



BESUCHERUMFRAGE 2019

UMFRAGE RAHMENDATEN

UMFRAGEZEITRAUM

- 01. -11. April 2019

ERHEBUNGSWEGE

- Online über
 - Newsletter
 - Pop-up-Fenster auf der Homepage
 - Facebook, Instagram, Twitter
- Vor Ort:
 - An allen Standorten erfolgte die Befragung per Tablet

BEANTWORTETE FRAGEN

- 1.505 vollständig abgeschlossene Fragebögen

GRUPPE DER BEFRAGTEN

GESCHLECHT

- 66,8 % Frauen
- 31,9 % Männer
- 1,3 % Divers

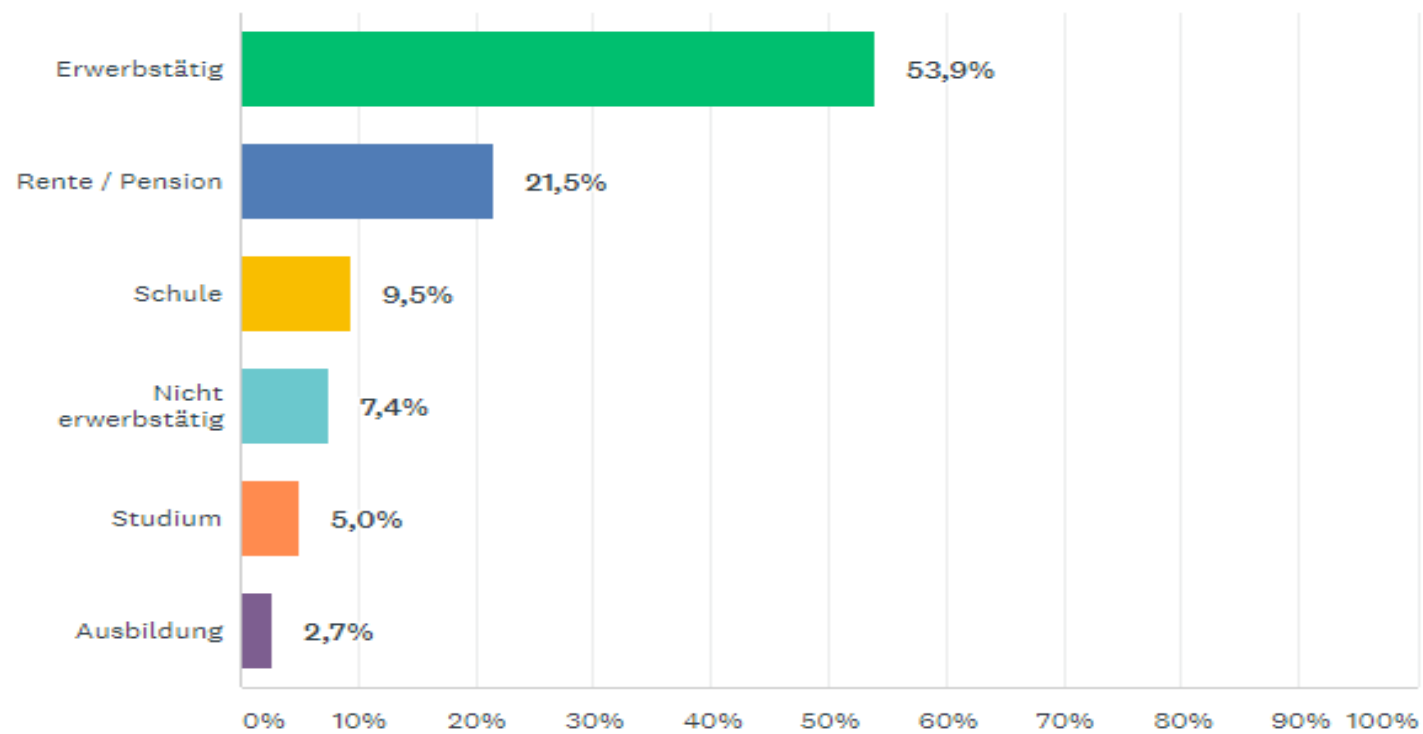
MUTTERSPRACHE

- 89,4 % Deutsch (2018: 92,5 %)
- 10,6 % nannten die folgenden Muttersprachen (2018: 7,5 %):
 - Russisch, Türkisch, Englisch, Polnisch, Arabisch, Französisch, Italienisch, ...

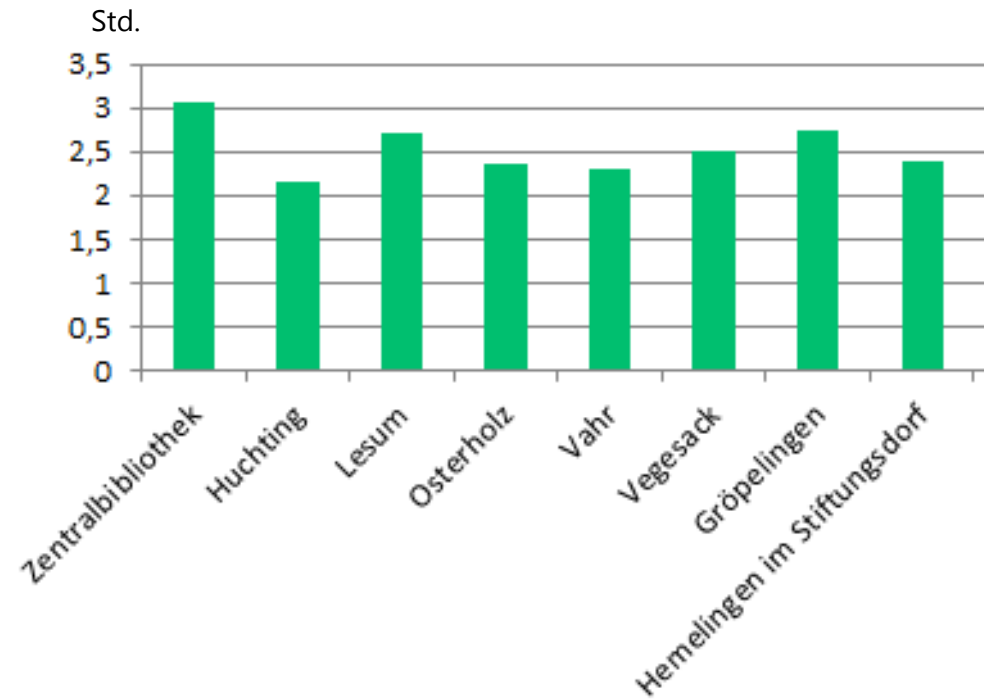
ALTER

- unter 18: 103
- 18-29: 178
- 30-45: 390
- 46-64: 565
- Über 65: 269

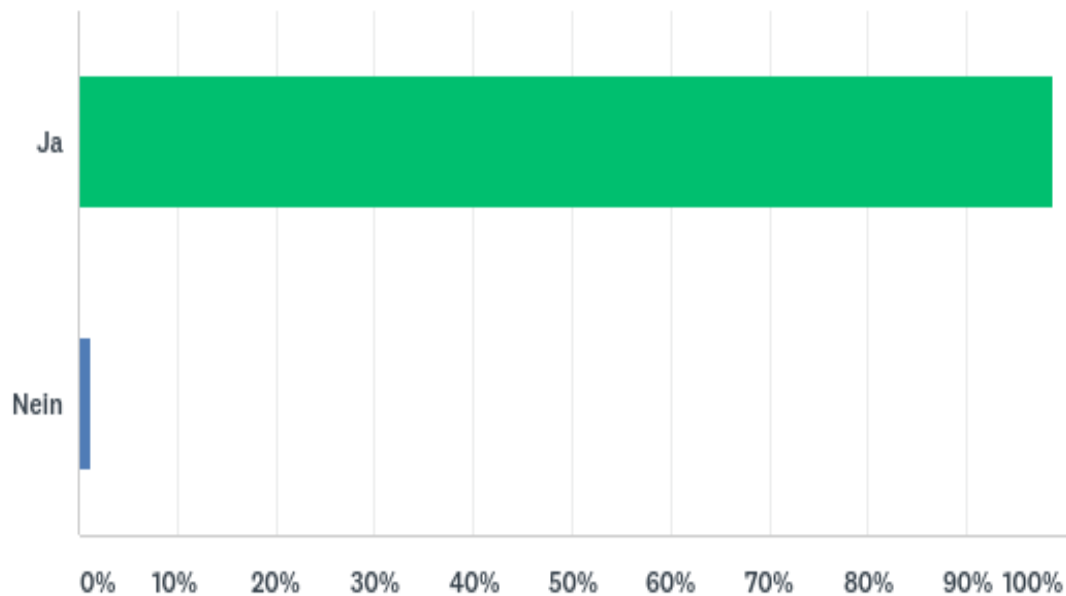
Tätigkeit



Wie lange halten Sie sich durchschnittlich auf?



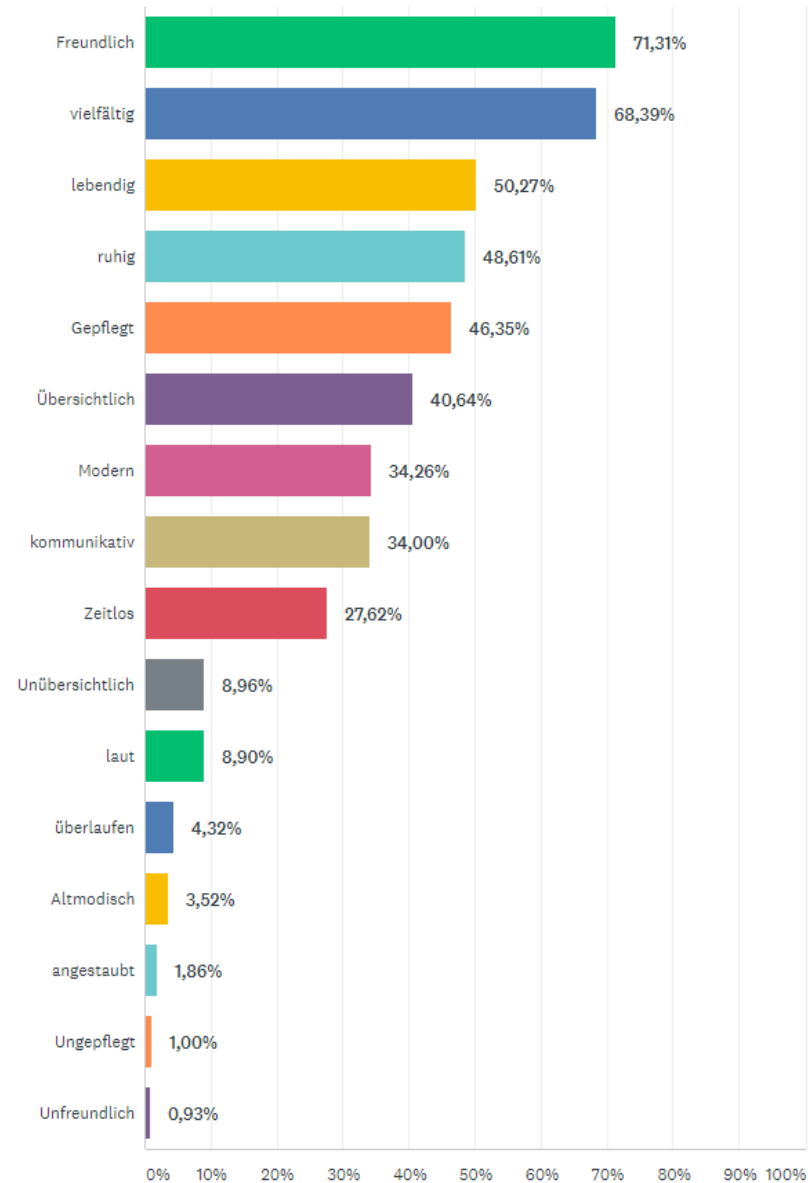
Würden Sie die Stadtbibliothek weiterempfehlen?



**Auch in 2019:
98,7 % mit „Ja“!**

**Ein tolles
Ergebnis! Danke!**

Welche Eigenschaften verbinden Sie mit der Stadtbibliothek?



Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit den Räumlichkeiten und Möglichkeiten zum ...?

Platz 1:
Medien ausleihen
und zurückgeben
99 %

Platz 2:
Freunde und
Bekannte treffen
89,7 %



Platz 3:
Zeit mit den
Kindern zu
verbringen
89,3 %

Frage 6: Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungen und Angeboten?

Platz 1:
Freundlichkeit &
Hilfsbereitschaft des
Personals
90 % (2018: 96,3 %)

Platz 2:
Fachwissen des
Personals
89 % (2018: 96,2%)

Platz 3:
Aktualität der
Medien
79 % (2018: 92,8 %)



Kundenzitate aus der Umfrage

Lob & Kritik

„Die beiden vom mir besuchten Bibliotheken sind Genussorte mit tollem Angebot, sehr nettem und hilfsbereitem Personal, ein Lieblingsort!“

*Ein tolles Angebot für Jung und Alt.
Weiter so! 😊*

„Gutes Angebot für „wenig“ Geld. Ich finde dies einfach klasse. Bitte so bleiben und auch so weiter machen.“

„Ich wünsche mir Open Library auch für Vegesack und nicht nur für die Vahr.“

„Vermisse Öffnung bis 20:00 – zumindest an einem Tag.“

„Gern mehr Einzelarbeitsplätze mit Steckdosen, diese sind stets sehr begehrt.“

„Ebooks sind toll, aber manchmal funktioniert der Download nicht so gut.“

**„Warum gibt es bei Ihnen
nicht genug Sitzplätze?“**

„Wir arbeiten immer daran, Ihnen in unseren Bibliotheken eine hohe Aufenthaltsqualität und anregende Räume zu bieten. Der vielfach geäußerte Wunsch nach mehr Sitzgelegenheiten und Arbeitsplätzen und die große Zahl an Menschen, die in unsere Bibliotheken kommen, zeigen uns, dass Sie gerne zu uns kommen. Wir versuchen kontinuierlich mehr Sitzgelegenheiten und Arbeitsplätze mit Steckdosen anzubieten, stoßen jedoch zum Teil an die Grenzen unserer räumlichen Möglichkeiten und können daher diesen Wunsch nur Schritt für Schritt erfüllen.“

„Es ist viel zu laut!“

„Unsere Bibliotheken sind lebendige, vielfältige, konsumfreie Treffpunkte, Lern- und Aufenthaltsorte für Einzelne und Gruppen. Entsprechend lebendig ist die Atmosphäre und manchmal auch die Lautstärke in unseren Bibliotheken. In einigen Rückmeldungen wurde die Lautstärke bemängelt und mehr Ruhe gewünscht. Wir versuchen bei unseren Raumplanungen ruhige Bereiche zu ermöglichen, in einigen unserer Bibliotheken ist dies jedoch aufgrund der räumlichen Situation nicht möglich. Grundsätzlich gilt in unseren Bibliotheken auch kein Gebot ruhig zu sein und leise zu sprechen, wie dies beispielsweise in Universitätsbibliotheken sehr häufig vorgegeben ist.“

„Warum kann ich nur noch 30 Medien gleichzeitig ausleihen?“

„Wir haben viele positive Rückmeldungen zu unseren Ausleih- und Rückgabemöglichkeiten erhalten. Vielen Dank dafür! Es kamen jedoch auch kritische Rückmeldungen, unter anderem dazu, dass wir die Entleihmenge pro Erwachsenen-BIBCARD auf 30 Medien begrenzt haben. Wir haben diese Reduzierung unter anderem deshalb vorgenommen, da wir unser Schadensrisiko an dieser Stelle reduzieren mussten. Die Reduzierung hat jedoch auch einige Vorteile für Sie: Damit haben Sie eine noch größere Auswahl vor Ort und Ihr Risiko für hohe Säumnisentgelte verringert sich ebenfalls.“

**Ihr seid sooo
freundlich und
kompetent!**

„Es freut uns sehr, dass es zu unserem Personal ganz besonders viel Lob gab. Besonders hervorgehoben wurden Freundlichkeit und Fachkompetenz. Dies bestärkt uns sehr in unserem Fokus auf Kundenkommunikation und auf die Vermittlung von Informationen.“

Aber es wurden uns auch einzelne kritische Erfahrungen zurückgemeldet, bei denen mehr Geduld, Offenheit und Freundlichkeit gewünscht oder mehr Unterstützung vom Personal bei Störungen gewünscht wurde.

Ihre Kritikpunkte nehmen wir an dieser Stelle sehr ernst. Sie geben damit wichtige Impulse zur weiteren Verbesserung unseres Kundenservice.

**„Warum klebt der Barcode
immer genau über dem
Klappentext?“**

„Die bisherige Positionierung der Barcodes zur Verbuchung war durch die technische Steuerung der Verbuchungsgeräte vorgegeben. Das ist inzwischen im gesamten System der Stadtbibliothek nicht mehr der Fall. Wir nehmen den Kundenwunsch daher gerne auf und bringen die Barcodes so an, dass sie möglichst wenig an Informationen auf den Covern und Umschlägen verdecken. Naturgemäß findet man nicht immer die perfekte freie Stelle auf einem Medium dafür.“

**„Die CDs und DVDs in
der Zentralbibliothek
sind schlecht sortiert.
Man kann nichts
finden.“**

„Wir versuchen, CDs, DVDs, Belletristik und Kinderliteratur nach Genre und mit sogenannten Interessenkreisen zu präsentieren, um einen besonders leichten Zugang nach Themenschwerpunkten zu bieten. Nach Möglichkeit – wie bei den DVDs und Hörbüchern – werden diese auch alphabetisch sortiert. Die Musik-CDs haben wir nach Interpreten aufgestellt – Neuheiten präsentieren wir extra. In solchen, viel frequentierten Bereichen lässt sich eine alphabetische Feinsortierung aber immer nur mit viel Zeitaufwand gewährleisten.“

„Die aktuellen Titel sind immer ausgeliehen...“

„Wir werten wöchentlich die Anzahl der Vormerkungen auf unsere Medien aus. Die Medien, die häufiger als dreimal vorgemerkt sind, kaufen wir in der Regel schnell nach. Ist ein nachgefragter Titel an einem anderen Bibliothekstandort vorhanden, bestellen wir diesen gern für Sie. Innerhalb unseres Bibliothekssystems sind diese Bestellungen sogar kostenlos.“

„Ich möchte auch mal etwas
auf Spanisch lesen...“

„Wir bieten aktuell Medien in über 30 Sprachen an. Neben dem Angebot an Büchern, Filmen und Hörbüchern, die vor allem in der Zentralbibliothek zu finden sind, bieten wir über OverDrive auch englische E-Books an und mit RBdigital eine Reihe englischsprachiger Magazine. Wir planen das Angebot OverDrive in 2019 auch auf weitere Sprachen auszuweiten, einen Schwerpunkt werden wir auf spanische und russische Literatur legen.“

**„Warum gibt es nicht alle
Bücher auch als eBook?“**

„Mit der Onleihe bieten wir seit mehr als zehn Jahren ein breitgefächertes Angebot an digitalen Medien an, vom Kinderbuch bis zum Reiseführer oder Tageszeitungen. Leider sind nicht alle Medien, die man als Privatperson kaufen kann, auch für Bibliotheken erhältlich. Dies hängt an den Verhandlungen mit den Verlagen, die die Lizenzen für Bibliotheken bereitstellen. Hier ist aber viel in Bewegung und unser Dienstleister, die Firma DiviBib, arbeitet intensiv daran, das Angebot auszuweiten und die Ausleihe komfortabler zu gestalten.“

**„Warum nutzen Sie nicht
Google in Ihrem Katalog? “**

„Das ist eine gute Frage. Alle unsere Medien- und Kundendaten werden in einem zentralen System verwaltet. Aus Sicherheits- und Datenschutzgründen ist es nicht möglich, externe Suchmaschinen einzusetzen, um bessere Ergebnisse zu erzielen. Wir sind aber dabei, die Suche im Katalog zu vereinfachen. Anfang November werden wir unser Bibliothekssystem aktualisieren und Ihnen dann eine deutlich bessere Suche ermöglichen.“

„Die Nutzungszeit an den Computern in der Bibliothek ist zu kurz!“

*„Sehr viele Besucher*innen kommen mit ihren eigenen Laptops, Tablet oder Handys zu uns und nutzen unser freies WLAN ohne Zeit-Beschränkungen. Für alle diejenigen, die kein eigenes Gerät dabei haben, bieten wir an den meisten Standorten auch Leih-Tablets für die Nutzung in unseren Räumen an. Da die Computer-Arbeitsplätze in den Bibliotheken ebenfalls sehr gefragt sind, müssen wir die Nutzung dort leider zeitlich einschränken. Wir haben die Anregungen aus der Umfrage allerdings direkt umgesetzt und die wöchentliche Nutzungszeit auf 6 Stunden erhöht.“*