



Bereich Kultur, Weiterbildung und Qualifizierung
Az:
Datum: 15.01.2004

2004/026
öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Betriebsausschuss 1	04.02.2004	

Betreff

Benutzerbefragung in der Stadtbibliothek 2003

Finanzielle Auswirkungen ☒ keine haushaltsmäßige Berührung ☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt	Haushaltsstelle(n): Gesamtkosten der Maßnahme: ggf. Höhe des Zuschusses %=
--	--

Beschlussvorschlag

Der Betriebsausschuss 1 nimmt von der Benutzerbefragung in der Stadtbibliothek Kenntnis.

E c k h a r d t

Sachverhalt

Die Befragung fand in der Zeit vom 03.02.2003 – 03.05.2003 statt. Sie richtete sich an Bibliotheksbenutzer/innen ab 16 Jahren und erfolgte anonym. Von den ca. 600 ausgegebenen Fragebögen wurden 310 Bögen ausgefüllt abgegeben. Die Beteiligungsquote von ca. 52 % ist ein Beleg für das Interesse und die kooperative Einstellung der Leser.

Die Auswertung führte zu folgenden Ergebnissen:

- 81 % der Leser besuchen regelmäßig die Bibliothek, was auf eine hohe Kundenbindung schließen lässt. Auffällig ist, dass 77 % der Benutzer in der Altstadt bzw. in citynahen Stadtteilen wohnen, aber nur 17 % der Leser aus Ickern und Henrichsburg kommen. Vor allem Kinder und Senioren aus diesen Stadtteilen nutzen seit der Schließung der Zweigstelle Ickern und der Abschaffung des Medienbusses die Stadtbibliothek selten.
- Die Buchausleihe ist der wichtigste Grund für alle Leser in allen Altersgruppen, die Bibliothek aufzusuchen (97 %). An zweiter Stelle rangiert die Ausleihe audiovisueller Medien (53 %).
- Die Leser leihen Bücher und andere Medien hauptsächlich zum Zweck der allgemeinen Information und Unterhaltung aus.
- Der Medienbestand der Bibliothek wird von den Befragten als veraltet eingeschätzt. Bemängelt wurde vor allem der Aktualitätsgrad der „Neuen Medien“. Dagegen sind die Leser mit der thematischen Bandbreite und dem Niveau des Bestandes relativ zufrieden.
- Der Wunsch nach einem verstärkten Ausbau des Roman- und Sachbuchbestandes hält sich mit jeweils 45 % die Waage.
- Während der Standort der Stadtbibliothek in der Altstadt sehr positiv beurteilt wurde (Note 1,1), fiel die Beurteilung der Bibliotheksgröße und –ausstattung negativ aus (zu wenig Arbeits- und Leseplätze).
- 76 % der Leser sind mit den Öffnungszeiten zufrieden.
- 85 % der Leser akzeptieren die seit dem 01.01.2003 erhobenen Jahresgebühren.
- Die Beurteilung des Personals ergab folgende Durchschnittsnoten:
Freundlichkeit: 1,1; Hilfsbereitschaft: 1,12; Kompetenz: 1,21
- Gesamtnote „Beurteilung der Stadtbibliothek“: 1,42

Aus Sicht der Stadtbibliothek ergibt sich folgender Handlungsbedarf:

Um die Defizite vor allem hinsichtlich der Aktualität des Medienbestandes abzubauen, ist eine deutliche Aufstockung des Erwerbungssetats auf mind. 50.000 € erforderlich.

Damit die Bibliothek ihren Bestand attraktiver und kundenfreundlicher präsentieren und Arbeits- und Leseplätze einrichten kann, benötigt sie mind. 200 qm zusätzliche Fläche.

Nur 17 % der Leser stammen aus Ickern und Henrichenburg. Diese deutliche Unterversorgung der nördlichen Stadtteile wird in Zukunft zu einem Bildungsgefälle innerhalb des Stadtgebietes führen. Durch die Einrichtung einer Bücherei-Nebenstelle könnte dieser besorgniserregenden Entwicklung entgegengesteuert werden.

Anlage

Benutzerbefragung in der Stadtbibliothek 2003



Stand: November 2003

Redaktion: Marion Hejazi, Elisabeth Langohr

Ergebnisse der Benutzerbefragung in der Stadtbibliothek 2003

Im Zuge von Verwaltungsreformen, in denen von Verwaltungen und insbesondere von Einrichtungen, die in der Freizeit aufgesucht werden, wie z.B. Bibliotheken, Kundenorientierung zum zentralen Handeln entwickelt wird, bietet es sich an, die Kunden nach ihrem Zufriedenheitsgrad und ihren Wünschen zu befragen. Aus diesem Grund, aber auch auf Wunsch des Betriebsausschusses I, hat die Stadtbibliothek eine Leserbefragung durchgeführt. Sie fand in der Zeit vom 03.02.2003 – 03.05.2003 statt. Die Befragung erfolgte freiwillig, anonym und richtete sich an Bibliotheksbenutzer ab 16 Jahren. Von den ca. 600 ausgegebenen Fragebögen wurden 310 Fragebögen ausgefüllt zurückgegeben.

Die Beteiligungsquote von ca. 52 % ist ein Beleg für das Interesse und die kooperative Einstellung der Leser.

1. Benutzerstruktur

Frage 11: Angaben zu Ihrer Person

Auswertung allgemein und nach Geschlecht und Altersgruppen

	16-24 J.	25-34 J.	35-49 J.	50-59 J.	60 + älter	Summe
	%	%	%	%	%	%
männlich	2,90	1,61	9,03	6,45	5,81	25,81
weiblich	10,32	8,06	32,90	9,03	12,90	73,23
GESAMT	13,23	9,68	41,94	15,48	18,71	99,03

73 % der abgegebenen Fragebögen wurden von Frauen ausgefüllt. Diese hohe Beteiligung der Frauen entspricht auch ihrem hohen Anteil an der Leserschaft, der laut Jahresstatistik von 2002 71 % ausmacht. Leser der Altersgruppe 35-49 J. waren mit 42 % überproportional hoch an der Leserbefragung beteiligt.

2. Benutzerverhalten

Häufigkeit der Nutzung

Frage 1: Wie häufig haben Sie unsere Dienstleistungen im letzten halben Jahr genutzt?

Allgemein	männlich	weiblich	GESAMT
	%	%	%
Täglich	0,00	0,65	0,65
Mehrmals pro Woche	4,84	3,87	8,71
Mehrmals pro Monat	12,58	40,65	53,23
Einmal pro Monat	6,45	21,94	28,39
Seltener	1,94	7,10	9,03

Besonders auffällig ist, dass 53 % der Benutzer mehrmals im Monat, 28 % einmal im Monat die Bibliothek aufsuchen.

81 % der Leser kommen somit regelmäßig in die Bibliothek, was auf eine hohe Kundenbindung schließen lässt. Von den 9 % Lesern, die mehrmals pro Woche die Bibliothek nutzen, stellen Schüler und Studenten (Altersgruppe 16-24 J.) den größten Anteil dar.

An dieser Stelle muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass 77 % der Bibliotheksbenutzer in der Altstadt bzw. in citynahen Stadtteilen (Rauxel, Obercastrop) wohnen. Nur ca. 17 % der Leser kommen aus Ickern und Henrichsburg (Quelle: Jahresstatistik 2002). Vor allem Kinder und Senioren aus diesen Stadtteilen nutzen die Stadtbibliothek seit der Schließung der Zweigstelle Ickern und der Abschaffung des Medienbusses selten.

Die Stadtbibliothek sieht hier dennoch Handlungsbedarf:

- Obwohl in den vergangenen Jahren bereits sehr viel schülerrelevante Sachliteratur angeschafft worden ist, soll in Zukunft dieser Sektor noch weiter ausgebaut werden. Das setzt kurzfristig zusätzliche finanzielle Ressourcen voraus.
- Mit Einführung der „Digitalen Bibliothek“ Anfang 2004 haben die Leser die Möglichkeit, in zahlreichen regionalen und überregionalen Datenbanken nach Literatur zu beliebigen Themen zu recherchieren. Darüber hinaus können die Benutzer demnächst Informationen über Personen und Länder bequem in der Datenbank „Munzinger-Archiv“ abfragen und ausdrucken. Diese Informationen sind in der Regel so aktuell, dass sie noch nicht in Büchern zu finden sind. Gerade für Schülerinnen und Schüler, die Facharbeiten bzw. Referate erstellen müssen, stellt diese Datenbank somit ein wichtiges Hilfsmittel dar.

Insgesamt ist ein starkes Interesse der Leser an Sachliteratur festzustellen, was auch durch die Ergebnisse der Jahresausleihstatistik 2002 bestätigt wird.

Damach wurden 33.745 Sachbücher und 29.976 Romane ausgeliehen.

3. Beurteilung der Bestandssegmente

– Aktualität des Bestandes

Frage 3: Wie zufrieden sind Sie mit der Aktualität?

Allgemein	männlich	weiblich	Gesamt
Romanbestand	2,41	2,38	2,39
Sachbuchbestand	2,92	2,74	2,79
Kinder-/Jugendliteratur	2,33	2,26	2,28
Zeitschriftenangebot	2,45	2,54	2,51
Hörbuchbestand	3,12	2,63	2,74
CD-ROM-Bestand	3,54	2,82	3,03
CD-Bestand	3,34	2,94	3,05
Video-/DVD-Bestand	3,89	3,45	3,57

Wie die Tabelle zeigt, wird der Aktualitätsgrad der einzelnen Bestandssegmente von den Lesern sehr kritisch beurteilt.

Die Aktualität des Buchbestandes erhält die Durchschnittsnote 2,5, die der „Neuen Medien“ 3,1. Gründe: hoher Verfallungsgrad der „Neuen Medien“, hohe Anschaffungskosten, keine zusätzlichen Finanzmittel für die Erwerbung der „Neuen Medien“.

Eine Verbesserung kann hier nur erzielt werden durch eine deutliche Erhöhung des Erwerbungssetats.

– Niveau des Bestandes

Frage 4: Wie beurteilen Sie die thematische Bandbreite und das Niveau?

Allgemein	männlich	weiblich	Gesamt
Romanbestand	1,93	1,83	1,84
Sachbuchbestand	2,43	2,17	2,23
Kinder- u. Jugendliteratur	2,40	1,64	1,74
Zeitschriften	2,05	2,09	2,07
Hörbuchbestand	2,71	2,18	2,27
CD-ROM-Bestand	3,52	2,53	2,79
CD-Bestand	3,35	2,70	2,87
Video-/DVD-Bestand	3,69	2,87	3,09

Das Niveau des Buchbestandes wird besser bewertet als das der „Neuen Medien“.
Der Buchbestand erhält die Durchschnittsnote 1,9; die „Neuen Medien“ werden mit 2,8 benotet.

Fazit:

Trotz eines seit 25 Jahren stagnierenden Buchetats erfolgte der Bestandsaufbau kundenorientiert und nach strengen Qualitätsmaßstäben.

Dennoch wird auch hier deutlich, dass Verbesserungen in allen Bestandssegmenten nötig sind, vor allem im Bereich der „Neuen Medien“

4. Gewünschter Ausbau von Bestandsgruppen

Frage 6: Welche Bestandssegmente sollten weiter ausgebaut werden?

Allgemein	männlich	weiblich	GESAMT
	%	%	%
Romanbestand:	9,03	35,81	44,84
Sachbuchbestand:	13,23	31,29	44,52
Kinder- u. Jugendliter.:	2,26	17,74	20,00
Zeitschriftenangebot:	4,52	13,23	17,74
Hörbuchbestand:	4,19	17,10	21,29
CD-ROM-Bestand:	5,16	11,29	16,45
CD-Bestand:	6,77	16,45	23,23
Video-/DVD-Bestand:	8,06	15,81	23,87

Der Wunsch nach einem verstärkten Ausbau des Roman- und Sachbuchbestandes hält sich mit jeweils 45% die Waage.

Der Bestandsausbau im Segment „Neue Medien“ wird von durchschnittlich 21 % der Leser gefordert. Das relativ geringe Interesse am Ausbau des CD-ROM-Bestandes ist ein Indiz dafür, dass CD-ROM's (Spiel- und Lernsoftware) primär von Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren ausgeliehen werden, die nicht zur Zielgruppe dieser Befragung gehörten.

Trotz der stark veränderten Medienlandschaft bleibt das Buch für die meisten Bibliotheksbenutzer unverzichtbar.

5. Räumliche Unterbringung

Frage 7: Wie beurteilen Sie die räumliche Unterbringung der Stadtbibliothek?

	männlich	weiblich	GESAMT
Lage im Stadtgebiet:	1,15	1,10	1,10
Unterbringung:	2,37	2,01	2,10
Größe:	2,16	2,21	2,19
Klimatisierung:	2,19	2,13	2,14
Anz.d.Arbeits-/Lesepl.:	2,52	2,24	2,30

Der Standort der Stadtbibliothek in der Altstadt wird durchweg positiv beurteilt. 60 % der Leser vergaben die Note 1, 35 % die Note 2 (Durchschnittsnote 1,1).

Somit hat sich der Umzug der Stadtbibliothek aus dem Alten Rathaus in die City als richtige Entscheidung erwiesen. Nicht ganz so positiv bewerteten die Leser die Aspekte Unterbringung, Größe, Klimatisierung und Anzahl der Arbeitsplätze.

Besonders negativ war die Beurteilung der Bibliotheksgröße (Note 2,19) und der Anzahl der Arbeits- und Leseplätze (Note 2,3).

Die gesamte Bibliotheksfläche umfasst ca. 500 qm, abzüglich der Fläche für die Büroräume und den Sanitärbereich verbleiben für den Ausleihbetrieb nur ca. 430 qm!

Seit dem 01.01.2003 werden für das Ausleihen von Medien Jahresgebühren erhoben (Erwachsene ab 18 J.: 8,00 EUR, Jugendl. von 13-18 J.: 3,00 EUR, Ermäßigung: 5,00 EUR).

Die Auswertung der Leserbefragung ergab, dass 85 % der Leser diese Jahresgebühren akzeptieren.

Die Akzeptanz nimmt mit zunehmendem Alter der Nutzer zu, von 75 % der 16-24jährigen bis hin zu 98 % der Senioren ab 60 J.

Viele Leser gaben als Verbesserungsvorschlag an, dass die durch die Jahresgebühren erzielten Einnahmen in den Bestandsaufbau investiert werden sollten.

Außerdem wurde oft der Wunsch nach einer Ermäßigung für Schüler und Studenten geäußert.

8. Beurteilung des Personals

Frage 9: Wie zufrieden sind Sie mit dem Bibliothekspersonal?

Allgemein	männlich	weiblich	GESAMT
Freundlichkeit:	1,20	1,09	1,11
Hilfsbereitschaft:	1,14	1,12	1,12
Kompetenz:	1,30	1,19	1,21

Die Beurteilung des Personals ergab folgende Durchschnittsnoten:

Freundlichkeit	1,11
Hilfsbereitschaft	1,12
Kompetenz	1,21

9. Gesamtnote „Beurteilung der Stadtbibliothek“

Frage 13: Wie sind Sie mit der Stadtbibliothek insgesamt zufrieden?

Allgemein	männlich	weiblich	GESAMT
Zufriedenheit:	1,48	1,41	1,42

Die Stadtbibliothek erhält von den Lesern die Gesamtnote 1,42.

Fazit:

Trotz quantitativ unzureichender Ressourcen (zu geringer Erwerbungssetat, Personalabbau von 60 % in den vergangenen 10 Jahren) bemüht sich die Stadtbibliothek, zumindest in qualitativer Hinsicht, einen gewissen Standard zu halten und ihre Position im kulturellen Leben der Stadt zu behaupten.

Die erstaunlich gute Benotung korrespondiert mit den steigenden Ausleihzahlen der Bibliothek in den Jahren 1997 – 2002:

1997	1998	1999	2000	2001	2002
78.248	82.538	88.981	94.519	114.956	123.704

Diese Zahlen können jedoch nicht darüber hinweg täuschen, dass die Stadtbibliothek Castrop-Rauxel im interkommunalen Vergleich, vor allem hinsichtlich des Buchbestandes, der Ausleihzahlen, des Buchetats und der Ausgaben je Einwohner, an letzter Stelle rangiert. (s. Anhang: Bibliotheksvergleich)

Wenn die Bibliothek ihren Auftrag in Zukunft besser erfüllen (Stichwort „PISA-Studie“; Verbesserung der Lesekompetenz von Kindern und Jugendlichen) und eine größere Breitenwirkung erzielen soll (bisher 5,6 % der Bevölkerung) muss der Erwerbungsetat der Stadtbibliothek deutlich aufgestockt werden (von derzeit 30.000 EUR auf mindestens 50.000 EUR). Nur so können mehr aktuelle Medien angeschafft werden, was zu höheren Leser- und Ausleihzahlen führen wird.

Der beste Beweis hierfür ist der sprunghafte Anstieg der Ausleihzahlen im Jahr 2001. Diese stiegen im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 20.000 durch die Bereitstellung zusätzlicher Erwerbungsmittel von 100.000 DM im Jahr 2000.

10. Benutzerwünsche/Realisierungschancen

Bei der Leserbefragung hatten die Benutzer die Möglichkeit, eigene Verbesserungsvorschläge anzubringen.

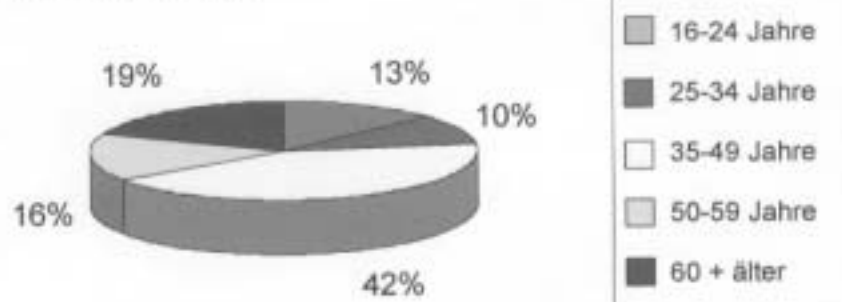
- Einige Leser kritisieren den häufigen „Absturz“ des OPAC (Elektronischer Bestandskatalog). Die Bibliothek erhält im November eine neue und leistungstärkere Software, so dass dieses Problem dann hoffentlich nicht mehr auftreten wird.
- Zahlreiche Leser haben die alphabetische Ordnung der Musik-CD's nach Interpreten angeregt. Dies ist nur dann möglich, wenn die Bibliothek über das entsprechende Mobiliar und über zusätzliche Raumkapazitäten für die adäquate Präsentation des Mobiliars verfügt.

Bibliotheksvergleich 2001 (Quelle: www.bibliotheksstatistik.de)

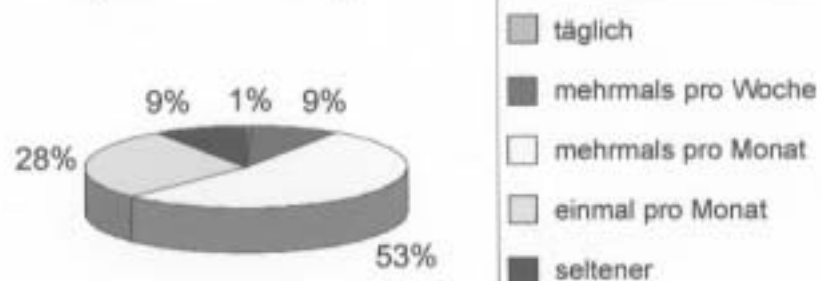
Stadt	Einwohner	Öffnungsd.	Medien	Entlehnungen	Buchetat (DM)	Personal	Fläche	Ausg.(DM)/ Einwohner
Minden	83.079	1732	102.427	252.576	105.780	12	2400	14,40
Castrop	78.608	1456	51387	114.956	56652	5,5 *	504	8,30
Arnsberg	77.470	4314	98541	268.767	144.350	12,97	1657	20,60
Unna	71.375	1537	59.598	179.969	109.195	8,45	787	13,40
Herten	66.930	1784	113.689	569.860	322.338	16,98	2000	28,70
Rheine	75.886	1248	65.794	260.273	211.006	6,78	850	12,40
Gladbeck	77.789	2469	113.031	665.036	247.297	21,5	3627	31,30

* 2003 4,5 Stellen

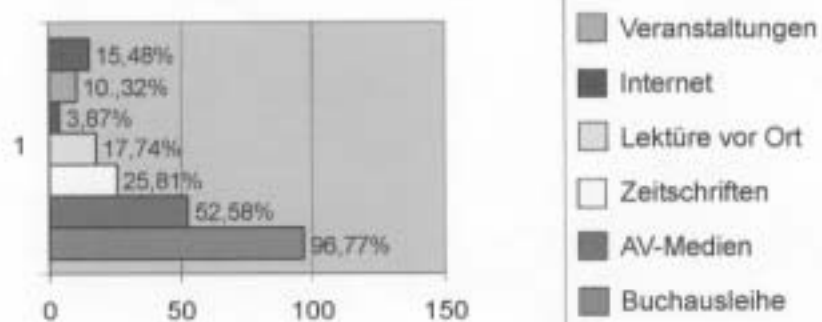
Benutzerstruktur



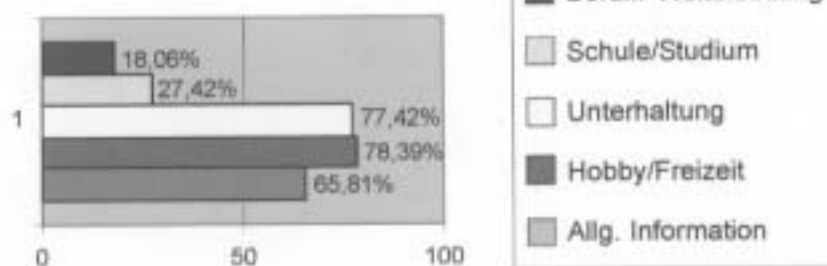
Häufigkeit der Nutzung



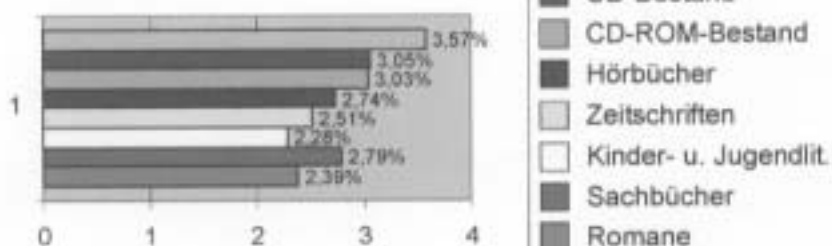
Gründe für Bibliotheksnutzung



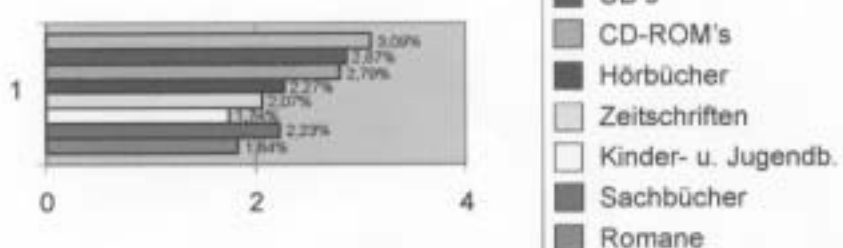
Interessensschwerpunkte



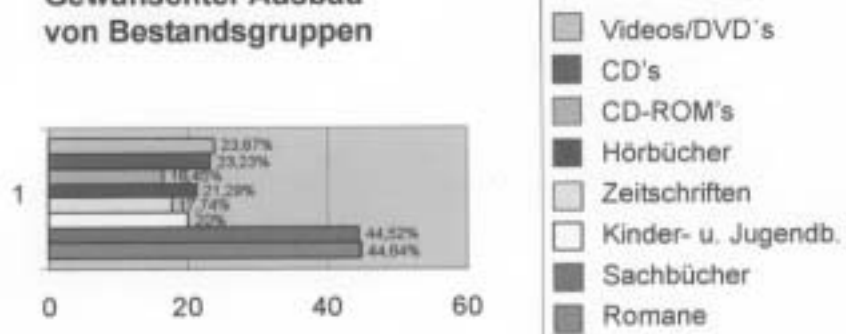
Aktualität der Bestandsgruppen (Schulnoten)



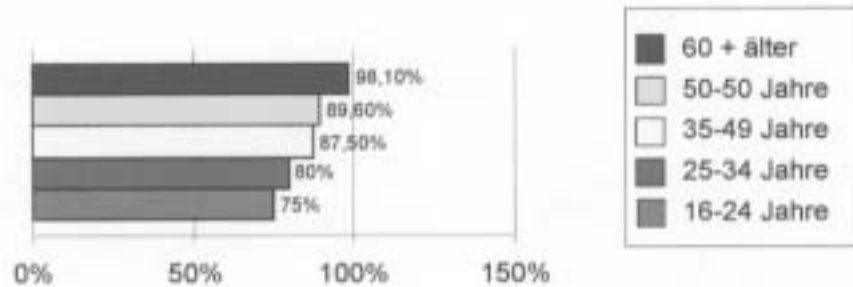
Niveau des Bestandes (Schulnoten)



Gewünschter Ausbau von Bestandsgruppen



Akzeptanz der Jahresgebühren



Gesamtnote

