

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Letzten Dezember bis Februar führten wir eine **Zufriedenheits-Umfrage** unter Ihnen durch, deren Ergebnisse wir Ihnen nun hiermit präsentieren.

Zuerst möchten wir uns herzlich bei allen bedanken, die mitgemacht haben und ihre Zeit dafür geopfert haben!

Wir freuen uns ganz besonders über die vielen positiven Rückmeldungen.

Aber auch negative Rückmeldungen in Form von Verbesserungsvorschlägen bzw. Änderungsvorschlägen haben wir gerne angenommen und wir versuchen, unsere Dienstleistungen und Angebote weiter zu optimieren.

Zu den Umfrageteilnehmern:

836 Umfragen wurden mitgegeben, hiervon konnten **320 Umfragen** ausgewertet werden.

Die Bibliothek hatte 2016 **3824 aktive Nutzer**, somit nahmen fast 10% aller Leser teil.

76% der Teilnehmer waren weiblich, 24% männlich.

Im Alter von 16-35 waren 16%

36-50 waren 33%

51-65 waren 33%

über 66 waren 18%

Die Mehrheit der Leser (63%) besucht die Bücherei 1 bis mehrmals im Monat; 21% 1 bis mehrmals in der Woche, der Rest seltener bzw. unregelmäßig.

Die Stadtbücherei erhielt von den Teilnehmern die durchschnittliche **Gesamtnote 1,8 (gut plus)**.

ÖFFNUNGSZEITEN

79% sind mit den Öffnungszeiten zufrieden, 21 % nicht.

Die meisten Kommentare wurden bezüglich des Dienstags gemacht, dass dieser nicht geschlossen sein soll. Einige Leser wünschen sich eine längere Öffnungszeit am Samstag.

UNSERE ANMERKUNG:

Fast alle Stadtbibliotheken haben einen Schließungstag in der Woche. An diesem werden, so auch bei uns, oft Klassenführungen durchgeführt oder Kindergärten eingeladen, damit sie die Bücherei kennenlernen können. Auch wird der Schließungstag für Arbeiten genutzt, die während des Publikumsverkehrs nur schwer möglich sind, wie z.B. Umräumarbeiten, Ordnung der Regale, Arbeiten an der EDV wie z.B. Einspielen von Software-Updates.

Wir haben vor einigen Jahren unseren Schließungstag von Mittwoch auf Dienstag verlegt:

Hier sind wir dem Wunsch unserer Leser nachgekommen, die einen Marktbesuch oftmals mit einem Büchereibesuch verbinden.

Eine längere Öffnungszeit am Samstag muss personell abgedeckt sein. Der hierfür benötigte Personalaufwand müsste an anderer Stelle ausgeglichen werden, z.B. durch eine anderweitige Schließung. Deshalb können wir ohne eine Erhöhung unserer Personaldecke diesem Wunsch vorerst leider nicht nachkommen.

MEDIENANGEBOT

98% der Leser sind mit unserem Medienangebot sehr zufrieden (43%) oder zufrieden (55%).

SACHBÜCHER

90% sind sehr zufrieden (30%) oder zufrieden (60%) mit unserem Angebot.

HÖRBÜCHER

89% sind sehr zufrieden (28%) oder zufrieden (61%) mit unserem Angebot.

Einige Leser merkten die schlechte Qualität (Kratzer, schlechte Abspielbarkeit) der AV-Medien an.

Hierauf haben wir bereits reagiert: Bitte teilen Sie uns bei der Rückgabe mit, wenn sich eine CD/DVD nicht störungsfrei abspielen lässt. Wir können dann die Medien zur Reparatur geben oder löschen, d.h. aus unserem Bestand nehmen. (s. Extra- Hinweis an der „Neu-in-der-Bücherei“-Wand)

JUGENDBÜCHER

86% sind sehr zufrieden (36%) oder zufrieden (50%) mit unserem Angebot.

KINDERBÜCHER

97% sind sehr zufrieden (51%) oder zufrieden (46%) mit unserem Angebot.

KINDER-CDS

84% sind sehr zufrieden (36%) oder zufrieden (48%) mit unserem Angebot.

SPIELE

91% sind sehr zufrieden (35%) oder zufrieden (56%) mit unserem Angebot.

KONSOLENSPIELE

81% sind sehr zufrieden (21%) oder zufrieden (60%) mit unserem Angebot.

ZEITSCHRIFTEN/ZEITUNGEN

90% sind sehr zufrieden (41%) oder zufrieden (49%) mit unserem Angebot.

ARTOTHEK

96% sind sehr zufrieden (31%) oder zufrieden (65%) mit unserem Angebot.

MUSIK-CDS

75% sind sehr zufrieden (20%) oder zufrieden (55%) mit unserem Angebot.

25% sind weniger zufrieden (21%) oder nicht zufrieden (4%).

Die Kommentare hierzu waren häufig, dass die Auswahl /Bandbreite an neuen CDs zu klein ist.

UNSERE ANMERKUNG:

Das Budget der Bücherei ist leider nicht unbegrenzt. Wir können die riesige Bandbreite an Musik-Neuerscheinungen deshalb leider nicht bieten bzw. nur streifen. Wir sind bemüht, eine Auswahl zu treffen, die alle Musikliebhaber, vom Jazzfan bis zum Rockliebhaber, in ihrem Kern trifft, und orientieren uns hierbei an den Charts. Wir sind uns aber bewusst, dass wir aus Kostengründen nur eine geringe Anzahl an neuen Musiktiteln unseren Lesern bieten können. Das finden wir selbst schade 😊.

DVDS

82% sind sehr zufrieden (22%) oder zufrieden (60%) mit dem Angebot.

E-MEDIEN

Von den Lesern, die zu dieser Mediengruppe Angaben machte, haben ca. 80 % keine Erfahrung mit dieser Medienart, also noch nie E-Medien genutzt.

Die Bücherei hatte 2016 insgesamt 450 E-Medien-Nutzer.

Eine häufige Anmerkung der Teilnehmer war, dass wir viele Neuerscheinungen, hauptsächlich Romane, nur als E-Book haben, und nicht in gedruckter Form, was viele kritisieren.

Hierzu ist folgender Hintergrund wissenswert: GEH-Online, unser E-Medien-Verbund, ist ein Verbund von 9 Bibliotheken. Jede Bibliothek beteiligt sich hieran mit einem bestimmten Budget, anteilig ihrer Größe. Deshalb ist das Gesamtbudget für den E-Medienkauf höher als unser Budget für unsere (gedruckten) Neuerwerbungen. Dadurch ist das Angebot an Romanen, z.B. an verschiedenen Krimireihen mit ihren zahlreichen Bänden, im E-Book-Bereich oftmals größer.

Einige Verlage vergeben keine Lizenzen für die E-Medien-Ausleihe an Bibliotheken. Deshalb ist unser Angebot an E-Books grundsätzlich weniger umfangreich (besonders was die Sachbücher betrifft) als das Angebot an gedruckten Neuerscheinungen.

ALLGEMEINE WÜNSCHE

Oft wurde gewünscht: Mehr aktuelle Medien/Neuerscheinungen, insbesondere Romane.

Auch hierzu gilt: Das Budget der Bücherei ist begrenzt. Unsere Arbeit besteht zu einem großen Teil darin, unter der Flut an Neuerscheinungen (Neu- und Erstauflagen 2015: 89.506!) die Titel auszuwählen, die für den Großteil der Leser interessant sein könnten. Dass wir hierbei auch ganz viele lesenswerte, tolle Titel aus finanziellen Sachzwängen weglassen müssen, ist uns bewusst und finden wir selbst schade ☺.

Da gerade unsere neu gekauften Romane oftmals ständig entliehen sind, entsteht vielleicht bei dem ein oder anderen Leser der Eindruck, die Bücherei halte diese Titel gar nicht vor, da sie immer nur eine sehr kurze Zeit, wenn überhaupt, im Regal stehen und somit leider „unsichtbar“ werden.

Nutzen Sie deshalb doch unsere Web-Seite, um über unsere täglichen (!) Neuerwerbungen auf dem Laufenden zu sein.

Auch können Sie entliehene Medien vorbestellen, online, telefonisch oder direkt bei der Ausleihe/Beratung.

Haben Sie einen Wunsch nach einem bestimmten Titel, den wir als Bücherei nicht führen, nutzen Sie doch gerne unsere Wunschkärtchen, die Sie ausgefüllt in unsere Wunschbox werfen können (am Tresen).

AKTUALITÄT DER MEDIEN

87% sind der Meinung, unsere Medien sind sehr aktuell (15%) bzw. aktuell (72%).

WIE FÜHLEN SICH LESER ÜBER UNSER ANGEBOT INFORMIERT?

71% fühlen sich sehr gut (19%) bzw. gut (52%) informiert.

29% fühlen sich weniger gut (27%) bzw. schlecht (2%) informiert.

Wir sind bemüht, Sie breit gestreut über unsere Angebote zu informieren. Über unseren Web-OPAC können Sie sich ganz aktuell über Neuerscheinungen oder auch Veranstaltungen informieren. Hier ist auch die Suche nach Neuerwerbungen bestimmter Mediengruppen (z.B. Sachliteratur, DVDs, Bestseller, Schöne Literatur (Romane), CDs) möglich. Sprechen Sie uns bei Bedarf gerne an, wir zeigen Ihnen dann, wie's geht!

Die wöchentlich aktualisierte Bestseller-Liste gegenüber unseres Thekenbereichs informiert Sie über gefragte Neuerscheinungen, die wir alle (!) kaufen. Da diese Titel sehr gut ausgeliehen werden, ist im Regal oftmals nur eine kleine Auswahl zu finden. In diesem Falle besteht die Möglichkeit, entliehene Medien vorzubestellen.

Auch machen wir mit Plakaten und Handzetteln auf unsere Veranstaltungen und Angebote aufmerksam. Diese finden Sie in der Bücherei und teilweise auch in der Stadt verteilt vor.

Darüber hinaus arbeiten wir mit den lokalen Medien zusammen, die in regelmäßigen Abständen über Neuigkeiten aus der Bücherei berichten.

VERANSTALTUNGEN

Häufig wurde der Wunsch nach mehr Veranstaltungen wie z.B. Lesungen aber auch Vorträge zu Sachthemen genannt.

Unserer personellen Kapazitäten sind begrenzt. Deshalb leisten wir zielgruppenorientierte Veranstaltungsarbeit: So hat sich unsere Veranstaltungsreihe für Senioren etabliert, die im Herbst/Winter stattfindet.

Dienstags und freitags finden Klassenführungen für Schüler und Bilderbuchkino für Kindergarten-Kinder sowie Autorenlesungen statt, die von Klassen aller Buchholzer Schulen besucht werden.

KOMMENTARE ZU DER ATMOSPHERE IN DER BÜCHEREI

Häufig genannt: - schlechte Luft/stinkender Teppich
- laut (Kinder)

In der Bücherei wird morgens vor Öffnung (bei Bedarf auch zwischendurch) gründlich gelüftet.

Leider können wir an den gebäudebezogenen Zuständen (wie z.B. Flachdach, das immer wieder bei starkem Regen Wasser durchlässt) nichts ändern.

Bibliotheken haben allgemein das Problem, dass sie (durch das Vorhandensein großer Papiermassen) mit trockener Luft zurechtkommen müssen. Dies wird durch unsere vielen Fensterfronten noch verstärkt.

Die Bücherei steht allen offen und heißt alle Menschen willkommen; d.h. wir möchten, dass sich hier alle, vom Kleinkind über den in unseren Räumen arbeitenden Schüler bis hin zum zeitunglesenden Senior, wohlfühlen.

Dass da die Interessen manchmal auseinandergehen, gerade was den Geräuschpegel betrifft, ist leider nicht zu vermeiden.

Wir möchten, dass sich Kleinkinder bei uns wohlfühlen. Im Idealfall bleiben sie einer Bücherei ihr Leben lang treu, wenn sie früh positive Erfahrungen in dieser Einrichtung gemacht haben. Deshalb möchten wir Kindern das „normale“ Spielen hier nicht verbieten und tolerieren einen gemäßigten Geräuschpegel.

Im Extremfall schreiten wir ein und bitten Eltern und Kinder, leiser zu sein.

Dies ist natürlich immer Ermessenssache und jede/r hat ein anderes Verständnis von Lautstärke bzw. Lärm.

Wir freuen uns jedoch, dass trotz unseres großen Spektrums an Lesern alle zum Großteil sehr gut miteinander auskommen und wir nur selten „einschreiten“ müssen.

RÄUMLICHKEITEN

85% sind sehr zufrieden (28%) oder zufrieden (57%) mit Sitz-, Arbeitsmöglichkeiten und dem Lesecafé.

Kommentare zu den Veränderungswünschen diesbezüglich.:

Häufig genannter Wunsch:

- mehr und bequemere /gemütlichere Sitzmöglichkeiten ; unsere Stühle zu unbequem
- Beleuchtung im Lesecafé

Wir haben in diesem Jahr sowie den darauffolgenden Jahren vor, neue bequeme Sitzgelegenheiten anzuschaffen.

Wir sind uns bewusst, dass die Beleuchtung im Lesecafé keine ausreichende bzw. optimale Helligkeit bietet.

Wir sind bemüht, eine Lösung zu finden.

Ein erster Schritt ist nun, dass wir uns von unseren großen Pflanzen trennen wollen. Dadurch soll der Bereich insgesamt luftiger und freundlicher werden.

Auch sollen die Möbel hier durch moderne bequemere Sitzgelegenheiten ersetzt werden und insgesamt eine bessere Wohlfühl-Atmosphäre geschaffen werden.

WEBPORTAL

Mehr als 1/3 (36,6%) der Befragten gibt an, das Webportal nie zu benutzen bzw. keine Weberfahrung zu haben.

Von den übrigen nutzen das Webportal 38% regelmäßig (23%) bzw. oft (15%) , 62% gelegentlich (41%) bzw. selten (21%).

Von den Webportal-Nutzern sind 86% zufrieden mit diesem und 14% nicht.

Häufig genannt wurden: unübersichtlich bzw. Mediensuche schwierig.

Mit unserem neuen Webportal, das jetzt seit ca. 1 Jahr online ist, haben wir bereits die Benutzerfreundlichkeit erhöht und auch schon viele positive Rückmeldungen erhalten.

Wir sind gerne bereit, Ihnen bei der Handhabe mit dem Web-Opac zu helfen oder Ihnen Tipps zu geben, wie Sie das Portal optimal für sich nutzen können. Sprechen Sie uns einfach an!

MITARBEITERINNEN

97% sind sehr zufrieden (71%) bzw. zufrieden (26%) mit den Büchereiangestellten.

UMFRAGE KINDER

87 Umfragen konnten ausgewertet werden.

51% gaben an, weiblich zu sein

49% gaben an, männlich zu sein

KINDERECKE

71% gefällt die Kinderecke sehr, 23% mittelmäßig und nur 1% gar nicht.

BÜCHER

75% bewerten das Angebot an Büchern als sehr gut,
24% als mittelmäßig und nur 1% als schlecht.

SPIELE

56% bewerten das Angebot an Spielen als sehr gut, 41% als mittelmäßig und
3% als schlecht.

KONSOLENSPIELE

Mehr als die Hälfte der Teilnehmer machte die Angabe „Weiß nicht“ (46).

Von den restlichen 39:

38% der Nutzer sind sehr zufrieden

41% sind „mittel“- zufrieden

21% sind nicht zufrieden

Häufige Kommentare: Mehr Nintendo 3DS Spiele

Auch hier müssen wir wieder auf unser begrenztes Budget verweisen.

Deshalb können wir nicht für alle Konsolen Spiele in den Bestand aufnehmen.

Konsolenspiele sind kostspielig und auch nicht über unsere herkömmlichen
Lieferanten zu bekommen. Das macht den Einkauf immer ein wenig
aufwändiger.

Der Bestandsaufbau für Spiele gestaltet sich auch nicht ganz einfach, da wir z.B.
Spiele ab 16/18 Jahren nicht und ab 12 Jahren möglichst nicht kaufen.

Das grenzt die Auswahl enorm ein.

**Wir danken allen Kindern, die an unserer Malaktion
teilgenommen und uns viele wunderschöne Bücher
ausgemalt haben!**

Für die Stadtbücherei

Christine Gnirss

Mai 2017