerinnen und Nutzer immer wichtiger wird. Aus organisatorischen und betriebstechnischen Gründen können wir hier aber leider keine rasche Lösung anbieten. Zurzeit wird geprüft, inwiefern eine Verlagerung unserer Öffnungszeiten praktikabel und ohne zusätzliche Kosten umsetzbar ist.

Wichtig ist uns stets die Transparenz: Bei der Information über Einschränkungen im laufenden Betrieb als auch über verbesserte Service-Angebote und Neuanschaffungen werden wir auch in Zukunft auf Homepage und E-Mail als wichtigste Info-Kanäle setzen. Die Information via E-Mail soll dabei noch verstärkt werden. Außerdem versucht die ULB mit neuen Flyern und Broschüren, die Nutzerinnen und Nutzer noch besser zu erreichen. Eine Beteiligung der ULB an Web 2.0-Plattformen wie Facebook oder Twitter wird nur von wenigen gewünscht. Ein eigener Facebook-Auftritt ist daher vorerst nicht geplant.