

CUSTOMER SATISFACTION

ZUFRIEDENHEIT DER NUTZENDEN MIT DER STADTBIBLIOTHEK BOZEN

Ergebnisse der Umfrage
Dezember 2024

Amt für Statistik und Zeiten der Stadt
Stadtgemeinde Bozen

1. Einführung

Im Zeitraum vom 21. bis zum 31. Oktober 2024 wurde an verschiedenen Tageszeiten eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Dienstnutzerinnen und -nutzer der Stadtbibliothek Bozen durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden anonyme Fragebögen an eine repräsentative Stichprobe von 446 Personen verteilt (70,9 % in der 2. Etage und die restlichen 29,1 % in der 3. Etage in der Nähe der Lesesäle).

In der Folge werden die Ergebnisse der durchgeführten Erhebung vorgestellt.

2. Ziele der Erhebung

Die Erhebung verfolgte folgende Hauptziele:

1. die Ermittlung/Prüfung der Zufriedenheit der BesucherInnen der Stadtbibliothek Bozen mit den angebotenen Diensten
2. die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
3. die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen BenutzerInnengruppen
4. die Ermittlung von eventuell noch nicht erfüllten Bedürfnissen.

Anhand des Fragebogens konnten die Teilnehmenden ihren Zufriedenheitsgrad mit verschiedenen Aspekten des Dienstes angeben, z. B. mit den Öffnungszeiten, der Angemessenheit der Lesesäle, der Kompetenz des Personals usw..

3. Angewandte Methode

Es wurden zuerst die Ziele der Erhebungen festgelegt und dann die Fragebögen an die BesucherInnen der Stadtbibliothek Bozen verteilt, die sie mit Hilfe von Erhebungsbeauftragten vor Ort ausfüllten. Die erhobenen Daten wurden dann in ein Excel-Datenblatt eingegeben und mit dem SPSS-Programm bearbeitet, um eine umfassende Datenanalyse zu erhalten.

4. Ergebnisse der Erhebung

4.1 Die Stichprobe

Die Altersgruppe der 26- bis 50-Jährigen bildet die größte Gruppe unter den Befragten (30,3 %), gefolgt von der Altersgruppe der 61- bis 70-Jährigen (18,6 %) und den über 70-Jährigen (17,9 %). Die geringste Anzahl von Antworten kam aus der Altersgruppe der 19- bis 25-Jährigen. 2,7 % der Teilnehmenden zogen es vor, die Frage nicht zu beantworten. (Abbildung 1)

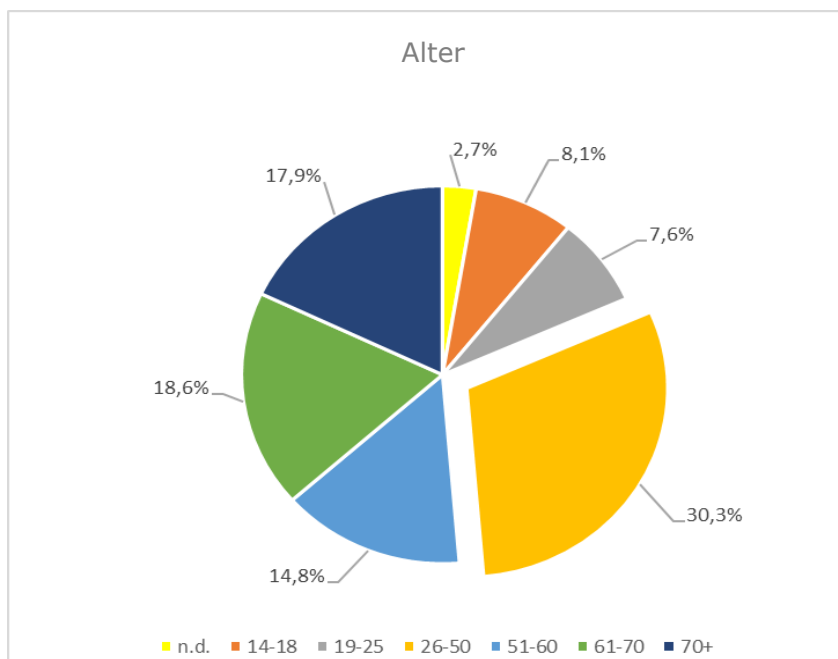


Abbildung 1

48,4 % der Befragten gaben an, weiblich zu sein. (Abbildung 2)

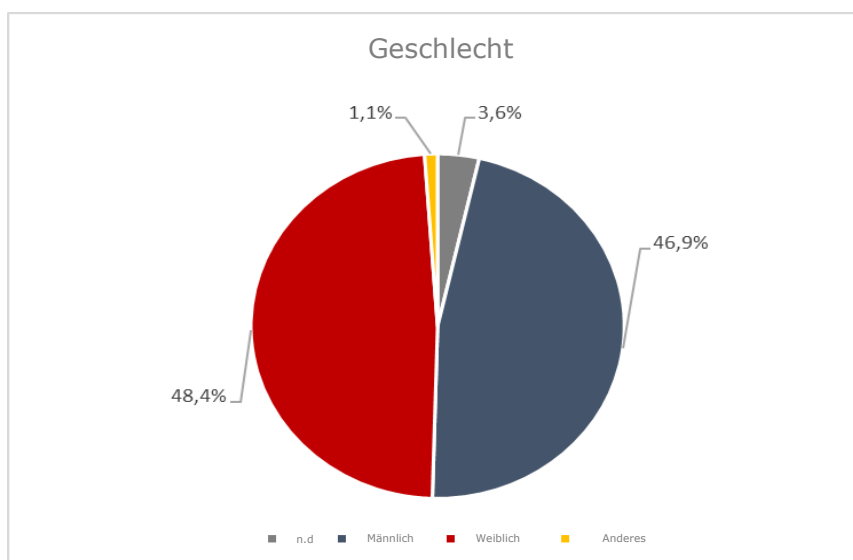


Abbildung 2

89,5% der Befragten haben den Fragebogen auf italienisch, 9,4% auf deutsch und 1,1% auf englisch beantwortet. (Abbildung 3)

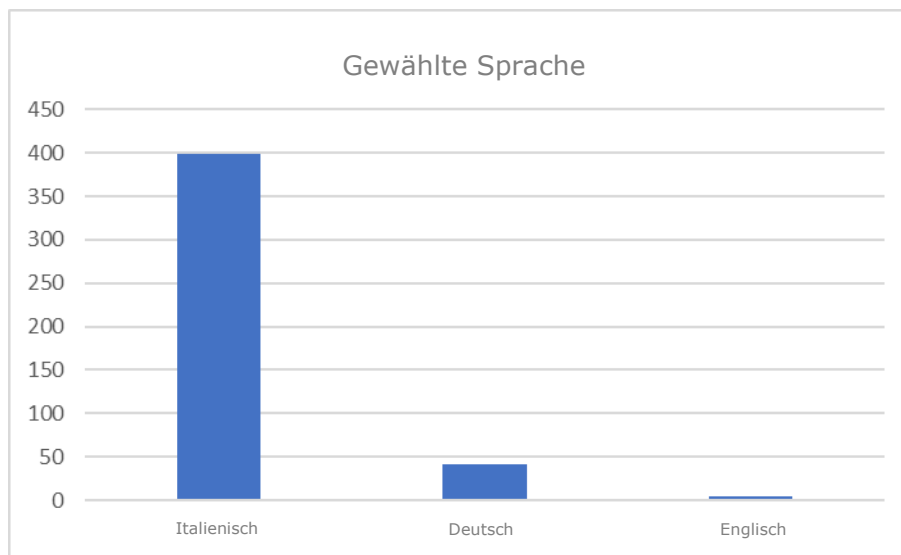


Abbildung 2

Das durchschnittliche Bildungsniveau der Befragten liegt zwischen dem Oberschulabschluss und dem Universitätsabschluss. 5,8 % machten keine Angaben zum Bildungsniveau und wählten die Option „Sonstiges“ ohne weitere Spezifizierung oder beantworteten nicht die Frage. (Abbildung 4)

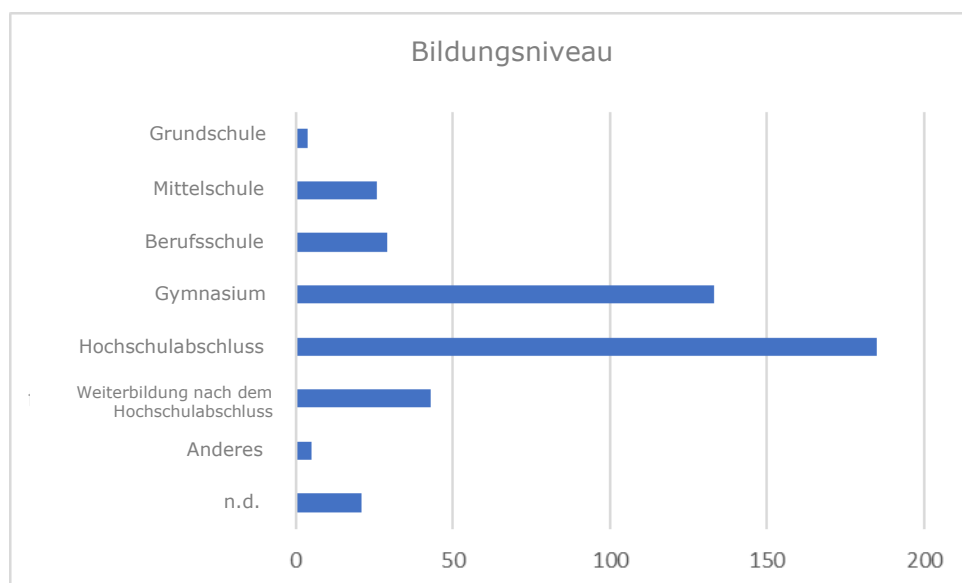


Abbildung 3

Auf die Frage, in welcher Sprache¹ sie ihre Tageszeitung hauptsächlich lesen, gab die Mehrheit (87,7 %) Italienisch an, während nur 28,9 % Deutsch als bevorzugte Sprache wählten (Abbildung 5). In 34 Fällen haben die Befragten die folgenden Sprachen in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit zu ihren Hauptlesesprachen hinzugefügt: Spanisch, Arabisch, Portugiesisch, Albanisch, Schwedisch, und schließlich Latein, Niederländisch, Polnisch, Ukrainisch und Russisch.

¹ Mehrfachantworten möglich. Zur Auswahl standen Italienisch, Deutsch, Ladinisch, Englisch, Französisch oder die Angabe weiterer Sprachen.
Alle Hinweise auf Mehrfachauswahl-Fragen werden im Text mit dem Symbol (*) gekennzeichnet.

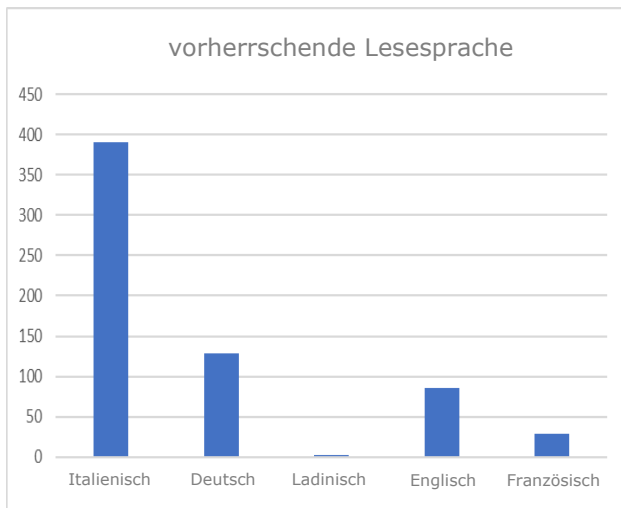


Abbildung 5

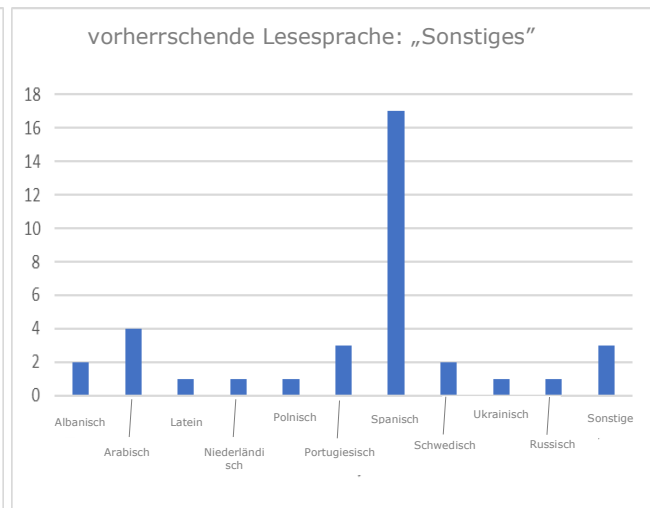


Abbildung 6

Von den Befragten gaben nur 17,3 % an, dass sie die Bibliothek regelmäßig besuchen, während die Mehrheit (42,2 %) die Bibliothek nur gelegentlich besucht. Die restlichen 40,6 Prozent gaben an, dass sie die Bibliothek mehrmals im Monat besuchen (Schaubild 7).

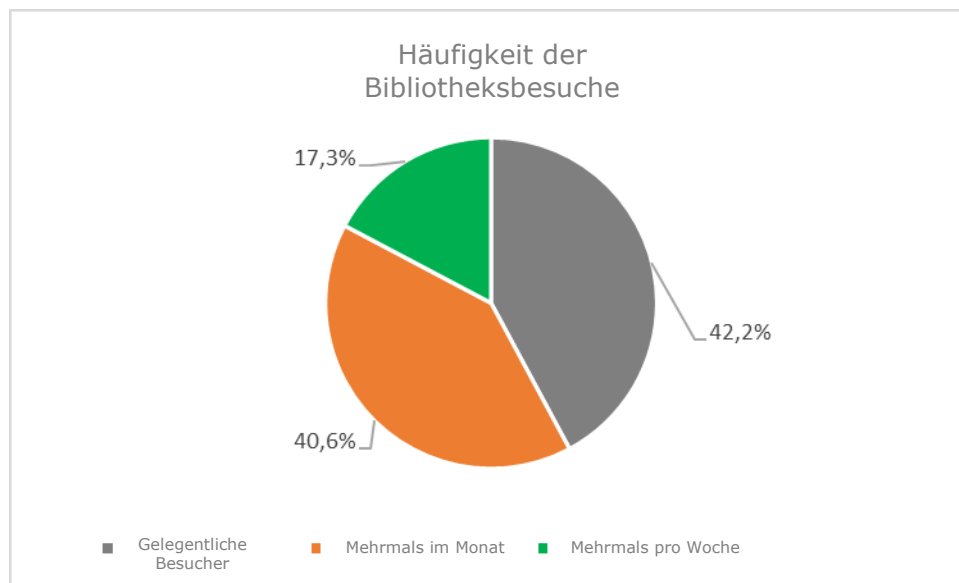


Abbildung 7

4.2 Die Erhebung vor Ort

Die Verabreichung der Fragebögen durch die beiden Erhebungsbeauftragten (einer pro Stockwerk) war am ersten Tag mit 93 Antworten (20,9 % der Gesamtzahl) besonders erfolgreich. Ab dem zweiten Tag wurden durchschnittlich 39 Fragebögen verabreicht, mit Spitzenwerten am Dienstag, dem 22., Freitag, dem 25. und Montag, dem 28. Oktober. Am Donnerstag, dem 31. Oktober, einem Vorfeiertag, wurde die geringste Anzahl von Fragebögen ausgefüllt: nur 26.

Wie die vor Ort anwesenden Erhebungsbeauftragten berichteten, ging die Zahl der ausgefüllten Fragebögen mit der Zeit zurück, insbesondere im dritten Stock, was auf die wiederholte Anwesenheit derselben BesucherInnen in den

Lesesälen zurückzuführen ist. Aus diesem Grund wurde die Erhebung ab dem 29. Oktober nur noch in der zweiten Etage durchgeführt.

4.3 Nutzung der Bibliothek

Die Befragten nutzen die Bibliothek hauptsächlich zur Freizeitgestaltung (278) und zur persönlichen Weiterentwicklung (213), gefolgt von der Nutzung für Lernzwecke (112) oder für die Arbeit (58). Ein kleiner Teil der Nutzenden (28) gibt schließlich an, die Bibliothek auch für soziale Kontakte zu nutzen. (Abbildung 9)

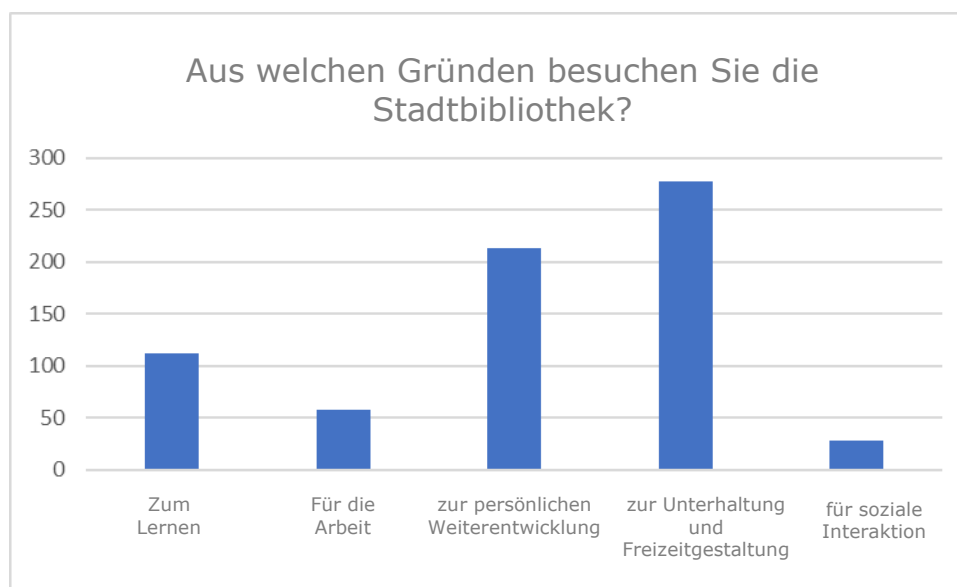


Abbildung 9

Der von den Befragten am meisten genutzte Dienst ist die Ausleihe (75,3 %), während die beiden am wenigsten genutzten Dienste die Einsichtnahme in historische Sammlungen, digitalisierte Quellen u.Ä. und die digitale Unterstützung bei der Nutzung von Biblioweb sind.

Mehr als ein Drittel der Benutzenden gibt an, die Bibliothek zum Lesen von Zeitungen und Zeitschriften zu nutzen, und knapp ein Drittel nutzt die Buchberatung vor Ort als eine der Dienstleistungen. (Tabelle 1)

genutzter Dienst	Häufigkeit	% der Befragten, die davon Gebrauch macht*
Ausleihe	336	75,3%
Digitale Ausleihe	58	13,0%
E-Book-Ausleihe auf Biblioweb	33	7,4%
Einsichtnahme in Büchern	122	27,4%
Einsichtnahme in historische Sammlungen, digitalisierte Quellen usw.	12	2,7%
Lektüre von Zeitungen/Zeitschriften	148	33,2%
Lektüre von Online-Tageszeitungen	38	8,5%
Nutzung der Räume für Lern- oder Arbeitszwecke	67	15,0%
Surfen im Internet (fester Platz)	30	6,7%
Nutzung des Wi-Fi	42	9,4%
Unterstützung bei bibliografische Recherchen (Reference)	24	5,4%

Unterstützung bei der Benutzung von Biblioweb	12	2,7%
Anderes	25	5,6%

Tabelle 1

In der Kategorie „Anderes“ werden die folgenden von der Bibliothek angebotenen und organisierten Aktivitäten aufgeführt: Veranstaltungen, Lesungen, Konferenzen, Lesegruppen und andere Initiativen verschiedener Art.

4.4 Gesamtbewertung

Bei der Gesamtbewertung der Stadtbibliothek Bozen auf einer Skala von 1 bis 10 lag der durchschnittliche Wert, den die Befragten angaben, bei **8,8** mit einer Standardabweichung² von 1,3. Im Jahr 2013 lag die Gesamtzufriedenheit bei 8,3 (SD=1,5) und im Jahr 2007 bei 8,1 (SD=1,5).

Die höchste Bewertung (10/10) ist der von den Befragten am häufigsten vergebene Wert und wurde auf 151 Fragebögen angegeben, während die niedrigste Bewertung von 3/10 nur auf 2 Fragebögen verzeichnet wurde.

Die höchste durchschnittliche Bewertung wurde von Nutzenden über 70 Jahren abgegeben. Im Allgemeinen sind keine großen altersbedingten Abweichungen zu beobachten (Tabelle 2).

Altersgruppen	durchschnittliche Bewertung
[14-18]	8,5
[19-25]	8,7
[26-50]	8,9
[51-60]	8,8
[61-70]	8,7
[70+]	9,0

Tabelle 2

Die Bewertung steigt mit zunehmender Häufigkeit der Bibliotheksbesuche von einem Durchschnittswert von 8,7 auf 9,0 (Abbildung 10).

²Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Erwartungswert. Die Standardabweichung ist de facto der Mittelwert der Abweichungen der Einzelwerte vom Mittelwert und besagt, wie nahe die Werte beim Mittelwert oder beim Erwartungswert liegen.

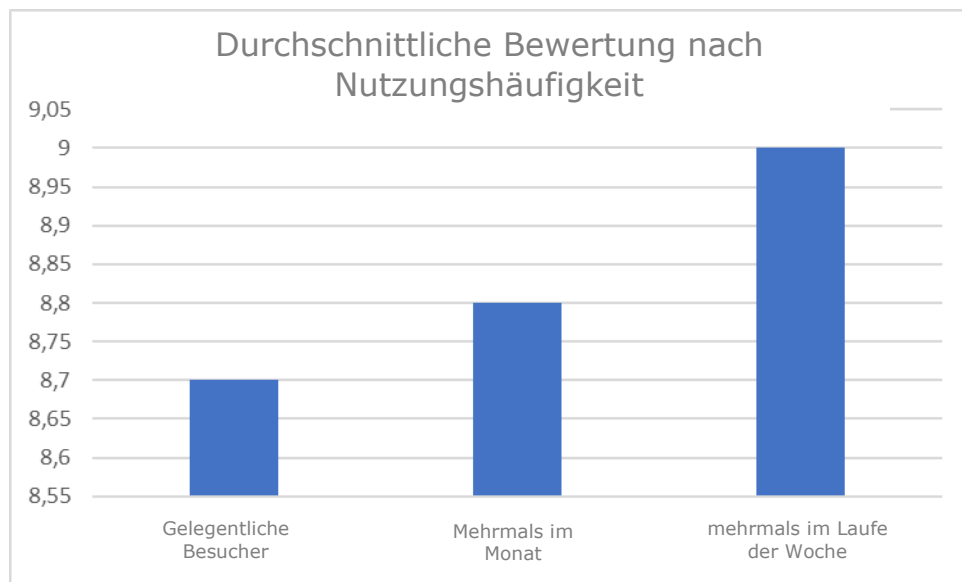


Abbildung 10

Wir haben die Befragten gebeten, die Art der Texte und Materialien anzugeben, die sie gewöhnlich konsultieren und ausleihen. Belletristik ist am beliebtesten (276 von 446 Befragten), gefolgt von Sachbüchern (207) und Filmen auf DVD (93). Musik-CDs, Hörbücher, Videospiele und Vokabulare/Wörterbücher sind hingegen am wenigsten beliebt. In der Kategorie „Anderes“ waren die häufigsten Antworten: Fach- oder wissenschaftliche Texte und Reiseführer*.

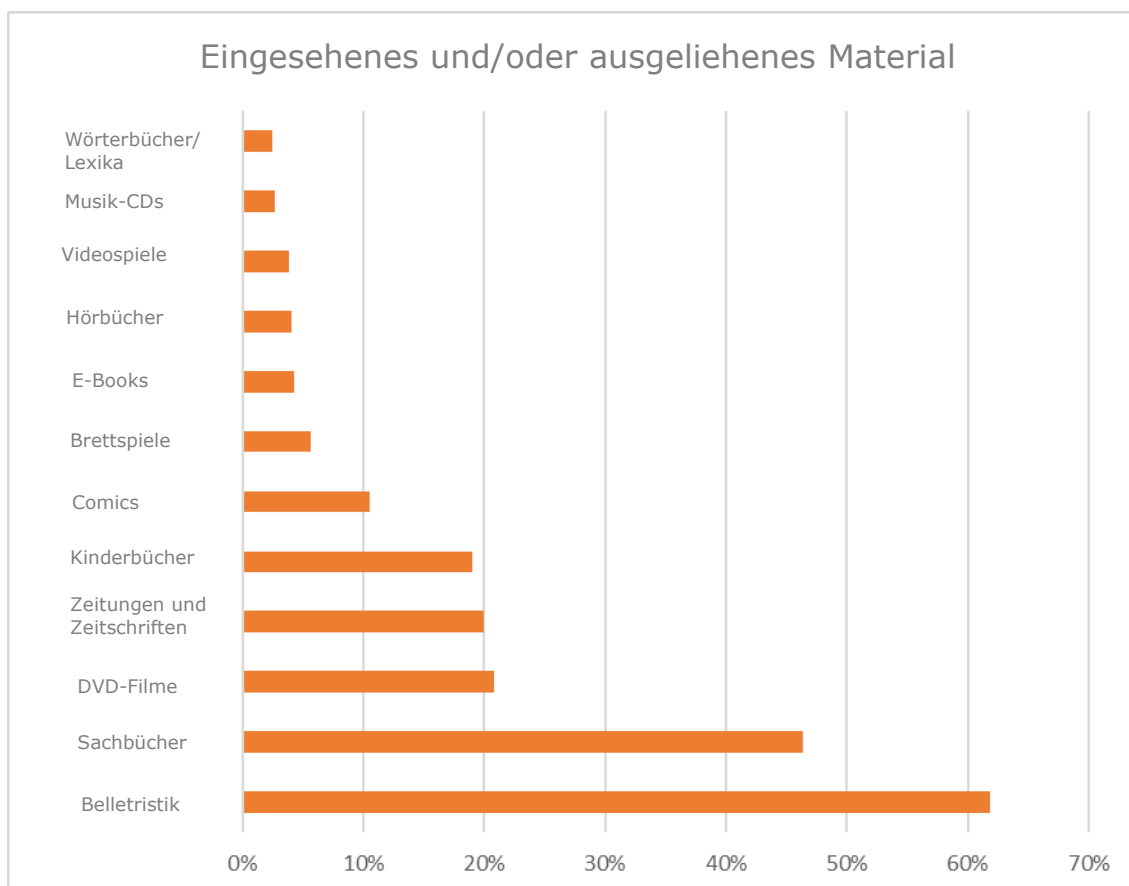


Abbildung 11

Zeitungen und Zeitschriften sind die Materialienkategorie mit der höchsten Durchschnittsbewertung von 8,75. Brett- und Videospiele erhielten die niedrigste Bewertung, und zwar 8,37. Insgesamt erreichten alle Kategorien Werte zwischen 8 und 9 (Abbildung 12).

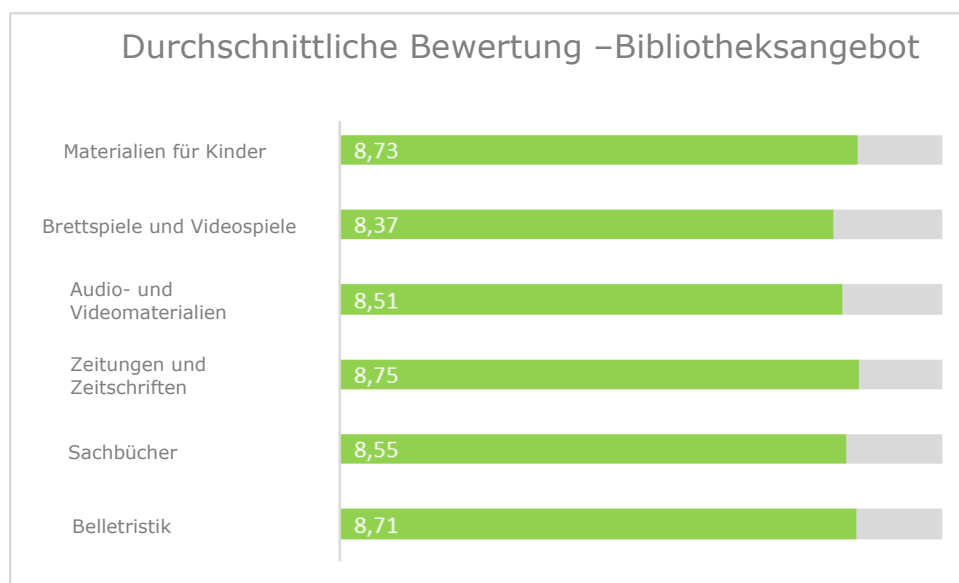


Abbildung 12

Im Allgemeinen liegen alle Bewertungen der verschiedenen im Fragebogen untersuchten Aspekte und von der Bibliothek angebotenen Dienste über 8. Die Öffnungszeiten (9,24) und die Modalitäten für die Vormerkung und Verlängerung von Ausleihen (9,02) waren die Aspekte, die die höchsten Durchschnittsbewertungen erhielten. (Abbildung 13)

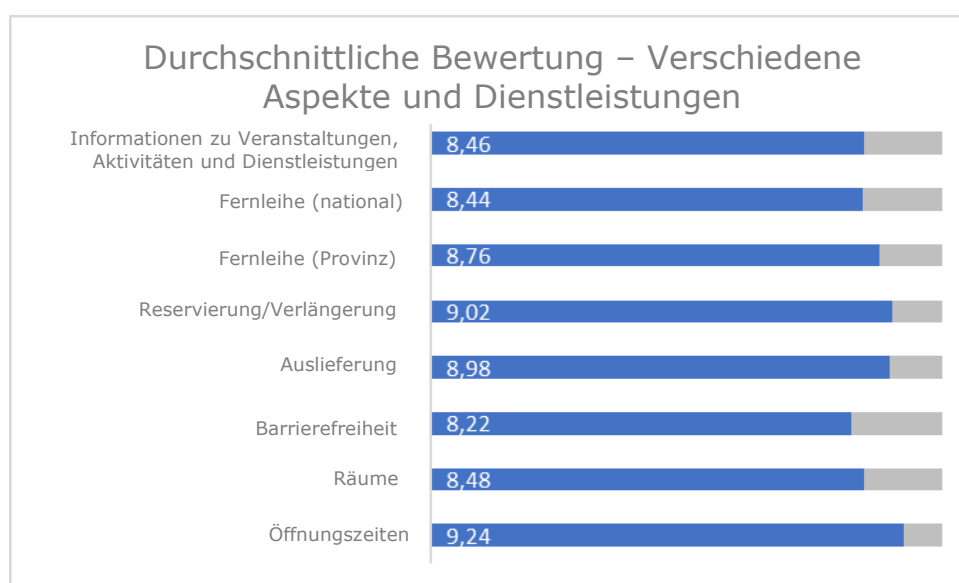


Abbildung 13

Das Personal wurde in allen untersuchten Aspekten insgesamt positiv bewertet: Unterstützung bei bibliografischen Recherchen, Kompetenz, Höflichkeit und Hilfsbereitschaft. (Abbildung 14)

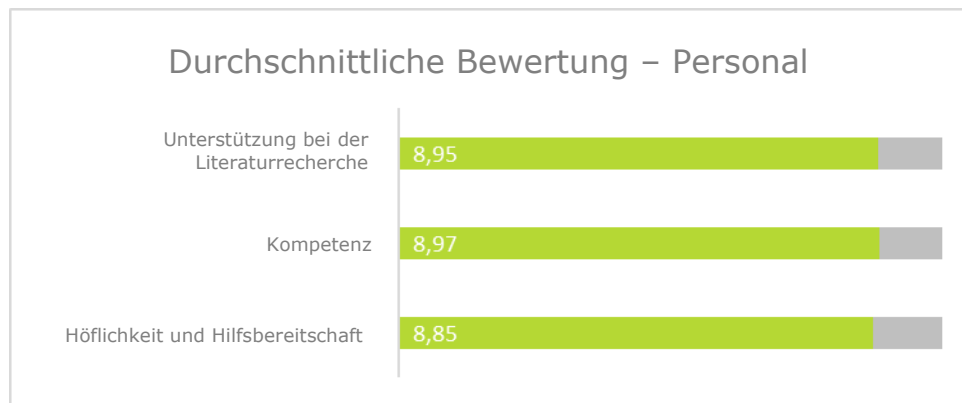


Abbildung 14

4.5 Veranstaltungen und Tätigkeiten

Wir haben die BesucherInnen der Stadtbibliothek auch gefragt, ob sie die vorgeschlagenen kulturellen Veranstaltungen besuchen und - wenn ja - wie sie davon erfahren haben.* Die Ergebnisse sind nachfolgend in grafischer Form dargestellt. (Abbildungen 15 und 16)

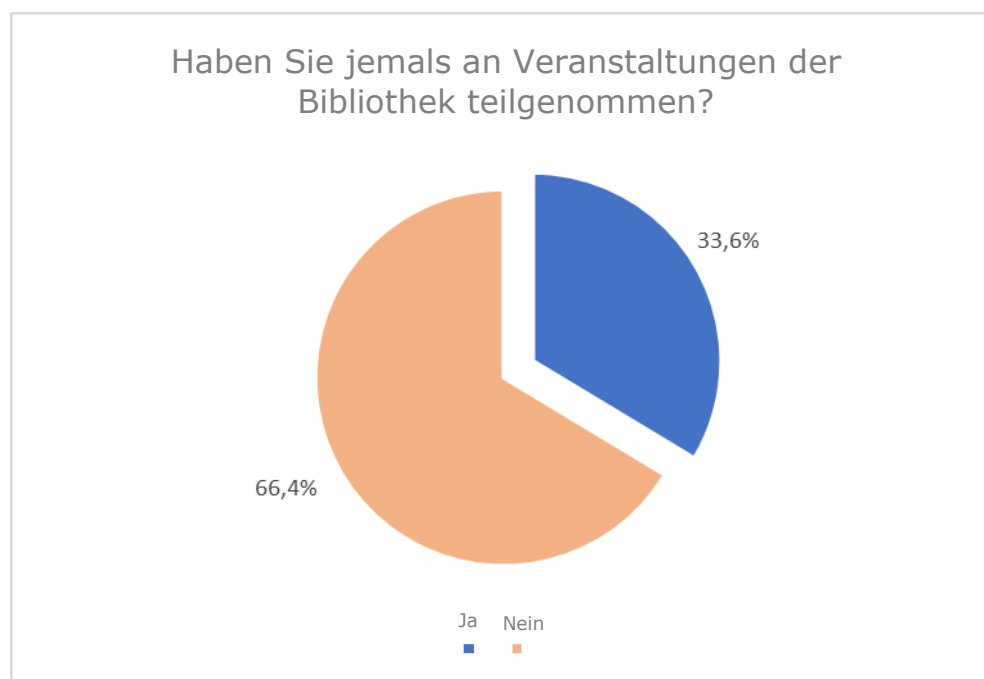


Abbildung 15

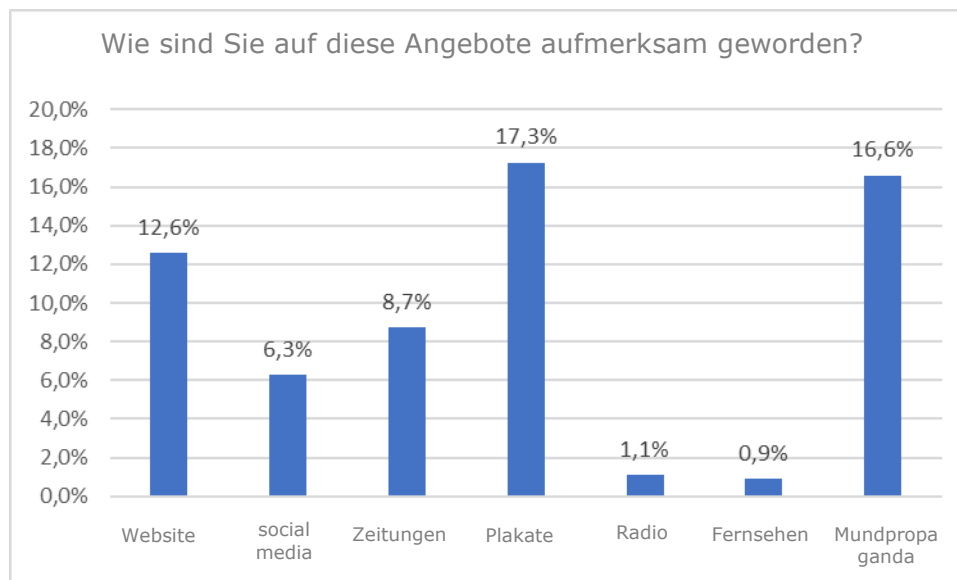


Abbildung 16

Die von der Bibliothek organisierten Tätigkeiten haben eine positive Durchschnittsbewertung von 8,8 erhalten. (Abbildung 17)

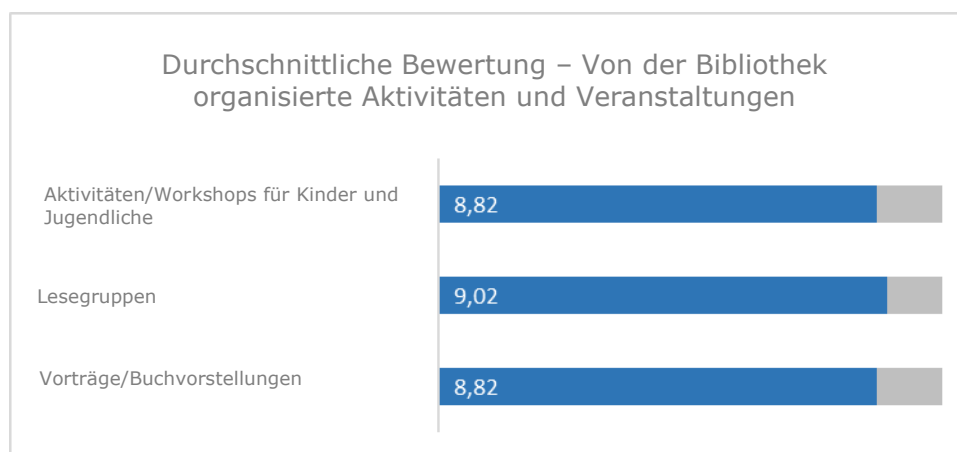


Abbildung 17

Wie aus der Verteilung der von den Befragten abgegebenen Bewertungen hervorgeht (Abbildung 18), gaben nur 1,6 % der Befragten in Bezug auf Vorträge/ Buchvorstellungen eine Bewertung von weniger als 6 ab, 3,0 % in Bezug auf Lesegruppen (zwei Bewertungen von 5). 4,0 % der Befragten gaben für Aktivitäten/Workshops für Kinder und Jugendliche eine Bewertung von 3 und eine von 5 ab. Mehr als 90% derjenigen, die den Fragebogen beantwortet haben, gaben allen drei Bereichen eine positive Bewertung.

Die nachstehende Tabelle zeigt, dass die Lesegruppen vor allem von den 51- bis 60-Jährigen geschätzt werden (Durchschnittsnote 9,5). Vorträge und Buchpräsentationen werden besonders von der Kerngruppe der 26-50-Jährigen geschätzt (Durchschnittsnote 8,93 bei 29 Befragten)³. Die Aktivitäten und Workshops für Kinder erhielten eine besonders hohe Bewertung (9,33) von der Gruppe der über 70-Jährigen: Es ist anzunehmen, dass es sich dabei um

³ Für die Gruppe der 14- bis 18-Jährigen wurden nur zwei Antworten gesammelt, die zu unbedeutend waren, um die abgegebene Beurteilung als konsistent zu betrachten.

Großeltern handelt, die ihre Enkelkinder zu den Aktivitäten begleiten. (Tabelle 3)

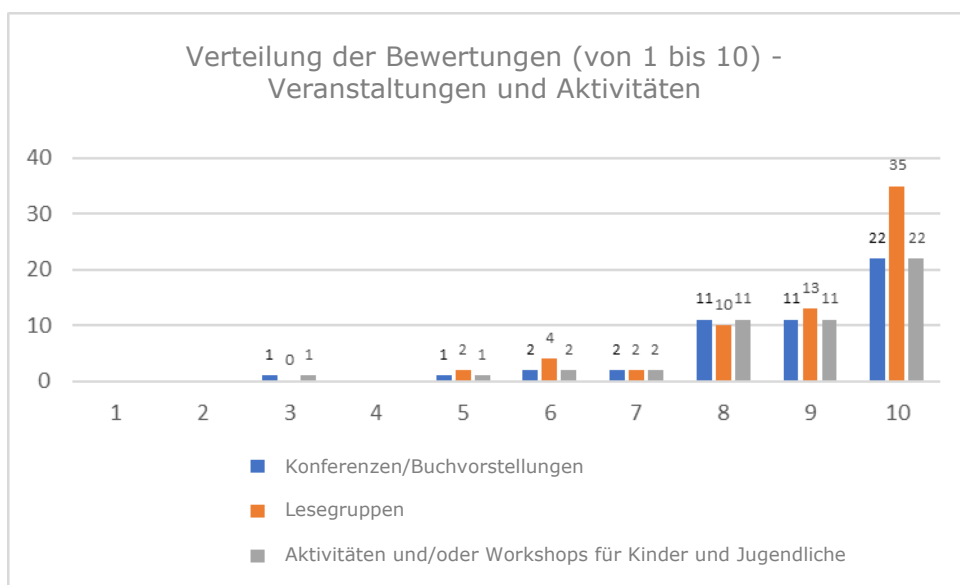


Abbildung 18

Durchschnittsbewertung nach Altersgruppen

	Vorträge/Buchpräsentationen	Lesegruppen	Tätigkeiten und/oder Workshops für Kinder und Jugendliche
14-18	9,00	8,00	8,50
19-25	7,75	8,25	8,50
26-50	8,93	9,26	8,81
51-60	8,77	9,50	8,88
61-70	8,90	9,06	8,00
mehr als 70 Jahre	8,73	9,00	9,33

Tabelle 3

4.6 Die Abteilung für Kinder und Jugendliche

34,3 % der Befragten gaben an, dass sie die Kinder-/Jugendabteilung der Stadtbibliothek nutzen. (Abbildung 19)

Davon sagten 24,7 Prozent, dass sie die Abteilung nutzen, um Bücher und andere Materialien auszuleihen, 10,5 Prozent, um ihre Freizeit zu verbringen, 9,0 Prozent nutzen die Abteilung, um ihre Kinder zu begleiten und gemeinsam zu lesen, 4,9 Prozent nehmen an organisierten Aktivitäten teil und 4,5 Prozent nutzen die Kinder-/Jugendabteilung für Spielaktivitäten.* (Abbildung 20)

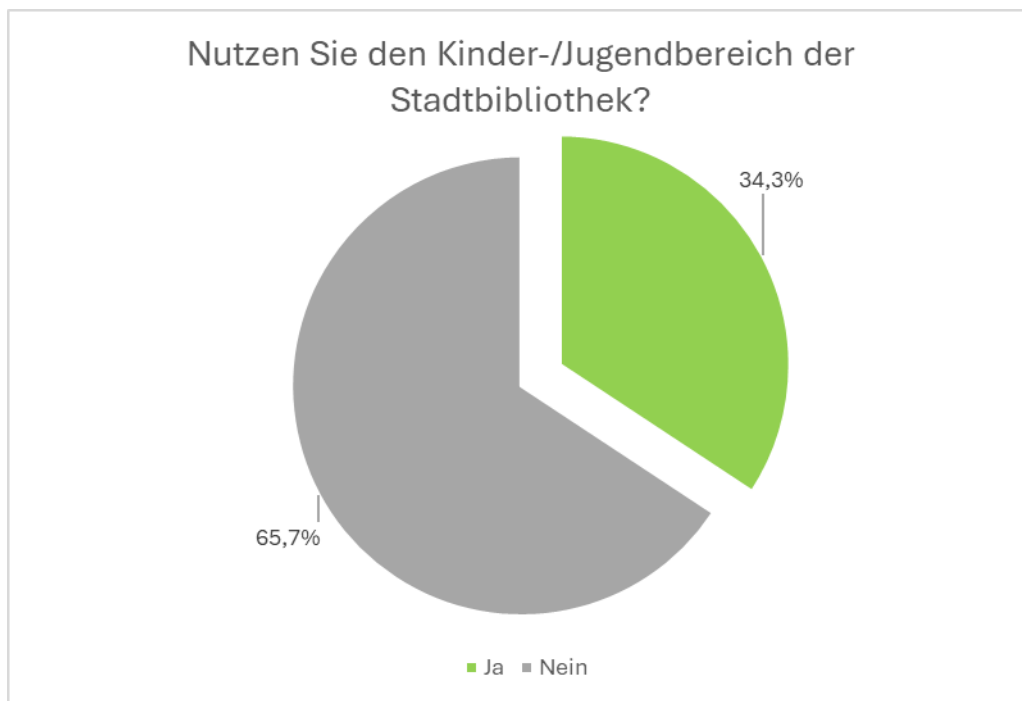


Abbildung 19

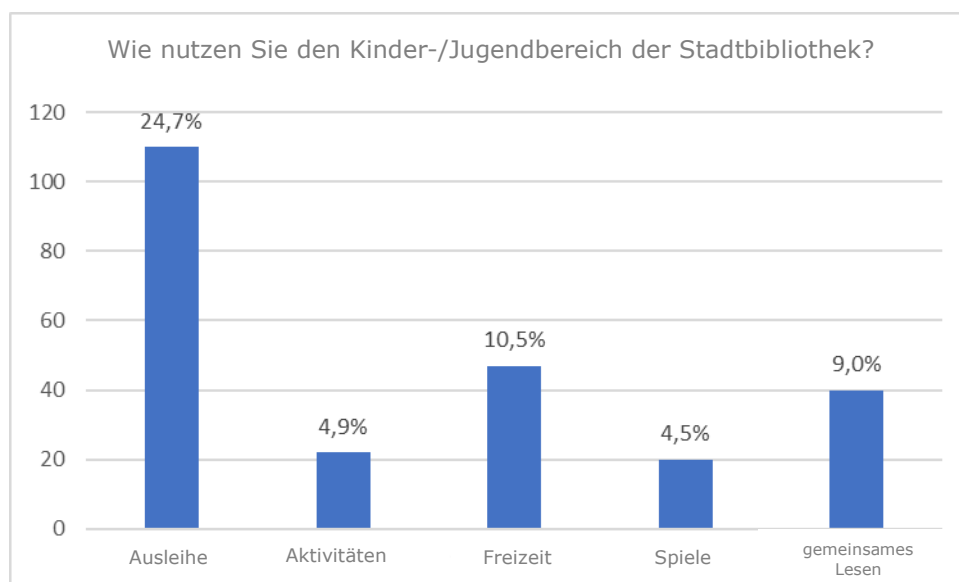


Abbildung 20

4.7 Kommunikationskanäle der Stadtbibliothek

Der am häufigsten genutzte Kommunikationskanal ist die Website (61,9 %), der am wenigsten genutzte ist der YouTube-Kanal der Stadtbibliothek (4,3 %). (Abbildung 21)

Die Bewertungen sind insgesamt positiv, mit einer durchschnittlichen Bewertung von 8,7 für den Newsletter und 8,6 für die Website und die sozialen Medien. (Tabelle 4)

Die in Abbildung 22 dargestellte Verteilung der Bewertungen für die Kommunikationskanäle zeigt, dass für die Kategorie „Newsletter“ ausschließlich positive Bewertungen abgegeben wurden, während für die Website und die sozialen Kanäle (einige wenige) negative Bewertungen abgegeben wurden.

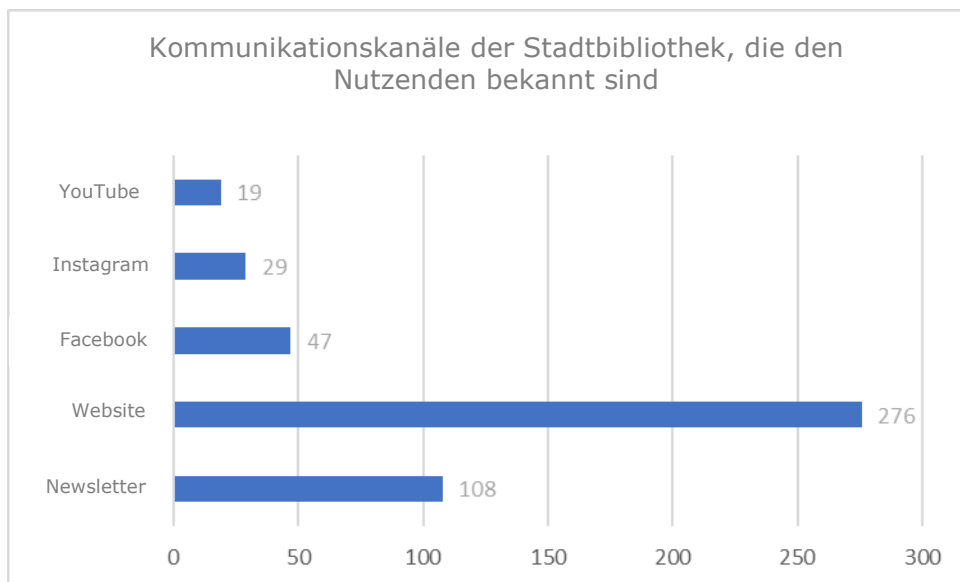


Abbildung 21

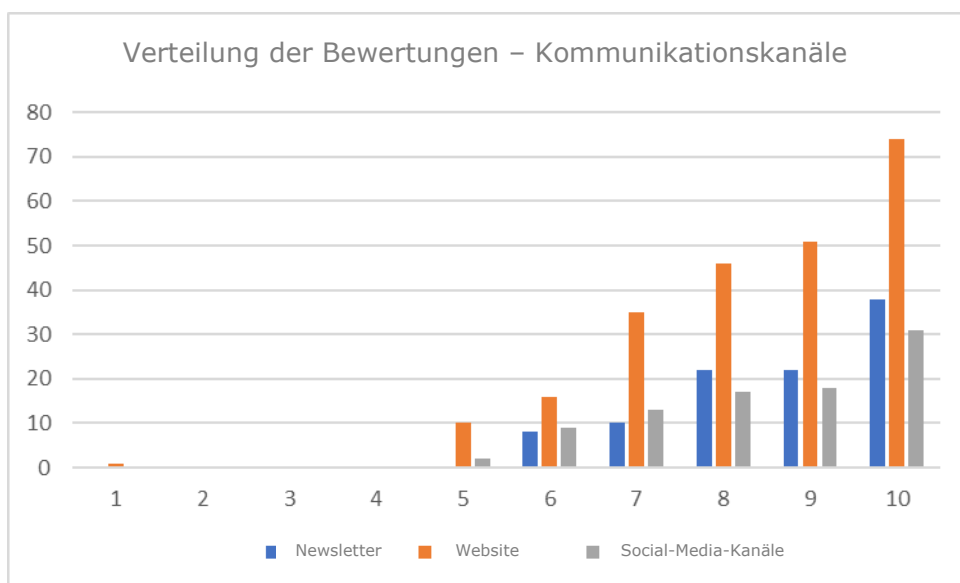


Abbildung 22

Durchschnittsbewertung der Kommunikationskanäle

Newsletter	Website	Social Media
8,72	8,59	8,56

Tabelle 4

4.8. Bemerkungen der Stichprobe

389 Befragte hinterließen Kommentare und Vorschläge in dem dafür vorgesehenen Bereich.

Im Einzelnen wurden folgende Hinweise gegeben:

- die Anwesenheit von Personen in der Bibliothek aus bibliotheksfremden Gründen wie Biwakieren zum Schutz vor Kälte, Telefonieren, Waschen, Schlafen, Essen;

- missbräuchliche Nutzung von Lesesälen zum Chatten und Ruhestörung durch Klingeltöne oder Musik von einigen Mobiltelefonen oder Personen, die Anrufe entgegennehmen;
- unzureichende Schalldämmung der Räume;
- ein Gefühl der Gefahr, insbesondere in den Toiletten, aufgrund von Personen, die die Bibliothek missbräuchlich nutzen;
- Meldung einiger Diebstähle;
- die Bitte, das Angebot an fremdsprachigen Büchern zu erweitern (Spanisch, Arabisch usw.).

Einige Befragte hingegen nutzten diesen Abschnitt, um ihr Lob für das Bibliothekspersonal und die große Auswahl an Büchern und Materialien auszusprechen.

5. Schlussbemerkungen

Die Umfrage ergab insgesamt eine gute Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Stadtbibliothek; besonders geschätzt wurden die Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit und die Regelungen für die Vormerkung und Verlängerung der Ausleihe. Das Personal gilt als zuvorkommend und kompetent, auch was die Unterstützung bei den bibliographischen Recherchen anbelangt. Die negativen Aspekte, die sich herausstellten, betreffen vor allem die Bibliotheksräume und deren Missbrauch.