

Benutzerbefragung der
Hochschulbibliotheken
NRW 2011

Darstellung der Ergebnisse für die UB
Wuppertal

Vorbemerkung

Die Umfrage fand im Rahmen eines vom MIWF geförderten Projekts zeitgleich in 12 nordrhein-westfälischen Hochschulbibliotheken statt. Zwischen dem 14.11.2011 und dem 11.12.2012 wurden insgesamt rund 26.400 Fragebögen ausgefüllt, davon etwa 2.200 in Wuppertal.

Die Befragung stand allen Interessierten offen, in Wuppertal wurden sämtliche aktiven Nutzer (d.h. Nutzer, die in den vergangenen 12 Monaten Bücher entliehen hatten) per Mail über zur Teilnahme an der Befragung eingeladen.

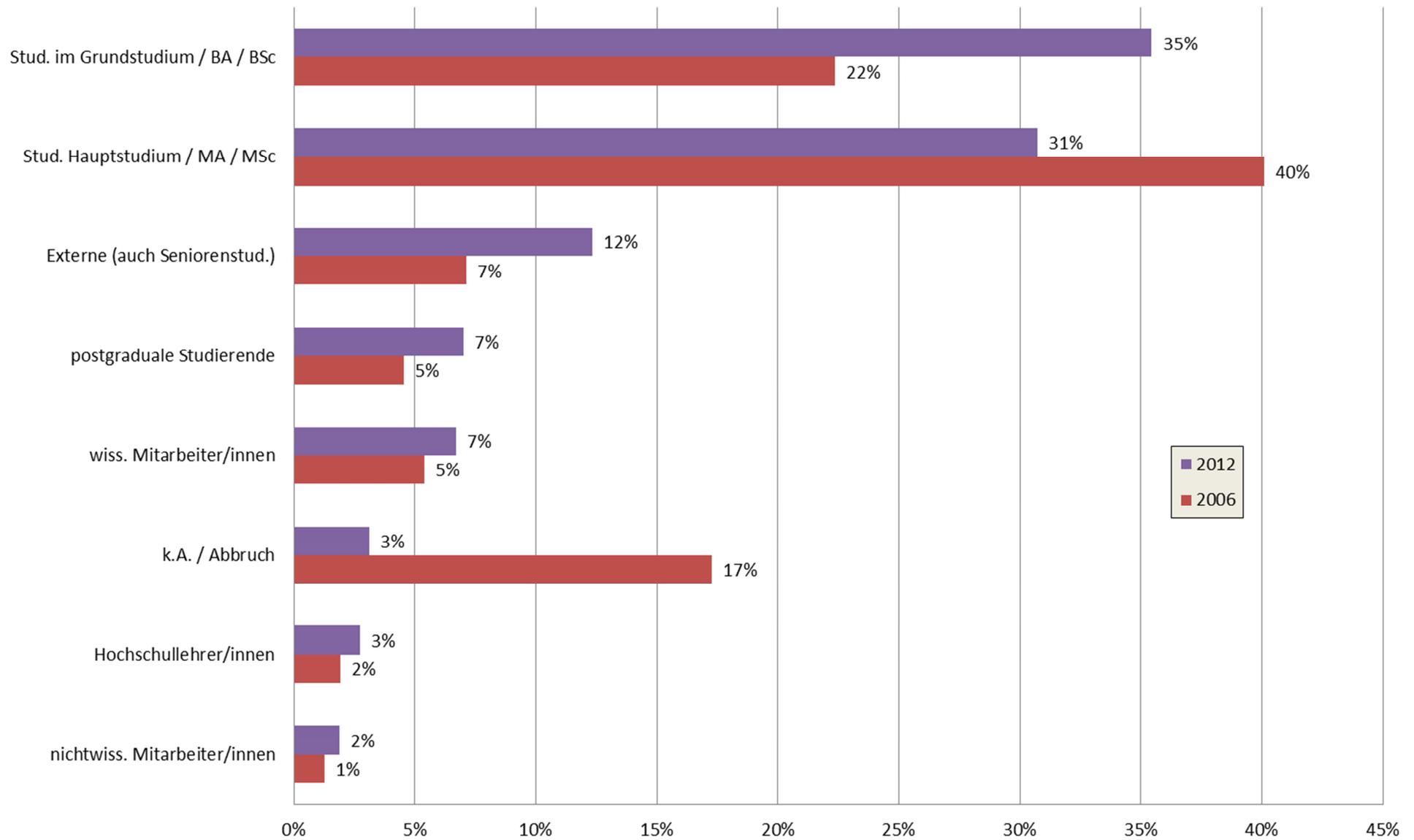
Bei der hier vorliegenden Auswertung handelt es sich um eine Auswahl von Ergebnissen für die UB Wuppertal.

Soweit möglich und sinnvoll, werden Ergebnisse einer im Jahr 2006 auf gleiche Art und Weise durchgeführten Umfrage zum Vergleich dargestellt. Zudem werden teilweise die NRW-Ergebnisse mit dargestellt.

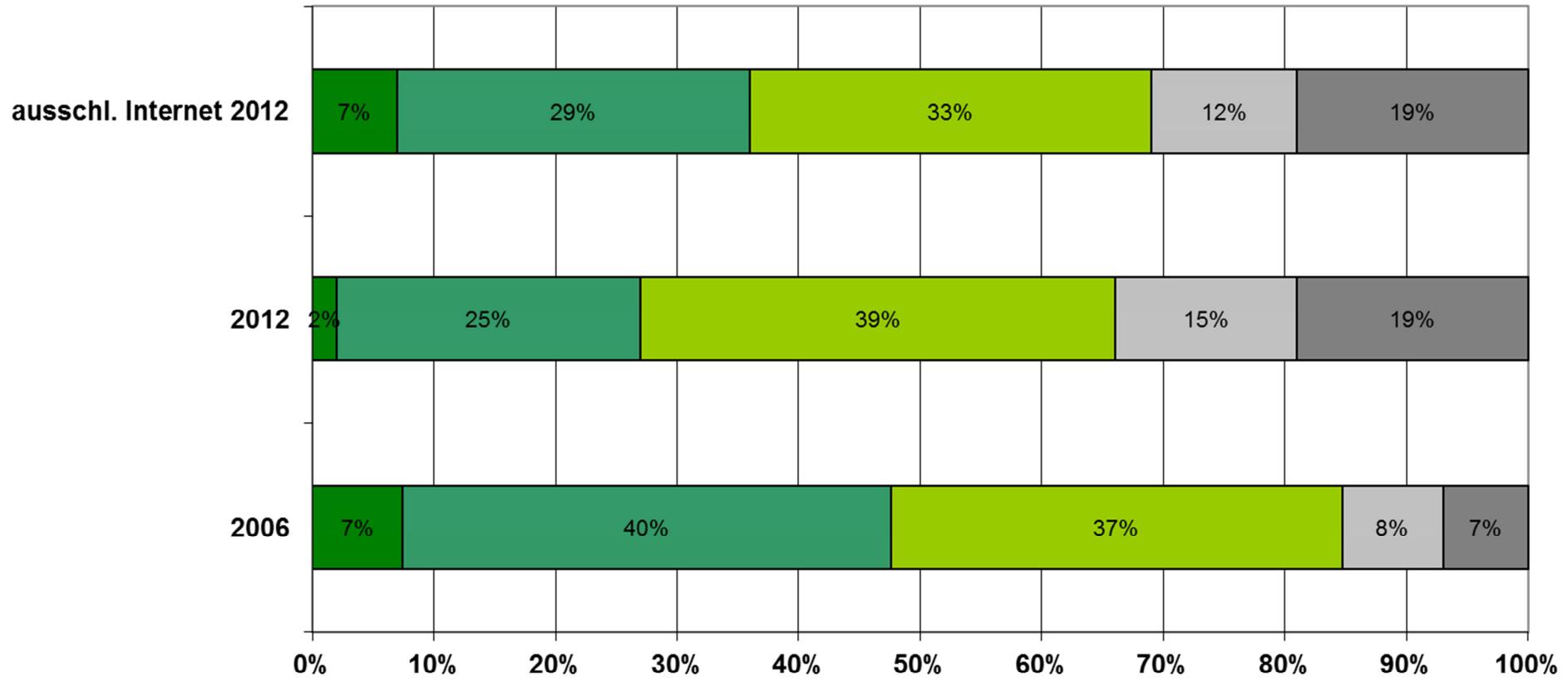
Erläuternd zu den Ergebnissen zu den Öffnungszeiten und zur Raumsituation sei darauf hingewiesen, dass die Öffnungszeiten im Jahr 2007 erweitert wurden, d.h. nach der Befragung 2006, und dass der Lesesaal in der Ebene BZ.10 erst nach dem Ende der Befragung 2012 eröffnet wurde.

Tobias Schwarck
schwarck@uni-wuppertal.de

Verteilung des Rücklaufs auf Benutzergruppen

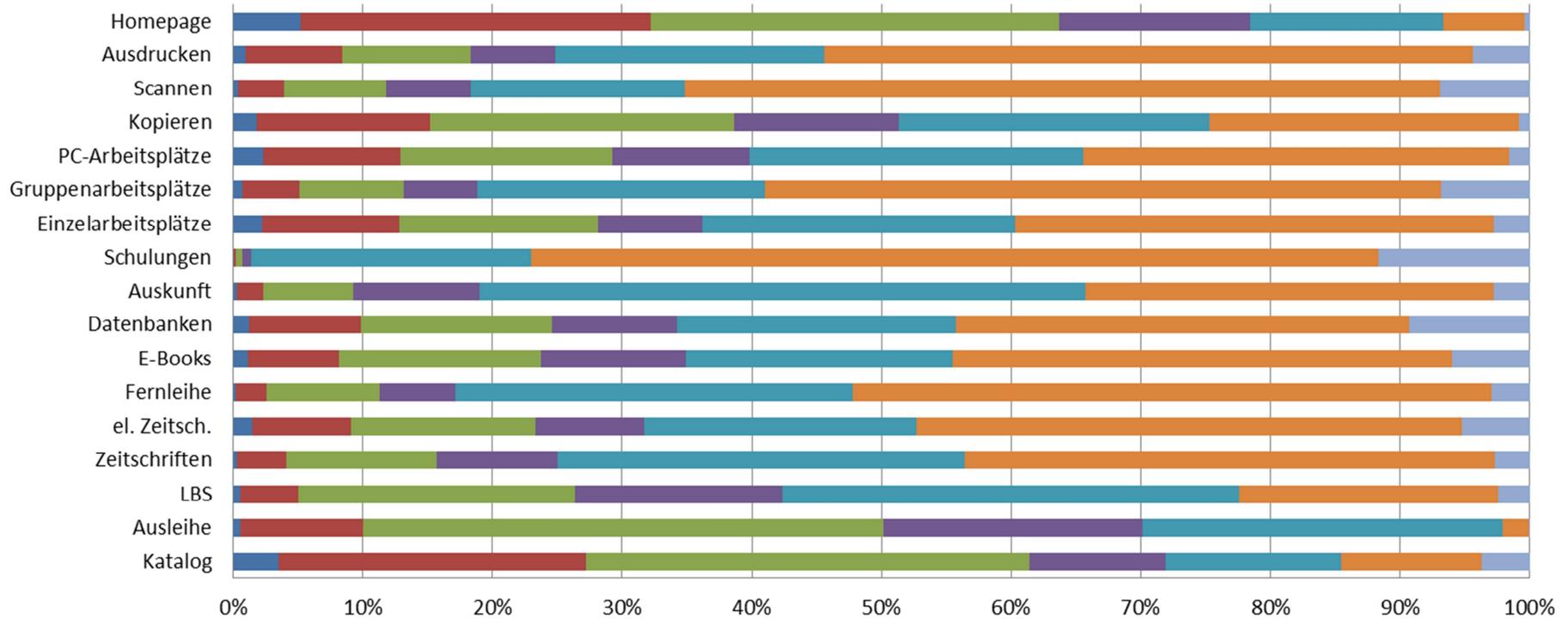


Wie häufig nutzen Sie die Dienste der UB Wuppertal



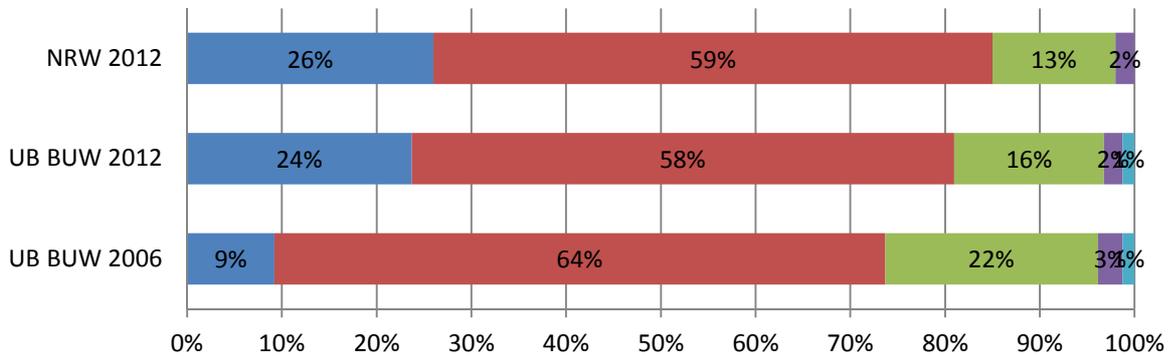
	2006	2012	ausschl. Internet 2012
■ täglich	7%	2%	7%
■ mehrmals pro Woche	40%	25%	29%
■ mehrmals pro Monat	37%	39%	33%
■ einmal im Monat	8%	15%	12%
■ selten	7%	19%	19%

Wie häufig werden die einzelnen Dienste genutzt?



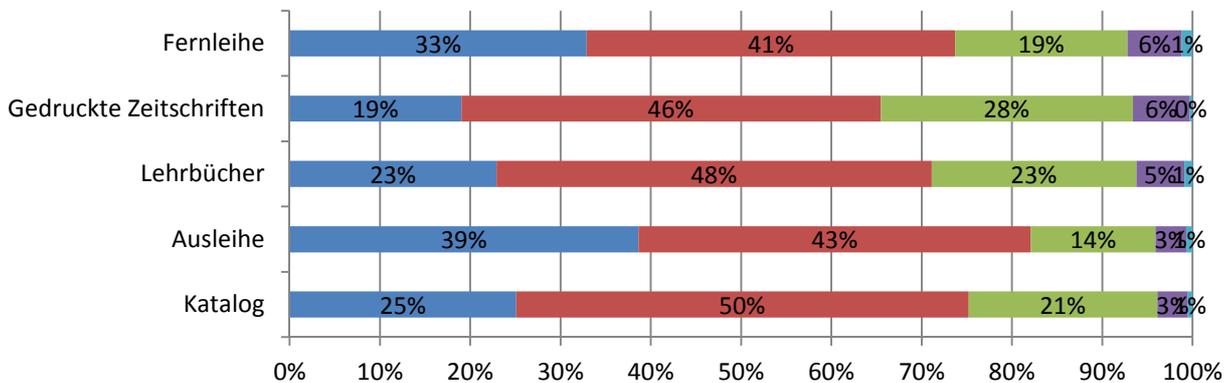
	Katalog	Ausleihe	LBS	Zeitschriften	el. Zeitsch.	Fernleihe	E-Books	Datenbanken	Auskunft	Schulungen	Einzelarbeitsplätze	Gruppenarbeitsplätze	PC-Arbeitsplätze	Kopieren	Scannen	Ausdrucken	Homepage
■ täglich	4%	1%	1%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	1%	2%	2%	0%	1%	5%
■ mehrmals pro Woche	24%	10%	5%	4%	8%	2%	7%	9%	2%	0%	11%	4%	11%	13%	4%	7%	27%
■ mehrmals pro Monat	34%	40%	21%	12%	14%	9%	16%	15%	7%	1%	15%	8%	16%	23%	8%	10%	32%
■ einmal pro Monat	11%	20%	16%	9%	8%	6%	11%	10%	10%	1%	8%	6%	11%	13%	7%	7%	15%
■ seltener als einmal im Monat	14%	28%	35%	31%	21%	31%	21%	22%	47%	22%	24%	22%	26%	24%	17%	21%	15%
■ bisher gar nicht	11%	2%	20%	41%	42%	49%	39%	35%	32%	65%	37%	52%	33%	24%	58%	50%	6%
■ kenne das Angebot nicht	4%	0%	2%	3%	5%	3%	6%	9%	3%	12%	3%	7%	2%	1%	7%	4%	0%

Wie zufrieden sind Sie mit den Angeboten und Dienstleistungen der UB Wuppertal insgesamt?



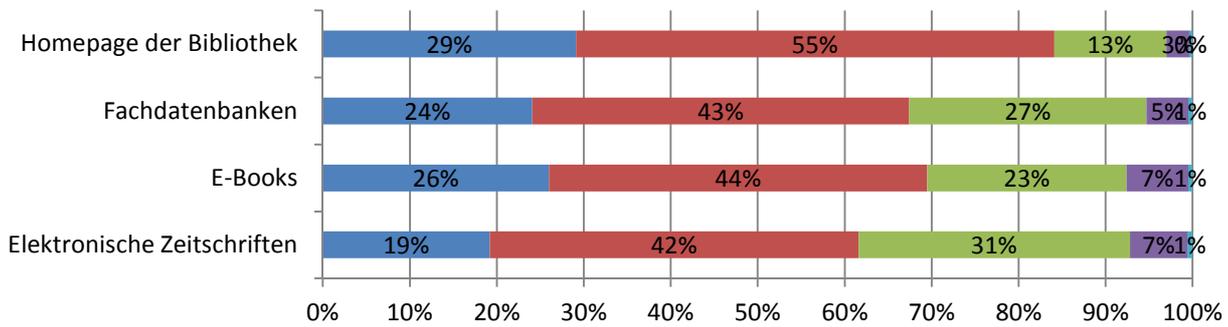
	UB BUW 2006	UB BUW 2012	NRW 2012
■ sehr zufrieden	9%	24%	26%
■ eher zufrieden	64%	58%	59%
■ teils/teils	22%	16%	13%
■ eher unzufrieden	3%	2%	2%
■ sehr unzufrieden	1%	1%	0%

Zufriedenheit mit den Dienstleistungen vor Ort



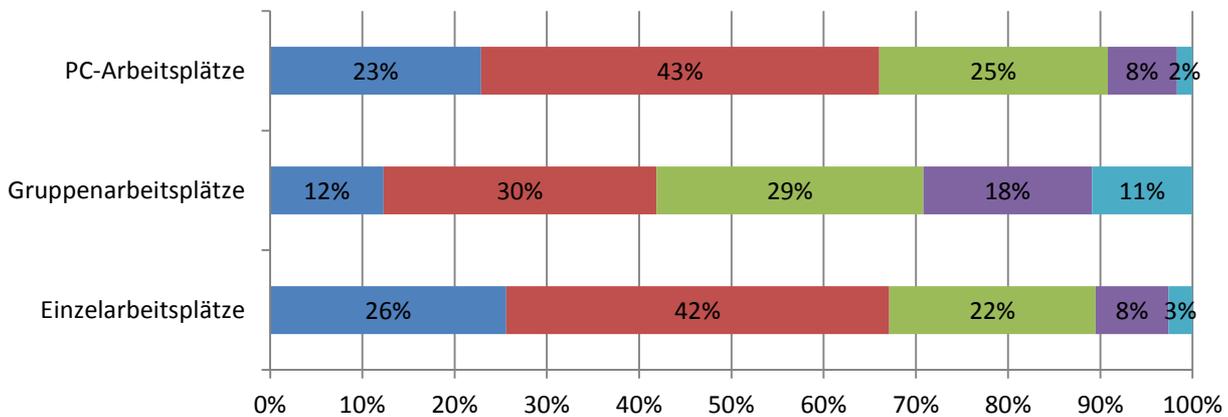
	Katalog	Ausleihe	Lehrbücher	Gedruckte Zeitschriften	Fernleihe
■ sehr zufrieden	25%	39%	23%	19%	33%
■ eher zufrieden	50%	43%	48%	46%	41%
■ teils/teils	21%	14%	23%	28%	19%
■ eher unzufrieden	3%	3%	5%	6%	6%
■ sehr unzufrieden	1%	1%	1%	0%	1%

Zufriedenheit mit den elektronischen Dienstleistungen



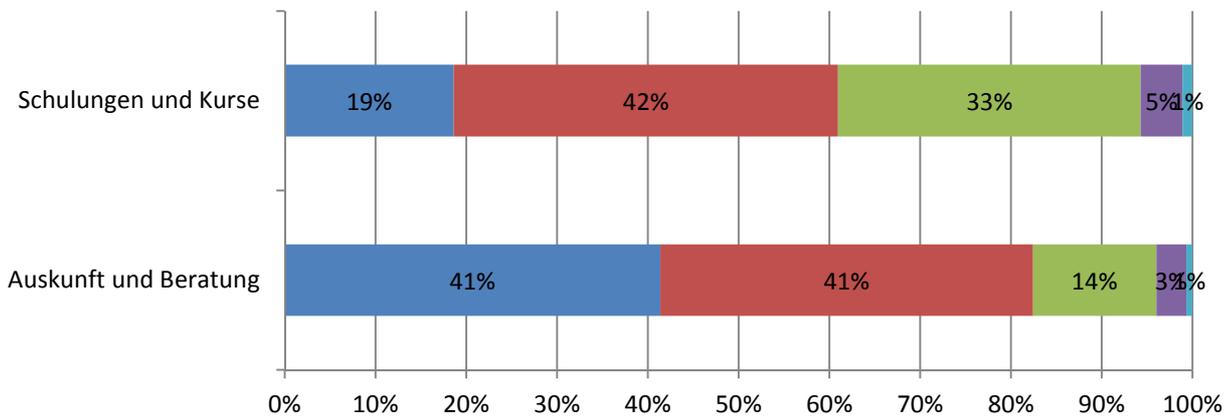
	Elektronische Zeitschriften	E-Books	Fachdatenbanken	Homepage der Bibliothek
■ sehr zufrieden	19%	26%	24%	29%
■ eher zufrieden	42%	44%	43%	55%
■ teils/teils	31%	23%	27%	13%
■ eher unzufrieden	7%	7%	5%	3%
■ sehr unzufrieden	1%	1%	1%	0%

Zufriedenheit mit den Arbeitsplätzen in der UB



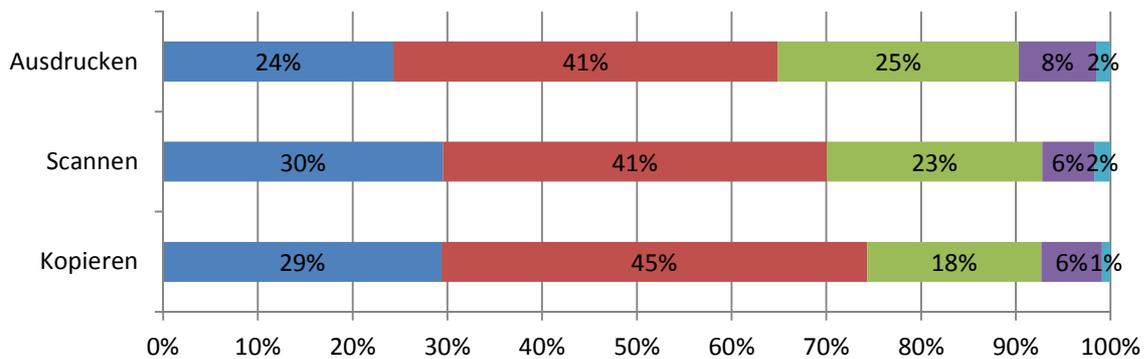
	Einzelarbeitsplätze	Gruppenarbeitsplätze	PC-Arbeitsplätze
■ sehr zufrieden	26%	12%	23%
■ eher zufrieden	42%	30%	43%
■ teils/teils	22%	29%	25%
■ eher unzufrieden	8%	18%	8%
■ sehr unzufrieden	3%	11%	2%

Zufriedenheit mit der Auskunft



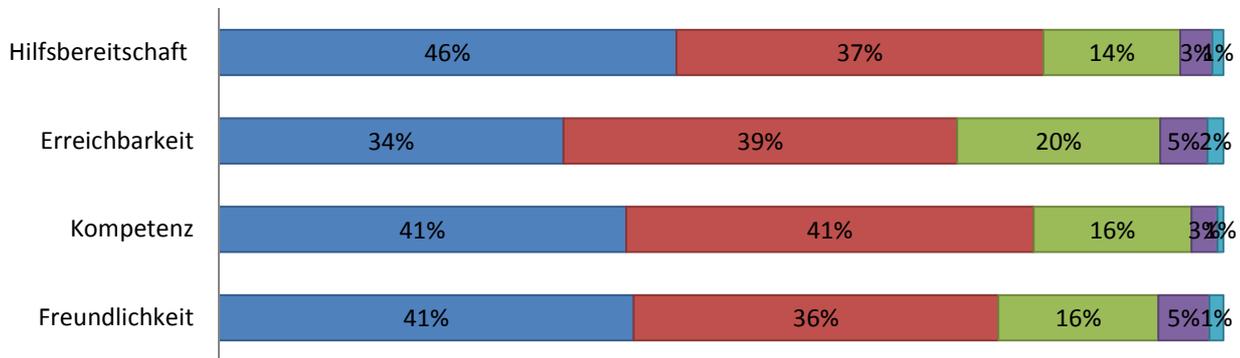
	Auskunft und Beratung	Schulungen und Kurse
■ sehr zufrieden	41%	19%
■ eher zufrieden	41%	42%
■ teils/teils	14%	33%
■ eher unzufrieden	3%	5%
■ sehr unzufrieden	1%	1%

Zufriedenheit mit den Druck- und Kopierdienstleistungen



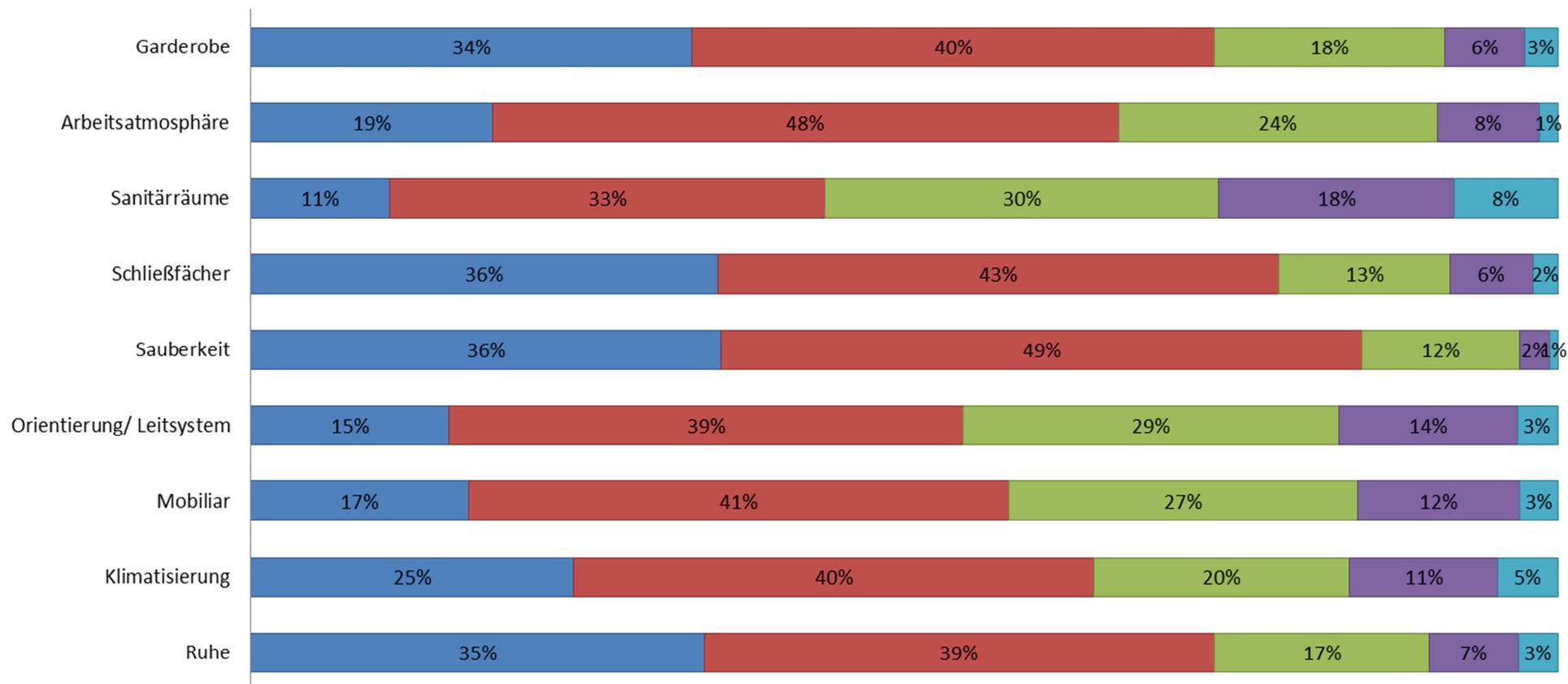
	Kopieren	Scannen	Ausdrucken
■ sehr zufrieden	29%	30%	24%
■ eher zufrieden	45%	41%	41%
■ teils/teils	18%	23%	25%
■ eher unzufrieden	6%	6%	8%
■ sehr unzufrieden	1%	2%	2%

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



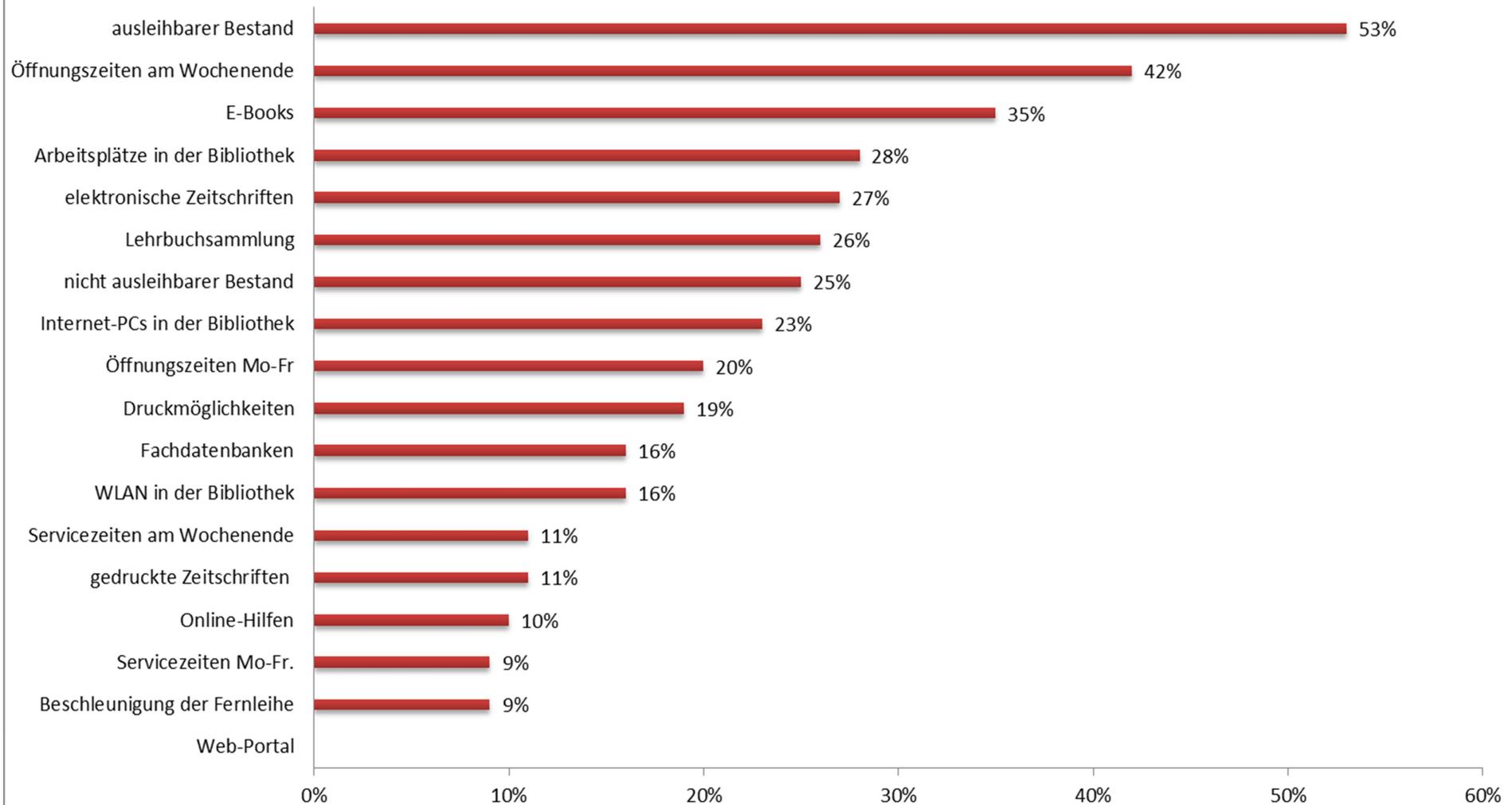
	Freundlichkeit	Kompetenz	Erreichbarkeit	Hilfsbereitschaft
■ sehr zufrieden	41%	41%	34%	46%
■ eher zufrieden	36%	41%	39%	37%
■ teils/teils	16%	16%	20%	14%
■ eher unzufrieden	5%	3%	5%	3%
■ sehr unzufrieden	1%	1%	2%	1%

Wie zufrieden sind Sie mit dem Arbeitsumfeld hinsichtlich ... ?

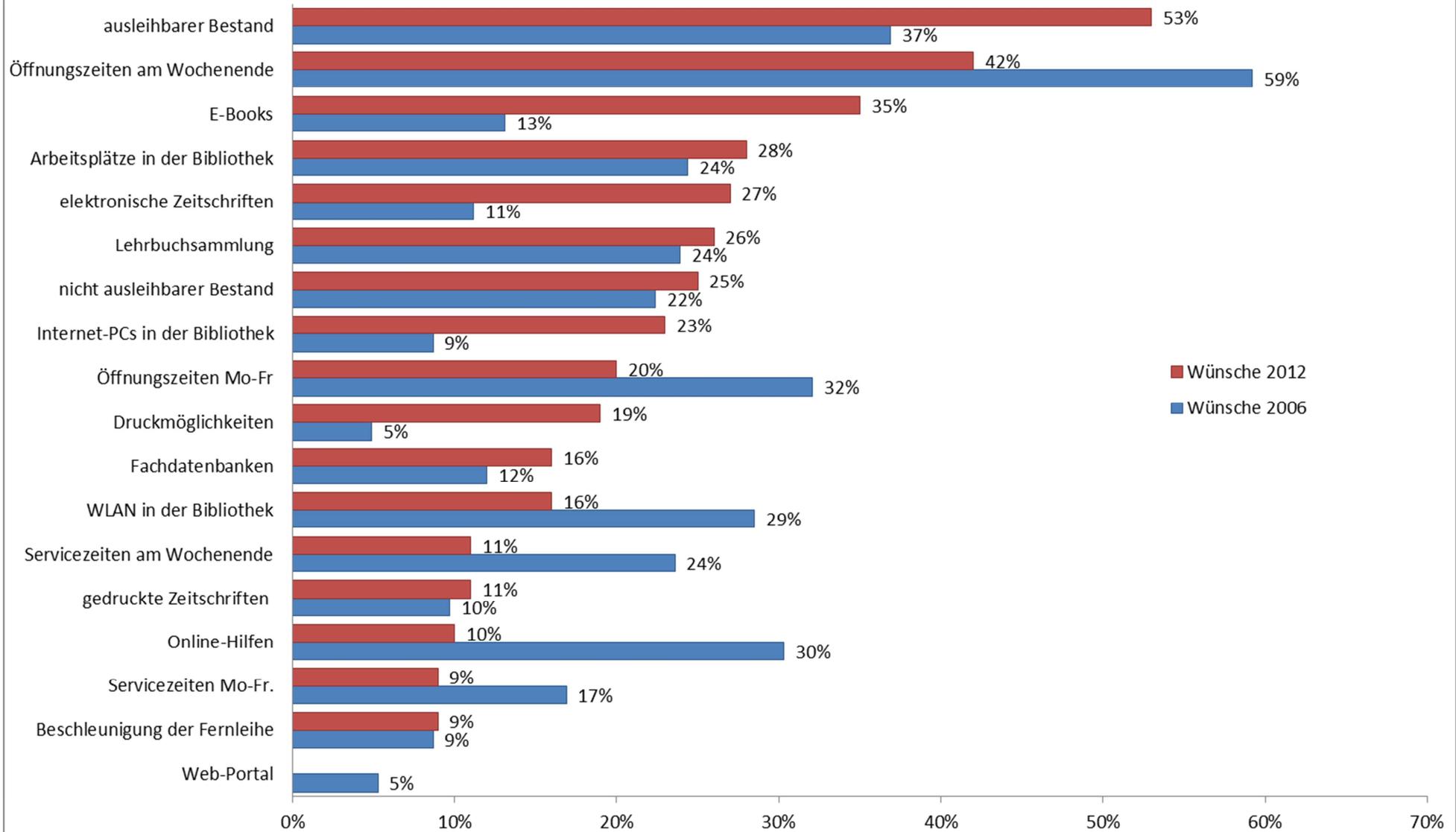


	Ruhe	Klimatisierung	Mobiliar	Orientierung/ Leitsystem	Sauberkeit	Schließfächer	Sanitärräume	Arbeitsatmosph äre	Garderobe
■ sehr zufrieden	35%	25%	17%	15%	36%	36%	11%	19%	34%
■ eher zufrieden	39%	40%	41%	39%	49%	43%	33%	48%	40%
■ teils/teils	17%	20%	27%	29%	12%	13%	30%	24%	18%
■ eher unzufrieden	7%	11%	12%	14%	2%	6%	18%	8%	6%
■ sehr unzufrieden	3%	5%	3%	3%	1%	2%	8%	1%	3%

Welche Angebote/Dienstleistungen sollte die UB Wuppertal ausbauen? (bis zu 5 Nennungen möglich)



Ausbauwünsche Vergleich 2006 und 2012



Welche Angebote/Dienstleistungen der UB Wuppertal können am ehesten reduziert werden? (bis zu 5 Nennungen möglich)

