

Anlage 1

Besucherbefragung 2011- Ergebnisse

1. Sachverhalt

Im Zeitraum vom 24. Oktober bis 2. Dezember 2011 führte die Stadtbibliothek eine sechswöchige Befragung ihrer Besucherinnen und Besucher durch. Ziel der Befragung war es, die Bibliotheksbesucher besser kennenzulernen, und damit die Möglichkeit zu erhalten, das Bibliotheksangebot besucherorientierter zu gestalten. Die Befragung sollte Sicht und Betrachtungsweise der Bibliotheksbesucher/innen darstellen und nicht nur ein Votum, sondern auch Handlungsansätze aufzeigen. Sie erfolgte streng anonym und auf freiwilliger Basis.

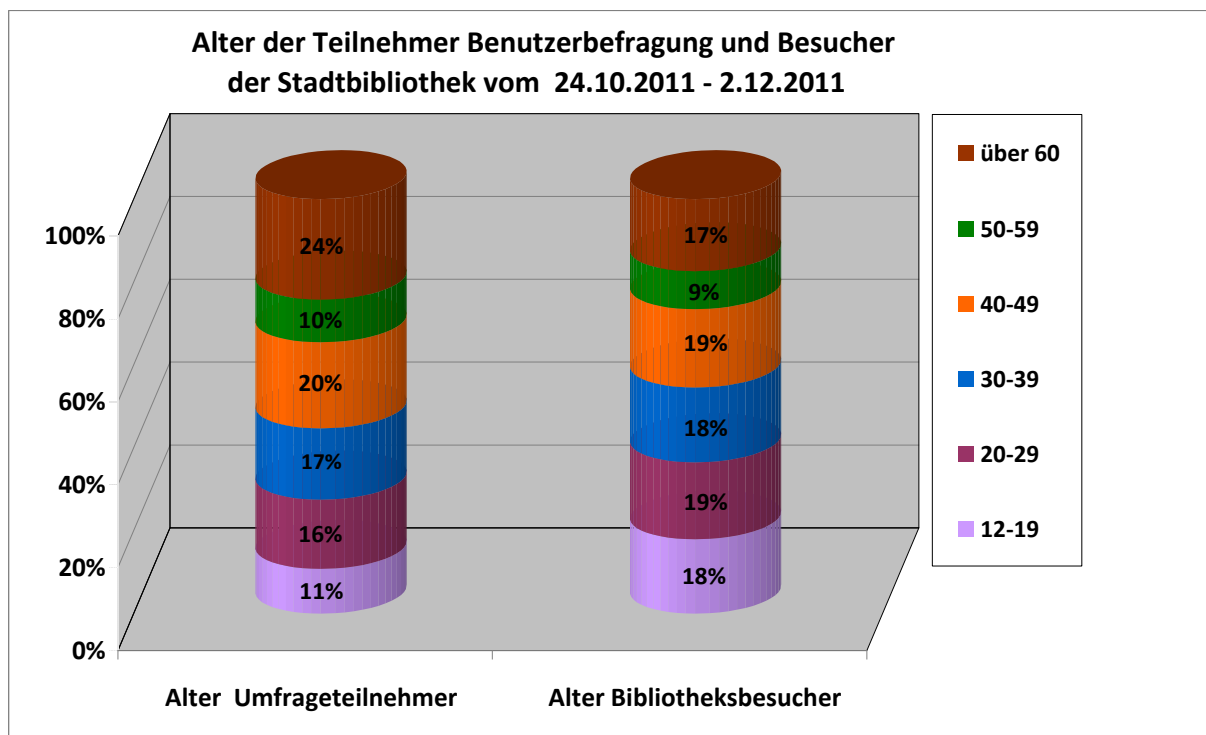
Im Folgenden sind jeweils kurz die Fragestellung, ihre Beantwortung und ein knappes Fazit zusammengefasst. Die Besucher konnten für die Bewertung verschiedener Zweigbibliotheken mehrfach Fragebögen abgeben. Es wurden 884 Fragebögen von 846 Bibliotheksnutzern ausgefüllt. Damit wurden 7% der angemeldeten Besucher/Besucherinnen der Stadtbibliothek befragt.

2. Ergebnisse

Insgesamt wird die Stadtbibliothek in der Befragung erfreulich positiv bewertet.

2.1. Alter

Kinder unter 12 Jahren wurden, wie in Kundenbefragungen üblich, nicht befragt. 2% der Befragten machten zum Alter keine Angabe. Die Befragungsteilnehmer setzen sich aus folgenden Altersgruppen zusammen:



Befragungsteilnehmer im Vergleich mit Besucheraktivitäten

Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

Altersgruppe	in %	Anzahl
12-19	11%	94
20-29	16%	146
30-39	17%	150
40-49	20%	181
50-59	10%	90
über 60	24%	211
keine Angabe	2%	18
Gesamt		890

Besucheraktivitäten 24.10.-2.12.11

Altersgruppe	in %	Anzahl
12-19	18%	4253
20-29	19%	4548
30-39	18%	4411
40-49	19%	4618
50-59	9%	2231
über 60	17%	4245
Gesamt		24306

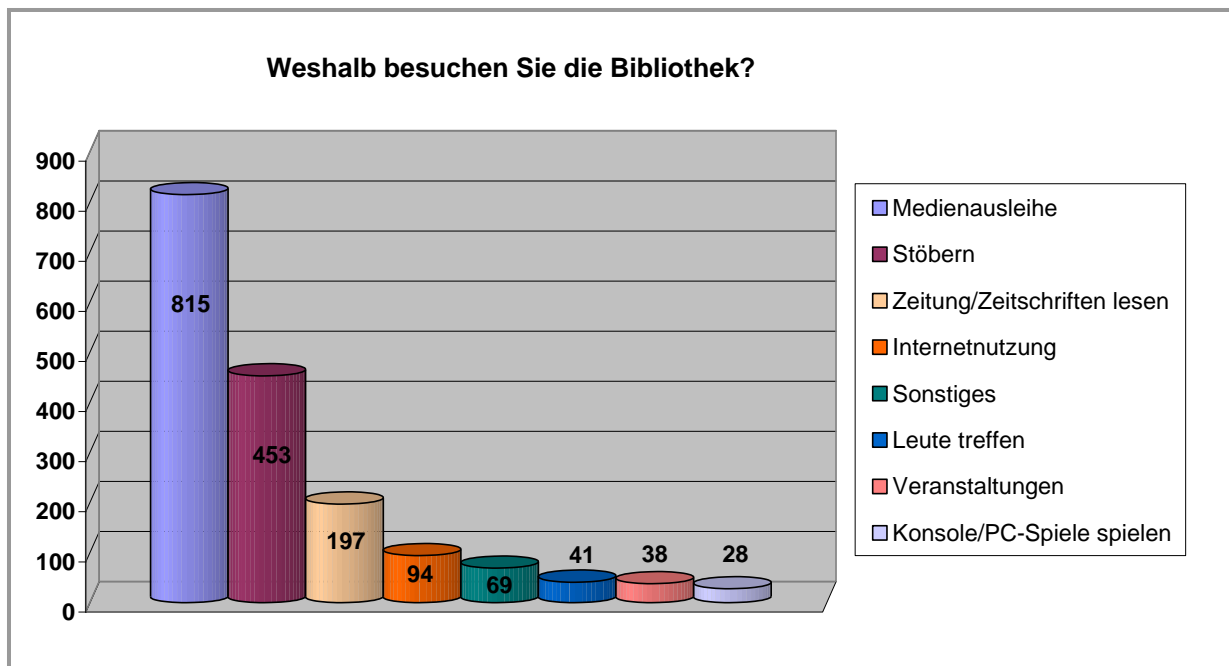
Die Besucheraktivität wird gezählt, wenn Besucher Medien ausleihen bzw. abgeben oder sich anmelden bzw. die Gültigkeit des Bibliotheksausweises verlängern oder den Abgabetermin für ausgeliehene Medien verlängern. Vom 24.10.11 bis 2.12.11 haben 24.306 Bibliotheksbesucher mindestens einen der oben aufgeführten Aktionen in einer Einrichtung der Stadtbibliothek ausgeführt; (mehrere Aktionen werden als eine (Tages-)Aktivität des Besuchers gezählt).

Leider war die Zentralbibliothek in der letzten Woche der Befragung wegen Baumaßnahmen nicht geöffnet; die Besucheraktivität wäre dann noch größer gewesen.

Nicht in dieser Aktivität erfasst sind Bibliotheksbesucher, welche sich in der Bibliothek zum Lesen von Zeitschriften sowie zum Stöbern und Schmökern in Büchern aufhalten. Auch Besucher, welche in der Bibliothek arbeiten, z.B. die Arbeits-PCs und das Internet in der Bibliothek benutzen, werden allein durch die Besucherstatistik erfasst.

2.2. Gründe für den Besuch der Stadtbibliothek

Die Befragungsteilnehmer sollten in der ersten Frage die Gründe für ihren Bibliotheksbesuch benennen. Es wurden acht Kategorien vorgegeben; Mehrfachnennung war möglich. 92 % der Befragten suchten die Stadtbibliothek zur Medienausleihe auf; 51 % wollten vorher in den Bibliotheksbeständen stöbern; 22 % lesen die Zeitungen und Zeitschriften der Stadtbibliothek; 11 % halten sich zur Internetnutzung in der Bibliothek auf. Die weiteren Angaben sind der untenstehenden Grafik zu entnehmen.



2.3. Medienangebot

Die Frage „Wie sind Sie mit dem Medienangebot zufrieden?“ wurde 4063 Mal von „sehr zufrieden“ bis „nicht zufrieden“ (Schulnoten 1- 4) bewertet. In 5661 Feldern kreuzten die Besucher „keine Angabe“ in der jeweiligen Kategorie an, wenn sie bestimmte Mediengruppen wegen Nichtnutzung nicht einschätzen konnten (z.B. Noten, Kinderliteratur oder Konsolenspiele).

Bewertet im Notensystem von 1 bis 4 wurden prozentual mit:

- 1 (sehr zufrieden) = 39,60 %
- 2 (zufrieden) = 47,38 %
- 3 (weniger zufrieden) = 11,69 %
- 4 (nicht zufrieden) = 1,33 %

Wie sind Sie mit dem Medienangebot zufrieden?

(1=sehr zufrieden; 2=zufrieden;

Bewertung (Schulnoten)

3=weniger zufrieden; 4=nicht zufrieden)

	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	keine Angabe
Romane	300	329	28	3	224
Sachliteratur	186	335	59	6	298
Kinderliteratur	239	127	18	0	500
Noten	77	64	17	2	724
Zeitungen/Zeitschriften	180	199	42	3	460
Hörbücher	145	197	77	2	463
DVDs / Blue-Rays	161	235	94	7	387
Musik-CDs	165	216	67	9	427
CD / DVD-ROMs	99	130	36	1	618
Konsolenspiele	19	29	19	5	812
Gesellschaftsspiele	38	64	18	16	748

Kernaufgabe einer Bibliothek ist es, ein Medienangebot in hochwertiger Qualität bereitzustellen. Umso erfreulicher, dass dieses Angebot der Stadtbibliothek Halle offenbar stimmig ist und von den Besuchern positiv erkannt wird. Selbstredend können nicht alle interessanten Titel des umfangreichen Marktangebots erworben werden.

Die finanziellen Rahmenbedingungen der Stadtbibliothek sind bei der Auswahl der Titel und der zu erwerbenden Exemplarzahl bestimmend. Durch Aktualität des Medienangebots und durch die Berücksichtigung von Besucherwünschen bei der Auswahl der neuen Medien bemüht sich die Stadtbibliothek um ein kundenorientiertes Medienangebot. Die Auswahl der Stadtbibliothek Halle ist offensichtlich bedarfsorientiert und treffend. Sehr positiv fällt die Bewertung des Medienangebots mit einer Gesamtnote von 1,75 aus, worüber sich die Bibliotheksmitarbeiter sehr freuen!

2.4. Leitsystem und Orientierung in der Bibliothek

Mit der Frage „Finden Sie sich bei uns in der Einrichtung gut zurecht?“ wurde das Leitsystem bzw. die Orientierung in der Bibliothek bewertet. Mit „ja“ beantworteten immerhin 89% der Befragungsteilnehmer diese Frage. Nur 2 % gaben „nein“ an. Die restlichen Teilnehmer machten keine Angabe oder fügten eigene Angaben hinzu wie „teilweise“.

2.5. Bestandserschließung

Die Beantwortung der Frage „Der Standort des Buches, der DVD ... ist leicht zu finden?“ lenkt den Blick auf die Orientierungsmöglichkeiten für die Besucher in der Bestandserschließung, sowohl in der Bestandsaufstellung als auch im Katalog (WebOpac). Hier gaben 85% „ja“ an; 6% „nein“; 2% schrieben „teils-teils“ oder Ähnliches, und die restlichen 7% machten keine Angabe bei dieser Frage.

2.6. Kundenservice, Bewertung (Schulnoten)

Kunden- und Serviceorientierung drücken sich vorzüglich in solchen Benotungen aus. Dass gerade hier so positive Bewertungen erfolgten, erfreut die Stadtbibliothek besonders. Das freundliche, kompetente und verbindliche Auftreten der Mitarbeiter/innen der Stadtbibliothek wurde durch zahlreiche positive Anmerkungen im Bereich „Kundenservice“ bestätigt. Eine Durchschnittsnote von 1,2 bei Kompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen wird Ansporn sein, diesen Qualitätsstandard auch künftig zu erreichen.

Die Internetarbeitsplätze wurden mit der Note 1,8, und die Medienrecherche im Katalog (WebOpac) mit der Note 1,6 beurteilt. Die Bibliotheksstandorte erhielten die Noten 1,3, genau wie die Erreichbarkeit der Bibliothek (telefonisch, WebOpac etc.).

Die Räumlichkeiten wurden mit 1,6 bewertet. Das überrascht etwas, denn der neue Anbau der Zentralbibliothek war noch nicht eröffnet.

Wie zufrieden sind sie mit unserem Service?

(1=sehr zufrieden; 2=zufrieden;
3=weniger zufrieden; 4=nicht zufrieden)

	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	keine Angabe
Kompetenz	661	156	8	3	56
Freundlichkeit	692	143	18	4	27
Hilfsbereitschaft	712	126	9	5	32
Internetarbeitsplätze	112	137	47	9	579
Medien-Recherche	230	185	37	4	428
Bibliotheksstandort	585	186	22	2	89
Erreichbarkeit	588	192	29	3	72
Räumlichkeiten	409	285	78	16	96

Fazit:

Die Besucherbefragung 2011 hat gezeigt, dass die Schwerpunkte im Angebot und beim Service der Stadtbibliothek Halle richtig gesetzt sind.

Die Bewertungen und Anmerkungen der Besucher werden bei der Weiterentwicklung des Angebots und des Kundenservices helfen.

Dass es einen Handlungsbedarf bei Erscheinungsbild von Gebäude und Einrichtung der Bibliotheken gibt, ist bekannt. Neben der Angebotsverbesserung im Service muss die Modernität auch optisch wahrnehmbar sein. Der Erweiterungsbau der Zentralbibliothek, welcher am 23.01.2012 eingeweiht wurde, wird ein bedeutender Schritt in diese Richtung sein.