

Ihre Meinung ist gefragt!



Auch online über
unsere Homepage
buecherei.gunzenhausen.de

Direktlink:
<https://www.soscsurvey.de/ssbgun>



FOTOS: STADT- UND SCHULBÜCHEREI GUNZENHAUSEN

Im Winter 2012/2013 hat die Stadt- und Schulbücherei Gunzenhausen (Mittelfranken, 16.000 Einwohner, 60.000 Medien, 200.000 Entleihungen) zum ersten Mal eine Nutzerbefragung durchgeführt. Erfreulich war dabei nicht nur die große Beteiligung, sondern auch die Ernsthaftigkeit, mit der sich die Nutzer auf die Fragen eingelassen haben. So gab es nicht nur Statistiken auszuwerten und zu interpretieren, sondern – als Zusatzernte – auch viele kleine Anregungen und Verbesserungsvorschläge. Besonderes Gewicht wurde auf die Veröffentlichung der Ergebnisse gelegt. Nachfolgend ein Bericht über die Durchführung der Befragung von der ersten Idee bis zur Präsentation der Resultate.

Ausgangslage

Anfangs stieß die Idee von Büchereileiterin Monika Wopperer, eine Leserumfrage durchzuführen, auf Skepsis im Team. Wozu überhaupt? Wie soll man die vielen Fragebögen verteilen, wie auswerten? Bei einer Fortbildung zum Thema „Kundenfreundlichkeit“ hat dann Frank Raumel, Leiter der Stadtbibliothek Biberach an der Riss, die schon mehrmals durchgeführte Nutzerbefragung seiner Bibliothek und die Aufbereitung der Ergebnisse vorgestellt. Er berichtete von der positiven Aufnahme der Befragung durch die Leser und Bibliotheksbesucher und machte deutlich, wie die Ergebnisse als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden können. Sein Hinweis auf eine kostenlos nutzbare Software für Online-Befragungen (www.soscsurvey.de/) schaffte auch unsere Bedenken, wie denn der Fragebogen ohne horrenden Portokosten breit gestreut werden könnte, aus der Welt.

**Werbung
via Lesezeichen**

Helfen Sie uns, besser zu werden!

Die Nutzerbefragung in der Stadt- und Schulbücherei Gunzenhausen – eine Erfolgsgeschichte mit Widerständen

Von Babett Guthmann

271

Ziele der Befragung und Konzeption des Fragebogens

Wer wird angesprochen? Was wollen wir wissen? Klarheit bei den Zielen der Befragung war dem Bibliotheksteam besonders wichtig. Einerseits sollte der Fragebogen keinesfalls überfrachtet werden, andererseits sollte es um Themen gehen, bei denen später tatsächlich an gewissen Stellschrauben gedreht werden kann und sich die von den Lesern gewünschten Verbesserungen auch realisieren lassen. In einem ersten Fragenblock ging es um die Gewohnheiten der Kunden. Auch das Thema Öffnungszeiten sollte angesprochen werden. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten über die Mittagszeit war angedacht und mithilfe der Umfrage sollte ermittelt werden, ob überhaupt Bedarf besteht.

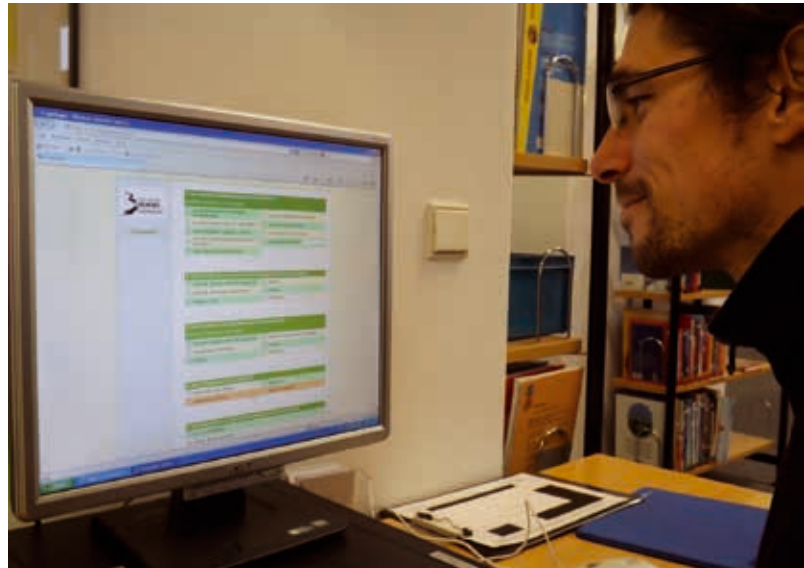
Bibliotheksmitarbeiterin Ulrike Engelhardt und Leiterin Monika Wopperer (links) bei der Datenerfassung



Nutzerinnen und Nutzer sollten ermuntert werden, ihren gewohnten Büchereibesuch gedanklich nachzuvollziehen. Unerwünschte Priming-Effekte (Jede Frage setzt den Befragten auf eine gedankliche Spur) wie „Ich soll hier kritisieren“ oder „Die wollen jetzt gelobt werden“ sollten vermieden werden.

Der Online-Fragebogen wurde gut genutzt.

Die Fragen zur Zufriedenheit mit Service und Bestand im umfangreichsten zweiten Fragenblock sollten Hinweise für den Bestandsaufbau geben und eventuelle Bestandslücken oder Service-Schwachstellen aufzeigen. Vorgegeben war eine Bewertungsskala von 0 bis 5, wobei die Bewertungen von „sehr zufrieden“ (1) bis „äußerst unzufrieden“ (5) durch die Antwortmöglichkeit 0 = Nutze ich nicht ergänzt wurden. So konnte erreicht werden, dass sich Befragte nur zu Mediengruppen und Abteilungen äußern, bei denen sie sich auch tatsächlich auskennen.



der Aufforderung folgten, noch eigene Anmerkungen zum Medienangebot zu machen.

Bei den statistischen Angaben wurde bewusst Zurückhaltung geübt. Es sollten Merkmale der Befragten erhoben werden, die später bei der Auswertung berücksichtigt werden können. Deshalb wurde die (übliche) Frage nach dem Schulabschluss weggelassen und lediglich nach der derzeitig ausgeübten Tätigkeit gefragt.

Als Joker erwiesen sich die abschließenden vier offenen Fragen, die viele Nutzer mit großer Gewissenhaftigkeit beantwortet haben: Was gefällt Ihnen am besten in unserer Bücherei? Was gefällt Ihnen am wenigsten an unserer Bücherei oder worüber haben Sie sich schon einmal geärgert?

Angenommen, Sie könnten an der Bücherei etwas ändern: Was würden Sie als Erstes in Angriff nehmen? Welche Veranstaltungen wünschen Sie sich in der Bücherei?

Bei der Konzeption des Fragebogens wurde auf einige Vorlagen zurückgegriffen. Mehrere Fragen wurden aus dem Muster-Fragebogen für die Benutzer der öffentlichen Bibliotheken in Bayern in etwas abgeänderter Form übernommen, denn die Vorlage erschien uns insgesamt als zu umfangreich und eher für versierte Benutzer geeignet. www.oebib.de/fileadmin/redaktion/management/Materialien/Kundenorientierung/Befragungen/Benutzerfragebogen_Oeffentliche.pdf

Verteilung des Fragebogens

Zielgruppe der Befragung waren alle derzeit aktiven, mindestens 16 Jahre alten Nutzerinnen und Nutzer. Insofern war auch der Fragebogen als „Expertenbefragung“ konstruiert: Wir stellten Fragen an diejenigen, die unseren Service und die Atmosphäre in den Räumen am besten beurteilen können.

Unsere Leserinnen und Leser wurden auf zwei Wegen auf die Befragung aufmerksam gemacht: Bei jeder Ausleihe wurden alle über 16-Jährigen gefragt, ob sie sich an der Nutzerbefragung beteiligen möchten. Die meisten waren dazu bereit und erhielten entweder einen Fragenbogen ausgehändigt, der beim nächsten Büchereibesuch in eine Box eingeworfen werden konnte, oder sie erhielten ein Lesezeichen mit der Internetadresse für die Online-Befragung. Einige Leser nutzten auch die Möglichkeit, in der Bücherei den Fragenbogen online zu beantworten.

Darüber hinaus wurde in der Lokalzeitung die Online-Befragung bekanntgemacht. Acht Wochen lang wurde an der Ausleihtheke der Fragebogen verteilt, eine Rückgabe war weitere zwei Wochen später möglich. Nach zehn Wochen wurde auch der Online-Fragebogen geschlossen. Erreicht wurden 363 Leser, das sind 13 Prozent der aktiven Leser über 16 Jahren.

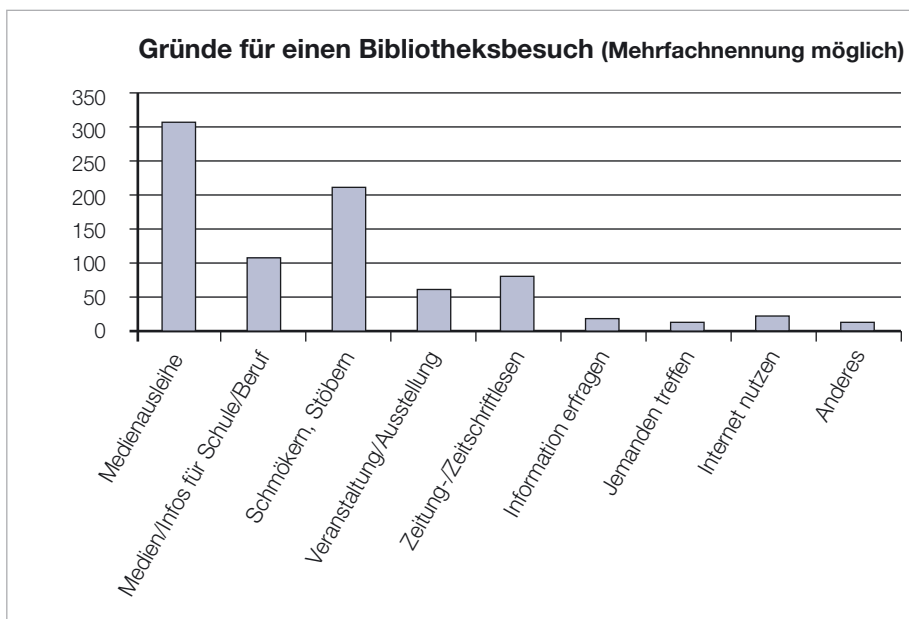
Auswertung

Ein Export der Ergebnisse der Online-Befragung in ein Tabellenkalkulationsprogramm (Excel) war leicht möglich und so wurden auch die handschriftlich ausgefüllten Fragebögen bei uns in der Bücherei auf der SoSciSurvey-Seite erfasst. Verantwortlich für die Gestaltung des Online-Fragebogens und den Daten-Export war im Team Ulrike Engelhardt, die das Ganze als „kinderleicht“ empfand. (Wer anderer Meinung ist, darf sie gerne um Rat fragen.)

Genügend aufschlussreich war meist die Auswertung der einzelnen Fragen, ohne noch nach Merkmalen der Befragten aufzuschlüsseln. Korrelationen verschiedener Variablen (z. B. Alter und Wahrnehmung der Freundlichkeit des Personals, wobei dahinter die Frage stand, ob sich auch die 16-18-jährigen Nutzer immer freundlich behandelt fühlen) wurden zwar durchgerechnet, ergaben aber keine neuen Aufschlüsse. Anhand der Excel-Auswertung lassen sich Zusammenhänge von zwei Merkmalen ermitteln. Mit einem Statistikprogramm (IBM SPSS Statistics) kann man zahlreiche Korrelationen problemlos durchrechnen und stößt möglicherweise auf überraschende Beziehungen zwischen einzelnen Variablen. Doch auch hier sind enge Grenzen in Bezug auf die Verwertbarkeit der gefundenen Zusammenhänge gesetzt: Da die Datendecke bei einer solch kleinen Erhebung recht dünn ist, ist fraglich, ob eine solch aufwändige Auswertung Sinn macht.



DIE AUTORIN
Babett Guthmann
 ist in der **Stadt- und Schulbücherei Gunzenhausen** unter anderem verantwortlich für die **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**.



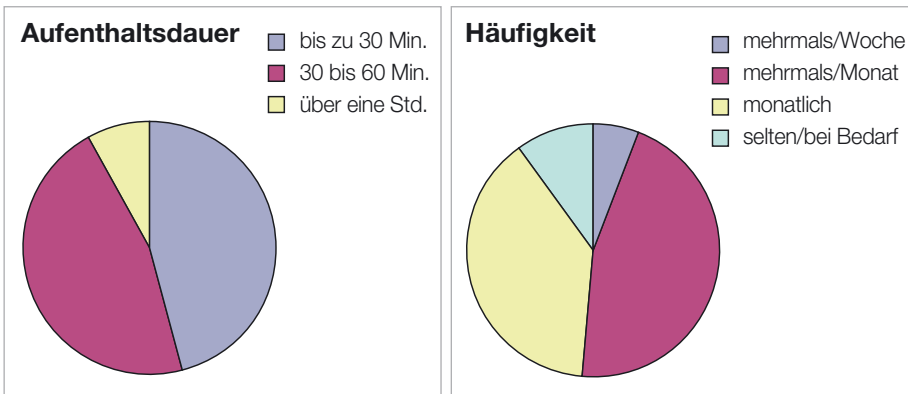
Ein wertvolles Instrument der Kunden-Kommunikation

Viel Arbeit steckt in der Auswertung der offen gestellten Fragen. Es zeigte sich, dass unsere Nutzer sich hier viel Mühe gegeben, manchmal lange

Absätze geschrieben haben. Übrigens: Niemand hat nur „rumgemeckert“, alle Antworten hatten „Hand und Fuß“. Uns war klar: Diese Antworten sollen große Beachtung finden, es soll versucht werden, möglichst viele der mitunter sehr kreativen Vorschläge aufzugreifen. Hierbei ging es nicht mehr um die Häufigkeit von Antworten in eine bestimmte Richtung, sondern mit der Nutzerbefragung hatten wir ein wertvolles und verwertbares Instrument der Kommunikation mit unseren Kunden gefunden.

Die Ergebnisse

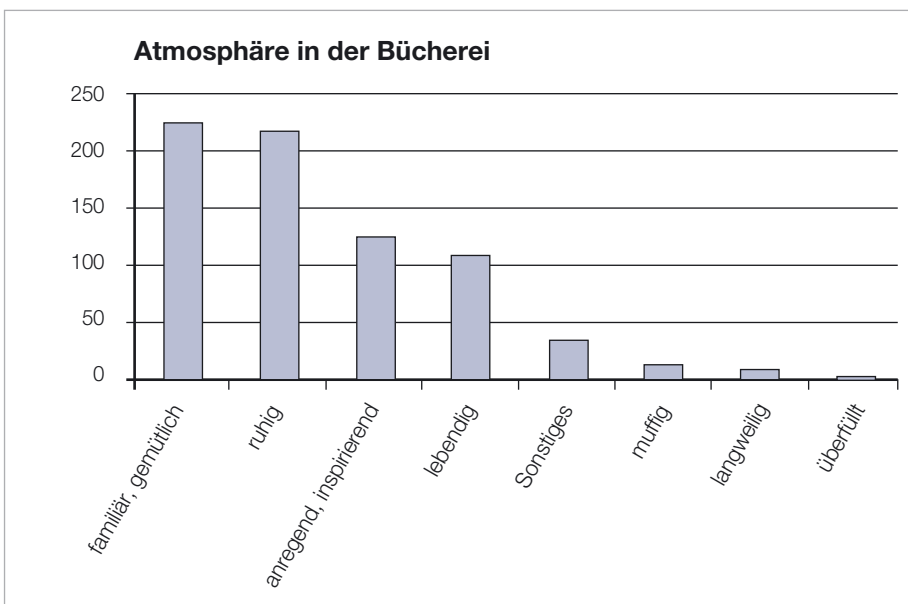
Auf unserer Homepage www.bueche-rei-gunzenhausen.de ist eine ausführliche Präsentation der Ergebnisse zu finden. Hier eine Darstellung einiger ausgewählter Aspekte.



Zufriedenheit mit dem Medienangebot

	sehr zufrieden	zufrieden	befriedigend	unzufrieden	sehr unzufrieden	nutze ich nicht
Romane	141	132	14	5	6	52
Sachbücher/Ratgeber	118	145	44	5	3	31
Kinder- /Jugendbücher	104	68	12	5	3	144
Zeitschriften	77	83	22	7	3	154
Hörbücher / Erwachsene	24	48	18	6	2	241
Hörbücher / Kinder	33	48	14	2	2	239
Musik-CDs	31	51	29	8	5	216
Konsolenspiele	14	23	17	6	1	274
Sach-DVDs (Reisen, Sport ...)	9	29	19	2	3	274
CD-ROMs	12	23	19	2	3	27

Bemerkenswert, dass die Bücherei nicht nur zur Medienausleihe genutzt wird, sondern eine Mehrheit der Befragten die Antwort „zum Schmökern, zum Stöbern“, angekreuzt hat. Erfreulich auch die große Resonanz, die unser Zeitschriften-Lesebereich findet. Unerwartet hoch war die Zahl derjenigen Leserinnen und Leser, die mehrmals in der Woche (25) oder mehrmals im Monat (156) kommen. Dass der Anteil der Stammkunden so groß ist, war ebenso verblüffend wie die Angaben zu Aufenthaltsdauer, die bei 52 Prozent der Befragten mehr als 30 Minuten beträgt. Eine schöne und für die kommunalpolitische Diskussion wertvolle Grafik ergab sich aus der Frage nach der Verbindung des Büchereibesuchs mit anderen Erledigungen: Die Bücherei als Frequenzbringer für die Innenstadt, besonders für die Geschäfte. In Bezug auf die Öffnungszeiten ergab sich kein einheitliches Bild, sondern ein sehr breites Meinungsspektrum mit der Tendenz zu einer Vormittagsöffnung. Mehrheitlich waren die Nutzer mit den bestehenden Zeiten zufrieden.



274

Sehr überrascht waren wir über die durchgängige Zufriedenheit mit unserem Medienangebot. Mehrere Anregungen gab es zum Einstieg in die E-Book-Ausleihe und zur Anschaffung bestimmter Zeitschriften.

Die Atmosphäre in der Bücherei wurde überwiegend als sehr angenehm empfunden, die Antworten waren insgesamt recht schmeichelhaft. Als Pluspunkte der Bücherei wurden die Kinderfreundlichkeit des Personals ebenso hervorgehoben wie die Kompetenz, die Hilfsbereitschaft und der unkomplizierte Service.

Verbesserungsvorschläge

Einen Fundus an Ideen beinhalten die Fragen nach Kritikpunkten und Ärgernissen und danach, was man als Erstes ändern würde. Natürlich gab es den Wunsch, bestimmte Bereiche des Medienangebots auszubauen (Tenor: zu wenig...).

Gewünscht wurden zum Beispiel: „Neuerwerbungen mit Inhaltsangaben versehen“, ein Leserforum oder ein Leserclub, mehr Auswahlverzeichnisse und Lese-Tipps, mehr Preisrätsel und andere Einbindungen der Leser wie „Macht doch mal einen Ratekrimi-Abend für Erwachsene!“

Solche Vorschläge und auch die statistische Auswertung durften selbstverständlich nicht in der Schublade verschwinden: Neben der Präsentation der Ergebnisse auf der Homepage gab es eine Reihe von kleineren Bekanntmachungen in der Bücherei. Hier haben wir auf Anregungen hingewiesen, die wir schnell umgesetzt haben, beispielsweise neue Zeitschriftenabos. Im Bildungsausschuss der Stadt wurden die Ergebnisse ebenfalls vorgestellt, woraufhin ein ausführlicher Presseartikel in der Lokalzeitung erschien.

Fazit: Der Aufwand hat sich voll bezahlt gemacht!

**Resultat der Umfrage:
Erweiterte Öffnungszeiten**

Zufriedenheit mit dem Service

	sehr zufrieden	zufrieden	befriedigend	unzufrieden	sehr unzufrieden	nutze ich nicht
Ausleihe, Rückgabe, Verlängerung an der Theke	287	44	5	6	7	1
Rückgabe im Medienrückgabekasten	187	45	9	3	3	103
Fachliche Beratung durch das Bibliothekspersonal	211	61	7	9	3	56
Fernleihe und Beratung zur Fernleihe	55	15	3	3	1	261
Internetnutzung in der Bücherei	30	23	9	2	3	270
Internet-Services: Verlängerung, Vorbestellung, Medienkatalog	114	41	9	1	4	168
Informationen auf unserer Homepage	66	69	16	5	2	180

