

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 !

Fragebogen – Aufbau

In Bezug auf...		ist mein minimal akzeptabler Grad an Service <i>- Minimum -</i> <i>niedrig hoch</i>	ist mein gewünschter Grad an Service <i>- Wunsch -</i> <i>niedrig hoch</i>	ist meine wahrgenommene Serviceleistung <i>- Empfinden -</i> <i>niedrig hoch</i>	nicht zutreffend <i>n. z.</i>
1)	Bibliothekspersonal, das bei den Benutzern Vertrauen erweckt	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	n. z.

Bitte kennzeichnen Sie den Grad Ihrer Zustimmung zu folgenden Aussagen:																			
23)	Die Bibliothek hilft mir, in meinen(m) Interessengebiet(en) auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen zu bleiben.																		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: left;">stimme gar nicht zu</td> <td colspan="4" style="text-align: right;">stimme sehr zu</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	stimme gar nicht zu					stimme sehr zu			
1	2	3	4	5	6	7	8	9											
stimme gar nicht zu					stimme sehr zu														

Muster der Bibliotheksbenutzung

Angaben zur Person

Box

- **22 Kernfragen**
(Minimum, Wunsch, Empfinden)
 - „Affect of Service“
 - „Information control“
 - „Library as Place“
- **8 Aussagen**
(Grad der Zustimmung)
- **Bibliotheksnutzung**
 - Ziel des Besuchs
 - Nutzung von Ressourcen innerhalb der Bibliothek
 - Nutzung nach Öffnungszeiten
 - Zugriffe auf Bibliotheksressourcen über Bibliothekshomepage
 - Zugriffe auf Ressourcen über Yahoo, Google und andere nicht bibliothekarische Portale
- **Angaben zur Person**
 - Alter
 - Geschlecht
 - Status der Nutzer
 - Fachbereich
- **Box**

3. Die 3 Dimensionen: Fragen sind gemischt

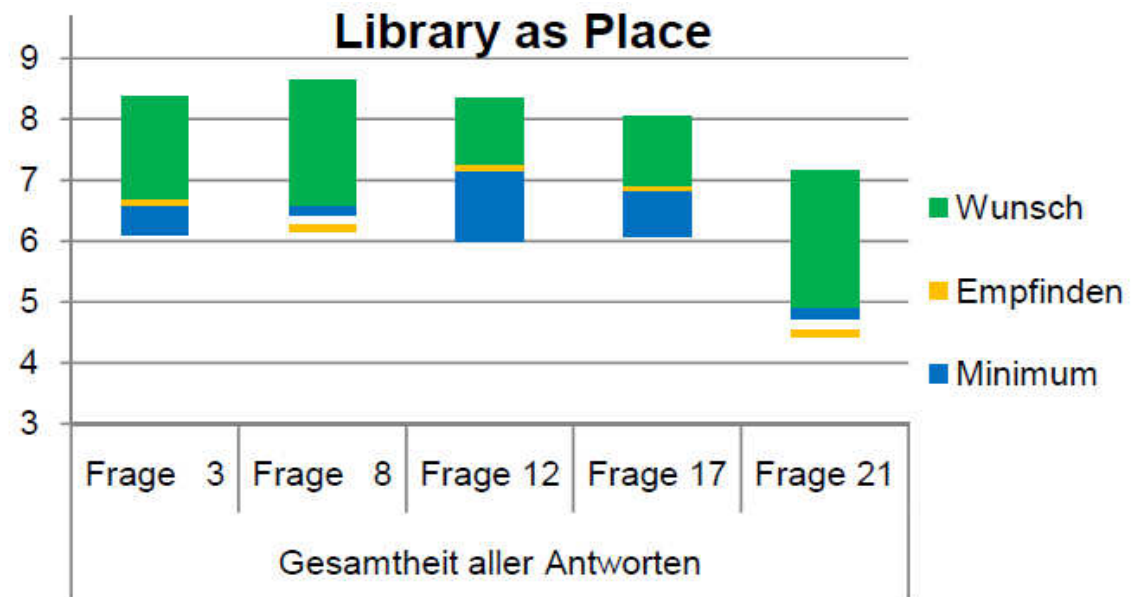
- **Servicequalität**
 - menschliche Dimension
 - allgemeine Hilfsbereitschaft
 - Kompetenzen des Bibliothekspersonals
- **Medienvielfalt und Zugänglichkeit**
 - können benötigte Ressourcen selbständig aufgefunden werden
 - steht Format ihrer Wahl zur Verfügung
- **Bibliothek als Ort**
 - physische Umgebung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

4. Beispiel: „Library as place“

= *physische Umgebung*

In Bezug auf ...

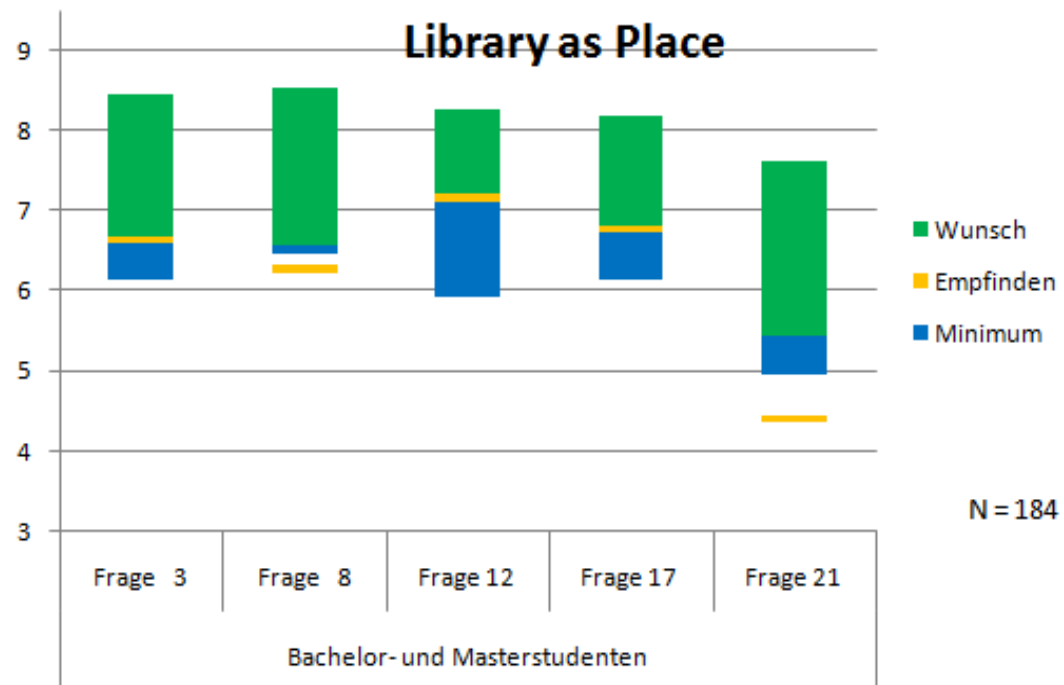
- 3. Bibliotheksräumlichkeiten, die zum Studieren und Lernen anregen
- 8. Ruhige Räumlichkeiten für Individuelles lernen
- 12. Einen angenehmen und einladenden Ort
- 17. Einen Zufluchtsort für Studium, Lernen und Forschung
- 21. Räumlichkeiten zum Lernen und Studieren in Gruppen



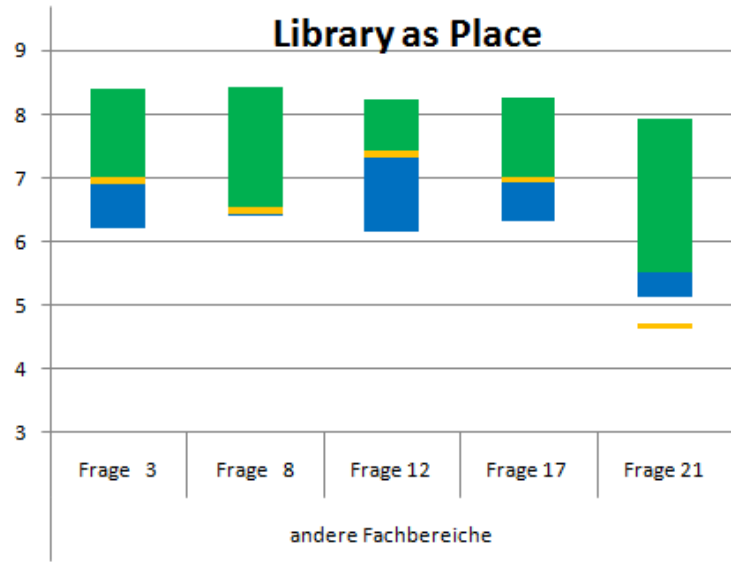
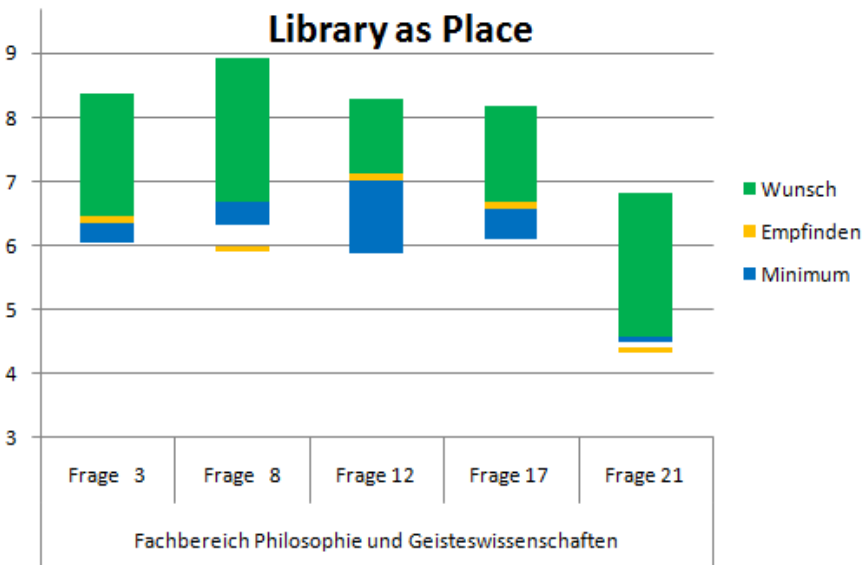
Auswertung nach Studiengang

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