

Wie zufrieden sind die Benutzer der Bibliothek des Georg-Eckert-Instituts für internationale Schulbuchforschung? Ergebnisse einer Befragung im Sommer 2009

Anhang D: Korrelationen zwischen Antworten auf verschiedene Fragen

4. September 2009

Zusammenfassung

Sind die Benutzer der Bibliothek mit den für sie wichtigen Angeboten auch zufrieden? Hier werden Korrelationen zwischen Antworten auf verschiedene Fragen untersucht.

Inhaltsverzeichnis

- 1 **Wozu Korrelationen?**
- 2 **Buchbestand**
- 3 **Gedruckte Zeitschriften**
- 4 **Online-Katalog**
- 5 **Datenbanken**
- 6 **Website**
- 7 **Arbeitsplätze**
- 8 **Kopierer**
- 9 **Arbeitsklima**

1 Wozu Korrelationen?

Bei den Diagrammen und Tabellen in Anhang A wurde die Analyse der Zusammenhänge zwischen Antworten des- oder derselben Antworten ausgespart. Einigen für die Bibliothek interessanten Zusammenhängen dieser Art wird hier nachgespürt. Wenn z.B. viele Nutzer mit einem Angebot, das ihnen wichtig ist, unzufrieden sind, dann besteht offenbar Handlungsbedarf.

- 1 Es lohnt sich für die Bibliothek, gerade die Angebote zu verbessern, bei denen viele Nutzer ihre Zufriedenheit schlechter bewerten als die Wichtigkeit des Angebots für sie.
- 2
- 4

- 6 Wir berechnen dafür die Kontingenztafeln der Antworten zur Zufriedenheit und zur Wichtigkeit einzelner Angebote der Bibliothek. Diese
- 7 Tabellen stellen wir außerdem graphisch dar, indem wir die Zahl der Nutzer jeweils durch verschieden große Kreise symbolisieren.¹ In diesen
- 8 Diagrammen sind rote Kreise (links oben) solche, bei denen Nutzer ihre Zufriedenheit schlechter bewerten als die Wichtigkeit des Angebots.
- 9 Gelbe Kreise liegen auf der Diagonale gleicher
- 10 Bewertung und die grünen (rechts unten) stehen für Nutzer mit einem Vorsprung an Zufriedenheit vor der Wichtigkeit.
- 11

¹Die Zahl der Nutzer ist jeweils proportional der Fläche des Kreises.

2 Buchbestand

Mit dem Umfang des Buchbestands sind 99% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 1b), mit dessen Aktualität 96%. Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 1 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind Bücher in der Bibliothek für 138 Antwortende (98%). Wie viele der Nutzer, denen Bücher wichtig sind, haben bei den Zufriedenheitsfragen schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus den entsprechenden Kontingenztafeln sichtbar (Tabellen 1 - 2). Der jeweilige Teil der Kontingenztafeln mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 2 und Abbildung 3 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 1: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit des Buchbestands und Zufriedenheit mit dem Umfang. Skalen s. Abb. 1.

Wichtigkeit	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	68	47	5	0	0	0	0	1
2	8	6	0	0	0	0	0	0
3	1	2	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	1	0
8	2	0	0	0	0	0	0	0

Tabelle 2: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit des Buchbestands und Zufriedenheit mit der Aktualität. Skalen s. Abb. 1.

Wichtigkeit	Zufriedenheit							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	66	44	6	0	0	0	3	2
2	7	7	0	0	0	0	0	0
3	3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	1	0
8	2	0	0	0	0	0	0	0

Buchbestand

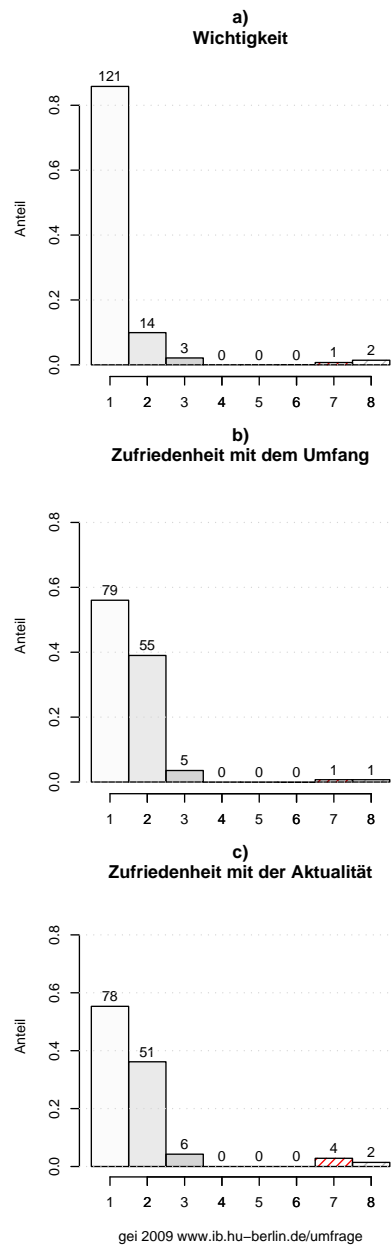


Abbildung 1: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei dem Buchbestand. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Aus Tabelle 1 ist errechenbar, dass in 85 Fällen die Antwortenden den Umfang besser oder genauso wie die Wichtigkeit des Buchbestands bewerten (60% der 141 gültigen Fragebögen). In 52 Fällen (37%) sind die Antwortenden mit dem Umfang weniger zufrieden, als ihnen Bücher wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht. Bei der Aktualität des Buchbestands sind 50 Befragte (35%) im roten Bereich anzufinden und 83 (59%) im grün-gelben.

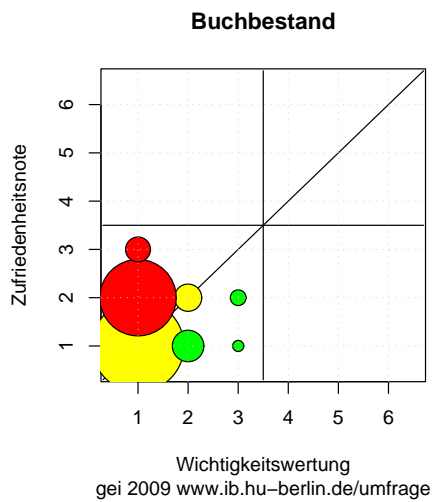


Abbildung 2: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei dem Umfang des Buchbestands. Skalen s. Abb. 1.

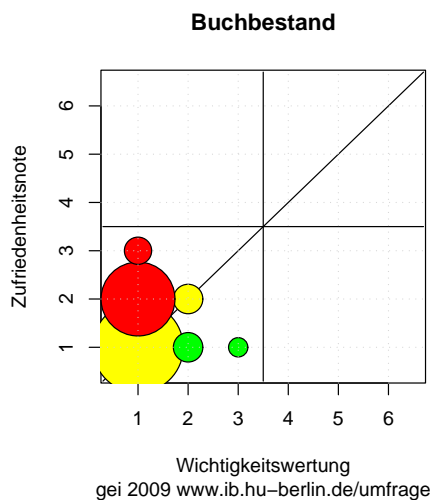


Abbildung 3: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Aktualität des Buchbestands. Skalen s. Abb. 1.

3 Gedruckte Zeitschriften

Mit der Zahl der gedruckten Zeitschriften sind 70% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 4b), mit deren Aktualität 70%. Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 4 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind Printjournale in der Bibliothek für 98 Antwortende (70%). Wie viele der Nutzer, denen Printjournale wichtig sind, haben bei den Zufriedenheitsfragen schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus den entsprechenden Kontingenztafeln sichtbar (Tabellen 3 - 4). Der jeweilige Teil der Kontingenztafeln mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 5 und Abbildung 6 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 3: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der gedruckten Zeitschriften und Zufriedenheit mit der Zahl. Skalen s. Abb. 4.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	23	19	6	1	0	0	1	1
	2	7	11	5	0	0	0	5	0
	3	2	8	2	2	0	0	5	0
	4	0	4	0	0	0	0	1	0
	5	0	0	1	0	0	0	1	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	2	1	0	0	0	0	25	0
	8	2	2	3	0	0	0	1	0

Tabelle 4: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der gedruckten Zeitschriften und Zufriedenheit mit der Aktualität. Skalen s. Abb. 4.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	26	19	3	0	0	0	1	2
	2	11	12	1	0	0	0	4	0
	3	3	9	1	0	0	0	6	0
	4	1	3	0	0	0	0	1	0
	5	0	1	0	0	0	0	1	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	1	1	0	0	0	0	25	1
	8	3	2	2	0	0	0	1	0

Printjournale

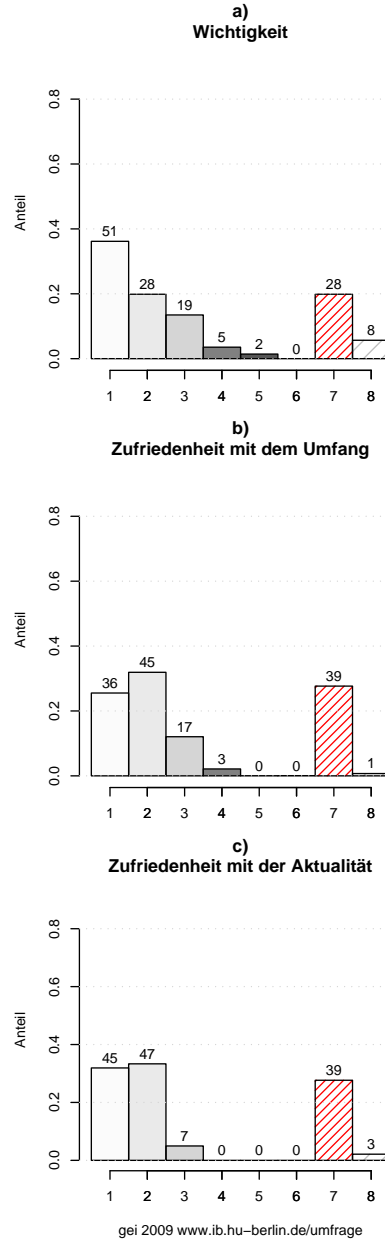


Abbildung 4: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den gedruckten Zeitschriften. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Aus Tabelle 3 ist errechenbar, dass in 58 Fällen die Antwortenden die Zahl besser oder genauso wie die Wichtigkeit der gedruckten Zeitschriften bewerten (41% der 141 gültigen Fragebögen). In 33 Fällen (23%) sind die Antwortenden mit der Zahl weniger zufrieden, als ihnen Printjournale wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht. Bei der Aktualität der gedruckten Zeitschriften sind 23 Befragte (16%) im roten Bereich anzufinden und 67 (48%) im grün-gelben.

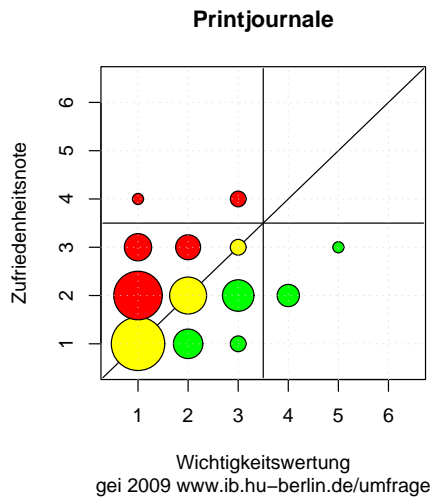


Abbildung 5: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Zahl der gedruckten Zeitschriften. Skalen s. Abb. 4.

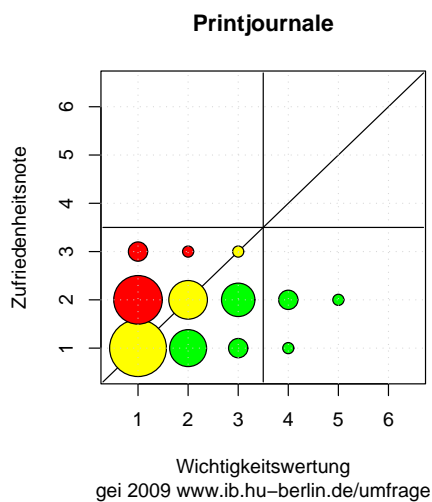


Abbildung 6: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Aktualität der gedruckten Zeitschriften. Skalen s. Abb. 4.

4 Online-Katalog

Im Falle des OPACs sind 82% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 7b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 7 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig ist der OPAC in der Bibliothek für 120 Antwortende (85%). Wie viele der Nutzer, denen der OPAC wichtig ist, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztafel (Tabelle 5) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztafel mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 8 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Aus Tabelle 5 ist errechenbar, dass in 81 Fällen die Antwortenden die Qualität bes-

Tabelle 5: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit des OPACs und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 7.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	36	23	5	2	0	0	2	1
	2	7	20	3	2	0	0	2	0
	3	7	4	4	0	1	0	1	0
	4	0	0	1	0	1	0	3	0
	5	1	0	0	1	0	0	1	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	3	0	1	0	0	5	0
	8	2	0	0	0	0	0	1	1

ser oder genauso wie die Wichtigkeit des OPACs bewerten (57% der 141 gültigen Fragebögen). In 37 Fällen (26%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen der OPAC wichtig ist. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

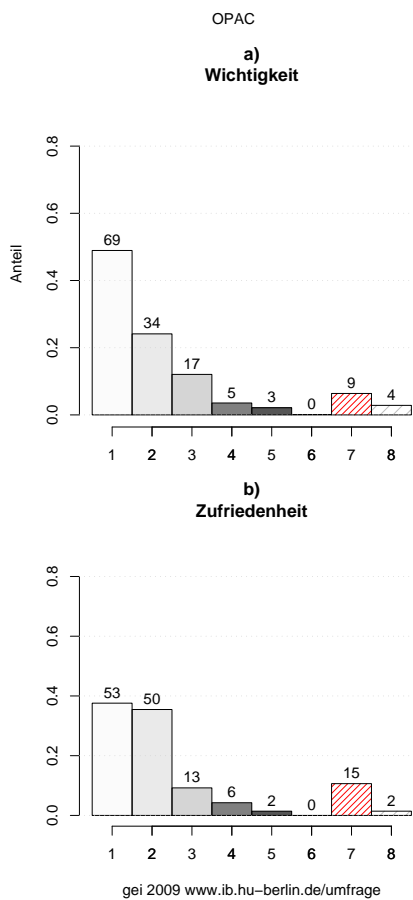


Abbildung 7: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei dem OPAC. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

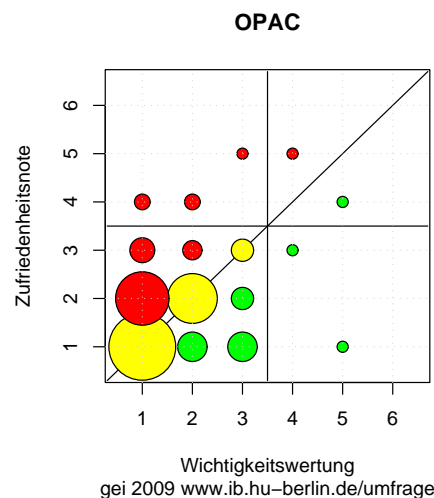


Abbildung 8: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 7.

5 Datenbanken

Mit der Zahl der Datenbanken sind 68% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 9b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 9 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind Datenbanken in der Bibliothek für 97 Antwortende (69%). Wie viele der Nutzer, denen Datenbanken wichtig sind, haben bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Zahl schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der entsprechenden Kontingenztabelle ersichtlich (Tabelle 6). Der Teil der Kontingenztabelle mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 10 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tabelle um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

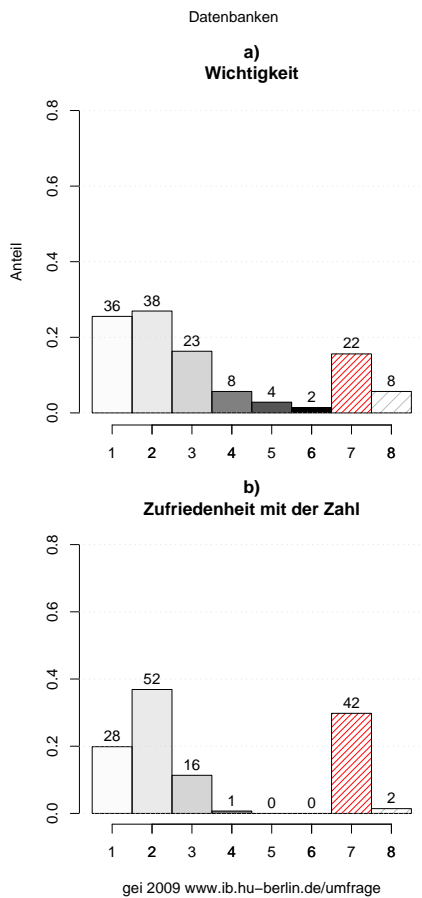


Abbildung 9: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den Datenbanken. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Tabelle 6: Kontingenztabelle zwischen Wichtigkeit der Datenbanken und Zufriedenheit mit der Zahl. Skalen s. Abb. 9.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	17	14	3	0	0	0	0	2
	2	5	20	8	1	0	0	4	0
	3	3	8	4	0	0	0	8	0
	4	0	5	1	0	0	0	2	0
	5	0	1	0	0	0	0	3	0
	6	0	0	0	0	0	0	2	0
	7	0	2	0	0	0	0	20	0
	8	3	2	0	0	0	0	3	0

Aus Tabelle 6 ist errechenbar, dass in 64 Fällen die Antwortenden die Zahl besser oder genauso wie die Wichtigkeit der Datenbanken bewerten (45% der 141 gültigen Fragebögen). In 26 Fällen (18%) sind die Antwortenden mit der Zahl weniger zufrieden, als ihnen Datenbanken wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

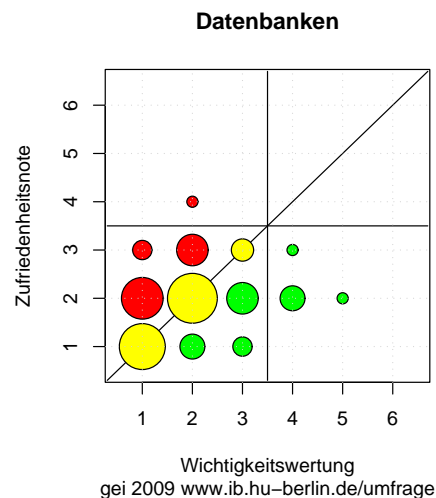


Abbildung 10: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei der Zahl der Datenbanken. Skalen s. Abb. 9.

6 Website

Im Falle der Website sind 85% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 11b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 11 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig ist die Webpräsenz in der Bibliothek für 104 Antwortende (74%). Wie viele der Nutzer, denen die Webpräsenz wichtig ist, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztafel (Tabelle 7) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztafel mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 12 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

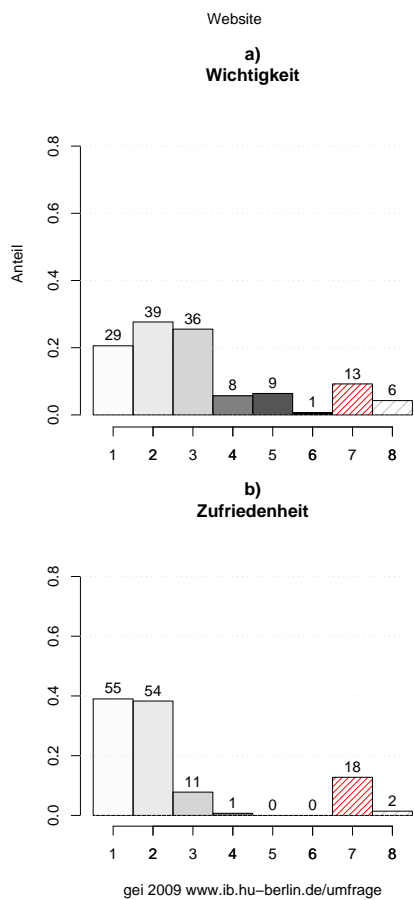


Abbildung 11: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei der Website. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Tabelle 7: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der Website und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 11.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	20	6	2	0	0	0	0	1
	2	15	19	3	0	0	0	1	1
	3	12	19	3	1	0	0	1	0
	4	0	5	1	0	0	0	2	0
	5	4	2	2	0	0	0	1	0
	6	0	1	0	0	0	0	0	0
	7	1	1	0	0	0	0	11	0
	8	3	1	0	0	0	0	2	0

Aus Tabelle 7 ist errechenbar, dass in 103 Fällen die Antwortenden die Qualität besser oder genauso wie die Wichtigkeit der Website bewerten (73% der 141 gültigen Fragebögen). In 12 Fällen (9%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen die Webpräsenz wichtig ist. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

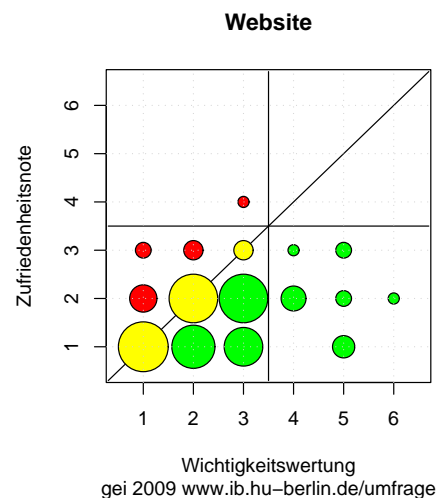


Abbildung 12: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 11.

7 Arbeitsplätze

Im Falle der Arbeitsplätze sind 79% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr mit ihrer Ausstattung zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 13b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 13 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind die Arbeitsplätze in der Bibliothek für 108 Antwortende (77%). Wieviele der Nutzer, denen die Arbeitsplätze wichtig sind, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztafel (Tabelle 8) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztafel mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 14 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tafel um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Tabelle 8: Kontingenztafel zwischen Wichtigkeit der Arbeitsplätze und Zufriedenheit mit ihrer Ausstattung. Bewertungsskala von 1 bis 6, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	25	10	4	1	0	1	0	0
	2	17	20	4	1	0	0	3	1
	3	3	10	7	0	0	0	1	0
	4	0	1	0	0	0	0	2	0
	5	1	0	0	1	0	0	1	0
	6	0	0	1	0	0	0	0	0
	7	3	1	0	0	0	0	15	0
	8	4	1	0	0	0	0	2	0

Aus Tabelle 8 ist errechenbar, dass in 86 Fällen die Antwortenden die Ausstattung der Arbeitsplätze besser oder genauso wie ihre Wichtigkeit bewerten (61% der 141 gültigen Fragebögen). In 21 Fällen (15%) sind die Antwortenden mit der Ausstattung der Arbeitsplätze weniger zufrieden, als ihnen die Arbeitsplätze wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung der Ausstattung lohnenswert.

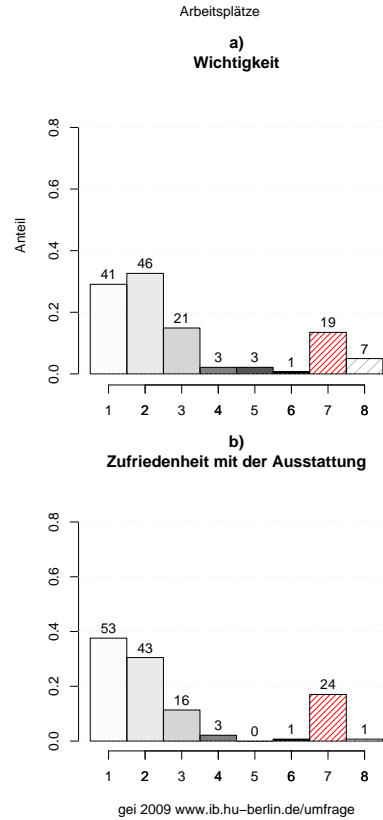


Abbildung 13: Histogramme zur Wichtigkeit der Arbeitsplätze und zur Zufriedenheit mit ihrer Ausstattung. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*.

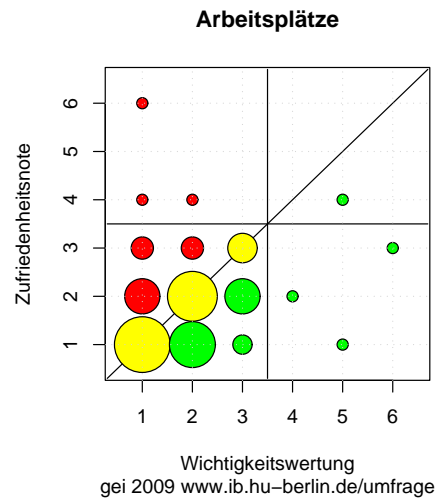


Abbildung 14: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot.

8 Kopierer

Im Falle der Kopiermöglichkeiten sind 77% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 15b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 15 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig sind die Kopiermöglichkeiten in der Bibliothek für 119 Antwortende (84%). Wie viele der Nutzer, denen die Kopiermöglichkeiten wichtig sind, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztabelle (Tabelle 9) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztabelle mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 16 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tabelle um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

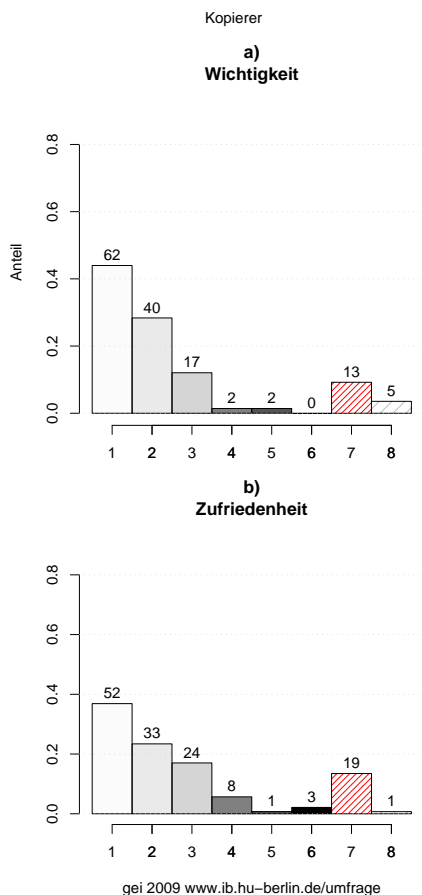


Abbildung 15: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit bei den Kopiermöglichkeiten. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

Tabelle 9: Kontingenztabelle zwischen Wichtigkeit der Kopiermöglichkeiten und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 15.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	29	7	15	6	0	3	1	1
	2	13	14	7	1	1	0	4	0
	3	5	8	2	1	0	0	1	0
	4	0	1	0	0	0	0	1	0
	5	1	0	0	0	0	0	1	0
	6	0	0	0	0	0	0	0	0
	7	2	1	0	0	0	0	10	0
	8	2	2	0	0	0	0	1	0

Aus Tabelle 9 ist errechenbar, dass in 73 Fällen die Antwortenden die Qualität besser oder genauso wie die Wichtigkeit der Kopiermöglichkeiten bewerten (52% der 141 gültigen Fragebögen). In 41 Fällen (29%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen die Kopiermöglichkeiten wichtig sind. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

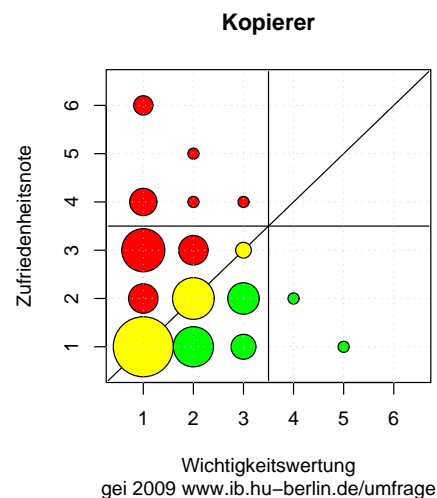


Abbildung 16: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 15.

9 Arbeitsklima

Im Falle des Arbeitsklimas sind 89% der Benutzer, die an der Umfrage teilgenommen haben, einigermaßen bis sehr zufrieden (Noten 1-3, vgl. Abb. 17b). Die anderen geben jeweils schlechtere Noten oder es liegt von ihnen keine Wertung vor. Die Histogramme in Abb. 17 stimmen mit den entsprechenden Balken in den Diagrammen im Anhang A überein.

Einigermaßen bis sehr wichtig ist Klima in der Bibliothek für 119 Antwortende (84%). Wie viele der Nutzer, denen Klima wichtig ist, haben bei der Zufriedenheitsfrage schlechte Benotungen vergeben? Dies ist aus der Kontingenztabelle (Tabelle 10) ersichtlich. Der Teil der Kontingenztabelle mit den Wertungen 1 bis 6 ist in Abbildung 18 graphisch dargestellt. Zu beachten ist, dass das Diagramm im Vergleich zur zugehörigen Tabelle um 90° gedreht ist (Antwortende mit Wertung 1 bei Wichtigkeit und Zufriedenheit sind im Diagramm links unten zu finden).

Aus Tabelle 10 ist errechenbar, dass in 96 Fällen die Antwortenden die Qualität bes-

Tabelle 10: Kontingenztabelle zwischen Wichtigkeit des Arbeitsklimas und Zufriedenheit mit diesem Angebot. Skalen s. Abb. 17.

		Zufriedenheit							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Wichtigkeit	1	49	11	4	1	0	0	0	1
	2	19	10	5	2	0	0	1	0
	3	7	6	2	1	0	0	0	0
	4	0	1	0	0	0	0	0	0
	5	1	0	0	0	0	0	0	0
	6	0	0	1	0	0	0	0	0
	7	2	1	1	2	0	0	7	0
	8	4	2	0	0	0	0	0	0

ser oder genauso wie die Wichtigkeit des Arbeitsklimas bewerten (68% der 141 gültigen Fragebögen). In 24 Fällen (17%) sind die Antwortenden mit der Qualität weniger zufrieden, als ihnen Klima wichtig ist. Um diese Fraktion zufriedener zu machen, wäre also die Verbesserung dieses Angebots angebracht.

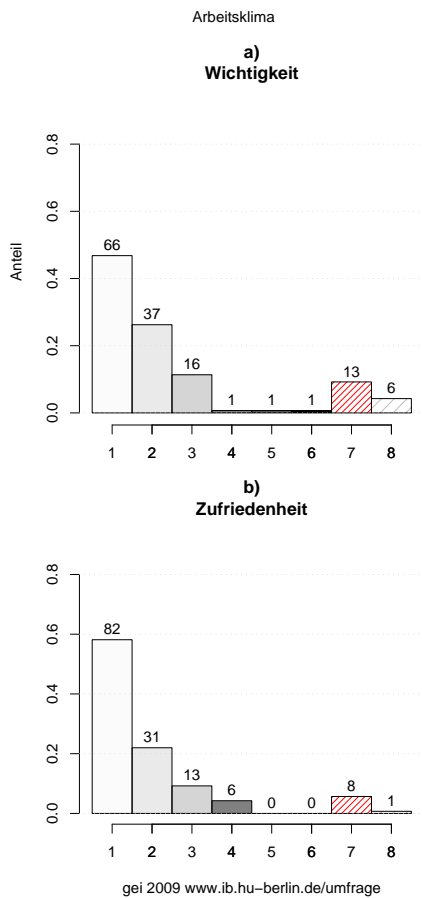


Abbildung 17: Histogramme zur Wichtigkeit und zur Zufriedenheit beim dem Arbeitsklima. Bewertungsskala von 1 = *Sehr wichtig* bzw. *Sehr zufrieden* bis 6 = *Vollkommen unwichtig* bzw. *Sehr unzufrieden*, 7 = *Nutze ich nicht*, 8 = keine Antwort.

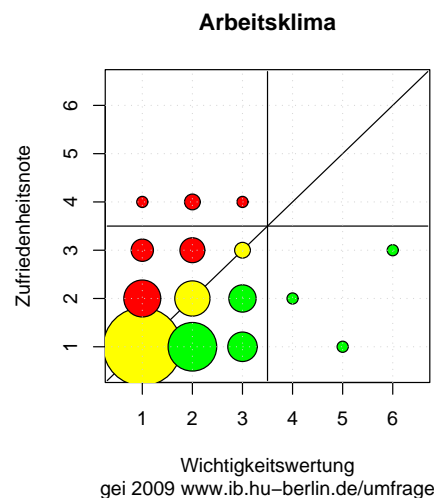


Abbildung 18: Zufriedenheit und Wichtigkeit bei diesem Angebot. Skalen s. Abb. 17.