

Ergebnisse der Kundinnen- und Kundenumfrage der Stadtbücherei Barmstedt 2016 (Kurzfassung)

1. Statistik

- Befragungszeitraum: 19.09. – 07.11.2016
- Zielgruppe: Erwachsene
- Datenbasis = 208 ausgefüllte Fragebögen
- Es beteiligten sich 165 Frauen und 31 Männer zwischen 13 und 83 Jahren. Die Altersgruppe der 40-49-Jährigen war mit 29 % am stärksten vertreten.
- 145 Teilnehmerinnen und Teilnehmer wohnen in Barmstedt, 50 außerhalb.
- Die Erwerbstätigen sind besonders stark vertreten (56 %). 16 % sind im Ruhestand, 15 % Hausmann/-frau.

2. Büchereinutzung

- 70 % sind durch persönliche Empfehlung auf die Stadtbücherei aufmerksam geworden, davon 51 % durch Freunde, Familie, Bekannte und 19 % durch Schule, Kindergarten.
- 98 % kommen in die Bücherei, um Medien zu entleihen, abzugeben oder zu verlängern. 43 % suchen Medien zu bestimmten Themen. 25 % besuchen die Bücherei, um zu stöbern, zu schmökern oder dort ihre Freizeit zu verbringen.
- 62 % bleiben bis zu einer halben Stunde.
- 90 % kommen mindestens einmal im Monat in die Bücherei.
- 68 % verbinden den Büchereibesuch mit anderen Erledigungen, vor allem mit dem Einkaufen (85 %).
- 90 % suchen hauptsächlich Medien und Informationen für Familie, Freizeit und Hobby.

3. Zufriedenheit mit dem Medienangebot

- (Sehr) hohe Zufriedenheit mit dem Medienangebot in Bezug auf Qualität (88 %), Aktualität (85 %), Verfügbarkeit (81 %).
- Die drei beliebtesten Mediengruppen sind Romane (81 %), Sachbücher (72 %) und DVDs (60 %).
- Die Zufriedenheit mit den einzelnen Mediengruppen reicht von 81 % (DVDs) bis 96 % (Kinderbücher).

4. Zufriedenheit mit dem Service

- 87 % beurteilen die Lage der Stadtbücherei am Holstenring als (sehr) gut.
- 64 % beurteilen die Räumlichkeiten als (sehr) gut. Zugleich sind diese der am häufigsten genannten Kritikpunkt.
- 57 % sind mit den Öffnungszeiten zufrieden, 34 % unzufrieden. Die Öffnungszeiten sind der am zweithäufigsten genannte Kritikpunkt. Gerade für Auswärtige und Berufstätige sind sie nicht ideal.
- 68 % nutzten die Möglichkeit, ihre Wünsche auf die Frage „Wenn wir unsere Öffnungszeiten ändern würden, wann würden Sie die Bücherei gerne nutzen?“ mitzuteilen. Hier waren nur 15 % mit den Öffnungszeiten zufrieden. Änderungswünsche wurden (in folgender Anzahl) genannt:

Noch ein Vormittag. / Öfter vormittags. / Vormittags.	41
Samstagsvormittags. / Samstags. / Wochenende.	31
Abends länger. / Öfter bis 19 Uhr.	19

Früher nachmittags (14 Uhr / 14.30 Uhr). / Mittags, direkt nach Schulschluss.	13
Konkrete Vormittage in der Woche. / Vormittags in der Woche.	7

- Bei derzeit 20 Wochenöffnungsstunden und seit Jahrzehnten unveränderten Öffnungszeiten ist eine Erweiterung wünschenswert. Um die beiden am häufigsten genannten Wünsche zu erfüllen, bieten sich Öffnungszeiten am Samstagvormittag an. Diese und weitere Möglichkeiten werden diskutiert.
- 56 % halten eine Rückgabemöglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten nicht für unbedingt notwendig. 38 % finden sie (sehr) wichtig.
- Die Mehrheit der Kunden ist (sehr) zufrieden mit dem Personal. Als (sehr) gut beurteilten 87 % die Präsenz, 86 % Ausleihe, Verlängerung und Rückgabe an der Theke, 81 % die Hilfsbereitschaft, 78 % die Freundlichkeit und 72 % die fachliche Beratung und Kompetenz. Es wurde jedoch auch mehrfach Kritik geäußert im Hinblick auf die zum Teil mangelnde Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen sowie ihren zum Teil wenig geduldigen Umgang mit Kindern. Da wollen wir besser werden! (Nicht nur) Kinder sollen sich bei uns willkommen und wohl fühlen.

5. Atmosphäre

Angenehm	75 %	155
Ruhig	42 %	87
Kinderfreundlich	40 %	84
Gemütlich	28 %	59
Kommunikativ	14 %	29
Altmodisch	13 %	27
Anregend	13 %	26
Lebendig	12 %	24
Muffig	8 %	17
Langweilig	5 %	11
Modern	4 %	9
Laut	1 %	3

- Eine sehr große Mehrheit empfindet die Atmosphäre als „angenehm“.
- Mehr Gemütlichkeit und eine modernere, anregende, lebendigere Atmosphäre sind wünschenswert.

6. Dank und Fazit

Wir danken allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern, die sich Zeit für eine Rückmeldung genommen haben, freuen uns über Lob, nehmen vor allem aber Kritik und Anregungen sehr ernst. Besonders wertvoll waren die Antworten, die viele Leserinnen und Leser als Freitext auf unsere offenen Fragen gegeben haben. Neben der Auswertung und Interpretation der Statistiken konnten wir hier viele sehr konkrete Anregungen und Verbesserungsvorschläge gewinnen. Erste Wünsche haben wir bereits umgesetzt. An weiteren Veränderungen und Verbesserungen arbeiten wir.

Die ausführliche Auswertung und die Stellungnahmen zu den Freitextangaben finden Sie unter www.stadtbuecherei-barmstedt.de zum Download.