



# CUSTOMER SATISFACTION

*ZUFRIEDENHEIT DER BÜRGERINNEN  
UND BÜRGER MIT DEM ANGEBOT  
DER STADTBIBLIOTHEK BZW. DER  
STADTVIERTELBIBLIOTHEKEN*

Ergebnisse der Umfrage

März 2014

Herausgeber:

Amt für Statistik und Zeiten der Stadt

Stadtgemeinde Bozen



# **INHALTSVERZEICHNIS**

1. Prämisse
2. Ziele der Erhebung
3. Methodik
4. Ergebnisse
  - 4.1 Stadtbibliothek
  - 4.2 Stadtviertelbibliotheken
5. Schlussbemerkungen

## **1. Prämisse**

Vom 20. bis zum 25. Januar 2014 wurde in unterschiedlichen Zeiträumen (jeweils 1 bis 2 Stunden) eine Erhebung zur Feststellung der Zufriedenheit der Nutzer/-innen der Stadtbibliothek der Gemeinde Bozen durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden einer räumlich-repräsentativen Stichprobe von 561 Nutzer/-innen anonyme Fragebögen verteilt.

Vom 27. Januar bis zum 01. Februar 2014 wurde hingegen die Zufriedenheit mit den Stadtviertelbibliotheken untersucht. Die Erhebung wurde während der Öffnungszeiten der Bibliotheken durchgeführt (In der Stadtviertelbibliothek Don Bosco fand die Erhebung an nur fünf Tagen anstatt an sechs statt). An 927 Nutzer/-innen wurden die anonymen Fragebögen verteilt.

Nachfolgend werden die Ergebnisse der beiden Erhebungen vorgestellt.

## **2. Ziele der Erhebung**

Hauptziele der Erhebung waren:

1. die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Nutzer/-innen der Gemeindebibliotheken mit den angebotenen Diensten
2. die ständige Optimierung der Bibliotheksdienste ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
3. die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen Benutzergruppen
4. die Erhebung von Wünschen/Anregungen.

Im Fragebogen wurden die Nutzer/-innen gebeten, verschiedene Aspekte der von den Bibliotheken angebotenen Dienste zu bewerten, z.B. die Öffnungszeiten, die Angemessenheit der Lesesäle, die Fachkompetenz des Personals usw.

## **3. Methodik**

Nach der Festlegung der Ziele wurden die Fragebögen entsprechend erstellt und an die Nutzer/-innen der Bozner Gemeindebibliotheken verteilt, die sie mit Hilfe der vor Ort anwesenden Beauftragten für die Datenerhebung ausgefüllt haben.

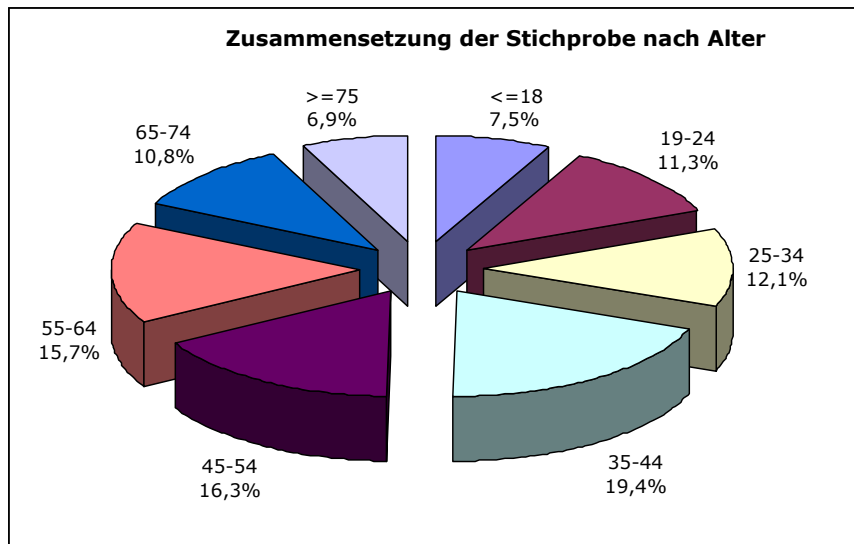
Die erhobenen Daten wurden dann in ein Excel-Datenblatt eingegeben. Nach den notwendigen Kontrollen und Korrekturen wurden die Daten mit dem SPSS-Programm bearbeitet, um eine umfassende Datenanalyse zu erhalten.

## 4. Die Ergebnisse der Erhebung

### 4.1 Stadtbibliothek

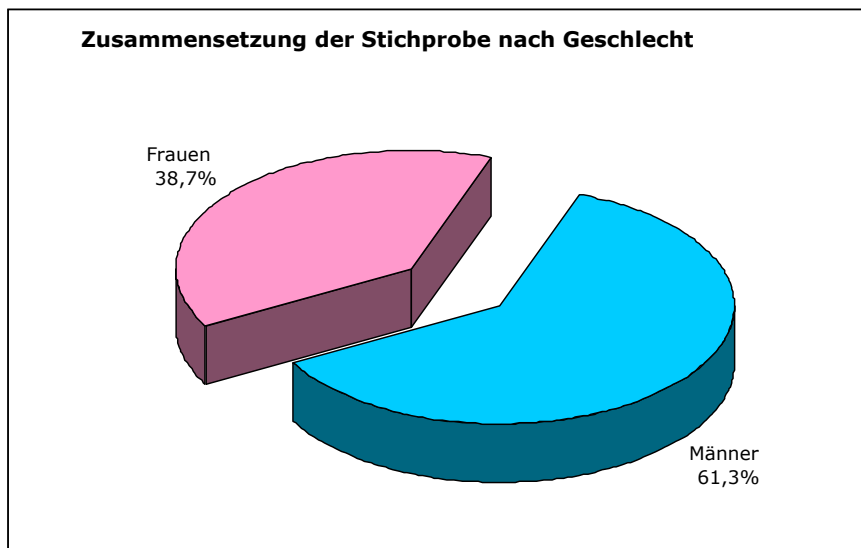
#### Die Stichprobe

Das Durchschnittsalter der 561 befragten Personen beträgt 45,3 Jahre (2007 war es 44,3 Jahre). Wie die folgende Grafik zeigt, sind 19,4% der Befragten zwischen 35 und 44 Jahre alt. (Grafik 1)



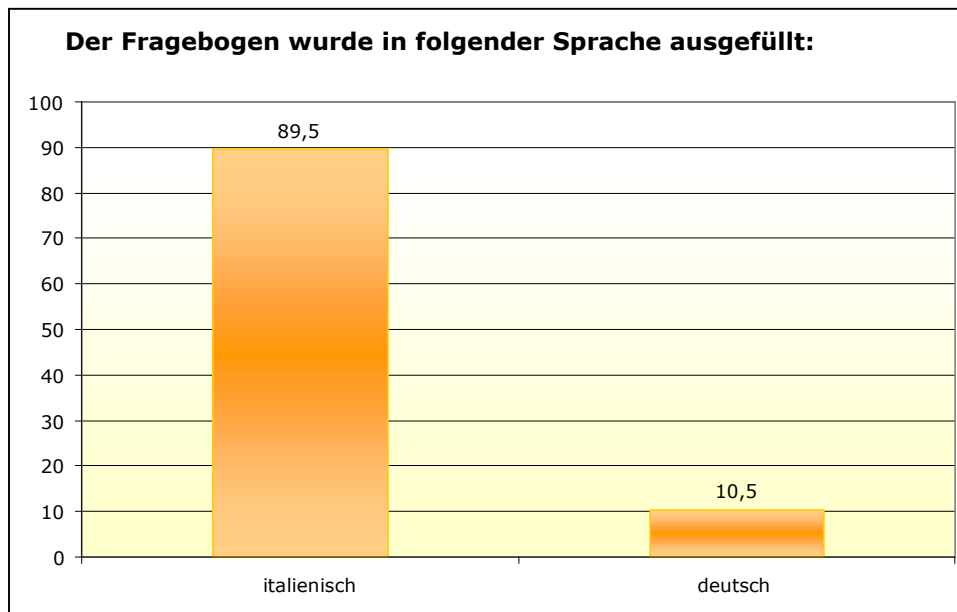
Grafik 1

61,3% der Befragten sind Männer. (Grafik 2)



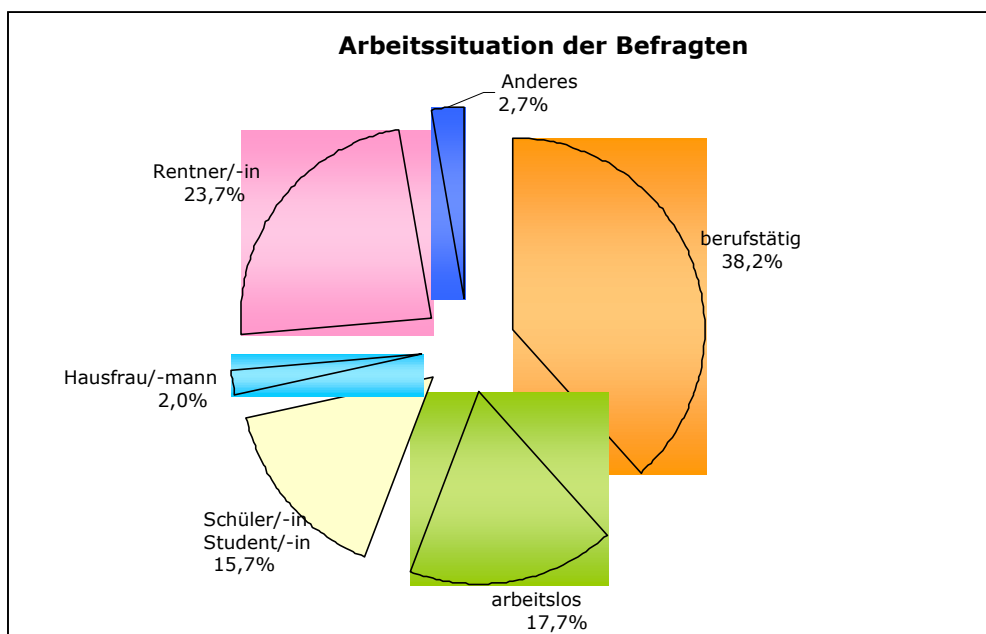
Grafik 2

89,5% der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache ausgefüllt, 10,5% in deutscher Sprache. (Grafik 3)



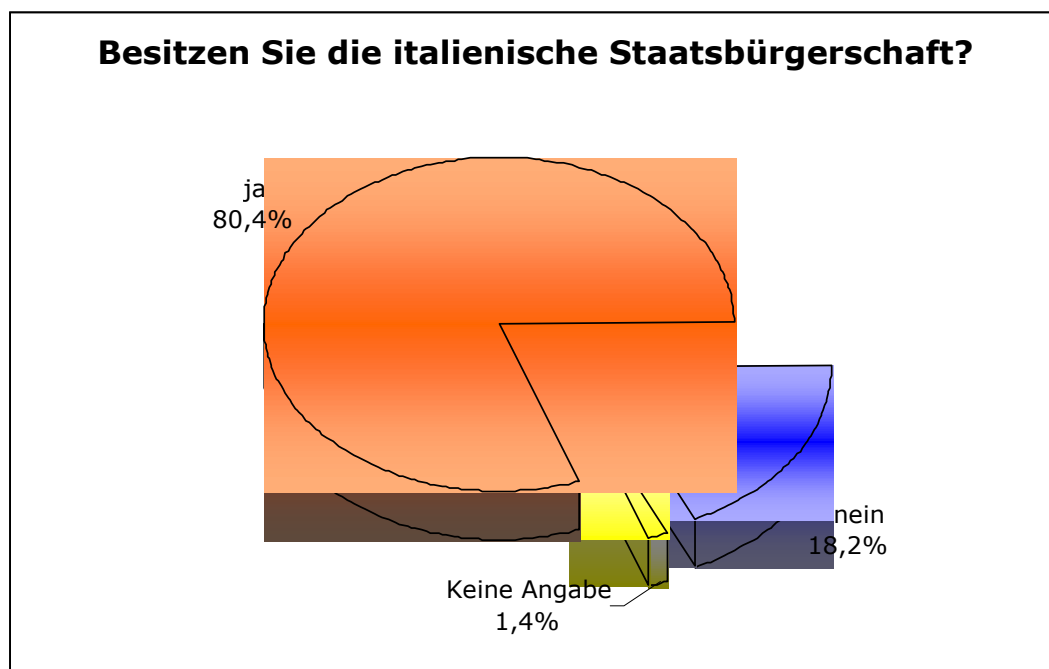
Grafik 3

38,2% der Befragten gaben an, berufstätig zu sein. Nur 2,0% machten die Angabe "Hausfrau/-mann". (Grafik 4)



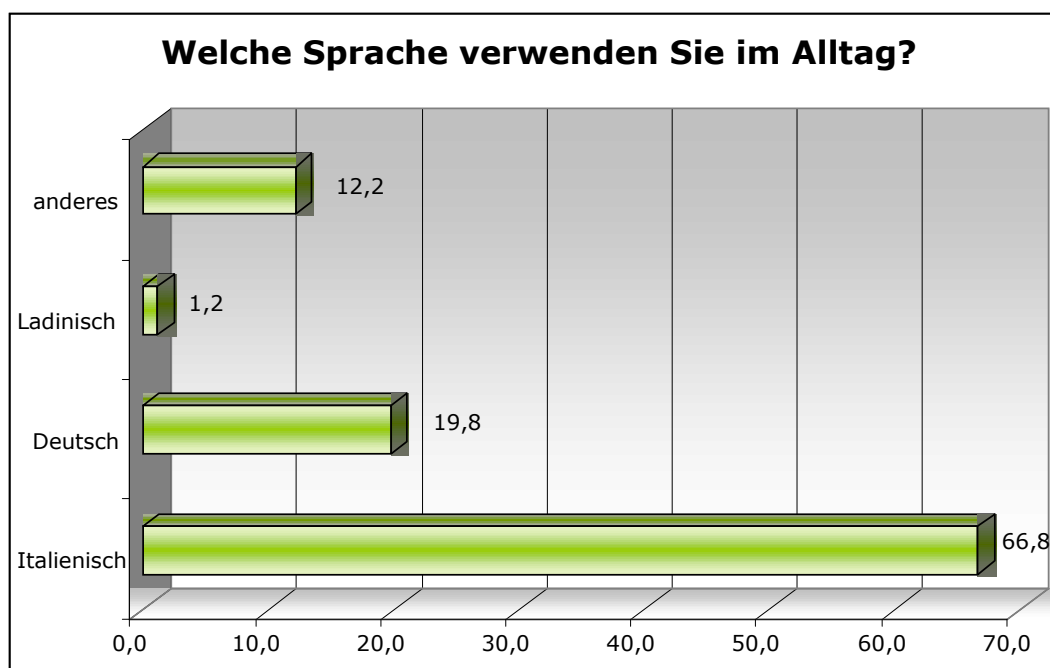
Grafik 4

80,4% der Befragten sind italienische Staatsbürger. (Grafik 5)



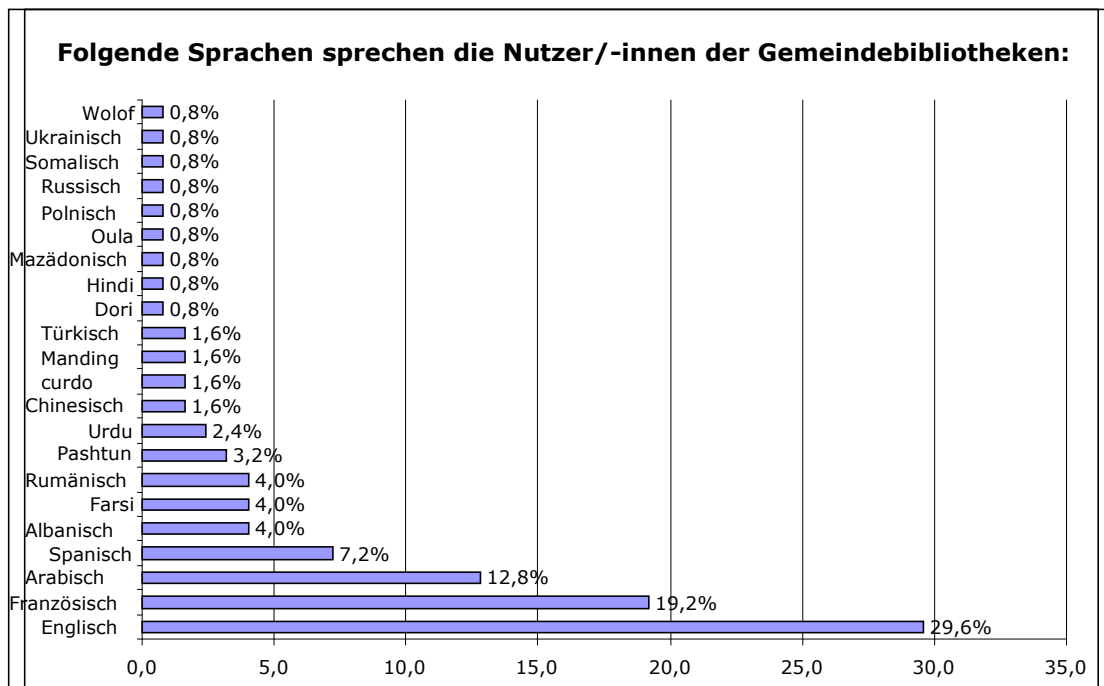
Grafik 5

Auf die Frage, welche Sprache sie vorwiegend im Alltag verwenden, haben 68,8% der Befragten Italienisch angegeben. (Grafik 6)



Grafik 6

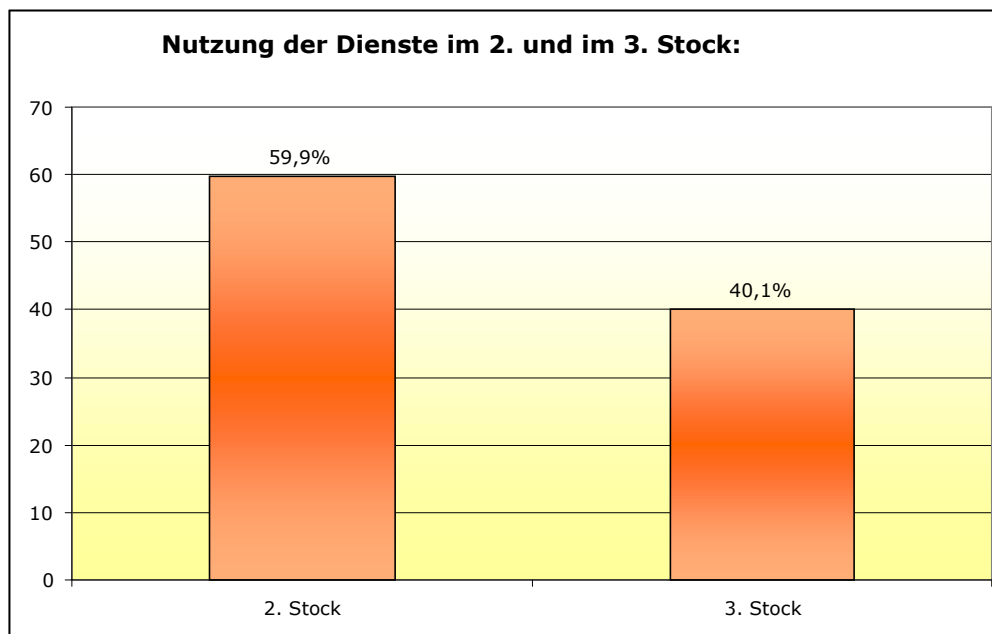
Neben den drei Sprachen, die in der Provinz Bozen gesprochen werden, wurde festgestellt, dass die Nutzerinnen und Nutzer der Gemeindebibliotheken 22 verschiedene Sprachen sprechen. Die am häufigsten gesprochene Sprache ist mit 29,6% das Englische. (Grafik 7)



Grafik 7

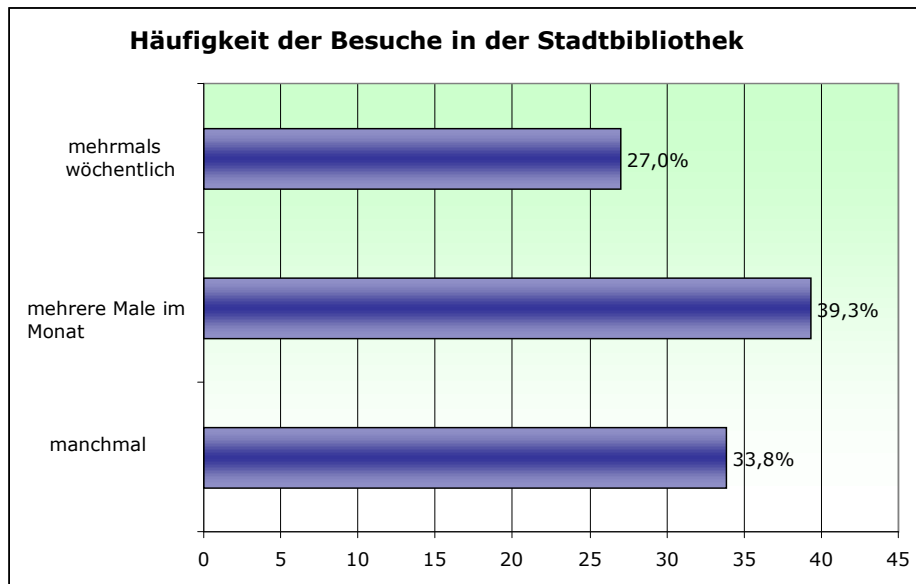
**Kurdisch**

59,9% der Nutzerinnen und Nutzer der Stadtbibliothek haben die Dienste im 2. Stock in Anspruch genommen. (Grafik 10)



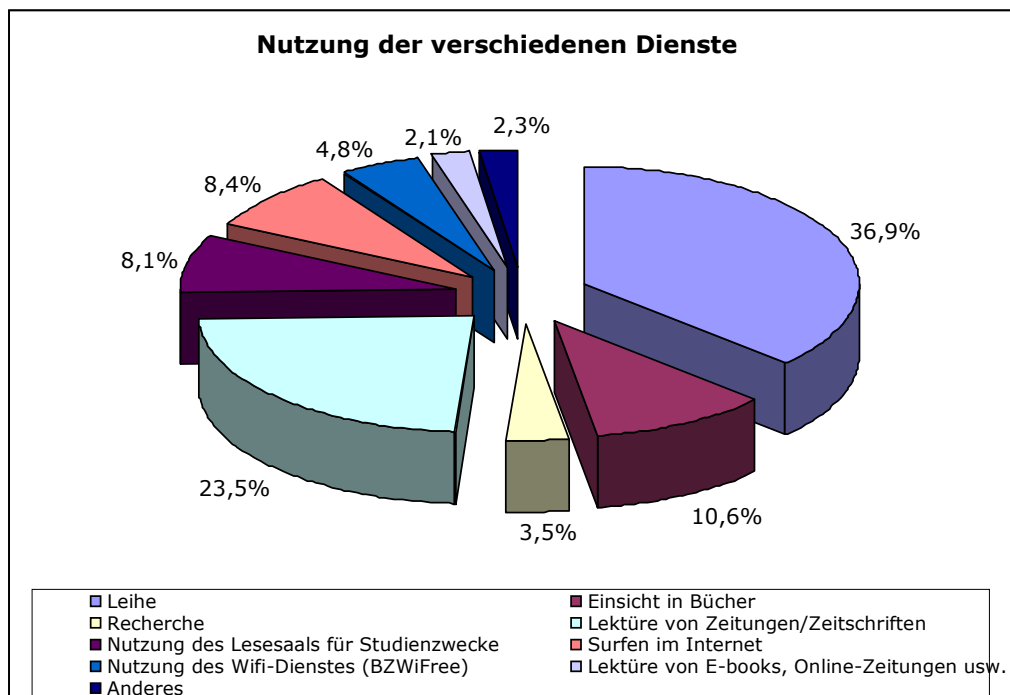
Grafik 10

Die Personen wurden gefragt, wie oft sie in die Stadtbibliothek kommen: 39,2% haben geantwortet, dass sie mehrmals im Monat in die Stadtbibliothek kommen. (Grafik 11)



Grafik 11

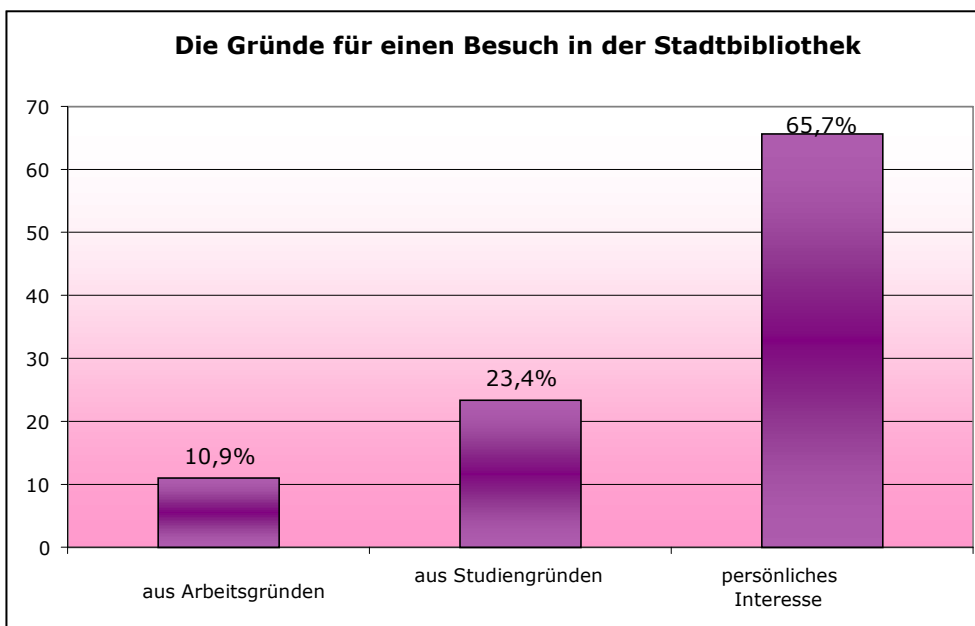
Die nächste Grafik veranschaulicht die Häufigkeit der Inanspruchnahme der verschiedenen Dienste in der Stadtbibliothek: Die meisten Nutzer/-innen kommen in die Stadtbibliothek, um Medien auszuleihen oder die Zeitung bzw. eine Zeitschrift zu lesen. (Grafik 12)



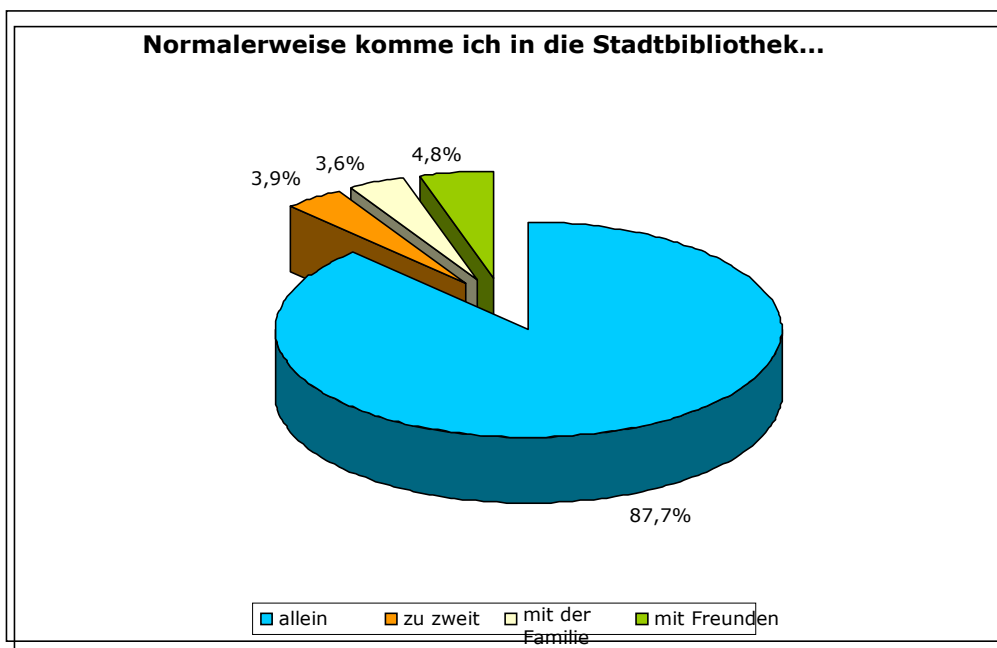
Grafik 12



65,7% der Befragten besuchen die Stadtbibliothek aus persönlichem Interesse und der Großteil davon (87,7%) kommt meistens allein. (Grafiken 13 und 14)

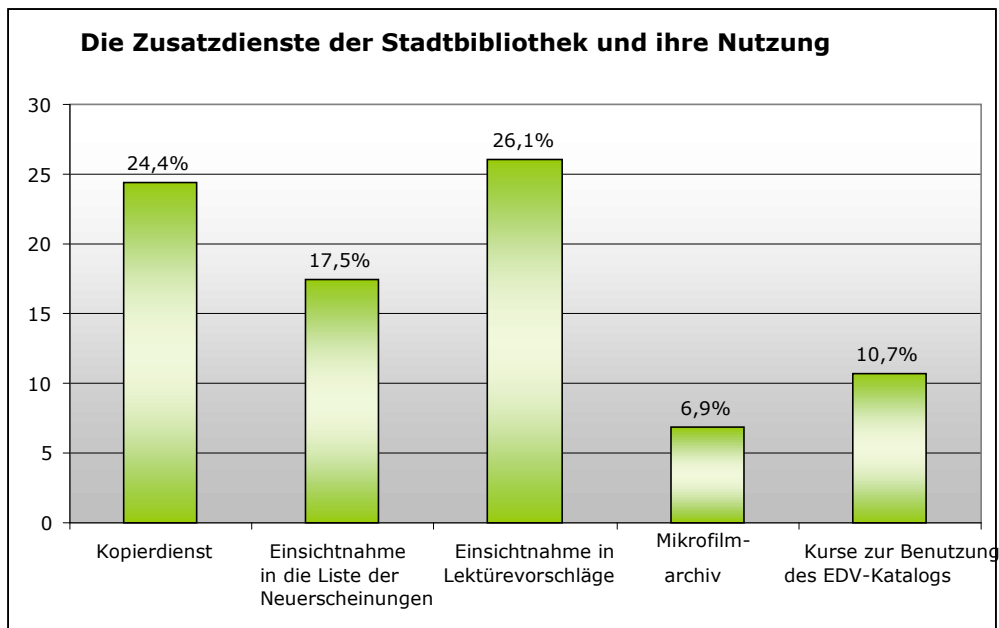


Grafik 13



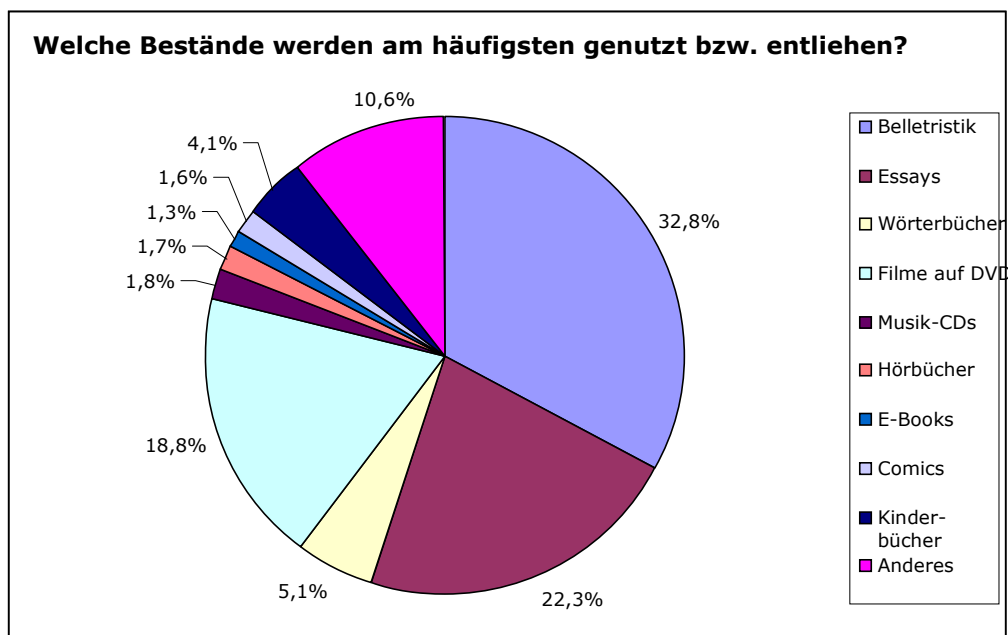
Grafik 14

Die Frage, ob sie auch die Zusatzdienste der Stadtbibliothek in Anspruch nehmen, haben 16% der Befragten bejaht. (Grafik 15)



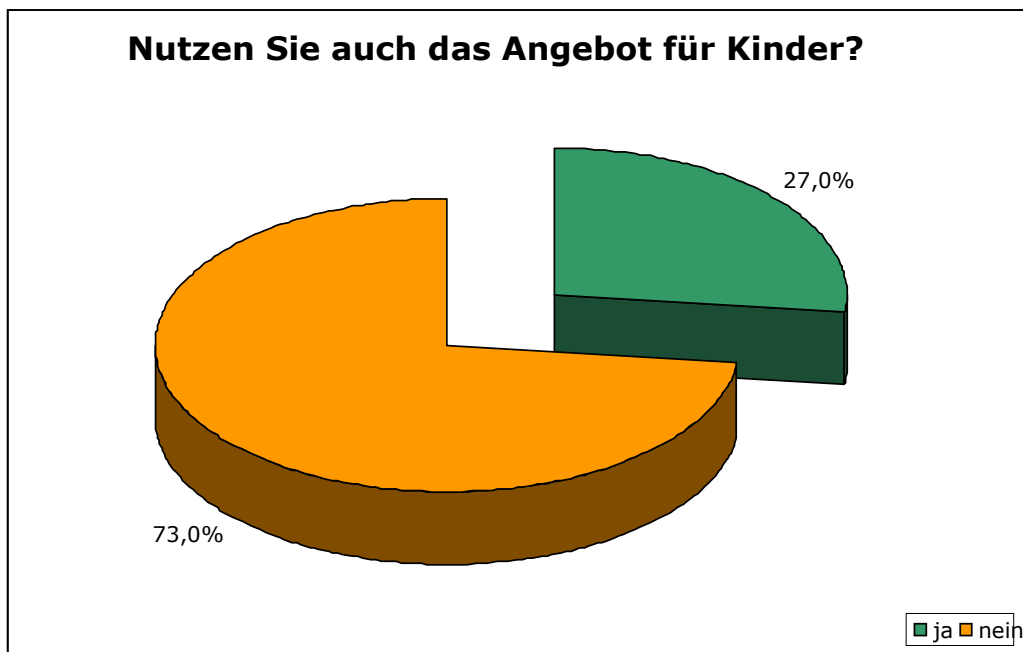
Grafik 15

Der Bestand, der am häufigsten genutzt und aus welchem am meisten entliehen wird, ist jener der Belletristik (32,8%). (Grafik 16)

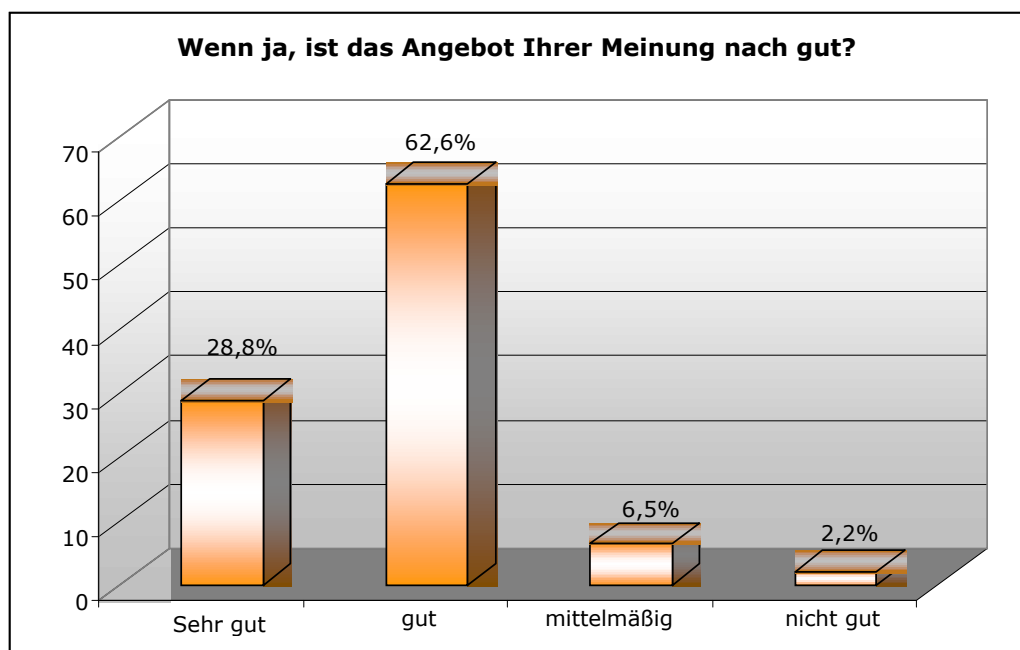


Grafik 16

27,0% der Stichprobe nutzen auch das Angebot für Kinder, und davon stellen 28,8% der Befragten fest, dass das Angebot gut sortiert ist. (Grafiken 17 und 18)

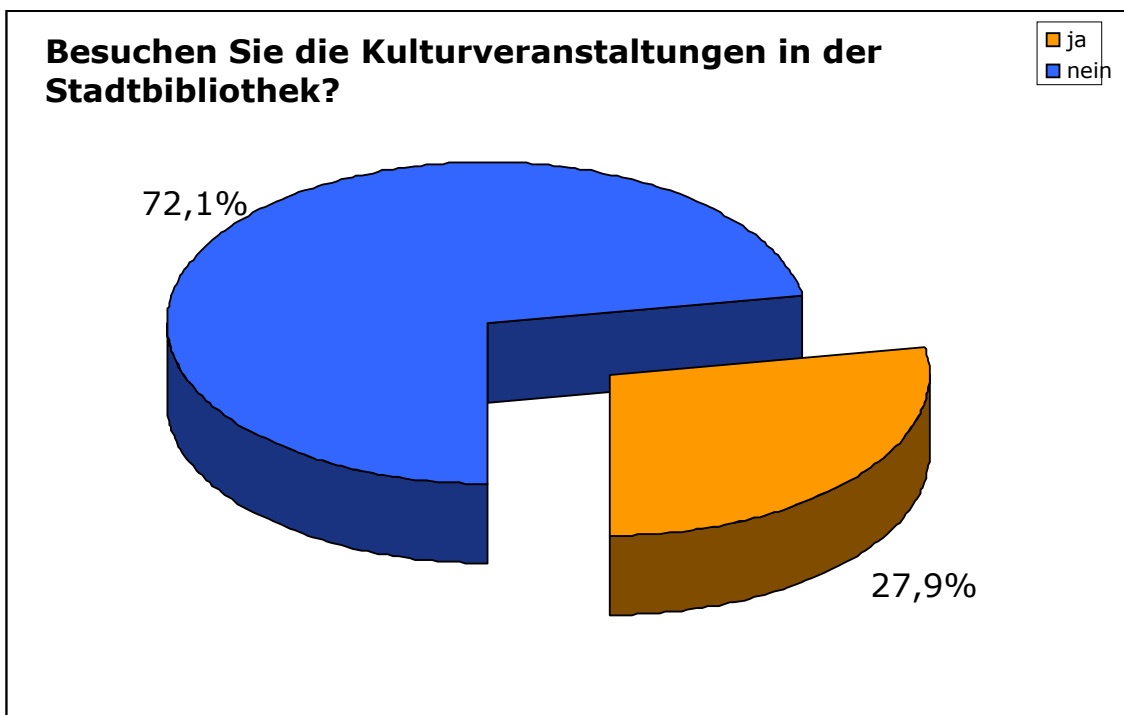


Grafik17

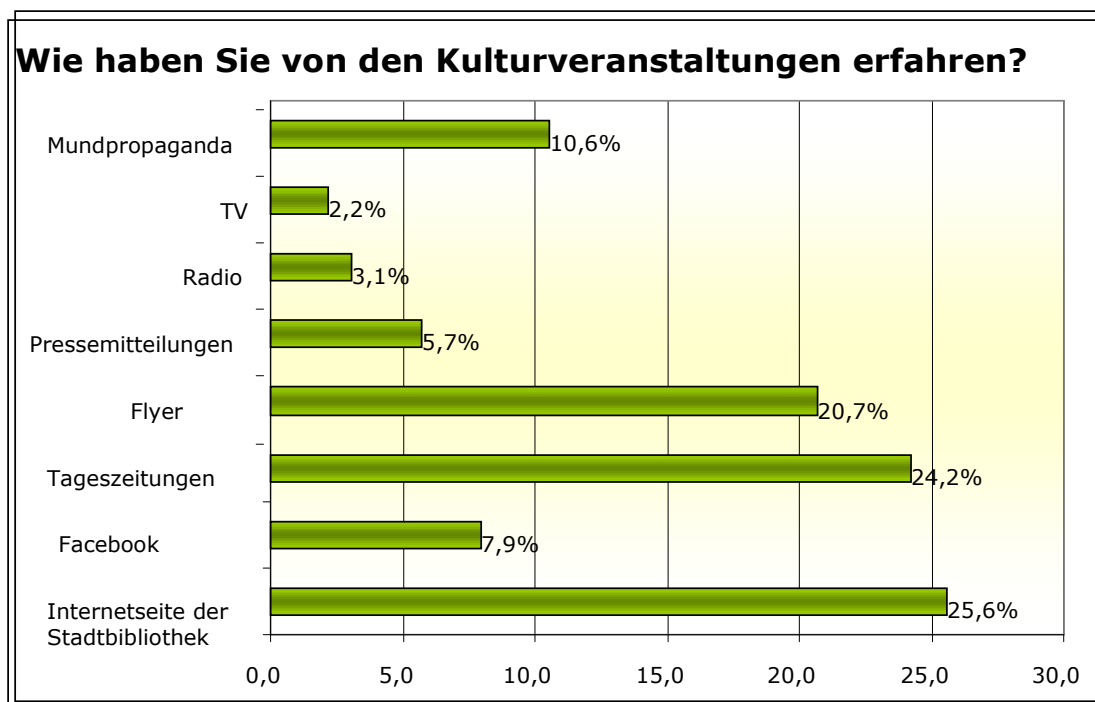


Grafik 18

Die Bibliotheksnutzer/-innen wurden auch gefragt, ob sie die Kulturveranstaltungen kennen und besucht haben. Bei einer positiven Antwort wurde nachgefragt, woher sie das Angebot kennen. Die Grafiken 19 und 20 veranschaulichen die Antworten.

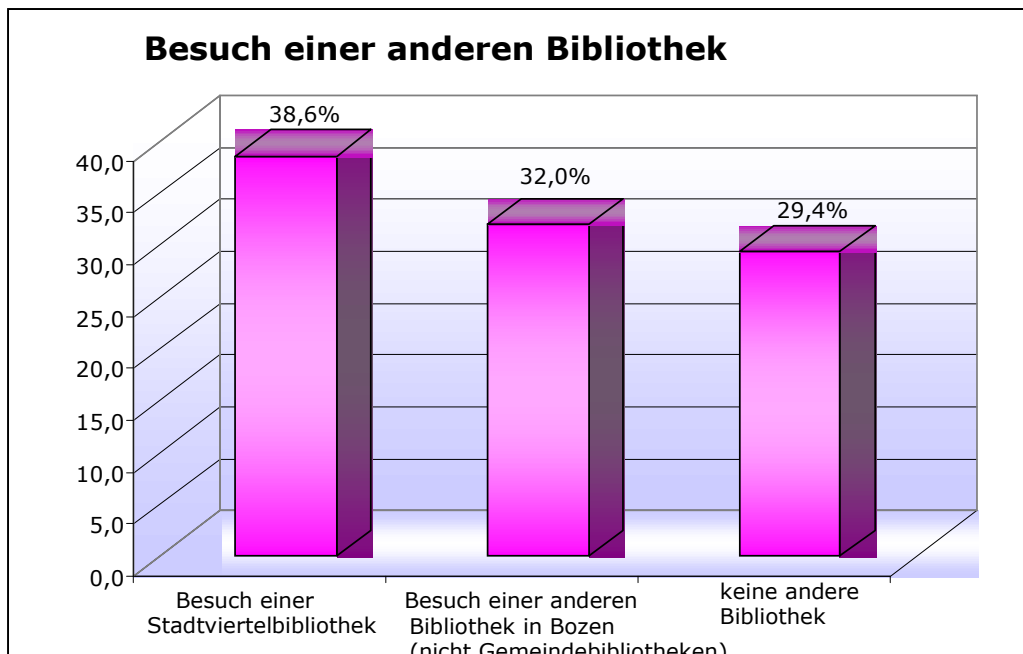


Grafik 19



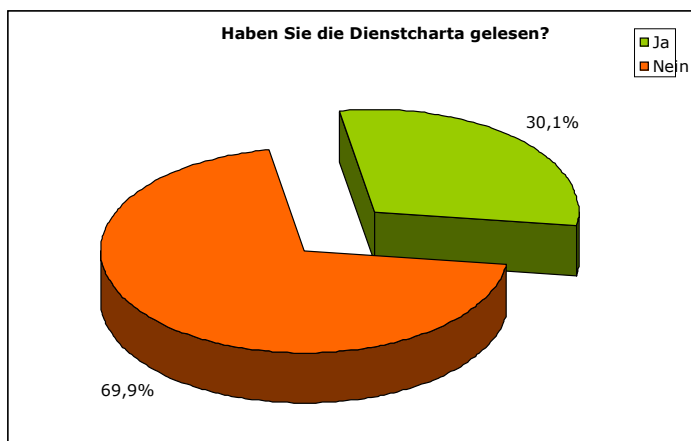
Grafik 20

38,6% der Befragten besuchen auch eine andere Bibliothek. (Grafik 21)

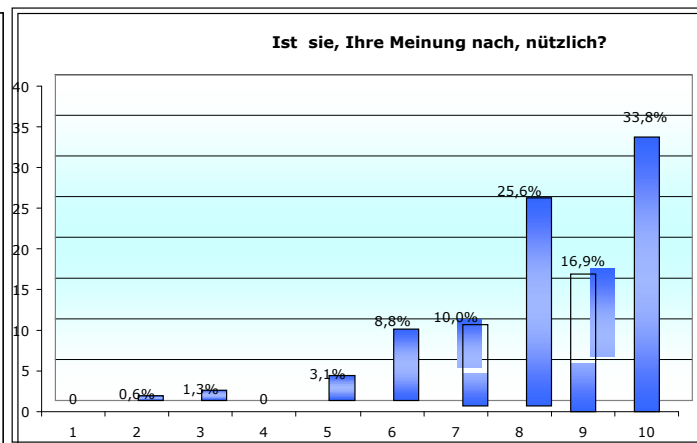


Grafik 21

31,1% der Befragten haben erklärt, die Dienstcharta gelesen zu haben. Die Befragten wurden daher gebeten, auf einer Skala von 1 (=gar nicht nützlich) bis 10 (=sehr nützlich) anzugeben, inwieweit die Dienstcharta ihrer Meinung nach nützlich ist. Der erhobene Durchschnittswert liegt bei 8,4.



Grafik 22



Grafik 23

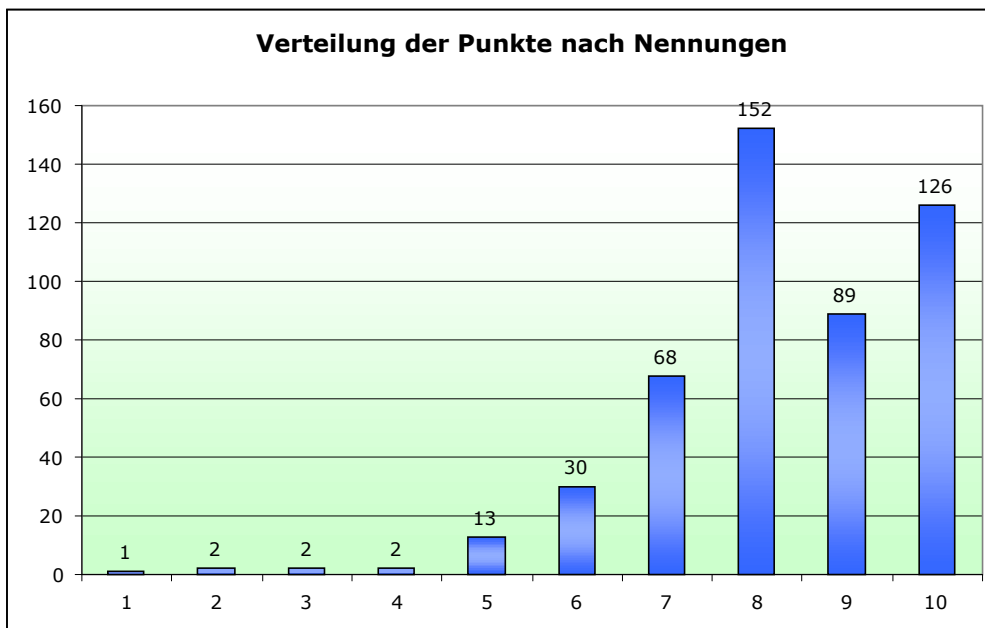
## Die Gesamtbewertung der Stadtbibliothek

Die Befragten wurden gebeten, die Stadtbibliothek insgesamt auf einer Skala von 1 bis 10 zu bewerten. Das Ergebnis ist ein Durchschnittswert von 8,3 mit einer Standardabweichung<sup>1</sup> von 1,5 ab. 2007 lag die Zufriedenheit insgesamt bei 8,1 mit einer Standardabweichung von 1,5.

Die Grafik unten zeigt, dass die Punktezahl "8" der am häufigsten angegebene Wert ist (152 Nennungen). Negativwerte, d.h. Werte, die geringer sind als die

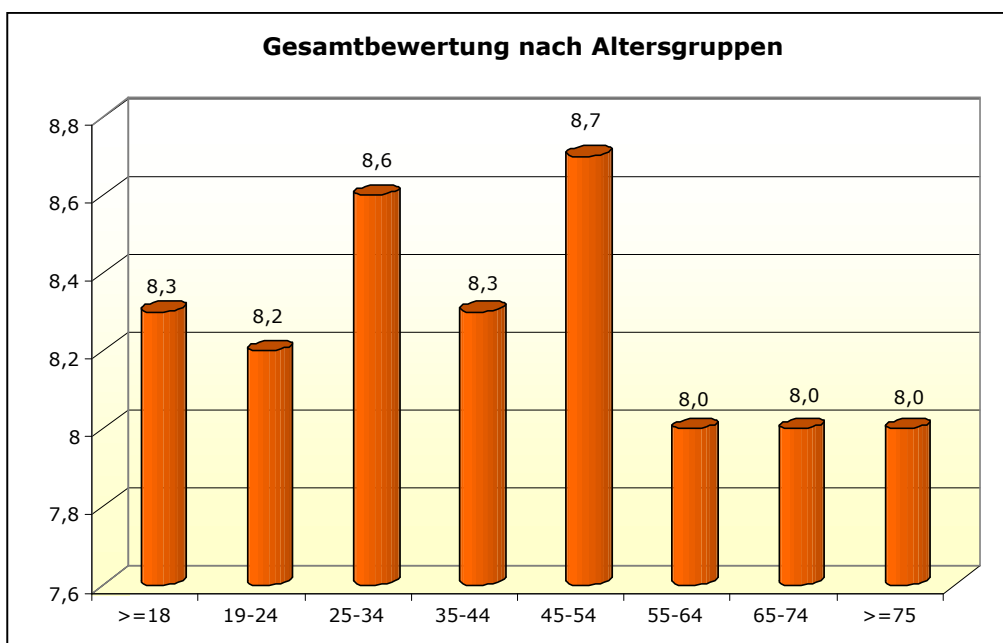
<sup>1</sup> Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Erwartungswert. Die Standardabweichung ist de facto der Mittelwert der Abweichungen der Einzelwerte vom Mittelwert und besagt, wie nahe die Werte beim Mittelwert oder beim Erwartungswert liegen.

Punktezahl "6", sind in 20 Nennungen enthalten. Insgesamt wurden 485 Bewertungen abgegeben. (Grafik 24)



Grafik 24

Analysiert man die Gesamtbewertung nach Altersgruppen, so hat die Altersgruppe von 55+ die niedrigsten Gesamtpunkte vergeben (8,0), während die Altersgruppe der 45- bis 54-Jährigen die höchste Gesamtpunktezahl angegeben hat 8,7. (Grafik 25)

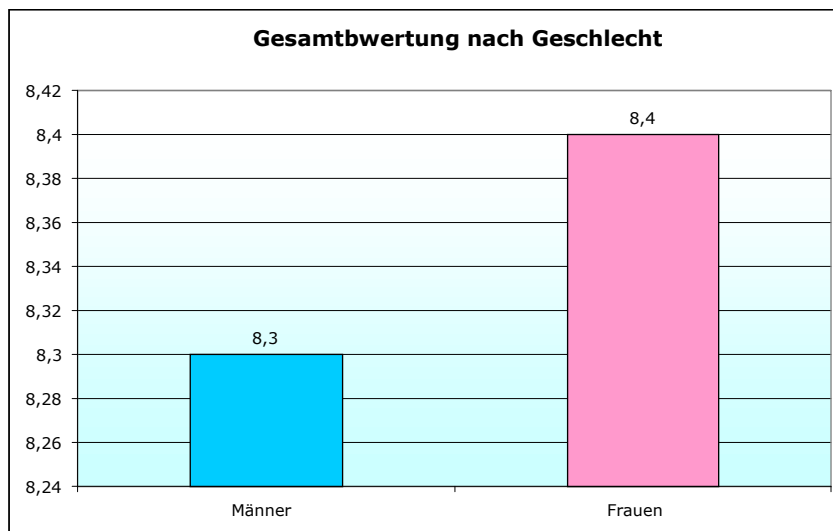


Grafik 25

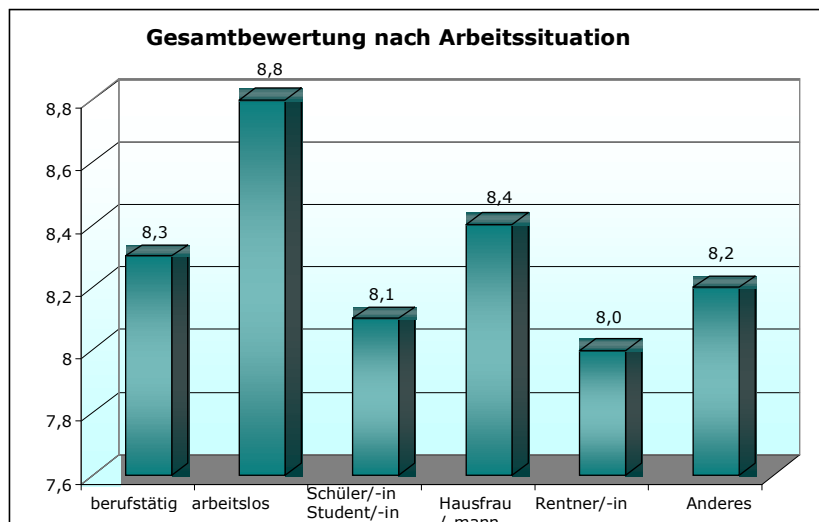
Die Frauen haben die Stadtbibliothek insgesamt mit einer höheren Punktezahl bewertet als die Männer. Der von den Frauen gegebene Durchschnitt liegt bei 8,4.

Die folgenden Grafiken schlüsseln die Gesamtbewertung nach einigen Parametern auf, z.B. nach Geschlecht, Arbeitssituation, Gründe für die Besuche

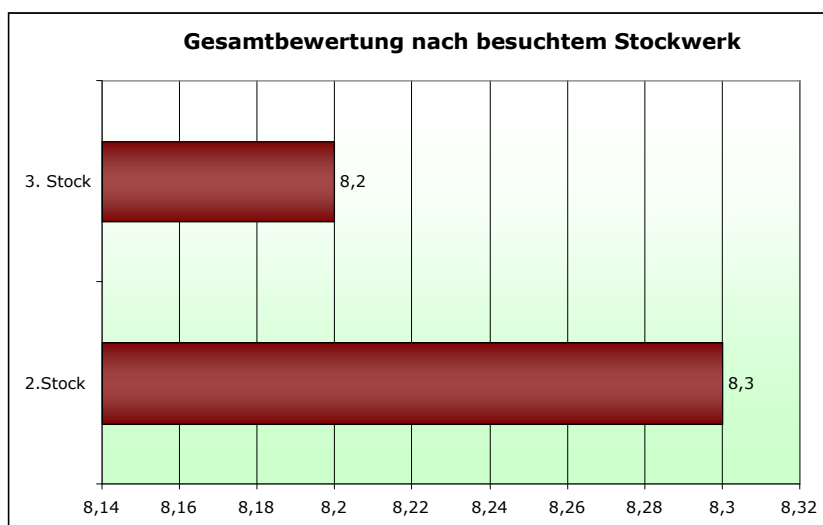
in der Stadtbibliothek, das besuchte Stockwerk in der Stadtbibliothek usw.  
(Grafiken 26 - 33)



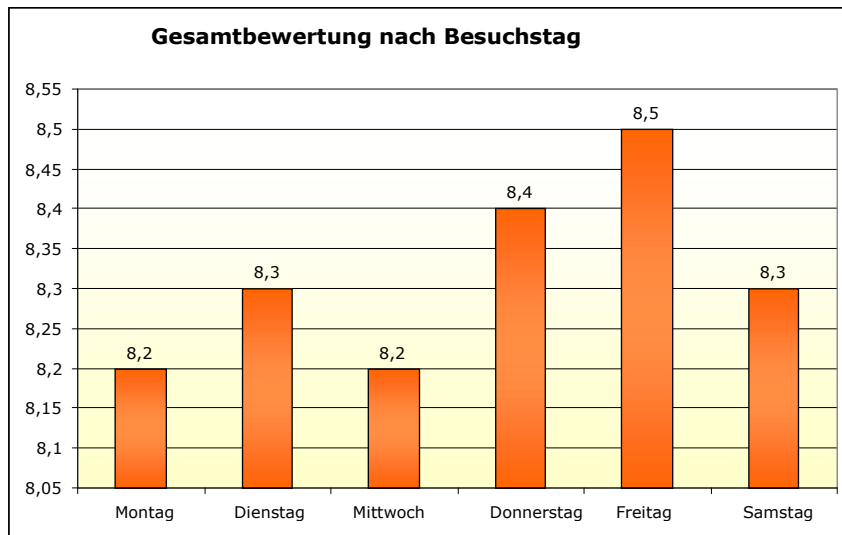
Grafik 26



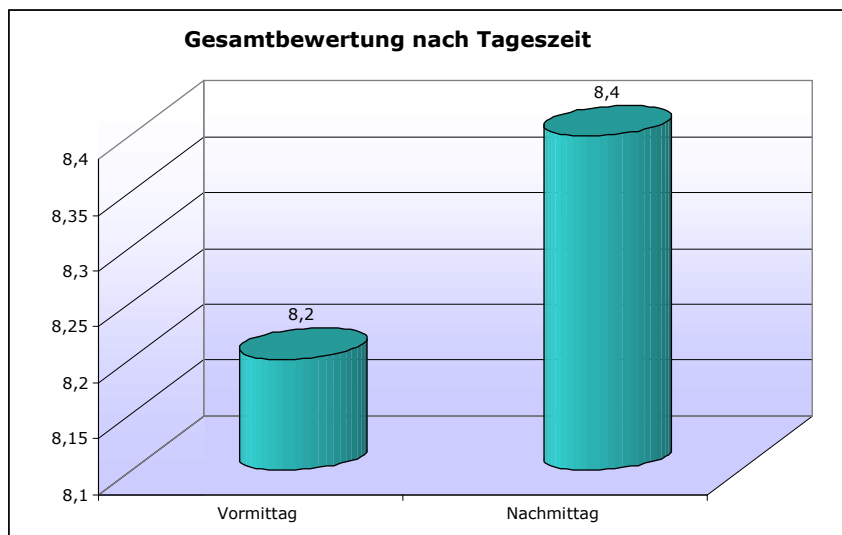
Grafik 27



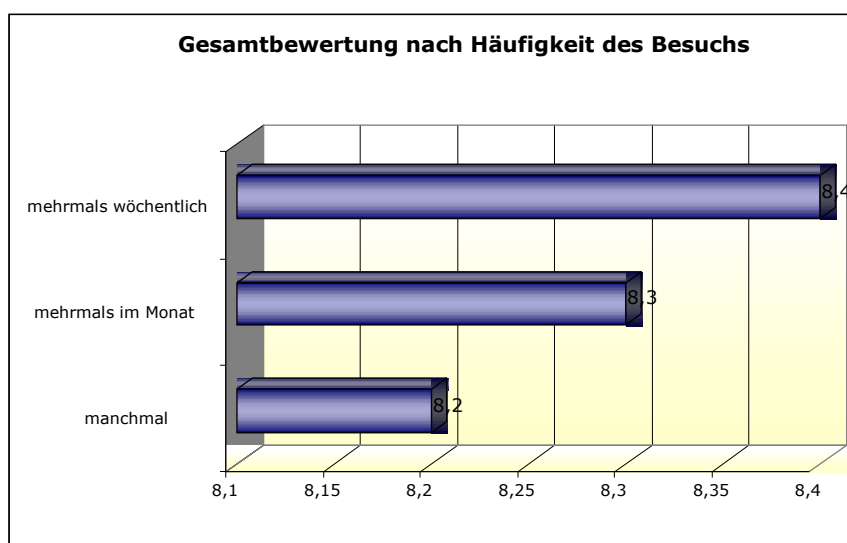
Grafik 28



Grafik 29

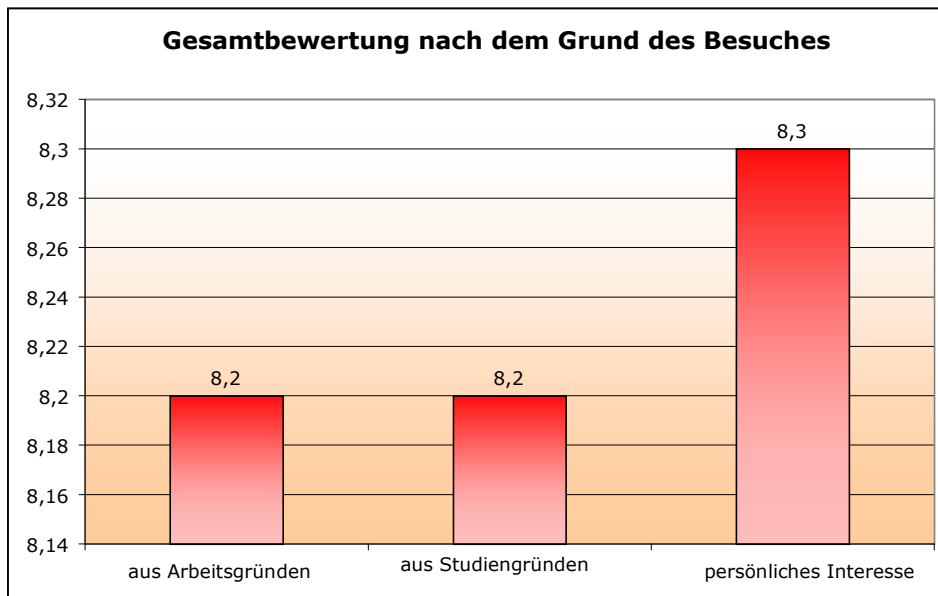


Grafik 30

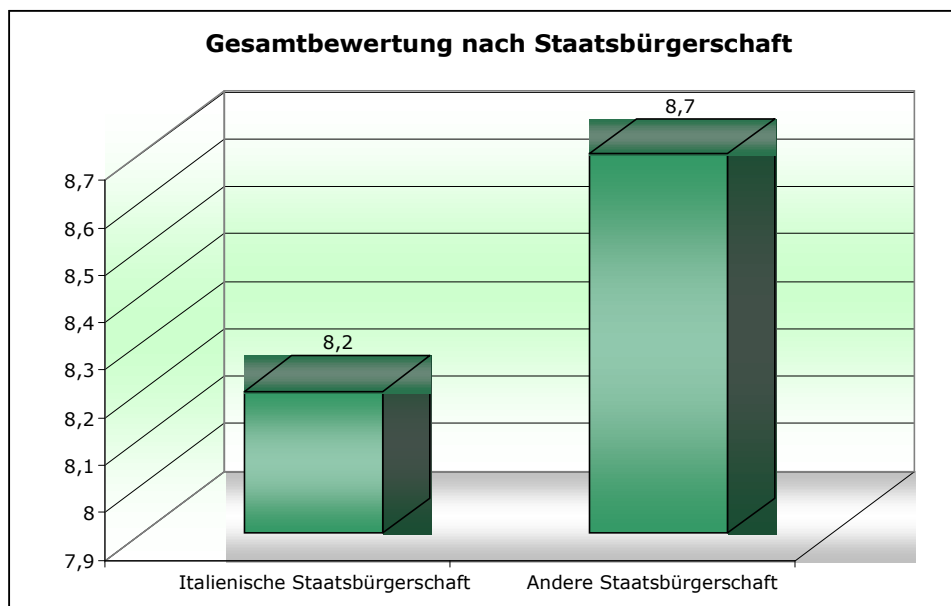


Grafik 31





Grafik 32



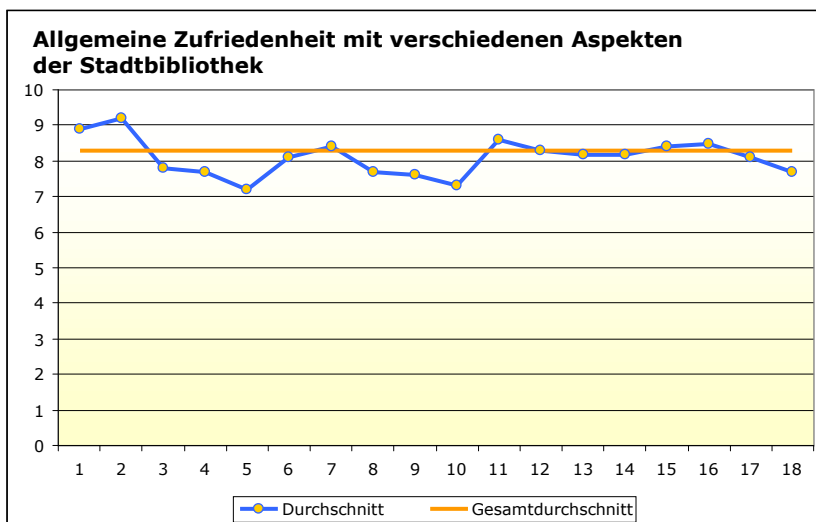
Grafik 33

## Allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Stadtbibliothek

Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Stadtbibliothek zu erheben, haben die Befragten 18 vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 10 (absolut richtig) und 1 (absolut falsch) vergeben haben.

Die Grafik unten zeigt die durchschnittliche Punktzahl, die nachfolgende Tabelle gibt Aufschluss über die Durchschnittswerte (in absteigender Reihenfolge).

- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 3 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 4 angemessen ausgestattete Lesesäle
- 5 Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen
- 6 angemessenes Angebot an Büchern
- 7 angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften
- 8 ...



Grafik 34

Die Stadtbibliothek...	Punkte 2014	Punkte 2007	Trend
ist leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen.	9,2	9,0	☺↑
hat angemessene Öffnungszeiten.	8,9	8,5	☺↑
hat freundliches und kompetentes Personal.	8,6	7,8	☺↑
hat einen schnellen und effizienten Service zur Vormerkung oder Verlängerung von ausgeliehenen Medien.	8,5	8,1	☺↑
hat ein gutes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften.	8,4	8,3	☺↑
hat kurze Wartezeiten bei der Ausgabe der im Lager bestellten Medien.	8,4	8,2	☺↑
bietet gute Hilfestellung bei der bibliografischen Recherche.	8,3	7,5	☺↑
erteilt alle notwendigen Informationen am Telefon.	8,2	7,5	☺↑
hat alle notwendigen Informationen auf ihrer Webseite.	8,2	7,5	☺↑
Das Angebot an Medien entspricht den Bedürfnissen der Nutzer/-innen.	8,1	7,8	☺↑
Der Fernleiheservice funktioniert gut.	8,1	7,5	☺↑
ist auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich.	7,8	4,0	☺☺↑
Die Lesesäle sind gut ausgestattet.	7,7	7,7	☺↔
Das Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM ist angemessen.	7,7	6,8	☺↑
hat ein interessantes Veranstaltungsangebot.	7,7	7,4	☺↑
hat ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog.	7,6	7,2	☺↑
hat ausreichend EDV-Schalter für Internet und Multimedia.	7,3	6,5	☺↑
Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen.	7,2	8,0	☹↓

Tabelle 1

Ähnlich wie bei der Gesamtbewertung, die im Vergleich zur Befragung von 2007 von 8,1 auf 8,3 Punkte gestiegen ist, haben auch die einzelnen Aspekte höhere Punkte erhalten. Eine Ausnahme bilden nur die Aussage Nr. 4 ("Die Lesesäle sind gut ausgestattet"), dessen Punkte unverändert sind, und die

Aussage Nr. 5 ("Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen"), die 0,8 Prozentpunkte verloren hat.

Man kann in diesem Zusammenhang nicht von eigentlichen Schwachstellen sprechen, denn die Punkte sind im Schnitt höher als 7. Die Stärken der Stadtbibliothek sind:

- die leichte Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (9,2)
- die Öffnungszeiten, die den Wünschen der Nutzer/-innen entsprechen (8,9)
- das freundliche und kompetente Personal (8,6)
- der schnelle und effiziente Service zur Vormerkung oder Verlängerung von entliehenen Medien (8,5)

### **Anregungen der Befragten**

In den eigens dafür vorgesehenen Feldern auf dem Fragebogen haben 118 Befragte insgesamt 165 Anregungen / Bemerkungen formuliert.

Ein kurzer Überblick über die häufigsten Anmerkungen der Befragten:

- In der Stadtbibliothek halten sich häufig Personen auf, die nicht die Dienste der Bibliothek nutzen, sondern dort z.B. telefonieren, sich waschen, schlafen, essen oder Schutz vor der Kälte suchen. – 35 Anmerkungen (21,2%)
- Die Stadtbibliothek ist insgesamt zufriedenstellend. – 15 Bemerkungen (9,1%)
- Bessere Kontrolle der Störungen durch Lärm (Musik, Handys, Gespräche) – 10 Anmerkungen (6,1%)
- Es herrscht häufig Chaos – 7 Anmerkungen (4,2%)
- Bessere Belüftung der Räume (häufig unangenehme Gerüche) – 6 Anmerkungen (3,6%)

Zu den Schwachstellen der Stadtbibliothek, auf welche einige Befragten hingewiesen haben und die auch von den Beauftragten des Amtes vor Ort bestätigt wurden, die beim Ausfüllen der Fragebögen behilflich waren, zählt die Nutzung der Räume der Stadtbibliothek für bibliotheksfremde Zwecke: Häufig wird die Stadtbibliothek als "Aufenthaltsraum" genutzt. Das gilt insbesondere für den 3. Stock, wo Personen die Toiletten öfters für ihre tägliche Hygiene benutzen. Dies geht natürlich zu Lasten des besonderen Ambientes einer Bibliothek.

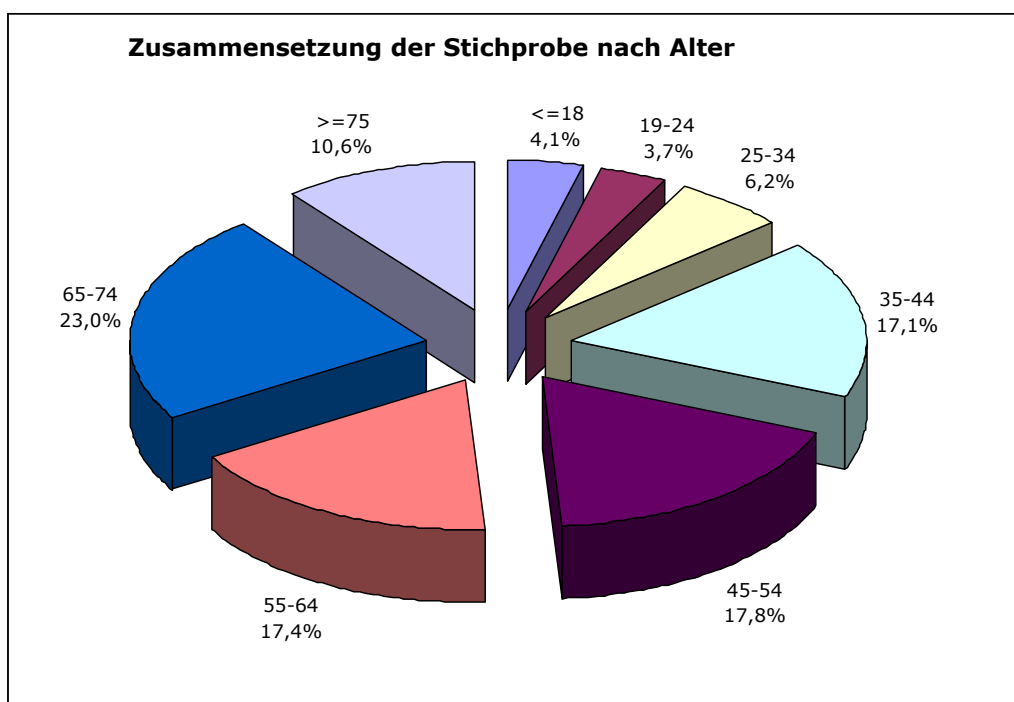
## 4.2 Die Stadtviertelbibliotheken

### Die Stichprobe

Die Erhebung der Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer wurde auch in den Stadtviertelbibliotheken durchgeführt, u.z. in der Stadtviertelbibliothek Don Bosco, in der Stadtviertelbibliothek Europa, in der Stadtviertelbibliothek Gries, in der Stadtviertelbibliothek Neustift, in der Stadtviertelbibliothek Oberau und in der Stadtviertelbibliothek Ortler.

Die folgenden Grafiken und Tabellen veranschaulichen die Zusammensetzung der Stichprobe, die auch nach den einzelnen Stadtviertelbibliotheken aufgeschlüsselt wird.

Das Durchschnittsalter der 894 Befragten, welche eine Angabe zum Alter gemacht haben, liegt bei 53,7 Jahren. Die Altersklasse, die am häufigsten eine Stadtviertelbibliothek besucht, ist die der 65- bis 74-Jährigen (23,0%). (Grafik 35 und Tabellen 2 und 3)



Grafik 35

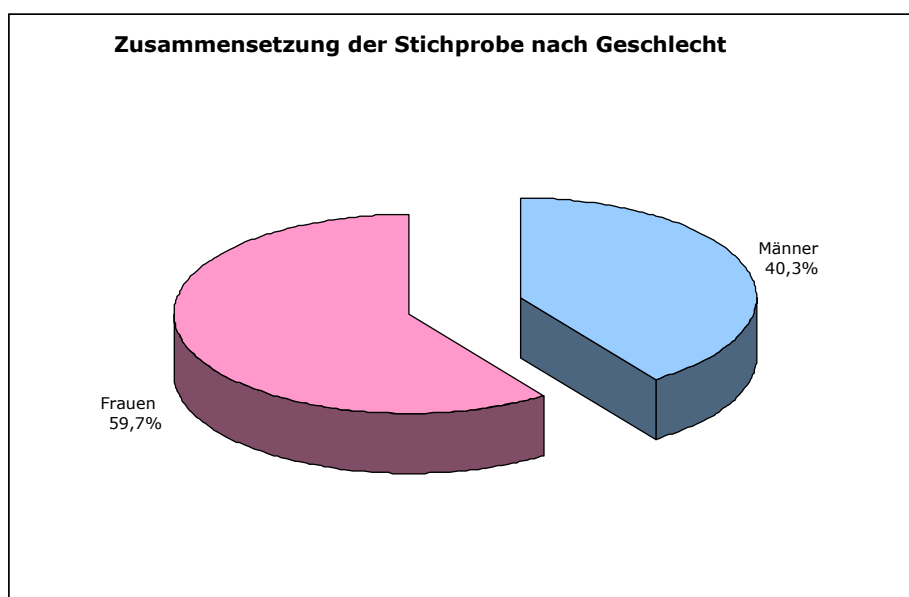
Stadtviertel- bibliothek	Altersklassen								INSG.
	<=18	19-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	>=75	
Don Bosco	3,1%	4,6%	6,2%	17,7%	13,8%	19,2%	23,8%	11,5%	<b>100,0%</b>
Europa	1,8%	3,1%	5,4%	12,6%	18,8%	18,8%	29,1%	10,3%	<b>100,0%</b>
Gries	3,0%	1,5%	6,0%	14,2%	19,4%	19,4%	22,4%	14,2%	<b>100,0%</b>
Neustift	2,1%	0,7%	5,0%	20,6%	20,6%	16,3%	20,6%	14,2%	<b>100,0%</b>
Oberau	10,6%	8,8%	8,8%	18,8%	17,1%	12,9%	17,1%	5,9%	<b>100,0%</b>
Ortler	4,2%	2,1%	5,2%	22,9%	15,6%	18,8%	22,9%	8,3%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>4,1%</b>	<b>3,7%</b>	<b>6,2%</b>	<b>17,1%</b>	<b>17,8%</b>	<b>17,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>10,6%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 2

Stadtviertelbibliothek	Altersdurchschnitt in Jahren
Don Bosco	54,3
Europa	56,6
Gries	56,6
Neustift	55,2
Oberau	46,3
Ortler	52,4
<b>INSGESAMT</b>	<b>53,7</b>

Tabelle 3

59,7% der Befragten sind Frauen. Auch in den Stadtviertelbibliotheken ist der Anteil an Frauen höher als jener der Männer. Nur die Stadtviertelbibliothek Ortler besuchen mehr Männer als Frauen, u.z. 52,6%. (Grafik 36 und Tabelle 4)

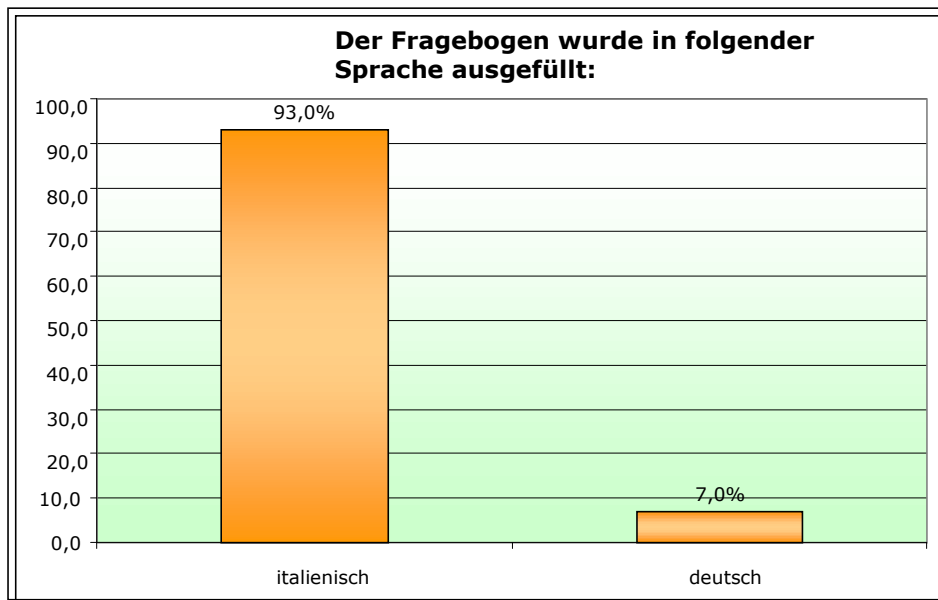


Grafik 36

Stadtviertelbibliothek	Männer	Frauen
Don Bosco	34,8%	65,2%
Europa	39,0%	61,0%
Gries	34,3%	65,7%
Neustift	43,1%	56,9%
Oberau	42,0%	58,0%
Ortler	52,6%	47,4%
<b>INSGESAMT</b>	<b>40,3%</b>	<b>59,7%</b>

Tabelle 4

93,0% der Befragten haben den Fragebogen auf Italienisch ausgefüllt. (Grafik 37, Tabelle 5)

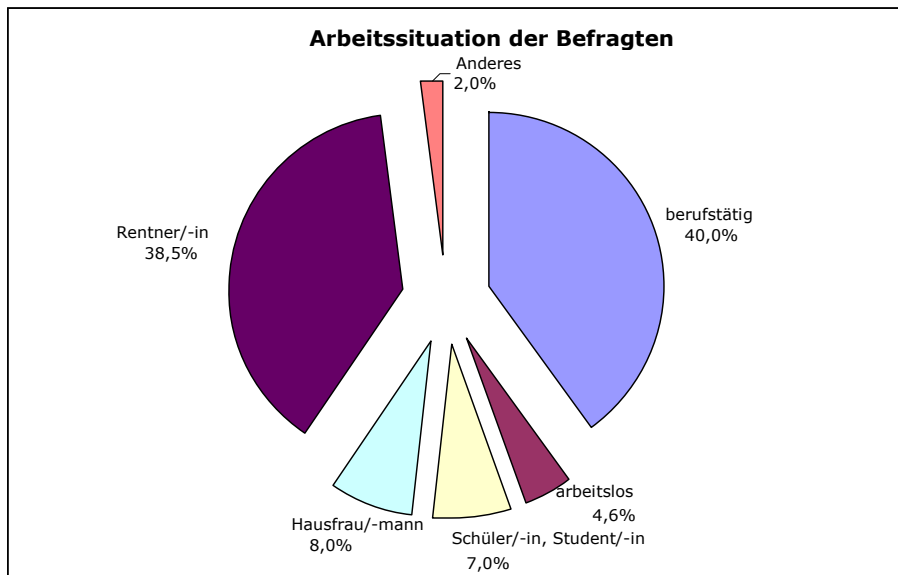


Grafik 37

Stadtviertel- bibliothek	Im Fragebogen verwendete Sprache	
	Italienisch	Deutsch
Don Bosco	98,5%	2,0%
Europa	89,3%	28,0%
Gries	88,2%	19,3%
Neustift	98,6%	2,0%
Oberau	90,3%	18,8%
Ortler	97,9%	2,0%
<b>INSGESAMT</b>	<b>93,0%</b>	<b>7,0%</b>

Tabelle 5

40,0% der Befragten sind berufstätig. (Grafik 38, Tabelle 6)



Grafik 38

Stadtviertel- bibliothek	Arbeitssituation						INSG.
	berufstätig	arbeits- los	Schüler/-in Student/-in	Hausfrau/- mann	Rentner/-in	Anderes	
Don Bosco	35,6%	4,5%	7,6%	8,3%	42,4%	1,5%	<b>100,0 %</b>
Europa	38,8%	3,4%	3,9%	7,3%	44,8%	1,7%	<b>100,0 %</b>
Gries	42,0%	2,8%	3,5%	7,0%	41,3%	3,5%	<b>100,0 %</b>
Neustift	44,7%	5,0%	3,5%	5,7%	39,7%	1,4%	<b>100,0 %</b>
Oberau	40,0%	6,3%	15,4%	8,6%	27,4%	2,3%	<b>100,0 %</b>
Ortler	39,2%	6,2%	8,2%	13,4%	32,0%	1,0%	<b>100,0 %</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>40,0%</b>	<b>4,6%</b>	<b>7,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>38,5%</b>	<b>2,0%</b>	<b>100,0 %</b>

Tabelle 6

96,8% der Befragten besitzen die italienische Staatsbürgerschaft. Mit einem Anteil von 10,3% an ausländischen Nutzer/-innen ist die Stadtbibliothek Oberau die Bibliothek mit der größten ethnischen Vielfalt. (Grafik 39, Tabelle 7)



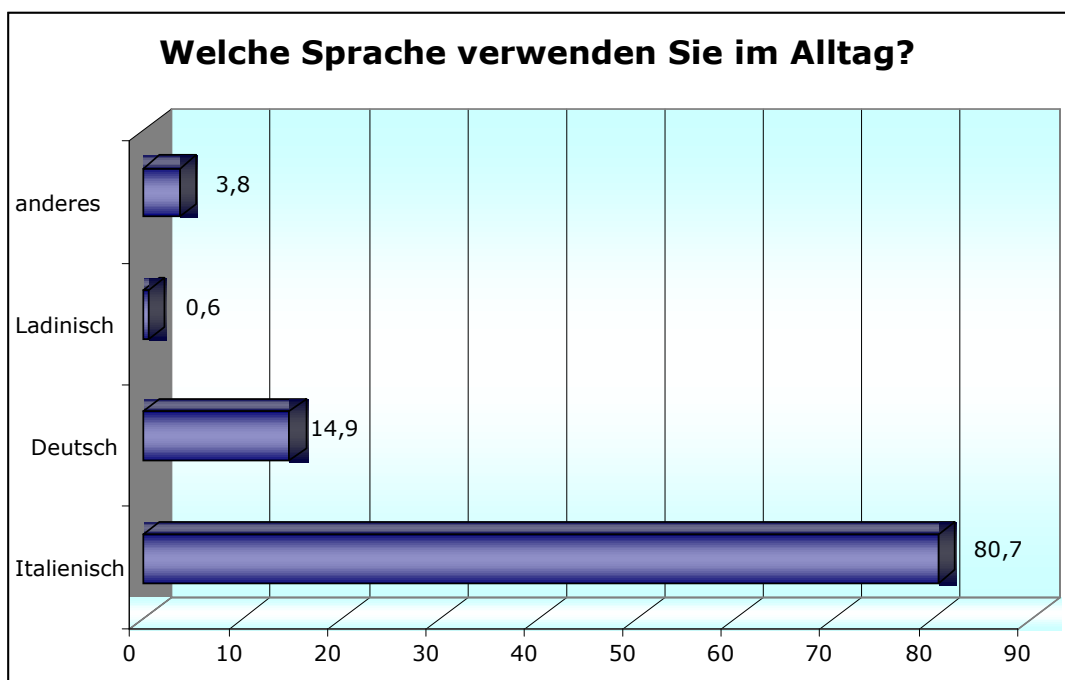
Grafik 39

Stadtviertel- bibliothek	Besitzen Sie die italienische Staatsbürgerschaft?	
	Ja	Nein
Don Bosco	96,9%	3,1%
Europa	99,1%	0,9%
Gries	98,6%	1,4%
Neustift	99,3%	0,7%
Oberau	89,7%	10,3%
Ortler	97,9%	2,1%
<b>INSGESAMT</b>	<b>96,8%</b>	<b>3,2%</b>

Tabelle 7

Auf die Frage, welche Sprache sie vorwiegend im Alltag verwenden, haben 80,7% der Befragten Italienisch angegeben. (Grafik 40, Tabelle 8)



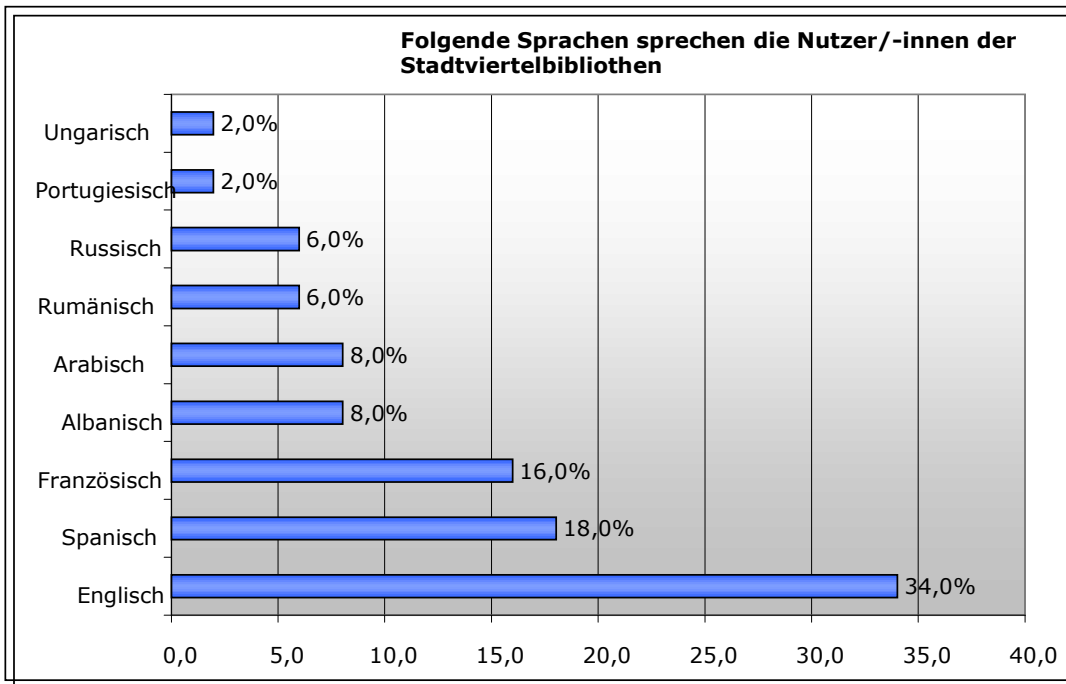


Grafik 40

Stadtviertel- bibliothek	Welche Sprache verwenden Sie im Alltag?			
	Italienisch	Deutsch	Ladinisch	Anderes
Don Bosco	85,4%	11,9%	0,7%	2,0%
Europa	76,7%	20,0%	0,4%	2,9%
Gries	83,8%	13,1%	0,0%	3,1%
Neustift	84,9%	9,6%	1,2%	4,2%
Oberau	72,4%	18,7%	0,9%	7,9%
Ortler	89,7%	9,3%	0,0%	0,9%
<b>INSGESAMT</b>	<b>80,7%</b>	<b>14,9%</b>	<b>0,6%</b>	<b>3,8%</b>

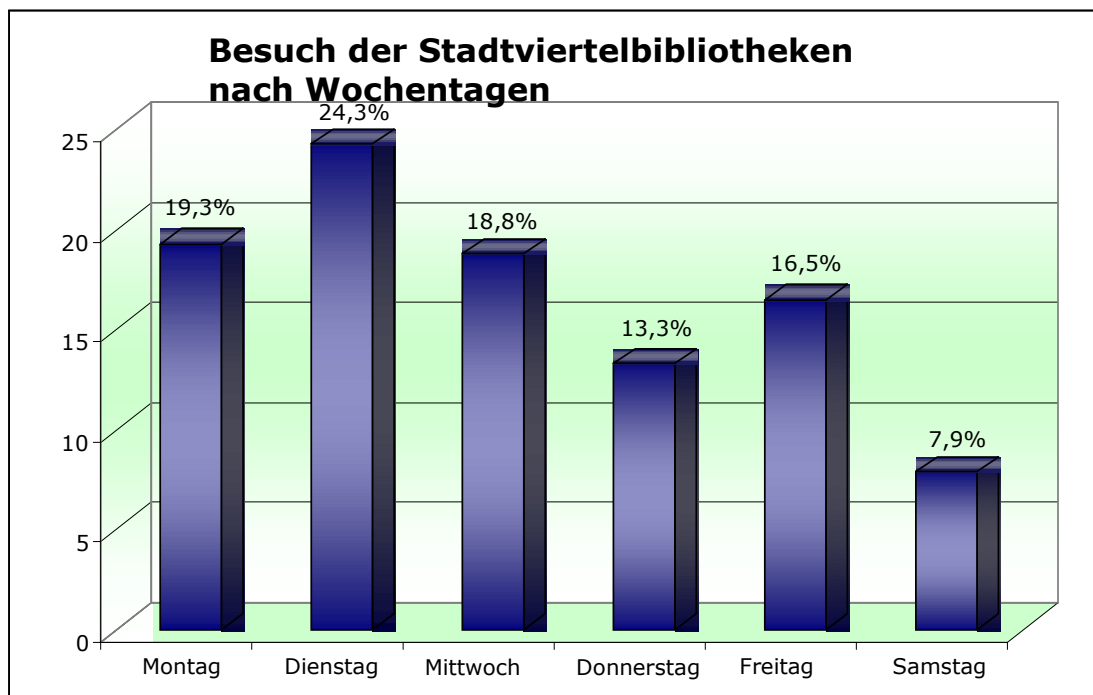
Tabelle 8

Neben den drei Sprachen, die in der Provinz Bozen gesprochen werden, wurde festgestellt, dass die Nutzerinnen und Nutzer der Stadtviertelbibliotheken neun verschiedene Sprachen sprechen. Die am häufigsten gesprochene Sprache ist das Englische mit 34,0%.



Grafik 41

Der Wochentag, an dem die meisten Besuche der Stadtviertelbibliotheken registriert wurden, ist der Dienstag (24,3%). (Grafik 42, Tabelle 9)

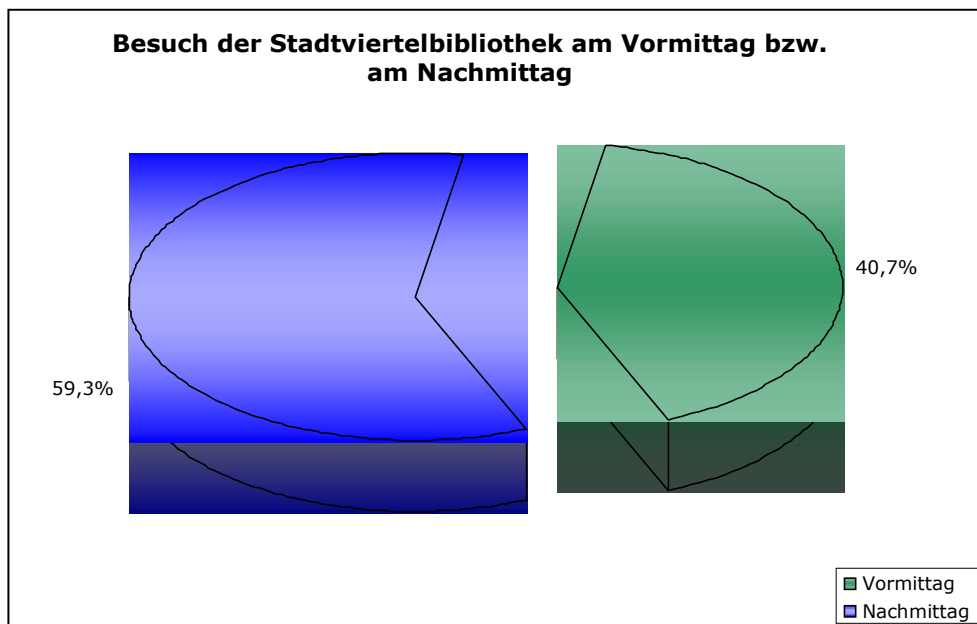


Grafik 42

Stadtviertel- bibliothek	Besuch der Stadtviertelbibliotheken nach Wochentagen						
	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	INSG.
Don Bosco	20,5%	31,1%	18,2%	9,8%	20,5%	0,0%	<b>100,0%</b>
Europa	15,0%	16,7%	19,7%	17,9%	19,2%	11,5%	<b>100,0%</b>
Gries	18,1%	27,1%	20,1%	11,8%	14,6%	8,3%	<b>100,0%</b>
Neustift	20,8%	22,9%	15,3%	14,6%	18,1%	8,3%	<b>100,0%</b>
Oberau	23,3%	25,6%	13,1%	14,2%	15,3%	8,5%	<b>100,0%</b>
Ortler	20,6%	28,9%	30,9%	5,2%	7,2%	7,2%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>19,3%</b>	<b>24,3%</b>	<b>18,8%</b>	<b>13,3%</b>	<b>16,5%</b>	<b>7,9%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 9

59,3% der Befragten haben eine der Stadtviertelbibliotheken am Nachmittag besucht. (Grafik 43, Tabelle 10)

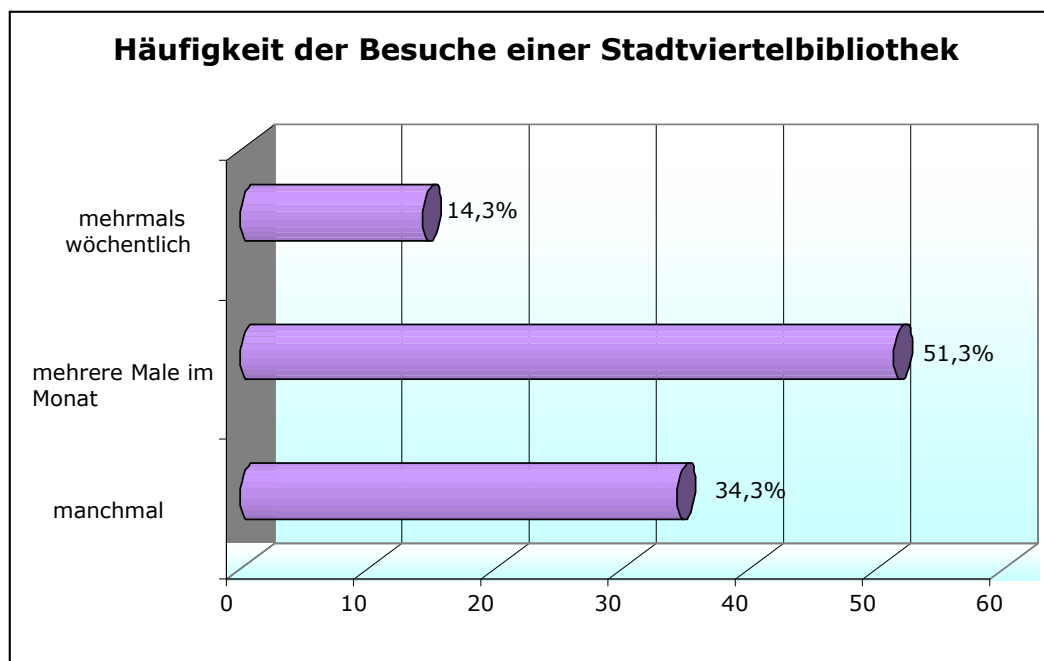


Grafik 43

Stadtviertel- bibliothek	Besuch der Stadtviertelbibliothek am Vormittag bzw. am Nachmittag		
	Vormittag	Nachmittag	INSGESAMT
Don Bosco	33,3%	66,7%	<b>100,0%</b>
Europa	45,7%	54,3%	<b>100,0%</b>
Gries	45,7%	54,3%	<b>100,0%</b>
Neustift	43,1%	56,9%	<b>100,0%</b>
Oberau	37,5%	62,5%	<b>100,0%</b>
Ortler	41,2%	58,8%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>40,7%</b>	<b>59,3%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 10

51,3% der befragten Nutzerinnen und Nutzer gehen mehrmals im Monat in eine Stadtviertelbibliothek. (Grafik 44, Tabelle 11)

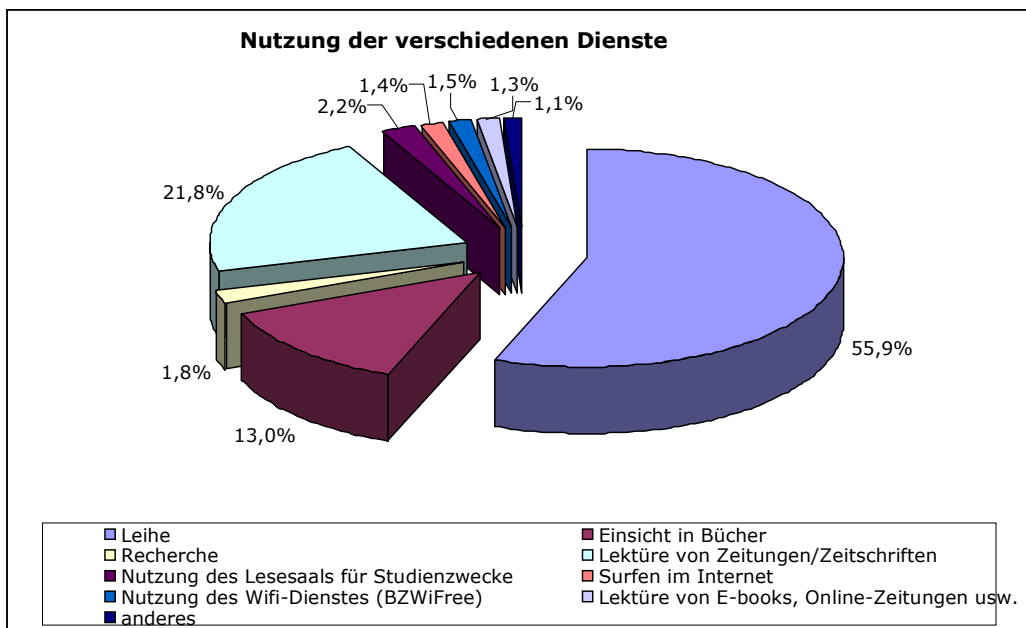


Grafik 44

Stadtviertelbibliothek	Häufigkeit der Besuche einer Stadtviertelbibliothek			INSGESAMT
	manchmal	mehrmals im Monat	mehrmals wöchentlich	
Don Bosco	33,3%	49,2%	17,4%	<b>100,0%</b>
Europa	33,3%	48,3%	18,4%	<b>100,0%</b>
Gries	27,1%	63,9%	9,0%	<b>100,0%</b>
Neustift	39,6%	49,3%	11,1%	<b>100,0%</b>
Oberau	39,2%	47,7%	13,1%	<b>100,0%</b>
Ortler	32,0%	52,6%	15,5%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>34,3%</b>	<b>51,3%</b>	<b>14,3%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 11

Die Grafik und die Tabelle unten veranschaulichen die Häufigkeit der Inanspruchnahme der verschiedenen Dienste der Stadtviertelbibliotheken: 55,9% der Befragten kommen in die Stadtviertelbibliothek, um Medien auszuleihen, 21,8% lesen die Zeitung oder eine Zeitschrift. (Grafik 45, Tabelle 12)

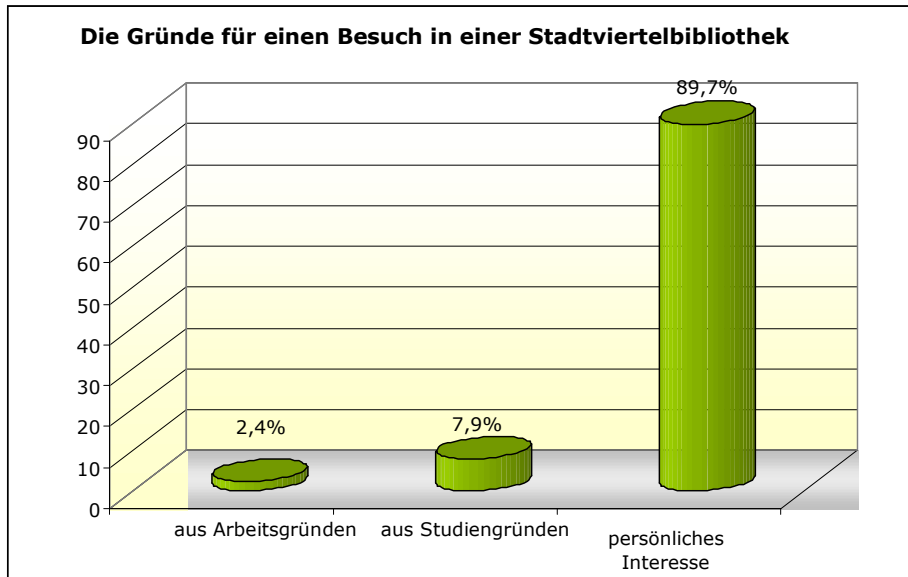


Grafik 45

Stadtviertelbibliothek	Nutzung der verschiedenen Dienste									
	Leihe	Einsicht in Bücher	Recherche	Lektüre Zeitungen/Zeitschriften	Nutzung Lesesaal für Studienzwecke	Surfen im Internet	Nutzung des Wifi-Dienstes	Lektüre von E-books	Anderes	INSG.
Don Bosco	63,5%	13,0%	1,6%	15,1%	2,6%	0,5%	2,1%	0,5%	1,0%	100,0%
Europa	51,3%	17,6%	0,5%	25,0%	1,3%	0,5%	0,8%	1,9%	1,1%	100,0%
Gries	65,8%	7,1%	1,0%	18,4%	1,0%	1,0%	2,6%	2,0%	1,0%	100,0%
Neustift	56,6%	8,4%	1,8%	27,9%	1,3%	0,0%	1,8%	1,8%	0,4%	100,0%
Oberau	49,3%	13,4%	4,0%	19,9%	5,1%	5,4%	1,4%	0,4%	1,1%	100,0%
Ortler	55,8%	15,6%	1,9%	20,8%	1,3%	0,0%	1,3%	1,3%	1,9%	100,0%
<b>INSGESAMT</b>	<b>55,9%</b>	<b>13,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>21,8%</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 12

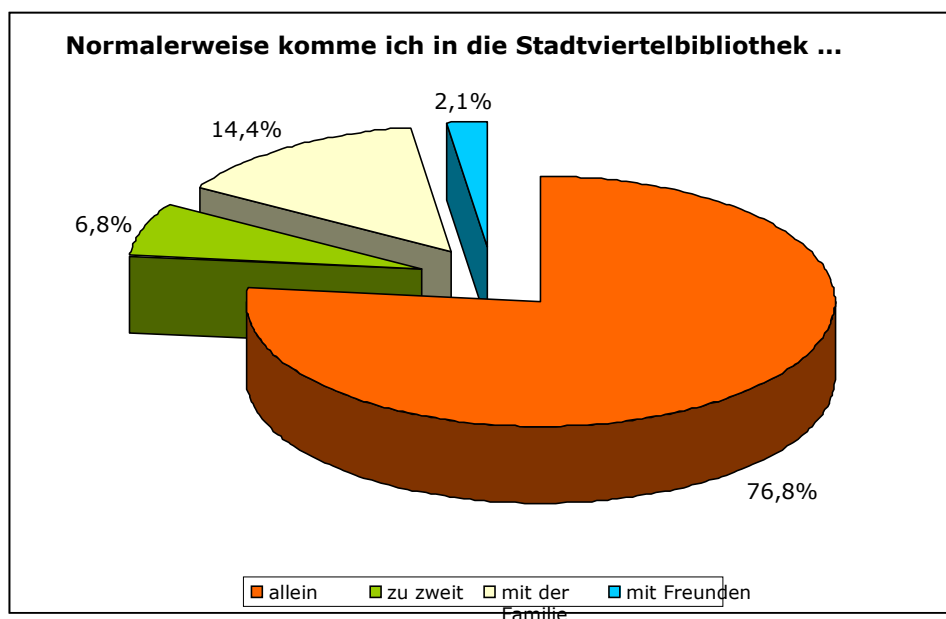
89,7% der Befragten besuchen eine Stadtviertelbibliothek aus persönlichem Interesse und 76,8% kommt meistens allein. (Grafiken 46 und 47, Tabellen 13 und 14)



Grafik 46

Stadtviertelbibliothek	Die Gründe für einen Besuch in der Stadtviertelbibliothek			INSGESAMT
	aus Arbeitsgründen	aus Studiengründen	Persönliches Interesse	
Don Bosco	2,3%	7,6%	90,1%	<b>100,0%</b>
Europa	2,1%	4,7%	93,2%	<b>100,0%</b>
Gries	2,8%	3,5%	93,8%	<b>100,0%</b>
Neustift	0,0%	8,3%	91,7%	<b>100,0%</b>
Oberau	5,1%	17,0%	77,8%	<b>100,0%</b>
Ortler	1,0%	5,2%	93,8%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>2,4%</b>	<b>7,9%</b>	<b>89,7%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 13

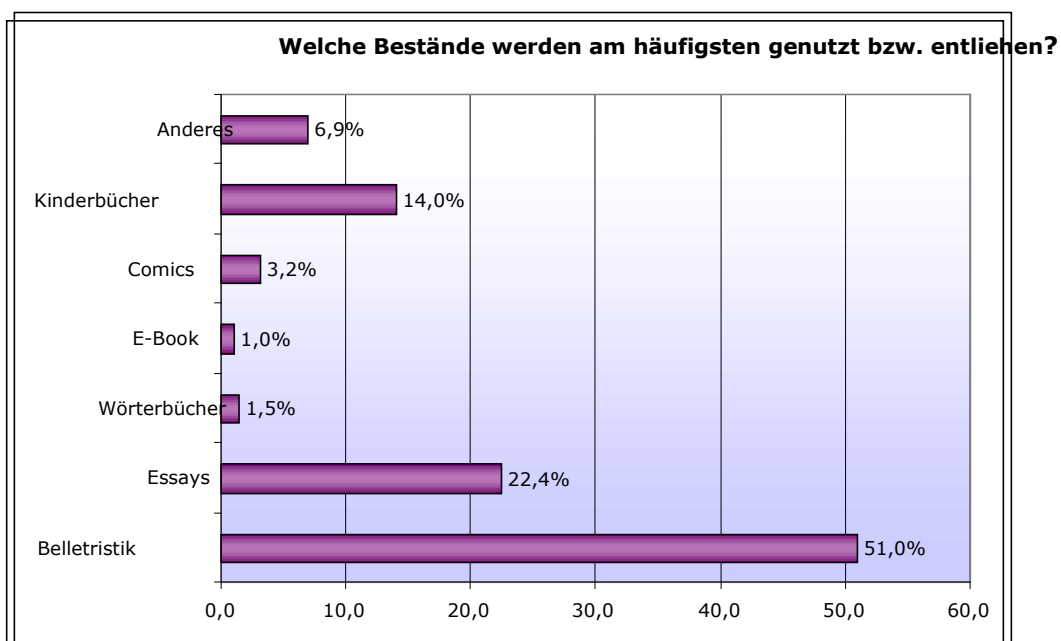


Grafik 47

Stadtviertel- bibliothek	Ich besuche die Stadtviertelbibliothek ...				
	alleine	zu zweit	mit der Familie	mit Freunden	INSGESAMT
Don Bosco	83,7%	3,0%	12,6%	0,7%	<b>100,0%</b>
Europa	80,8%	6,3%	11,3%	1,7%	<b>100,0%</b>
Gries	84,4%	8,2%	7,5%	0,0%	<b>100,0%</b>
Neustift	77,0%	6,6%	15,8%	0,7%	<b>100,0%</b>
Oberau	61,2%	9,6%	22,3%	6,9%	<b>100,0%</b>
Ortler	75,8%	6,1%	17,2%	1,0%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>76,8%</b>	<b>6,8%</b>	<b>14,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 14

51,0% der Nutzerinnen und Nutzer entleiht Bücher bzw. nimmt Einsicht in den Bestand der Belletristik. (Grafik 48, Tabelle 15)



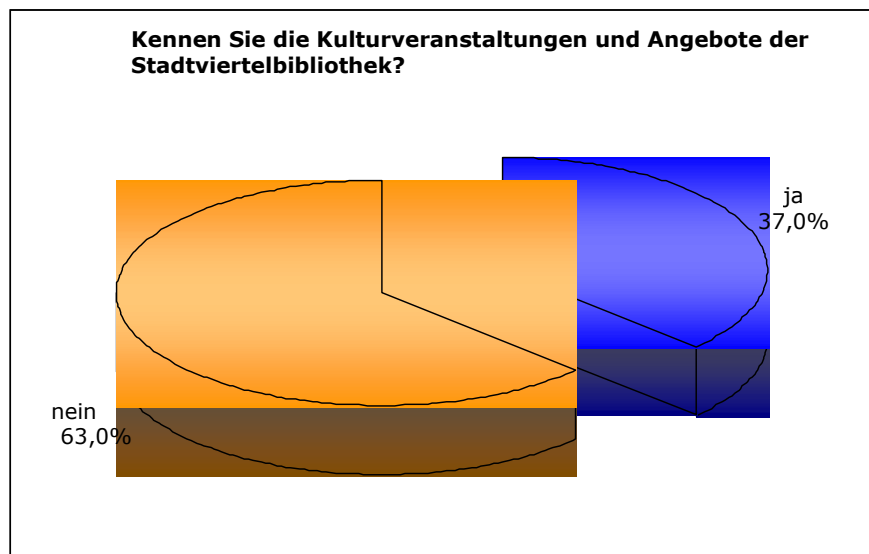
Grafik 48

Was lesen Sie bzw. leihen Sie aus?								
	Belletri- stik	Essays	Wörter- bücher	E- book	Comics	Kinder- bücher	Anderes	INSG.
Don Bosco	51,9%	23,4%	0,5%	0,5%	3,7%	12,1%	7,9%	<b>100,0%</b>
Europa	52,0%	23,7%	1,4%	1,1%	4,5%	10,6%	6,7%	<b>100,0%</b>
Gries	54,4%	25,8%	0,9%	0,9%	0,9%	11,5%	5,5%	<b>100,0%</b>
Neustift	51,1%	23,7%	1,4%	1,4%	0,5%	14,6%	7,3%	<b>100,0%</b>
Oberau	44,9%	19,5%	2,9%	1,5%	2,2%	21,3%	7,7%	<b>100,0%</b>
Ortler	53,0%	17,1%	1,2%	0,6%	7,9%	14,0%	6,1%	<b>100,0%</b>

<b>INSGESAMT</b>	<b>51,0%</b>	<b>22,4%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,2%</b>	<b>14,0%</b>	<b>6,9%</b>	<b>100,0%</b>
------------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------	---------------

Tabelle 15

Die Bibliotheksnutzer/-innen wurden auch befragt, ob sie die Kulturveranstaltungen und die anderen Angebote der Stadtviertelbibliotheken kennen und besucht haben, und falls die Befragten mit Ja geantwortet haben, wurde nachgefragt, woher sie das Angebot kennen. Die Grafiken 49 und 50 und die Tabellen 16 und 17 veranschaulichen die Antworten.

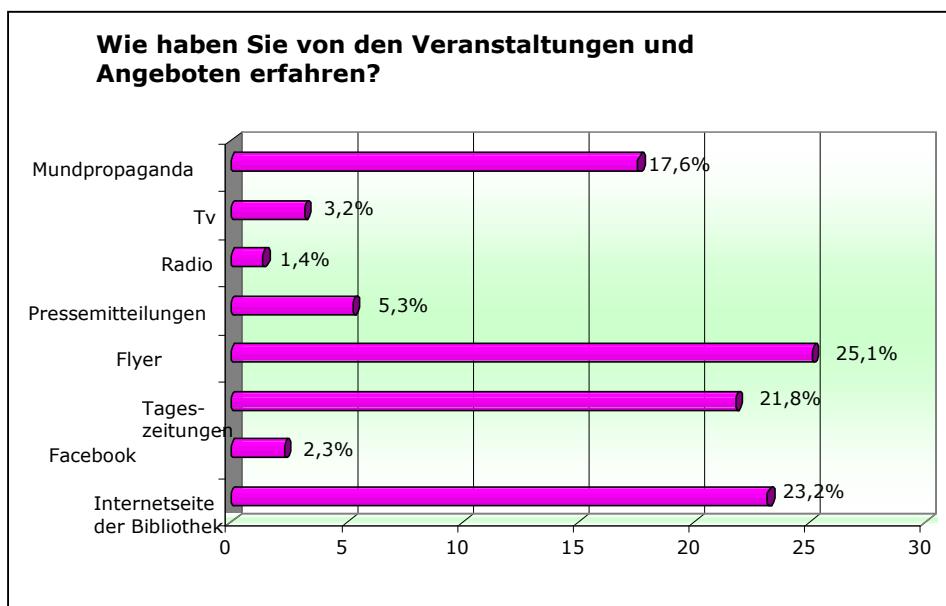


Grafik 49

Stadtviertelbibliothek	Kennen Sie die Kulturveranstaltungen und die anderen Angebote der Stadtviertelbibliothek?		
	Ja	Nein	INSGESAMT
Don Bosco	38,7%	61,3%	<b>100,0%</b>
Europa	38,4%	61,6%	<b>100,0%</b>
Gries	33,6%	66,4%	<b>100,0%</b>
Neustift	26,5%	73,5%	<b>100,0%</b>
Oberau	34,9%	65,1%	<b>100,0%</b>
Ortler	52,1%	47,9%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>37,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 16



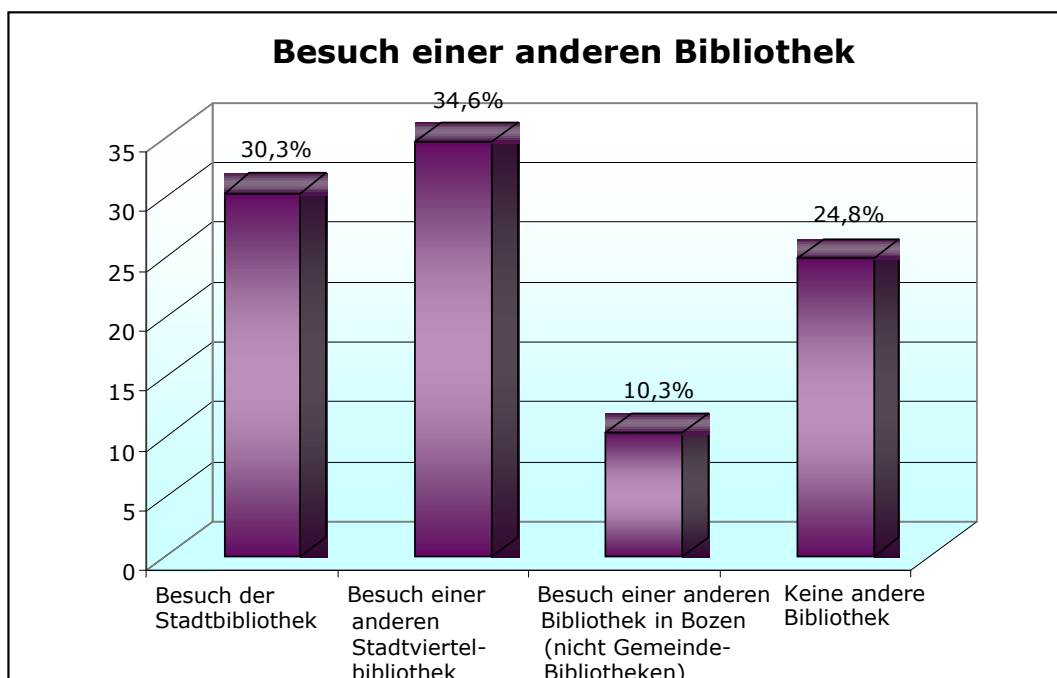


Grafik 50

Stadtviertelbibliothek	Wie haben Sie von den Veranstaltungen und Angeboten erfahren?								
	Internetseite	Facebook	Tageszeitungen	Flyer	Pressemitteilung	Radio	Tv	Mundpropaganda	INSG.
Don Bosco	26,4%	1,4%	26,4%	25,0%	1,4%	1,4%	5,6%	12,5%	<b>100,0%</b>
Europa	21,5%	2,3%	16,9%	31,5%	4,6%	0,8%	3,1%	19,2%	<b>100,0%</b>
Gries	28,8%	3,8%	25,0%	17,3%	7,7%	1,9%	1,9%	13,5%	<b>100,0%</b>
Neustift	23,8%	0,0%	35,7%	14,3%	4,8%	2,4%	2,4%	16,7%	<b>100,0%</b>
Oberau	22,7%	4,5%	21,2%	22,7%	1,5%	3,0%	3,0%	21,2%	<b>100,0%</b>
Ortler	18,8%	1,4%	15,9%	27,5%	13,0%	0,0%	2,9%	20,3%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>23,2%</b>	<b>2,3%</b>	<b>21,8%</b>	<b>25,1%</b>	<b>5,3%</b>	<b>1,4%</b>	<b>3,2%</b>	<b>17,6%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 17

34,6% der Befragten haben auch eine andere Bibliothek in der Stadt besucht.  
(Grafik 51, Tabelle 18)

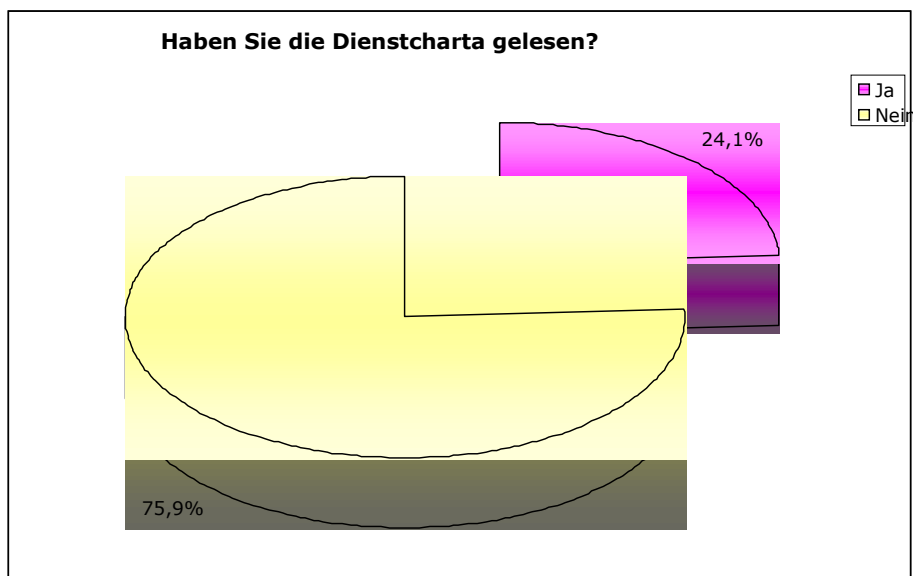


Grafik 51

Stadtviertelbibliothek	Besuch einer anderen Bibliothek in Bozen				
	Stadt-bibliothek	Andere Stadtviertelbibliotheken	Andere Bibliotheken in Bozen	Keine andere Bibliothek	INSG.
Don Bosco	17,7%	40,1%	12,2%	29,9%	<b>100,0%</b>
Europa	32,4%	38,8%	10,4%	18,3%	<b>100,0%</b>
Gries	41,3%	29,9%	9,6%	19,2%	<b>100,0%</b>
Neustift	33,0%	39,0%	12,1%	15,9%	<b>100,0%</b>
Oberau	31,1%	21,4%	11,2%	36,2%	<b>100,0%</b>
Ortler	18,7%	40,2%	3,7%	37,4%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>30,3%</b>	<b>34,6%</b>	<b>10,3%</b>	<b>24,8%</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 18

24,1% der Befragten haben erklärt, die Dienstcharta gelesen zu haben. Die Befragten wurden daher gebeten, auf einer Skala von 1 (= gar nicht nützlich) bis 10 (= sehr nützlich) anzugeben, inwieweit die Dienstcharta ihrer Meinung nach nützlich ist. Der erhobene Durchschnittswert liegt bei 8,6. (Grafik 52, Tabellen 19 und 20)



Grafik 52

Stadtviertel- bibliothek	Haben Sie die Dienstcharta gelesen?		
	Ja	Nein	INSGESAMT
Don Bosco	33,9%	66,1%	<b>100,0%</b>
Europa	22,3%	77,7%	<b>100,0%</b>
Gries	19,5%	80,5%	<b>100,0%</b>
Neustift	26,4%	73,6%	<b>100,0%</b>
Oberau	18,8%	81,2%	<b>100,0%</b>
Ortler	27,1%	72,9%	<b>100,0%</b>
<b>INSGESAMT</b>	<b>24,1%</b>	<b>75,9%</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 19

Stadtviertel- bibliothek	Ist Sie Ihrer Meinung nach nützlich?		
	Durchschnitts- wert 2014	Durchschnitts- wert 2007	Trend
Don Bosco	9,0	8,0	😊↑
Europa	8,5	8,1	😊↑
Gries	8,8	9,1	😊↑
Neustift	7,7	8,0	😞↓
Oberau	8,8	9,0	😞↓
Ortler	9,0	8,7	😊↑
<b>INSGESAMT</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	😊↑

Tabelle 20

## Die Gesamtbewertung der Stadtviertelbibliotheken

Auf die Frage, die Stadtviertelbibliotheken insgesamt auf einer Skala von 1 bis 10 zu bewerten, haben die Befragten einen Durchschnittswert von 9,1 mit einer Standardabweichung von 1,1 angegeben. 2007 lag die Zufriedenheit bei 8,8 mit einer Standardabweichung von 1,3.

Stadtviertelbibliothek	Gesamtbewertung der Stadtviertelbibliotheken		
	Durchschnittswert 2014	Durchschnittswert 2007	Trend
Don Bosco	9,3	9,0	☺↑
Europa	8,9	8,2	☺↑
Gries	9,4	9,2	☺↑
Neustift	9,0	8,7	☺↑
Oberau	8,9	8,7	☺↑
Ortler	9,2	8,9	☺↑
<b>INSGESAMT</b>	<b>9,1</b>	<b>8,8</b>	☺↑

Tabelle 21

Die Tabellen unten veranschaulichen zwei Parameter der Gesamtbewertung: erstens die Tageszeit, an der die Stadtviertelbibliothek besucht wurde, und zweites die Häufigkeit der Besuche einer Stadtviertelbibliothek.

Stadtviertelbibliothek	Gesamtbewertung nach Tageszeit	
	Vormittag	Nachmittag
Don Bosco	9,5	9,2
Europa	9,0	8,8
Gries	9,3	9,5
Neustift	9,1	9,0
Oberau	9,0	8,9
Ortler	9,0	9,3
<b>INSGESAMT</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>

Tabelle 22

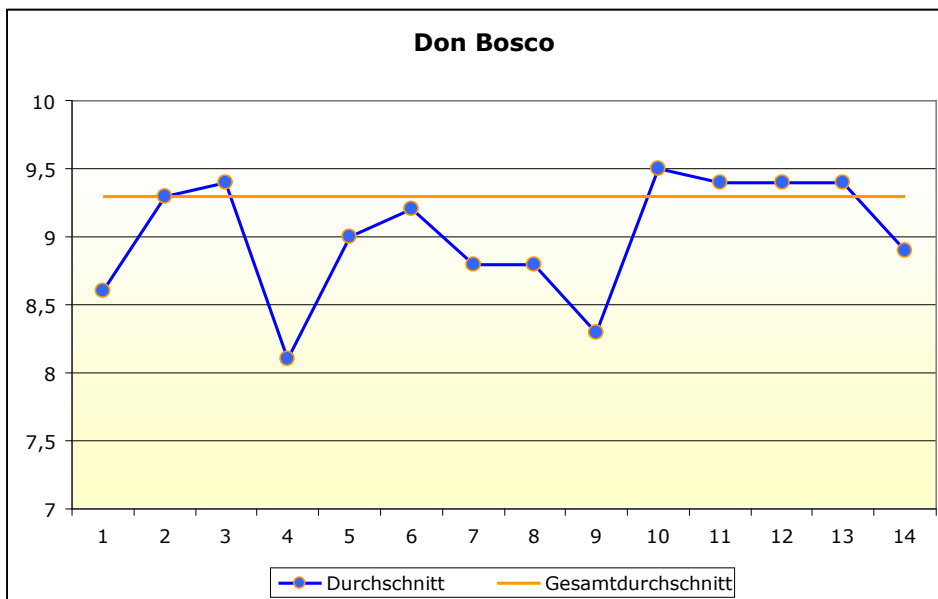
Stadtviertelbibliothek	Gesamtbewertung nach Häufigkeit des Besuchs		
	Manchmal	Mehrmals im Monat	Mehrmals in der Woche
Don Bosco	8,9	9,4	9,6
Europa	8,8	9,1	8,6
Gries	9,3	9,5	9,4
Neustift	8,9	9,2	8,9
Oberau	8,9	8,9	9,0
Ortler	9,0	9,5	8,7
<b>INSGESAMT</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>

Tabelle 23

## Allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Stadtviertelbibliotheken

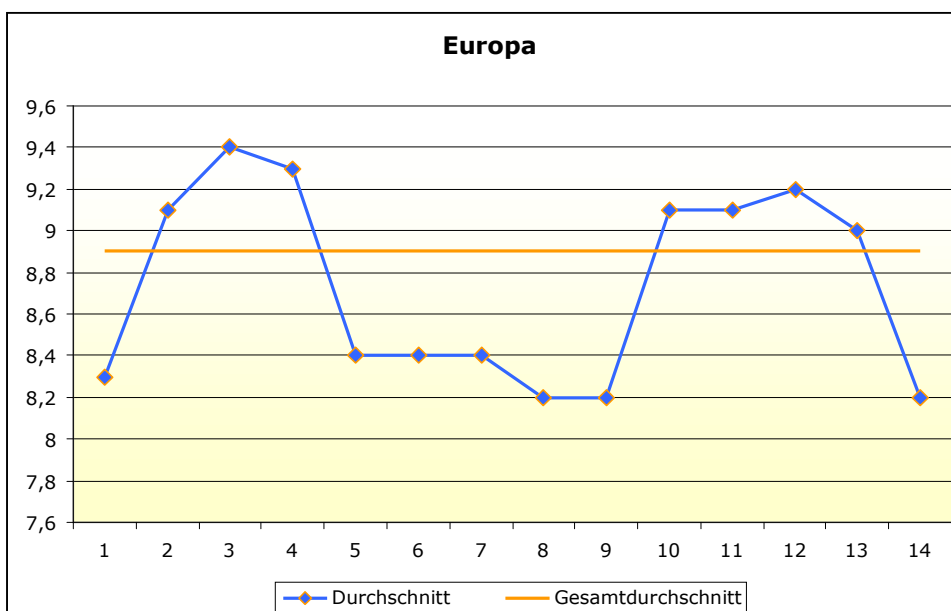
Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der einzelnen Stadtviertelbibliotheken zu erheben, haben die Befragten 14 Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 10 (= absolut richtig) und 1 (=absolut falsch) angegeben haben.

Die Grafiken unten verdeutlichen die nach den einzelnen Stadtviertelbibliotheken aufgeschlüsselten Ergebnisse (Grafiken 53-58). Die Tabellen 28 und 29 geben einen Überblick über die Durchschnittswerte.



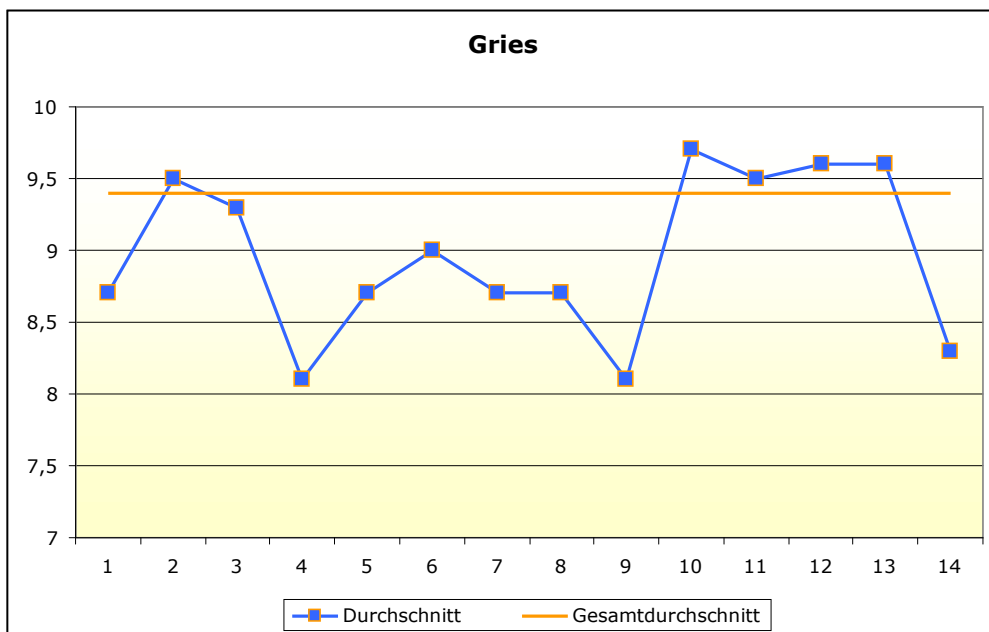
Grafik 53

- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und einfach.
- 3 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 4 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 5 angemessen ausgestattete Lesesäle
- 6 Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen
- 7 angemessenes Angebot an Büchern
- 8 angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 kompetentes und hilfsbereites Personal
- 11 Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben.
- 12 schnelle Ausgabe der Medien für den Verleih/zur Einsicht
- 13 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien
- 14 interessantes Veranstaltungsprogramm



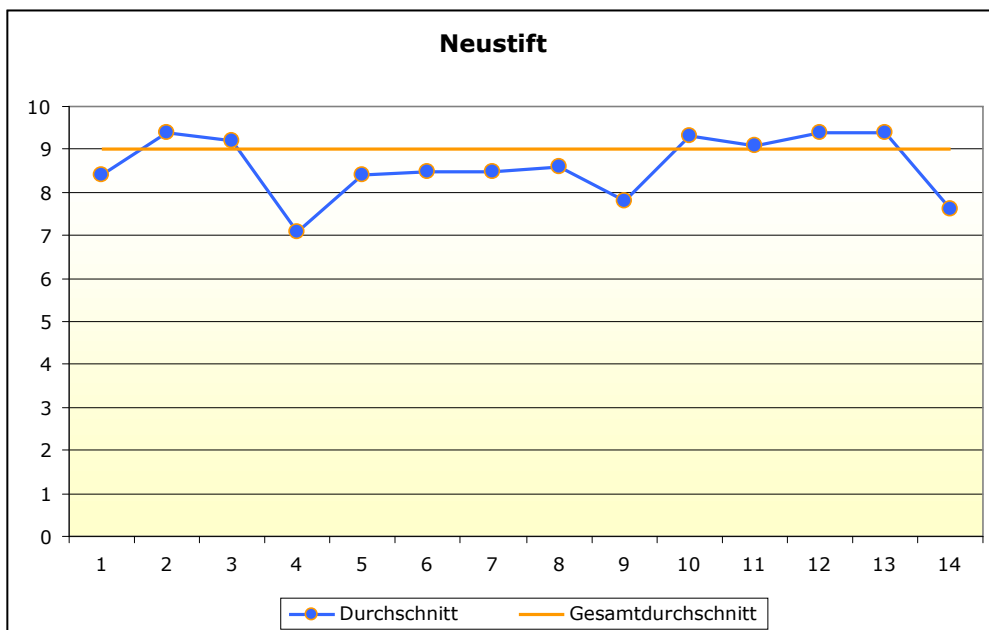
Grafik 54

- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und einfach.
- 3 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 4 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 5 angemessen ausgestattete Lesesäle
- 6 Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen
- 7 angemessenes Angebot an Büchern
- 8 angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 kompetentes und hilfsbereites Personal
- 11 Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben.
- 12 schnelle Ausgabe der Medien für den Verleih/zur Einsicht
- 13 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien
- 14 interessantes Veranstaltungsprogramm



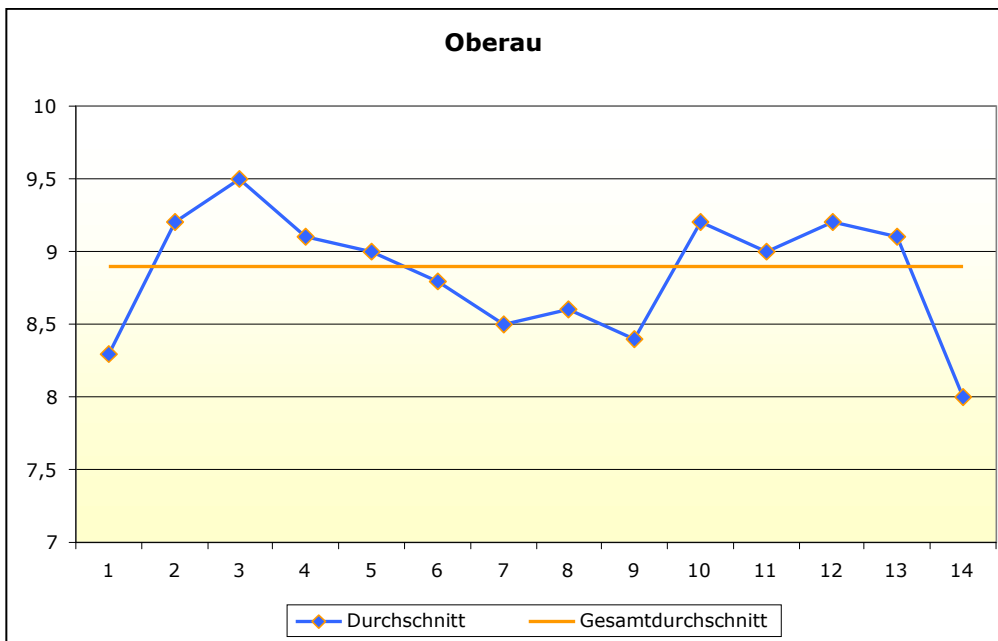
- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und einfach.
- 3 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 4 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 5 angemessen ausgestattete Lesesäle
- 6 Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen
- 7 angemessenes Angebot an Büchern
- 8 angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 kompetentes und hilfsbereites Personal
- 11 Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben.
- 12 schnelle Ausgabe der Medien für den Verleih/zur Einsicht
- 13 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien
- 14 interessantes Veranstaltungsprogramm

Grafik 55



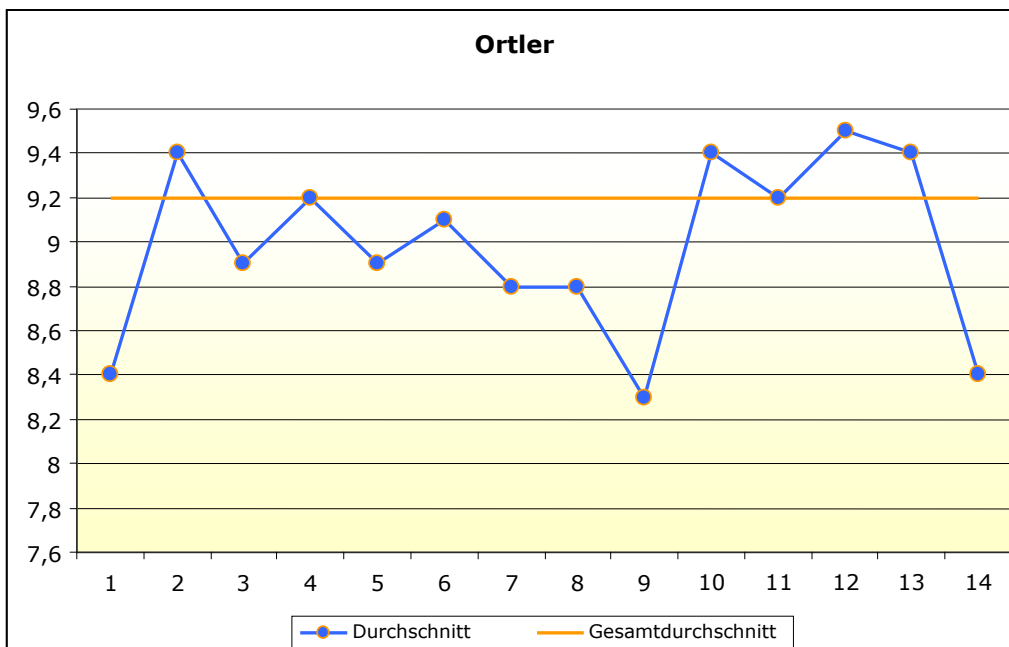
- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und einfach.
- 3 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 4 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 5 angemessen ausgestattete Lesesäle
- 6 Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen
- 7 angemessenes Angebot an Büchern
- 8 angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 kompetentes und hilfsbereites Personal
- 11 Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben.
- 12 schnelle Ausgabe der Medien für den Verleih/zur Einsicht
- 13 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien
- 14 interessantes Veranstaltungsprogramm

Grafik 56



- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und einfach.
- 3 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 4 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 5 angemessen ausgestattete Lesesäle
- 6 Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen
- 7 angemessenes Angebot an Büchern
- 8 angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 kompetentes und hilfsbereites Personal
- 11 Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben.
- 12 schnelle Ausgabe der Medien für den Verleih/zur Einsicht
- 13 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien
- 14 interessantes Veranstaltungsprogramm

Grafik 57



- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und Einfach.
- 3 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 4 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 5 angemessen ausgestattete Lesesäle
- 6 Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen
- 7 angemessenes Angebot an Büchern
- 8 angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 kompetentes und hilfsbereites Personal
- 11 Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben.
- 12 schnelle Ausgabe der Medien für den Verleih/zur Einsicht
- 13 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien
- 14 interessantes Veranstaltungsprogramm

Grafik 58

## Die Zufriedenheit mit einigen Aspekten der Stadtviertelbibliotheken:

	<b>Don Bosco</b>	<b>Europa</b>	<b>Gries</b>	<b>Neustift</b>	<b>Oberau</b>	<b>Ortler</b>	<b>Insg.</b>
Angemessene Öffnungszeiten	8,6	8,3	8,7	8,4	8,3	8,4	<b>8,4</b>
Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und einfach	9,3	9,1	9,5	9,4	9,2	9,4	<b>9,3</b>
Leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen	9,4	9,4	9,3	9,2	9,5	8,9	<b>9,3</b>
Auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich	8,1	9,3	8,1	7,1	9,1	9,2	<b>8,5</b>
Angemessen ausgestattete Lesesäle	9,0	8,4	8,7	8,4	9,0	8,9	<b>8,7</b>
Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen	9,2	8,4	9,0	8,5	8,8	9,1	<b>8,8</b>
Angemessenes Angebot an Büchern	8,8	8,4	8,7	8,5	8,5	8,8	<b>8,6</b>
Angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften	8,8	8,2	8,7	8,6	8,6	8,8	<b>8,6</b>
Ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog	8,3	8,2	8,1	7,8	8,4	8,3	<b>8,2</b>
Kompetentes und hilfsbereites Personal	9,5	9,1	9,7	9,3	9,2	9,4	<b>9,3</b>
Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben.	9,4	9,1	9,5	9,1	9,0	9,2	<b>9,2</b>
Schnelle Ausgabe von Medien für den Verleih / zur Einsicht	9,4	9,2	9,6	9,4	9,2	9,5	<b>9,4</b>
Effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien	9,4	9,0	9,6	9,4	9,1	9,4	<b>9,3</b>
Interessantes Veranstaltungsprogramm	8,9	8,2	8,3	7,6	8,0	8,4	<b>8,2</b>

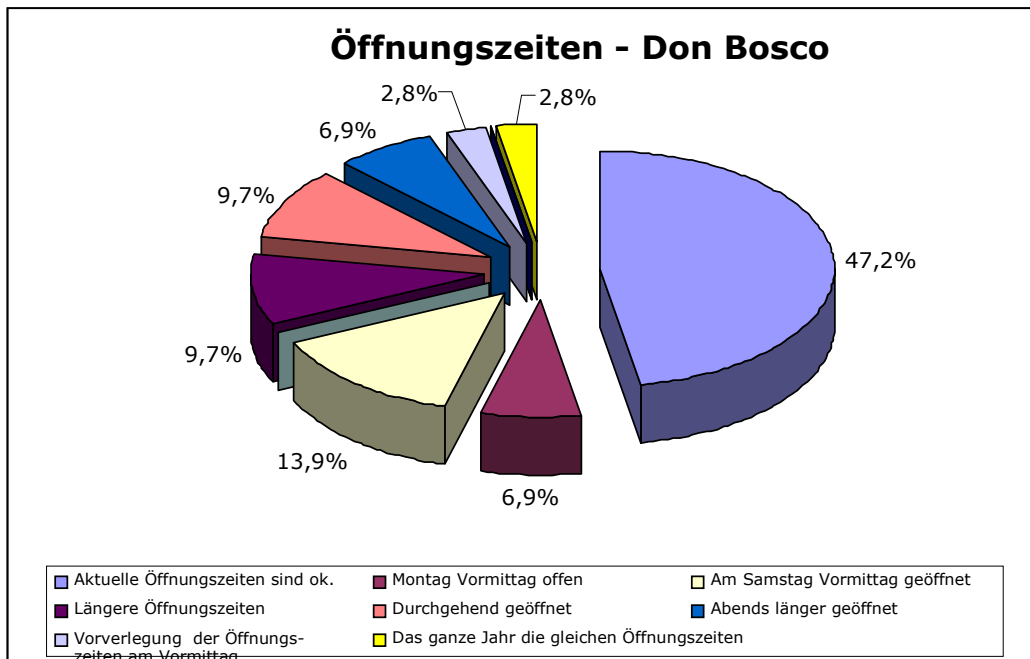
Tabelle 24



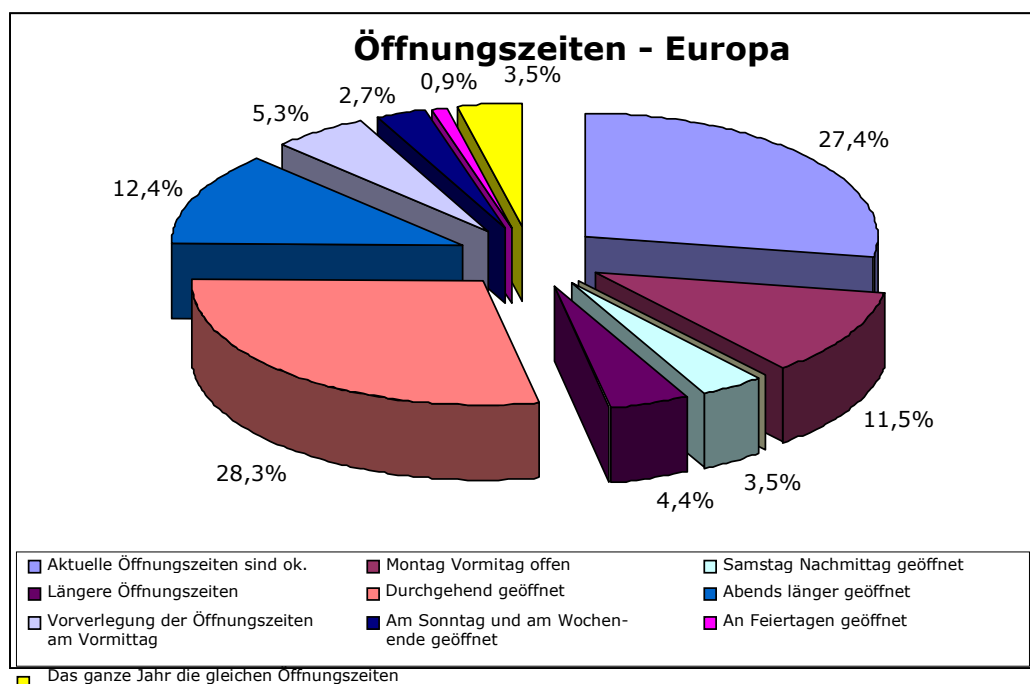
	Don Bosco			Europa			Gries			Neustift			Oberau			Ortler		
	Punkte 2004	Punkte 2007	Punkte 2014	Punkte 2004	Punkte 2007	Punkte 2014	Punkte 2004	Punkte 2007	Punkte 2014	Punkte 2004	Punkte 2007	Punkte 2014	Punkte 2004	Punkte 2007	Punkte 2014	Punkte 2004	Punkte 2007	Punkte 2014
Grad der Zufriedenheit insgesamt	9,2	9,0	9,3	8,5	8,2	8,9	8,9	9,2	9,4	8,2	8,7	9,0	8,6	8,7	8,9	9,1	9,2	9,2
Angemessene Öffnungszeiten	8,2	8,1	8,6	7,6	7,1	8,3	8,3	8,4	8,7	7,9	8,3	8,4	7,7	8,4	8,3	8,4	8,4	8,4
Die Einschreibung als Benutzer/-in ist schnell und einfach	/	/	9,3			9,1			9,5			9,4			9,2			9,4
Leicht mit öffentl. Verkehrsmitteln zu erreichen	9,3	9,3	9,4	9,2	9,0	9,4	8,8	9,0	9,3	8,9	9,1	9,2	8,2	8,3	9,5	8,6	8,9	8,9
Auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich	3,2	8,2	8,1	9,2	9,0	9,3	6,3	6,3	8,1	5,6	7,4	7,1	2,4	7,5	9,1	8,7	8,7	9,2
Angemessen ausgestattete Lesesäle	8,3	8,7	9,0	8,4	8,4	8,4	8,6	8,4	8,7	7,6	7,8	8,4	7,5	8,6	9,0	8,8	8,9	8,9
Es ist sehr ruhig und man kann sehr gut lesen bzw. lernen	8,7	8,9	9,2	8,7	8,5	8,4	8,7	8,6	9,0	7,8	8,0	8,5	8,0	8,8	8,8	8,9	9,1	9,1
Angemessenes Angebot an Büchern	8,4	8,5	8,8	7,8	7,8	8,4	8,3	8,2	8,7	7,7	7,9	8,5	7,8	8,3	8,5	8,5	8,7	8,8
Angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften	8,5	8,3	8,8	8,4	8,1	8,2	8,4	8,4	8,7	8,5	8,3	8,6	7,8	8,3	8,6	8,8	8,6	8,8
Ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog	5,5	7,2	8,3	7,5	7,5	8,2	7,1	6,6	8,1	5,8	6,8	7,8	6,4	6,9	8,4	7,0	7,8	8,3
Kompetentes und hilfsbereites Personal	9,7	9,4	9,5	8,4	8,3	9,1	9,4	9,5	9,7	9,0	9,1	9,3	9,0	9,0	9,2	9,2	9,3	9,4
Alle notwendigen Informationen werden am Telefon gegeben	9,6	9,3	9,4	8,8	8,5	9,1	9,6	9,2	9,5	8,9	9,0	9,1	8,8	8,8	9,0	9,1	9,1	9,2
Schnelle Ausgabe von Medien für den Verleih / zur Einsicht	9,4	9,4	9,4	9,1	9,1	9,2	9,5	9,4	9,6	9,1	9,3	9,4	9,0	9,0	9,2	9,4	9,4	9,5
Effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Medien	9,5	9,4	9,4	9,2	8,8	9,0	9,4	9,4	9,6	9,0	9,2	9,4	8,9	9,0	9,1	9,4	9,3	9,4
Interessantes Veranstaltungsangebot	/	/	8,9			8,2			8,3			7,6			8,0			8,4



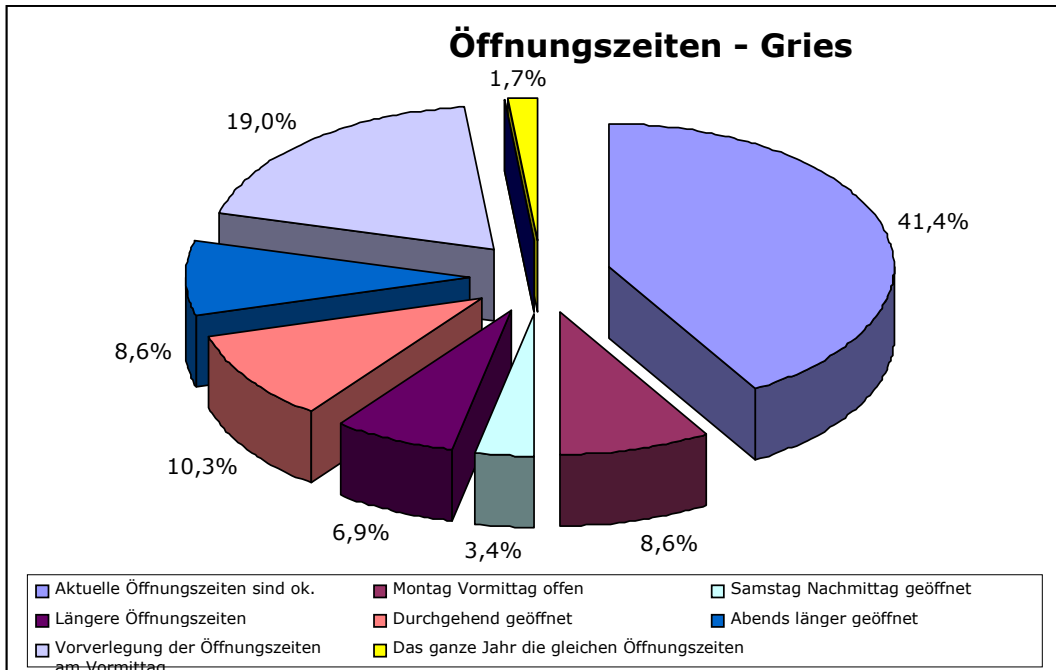
Es wurde auch nachgefragt, ob die Öffnungszeiten der Stadtviertelbibliotheken geändert werden sollen: 34,5% der 484 Befragten haben erklärt, dass sie mit den Öffnungszeiten zufrieden sind, 16,1% wünschen sich durchgehende Öffnungszeiten, auch nur an einem Wochentag. 11,8% der Befragten möchte, dass die Stadtviertelbibliotheken am Abend länger geöffnet haben. (Grafiken 59 - 64)



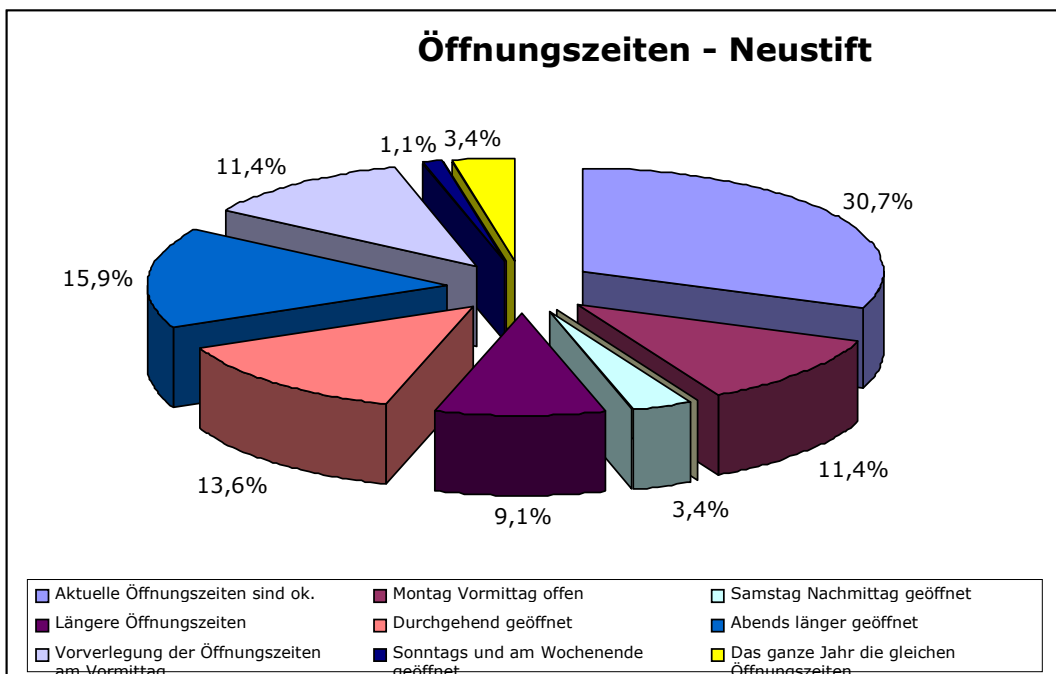
Grafik 59



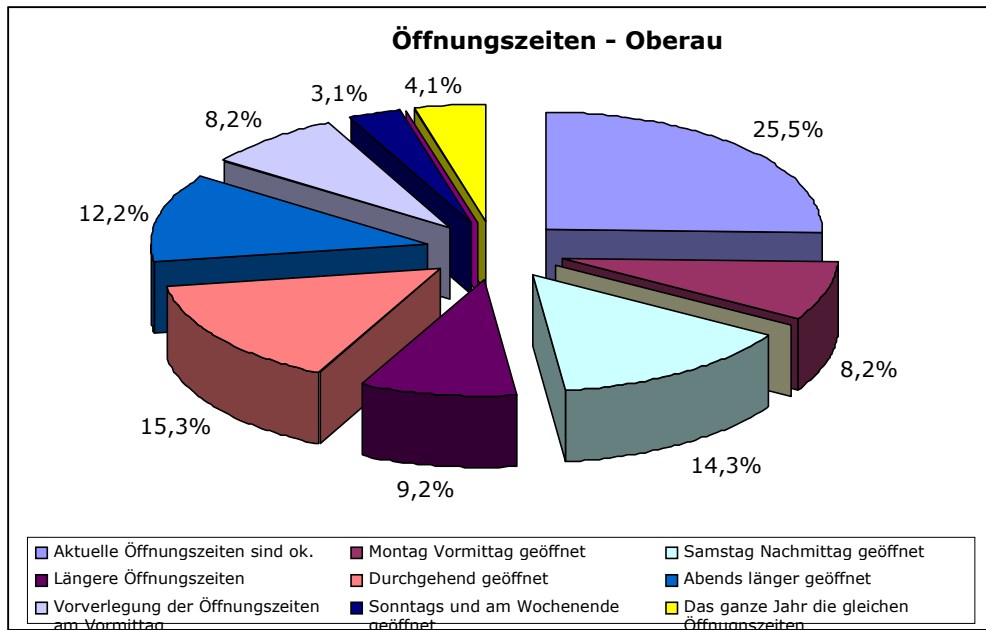
Grafik 60



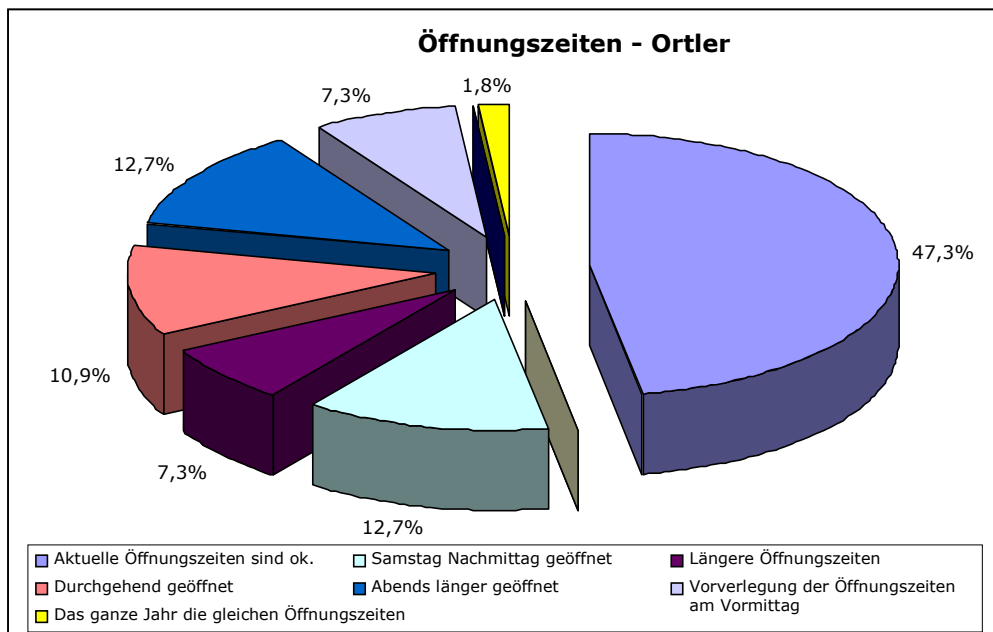
Grafik 61



Grafik 62



Grafik 63



Grafik 64

### Die Stärken der Stadtviertelbibliotheken

Die Befragten haben folgende Aspekte sehr positiv bewertet:

- Schnelle Ausgabe von Medien für den Verleih bzw. zur Ansicht; die Stadtviertelbibliothek Don Bosco erhielt hierfür 9,4 Punkte, die Stadtviertelbibliothek Europa 9,2, die Stadtviertelbibliothek Gries

- 9,6, die Stadtviertelbibliothek Neustift 9,4, die Stadtviertelbibliothek Oberau 9,2 und die Stadtviertelbibliothek Ortler 9,5;
- Kompetentes und hilfsbereites Personal: die Stadtviertelbibliothek Don Bosco erhielt 9,5 Punkte, die Stadtviertelbibliothek Europa 9,1 Punkte, die Stadtviertelbibliothek Gries 9,7, die Stadtviertelbibliothek Neustift 9,3, die Stadtviertelbibliothek Oberau 9,2 und die Stadtviertelbibliothek Ortler 9,4.

Von eigentlichen Schwachstellen kann man in diesem Zusammenhang nicht sprechen, denn die Punkte sind im Schnitt höher als 7.

### **Anregungen der Befragten**

In den eigens dafür vorgesehenen Feldern auf dem Fragebogen sind insgesamt 85 Anregungen / Bemerkungen formuliert worden. Die Mehrheit (10,6%) hat angegeben, dass sie mit den Angeboten zufrieden ist.

Ein kurzer Überblick über die häufigsten Anmerkungen der Befragten:

- Es ist eher laut (8 Bemerkungen insgesamt): Oberau 6 Bemerkungen, Europa und Ortler jeweils 1;
- Es sollten mehrere Ausgaben von der gleichen Zeitung aufliegen (8 Bemerkungen insgesamt): Europa 4 Bemerkungen, Ortler 2, Don Bosco 1 und Oberau 1;
- Es sollten mehr neue Bücher in italienischer Sprache angekauft werden (6 Bemerkungen): Oberau 3 Bemerkungen, Gries, Europa und Neustift jeweils 1.

## **5. Schlussbemerkungen**

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit hat insgesamt gezeigt, dass die Nutzerinnen und Nutzer der Stadtbibliothek mit den angebotenen Diensten zufrieden sind. Die Stadtbibliothek ist nach Aussage der Befragten leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen, sie hat Öffnungszeiten, die den Wünschen und Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer entsprechen, und das Personal ist kompetent und freundlich. Auch sehr positiv bewertet wurde der schnelle und effiziente Service für die Vormerkung oder Verlängerung von Medien.

Auch die Stadtviertelbibliotheken wurden von den Befragten sehr gut bewertet: Die Nutzerinnen und Nutzer schätzen sehr die Freundlichkeit und Kompetenz des Bibliothekspersonals und den schnellen Leihservice. Sie wünschen sich aber längere Öffnungszeiten, welche besser auf die Bedürfnisse der Berufstätigen abgestimmt sind, und ein Mal in der Woche sollten die Stadtviertelbibliotheken auch durchgehend geöffnet sein. Ein weiterer Wunsch ist eine Verlängerung der Öffnungszeiten in den Abendstunden: Auch in diesem Fall genügt ein Abend in der Woche, an dem die Stadtviertelbibliotheken länger offen haben.