



Ergebnisse der Besucherumfrage in der Stadtbücherei Hagen 2014

**Besucherumfrage
in der Hagener Stadtbücherei 2014**

Auftraggeber: Stadtbücherei auf der Springe

Bearbeiter: Ressort Statistik, Stadtforschung und Wahlen
Tel.: 02331/207-4517
Fax: 02331/207-2412
E-Mail: statistikstadtforschung@stadt-hagen.de

Juni 2015

Inhaltsverzeichnis

1. Hinweise zur Befragung	1
1.1 Durchführung	1
1.2 Fragebogen und Ergebnisdarstellung	1
2. Nutzerstruktur	2
2.1 Geschlecht	2
2.2 Alter	3
2.3 Bildungsabschluss	3
2.4 Erwerbstätigkeit	4
2.5 Wohnort	4
2.6 Besuchshäufigkeit	5
2.7 Besuchsdauer	5
3. Nutzerverhalten	6
3.1 Besuchshäufigkeit	6
3.2 Aufenthaltsdauer	7
3.3 Besuchsmotive	8
4. Nutzerzufriedenheit	10
4.1 Beurteilung der Räumlichkeiten	10
4.1.1 Beurteilung im Vergleich mit der Umfrage im Jahr 1999	16
4.2 Beurteilung des Angebots an Büchern und anderer Medien	17
4.2.1 Nutzungsgrad der Bücher und Medien	18
4.2.2 Zufriedenheit mit dem Angebot	19
4.3 Zufriedenheit mit weiteren Leistungen und Angeboten der Bücherei	22
4.4 Öffnungszeiten der Stadtbücherei an der Springe	24
4.4.1 Zufriedenheit mit den jetzigen Öffnungszeiten	24
4.4.2 Von den Nutzern gewünschte Öffnungszeiten	25
5. Verteilung eines Bücherei-Etats von 1.000 € für Neuanschaffungen	26
6. Service an den Informationstheken	29
6.1 Inanspruchnahme der Informationstheken	29
6.2 Problemlösung	29
6.3 Vergleich mit der Befragung im Jahr 1999	30

7. Gesamturteil für die Stadtbücherei	30
7.1 Gesamturteil 2014	30
7.2 Vergleich mit dem Gesamturteil im Jahr 1999	31
8. Lob und Anerkennung – Tadel und Anregung	32
9. Tabellenteil	45
10. Fragebogen	87

1. Hinweise zur Befragung

1.1 Durchführung

Um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen und nutzerorientiert planen zu können, wurde von der **Stadtbücherei Hagen** in Zusammenarbeit mit dem Ressort Statistik, Stadtforschung und Wahlen eine Kundenbefragung in der Stadtbücherei auf der Springe durchgeführt.

Die Befragung wurde als schriftliche Befragung während der regulären Öffnungszeiten vom 27.10.2014 bis zum 15.12.2014 durchgeführt. Es wurde ein so langer Befragungszeitraum gewählt, um möglichst viele Kunden zu erreichen. So sollten die späteren Ergebnisse repräsentativ und sicher sein.

Der Fragebogen wurde den Kunden vor dem Verlassen des Gebäudes ausgehändigt. Sie hatten dann die Möglichkeit, den Fragebogen vor Ort auszufüllen und ihn anschließend in eine bereitstehende Urne zu werfen. So konnte die Freiwilligkeit der Teilnahme und die Geheimhaltung der Angaben gewahrt werden.

Die Urne wurde von Mitarbeitern des Ressorts Statistik, Stadtforschung und Wahlen regelmäßig geleert. Die Fragebogen wurden dann in der abgeschotteten Statistikstelle von Ressortmitarbeitern erfasst und ausgewertet.

Insgesamt 611 Fragebogen fanden den Weg in die Auswertung.

Bereits im Jahr 1999 wurde eine Befragung der Büchereikunden durchgeführt. Um aussagekräftige Trendaussagen zu erhalten, sind der damalige und der heutige Befragungsablauf und Teile der Fragebogen miteinander vergleichbar. Dabei handelt es sich um die Fragen 3 (Bewertung der Räumlichkeiten), 9 (Service Informationstheke) und 12 (Schulnote für die Stadtbücherei).

1.2 Fragebogen und Ergebnisdarstellung

Der vierseitige Fragebogen enthält 12 Fragen zu Nutzerverhalten und Zufriedenheit und am Ende Fragen zur Person. In einer offenen Schlussfrage hatten die Befragten dann noch die Möglichkeit, Anregungen, Lob und Kritik zu äußern.

Das Nutzerverhalten wird in den Fragen 1 (Besuchshäufigkeit), 2 (Aufenthaltsdauer), 11 (Öffnungszeiten) und den Fragen 4 und 5 (Besuchsgrund) abgefragt.

Die Zufriedenheit wird in den Fragen 3 (Räumlichkeiten), 6 (Angebot), 10 (Öffnungszeiten), 12 (Gesamturteil) und den Fragen 8 und 9 (Serviceleistung) erkundet.

In Frage 7 hatten die Befragten die Möglichkeit, Büchereichef zu spielen und Neuanschaffungen zu erwerben.

Nach der Ergebnisdarstellung in Form von Text und Schaubildern, wobei im Anschluss an die Fragen 3, 9 und 12 jeweils ein Vergleich der Umfrageergebnisse 1999 und 2014 erfolgt, gelangt der Leser zu einem Tabellenanhang, in dem das Ergebnis jeder Frage für die einzelnen Nutzergruppen dargestellt ist. Die einzelnen Nutzergruppen werden im Kapitel 2. „Nutzerstruktur“ beschrieben.

Der Fragebogen befindet sich am Ende dieses Berichts.

2. Nutzerstruktur

Zur Darstellung der Nutzerstruktur wurden die Angaben der Befragten zu Geschlecht, Alter, Schulabschluss, Erwerbstätigkeit, Wohnort, Häufigkeit des Besuchs und Besuchsdauer herangezogen.

Weil nur 611 ausgefüllte Fragebogen in die Auswertung gelangten, müssen zwangsläufig Nutzergruppen zusammengefasst werden, um so die Zahl der Gruppenmitglieder zu erhöhen und die getroffenen Aussagen valide zu machen.

Es handelt sich um die folgenden Gruppen (siehe Fragebogen, Seite 87ff):

Die Altersgruppen „10 – 14 Jahre“ und „15 – 17 Jahre“ wurden zu „bis 17 Jahre“,

die Altersgruppen „18 – 24 Jahre“ und „25 – 34 Jahre“ wurden zu „18 – 34 Jahre“ und

die 13 Statistischen Bezirke wurden zu den 5 Hagener Stadtbezirken zusammengefasst.

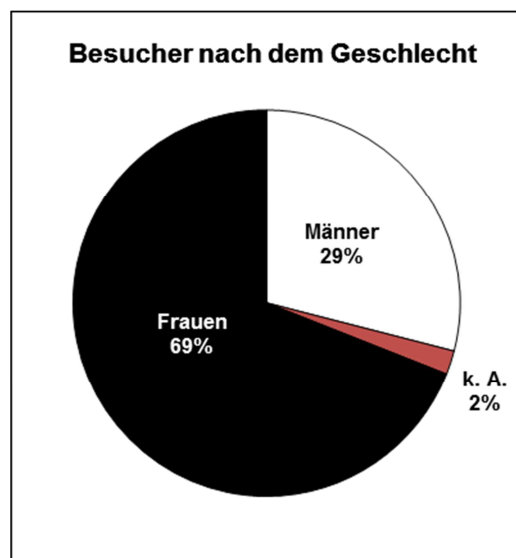
Trotzdem bleiben die Teilnehmerzahlen in den Stadtbezirken „Hohenlimburg“, „Eilpe/Dahl“ und „Haspe“ teilweise so gering, dass im Tabellenteil die Ergebnisse für diese Gruppen eingeklammert dargestellt werden, damit der Leser der Tabellen bei ihrer Interpretation die dünne Datenlage berücksichtigt. Dies gilt auch für die Gruppe der Volks- und Hauptschüler.

Bei der Besuchshäufigkeit wurden die zwei Gruppen „wöchentlich“ (einmal pro Woche und mehrmals pro Woche) und „seltener“ (einmal pro Monat, mehrmals pro Monat, einmal pro Jahr, mehrmals pro Jahr und noch seltener) gebildet.

Bei der Aufenthaltsdauer entstanden die zwei Gruppen „bis zu 1 Stunde“ und „länger als 1 Stunde“ (1 – 2 Stunden, einen ganzen Vor-/ Nachmittag, fast den ganzen Tag).

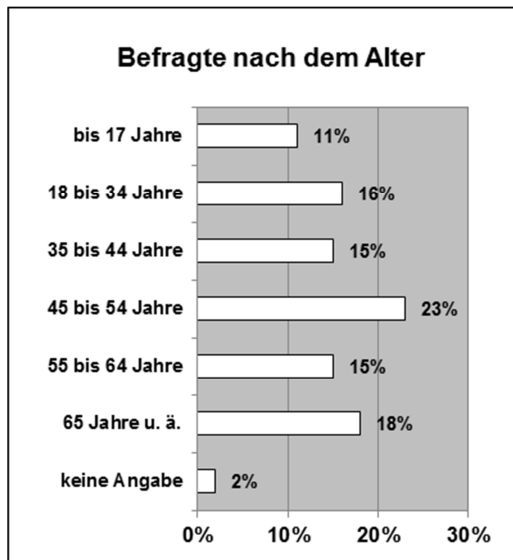
2.1 Geschlecht

Die Stadtbücherei wirkt besonders anziehend auf Frauen, sind doch mehr als zwei Drittel der Besucher weiblichen Geschlechts (69 %). Lediglich 29 % sind Männer. 2 % der Befragten machten keine Angabe zum Geschlecht.



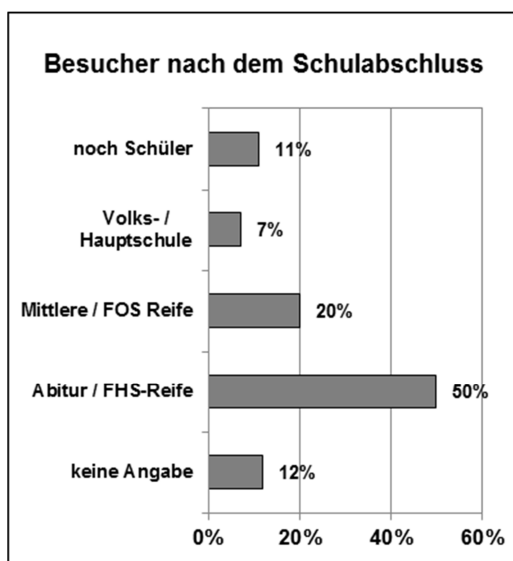
2.2 Alter

Alle betrachteten Altersgruppen sind in der Kundschaft annähernd gleich stark vertreten, aber als besonders aktive Büchereibesucher entpuppen sich die 45- bis 54-Jährigen. Sie stellen fast jeden vierten Befragten (23 %).



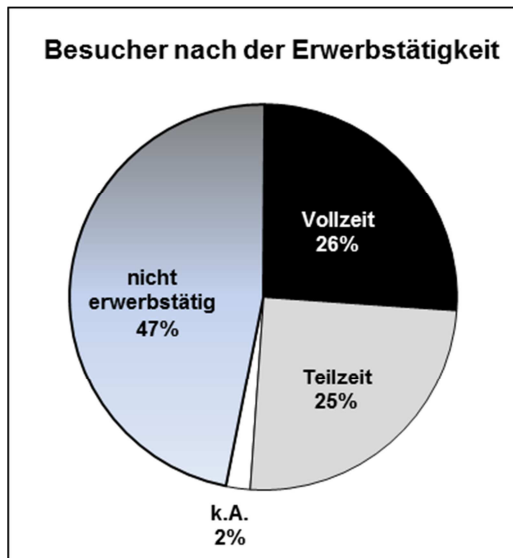
2.3 Bildungsabschluss

Das Bildungsniveau der befragten Büchereibenutzer ist vergleichsweise hoch. Bei der Frage nach dem Schulabschluss gab die Hälfte der Befragten an, über Abitur oder Fachhochschulreife zu verfügen. 20 % besitzen eine Mittlere Reife oder Fachoberschulreife. 7 % gaben an, einen Volks- oder Hauptschulabschluss erworben zu haben. Die Schulbank drücken noch 11 % der Nutzer. 12 % gaben keine Auskunft.



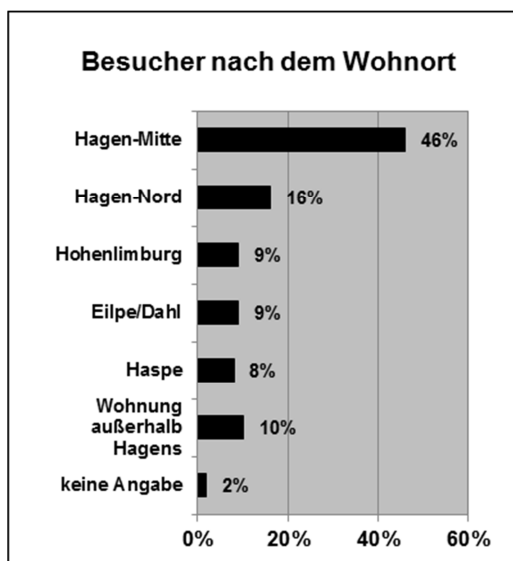
2.4 Erwerbstätigkeit

Das Publikum ist sehr heterogen. 51 % der Befragten sind erwerbstätig, davon 26 % in Vollzeit und 25 % in Teilzeit. 47 % der Nutzer sind nicht erwerbstätig. Zu ihnen gehören z.B. Schüler/Studenten, Hausfrauen/Hausmänner, Arbeitslose und Rentner/Pensionäre.



2.5 Wohnort

Die Hälfte der Kunden kommt aus dem einwohnerstärksten Hagener Stadtbezirk Hagen-Mitte. Danach folgen Hagen-Nord (16 %), Hohenlimburg (9 %), Eilpe/Dahl (9 %) und Haspe (8 %). Aber auch auf Auswärtige übt die Stadtbücherei ihren Reiz aus. So kommt jeder 10. Nutzer von außerhalb Hagens.



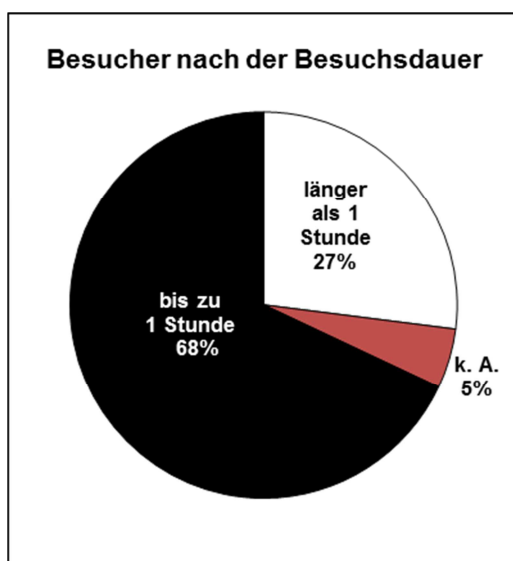
2.6 Besuchshäufigkeit

Ein Drittel der Befragten besucht die Stadtbücherei einmal oder mehrmals in der Woche. Sie können als Intensivnutzer bezeichnet werden. Zwei Drittel der Befragten lassen zwischen den Besuchen mehr als eine Woche verstreichen – vielleicht weil ausreichend Lesestoff ausgeliehen wurde oder weil die Stadtbücherei nur zu bestimmten Anlässen besucht wird.



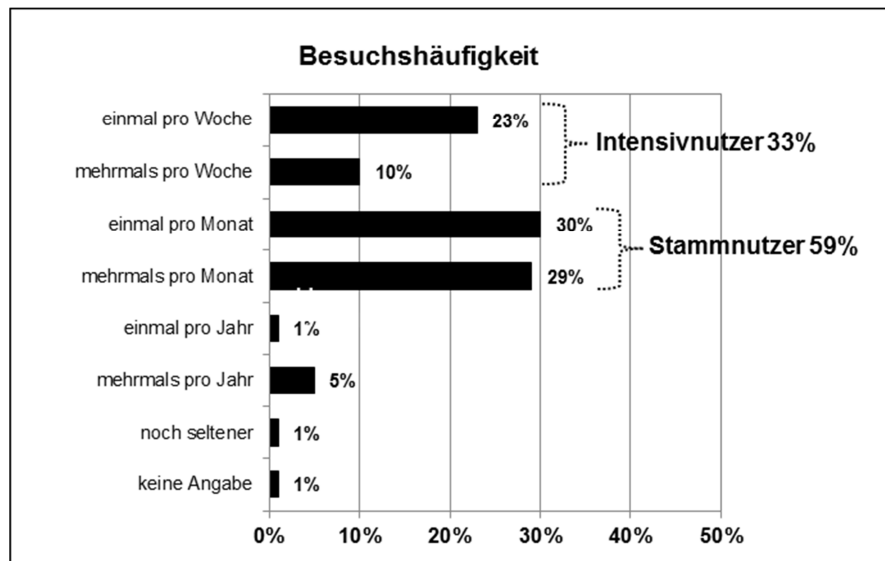
2.7 Besuchsdauer

Bei der Aufenthaltsdauer zeigt sich, dass sich 68 % der Besucher bis zu einer Stunde in der Bücherei aufhalten. 27 % der Besucher verweilen länger in der Bibliothek. Diese Gruppe scheint die Medien nicht nur einfach zu entleihen, sondern auch schon direkt vor Ort zu nutzen, um beispielsweise zu lernen.



3. Nutzerverhalten

3.1 Besuchshäufigkeit



Jeder dritte Nutzer stattet der Bücherei **wöchentlich** mindestens einen Besuch ab. Diese Besucher können als **Intensivnutzer** eingestuft werden. Die Mehrheit der Befragten (59 %) gibt an, als **Stammnutzer** die Bücherei **monatlich** aufzusuchen. 6 % der Besucher ist mindestens einmal im Jahr in der Bücherei anzutreffen. Nur 1 % lässt zwischen den Besuchen mehr als ein Jahr verstreichen. Ein weiteres Prozent machte bei dieser Frage kein Kreuz.

Insgesamt können also 92 % der Befragten als regelmäßige Nutzer bezeichnet werden: mindestens ein Besuch im Monat. Ein imposantes Ergebnis.

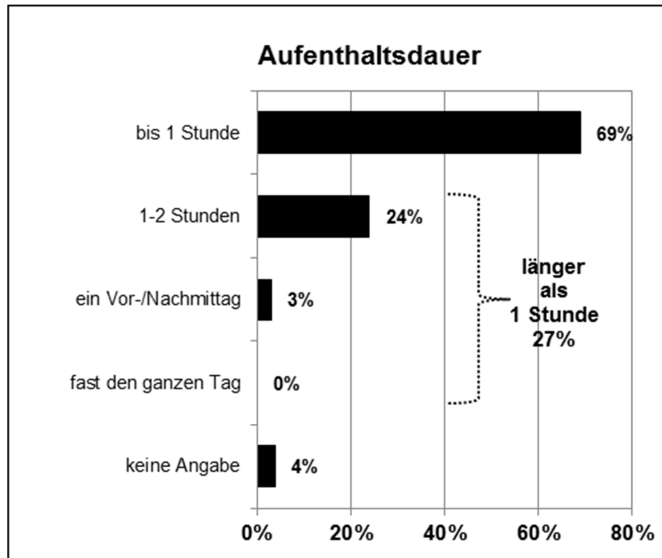
Kunden mit Mittlerer oder FOS-Reife gehören im Vergleich zur Gesamtheit häufiger zu den Stamm- als zu den Intensivnutzern. Während 33 % aller Besucher Intensivnutzer sind, sind es nur 23 % der Besucher mit Mittlerer Reife oder FOS-Reife. Unter den Stammbesuchern ist das Verhältnis umgekehrt (70 % zu 59 %).

Besonders viele **Intensivnutzer** befinden sich in der Gruppe, die sich länger als eine Stunde in der Bücherei aufhält (41 %).

Besonders viel Zeit zwischen den Besuchen, nämlich länger als einen Monat, lassen sich Kunden aus Haspe (17 %) und aus dem Umland (14 %).

Alle Daten auf Seite 46.

3.2 Aufenthaltsdauer

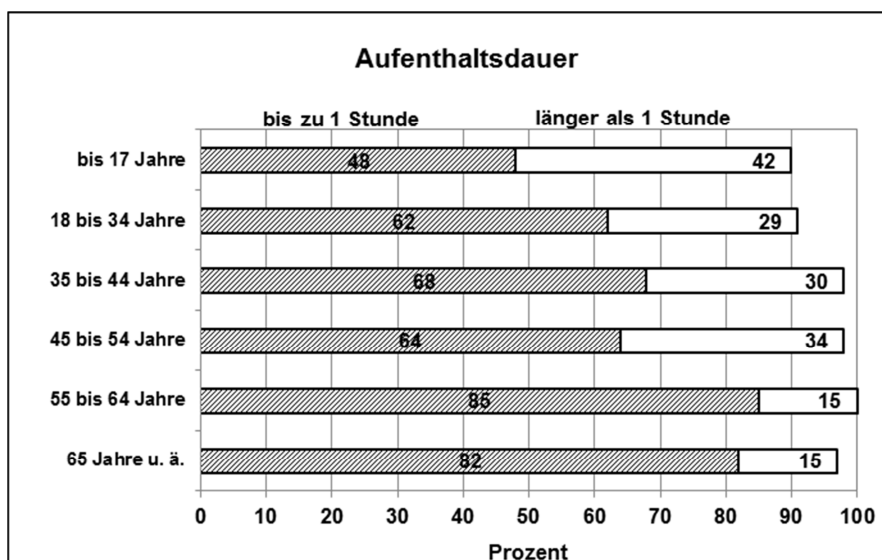


Zwei Drittel der Befragten halten sich **bis zu einer Stunde** in der Bücherei auf (69 %). 24 % der Kunden bleiben **bis zu zwei Stunden**. Einen ganzen **Vor- oder Nachmittag** verbringen 3 % der Besucher in der Bibliothek. Auf einen **ganzen Tag** dehnt niemand seine Nachforschungen aus. 4 % der Angesprochenen gaben keine Auskunft.

Einzelne Personengruppen haben durchaus unterschiedliche Zeitbudgets.

Wer wöchentlich die Bücherei aufsucht, bringt in der Regel mehr Zeit mit, um zu stöbern, zu lesen und zu hören. Zu dieser Gruppe gehören viele Schüler.

Interessant ist der Einfluss des Alters auf die Aufenthaltsdauer, der sich schon bei den Schülern zeigt. Das folgende Schaubild enthält die Kurz- und Langzeitbesucher. Außen vor bleiben diejenigen, die keine Antwort gaben.

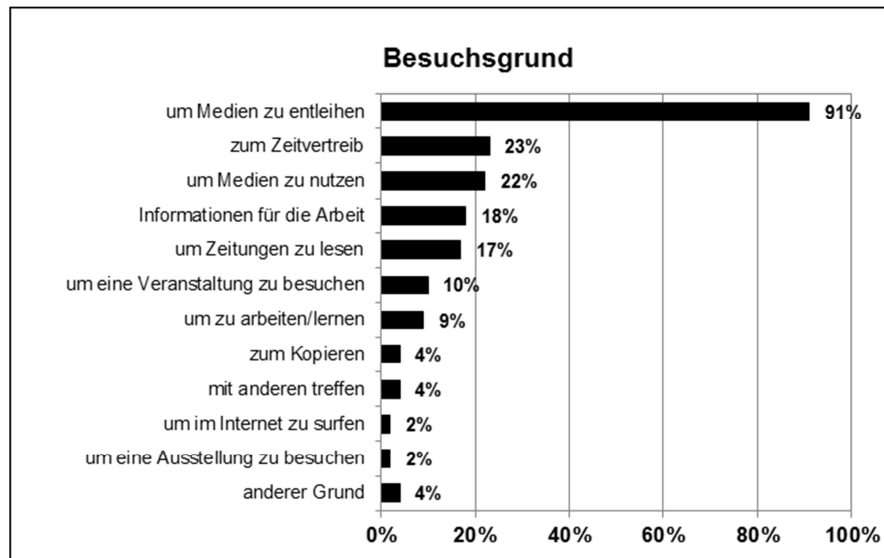


Über ein größeres Zeitbudget als die Gesamtheit der Besucher verfügen die Minderjährigen und in etwas abgeschwächter Form die 45- bis 54-Jährigen. Ältere bleiben dagegen kürzer in der Bücherei.

Alle Daten auf Seite 47.

3.3 Besuchsmotive

Es gibt eine Menge von Gründen, die zu einem Büchereibesuch führen können. Einige wurden dem Besucher vorgelegt und gefragt, welche von ihnen den aktuellen Besuch ausgelöst haben – Mehrfachnennungen waren hier möglich.



Das klassische Ausleihen von **Medien**, von 91 % genannt, steht mit deutlichem Vorsprung an erster Stelle. Dann folgen, jeweils von fast einem Viertel der Besucher genannt, die Motive „**Besuch dient dem Zeitvertreib**“ (23 %) und „**Nutzung von Medien vor Ort**“ (22 %). Auch das Duo „**Informationen für eine Arbeit suchen**“ (18 %) und „**Zeitung/Zeitschriften lesen**“ (17 %) wurde noch relativ häufig genannt. Lediglich noch von jedem zehnten Kunden wurde als Besuchsgrund ein „**Veranstaltungsbesuch**“ (10 %) und „**um zu arbeiten/zu lernen**“ (9 %) angekreuzt. Die weiteren 4 Punkte der vorgelegten Motivliste finden spürbar weniger Zuspruch. „**Um zu kopieren**“, sich „**mit anderen zu treffen**“, „**im Internet zu surfen**“ oder „**eine Ausstellung zu besuchen**“, führen nur noch wenige als Grund für ihren Besuch der Stadtbücherei an.

Ein Blick auf die einzelnen Besuchergruppen zeigt, dass die Motive nicht für jede Gruppe die gleiche Bedeutung haben. So ist die Nennungshäufigkeit des Besuchsgrundes häufig vom Alter, von der Besuchsdauer und von der Besuchshäufigkeit geprägt.

Der typische Besuchsgrund „**um Medien zu entleihen**“ liegt in allen Personengruppen mit deutlichem Vorsprung an der Spitze. Trotzdem nennenswert, dass für Ältere das Entleihen von Medien häufiger ein Motiv für das Aufsuchen der Stadtbücherei ist, von über 90 % genannt, als für Schüler (77 %) und Minderjährige (79 %).

Nun zu den weiteren Besuchsmotiven der einzelnen Personengruppen.

Zwischen **Männern und Frauen** ist in der Hitliste der Motive kein Unterschied erkennbar.

Der Büchereibesuch von **Minderjährigen** wird auch durch den Schulalltag geprägt. So besuchen sie die Stadtbücherei häufiger als die anderen Personengruppen, um Medien zu nutzen (34 %), um Informationen für eine Arbeit zu erhalten (38 %) oder um zu arbeiten/zu lernen (28 %). Ihrem Alter entsprechend auch einfach nur, um sich mit anderen zu treffen (16 %). Zeitunglesen spielt für sie weniger eine Rolle (7 %).

18- bis 34-Jährige sammeln verstärkt Informationen für die Arbeit (37 %) und besuchen die Bücherei, um zu arbeiten/lernen (20 %). Überraschend viele aus dieser Altersgruppe kommen, um sich die Zeit zu vertreiben (37 %). Wie die Minderjährigen verzichten sie dagegen auf das Lesen der bereitliegenden Zeitungen und Zeitschriften (8 %).

Ab einem Alter von **35 Jahren** spielt das Motiv „sich mit anderen zu treffen“ keine Rolle mehr.

Ab 45 Jahre tritt auch der Grund „um zu arbeiten/lernen“ in den Hintergrund.

Hat man das Alter von **55 Jahren überschritten**, lockt einen nicht in die Bücherei, sich die Zeit zu vertreiben oder Informationen für die Arbeit zu sammeln.

Intensivnutzer nennen häufiger als Besuchsgrund: „um Medien zu nutzen“ (31 %), „zum Zeitvertreib“ (29 %), „um Zeitungen/Zeitschriften zu lesen“ (26 %) und „um zu arbeiten/lernen“ (14 %).

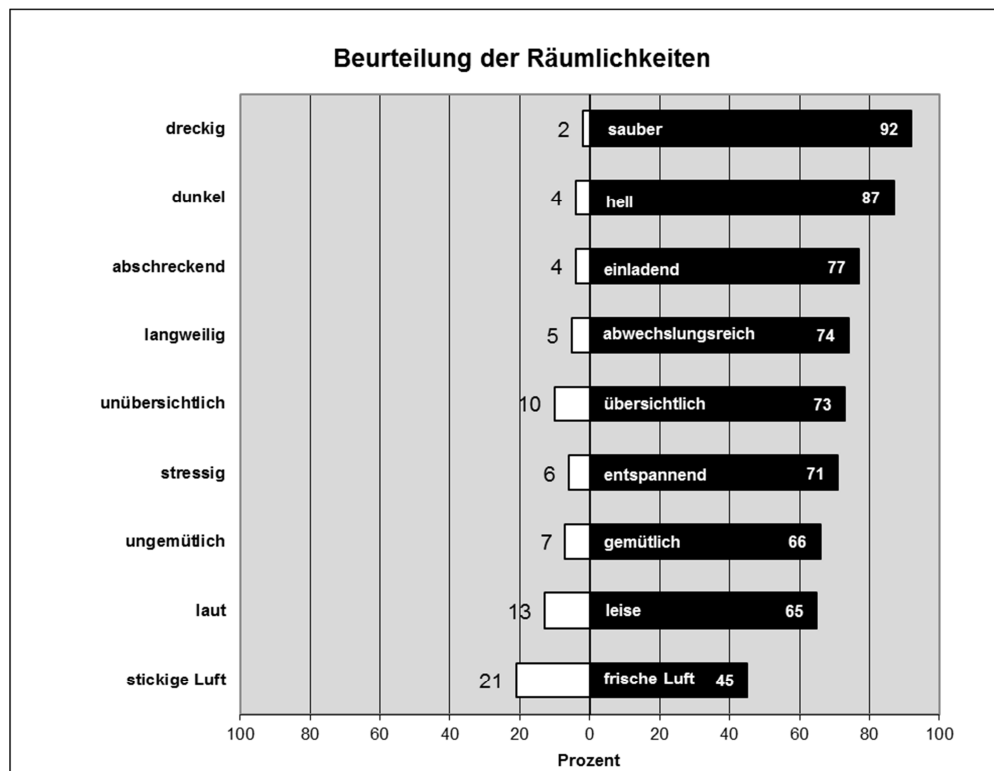
Um manche der vorgegebenen Motive zu befriedigen, bedarf es eines längeren Zeitaufwands. So sind Personen, deren Besuch **länger als eine Stunde** dauert, verstärkt in den folgenden Kategorien vertreten: „zum Zeitvertreib“ (40 %), „um Medien zu nutzen“ (37 %), „Informationen für die Arbeit“ (27 %), „um Zeitungen/Zeitschriften zu lesen“ (23 %), „um zu arbeiten/lernen“ (21 %) und „um sich zu treffen“ (8 %).

Alle Daten auf den Seiten 57f.

4. Nutzerzufriedenheit

4.1 Beurteilung der Räumlichkeiten

Um zu erfahren, wie die Besucher die Räumlichkeiten der Stadtbücherei beurteilen, wurden ihnen 9 **Begriffspaare** vorgelegt. Jedes Begriffspaar bestand aus einer positiven und einer negativen Eigenschaft wie z.B. „hell-dunkel“, „leise-laut“ oder „einladend-abschreckend“. Für jeden Interviewten bestand die Aufgabe darin, anzugeben, welcher Begriff zutrifft. Für Unentschlossene bot sich die Möglichkeit, ihr Kreuz bei „weder noch“ oder „weiß nicht“ zu machen.

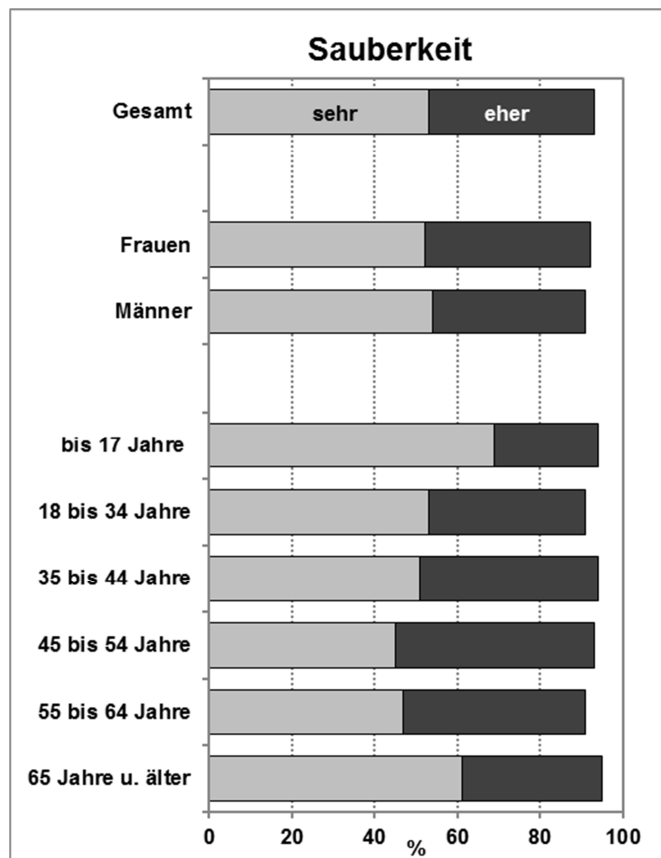


Das obige Diagramm vermittelt einen Überblick über die Besuchermeinung. Der linke Balken zeigt den Anteil der Personen, der sich für die negative Eigenschaft entschieden hat. Der rechte Balken den Anteil derjenigen, der zur positiven Seite tendiert. Dabei wurden die Ausprägungen „eher“ und „sehr“ zusammengefasst. So bewerten beispielsweise 92 % der Befragten die Räumlichkeiten als eher oder sehr sauber, lediglich 2 % urteilen eher oder sehr unsauber. 5 % der Befragten antworteten „weder noch“ oder „weiß nicht“. Sie sind im Schaubild nicht dargestellt.

Ein Blick auf das Schaubild zeigt sofort, dass die Beurteilung der Räumlichkeiten insgesamt sehr erfreulich ausfällt, sind doch die Balken für die positiven Aussagen deutlich länger als die für die negativen Äußerungen. So haben bei der „sauber-unsauber-Frage“ die Befragten sehr deutlich in Richtung „**sauber**“ tendiert, stimmten doch 93 % für „sauber“ und lediglich 2 % für „unsauber“. Überdeutlich auch die Zustimmung bei der Frage nach der Helligkeit im Gebäude. 87 % kreuzten „**hell**“ an und nur 4 % „dunkel“. Klare Mehrheiten haben die Stadtbücherei auch als **einladend**, **abwechslungsreich**, **übersichtlich**, **entspannend** und **gemütlich** eingestuft. Der **Geräuschpegel** und die **Luftverhältnisse** stoßen hingegen durchaus auf Kritik.

Die folgenden vier Seiten gehen nach und nach auf die neun Eigenschaften der Bücherei ein. Dabei wird aber nur dargestellt, wie viele Besucher der Eigenschaft eindeutig und wie viele ihr eingeschränkt zugestimmt haben. Am Beispiel der **Sauberkeit**: Es wird aufgezeigt, wie viele Interviewte die Bücherei als „sehr sauber“ oder „eher sauber“ einstufen. Herausgefunden werden soll auch, inwieweit diese Beurteilung vom **Geschlecht** und vom **Alter** beeinflusst wird.

Die negativen und unentschlossenen Meinungen über die vorgestellten Eigenschaften werden im Bild nicht mehr ausgewiesen. Aber dafür stehen am Ende des Berichts die Tabellen zur Verfügung.

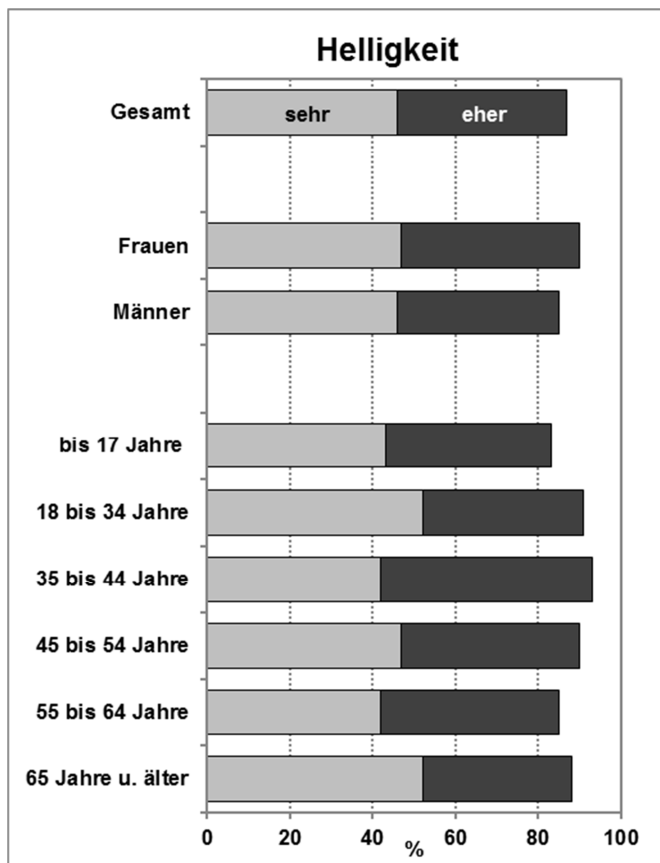


Sauber oder unsauber?

92 % der Befragten bezeichnen die Räumlichkeiten als „**sauber**“, 4 % sagen „weder noch“ und lediglich 2 % kreuzten „**unsauber**“ an. 2 % wussten keine Antwort auf die Frage.

Ob **männlich** oder **weiblich**, **jung** oder **alt**, alle Besucher loben die Stadtbücherei für ihre Sauberkeit.

Alle Daten auf Seite 48.

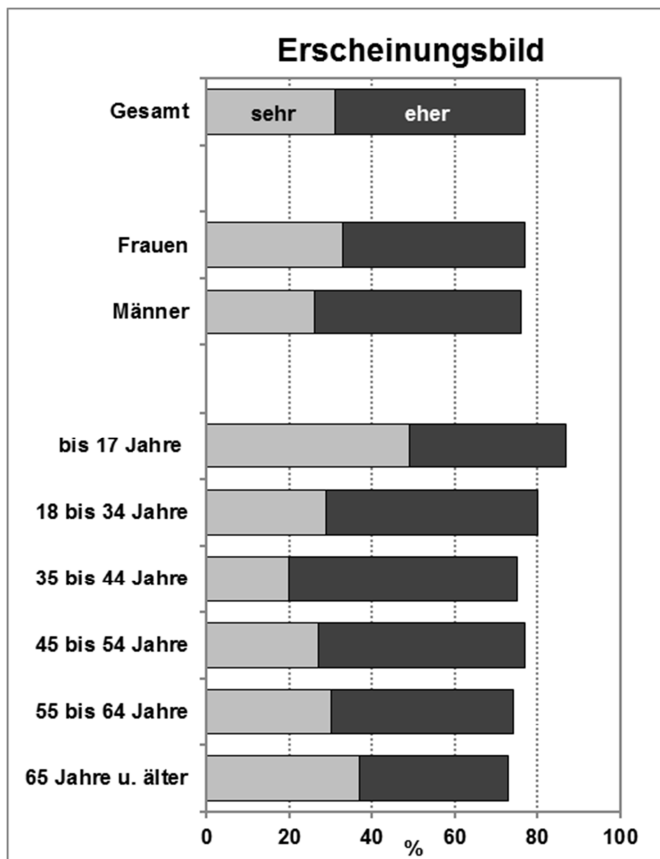


Hell oder dunkel?

Das Urteil „hell“ heimsen die Lichtverhältnisse von 87 % der Besucher ein. 6 % entschieden sich für ein „weder noch“ und nur 4 % empfinden die Lichtverhältnisse als zu „dunkel“. 3 % entziehen sich einem Urteil.

Männer und Frauen, Jung und Alt, alle bescheinigen der Bücherei beste Lichtverhältnisse.

Alle Daten auf Seite 49.



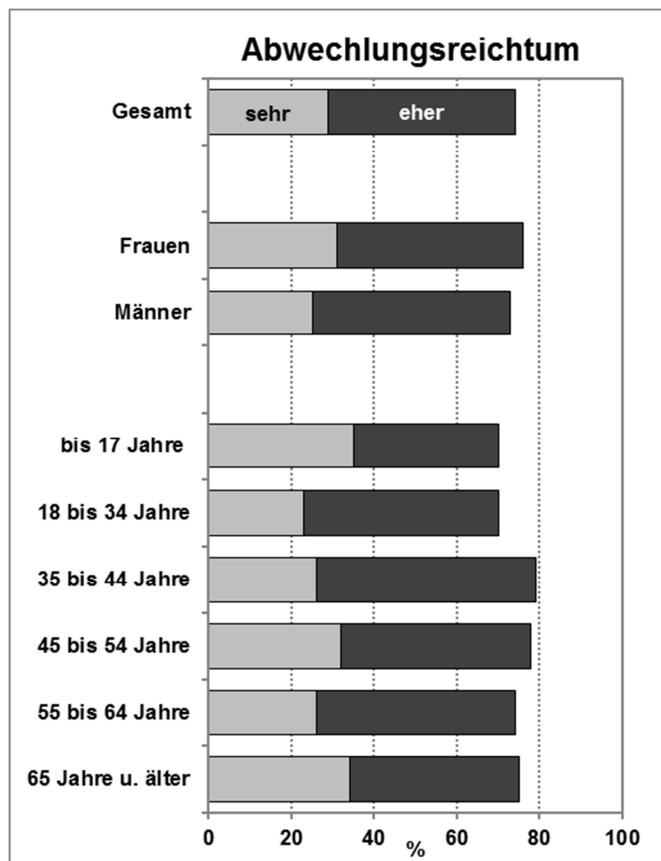
Einladend oder abschreckend?

Eine klare Mehrheit von 77 % liebt den „**einladenden**“ Charakter der Bibliothek. Nur auf 4 % wirkt sie abschreckend. 16 % kreuzten „weder noch“ an und 3 % entzogen sich der Meinungsgebung.

Die Gruppenunterschiede sind nicht groß. Es fällt aber auf, dass besonders **Kinder und Jugendliche** die Bücherei nicht nur „einladend“, sondern sogar „sehr einladend“ finden. Gleich 49 % von ihnen zeigen hier uneingeschränkte Zustimmung.

Auch ehemalige **Volks-/Hauptschüler** und **Hohenlimburger** äußern sich bei diesem Punkt überdurchschnittlich positiv.

Alle Daten auf Seite 50.

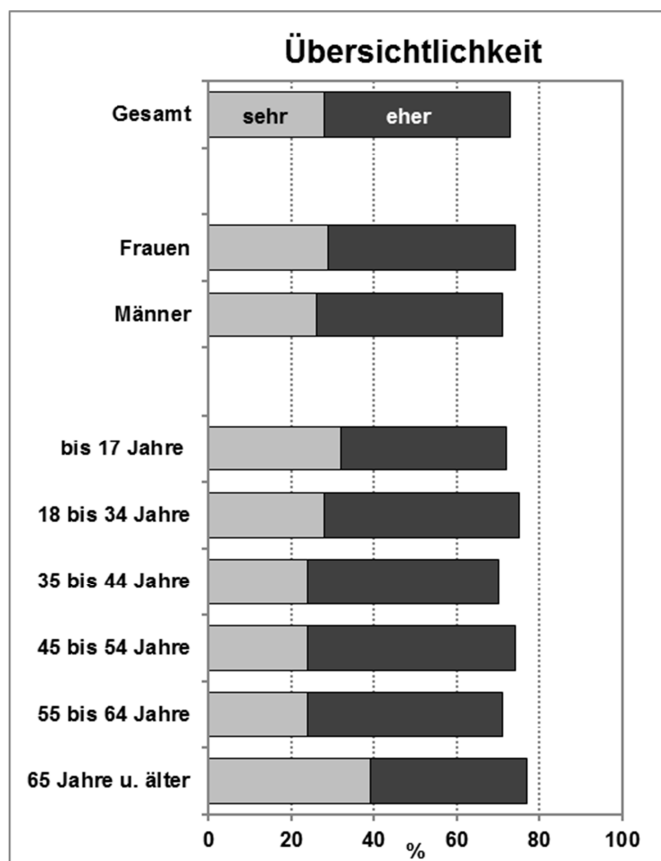


Abwechslungsreich oder langweilig?

Auch bei dieser Eigenschaft sind die Befragten voll des Lobes. 74 % stufen die Bücherei als „**abwechslungsreich**“ ein. Lediglich 5 % bezeichnen sie als „langweilig“. Die restlichen Besucher sagten „weder noch“ (14 %) oder „weiß nicht“ (7 %).

Durchweg attestieren alle Besuchergruppen der Stadtbücherei einen hohen Abwechslungsreichtum. Besonders ehemalige **Volks-/Hauptschüler** und **Hohenlimburger** sind voll des Lobes.

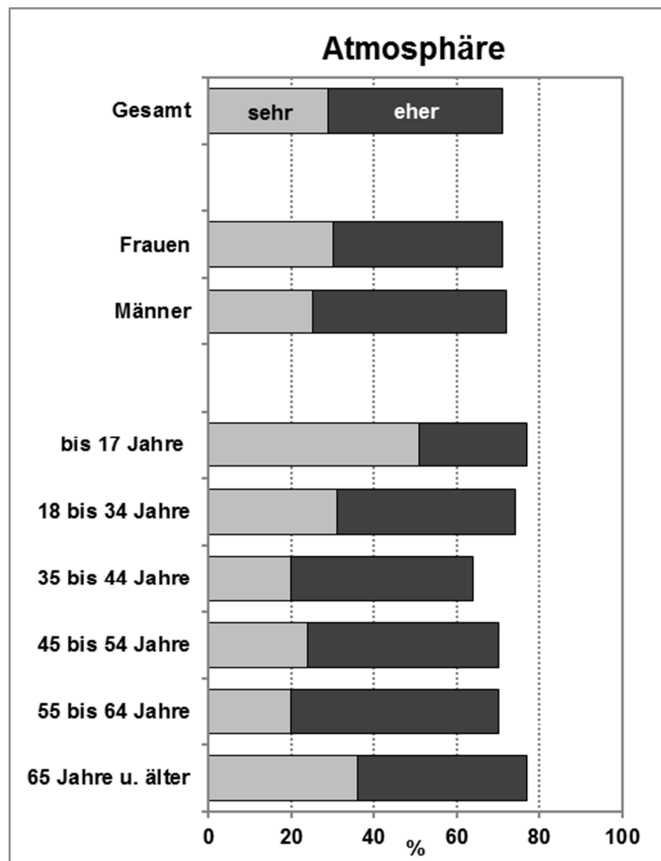
Alle Daten auf Seite 51.



Übersichtlich oder unübersichtlich?

Die Übersichtlichkeit rangiert in diesem 9er Spektrum auf Rang 5. 73 % der Befragten äußern sich in diese Richtung, bezeichnen die Bücherei als „**übersichtlich**“. Trotz dieser hohen Zustimmungsquote fällt die relativ große Zahl derjenigen auf, die ein „unübersichtlich“ vergeben. Jeder Zehnte hat Probleme, sich in der Bücherei zurechtzufinden, wobei sich **alle** Besuchergruppen in diesem Urteil einig sind.

Alle Daten auf Seite 52.

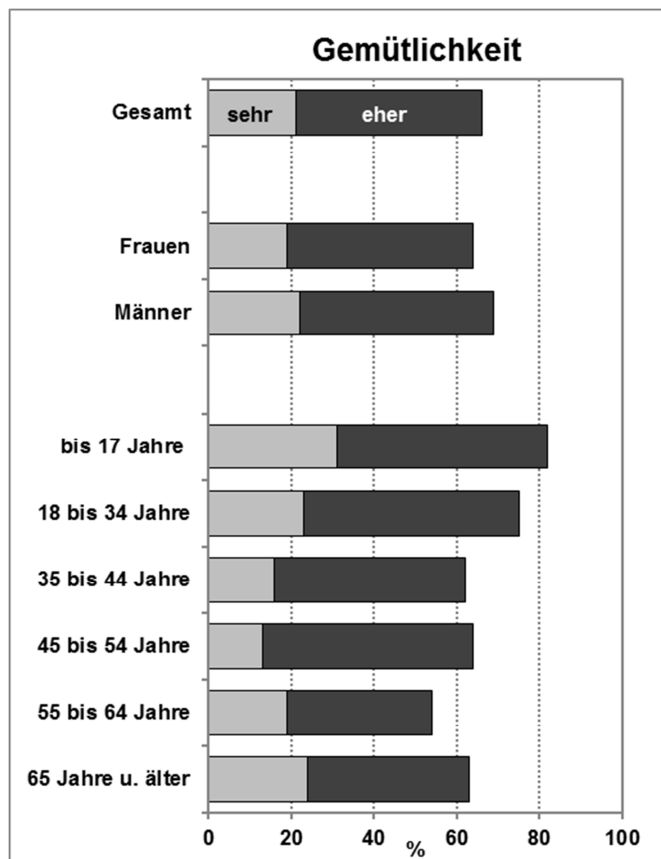


Entspannend oder stressig?

Auch hier bekommt die Stadtbücherei viel Lob. 71 % der Befragten bezeichnen die gebotene Atmosphäre als „**entspannend**“. Auf nur 6 % der Besucher wirkt sie „stressig“. 19 % empfinden die Stadtbücherei weder als „entspannend“ noch als „stressig“. 4 % waren nicht in der Lage, ein Urteil abzugeben.

Besonders ehemalige **Volks-/Hauptschüler**, Besucher aus **Eilpe/Dahl** und **Intensivnutzer** sehen hier ein Plus.

Alle Daten auf Seite 53.



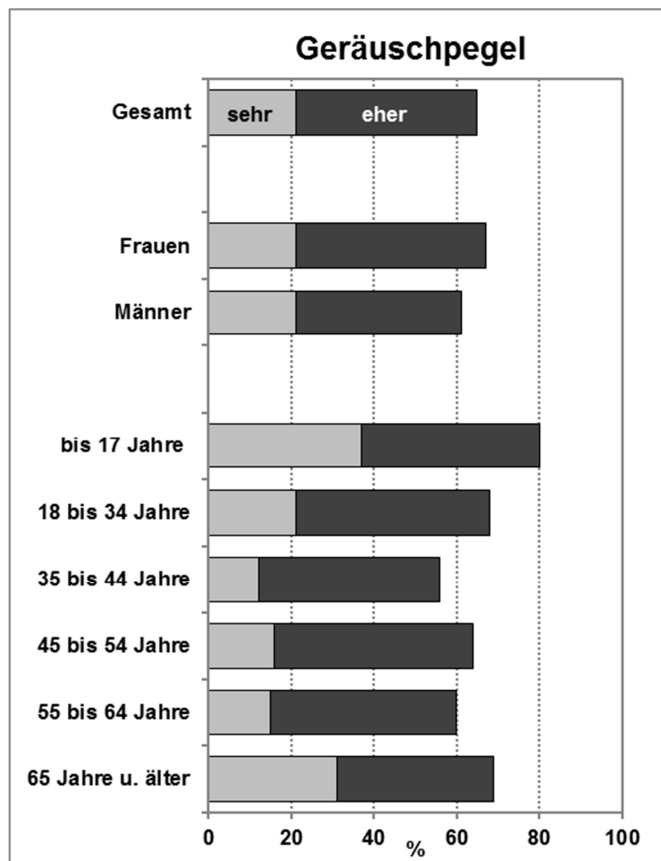
Gemütlich oder ungemütlich?

Zwei Drittel der Interviewten stimmen der Aussage „**gemütlich**“ zu. Verschwindend gering die Gruppe, die Kritik anmeldet, denn nur 7 % urteilt „ungemütlich“. Über Gemütlichkeit lässt sich schlecht streiten. Sie wird recht unterschiedlich empfunden – wie zu sehen ist.

Frauen und **Männer** liegen nicht weit auseinander. Aber **Jüngere** und **Ältere** haben doch unterschiedliche Sichtweisen. Jüngere empfinden die Bücherei als ausgesprochen „gemütlich“, mit dem Alter bröckelt die Zustimmung.

Dieser Alterseffekt erklärt auch, warum **Schüler** die Bücherei als gemütlich empfinden. Auch die **Stammbesucher** erfreuen sich an der Gemütlichkeit. Sie hatten in der vorangegangenen Fragestellung die Atmosphäre in der Stadtbücherei als „entspannend“ empfunden.

Alle Daten auf Seite 54.

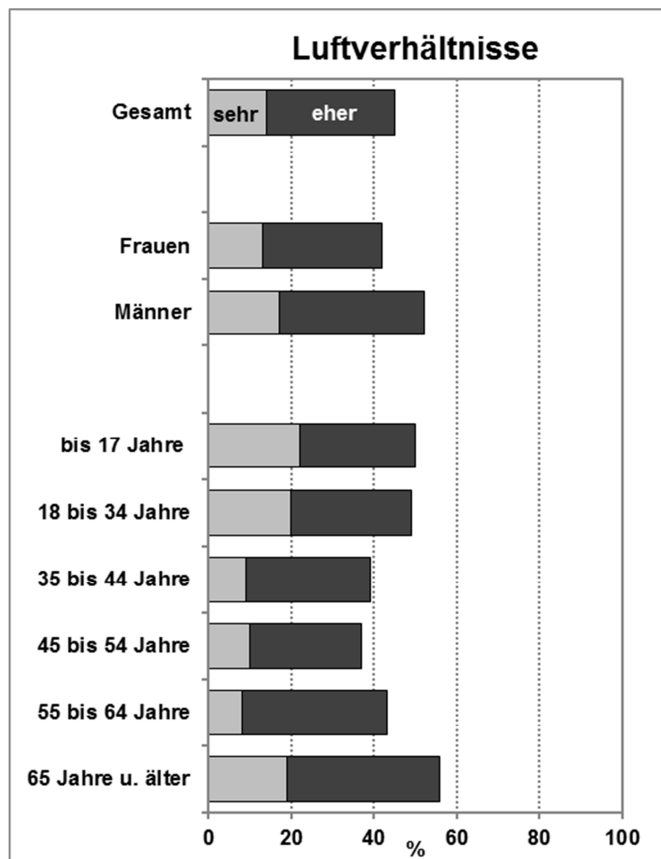


Leise oder laut?

Zwei Drittel der Befragten empfinden die Stadtbücherei als „**leise**“. Aber ein nicht zu vernachlässigender Teil der Besucher meldet Kritik (13 %). 19 % vermerkten auf dem Fragebogen „weiß nicht“.

Die **Kinder und Jugendlichen**, die zum großen Teil den Lärm verursachen, empfinden die Bücherei eher als leise. Der eigene Krach wird eben nicht wahrgenommen.

Alle Daten auf Seite 55.



Frisch oder stickig?

Ähnlich dem Geräuschpegel wird auch die Luft beurteilt. Eine große Zahl der Besucher ist zufrieden, doch eine nicht übersehbare Menge beanstandet die Situation.

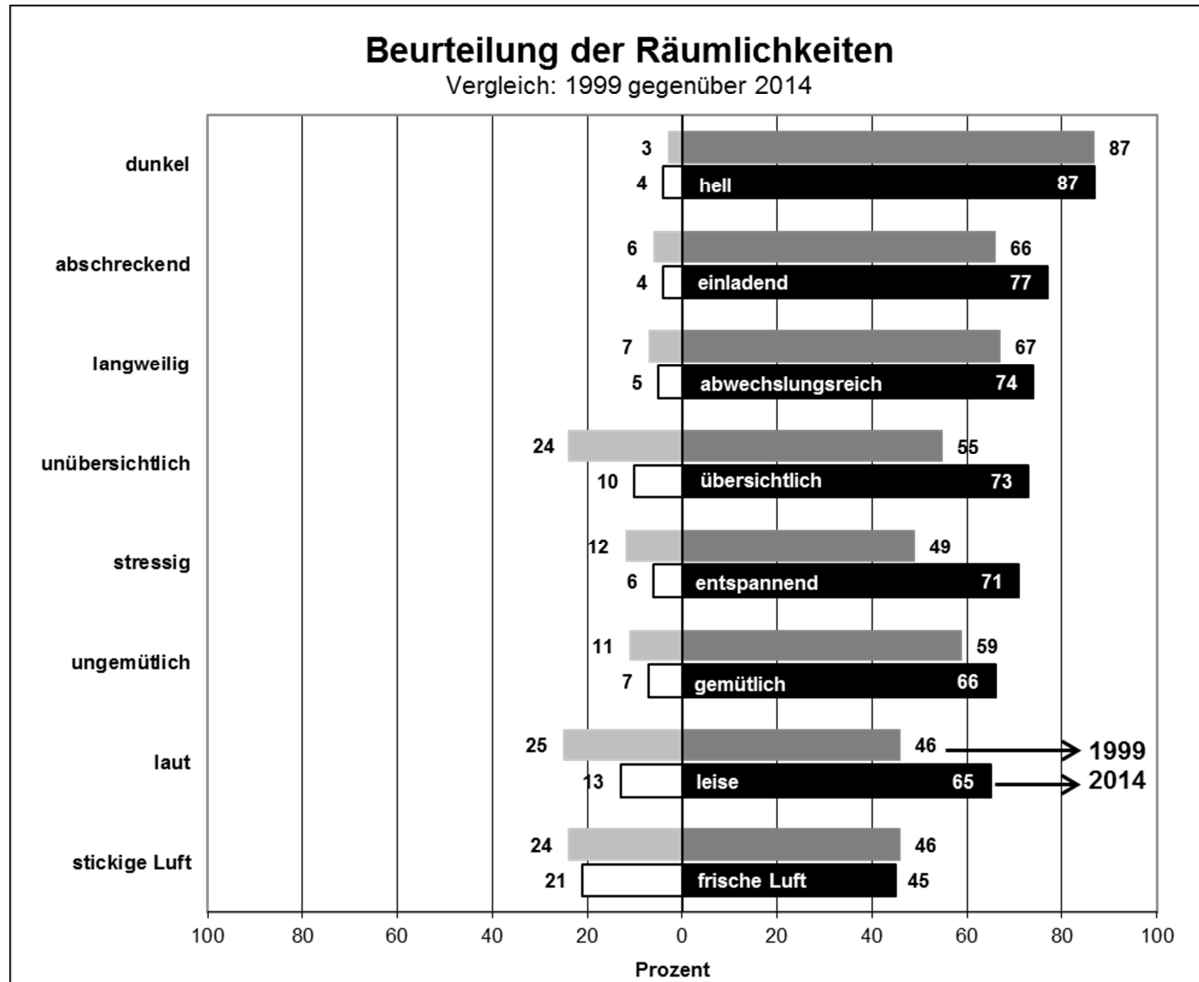
45 % der Befragten bescheinigt „**frische Luft**“. Für ein Gebäude mit ansonsten hoher Zustimmung ist das wirklich kein Zeichen von Begeisterung, was auch dadurch deutlich wird, dass jeder Fünfte offen von „stickiger Luft“ spricht.

Besonders kritisch äußert sich die Gruppe der **Senioren**.

Alle Daten auf Seite 56.

4.1.1 Beurteilung im Vergleich mit der Umfrage im Jahr 1999

Schon im Fragebogen der **Büchereiumfrage 1999** sollten die Räumlichkeiten bewertet werden. Lediglich die Frage zur **Sauberkeit** wurde im Fragebogen 2014 neu aufgenommen. Das folgende Schaubild vergleicht die beiden Ergebnisse. Dabei sind die Eigenschaften nach dem Ergebnis von 2014 geordnet (schwarzer Balken).



Gegenüber 1999 hat sich die Bewertung der Eigenschaften verbessert, zum Teil sogar recht drastisch. Nur bei den Luftverhältnissen tritt die Stadtbücherei auf der Stelle. Aber der Reihe nach.

Die **Lichtverhältnisse** erfuhren schon 1999 mit 87 %iger Zustimmung eine super Bewertung. Dieses Traumergebnis wurde 2014 bestätigt.

Bei der Frage nach dem **Erscheinungsbild** empfinden 77 %, also 11 %-Punkte mehr als 1999, die Räumlichkeiten als einladend. Wie bei den Lichtverhältnissen stagniert die Zahl der Kritiker auf niedrigem Niveau.

Auch bei der Bewertung des gebotenen **Abwechslungsreichtums** schneidet die Bücherei in der aktuellen Umfrage besser ab. 74 % der Befragten erteilen das Urteil „unterhaltend“. 1999 waren es erst 67 %. Die Zahl der Besucher, die Bücherei mit Langeweile verbinden, verharrt auf niedrigem Niveau.

Einen immensen Schritt nach vorne gemacht hat die Stadtbücherei beim Thema **Übersichtlichkeit**. Es ist nicht nur der Anteil der Lobenden um 18 %-Punkte auf 73 % gestiegen, sondern zeitgleich die der Skeptiker um 14 %-Punkte auf 10 % gefallen.

Die deutlich verbesserte Übersichtlichkeit und der später noch angesprochene verringerte Geräuschpegel dürften mit dazu beigetragen haben, dass die **Atmosphäre** fühlbar besser bewertet wird. 71 % erteilen das Urteil „entspannend“ (+ 22 %-Punkte) und nur noch 6 % sehen weiteren Verbesserungsbedarf (- 6 %-Punkte).

Angesichts der vorgenannten positiven Veränderungen wundert es nicht, dass immer mehr Menschen die Bücherei als **gemütlichen Aufenthaltsort** einstufen. Statt 59 % vergeben diesmal 66 % das Votum „gemütlich“.

Wie oben schon angedeutet, hat die Bücherei in den letzten Jahren viel zur Dämmung der **Geräuschkulisse** getan. Inzwischen bezeichnen 65 % der Interviewten die Stadtbücherei als leise. 1999 lag die Zahl noch bei nur 46 %. „Lediglich“ 13 % empfinden die Geräuschkulisse als störend. Vor 15 Jahren klagte noch jeder Vierte über den Krach. Trotz des spürbaren Rückganges ist vielleicht in der Zukunft noch mehr möglich.

Auf der Stelle tritt die Stadtbücherei bei dem Problem der **Luftverhältnisse** in den Räumlichkeiten. Noch immer klagt fast jeder vierte Besucher über stickige Luft. Nur knapp jeder Zweite verleiht der Luft das Prädikat „frisch“.

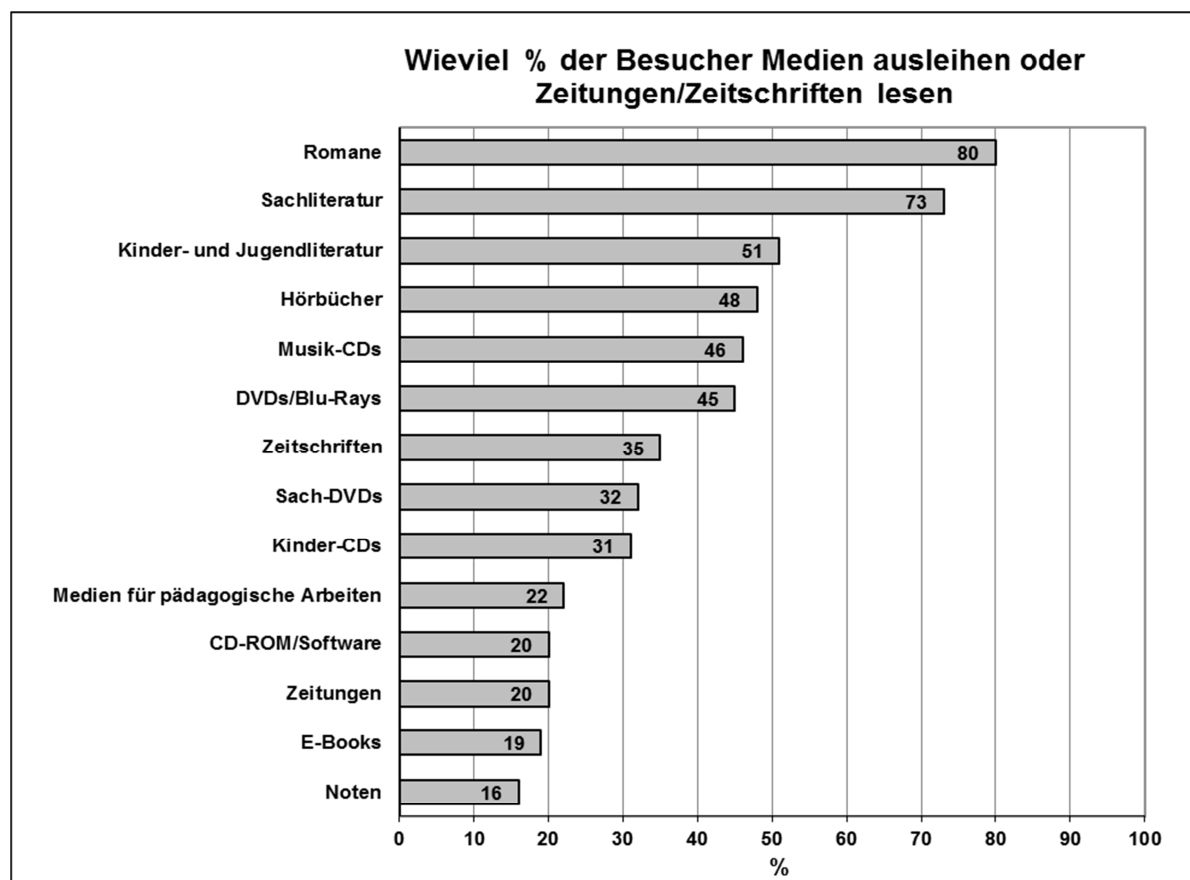
4.2. Beurteilung des Angebots an Büchern und anderer Medien

Im Rahmen der Befragung hatten die Besucher auch die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit mit dem Bestand an Büchern und Medien zu äußern. Weil die Kunden nur in den seltensten Fällen alle Medienangebote nutzen, sondern viele sich lediglich für bestimmte Themenbereiche interessieren, sollte der Interviewte angeben, welche Medien er gar nicht ausleiht/nutzt und dementsprechend auch nicht bewerten kann. So ist es möglich nicht nur die Zufriedenheit mit dem Medienangebot zu ergründen, sondern auch den Nutzungsgrad der einzelnen Sparten zu ermitteln.

Im folgenden Kapitel wird der Nutzungsgrad dargestellt, bevor im übernächsten Kapitel die Zufriedenheit mit dem Angebot diskutiert wird.

4.2.1 Nutzungsgrad der Bücher und Medien

Das folgende Schaubild zeigt den jeweiligen Nutzungsgrad der Bücher und Medien. Er liegt zwischen 16 % für **Noten** und 80 % für **Romane**.



Den höchsten Nutzungsgrad weisen **Romane** und **Sachliteratur** aus mit über 70 %.

Dabei finden sich unter den Romanlesern mehr Frauen (85 %) als Männer (69 %). Sachliteratur präferieren 45- bis 54-Jährige (86 %), Abiturienten (81 %) und Langzeitbesucher (länger als eine Stunde). Minderjährige (54 %) und Ruheständler (61 %) suchen leichtere Kost.

Dann folgt eine Vierergruppe bestehend aus **Kinder- und Jugendliteratur**, **Hörbüchern**, **Musik-CDs** und **DVDs/Blu-Rays**. Diese Angebote stoßen bei jedem zweiten Besucher auf Interesse.

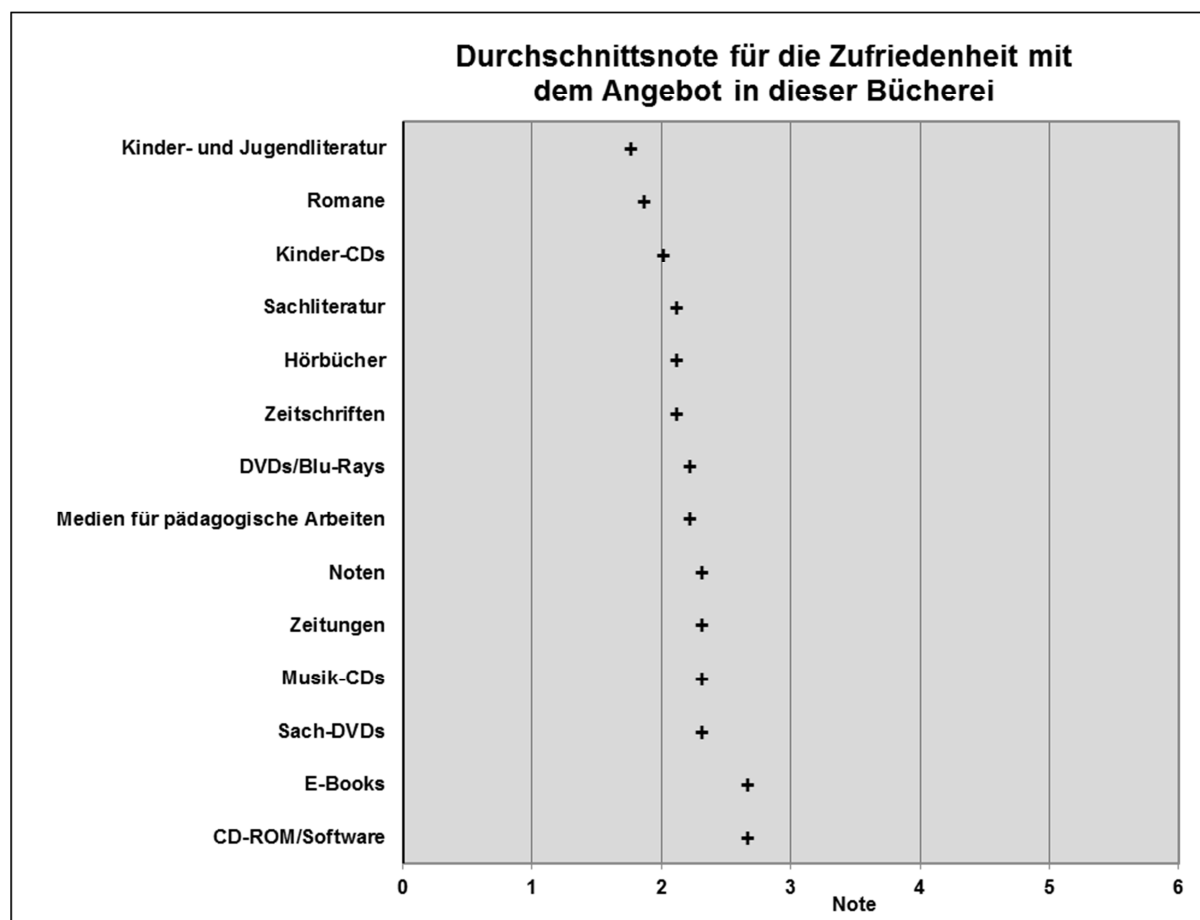
Auch hier kristallisieren sich spezielle **Nutzergruppen** heraus. Kinder- und Jugendliteratur wird häufiger von Frauen (57 %) nachgefragt als von Männern (34 %). Natürlich widmen sich auch mehr jüngere als ältere Besucher dieser Büchersparte. Ebenfalls mehr interessiert zeigen sich Auswärtige (61 %). Bei der Nachfrage nach Hörbüchern, Musik-CDs und DVDs ist der geschlechtsspezifische Unterschied nicht mehr vorhanden. Lediglich das Alter beeinflusst das Ausleihgeschehen. So sind über 55-Jährige Besucher besonders bei der Ausleihe von Hörbüchern und DVDs sehr zurückhaltend.

Von jedem dritten Kunden werden **Zeitschriften**, **Sach-DVDs** und **Kinder-CDs** genutzt. In der Gruppe der Intensivnutzer stößt man häufiger auf Zeitschriftenleser (45 %). Rentner und Pensionäre zeigen wenig Interesse an Sach-DVDs (13 %). Kinder-CDs werden speziell von der Elterngeneration, den 35- bis 44-Jährigen, begehrt (64 %). Im Alter lässt dann das Interesse spürbar nach.

Den Abschluss bildet eine Gruppe von fünf Medien, die bei jedem fünften Besucher Interesse erweckt. Dazu gehören **Medien für pädagogische Arbeiten**, **CD-ROM/Software**, **Zeitung**, **E-Books** und (Musik-) **Noten**. Ihr Nutzungsgrad liegt zwischen 16 % bei den Noten und 22 % bei den Medien für pädagogische Arbeiten. Verständlicherweise auf kaum Interesse stoßen die „Medien für pädagogische Arbeiten“ bei den 65-Jährigen und Älteren (5 %). Viele der Besucher, deren Aufmerksamkeit diesen Medien gilt, halten sich länger als eine Stunde in der Stadtbücherei auf. Das Studium des Fundus nimmt Zeit in Anspruch. Wer auf den Bestand an CD-ROM/Software zugreift ist häufiger männlichen Geschlechts. Mit dem Alter lässt das Interesse kontinuierlich nach. Gehörten von den Minderjährigen noch 37 % zu den „Spielern“, sind es von den über 65-Jährigen lediglich noch 7 %. Die Zeitungsleser sind häufig Intensivnutzer und halten sich länger als eine Stunde in der Stadtbücherei auf. Das E-Book- und das Notenangebot werden von jungen Menschen etwas häufiger genutzt als von älteren. Alle Daten auf den Seiten 60 – 73.

4.2.2 Zufriedenheit mit dem Angebot

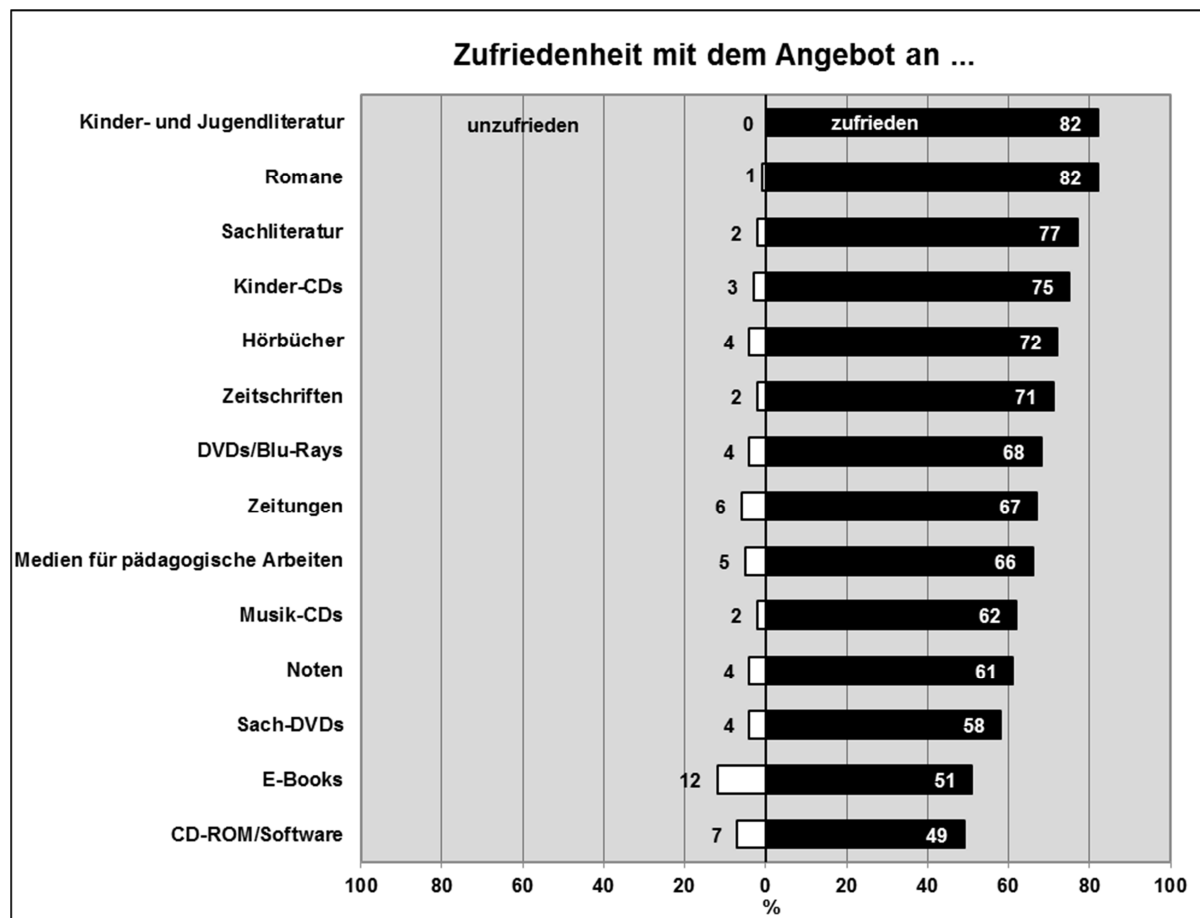
Alle diejenigen, die in einer der 14 Medienkategorien mindestens ein Buch oder ein Medium ausgeliehen haben, wurden über ihre **Zufriedenheit** mit dem vorgefundenen Angebot befragt. Dazu sollten sie ihre Zufriedenheit mit dem verfügbaren Angebot auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) einstufen.



Im Schaubild auf der vorangegangenen Seite werden die Skalenwerte 1 bis 6 als **Schulnoten** interpretiert.

Die Bewertung des Medienangebots fällt sehr erfreulich aus. Es wurden Durchschnittsnoten zwischen 1,8 „noch sehr gut“ und 2,7 „noch gut“ vergeben. Der Bestand an **Kinder- und Jugendliteratur** und an **Romanen** hat am besten abgeschnitten. Die Leserbewertung lautet 1,8 bzw. 1,9. Am unzufriedensten sind die Nutzer mit den Bereichen **E-Books** und **CD-ROM/Software**. Beide erhielten die Durchschnittsnote 2,7. Als schlechteste Bewertung repräsentiert sie aber noch ein hohes Maß an Zufriedenheit. Alle Daten auf den Seiten 74 – 75.

Im folgenden Schaubild sind die Zufriedenen (Skalenwerte 1 und 2) den Unzufriedenen (Skalenwerte 5 und 6) gegenübergestellt. Dadurch wird deutlicher sichtbar, in welchen Medienkategorien das jetzige Angebot ausreicht und wo der Bestand aufgefrischt werden sollte.



Schon ein erster flüchtiger Blick zeigt die Übermacht der Zufriedenen. So sind jeweils 82 % der Nutzer von **Kinder- und Jugendliteratur** und von **Romanen** zufrieden. Fast niemand äußert Kritik. Besonders erfreulich ist dieses Ergebnis, denn es handelt sich bei diesen beiden Angeboten doch um die am weitest stärksten nachgefragten Medienkategorien. Zwischen 70 % und 80 % bewegt sich die Zustimmungssquote bei den Lesern von **Sachliteratur** und **Zeitschriften** sowie den Hörern von **Kinder-CDs** und **Hörbüchern**. Verbesserungen wünschen lediglich 2 % bis 4 % der Nutzer. Jeder dritte Kunde äußert seine Zufriedenheit mit dem Bestand an **DVDs/Blu-Rays** (68 %), **Zeitungen** (67 %) und den **Medien für pädagogische Arbeiten** (66 %). Jeder fünfte, der sich dieser Medien bedient, meldet Verbesserungsbedarf an. Etwas schlechter schneidet der Bestand an **Musik-CDs** (62 %), **Noten** (61 %) und **Sach-DVDs** (61 %) ab. Überraschend, dass hier nur 4 % klar ihre Unzufriedenheit formulieren. Die meiste Zurückhaltung erfährt das Angebot an **E-Books** und **CD-ROM/Software**. Zwar äußert auch hier noch jeder zweite Besucher seine Zufriedenheit, doch mit 12 % bei

den E-Books und 7 % bei den CD-ROMs/Software sind die Unzufriedenen nicht zu übersehen. Eine Bestandsverbesserung dieser Medien kann zu einer höheren Nachfrage und mehr Besuchern führen.

Obwohl kaum eine deutliche Unzufriedenheit mit dem Angebot herrscht, soll die Umfrage genutzt werden, sich weiter zu verbessern, denn eine Zufriedenheitsquote von 100 % erhält keine Kategorie. So kann das Bestreben nicht nur darin liegen, die Zufriedenheit der jetzigen Nutzer zu erhöhen, sondern auch neue Nutzer hinzu zu gewinnen. Der nächste Abschnitt wirft deshalb einen Blick auf Nutzergruppen, deren Zufriedenheit stark von der Gesamtzufriedenheit aller Nutzer der Kategorie abweicht (Skalenwerte 1 und 2).

Die gebotene **Kinder- und Jugendliteratur** (82 % Gesamtzufriedenheit) stößt besonders bei Teilzeiterwerbstätigen, darunter sicherlich viele Mütter, auf Zustimmung (89 %). Etwas zurückhaltender urteilen Männer (73 %) und Senioren (75 %).

Mit den angebotenen **Romanen** (82 % Gesamtzufriedenheit) zufrieden sind in besonderem Maße die Senioren (89 %).

Die Stadtbücherei bietet einiges an **Sachliteratur** (77 % Gesamtzufriedenheit). Damit erfreut sie sowohl Schüler (86 %) als auch Senioren (83 %). Etwas skeptischer sind lediglich die 35- bis 44-Jährigen (67 %).

Zum Bestand einer Bücherei gehören auch **Kinder-CDs** (75 % Gesamtzufriedenheit). Besonders die Elterngeneration ist vom Gebotenen angetan (81 %). Minderjährige (67 %) sehen noch Spielraum beim CD-Kauf.

Das Angebot an **Hörbüchern** (72 % Gesamtzufriedenheit), die speziell Senioren interessieren, kann noch verbessert werden (63 %). Minderjährige sind spürbar zufriedener (78 %).

45- bis 54-Jährige (82 %) und Personen mit Mittlerer/FOS-Reife (91 %) fühlen sich durch die gebotenen **Zeitschriften** (71 % Gesamtzufriedenheit) umfassend informiert. Minderjährige (65 %) und die Elterngeneration (60 %) scheinen das ein oder andere Heft zu vermissen.

Neue Medien in Form von **DVDs/Blu-Rays** (68 % Gesamtzufriedenheit) dürfen in einer Bücherei nicht fehlen. Mit der Kollektion zufriedener als der Durchschnitt äußern sind 18- bis 34-Jährige (76 %), Besucher von außerhalb (76 %) und Intensivnutzer (77 %). Weniger zufrieden sind männliche Besucher (57 %) und Langzeitbesucher (62 %). Auffällig ist hier, dass besonders die ganz Jungen (59 %) und die Senioren (61 %) weniger zufrieden mit dem Angebot sind. Es ist nicht zu erwarten, dass sie die gleichen Titel vermissen.

Der ein oder andere Besucher nimmt die Möglichkeit wahr und greift zu den bereitliegenden **Zeitungen** (67 % Gesamtzufriedenheit). Das angebotene Spektrum an Zeitungen kommt besonders gut an bei Männern (73 %), 18- bis 34-Jährigen (73 %), Teilzeiterwerbstätigen (80 %) und Auswärtigen (89 %).

Frauen (71 %) bewerten die offerierten **Medien für pädagogische Arbeit** (63 % Gesamtzufriedenheit) deutlich besser als Männer (54 %).

Die verfügbaren **Musik-CDs** (62 % Gesamtzufriedenheit) finden keine überschwängliche Zustimmung. Etwas zufriedener zeigen sich allein junge Leute bis 34 Jahre (69 %) und auswärtige Besucher (78 %).

Nur 16 % der Büchereibesucher widmen sich dem Angebot an **Noten** (61 % Gesamtzufriedenheit). Wegen der wenigen Nutzer ist für diesen Medientyp eine Auswertung bezüglich der Zufriedenheit einzelner Nutzergruppen nicht möglich.

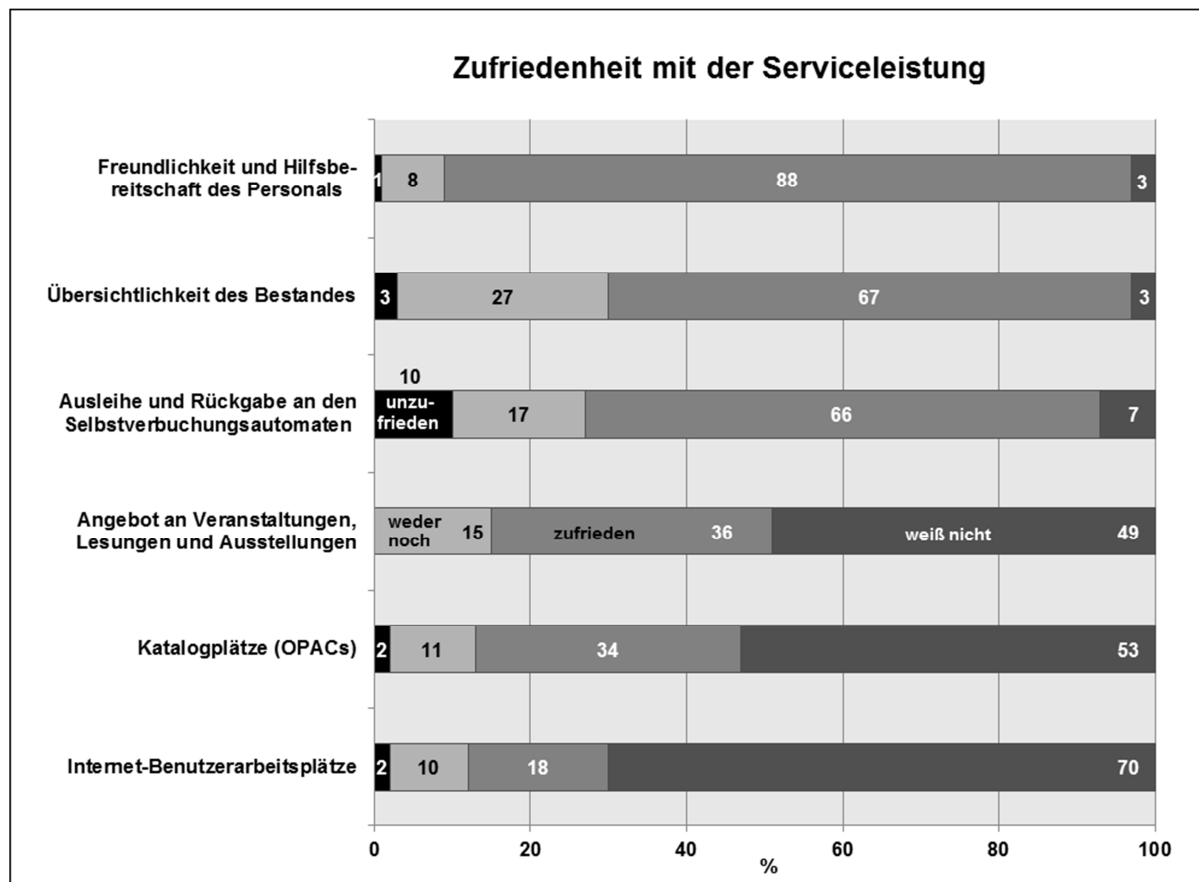
Bis auf die minderjährigen Besucher sind sich die Nutzer bei der Beurteilung der **Sach-DVDs** (58 % Gesamtzufriedenheit) einig. Die Minderjährigen äußern sich zufriedener (69 %).

Wie bei den Noten ist auch bei den beiden noch fehlenden Medienkategorien, **E-Books** (51 % Gesamtzufriedenheit) und **CD-ROM/Software** (59 % Gesamtzufriedenheit), Vorsicht geboten bei der Auswertung nach Nutzergruppen. Aber folgende Aussagen können getroffen werden. Die größte Unzufriedenheit mit dem Angebot an E-Books herrscht unter minderjährigen Nutzern. Mit dem im Bereich CD-ROM/Software Gebotenen können sich Frauen (59 %) mehr anfreunden als Männer (36 %). In den Altersgruppen herrscht bei den Minderjährigen mehr Wohlgefallen (60 %) als bei den 35- bis 44-Jährigen, von denen 19 % sehr unzufrieden sind mit CD-ROMs und Software.

Alle Daten auf den Seiten 60 – 73.

4.3 Zufriedenheit mit weiteren Leistungen und Angeboten der Bücherei

Nachdem in den beiden vorangegangenen Fragestellungen die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten und mit dem Medienbestand analysiert wurde, widmet sich die folgende Frage der Zufriedenheit mit weiteren Leistungen und Angeboten der Hagener Stadtbücherei.



Die höchste Zufriedenheit herrscht mit der **Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals** (Durchschnittszufriedenheit 1,5). 88 % der Befragten sind mit ihr „zufrieden“. Ein Spitzenergebnis, denn lediglich 1 % der Besucher machte sein Kreuz bei „unfreundlich“.

Dabei war es egal, ob Mann oder Frau, Jüngere oder Ältere den Fragebogen ausfüllten, alle bescheinigen dem Personal Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft.

Auf Platz 2 befindet sich die **Übersichtlichkeit des Bestandes**. Mit einem Mittelwert von 2,2 erhält die Übersichtlichkeit eine gute Note.

67 % der Besucher finden sich problemlos im Bestand zurecht, ihr Urteil lautet sehr zufrieden oder zufrieden. Es wird kaum Kritik laut, denn nur 3 % artikulieren ihre Unzufriedenheit. Wesentliche Unterschiede zwischen den Besuchergruppen in der Bewertung sind nicht zu erkennen.

Die Zufriedenheit mit der **Ausleihe und der Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten** erhält mit 2,2 eine gute Bewertung.

Dies zeigen auch die 66 %, die mit dem Einsatz der neuen Technik zufrieden sind. Nicht ignoriert werden sollten die zehn Prozent der Kunden, die über Probleme klagen und den Fragebogen nutzen, ihre Unzufriedenheit zu dokumentieren. Ein interessantes Ergebnis fördert ein Blick auf die Besuchergruppen zu Tage, denn er zeigt, dass nicht nur die jungen Leute überdurchschnittlich zufrieden mit der neuen Technik sind (73 % zufrieden), sondern auch die Gruppe der 65-Jährigen und Älteren (72 % zufrieden). Im Übrigen lieben die Frauen die Automaten genauso wie die Männer.

Diejenigen Besucher, die das Angebot an **Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen** nutzen, sind von ihm angetan und vergaben eine 2,2 als Durchschnittsnote.

Ein Blick auf die Antwortkategorien zeigt zum einen, dass 49 % der Befragten sich nicht in der Lage sahen eine Beurteilung vorzunehmen, sie scheinen dieses Angebot nicht zu kennen oder zu nutzen, und zum anderen, dass lediglich 5 Personen angaben, mit dem Programm nicht zufrieden zu sein. Eine Betrachtung der Besuchergruppen liefert bis auf zwei Ausnahmen ein homogenes Bild. Senioren kreuzten „weiß nicht“ etwas häufiger (60 %) und Langzeitbesucher etwas weniger häufig (42 %) an.

Über ein ähnliches Bekanntheitsprofil wie die Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen verfügen die **Katalogplätze**, kurz OPACs. Die Hälfte der Besucher sieht sich nicht in der Lage, ein Urteil abzugeben, wobei besonders Senioren (70 %) an ihre Grenzen stoßen. Wer das Instrument nutzt, ist angetan, dies jedenfalls lässt die durchschnittliche Zufriedenheit unter den Nutzern vermuten (2,1).

Die Nutzung der **Internet-Benutzerarbeitsplätze** fällt deutlich geringer aus, denn 70 % der Besucher antwortet „weiß nicht“. Ausnahmen bilden Jüngere, Intensivnutzer der Bücherei und Personen, die sich länger als eine Stunde in der Bücherei aufhalten. Sie sind häufiger im Internet anzutreffen. Dagegen sitzen Senioren äußerst selten vor einem PC. Im Vergleich mit den anderen Angeboten fällt die Beurteilung durch die Nutzer nicht ganz so überschwänglich aus. Als Durchschnittsnote ergibt sich eine 2,5. Zufriedener artikulieren sich nur jüngere Nutzer. Im Schnitt vergaben sie eine 2,1.

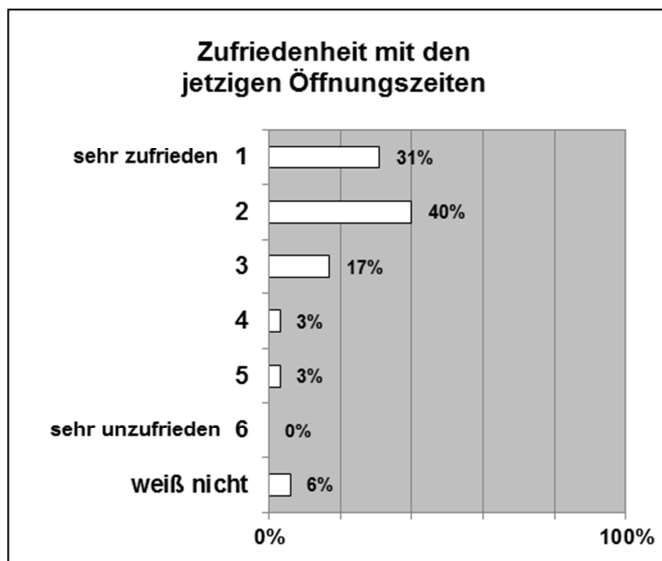
Alle Daten auf den Seiten 77 – 82.

4.4 Öffnungszeiten der Stadtbücherei an der Springe

In diesem Block geht es um die Zufriedenheit der Nutzer mit den Öffnungszeiten der Stadtbücherei an der Springe. Die Stadtbücherei ist am Montag, Dienstag und Freitag von 10-18 Uhr, am Donnerstag von 10-19 Uhr und am Samstag von 10-14 Uhr geöffnet. Am Mittwoch ist die Stadtbücherei geschlossen.

4.4.1 Zufriedenheit mit den jetzigen Öffnungszeiten

Die Zufriedenheit sollte anhand der **Schulnotenskala** von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) bewertet werden.



Die große Mehrheit von 71 % der Nutzer ist mit den jetzigen Öffnungszeiten zufrieden (Note 2) oder sogar sehr zufrieden (Note 1). Teils zufrieden/teils unzufrieden (Noten 3 und 4) lautete das Urteil von 20 % der Befragten. Nur eine Minderheit der Nutzer, 3 %, machte ihr Kreuz bei unzufrieden (Note 5) bzw. sehr unzufrieden (Note 6). 6 % der Nutzer sah sich nicht in der Lage, ein Urteil abzugeben.

Als **Durchschnittsnote** errechnet sich eine 2,0, d.h. die Besucher sind mit den jetzigen Öffnungszeiten zufrieden, sie decken ihre Bedürfnisse ab.

Männer und Frauen denken gleich positiv über die jetzigen Öffnungszeiten. 70 % von ihnen sind mit den Öffnungszeiten sehr zufrieden oder zufrieden. Dies gilt auch für die übrigen Fallgruppen, wobei es lediglich zu einer unterschiedlichen Verteilung zwischen den sehr zufrieden und zufrieden Nennungen kommt. Letztendlich besonders wichtig ist, dass keine Fallgruppe ihre Unzufriedenheit mit den jetzigen Öffnungszeiten zum Ausdruck bringt.

Alle Daten auf der Seite 84.

4.4.2 Von den Nutzern gewünschte Öffnungszeiten

Den Nutzern wurde zusätzlich zu der Möglichkeit, ihre Zufriedenheit mit den jetzigen Öffnungszeiten mit einer Note zu bewerten, die Gelegenheit gegeben, von ihnen präferierte Besuchszeiten zu nennen. Dafür wurde ihnen ein **Tableau** vorgelegt, in dem sie ihre liebsten 15 Wochenstunden ankreuzen konnten. Trotz der hohen Identifikationsquote mit den jetzigen Öffnungszeiten haben 507 der 611 Befragten ihre Wunschzeiten offengelegt. Dabei gaben viele Besucher weniger als 15 Stunden an. Im folgenden Schaubild wird das Ergebnis grafisch umgesetzt.

Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
09-10						
10-11						
11-12						
12-13						
13-14						
14-15						
15-16						
16-17						
17-18						
18-19						
19-20						
20-21						
21-22						

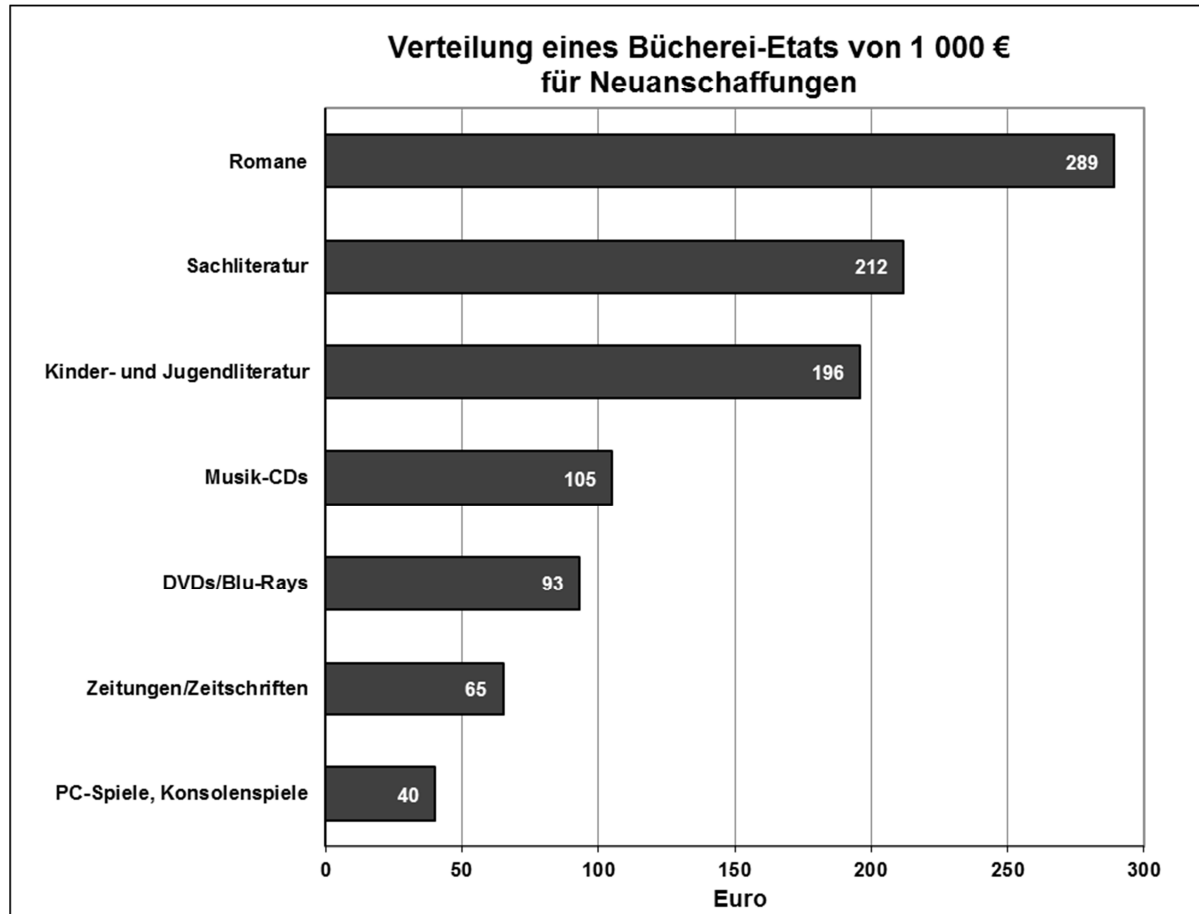
Das Tableau weist die einzelnen Wochenstunden aus. Die unterschiedliche Farbsättigung der Wochenstunden bedeutet, dass mit der Anzahl der Nennungen einer Uhrzeit, deren **Blaufärbung** intensiver wird. Die am stärksten nachgefragten Wochenstunden sind 16-18 Uhr am Montag und Dienstag, 17-18 Uhr am Mittwoch, 15-19 Uhr am Donnerstag, 15-18 Uhr am Freitag und 10-16 Uhr am Samstag. Es wird ersichtlich, dass häufiger späte Öffnungszeiten gewünscht werden.

Die roten Linien im Schaubild rahmen die jetzigen Öffnungszeiten ein. Bis auf **17-18 Uhr am Mittwoch**, ein Tag, an dem die Bücherei geschlossen ist, und **14-16 Uhr am Samstag** fallen die am stärksten nachgefragten Stunden in den jetzigen Öffnungsbereich. Dieses Ergebnis erklärt im Nachhinein noch einmal die im vorangegangenen Kapitel geäußerte hohe Zustimmung mit den aktuellen Öffnungszeiten.

Eine tabellarische Aufstellung, wie oft die einzelnen Wochenstunden genannt wurden, befindet sich auf Seite 85.

5. Verteilung eines Bücherei-Etats von 1.000 € für Neuanschaffungen

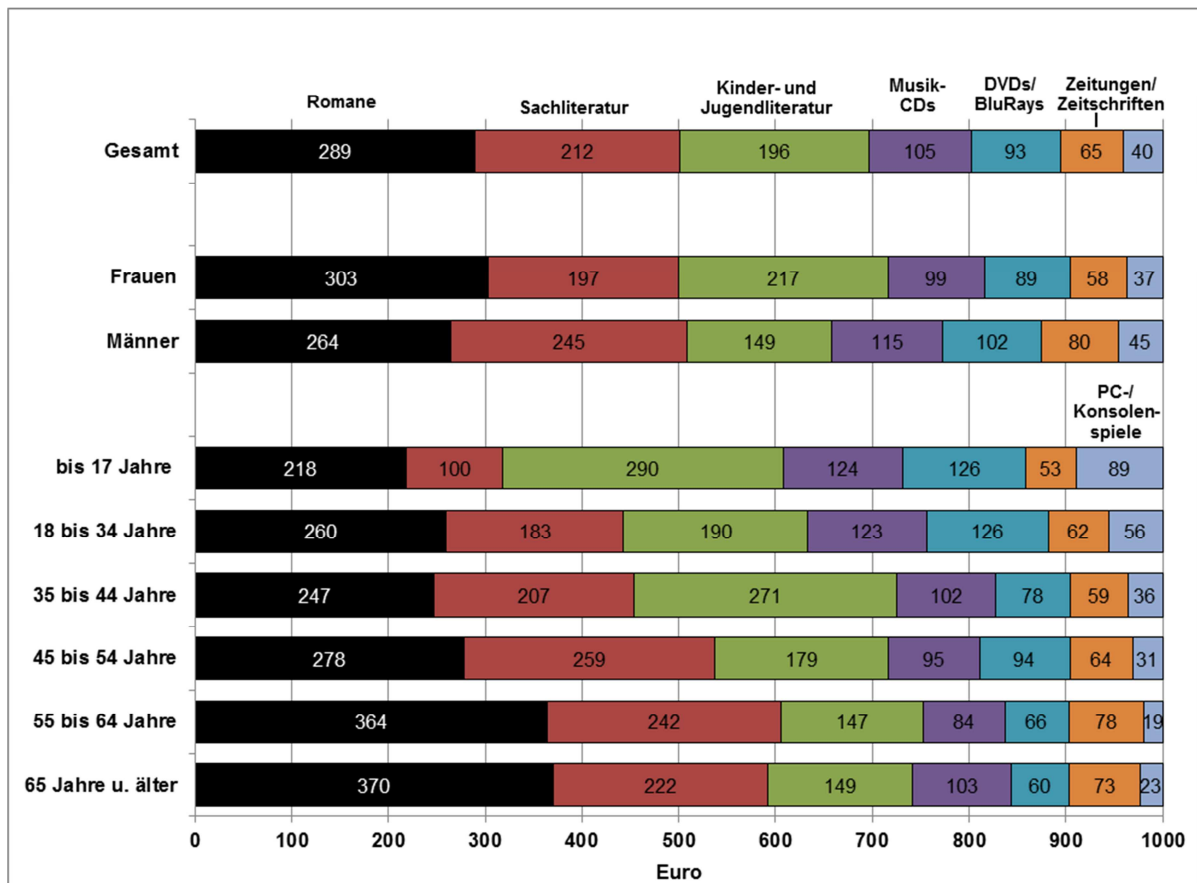
Bei dieser Frage sollten die Befragten in die Rolle der Büchereileitung schlüpfen. Sie erhielten 1.000 € für **Neuanschaffungen** und sollten dieses Geld nach eigenem Ermessen auf sieben Bereiche verteilen. Das folgende Schaubild zeigt die Bereiche und wie viele Euro des Etats ihnen von den Befragten durchschnittlich zugewiesen wurden.



Mehr als ein Viertel des Etats, 289 €, soll nach Besuchermeinung in die Anschaffung neuer **Romane** fließen. Auf den beiden folgenden Plätzen finden sich **Sachliteratur** und **Kinder- und Jugendliteratur**, die jeweils mit rund 200 € ausgestattet werden. Damit erhalten Bücher 70 % des Etats. Vielleicht etwas überraschend, weil 80 % der Nutzer mit dem jetzigen Bücherangebot zufrieden ist (siehe 4.2.2). Man sollte aber bedenken, dass es sich bei den Romanen und der Sachliteratur um die am Häufigsten nachgefragten Medien handelt (siehe 4.2.1). Vermutlich wollen die Nutzer mit den angedachten hohen Investitionen den guten Standard erhalten und noch weiter ausbauen. Letzteres gilt im Besonderen für die Kinder- und Jugendliteratur, der viel Geld zugewiesen wird, obwohl sie nur von der Hälfte der Besucher genutzt wird (siehe 4.2.1).

Neben der Bücherwelt werden bei der Geldvergabe besonders **Musik-CDs** und **DVDs/Blu-Rays** berücksichtigt. Sie erhalten jeweils rund 100 €. Am wenigsten partizipieren **Zeitungen/Zeitschriften**, 65 €, und **PC-Spiele, Konsolenspiele**, 40 €, von dem bereitgestellten Geld.

Die einzelnen **Nutzergruppen** geben das zur Verfügung gestellte Geld höchst unterschiedlich aus. Das folgende Schaubild zeigt die Vorlieben von **Frauen und Männern** und **Jungen und Alten**.



Die Erhaltung und Verbesserung des Romanbestandes liegt **allen** am Herzen. Bis auf die Minderjährigen stellt jede Fallgruppe hierfür den größten Anteil des Budgets bereit. Trotzdem weisen die Investitionshöhen deutliche Abweichungen auf. Männer interessieren sich nicht so sehr wie Frauen für Romane. Auch Minderjährige verhalten sich zurückhaltend. Sie investieren nur gut die Hälfte von dem, was die Nutzer über 55 Jahre der Romansparte zugestehen.

Männer verhalten sich nicht nur reservierter gegenüber den Romanen, sondern auch die Kinder- und Jugendliteratur halten sie nicht für besonders förderungswürdig. Dagegen bevorzugen Männer Sachbücher und sind auch häufiger an den Zeitungsständen anzutreffen als Frauen.

Deutlich ausgeprägter sind die Unterschiede zwischen Jung und Alt, wie das Schaubild zeigt. Die jüngeren Besucher sehen eine andere Büchereiwelt als die „Bücherei-Senioren“. So investieren **Minderjährige** spürbar mehr Geld in Kinder- und Jugendliteratur als in Romane. Sie fördern insbesondere auch die Anschaffung von Musik-CDs, DVDs/Blu-Rays und PC-Spielen, Konsolenspielen. Im Vergleich dazu bleibt ihr Portemonnaie bei den Sachbüchern und den Zeitungen/Zeitschriften eher geschlossen.

Für **18- bis 34-Jährige** spielen ebenfalls Musik-CDs und DVDs/Blu-Rays eine große Rolle bei ihrer Bibliotheksplanung. Weniger Interesse widmen sie der Sachliteratur. Besucher im Elteralter, **35 bis 44 Jahre**, investieren überdurchschnittlich viel Geld in Kinder- und Jugendliteratur. Darunter leiden die Investitionen in Romane. Dagegen spielen Romane für Nutzer **ab 55 Jahren** einen wesentlichen Aspekt bei der Verteilung ihres Budgets. Auch für Zeitungen und Zeitschriften stellen sie überdurchschnittlich viel Geld zur Verfügung. Deutliche Zurückhaltung zeigen sie dagegen bei der Beschaffung von DVDs/Blu-Rays und PC-, Konsolenspielen. Wen wundert dies?

Ein Blick auf die Budgetverteilungen der **übrigen Nutzergruppen** offenbart weitere spannende Präferenzen. So plädieren Personen mit einem höheren Bildungsabschluss, **Abitur oder Fachhochschulreife**, verstärkt für die Anschaffung von weiteren Sachbüchern, Zeitungen und Zeitschriften. Auch die **Vollzeitbeschäftigten** widmen sich gern der Sachliteratur, wohingegen **Teilzeitbeschäftigte**, unter ihnen sicherlich viele Mütter, einen großen Anteil ihres Budgets für Kinder- und Jugendliteratur vorsehen. Wer von **außerhalb** anreist, unterstützt insbesondere die Abteilungen für DVDs/Blu-Rays und für PC-Spiele, Konsolenspiele, weniger Beachtung schenken die Auswärtigen Romanen und Zeitungen/Zeitschriften. Für **Intensivnutzer** und **Langzeitbesucher** spielen die Bereiche Zeitungen/Zeitschriften und PC-Spiele/ Konsolenspiele eine größere Rolle als für die übrigen Nutzer. Weiterhin zeigen **Intensivnutzer** ein überdurchschnittliches Interesse an einer Erweiterung des Bestandes an DVDs und Blu-Rays, wohingegen **Langzeitbesucher** eher Geld für die Anschaffung weiterer Musik-CDs zur Verfügung stellen. Die höheren Ausgaben für die Bereich DVDs/Blu-Rays, Zeitungen/Zeitschriften und PC-Spiele, Konsolenspiele sparen die Intensivnutzer bei der Kinder- und Jugendliteratur ein. Erwähnenswert ist noch der hohe Budgetanteil den ältere Erwerbstätige für die Sachbuchabteilung bereitstellen.

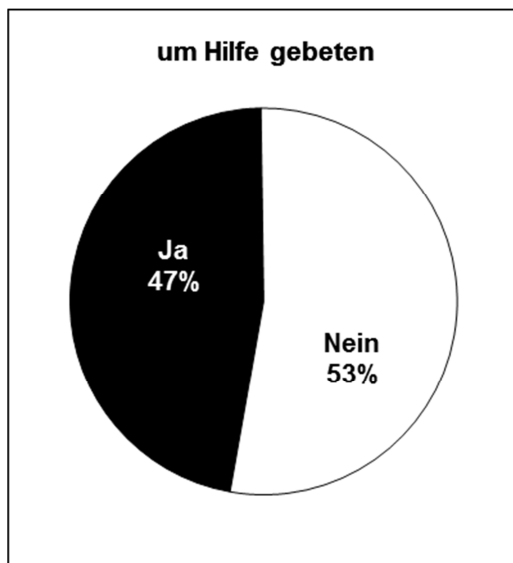
Alle Daten auf der Seite 76.

6. Service an den Informationstheken

Stößt der Büchereibesucher auf Probleme, besteht für ihn die Möglichkeit, sich an das Personal an den Informationstheken zu wenden. Dort wird ihm kompetent geholfen. Mit dem folgenden Fragenduo sollte erkundet werden, wie viele Besucher diesen Service in Anspruch nehmen und wie hoch die Erfolgsquote bei der Lösung des Problems war.

6.1 Inanspruchnahme der Informationstheken

Annähernd jeder zweite Besucher (47 %) hat an den Informationstheken um Hilfe nachgefragt.

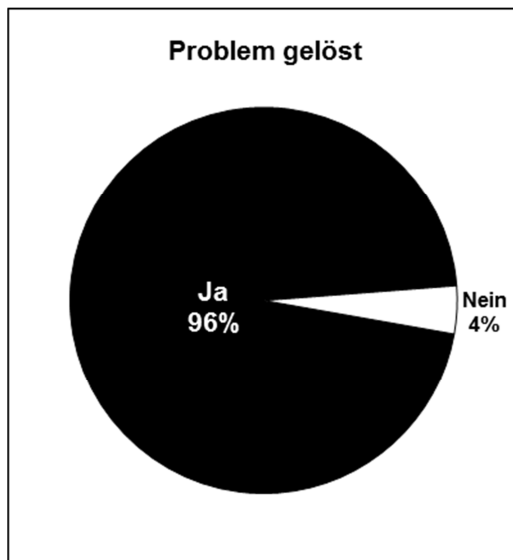


Lediglich drei Gruppen weichen vom durchschnittlichen Antwortverhalten ab. Während **45- bis 54-Jährige** (53 %) und **Langzeitbesucher** (54 %) den Informationsdienst etwas intensiver nutzen, verhalten sich die **55- bis 64-Jährigen** Besucher spürbar zurückhaltender (38 %), weil sie sich nicht trauen oder Hilfe einfach nicht notwendig ist.

Alle Daten auf der Seite 83.

6.2 Problemlösung

Diejenigen, die um Hilfe gebeten hatten, erhielten noch die Gelegenheit zu sagen, ob ihr **Problem** gelöst werden konnte. Wie das folgende Kreisdiagramm zeigt, waren die Büchereimitarbeiter in 96 % der Fälle erfolgreich. Ein herausragendes Ergebnis, das die Kompetenz der Mitarbeiter belegt.



Bei den **Minderjährigen** sieht die Bilanz nicht ganz so positiv aus. 12 % von ihnen konnte nicht geholfen werden. Sie hatten offensichtlich Probleme, bei denen eine Lösung schwierig wurde.

Alle Daten auf der Seite 83.

6.3 Vergleich mit der Befragung im Jahr 1999

Bereits im Jahr 1999 wurde nach der **Inanspruchnahme** der Infotheke durch den Besucher gefragt. Damals war es lediglich ein Drittel der Befragten (31 %), der sich wegen eines Problems an das Personal gewandt hatte. Vielleicht ist der spürbare Anstieg der Nachfrager um 16 %-Punkte auf 47 % im Jahr 2014 durch den Vormarsch der Technik in der Bücherei zu erklären.

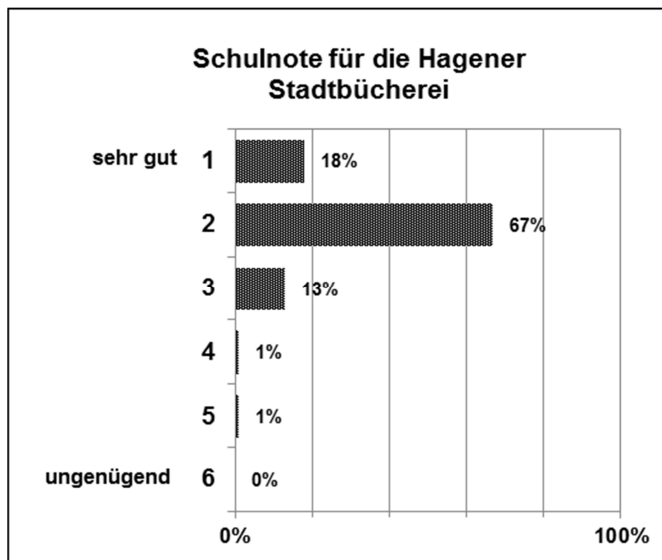
Gegenüber 1999 ist nicht nur der Anteil Ratsuchender gestiegen, sondern auch der Anteil derjenigen, denen geholfen werden konnte. Konnte 1999 noch bei 18 % der Hilfesuchenden das **Problem** nicht gelöst werden, waren es 2014 lediglich 4 %, denen die Beratung nicht weiter half. Dies spricht für ein ausgeprägtes Fachwissen der heutigen Mitarbeiter.

7. Gesamturteil für die Stadtbücherei

Natürlich wurden in dieser Umfrage die Befragten gebeten ein Gesamturteil über die Stadtbücherei abzugeben. Dies erfolgte anhand der **Schulnotenskala** von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).

7.1 Gesamturteil 2014

592 der Befragten stellten sich dieser Aufgabe. Nur 6 von ihnen vergaben ein „ausreichend“ und 5 ein „mangelhaft“. Niemand nannte die Note „ungenügend“. Das folgende Schaubild zeigt die prozentuale Verteilung der Nennungen.

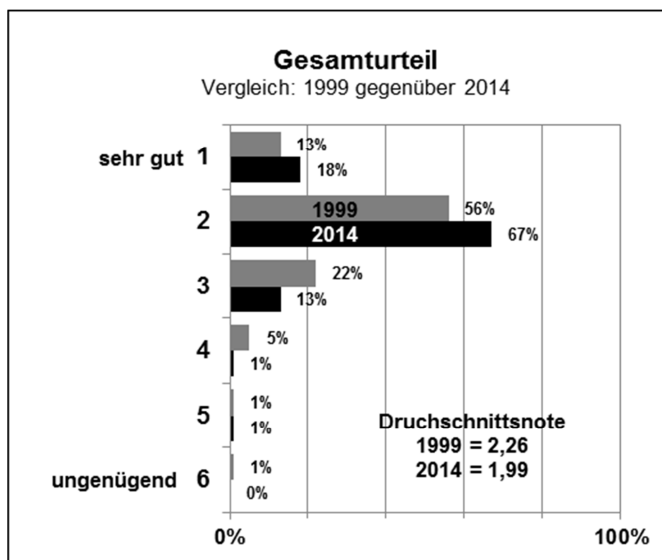


Wenn bei der Frage nach dem Gesamturteil **85 %** der Befragten die Note 1 oder 2 vergeben und weitere 13 % zur Note 3 greifen, dann steht fest: Die Besucher sind mit ihrer Stadtbücherei rundum zufrieden.

Alle Daten auf Seite 86.

7.2 Vergleich mit dem Gesamturteil im Jahr 1999

Im folgenden Schaubild wird das Gesamturteil aus dem Jahr 2014 dem Gesamturteil im Jahr 1999 gegenübergestellt.



Bereits vor 15 Jahren bewerteten 13 % der Befragten die Stadtbücherei mit der Note 1 und 54 % vergaben die Note 2. Deutliche Kritik äußerten lediglich 2 %. Sie urteilten mit „mangelhaft“ bzw. „ungenügend“. Als Durchschnittsnote errechnete sich eine 2,26, also ein noch gut. Bis 2014 hat sich das Gesamtbild der Bücherei noch deutlich verbessert. Dies ist nicht nur anhand der Prozentsätze für die Einzelnoten erkennbar, sondern auch die Durchschnittsnote **1,99** spiegelt die gestiegene Zufriedenheit der Besucher wider.

8. Lob und Anerkennung - Tadel und Anregung

Als letzter Punkt auf dem Fragebogen konnten die Befragten noch notieren, ob ihnen beim Besuch etwas besonders gefallen hat, nicht gefallen hat oder ob ihnen etwas gefehlt hat.

Ungewöhnlich viele Personen haben zum Stift gegriffen, nämlich 507 der 611 befragten Personen. Sie gaben Anerkennung und Anregungen. Einige verstärkten die in der Befragung gemachten Aussagen (super, weiter so, wir kommen gerne), andere äußerten ganz spezielle Wünsche (Handyverbot, Rentnerermäßigung, WLAN, mehr Fantasy-Romane).

Auf den folgenden Seiten sind die Ergebnisse dargestellt. Um sie leichter lesbar zu machen, wurden sie den 9 Kategorien „Personal“, „Bestand und Medien“, „Öffnungszeiten“, „Gebäude und Räume“, „EDV und Internet“, „Angebot an Veranstaltungen“, „Ausleihe und Rückgabe“, „Serviceleistungen“ und „Allgemeines“ zugeordnet. In den Bereichen „Personal“ und „Allgemeines“ haben Lob und Anerkennung die Nase vorne, in allen anderen überwiegen Tadel und Anregungen.

Die in diesem Kapitel aufgeführten Ergebnisse erheben nicht den Anspruch auf Repräsentativität. Sie sind eine hervorragende Ideenbörse, eine ausführliche Sammlung von Vorschlägen und Gedanken von Einzelpersonen, alles Nutzer der Stadtbücherei an der Springe.

Lob**Personal****Anregung/Tadel**

Aufmerksamkeit des Personals sehr angenehm
 Beratung, Ausleihe durch Personal war deutlich besser u. angenehmer als Computer
 Damen stets sehr freundlich u. informativ
 dankbar für die freundlichen Mitarbeiter
 Freundliche Betreuung beim Suchen

 freundliches Gespräch mit den Mitarbeitern fehlt wegen Computern
 Freundlichkeit d. Personals kommt sehr gut an, super
 Freundlichkeit und Motivation, "Spaß an der Arbeit" des Bibliothekenteams super
 Freundlichkeit und Weltoffenheit gefällt
 gesamtes Personal verdient großes Lob, alte Generation immer zuvorkommend behandelt
 glücklich über Ihre Freundlichkeit
 große Hilfsbereitschaft
 gute Mitarbeiter
 gute, nette und fachliche Kompetenz d. Mitarbeiter
 Hilfsbereitschaft des Personals
 Kinderabteilung liebevoll betreut! Super!
 kollegiales Arbeitsklima = angenehme Atmosphäre u. aufgeschlossene Haltung gegenüber d. Nutzern
 Kontakt zu den Mitarbeitern leider gegen Null wg. Computern
 Lob für das Personal, viel Engagement!
 meiste Mitarbeiter sind extrem hilfsbereit u. kompetent
 Mitarbeiter sehr nett
 Mitarbeiter sind ausgesprochen nett u. hilfsbereit
 Mitarbeiter z.T. sehr freundlich und hilfsbereit
 Mitarbeiterinnen geben sich große Mühe, zeigt sich beim Umgang mit d. Kunden
 nettes und hilfsbereites Personal
 nettes, hilfsbereites Personal
 Personal freundlich u hilfsbereit, immer mit Lächeln
 Personal freundlich und hilfsbereit
 Personal gut
 Personal immer hilfsbereit und freundlich
 Personal ist durchgehend immer hilfsbereit, freundlich und nett.
 Personal ist hilfsbereit und freundlich
 Personal ist immer hilfsbereit u. sehr freundlich. Vielen Dank.
 Personal ruft nicht, dass man leise sein soll
 Personal sehr freundlich und interessiert. Zudem sehr kompetent. Danke!
 Personal sehr hilfsbereit
 Personal sehr hilfsbereit bei Extrawünschen (Magazinausleihe/Fernleihe)
 Personal sehr hilfsbereit u. kennt sich gut aus
 sehr freundliches Personal
 sehr freundliches Personal, Hilfsbereitschaft ist immer vorhanden
 sehr freundliches und hilfsbereites Personal
 weiter so! Und kürzt nicht die Stellen der netten Mitarbeiter!

Fragen werden als Störungen u. Probleme interpretiert
 häufig weniger freundliche Bedienung, genervt, man glaubt zu stören
 manche Mitarbeiter vor allem am Wochenende lustlos
 Mitarbeiter z.T. unverschämte unfreundlich
 teilweise Personal bei Fragen unfreundlich u. reagiert genervt, war früher anders
 Kompetenz der Mitarbeiter Note 4

 vor der Selbstverbuchung unfreundliches Personal
 z.T. Mitarbeiter, die beim Zurückstellen Alphabet/Sprachen/Themen nicht beachten - Suche unmöglich

Bestand, Medien

Lob

Angebot ist echt gut
 Angebot ist gut
 Angebot von neuen Büchern ist gut
 Auswahl an Büchern perfekt
 besonders zu erwähnen: Angebot für Kids u. Youngsters
 Bestand der Bücherei gefällt sehr
 bin dankbar über das vielfältige Angebot
 Bücherei hat einfach ein tolles Angebot
 Fantasy Jugendabteilung sehr gut, große Auswahl
 finde die Manga-Abteilung gut, viele verschiedene, auch ältere
 gefällt besonders das Angebot für Vorschul- u. Kindergartenkinder
 gefällt: aktuelle Reiseliteratur und Wanderkarten
 gefällt: große Auswahl an neuen interessanten Sachbüchern
 gr. Auswahl Romane, Sachbücher, Zeitschriften, Hörbücher, Reiseführer-deshalb seit langer Zeit Mitglied
 Kinderabteilung wird so hoch gehalten! Super !
 lese schon ewig hier, jetzt öfter Bücher, die ich kenne - aber nicht schlimm
 Musikalienabteilung (Noten) ist spitze
 nutze gern die guten, aktuellen Bücher u. Zeitschriften und finde garantiert Medien zum Leihen
 sehr gute Ausstattung
 sehr schön, dass englische Bücher ausleihbar sind
 Vielfältigkeit, ich entdecke immer etwas Neues bzw. Interessantes
 Kinderabteilung ist toll, sehr einladend f. Kinder, viele Sachbücher u. Übungsmaterialien (Schule Tochter)
 glücklich über Angebot

Anregung/Tadel

aktuelle Krimis
 an der Springe Gregs Tagebuch Teil 9 zu bestellen/haben
 beim SLC oder dieses Jahr nicht so viele gute Bücher zur Verfügung
 breiteres "E-Book-Angebot" bei Zeitungen/ Zeitschriften
 CDs manche kaum oder z.B. The Wanted gar nicht vorhanden
 CDs sind häufig sehr gebraucht
 das ein oder andere Buch ist im Angebot nicht vorhanden
 E-Book-Angebot für Sachbücher in der On-Leihe noch etwas dürftig
 E-Book-Bestand müsste weiter ausgebaut werden, insbesondere bei Kinderbüchern
 ein paar Neuerwerbungen wären doch schöner als englische Bücher
 Erw.-Literatur über Parks u. Rummelplatzgeschichten
 Erweiterung der Reiseführer und Fahrradtouren
 erwünscht: weiterer Ausbau mit NSA-Thematik
 etwas mehr PC Spiele
 evtl. größere Auswahl an PC-Spielen, Büchern (John Green) u. Serien
 evtl. mehr "Fear Street" Bücher (würde mich sehr freuen)
 Fantasie-Romane (Brent, Weeks) könnten mehr sein
 größere Auswahl an englischsprachiger Literatur
 größere Zeitschriftensammlung u. E-Book Auswahl
 größeres Angebot "Kunst", besonders malen, zeichnen
 größeres Angebot an Sachbüchern oder anderen E-Book Medien fände ich gut
 immer mehr Bücher anbieten, dann wird die Bücherei zu einem wertvollen Ort
 in Auslage für Neuerscheinungen vorwiegend Krimis, schade.
 in der Kinderabteilung mehr Grusel-Bücher von Gänsehaut
 keine Nintendo DS 3 Spiele da
 manche Zeitschriften sind so häufig ausgeliehen - zweimal vorhalten
 manchmal erstes Buch einer Reihe da - und die nächsten (noch) nicht
 Manga/Comic Buchreihen sollten vollständig sein, wenn Teil 1 fehlt bedauerlich
 Manga/Comiceihen sind unvollständig. (Band 1 fehlt oft, auch Zwischenstücke)
 Manga-Abteilung ist meist nicht geordnet und auch in Reihen unvollständig
 Mangareihen sind oft unvollständig, Bände fehlen
 Medien zu "Maschinenbau" sind selten/nicht vorhanden
 mehr "Hörspiele" (keine Hörbücher)
 mehr Anime DVDs und Wii U Spiele
 mehr Anschaffungen im Bereich Noten (modern)
 mehr Auswahl an verschiedensprachigen Büchern/Romanen
 mehr Blu-Ray-Filme, DVD&CD Filme&Musik, Micky

Maus/D.Duck Bücher, Sach-DVDs&Bücher f. Jugendl.
 mehr Disney DVDs für die Familie - mehr aktuelle
 Romane - mehr Spiele
 mehr DVDs
 mehr E-Books (Anzahl und Aktualität)
 mehr englischsprachige Literatur
 mehr Filme
 mehr Hörbücher von klassischen Romanen, z.B. Rus-
 sen, Weltliteratur von guten Sprechern gelesen
 mehr neu erschienene: Hörbücher, Wohn/Dekobücher,
 Oster/Weihnacht, Gesundheit
 mehr Sachbücher für Erwachsene im Bereich Mythen
 u. Fantasy, Musik DVEs u. Musik CDs
 mehr Sachbücher tradit. Lehrwerte v. Studienfächern
 (z.B. Psychologie, Linguistik, Kulturwiss .etc)
 mehr SF-Bücher und SF-DVDs
 mehr Teufelskicker CDs
 mehr Thriller in d. Jugendabteilung, Arena Thriller
 mehr zu Tierschutz/Tierhaltung in Hagen, Sozialkriti-
 sches
 mind.1 alternative Zeitung statt nur Mainstream (die
 junge Welt o.ä. "wachsende kritische Leserschaft"
 Music-CD könnte mehr sein, DVD/Blue-Rays erweitern
 Musik CDs, die zeitgemäßer sind, besonders Klassik
 Musik Gruppe Groundation mehr Reggae
 Musik-CDs: mehr von vor 2-3 J., v. The Wanted, One Direc-
 tion, Pink, SSOS, R5, Owl City, Bastille, Usher, Pitbull, Riha-
 na, Miley Cyrus, Maroon 5, Aviana Grande etc
 neue Romane zeitnah kaufen, Lehrbücher in Pflegebe-
 rufen etwas veraltet. Vokabeln für Anatomie fehlt.
 nicht so viele Bücher als download, eher normales
 Buch oder Hörbuch
 Nintendo 3 DS Spiele, wie z.B. Tamodachi life usw.
 fehlen
 Notenbereich: mehr bekannte Literatur (u.a. Bruch
 Violinkonzert) anbieten
 Notenbereich: mehr Werkanalysen für bekannte Wer-
 ke (u.a. Mendelssohn Violinkonzert)
 PS 3 Spieleauswahl ist eher lasch
 Romane könnten neuer sein. Satire könnte neuer sein
 (Humor).
 Sommerleseclub: 2014 waren kaum entsprechende
 Bücher für meine Töchter da
 Themen an Büchern in englischer Sprache ausweiten
 vermisste die TAZ, der Sachbücherbestand könnte
 größer sein
 viele DVDs sind nicht auszuleihen (von neuen TV
 Serien)
 viele Manga fehlen: Elfenlied, The Breaker-Ich wünschte ich
 könnte fliegen, Arinas Lovestory, mehr Boyslove Manga
 Wunsch: größere Auswahl an Reiseberichten, auch
 Segelreisen
 Zeitschriften nicht nur für PC sondern auch für I-Pad
 wäre schön
 Zeitschriften von "DIE ZEIT" anbieten
 zu wenig C.S. Lewis
 zu wenig Komödie-Filme
 zu wenig Naturwissenschaften Sek. I.
 mehr Bücher in E-books zur Verfügung stellen

Öffnungszeiten

Lob

gefällt: donnerstags bis 19 Uhr offen

Anregung/Tadel

Abendöffnung bis 21 Uhr an einem Tag
 arbeitnehmerfreundliche Öffnungsz. in Hohenlimburg,
 z.B. samstags
 ein langer Abend die Woche, Mittwochs öffnen
 ein paar Stunden am Sonntag öffnen (nachmittags)
 einzig: längere Öffnungszeiten bitte
 mindestens einen Tag auch am Abend geöffnet
 Mittwoch geschlossen gefällt nicht
 Mittwoch nachmittags bitte öffnen
 Mittwoch nachmittags öffnen
 Mittwoch nicht offen und nicht bis 20 Uhr offen
 Mittwoch zu gefällt nicht
 Mittwochs geschlossen, nicht gut
 Mittwochs öffnen
 Mittwochs öffnen
 Mittwochs öffnen
 Mittwochs öffnen
 Mittwochs öffnen
 Mittwochs öffnen bitte
 Mittwochs öffnen, längere Öffnung bis ca. 20 Uhr
 Morgens ab 7.30/8.00 u. später abends bis 20/21 Uhr
 Öffnung zu spät, mindestens 9 Uhr oder früher
 Öffnungszeiten Mo-Fr 9-20 Uhr
 Öffnungszeiten sind abends zu kurz für Berufstätige
 Samstag bis ca. 16 Uhr, unter der Woche bis 20 Uhr
 Samstag etwas länger z.B. bis 15 oder 16 Uhr
 Samstags spätere Öffnungszeiten
 Öffnungszeiten ungünstig: häusliche/berufl. Belastung, arbeite oft Nachmittags/Wochenende

Gebäude, Räume (Zurechtfinden, Sortierung, Präsentation, Parken)

Lob

Abteilung (Tipps) aus unterschiedlichsten Themen gefällt gut
Auslagentische sehr gut, oft Titel, die man sonst vielleicht nicht ausgeliehen hätte
besonders gut: die großen Fenster, viel Helligkeit, freundliche Atmosphäre
bestimmtes Buch findet man i.d.R. sehr gut alleine.
Es ist recht übersichtlich.
Bücherei sehr guter Ort zum Lernen, sehr hilfreich aufgrund der vielen Bücher
die Aufteilung der Bücher gefällt

die Ecke mit Infos aus der Region ist sehr anregend

die Zeitungsecke ist jetzt gemütlicher

Freude über die roten Sessel - Farbtupfer - gemütlicher
gefällt besonders, dass drüber das Kino ist

gut, dass es Kakao und so gibt

gut, dass es leise ist

gut, dass man nun Kaffee trinken kann

gut: Der Getränkeautomat, die Sessel im hinteren Teil (zum Schmökern)

gut: großzügiger Raum, hell und freundlich

gut: Holzkiste "Heute gebracht"

Kaffee und Sitzgelegenheiten in der Bücherei sind Klasse

Konzept der "Bestseller" sehr gut, weil ich immer ganz andere Literatur leihen kann

method. Material u. Medienboxen

werde hauptsächlich bei "Tipp" fündig, wünschte mir dort mehr Neuerscheinungen

sehr schöne Atmosphäre und schön ruhig

tolle Kinder-Ecke, durch Kissen, Rondell u. kl. Tische
gemütlicher/einladender als bei den Erwachsenen

Anregung/Tadel

alles in so viele Unterkategorien aufgeteilt - macht es unübersichtlich.

an Samstagen sind die Toiletten nach 12/13 Uhr nicht mehr sauber

Angebot wird zu häufig umgestellt. Romane nach Themen unübersichtlich, Sortierung A-Z hilfreicher Atmosphäre/Gestaltung könnte einladender u. gemütlicher sein (Sitzecken, Farbe...)

bei Hör-/Buch-Serien hilfreich, eine Auflistung der Reihenfolge zu finden, leider nur selten

besser gefallen, wenn alle Bücher nur alphabetisch geordnet wären

besser, wenn es mehrere einzelne Tische zum Lesen und Arbeiten gäbe. Vielen Dank.

bisschen frischere Luft würde auch nicht schaden

Bücher in den Rundständern sollten auch nach Schriftstellern oder A-Z zu suchen sein
Cafeteria

das Ordnungssystem hat sich mir noch nicht erschlossen

die Arbeitsplätze/Sitzmöglichkeiten, so braucht man keine 20 Bücher auszuleihen

die Lesecken könnten etwas gemütlicher sein

die Räumlichkeiten sind sauber, wirken aber irgendwie schmutzig, irgendwie nicht so einladend
die Romane sind unübersichtlich sortiert

die untere Reihe der Regale sollte nicht belegt werden

eine Art "Stadtplan" an der Info zum Fundort d. Sachabteilungen würde Suche sehr erleichtern

eine gemütlichere Sitzecke / abgetrennter mit leckerem Kaffee, belegten Broten, Obstsalat

eine Kaffee-Ecke, gerne auch gegen Bezahlung

einfacher, Bücher nach Autoren zu sortieren und nicht nach Sachgebieten

einige mehr Arbeitsplätze wäre schön

es fehlen gemütliche Sitzecken

es fehlt eine Garderobe

es ist seit einiger Zeit sehr laut - das stört mich

es sollte mehr Sitzgelegenheiten geben

es sollte mehrere Sitzmöglichkeiten geben

farbliche Gestaltung der verschiedenen Bereiche?

Frauenzeitschriften oft in falschen Fächern, z.B. Vorjahr im akt. Jahr - Mitarbeiter mehr Zeit dafür aufwenden

Getränke/Kaffeeautomat wäre schön

Gipfel d. Gemütlichkeit: hochwertige Kaffeemaschine, vorh. Maschine Beleidigung f. Kaffeefreunde

Hörbücher alphabetisch sortieren (nach Autoren), die Kinder-/Jugendbücherei könnte übersichtlicher sein
Hörbücher besser sortieren und aktuell halten

Hörbücher geordnet nach Autoren

im Eingang deutlichere Hinweise der Sparten, vielleicht ein Planer "wo finde ich was"

Infotafel direkt am Eingang

Kaum Sitzgelegenheiten, die wirklich gemütlich sind

Kombination mit Bistros und Kinos gefällt

kostenfrei Parken für 1 h - schade nicht mehr
 kostenlos 1h parken wäre schön in der Tiefgarage
 kostenlos Parken für 1 h
 kostenlose Parken 1. Std. wäre schön
 kostenlose Parkplätze für 1 h
 kostenloses Parken für Büchereinutzer wäre schön
 Licht in den Räumen
 manchmal ist es etwas warm
 mehr Ablagefläche, um entlehene Medien einzu-
 packen bzw. Richtigkeit der Verbuchung zu kontrollie-
 ren
 mehr Arbeitsplätze in ruhigen Ecken, Strom f. eigenes
 Notebook, klare Trenng. zw. Sach- u. Trivalliteratur
 mehr Sitzplätze
 mir fehlen aber gemütliche Sitzecken wie z.B. Sessel
 Nachteil: der Halleneindruck, vielleicht helfen Farben,
 hätte auch positiven Gesamteindruck
 neben den Rückgabe-Computern sollten kleine Tisch-
 chen stehen, um Tasche abzustellen
 neue Romane - besser sortiert
 öfter erlebt: Kinderbücher nicht öffentlich ausgestellt,
 sondern in einem Lager aufbewahrt, warum?
 Orientierung fehlt: wo steht welches Thema -eine Art
 "Stadtplan" wäre toll
 Raum oder Gang für Leute, die Prüfungen haben, dort
 soll Ruhe bewahrt werden
 Romane nach Themen nicht gut sortiert, alphabetisch
 wäre besser, unsortierte Hör- u. Krimitaschenbücher
 Rückzugsmöglichkeit, wo man wirklich Ruhe hat (Ge-
 räuschkulisse)
 Ruhezonen wären schön - manchmal ist es doch et-
 was laut
 Sauberkeit der Toiletten könnte besser sein
 schlecht: Ordnung der Romane nach Themen
 schneller erkennbare Rubrik-Bezeichnungen, um ein-
 facher das gewünschte Medium zu finden
 Schön wären "Leseinseln" , die etwas separat ange-
 legt wären
 Sortierung der Taschenbücher in den Drehständern ist
 nicht gegeben - schwer etwas zu finden
 Tageszeitungen in Ruhe lesen geht kaum, dort oft zu
 laut - abgeschlossener Raum zum Lesen
 Tageszeitungs-Regal jetzt ist doof, die fallen runter
 Taschenbücher: das nicht alphabetische Abstellen ist
 sehr benutzerunfreundlich
 Trittschall ist äußerst unangenehm
 Vorlesestunde für Kinder/ganzen Kinderbereich akus-
 tisch abtrennen, besserer Lautstärkepegel
 warm, schlechte Luft
 weniger gut: DVD Sortierung, Suchfunkt. in Medienbib-
 liothek, Finden nur bei genauer Titelangabe
 weniger gut: Keine Nackenstütze an den Sesseln
 wo sind denn die Sessel geblieben? Bequeme Sitzge-
 legenheit fehlt
 Zeitungslesebereich könnte gemütlicher sein
 zu wenig Tische zum Lesen großer Zeitungen - vor-
 handene meist durch (oft laute) Schüler belegt

EDV, Internet

Lob

(keine Nennungen)

Anregung/Tadel

einfachere Bedienbarkeit der Fristverlängerung auf der Homepage

erleichterte Bedienung und Erreichbarkeit des Web-auftritts

Internet: hätte gern WLAN, eigenen Laptop benutzen - besser eine andere Etage für die Stadtbücherei

Internetplätze leider veraltet. Eine Investition in neue Computer wäre sehr schön

Stichwortsuche verbessern (OPAC)

Suche im Katalog nicht gut - Autor muss ganz korrekt geschrieben sein

Telekom- WLAN

das Internet hier was kostet

W-LAN

Angebot Veranstaltungen

Lob

bin begeisterter Käufer beim Büchertrödel

die Veranstaltungen in der Stadtbücherei finde ich ganz toll

finde die Idee mit dem Frühstück super

Sommerleseclub sehr gut für Kinder

würde mich freuen, beim Büchertrödel Bücher ohne Schmierereien zu erwerben

Anregung/Tadel

auch mal andere Wochentage wählen (bei Veranstaltungen) wie Bücherfrühstück

Autorenlesungen für Erwachsene - Bastelaktivitäten für Kinder

beim Büchertrödel stört das Entwerten der Bücher - verschandelt

mehr Kinderbuchautoren zu Lesungen einladen (mehrere Termine wg. gr. Nachfrage wie bei Fr. Pauly) vegane Vorträge

Veranstaltungsreihen finden leider immer am gleichen

Werktag statt -ich kann donnerstags nie

Wettbewerb anbieten in der Stadtbücherei

(z.B. Fremdsprachenwettbewerb)

gelegentliche Schreibwettbewerbe

Ausleihe / Rückgabe (Verfahren)

Lob

Benachrichtigung per E-Mail, dass Medien fällig sind,
ist gute Sache
bin technisch versiert und mir gefällt die neue Ausleihe,
aber...
dass Lehr DVD nichts kosten

die neuen Computer zur Ausleihe und Rückgabe finde ich gut
Jahresbetrag immer noch mehr als angemessen.
Danke!
Jahresnutzungsgebühr gefällt mir sehr

komme mit den neuen Automaten mittlerweile gut zurecht
Onleihe gefällt mir sehr gut

Rückgabe- und Ausleihfunktionen super

Selbstausleihe und -rückgabe sind komplikationslos

Selbstausleihe verkürzt Wartezeiten - klasse

Selbstverbuchungsautomaten sind klasse

Selbstverbuchungsautomaten stellen zwar in der Handhabung kein Problem dar
Sie bemühen sich um eine ständige Verbesserung (auf bereits sehr guten Level!)
viel Angebot für wenig Beitrag

Anregung/Tadel

akt. Bücher nach 14 Tg abgeben zu stressig, ebenso DVDs, würde gern länger behalten
aktuellere Romane mit vierwöchiger Leihfrist

Ausleihautomat stimmt mich traurig - Mensch ist nicht überflüssig. PRO MENSCH!
Ausleihautomaten sind eine sehr schlechte Idee, Verbessern oder Abschaffen
Ausleihe per Computer ist m. E. nach sehr schlecht, oft genug erkennt Computer das Medium nicht
Ausleihe über Selbstverbuchungsautomaten gefällt mir absolut nicht
Ausleihe von DVDs/Blu-Rays sollte nicht mehr 1 Euro kosten
Ausleihen von DVDs und CDs z.B. aus anderen Zweigstellen
Ausleihsystem ist fehlerhaft, viel zu kompliziert + zu arbeitsaufwendig für Benutzer
Automat (Ausleihe/Rückgabe) hat bei jedem Besuch Erfassungsfehler (trotz Personal!) sehr lästig
Automat funktioniert gut, fand persönl. Verbuchung angenehmer
Automaten + Bücher selber einsortieren wenig sinnvoll, wenn Personal hinter der Infotheke zuschaut
Automaten als Ersatz des persönl. Kontakts zu den Mitarbeitern gefällt nicht
Automaten haben keine Personalkosten gesenkt (Wegräumen/ Hilfe), Entleihbereich wirkt unruhiger
Automaten finde ich nicht gut

Automaten könnten etwas benutzerfreundlicher sein, Software update!
Automaten: unpersönlicher u. fließbandmäßiger, paar nette Worte bei Ausleihe entfallen
Automaten sind unpersönlich, furchtbar

Automaten total unpersönlich und unpassend für einen Ort, wo Bücher ausgehoben werden
Automaten trüben das Gesamtbild allerdings enorm

Automaten wieder abschaffen

Automaten zu unpersönlich, vorher besser gefallen

Automaten: Kontakt zu den Mitarbeitern geht gegen Null schade
Automaten: alles sehr unpersönlich und umständlich geworden
Automaten: bedauerlich, wenig/ kein Kontakt mit dem Personal
Automaten: bei jedem Besuch irgendein Problem
Automaten: Leider geht persönl. Kontakt verloren
Automaten: ohne fand ich besser

Automaten: persönliche Ausleihe besser, menschl. Kontakt fehlt
Automaten: viele Besucher benötigen Hilfe, öffnet Diebstahl Tür und Tor
Automaten-Einführung ist ein Desaster! Bitte entfernen Sie die Computer, Menschen sind nie ersetzbar
Automatenverbuchung - keine Garantie auf vollständige Rückgabe
Automaten: ohne war sinnvoller und menschlicher, Wertschätzung der Mitarbeiter?
bei Rückgabe sollte eine evtl. fällige Gebühr angezeigt werden
bei Rückgabe: bitte Gesamtstatus anzeigen. Rückgaberegale: Kontrollmöglichkeiten? Entwendungen?

bei Rückgabe-Quittung fehlt mir die Info, wie oft ich ein Medium ausgeliehen habe
 Benachrichtigung per E-Mail über Fälligkeit-klappt leider nicht immer
 Benachrichtigungen, wenn die Leihfrist abgelaufen ist per E-Mail
 Beschädigungen können an den Selbstverbuchungsautomaten nicht sofort erkannt werden
 Buchrückgabe auch in anderen Stadtteilbüchereien
 das neue Ausleihsystem ist oft fehlerhaft
 das unpersönliche Verleih-Rückgabesystem verurteile ich sehr, es fehlt der Kontakt
 die jetzigen Quittungen total unübersichtlich, fehlt Angabe zur Verlängerung sowie Medium
 Ebook Ausleihe 3 Wochen statt 14 Tage
 falls man mal vergisst rechtzeitig zu verlängern, wäre ein freundlicheres Anschreiben wünschenswert
 Familienausweis 3 Karten, schön wenn alle Karten auf ein Konto gingen, wie Bankkonto+ 3 EC-Karten
 Frechheit, von den Besuchern zu verlangen, abgegebene Bücher in die Regale zu sortieren
 Frist der Onleihe (2 Wochen) finde ich zu kurz
 in Onleihe kann man neue Romane nach Monaten ausleihen
 Jahresbeitrag gern, warum muss ich dann selbst verbuchen - weniger Service
 meine Reservierung ist oft entliehen, bevor ich sie abholen kann
 neue Romane ohne Gebühr
 Neuerscheinungen ausleihen ist etwas teuer
 Onleihe Angebot ist ausbaufähig
 Rentnerermäßigung
 seit 3 Monaten versuche ich ein bestimmtes Medium zu entleihen
 seit der Selbstverbuchung zu viel Personal, das nichts zu tun hat
 seit Selbstverbuchung dreimal Medium nicht verbucht - aber kein Alarm
 Selbstausleihe unguter Trend unserer Zeit, Gesellschaft, soziale Prozesse u. Kommunikation gehen verloren
 Selbstausleihe -wieso? Personal gefühlt genau so viel, Service = 0 und länger dauert es auch
 Selbstausleihe zu kompliziert
 Selbstbedienung ist Mist, zurück zur menschlichen Begegnung
 Selbstverbuchung gefällt mir nicht
 Selbstverbuchung: keine Kontrolle der Medien auf Zustand
 Selbstverbuchung: sehr unpersönlich - fehlt freundliches Gespräch mit den Mitarbeitern
 Selbstverbuchung stresst etwas
 sie schaffen sich selbst ab, Möglichkeit der elektron. Ausleihe besteht schon und wird dann stärker genutzt
 trotz angezeigter Rückgabe wurde ich zur Rückgabe aufgefordert. Auf Nachfrage: Rückgabe bestätigt
 Überweisung von Gebühren funktioniert nicht
 verlängerte Ausleihe von Büchern müsste sofort bei der Ausleihe möglich sein
 Verweise auf Internetangebote, z.B. gutenberg.org.
 Podcasts zum Überspielen oder in der Onleihe
 Vorschlag: Bestätigung, dass vorgemerkte Medien da sind per Mail oder Post
 warum E-Books nur einmal ausleihen? Zeitschriftenausleihe länger

weniger gut: Selbstrückgabe, kommt leicht vor, dass Medium nicht richtig zurückgebucht wird
würde gern mehr als nur 3 Bücher und CDs leihen

z.T. klappt die tel. Verlängerung nicht, dadurch entstehen leider Kosten

zugezogen von Mülheim a.d.R., dort kann man DVDs kostenlos für 2 Wochen ausleihen -wünsche das auch für hier

Serviceleistungen (Fernleihe, Internetverlängerungen...)

Lob

"Tipps" hat mich an Themen herangeführt, die ich sonst nicht berührt hätte. Toll!
die Möglichkeit, per Fernleihe fast jedes Medium zu bekommen, ist ein Luxus
finde ihre Aktion wie z.B. heute, eingepacktes Buch, sehr gut
jede Frage wird beantwortet. Wünsche werden auch erfüllt, wenn man neue Medien möchte.
sehr gute Fernleihe

Anregung/Tadel

auf eurer Seite gibt es keinen Link gibt für Wunsch-karten

bei längerem Aufenthalt und bei Ausleihe vieler Medien wäre ein rollbarer Bücherwagen gut

Bezahlautomat: kleine (z.B. 1€) Beträge können nicht mit Karte bezahlt werden - was ist dann der Sinn?

bin an altem Sachbuch interessiert (nicht kaufbar) -

bitte vormerken, wenn es zum Büchertrödel kommt

bitte auch möglichst bald die Bücher aus dem Magazin erfassen

bitte Leseempfehlungen (in d. Rubriken) ein Regal, wo Neuanschaffungen zeitlang stehen vor Einsortierung
dass man die CDs anhören kann

Downloads auch in der Bibliothek machbar?

Emailservice bzgl. Leihfristende teilw. unzuverlässig - schon Gebühren bezahlt, weil drauf verlassen
Farbkopierer wäre schön

ganz schlimm sind die Regale für die Rückgabe: keine gescheiten Beschriftungen, zu wenig Monitore
habe einige Anschaffungswünsche geäußert (Bücher), die immer abgelehnt wurden

Hausaufgabenbetreuung (wie in Hohenlimburg) sollte zum Angebot gehören

Katalog der Onleihe nicht benutzerfreundlich, Angebot sollte ausgeweitet werden

Konto online von Zeit zu Zeit nicht aufrufbar

Medien, die "heute zurückgebracht"/ "gestern zurückgebucht" wurden, oft nicht auffindbar -umsonst hier neu erworbene Bücher besser präsentieren (nicht nur "Bestseller", sondern z.B. neue Bücher des Quartals)
öffnen von Anhängen PDF-Dateien im Internet nicht möglich

Service u. Bedienung entfallen komplett, Bücher auch noch selber wegsortieren - nicht kundenfreundlich

Wunsch: mehr Berücksichtigung von Bestellwünschen (Neuware)

zurückgegebene Objekte nicht mehr sofort auf Vollständigkeit geprüft

Allgemeines

Lob

aber wie gesagt: Sonst ist alles gut
 alles bestens
 alles in Ordnung
 alles ist ok
 alles o.k.
 alles ok.
 alles roger
 alles super, vielen Dank
 alles top
 alles tutti
 alles zu meiner Zufriedenheit in der Bücherei
 Angebot u. Service der Stadtbücherei sind klasse
 ansonsten bin ich gerne zum Entspannen und Stöbern hier
 ansonsten bin ich zufrieden
 ansonsten finde ich diese Bücherei toll
 bin gerne Leser in der Stadtbibliothek
 bin sehr zufrieden u. seit über 20 Jahren treuer Kunde
 bin so ganz zufrieden und glücklich. Vielen Dank.
 Weiter so.
 bin zufrieden
 bis auf wenige Kleinigkeiten bin ich sehr zufrieden
 bisher war ich immer sehr zufrieden mit Angebot und Nachfrage
 Büchereien müssen erhalten bleiben
 danke, alles toll hier
 die neue Bücherei gefällt mir sehr gut
 ehrlich gesagt, mir gefällt alles. Weiter so!
 Erhalt der Stadtbüchereien
 es ist alles super
 finde die Stadtbücherei Hagen sehr toll
 finde ich die Bücherei ganz gut, aber normalerweise gehen wir nach Haspe
 Frequentierung zeigt, Bücherei ist wichtige kulturelle Einrichtung
 freue mich, dass wir eine so schöne Bücherei in Hagen haben
 freue mich, seit meinem 5. Lebensjahr die Bücherei nutzen zu dürfen
 für mich ist die Bücherei deutlich wichtiger als z.B. Theater oder Museum
 glücklich über Ihr Angebot und Ihre Freundlichkeit
 gut, dass ich mein Bücherregal (Dank der Bücherei) nicht mehr einmüllen muss
 Hagener Bücherei ist große Bereicherung
 hoffentlich bleibt die Stadtbücherei nicht nur erhalten, sondern wird weiter ausgebaut
 Ich bin seit langer Zeit Büchereifreund, macht bitte so weiter

Anregung/Tadel

ein Buch für Literaturwünsche wäre schön
 falls durch die Automaten Stellen gestrichen wurden , finde ich das unter aller Sau
 häufig sind Bücher, die ich ausleihen möchte, ausgeliehen
 lasse mir das nicht gefallen, wenn mich in regelmäßigen Abständen andere Besucher belästigen
 letzte Konsequenz: nur noch Personal zur Überwachung, damit die Bestände nicht gestohlen werden
 mir fehlt eine Stadtteilbücherei und die persönliche Note
 Reduzierung des Personals, die mit der Selbstverbuchung einhergeht, gefällt mir weniger
 Rückmeldung bei Kaufempfehlungen
 schade, dass plötzlich ältere Exemplare ausgemustert werden, bitte Hinweis im Computer ca. 1 Jahr zuvor
 schlecht finde ich die Unpersönlichkeit
 sehe nicht, dass Selbstverbuchen Sparpotential (Personal ?) birgt
 Selbstverbuchung zu Lasten der Mitarbeiter, Stellen eingespart, schade
 Verbot von Handys
 zu wenig Wechselgeld im Automaten
 zur Kultur gehört auch Kommunikation - persönliche Ansprache fehlt

im Großen und Ganzen gefällt mir die Bücherei sehr
 in den letzten Jahren hat sich viel zum Positiven verändert. Weiter so
 in Ordnung

insgesamt bin ich sehr zufrieden

insgesamt: Bücherei einer meiner wichtigsten Anlaufpunkte in Hagen
 ist alles bestens

kollegiales Arbeitsklima, angenehme Atmosphäre,
 aufgeschl. Haltung gegenüber Nutzern -weiter so.
 komme gerne zu Ihnen.

Leseratte, schon immer, freue mich persönlich bei
 jedem Büchereibesuch
 Leserin seit 1971 - bestimmt nicht , wenn ich mich hier
 nicht wohlfühlen würde
 liebe unsere Bibliothek, mein Gesamturteil

meine Erwartungen werden stets erfüllt

meine Kinder (9+17) und ich: richtige Leseratten,
 kommen seit vielen Jahren regelmäßig
 mir fällt spontan nichts ein, weiter so

mir sagt die Stadtbücherei zu, besonders Buchangebot Sport und Kunst
 Nichts Kritisches. Alles in der Umfrage gesagt. Sonst alles super.
 prima Stadtbücherei

was mir gefällt: Möglichkeit, Anschaffungsvorschläge zu machen
 weiter so

weiter so

weiter so

weiter so - auch meine Enkel sind ganz begeistert (6,9,12 Jahre)
 weiter so! Service ist wichtig, vor allem für ältere Menschen und Ausländer
 werde immer gut benoten

wir (Familie 1 Kind) kommen regelmäßig und sehr gerne in die Bücherei
 wir halten uns gerne hier auf und finden immer etwas zum Lesen
 wir kommen gerne

wünsche Ihnen viel Erfolg im Voraus

wünsche mir sehr, dass diese Bücherei weiterhin so ein Gewinn für Hagen ist
 alle 3 Büchereien sind einer der wichtigsten Punkte, in HA wohnen zu bleiben. Danke, dass sie da sind!

9. Tabellenteil

Nun beginnt der Tabellenteil, in dem noch mehr Informationen gegeben werden. Alle Tabellen besitzen den gleichen Aufbau:

Der oberste Teil jeder Tabelle enthält zwei Zahlenzeilen. Die obere der beiden Zeilen besteht nur aus Absolutzahlen, wobei einige Felder aus Datenschutzgründen nur einen Punkt enthalten, die untere Zeile weist die Gesamtergebnisse in Prozenten aus. Darunter beginnt der differenziertere Teil. Hier werden die oben schon ausgewiesenen Ergebnisse für einzelne Bevölkerungsgruppen dargestellt. Der Leser erfährt, ob Männer eine andere Sichtweise haben als Frauen, ob Jüngere andere Vorstellungen besitzen als Ältere. Welche Rolle spielt der Schulabschluss, urteilen Teilzeit- anders als Vollzeiterwerbstätige?

In jeder Tabelle stößt man auf einige **fettgedruckte Zahlen**. Der Fettdruck ist Zeichen dafür, dass es sich hier um einen Wert handelt, der deutlich vom Mittelwert abweicht. Die auf diese Weise gekennzeichnete Bevölkerungsgruppe antwortet spürbar anders als der Durchschnitt.

Neben den fettgedruckten Zahlen weisen die Tabellen für vier Nutzergruppen **eingeklammerte Zahlen** aus. Bei ihnen handelt es sich um die Ergebnisse für die Nutzer mit Volks- und Hauptschulabschluss und für die Nutzer, die in den Stadtbezirken Hohenlimburg, Eilpe/Dahl und Haspe wohnen. Bei der Interpretation der eingeklammerten Prozentwerte ist Zurückhaltung geboten, weil die Werte z. T. nur auf den Antworten von wenigen Personen basieren.

Hier folgt ein kleines **Lesebeispiel**, um die Tabellen besser verstehen zu können. Die in diesem Beispiel besprochenen Zahlen sind in der Tabelle auf der folgenden Seite 47, in der die Ergebnisse zu Frage 2 dargestellt sind, grau unterlegt. Demnach hielten sich 148 der befragten Nutzer zwischen einer Stunde und zwei Stunden in der Stadtbücherei auf. Dies sind 24 % aller Nutzer. Ein Blick auf die Nutzergruppen zeigt beispielsweise, dass 22 % der männlichen, 33 % der 45- bis 54-Jährigen und 30 % der wöchentlichen Nutzer sich durchschnittlich 1-2 Stunden in der Stadtbücherei aufhalten.

Der eilige Leser kann sich auf zwei Bereiche konzentrieren: den oberen Block, der die Gesamtergebnisse enthält und im unteren Teil die fettgedruckten Zahlen.

Frage 1: Wie häufig besuchen Sie die Stadtbücherei auf der Springe?

	einmal pro Woche	mehrmals pro Woche	einmal pro Monat	mehrmals pro Monat	einmal pro Jahr	mehrmals pro Jahr	noch seltener	kann ich nicht sagen
Gesamt absolut	142	60	185	178	5	32	5	4
Gesamt in %	23	10	30	29	1	5	1	1

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht								
Frauen	21	9	32	31	1	5	1	0
Männer	29	10	27	26	1	5	1	1
Alter								
bis 17 Jahre	19	21	15	37	0	4	3	1
18 bis 34 Jahre	23	6	30	28	1	8	3	1
35 bis 44 Jahre	21	10	35	26	2	6	0	0
45 bis 54 Jahre	26	6	33	31	0	4	0	0
55 bis 64 Jahre	24	9	33	26	1	7	0	0
65 Jahre u. älter	25	10	29	32	1	2	0	1
Schulabschluss								
noch Schüler	22	20	17	32	0	1	5	3
Volks- / Hauptschule	(31)	(11)	(22)	(31)	(0)	(5)	(0)	(0)
Mittlere / FOS -Reife	16	7	39	30	1	6	1	0
Abitur / FHS-Reife	26	7	31	29	1	6	0	0
Erwerbstätigkeit								
Vollzeit	25	5	38	27	0	5	0	0
Teilzeit	25	5	35	27	1	7	0	0
nicht erwerbstätig	21	14	25	32	1	4	2	1
Wohnort								
Hagen-Mitte	23	10	33	29	0	4	1	0
Hagen-Nord	21	6	28	39	1	4	1	0
Hohenlimburg	(21)	(19)	(33)	(25)	(0)	(2)	(0)	(0)
Eilpe-Dahl	(32)	(9)	(23)	(31)	(0)	(5)	(0)	(0)
Haspe	(24)	(9)	(26)	(22)	(4)	(13)	(0)	(2)
Wohnung außerhalb	21	5	31	29	2	10	1	1
Häufigkeit des Besuchs								
wöchentlich	-	-	-	-	-	-	-	-
seltener	-	-	-	-	-	-	-	-
Besuchsdauer								
bis zu 1 Stunde	23	7	33	30	1	6	0	0
länger als 1 Stunde	24	17	26	27	1	4	1	0

Frage 2: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf?

	bis zu 1 Stunde	1 bis 2 Stunden	einen Vor-/ Nachmittag	fast den ganzen Tag	kann ich nicht sagen
Gesamt absolut	418	148	.	.	24
Gesamt in %	69	24	3	0	4

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht					
Frauen	68	25	3	0	4
Männer	71	22	2	0	5
Alter					
bis 17 Jahre	48	33	9	1	9
18 bis 34 Jahre	62	25	4	0	9
35 bis 44 Jahre	68	28	3	0	1
45 bis 54 Jahre	64	33	1	0	2
55 bis 64 Jahre	85	14	1	0	0
65 Jahre u. älter	82	14	1	0	3
Schulabschluss					
noch Schüler	45	33	6	2	14
Volks- / Hauptschule	(69)	(22)	(7)	0	(2)
Mittlere / FOS -Reife	69	25	3	0	3
Abitur / FHS-Reife	73	23	2	0	2
Erwerbstätigkeit					
Vollzeit	70	26	2	0	2
Teilzeit	71	26	1	0	2
nicht erwerbstätig	67	23	4	0	6
Wohnort					
Hagen-Mitte	68	26	3	0	3
Hagen-Nord	73	22	1	0	4
Hohenlimburg	(68)	(26)	(4)	0	(2)
Eilpe/Dahl	(73)	(24)	(0)	0	(4)
Haspe	(72)	(20)	(2)	0	(7)
Wohnung außerhalb	68	23	6	0	3
Häufigkeit des Besuchs					
wöchentlich	62	30	4	0	4
seltener	72	22	2	0	4
Besuchsdauer					
bis zu 1 Stunde	100	-	-	-	-
länger als 1 Stunde	-	89	10	1	-

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihrer Sauberkeit ?

	sehr sauber	eher sauber	weder / noch	eher unsauber	sehr unsauber	weiß nicht
Gesamt absolut	323	242	23	6	4	13
Gesamt in %	53	39	4	1	1	2

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	53	40	4	1	0	2
Männer	54	37	4	1	1	3
Alter						
bis 17 Jahre	69	25	6	0	0	0
18 bis 34 Jahre	53	38	3	1	0	5
35 bis 44 Jahre	51	43	2	2	0	2
45 bis 54 Jahre	46	48	4	1	0	1
55 bis 64 Jahre	47	44	7	1	0	1
65 Jahre u. älter	61	33	1	0	4	1
Schulabschluss						
noch Schüler	63	29	6	0	0	2
Volks- / Hauptschule	(82)	(16)	(0)	(0)	(0)	(2)
Mittlere / FOS -Reife	48	46	2	2	0	2
Abitur / FHS-Reife	48	44	5	1	1	1
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	52	42	4	1	0	1
Teilzeit	45	49	3	2	0	1
nicht erwerbstätig	57	34	5	0	1	3
Wohnort						
Hagen-Mitte	51	41	4	1	1	2
Hagen-Nord	50	45	2	2	0	1
Hohenlimburg	(67)	(27)	(4)	(0)	(2)	(0)
Eilpe/Dahl	(55)	(41)	(2)	(0)	(0)	(2)
Haspe	(63)	(31)	(4)	(0)	(2)	(0)
Wohnung außerhalb	47	42	6	0	0	5
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	56	35	4	1	2	2
seltener	51	42	4	1	0	2
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	52	42	3	1	1	1
länger als 1 Stunde	56	34	5	2	1	2

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihrer Lichtverhältnisse ?

	sehr hell	eher hell	weder / noch	eher dunkel	sehr dunkel	weiß nicht
Gesamt absolut	284	253	37	17	3	17
Gesamt in %	46	41	6	3	1	3

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	47	43	5	3	0	2
Männer	46	39	9	2	1	3
Alter						
bis 17 Jahre	43	40	10	6	0	1
18 bis 34 Jahre	52	39	5	1	0	3
35 bis 44 Jahre	42	51	3	4	0	0
45 bis 54 Jahre	47	43	6	1	1	2
55 bis 64 Jahre	42	43	7	6	0	2
65 Jahre u. älter	52	35	6	1	2	4
Schulabschluss						
noch Schüler	43	43	8	5	0	1
Volks- / Hauptschule	(56)	(34)	(0)	(4)	(2)	(4)
Mittlere / FOS -Reife	44	45	7	2	0	2
Abitur / FHS-Reife	47	42	7	3	0	1
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	52	40	5	2	0	1
Teilzeit	41	50	4	4	0	1
nicht erwerbstätig	45	39	7	3	1	5
Wohnort						
Hagen-Mitte	43	44	5	4	1	3
Hagen-Nord	47	43	7	1	0	2
Hohenlimburg	(58)	(34)	(6)	(2)	(0)	(0)
Eilpe/Dahl	(53)	(34)	(5)	(4)	(0)	(4)
Haspe	(50)	(39)	(7)	(2)	(2)	(0)
Wohnung außerhalb	45	42	6	2	0	5
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	51	36	6	4	1	2
seltener	44	44	6	2	1	3
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	46	43	6	3	0	2
länger als 1 Stunde	48	37	7	3	1	4

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihres Erscheinungsbildes ?

	sehr einladend	eher einladend	weder / noch	eher abschreckend	sehr abschreckend	weiß nicht
Gesamt absolut	189	282	95	.	.	21
Gesamt in %	31	46	16	4	0	3

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	33	44	15	4	1	3
Männer	26	50	16	3	0	5
Alter						
bis 17 Jahre	49	38	7	4	0	2
18 bis 34 Jahre	29	51	14	3	0	3
35 bis 44 Jahre	20	55	19	2	1	3
45 bis 54 Jahre	27	50	18	3	0	2
55 bis 64 Jahre	30	44	17	8	0	1
65 Jahre u. älter	37	36	15	3	1	8
Schulabschluss						
noch Schüler	46	43	5	3	0	3
Volks- / Hauptschule	(51)	(36)	(9)	(2)	(0)	(2)
Mittlere / FOS -Reife	29	44	15	6	0	6
Abitur / FHS-Reife	25	52	19	3	0	1
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	25	52	18	4	0	1
Teilzeit	28	52	15	4	0	1
nicht erwerbstätig	35	40	15	3	1	6
Wohnort						
Hagen-Mitte	28	45	20	4	0	3
Hagen-Nord	31	49	13	4	0	3
Hohenlimburg	(44)	(46)	(4)	(4)	(0)	(2)
Eilpe/Dahl	(38)	(39)	(16)	(0)	(2)	(5)
Haspe	(37)	(44)	(13)	(4)	(0)	(2)
Wohnung außerhalb	26	53	13	5	0	3
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	37	43	14	2	1	3
seltener	28	48	16	4	0	4
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	31	47	15	3	1	3
länger als 1 Stunde	31	44	18	4	1	2

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihres Abwechslungsreichtums ?

	sehr abwechs- lungsreich	eher abwechs- lungsreich	weder / noch	eher langweilig	sehr langweilig	weiß nicht
Gesamt absolut	180	276	84	26	5	40
Gesamt in %	29	45	14	4	1	7

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	31	45	13	5	1	5
Männer	25	48	15	3	1	8
Alter						
bis 17 Jahre	35	35	19	6	3	2
18 bis 34 Jahre	23	47	17	6	1	6
35 bis 44 Jahre	27	53	14	2	1	3
45 bis 54 Jahre	32	46	13	3	0	6
55 bis 64 Jahre	26	49	16	5	0	4
65 Jahre u. älter	34	41	7	3	1	14
Schulabschluss						
noch Schüler	34	40	14	6	3	3
Volks- / Hauptschule	(49)	(35)	(7)	(2)	(0)	(7)
Mittlere / FOS -Reife	32	45	12	3	0	8
Abitur / FHS-Reife	23	50	16	5	1	5
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	30	47	13	4	1	5
Teilzeit	25	52	16	4	0	3
nicht erwerbstätig	30	42	13	5	1	9
Wohnort						
Hagen-Mitte	29	45	14	5	1	6
Hagen-Nord	25	47	16	5	1	6
Hohenlimburg	(36)	(52)	(6)	(6)	(0)	(0)
Eilpe/Dahl	(30)	(34)	(20)	(2)	(2)	(12)
Haspe	(28)	(55)	(13)	(2)	(0)	(2)
Wohnung außerhalb	34	45	13	2	0	6
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	35	41	14	4	1	5
seltener	27	47	14	4	1	7
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	30	46	13	3	0	8
länger als 1 Stunde	29	43	15	7	2	4

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihrer Übersichtlichkeit ?

	sehr übersicht- lich	eher übersicht- lich	weder / noch	eher unüber- sichtlich	sehr unüber- sichtlich	weiß nicht
Gesamt absolut	174	274	81	52	6	24
Gesamt in %	28	45	13	9	1	4

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	29	45	13	8	1	4
Männer	26	45	15	10	1	3
Alter						
bis 17 Jahre	32	40	19	7	0	2
18 bis 34 Jahre	28	48	13	7	0	4
35 bis 44 Jahre	24	46	17	10	1	2
45 bis 54 Jahre	24	50	15	6	1	4
55 bis 64 Jahre	24	47	10	15	1	3
65 Jahre u. älter	39	38	8	8	1	6
Schulabschluss						
noch Schüler	26	45	17	9	0	3
Volks- / Hauptschule	(53)	(29)	(9)	(5)	(0)	(4)
Mittlere / FOS -Reife	29	48	10	9	1	3
Abitur / FHS-Reife	23	49	15	10	1	2
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	22	49	13	10	1	5
Teilzeit	26	44	17	12	0	1
nicht erwerbstätig	32	44	12	6	1	5
Wohnort						
Hagen-Mitte	27	46	11	10	2	4
Hagen-Nord	26	48	18	7	0	1
Hohenlimburg	(37)	(40)	(13)	(8)	(0)	(2)
Eilpe/Dahl	(36)	(48)	(9)	(2)	(0)	(5)
Haspe	(26)	(44)	(15)	(11)	(0)	(4)
Wohnung außerhalb	27	39	19	10	0	5
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	30	47	10	8	2	3
seltener	28	44	15	8	1	4
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	28	47	13	8	1	3
länger als 1 Stunde	29	41	14	9	2	5

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihrer Atmosphäre ?

	sehr entspannend	eher entspannend	weder / noch	eher stressig	sehr stressig	weiß nicht
Gesamt absolut	178	258	116	32	4	22
Gesamt in %	29	42	19	5	1	4

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	30	41	20	5	1	3
Männer	25	47	18	6	0	4
Alter						
bis 17 Jahre	52	26	15	6	0	1
18 bis 34 Jahre	31	43	18	5	0	3
35 bis 44 Jahre	20	44	31	3	1	1
45 bis 54 Jahre	24	46	20	8	1	1
55 bis 64 Jahre	20	50	20	6	1	3
65 Jahre u. älter	36	41	10	3	1	9
Schulabschluss						
noch Schüler	51	25	14	9	0	1
Volks- / Hauptschule	(45)	(38)	(4)	(4)	(0)	(9)
Mittlere / FOS -Reife	24	47	20	3	1	5
Abitur / FHS-Reife	21	48	23	6	1	1
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	24	43	25	5	1	2
Teilzeit	22	48	23	7	0	0
nicht erwerbstätig	34	39	15	5	1	6
Wohnort						
Hagen-Mitte	29	37	23	6	1	4
Hagen-Nord	24	48	18	6	0	4
Hohenlimburg	(29)	(48)	(11)	(10)	(0)	(2)
Elpe/Dahl	(28)	(55)	(11)	(2)	(2)	(2)
Haspe	(33)	(44)	(17)	(4)	(0)	(2)
Wohnung außerhalb	32	45	13	3	2	5
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	38	40	14	5	2	1
seltener	25	43	22	5	0	5
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	27	44	19	5	1	4
länger als 1 Stunde	32	40	20	6	1	1

Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihrer Gemütlichkeit ?

	sehr gemütlich	eher gemütlich	weder / noch	eher ungemütlich	sehr ungemütlich	weiß nicht
Gesamt absolut	126	277	136	39	4	29
Gesamt in %	21	45	22	6	1	5

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	19	45	22	8	1	5
Männer	23	47	22	4	1	3
Alter						
bis 17 Jahre	31	51	12	3	0	3
18 bis 34 Jahre	23	52	17	4	0	4
35 bis 44 Jahre	16	46	30	6	1	1
45 bis 54 Jahre	13	51	22	12	1	1
55 bis 64 Jahre	19	36	28	11	0	6
65 Jahre u. älter	24	39	24	1	2	10
Schulabschluss						
noch Schüler	26	52	12	5	0	5
Volks- / Hauptschule	(27)	(56)	(7)	(9)	(0)	(2)
Mittlere / FOS -Reife	20	41	28	6	0	5
Abitur / FHS-Reife	16	48	25	7	1	3
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	16	45	29	8	1	1
Teilzeit	17	49	21	9	1	3
nicht erwerbstätig	23	45	20	4	1	7
Wohnort						
Hagen-Mitte	22	40	25	8	1	4
Hagen-Nord	13	59	18	3	0	7
Hohenlimburg	(29)	(42)	(19)	(6)	(4)	(0)
Eilpe/Dahl	(16)	(47)	(30)	(0)	(0)	(7)
Haspe	(17)	(48)	(20)	(9)	(0)	(6)
Wohnung außerhalb	24	48	18	7	0	3
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	23	51	14	6	1	5
seltener	19	43	26	6	1	5
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	20	44	26	5	1	4
länger als 1 Stunde	22	49	16	9	0	4

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihres Geräuschepegels?

	sehr leise	eher leise	weder / noch	eher laut	sehr laut	weiß nicht
Gesamt absolut	131	271	115	60	15	19
Gesamt in %	21	44	19	11	2	3

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	21	47	18	9	2	3
Männer	21	40	21	12	3	3
Alter						
bis 17 Jahre	37	43	15	4	1	0
18 bis 34 Jahre	21	47	19	8	2	3
35 bis 44 Jahre	12	44	29	10	3	2
45 bis 54 Jahre	16	48	20	13	2	1
55 bis 64 Jahre	15	45	20	13	3	4
65 Jahre u. älter	31	38	14	7	3	7
Schulabschluss						
noch Schüler	34	43	17	3	1	2
Volks- / Hauptschule	(29)	(42)	(16)	(4)	(2)	(7)
Mittlere / FOS -Reife	21	47	21	6	1	4
Abitur / FHS-Reife	16	46	20	14	3	1
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	15	45	22	15	2	1
Teilzeit	16	49	19	13	3	0
nicht erwerbstätig	27	41	17	6	3	6
Wohnort						
Hagen-Mitte	20	44	19	11	3	3
Hagen-Nord	19	43	23	12	0	3
Hohenlimburg	(25)	(42)	(15)	(12)	(6)	(0)
Eilpe/Dahl	(23)	(52)	(13)	(7)	(0)	(5)
Haspe	(24)	(52)	(18)	(2)	(2)	(2)
Wohnung außerhalb	23	39	26	6	3	3
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	21	39	22	11	3	4
seltener	22	47	17	9	2	3
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	20	47	20	8	2	3
länger als 1 Stunde	24	38	17	13	4	4

noch Frage 3: Wie beurteilen Sie die Stadtbücherei hinsichtlich ihrer Luftverhältnisse ?

	sehr frische Luft	eher frische Luft	weder / noch	eher stickige Luft	sehr stickige Luft	weiß nicht
Gesamt absolut	86	188	179	102	24	31
Gesamt in %	14	31	29	17	4	5

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	13	29	30	18	5	5
Männer	17	35	28	13	2	5
Alter						
bis 17 Jahre	22	28	28	13	6	3
18 bis 34 Jahre	20	29	29	16	1	5
35 bis 44 Jahre	9	30	33	21	5	2
45 bis 54 Jahre	10	27	35	22	4	2
55 bis 64 Jahre	8	35	29	16	5	7
65 Jahre u. älter	19	37	21	11	3	9
Schulabschluss						
noch Schüler	14	29	34	12	6	5
Volks- / Hauptschule	(29)	(33)	(16)	(5)	(4)	(13)
Mittlere / FOS -Reife	14	29	31	20	2	4
Abitur / FHS-Reife	12	32	33	18	3	2
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	12	27	34	20	4	3
Teilzeit	11	28	34	20	5	2
nicht erwerbstätig	16	35	25	14	3	7
Wohnort						
Hagen-Mitte	14	29	31	17	4	5
Hagen-Nord	13	33	31	18	2	3
Hohenlimburg	(11)	(36)	(31)	(12)	(6)	(4)
Eilpe/Dahl	(16)	(32)	(32)	(12)	(4)	(4)
Haspe	(15)	(37)	(22)	(18)	(4)	(4)
Wohnung außerhalb	16	23	23	27	3	8
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	17	29	29	14	6	5
seltener	13	32	29	18	3	5
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	14	32	31	15	3	5
länger als 1 Stunde	16	28	27	22	6	1

Frage 4: Warum haben Sie die Stadtbücherei aufgesucht ?

	um Medien zu entleihen	zum Zeitvertreib	um Medien zu nutzen	Informa- tionen für eine Arbeit	um Zeitungen zu lesen	um eine Veranstal- tung zu besuchen
Gesamt absolut	556	140	136	107	101	59
Gesamt in %	91	23	22	18	17	10

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	92	24	21	19	15	10
Männer	90	21	25	13	21	9
Alter						
bis 17 Jahre	79	28	34	38	7	9
18 bis 34 Jahre	92	37	21	33	8	13
35 bis 44 Jahre	98	23	18	16	11	13
45 bis 54 Jahre	92	27	24	15	21	6
55 bis 64 Jahre	96	11	23	6	24	11
65 Jahre u. älter	91	12	20	4	24	8
Schulabschluss						
noch Schüler	77	35	34	40	6	14
Volks- / Hauptschule	(93)	(16)	(29)	(11)	(24)	(4)
Mittlere / FOS -Reife	91	23	20	16	13	6
Abitur / FHS-Reife	97	24	21	17	19	11
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	95	27	22	19	19	11
Teilzeit	98	22	19	18	15	11
nicht erwerbstätig	87	22	24	17	16	8
Wohnort						
Hagen-Mitte	92	25	24	14	19	10
Hagen-Nord	94	24	23	16	14	11
Hohenlimburg	(90)	(25)	(15)	(35)	(17)	(12)
Eilpe/Dahl	(89)	(11)	(18)	(18)	(23)	(13)
Haspe	(89)	(20)	(26)	(11)	(4)	(2)
Wohnung außerhalb	94	26	21	27	13	8
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	89	29	31	22	26	13
seltener	93	20	18	15	12	8
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	93	17	16	14	15	8
länger als 1 Stunde	92	40	37	27	23	13

noch Frage 4: Warum haben Sie die Stadtbücherei aufgesucht ?

	um zu arbeiten/ lernen	zum kopieren	mit anderen treffen	um im Internet zu surfen	um eine Ausstellung zu besuchen	anderer Grund
Gesamt absolut	55	26	25	14	12	25
Gesamt in %	9	4	4	2	2	4

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht						
Frauen	9	3	5	2	2	4
Männer	10	6	2	3	3	3
Alter						
bis 17 Jahre	28	3	16	1	0	12
18 bis 34 Jahre	20	2	6	1	2	2
35 bis 44 Jahre	9	3	1	2	1	7
45 bis 54 Jahre	3	6	2	4	1	1
55 bis 64 Jahre	3	4	1	2	4	1
65 Jahre u. älter	1	6	2	1	3	4
Schulabschluss						
noch Schüler	34	5	17	2	0	11
Volks- / Hauptschule	(4)	(7)	(7)	(0)	(4)	(2)
Mittlere / FOS -Reife	6	2	1	2	0	5
Abitur / FHS-Reife	7	4	2	2	3	3
Erwerbstätigkeit						
Vollzeit	8	3	3	3	3	2
Teilzeit	4	3	1	1	2	3
nicht erwerbstätig	13	5	6	2	2	5
Wohnort						
Hagen-Mitte	8	5	5	2	0	4
Hagen-Nord	9	3	2	3	4	5
Hohenlimburg	(17)	(2)	(6)	(6)	(2)	(2)
Eilpe/Dahl	(5)	(9)	(4)	(2)	(7)	(2)
Haspe	(4)	(2)	(0)	(2)	(2)	(7)
Wohnung außerhalb	8	2	3	0	2	2
Häufigkeit des Besuchs						
wöchentlich	14	6	6	5	2	5
seltener	6	3	3	1	2	3
Besuchsdauer						
bis zu 1 Stunde	3	3	2	1	2	4
länger als 1 Stunde	21	7	8	4	2	5

Frage 5: Haben Sie heute ein bestimmtes Medium gesucht ?

	ja, es war auch verfügbar	ja, aber es war ausgeliehen	ja, aber das Medium ist gar nicht im Angebot	nein
Gesamt absolut	250	57	33	261
Gesamt in %	41	9	6	44

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht				
Frauen	40	10	5	45
Männer	46	8	6	40
Alter				
bis 17 Jahre	37	19	12	32
18 bis 34 Jahre	41	11	8	40
35 bis 44 Jahre	35	5	8	52
45 bis 54 Jahre	42	8	3	47
55 bis 64 Jahre	44	9	5	42
65 Jahre u. älter	46	8	2	44
Schulabschluss				
noch Schüler	35	17	9	39
Volks- / Hauptschule	(51)	(2)	(5)	(42)
Mittlere / FOS -Reife	39	9	5	47
Abitur / FHS-Reife	44	9	6	41
Erwerbstätigkeit				
Vollzeit	43	11	6	40
Teilzeit	38	10	4	48
nicht erwerbstätig	42	8	6	44
Wohnort				
Hagen-Mitte	39	9	5	47
Hagen-Nord	47	9	6	38
Hohenlimburg	(46)	(12)	(4)	(38)
Eilpe/Dahl	(39)	(7)	(6)	(48)
Haspe	(46)	(6)	(9)	(39)
Wohnung außerhalb	44	13	6	37
Häufigkeit des Besuchs				
wöchentlich	41	9	5	45
seltener	41	9	6	44
Besuchsdauer				
bis zu 1 Stunde	42	9	4	45
länger als 1 Stunde	38	9	10	43

Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Romanen in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	170	229	71	9	.	.	121
Gesamt in %	35	47	15	2	1	0	20

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	36	46	15	2	1	0	15
Männer	31	50	16	2	0	1	31
Alter							
bis 17 Jahre	35	48	15	2	0	0	29
18 bis 34 Jahre	39	40	16	0	4	1	21
35 bis 44 Jahre	33	52	13	1	0	1	23
45 bis 54 Jahre	31	50	17	2	0	0	20
55 bis 64 Jahre	30	48	18	4	0	0	11
65 Jahre u. älter	41	48	10	1	0	0	17
Schulabschluss							
noch Schüler	40	45	13	2	0	0	31
Volks- / Hauptschule	(49)	(34)	(17)	(0)	(0)	(0)	(9)
Mittlere / FOS -Reife	33	48	14	5	0	0	19
Abitur / FHS-Reife	33	49	15	1	1	1	20
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	38	44	15	2	0	1	22
Teilzeit	27	54	15	2	1	1	15
nicht erwerbstätig	37	46	15	1	1	0	20
Wohnort							
Hagen-Mitte	36	45	16	2	1	0	19
Hagen-Nord	30	53	13	3	1	0	23
Hohenlimburg	(40)	(51)	(9)	(0)	(0)	(0)	(17)
Eilpe/Dahl	(48)	(39)	(11)	(0)	(0)	(2)	(18)
Haspe	(27)	(57)	(16)	(0)	(0)	(0)	(20)
Wohnung außerhalb	31	47	16	4	2	0	21
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	42	43	13	1	0	1	19
seltener	32	49	15	3	1	0	20
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	37	49	11	2	1	0	19
länger als 1 Stunde	30	46	20	3	0	1	21

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Sachliteratur in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	105	231	78	17	.	.	166
Gesamt in %	24	52	18	4	2	0	27

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	26	52	17	3	1	1	28
Männer	18	55	19	5	2	1	26
Alter							
bis 17 Jahre	33	43	19	5	0	0	46
18 bis 34 Jahre	24	50	18	5	2	1	24
35 bis 44 Jahre	19	49	23	6	3	0	29
45 bis 54 Jahre	23	57	14	4	2	0	14
55 bis 64 Jahre	19	57	22	1	1	0	26
65 Jahre u. älter	29	54	14	0	2	1	39
Schulabschluss							
noch Schüler	35	51	14	0	0	0	43
Volks- / Hauptschule	(26)	(48)	(22)	(4)	(0)	(0)	(40)
Mittlere / FOS -Reife	22	61	15	2	0	0	30
Abitur / FHS-Reife	22	50	19	6	2	1	19
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	25	50	19	4	2	0	19
Teilzeit	17	60	17	3	2	1	20
nicht erwerbstätig	26	50	17	5	2	0	36
Wohnort							
Hagen-Mitte	23	46	25	5	1	0	28
Hagen-Nord	21	66	10	2	0	1	29
Hohenlimburg	(26)	(50)	(15)	(5)	(2)	(2)	(19)
Eilpe/Dahl	(25)	(65)	(10)	(0)	(0)	(0)	(29)
Haspe	(28)	(55)	(7)	(10)	(0)	(0)	(37)
Wohnung außerhalb	21	58	15	2	4	0	23
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	27	49	17	5	2	0	22
seltener	22	54	18	4	1	1	30
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	25	53	18	2	1	1	30
länger als 1 Stunde	21	51	17	7	4	0	19

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Kinder- und Jugendliteratur in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	129	123	.	.	.	.	299
Gesamt in %	42	40	17	0	0	1	49

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	44	40	15	0	1	0	43
Männer	34	39	23	2	0	2	66
Alter							
bis 17 Jahre	56	31	13	0	0	0	24
18 bis 34 Jahre	42	38	18	0	0	2	38
35 bis 44 Jahre	47	40	11	0	0	2	21
45 bis 54 Jahre	30	47	22	0	1	0	46
55 bis 64 Jahre	35	50	15	0	0	0	78
65 Jahre u. älter	40	35	20	5	0	0	81
Schulabschluss							
noch Schüler	56	25	19	0	0	0	20
Volks- / Hauptschule	(42)	(17)	(41)	(0)	(0)	(0)	(73)
Mittlere / FOS -Reife	43	49	8	0	0	0	51
Abitur / FHS-Reife	37	43	17	1	1	1	48
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	38	43	18	0	0	1	51
Teilzeit	42	47	10	0	0	1	40
nicht erwerbstätig	44	34	20	1	1	0	54
Wohnort							
Hagen-Mitte	44	38	17	0	0	1	56
Hagen-Nord	31	52	17	0	0	0	45
Hohenlimburg	(50)	(41)	(9)	(0)	(0)	(0)	(35)
Eilpe/Dahl	(45)	(38)	(14)	(0)	(0)	(3)	(48)
Haspe	(60)	(20)	(20)	(0)	(0)	(0)	(57)
Wohnung außerhalb	35	43	20	0	2	0	35
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	53	30	15	1	0	1	48
seltener	37	45	17	0	0	1	50
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	44	39	16	0	0	1	54
länger als 1 Stunde	38	43	16	1	1	1	39

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Medien für pädagogische Arbeit in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	38	52	32	8	.	.	470
Gesamt in %	28	38	23	6	4	1	78

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	33	38	21	6	2	0	78
Männer	15	39	29	7	7	3	77
Alter							
bis 17 Jahre	38	28	24	5	5	0	69
18 bis 34 Jahre	26	33	22	15	0	4	72
35 bis 44 Jahre	28	39	22	6	5	0	80
45 bis 54 Jahre	26	40	30	2	2	0	70
55 bis 64 Jahre	23	47	18	6	6	0	82
65 Jahre u. älter	17	67	0	0	16	0	94
Schulabschluss							
noch Schüler	27	32	27	9	5	0	66
Volks- / Hauptschule	(27)	(46)	(27)	(0)	(0)	(0)	(76)
Mittlere / FOS -Reife	39	35	22	0	4	0	81
Abitur / FHS-Reife	20	45	23	6	4	2	77
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	26	42	26	2	2	2	73
Teilzeit	22	42	25	6	5	0	76
nicht erwerbstätig	32	35	20	9	4	0	81
Wohnort							
Hagen-Mitte	29	34	24	8	5	0	79
Hagen-Nord	17	59	18	0	6	0	82
Hohenlimburg	(33)	(47)	(20)	(0)	(0)	(0)	(71)
Eilpe/Dahl	(18)	(46)	(27)	(0)	(0)	(9)	(80)
Haspe	(45)	(33)	(22)	(0)	(0)	(0)	(80)
Wohnung außerhalb	25	35	30	10	0	0	68
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	37	31	20	4	8	0	75
seltener	23	43	25	7	1	1	79
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	27	43	21	4	4	1	82
länger als 1 Stunde	28	38	24	6	4	0	68

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Sach-DVDs in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	49	63	57	18	.	.	412
Gesamt in %	25	33	29	9	3	1	68

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	27	34	31	5	3	0	70
Männer	21	32	27	18	0	2	65
Alter							
bis 17 Jahre	53	16	26	5	0	0	72
18 bis 34 Jahre	30	24	38	8	0	0	62
35 bis 44 Jahre	22	45	22	5	3	3	56
45 bis 54 Jahre	19	35	35	7	4	0	62
55 bis 64 Jahre	17	33	25	21	4	0	74
65 Jahre u. älter	22	43	21	14	0	0	87
Schulabschluss							
noch Schüler	45	15	30	10	0	0	69
Volks- / Hauptschule	(12)	(47)	(29)	(12)	(0)	(0)	(62)
Mittlere / FOS -Reife	33	31	25	8	3	0	71
Abitur / FHS-Reife	21	36	30	9	3	1	66
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	23	33	30	12	0	2	62
Teilzeit	15	41	30	8	6	0	65
nicht erwerbstätig	34	27	30	8	1	0	73
Wohnort							
Hagen-Mitte	26	28	30	12	3	1	68
Hagen-Nord	17	50	28	5	0	0	62
Hohenlimburg	(43)	(36)	(21)	(0)	(0)	(0)	(73)
Eilpe/Dahl	(28)	(43)	(29)	(0)	(0)	(0)	(88)
Haspe	(31)	(31)	(31)	(7)	(0)	(0)	(72)
Wohnung außerhalb	22	30	37	7	4	0	56
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	25	31	27	12	4	1	62
seltener	26	34	31	7	2	0	71
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	26	36	29	7	1	1	71
länger als 1 Stunde	24	30	27	13	6	0	62

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an DVDs / Blu-Rays in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	73	113	59	18	.	.	333
Gesamt in %	27	41	22	6	3	1	55

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	28	45	19	5	2	1	57
Männer	23	34	27	11	5	0	51
Alter							
bis 17 Jahre	28	31	28	8	5	0	43
18 bis 34 Jahre	33	43	17	7	0	0	40
35 bis 44 Jahre	14	57	21	4	4	0	46
45 bis 54 Jahre	22	44	23	6	4	1	50
55 bis 64 Jahre	32	39	14	11	0	4	70
65 Jahre u. älter	35	26	35	0	4	0	78
Schulabschluss							
noch Schüler	18	40	24	13	5	0	42
Volks- / Hauptschule	(32)	(47)	(16)	(0)	(5)	(0)	(58)
Mittlere / FOS -Reife	31	39	18	6	6	0	56
Abitur / FHS-Reife	22	45	24	7	1	1	53
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	30	41	19	7	3	0	54
Teilzeit	17	57	17	6	2	1	54
nicht erwerbstätig	27	34	27	7	4	1	57
Wohnort							
Hagen-Mitte	19	37	33	6	4	1	61
Hagen-Nord	23	38	28	9	2	0	51
Hohenlimburg	(32)	(36)	(20)	(8)	(4)	(0)	(52)
Eilpe/Dahl	(39)	(44)	(17)	(0)	(0)	(0)	(68)
Haspe	(42)	(46)	(8)	(0)	(4)	(0)	(48)
Wohnung außerhalb	23	53	9	9	3	3	45
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	30	43	18	5	3	1	41
seltener	23	41	24	8	3	1	62
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	29	42	20	5	3	1	59
länger als 1 Stunde	20	42	23	12	3	0	48

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an CD-ROM/Software/Computerspiele/Konsolenspiele in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	22	37	35	18	5	4	485
Gesamt in %	18	31	29	15	4	3	80

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	17	42	21	14	4	2	84
Männer	19	17	39	15	4	6	70
Alter							
bis 17 Jahre	20	40	24	12	0	4	63
18 bis 34 Jahre	29	19	23	23	3	3	68
35 bis 44 Jahre	9	36	27	9	14	5	76
45 bis 54 Jahre	8	42	27	15	4	4	82
55 bis 64 Jahre	0	14	72	14	0	0	92
65 Jahre u. älter	29	14	43	14	0	0	93
Schulabschluss							
noch Schüler	22	35	26	13	0	4	65
Volks- / Hauptschule	(22)	(44)	23	(0)	(11)	(0)	(80)
Mittlere / FOS -Reife	17	33	25	17	8	0	81
Abitur / FHS-Reife	12	27	34	18	4	5	82
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	10	36	33	13	3	5	75
Teilzeit	10	37	21	16	16	0	87
nicht erwerbstätig	24	26	29	16	2	3	78
Wohnort							
Hagen-Mitte	16	29	31	10	8	6	82
Hagen-Nord	14	33	24	24	5	0	78
Hohenlimburg	(20)	(40)	(20)	(20)	(0)	(0)	(81)
Eilpe/Dahl	(22)	(45)	(22)	(11)	(0)	(0)	(84)
Haspe	(22)	(22)	(34)	(22)	(0)	(0)	(80)
Wohnung außerhalb	18	23	35	18	0	6	73
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	14	30	28	20	6	2	75
seltener	21	31	30	11	3	4	82
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	18	26	31	17	4	4	83
länger als 1 Stunde	10	42	27	13	5	3	76

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Musik-CDs in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	67	107	74	25	.	.	325
Gesamt in %	24	39	26	9	2	0	54

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	24	37	28	8	3	0	56
Männer	22	41	23	11	2	1	49
Alter							
bis 17 Jahre	33	36	25	6	0	0	47
18 bis 34 Jahre	31	38	17	10	2	2	46
35 bis 44 Jahre	16	38	40	6	0	0	45
45 bis 54 Jahre	21	44	27	7	1	0	50
55 bis 64 Jahre	24	27	22	16	11	0	60
65 Jahre u. älter	19	42	23	13	3	0	71
Schulabschluss							
noch Schüler	30	37	25	5	3	0	38
Volks- / Hauptschule	(29)	(37)	(17)	(17)	(0)	(0)	(47)
Mittlere / FOS -Reife	24	41	25	10	0	0	52
Abitur / FHS-Reife	19	40	26	9	5	1	57
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	19	43	27	9	1	1	48
Teilzeit	22	37	35	3	3	0	57
nicht erwerbstätig	27	37	21	12	3	0	54
Wohnort							
Hagen-Mitte	18	35	33	12	2	0	54
Hagen-Nord	23	48	17	10	2	0	49
Hohenlimburg	(38)	(31)	(27)	(4)	(0)	(0)	(50)
Eilpe/Dahl	(33)	(34)	(14)	(14)	(5)	(0)	(63)
Haspe	(25)	(35)	(30)	(5)	(5)	(0)	(57)
Wohnung außerhalb	28	50	16	0	3	3	48
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	32	33	23	8	3	1	45
seltener	18	41	29	10	2	0	58
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	23	42	26	7	2	0	60
länger als 1 Stunde	23	37	24	13	2	1	40

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Hörbüchern in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	86	122	64	8	.	.	315
Gesamt in %	29	42	22	3	3	1	52

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	32	42	19	4	3	0	51
Männer	23	44	29	1	3	0	55
Alter							
bis 17 Jahre	39	39	14	2	3	3	47
18 bis 34 Jahre	28	39	22	7	4	0	44
35 bis 44 Jahre	28	47	21	2	2	0	37
45 bis 54 Jahre	21	50	25	0	4	0	46
55 bis 64 Jahre	30	44	23	3	0	0	68
65 Jahre u. älter	44	20	30	3	3	0	72
Schulabschluss							
noch Schüler	30	46	13	5	3	3	43
Volks- / Hauptschule	(37)	(42)	(21)	(0)	(0)	(0)	(58)
Mittlere / FOS -Reife	36	36	21	2	5	0	53
Abitur / FHS-Reife	25	43	26	3	3	0	51
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	23	44	31	1	1	0	47
Teilzeit	29	48	16	3	4	0	48
nicht erwerbstätig	33	39	20	4	3	1	57
Wohnort							
Hagen-Mitte	28	42	24	3	2	1	53
Hagen-Nord	26	41	27	4	2	0	48
Hohenlimburg	(29)	(51)	(11)	(3)	(6)	(0)	(33)
Eilpe/Dahl	(40)	(40)	(15)	(5)	(0)	(0)	(64)
Haspe	(41)	(30)	(29)	(0)	(0)	(0)	(63)
Wohnung außerhalb	34	40	23	3	0	0	52
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	32	40	22	2	3	1	47
seltener	28	43	22	3	3	1	54
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	30	46	20	2	2	0	57
länger als 1 Stunde	28	36	26	3	5	2	41

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Kinder-CDs in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	61	77	34	8	.	.	421
Gesamt in %	33	42	18	4	1	2	69

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	34	40	18	4	2	2	68
Männer	29	49	18	2	0	2	75
Alter							
bis 17 Jahre	38	28	24	0	5	5	69
18 bis 34 Jahre	44	35	15	6	0	0	65
35 bis 44 Jahre	38	43	10	7	2	0	36
45 bis 54 Jahre	15	55	25	0	0	5	72
55 bis 64 Jahre	18	55	27	0	0	0	88
65 Jahre u. älter	35	35	24	6	0	0	84
Schulabschluss							
noch Schüler	35	26	31	0	4	4	65
Volks- / Hauptschule	(33)	(33)	(34)	(0)	(0)	(0)	(80)
Mittlere / FOS -Reife	39	32	22	5	0	2	67
Abitur / FHS-Reife	32	48	13	5	1	1	69
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	34	51	11	2	0	2	70
Teilzeit	28	53	12	5	2	0	62
nicht erwerbstätig	35	30	27	4	1	3	73
Wohnort							
Hagen-Mitte	40	35	16	6	2	1	71
Hagen-Nord	27	47	23	3	0	0	68
Hohenlimburg	(22)	(56)	(22)	(0)	(0)	(0)	(65)
Eilpe/Dahl	(46)	(36)	(9)	(9)	(0)	(0)	(80)
Haspe	(40)	(33)	(27)	(0)	(0)	(0)	(67)
Wohnung außerhalb	21	58	13	0	0	8	61
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	46	29	17	6	2	0	68
seltener	26	49	19	3	1	2	70
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	35	45	14	5	0	1	73
länger als 1 Stunde	28	39	22	5	3	3	61

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Zeitschriften in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	66	85	42	12	.	.	394
Gesamt in %	31	41	20	6	0	2	65

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	32	40	21	5	1	1	68
Männer	30	40	19	7	0	4	58
Alter							
bis 17 Jahre	23	41	18	12	0	6	75
18 bis 34 Jahre	34	38	19	6	0	3	67
35 bis 44 Jahre	18	43	33	6	0	0	64
45 bis 54 Jahre	36	46	15	3	0	0	58
55 bis 64 Jahre	31	41	19	3	3	3	66
65 Jahre u. älter	37	38	19	6	0	0	70
Schulabschluss							
noch Schüler	12	50	12	13	0	13	75
Volks- / Hauptschule	(17)	(55)	(22)	(6)	(0)	(0)	(60)
Mittlere / FOS -Reife	44	47	9	0	0	0	74
Abitur / FHS-Reife	31	38	23	7	1	0	62
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	33	40	22	5	0	0	63
Teilzeit	36	39	23	0	2	0	65
nicht erwerbstätig	27	43	18	8	0	4	67
Wohnort							
Hagen-Mitte	30	32	27	8	1	2	65
Hagen-Nord	27	50	17	3	0	3	68
Hohenlimburg	(50)	(45)	(5)	(0)	(0)	(0)	(62)
Eilpe/Dahl	(42)	(53)	(5)	(0)	(0)	(0)	(66)
Haspe	(18)	(55)	(18)	(9)	(0)	(0)	(76)
Wohnung außerhalb	27	55	18	0	0	0	63
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	39	34	20	6	0	1	55
seltener	26	45	20	5	1	3	70
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	33	44	17	4	1	1	68
länger als 1 Stunde	28	35	28	6	0	3	59

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Zeitungen in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	29	55	29	4	.	.	482
Gesamt in %	24	44	23	3	1	5	80

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	21	43	28	5	0	3	82
Männer	25	47	17	2	0	9	74
Alter							
bis 17 Jahre	17	33	42	0	0	8	82
18 bis 34 Jahre	26	48	21	5	0	0	80
35 bis 44 Jahre	12	44	31	0	0	13	82
45 bis 54 Jahre	26	45	26	0	0	3	76
55 bis 64 Jahre	11	61	11	5	6	6	81
65 Jahre u. älter	38	33	19	10	0	0	80
Schulabschluss							
noch Schüler	8	46	31	0	0	15	80
Volks- / Hauptschule	(22)	(67)	(11)	(0)	(0)	(0)	(80)
Mittlere / FOS -Reife	37	42	16	5	0	0	85
Abitur / FHS-Reife	22	42	27	3	2	4	78
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	24	45	21	0	2	8	76
Teilzeit	20	60	20	0	0	0	87
nicht erwerbstätig	23	39	27	6	0	5	78
Wohnort							
Hagen-Mitte	17	38	35	3	0	7	76
Hagen-Nord	14	64	9	4	5	4	77
Hohenlimburg	(45)	(46)	(9)	(0)	(0)	(0)	(79)
Eilpe/Dahl	(46)	(31)	(15)	(8)	(0)	(0)	(77)
Haspe	(25)	(25)	(37)	(0)	(0)	(13)	(83)
Wohnung außerhalb	22	67	11	0	0	0	85
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	29	33	26	3	2	7	71
seltener	18	54	22	3	0	3	84
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	24	47	22	3	0	4	83
länger als 1 Stunde	23	38	27	4	2	6	71

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Noten in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	24	33	29	4	4	0	512
Gesamt in %	26	35	31	4	4	0	84

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	23	38	31	6	2	0	86
Männer	28	31	31	0	10	0	82
Alter							
bis 17 Jahre	40	27	26	0	7	0	78
18 bis 34 Jahre	23	18	41	12	6	0	82
35 bis 44 Jahre	6	69	25	0	0	0	82
45 bis 54 Jahre	24	31	38	4	3	0	80
55 bis 64 Jahre	0	50	16	17	17	0	94
65 Jahre u. älter	50	25	25	0	0	0	92
Schulabschluss							
noch Schüler	40	27	26	0	7	0	77
Volks- / Hauptschule	(17)	(50)	(33)	(0)	(0)	(0)	(87)
Mittlere / FOS -Reife	30	30	40	0	0	0	92
Abitur / FHS-Reife	22	35	30	7	6	0	82
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	15	46	27	4	8	0	83
Teilzeit	26	37	21	11	5	0	87
nicht erwerbstätig	29	29	38	2	2	0	83
Wohnort							
Hagen-Mitte	19	31	34	8	8	0	87
Hagen-Nord	36	46	9	0	9	0	88
Hohenlimburg	(50)	(14)	(36)	(0)	(0)	(0)	(73)
Eilpe/Dahl	(28)	(43)	(29)	(0)	(0)	(0)	(88)
Haspe	(13)	(37)	(50)	(0)	(0)	(0)	(83)
Wohnung außerhalb	13	56	25	6	0	0	74
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	46	18	30	3	3	0	83
seltener	15	44	31	5	5	0	85
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	21	40	29	6	4	0	87
länger als 1 Stunde	29	35	27	3	6	0	80

noch Frage 6: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an E-Books (Medien der Onleihe) in dieser Bücherei?

	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Gesamt absolut	28	31	27	15	9	5	491
Gesamt in %	24	27	24	13	8	4	81

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	27	24	21	13	10	5	81
Männer	16	34	31	13	3	3	82
Alter							
bis 17 Jahre	42	17	0	8	8	25	82
18 bis 34 Jahre	28	22	17	17	11	5	81
35 bis 44 Jahre	16	28	32	12	12	0	73
45 bis 54 Jahre	24	33	24	11	5	3	74
55 bis 64 Jahre	11	34	22	22	11	0	90
65 Jahre u. älter	25	25	33	17	0	0	89
Schulabschluss							
noch Schüler	23	23	16	15	0	23	80
Volks- / Hauptschule	(28)	(43)	(29)	(0)	(0)	(0)	(84)
Mittlere / FOS -Reife	37	16	21	21	5	0	85
Abitur / FHS-Reife	20	27	23	14	13	3	79
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	19	33	17	8	17	6	77
Teilzeit	23	32	27	14	4	0	85
nicht erwerbstätig	27	22	27	15	4	5	81
Wohnort							
Hagen-Mitte	18	27	22	17	11	5	81
Hagen-Nord	23	18	41	6	12	0	82
Hohenlimburg	(43)	(25)	(13)	(19)	(0)	(0)	(69)
Eilpe/Dahl	(33)	(33)	(33)	(0)	(0)	(0)	(95)
Haspe	(20)	(40)	(20)	(10)	(0)	(10)	(78)
Wohnung außerhalb	25	25	34	8	8	0	81
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	43	21	18	9	3	6	83
seltener	17	29	25	15	10	4	80
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	26	21	29	13	8	3	85
länger als 1 Stunde	22	29	20	13	9	7	73

Frage 6: Durchschnittsnote für die Zufriedenheit mit dem Angebot dieser Bücherei

	Kinder- und Jugendliteratur	Romane	Kinder-CDs	Sachliteratur	Hörbücher	Zeitschriften	DVDs/ Blue-Rays
Nutzer	307	485	185	440	290	210	273
Durchschnittsnote	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,1	2,2

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Durchschnittsnoten.

Geschlecht							
Frauen	1,7	1,9	2,0	2,0	2,0	2,1	2,1
Männer	2,0	1,9	2,0	2,2	2,2	2,2	2,4
Alter							
bis 17 Jahre	1,6	1,8	2,2	2,0	2,0	2,4	2,3
18 bis 34 Jahre	1,8	1,9	1,8	2,1	2,2	2,1	2,0
35 bis 44 Jahre	1,7	1,9	1,9	2,3	2,0	2,3	2,3
45 bis 54 Jahre	2,0	1,9	2,3	2,1	2,2	1,9	2,3
55 bis 64 Jahre	1,8	2,0	2,1	2,1	2,0	2,2	2,2
65 Jahre u. älter	1,9	1,7	2,0	2,0	2,0	1,9	2,1
Schulabschluss							
noch Schüler	1,6	1,8	2,2	1,8	2,1	2,8	2,5
Volks- / Hauptschule	2,0	1,7	2,0	2,0	1,8	2,2	2,0
Mittlere / FOS -Reife	1,7	1,9	2,0	2,0	2,0	1,7	2,2
Abitur / FHS-Reife	1,9	1,9	2,0	2,2	2,2	2,1	2,2
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	1,8	1,9	1,9	2,1	2,1	2,0	2,1
Teilzeit	1,7	2,0	2,0	2,1	2,1	1,9	2,2
nicht erwerbstätig	1,8	1,8	2,2	2,1	2,1	2,2	2,3
Wohnort							
Hagen-Mitte	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,4
Hagen-Nord	1,9	1,9	2,0	1,9	2,1	2,1	2,3
Hohenlimburg	1,6	1,7	2,0	2,1	2,1	1,6	2,2
Eilpe/Dahl	1,8	1,7	1,8	1,9	1,9	1,6	1,8
Haspe	1,6	1,9	1,9	2,0	1,9	2,2	1,8
Wohnung außerhalb	1,9	2,0	2,2	2,1	2,0	1,9	2,2
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	1,7	1,8	1,9	2,1	2,1	2,0	2,1
seltener	1,8	1,9	2,1	2,1	2,1	2,2	2,3
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	1,8	1,8	1,9	2,0	2,0	2,0	2,1
länger als 1 Stunde	1,9	2,0	2,3	2,2	2,3	2,2	2,4

noch Frage 6: Durchschnittsnote für die Zufriedenheit mit dem Angebot dieser Bücherei

	Medien für pädagog. Arbeiten	Noten	Ze- tungen	Musik-CDs	Sach DVDs	E-Books	CD-ROM/ Software
Nutzer	136	94	124	281	193	115	121
Durchschnittsnote	2,2	2,3	2,3	2,3	2,4	2,7	2,7

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Durchschnittsnoten.

Geschlecht							
Frauen	2,0	2,3	2,3	2,3	2,2	2,7	2,5
Männer	2,6	2,3	2,3	2,3	2,5	2,6	2,9
Alter							
bis 17 Jahre	2,1	2,1	2,6	2,0	1,8	3,0	2,4
18 bis 34 Jahre	2,4	2,6	2,1	2,2	2,2	2,8	2,6
35 bis 44 Jahre	2,2	2,2	2,7	2,4	2,3	2,8	3,0
45 bis 54 Jahre	2,1	2,3	2,1	2,2	2,4	2,5	2,8
55 bis 64 Jahre	2,2	3,0	2,5	2,6	2,6	2,9	3,0
65 Jahre u. älter	2,3	1,8	2,0	2,4	2,3	2,4	2,4
Schulabschluss							
noch Schüler	2,3	2,1	2,8	2,1	2,1	3,2	2,5
Volks- / Hauptschule	2,0	2,2	1,9	2,2	2,4	2,0	2,3
Mittlere / FOS -Reife	2,0	2,1	1,9	2,2	2,2	2,4	2,7
Abitur / FHS-Reife	2,3	2,4	2,3	2,4	2,4	2,8	2,9
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	2,2	2,4	2,4	2,3	2,4	2,9	2,8
Teilzeit	2,3	2,3	2,0	2,3	2,5	2,5	2,9
nicht erwerbstätig	2,2	2,2	2,4	2,3	2,2	2,6	2,6
Wohnort							
Hagen-Mitte	2,3	2,5	2,6	2,4	2,4	2,9	2,8
Hagen-Nord	2,2	2,0	2,4	2,2	2,2	2,6	2,7
Hohenlimburg	1,9	1,9	1,6	2,0	1,8	2,1	2,4
Eilpe/Dahl	2,5	2,0	1,9	2,2	2,0	2,0	2,2
Haspe	1,8	2,4	2,6	2,3	2,2	2,6	2,6
Wohnung außerhalb	2,3	2,2	1,9	2,1	2,4	2,5	2,8
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	2,2	2,0	2,4	2,2	2,4	2,3	2,8
seltener	2,2	2,4	2,2	2,4	2,3	2,8	2,6
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	2,2	2,3	2,2	2,2	2,2	2,7	2,8
länger als 1 Stunde	2,2	2,2	2,4	2,4	2,5	2,7	2,7

Frage 7: Wie würden Sie 1000 Euro auf die folgenden sieben Bereiche aufteilen?

In der Tabelle sind die Investitionen in die jeweiligen Bereiche aufgeführt.

	Romane	Sachliteratur	Kinder- u. Jugendliteratur	Musik-CDs	DVDs / Blu-Rays	Zeitungenschriften	PC-Spiele, Konsolenspiele
Gesamt absolut	289	212	196	105	93	65	40
Gesamt in %	29	21	20	11	9	6	4

Alle Zahlenangaben in der unteren Tabelle sind Euro-Werte.

Geschlecht							
Frauen	303	197	217	99	89	58	37
Männer	264	245	149	115	102	80	45
Alter							
bis 17 Jahre	218	100	290	124	126	53	89
18 bis 34 Jahre	260	183	190	123	126	62	56
35 bis 44 Jahre	247	207	271	102	78	59	36
45 bis 54 Jahre	278	259	179	95	94	64	31
55 bis 64 Jahre	364	242	147	84	66	78	19
65 Jahre u. älter	370	222	149	103	60	73	23
Schulabschluss							
noch Schüler	204	107	271	140	137	49	80
Volks- / Hauptschule	(372)	(149)	(147)	(122)	(100)	(64)	(46)
Mittlere / FOS -Reife	296	208	207	116	89	43	43
Abitur / FHS-Reife	291	244	177	93	89	73	32
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	280	240	184	100	99	62	33
Teilzeit	301	195	231	78	93	73	30
nicht erwerbstätig	291	205	186	115	90	62	49
Wohnort							
Hagen-Mitte	299	221	197	98	85	66	32
Hagen-Nord	281	185	203	111	107	56	57
Hohenlimburg	(289)	(207)	(193)	(119)	(76)	(72)	(44)
Eilpe/Dahl	(315)	(204)	(211)	(108)	(68)	(58)	(34)
Haspe	(279)	(179)	(191)	(113)	(111)	(71)	(37)
Wohnung außerhalb	251	225	184	103	131	51	52
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	265	205	165	112	119	82	50
seltener	302	213	213	101	79	56	36
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	305	210	196	96	91	61	37
länger als 1 Stunde	262	207	192	123	90	77	49

Frage 8: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit der Übersichtlichkeit des Bestandes?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Gesamt absolut	148	263	128	33	18	0	18
Gesamt in %	24	43	22	5	3	0	3

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	26	42	22	5	3	0	2
Männer	21	47	19	7	4	0	2
Alter							
bis 17 Jahre	27	38	24	4	1	0	6
18 bis 34 Jahre	28	47	21	3	1	0	0
35 bis 44 Jahre	18	47	23	8	2	0	2
45 bis 54 Jahre	25	44	22	5	3	0	1
55 bis 64 Jahre	17	47	18	9	8	0	1
65 Jahre u. älter	31	36	21	5	3	0	4
Schulabschluss							
noch Schüler	28	38	23	2	3	0	6
Volks- / Hauptschule	(45)	(29)	(16)	(4)	(2)	(0)	(4)
Mittlere / FOS -Reife	26	47	18	7	1	0	1
Abitur / FHS-Reife	19	48	22	6	4	0	1
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	20	48	19	7	5	0	1
Teilzeit	22	46	25	4	2	0	1
nicht erwerbstätig	29	40	20	5	3	0	3
Wohnort							
Hagen-Mitte	25	41	21	6	4	0	3
Hagen-Nord	22	44	28	3	1	0	2
Hohenlimburg	(38)	(37)	(19)	(4)	(2)	(0)	(0)
Eilpe/Dahl	(25)	(55)	(14)	(4)	(0)	(0)	(2)
Haspe	(26)	(43)	(11)	(7)	(9)	(0)	(4)
Wohnung außerhalb	16	45	29	8	2	0	0
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	31	39	17	5	4	0	4
seltener	21	45	23	5	3	0	3
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	25	44	20	5	3	0	3
länger als 1 Stunde	22	42	24	7	3	0	2

noch Frage 8: Wie zufrieden sind sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Gesamt absolut	70	145	71	17	.	.	299
Gesamt in %	12	24	12	3	0	0	49

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	13	26	12	3	0	0	46
Männer	8	21	10	4	1	0	56
Alter							
bis 17 Jahre	16	13	12	7	5	1	46
18 bis 34 Jahre	11	25	9	2	0	0	53
35 bis 44 Jahre	7	26	15	2	0	0	50
45 bis 54 Jahre	15	25	13	3	0	1	43
55 bis 64 Jahre	11	27	17	3	0	0	42
65 Jahre u. älter	9	25	5	1	0	0	60
Schulabschluss							
noch Schüler	15	15	12	8	2	0	48
Volks- / Hauptschule	(16)	(22)	(9)	(4)	(0)	(0)	(49)
Mittlere / FOS -Reife	11	26	13	1	1	1	47
Abitur / FHS-Reife	9	24	13	3	0	0	51
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	11	29	12	2	0	0	46
Teilzeit	8	26	15	1	0	0	50
nicht erwerbstätig	13	21	10	4	1	1	50
Wohnort							
Hagen-Mitte	12	24	10	3	1	0	50
Hagen-Nord	9	21	14	5	1	0	50
Hohenlimburg	(16)	(23)	(17)	(0)	(0)	(4)	(40)
Eilpe/Dahl	(13)	(32)	(7)	(0)	(0)	(0)	(48)
Haspe	(9)	(15)	(19)	(0)	(0)	(0)	(57)
Wohnung außerhalb	15	27	10	5	0	0	43
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	14	25	12	2	1	1	45
seltener	10	23	12	3	1	0	51
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	12	23	10	3	0	0	52
länger als 1 Stunde	12	25	16	3	1	1	42

noch Frage 8: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Gesamt absolut	369	166	35	7	3	5	21
Gesamt in %	61	27	6	1	1	1	3

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	62	28	6	1	0	0	3
Männer	60	26	6	2	1	2	3
Alter							
bis 17 Jahre	52	29	10	3	0	2	4
18 bis 34 Jahre	55	30	12	2	1	0	0
35 bis 44 Jahre	57	31	10	1	0	0	1
45 bis 54 Jahre	63	30	3	1	0	0	3
55 bis 64 Jahre	67	23	3	1	1	2	3
65 Jahre u. älter	70	22	0	0	0	2	6
Schulabschluss							
noch Schüler	49	32	11	2	0	1	5
Volks- / Hauptschule	(78)	(16)	(2)	(0)	(0)	(0)	(4)
Mittlere / FOS -Reife	62	29	4	2	0	0	3
Abitur / FHS-Reife	61	29	6	1	1	1	1
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	64	27	5	1	1	1	1
Teilzeit	61	29	6	1	0	0	3
nicht erwerbstätig	61	27	6	1	0	1	4
Wohnort							
Hagen-Mitte	60	28	6	2	0	1	3
Hagen-Nord	55	31	9	1	0	1	3
Hohenlimburg	(65)	(27)	(6)	(0)	(0)	(0)	(2)
Eilpe/Dahl	(70)	(27)	(0)	(0)	(0)	(0)	(4)
Haspe	(67)	(17)	(4)	(2)	(0)	(2)	(7)
Wohnung außerhalb	62	28	8	0	2	0	0
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	60	27	6	1	0	2	4
seltener	62	28	6	1	0	0	3
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	62	28	5	1	0	0	4
länger als 1 Stunde	61	26	8	1	0	2	2

noch Frage 8: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit der Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Gesamt absolut	224	176	76	26	24	37	44
Gesamt in %	37	29	13	4	4	6	7

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	38	31	12	4	4	5	6
Männer	36	25	14	5	3	9	8
Alter							
bis 17 Jahre	52	22	12	3	1	6	4
18 bis 34 Jahre	44	25	10	0	3	12	6
35 bis 44 Jahre	32	27	17	7	7	8	2
45 bis 54 Jahre	29	38	13	7	4	4	5
55 bis 64 Jahre	31	28	15	5	8	5	8
65 Jahre u. älter	43	29	8	3	1	3	13
Schulabschluss							
noch Schüler	51	20	12	3	1	5	8
Volks- / Hauptschule	(42)	(16)	(13)	(5)	(2)	(0)	(22)
Mittlere / FOS -Reife	41	31	9	6	6	5	2
Abitur / FHS-Reife	33	34	14	4	4	8	3
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	34	25	18	4	5	11	3
Teilzeit	28	40	10	6	7	5	4
nicht erwerbstätig	44	26	11	4	2	4	9
Wohnort							
Hagen-Mitte	39	24	15	4	3	7	8
Hagen-Nord	30	38	12	6	6	3	5
Hohenlimburg	(44)	(33)	(9)	(4)	(4)	(4)	(2)
Eilpe/Dahl	(41)	(27)	(9)	(3)	(5)	(4)	(11)
Haspe	(30)	(46)	(2)	(0)	(2)	(13)	(7)
Wohnung außerhalb	35	26	18	8	5	5	3
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	41	24	11	4	5	4	11
seltener	34	31	13	5	4	8	5
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	36	32	11	5	4	6	6
länger als 1 Stunde	37	23	17	3	5	7	8

noch Frage 8: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit den Katalogplätzen?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Gesamt absolut	85	119	50	18	8	4	323
Gesamt in %	14	20	8	3	1	1	53

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	14	19	8	2	1	1	55
Männer	13	22	9	5	2	1	48
Alter							
bis 17 Jahre	13	16	9	0	4	2	56
18 bis 34 Jahre	19	22	7	1	2	1	48
35 bis 44 Jahre	11	23	7	4	0	2	53
45 bis 54 Jahre	20	24	11	4	0	0	41
55 bis 64 Jahre	10	15	11	6	3	0	55
65 Jahre u. älter	7	16	5	2	0	0	70
Schulabschluss							
noch Schüler	17	20	6	0	3	2	52
Volks- / Hauptschule	(13)	(16)	(16)	(2)	(0)	(0)	(53)
Mittlere / FOS -Reife	15	15	4	4	1	0	61
Abitur / FHS-Reife	15	22	10	4	1	1	47
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	18	25	11	4	2	2	38
Teilzeit	12	20	9	3	1	0	55
nicht erwerbstätig	13	17	7	2	1	0	60
Wohnort							
Hagen-Mitte	14	17	8	2	2	1	56
Hagen-Nord	13	21	8	4	1	0	53
Hohenlimburg	(17)	(33)	(6)	(4)	(0)	(0)	(40)
Eilpe/Dahl	(12)	(11)	(7)	(4)	(0)	(2)	(64)
Haspe	(13)	(22)	(7)	(2)	(2)	(0)	(54)
Wohnung außerhalb	18	23	11	7	0	2	39
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	17	21	9	2	1	1	49
seltener	13	19	8	3	2	0	55
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	13	21	8	3	1	0	54
länger als 1 Stunde	16	17	10	3	2	2	50

noch Frage 8: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit den Internet-Benutzerarbeitsplätzen?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Gesamt absolut	41	69	45	15	7	8	422
Gesamt in %	7	12	7	2	1	1	70

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte.

Geschlecht							
Frauen	6	12	7	2	0	1	72
Männer	8	10	8	4	3	3	64
Alter							
bis 17 Jahre	18	13	15	3	0	1	50
18 bis 34 Jahre	14	8	9	1	4	1	63
35 bis 44 Jahre	4	14	2	1	0	3	76
45 bis 54 Jahre	3	13	9	3	0	2	70
55 bis 64 Jahre	5	15	11	3	1	0	65
65 Jahre u. älter	4	6	1	3	1	0	85
Schulabschluss							
noch Schüler	15	12	15	2	5	2	49
Volks- / Hauptschule	(13)	(16)	(5)	(2)	(0)	(0)	(64)
Mittlere / FOS -Reife	6	14	4	2	0	2	72
Abitur / FHS-Reife	5	10	8	3	1	1	72
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	5	14	10	3	1	3	64
Teilzeit	4	11	5	1	1	0	78
nicht erwerbstätig	9	11	7	2	1	1	69
Wohnort							
Hagen-Mitte	7	13	8	1	1	1	69
Hagen-Nord	5	8	10	5	1	0	71
Hohenlimburg	(9)	(8)	(6)	(4)	(0)	(0)	(73)
Eilpe/Dahl	(9)	(10)	(9)	(0)	(2)	(2)	(68)
Haspe	(5)	(11)	(4)	(0)	(2)	(4)	(74)
Wohnung außerhalb	5	13	5	5	0	5	67
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	11	12	9	2	1	2	63
seltener	4	11	7	3	1	1	73
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	7	10	5	2	1	1	74
länger als 1 Stunde	6	14	13	3	2	3	59

Frage 9: Haben Sie heute das Personal an den Informationstheken um Hilfe gebeten ?

	Ja	Problem wurde gelöst	Problem wurde nicht gelöst	Nein
Gesamt absolut	288	276	12	319
Gesamt in %	47	96	4	53

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte

Geschlecht				
Frauen	48	96	4	52
Männer	47	96	4	53
Alter				
bis 17 Jahre	50	88	12	50
18 bis 34 Jahre	42	98	2	58
35 bis 44 Jahre	49	96	4	51
45 bis 54 Jahre	53	97	3	47
55 bis 64 Jahre	38	97	3	62
65 Jahre u. älter	50	96	4	50
Schulabschluss				
noch Schüler	42	93	7	58
Volks- / Hauptschule	(51)	(100)	(0)	(49)
Mittlere / FOS -Reife	48	95	5	52
Abitur / FHS-Reife	48	95	5	52
Erwerbstätigkeit				
Vollzeit	52	98	2	48
Teilzeit	42	97	3	58
nicht erwerbstätig	48	95	5	52
Wohnort				
Hagen-Mitte	50	95	5	50
Hagen-Nord	41	100	0	59
Hohenlimburg	(38)	(90)	(10)	(62)
Eilpe/Dahl	(46)	(96)	(4)	(54)
Haspe	(60)	(96)	(4)	(40)
Wohnung außerhalb	47	97	3	53
Häufigkeit des Besuchs				
wöchentlich	46	95	5	54
seltener	48	96	4	52
Besuchsdauer				
bis zu 1 Stunde	45	95	5	55
länger als 1 Stunde	54	97	3	46

Frage 10: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=sehr zufrieden) bis 6 (=sehr unzufrieden) mit den jetzigen Öffnungszeiten ?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Gesamt absolut	187	252	101	18	.	.	35
Gesamt in %	31	40	17	3	3	0	6

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte

Geschlecht							
Frauen	32	41	17	3	2	0	5
Männer	29	42	17	3	4	1	4
Alter							
bis 17 Jahre	38	34	18	6	4	0	0
18 bis 34 Jahre	26	43	15	5	6	0	5
35 bis 44 Jahre	13	53	24	3	5	0	2
45 bis 54 Jahre	29	43	18	3	1	0	6
55 bis 64 Jahre	31	39	18	2	2	0	8
65 Jahre u. älter	47	37	8	0	0	1	7
Schulabschluss							
noch Schüler	34	40	15	5	3	0	3
Volks- / Hauptschule	(51)	(35)	(7)	(0)	(0)	(0)	(7)
Mittlere / FOS -Reife	31	48	11	3	2	0	5
Abitur / FHS-Reife	25	43	21	3	4	0	4
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	24	42	21	5	3	0	5
Teilzeit	23	47	19	3	2	0	6
nicht erwerbstätig	39	39	13	2	3	0	4
Wohnort							
Hagen-Mitte	32	39	17	3	3	0	6
Hagen-Nord	30	48	17	1	3	0	1
Hohenlimburg	(36)	(42)	(10)	(2)	(4)	(0)	(6)
Eilpe/Dahl	(38)	(34)	(21)	(0)	(5)	(0)	(2)
Haspe	(26)	(43)	(11)	(7)	(4)	(0)	(9)
Wohnung außerhalb	24	50	18	6	0	0	2
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	32	40	16	2	5	0	5
seltener	30	42	17	3	2	0	6
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	32	43	16	2	2	0	5
länger als 1 Stunde	28	37	17	4	5	1	8

Frage 11: Wann würden Sie die Stadtbücherei an der Springe am liebsten aufsuchen?

Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
09-10	63	41	49	46	54	73
10-11	99	94	78	91	92	143
11-12	82	75	61	66	68	167
12-13	55	47	43	54	48	148
13-14	49	49	34	55	51	135
14-15	77	75	57	76	80	124
15-16	99	107	86	113	110	117
16-17	131	132	106	151	147	83
17-18	137	125	116	151	126	67
18-19	95	99	91	120	104	40
19-20	46	43	41	66	57	23
20-21	23	25	23	33	26	14
21-22	14	16	20	19	17	17

Anzahl der Nennungen

Frage 12: Wenn Sie ein Gesamturteil über die Hagener Stadtbücherei abgeben müssten, welche Schulnote würden Sie ihr geben?

	1	2	3	4	5	6	Durchschnitts-note
Gesamt absolut	109	394	78	6	5	0	1,99
Gesamt in %	18	67	13	1	1	0	-

Alle Zahlenangaben in den unteren Tabellen sind Prozentwerte

Geschlecht							
Frauen	19	66	14	1	0	0	1,98
Männer	17	69	12	0	2	0	2,02
Alter							
bis 17 Jahre	23	62	12	2	1	0	1,97
18 bis 34 Jahre	15	71	14	0	0	0	2,00
35 bis 44 Jahre	11	73	16	0	0		2,04
45 bis 54 Jahre	18	64	16	1	1	0	2,03
55 bis 64 Jahre	15	65	14	2	4	0	2,13
65 Jahre u. älter	29	65	5	1	0	0	1,77
Schulabschluss							
noch Schüler	24	63	9	2	2	0	1,94
Volks- / Hauptschule	(34)	(48)	(18)	(0)	(0)	(0)	(1,84)
Mittlere / FOS -Reife	13	71	14	2	0	0	2,04
Abitur / FHS-Reife	16	70	12	1	1	0	2,01
Erwerbstätigkeit							
Vollzeit	13	67	17	1	2	0	2,12
Teilzeit	16	67	15	1	1	0	2,03
nicht erwerbstätig	23	66	10	1	0	0	1,90
Wohnort							
Hagen-Mitte	19	65	14	1	1	0	2,01
Hagen-Nord	14	73	11	1	1	0	2,02
Hohenlimburg	(27)	(61)	(12)	(0)	(0)	(0)	(1,85)
Elpe/Dahl	(20)	(63)	(13)	(2)	(2)	(0)	(2,02)
Haspe	(18)	(75)	(5)	(0)	(2)	(0)	(1,93)
Wohnung außerhalb	18	64	18	0	0	0	2,00
Häufigkeit des Besuchs							
wöchentlich	23	66	9	1	1	0	1,91
seltener	16	67	15	1	1	0	2,03
Besuchsdauer							
bis zu 1 Stunde	20	68	11	1	0	0	1,95
länger als 1 Stunde	16	63	18	1	2	0	2,10

10. Fragebogen



Helfen Sie uns, unseren Service und unser Angebot zu verbessern!

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um unsere Fragen zu beantworten.
Danach werfen Sie den Fragebogen bitte in die hier aufgestellte Urne.

1. Wie häufig besuchen Sie die Stadtbücherei auf der Springe?

- ☐ einmal pro Woche
- ☐ mehrmals pro Woche
- ☐ einmal pro Monat
- ☐ mehrmals pro Monat
- ☐ einmal pro Jahr
- ☐ mehrmals pro Jahr
- ☐ noch seltener
- ☐ kann ich nicht sagen

2. Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf?

- ☐ bis zu 1 Stunde
- ☐ 1 – 2 Stunden
- ☐ einen ganzen Vor-/ Nachmittag
- ☐ fast den ganzen Tag
- ☐ kann ich nicht sagen

3. Im Folgenden finden Sie einige Eigenschaftspaare zur Beurteilung der Stadtbücherei.

Wie lautet Ihr Urteil?

Machen Sie bitte in jeder waagerechten Zeile ein Kreuz.

	sehr	eher	weder/ noch	eher	sehr		weiß nicht
gemütlich	☐	☐	☐	☐	☐	ungemütlich	☐
abwechslungsreich	☐	☐	☐	☐	☐	langweilig	☐
hell	☐	☐	☐	☐	☐	dunkel	☐
leise	☐	☐	☐	☐	☐	laut	☐
übersichtlich	☐	☐	☐	☐	☐	unübersichtlich	☐
einladend	☐	☐	☐	☐	☐	abschreckend	☐
frische Luft	☐	☐	☐	☐	☐	stickige Luft	☐
entspannend	☐	☐	☐	☐	☐	stressig	☐
sauber	☐	☐	☐	☐	☐	schmutzig	☐

4. Bitte kreuzen Sie an, warum Sie die Stadtbücherei aufsuchen:

- Mehrfachnennungen sind möglich -

- | | |
|--|--|
| ☐ um Medien zu entleihen | ☐ um zu arbeiten/ lernen |
| ☐ um Medien in der Bücherei zu benutzen | ☐ um im Internet zu surfen |
| ☐ um Informationen für eine Arbeit/ einen Aufsatz zu erfragen | ☐ um Zeitungen und Zeitschriften zu lesen |
| ☐ um mir die Zeit zu vertreiben und mich anregen zu lassen | ☐ um eine Veranstaltung zu besuchen |
| ☐ um zu kopieren | ☐ um eine Ausstellung anzusehen |
| ☐ um mich mit anderen zu treffen | ☐ anderer Grund: _____ |

5. Haben Sie heute ein bestimmtes Medium gesucht?

- | | |
|---|-------------------------------|
| ☐ ja, es war auch verfügbar | ☐ nein |
| ☐ ja, aber es war ausgeliehen | |
| ☐ ja, aber das Medium ist gar nicht im Angebot | |

6. Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Büchern und anderen Medien in dieser Bücherei?

	😊			☹️			
	1	2	3	4	5	6	Ich leihe diese Medien nicht aus
Romane	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sachliteratur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kinder- und Jugendliteratur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Medien für pädagogische Arbeit (Klassensätze/Medienboxen/ Bilderbuchkinos/Lehrfilme auf DVD)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sach-DVDs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
DVDs/ Blu-Rays	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CD-ROM/ Software/ Computerspiele/ Konsolenspiele	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Musik-CDs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hörbücher	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kinder-CDs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zeitschriften	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zeitungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Noten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-Books (Medien der Onleihe)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Stellen Sie sich nun vor, Sie hätten 1000 Euro für Neuanschaffungen zur freien Verfügung. Wie würden Sie die 1000 Euro auf die folgenden sieben Bereiche aufteilen?

Romane	
Sachliteratur	
Musik-CDs	
PC-Spiele, Konsolenspiele	
DVDs/ Blu-Rays	
Zeitungen/ Zeitschriften	
Kinder- und Jugendliteratur	
insgesamt	1000 Euro

8. Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit den folgenden Leistungen und Angeboten der Bücherei?

[illegible]

9. Haben Sie heute das Personal an den Informationstheken um Hilfe gebeten?

Ja ☐

Nein ☐

Wenn ja, konnte Ihr Problem gelöst werden?

Ja ☐

Nein ☐

10. Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 6 (= sehr unzufrieden) mit den jetzigen Öffnungszeiten?



1
□

2
□

3
□4
□

5
□

6
□

weiß nicht
□

**11. Wann würden Sie die Stadtbücherei an der Springe am liebsten aufsuchen?
Tragen Sie Ihre liebsten 15 Wochenstunden ein!**

[illegible]

12. Wenn Sie ein Gesamturteil über die Hagener Stadtbücherei abgeben müssten, welche Schulnote würden Sie ihr geben?

[illegible]

Bitte beantworten Sie jetzt noch ein paar Fragen zu Ihrer Person.

Geschlecht	Nationalität	Alter	Schulbildung	Erwerbstätigkeit
☐ männlich	☐ deutsch	☐ 10 - 14	☐ noch Schüler	☐ vollzeiterwerbstätig
☐ weiblich	☐ andere	☐ 15 - 17	☐ Hauptschule	☐ teilzeiterwerbstätig
		☐ 18 - 24	☐ Mittlere Reife	☐ nicht erwerbstätig
		☐ 25 - 34	☐ (Fach-) Abitur	
		☐ 35 - 44	☐ kein Abschluss	
		☐ 45 - 54		
		☐ 55 - 64		
		☐ 65 und älter		

Bitte kreuzen Sie an, wo Sie wohnen:

- ☐ Mittelstadt, Remberg, Oberhagen
- ☐ Altenhagen, Ischeland
- ☐ Hochschulviertel, Fleyerviertel, Boloh
- ☐ Emst
- ☐ Wehringhausen, Kuhlerkamp
- ☐ Vorhalle, Eckesey
- ☐ Boele, Boelerheide, Hilfe, Garenfeld
- ☐ Lennetal, Halden, Herbeck, Berchum
- ☐ Hohenlimburg, Holthausen
- ☐ Eilpe, Delstern
- ☐ Dahl, Rummenohl, Priorei
- ☐ Haspe-Zentrum, Hestert, Kückelhausen, Geweke
- ☐ Westerbauer, Spielbrink, Quambusch
- ☐ außerhalb von Hagen

Zu guter Letzt haben Sie an dieser Stelle noch die Möglichkeit zu notieren, ob Ihnen etwas besonders gefällt bzw. nicht gefällt oder ob Ihnen etwas fehlt.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!