



Universität
Basel

Universitätsbibliothek

Library Service Questionnaire

Benutzerumfrage von Julia Mall

A. Pastor, R. Schlatter, B. Springmann, K. von Rickenbach

26. September 2017



Teilnehmerzahl und Datenaufbereitung

- Die Umfrage war vom 27.02.2017 bis am 12.03.2017 online geschaltet
- Angeschrieben wurden Angehörige der Uni Basel:
ca. 12'000 Studierende
ca. 5'000 Mitarbeitende

Öffentliche BenutzerInnen: 11'377

Total **28'377 Personen**

- 1'947 Personen nahmen an der Umfrage teil,
davon haben 530 nicht abgeschlossen.

Datensatz von **1'545 Personen**

Teilnehmer nach Benutzergruppe

	Welcher Benutzergruppe gehören Sie an?	Anzahl
1.	allgemeine Bibliotheksbenutzende	394
2.	Bachelor-Studierende	385
3.	Master-Studierende	232
4.	Doktorierende	80
5.	Weiterbildungs-Studierende (MAS, DAS, CAS, UP)	16
6.	ProfessorInnen, AssistenzprofessorInnen, Lehrbeauftragte, Dozierende	95
7.	Wissenschaftliche MitarbeiterInnen, Assistierende	84
8.	Anderer akademischer Status	97
9.	Bibliothekspersonal	59
10.	Administratives und technisches Personal / Verwaltung der Universität	24
11.	Angehörige des Unispitals	6
12.	Firmennutzung	13
13.	Andere	60
	Gesamtergebnis	1'545

Repräsentativität für Stichprobe

Kategorien	Angeschrieben		Geantwortet	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Gruppe 1: Angehörige Uni Basel, Studierende	12'000	42%	713	48%
Gruppe 2: Angehörige Uni Basel, Mitarbeitende	5'000	18%	365	25%
Gruppe 3: Öffentliche Benutzer und Benutzerinnen	11'377	40%	407	27%
Summe	28'377	100%	* 1'485	100%

Gruppe 3 unterrepräsentiert

* Gesamtergebnis beträgt **1485** und nicht 1545, da die Benutzergruppe «Andere» unter keine der drei Kategorien zugeordnet wurde.



Kennen und Nutzen

Welche Dienstleistungen sind bekannt und wie werden sie genutzt?

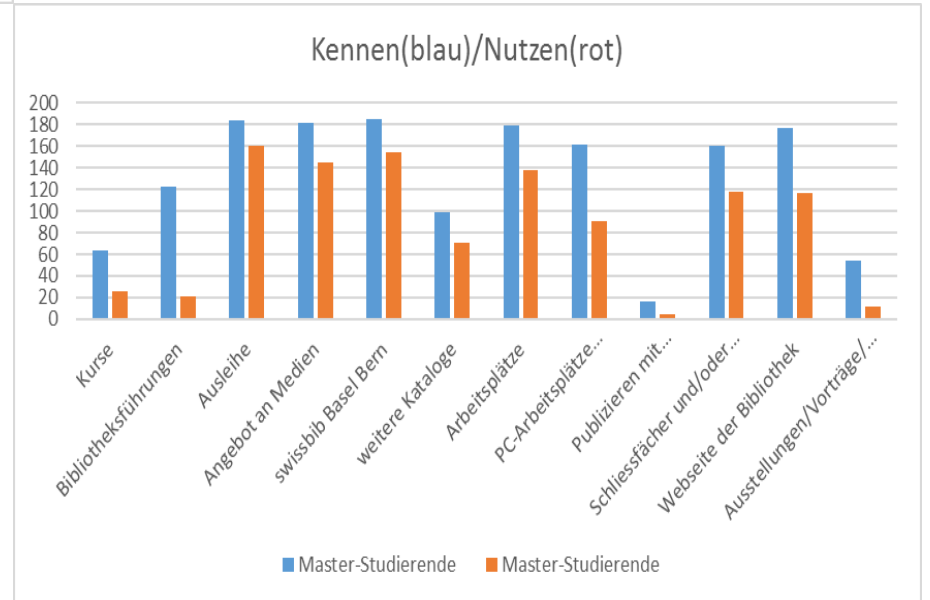
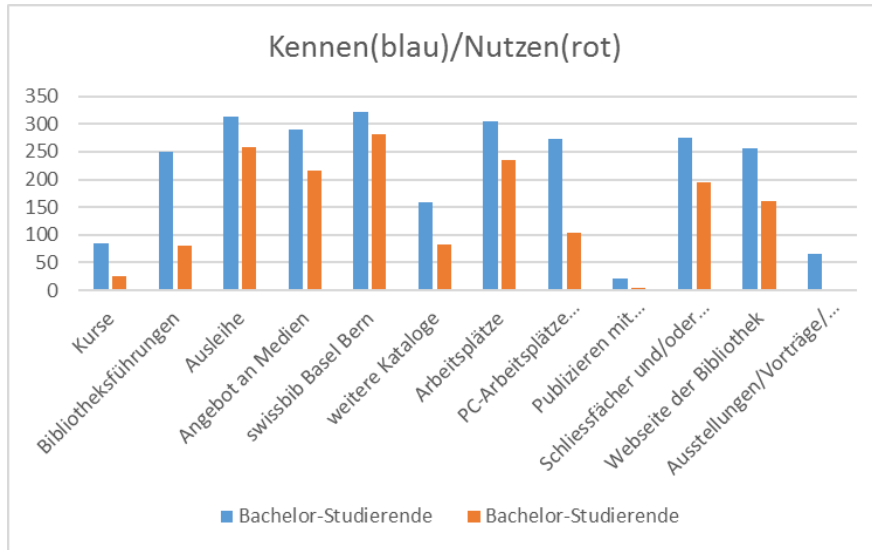
Gefragt wurde unter anderem nach Ausleihe, Katalog swissbib, Kurse, Bibliothekseinführungen und Webseite.

Führungen und Kurse sind zwar bekannt, werden jedoch nur wenig genutzt.

Diejenigen, die eine Führung/Kurs besucht haben, waren zufrieden.

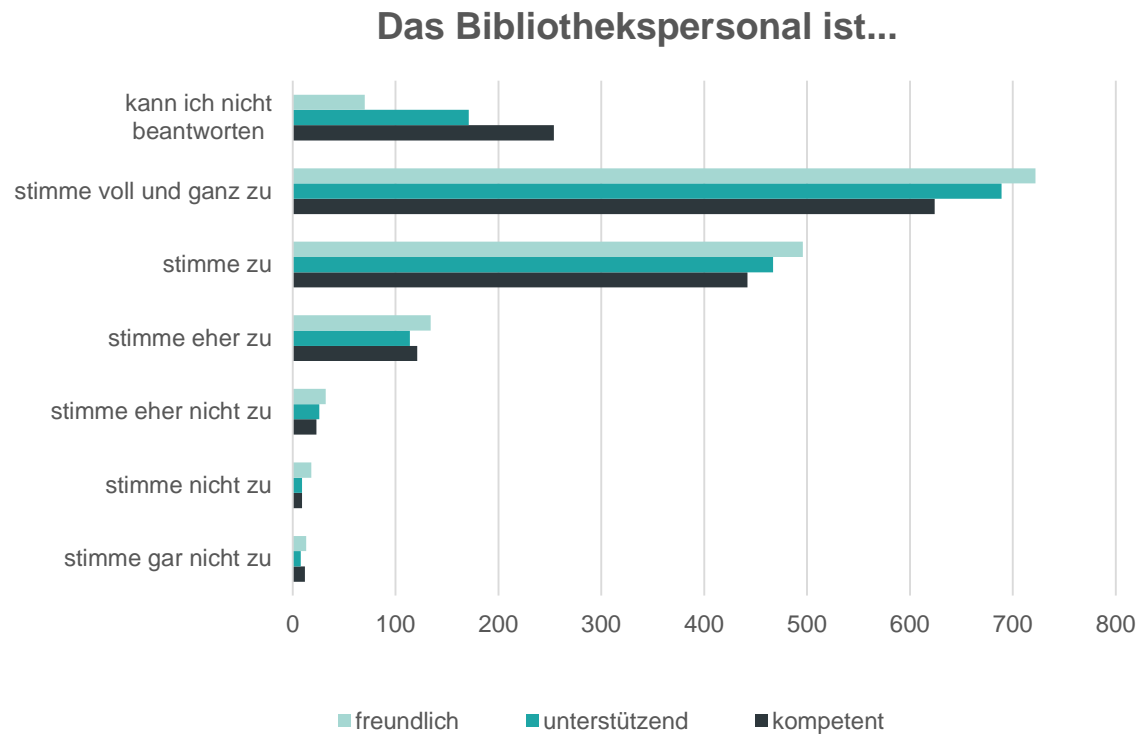
Gewünscht werden Kurse mit unterschiedlichen Niveaus, individueller Betreuung und Übungen.

Kennen und Nutzen



Service: Personal

Insgesamt ist eine positive Rückmeldung in Bezug auf das Bibliothekspersonal festzustellen. Zwischen 71 % und 82 % der Befragten empfinden das Personal der Unibibliothek als freundlich, hilfsbereit und kompetent.



Service: Öffnungszeiten

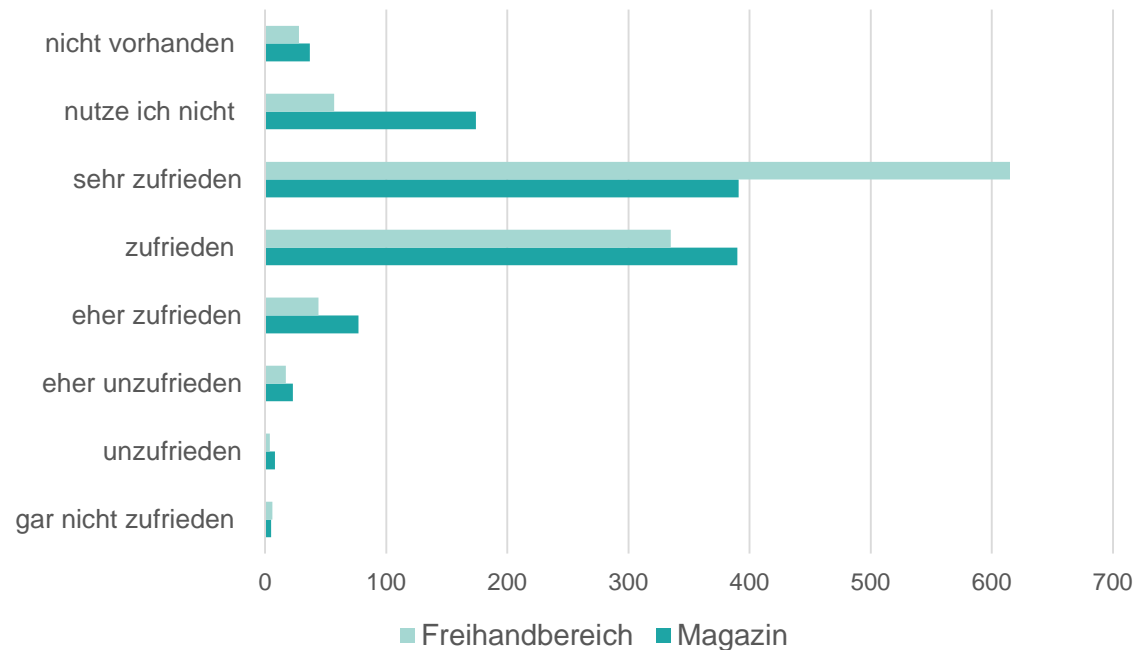
Wie zufrieden sind Sie mit den allgemeinen Öffnungszeiten der Bibliothek und mit den Schalteröffnungszeiten (Auskunft, Ausleihe etc.)?

Die Mehrheit der Befragten sind **zufrieden bis sehr zufrieden** mit den allgemeinen **Öffnungs- und Schalterzeiten**.

Öffnungszeiten	Bibliothek		Auskunft/Ausleihe	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
1 gar nicht zufrieden	12	0,8	11	0,7
2 unzufrieden	26	1,7	14	0,9
3 eher unzufrieden	45	2,9	53	3,4
4 eher zufrieden	154	10,0	170	11,0
5 zufrieden	538	34,8	606	39,2
6 sehr zufrieden	624	40,4	475	30,7
A kann ich nicht beantworten	86	5,6	156	10,1
Summe	1485		1485	

Service: Dienstleistungen

Es besteht eine gute Zufriedenheit mit den **Ausleihbedingungen** sowohl des Magazins als auch des Freihandmagazins.



Service: Dienstleistungen

Kopienversand, Kurierdienst (Basler Kurier/IDS Kurier), Fernleih-Möglichkeiten und Digitalisierung im Vergleich

	Kopienversand	Kurierdienst (Basler Kurier)	Kurierdienst (IDS Kurier)	Fernleih	Digitalisierung
1. gar nicht zufrieden	3	5	6	5	6
2. unzufrieden	6	3	5	4	5
3. eher unzufrieden	13	9	14	25	16
4. eher zufrieden	43	22	35	58	41
5. zufrieden	127	127	128	231	141
6. sehr zufrieden	179	253	218	313	166
nutze ich nicht	658	588	596	405	640
nicht vorhanden	77	98	102	65	90
Summe	1106	1105	1104	1106	1105

Die Umfrage ergab ähnliche Ergebnisse bei der Nutzung aller fünf Angebote. Jeweils etwa 80 % der Nutzenden sind mit den jeweiligen Service zufrieden bis sehr zufrieden.

Service: Dienstleistungen

Kopienversand, Kurierdienst (Basler Kurier/IDS Kurier), Fernleih-Möglichkeiten und Digitalisierung in Vergleich

	Kopienversand	Kurierdienst (Basler Kurier)	Kurierdienst (IDS Kurier)	Fernleih	Digitalisierung
1. gar nicht zufrieden	3	5	6	5	6
2. unzufrieden	6	3	5	4	5
3. eher unzufrieden	13	9	14	25	16
4. eher zufrieden	43	22	35	58	41
5. zufrieden	127	127	128	231	141
6. sehr zufrieden	179	253	218	313	166
nutze ich nicht	658	588	596	405	640
nicht vorhanden	77	98	102	65	90
Summe	1106	1105	1104	1106	1105

Allerdings: Etwa 2/3 der Befragten entschieden sich mit «nutze ich nicht» zu antworten.



Informationsressourcen

Gefragt wurde nach der Zufriedenheit mit dem Medienangebot.

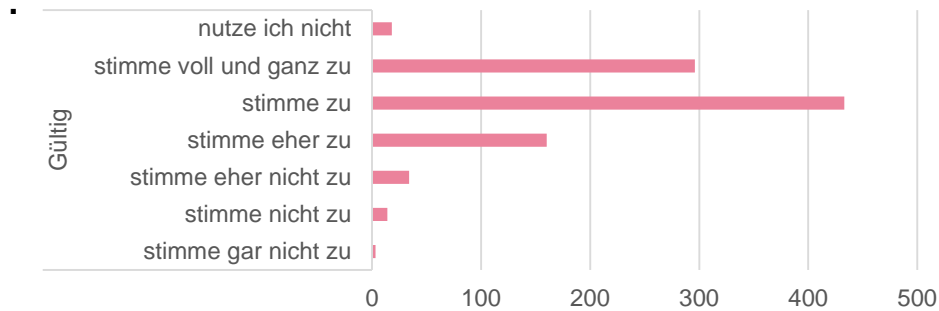
Allgemeine Zufriedenheit mit Angebot.

Nur beim e-books-Bestand wird eine gewisse Unzufriedenheit geäußert
1/4 der Antwortenden nutzen den E-medien-Bestand gar nicht.
Bei den NICHT-Uni-Angehörigen sogar die Hälfte.

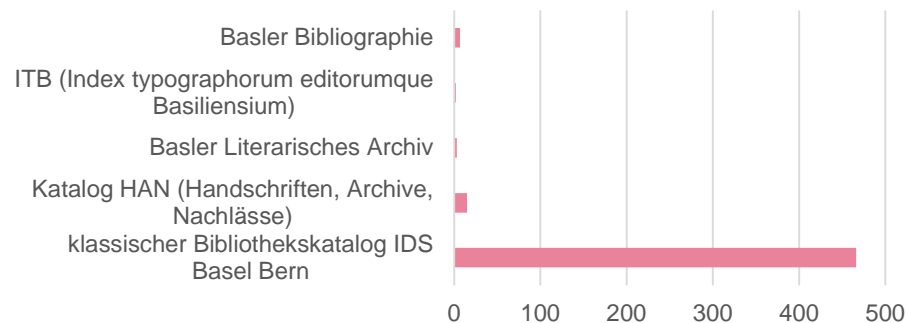


Recherchieren

Swissbib Basel/Bern unterstützt mich angemessen dabei, vorhandene Medien in der Bibliothek zu finden



Die weiteren Katalog unterstützen mich angemessen dabei, vorhandene Medien in der Bibliothek zu finden.





Lernen & Arbeiten

Bietet die Bibliothek genügend Arbeitsplätze für individuelles Lernen und Lernen in Gruppen.

Allgemeine Zufriedenheit, ausser bei den Gruppenarbeitsräumen.

Mit der Anzahl und der Ausstattung der Computerarbeitsplätze und Rechercestationen sind die Befragten zufrieden.



Lernen & Arbeiten

Einzelne Feedbacks

«mehr Stehplätze wären toll!»

«In der Prüfungszeit leider zu wenige Plätze. Oft unbesetzt da Leute am Morgen reservieren. Eventuell ist ein Ampelsystem wie in Freiburg im Breisgau sinnvoll.»

(Anmerkung: wird ab WS 2017/18 eingeführt in Form der Parkplatzkarte)

«Ich finde die verschiedenen Arten von Lernatmosphären die geschaffen wurden sehr gut.»

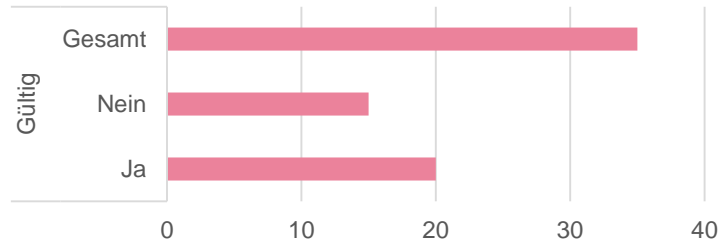
«im Freihandmagazin sind sehr wenige Rechercestationen»

«stille Nischen und Sessel»



Publizieren

Haben Sie im Rahmen Ihrer Arbeit/Ihres Studiums schon einmal unter Open-Access-Bedingungen publiziert?



Zu wenig aussagekräftig.

Von 340 in Frage kommenden (MA, Dokt. Prof. MAS/CAS, Wiss.) haben nur 35 die Frage beantwortet.

Infrastruktur

Die Fragen betreffen Kopierzentrum, WLAN, Schliessfächer, Garderobe und Klima.

Allgemeine Zufriedenheit, jedoch einzelne kritische Äusserungen zum Garderobenpersonal.



Kommunikation & Orientierung

7 Fragen zu Webseite, Infomaterial, Newsmeldungen, Aufstellung und Auffindbarkeit der Medien im Freihandbereich, Orientierung in der Bibliothek

Grosse Zufriedenheit besteht hinsichtlich **Webseite, Infomaterial** und **Orientierung**

Die Webseite der Bibliothek befähigt die Benutzenden (voll und ganz), Informationen (z.B. Öffnungszeiten, Ansprechpersonen, etc.) über die Bibliothek selbstständig zu finden.

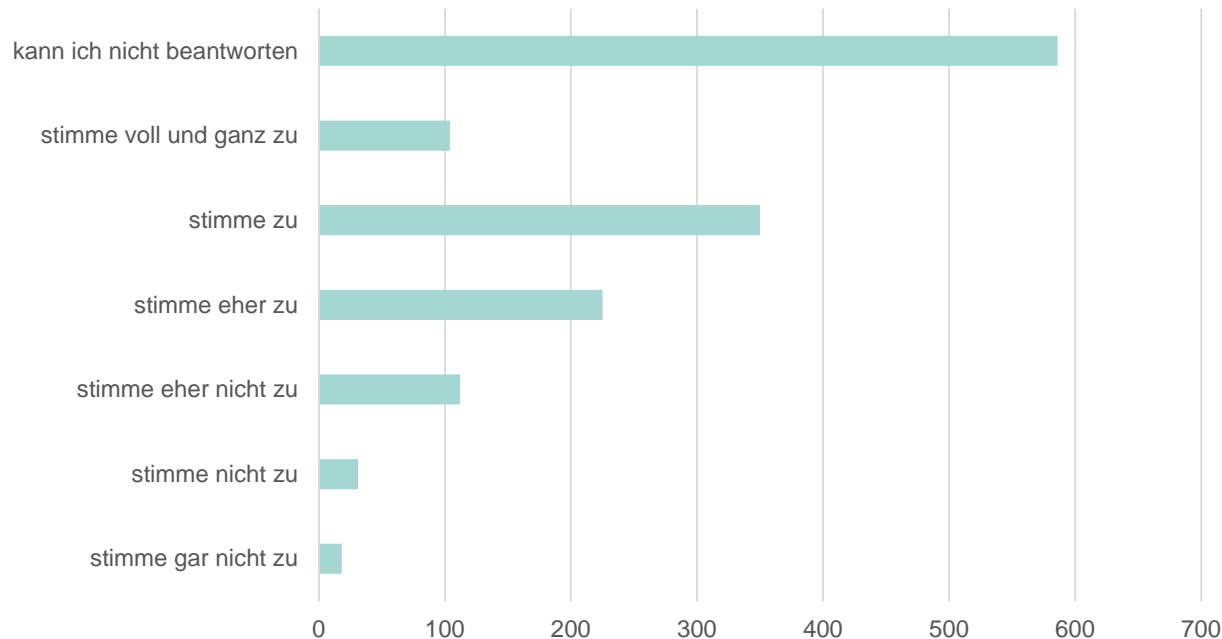
Die Bibliothek stellt genügend hilfreiche Information für die selbstständige Nutzung der Bibliothek bereit (z.B. Infomaterial, Ausschilderung vor Ort, etc.).

Die grosse Mehrheit der Benutzenden finden sich gut bis sehr gut zurecht in der Bibliothek (Lesesaal, Freihandbereich, Toiletten). Ebenso ist die Aufstellung und Findbarkeit von Medien im Freihand gut bis sehr gut.

Kommunikation & Orientierung

Die Bibliothek hält mich über alle ihre Aktualitäten und News auf dem Laufenden (via Webseite, Facebook, Aushänge, Broschüren etc.).

Von 1426 Befragten konnten 586 Personen **keine Angaben** machen.

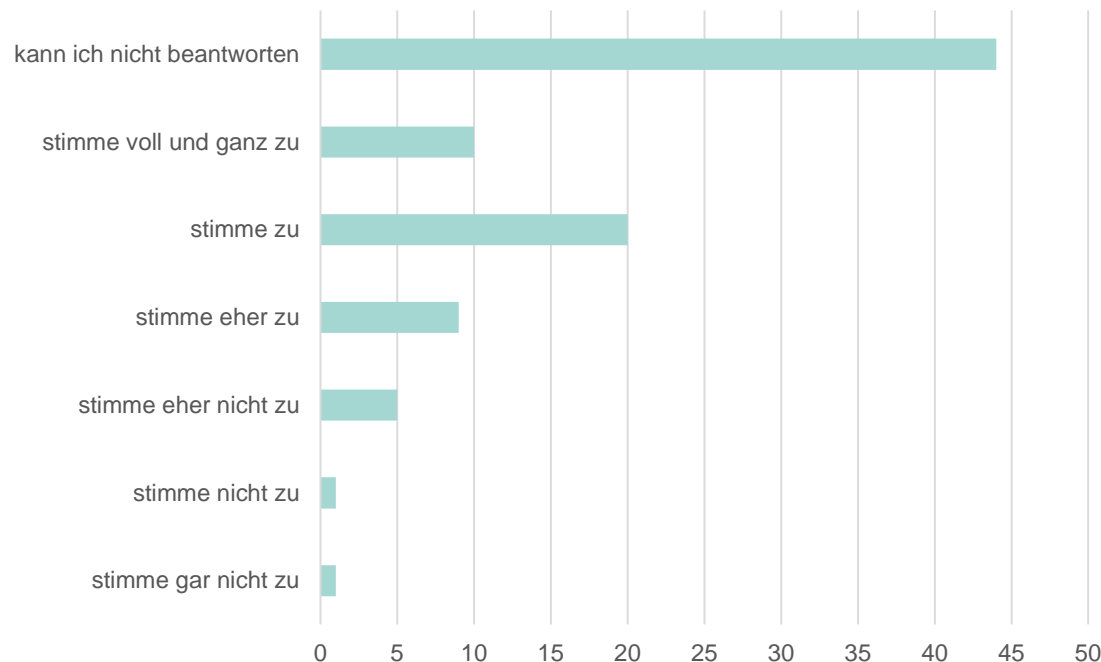




Kommunikation & Orientierung

Ich finde die Hilfestellungen (Online-Tutorials und Blog) zur Nutzung von swissbib Basel Bern hilfreich.

Von 90 Befragten konnten **44** Personen **keine Angaben** machen.



Kommunikation & Orientierung

Kommunikations-/Informationskanäle

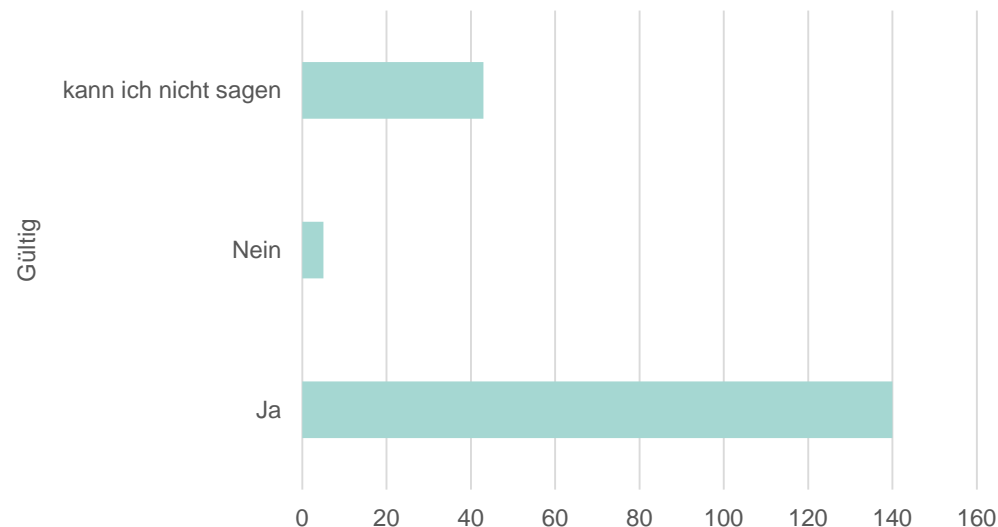
Info-kanäle	Allg. Bibnutzende	BA-Studierende	MA-Studierende	Doktorierende	Professoren, Lehrbeauftragte	Assistierende
1.	Webseite der UB	Webseite der Uni	Webseite der Uni	Webseite der Uni	Webseite der UB	Webseite der Uni
2.	Webseite der Uni	Webseite der UB	Webseite der UB	Webseite der UB	Webseite der Uni	Webseite der UB
3.	Informationen an der UB Info-Theke	Webseite meiner Fakultät/ meines Instituts/Seminars	Newsletter der Uni	Newsletter der Uni	Newsletter der Uni	Keine der genannten Optionen
4.	Aushänge der UB	Newsletter der Uni	Webseite meiner Fakultät/ meines Instituts/Seminars	Aushänge der UB	Keine der genannten Optionen	Newsletter der Uni
5.	Keine der genannten Optionen	Aushänge im Kollegiengebäude	Aushänge der UB	Informationen an der UB Info-Theke	Webseite meiner Fakultät/ meines Instituts/Seminars	Webseite meiner Fakultät/ meines Instituts/Seminars
6.	Flyer/Einladungen	Keine der genannten Optionen	Aushänge im Seminar	Webseite meiner Fakultät/ meines Instituts/Seminars	Informationen an der UB Info-Theke	Aushänge im Seminar
7.	Flyer	Aushänge der UB	Aushänge im Kollegiengebäude	Aushänge im Seminar	UNI NOVA	UNI NOVA
8.	Aushänge im Kollegiengebäude	Informationen an der UB Info-Theke	Keine der genannten Optionen	Aushänge im Kollegiengebäude	Aushänge der UB	Flyer/Einladungen
9.	UNI NOVA	Newsletter meiner Fakultät	Newsletter meiner Fakultät	Newsletter meiner Fakultät	Flyer/Einladungen	Informationen an der UB Info-Theke
10.	Newsletter der Uni	Aushänge im Seminar	Informationen an der UB Info-Theke	Flyer	Aushänge im Kollegiengebäude	Newsletter meiner Fakultät

Kulturelles & Veranstaltungen

Hat die Ausstellung oder der Vortrag/Themenabend Ihre Erwartungen erfüllt?

Bei 5 Personen wurden die Erwartungen nicht erfüllt:

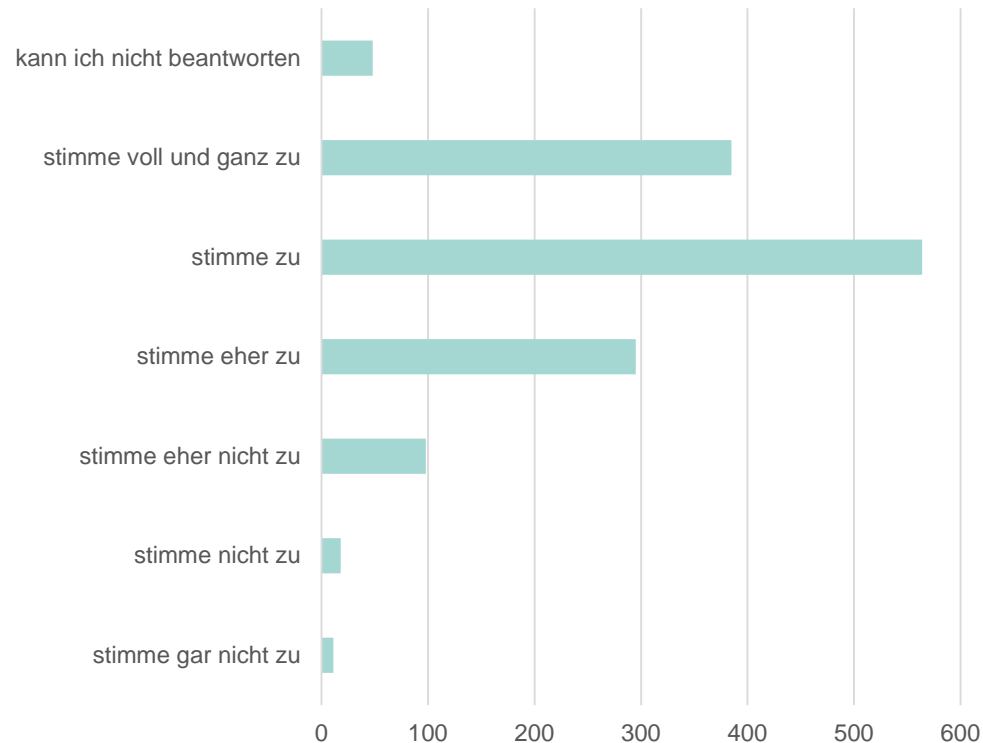
3 Master-Studierende der Geisteswissenschaften
1 Bibliothekspersonal,
1 wissenschaftliche MitarbeiterInnen, Assistierende



Gesamteindruck

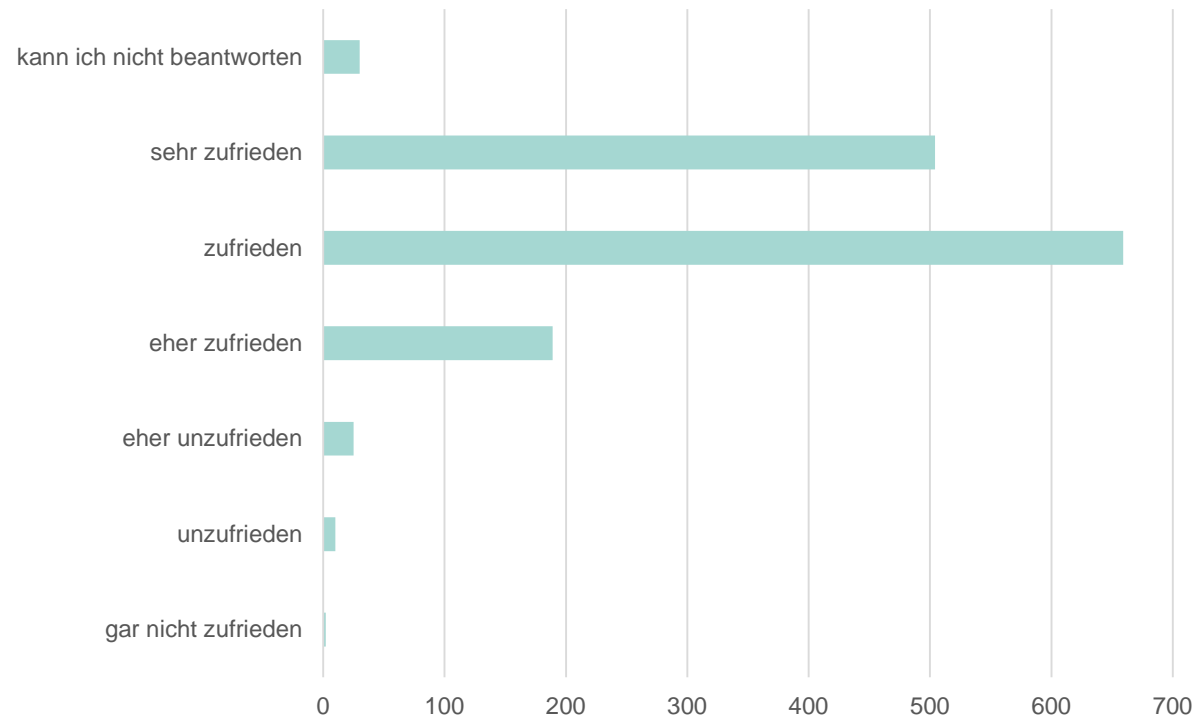
Die Bibliothek ist für beinahe alle Befragten ein angenehmer und einladender Ort.

Studierende sind der Meinung, dass die Bibliothek noch einladender gestaltet werden könnten.



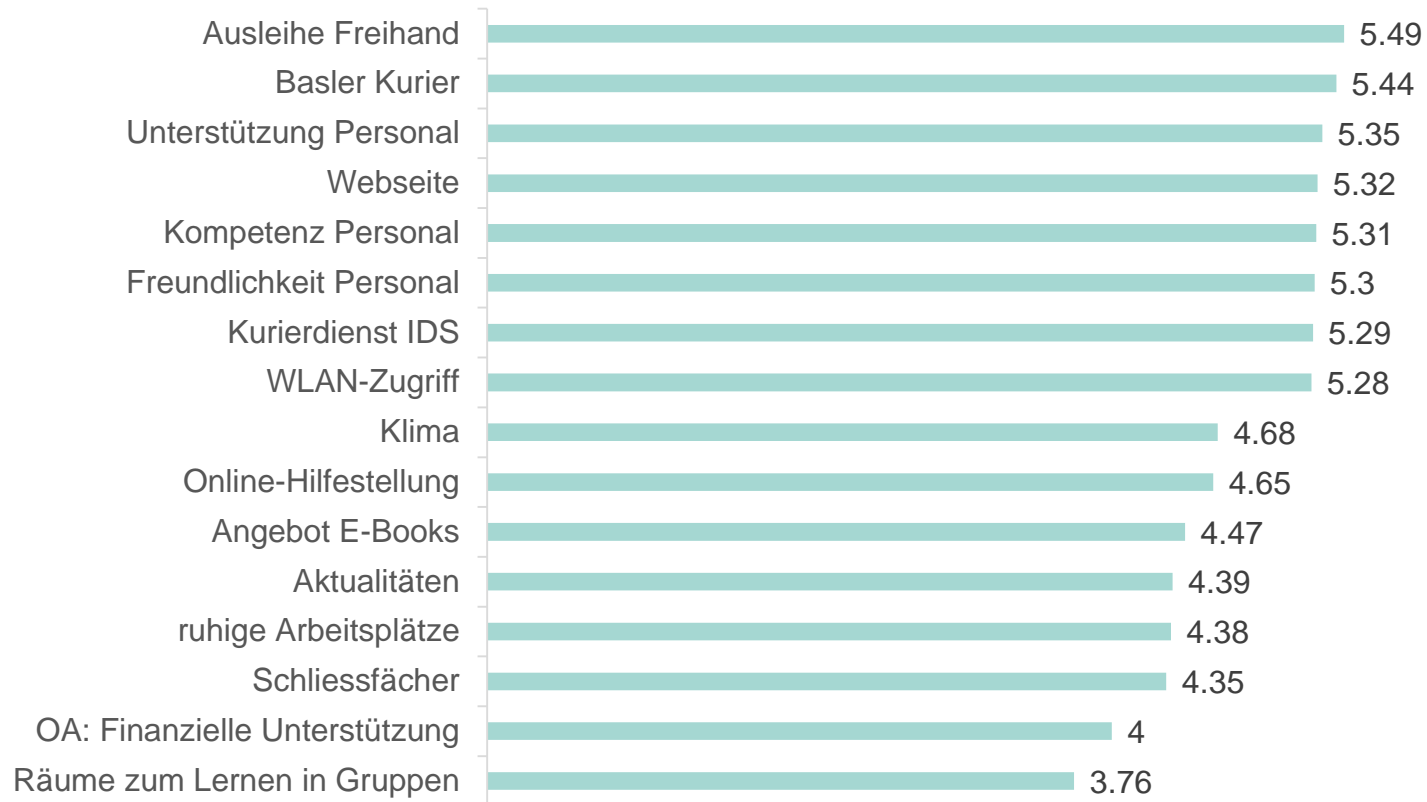
Gesamteindruck Qualität

Insbesondere die Benutzergruppen «**Allgemeine Bibliotheksnutzende**» und «**ProfessorInnen, AssistenzprofessorInnen, Lehrbeauftragte und Dozierende**» sind **sehr zufrieden** mit der Gesamtqualität



Gesamteindruck Qualität

Tops und Flops



Weitere Informationen

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BASEL Login to edit | Sitsesearch: >>

Intranet

HAUPTSEITE **ABTEILUNGEN** **ABTEILUNGEN INTERN** **ARBEITSHILFEN IT**

Abteilungen

- » Arbeitsgruppen, Gremien
- » Benutzung
- » Erwerbung
- » Fachreferat
- » Handschriften und alte Drucke
- » Hausdienst
- » Informatik
- » Information
- » Katalogisierung
- » Repro / Digitalisierung
- » UB Medizin
- » UB Wirtschaft - SWA
- » Verbundkoordination

Stab, Projekte, Fachstellen

- » Buchhaltung, Controlling
- » Fachstelle E-Media
- » Informationskompetenz
- » Koordination Digitalisierung
- » Planung und Entwicklung
 - » Entwicklung
- » Benutzerumfragen
 - Library Service Questionnaire 2017
 - LibQual 2010
 - LibQual 2013

Benutzerumfragen

Library Service Questionnaire ersetzt LibQual

Im Frühjahr 2017 entwickelte Julia Mall im Rahmen ihrer Masterarbeit ein Messinstrument zur Erhebung der Benutzerzufriedenheit an universitären Bibliotheken. Die Arbeit wurde eng begleitet von Dr. des. Silvia Heinz vom Forschungsschwerpunkt Mensch-Maschine Interaktion an der Fakultät für Psychologie der Universität Basel.

User Experience

Für die Evaluierung bestehender Dienstleistungen möchte die UB auch vermehrt auf User Experience setzen, spricht sich vom Verhalten und den Erfahrungen der Nutzenden anleiten lassen.

Ideen / Fragen / Ergänzungen bitte an  Kira von Rickenbach melden.

14.8.2017

VERWANDTE LINKS

- » [Library Service Questionnaire 2017](#)
- » [LibQual 2013](#)
- » [LibQual 2010](#)

Diskussion

- ❖ Wie weiter mit Resultaten?
- ❖ Massnahmen
- ❖ Bildung von Arbeitsgruppen / Workshops
- ❖ Folgeumfragen zu einzelnen Themenbereichen



Universität
Basel

Universitätsbibliothek

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.