

Dr. Klaus Werner / Anita Jugl

Nutzerforschung mit LibQual+®

Eine Anwendung an der Philologischen Bibliothek der FU Berlin

1. Was denken und fühlen unsere Nutzer ?

2. Was ist LibQual+® ?

3. Die 3 Dimensionen:

Servicequalität

Medienvielfalt und Zugänglichkeit

Bibliothek als Ort

4. Beispiel: „Library as Place“

5. Warum LibQual+® ?

1. Was denken und fühlen unsere Nutzer ?

- wichtiger denn je !
- Nutzer sollen sich als Mittelpunkt wahrnehmen
- Nutzer sollen regelmäßig einbezogen werden
- Daten, Zahlen, Fakten, Statistiken vs. Nutzerperspektive

Diskrepanz aufdecken zwischen:

- den Erwartungen der Nutzer
- wie sie die Realität wahrnehmen
- was sie sich wünschen

2. Was ist LibQual+®

= standardisiertes, webbasiertes Messinstrument
der gesamten Dienstleistungsqualität aus Nutzerperspektive

- jährliche Routine
- für alle Bibliothekstypen
- Association of Research Libraries (ARL®)
- ARL®: einheitliche Vorbereitung, Durchführung, Auswertung,
Nachbereitung und Erstellung von Berichten,
Weiterentwicklung, Workshops
- >100 Teilnehmerinstitutionen (USA, GB, F)
- Kostenpflichtig !

3. Die 3 Dimensionen: Fragen sind gemischt

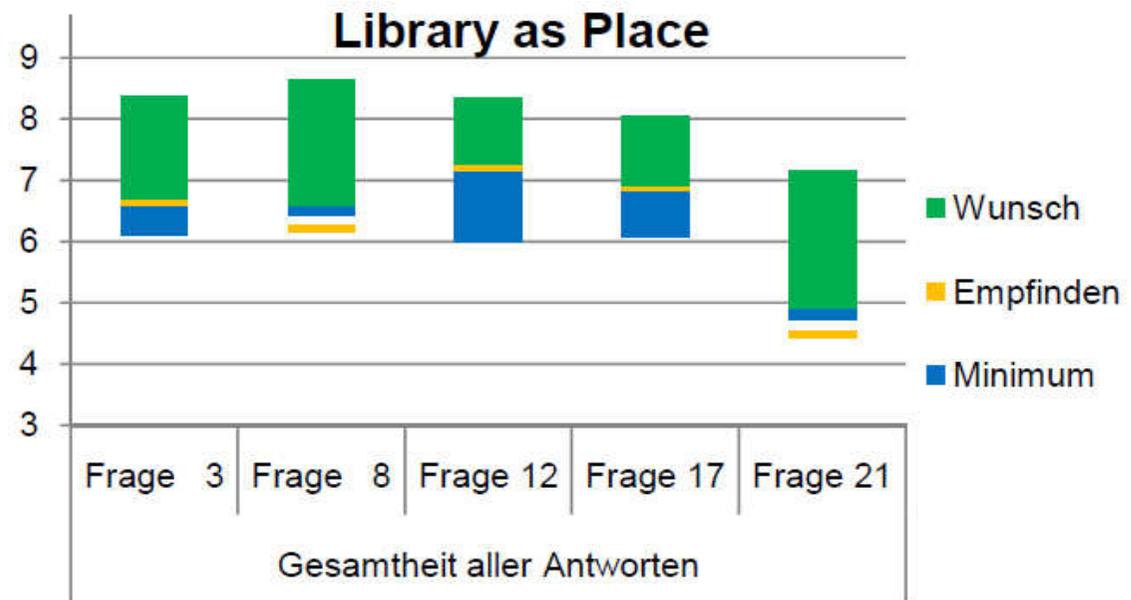
- **Servicequalität**
 - menschliche Dimension
 - allgemeine Hilfsbereitschaft
 - Kompetenzen des Bibliothekspersonals
- **Medienvielfalt und Zugänglichkeit**
 - können benötigte Ressourcen selbständig aufgefunden werden
 - steht Format ihrer Wahl zur Verfügung
- **Bibliothek als Ort**
 - physische Umgebung der Bibliothek
 - Möglichkeiten für Gruppenarbeiten
 - Inspiration, die der Nutzer in den Räumlichkeiten erhält

4. Beispiel: „Library as place“

= *physische Umgebung*

In Bezug auf ...

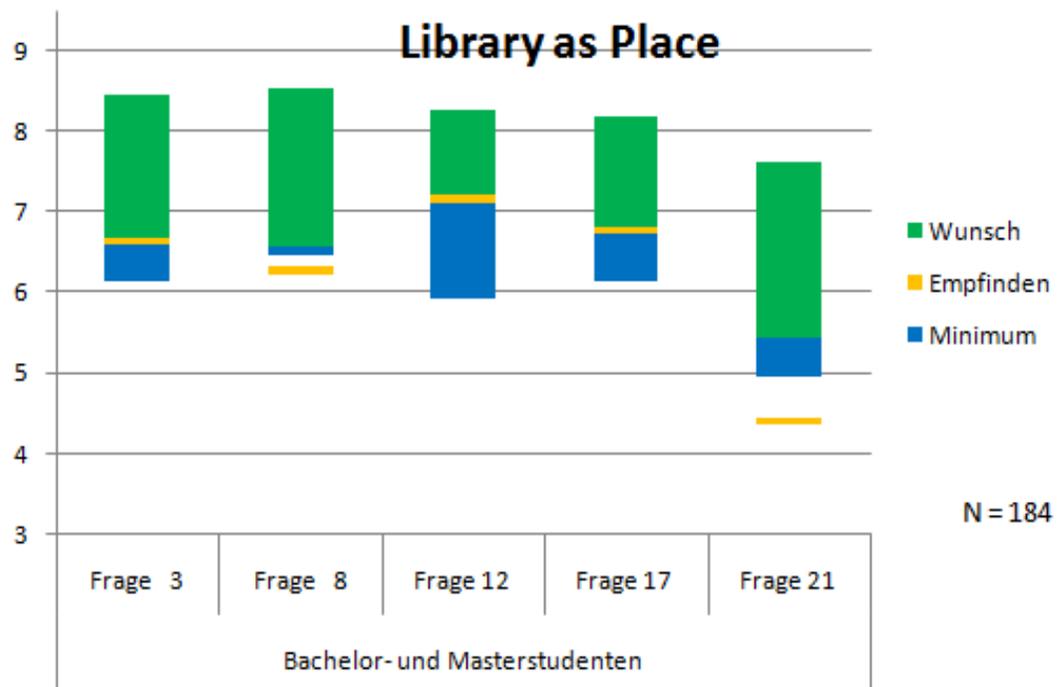
- 3. Bibliotheksräumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen
- 8. Ruhige Räumlichkeiten für Individuelles lernen
- 12. Einen angenehmen und einladenden Ort
- 17. Einen Zufluchtsort für Studium, Lernen und Forschung
- 21. Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen



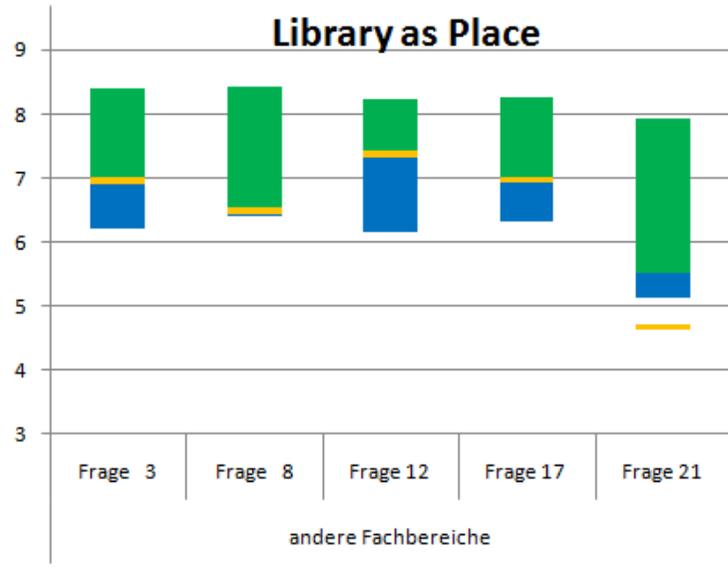
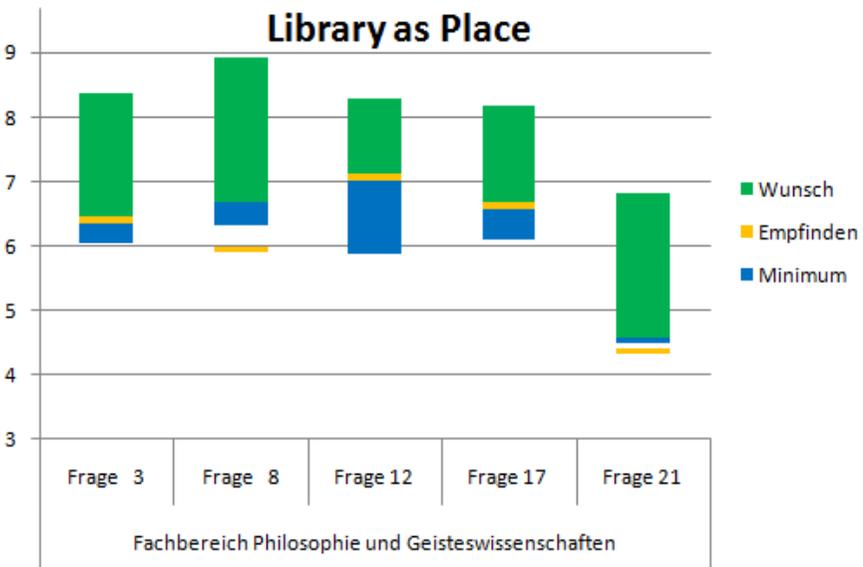
Auswertung nach Studiengang

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



Auswertung nach Fachzugehörigkeit



5. Warum LibQUAL+® ?

PLUS

- Nutzer absolut im Mittelpunkt
- zeigt die Diskrepanzen zwischen den Erwartungen der Nutzer und wie sie die Realität wahrnehmen und ihren Wünschen
- LibQUAL+® deckt alle Dimensionen der Dienstleistungsqualität ab
- Benchmarking – jedoch erst nach Anwendung mehrerer Bibliotheken möglich

MINUS

- Bindet die Bibliothek
- Kosten
- *„Es gibt doch schon DBS und BIX ...!“*



klaus.werner@fu-berlin.de

jugl@philbib.fu-berlin.de