

ÖFFENTLICHE BERICHTSVORLAGE

Amt/Eigenbetrieb:
48 Fachbereich Bildung

Beteiligt:

Betreff:
Ergebnisse der Besucherumfrage in den Stadtteilbüchereien 2016

Beratungsfolge:
03.11.2016 Bezirksvertretung Haspe
16.11.2016 Bezirksvertretung Hohenlimburg

Beschlussfassung:
Bezirksvertretung Haspe
Bezirksvertretung Hohenlimburg

Beschlussvorschlag:
Der Bericht über die Ergebnisse der Besucherumfrage in den Stadtteilbüchereien 2016 wird zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung

In den Stadtteilbüchereien Haspe und Hohenlimburg wurde im Zeitraum 01.03. bis 31.03.2016 eine Befragung der Kundinnen und Kunden durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Umfrage werden in der beiliegenden Broschüre dargestellt.

Begründung

Um die Erwartungen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden einschätzen und nutzerorientiert planen zu können, führt die Stadtbücherei Hagen in Zusammenarbeit mit dem Ressort Statistik, Stadtforschung und Wahlen in regelmäßigen Abstand Kundenbefragungen durch. Die letzte Kundenbefragung fand im Jahr 2014 in der Stadtbücherei auf der Springe (Zentrale) statt.

Die beiden Stadtteilbüchereien Haspe und Hohenlimburg sind Ende 2014 in neue Räumlichkeiten umgezogen: die Stadtteilbücherei Haspe ins Torhaus am Hasper Kreisel, die Stadtteilbücherei Hohenlimburg in die Sparkassenfiliale Stennertstraße. Dieser Umzug sowie der Wunsch, auch für die Stadtteilbüchereien belastbares Grundlagenmaterial zu erhalten, bildeten den Anlass, auch in beiden Stadtteilbüchereien eine Besucherumfrage durchzuführen.

Die Befragung wurde als schriftliche Befragung während der regulären Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien vom 01.03. bis 31.03.2016 durchgeführt. Insgesamt fanden 101 Fragebögen aus Haspe und 129 Fragebögen aus Hohenlimburg den Weg in die Auswertung.

Aus Gründen der Vergleichbarkeit untereinander und mit der Zentrale wurde die Formulierung der Fragen aus der Besucherumfrage 2014 in der Stadtbücherei auf der Springe übernommen. Fragen, die nur die Zentrale betrafen, wurden ausgespart. Mit den verbliebenen 7 Fragen wurden Nutzerverhalten und Zufriedenheit abgefragt. In einer offenen Schlussfrage hatten die Befragten dann noch die Möglichkeit, Anregungen, Lob und Kritik zu äußern.

Mit den Ergebnissen der Besucherumfrage ist die Stadtbücherei Hagen sehr zufrieden: Die konzeptionelle Umwandlung der Stadtteilbüchereien zu Familien- und Nachbarschaftsbibliotheken mit dem Auftrag der dezentralen Grundversorgung bewährt sich auch an den neuen Standorten im Torhaus Haspe und in der Sparkasse Hohenlimburg. Die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten, dem Medienangebot, der Präsentation des Bestandes, den Veranstaltungen und den Öffnungszeiten zeigt, dass der eingeschlagene Weg der richtige ist. Die Stadtteilbüchereien sind an ihren neuen Standorten angekommen.

Die guten Noten für die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals stehen auch den vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu, die die Stadtteilbüchereien beim täglichen Betrieb unterstützen und zum Erhalt dieser Büchereien beitragen.

Mit ihren Partnern, dem Förderverein „LeseZeichen e.V.“ für Haspe und dem Freundeskreis „HohenlimBuch e.V.“ für Hohenlimburg freut sich die Stadtbücherei Hagen über die positive Bestätigung ihrer Arbeit durch die Ergebnisse der Kundenbefragung. Gesamtnote 2 für Haspe und 1,8 für Hohenlimburg – das macht gleichermaßen stolz und zufrieden und spornt für die Zukunft an.

Finanzielle Auswirkungen

(Bitte ankreuzen und Teile, die nicht benötigt werden löschen.)

- Es entstehen keine finanziellen und personellen Auswirkungen

gez.

Margarita Kaufmann
Beigeordnete

Verfügung / Unterschriften

Veröffentlichung

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich _____

Oberbürgermeister

Gesehen:

**Erster Beigeordneter
und Stadtkämmerer**

Amt/Eigenbetrieb:
48 Fachbereich Bildung

Stadtsyndikus

**Beigeordnete/r
Die Betriebsleitung
Gegenzeichen:**

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:

Amt/Eigenbetrieb: _____ **Anzahl:** _____

48 _____

1 _____

