

Auswertung der Benutzerumfrage der Stadtbibliothek Brixen 2013



Die Stadtbibliothek Brixen

Die Stadtbibliothek Brixen wurde 1984 als Einrichtung der Stadtgemeinde Brixen gegründet. Sie fungiert dabei nicht nur als öffentliche Bibliothek für die Stadt Brixen sondern hat darüber hinaus auch die Funktion einer Mittelpunktbibliothek für das gesamte Eisacktal. Weiters hat die Stadtbibliothek acht Außenstellen (Leihstellen) in den verschiedenen Brixner Fraktionen.

Derzeit ist die Stadtbibliothek auf rund 400 m² untergebracht und verfügt über einen Medienbestand von rund 38.000 Einheiten. Insgesamt wurden im Jahr 2012 durchschnittlich etwas über 600 Besucher pro Öffnungstag verzeichnet, die insgesamt gut 188.014 Ausleihungen getätigt haben (= 629 Entlehnungen pro Öffnungstag). Die Stadtbibliothek ist von Montag bis Samstag jeweils von 9.00 bis 19.00 Uhr geöffnet (60 Stunden pro Woche) und beschäftigt 10 Mitarbeiter/innen (5 Mitarbeiter/innen in Vollzeit, 5 Mitarbeiter/innen in Teilzeit).

Die Stadtbibliothek ist in erster Linie ein Ort der Begegnung. Sie steht allen Schichten der Bevölkerung offen und fördert den Dialog zwischen den Generationen, den Sprachgruppen, der einheimischen und nicht-einheimischen Bevölkerung und den unterschiedlichen sozialen Gruppen. Sie ist ein lokaler Treffpunkt, wo sich Menschen ohne Konsumzwang aufhalten, sich treffen und austauschen können.

Die Stadtbibliothek versteht sich als lokales Informationszentrum, das alle Arten von Wissen und Informationen den interessierten Benutzerinnen und Benutzern schnell und ohne größere Umstände zur Verfügung stellt. In erster Linie erreicht sie dies dadurch, dass sie Bücher und andere Medien wie Zeitungen- und Zeitschriften, Hörbücher und Filme anbietet. Aber auch die Möglichkeit der Nutzung des Internets ist für die Bibliothek unverzichtbar.

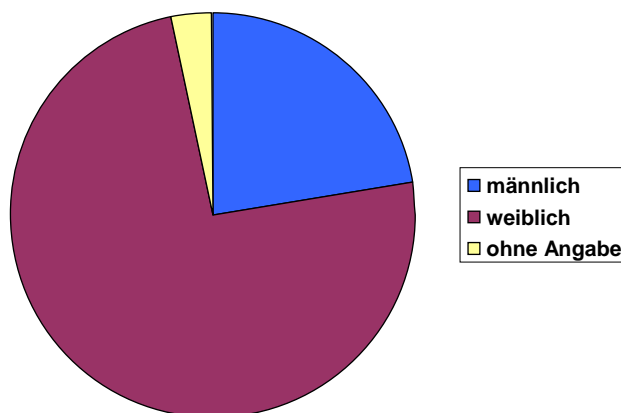
Darüber hinaus gibt die Stadtbibliothek entscheidende Impulse für die Entwicklung des kulturellen Lebens der Stadt.

Vom 02. Mai bis zum 04. Juli 2013 befragte die Stadtbibliothek Brixen ihre Benutzer, inwiefern sie mit den Dienstleistungen der Bibliothek zufrieden sind bzw. welche Services verbessert werden können. Die Auswertung schafft einen Überblick darüber was gewünscht, bemängelt oder als positiv angesehen wird, und dient als Grundlage für die Arbeitsplanung und für die Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Bibliothek.

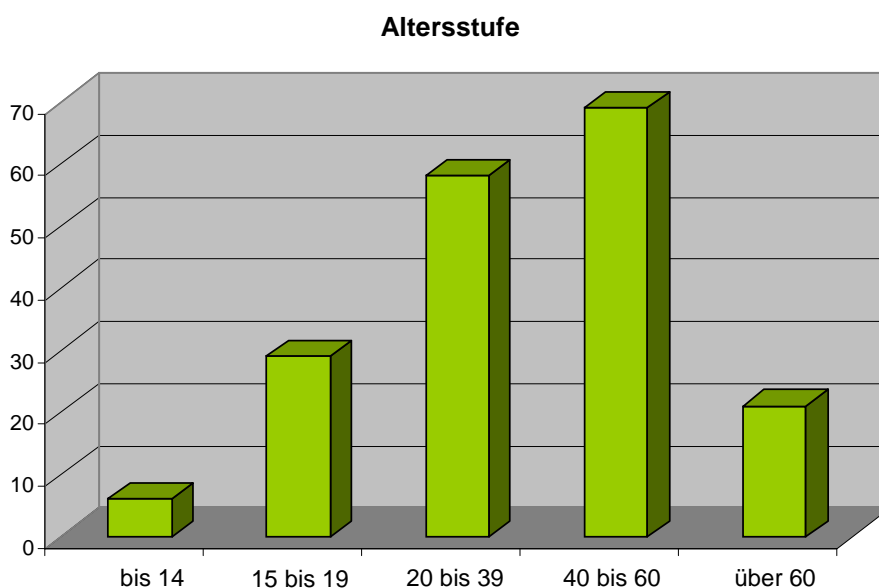
An der Erhebung beteiligen sich 189 Personen. 140 Fragebögen wurden in deutscher Sprache ausgefüllt, 47 in italienischer Sprache. 2 der ausgefüllten Fragebögen wurden annulliert, da eine eindeutige Provokation vorliegt.

Teilnehmerstruktur

77 % der Teilnehmer an der Umfrage sind weiblich, 23 % männlich. Die Geschlechtsverteilung ist vergleichbar mit der Verteilung der Leserschaft innerhalb der Bibliothek. 6 Fragebögen wurden ohne ausgefüllte demografische Daten abgegeben.



Vor allem Menschen zwischen 40 und 60 Jahren haben an der Umfrage teilgenommen.

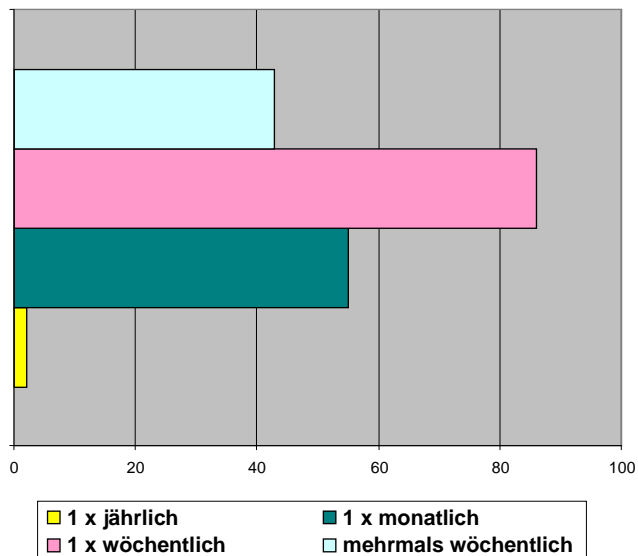


146 der Teilnehmer leben in Brixen, 38 kommen von auswärts.

1. Wie oft besuchen Sie die Stadtbibliothek?

Knapp 70 % aller Besucher kommen 1 x wöchentlich bzw. mehrmals wöchentlich in die Stadtbibliothek, d.h. die Stadtbibliothek hat eine starke Frequentierung.

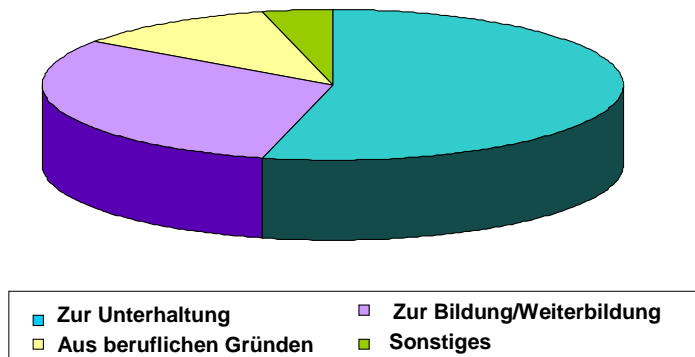
	Häufigkeit	Prozent
1 x jährlich	2	1,08
1 x monatlich	55	29,57
1 x wöchentlich	86	46,24
Mehrmals wöchentlich	43	23,12



2. Wozu nutzen Sie die Stadtbibliothek und deren Angebot?

Der Besuch der Bibliothek zur Unterhaltung gaben 171 Befragte an, das sind 54%. Bildung/Weiterbildung sind für 31% der Befragten ein Besuchsgrund, gefolgt von 11% die die Bibliothek aus beruflichen Gründen berücksichtigen.

Nutzungszweck der Stadtbibliothek



3. Wie finden Sie sich in der Stadtbibliothek zurecht?

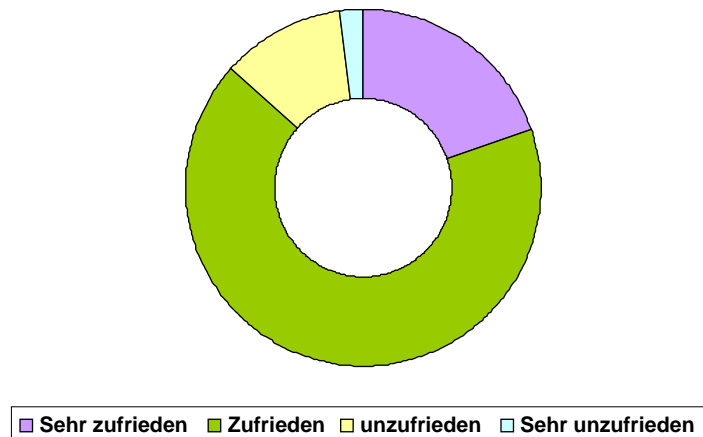
87% der Befragten finden sich gut bis sehr gut in der Stadtbibliothek zurecht:

	Häufigkeit	Prozent
Sehr gut	75	40,11
Gut	88	47,06
Geht so	22	11,76
Überhaupt nicht	2	1,07

4. Sind Sie mit dem Buchangebot der Stadtbibliothek zufrieden?

Äußerst positiv bewertet wird das Buchangebot. Zufrieden sind 67% der Teilnehmer der Kundenbefragung, und 20% sind sogar sehr zufrieden.

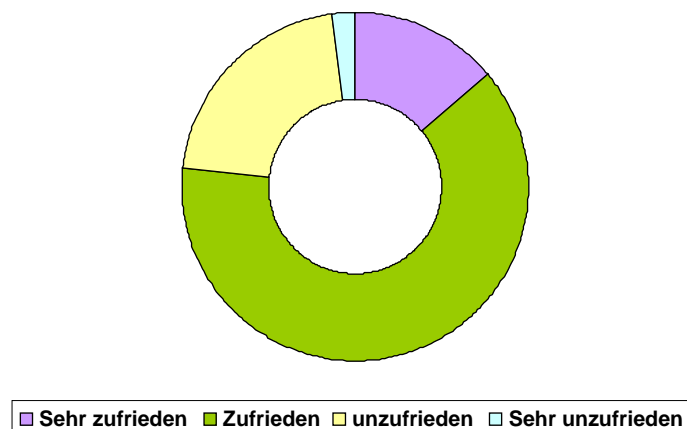
Zufriedenheit Buchangebot



5. Sind Sie mit dem Medienangebot (CD, DVD, Hörbuch) der Stadtbibliothek zufrieden?

Weniger positiv äußern sich die Befragten zum Medienangebot. Die Benutzer wünschen sich eine größere Medienanzahl und aktuellere Filme. Besonders schlechte Bewertungen wiesen die Ergebnisse der 40- bis 60-Jährigen auf. 23% der Befragten bezeichnen das Medienangebot als nicht den eigenen Vorstellungen entsprechend.

Zufriedenheit Medienangebot



6. In welchen Bereich sollten mehr Bücher/Medien angeboten werden?

Besonders auffallend ist, dass viele Umfrageteilnehmer, d.h. 54, der Meinung sind, dass mehr Filme-DVDs angeboten werden sollten. Folgend von 50 Nennungen, bei denen mehr Romane in der Bibliothek stehen sollten.

Themenbereich	Nennungen
Romane	50
Krimis, Thriller	28
Historische Romane	24
Hohe Literatur, Klassiker	19
Biographien	16
Bilderbücher	4
Kinderbücher	11
Jugendbücher	19
Comics	13
Garten	7
Kochen	7
Sport	12
Basteln	15
Technik, Computer	10
Geschichte, Politik	12
Musik	15
Theater, Film	13
Kunst	10
Pädagogik, Psychologie	17
Philosophie, Religion	16
Literatur	15
Sprachkurse	20
Wirtschaft, Recht	12
Reiseführer	24
Naturwissenschaften	11
Gesundheit, Medizin	28
Hörbücher	21
Musik-CDs	25
Film-DVDs	54

7. Wie oft kommt es vor, dass von Ihnen benötigte Bücher/Medien...?

... ausgeliehen/vorgemerkt sind?

	Häufigkeit	Prozent
oft	34	18,68
ab und zu	89	48,90
selten	59	32,42

... im Magazin stehen?

	Häufigkeit	Prozent
oft	9	6,67
ab und zu	30	22,22
selten	96	71,11

... im Bestand nicht vorhanden sind?

	Häufigkeit	Prozent
oft	25	16,23
ab und zu	71	46,10
selten	58	37,66

8. Welche Zeitungen fehlen Ihrer Meinung nach in der Bibliothek?

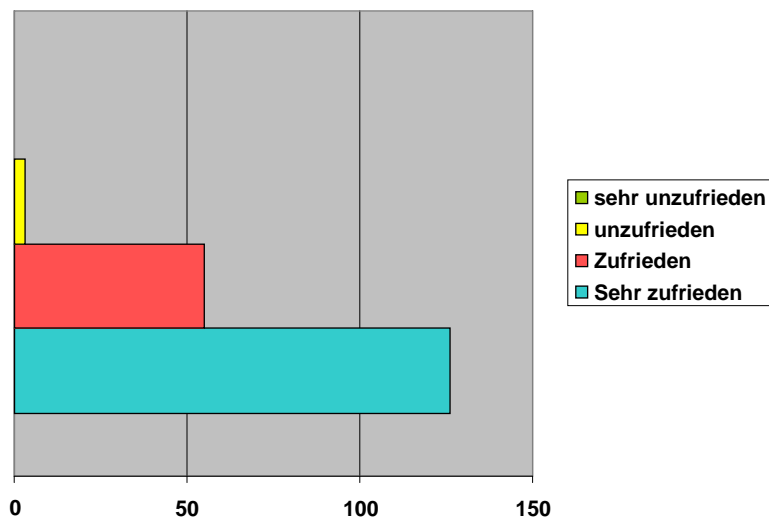
Vorschläge	Nennungen
Kinder- und Jugendzeitschriften	8
Wohnen, Kultur	2
Bild	1
Shape	1
Zeitung über Baby	2
Rolling Stone	1
Bravo	5
Mein schönes Land	1
Natürlich Gärtnern und anders leben	1
Fluter	1
NEON	2
Sensa, Wirtschaft & Business	1
Stern	1
Der Aktionär	2
Der Freitag	2
Capital	2
Börse online	1
Tauchsport	1
Internazionale	2
Brigitte woman	1
Color Foto	1
Brand 1 Wirtschaftszeitschrift	1
Der Falter	1
Spiegel Wissen	1
Ottobre	1
The Times	1
L'Unità	1
Fatto quotidiano	1
Welt der Wunder	1
Linux user/easy Linux	1
Vogue Frau	2
Milano finanza	1
Cioè	1
Chi	1

Gente	1
Topolino	1
Violetta	2
Riviste per il bricolage	2
Riviste di cucina	1
Forza Milan	1
Tutto Sport	1
Riviste straniere	1
Riviste specializzate argomento etica	1

Einige Benutzer bemängeln, dass die gewünschten Zeitungen öfters besetzt bzw. ausgeliehen sind, und schlagen vor, mehrere Exemplare von den „besonders begehrten“ anzukaufen (z.B.: Dolomiten, Brigitte,...)

9. Sind Sie mit den Öffnungszeiten der Stadtbibliothek zufrieden?

Mit den bisher angebotenen Öffnungszeiten der Stadtbibliothek von Montag bis Samstag von 9.00 bis 19.00 Uhr gibt sich der Großteil der Befragten, d.h. 98 % zufrieden.



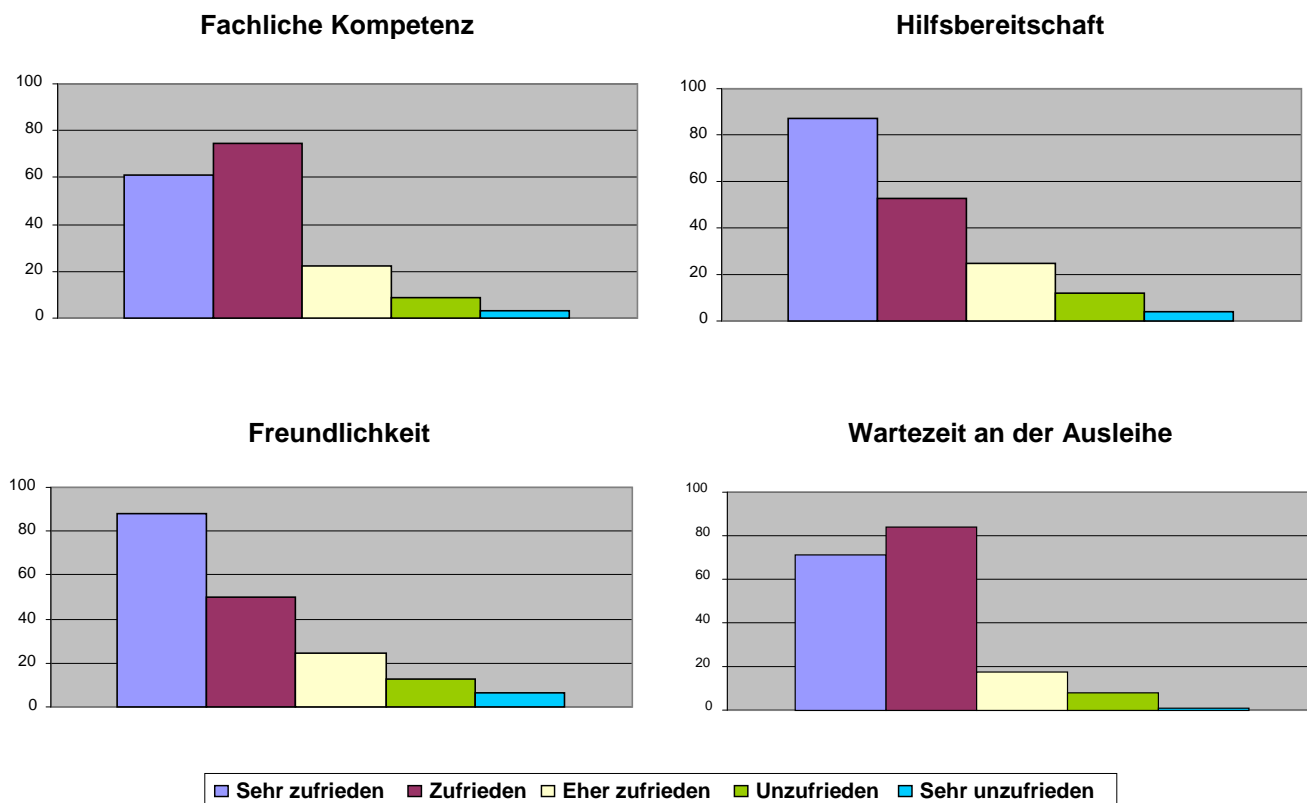
Nur wenige der Befragten stimmen für eine Änderung der Öffnungszeiten. Der Wunsch nach einer Verlängerung der Öffnungszeiten tendiert zu einer früheren Öffnung um 8.00 Uhr

10. Vorschläge für Öffnungszeiten

Vorschläge	Nennungen
morgens bereits um 8.00 Uhr öffnen	6
abends bis 22.00 Uhr öffnen	2
im Sommer länger öffnen	1

11. Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter/innen?

Die Bewertung des Mitarbeiterservices ist überaus positiv. Fachliche Kompetenz, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und Wartezeit an der Ausleihe werden positiv bewertet. Die Benutzer sind besonders mit der Wartezeit an der Ausleihe zufrieden. 7 Leser bemängeln jedoch, dass einige Mitarbeiter nicht besonders freundlich sind.



12. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen der Stadtbibliothek?

Die Qualität des Angebotes entspricht laut 77% der Teilnehmer an der Umfrage den eigenen Vorstellungen.

Weniger positive, aber immer noch knapp 61% zufriedene Nennungen, erhält die Übersichtlichkeit des Angebotes. Die Leser wünschen sich mehr Ordnung in den Bücherregalen. Ebenso wie die Leserwünsche wird auch der Service der Fernleihe durchaus gut bewertet.

Internet und Suchkataloge (OPAC) erhalten eine gemäßigte Zufriedenheit von knapp 70%, wenn auch genannte Dienstleistungen nicht von allen Nutzern in Anspruch genommen werden. Nicht besonders begeistert sind die Teilnehmer von der Bibliothek als Studienort, ca. 54% sind damit zufrieden. Die Bibliothek als Freizeiteinrichtung schneidet etwas besser ab, um die 60% der Teilnehmer äußern sich diesbezüglich positiv.

Die Veranstaltungen erhalten eine Zufriedenheit von 52%, auch in diesem Bereich könnte mehr angeboten werden.

Die größte Unzufriedenheit liegt bei der Innenausstattung und dem Bibliotheksgebäude vor. Um die 40% äußern sich hierbei nicht positiv, und sind der Meinung, dass die Bibliothek zu klein ist und den modernen Anforderungen nicht entspricht.

Alles in allem sind die Nutzer aber mit der Bibliothek ziemlich zufrieden.

Qualität des Angebotes

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	38	21,35
Zufrieden	99	55,62
Eher zufrieden	29	16,29
Unzufrieden	9	5,06
Sehr unzufrieden	3	1,69

Übersichtlichkeit des Angebotes

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	30	16,76
Zufrieden	79	44,13
Eher zufrieden	45	25,14
Unzufrieden	20	11,17
Sehr unzufrieden	5	2,79

Leserwünsche

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	65	38,01
Zufrieden	68	39,77
Eher zufrieden	29	16,96
Unzufrieden	8	4,68
Sehr unzufrieden	1	0,58

Fernleihe

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	42	29,58
Zufrieden	72	50,70
Eher zufrieden	24	16,90
Unzufrieden	3	2,11
Sehr unzufrieden	1	0,70

Internet

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	26	20,80
Zufrieden	56	44,80
Eher zufrieden	28	22,40
Unzufrieden	13	10,40
Sehr unzufrieden	2	1,60

Suchkataloge (OPAC)

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	41	28,67
Zufrieden	58	40,56
Eher zufrieden	32	22,38
Unzufrieden	7	4,90
Sehr unzufrieden	5	3,50

Bibliothek als Studienort

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	31	20,81
Zufrieden	50	33,56
Eher zufrieden	21	14,09
Unzufrieden	34	22,82
Sehr unzufrieden	13	8,72

Bibliothek als Freizeiteinrichtung

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	48	30,57
Zufrieden	47	29,94
Eher zufrieden	28	17,83
Unzufrieden	24	15,29
Sehr unzufrieden	10	6,37

Veranstaltungen

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	15	10,27
Zufrieden	61	41,78
Eher zufrieden	40	27,40
Unzufrieden	17	11,64
Sehr unzufrieden	13	8,90

Innenausstattung

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	16	9,58
Zufrieden	43	25,75
Eher zufrieden	41	24,55
Unzufrieden	38	22,75
Sehr unzufrieden	29	17,37

Bibliotheksgebäude

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	21	13,29
Zufrieden	36	22,78
Eher zufrieden	38	24,05
Unzufrieden	28	17,72
Sehr unzufrieden	35	22,15

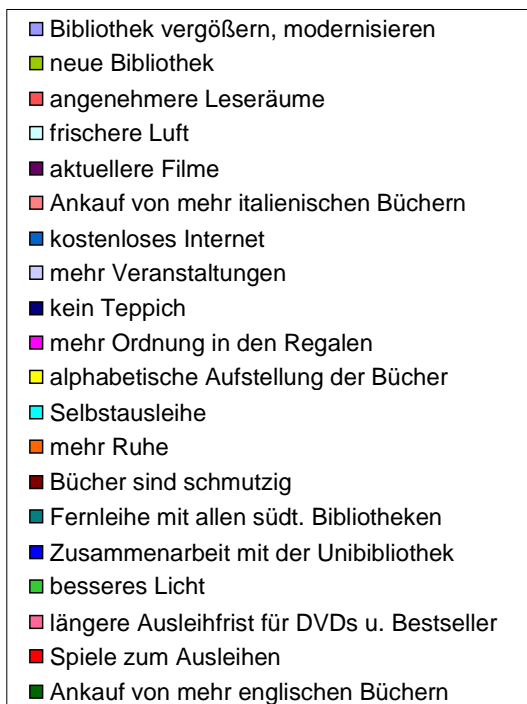
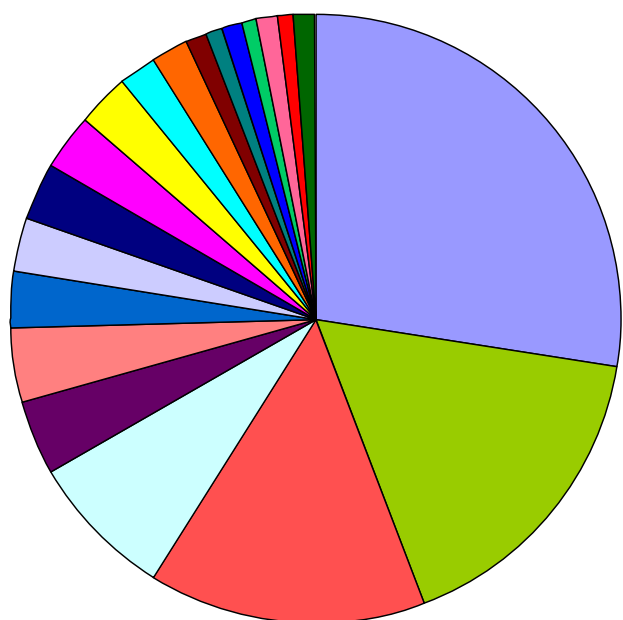
Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit der Stadtbibliothek?

	Häufigkeit	Prozent
Sehr zufrieden	41	23,03
Zufrieden	81	45,51
Eher zufrieden	43	24,16
Unzufrieden	12	6,74
Sehr unzufrieden	1	0,56

13. Was sollte die Stadtbibliothek Ihrer Meinung nach besser machen?

Viele Teilnehmer der Umfrage sind mit den Räumlichkeiten und der Lern- und Leseatmosphäre in der Bibliothek nicht zufrieden. Wie bereits bei Punkt 12 wird der Wunsch der Benutzer nach einer größeren, moderneren und neuen Bibliothek, mit angenehmen Leseecken und gut belüfteten Räumen, besonders deutlich.

Vorschläge	Nennungen
Bibliothek vergrößern, modernisieren	28
neue Bibliothek	17
angenehmere Leseräume	15
frischere Luft	8
aktuellere Filme	4
Ankauf von mehr italienischen Büchern	4
kostenloses Internet	3
mehr Veranstaltungen	3
kein Teppich	3
mehr Ordnung in den Regalen	3
alphabetische Aufstellung der Bücher	3
Selbstaussleihe	2
mehr Ruhe	2
Bücher sind schmutzig	1
Fernleihe mit allen südt. Bibliotheken	1
Zusammenarbeit mit der Unibibliothek	1
besseres Licht	1
längere Ausleihfrist für DVDs u. Bestseller	1
Spiele zum Ausleihen	1
Ankauf von mehr englischen Büchern	1



Die Stadtbibliothek ist eine der wichtigsten, wenn nicht die wichtigste kulturelle Einrichtung in Brixen. Darüber hinaus ist die Bibliothek auch eine der führenden Freizeiteinrichtungen in Brixen. Lesen und die Beschäftigung mit Medien gehört nach wie vor und in zunehmendem Maße zu den wichtigsten Freizeitaktivitäten der Bevölkerung. Erwiesenermaßen ist das Lesen eine der sinnvollsten Beschäftigungen schlechthin.

Die Bibliothek platzt aus allen Nähten. Eine Entwicklung des Buch- und Medienbestandes in quantitativer Hinsicht ist nicht möglich. Die Raumressourcen sind längst zur Gänze ausgeschöpft. Eine übersichtliche Aufstellung der Medienbestände ist praktisch nicht möglich. Die Bibliothek kann ihrer Funktion als öffentlicher Treffpunkt nur in sehr beschränktem Maße gerecht werden, da geeignete Räume/Sitzmöglichkeiten fehlen.

Die Benutzer sind mit den Dienstleistungen der Stadtbibliothek zufrieden, doch bezüglich drückender Enge, fehlender Sitzmöglichkeiten, schlechtes Raumklima (schlechte Luft, Hitze, Zugluft) usw. kommt es laufend zu Beschwerden.