

# Ergebnisse der Besucherbefragung 2008

## Weshalb werden Besucherbefragungen durchgeführt?

- Die Stadtbibliothek Reutlingen führt in regelmäßigen Abständen Besucherbefragungen durch.

Diese Befragungen sind ein wichtiges Instrument, um zu überprüfen, ob die Arbeit, die in der Bibliothek geleistet wird und die Angebote, die gemacht werden, in die richtige Richtung gehen und den Erwartungen der Kunden entsprechen.

## Weshalb werden Besucherbefragungen durchgeführt?

- Durch die Ergebnisse der Besucherbefragungen sollen vorhandene Stärken bestätigt und weiter ausgebaut werden. Gleichzeitig sollen Defizite erkannt und mit den zur Verfügung stehenden Mitteln und Möglichkeiten verbessert werden.

## Wer war an der Befragung beteiligt?

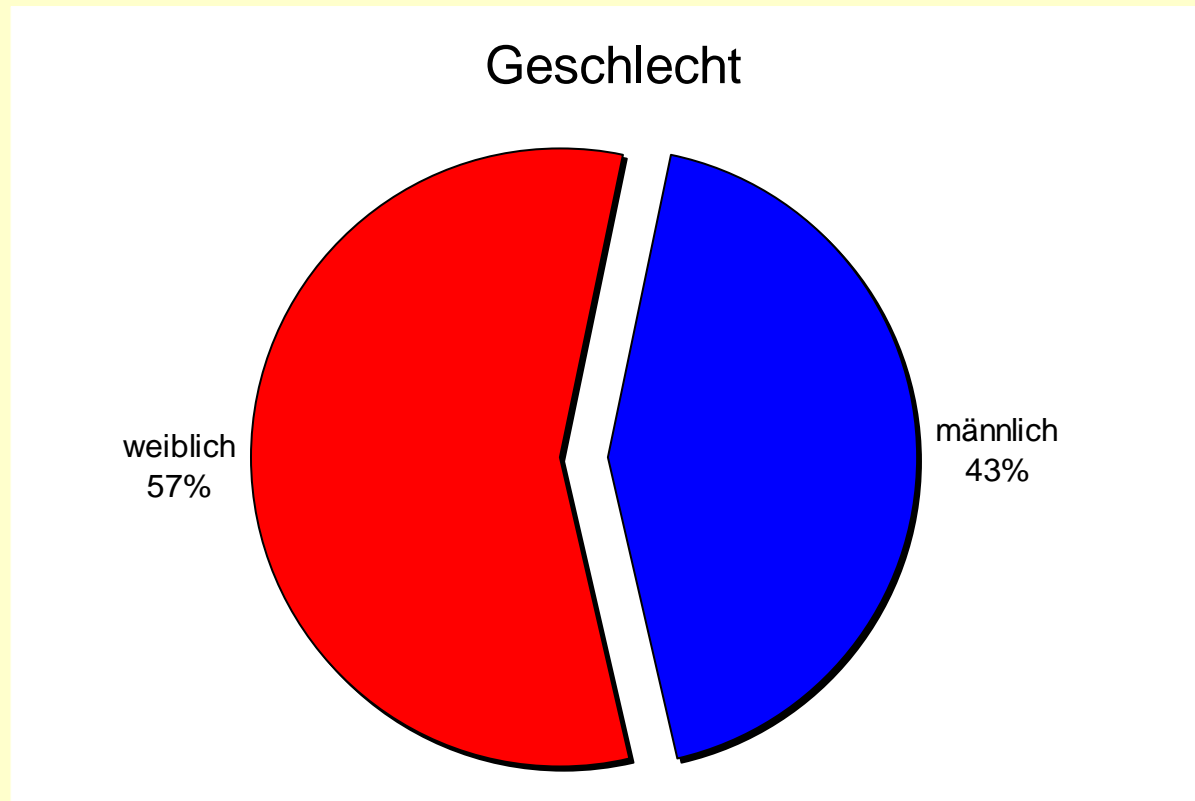
- Die Besucherbefragung wurde vom Regierungspräsidium Tübingen, Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen in Zusammenarbeit mit 28 öffentlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg durchgeführt.
- In der Stadtbibliothek Reutlingen wurden insgesamt 818 Fragebögen von den Bibliotheksbesuchern ab 12 Jahre ausgefüllt.

## Ergebnisse der Besucherbefragung 2008

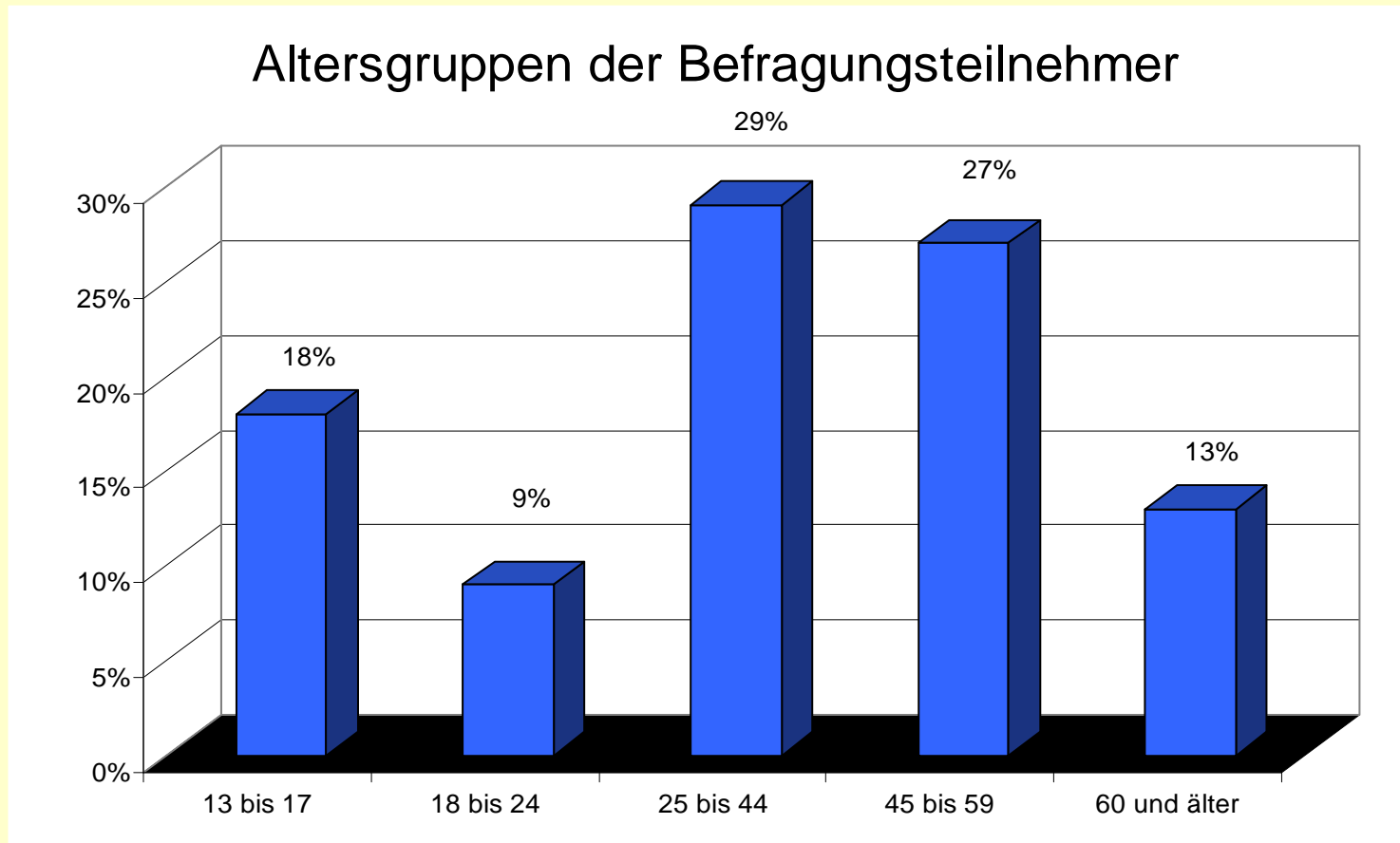
- Im Folgenden präsentieren wir Ihnen die Ergebnisse der Besucherbefragung aus dem Jahr 2008, bestehend aus einem allgemeinen Fragenteil, Fragen zur Nutzung der Bibliothek sowie Kommentaren, Anregungen und Kritikpunkte der Befragten einschließlich der jeweiligen Stellungnahme der Stadtbibliothek Reutlingen.

## Allgemeine Angaben über die Befragungsteilnehmer

- 57% der befragten Personen waren weiblich, 43% männlich.

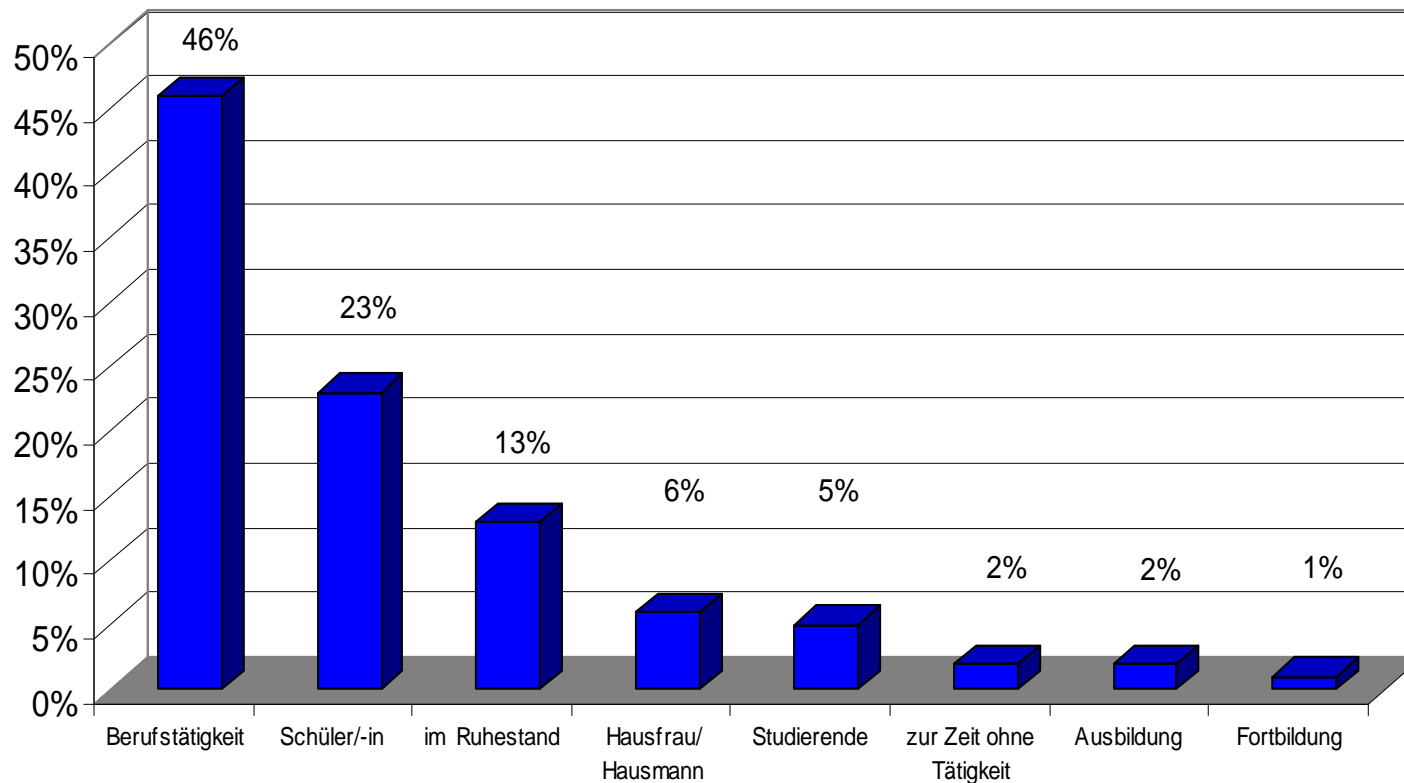


# Allgemeine Angaben über die Befragungsteilnehmer



# Allgemeine Angaben über die Befragungsteilnehmer

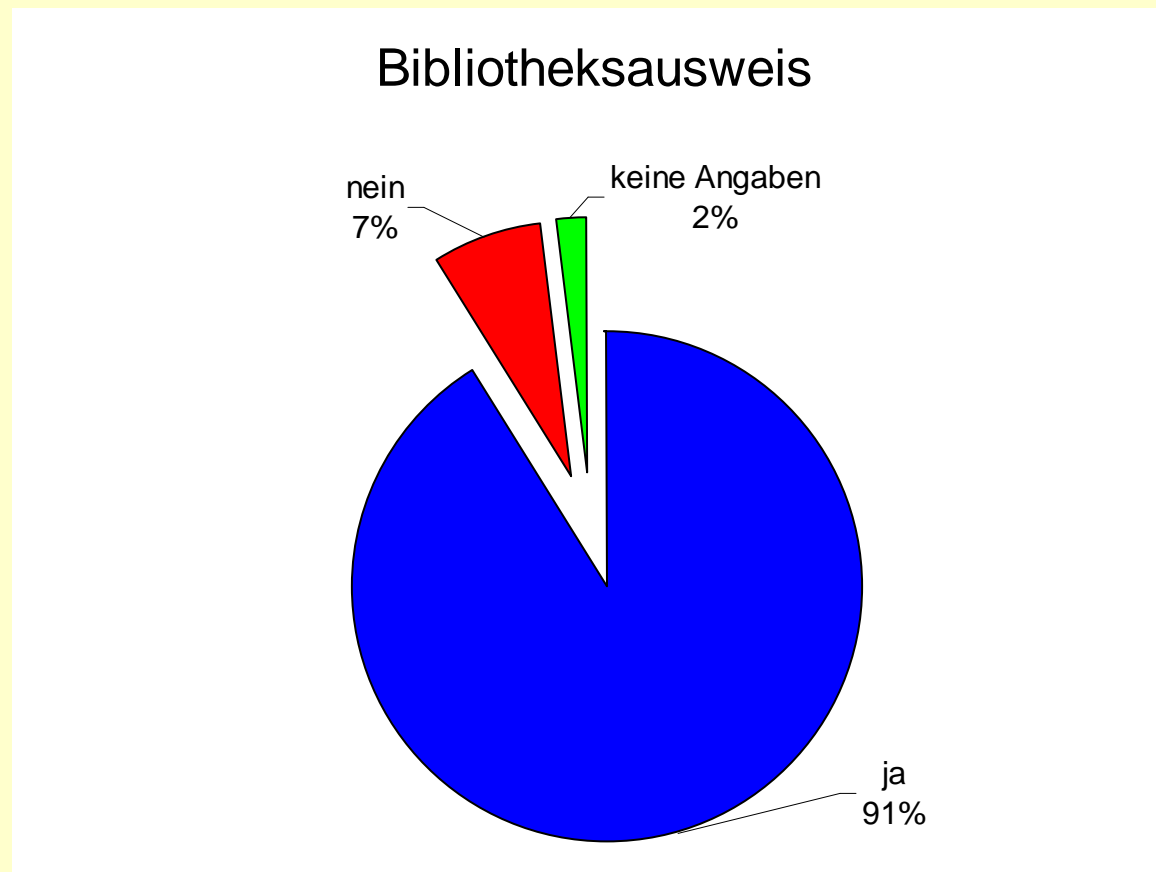
Welcher Tätigkeit gehen Sie nach?





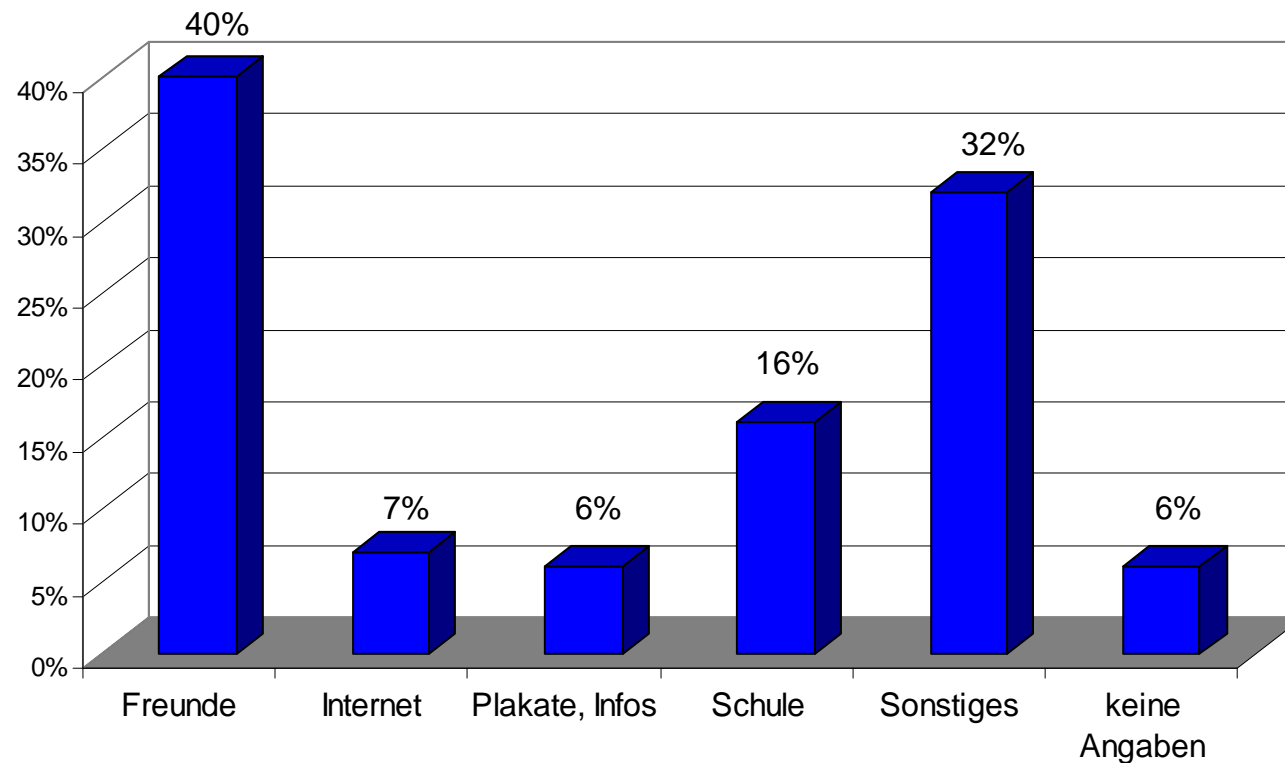
## Fragen zur Nutzung der Bibliothek

- 91% der Befragten besitzen einen Bibliotheksausweis



## Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Wie sind Sie auf die Bibliothek aufmerksam geworden?



Über Bücherkisten  
für die Schule.

Die Bibliothek ist die beste  
Alternative im Umkreis von  
25 km!

Durch das Angebot  
Story-Time.

Meine Mama hat  
mir eine Karte  
machen lassen.

**Sonstige Antworten zu  
„Wie sind Sie auf die Bibliothek aufmerksam geworden?“**

Wegen der  
Musikbibo.

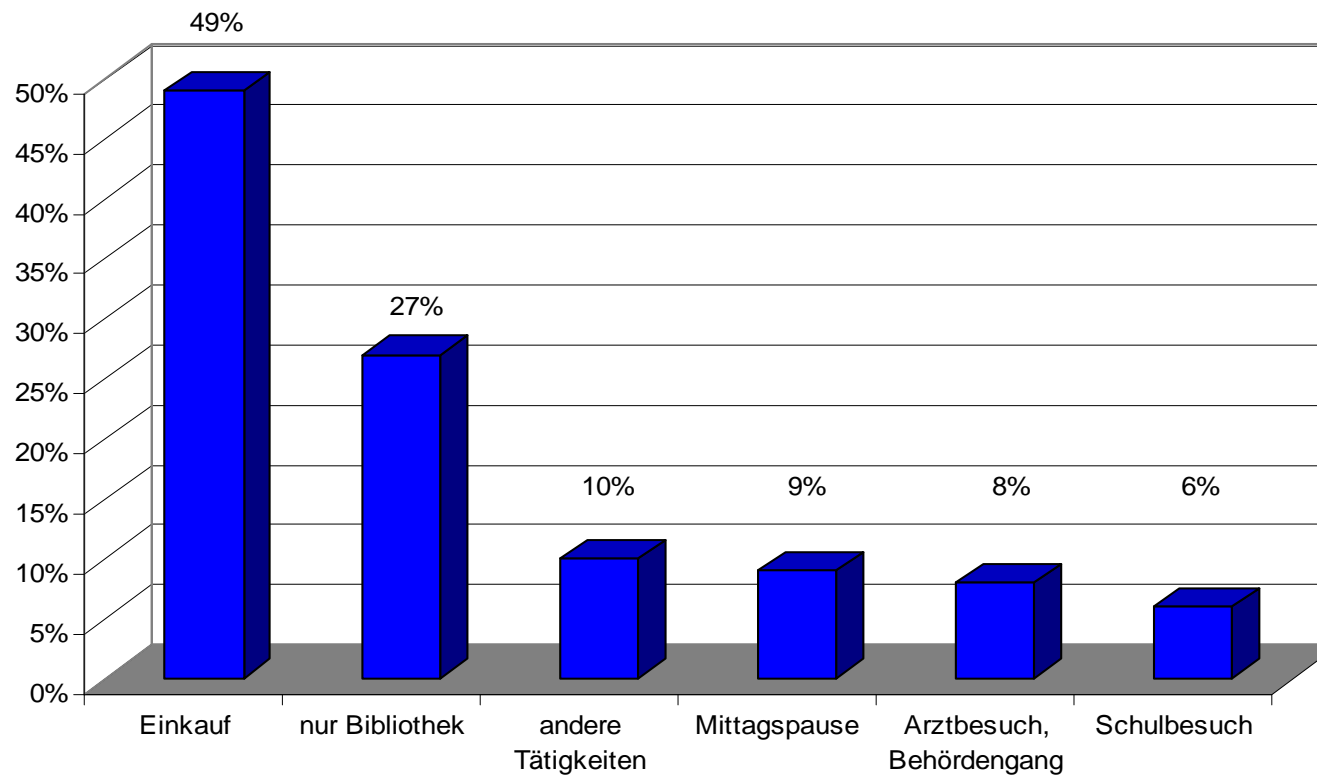
In die Bibliothek  
zu gehen ist eine  
Notwendigkeit!

Man besucht doch  
selbstverständlich die  
Bibliothek am  
Wohnort!!!

Bücher sind mein  
Lebenselixier!

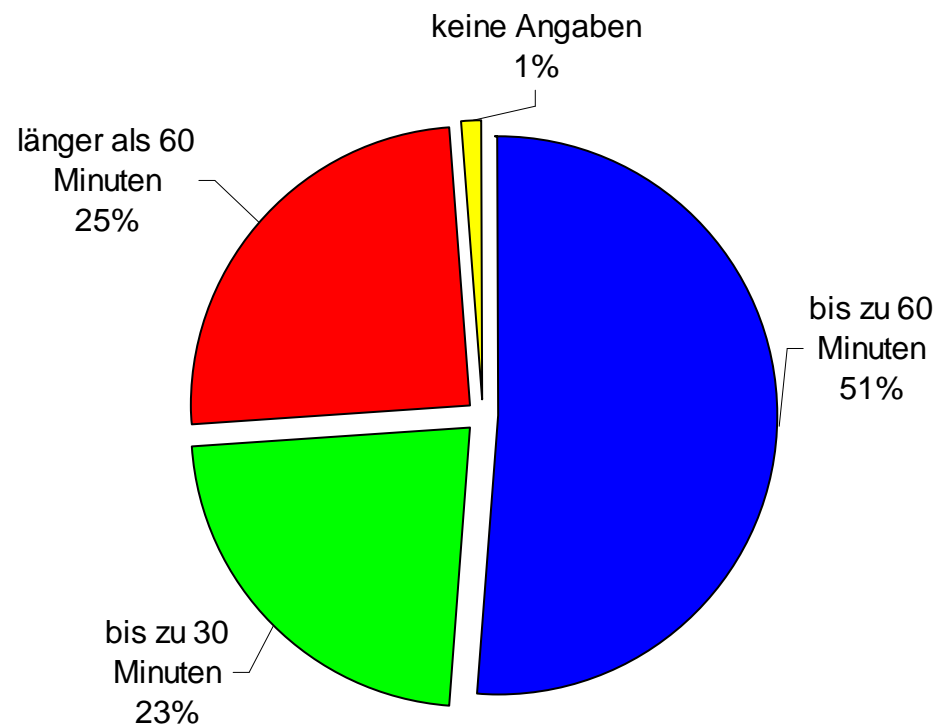
## Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Verbinden Sie ihren heutigen Besuch in der Bibliothek mit einer anderen Tätigkeit?



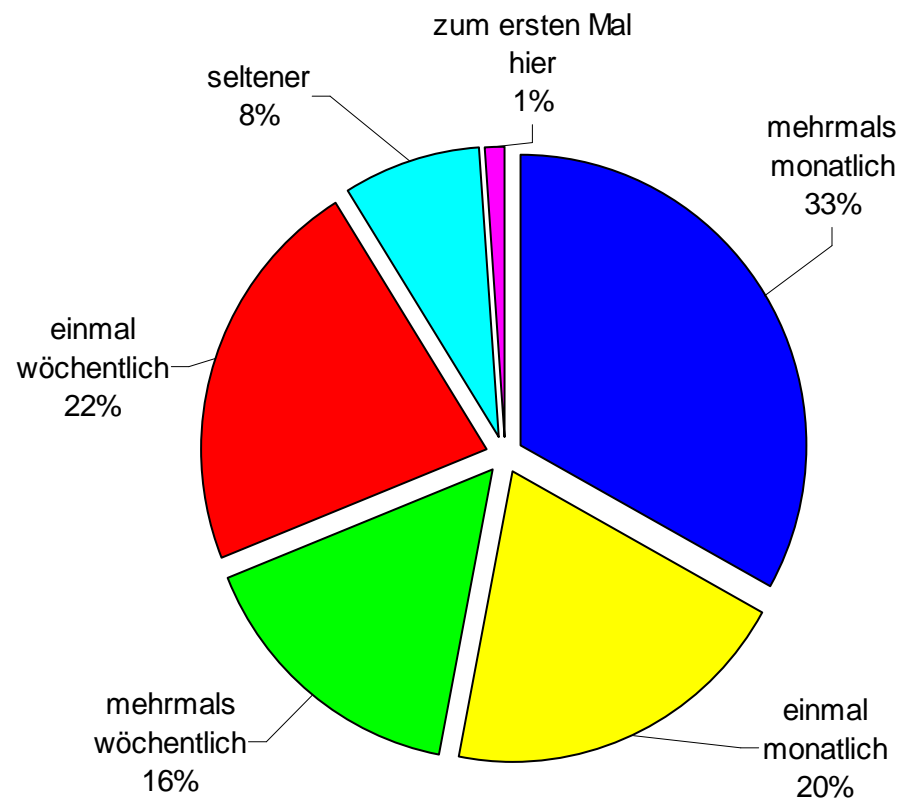
# Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Wie lange halten Sie sich heute in unserer Bibliothek auf?



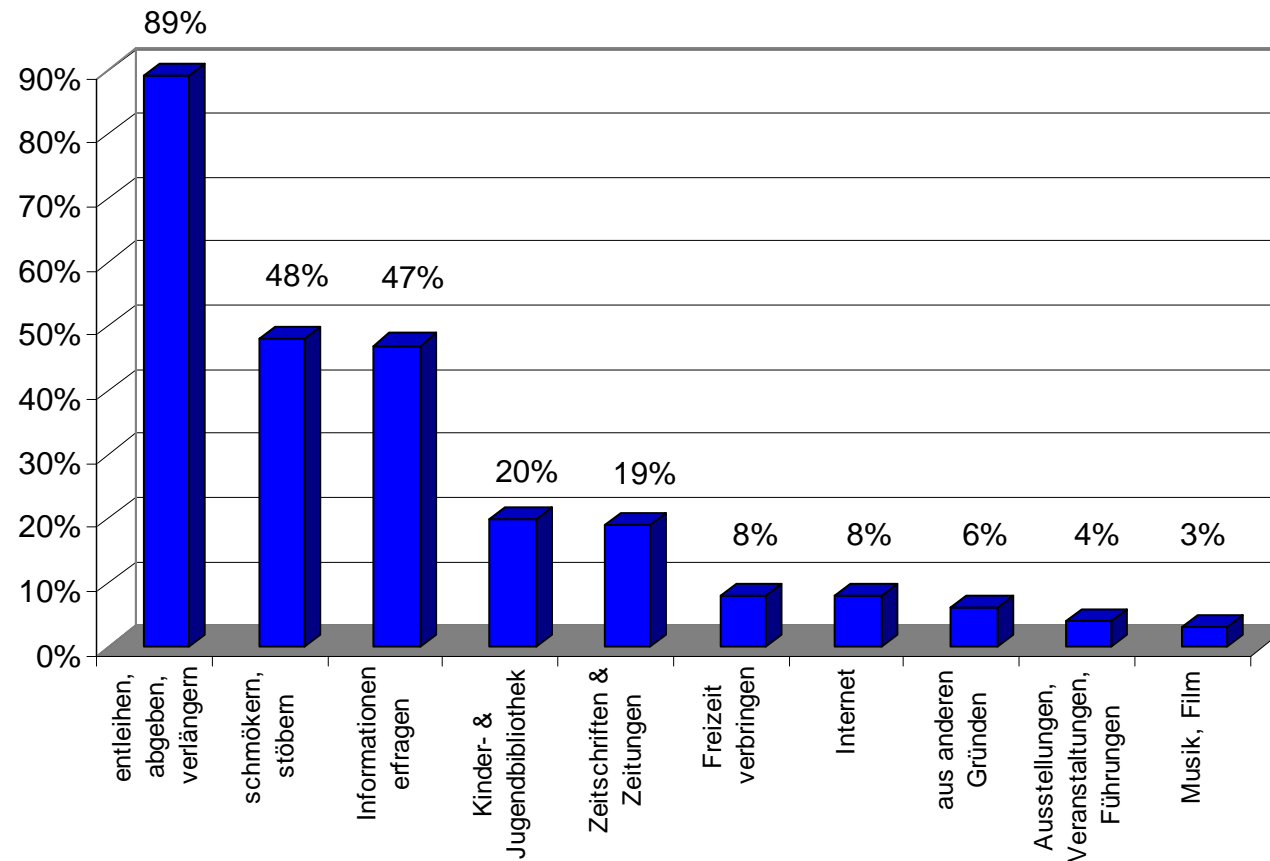
# Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Wie oft besuchen Sie die Bibliothek?



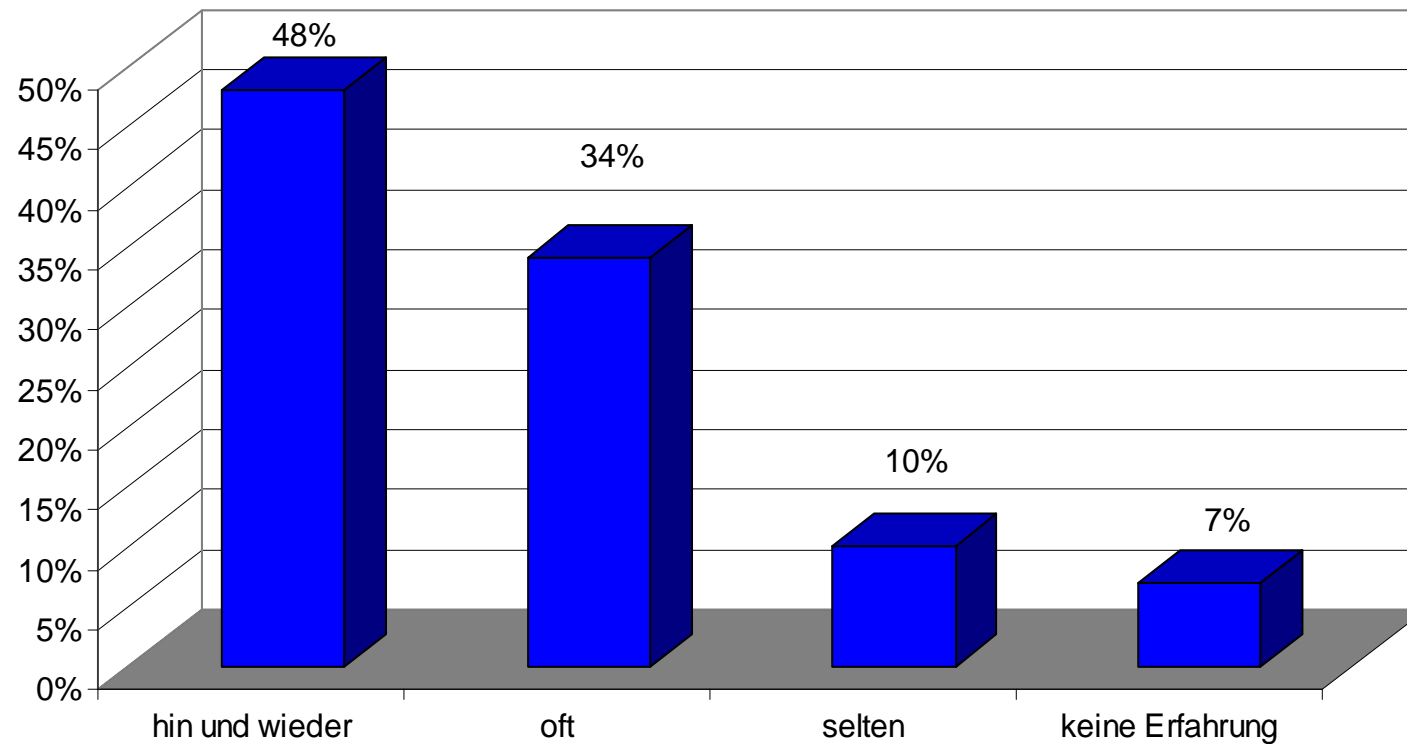
# Fragen zur Nutzung der Bibliothek

## Warum besuchen Sie heute unsere Bibliothek?



## Fragen zur Nutzung der Bibliothek

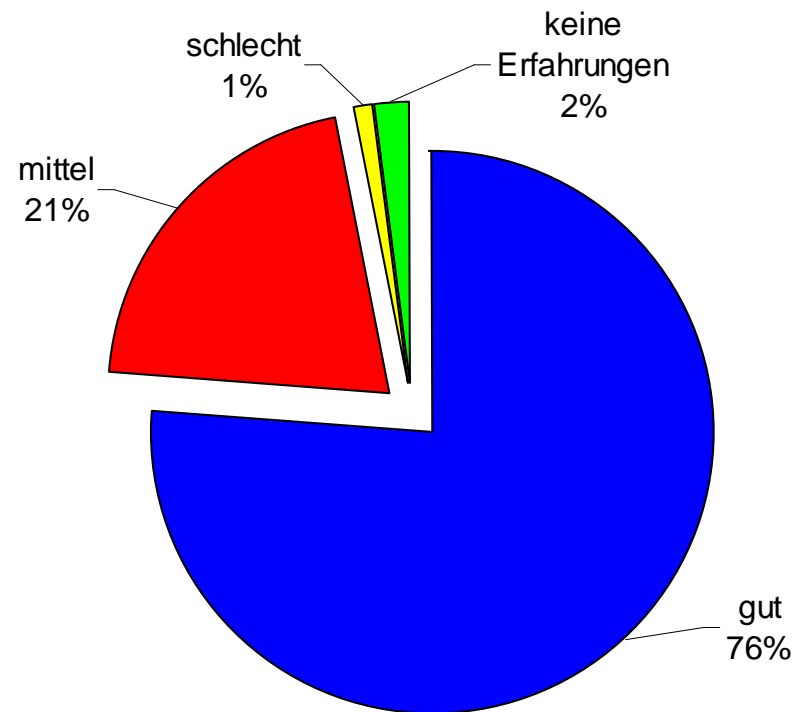
Wie häufig sind von Ihnen gesuchte Medien bereits ausgeliehen?





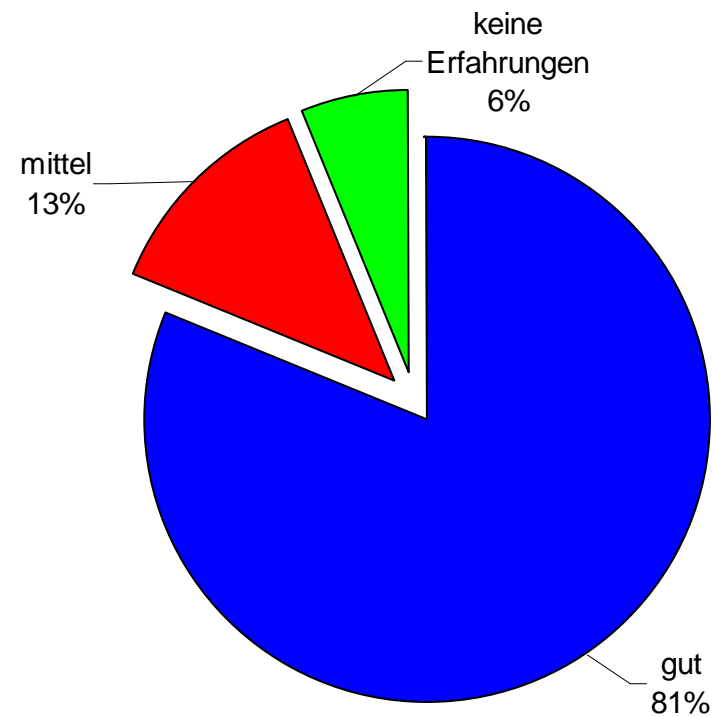
## Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Wie finden Sie sich in der Bibliothek zurecht?



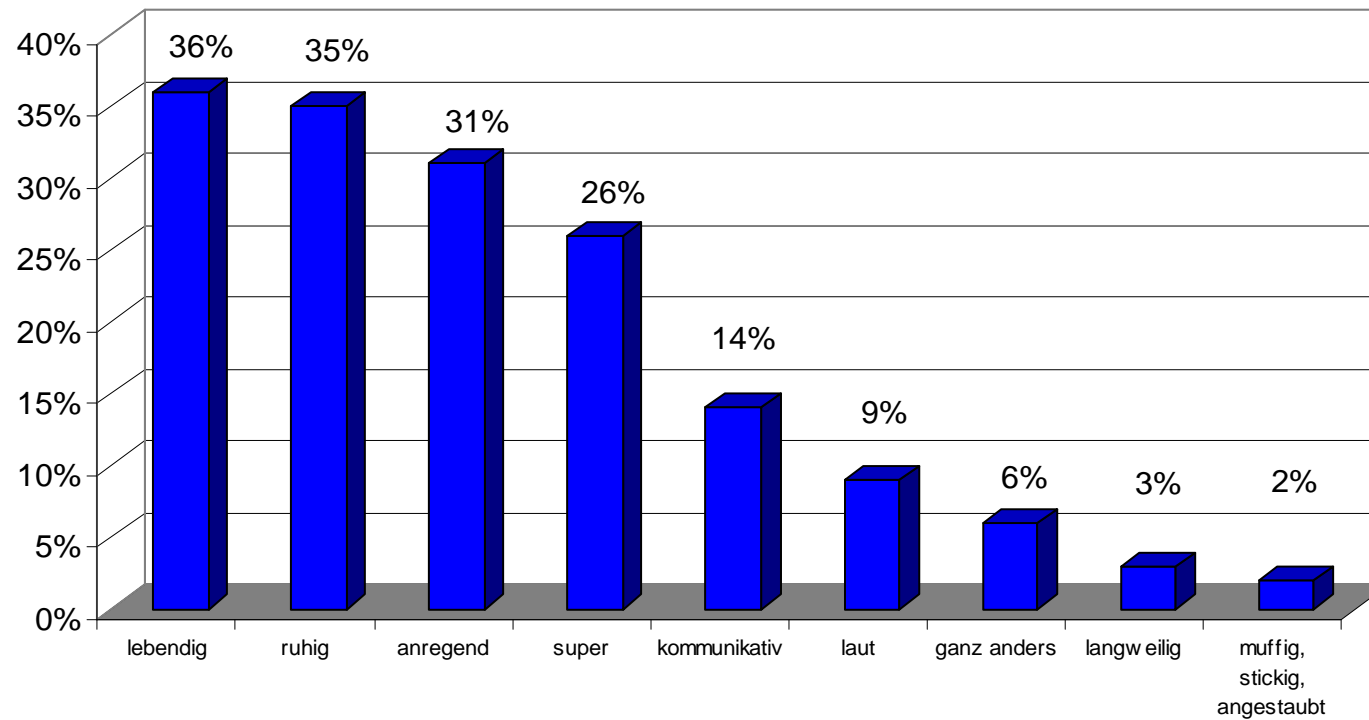
## Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Wie gut fühlen Sie sich beraten und informiert?



# Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Wie empfinden Sie die Atmosphäre in der Bibliothek?



wohltuend

entspannend

zwanglos

**Sonstige Antworten zu  
„Wie empfinden Sie die Atmosphäre in der Bibliothek?“**

stimulierend

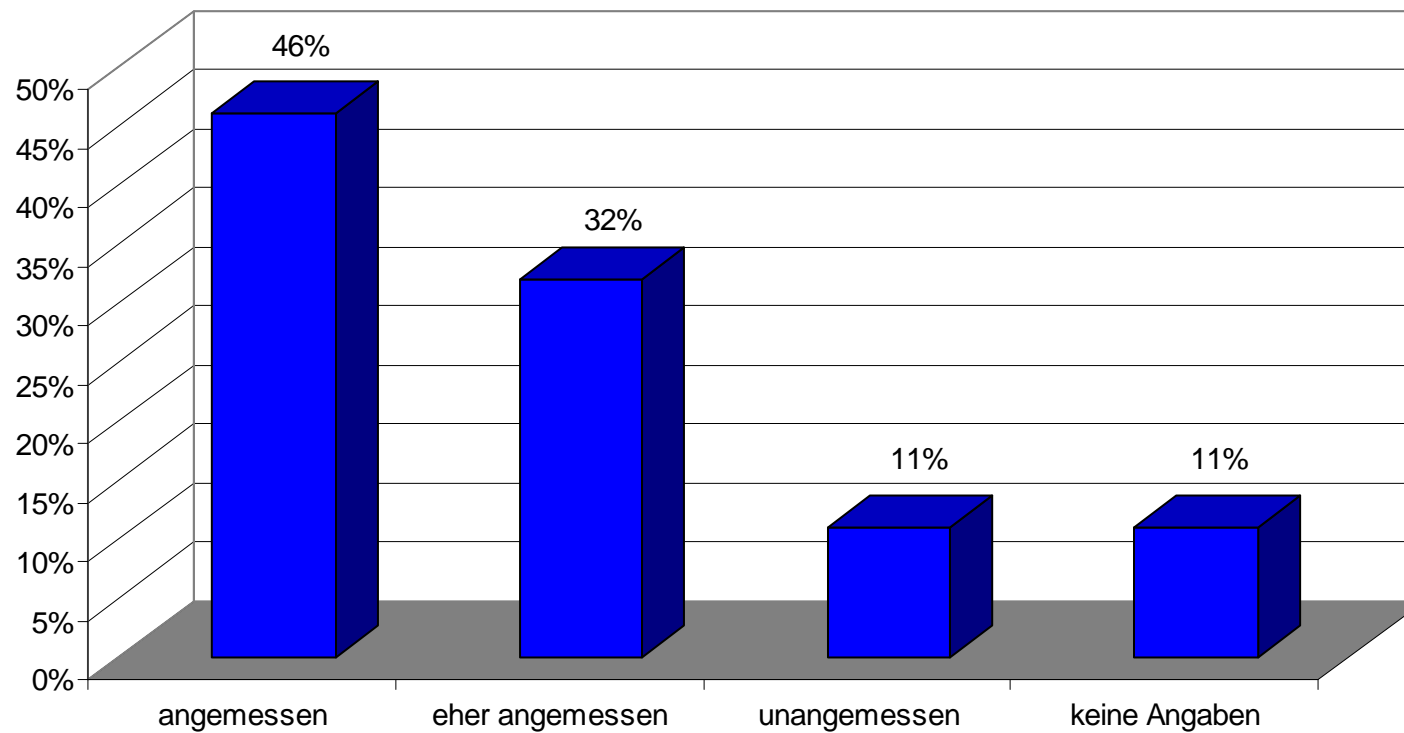
vertraut

steril

schnuckelig

## Fragen zur Nutzung der Bibliothek

Sind die Benutzungsgebühren der Bibliothek angemessen?



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

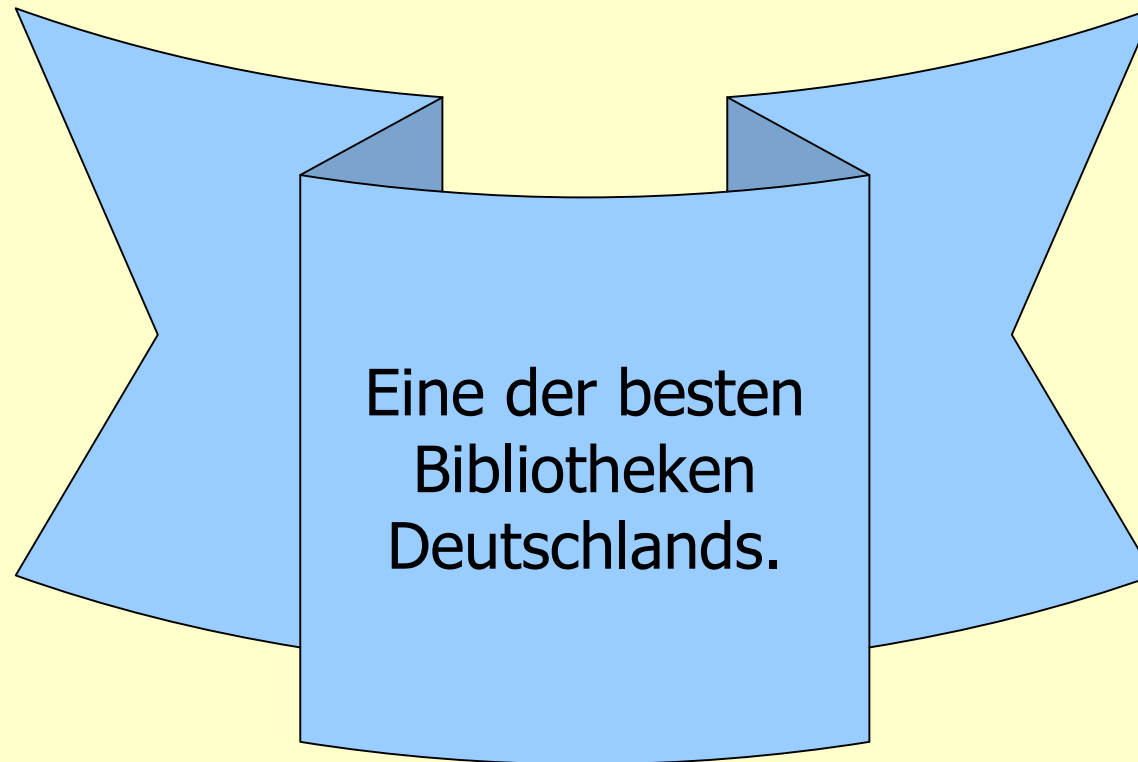
- Darüber haben wir uns gefreut:





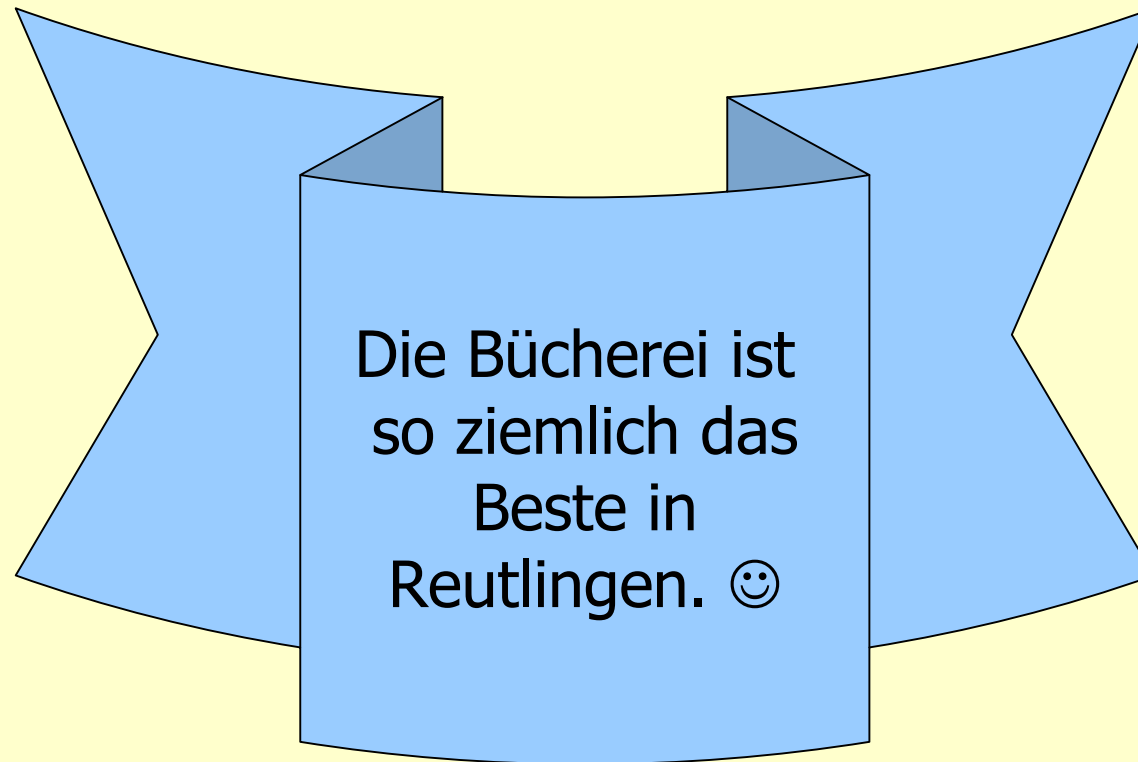
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



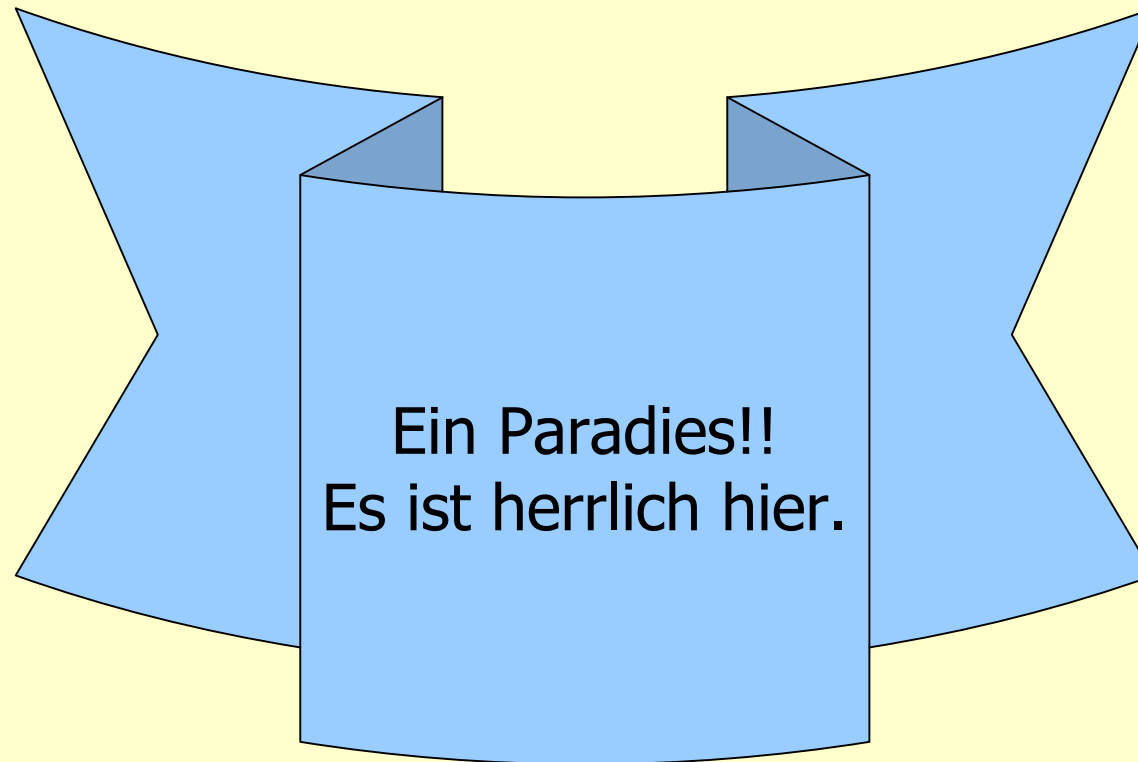
# Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



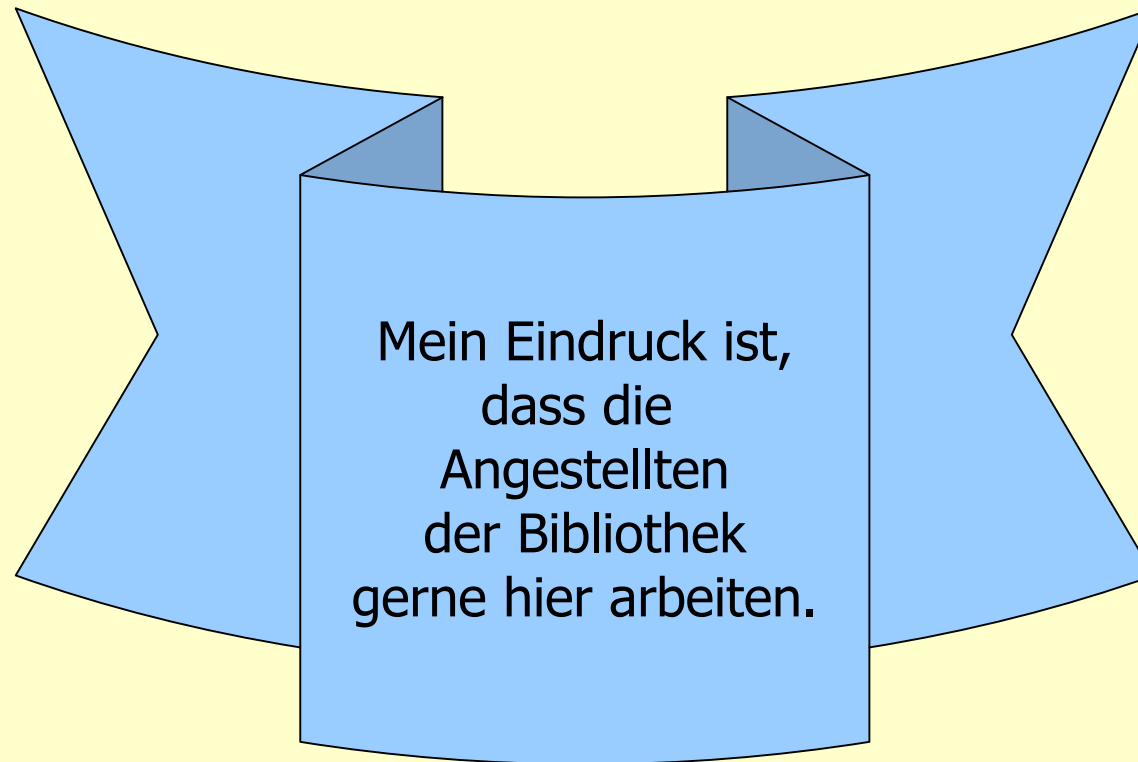
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:





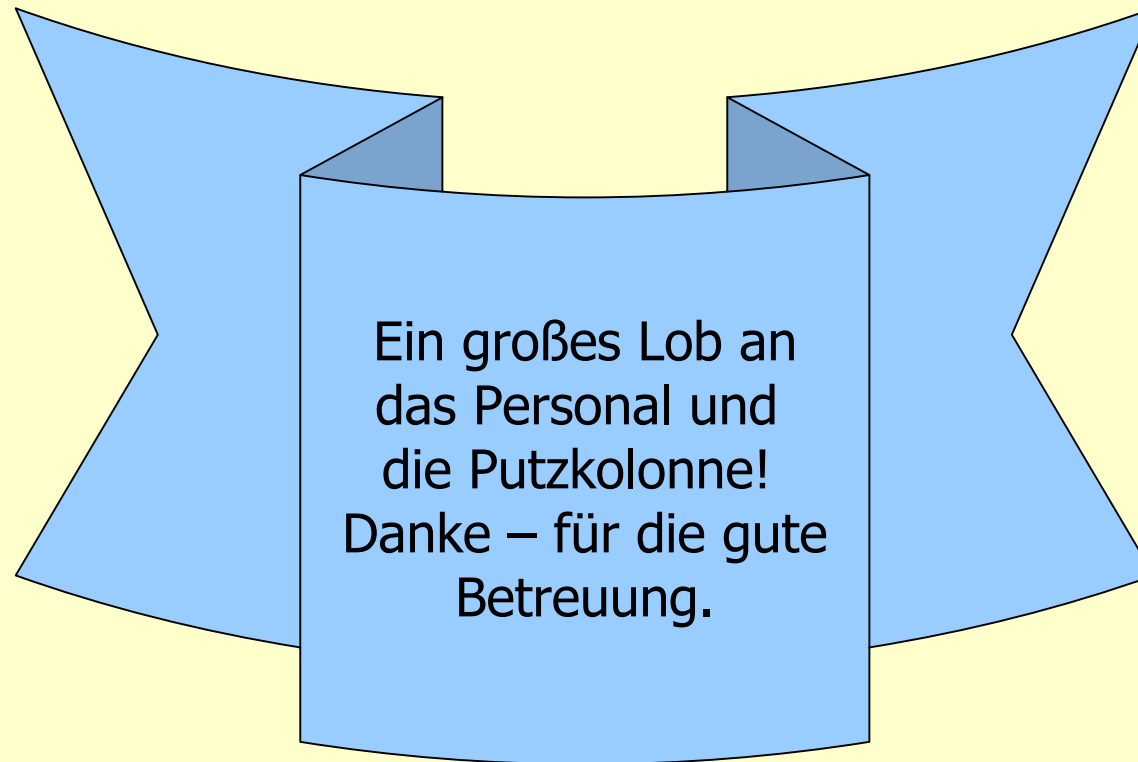
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



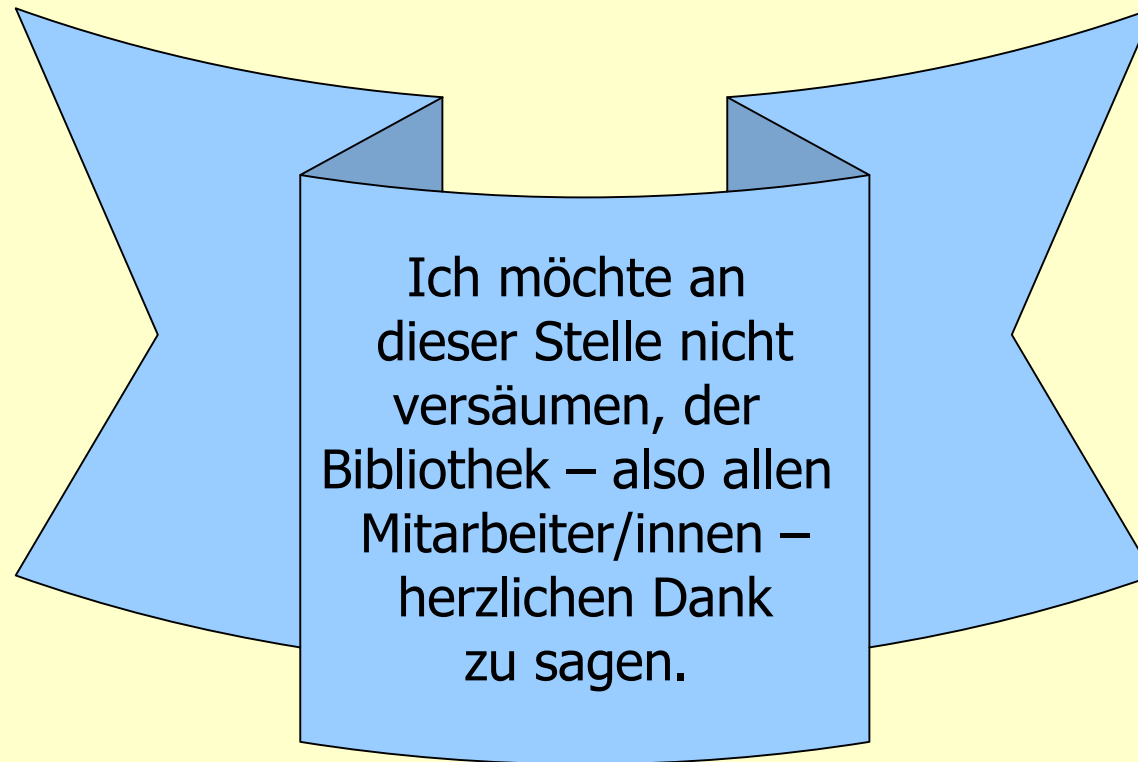
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



# Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



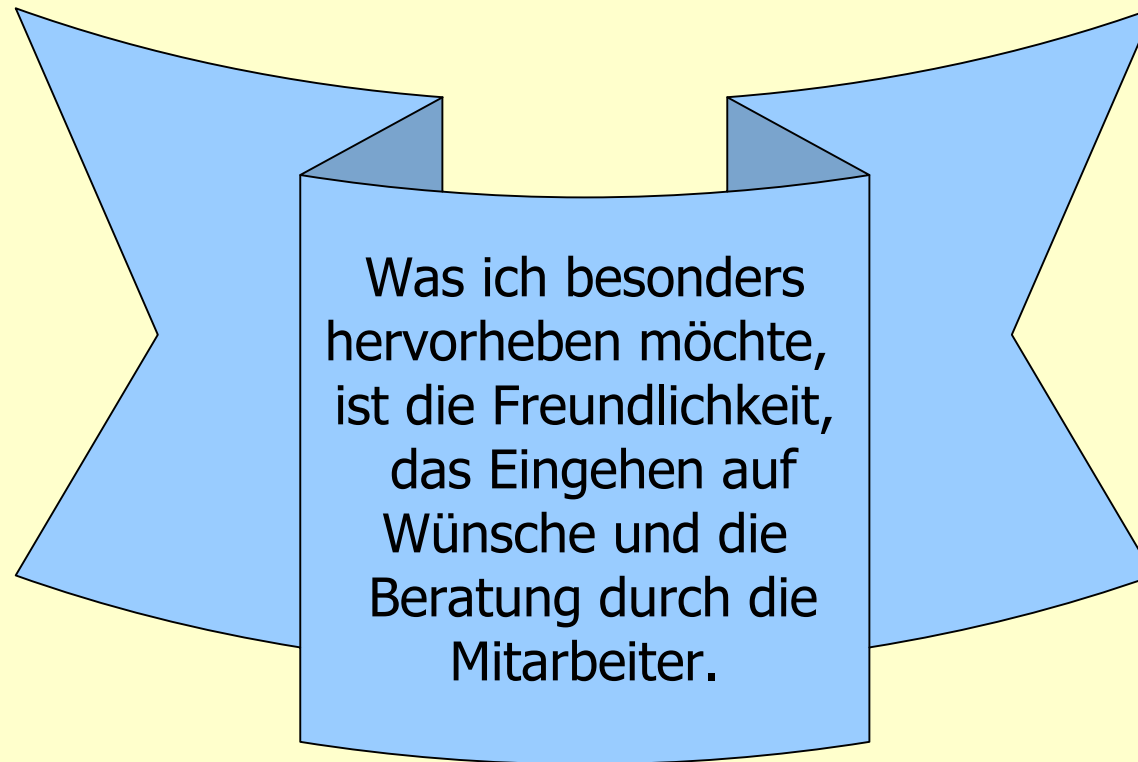
# Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



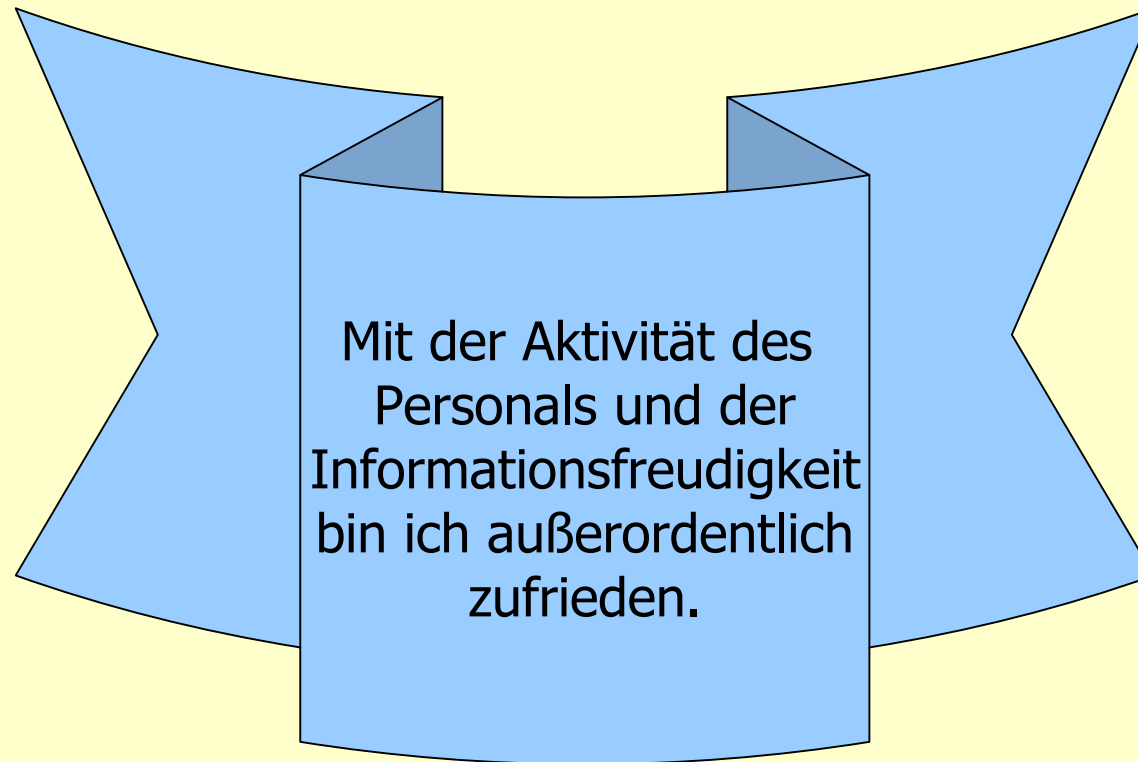
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



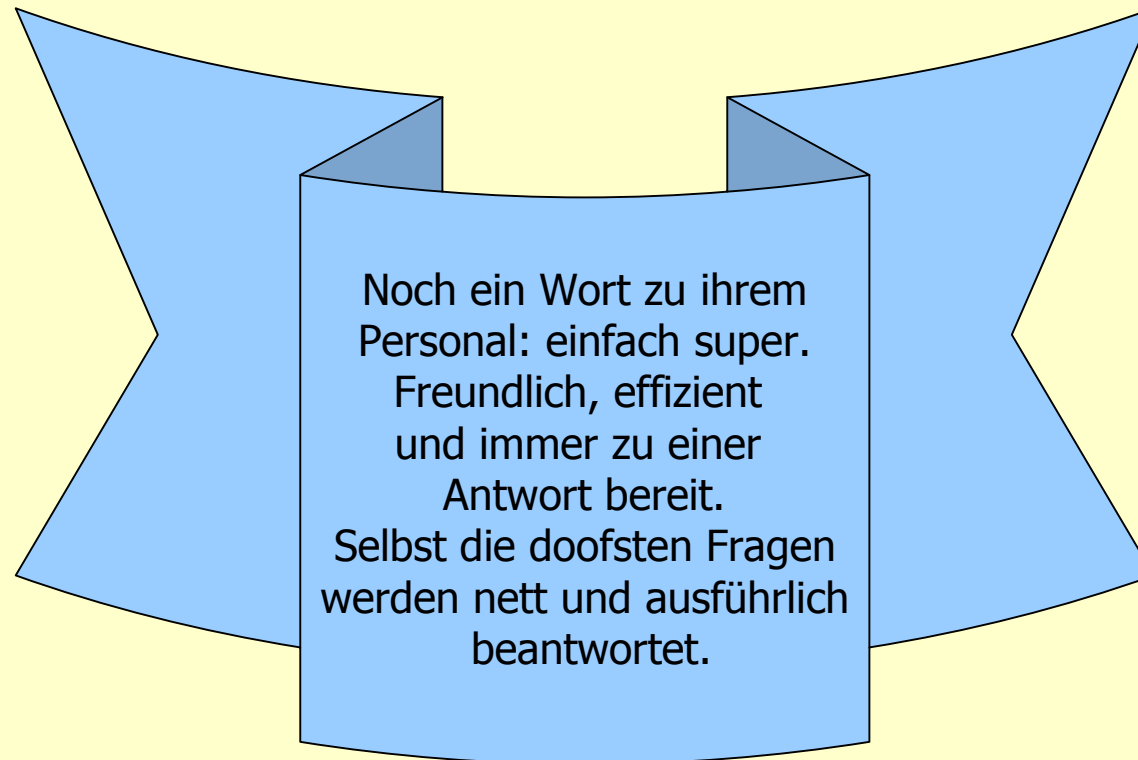
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



# Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

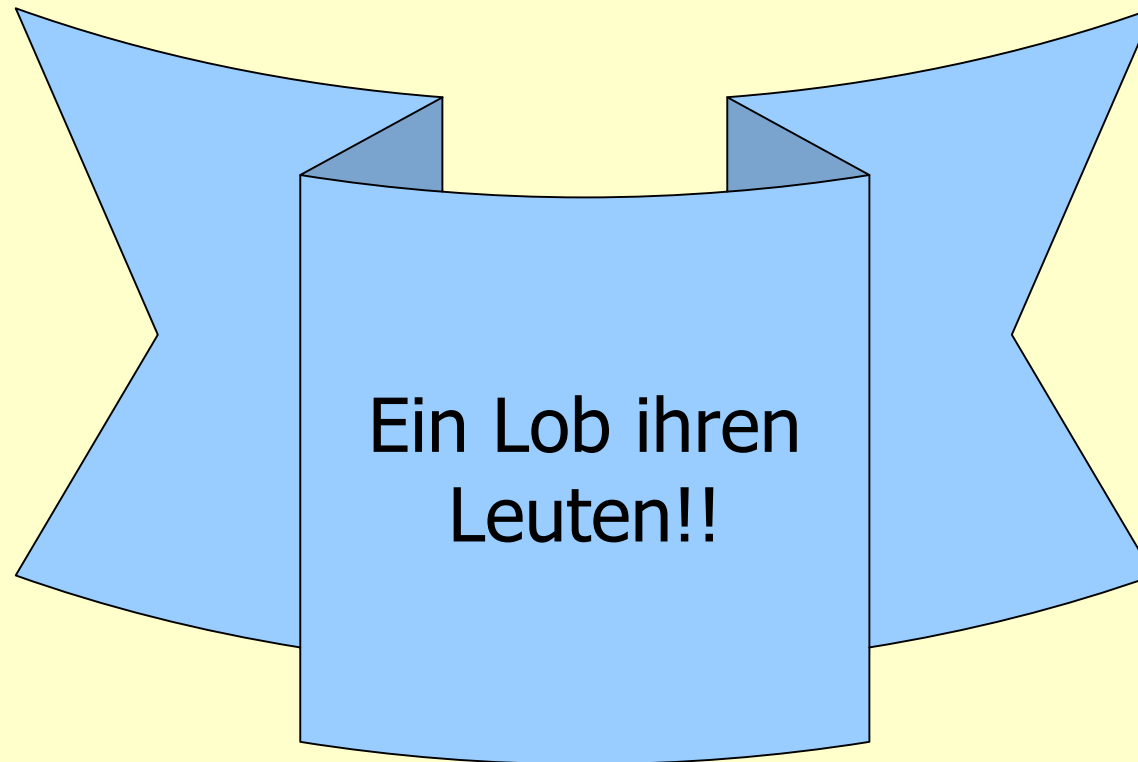
- Darüber haben wir uns gefreut:





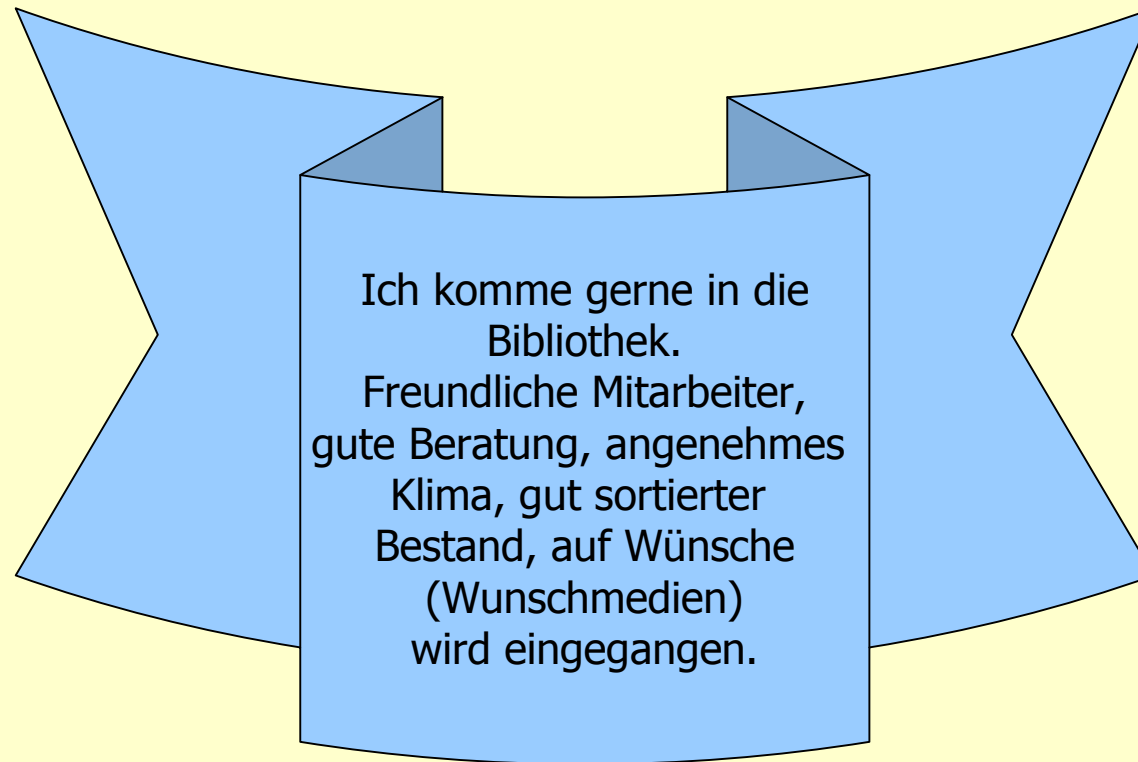
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



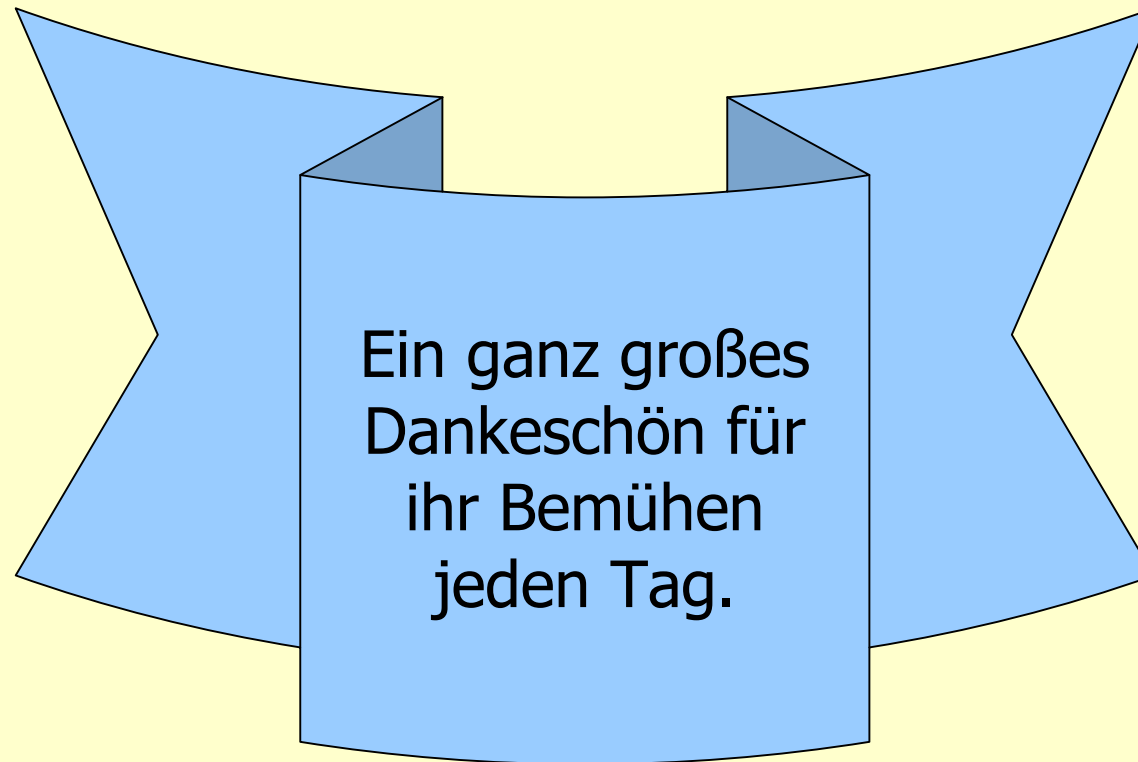
# Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



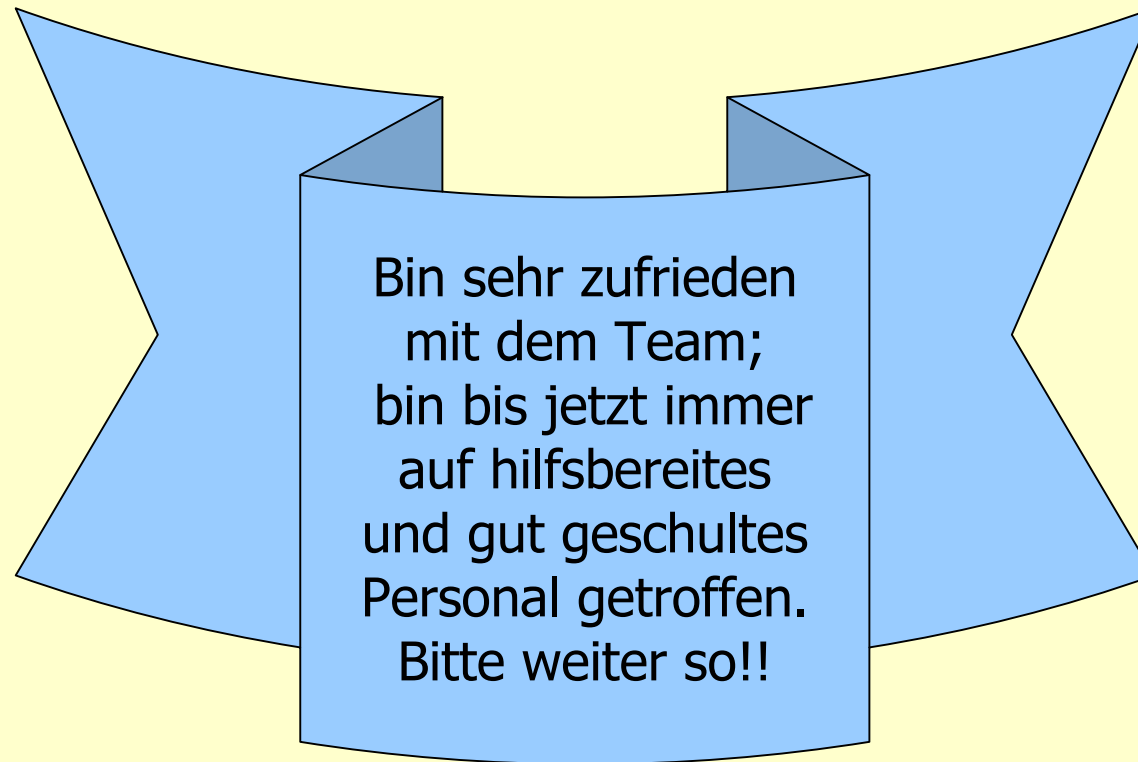
## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



## Kommentare, Anregungen, Kritikpunkte

- Darüber haben wir uns gefreut:



freundlicher  
Gesamteindruck

vielfältiges  
Medienangebot

qualifizierte  
Auskunft

klare Strukturen

großzügige  
Räumlichkeiten

kompetente  
Beratung

Online-  
Kontoverwaltung

**Was gefällt Ihnen besonders?**

gute  
Regalbestände

Außenschalter

Selbstverbuchung

zuverlässige,  
hilfsbereite,  
freundliche  
Mitarbeiter

Musikbibliothek

Rückzugs-  
möglichkeiten

schöne Sitz- und  
Leseplätze

## Was würden Sie gerne verändern?

„Mehr und neuere Medien“

Stellungnahme/ Begründung:

**Es werden  
jährlich  
ca. 30.000  
Medien  
gekauft.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Mehr fremdsprachige Bücher“

Stellungnahme/ Begründung:

**Wir haben rund 4.700 fremdsprachige Bücher im Bestand. Jedes Jahr werden rund 500 neue fremdsprachige Bücher gekauft. Für noch mehr bräuchte man mehr Platz und mehr Geld. Beides ist leider nicht vorhanden.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Mehr Fachliteratur über die Textilstadt Reutlingen“

Stellungnahme/ Begründung:

**Die Hochschulbibliothek  
Reutlingen besitzt einen  
ausgebauten Bestand an  
entsprechender  
Literatur.**

[www.hochschulbibliothek-reutlingen.de](http://www.hochschulbibliothek-reutlingen.de)



# Was würden Sie gerne verändern?

„Belletristik wieder alphabetisch ordnen“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Viele unserer Kunden sind vorwiegend an Krimis, Schmökern oder historischen Romanen interessiert. Deshalb haben wir diese Bereiche extra aufgestellt, um hier die Auswahl zu erleichtern. Das war auch schon früher so, als diese Bücher noch im Erdgeschoss standen und nicht nach den Autoren sortiert waren. Inzwischen sortieren wir sie aber innerhalb der Themenkreise alphabetisch. Alle anderen Romane stehen wie früher alphabetisch nach den Autoren geordnet im Regal.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Bessere Sortierung der Musik-CDs und Hörbücher“

Stellungnahme/ Begründung:

**Dieses Problem  
wurde mit der neuen  
Möblierung im Mai  
2009 beseitigt.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Die Homepage ist unübersichtlich und nicht barrierefrei“

Stellungnahme/ Begründung:

**Dieses Problem  
wurde durch die  
Neugestaltung der  
Website mittlerweile  
gelöst.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„...dass man bei Vormerkungen am Katalog wieder sieht, wie viele Vormerkungen von anderen Lesern für das Medium bereits angelegt sind“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Die Anzeige der Anzahl der Vormerkungen musste aufgrund der Anpassungen an die Barrierefreiheit gestrichen werden. Möglicherweise kann das Problem jedoch mit dem nächsten Update des Kataloges gelöst werden.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Längere Öffnungszeiten“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Leider ist das  
personell im  
Moment  
nicht möglich.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Gebühren abschaffen oder reduzieren“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Die Gebührenhöhe legt  
der Gemeinderat fest.  
78% der befragten  
Kunden finden jedoch  
die Gebühren  
akzeptabel.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Größere Schließfächer“

Stellungnahme/ Begründung:

**Die Garderobe wurde  
erst vor drei Jahren neu  
gekauft und wird  
deshalb in den nächsten  
Jahren nicht verändert  
werden.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Schließfächer, die mit 1-Euro-Stücken funktionieren“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Früher konnte man die Schließfächer mit 1-Euro-Stücken bedienen. Dabei wurden oft Plastikchips eingeworfen, die man auch für Einkaufswagen benutzt. Da die Schlösser aber auf Gewicht reagieren, sind die leichten Plastikchips oft stecken geblieben und mussten mühsam wieder entfernt werden. Um diese Komplikationen zu vermeiden, sind die Schlösser auf 2-Euro-Stücke umgestellt worden.**



## Was würden Sie gerne verändern?

„Mehr Platz zum Einpacken an den Automaten“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Es wird noch einmal  
geprüft, ob und wie man  
die Ablageflächen an  
den Automaten  
vergrößern kann.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Mehr Arbeitskabinen im Studienkabinett“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Die baulichen  
Voraussetzungen lassen  
keinen  
weiteren Einbau von  
Arbeitskabinen zu.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Schnellerer Zugang zu Magazinbüchern“

Stellungnahme/ Begründung:

**Es wird demnächst ein dritter Magazingang eingeführt, so dass bestellte Bücher um 11.00 Uhr, 15.00 Uhr und 17.00 Uhr abgeholt werden können.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Rückgabe dauert zu lange“

Stellungnahme/ Begründung:

**Es wird bereits daran gearbeitet, durch technische Verbesserungen die Rückgabevorgänge zu beschleunigen.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Mehr Funktionen an den Selbstverbuchungsautomaten zulassen und mehr Automaten aufstellen“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Die Bedienung der Automaten soll so einfach wie möglich sein. Je mehr Funktionen man zulassen würde, umso komplizierter würde die Bedienungsoberfläche werden und umso länger würde der einzelne Kunde am Automaten stehen. Es würden sich wie früher wieder lange Schlangen bilden. Für die Anschaffung weiterer Selbstverbuchungsautomaten steht kein Geld und kein Platz zur Verfügung.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Kostenloser Internetzugang“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Kunden, die einen  
Bibliotheksausweis  
besitzen, können täglich  
15 Minuten kostenlos  
das Internet nutzen.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Mehr Auskunftspersonal“

Stellungnahme/ Begründung:

**Leider steht in absehbarer Zeit nicht mehr Personal zur Verfügung, das an den Auskunftsplätzen eingesetzt werden könnte. Die 4 Auskunftsplätze sind bereits durchgehend besetzt.**

## Was würden Sie gerne verändern?

„Man sollte auf allen Etagen Kaffee trinken dürfen“

Stellungnahme/ Begründung:

**Da nur das Erdgeschoss einen Steinboden hat, darf nur dort Kaffee getrunken werden. In allen anderen Etagen ist ein Teppichboden, der durch Kaffeeflecken zu stark verschmutzt würde. Auch den Tastaturen an den PCs bekommt der Kaffee nicht.**



## Was würden Sie gerne verändern?

„Automatische E-Mail-Benachrichtigung bei Neuerwerbungen nach Interessengruppen“

Stellungnahme/ Begründung:

**Es wird zur Zeit  
geprüft, ob dieser  
Service verwirklicht  
werden kann.**

# Was würden Sie gerne verändern?

„Möglichkeiten der Online-Reservierung von verfügbaren Medien“

**Stellungnahme/ Begründung:**

**Diese Möglichkeit kann im Moment aus technischen Gründen nicht verwirklicht werden. Sollte jedoch nach einem der nächsten Updates die technische Umsetzung möglich sein, werden wir das Thema noch einmal aufgreifen.**