

Stadtbibliothek Halle (Saale)



Besucherbefragung 2012

1. Sachverhalt

Im Zeitraum vom 05. November bis 15. Dezember 2012 führte die Stadtbibliothek eine sechswöchige Befragung ihrer Besucherinnen und Besucher durch. Diese Befragung war eine Wiederholung der Befragung des Jahres 2011. In dem Zeitraum zwischen den Befragungen gab es umfangreiche Veränderungen in der Zentralbibliothek. Durch An- und Umbaumaßnahmen wurden die Aufenthaltsbedingungen in der Zentralbibliothek deutlich verbessert. Außerdem hatte die Bibliothek Anregungen aus der ersten Befragung aufgegriffen und versucht, diese innerhalb des Jahres 2012 umzusetzen. Auch 2012 war es Ziel der Befragung, 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 sein, 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.

Ergebnis: 709 ausgefüllte Fragebögen, das entspricht 6,2% der angemeldeten Besucher/innen über 12 Jahren.

2. Ergebnisse

Insgesamt wird die Stadtbibliothek erfreulich positiv bewertet.

2.1. Alter

Kinder unter 12 Jahren wurden wie in Umfragen üblich nicht befragt. Die Umfrageteilnehmer setzen sich aus folgenden Altersgruppen zusammen:

Befragungsteilnehmer
Zu welcher Altersgruppe
gehören Sie?

Altersgruppe	in %
12-19	18%
20-29	13%
30-39	13%
40-49	17%
50-59	10%
über 60	26%
keine Angabe	3%

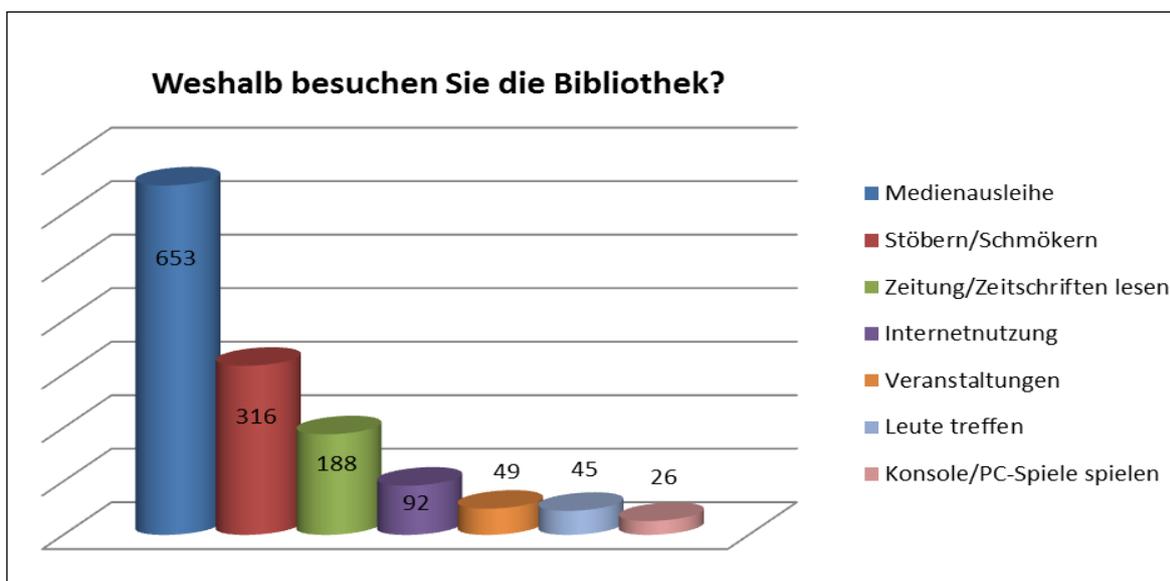
Besucheraktivitäten 5.11.-5.12.2012

Altersgruppe	in %
12-19	16%
20-29	18%
30-39	18%
40-49	19%
50-59	10%
über 60	18%



2.2. Gründe für den Besuch der Stadtbibliothek

Die Befragungsteilnehmer sollten in der ersten Frage die Gründe für Ihren Bibliotheksbesuch benennen. Es wurden sieben Kategorien vorgegeben; Mehrfachnennung war möglich. 92 % der Befragten suchten die Stadtbibliothek zur Medienausleihe auf; 45 % wollten vorher in den Bibliotheksbeständen stöbern und in Büchern schmökern; 27 % lesen die Zeitungen und Zeitschriften der Stadtbibliothek; 13 % 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 Nutzer „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 %

Kernaufgabe einer Bibliothek ist es, ein Medienangebot in hochwertiger Qualität bereitzustellen: Umso erfreulicher, dass dieses Angebot der Stadtbibliothek Halle stimmig ist und von den Nutzern positiv erkannt wird. 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 Wünschen bei der Auswahl der neuen Medien, bemüht sich die Stadtbibliothek um ein optimales Medienangebot für die Bibliotheksbesucher.

Die Auswahl der Stadtbibliothek Halle ist offensichtlich bedarfsorientiert und treffend. Sehr positiv fällt wiederum die Bewertung des Medienangebots mit der Gesamtnote von 1,7 aus, was die Bibliothek sehr freut!

2.4. Leitsystem und Orientierung in der Bibliothek

Mit der Frage „Wie finden Sie sich in der Einrichtung gut zurecht?“ wurde das Leitsystem bzw. die Orientierung in der Bibliothek bewertet. Mit „sehr gut“ beantworteten 84% der Befragungsteilnehmer diese Frage. Nur 1 % kreuzte „gar nicht“ an. Weitere 10 % gaben „weniger gut“ an.

2.5. Bestandserschließung

Die Beantwortung der Frage „Der Standort des Buches, der DVD ... ist leicht zu finden?“ lenkt den Blick auf die besucherfreundlichen Möglichkeiten zur Orientierung und zur Bestandserschließung, sowohl in der Bestandsaufstellung als auch im Katalog. Hier gaben 81% „ja“ an; 10 % „nein“; 3% kreuzten „teils-teils“ an, und die restlichen 3% 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. Mit der Bewertung von 1,39 als Durchschnittsnote bei „Kompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter/innen“ fühlen wir uns angespornt.

Die Internetarbeitsplätze wurden mit der Note 1,75, und die Medienrecherche im Katalog mit der Note 1,6 beurteilt. Die Bibliotheksstandorte erhielten die Noten 1,3, genau wie die Erreichbarkeit der Bibliothek (telefonisch, Online-Katalog etc.)

Die Räumlichkeiten wurden mit 1,5 bewertet.