

Auswertung der Nutzer/Nichtnutzerbefragung der Stadtbibliothek Schwäbisch Hall



**Zahl der Fragebögen (insgesamt):
1500 + Verteilung in Mitteilungsblätter der Teilorte / Michelfeld
Rücklauf Fragebögen: 590
Zeitraum der Umfrage: 14.11.2009-15.12.2009
Bearbeitung: Johannes Effinger (Halbjahrespraktikant der Hochschule der Medien)**

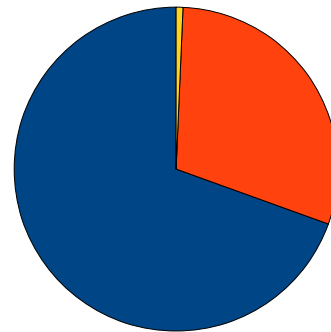
**Vorgetragen im BSSK am 11. März 2010
durch die Leiterin der
Stadtbibliothek Elisabeth Stierand**

1. Auswertung - Teilnehmerstruktur

Die Geschlechterverteilung ist nahezu identisch mit der Verteilung innerhalb der tatsächlichen Leserschaft. Das heißt, mehr als 2/3 (69,5%) der Teilnehmenden sind weiblich, ebenso hoch ist der Anteil der Frauen und Mädchen unter den Bibliotheksnutzerinnen und -nutzern. Die Männer machen weniger als 1/3 (29,8%) sowohl unter den Leserinnen und Lesern, als auch unter den Teilnehmenden aus.

Geschlechterverteilung

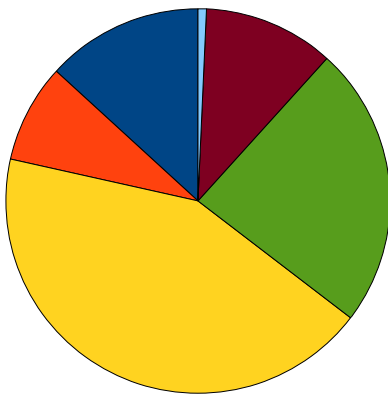
■ weiblich ■ männlich ■ keine Angabe



Vor allem Menschen zwischen 31 und 50 Jahren haben an der Umfrage teilgenommen

Altersgruppen

■ Bis 18 Jahre ■ 19 bis 30 Jahre ■ 31 bis 50 Jahre
■ 51 bis 65 Jahre ■ Über 65 Jahre ■ keine Angabe



(43,1%). In der Stadtbibliothek macht diese Gruppe ¼ aller Nutzer aus und ist somit in der Umfrage überrepräsentiert. Die Gruppe der bis 18-Jährigen hingegen ist deutlich unterrepräsentiert, in der Bibliothek macht diese Gruppe 45 % aller Nutzer aus, bei der Umfrage nur 13,2 %. Mit 8,3 % (und 11 % aller Nutzer der Bibliothek) bildet die Gruppe der 19-30 Jährigen auch eine relativ kleine Gruppe. Doch aufgrund des hinzugekommenen Hochschulangebots der Stadt wird die Gruppe der 19-30 Jährigen zu einer

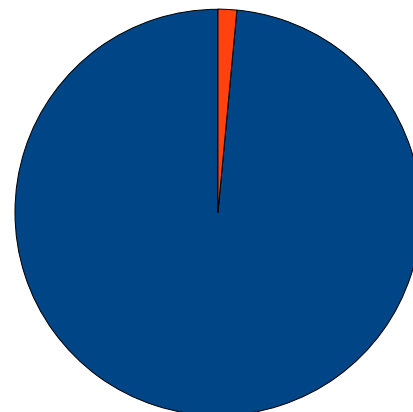
größer werdenden potenziellen Nutzergruppe, die künftig durch spezielle Angebote stärker berücksichtigt werden soll.

2. Auswertung Einzelfragen

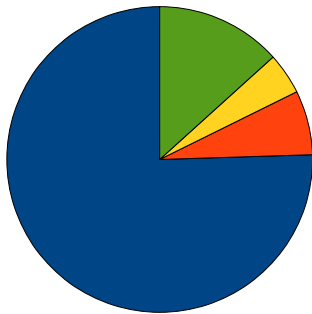
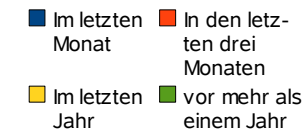
Die Frage wurde von 98,5 % der Teilnehmenden mit „ja“ beantwortet, 1,5% der Teilnehmenden kannten die Stadtbibliothek nicht. Aufgrund dieses Ergebnisses kann davon ausgegangen werden, dass ein gewisser Kenntnisstand der Angebote bei den nachfolgenden Fragen und damit verbundenen Antworten vorauszusetzen ist. Die Antworten kommen also zum Großteil aufgrund von persönlicher Erfahrungen mit der Bibliothek zustande, nur wenige Behauptungen können aufgrund von Nicht-Kennntnis des Angebots das Gesamtergebnis beeinflussen.

Kennen Sie die Stadtbibliothek?

■ ja ■ nein



Letzter Bibliotheksbesuch



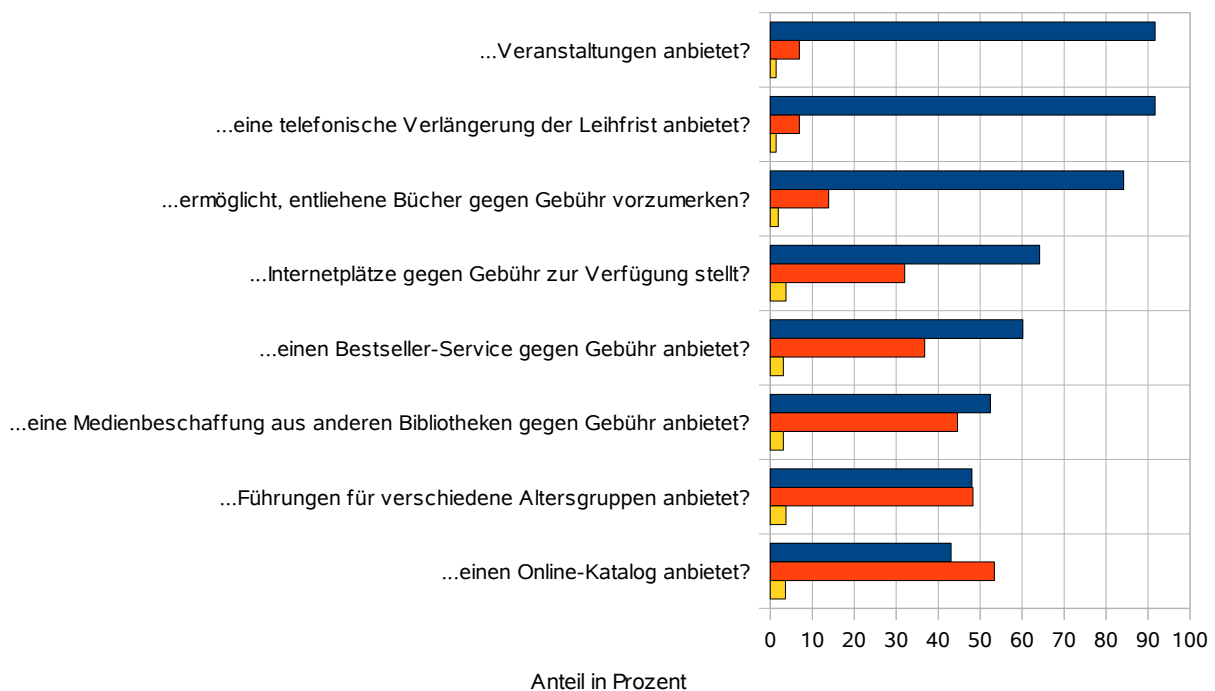
Mehr als 3/4 der Befragten (75,6%) gaben an, innerhalb des letzten Monats die Bibliothek besucht zu haben. Insgesamt nahmen 86,8% so genannte „aktive Nutzer“ an der Umfrage teil, sprich Leser, die innerhalb der vergangenen 12 Monate mindestens einmal das Angebot genutzt haben. Bei 3,6% der Teilnehmenden lag die Nutzung schon mehr als 5 Jahre zurück, 4,6% haben das Stadtbibliotheksangebot noch nie genutzt und 1,0% der Teilnehmenden machten keine Angabe.

Gründe für die Nichtnutzung waren 1. bevorzugt Kauf der Bücher, 2. noch genug Bücher zu Hause, 3. Zeitmangel, 4. selten in der

Innenstadt, 5. Lese nicht viel, 6. kein Interesse aber Kenntnis des Angebots. Die Gründe sind nicht die Bibliothek oder deren Konditionen an sich sondern allesamt individueller Natur.

Wussten Sie, dass die Stadtbibliothek...

■ Ja ■ Nein ■ k.A.



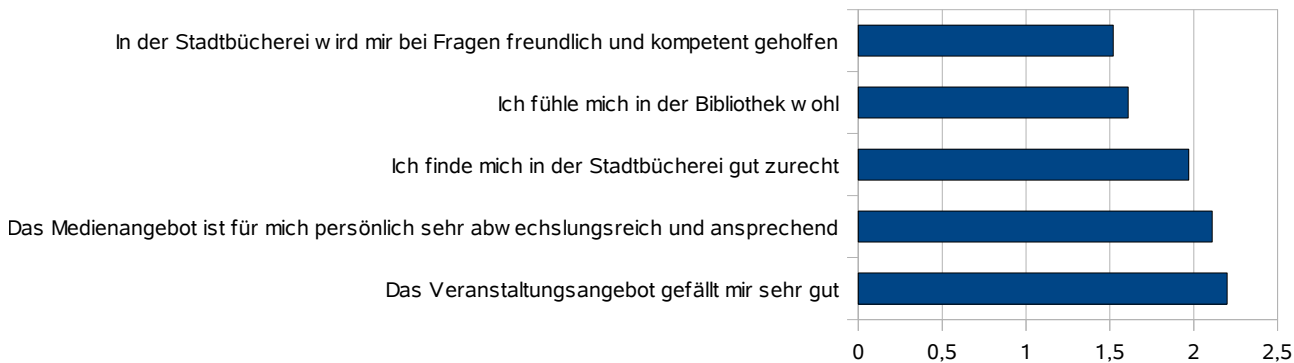
Am bekanntesten sind **Veranstaltungsangebot**, telefonische **Verlängerung** und die Möglichkeit der **Vormerkung**. Immer noch bekannt beim größeren Teil der Befragten sind die Internetplätze und der Bestseller-Service.

Die Möglichkeit der so genannten „**Fernleihe**“ spezieller, in der Stadtbibliothek nicht vorhandener Titel, ist 52,4% der Teilnehmenden bekannt. Das Angebot wird dann beworben, wenn ein gesuchter Titel thematisch zu sehr in die Tiefe führt. Dies ist überwiegend bei Schülerinnen und Schülern und Studierenden im Zusammenhang mit Referaten der Fall und soll im Rahmen von Klassenführungen und Angeboten für

Studierende stärker beworben werden.

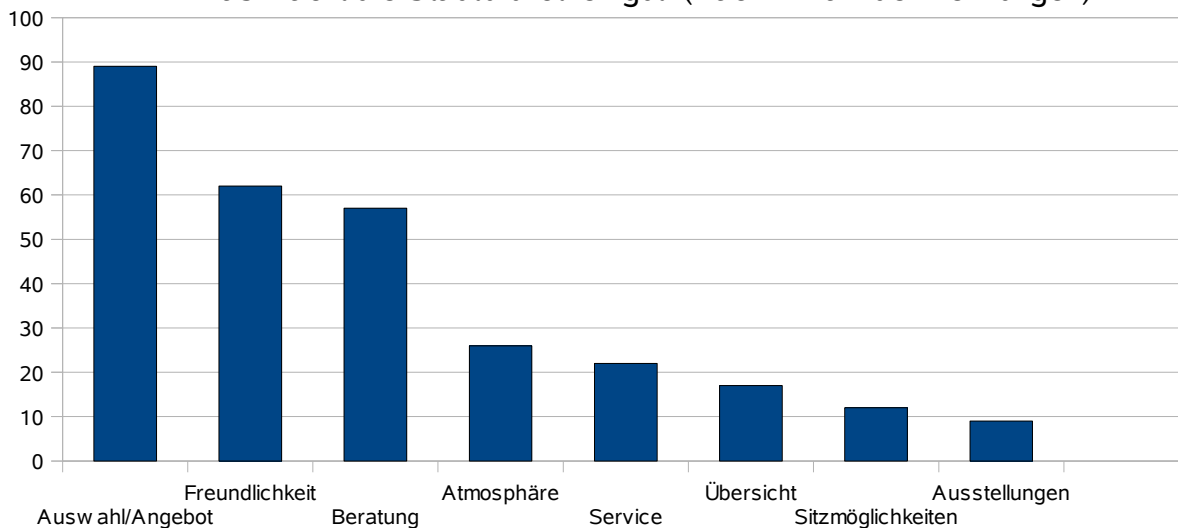
Führungen werden bisher nur für bestimmte Zielgruppen, wie Kindergartengruppen, Schulen und im Rahmen der Bibliothek 55+ angeboten. Das Angebot wird daher um offene Führungen erweitert.

Das Angebot des **Online-Katalogs** samt seiner Möglichkeit der Online-Verlängerung und -Vorbestellung wird derzeit über die Homepage, einen speziellen Flyer und in persönlichen Gesprächen beworben. Die tatsächliche Nutzung dieses Angebots setzt einen privat vorhandenen Internetanschluss voraus, der Bekanntheitsgrad muss dennoch erhöht werden.



Die Durchschnittsnoten der Aussagen sind bei dieser Frage gut ausgefallen. Keine Aussage wurde im Durchschnitt schlechter als mit 2,2 bewertet. Vor allem die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Atmosphäre in der Bibliothek sind mit den Werten 1,52 und 1,61 äußerst gut. Eine stärkere Profilierung des Veranstaltungsangebotes ist notwendig. Es wird zukünftig verstärkt auf Kinder und Jugendliche ausgerichtet.

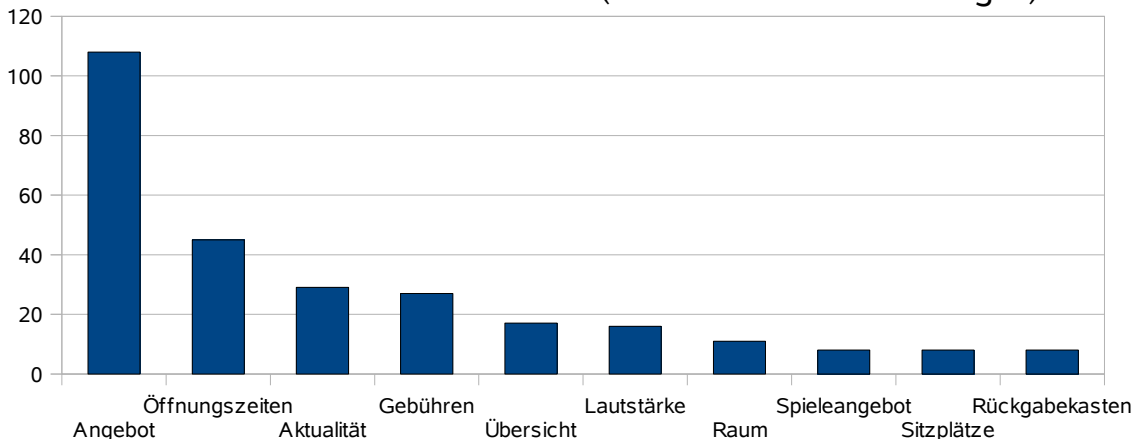
Was macht die Stadtbibliothek gut?(Nach Anzahl der Nennungen)



Bei der offen gestellten Frage, was die Bibliothek gut macht (insgesamt 294 Antworten), wurde am häufigsten angegeben, dass ein gutes **Angebot**/eine gute Auswahl vorhanden sei. Besonders hervorgehoben wurden dabei die Kinder/Jugendmedien, das DVD-/ sowie das CD-Angebot. Des Weiteren lobten die Teilnehmenden der Umfrage besonders die **Freundlichkeit** der Mitarbeiter und wiesen auf die gute Beratung und die Kompetenz aller Mitarbeiter in der **Beratung** bei Fragen jeglicher Art hin. Auch die gemütliche **Atmosphäre** in der Bibliothek sowie der Service und die Übersichtlichkeit einiger Bereiche seien sehr gut.

Zu den Verbesserungsmöglichkeiten äußerten sich insgesamt 277 Personen.

Was könnte verbessert werden? (Nach Anzahl der Nennungen)



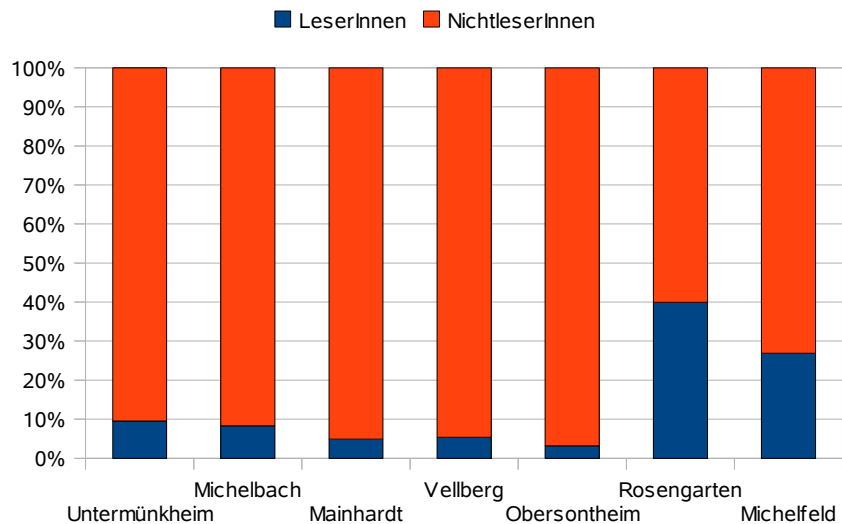
Da das **Angebot** eine sehr große Rolle spielt und ein zentrales Thema für die Benutzer darstellt, ist es wiederum an erster Stelle genannt. Verbesserungsvorschläge bezogen sich auf DVDs (mehr Actionfilme, aktuelle Filmhits, Familienfilme) Auch eine Vergrößerung der Medienanzahl wurde häufig genannt (Hörbücher).

Der Wunsch nach einer Verlängerung der **Öffnungszeiten** tendiert zu einer früheren Öffnung. Bisher öffnet die Stadtbibliothek dienstags, donnerstags und freitags um 11 Uhr, mittwochs und samstags um 9 Uhr, angepasst an die Marktzeiten. An den Tagen, an denen die Stadtbibliothek erst um 11 Uhr öffnet, sind im Vorfeld meist Klassenführungen. Da viele Schulklassen aus dem Umland kommen und dies längere Fahrzeiten erfordert, ginge eine frühere Öffnung zulasten dieses Angebotes.

Der Wunsch nach **Aktualität** bezog sich auf aktuelle Buchneuerscheinungen.

Bei den **Gebühren** wurden in erster Linie die Versäumnisgebühren, an zweiter Stelle die Jahresgebühren genannt. Ein kurzer Exkurs in die Nutzung durch Leser aus den Kreisgemeinden zeigt: wo die Jahresgebühr aufgrund der 1-Euro-Pauschale statt 25 Euro 15 Euro beträgt, ist der Nutzeranteil deutlich höher. Die Einführung der Pauschale in weiteren Kreisgemeinden sollte überdacht werden, um mehr Lesern die vergünstigte Bibliotheksnutzung zu ermöglichen.

Anteil der Leserinnen und Leser



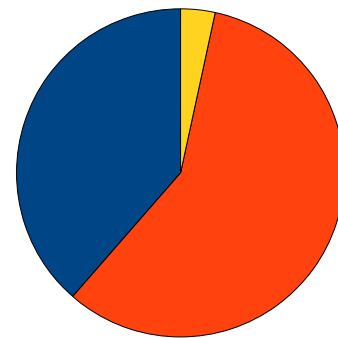
Eine bessere **Übersicht** wünschten sich einige Teilnehmer im Bezug auf die Verknüpfung zwischen Katalogangabe und Regal. Die Verfügbarkeit des übersichtlicheren Onlinekatalogs in der Stadtbibliothek verknüpft mit einem Lageplan zunächst in Papierform soll zukünftig bei der Orientierung eine Hilfe sein. Auch die Aufstellung nach

verschiedenen Genres (Rock/Pop, Jazz, Filmmusik/Musical...) im Bereich der CDs wurde mehrmals genannt. Diese Änderung wird bereits vorgenommen. Ebenso erwünscht ist eine Veränderung der Systematik im Kinder-/Jugendbereich. Diesem Wunsch konnte bereits mit der Umstellung des Kinder-Sachbuchbereichs, die bereits im Dezember 2009 und Januar 2010 erfolgte, entsprochen werden. Nicht zuletzt bedingt durch den Laden im Untergeschoss des Hauses wurde zum Teil die zu große **Lautstärke** in der Stadtbibliothek genannt. Das **Raumangebot** wurde in puncto Rückzugsmöglichkeit und ungeeigneter Leseplätze bemängelt. Der Wunsch nach der Einführung von **Spiele**n zum Ausleihen wurde geäußert. Mehr **Sitzplätze** im Glashaus wurden gewünscht, für die jedoch kaum Platz zur Verfügung steht. Der Wunsch nach einer Möglichkeit der **Rückgabe** rund um die Uhr wurde geäußert. Da dies nach einer einmaligen finanziellen Investition nur sehr geringe personelle Ressourcen in Anspruch nimmt, gleichzeitig jedoch eine Verbesserung des Services darstellt, ist dieses Angebot überdenkenswert. Dies wäre auch im Hinblick auf die Q-Zertifizierung ein wichtiger Service.

„Ja“ sagen 38,6% der Befragten zur „Onleihe“, nicht vorstellen können dies 58% der Befragten (keine Angabe 3,4%). Bisher ist das Möglichkeit, aus einer Online-Bibliothek Medien zuhause direkt auf den PC zu laden, schwerpunktmäßig auf e-papers (elektronische Zeitungen und Zeitschriften), klassische Musik, Hörbücher, Sachbücher und Sachfilme ausgelegt. Zudem sind nicht alle Datenformate mit allen Abspielgeräten kompatibel. Auch online kann jedes Medium nur einmal ausgeliehen werden und steht dann für die Dauer der Leihfrist anderen Leserinnen und Lesern nicht zur Verfügung. Andererseits existiert bereits eine

Onleihe erwünscht?

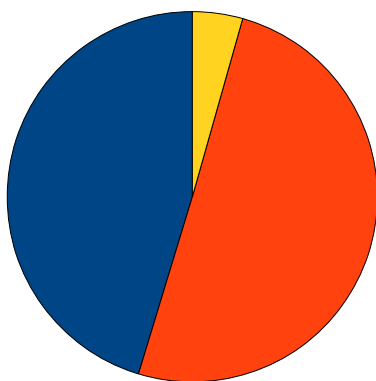
■ Ja ■ Nein ■ k.A.



Online-Bibliothek Heilbronn-Franken. Das Angebot wird unter anderem Bibliothekskunden der Bibliotheken in Bad Rappenau, Heilbronn, Neckarsulm und Öhringen mit einem gültigen Bibliotheksausweis gemacht. Der Anschluss an diesen bestehenden Verbund

Digitale Nachschlagewerke erwünscht?

■ Ja ■ Nein ■ k.A.



wäre anzustreben, die genannten „Kinderkrankheiten“ sollten im Blick behalten werden. Die meist gewünschte online ausleihbare Medienart betrifft CDs (32,4%), Filme (30,8%) und Hörbücher (25,3%).

Das Angebot digitaler Nachschlagewerke, wie das Munzinger-Archiv (Lebensläufe und biographische Daten von Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens, Länderdaten sowie eine Filmdatenbank) und den Brockhaus würden 45,3 % der Befragten nutzen, 50,3% können sich dies nicht vorstellen (keine Angabe 4,4%). Eine Umstellung der gedruckten Werke und

Loseblattsammlungen auf deren digitale Ausgaben würde den Leserinnen und Lesern also durchaus entgegenkommen.