



CUSTOMER SATISFACTION

***ZUFRIEDENHEIT DER NUTZERINNEN
UND NUTZER
DES STADTARCHIVS
DER GEMEINDE BOZEN***

ERHEBUNG 2017

Vorstellung der Ergebnisse
Dezember 2017

Herausgeber:
Amt für Statistik und Zeiten der Stadt
Gemeinde Bozen

Inhaltsverzeichnis

1.	Prämisse	3
2.	Ziele der Erhebung	3
3.	Methodik	3
4.	Ergebnisse	4
6.	Schlussbemerkungen	16

1. Prämisse

Von Juni bis November 2017 wurde über einen Zeitraum von sechs aufeinanderfolgenden Monaten eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit dem Angebot des Stadtarchivs durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurden vor Ort, für eine repräsentative und signifikante Stichprobe von 116 Nutzerinnen und Nutzern anonyme Papierfragebögen verteilt. Der Onlinefragebogen wurde von acht Personen ausgefüllt.

2. Ziele der Erhebung

Hauptziele der Erhebung waren:

- die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Nutzer/innen des Stadtarchivs mit den angebotenen Diensten
- die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
- die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen Benutzergruppen
- die Erhebung von Wünschen/Anregungen

Methodik

Die Papierfragebögen wurden in den Räumlichkeiten des Stadtarchivs verteilt. Die Nutzer/-innen, die sich per E-Mail an das Stadtarchiv gewandt haben, wurden ersucht, den Online-Fragebogen auszufüllen.

Die erhobenen Daten wurden anschließend in einem Excel-Datenblatt erfasst. Nach den notwendigen Kontrollen und Korrekturen wurden die Daten mit dem SPSS-Programm bearbeitet, um eine umfassende Datenanalyse zu erhalten.

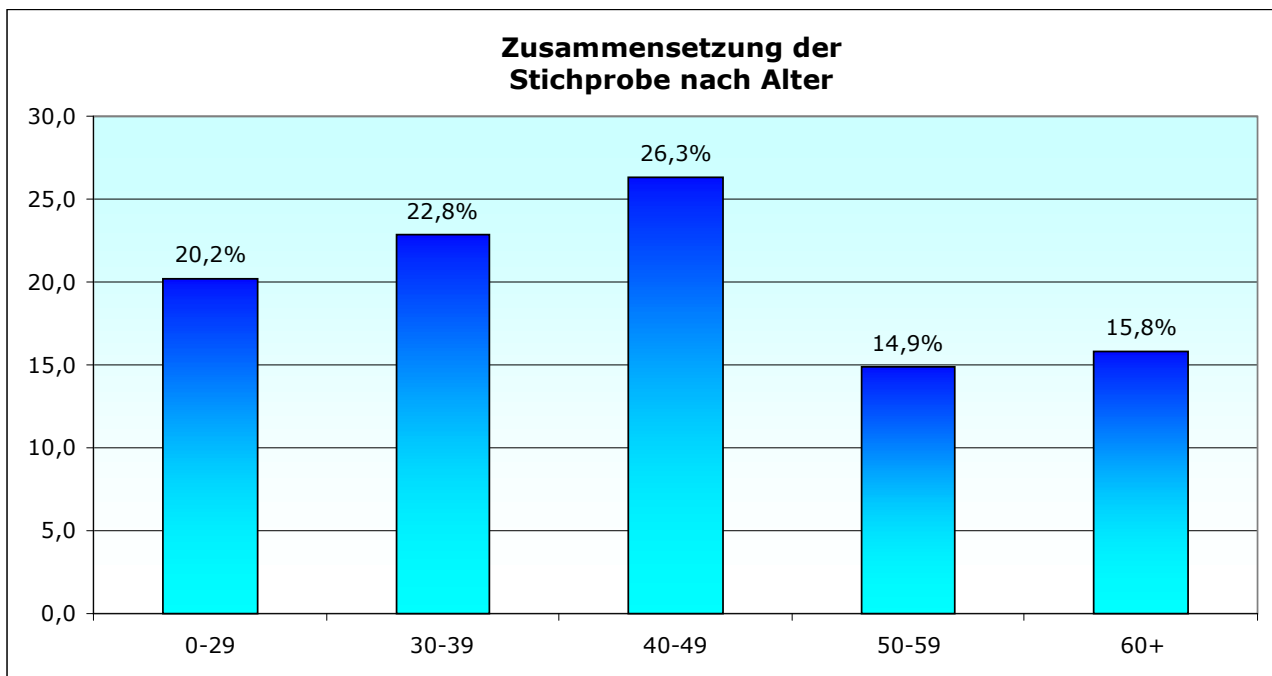
Die Ergebnisse der Erhebung

4.1 Die Stichprobe

Bei der Auswertung der Daten wurden verschiedene Variablen wie Alter, Geschlecht, Bildungsgrad, Beschäftigungssituation, Wohnort sowie die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, berücksichtigt.

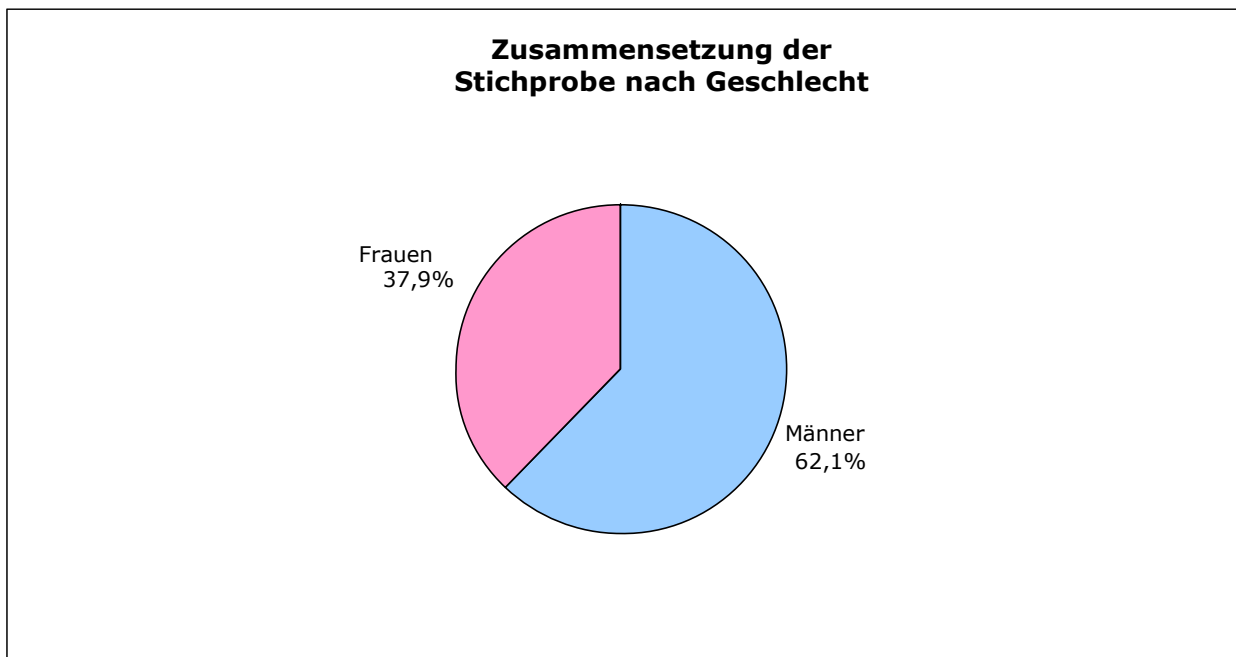
Die angeführten Werte beziehen sich immer auf die Gesamtheit der auf eine bestimmte Frage abgegebenen gültigen Antworten.

Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 42,5 Jahre (20 Jahre die Jüngsten und 80 Jahre die Ältesten). Wie die folgende Grafik zeigt, sind die meisten Befragten zwischen 40 und 49 Jahre alt (26,3%), gefolgt von den 30- bis 39-Jährigen (22,8%). (Grafik 1)

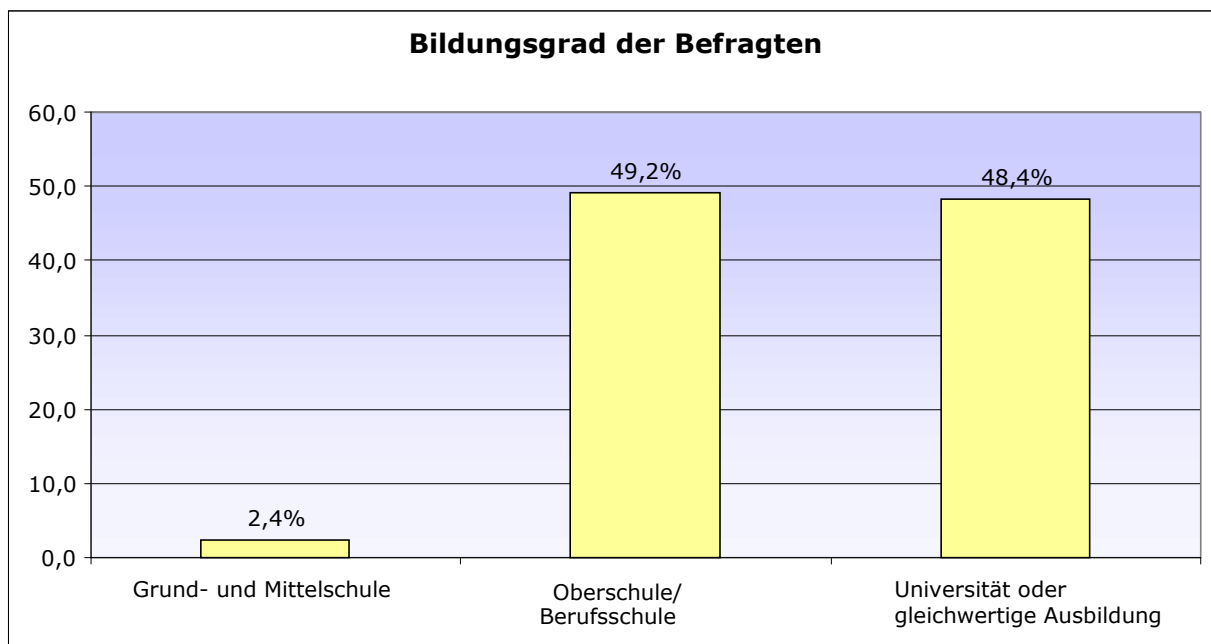


Grafik 1

62,1% der Befragten sind Männer und 49,2% haben einen Abschluss einer Oberschule oder Berufsschule. (Grafik 2 und 3)

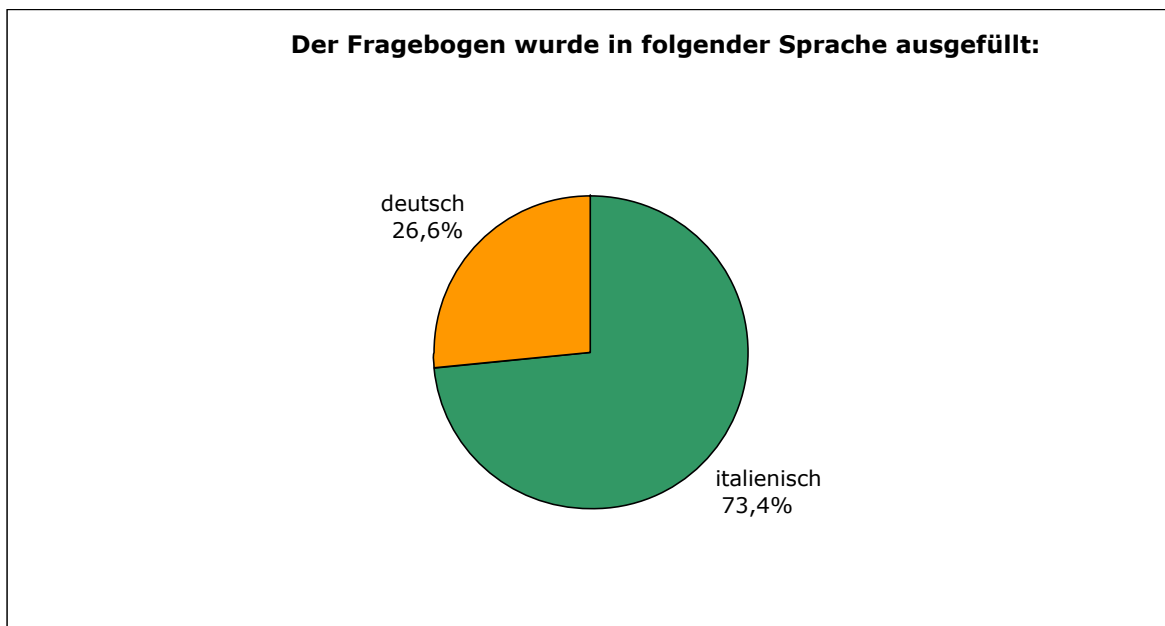


Grafik 2

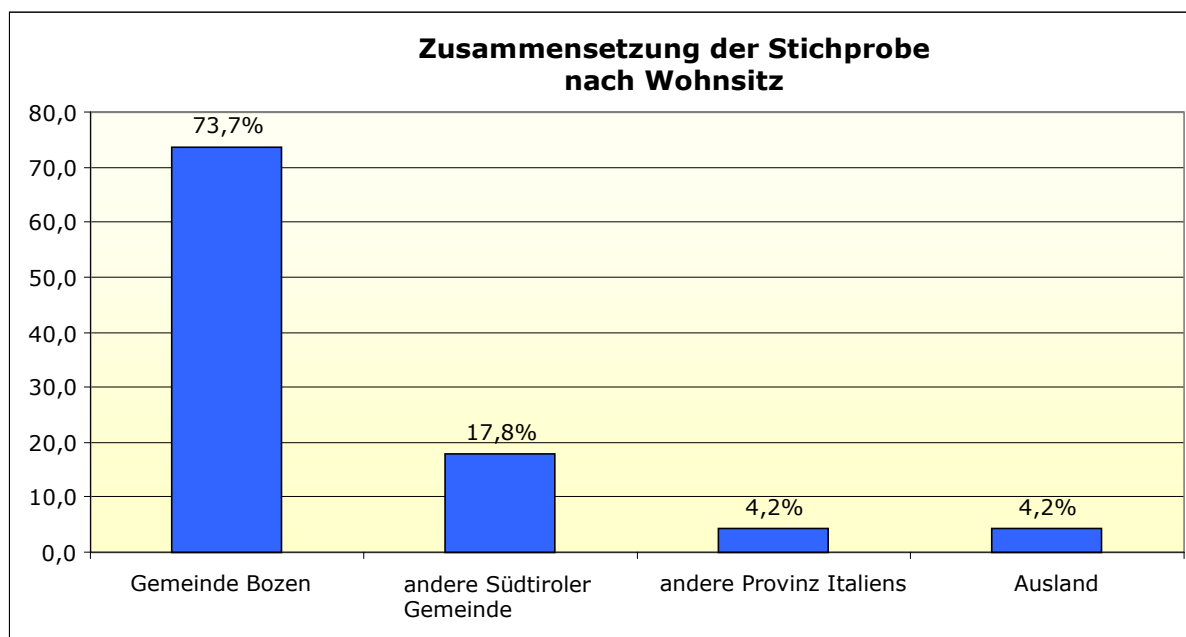


Grafik 3

Der größte Teil der Befragten hat den Fragebogen in italienischer Sprache ausgefüllt (73,4%) und ist in der Gemeinde Bozen ansässig (73,7%). (Grafik 4 und 5)

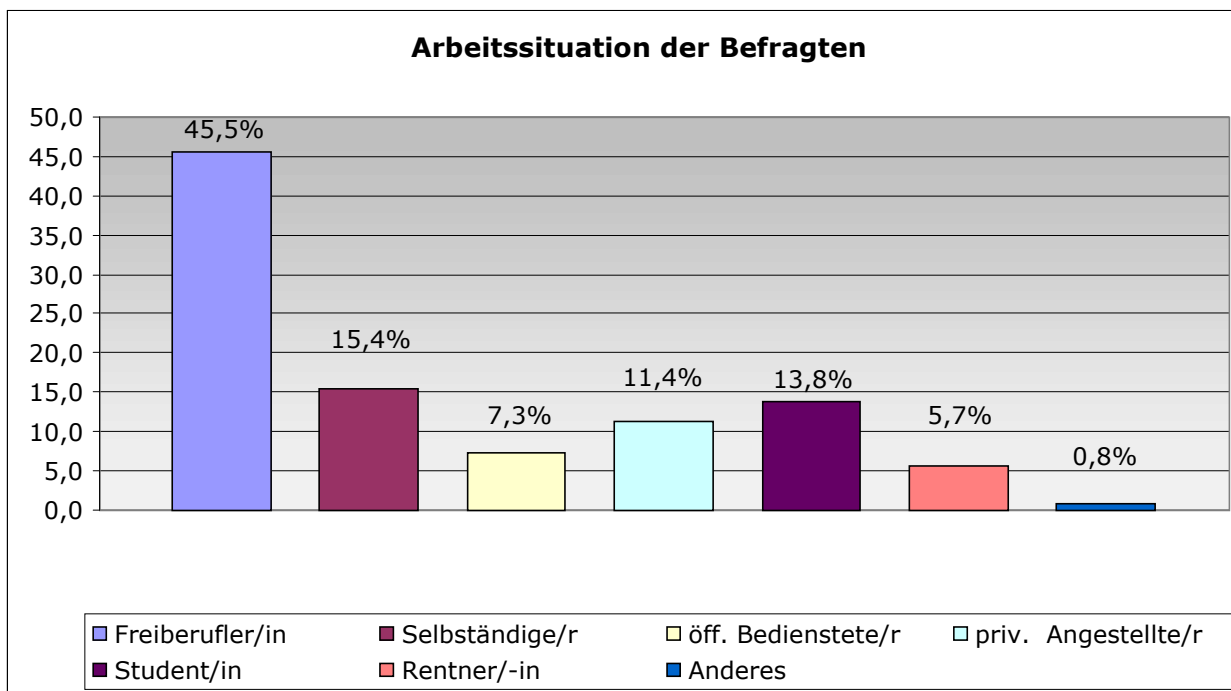


Grafik 4



Grafik 5

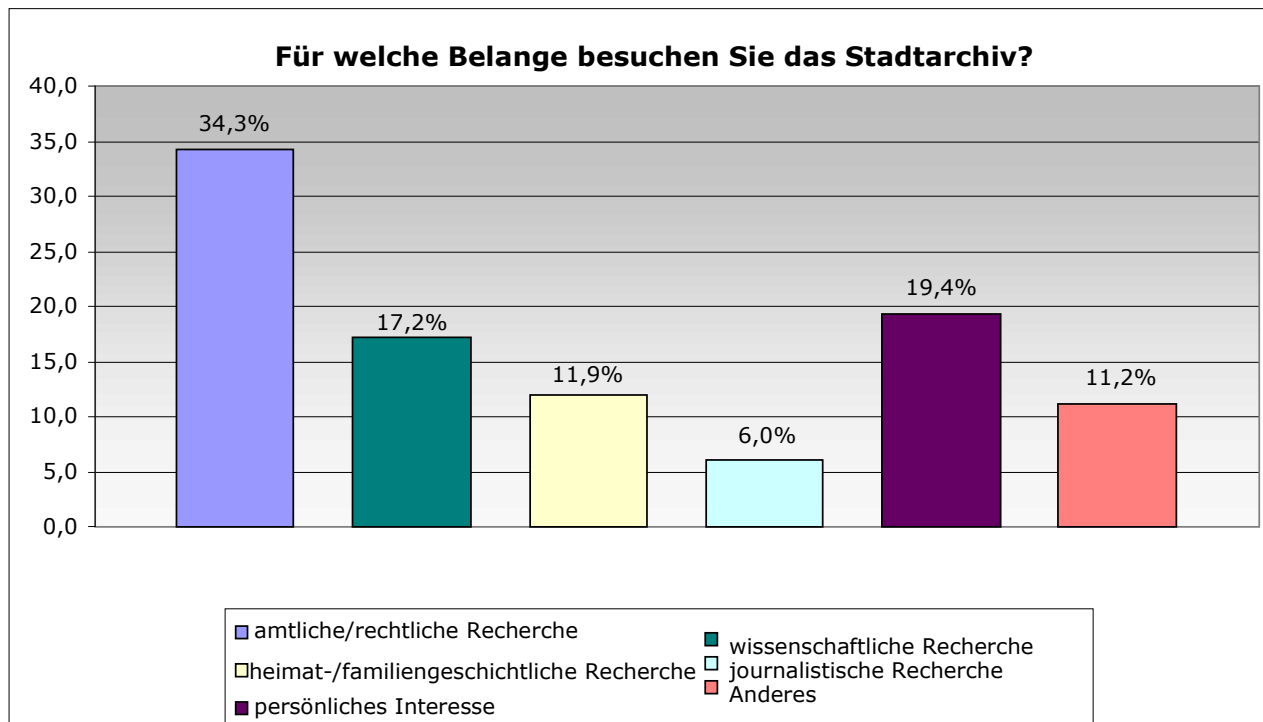
45,5% der befragten Nutzer/-innen arbeiten als Freiberufler/-innen. (Grafik 6)



Grafik 6

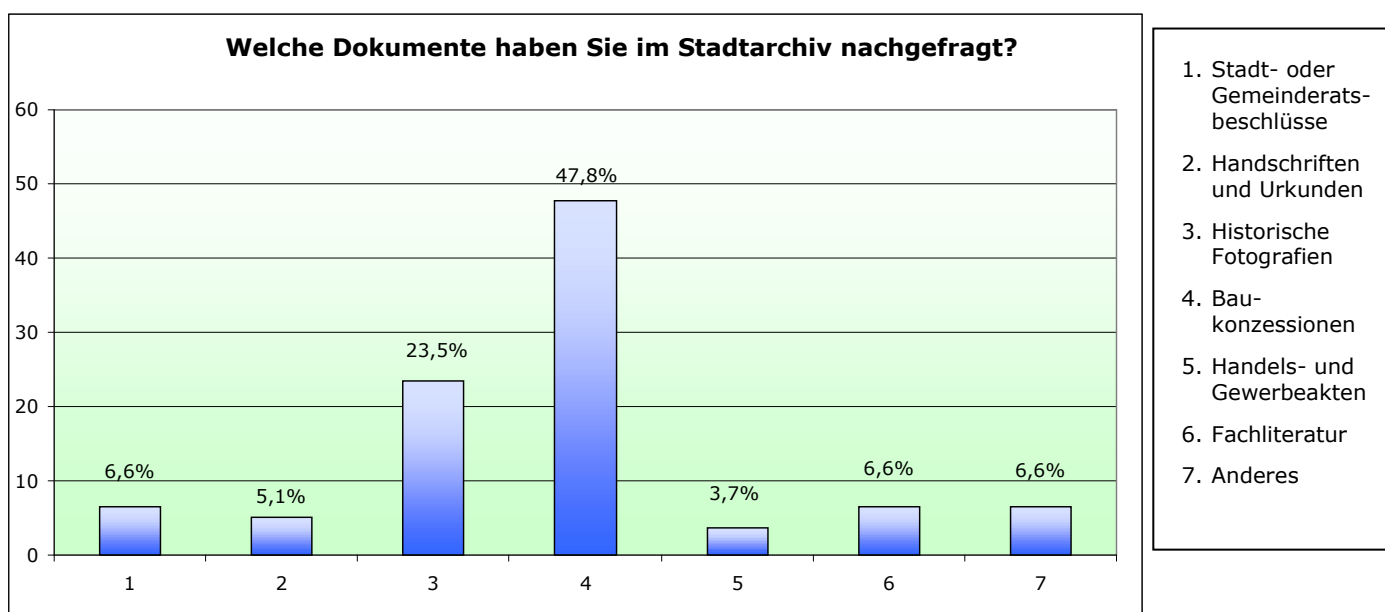
4.2 Nutzung des Angebots im Stadtarchiv

58,1% der Befragten haben mehr als einmal das Angebot des Stadtarchivs in Anspruch genommen. Für 34,3% war der Grund eine amtliche bzw. rechtliche Recherche. (Grafik 7)



Grafik 7

Die Mehrheit, d.h. 47,8%, hat im Stadtarchiv nach Baukonzessionen gefragt, gefolgt von 23,5%, die an historischen Fotografien interessiert waren. (Grafik 8)



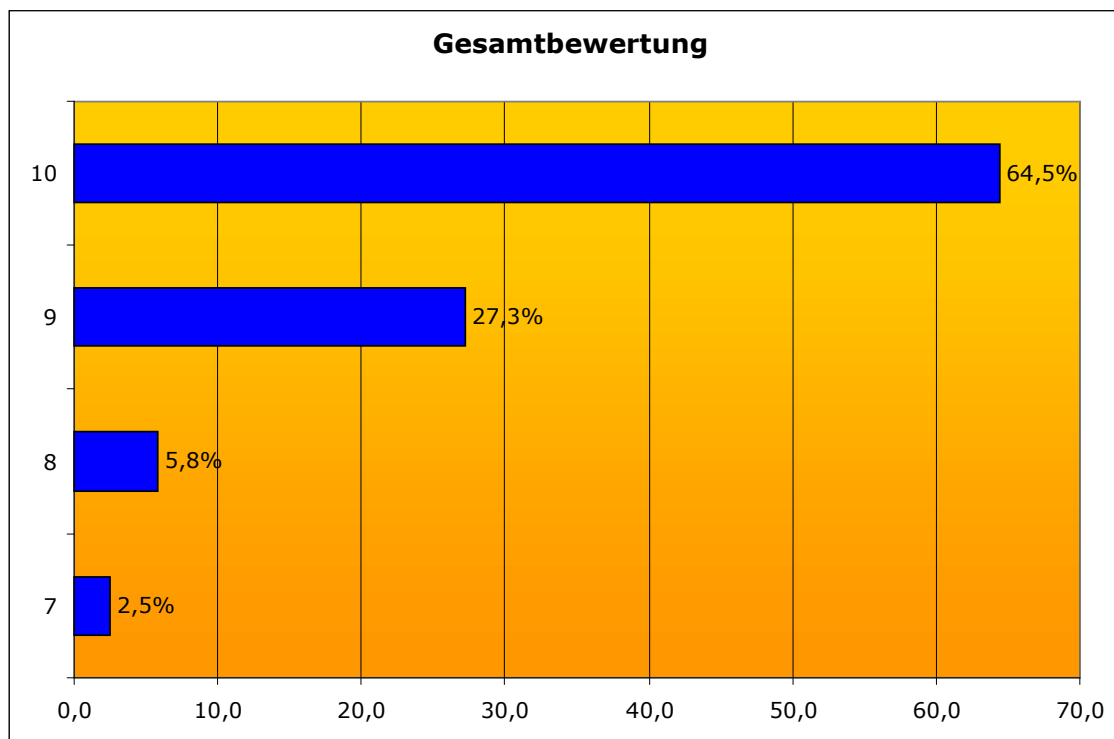
Grafik 8

4.3 Gesamtbewertung

Die Nutzerinnen und Nutzer des Stadtarchivs wurden gefragt, ein Gesamturteil über das Stadtarchiv auf einer Skala von **10 (sehr zufrieden) bis 1 (überhaupt nicht zufrieden)** abzugeben.

Am meisten wurde die zehn vergeben (mit 78 Antworten), während die niedrigste Bewertung die sieben ist, die allerdings nur in drei Antworten – von insgesamt 121 Bewertungen – zum Ausdruck gebracht wurde. (Grafik 9)

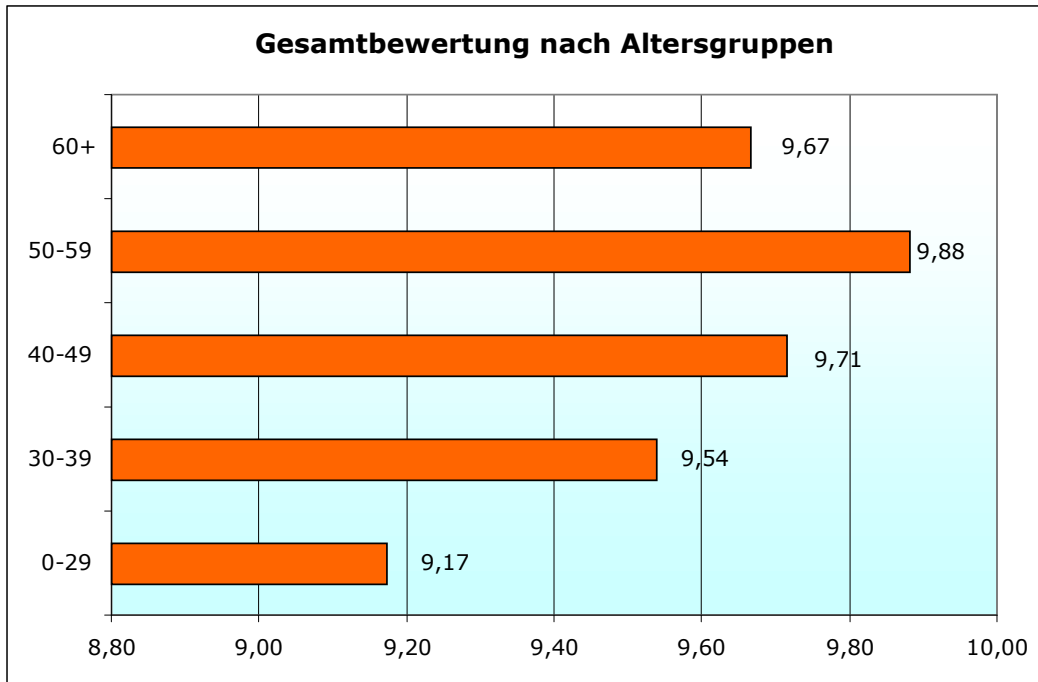
Die **Durchschnittsbewertung** ist mit **9,54** sehr hoch, mit einer Standardabweichung von 0,7*.



Grafik 9

Wird die Gesamtbewertung aufgrund des **Alters** der Befragten analysiert, so wird die höchste Bewertung (9,88) von den Personen mit einem Alter zwischen 50 und 59 Jahren vergeben. (Grafik 10)

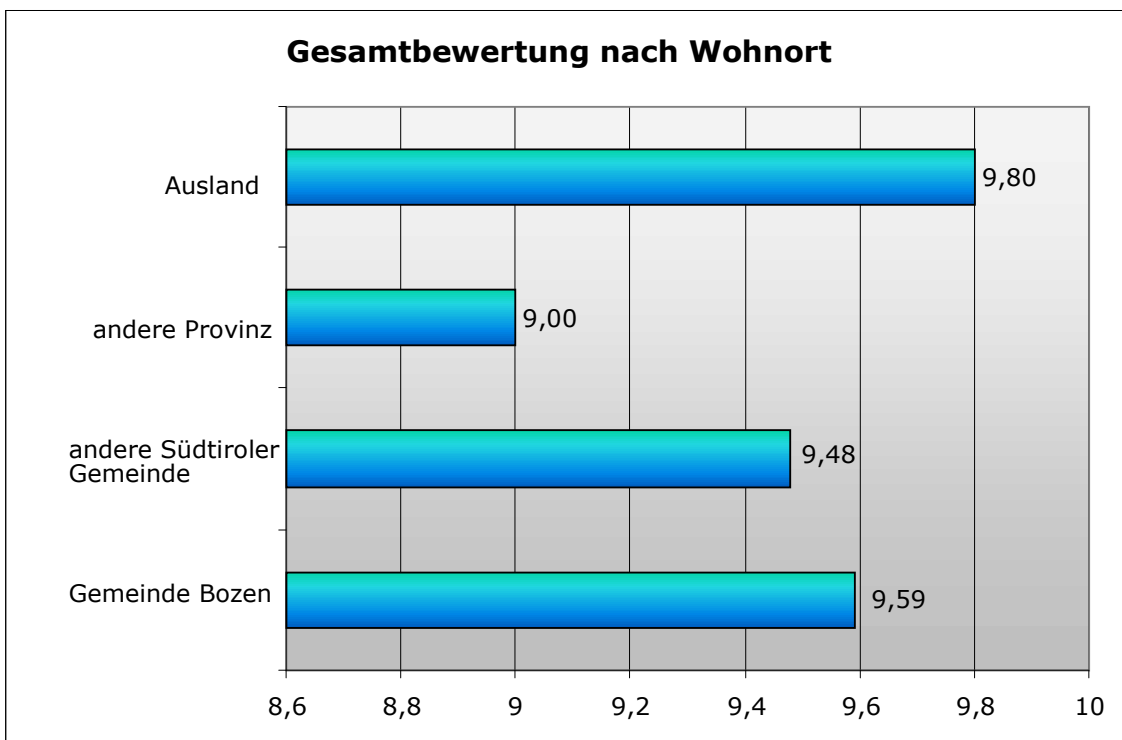
* Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Erwartungswert. Die Standardabweichung ist de facto der Mittelwert der Abweichungen der Einzelwerte vom Mittelwert und besagt, wie nahe die Werte beim Mittelwert oder beim Erwartungswert liegen.



Grafik 10

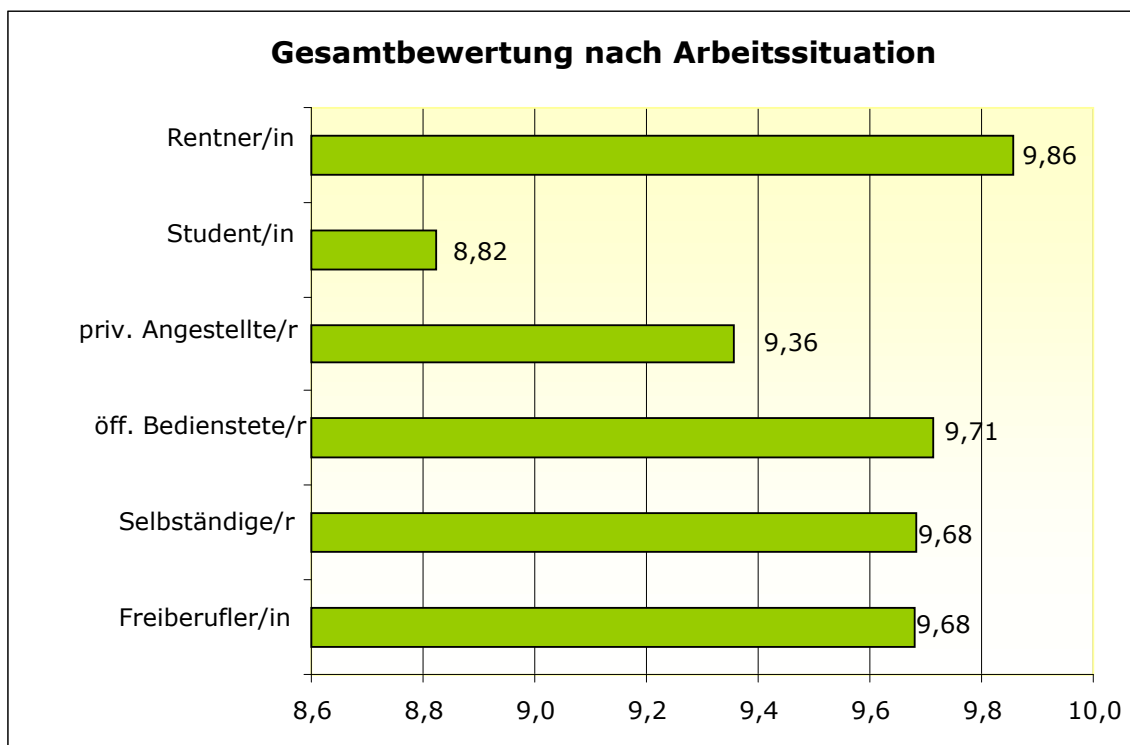
Die befragten Männer geben mit 9,60 eine knapp höhere Bewertung als die Frauen (9,43) ab.

Auf der Grundlage des **Wohnortes** haben die im Ausland ansässigen Personen die höchste Bewertung (9,80) gegeben, gefolgt von den in der Gemeinde Bozen wohnhaften Personen mit 9,59. (Grafik 11)



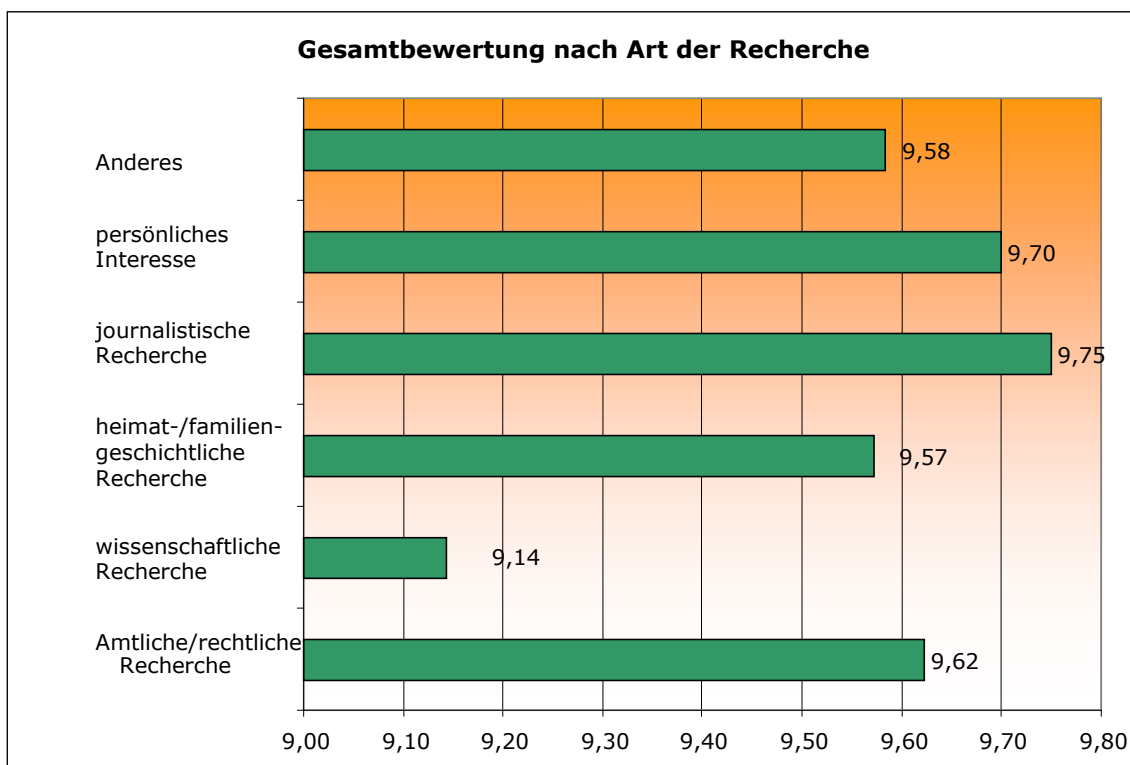
Grafik 11

In Bezug auf die **Arbeitssituation** haben die Rentner/innen im Allgemeinen eine sehr positive Bewertung vergeben; die niedrigste Bewertung (8,82) wurde von den Studenten/innen abgegeben. (Grafik 12)



Grafik 12

Am meisten zufrieden sind die Nutzer/innen, die das Stadtarchiv für eine journalistische Recherche aufsuchen, mit einer Bewertung von 9,75. Die Befragten, die eine wissenschaftliche Recherche durchführen, haben mit 9,14 die niedrigste Bewertung abgegeben. (Grafik 13)



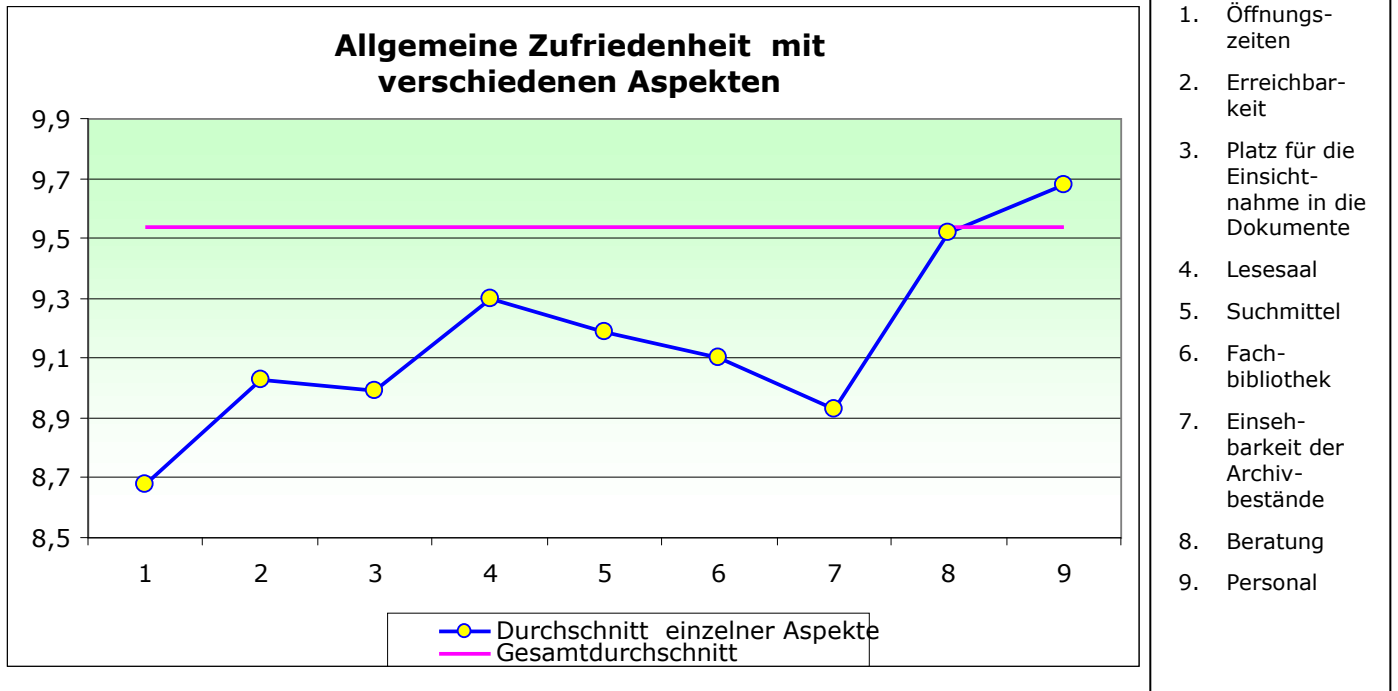
4.4 Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Stadtarchivs zu erheben, haben die Befragten neun vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen **10 (absolut richtig)** und **1 (absolut falsch)** vergeben haben.

Die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die Durchschnittswerte in absteigender Reihenfolge.

Bewertung einzelner Aspekte	durchschnittliche Bewertung
Das Personal des Stadtarchivs ist höflich und hilfsbereit	9,68
Die Beratung bei der Recherche ist effizient	9,52
Der Lesesaal ist bequem und bietet die nötige Ruhe für die Recherchetätigkeit	9,30
Die zur Verfügung stehenden Suchmittel ermöglichen es, Dokumente schnell aufzufinden	9,19
Die Fachbibliothek ist in ausreichendem Maße ausgestattet	9,10
Das Stadtarchiv ist leicht erreichbar	9,03
Es steht genügend Platz zur Verfügung, um in Dokumente Einsicht zu nehmen	8,99
Die Archivbestände sind online gut erfasst und einsehbar	8,93
Die Öffnungszeiten entsprechen den Bedürfnissen der Nutzer/innen	8,68

Sämtliche Aspekte haben sehr positive Durchschnittsbewertungen erhalten. Der Durchschnitt aller für die einzelnen Aspekte abgegebenen Bewertungen beläuft sich auf 9,16, d.h. er ist niedriger als die genannte Gesamtbewertung, die 9,54 beträgt. (Grafik 14)



Stärken und Schwächen

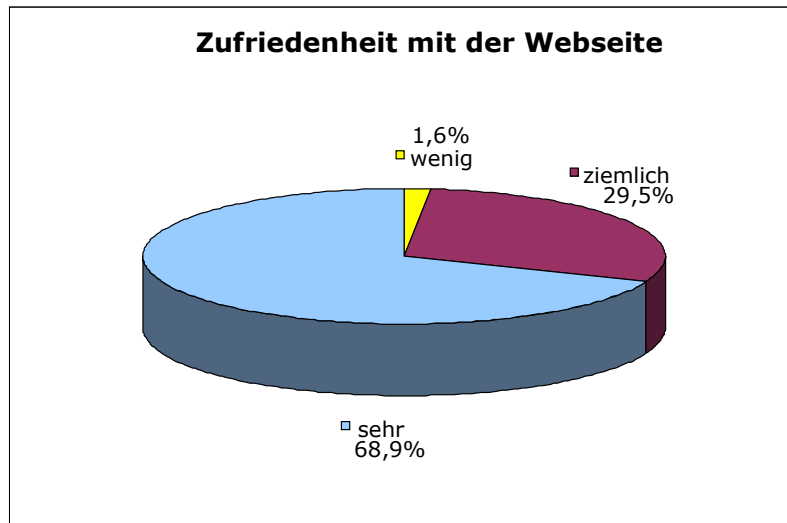
Die Stärken ergeben sich aus der Gesamtheit der Aspekte, die die höchste Bewertung erhalten haben:

- Personal (9,68)
- Beratung (9,52)
- Lesesaal (9,30)
- Suchmittel (9,19)
- Fachbibliothek (9,10)
- Erreichbarkeit (9,03)

Am wenigsten zufrieden waren die befragten Personen mit den Öffnungszeiten.

4.5 Webseite

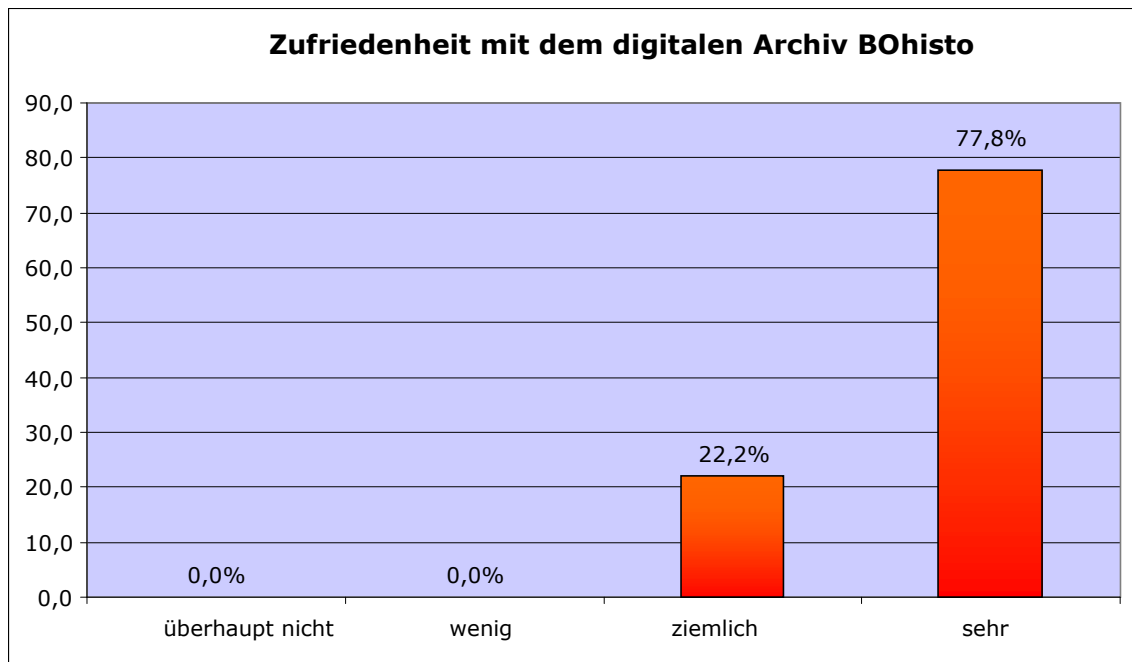
Auf die Frage, ob auf der Webseite des Stadtarchivs bereits nach Informationen gesucht wurde und – wenn ja – ob die Webseite übersichtlich und informativ ist, haben die Befragten wie folgt geantwortet: 50% hat bereits Informationen auf der Internetseite des Stadtarchivs gesucht; fast alle Befragten (98,4%) sind mit der Webseite sehr oder ziemlich zufrieden. (Grafik 15)



Grafik 15

Das Stadtarchiv stellt über die eigene Webseite und im Rahmen des Projekts **BOhisto** die wichtigsten Schriftquellen der Stadtgeschichte, die Ratsprotokolle, digital zur Verfügung. Den Befragten wurde die Frage gestellt, ob sie das digitale Archiv BOhisto kennen und – wenn ja – ob sie es übersichtlich und informativ finden.

Nur 23,4% kennen es, aber $\frac{3}{4}$ davon (77,8%) sind mit diesem digitalen Angebot sehr zufrieden. (Grafik 16)



Grafik 16

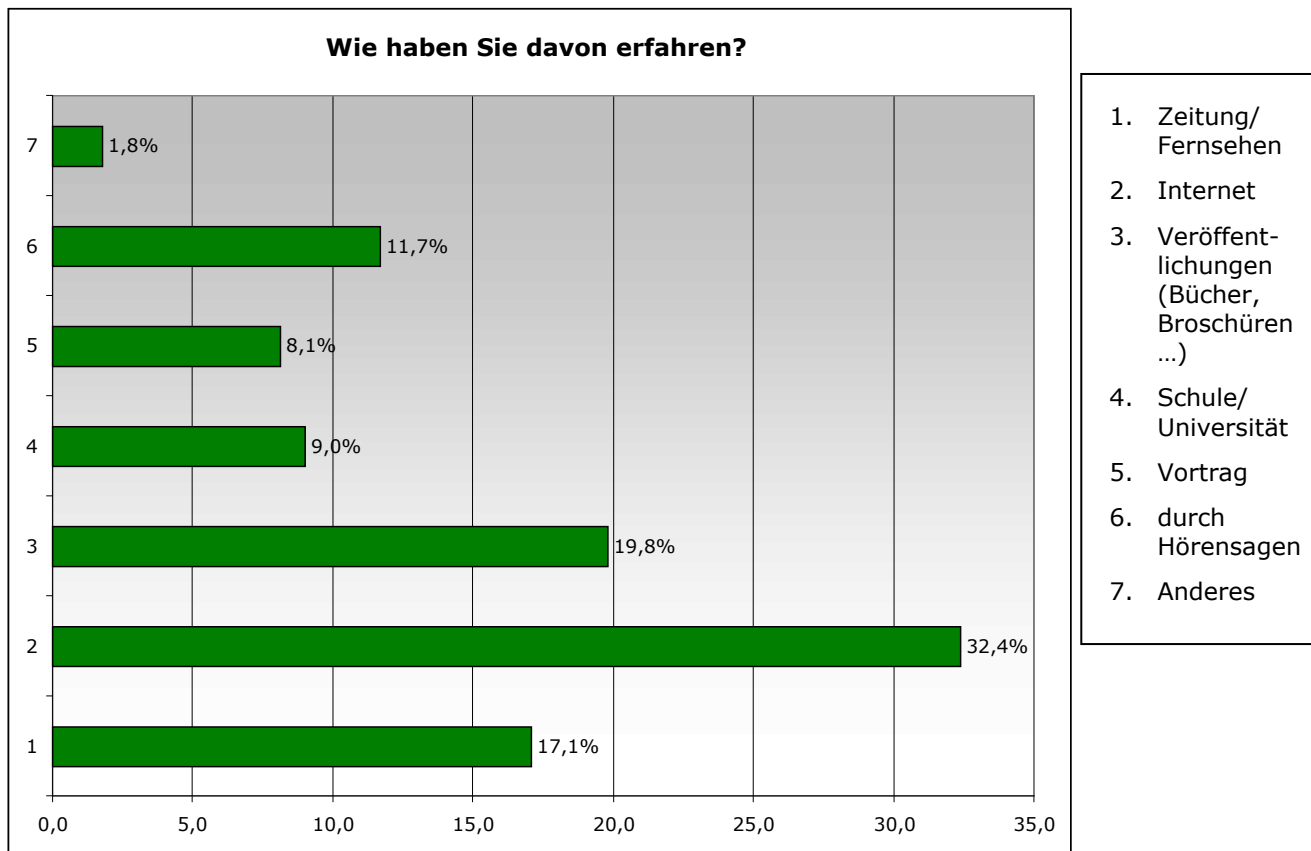
4.6 Forschungsarbeit

Ein erheblicher Teil der Arbeit des Stadtarchivs betrifft die Forschungsarbeit und die Veröffentlichung der entsprechenden Ergebnisse. Diesbezüglich wurde die Frage gestellt, ob diese Art der Tätigkeit bekannt ist und – wenn ja – auf welche Weise sie darüber erfahren haben.

61,3% der Befragten sind über die Öffentlichkeits- und Forschungsarbeit des Stadtarchivs informiert. 32,4% haben davon im Internet erfahren und 19,8% über Publikationen (Bücher, Broschüren usw.). (Grafik 17 und 18)



Grafik 17



4.7 Anregungen der Befragten

In den eigens dafür vorgesehenen Feldern auf dem Fragebogen haben die Befragten insgesamt sechs Meinungen/Anregungen/Bemerkungen formuliert:

- Verbesserung der Internetverbindung, da sie für die Informationssuche zu langsam ist.
- Es braucht mehr Personal.
- Eine Mailinglist für die Personen, die an der Forschungsarbeit des Stadtarchivs interessiert sind.
- Es fehlt ein PC, der den Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung steht.
- Ausgezeichneter Dienst und großartiges Personal.
- Zusammenfassung der Archivrecherche in ein einziges Amt.

4.8 Online-Umfrage

Ein Teil der Nutzer/innen wendet sich an das Stadtarchiv per E-Mail. Diese "digitalen Kunden" wurden ersucht, einen Online-Fragebogen auszufüllen. Die acht Personen, die an der Erhebung teilgenommen haben, sind mit dem Angebot des Stadtarchivs sehr zufrieden: Der Durchschnitt aller Bewertungen beläuft sich nämlich auf die Höchstnote 10.

5. Schlussbemerkungen

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit hat insgesamt gezeigt, dass die Nutzerinnen und Nutzer des Stadtarchivs der Gemeinde Bozen insbesondere mit dem Personal, der Beratung, dem Lesesaal, den Suchmitteln, der Fachbibliothek und der Webseite zufrieden sind; weniger zufrieden sind sie mit den Öffnungszeiten.