

Benutzerumfrage zur Stadtbücherei Jülich durch  
den Förderverein der Stadtbücherei Jülich e.V.

# Inhaltsverzeichnis

- Umfrage allgemein
- Ergebnisse
  - Statistische Angaben
  - Bibliotheksnutzung
  - Förderverein
  - Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe
  - Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung
- Fazit

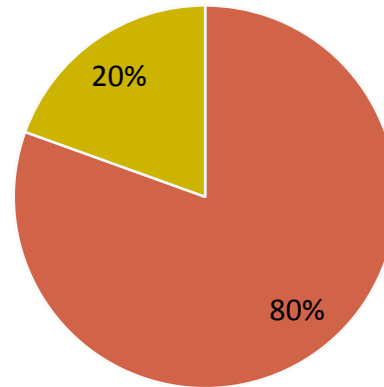
# Umfrage allgemein

- Zeitraum: 21.10. bis 22.11.2014
- Fragebögen in der Stadtbücherei ausgelegt und Umfrage online bereit gestellt
  - Aktives Ansprechen der Leser durch Mitglieder des Fördervereins
- Rücklauf:
  - 205 ausgewertete Fragebögen
    - 153 Papierfragebögen
    - 52 Onlinefragebögen

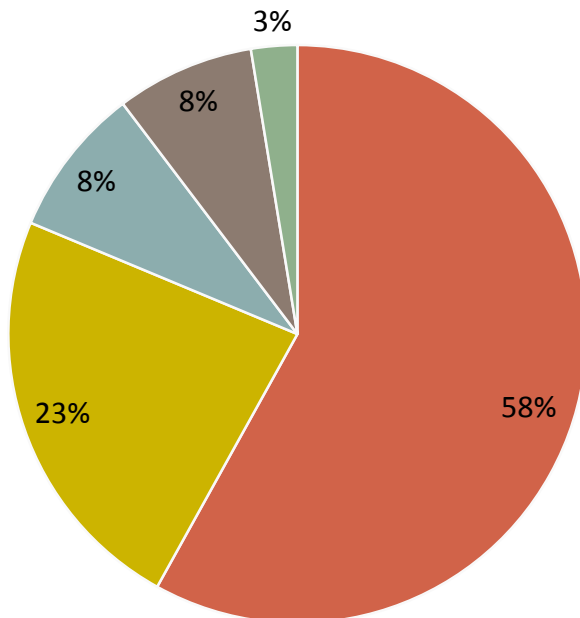
# Ergebnisse

## Statistische Angaben

☉ 49,51 Jahre



■ Weiblich ■ Männlich



■ Erwerbstätig  
■ In Rente  
■ Schüler/in  
■ Nicht erwerbstätig  
■ Student/in

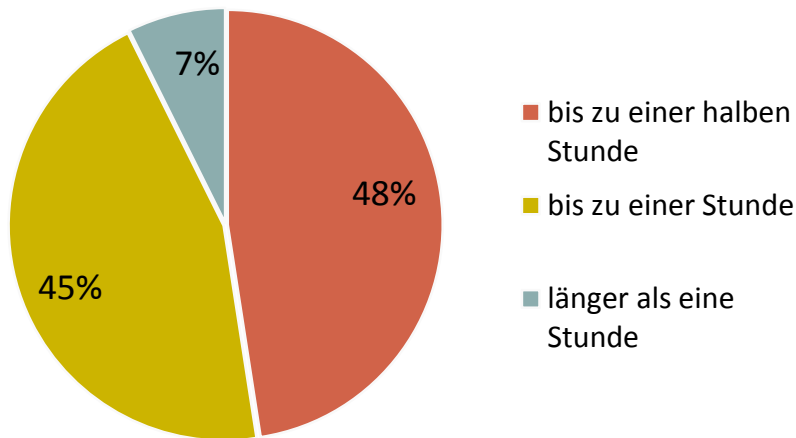
# BIBLIOTHEKSNUTZUNG

1. Aufenthaltsdauer
2. Zweck der Nutzung
3. Angebotsnutzung
4. Angebotserweiterung
5. Nutzungszeit
6. Öffnungszeitenänderung

# 1. Bibliotheksnutzung

Wie lange dauert Ihr durchschnittlicher Aufenthalt in der Bücherei?

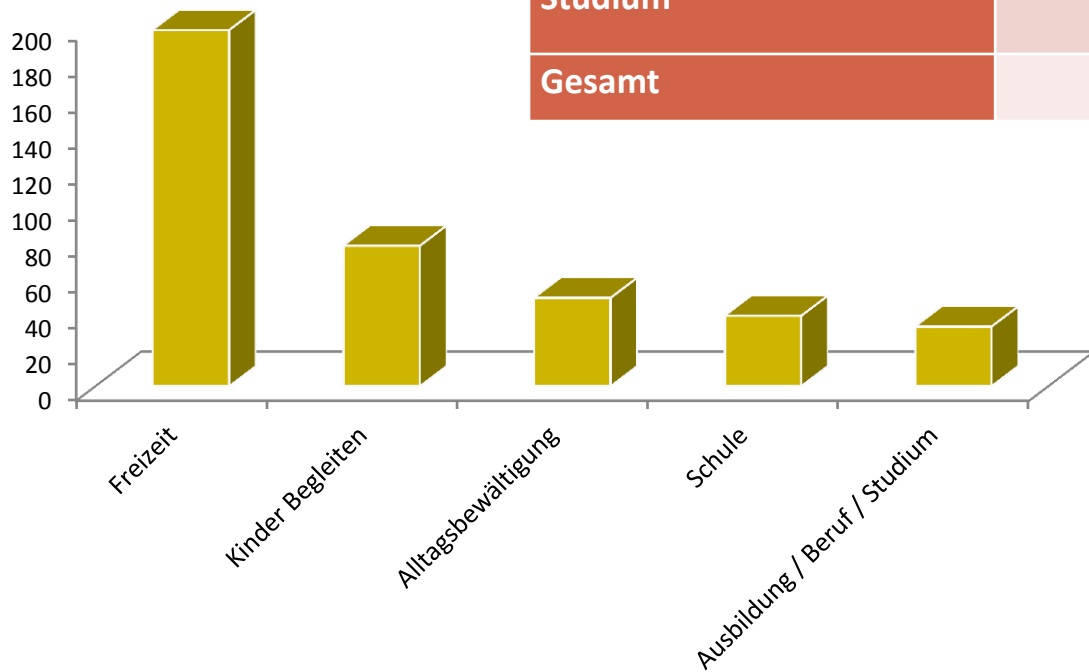
Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
bis zu einer halben Stunde	97	47,55%
bis zu einer Stunde	92	45,10%
länger als eine Stunde	15	7,35%
<b>Gesamt</b>	<b>204</b>	<b>100,00%</b>



# 2. Bibliotheksnutzung

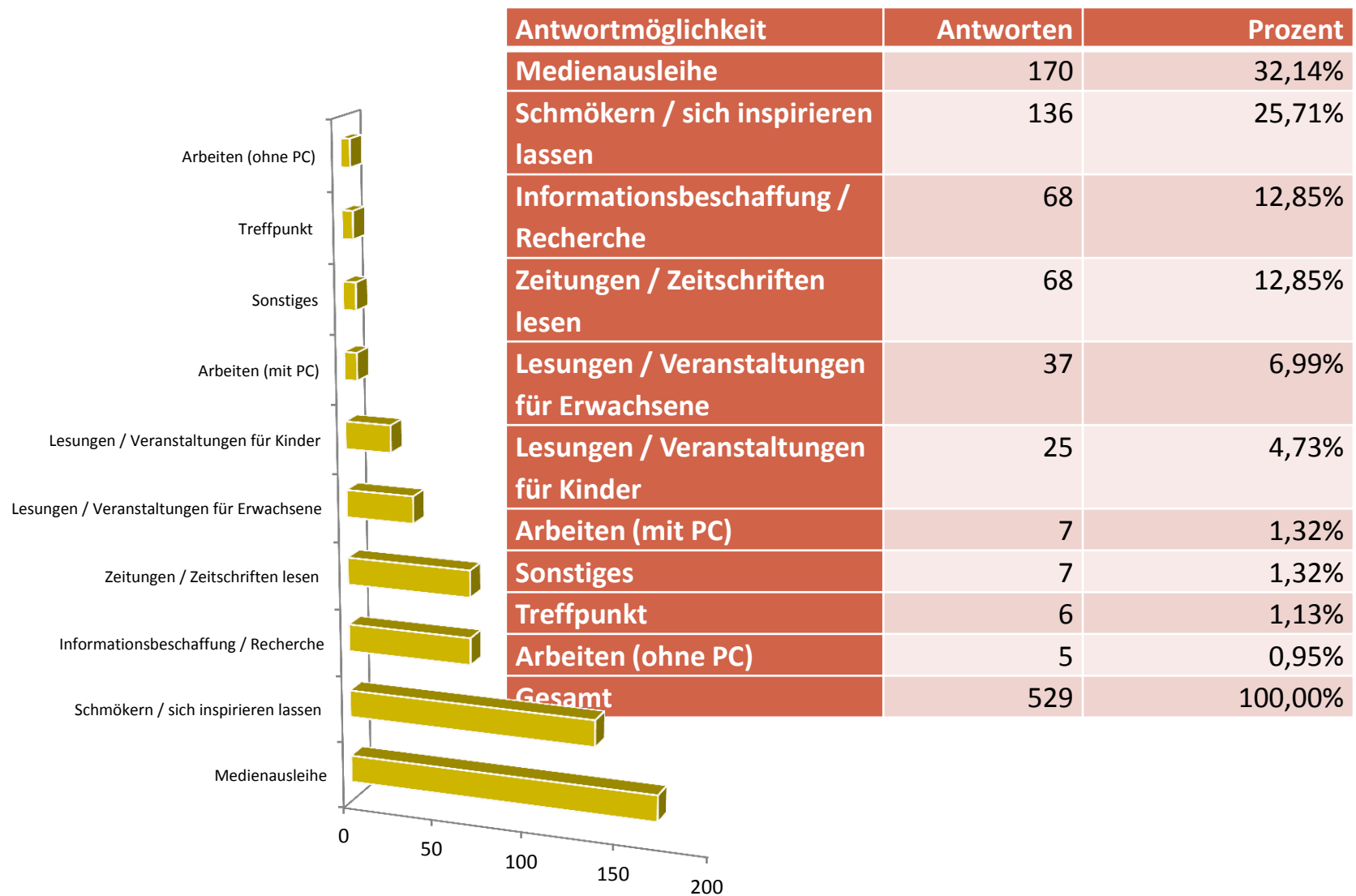
Zu welchem Zweck nutzen Sie die Angebote der Bücherei?  
(mehrere Antworten möglich)

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
Freizeit	198	49,87%
Kinder Begleiten	78	19,65%
Alltagsbewältigung	49	12,34%
Schule	39	9,82%
Ausbildung / Beruf / Studium	33	8,31%
<b>Gesamt</b>	<b>397</b>	<b>100,00%</b>



# 3. Bibliotheksnutzung

Wenn Sie die Bücherei besuchen, wofür interessieren Sie sich?  
(mehrere Antworten möglich)

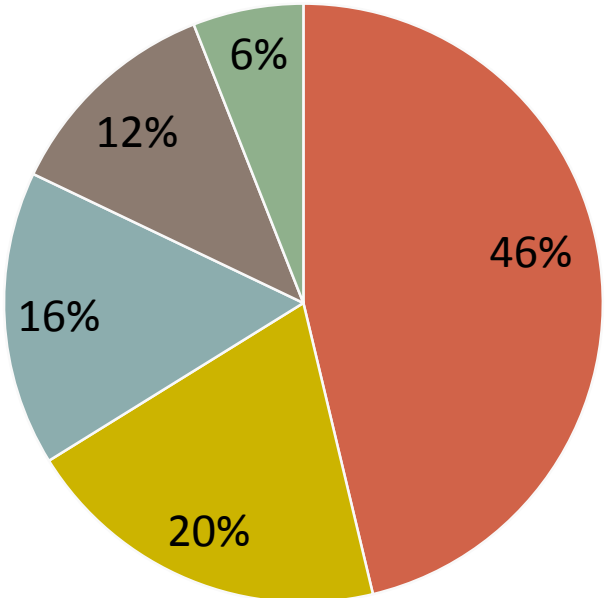




# 4. Bibliotheksnutzung

In welchen Bereichen wünschen Sie sich eine Erweiterung des Angebots?  
(mehrere Antworten möglich)

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
Bücher	93	46,27%
Hörbücher	40	19,90%
Zeitschriften	32	15,92%
Filme	24	11,94%
Veranstaltungen	12	5,97%
Gesamt	201	100,00%



- Bücher
- Hörbücher
- Zeitschriften
- Filme
- Veranstaltungen

# 5. Bibliotheksnutzung

Kreuzen Sie bitte an, zu welchen Zeiten Sie die Bücherei normalerweise nutzen.  
(mehrere Antworten möglich)

Uhrzeit	Dienstag	Mittwoch	Freitag	Samstag
10-11 Uhr	43		29	75
11-12 Uhr	43		28	92
12-13 Uhr	18		19	71
13-14 Uhr	18		28	
14-15 Uhr	34		46	
15-16 Uhr	49	55	65	
16-17 Uhr	44	46	62	
17-18 Uhr	33	29	40	

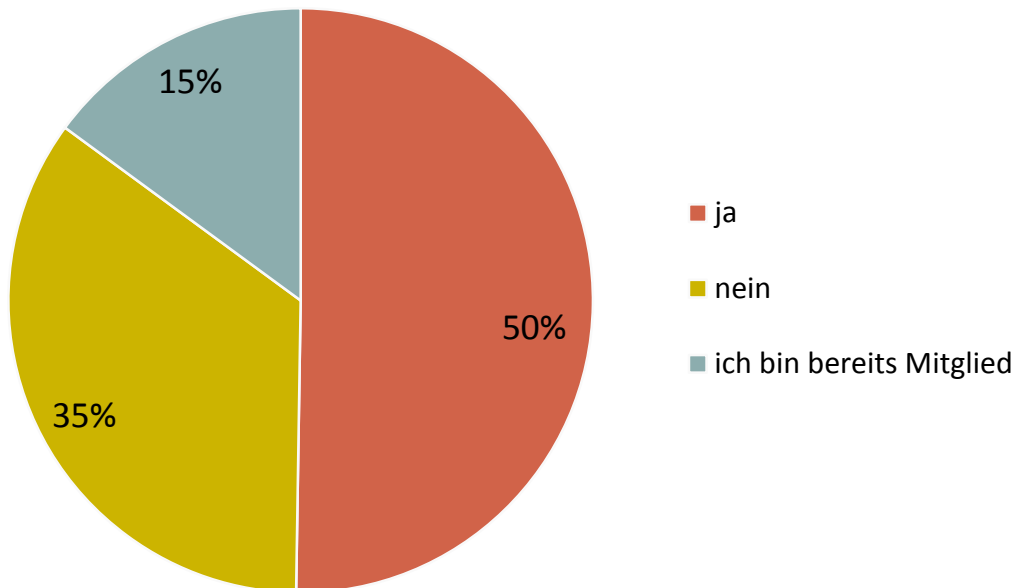
## 6. Bibliotheksnutzung

Kreuzen Sie bitte bis zu 4 Stunden an, zu denen Sie die Bücherei gerne alternativ zu den aktuellen Öffnungszeiten nutzen würden. (bei mehr als 4 Kreuzen wird diese Frage nicht gewertet)

Uhrzeit	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
08-09 Uhr	6	3	6	3	2
09-10 Uhr	12	6	8	10	14
10-11 Uhr		16	24		
11-12 Uhr		19	21		
12-13 Uhr		12	8		
13-14 Uhr		9	12		27
14-15 Uhr		12	22		15
15-16 Uhr			38		10
16-17 Uhr			39		6
17-18 Uhr			25		0
18-19 Uhr	16	14	14	11	0
19-20 Uhr	7	4	4	4	0

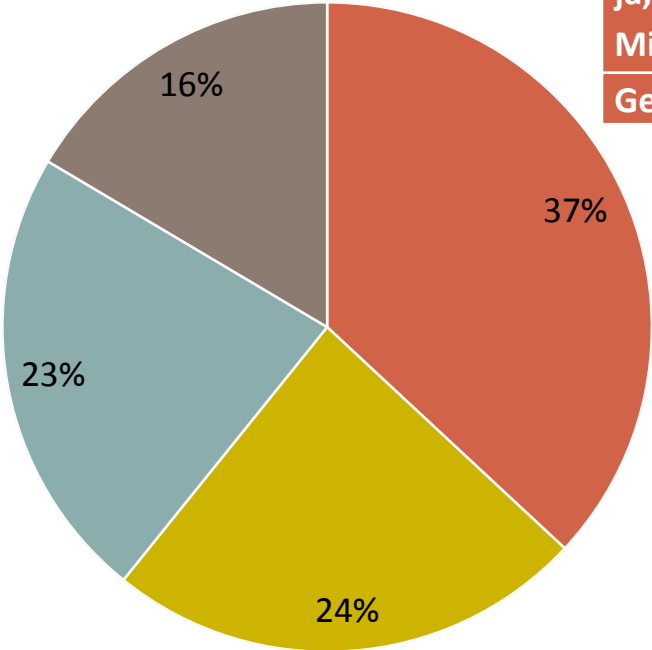
## Kennen Sie den Förderverein der Stadtbücherei Jülich?

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
ja	101	50,25%
nein	70	34,83%
ich bin bereits Mitglied	30	14,93%
Gesamt	201	100,00%



## Würden Sie den Förderverein unterstützen? (mehrere Antworten möglich)

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
nein, ich würde den Förderverein nicht unterstützen	65	36,93%
ja, als Mitglied	42	23,86%
ja, durch eine Geldspende	40	22,73%
ja, als ehrenamtlicher Mitarbeiter	29	16,48%
<b>Gesamt</b>	<b>176</b>	<b>100,00%</b>



- nein, ich würde den Förderverein nicht unterstützen
- ja, als Mitglied
- ja, durch eine Geldspende
- ja, als ehrenamtlicher Mitarbeiter

# INTERNETAUFTRITT, ONLINE-KATALOG UND ONLEIHE

1. Beurteilung Internetauftritt
2. Zugriff auf Online-Katalog
3. Bewertung Online Katalog
4. Bekanntheit Onleihe
5. Bewertung Onleihe

# 1. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

Wie beurteilen Sie den Internetauftritt der Stadtbücherei Jülich?

Übersicht	Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
	1	23	15,86%
	2	54	37,24%
	3	41	28,28%
	4	24	16,55%
	5	2	1,38%
	6	1	0,69%
	<b>Gesamt</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,52</b>		

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent	Information
1	18	12,59%	
2	64	44,76%	
3	39	27,27%	
4	16	11,19%	
5	5	3,50%	
6	1	0,70%	
<b>Gesamt</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,50</b>		

# 1. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

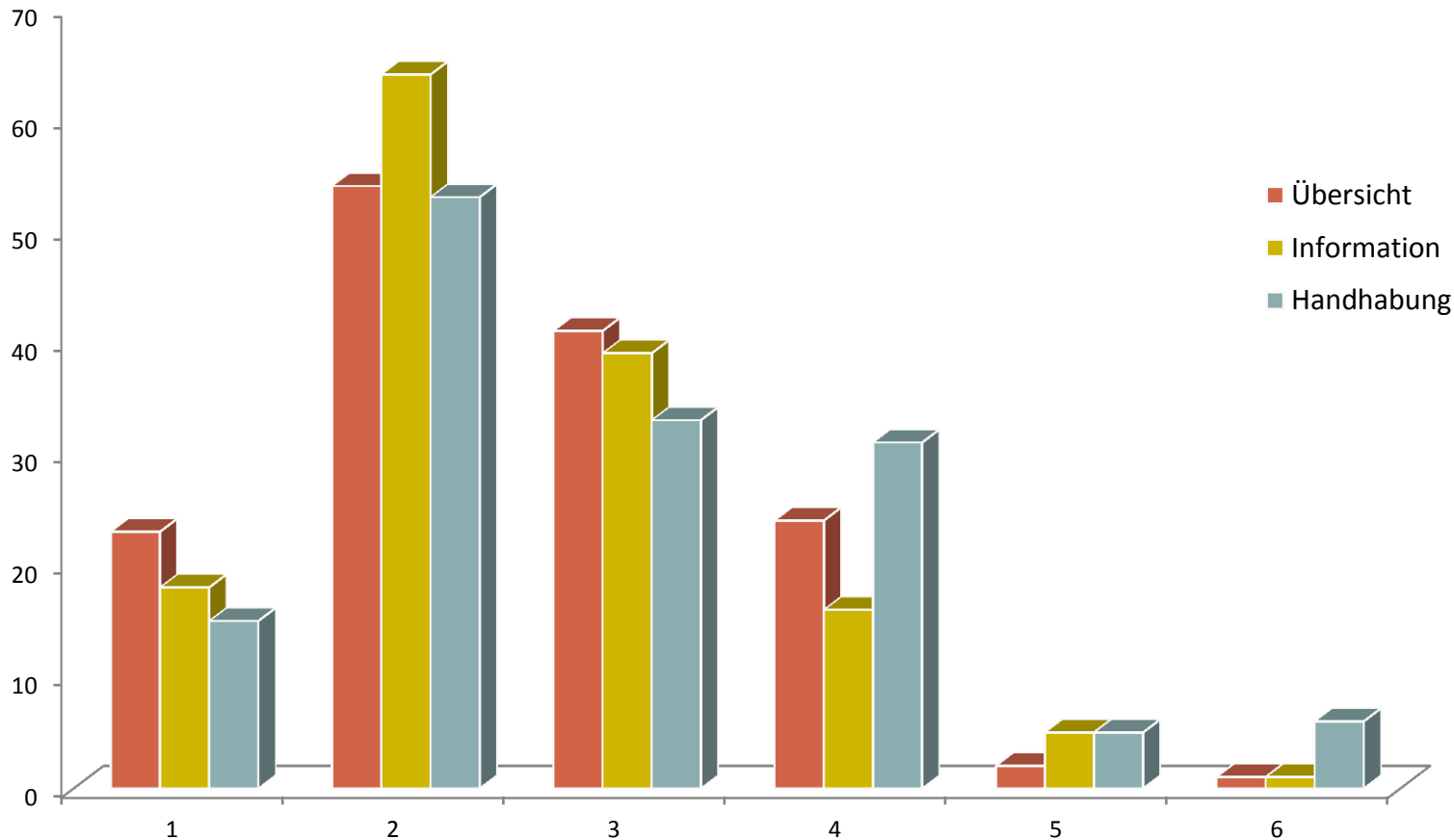
Wie beurteilen Sie den Internetauftritt der Stadtbücherei Jülich?

Handhabung	Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
	1	15	10,49%
	2	53	37,06%
	3	33	23,08%
	4	31	21,68%
	5	5	3,50%
	6	6	4,20%
	<b>Gesamt</b>	143	100,00%
<b>Durchschnitt</b>	2,83		



# 1. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

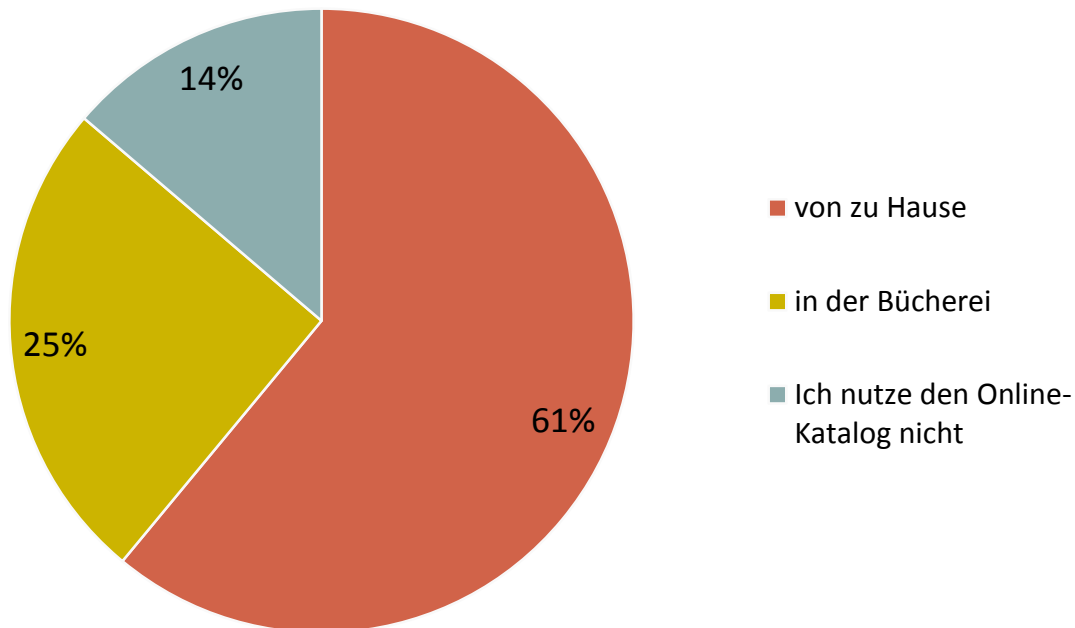
Wie beurteilen Sie den Internetauftritt der Stadtbücherei Jülich?



## 2. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

Wie greifen Sie auf den Online-Katalog zu?

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
von zu Hause	133	61,01%
in der Bücherei	55	25,23%
Ich nutze den Online-Katalog nicht	30	13,76%
Gesamt	218	100,00%



# 3. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

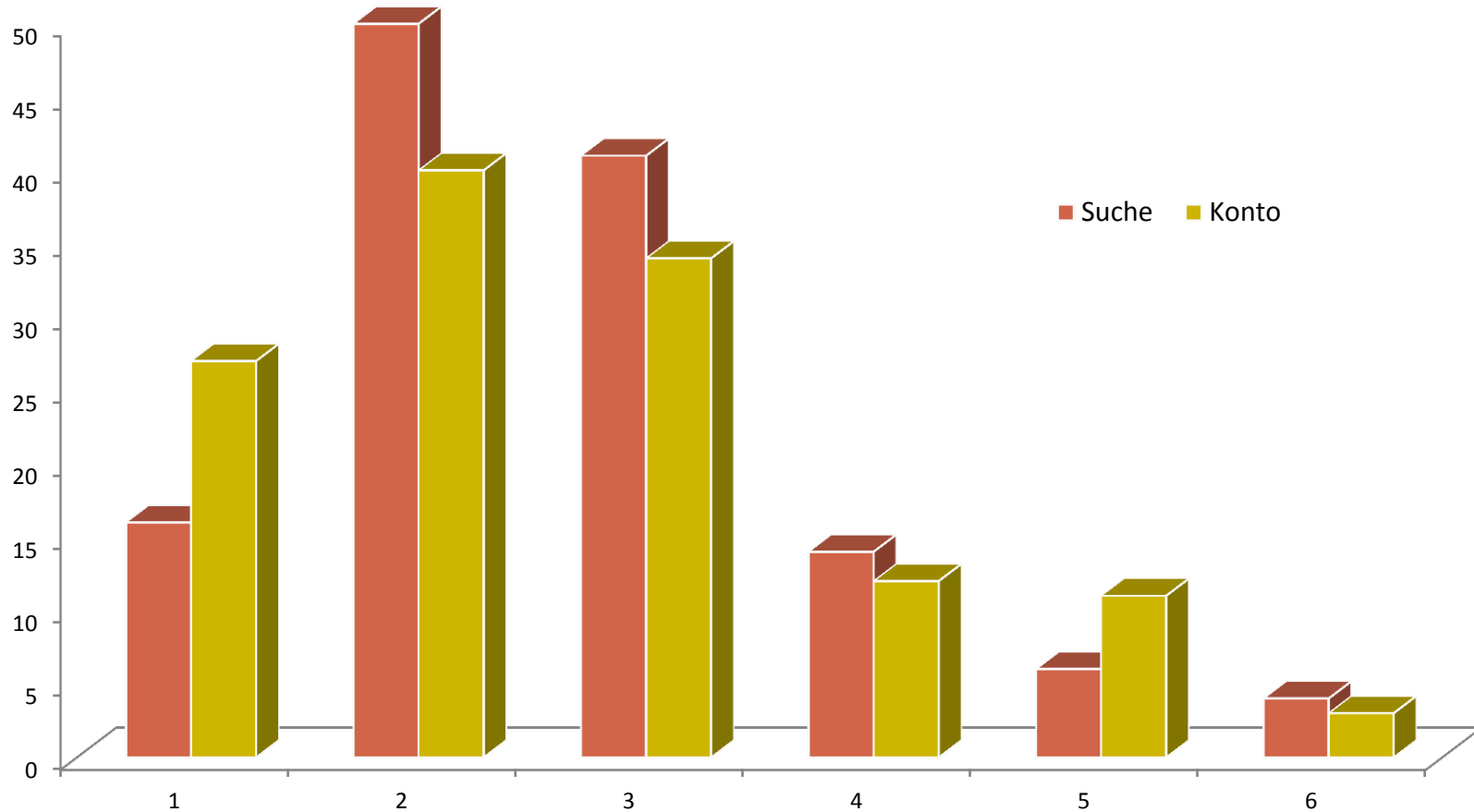
Wie bewerten Sie den Online-Katalog?

Konto	Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
	1	27	21,26%
	2	40	31,50%
	3	34	26,77%
	4	12	9,45%
	5	11	8,66%
	6	3	2,36%
	<b>Gesamt</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,60</b>		

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent	Suche
1	16	12,21%	
2	50	38,17%	
3	41	31,30%	
4	14	10,69%	
5	6	4,58%	
6	4	3,05%	
<b>Gesamt</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,66</b>		

# 3. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

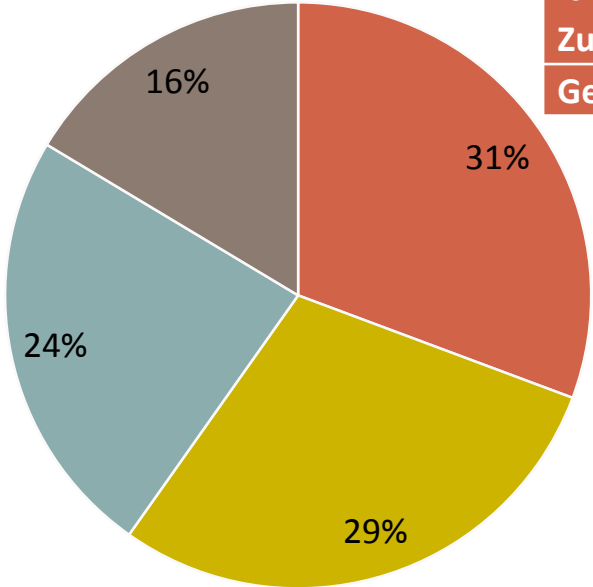
Wie bewerten Sie den Online-Katalog?



# 4. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

Kennen Sie die Onleihe der Stadtbücherei Jülich?

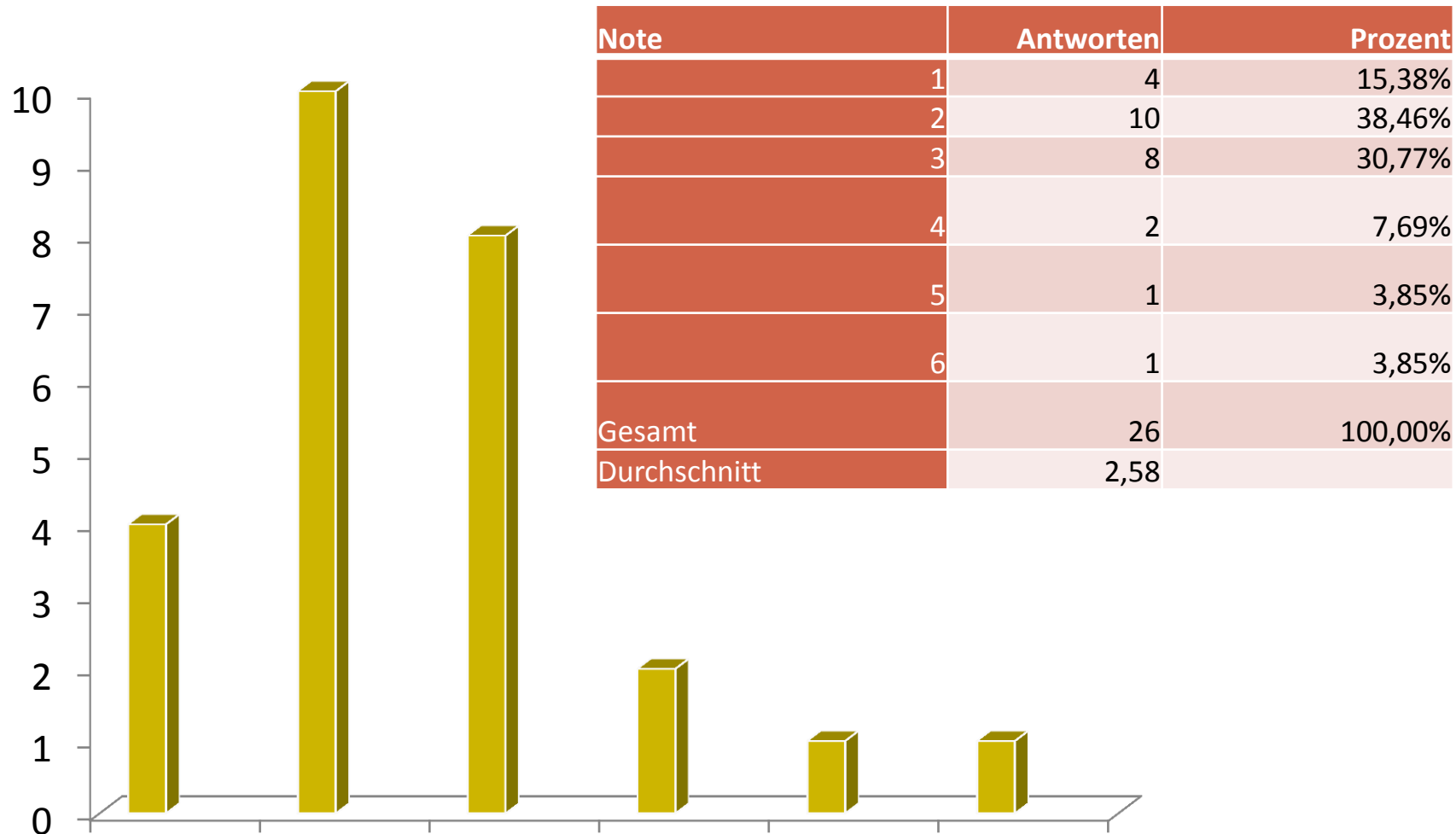
Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
ja, ich kenne und nutze die Onleihe	58	30,69%
ja, ich kenne die Onleihe, nutze sie aber nicht	55	29,10%
nein, ich kenne die Onleihe nicht	45	23,81%
ich plane, die Onleihe in Zukunft zu nutzen	31	16,40%
<b>Gesamt</b>	<b>189</b>	<b>100,00%</b>



- ja, ich kenne und nutze die Onleihe
- ja, ich kenne die Onleihe, nutze sie aber nicht
- nein, ich kenne die Onleihe nicht
- ich plane, die Onleihe in Zukunft zu nutzen

# 5. Internetauftritt, Online-Katalog und Onleihe

Wie bewerten Sie die Onleihe der Stadtbücherei Jülich?



# BESTANDSQUALITÄT UND ALLGEMEINE AUSSTATTUNG

1. Bewertung Medien
2. Erscheinungsbild Bücherei
3. Wartezeiten
4. Mitarbeiter

# 1. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

Die von mir gesuchten Medien...

sind im Bestand der  
Bücherei

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
1	9	4,95%
2	75	41,21%
3	65	35,71%
4	28	15,38%
5	5	2,75%
6	0	0,00%
<b>Gesamt</b>	<b>182</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,70</b>	

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
1	16	8,79%
2	63	34,62%
3	62	34,07%
4	28	15,38%
5	13	7,14%
6	0	0,00%
<b>Gesamt</b>	<b>182</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,77</b>	

kann ich sofort  
ausleihen



# 1. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

Die von mir gesuchten Medien...

sind in einem guten Zustand

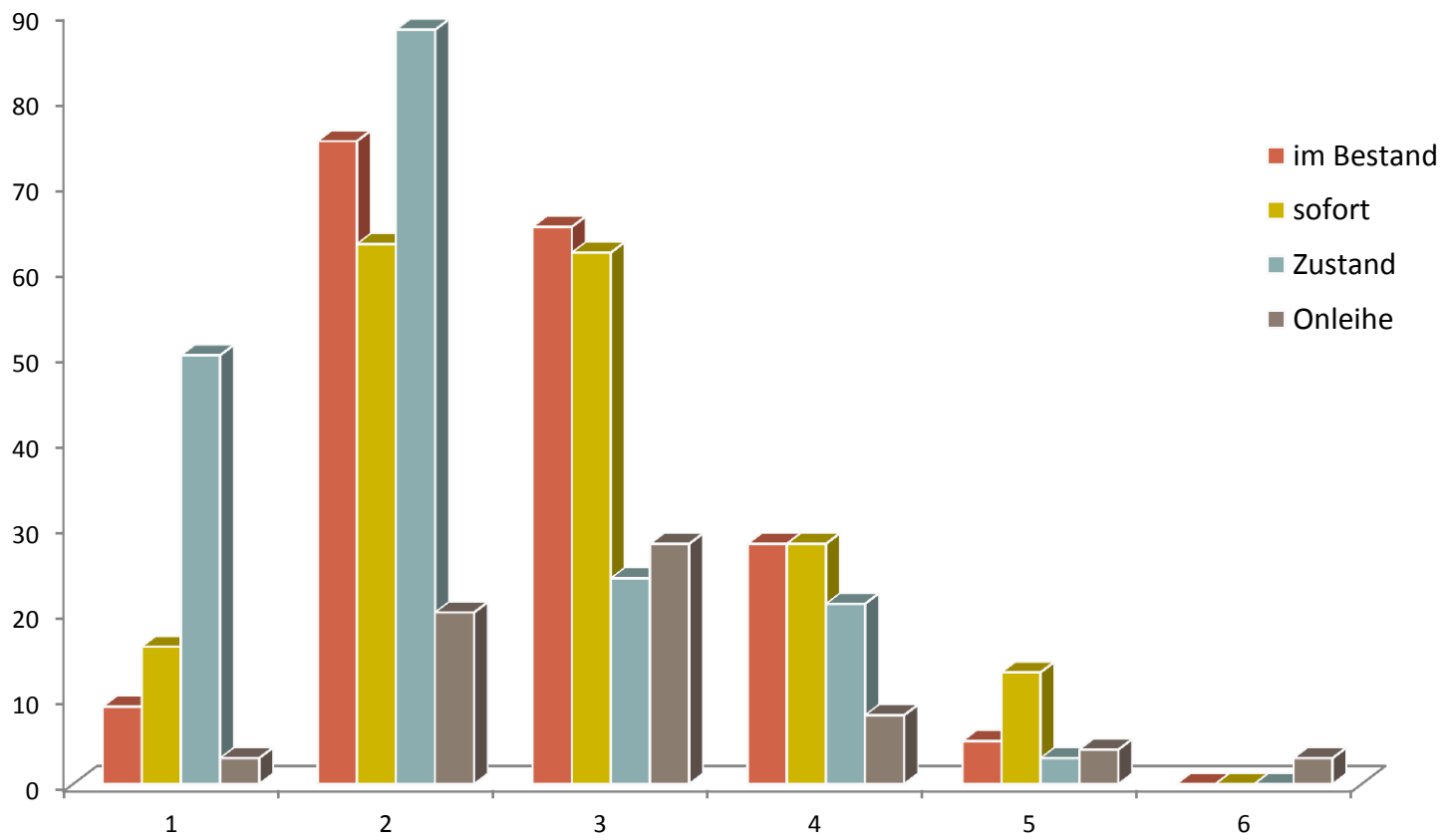
Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
1	50	26,88%
2	88	47,31%
3	24	12,90%
4	21	11,29%
5	3	1,61%
6	0	0,00%
<b>Gesamt</b>	<b>186</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,13</b>	

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
1	3	4,55%
2	20	30,30%
3	28	42,42%
4	8	12,12%
5	4	6,06%
6	3	4,55%
<b>Gesamt</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,98</b>	

sind in der Onleihe vorhanden

# 1. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

Die von mir gesuchten Medien...



## 2. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

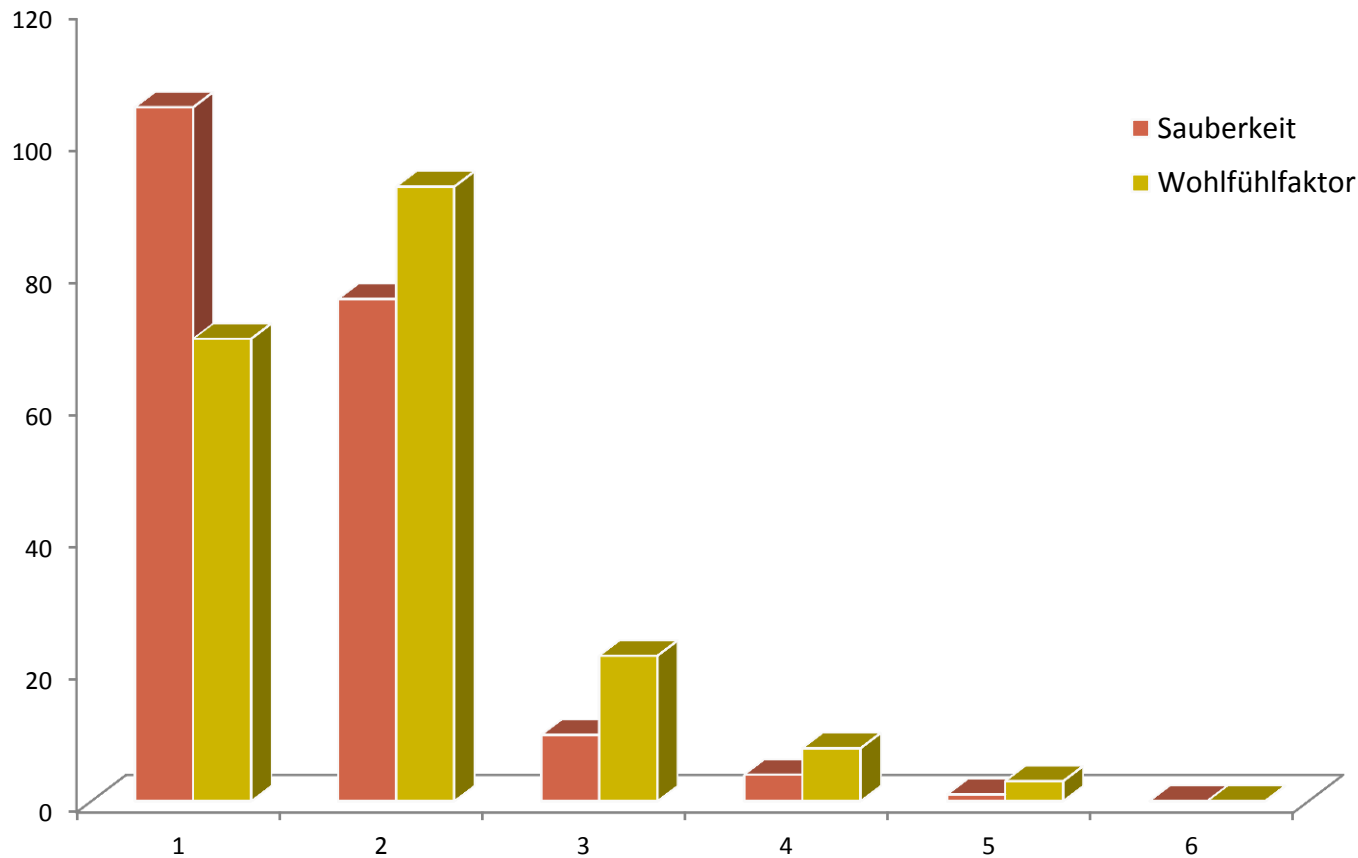
Bitte bewerten Sie das Erscheinungsbild der Bücherei.

Sauberkeit	Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
	1	105	53,57%
	2	76	38,78%
	3	10	5,10%
	4	4	2,04%
	5	1	0,51%
	6	0	0,00%
	<b>Gesamt</b>	<b>196</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>1,57</b>		

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent	Wohlfühlfaktor
1	70	35,71%	
2	93	47,45%	
3	22	11,22%	
4	8	4,08%	
5	3	1,53%	
6	0	0,00%	
<b>Gesamt</b>	<b>196</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Durchschnitt</b>	<b>1,88</b>		

## 2. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

Bitte bewerten Sie das Erscheinungsbild der Bücherei.



### 3. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

Kommt es vor, dass Sie Wartezeiten in Kauf nehmen müssen?  
(1=nie und 6=immer)

Ausleihtheke	Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
	1	34	17,53%
	2	83	42,78%
	3	22	11,34%
	4	34	17,53%
	5	19	9,79%
	6	2	1,03%
	<b>Gesamt</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,62</b>		

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
1	34	17,99%
2	89	47,09%
3	17	8,99%
4	26	13,76%
5	20	10,58%
6	3	1,59%
<b>Gesamt</b>	<b>189</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,57</b>	

Rückgabetheke

### 3. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

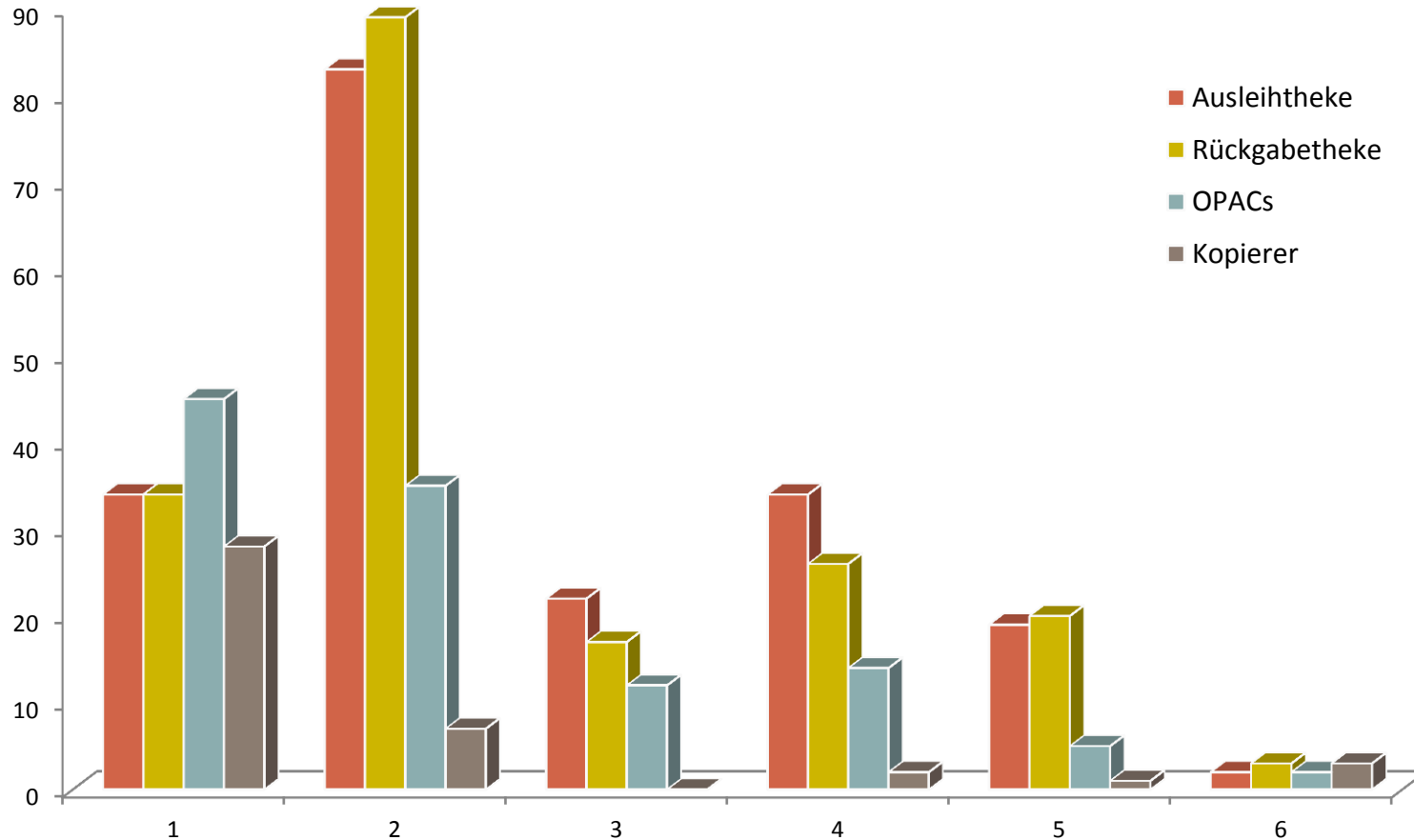
Kommt es vor, dass Sie Wartezeiten in Kauf nehmen müssen?  
(1=nie und 6=immer)

OPACS	Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent
	1	45	39,82%
	2	35	30,97%
	3	12	10,62%
	4	14	12,39%
	5	5	4,42%
	6	2	1,77%
	<b>Gesamt</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,16</b>		

Antwortmöglichkeit	Antworten	Prozent	Kopierer
1	28	68,29%	
2	7	17,07%	
3	0	0,00%	
4	2	4,88%	
5	1	2,44%	
6	3	7,32%	
<b>Gesamt</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Durchschnitt</b>	<b>1,78</b>		

# 3. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

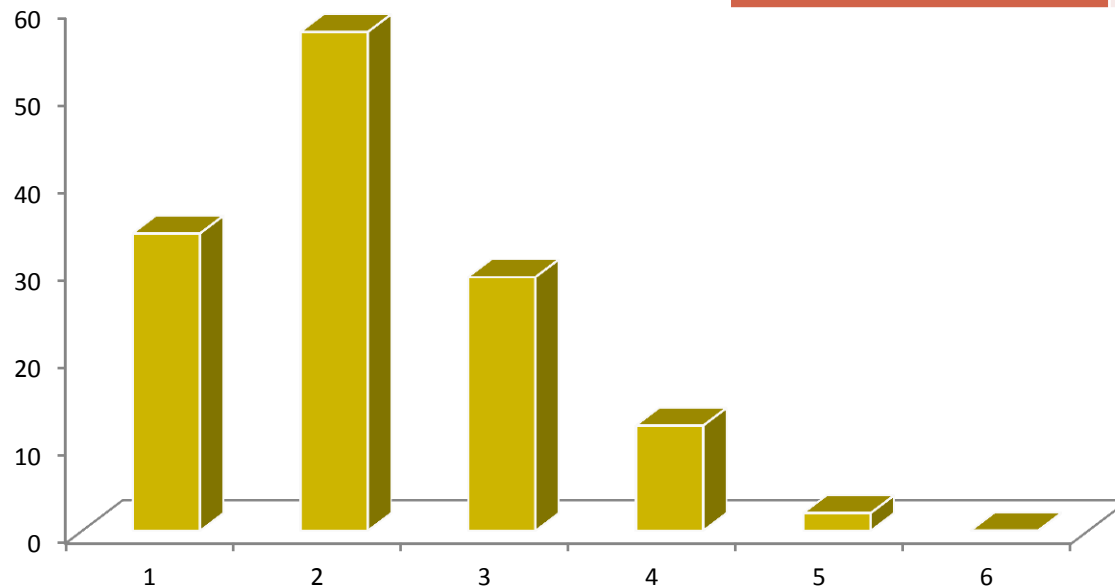
Kommt es vor, dass Sie Wartezeiten in Kauf nehmen müssen?  
(1=nie und 6=immer)



## 4. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

Auf Grund von Personalplanungen kann die Informationstheke manchmal nicht besetzt werden. Treffen Sie dort einen Mitarbeiter an?

Note	Antworten	Prozent
1 immer	34	25,37%
2	57	42,54%
3	29	21,64%
4	12	8,96%
5	2	1,49%
6 nie	0	0,00%
<b>Gesamt</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>
<b>Durchschnitt</b>	<b>2,19</b>	





# 4. Bestandsqualität und allgemeine Ausstattung

Wie Beurteilen Sie die Mitarbeiter der Bücherei?

Aus rechtlichen Gründen dürfen wir hier keine genaueren Angaben machen. Falls Sie dennoch daran interessiert sind, können Sie die Noten an der Ausleihtheke einsehen.

Note	Antworten	Prozent
1		
2		
3		
4		
5		
6		
<b>Gesamt</b>	200	100,00%
<b>Durchschnitt</b>	2,25	

Freundlichkeit

Note	Antworten	Prozent
1		
2		
3		
4		
5		
6		
<b>Gesamt</b>	181	100,00%
<b>Durchschnitt</b>	1,91	

Hilfsbereitschaft

Note	Antworten	Prozent
1		
2		
3		
4		
5		
6		
<b>Gesamt</b>	148	100,00%
<b>Durchschnitt</b>	1,80	

Kompetenz

# FAZIT

- Grundton der Umfrage positiv
- Nutzung der Bücherei hauptsächlich bis zu einer Stunde
  - Bücherei als Treffpunkt angenommen, aber auch in Zukunft weiter hervorheben
- Hauptaugenmerk auf Freizeitgestaltung und die Begleitung von Kindern
- Zweck der Büchereinutzung sind Medienausleihe, Schmökern, Informationsbeschaffung und Zeitungen und Zeitschriften lesen
- Bestandserweiterungsbedarf größtenteils im Bereich Bücher und Hörbücher
- Nutzung der Bücherei vorwiegend Nachmittags und am Samstag
- Wünsche zu Öffnungszeitenänderung nicht klar definierbar
- Förderverein bekannt
- Viele würden den Förderverein unterstützen

# FAZIT

- Internetauftritt und Konto für einige Nutzer problematisch
- Überwiegende Nutzung des Online-Katalogs von zu Hause aus
- Onleihe gerne angenommen, aber weiteres Potenzial
  - Mehr Werbung
  - Artikel im Stadtmagazin im Januar gut angenommen
  - Steigende Nutzungszahlen der Onleihe
- Bestand im Onleihe-Bereich weiter ausbauen
- Bestand in der Bücherei positiv bewertet
- Erscheinungsbild der Bücherei fast ausschließlich positiv
- Wartezeiten sind durchschnittlich
  - Informationstheke etwas niedriger bewertet
- Positive Mitarbeiterbewertung

# FAZIT

- Änderungen
  - Überlegungen zum Thema Unterbringung Hörbücher
  - DVD-Ausleihe auch für 2 Wochen möglich
  - Flipchart-Aufsteller für Information
  - Leseempfehlungen
  - Neue EDV geplant
  - Durch schnelleres Klingeln Wartezeiten reduzieren
  - Planung mit 3 Personen für die Informationstheke
  - Rückmeldung zu den freien Angaben am Ende über einen Aushang

## Antwort auf freie Kommentare

Liebe Leser/innen,

Von den 205 ausgefüllten Fragebögen gab es sogar 63 von die uns eine persönliche Rückmeldung in Form eines freien Kommentars geschrieben. Vielen Dank dafür! Seien Sie sich sicher, dass wir alle genau gelesen und uns zu Herzen genommen haben. In einigen Kommentaren wurden Fragen gestellt oder Wünsche geäußert, daher möchten wir Ihnen an dieser Stelle auf einige dieser Kommentare antworten.

- **Xbox-Spiele** können wir leider nicht zusätzlich anbieten. Jedes Spiel kostet um die 50€. Um einen halbwegs soliden Grundbestand zu haben, müssten wir mindestens! 20 Spiele kaufen, also etwa 1000€ investieren und auch weiterhin viel Geld aufwenden. Dafür ist unser Etat leider zu klein. ☹️

- Ihre Wünsche und Hinweise zu verschiedenen Bereichen im **Bestand** der Bücherei haben wir angenommen und bemühen uns Ihren Wünschen zu entsprechen. Zum Teil scheitert dies aber schlichtweg am Etat der Bücherei, der jetzt auch noch die Onleihe als neue Medienart bedient.

- Die **Suche und die Verlängerung im Onlinekatalog** wurden von vielen bemängelt. Wir haben reagiert, indem wir einen Landesmittelantrag für eine neue Software gestellt haben. Wenn alle Stellen die Gelder genehmigen, können wir Ihnen Ende des Jahres eine einfachere, übersichtlichere Mediensuche und Verlängerung präsentieren.
- Die **„vorzeitige Rückgabe“ in der Onleihe** ist schon lange geplant. Unser Anbieter, die Divibib, hängt leider mit der Umsetzung hinterher. Wir hoffen, dass es dieses Jahr endlich klappt.
- Ein übersichtliches und informatives **Verzeichnis** über die angebotenen **Musik-CDs und Hörbücher** können Sie über den Onlinekatalog abfragen und sich zu Hause ausdrucken. Wir zeigen Ihnen gerne, wie man sich diese Liste erzeugt. Wir erstellen keine Liste zum Auslegen mehr, da diese durch laufend neue Medien und ausgesonderte Medien nie wirklich aktuell bleibt.
- Für Leser, die kein Internet haben, drucken wir gerne auf Anfrage **Neuerscheinungslisten** aus.
- Wir wollen dieses Jahr eine „Ecke“ einrichten, in der Leser/innen und Mitarbeiterinnen die Möglichkeit bekommen, **Leseempfehlungen/Lieblingsbücher** vorzustellen. Diese wird im Untergeschoss zwischen Information und Zeitschriften zu finden sein.
- Die **zurückgegebenen Bücher** an der Ausleihtheke können Sie direkt wieder ausleihen. Wir bemühen uns, gefragte Romane und Bestseller auf das Regal neben der Theke zu legen, falls Sie doch einen Wunschtitel entdecken, der auf dem Buchwagen liegt, sagen Sie einfach Bescheid.

- Ab sofort können Sie **DVDs** auf Wunsch auch **zwei Wochen** ausleihen. Die Gebühren für diese Ausleihe betragen dann 3€ pro DVD. Geben Sie einfach an der Ausleihtheke Bescheid.
- Die **DVDs** werden jetzt mit einem **Reklamationszettel** versehen. Falls die DVD springt/nicht läuft, kann dieser Zettel ausgefüllt werden und wir überprüfen dann die DVD.
- Die **Hörbücher** können wir aktuell aus finanziellen Gründen nicht anders unterbringen. Das Problem ist aber bekannt und wird schnellstmöglich in Angriff genommen.
- **Aussortierte Bücher** der Stadtbücherei können Sie auf unserem ständigen **Flohmarkt** im Lesecafe erwerben. Das Thema des Flohmarktes wechselt monatlich. Zweimal im Jahr (zum Stadtfest und zum Erntedankfest) gibt es einen großen Flohmarkt vom Förderverein der Stadtbücherei.
- Die **Öffnungszeiten** am Eingang werden demnächst auf buntes Papier gedruckt, damit sie besser ins Auge fallen.

Herzlich Ihr Team der Stadtbücherei