

# Bekanntheit

## Schweizerische Nationalbibliothek

### erweiterter Ergebnisbericht

14. Januar 2014



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Bundesamt für Kultur BAK  
**Schweizerische Nationalbibliothek NB**

- 1. Studiensteckbrief und Stichprobenstruktur**
2. Bekanntheit der Schweizerischen Nationalbibliothek
3. Kontakt und Zufriedenheit mit der Schweizerischen Nationalbibliothek
4. Image der Schweizerischen Nationalbibliothek
5. Trend

# Studiendesign

---

Ziel der Untersuchung	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Messung der Bekanntheit in der Schweizer Bevölkerung</li><li>▶ Erfassung der Zufriedenheit mit der Schweizer Nationalbibliothek</li><li>▶ Sammeln von Informationen zum wahrgenommenen Image der Nationalbibliothek</li></ul>
Erhebungsmethode	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Online-Befragung</li><li>▶ Dauer des Fragebogens: bis zu 8 Minuten</li></ul>
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Privatpersonen im Alter von 16 – 74 Jahren</li><li>▶ wohnhaft in der Schweiz, alle drei Sprachregionen</li><li>▶ repräsentativ nach Alter, Geschlecht, Sprachregion (Tessin = disproporionale Stichprobe)</li></ul>
Stichprobe	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ N=1'014</li></ul>
Erhebungszeitraum	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 21. November – 30. November 2013</li></ul>
Auftraggeber	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Schweizerische Eidgenossenschaft vertreten durch die Schweizerische Nationalbibliothek</li></ul>
Studiendurchführung	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ management tools</li></ul>

# Stichprobenstruktur I

		Gesamt		D-CH		W-CH		I-CH	
Total		N= 1'014	100%	N= 684	100%	N= 228	100%	N= 102	100%
Geschlecht	männlich	N= 512	50.5%	N= 347	50.7%	N= 114	50.0%	N= 51	50.0%
	weiblich	N= 502	49.5%	N= 337	49.3%	N= 114	50.0%	N= 51	50.0%
Alter	bis 24 Jahre	N= 146	14.4%	N= 98	14.3%	N= 38	16.7%	N= 10	9.8%
	25 – 34 Jahre	N= 211	20.8%	N= 143	20.9%	N= 46	20.2%	N= 22	21.6%
	35 – 44 Jahre	N= 247	24.4%	N= 162	23.7%	N= 58	25.4%	N= 27	26.5%
	45 – 59 Jahre	N= 287	28.3%	N= 200	29.2%	N= 60	26.3%	N= 27	26.5%
	60 Jahre und älter	N= 123	12.1%	N= 81	11.8%	N= 26	11.4%	N= 16	15.7%
Wohnort	Stadt	N= 353	34.8%	N= 220	32.2%	N= 97	42.5%	N= 36	35.3%
	Agglomeration	N= 304	30.0%	N= 200	29.2%	N= 64	28.1%	N= 40	39.2%
	Land	N= 357	35.2%	N= 264	38.6%	N= 67	29.4%	N= 26	25.5%

# Stichprobenstruktur II

Total		Gesamt		D-CH		W-CH		I-CH	
		N= 1'014	100%	N= 684	100%	N= 228	100%	N= 102	100%
Haushaltsgrösse	1 Person	N= 179	17.7%	N= 120	17.5%	N= 40	17.5%	N= 19	18.6%
	2 Personen	N= 359	35.4%	N= 253	37.0%	N= 76	33.3%	N= 30	29.4%
	3 Personen	N= 208	20.5%	N= 139	20.3%	N= 44	19.3%	N= 25	24.5%
	4 Personen	N= 168	16.6%	N= 109	15.9%	N= 40	17.5%	N= 19	18.6%
	5 Personen und mehr	N= 100	9.9%	N= 63	9.2%	N= 28	12.3%	N= 9	8.8%
Ausbildung	Primarschule	N= 19	1.9%	N= 7	1.0%	N= 12	5.3%	N= 0	0%
	Sekundar-, Real, Bezirksschule	N= 79	7.8%	N= 57	8.3%	N= 17	7.5%	N= 5	4.9%
	Berufsschule	N= 438	43.2%	N= 310	45.3%	N= 79	34.6%	N= 49	48.0%
	Mittelschule, Gymnasium, Seminar	N= 163	16.1%	N= 117	17.1%	N= 37	16.2%	N= 9	8.8%
	Fachhochschule, HWV, Technikum	N= 172	17.0%	N= 121	17.7%	N= 31	13.6%	N= 20	19.6%
	Universität, Hochschule, ETH, Polytechnikum	N= 141	13.9%	N= 71	10.4%	N= 51	22.4%	N= 19	18.6%

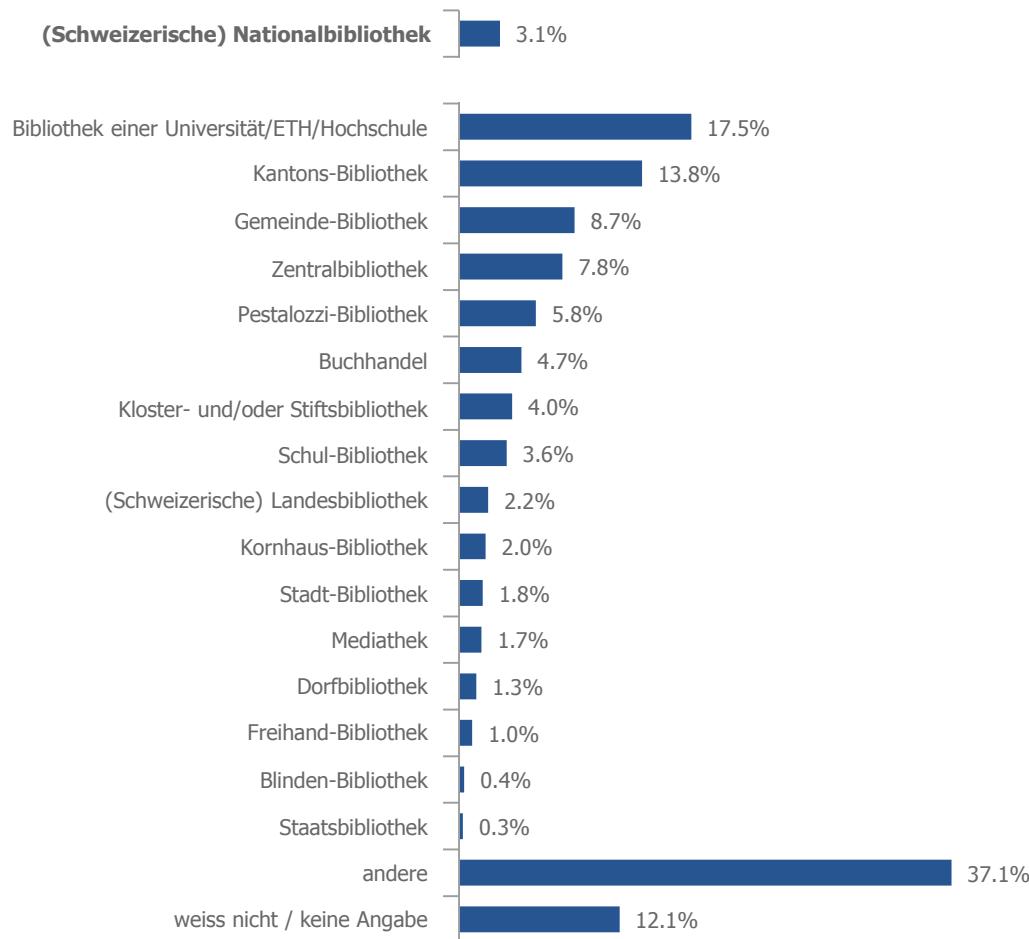
# Stichprobenstruktur III

Total		Gesamt		D-CH		W-CH		I-CH	
		N= 1'014	100%	N= 684	100%	N= 228	100%	N= 102	100%
Erwerbstätigkeit	voll oder teilweise erwerbstätig – angestellt	N= 613	60.5%	N= 428	62.6%	N= 126	55.3%	N= 59	57.8%
	voll oder teilweise erwerbstätig – selbstständig	N= 129	12.7%	N= 83	12.1%	N= 31	13.6%	N= 15	14.7%
	In Ausbildung/Lehrling	N= 91	9.0%	N= 55	8.0%	N= 31	13.6%	N= 5	4.9%
	nicht erwerbstätig	N= 181	17.9%	N= 118	17.3%	N= 40	17.5%	N= 23	22.5%

1. Studiensteckbrief und Stichprobenstruktur
- 2. Bekanntheit der Schweizerischen Nationalbibliothek**
3. Kontakt und Zufriedenheit mit der Schweizerischen Nationalbibliothek
4. Image der Schweizerischen Nationalbibliothek
5. Trend

# Ungestützte Bekanntheit

## B1. Welche Bibliotheken kennen Sie, wenn auch nur vom Hörensagen?

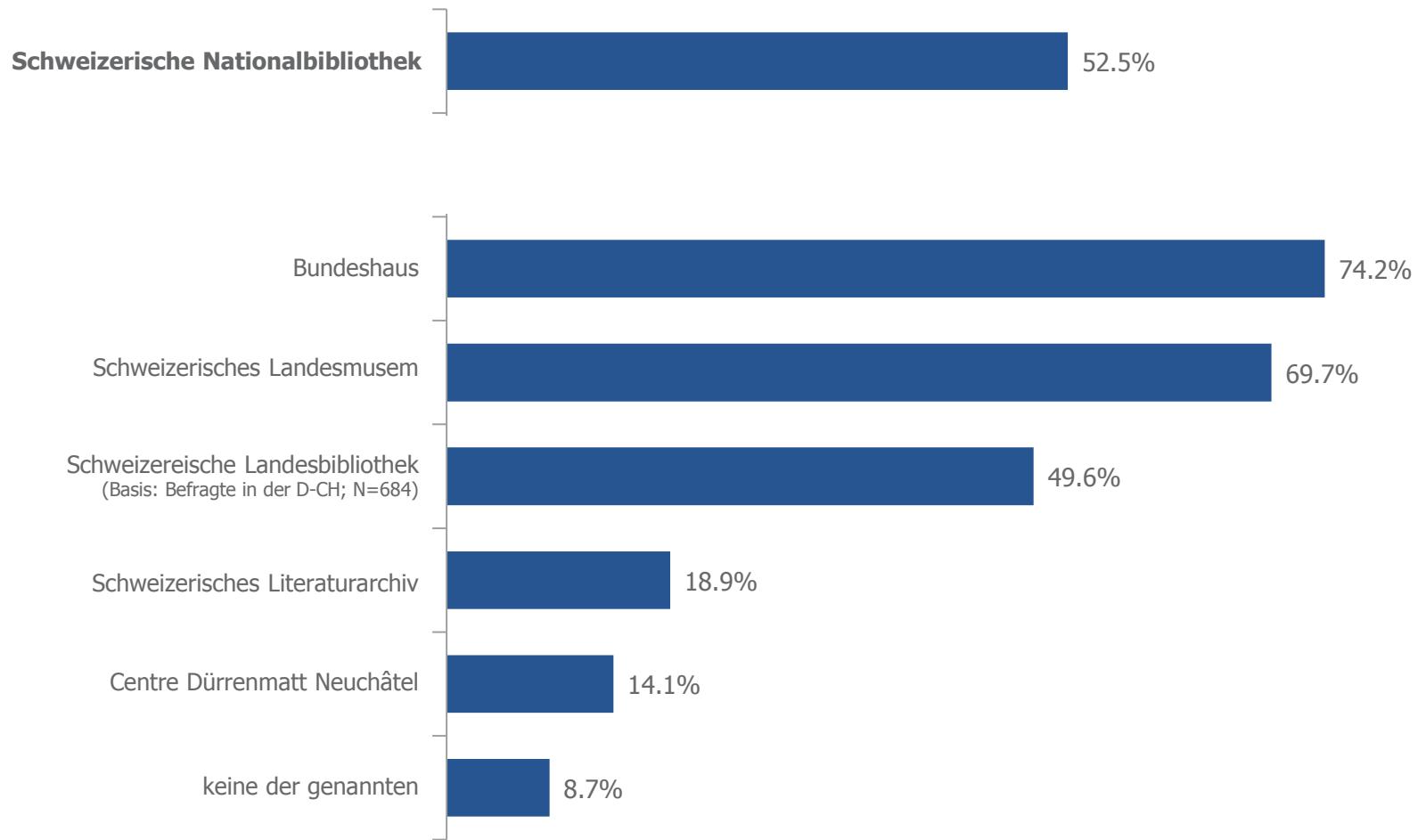


Basis: alle Befragten, N=1'014, Mehrfachantworten möglich

# Gestützte Bekanntheit

---

B2. Sind Ihnen die folgenden Institutionen bekannt – wenn auch nur vom Hörensagen?



Basis: alle Befragten, N=1'014, Mehrfachantworten möglich

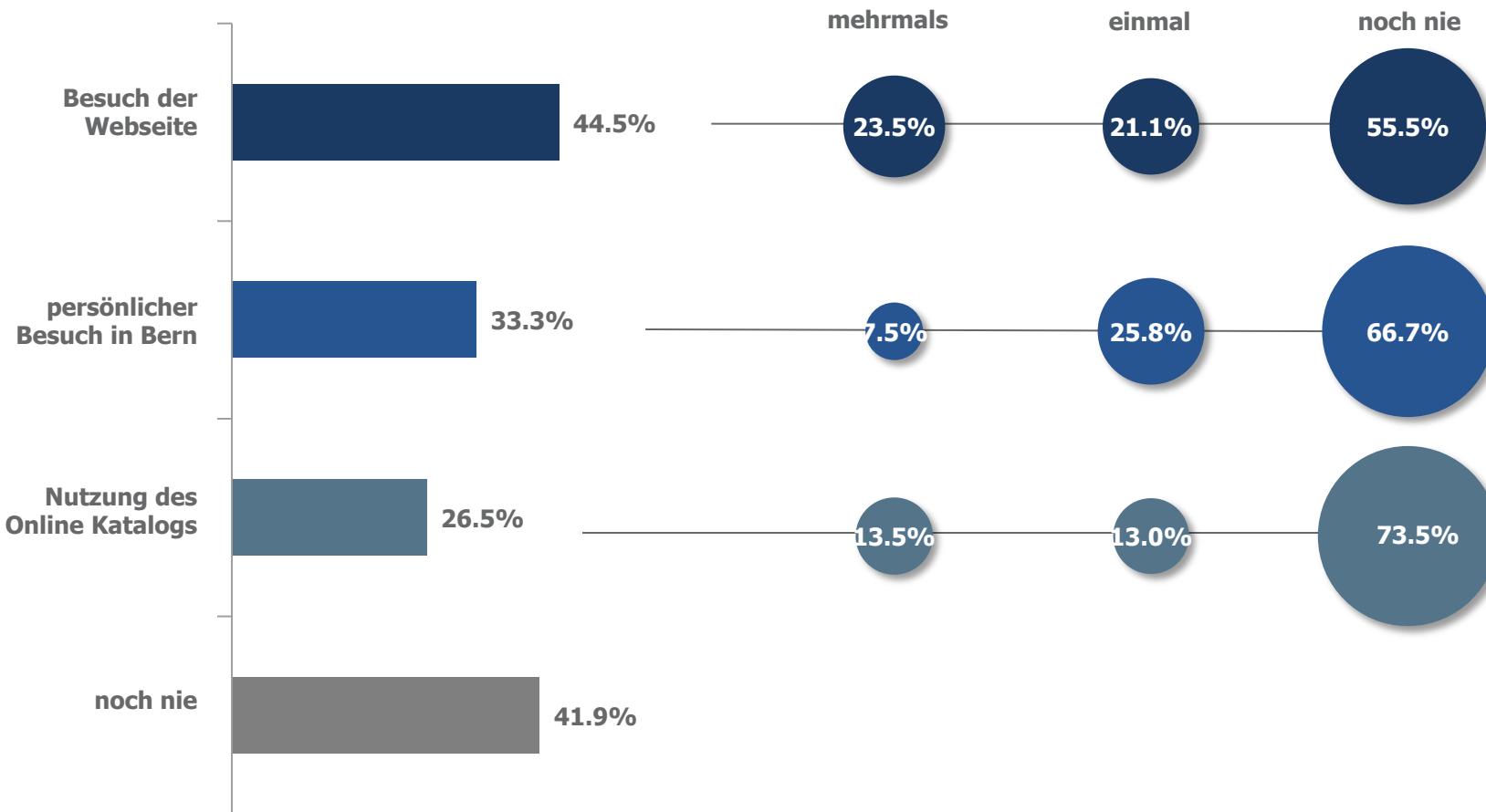
# Inhaltsverzeichnis

---

1. Studiensteckbrief und Stichprobenstruktur
2. Bekanntheit der Schweizerischen Nationalbibliothek
- 3. Kontakt und Zufriedenheit mit der Schweizerischen Nationalbibliothek**
4. Image der Schweizerischen Nationalbibliothek
5. Trend

# Bisheriger Kontakt mit der Nationalbibliothek

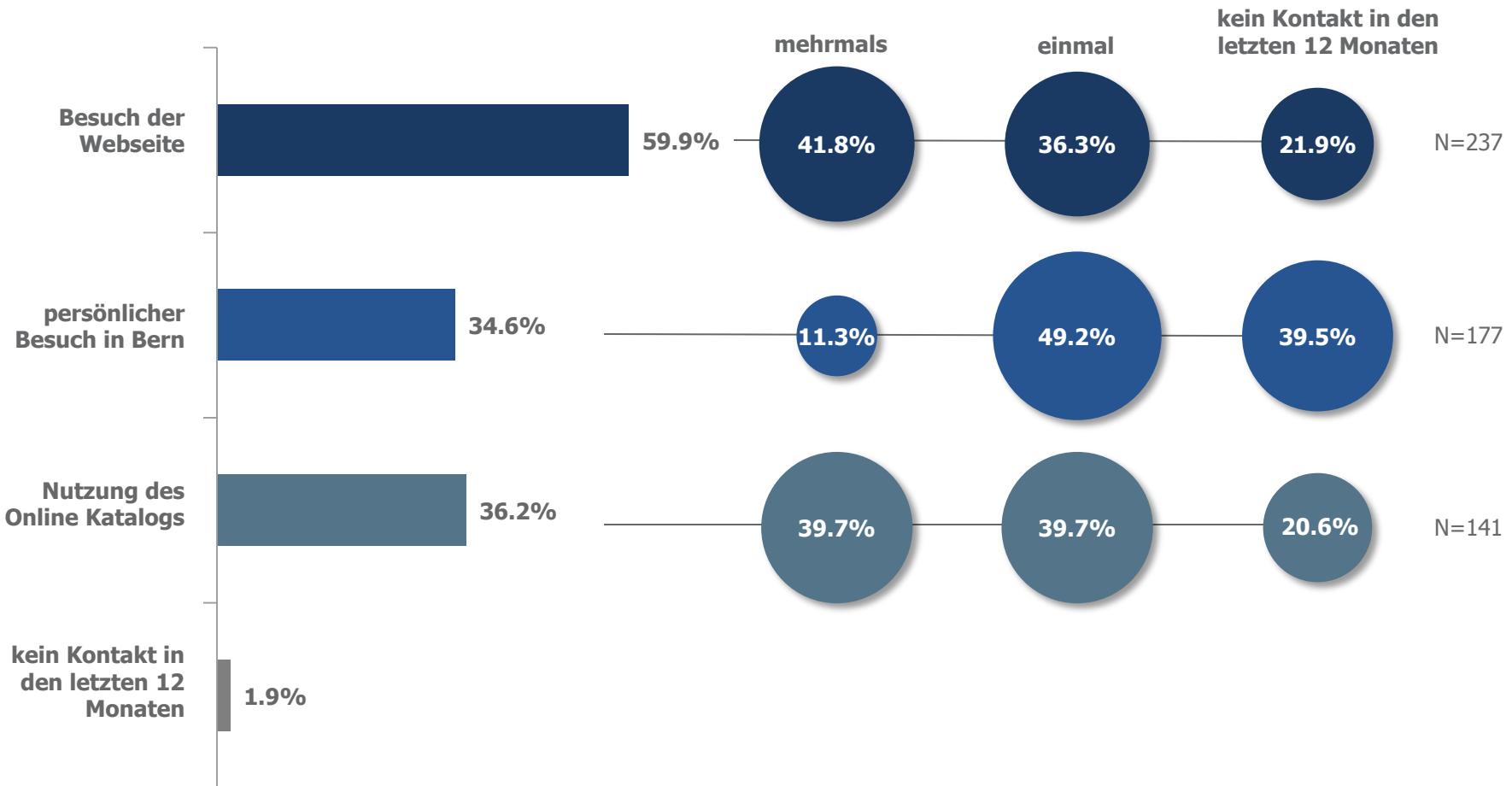
## C1. Auf welche Art hatten Sie bisher Kontakt mit der Schweizerischen Nationalbibliothek?



Basis: Befragte, die die Schweizerische Nationalbibliothek kennen, N=532

# Kontakt mit der Nationalbibliothek im letzten Jahr

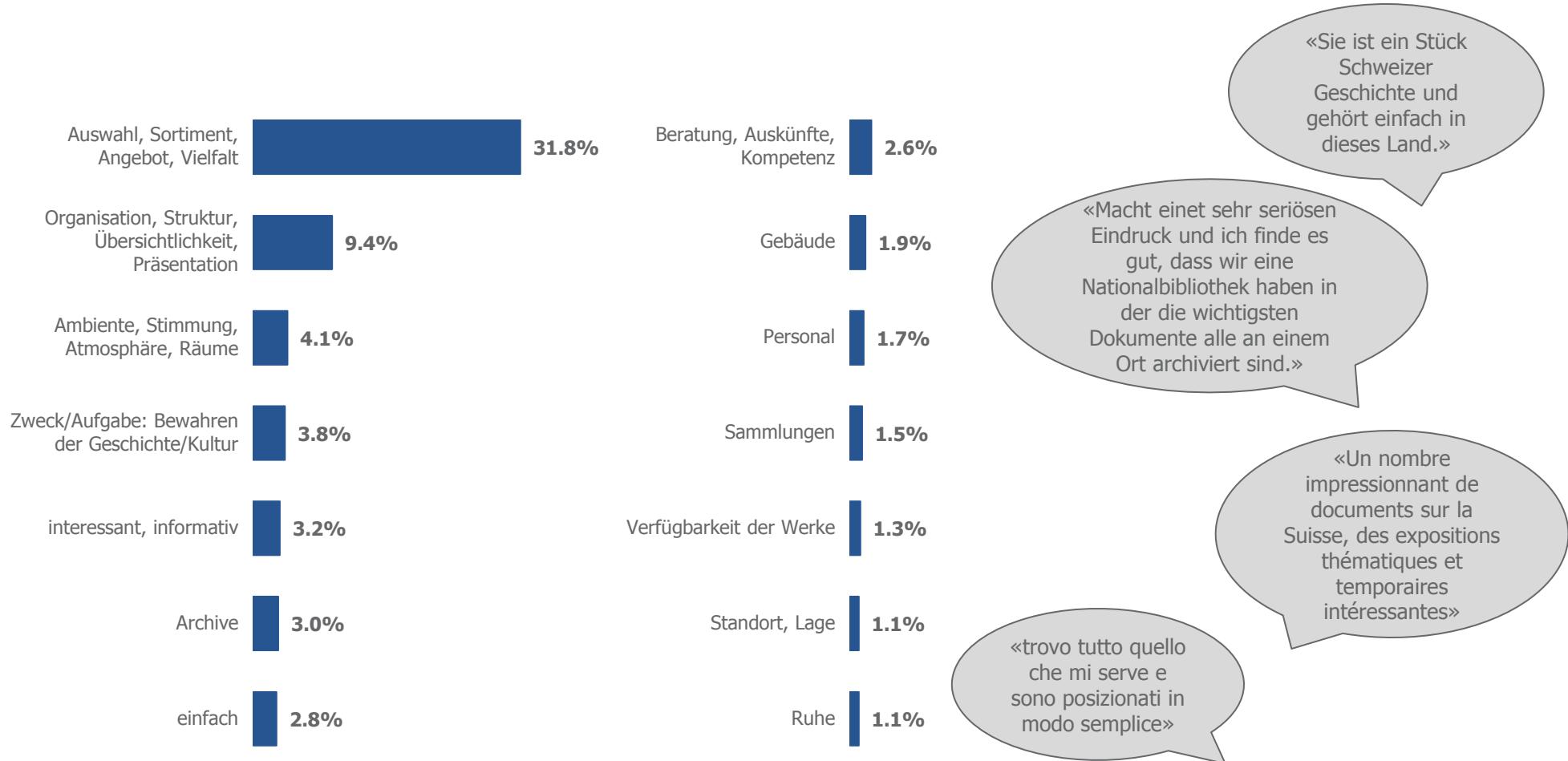
C2. Auf welche Art hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt mit der Schweizerischen Nationalbibliothek?



Basis: Befragte, die die Schweizerische Nationalbibliothek kennen und bereits (auf dem jeweiligen Kanal) Kontakt hatten, N=309

# Likes / Dislikes

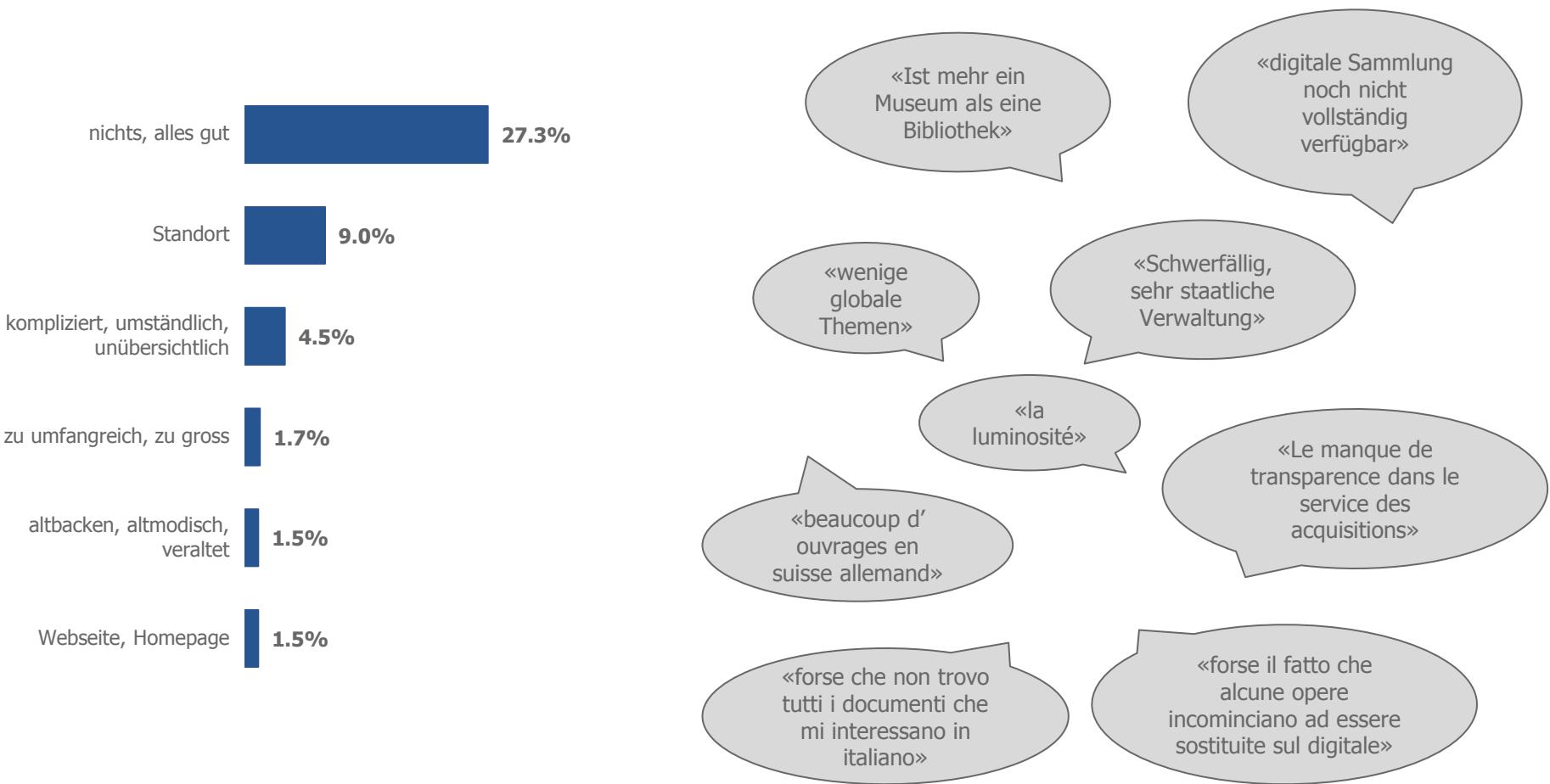
## G1. Was gefällt Ihnen an der Schweizerischen Nationalbibliothek besonders gut?



Basis: Befragte, die die Schweizerische Nationalbibliothek kennen, N=532, dargestellt sind Nennungen mit mind.1%, ungestützte Abfrage

# Likes / Dislikes

## G2. Was gefällt Ihnen an der Schweizerischen Nationalbibliothek weniger gut?



Basis: Befragte, die die Schweizerische Nationalbibliothek kennen, N=532, dargestellt sind Nennungen mit mind.1%, ungestützte Abfrage

# Zufriedenheit beim letzten Kontakt

## F1. Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Kontakt mit der Schweizerischen Nationalbibliothek?

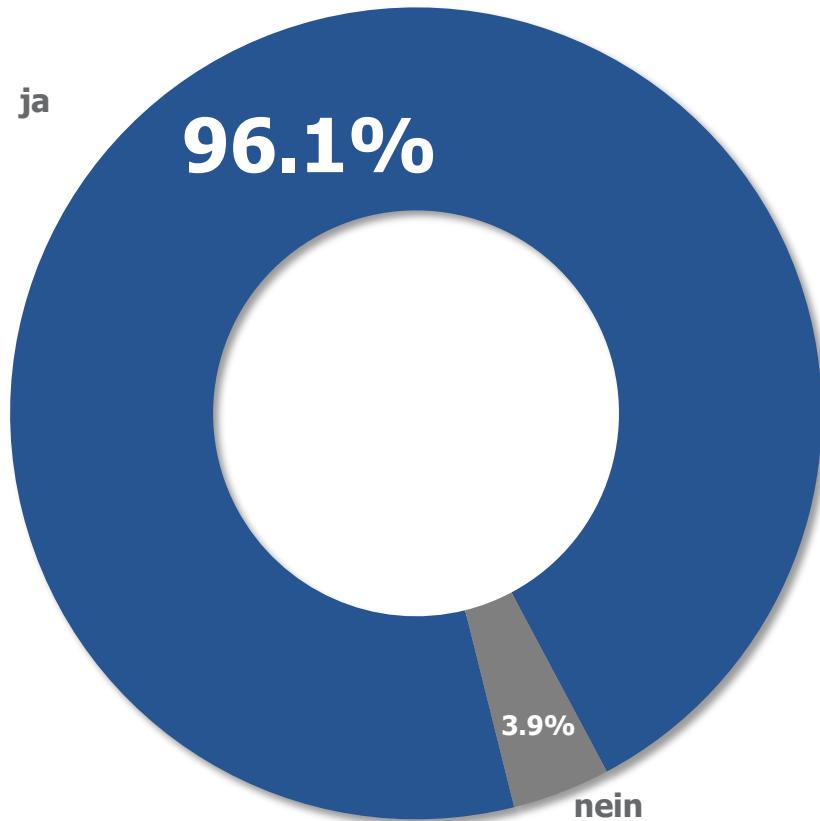


Basis: Befragte, die über den jeweiligen Kanal Kontakt mit der Schweizerische Nationalbibliothek im letzten Jahr hatten

# Weiterempfehlung

---

H1. Würden Sie die Schweizerische Nationalbibliothek grundsätzlich weiterempfehlen, wenn Sie ein Freund oder Bekannter danach fragt?

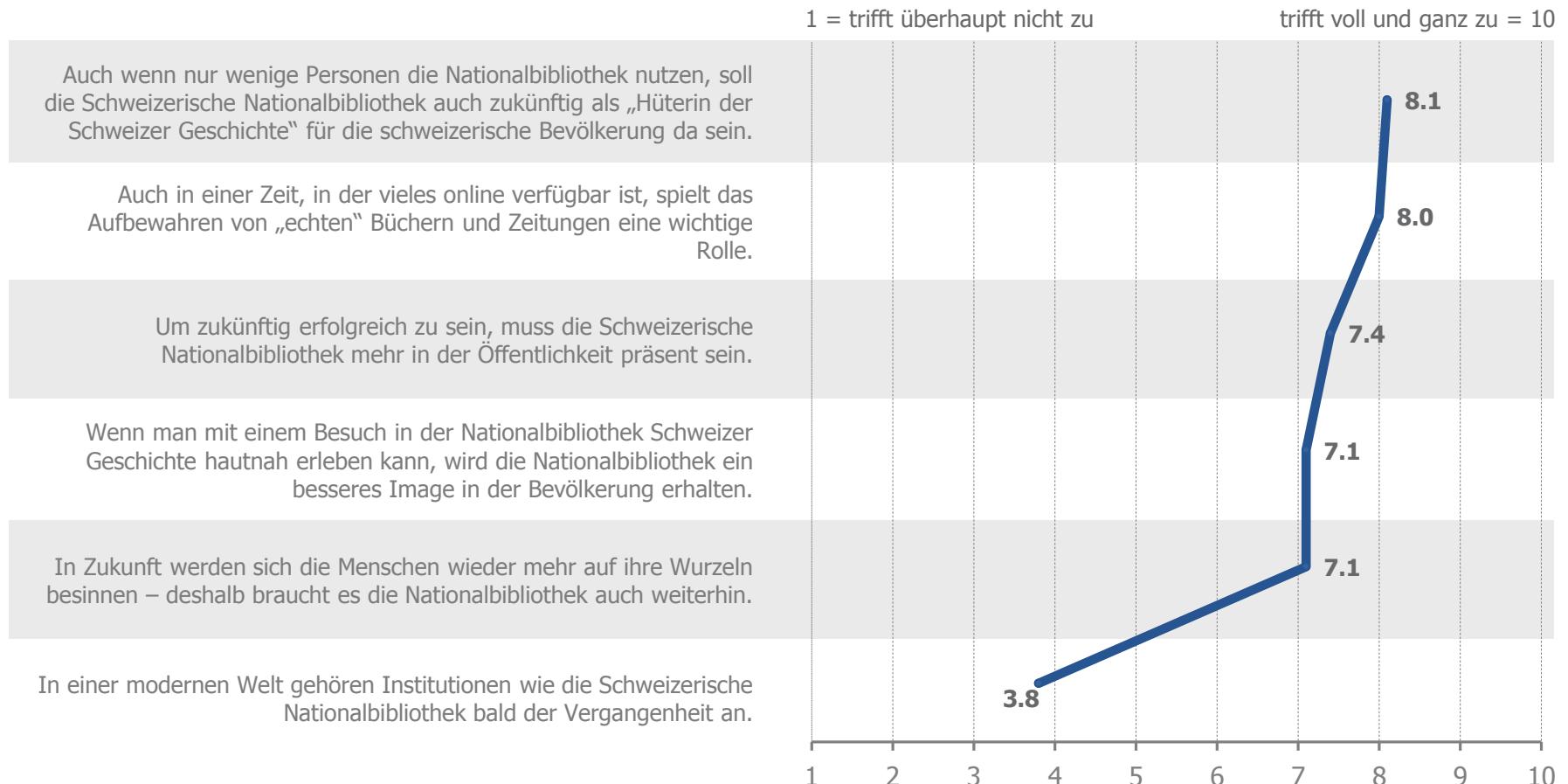


Basis: Befragte, die die Schweizerische Nationalbibliothek kennen und schon einmal genutzt haben, N=309

1. Studiensteckbrief und Stichprobenstruktur
2. Bekanntheit der Schweizerischen Nationalbibliothek
3. Kontakt und Zufriedenheit mit der Schweizerischen Nationalbibliothek
- 4. Image der Schweizerischen Nationalbibliothek**
5. Trend

# Beurteilung der Nationalbibliothek

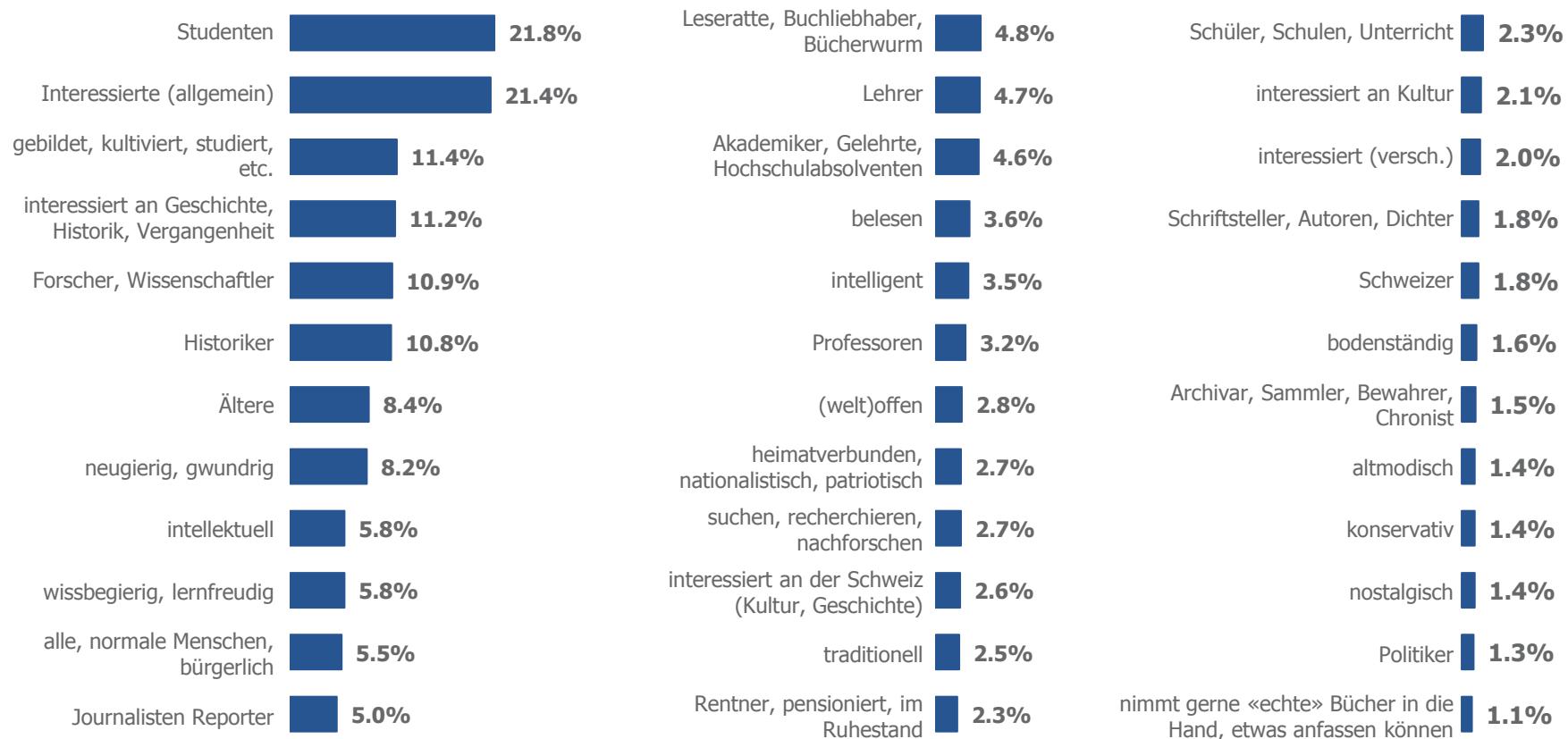
## **I1. Bitte bewerten Sie die nachfolgenden Aussagen zur Schweizerischen Nationalbibliothek aus Ihrer persönlichen Sicht.**



Basis: alle Befragten, N=1'014, dargestellt sind die Mittelwerte

# Phantombild Nationalbibliothek (ungestützt)

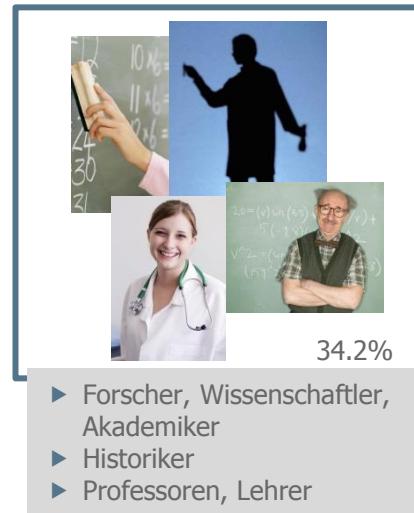
I2. Wenn Sie sich Personen vorstellen, die die Angebote der Schweizerischen Nationalbibliothek heute und auch morgen nutzen:  
Wie würden Sie diese Personen rein gefühlsmässig beschreiben? Bitte notieren Sie, welcher Typ Mensch zum Bild, das Sie persönlich von der Nationalbibliothek haben, passt.



Basis: alle Befragten, N=1'014, Mehrfachantworten möglich, dargestellt sind Nennungen mit mind. 1% Anteil an Gesamt

# Phantombild Nationalbibliothek (ungestützt)

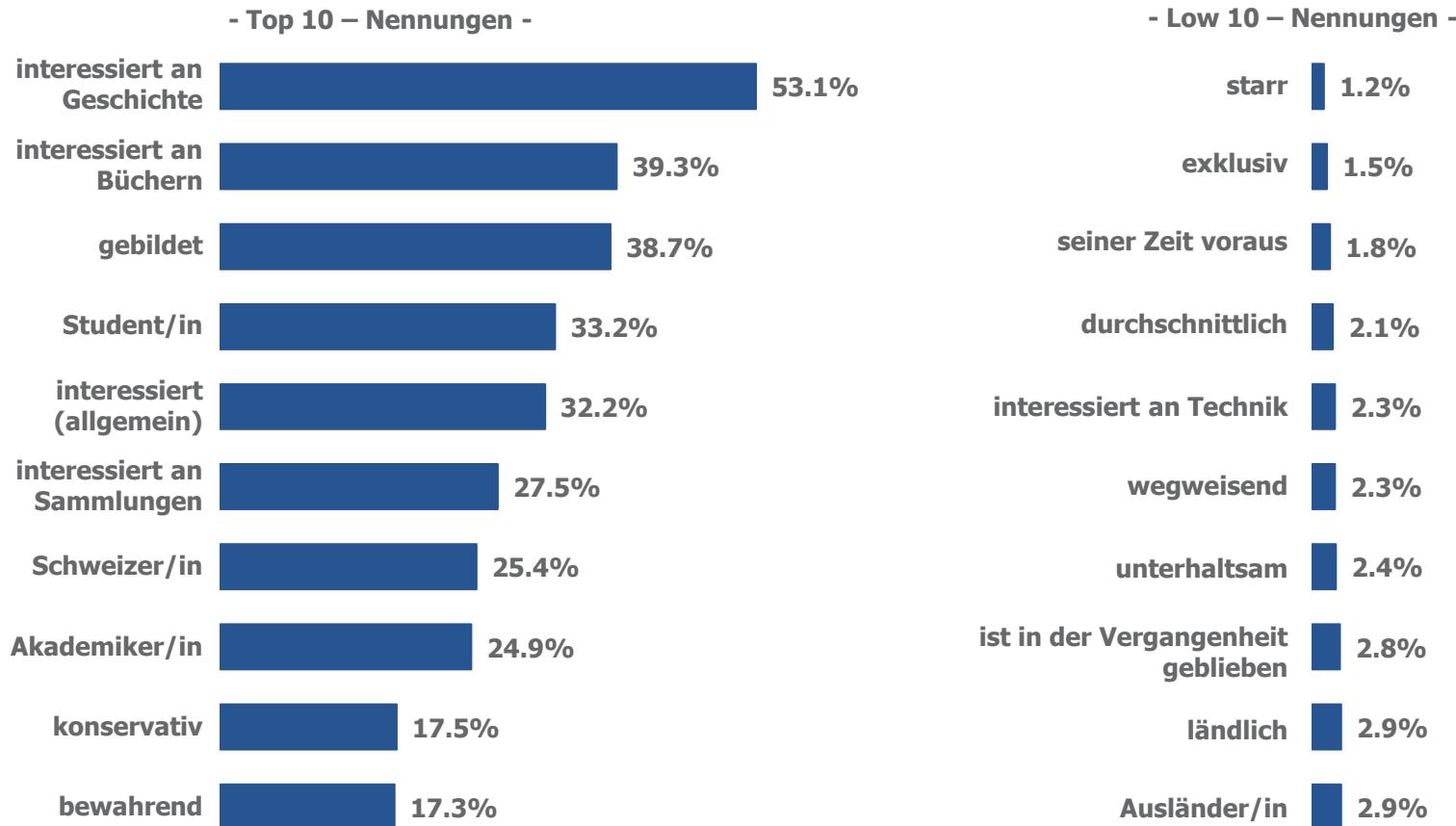
I2. Wenn Sie sich Personen vorstellen, die die Angebote der Schweizerischen Nationalbibliothek heute und auch morgen nutzen:  
Wie würden Sie diese Personen rein gefühlsmässig beschreiben? Bitte notieren Sie, welcher Typ Mensch zum Bild, das Sie persönlich von der Nationalbibliothek haben, passt.



Basis: alle Befragten, N=1'014, Mehrfachantworten möglich, dargestellt sind aggregierte Nennungen (Top 6)

# Phantombild Nationalbibliothek (gestützt)

## I3. Wie kann man einen Menschen beschreiben, der typischerweise die Nationalbibliothek nutzt?



Basis: alle Befragten, N=1'014, Mehrfachantworten möglich

# Inhaltsverzeichnis

---

1. Studiensteckbrief und Stichprobenstruktur
2. Bekanntheit der Schweizerischen Nationalbibliothek
3. Kontakt und Zufriedenheit mit der Schweizerischen Nationalbibliothek
4. Image der Schweizerischen Nationalbibliothek
- 5. Trend**

# Zugrundeliegende Fragestellungen

---

Mittels einer so einfachen wie effizienten Systematik evaluiert das zugrundeliegende Modell...

- sowohl die **Dynamik** von Marken



*Bitte bewerten Sie, ob die folgenden Marken hinsichtlich Ihrer Beliebtheit in der Schweizer Bevölkerung im Laufe der letzten Jahre eher Boden gewonnen haben, Boden verloren haben oder auf gleichem Niveau geblieben sind.*

- Boden gewinnen
- Gleich geblieben
- Boden verlieren
- Weiss nicht

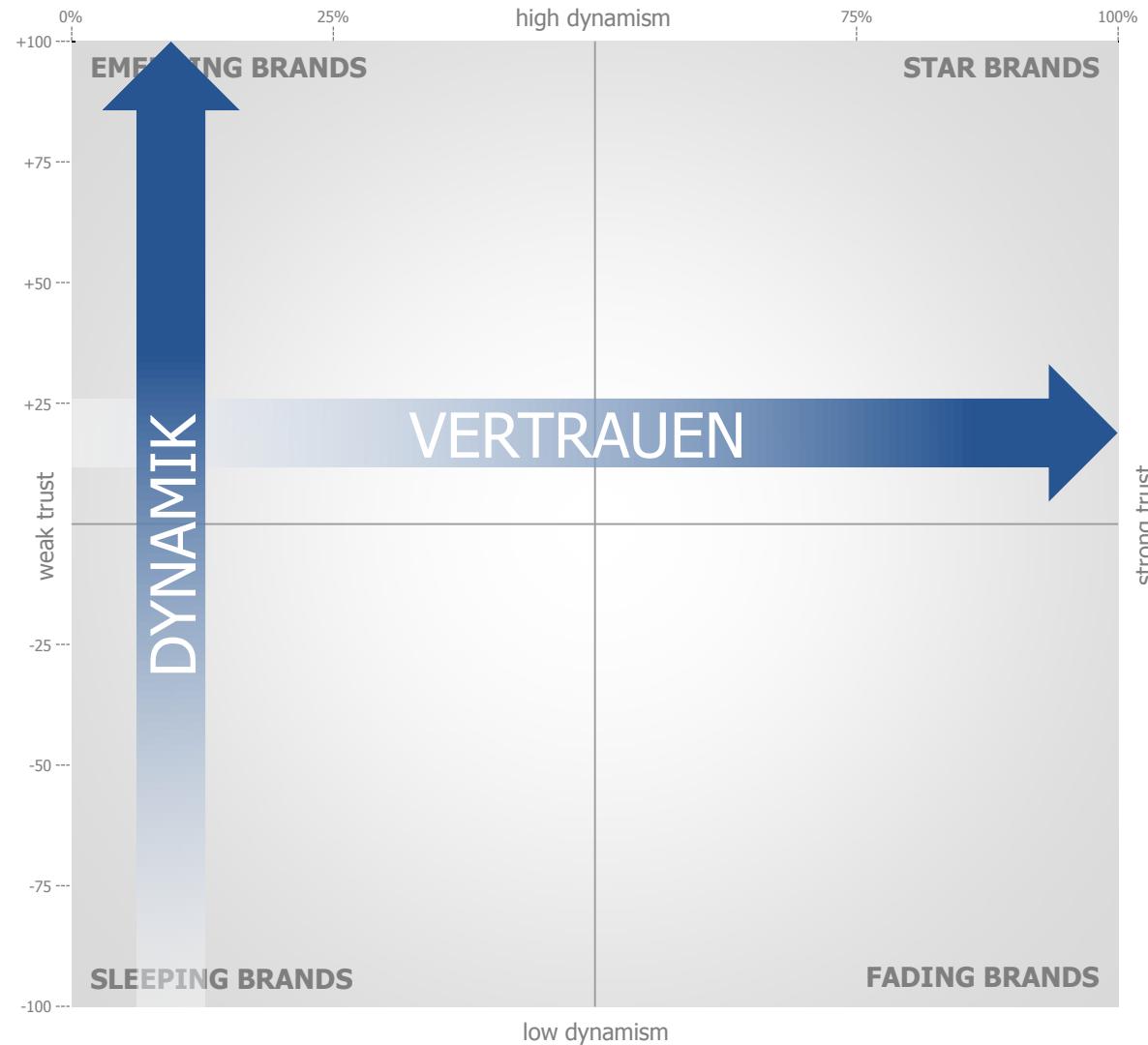
- als auch das bisher erarbeitete **Vertrauen**



*Bitte bewerten Sie die Vertrauenswürdigkeit der folgenden Marken, d.h. wie zuverlässig die Marken bisher ihre eigenen Versprechen und die Erwartungen ihrer Kunden erfüllt haben.*

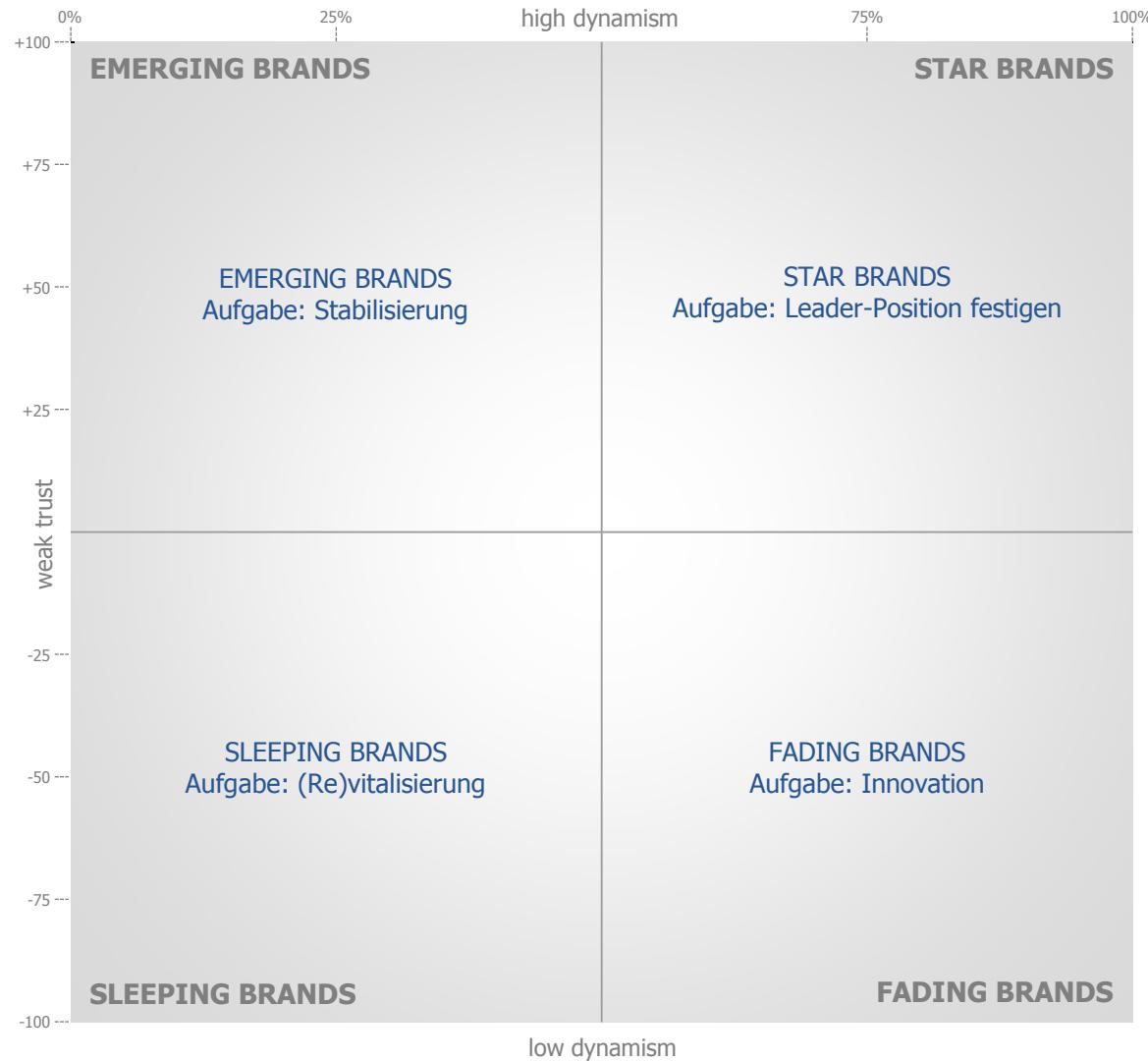
- Immer zuverlässig
- Meistens zuverlässig
- Eher zuverlässig
- Gar nicht zuverlässig
- Weiss nicht

# Das Modell



Modell basiert auf dem BrandPredictor-Modell von HAVAS Worldwide

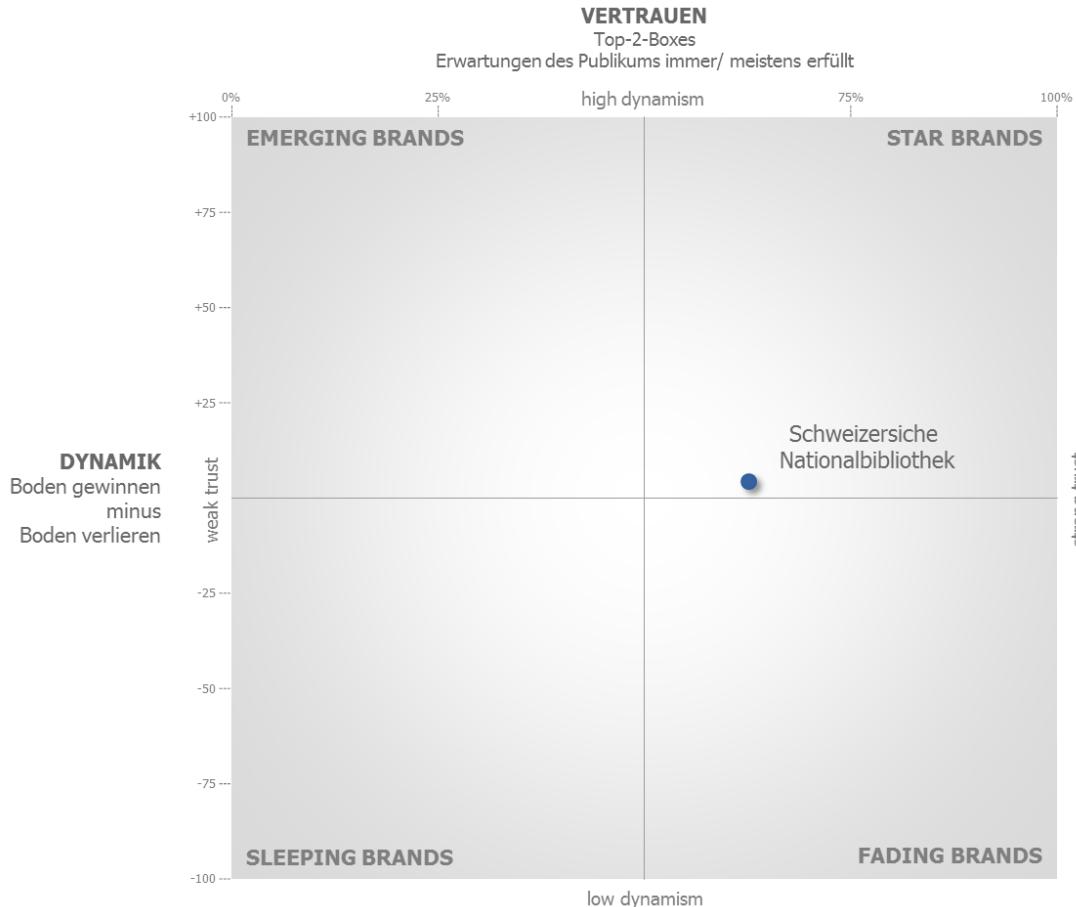
# Das Modell



Modell basiert auf dem BrandPredictor-Modell von HAVAS Worldwide

# Trend

J2. Bitte bewerten Sie, ob die Schweizerische Nationalbibliothek hinsichtlich Ihrer Beliebtheit in der Schweizer Bevölkerung im Laufe der nächsten Jahre eher Boden gewinnen wird, Boden verlieren wird oder auf gleichem Niveau bleiben wird. / J3. Bitte bewerten Sie die Vertrauenswürdigkeit der Schweizerischen Nationalbibliothek, d.h. wie zuverlässig sie bisher ihre Versprechen und die Erwartungen ihres Publikums erfüllt hat.



Basis: alle Befragten, N=1'014

# management tools

wissen, was wirkt.



*Kein Verkauf - Wissenschaftlich - Anonym*

---

management tools research ag

Teststudio Zürich  
Limmatquai 112  
CH-8001 Zürich

Office Beckenried  
Dorfstr. 53  
CH-6375 Beckenried

Tel. +41 41 624 99 77  
Fax +41 41 624 99 78

management tools  
BUSINESS DEVELOPMENT & RESEARCH