



Città di Bolzano
Stadt Bozen

ERHEBUNG ÜBER DEN ZUFRIEDENHEITSGRAD DER NUTZERINNEN DER GEMEINDEBIBLIOTHEKEN BOZEN

Vorstellung der Ergebnisse

März 2007

Amt für Statistik und Zeiten der Stadt

INHALT

| | | |
|----|----------------------------|----|
| 1. | Prämisse | 2 |
| 2. | Ziele der Erhebung | 2 |
| 3. | Mehoden | 2 |
| 4. | Ergebnisse | 3 |
| | 4.1 Stadtbibliothek | 3 |
| | 4.2 Biblioteche Succursali | 10 |
| 5. | Abschließende Bemerkungen | 17 |

1. Prämisse

Vom 5. März bis zum 17. März 2007 wurde an 12 aufeinanderfolgenden Tagen (außer Sonntag) in unterschiedlichen Zeiträumen (jeweils 1 bis 2 Stunden) eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der NutzerInnen der Stadtbibliothek der Gemeinde Bozen durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden einer repräsentativen Stichprobe von 503 NutzerInnen anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Zusätzlich dazu wurde eruiert, inwieweit die NutzerInnen der 6 Stadtviertelbibliotheken mit dem von diesen Einrichtungen angebotenen Dienst zufrieden sind. Die entsprechende Erhebung fand mit denselben Modalitäten (anonyme Fragebögen, 1-2 Stunden pro Tag) im selben Zeitraum statt (5. - 12. März 2007), jedoch an nur 6 Tagen (in der Bibliothek Don Bosco lediglich 5). Insgesamt nahmen an dieser Erhebung 563 NutzerInnen teil. Nachfolgend werden die Ergebnisse der beiden Erhebungen vorgestellt.

2. Ziele der Erhebung

Hauptziele der Erhebung waren:

1. die Eruiierung des Zufriedenheitsgrades der NutzerInnen der Gemeindebibliotheken Bozen mit den angebotenen Diensten
2. die ständige Optimierung der Bibliotheksdienste ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung
3. die Feststellung eventueller Unterschiede zwischen verschiedenen BenutzerInnengruppen
4. die Wahrnehmung eventueller noch nicht gedeckter Bedürfnisse.

Im Fragebogen wurden die NutzerInnen gebeten, ein Urteil über die verschiedenen Aspekte der von den Bibliotheken angebotenen Dienste abzugeben, z.B. über die Öffnungszeiten, die Angemessenheit der Lesesäle, die Fachkompetenz des Personals usw.

3. Methoden

Nach der Festlegung der Ziele wurden die Fragebögen entsprechend erstellt und an die NutzerInnen der Bozner Bibliotheken ausgeteilt, die sie mit Hilfe der vor Ort anwesenden ErheberInnen ausgefüllt haben. Die erhobenen Daten wurden dann in ein Excel-Datenblatt gegeben und anschließend in SPSS-Dateien umgewandelt, um statistisch ausgewertet zu werden. Das SPSS-Programm ist eines der meistbenutzten und zuverlässigsten Programme im Bereich der statistischen Datenanalyse.

4. Die Ergebnisse der Erhebung

4.1 Stadtbibliothek

Die Stichprobe

Das Durchschnittsalter der 503 NutzerInnen, die an der Erhebung teilgenommen haben, beträgt 44,3 Jahre. In der nachfolgenden Grafik wird die Stichprobe ergebnisgemäß in 5 Altersgruppen aufgeteilt.

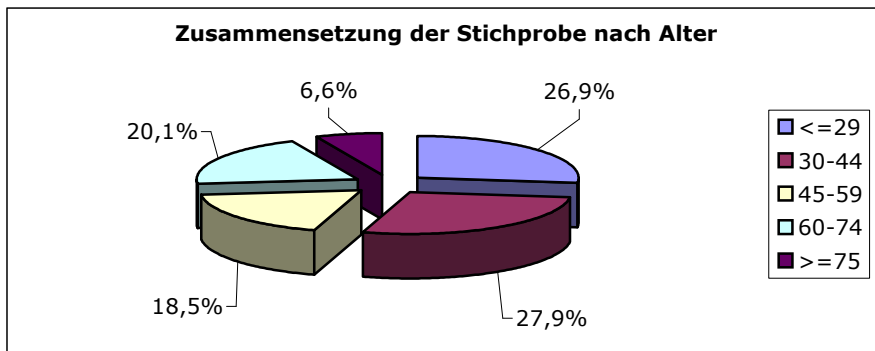


Grafico 1

58,6% der Befragten sind Frauen, 40,8% Männer.

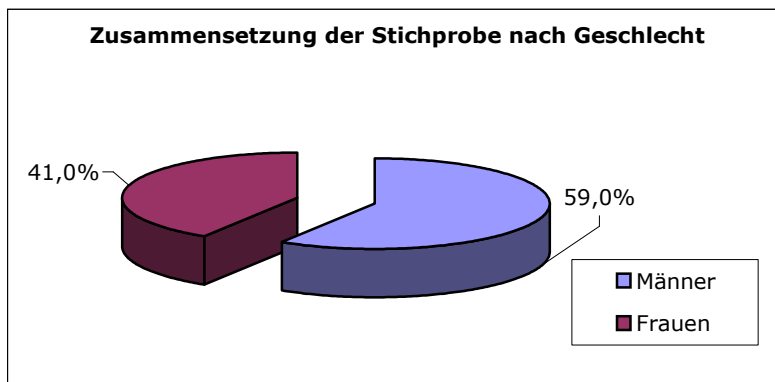


Grafico 2

89,5% der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache ausgefüllt, während sich 10,5% der deutschen Sprache bedient haben.

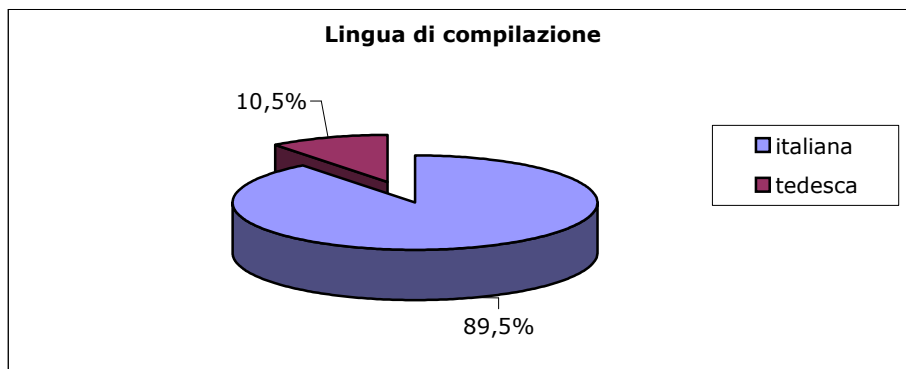


Grafico 3

44,9% der Befragten haben den Fragebogen vormittags ausgefüllt, die restlichen 55,1% während der Öffnungszeiten am Nachmittag.

In der nachfolgenden Grafik wird die Anzahl der Besuche prozentmäßig nach Beschäftigung der Befragten aufgeteilt.

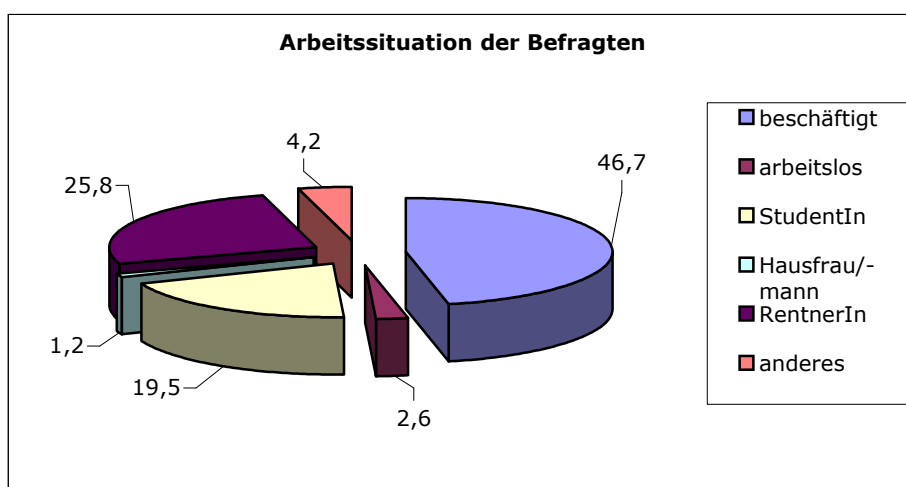


Grafico 4

Zum Zeitpunkt der Erhebung hatte ein Drittel der Befragten die Stadtbibliothek Bozen gelegentlich besucht, ein Drittel mehrmals im Monat und ein Drittel mehrmals jede Woche.

Die nachfolgende Grafik gibt den prozentmäßigen Anteil der von den Befragten in Anspruch genommenen Bibliotheksdienste an: Der Großteil der BesucherInnen geht in die Bibliothek, um Bücher auszuleihen oder Zeitungen und Zeitschriften zu lesen.

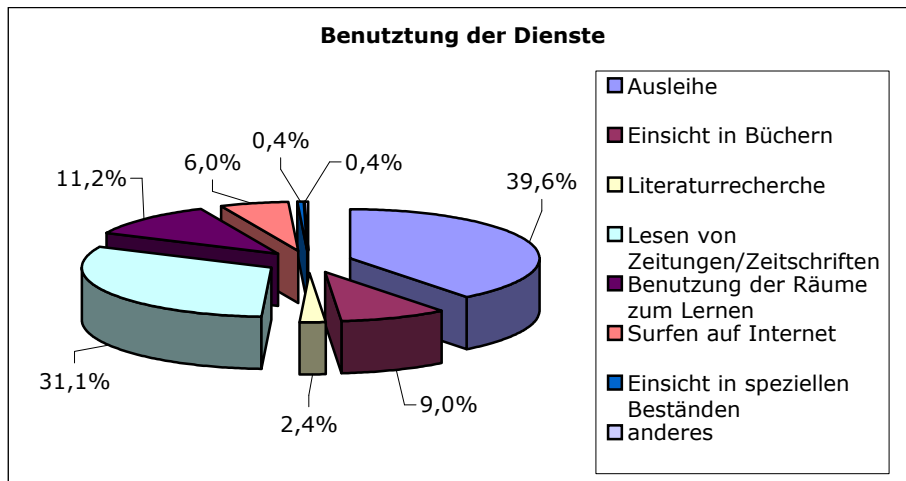
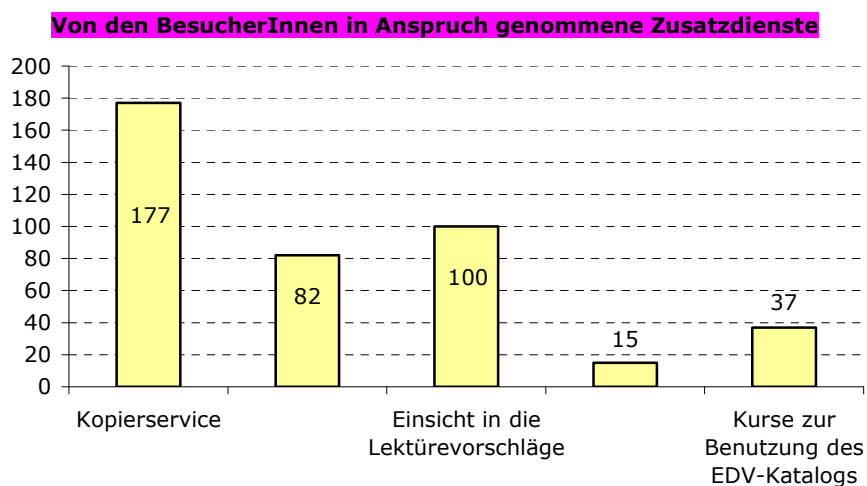


Grafico 5

62,8% der Befragten besuchen die Stadtbibliothek aus persönlichem Interesse, 30,4% aus Studiengründen und 6,8% aus Arbeitsgründen.

Auf der Frage, ob sie zusätzlich zur Stadtbibliothek auch andere Bibliotheken in Bozen besuchen, antworteten 196 Befragte, sie würden auch die Stadtviertelbibliotheken besuchen, 209 berichteten, andere Bibliotheken (nicht Gemeindebibliotheken) in Bozen zu besuchen, und 141 erklärten, sie würden keine anderen Bibliotheken besuchen.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die von der Stadtbibliothek angebotenen Zusatzdienste und die entsprechende Anzahl der NutzerInnen.



Grafik 6

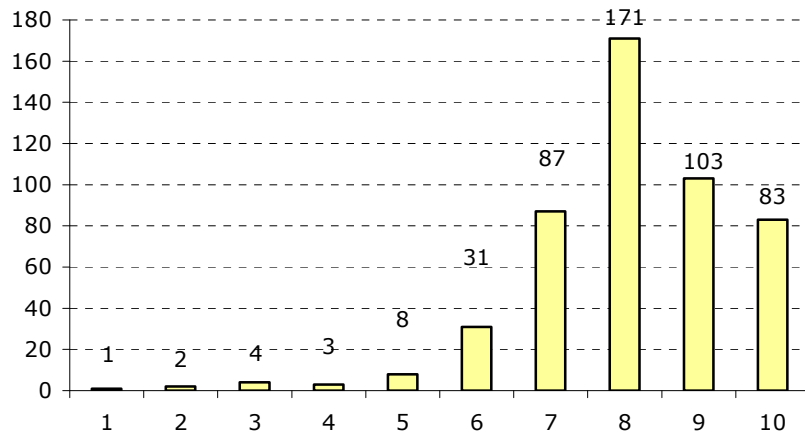
20,7% der insgesamt 95% Befragten, die auf die entsprechende Frage geantwortet haben, erklären, dass sie die Dienstcharta gelesen haben. Auf einer Skala von 1 (=gar nicht zufrieden) bis 10 (=sehr zufrieden) erreicht ihr Urteil über die Nützlichkeit der Dienstcharta einen Wert von 7,9.

Was die Gesamtbewertung der Stadtbibliothek betrifft, ergibt sich aus den Antworten der Befragten auf der bereits genannten Skala von 1 bis 10 ein Durchschnittsurteil von 8,1 mit einer Standardabweichung¹ von 1,4. Im Jahr 2004 betrug der Zufriedenheitsgrad 7,4 mit einer Standardabweichung von 1,8.

Wie aus der nachfolgenden Grafik ersichtlich, ist das meistgenannte Urteil "8" (171 Antworten), während nur 18 von insgesamt 493 Urteile negativ (unter "6") waren.

¹ La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

Grafik: Verteilung des Gesamturteils



Grafik 7

Analysiert man das Gesamturteil unter dem Gesichtspunkt der verschiedenen Altersklassen der Stichprobe, so geben die jüngeren Befragten (unter 29 Jahre) die niedrigste durchschnittliche Gesamtbewertung (7,6) ab, während die SeniorInnen über 75 Jahre mit einem Durchschnittsurteil von 8,7 besonders zufrieden sind.

Zeigt man hingegen das Kriterium der Besuchshäufigkeit heran, erhält die Stadtbibliothek von den NutzerInnen, die sie mehrmals wöchentlich besuchen, das beste Gesamturteil (8,4).

Teilt man die Stichprobe nach genutzten Diensten ein, so sind diejenigen, die die Stadtbibliothek besuchen, um Zeitungen und Zeitschriften zu lesen, die zufriedensten (Gesamturteil: 8,4).

Schließlich geben Männer ein besseres Gesamturteil (8,3) ab als Frauen.

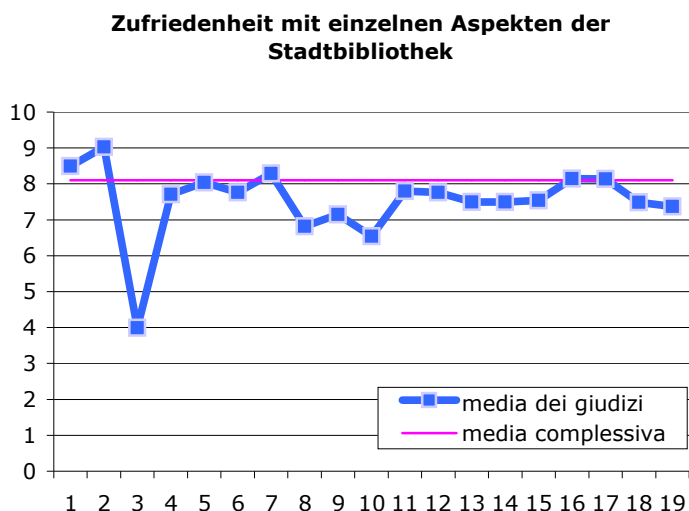
Allgemeine Zufriedenheit mit den meistbenutzten Diensten



Grafik 8

Um die Zufriedenheit der NutzerInnen unter verschiedenen spezifischen Aspekten einzuschätzen, wurden die Befragten aufgefordert, auf einer Skala von 1 (stimmt überhaupt nicht) bis 10 (stimmt ganz und gar) ihre Meinung zu 19 Behauptungen abzugeben.

In der nachfolgenden Graphik sind die Durchschnittswerte der Urteile dargestellt. Die Tabelle listet die Urteile in der Reihenfolge vom besten bis zum schlechtesten auf.



- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 3 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 4 angemessen eingerichtete Lesesäle
- 5 ausreichend ruhig für das Lesen und Lernen
- 6 angemessenes Angebot an Büchern
- 7 angemessenes Angebot an Zeitschriften
- 8 angemessenes Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 Ausreichend EDV-Schalter für Internet und Multimedia
- 11 kompetente und hilfsbereite BibliothekarInnen
- 12 höfliches und hilfsbereites Schalterpersonal
- 13 angemessener Service zur Hilfe bei bibliographischen Recherchen
- 14 notwendige Auskünfte über Telefon
- 15 notwendige Auskünfte über Internet
- 16 schnelle Ausgabe von Büchern für den Verleih/zur Einsicht
- 17 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Büchern
- 18 effizienter und schneller Service der Fernleihe
- 19 bietet interessante Kulturveranstaltungen an

Grafik 9

| Die Stadtbibliothek Bozen ... | Urteil |
|--|--------|
| ist leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen | 9,0 |
| hat angemessene Öffnungszeiten | 8,5 |
| hat ein angemessenes Angebot an Zeitschriften | 8,3 |
| gibt zügig Bücher zum Verleih/zur Einsicht aus | 8,2 |
| hat einen effizienten und schnellen Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Büchern | 8,1 |
| ist ausreichend ruhig für das Lesen und Lernen | 8,0 |
| hat kompetente und hilfsbereite BibliothekarInnen | 7,8 |
| hat ein angemessenes Angebot an Büchern | 7,8 |
| hat höfliches und hilfsbereites Schalterpersonal | 7,8 |
| hat angemessen ausgestattete Lesesäle | 7,7 |
| liefert notwendige Auskünfte über Internet | 7,5 |
| bietet einen angemessenen Service zur Hilfe bei bibliographischen Recherchen | 7,5 |
| gibt notwendige Auskünfte über Telefon | 7,5 |
| hat einen effizienten und schnellen Fernleiheservice | 7,5 |
| bietet interessante Kulturveranstaltungen an (z.B. „Tauch in ein Buch ein!“) | 7,4 |
| hat ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog | 7,2 |
| hat ein angemessenes Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM | 6,8 |
| hat ausreichend EDV-Schalter für Internet und Multimedia | 6,5 |
| ist auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich | 4,0 |

Die Stärken der Bibliothek

Als Stärken der Bibliothek werden jene Aspekte erachtet, die ein durchschnittliches Zufriedenheitsurteil von mehr als 8,0 erreicht haben. Es handelt sich dabei um folgende Aspekte:

- Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (9,0)
- Angemessenheit der Öffnungszeiten (8,5)
- angemessenes Angebot an Zeitungen und Zeitschriften (8,3)
- zügige Ausgabe der Bücher zum Verleih/zur Einsicht (8,2)

- effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Büchern (8,1)

Kritische Punkte

Innerhalb der insgesamt positiven Bewertung sticht ein besonders negatives Urteil hervor, das die geringe Zugänglichkeit der Bibliothek für Personen mit Behinderung betrifft (Urteil: 4,0).

Ein weiterer Schwachpunkt ist das geringe Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM (6,5) sowie die geringe Anzahl an EDV-Schaltern für Internet und Multimedia.

Bewertungsunterschiede innerhalb der Stichprobe

Es gibt keine signifikanten Bewertungsunterschiede zwischen den verschiedenen Untergruppen, in denen die Stichprobe bei der Datenverarbeitung aufgeteilt wurde. Der einzige merkbare Trend liegt in den Antworten der SeniorInnen über 65, die zu sämtlichen Aspekten ein positives und fast immer überdurchschnittlich gutes Urteil abgeben.

Anregungen der Befragten

135 Befragte haben insgesamt 180 Ratschläge auf die Fragebögen geschrieben.

Zu den wichtigsten Anregungen gehören folgende:

- mehr Internetschalter (scheint 12 Mal auf)
- leichter Zugang für Menschen mit Behinderung (scheint 11 Mal auf)
- Ausdehnung der abendlichen Öffnungszeiten (10 Mal)
- ein wohlzogenes Verhalten und mehr Bereitschaft von Seiten des Personals (9 Mal)
- Ausdehnung der Öffnungszeiten auf den Sonntag **Morgen** (8 Mal)

Vergleich mit der Erhebung 2004

Die Ergebnisse der Erhebung wurden mit den Daten aus dem Jahr 2004 verglichen. Daraus ist ersichtlich, dass der allgemeine Zufriedenheitsgrad von 7,4 auf 8,1 gestiegen ist.

Die nachfolgende Tabelle listet vergleichend die Durchschnittswerte der Antworten auf die einzelnen Fragen auf, die die "spezifischen Aspekte" der Stadtbibliothek betreffen.

| Evaluierung der Stadtbibliothek Bozen | Bewertung 2004 | Bewertung 2007 | Trend |
|--|-----------------------|-----------------------|--------------|
| allgemeine Zufriedenheit | 7,4 | 8,1 | + |
| angemessene Öffnungszeiten | 8,7 | 8,5 | - |
| leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen | 8,7 | 9,0 | + |
| auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich | 4,3 | 4,0 | - |
| angemessen eingerichtete Lesesäle | 7,3 | 7,7 | + |
| ausreichend ruhig für das Lesen und Lernen | 7,3 | 8,0 | + |
| angemessenes Angebot an Büchern | 7,3 | 7,8 | + |
| angemessenes Angebot an Zeitschriften | 7,8 | 8,3 | + |
| angemessenes Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM | 5,3 | 6,8 | + |
| ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog | 6,0 | 7,2 | + |
| ausreichend EDV-Schalter für Internet und Multimedia | 4,7 | 6,5 | + |
| kompetente und hilfsbereite BibliothekarInnen | 7,0 | 7,8 | + |
| höfliches und hilfsbereites Schalterpersonal | 7,1 | 7,8 | + |
| angemessener Service zur Hilfe bei bibliographischen Recherchen | 6,8 | 7,5 | + |

| | | | |
|--|-----|-----|---|
| notwendige Auskünfte über Telefon | 6,1 | 7,5 | + |
| notwendige Auskünfte über Internet | 6,4 | 7,5 | + |
| schnelle Ausgabe von Büchern für den Verleih/zur Einsicht | 8,0 | 8,2 | + |
| effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Büchern | 7,9 | 8,1 | + |
| effizienter und schneller Service der Fernleihe | 6,6 | 7,5 | + |
| bietet interessante Kulturveranstaltungen an | 6,8 | 7,4 | + |

Wie aus der Tabelle ersichtlich ist die Zufriedenheit mit fast allen Aspekten im Vergleich zu 2004 gestiegen. Nur die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten ist geringer geworden (von 8,7 auf 8,5).

4.2 Stadtviertelbibliotheken

Die Stichprobe

Die Erhebung wurden auch in den Stadtviertelbibliotheken von Gries, Oberau, Europa und Neustift, in der Ortlerbibliothek und in der Ausleihstelle Don Bosco durchgeführt.

Besuchshäufigkeit:

| | gelegentlich | mehrmals im Monat | mehrmals pro Woche | INSGESAMT |
|------------------|--------------|-------------------|--------------------|---------------|
| Gries | 22,5% | 60,5% | 17,1% | 100,0% |
| Oberau | 24,6% | 64,6% | 10,8% | 100,0% |
| Europa | 27,6% | 47,8% | 24,6% | 100,0% |
| Neustift | 32,7% | 49,0% | 18,3% | 100,0% |
| Ortler | 17,3% | 57,7% | 25,0% | 100,0% |
| Don Bosco | 35,4% | 43,0% | 21,5% | 100,0% |
| INSGESAMT | 27,2% | 53,1% | 19,7% | 100,0% |

Besuch anderer Bozner Bibliotheken:

| | Stadt-bibliothek | andere Stadtviertel-bibliotheken | andere Biblio-theken | keine | Antworten insgesamt |
|------------------|------------------|----------------------------------|----------------------|------------|---------------------|
| Gries | 59 | 39 | 22 | 42 | 162 |
| Oberau | 16 | 12 | 8 | 33 | 69 |
| Europa | 39 | 63 | 23 | 23 | 148 |
| Neustift | 41 | 47 | 9 | 27 | 124 |
| Ortler | 15 | 24 | 4 | 17 | 60 |
| Don Bosco | 29 | 31 | 7 | 28 | 95 |
| INSGESAMT | 199 | 216 | 73 | 170 | 658 |

In Anspruch genommene Dienste:

| | Ausleihe | Einsicht in Bücher | Literatur-recherche | Lektüre von Zeitungen/-Zeitschriften | Benutzung Lesesäle | Anderes | INS-GESAMT |
|-------------------|--------------|--------------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------|---------------|
| Gries | 66,7% | 3,9% | 0,8% | 24,8% | 3,1% | 0,8% | 100,0% |
| Oberau | 63,1% | 1,5% | 1,5% | 27,7% | 4,6% | 1,5% | 100,0% |
| Europa | 60,4% | 3,7% | 1,5% | 32,1% | 2,2% | | 100,0% |
| Neustift | 72,1% | 4,8% | | 23,1% | | | 100,0% |
| Ortler | 80,8% | 9,6% | | 9,6% | | | 100,0% |
| Don Bosco | 73,4% | 6,3% | 2,5% | 16,5% | 1,3% | | 100,0% |
| INS-GESAMT | 68,0% | 4,6% | 1,1% | 24,0% | 2,0% | 0,4% | 100,0% |

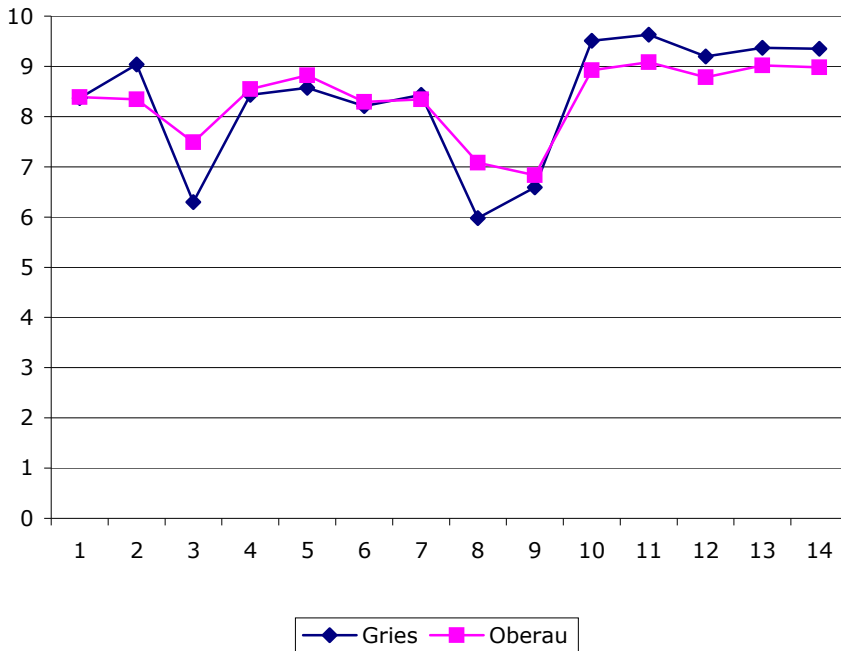
Gründe für den Besuch der Stadtviertelbibliotheken:

| | für die Arbeit | für das Studium | aus persönlichem Interesse | INSGESAMT |
|----------|----------------|-----------------|----------------------------|---------------|
| Gries | 2,3% | 0,8% | 96,9% | 100,0% |
| Oberau | 1,5% | 6,2% | 92,3% | 100,0% |
| Europa | 3,7% | 2,2% | 94,0% | 100,0% |
| Neustift | 1,0% | | 99,0% | 100,0% |

| | | | | |
|------------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| Ortler | 1,9% | 7,7% | 90,4% | 100,0% |
| Don Bosco | 5,1% | 3,8% | 91,1% | 100,0% |
| INSGESAMT | 2,7% | 2,7% | 94,7% | 100,0% |

Die Befragten wurden zudem aufgefordert, auch spezifische Aspekte zu bewerten, und zwar mussten sie auf einer Skala von 1 (stimmt absolut nicht) bis 10 (stimmt ganz und gar) ihre Meinung zu 14 Behauptungen äußern.

Die nachfolgenden Abbildungen und die entsprechenden Tabellen geben die durchschnittlichen Bewertungen in Bezug auf die einzelnen Stadtviertelbibliotheken wieder.



- 1 angemessene Öffnungszeiten
- 2 leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen
- 3 auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich
- 4 angemessen eingerichtete Lesesäle
- 5 ausreichend Ruhe zum Lesen und Lernen
- 6 angemessenes Angebot an Büchern
- 7 angemessenes Angebot an Zeitschriften
- 8 angemessenes Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM
- 9 ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog
- 10 kompetente und hilfsbereite Bibliothekare
- 11 höfliches und hilfsbereites Schalterpersonal
- 12 notwendige Auskünfte über Telefon
- 13 schnelle Ausgabe von Büchern für den Verleih
- 14 effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Büchern

Abbildung 10

Stärken und kritische Punkte

Die Stärken der Stadtviertelbibliotheken sind:

- die raschen Ausleihverfahren; Bewertung: Gries 9,4, Oberau 9,0, Europa 9,1, Neustift 9,1, Ortler 9,4 und Don Bosco 9,4
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Schalterpersonals; Bewertung: Gries 9,6, Oberau 9,1, Europa 8,5, Neustift 9,2, Ortler 9,2 und Don Bosco 9,4

Die kritischen Punkte sind:

- das mangelnde Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM; Bewertung: Gries 6,0, Oberau 7,1, Europa 6,7, Neustift 5,3, Ortler 6,6 und Don Bosco 5,8
- zu wenige EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog; Bewertung: Gries 6,6, Oberau 6,8, Europa 7,5, Neustift 6,8, Ortler 7,8 und Don Bosco 7,2

Anregungen der Befragten

120 der Befragten (auf insgesamt 563) haben in einem eigenen Abschnitt des Fragebogens 145 Kommentare und Anregungen hinterlassen.

Was die allgemeinen Anregungen für sämtliche Stadtviertelbibliotheken betrifft, sticht ein einziger Punkt heraus:

Es wird grundsätzlich eine Verlängerung der Öffnungszeiten gewünscht: Die Bibliotheken sollten auch am Samstag und am Montag Morgen, abends und an Feiertagen offen sein sowie morgens früher aufmachen (insgesamt 35 diesbezügliche Anregungen).

Was die einzelnen Stadtviertelbibliotheken betrifft, ergibt sich folgendes Bild:

- bessere Einhaltung der Öffnungszeiten (insgesamt 10 Mal zitiert): SB Europa 10
- mehr Zeitungen und Zeitschriften (8 Mal zit.): Don Bosco 4, Europa 2, Gries 1, Ortler 1
- die Räume sind unzureichend (5 Mal zit.): Gries 3, Don Bosco 2

Vergleich mit den Ergebnissen 2004

Die Ergebnisse der vorliegenden Erhebung wurden mit jenen aus dem Jahr 2004 verglichen. Was den allgemeinen Zufriedenheitsgrad betrifft, wurden folgende Trends verzeichnet

- SB Gries: Zunahmen von 8,9 auf 9,2
- Oberau: Zunahme von 8,6 auf 8,7
- Europa: Abnahme von 8,5 auf 8,2
- Neustift: Zunahme von 8,2 auf 8,7
- Ortler: Zunahme von 9,1 auf 9,2
- Don Bosco: Abnahme von 9,2 auf 9,0

Nachfolgend werden die Durchschnittsbewertungen in Bezug auf spezifische Aspekte der Stadtviertelbibliotheksdienste vergleichend aufgestellt:

| | Gries | | Oberau | | Europa | | Neustift | | Ortler | | Don Bosco | |
|--|-------|------|--------|------|--------|------|----------|------|--------|------|-----------|------|
| | 2004 | 2007 | 2004 | 2007 | 2004 | 2007 | 2004 | 2007 | 2004 | 2007 | 2004 | 2007 |
| allgemeine Zufriedenheit | 8,9 | 9,2 | 8,6 | 8,7 | 8,5 | 8,2 | 8,2 | 8,7 | 9,1 | 9,2 | 9,2 | 9,0 |
| angemessene Öffnungszeiten | 8,3 | 8,4 | 7,7 | 8,4 | 7,6 | 7,1 | 7,9 | 8,3 | 8,4 | 8,4 | 8,2 | 8,1 |
| leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen | 8,8 | 9,0 | 8,2 | 8,3 | 9,2 | 9,0 | 8,9 | 9,1 | 8,6 | 8,9 | 9,3 | 9,3 |
| auch für Personen mit Behinderung leicht zugänglich | 6,3 | 6,3 | 2,4 | 7,5 | 9,2 | 9,0 | 5,6 | 7,4 | 8,7 | 8,7 | 3,2 | 8,2 |
| angemessen eingerichtete Lesesäle | 8,6 | 8,4 | 7,5 | 8,6 | 8,4 | 8,4 | 7,6 | 7,8 | 8,8 | 8,9 | 8,3 | 8,7 |
| ausreichend Ruhe zum Lesen und Lernen | 8,7 | 8,6 | 8,0 | 8,8 | 8,7 | 8,5 | 7,8 | 8,0 | 8,9 | 9,1 | 8,7 | 8,9 |
| angemessenes Angebot an Büchern | 8,3 | 8,2 | 7,8 | 8,3 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,9 | 8,5 | 8,7 | 8,4 | 8,5 |
| angemessenes Angebot an Zeitschriften | 8,4 | 8,4 | 7,8 | 8,3 | 8,4 | 8,1 | 8,5 | 8,3 | 8,8 | 8,6 | 8,5 | 8,3 |
| angemessenes Angebot an Audiomaterial, Videos und CD-ROM | 5,3 | 6,0 | 4,9 | 7,1 | 6,4 | 6,7 | 4,6 | 5,3 | 4,5 | 6,6 | 4,3 | 5,8 |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ausreichend EDV-Schalter für die Suche im elektronischen Katalog | 7,1 | 6,6 | 6,4 | 6,9 | 7,5 | 7,5 | 5,8 | 6,8 | 7,0 | 7,8 | 5,5 | 7,2 |
| kompetente und hilfsbereite Bibliothekare | 9,4 | 9,5 | 9,0 | 9,0 | 8,4 | 8,3 | 9,0 | 9,1 | 9,2 | 9,3 | 9,7 | 9,4 |
| höfliches und hilfsbereites Schalterpersonal | 9,5 | 9,6 | 9,0 | 9,1 | 8,7 | 8,5 | 9,2 | 9,2 | 9,5 | 9,2 | 9,8 | 9,4 |
| notwendige Auskünfte über Telefon | 9,6 | 9,2 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,5 | 8,9 | 9,0 | 9,1 | 9,1 | 9,6 | 9,3 |
| schnelle Ausgabe von Büchern für den Verle | 9,5 | 9,4 | 9,0 | 9,0 | 9,1 | 9,1 | 9,1 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 |
| effizienter und schneller Service zur Vormerkung oder Verlängerung von Büchern | 9,4 | 9,4 | 8,9 | 9,0 | 9,2 | 8,8 | 9,0 | 9,2 | 9,4 | 9,3 | 9,5 | 9,4 |

Wie aus der Tabelle ersichtlich, ist die Zufriedenheit in Bezug auf bestimmte Aspekte angestiegen. Die NutzerInnen der Bibliothek Gries finden, dass es bei der Mehrheit der angegebenen Aspekte (8 auf 14) eine Besserung gegeben hat. Was die Bibliothek Oberau betrifft, betrifft der Anstieg sogar alle spezifischen Aspekte. In der Bibliothek Europa sind es nur 5, in der Bibliothek Neustift 13, in der Ortlerbibliothek 11 und in Don Bosco 8.

Ein negativer Trend wurde lediglich in Bezug auf das Angebot an Zeitungen und Zeitschriften, auf die telefonischen Auskünfte und auf die Vormerkung und Verlängerung der Ausleihe von Büchern.

5. Abschließende Bemerkungen

Aus der Erhebung ist hervorgegangen, dass die NutzerInnen mit den von der Stadtbibliothek gelieferten Diensten insgesamt ganz zufrieden sind. Insbesondere denken sie, dass die Stadtbibliothek leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist, die Öffnungszeiten den Bedürfnissen der NutzerInnen entsprechen und das Angebot an Zeitungen und Zeitschriften angemessen ist. Auf Kritik stoßen hingegen die geringe Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderung, die unzureichende Anzahl an Internet- und Multimediaschaltern sowie das unangemessene Angebot an Audio- und Videomaterial sowie CD-ROM.

Auch die Stadtviertelbibliotheken haben bei der Erhebung äußerst positive Bewertungen erzielt. Die NutzerInnen sind mit den raschen Ausleihmöglichkeiten zufrieden, genauso wie mit dem Schalterpersonal, dem Dienst für die Vormerkung und Verlängerung der Ausleihe, dem kompetenten und dienstbereiten Fachpersonal sowie der Erreichbarkeit der Bibliotheken mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Weniger zufrieden sind sie hingegen mit dem Angebot an Audio- und Videomaterial sowie CD-ROMs.