



Friedstraße 23, A-1210 Wien  
Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
[office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at)  
<http://www.bildungsmanagement.at>



## Masterlehrgang „LEADERSHIP & SOZIALES MANAGEMENT“

Masterprüfung im Juni 2011

### Einführung einer audiovisuellen Bibliothek für Menschen mit besonderen Bedürfnissen in der Werkstätte Grundsteingasse bei Jugend am Werk

Heinz Peter Besenhofer

heinz.besenhofer@gmx.at

#### Zusammenfassung:

In der vorliegenden Arbeit wurde die Frage untersucht, ob die Implementierung einer audiovisuellen Bibliothek in einer Werkstätte für Menschen mit besonderen Bedürfnissen die Zufriedenheit der internen Kunden steigern konnte. Ziel der Untersuchung war es herauszufinden, ob mittels des zur Umgestaltung der Bibliothek geplanten Projektes der gewünschte Effekt, nämlich eine höhere Frequenz der internen Einrichtung und eine damit verbundene Steigerung der Kundenzufriedenheit, erreicht werden konnte.

Die Untersuchung wurde mittels Fragebögen zur Kundenzufriedenheit vor und nach Durchführung des Projektes sowie durch Erhebung quantitativer Daten betreffend die Frequenz der Bibliothek durchgeführt.

Bei einem Vergleich der Daten konnte herausgefunden werden, dass durch die Umgestaltung der vorhandenen Bibliothek in eine audiovisuelle die Kundenwünsche in weit höherem Maß erfüllt werden als durch die ursprüngliche Einrichtung.

#### Abstract:

The presented research deals with the question, if the installment of an audiovisual library in a work center for people with special needs could improve the satisfaction of internal customers. Goal of the study was to determine whether the desired effect, namely a higher frequency of the internal device and an associated increase in customer satisfaction could be reached by means of the planned project. The investigation was enforced by means of questionnaires for customer satisfaction before and after the implementation of the project as well as the collection of quantitative data performed on the frequency of the library.

By way of comparison of the data could be found out that the modification of the existing library into an audiovisual met the customer requirements in a much higher degree than the original device.