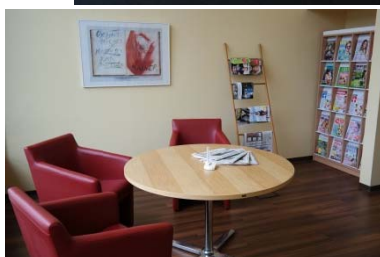




H  
A  
S  
P  
E



H  
O  
H  
E  
N  
L  
I  
M  
B  
U  
R  
G

# Ergebnisse der Besucherumfrage in den Stadtteilbüchereien 2016

## **Besucherumfrage in den Hagener Stadtteilbüchereien 2016**

**Auftraggeber:** Stadtbücherei auf der Springe

**Titelbilder:** Stadtbücherei Hagen

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

**August 2016**

# Inhaltsverzeichnis

## **Einleitung**

Das Profil der Stadtteilbüchereien

<b>1. Hinweise zur Befragung</b>	<b>1</b>
Durchführung	1
Fragebogen und Ergebnisdarstellung	1
<b>2. Nutzerstruktur</b>	<b>2</b>
2.1 Geschlecht	2
2.2 Alter	3
2.3 Wohnort	4
<b>3. Nutzerverhalten</b>	<b>5</b>
3.1 Besuchshäufigkeit	5
3.2 Aufenthaltsdauer	7
3.3 Besuchsmotive	8
<b>4. Nutzerzufriedenheit</b>	<b>10</b>
4.1 Beurteilung des Angebots an Büchern und anderer Medien	10
4.1.1 Nutzungsgrad der Bücher und Medien	10
4.1.2 Zufriedenheit mit dem Angebot	12
4.2 Zufriedenheit mit weiteren Leistungen und Angeboten der Stadtteilbüchereien	14
4.3 Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien	18
4.4 Gesamturteil zu den Stadtteilbüchereien	19
<b>5. Resümee</b>	<b>20</b>
<b>6. Lob und Anerkennung - Tadel und Anregungen</b>	<b>21</b>
<b>7. Tabellenteil</b>	<b>28</b>
<b>8. Fragebogen</b>	<b>41</b>

# Einleitung

## Das Profil der Stadtteilbüchereien

Die Stadtteilbüchereien in Haspe und Hohenlimburg wurden seit 2003 zu Familien- und Nachbarschaftsbibliotheken umgestaltet. In ihren Stadtteilen fungieren sie als Bibliotheken der Grundversorgung und richten sich mit ihren Angeboten insbesondere an die Bevölkerungsgruppen im Stadtteil, die weniger mobil und damit auf eine Bücherei im Stadtteil angewiesen sind: Kinder und Jugendliche bzw. Schüler, Familien und Senioren. Die Stadtteilbüchereien sind gleichermaßen Bildungs- und Kultureinrichtungen ihrer Stadtteile. Sie arbeiten mit Schulen aller Schulformen und Einrichtungen des Elementarbereichs zusammen.

Das Medienangebot der Stadtteilbüchereien ist auf die oben erwähnten Zielgruppen abgestimmt: Schwerpunkte beim Bestandsaufbau liegen auf Kinder- und Jugendliteratur, Romanen sowie Sachliteratur/Ratgebern für Familie und Freizeit.

Auch das Veranstaltungsangebot ist auf die oben genannten Zielgruppen abgestimmt. Ein Großteil der Veranstaltungen richtet sich an Kinder und Jugendliche.

Die Stadtteilbüchereien werden laut Ratsbeschluss vom 16.12.2010 im Modell Hauptamt/Ehrenamt betrieben, d.h. neben hauptamtlichem Personal engagiert sich in beiden Stadtteilbüchereien eine Vielzahl von ehrenamtlichen Mitarbeitern zum Erhalt der Zweigstellen. Damit wurde die andiskutierte Schließung der Stadtteilbüchereien als Teil der Konsolidierung der gesamtstädtischen Finanzen abgewendet. Partner der Stadt Hagen bei der Umsetzung des Modells Hauptamt/Ehrenamt sind die beiden Fördervereine der Stadtteilbüchereien: in Haspe der Förderverein „LeseZeichen e.V.“, in Hohenlimburg der Freundeskreis „HohenlimBuch e.V.“

Als weiterer Beitrag zur Haushaltskonsolidierung erfolgte neben der personellen Neustrukturierung eine Verlagerung beider Zweigstellen: Die Stadtteilbücherei Haspe ist Ende 2014 ins Torhaus am Hasper Kreisel umgezogen, die Stadtteilbücherei Hohenlimburg ebenfalls Ende 2014 in die Sparkassenfiliale Stennertstraße. Diese Umzüge fußen ebenfalls auf dem Ratsbeschluss vom 16.12.2010 und haben zu einer Verkleinerung des Raumangebots geführt.

Beide Stadtteilbibliotheken bieten nun auf rund 400 Quadratmetern ein Medienangebot von je ca. 20.000 Medieneinheiten, das alle gängigen Medienarten umfasst: Neben Romanen und Sachbüchern für Kinder, Jugendliche und Erwachsene gibt es Hörbücher, Kinder-CDs, Spielfilm-DVDs sowie Zeitschriften und Zeitungen. Hinzu kommt das E-Medien-Angebot der Onleihe, der virtuelle Bestand der Stadtbücherei, der selbstverständlich auch von den Kunden der Stadtteilbüchereien genutzt werden kann.

## **1. Hinweise zur Befragung:**

### **Durchführung, Fragebogen und Ergebnisdarstellung**

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

Der Umzug der beiden Stadtteilbüchereien Haspe und Hohenlimburg sowie der Wunsch, auch für die Stadtteilbüchereien belastbares Grundlagenmaterial zu erhalten, bildeten den Anlass, auch in beiden Zweigstellen eine Besucherumfrage durchzuführen.

Die Befragung wurde als schriftliche Befragung während der regulären Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien vom 01.03. bis 31.03.2016 durchgeführt. Der Fragebogen wurde den Kundinnen und Kunden vor Ort ausgehändigt und konnte direkt ausgefüllt werden. Mit dem Einwurf in eine vom Ressort Statistik zur Verfügung gestellte Urne konnte die Freiwilligkeit der Teilnahme und die Geheimhaltung der Angaben gewahrt werden.

Nach Ablauf des Befragungszeitraums wurde die Urne geleert und die Fragebogen in der abgeschotteten Statistikstelle erfasst und ausgewertet. Insgesamt fanden 101 Fragebögen aus Haspe und 129 Fragebögen aus Hohenlimburg den Weg in die Auswertung.

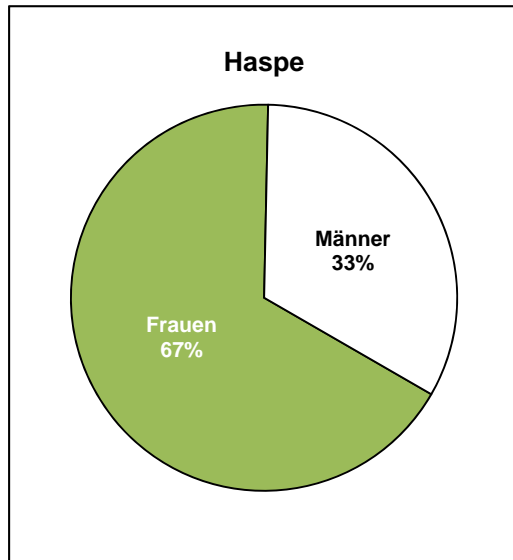
Aus Gründen der Vergleichbarkeit untereinander und mit der Zentrale wurde die Formulierung der Fragen aus der Besucherumfrage 2014 in der Stadtbücherei auf der Springe übernommen. Fragen, die nur die Zentrale betrafen, wurden ausgespart. Mit den verbliebenen 7 Fragen wurden Nutzerverhalten und Zufriedenheit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

Die Ergebnisse der Befragung werden im Folgenden in Form von Text, Schaubildern und Tabellen dargestellt. Informationshalber werden in der letzten Spalte der Tabellen auch die Ergebnisse der Besucherumfrage der Springe aufgeführt. Die verwendeten Fragebögen befinden sich am Ende dieses Berichts.

## 2. Nutzerstruktur

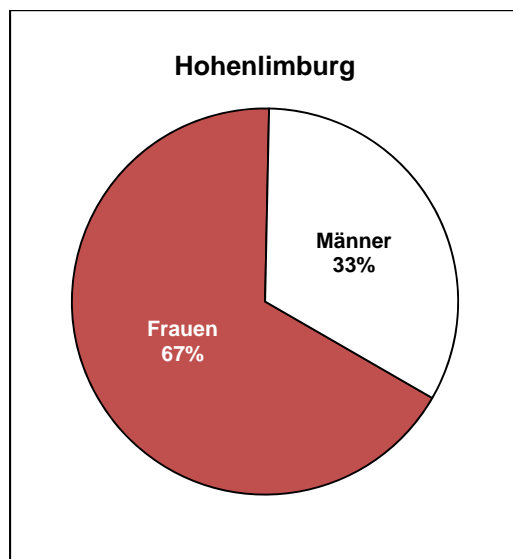
Als erstes wird anhand vom Geschlecht, Alter und Wohnort ein Blick auf die Struktur der Büchereibesucher geworfen.

### 2.1 Geschlecht der Nutzer

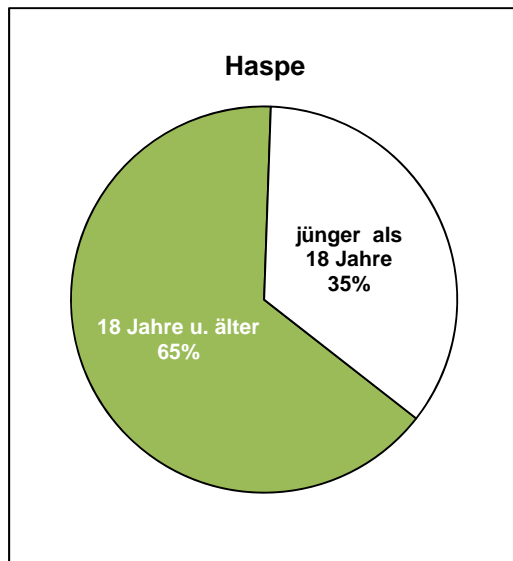


Die Stadtteilbüchereien wirken besonders anziehend auf Frauen, sind doch sowohl in Haspe als auch in Hohenlimburg 67 % der Besucher weiblichen Geschlechts. Lediglich 33 % der Besucher sind Männer.

**Unter den Nutzern befinden sich vornehmlich Frauen. Nur jeder dritte Besucher ist ein Mann.**



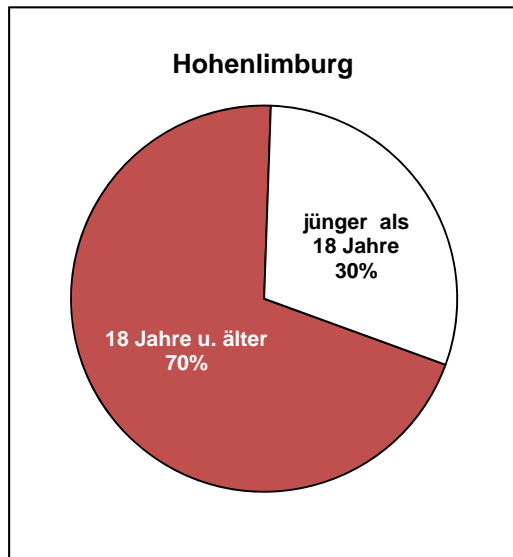
## 2.2 Alter der Nutzer



Ein Blick auf die Altersstruktur der Kunden zeigt einen deutlichen Alterseffekt. So sind in Haspe 65 % der Nutzer volljährig und 35 % jünger als 18 Jahre. In Hohenlimburg zeigt sich ein ähnliches Bild. Der Anteil Minderjähriger liegt bei 30 %. 70 % dagegen sind bereits 18 Jahre oder älter.

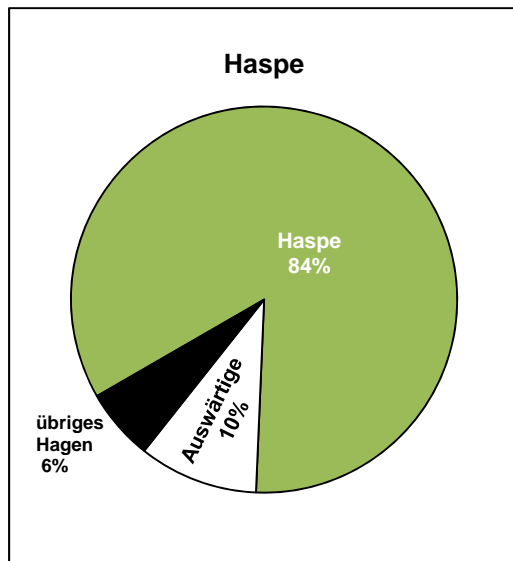
Dieser Alterseffekt bestätigt sich auch bei einem Blick auf das Durchschnittsalter der Besucher, wobei das Durchschnittsalter der Hohenlimburger Besucher mit 44 Jahren höher liegt als das der Hasper mit 38 Jahren.

Die Stadtteilbüchereien scheinen ein Angebot vorzuhalten, das besonders attraktiv für Erwachsene ist.



**Die Hohenlimburger Leserschaft hat ein höheres Durchschnittsalter.**

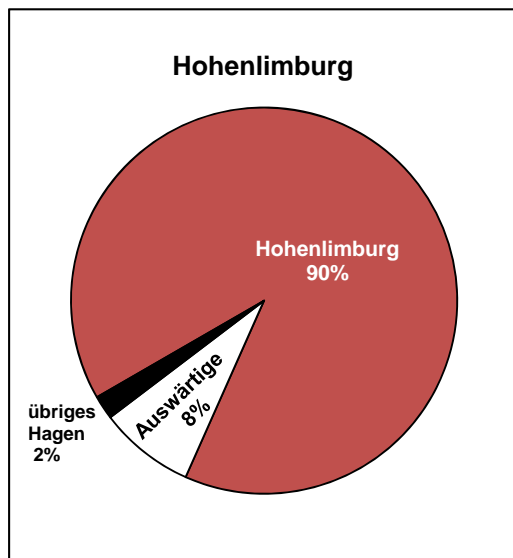
## 2.3 Wohnort der Nutzer



In der Umfrage sollten die Befragten auch ihre Heimatadresse angeben. Die Anziehungskraft der Büchereien begrenzt sich vornehmlich auf den eigenen Stadtteil (Haspe 84 %, Hohenlimburg 90 %).

Nur in geringem Ausmaß kommen Besucher aus den übrigen Stadtgebieten (Haspe 6 %, Hohenlimburg 2 %). Überraschend üben die Stadtteilbüchereien aber auch ihren Reiz auf Auswärtige aus. So kommt knapp jeder 10. Besucher von außerhalb (Haspe 10 %, Hohenlimburg 8 %). Dazu trägt natürlich auch die Nähe der Büchereistandorte zur Stadtgrenze bei, an der z.B. die Städte Gevelsberg und Letmathe liegen.

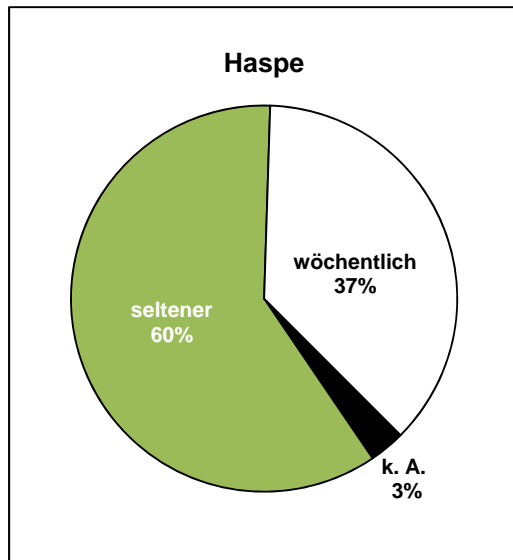
**Nur wenige Nutzer kommen aus anderen Hage-ner Stadtbezirken.**



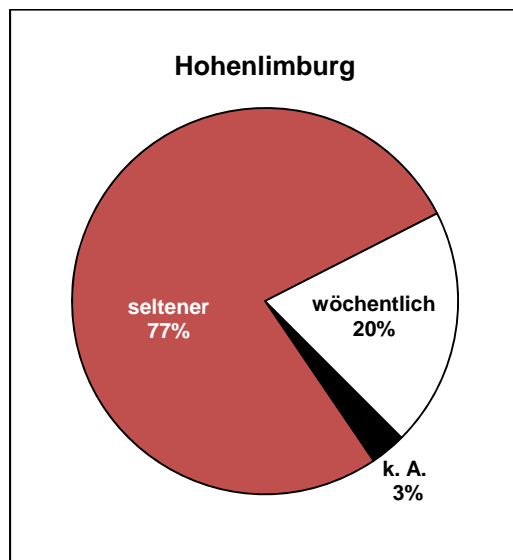


### 3. Nutzerverhalten

#### 3.1 Besuchshäufigkeit



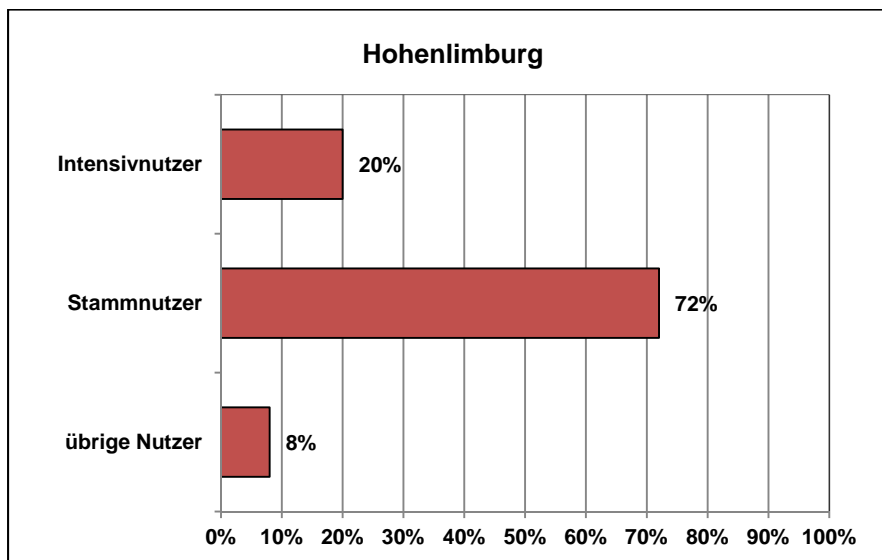
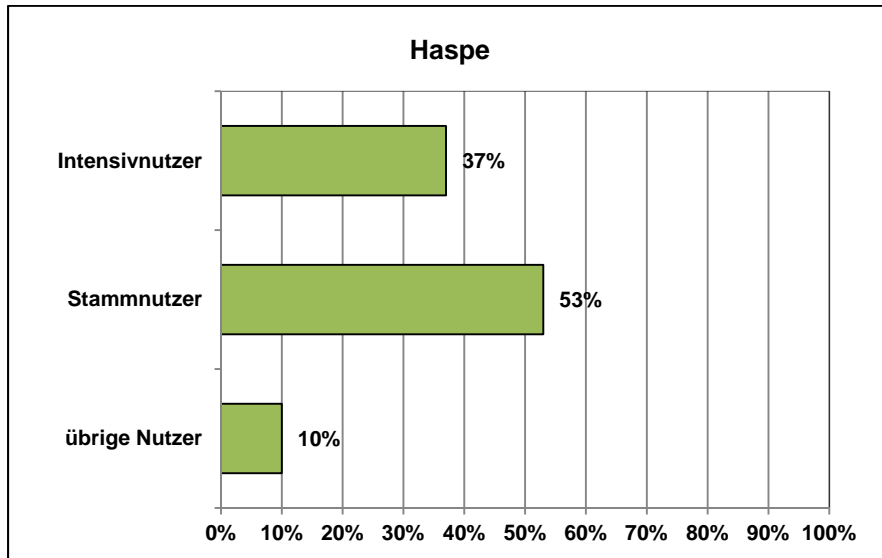
37 % der Hasper und 20 % der Hohenlimburger Kunden sind Intensivnutzer ihrer Stadtteilbücherei, d.h. sie sind mindestens einmal pro Woche, teilweise sogar mehrmals in ihrer Bücherei anzutreffen.



Die Mehrheit der Befragten gehört zu den Stammnutzern. Sie sucht die Bücherei monatlich auf (53 % Haspe, 72 % Hohenlimburg).

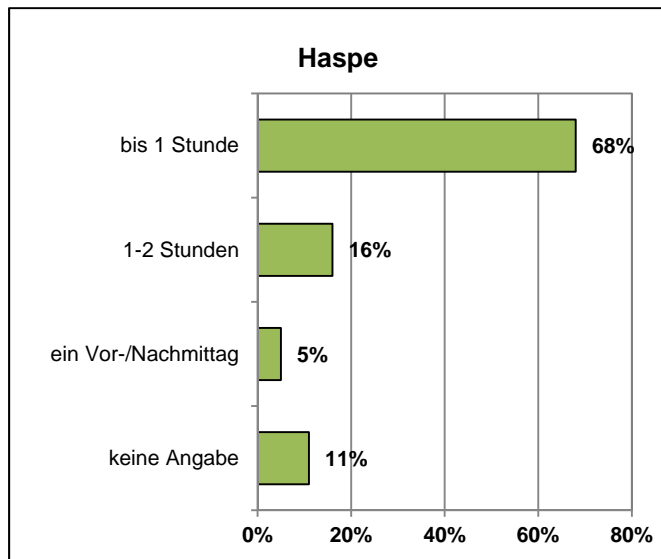
Somit nutzen 90 % der Hasper und 92 % der Hohenlimburger Kunden regelmäßig ihre Bücherei.

**Die Kunden der Hohenlimburger Stadtteilbücherei lassen sich mehr Zeit zwischen den Besuchen als die Kunden der Hasper Stadtteilbücherei.**



Alle Daten auf Seite 29.

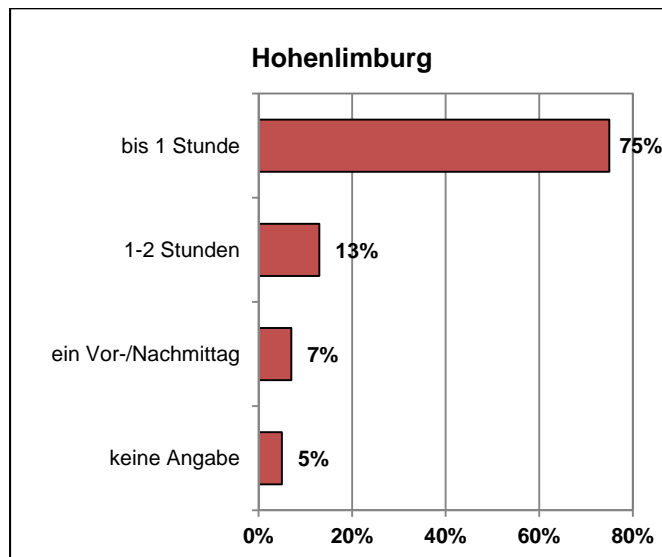
### 3.2 Aufenthaltsdauer



68 % der Hasper und 75 % der Hohenlimburger Kunden halten sich bis zu einer Stunde in ihrer Stadtteilbücherei auf. 16 % bleiben eine bis zwei Stunden in Haspe, 13 % in Hohenlimburg. Einen gesamten Vor- oder Nachmittag verbringen 5 % der Hasper und 7 % der Hohenlimburger Leser in ihrer Stadtteilbibliothek.

**Die Besucher der beiden Stadtteilbüchereien verfügen über ein ähnlich großes Zeitbudget, wobei Kurzbesuche unter einer Stunde dominieren.**

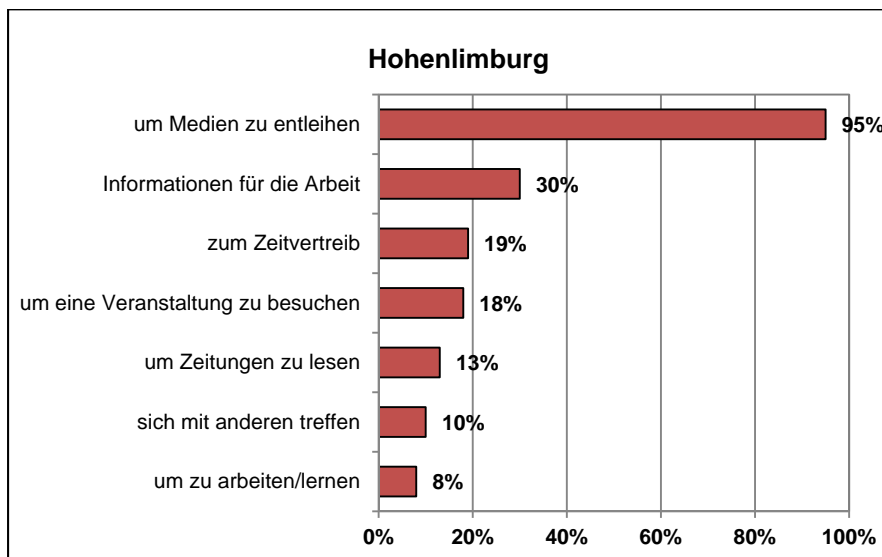
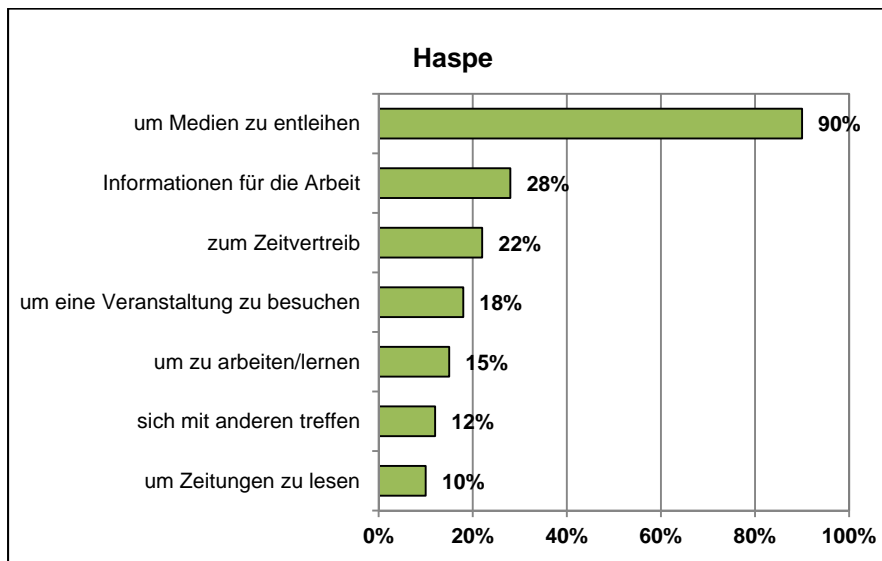
Alle Daten auf Seite 30.



### 3.3 Besuchsmotive

Es gibt eine Menge von Motiven, die zu einem Büchereibesuch führen können. Einige wurden den Besuchern im Fragebogen vorgelegt und gefragt, welche den aktuellen Besuch ausgelöst haben, wobei natürlich Mehrfachnennungen möglich waren.

Als deutlich führend bei den Besuchsmotiven kristallisiert sich in beiden Stadtteilbüchereien das klassische Ausleihen von Medien heraus. Es wurde von 90 % der Nutzer der Hasper Stadtteilbücherei und sogar von 95 % der Nutzer der Hohenlimburger Stadtteilbücherei genannt. Damit erklären sich auch die festgestellten überwiegend kürzeren Aufenthaltsdauern in den Stadtteilbüchereien, denn das alleinige Zurückgeben und Entleihen von Medien lässt sich gut innerhalb einer Stunde bewerkstelligen.



Als weiteres Motiv für den Besuch der Stadtteilbüchereien folgt deutlich abgeschlagen an zweiter Stelle der „Erhalt von Informationen“ (Haspe 28 %, Hohenlimburg 30 %), gefolgt von den Motiven „Besuch dient dem Zeitvertreib“ (Haspe 22 %, Hohenlimburg 19 %) und „Besuch von Veranstaltungen“ (Haspe und Hohenlimburg 18 %).

Noch etwas weniger Zuspruch findet das Trio „Lesen von Zeitungen und Zeitschriften“ (Haspe 10 %, Hohenlimburg 13 %), „um sich mit anderen zu treffen“ (Haspe 12 %, Hohenlimburg 10 %) sowie „um zu arbeiten/ zu lernen“, wobei das letzte Motiv deutlich häufiger in Haspe als in Hohenlimburg genannt wurde (Haspe 15 %, Hohenlimburg 8 %).

Differenzen der Besuchsmotive zwischen den beiden Bibliotheken sind also lediglich beim Motiv „um zu arbeiten/ zu lernen“ festzustellen.

**Mit deutlichem Vorsprung liegt das „Ausleihen von Medien“ an erster Stelle der Besuchsmotive. Bis auf das Motiv „um zu arbeiten/ zu lernen“ ist kein Unterschied in der Bedeutung der Besuchsgründe der beiden Büchereien feststellbar.**

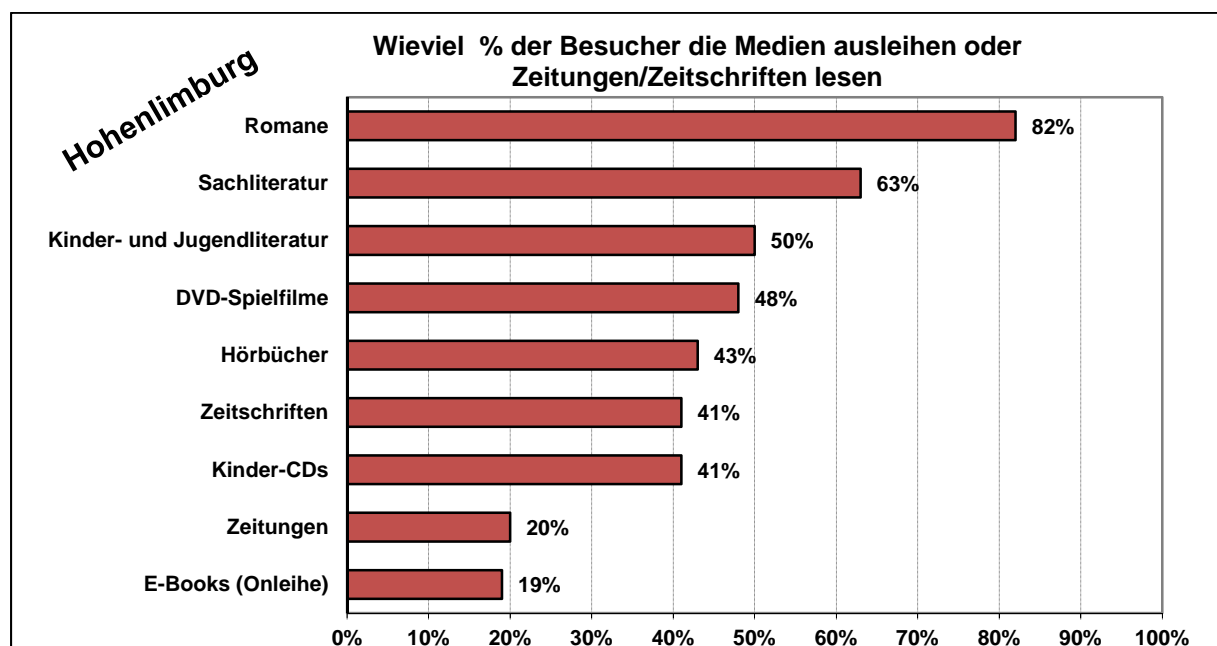
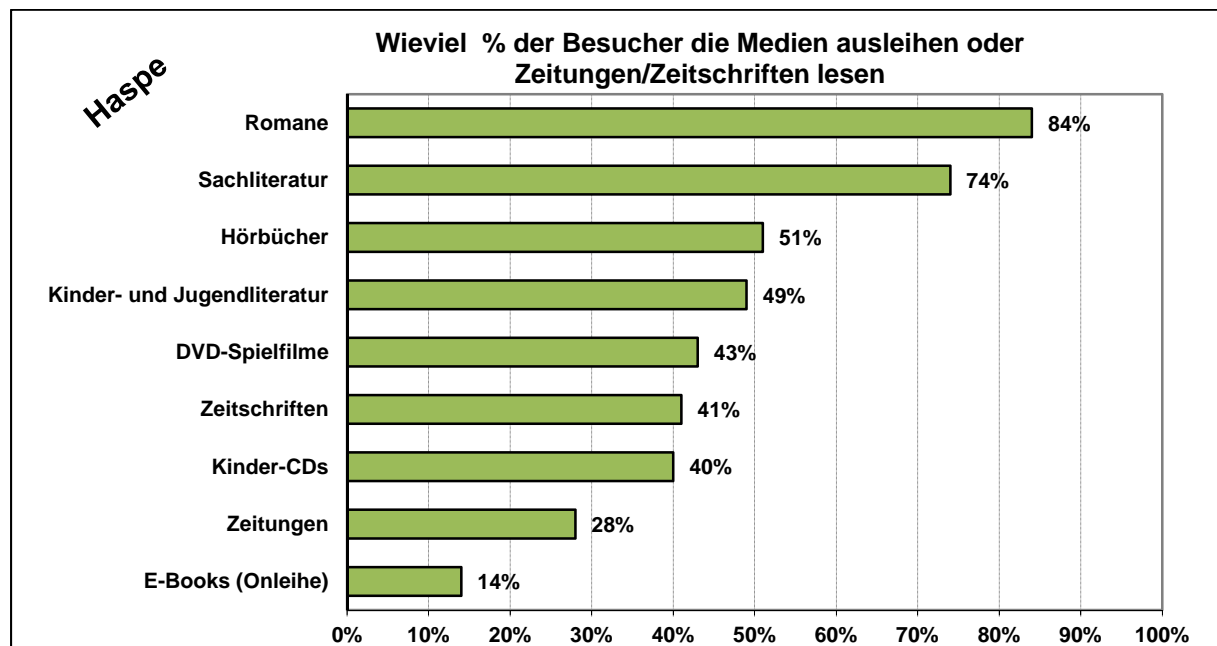
Alle Daten auf Seite 31.

## 4. Nutzerzufriedenheit

### 4.1 Beurteilung des Angebots an Büchern und anderen Medien

#### 4.1.1 Nutzungsgrad der Bücher und Medien

Das Medienangebot der Stadtteilbüchereien dient der Grundversorgung der Stadtteile und orientiert sich an dem für die Stadtteilbüchereien entwickelten Profil der Familienbücherei. Neben dem vor Ort angebotenen physischen Bestand können die Kunden auch E-Books (Onleihe) nutzen. Neben E-Books ist es auch möglich, weitere E-Medien wie Hörbücher sowie Zeitungen und Zeitschriften rund um die Uhr von zu Hause aus online zu entleihen.



Abgefragt wurde daher, wie oft man die folgenden Angebote nutzt und wie zufrieden man mit ihnen ist: Romane, Sachliteratur, Kinder- und Jugendliteratur, Kinder-CDs, Hörbücher, DVD-Spielfilme, Zeitschriften, Zeitungen und E-Books (Onleihe).

Das Schaubild zeigt den jeweiligen Nutzungsgrad der oben aufgeführten Bücher und Medien. Er liegt in Haspe zwischen 14 % für E-Books (Onleihe) und 84 % für Romane; in Hohenlimburg zwischen 19 % für E-Books (Onleihe) und 82 % für Romane.

Die Gruppe der Romanleser dominiert die Leserschaft in beiden Büchereien. Den zweithöchsten Nutzungsgrad, aber schon mit merklichem Rückstand, weist die Sachliteratur auf. In Hohenlimburg dokumentieren 63 % der Nutzer ihr Interesse für Sachliteratur, in Haspe erhöht sich der Anteil auf 74 %.

Dann folgt in den Bibliotheken jeweils ein Duo, das auf jeden zweiten Besucher seinen Reiz ausübt. Es besteht aus der angebotenen Kinder- und Jugendliteratur und wird in Haspe um das Angebot an Hörbüchern und in Hohenlimburg um das Angebot an DVD-Spielfilmen ergänzt.

40 % der Kunden widmen in beiden Büchereien ihre Aufmerksamkeit den vorhandenen Zeitschriften und Kinder-CDs. In Haspe wird diese 40 % Gruppe um die Interessenten an DVD-Spielfilmen ergänzt, in Hohenlimburg durch die Interessenten an Hörbüchern.

Den Abschluss bildet eine Gruppe von zwei Medien, die auf jeden fünften Besucher ihren Reiz ausübt. Dabei handelt es sich um Zeitungen und E-Books (Onleihe), wobei in Haspe die Nachfrage nach Zeitungen spürbar höher ist als in Hohenlimburg. In Hohenlimburg wird stattdessen häufiger auf E-Books (Onleihe) zugegriffen.

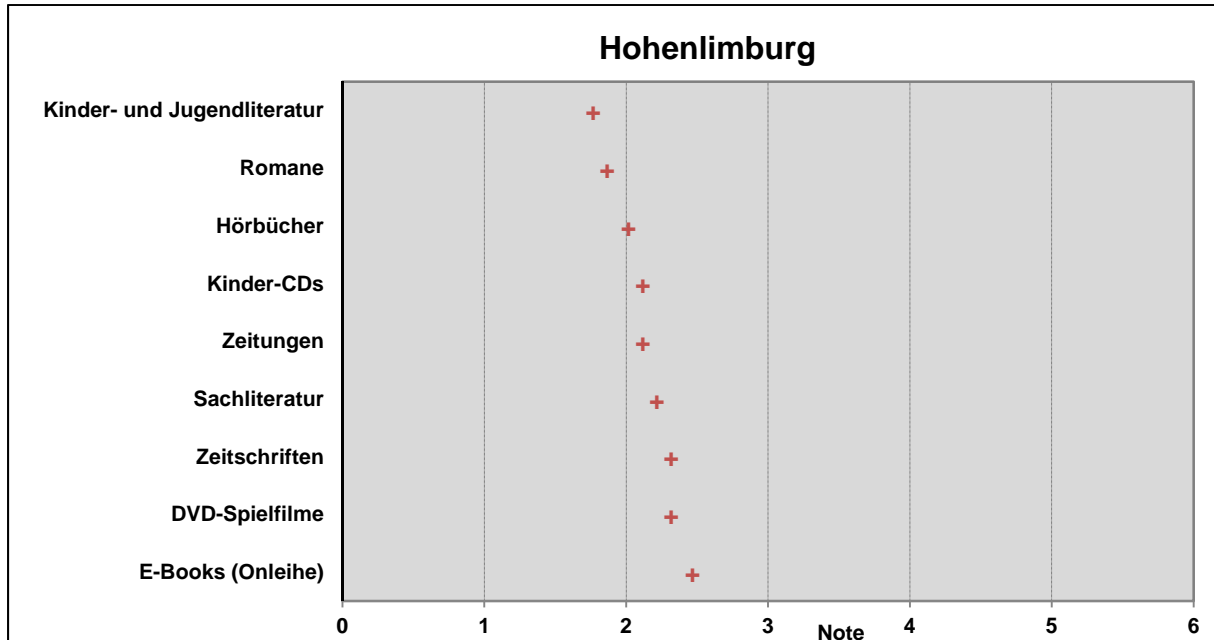
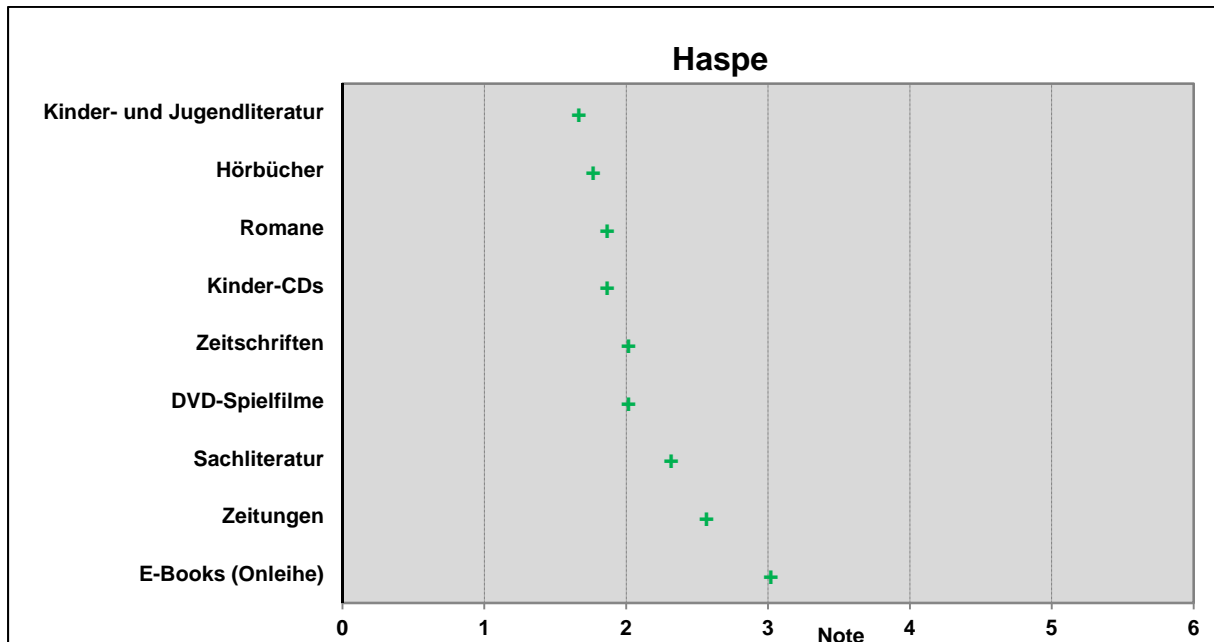
Der relativ schwache Nutzungsgrad von E-Books (Onleihe) ist in dem nicht so breiten Angebot begründet, das auf der begrenzten Vergabe von Lizenzen durch die Verlage beruht.

**Romane dominieren die Ausleihe. In Haspe ist der Nutzungsgrad der Rubriken Sachliteratur und Zeitungen spürbar höher als in Hohenlimburg.**

Alle Daten auf den Seiten 32 - 36.

#### 4.1.2 Zufriedenheit mit dem Angebot an Büchern und anderen Medien

Alle diejenigen, die in einer der 9 Medienkategorien mindestens ein Buch oder ein Medium ausgeliehen oder eine Zeitung/Zeitschrift gelesen haben, wurden über ihre Zufriedenheit mit dem vorgefundenen Angebot befragt. Sie sollten sie auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) einstufen.



Im Schaubild werden die Skalenwerte 1 bis 6 als Schulnoten interpretiert.

Die Bewertung des Medienangebots fällt sehr erfreulich aus. In Haspe wurden Durchschnittsnoten zwischen 1,7 („noch sehr gut“) für Kinder- und Jugendliteratur und 3,0 („befriedigend“) für E-Books (Onleihe) vergeben. In Hohenlimburg erstrecken sich die vergebenen Noten in einem engeren Spektrum von 1,8, ebenfalls für die vorgehaltene Kinder- und Jugendliteratur, bis 2,4, ebenfalls für das E-Book (Onleihe) Angebot.



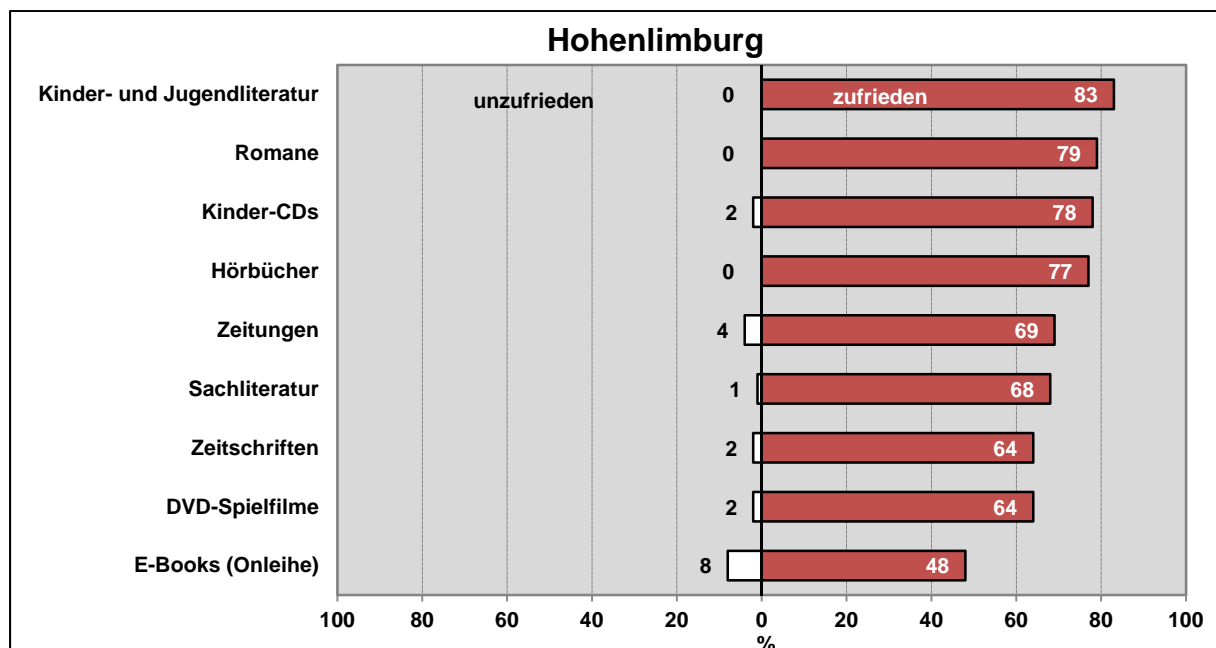
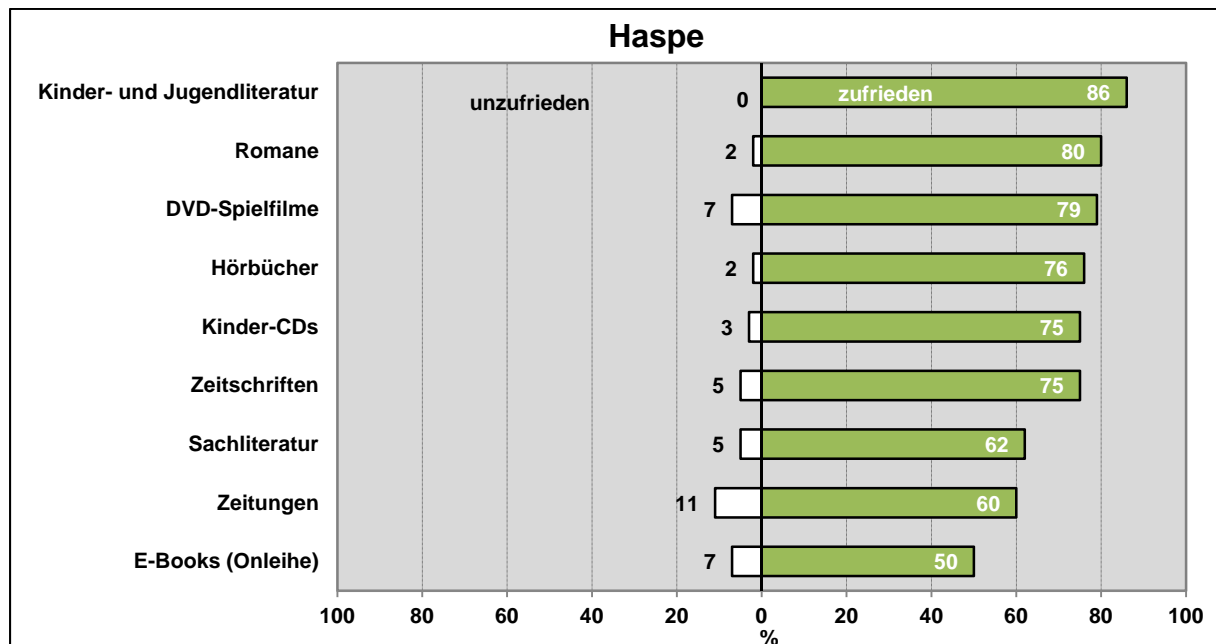
Der Bestand an Kinder- und Jugendliteratur hat also am besten abgeschnitten. Darauf folgen das Roman- und Hörbuchangebot, sowie das Angebot an Kinder-CDs (Durchschnittsnoten von 1,8 bis 2,1). Kaum weniger attraktiv sind die übrigen Angebote Sachliteratur, DVD-Spielfilme, Zeitschriften, Zeitungen und E-Books (Onleihe).

Trotz aller Zufriedenheit muss darauf hingewiesen werden, dass die Hasper Besucher mit dem Angebot an Zeitungen (2,6 gegenüber 2,2) und speziell auch an E-Books (Onleihe) (3,0 gegenüber 2,4) im Vergleich mit den Hohenlimburger Besuchern unzufriedener sind, wobei nicht verschwiegen werden soll, dass die E-Books (Onleihe) in Haspe nur wenig genutzt werden.

**In beiden Büchereien erhält die Kinder- und Jugendliteratur die besten Noten. Das E-Book Angebot liegt am Ende der Skala der Durchschnittsnoten.**

Alle Daten auf den Seiten 37 und 38.

In den folgenden zwei Schaubildern wird der Anteil der Zufriedenen (Noten 1 und 2) dem Anteil der Unzufriedenen (Noten 5 und 6) gegenübergestellt. Eine spezielle Aufarbeitung dieser beiden Gruppen lässt Effekte zu Tage treten, die durch Bildung von Durchschnittsnoten eventuell verschleiert wurden.



Schon ein erster flüchtiger Blick auf die Schaubilder zeigt die Übermacht der Zufriedenen. So sind zwischen 75 % und 86 % der Nutzer der Stadtteilbüchereien mit dem Angebot an Kinder- und Jugendliteratur, Romanen, Hörbüchern und Kinder-CDs zufrieden. Fast niemand äußert Kritik. Besonders erfreulich ist dieses Ergebnis im Hinblick auf das Romanangebot, denn die Romane bilden die am weitaus stärksten nachgefragte Medienkategorie.

Auffällig ist, dass bei der Zufriedenheit mit den DVD-Spielfilmen (79 % Haspe gegenüber 69 % Hohenlimburg) und den Zeitschriften (75 % Haspe gegenüber 64 % Hohenlimburg) das Hasper Angebot deutlich besser den Kundengeschmack trifft. Trotz der großen Zustimmung mit dem Spielfilmangebot in Haspe wünschen 11 % der Nutzer Verbesserungen.

Nach dem spürbaren Lob für das Spielfilm- und Zeitschriftenangebot sind die Hasper Besucher gegenüber den Hohenlimburgern etwas zurückhaltender bei der Beurteilung der Sachliteratur (62 % Haspe gegenüber 68 % Hohenlimburg) und der Zeitungen (60 % Haspe gegenüber 69 % Hohenlimburg). Wünschenswert wäre eine deutlich positivere Benotung besonders der präsentierten Sachbücher, sind sie in den Stadtbüchereien doch die nach den Romanen am stärksten nachgefragte Mediengruppe.

Aufmerksamkeit erwecken die 11 % Zeitungleser in der Hasper Stadtteilbücherei, die ihren Unmut über das Angebot artikulieren. In Hohenlimburg dagegen meinen nur 4 %, dass die Zeitungsauswahl verbesserungswürdig ist.

Die größte Zurückhaltung erfährt das Angebot an E-Books (Onleihe). Zwar äußert noch jeder zweite Nutzer seine Zufriedenheit, doch mit einem Anteil von 8 % in Hohenlimburg und 7 % in Haspe sind die Unzufriedenen nicht zu übersehen. Eine Bestandsverbesserung dieser Medien kann zu einer höheren Nachfrage und mehr Nutzern, speziell aus der Zielgruppe der jüngeren Bevölkerung führen. Diese wird aber leider durch die schon erwähnte begrenzte Vergabe von Lizenzen durch die Verlage eingeschränkt.

Obwohl kaum Unzufriedenheit mit dem Angebot der beiden Stadtteilbüchereien herrscht, soll die Umfrage genutzt werden, sich weiter zu verbessern, denn eine Zufriedenheitsquote von nahe 100 % erhält in beiden Büchereien keine Kategorie. Viele Befragte vergeben ein „befriedigend (3)“ oder „ausreichend (4)“.

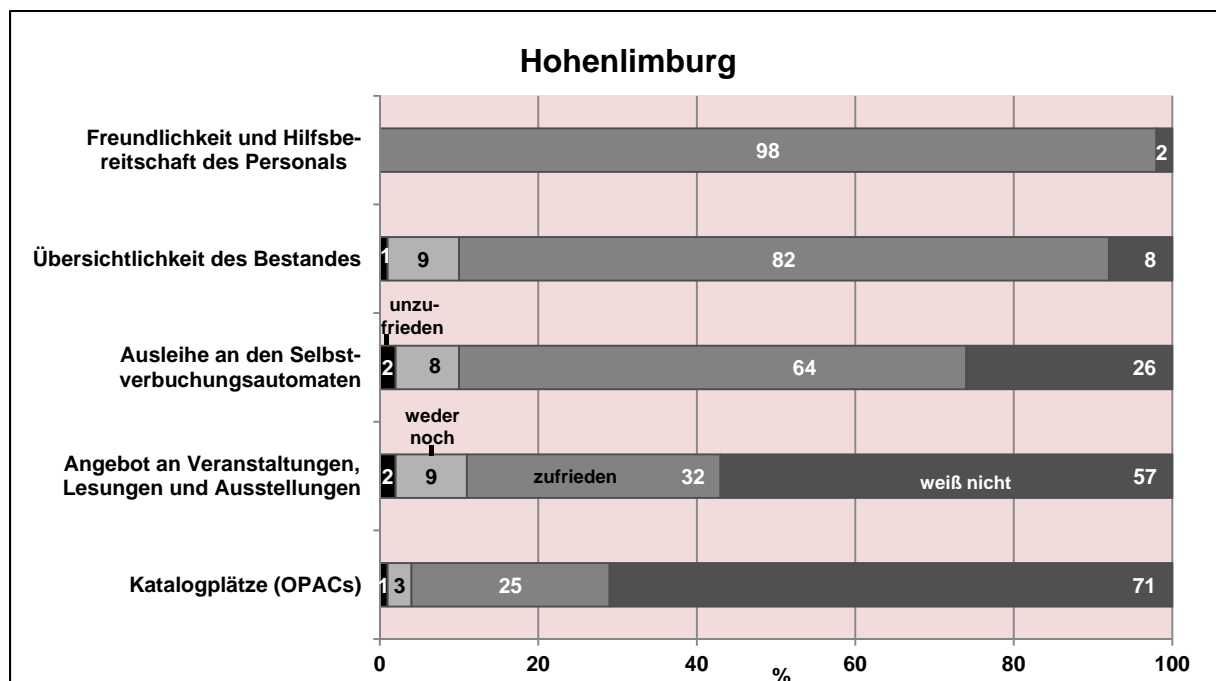
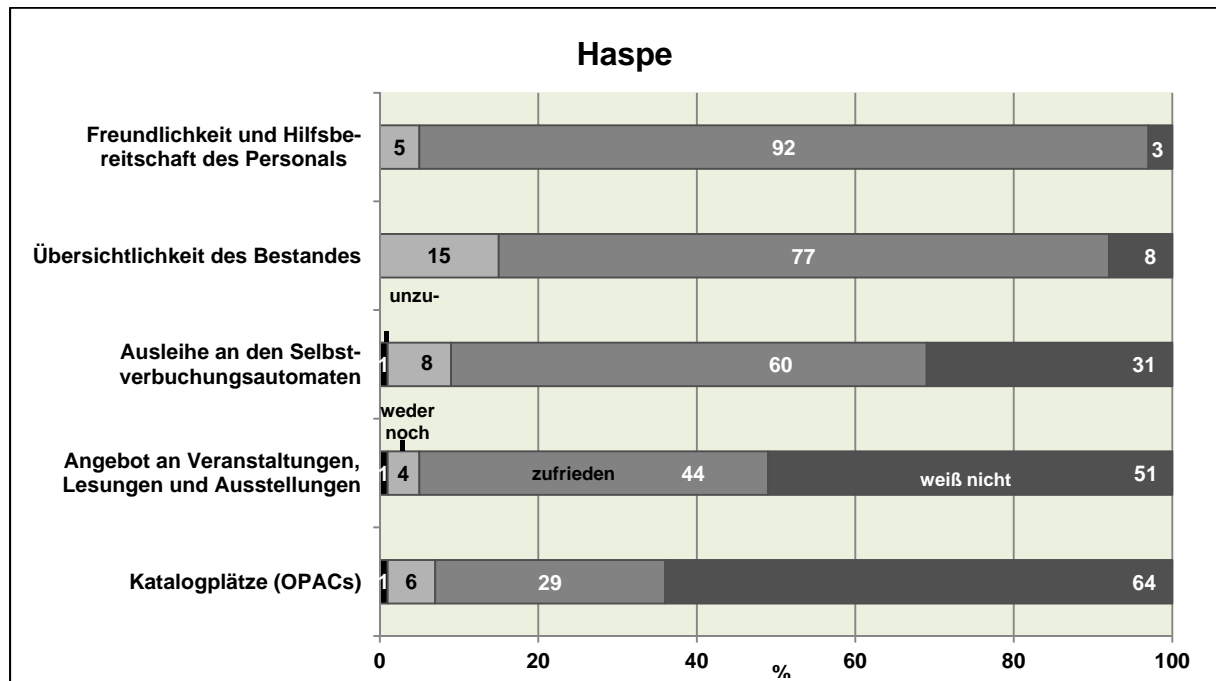
Wenn es gelänge, die Zufriedenheit der jetzigen Nutzer zu erhöhen, sollte es möglich sein, dadurch neue Nutzer hinzu zu gewinnen.

**Es wird nur wenig Kritik am Medienangebot geäußert.**

Alle Daten auf Seite 37 und 38.

## 4.2 Zufriedenheit mit weiteren Leistungen und Angeboten der Stadtteilbüchereien

Nachdem in den beiden vorangegangenen Fragestellungen die Zufriedenheit mit dem Medienbestand analysiert wurde, widmet sich die folgende Frage der Zufriedenheit mit weiteren Leistungen und Angeboten der Stadtteilbüchereien. Dazu gehört die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals, die Übersichtlichkeit des Bestandes, die Ausleihe an den Selbstverbuchungsautomaten, das Angebot an Veranstaltungen und die Katalogplätze (OPACs).



Eine Traumquote erhält die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals. In Hohenlimburg sind 98 % der Besucher mit dem Personal zufrieden. In Haspe loben 92 % das Auftreten. Niemand machte sein Kreuz bei „unfreundlich“. Die entsprechenden Durchschnittsnoten 1,2 in Hohenlimburg sowie 1,3 in Haspe sind Spitzenbewertungen!

77 % der Hasper und 82 % der Hohenlimburger Kunden finden sich gut in „ihrer“ Stadtteilbücherei zurecht. Die Durchschnittszufriedenheit liegt bei 1,7 bzw. 1,8.

Neben der Ausleihe an den Personalplätzen haben die Kunden der Stadtteilbüchereien auch die Möglichkeit, ihre Medien eigenständig an den Selbstverbuchungsautomaten zu registrieren. Damit sind 60 % der Hasper sowie 64 % der Hohenlimburger Kunden zufrieden oder sehr zufrieden. 31 % der befragten Hasper und 26 % der befragten Hohenlimburger Kunden äußerten sich nicht zu den Selbstverbuchungsautomaten. Vielleicht weil sie die Automaten bisher noch nicht genutzt haben. Wer sie dagegen genutzt hat, ist begeistert und vergibt hohe Durchschnittsnoten: in Hohenlimburg eine 1,7 und in Haspe eine 1,6.

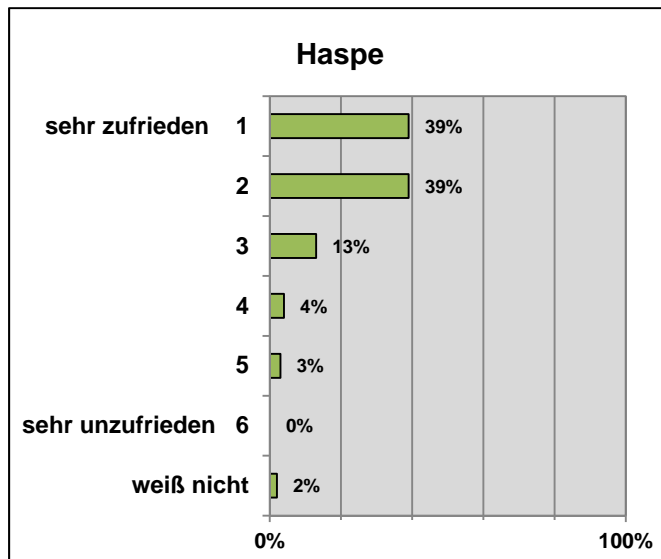
Zum Angebot an Veranstaltungen kann die Hälfte der Befragten keine Angabe machen. Diejenigen, die das Veranstaltungsangebot kennen und nutzen, vergeben mit durchschnittlich 1,7 (Haspe) und 2,2 (Hohenlimburg) erfreuliche Durchschnittsnoten.

Die Katalogplätze (OPACs) in den Stadtteilbüchereien werden augenscheinlich nicht viel genutzt: 64 % der Befragten in Haspe und 71 % der Befragten in Hohenlimburg konnten bzgl. der OPACs keine Bewertung abgeben. Sie müssen nicht unbedingt die OPACs nutzen, sie finden sich offensichtlich auch ohne Katalog gut in „ihrer“ Stadtteilbücherei zurecht oder fragen das Personal. Die Nutzer der Katalogplätze vergeben die Durchschnittsnote 1,8 in Haspe und 1,7 in Hohenlimburg.

**Vielen fehlt die Kenntnis über das Veranstaltungsangebot, die Selbstverbuchungsautomaten und die Katalogplätze. Wer die Angebote kennt und nutzt, ist überaus zufrieden.**

Alle Daten auf Seite 37 und 38.

### 4.3 Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten



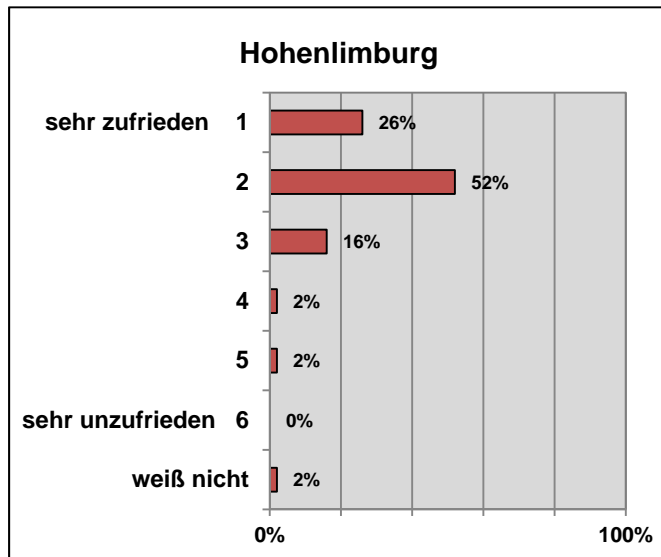
Die Öffnungszeiten von öffentlichen Einrichtungen geben häufig Anlass zu Diskussionen. Deshalb beschäftigt sich diese Frage mit der Zufriedenheit der Kunden mit den bestehenden Öffnungszeiten. Anhand der Schulnotenskala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) sollten sie das Maß ihrer Zufriedenheit kundtun.

Das erfreuliche Ergebnis ist, dass in beiden Stadtteilbüchereien 78 % der Befragten mit den Öffnungszeiten zufrieden oder sogar sehr zufrieden sind.

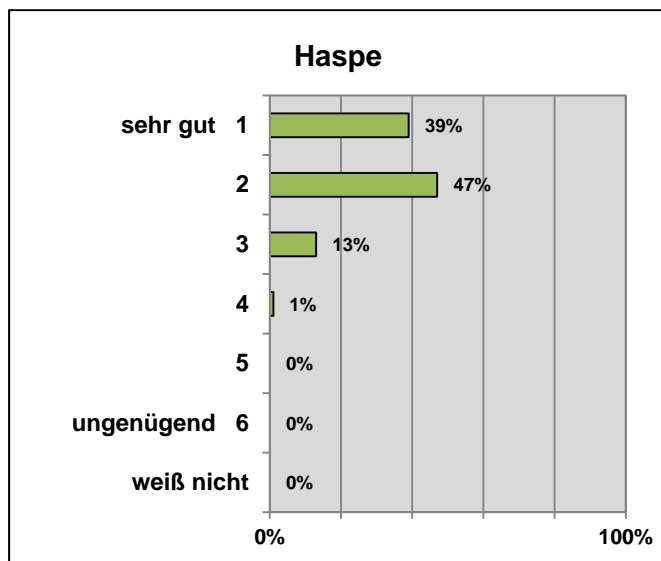
Diese deutliche Zustimmung drückt sich auch in der Durchschnittsnote für die Zufriedenheit aus. Beide Stadtteilbüchereien erhalten eine 2,0. Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden werden also durch die jetzigen Öffnungszeiten gut abgedeckt.

**Die Öffnungszeiten decken die Bedürfnisse der Kunden ab.**

Alle Daten auf Seite 39.



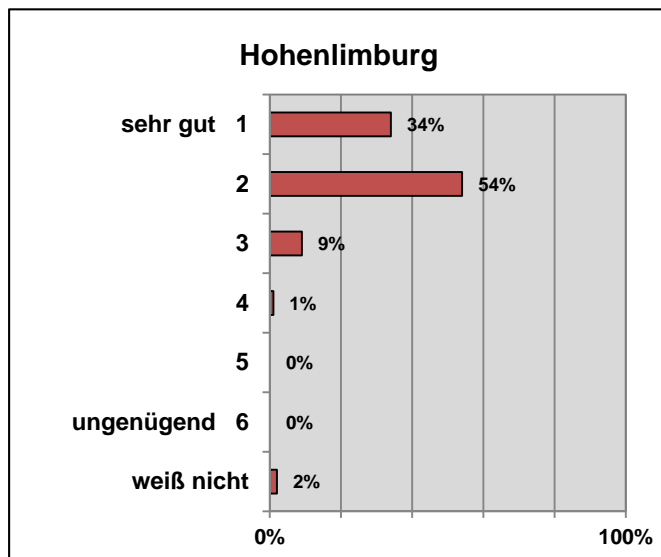
#### 4.4 Gesamturteil zu den Stadtteilbüchereien



Das Gesamturteil der Befragten über „ihre“ Stadtteilbücherei wird anhand der Schulnotenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend) ermittelt.

86 % der Hasper und 88 % der Hohenlimburger Kunden vergaben die Schulnote 1 oder 2. Die Gesamtnote in Haspe liegt bei 2,0, in Hohenlimburg sogar bei 1,8. Sehr erfreuliche Gesamtnoten; die Kunden der Stadtteilbüchereien sind mit ihren Einrichtungen rundum zufrieden!

**Die Nutzer sind mit den beiden Stadtteilbüchereien rundum zufrieden.**



Alle Daten auf Seite 40.

## 5. Resümee

Das Konzept der Stadtteilbüchereien geht auch an den neuen Standorten im Torhaus Haspe und in der Sparkasse Hohenlimburg auf: 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 zufrieden und spornt für die Zukunft an.



## **6. Lob und Anerkennung, Tadel und Anregung**

Beim letzten Punkt des Fragebogens konnten die Befragten noch angeben, ob Ihnen etwas besonders gefällt oder nicht gefällt oder ob Ihnen etwas fehlt.

Hierzu gab es eine Fülle von Antworten, die im Folgenden aufgeführt sind. Die Antworten sind nicht repräsentativ, stellen jedoch Vorschläge und Gedanken einzelner Nutzer dar, die als Ideenbörse genutzt werden können.

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

Alle Mitarbeiter sind freundlich und kompetent. Hier möchte ich Frau Gehse extra nennen. Ich komme schon seit Jahren (vorher Vollbrinkstr.)

Ansonsten bin ich zufrieden, weil die Mitarbeiter immer ein offenes Ohr haben (Kritik bei Öffnungszeiten).

Außerdem ist das Personal immer nett und hilfsbereit.

besonders gut: engagierte Hilfsbereitschaft und Kompetenz des Personals

Besonders hervorzuheben: Arbeit der Ehrenamtlichen des Lesezeichen e.V.

Das Personal ist sehr unterschiedlich in seiner Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit.

Die Leute sind sehr nett.

Die Mitarbeiter sind sehr nett und hilfsbereit.

Freundliches Personal

Freundliches Personal

Herzlichen Dank an das nette und hilfreiche Personal und die vielen ehrenamtlichen Helfer/-innen

Mir gefällt es, dass die Leute, die hier arbeiten, sehr nett sind.

Stets hilfsbereites Personal, sehr freundlich.

Das Personal ist sehr unterschiedlich in seiner Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit.

Das Personal wechselt ständig.

**Bestand, Medien**

Angebot ausreichend.

Der Bestand hat sich sehr verkleinert.

Auswahl der Medien und Bücher hat sich sehr verbessert (seit Umzug)

Die Hörbücher sind zum Teil so verkratzt, dass man sie nicht hören kann.

Die Zeitschrift "Family Eltern" sollte es auch geben.

Ein größeres Angebot an Sachbüchern und Musik fände ich gut (Onleihe)

Neue Bücher, gerade rausgekommen, hat die Bücherei manchmal nicht bzw. werden nicht bestellt. Zeitschriften zu alt.

Zeitungen z.B Die Zeit, Süddeutsche, Zeitschriften z.B. Stern, Spiegel, Art zu wenig Reiseführer

**Öffnungszeiten**

Mir gefällt besonders, dass die Bücherei am Donnerstag geöffnet ist.

Die Öffnungszeiten samstags sind nicht sehr nutzerfreundlich.

Die Öffnungszeiten sind für Arbeitnehmer ungünstig. Während Mittagspause/ nach Feierabend/ samstags ist kein Besuch möglich.

Öffnungszeit bis 19 Uhr

Öffnungszeiten am Samstag

Öffnungszeiten könnten besser sein (nicht nur auf Haspe bezogen)

Öffnungszeiten sind nicht arbeitnehmerfreundlich. Das gefällt mir nicht, daher auch die schlechte Note.

Öffnungszeiten vor 10 Uhr wären toll

Öffnungszeiten zu knapp.

Öffnungszeiten: Ich habe Zeit in der Mittagspause, würde dann auch länger bleiben

**Lob****Gebäude, Räume****Anregung/Tadel**

Auch toll, dass man durch die Überschriften weiß, wo man die Bücher findet.  
besonders gut: übersichtliche Präsentation an Medien

besonders gut: Sehr schöne, freundliche Atmosphäre

Gute Darstellung der Medien.

Gute Übersichtlichkeit

Ich finde es toll, dass es hier extra Ecken zum Arbeiten gibt.

Nette Atmosphäre, zu Wohlfühlen

Rückgabebox unten

Die alte Bücherei hatte eine Besuchertoilette.

Es wäre übersichtlicher, wären alle Medien alphabetisiert in den jeweiligen Kategorien (auch Hörbücher) und nicht so viel nach Neu oder Alt sortiert.

Fehlt: verschließbarer Taschenschrank und Garderoben-"Verschluss".

Hinweise auf Neuerscheinungen, Besprechungen der Bücher fallen mir bisher wenig auf, bin allerdings erst kurze Zeit Leserin.

Platz - mir stehen die Regale zu eng

Räume für Erwachsene etwas eng.

Toilettenzugang in Bücherei fehlt

zu wenig Platz

**EDV, Internet**

Ich lese sehr viel E-Books aus der Onleihe. Um ein größeres Angebot nutzen zu können, bin ich Mitglied in 4 anderen Büchereien (Bonn, Köln, Witten, Dortmund). Die Onleihe nutze ich, da der Zeitaufwand für das Entleihen entfällt (berufstätig u. betreue außerdem Schwiegermutter)

Die Übersichtlichkeit der online-Verlängerung etc. ist etwas kompliziert/ist verwirrend.

PC und Internetzugang fehlt.

**Angebot Veranstaltungen**

Kinderveranstaltungen top!

Veranstaltungen für Kinder von 10-14 Jahren wären super.

Uns gefallen die Dienstag-Veranstaltungen sehr gut.

Wenig Erwachsenenveranstaltungen

**Ausleihe / Rückgabe (Verfahren)**

Mir gefällt die Selbstausleihe gut.

Die DVDs sind auch zu teuer.

Es wäre toll bei Filmen keinen Preis zu verlangen, sondern nur bei den Bestsellern.

Mir gefällt nicht, dass wir Geld bezahlen müssen, wenn wir die Bücher zu spät bringen.

**Serviceleistungen**

(keine Angaben)

Alles gut, fehlt nichts.

Alles ist cool.

Die Bücherei in Haspe besuche ich seit meinem 3. Lebensjahr. Jetzt bin ich 32. Sie gehört zu Haspe und zu meinem Leben. Ich hoffe, dass sie auf immer ein Teil von Haspe bleiben wird und nicht irgendwann finanziellen Kürzungen zum Opfer fällt.

Gut: Die Arbeit und das Angebot für Flüchtlinge

Habe die Bücherei erst zum 2. Mal gesehen. Alles ist sehr ansprechend und zufriedenstellend.

Ich bin sehr froh, dass die Bücherei in Haspe geblieben ist. So kann insbesondere mein Sohn seinen Lesedurst stillen.

Mir fehlt gar nichts. Ich mag alles.

Weiter so!

Weiter so!

Werde ich wohl jetzt öfter vorbei kommen, super, danke

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

Alle sehr nett und hilfsbereit.

(keine Nennungen)

Besonders die Freundlichkeit des fest angestellten Personals ist hervorzuheben. Trotz der ständig zu beobachtenden Personalreduzierung.

Die Beratungen und Leseempfehlungen von den Mitarbeitern der Bücherei sind hilfreich.

Ich mag die Freundlichkeit des Personals.

Kinder werden sehr freundlich empfangen.

Nette, freundliche Mitarbeiter.

**Bestand, Medien**

Die Auswahl an Bilderbüchern ist sehr gut.

Die Bücher sind gut und es macht Spaß die Bücher zu lesen.

Die Bücherei ist eigentlich gut sortiert und bietet eine gute Auswahl.

Gut: Das man sich Filme für 1€ ausleihen kann (Kinderfilme). Lernmaterial für die Schule

CDs sind oft beschädigt.

Das Angebot von Zeitschriften ist gering und nicht immer aktuell. Evtl. anbieten: Reisemagazine o.ä.

Der Zustand der Kinder CDs ist manchmal nicht so gut.

Es fehlen mir hier in Hohenlimburg Klassiker und Sachbücher zur Geschichte der neueren Zeit.

Für das Romanangebot muss ich zur Springe und um Sach DVDs auszuleihen.

Ich hätte gerne viel mehr Hörbücher u. DVDs für Kinder (ca. 10 Jahre)

Ich würde mir Tiptoi-Bücher zum Ausleihen wünschen u. evtl. Spiele.

Kinder CDs nicht abspielbar, da zerkratzt

Kunstabbücher, Noten, Musik-CDs wären toll.

Manche Medien sind nur in der HA-Innenstadt zu bekommen.

Mehr neuere Bücher/Comics/Zeitschriften /CDs, generell

Mehr Sachbücher.

Mir fehlt mehr Auswahl an DVDs.

negativ: der Bestand ist insg. ziemlich geschrumpft

Neue, aktuelle Literatur fehlt mir. Für Vielleiter ist das persönlich Interessante schnell gelesen.

Sie führen den Schriftsteller Erwin Loest nicht, schade!

Vermisse klassische Kriminalliteratur, z.B. "Scherz-Krimi"-Reihe o.ä.

Viele Bücher (auch Sachbücher) sind leider sehr veraltet. Einige Neuanschaffungen in allen Bereichen wären schön.

Vielleicht etwas neuere Romane für Jugendliche.

**Öffnungszeiten**

Ausleihzeiten am Nachmittag gut

Es wäre schön, wenn wieder über Mittag geöffnet ist.

Öffnungszeit am Samstag wäre sehr gut.

**Lob****Gebäude, Räume****Anregung/Tadel**

Atmosphäre gut

Die Helligkeit des Gebäudes ist sehr schön und das Plätschern des Brunnens trägt zum friedlichen Ambiente bei.

Es ist schön aufgeteilt/übersichtlich, man weiß sofort, wo man was findet.

Es ist schön eingerichtet

helle Räumlichkeit gut

Mir gefällt es besonders gut, dass es hier so übersichtlich ist.

Nette, freundliche Atmosphäre, Info- und Treffpunkt

Parkmöglichkeit gut

Räumlichkeit sehr schön

Sehr gute Idee, bei den Hör-CDs für Kinder Stühle zu stellen

Super ist auch das Rondell, auf dem immer andere Bücher liegen. Für mich ist es eine Quelle der Inspiration.

Aufzug negativ

Das Ambiente des Lesecafés sollte verbessert werden (Mobiliar, Dekoration)

Die alten Räumlichkeiten waren besser als die jetzigen.

Die unteren Regale sind zu tief belegt -man muss auf die Knie bzw. in die Hocke gehen, besonders für ältere/alte Menschen problematisch.

Hörbücher besser (übersichtlicher) in Kategorien sortieren!

Ich mag die Übersichtlichkeit

könnten mehr Sofas sein.

Negativ: nach dem Umzug ist es enger und unruhiger  
Stühle bei den Hör-CDs wäre bei Erwachsenen sicher auch gut.

**EDV, Internet**

Internet kostenarm.

ggf. ein PC als eigener Arbeitsplatz

**Angebot Veranstaltungen**

Autorenlesungen, Café (Lesecafé)

Bilderbuch-Kino

Es könnten noch mehr Veranstaltungen stattfinden.

Für meinen 3-jährigen Sohn gibt es keine Vorleseangebote, obwohl er nicht stört, sind wir vom Bilderbücherkino weggebeten worden.

Das Bilderbuchkino sowie die Buchlesungen für Erwachsene

**Ausleihe / Rückgabe (Verfahren)**

Mir gefällt, dass Kinder Sach DVDs kostenlos ausleihen können.

positiv: die Möglichkeit, Medien in allen Stadtteilbüchereien zu entleihen und zurückzugeben.

Die Leihfrist für E-Books (Onleihe) ist zu kurz.

E-Books noch unzufrieden

**Serviceleistungen**

Café +

Der Kuchen im Lesecafé ist immer sehr lecker.

Lesecafé

Lesecafé +

negativ: die Cafécke war immer sehr nett, schade, dass es jetzt insg. kleiner ist.

positiv: e-Mail Benachrichtigung

Schön, dass es donnerstags leckeren und preiswerten Kuchen bzw. Kaffee gibt.

Mir fehlt die Möglichkeit der Vorbestellung von Medien

Während des Bilderbuchkinos gibt es kein Lesecafé mehr (kein Platz!), schade.

**Lob****Allgemeines****Anregung/Tadel**

Alles bestens

Es ist einfach klasse hier!

Ich fühle mich sehr wohl in der Stadtteilbücherei und komme gerne hier hin.

Ich mag die Bücherei ganz doll, coole Erfindung

Mir ist wichtig, dass die Bücherei in Hohenlimburg bleibt und nicht geschlossen wird.

Weiter so!

Weiter so, ich komme immer sehr gerne.

Ich habe lieber echte Menschen (Katalogplätze)

Vorschlagsliste i.S. Anschaffung

## **7. Tabellenteil**

Hier beginnt der Tabellenanhang, der noch mehr Informationen über die beiden Stadtteilbüchereien und die Stadtbücherei Springe beinhaltet. In jeder einzelnen Tabelle werden die Ergebnisse der drei Büchereien gegenübergestellt. Diese Darstellung ermöglicht nicht nur einen Vergleich der Stadtteilbüchereien miteinander, sondern auch mit der Stadtbücherei Springe.



Frage 1: Wie häufig besuchen Sie die Stadt(teil)bücherei ... ?

	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei
	Hohenlimburg	Haspe	Springe
Gesamt absolut	129	101	611
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
einmal pro Woche	15	29	23
mehrmals pro Woche	5	8	10
einmal pro Monat	40	23	30
mehrmals pro Monat	32	30	29
einmal pro Jahr	0	0	1
mehrmals pro Jahr	5	7	5
noch seltener	0	0	1
kann ich nicht sagen	3	3	1
Gesamt	100	100	100

Frage 2: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Stadt(teil)bücherei ... auf?

	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei
	Hohenlimburg	Haspe	Springe
Gesamt absolut	128	101	590
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
bis zu 1 Stunde	75	68	69
1-2 Stunden	13	16	24
einen ganzen Vor-/Nachmittag	7	5	3
kann ich nicht sagen	5	11	4
Gesamt	100	100	100

Frage 3: Warum suchen Sie die Stadt(teil)bücherei ... auf ?

	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei
	Hohenlimburg	Haspe	Springe
Gesamt absolut	129	101	611
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
um Medien zu entleihen	95	90	91
um mir die Zeit zu vertreiben	19	22	18
um Informationen zu erhalten	30	28	23
um Zeitungen/Zeitschriften zu lesen	13	10	4
um eine Veranstaltung zu besuchen	18	18	9
um zu arbeiten/zu lernen	8	15	17
um mich mit anderen zu treffen	10	12	10

Frage 4: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) mit dem Angebot an Büchern und anderen Medien in der Stadt(teil)bücherei ... ?

Romane		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		106	85	479
untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte				
1 (sehr zufrieden)		40	41	35
2		39	39	47
3		16	15	15
4		5	3	2
5		0	0	1
6 (sehr unzufrieden)		0	2	0
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		1,9	1,9	1,9
Ich leihe dieses	absolut	23	16	121
Medium nicht aus	% der Besucher	18	16	20

Sachliteratur		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		81	74	431
untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte				
1 (sehr zufrieden)		25	24	24
2		43	38	52
3		21	33	18
4		10	0	4
5		1	4	2
6 (sehr unzufrieden)		0	1	0
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		2,2	2,3	2,1
Ich leihe dieses	absolut	48	27	166
Medium nicht aus	% der Besucher	37	27	27

Kinder- und Jugendliteratur		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		64	49	252
untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte				
1 (sehr zufrieden)		42	47	42
2		41	39	40
3		17	14	17
4		0	0	0
5		0	0	0
6 (sehr unzufrieden)		0	0	1
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		1,8	1,7	1,8
Ich leihe dieses	absolut	65	52	299
Medium nicht aus	% der Besucher	50	51	49

Kinder-CD's		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		53	40	180
untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte				
1 (sehr zufrieden)		25	50	33
2		53	25	42
3		15	15	18
4		5	7	4
5		0	0	1
6 (sehr unzufrieden)		2	3	2
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		2,1	1,9	2,0
Ich leihe dieses	absolut	76	61	421
Medium nicht aus	% der Besucher	59	60	69

Hörbücher		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		56	52	280
		untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)		32	51	29
2		45	25	42
3		18	22	22
4		5	0	3
5		0	0	3
6 (sehr unzufrieden)		0	2	1
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		2,0	1,8	2,1
Ich leihe dieses Medium nicht aus	absolut	73	49	315
	% der Besucher	57	49	52

DVD-Spielfilme		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		50	43	263
		untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)		20	37	27
2		44	42	41
3		28	12	22
4		6	2	6
5		2	5	3
6 (sehr unzufrieden)		0	2	1
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		2,3	2,0	2,2
Ich leihe dieses Medium nicht aus	absolut	79	58	333
	% der Besucher	61	57	55

Zeitschriften		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		53	41	205
		untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)		23	36	31
2		41	39	41
3		25	15	20
4		9	5	6
5		2	5	0
6 (sehr unzufrieden)		0	0	2
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		2,3	2,0	2,1
Ich leihe dieses Medium nicht aus	absolut	76	60	394
	% der Besucher	59	59	65

Zeitungen		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		26	29	117
		untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)		31	28	24
2		38	32	44
3		23	18	23
4		4	11	3
5		4	0	1
6 (sehr unzufrieden)		0	11	5
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		2,1	2,6	2,28
Ich leihe dieses Medium nicht aus	absolut	103	72	482
	% der Besucher	80	72	80

E-Books		Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
		Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut		25	14	115
untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte				
1 (sehr zufrieden)		24	29	24
2		24	21	27
3		44	14	24
4		0	29	13
5		8	0	8
6 (sehr unzufrieden)		0	7	8
Gesamt		100	100	100
Durchschnittszufriedenheit		2,4	3,0	2,90
Ich leihe dieses	absolut	104	87	491
Medium nicht aus	% der Besucher	81	86	81



Frage 5: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) mit den folgenden Leistungen und Angeboten der Stadt(teil)bücherei... ?

<b>Übersichtlichkeit</b>	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
	<b>Hohenlimburg</b>	<b>Haspe</b>	
Gesamt absolut	129	101	608
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)	36	45	24
2	46	32	43
3	7	11	22
4	2	4	5
5	1	0	3
6 (sehr unzufrieden)	0	0	0
weiß nicht	8	8	3
Gesamt	100	100	100
Durchschnittszufriedenheit	1,8	1,7	2,2

<b>Angebot</b>	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
	<b>Hohenlimburg</b>	<b>Haspe</b>	
Gesamt absolut	129	101	604
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)	7	25	12
2	25	19	24
3	8	2	12
4	1	2	3
5	2	0	0
6 (sehr unzufrieden)	0	1	0
weiß nicht	57	51	49
Gesamt	100	100	100
Durchschnittszufriedenheit	2,2	1,7	2,2

<b>Personal</b>	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
	<b>Hohenlimburg</b>	<b>Haspe</b>	
Gesamt absolut	129	101	606
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)	74	73	61
2	24	19	27
3	0	3	6
4	0	2	1
5	0	0	1
6 (sehr unzufrieden)	0	0	1
weiß nicht	2	3	3
Gesamt	100	100	100
Durchschnittszufriedenheit	1,2	1,3	1,5

Ausleihe	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
	Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut	129	101	607
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)	39	44	37
2	25	16	29
3	6	5	13
4	2	3	4
5	0	1	4
6 (sehr unzufrieden)	2	0	6
weiß nicht	26	31	7
Gesamt	100	100	100
Durchschnittszufriedenheit	1,7	1,6	2,2

OPAC's	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
	Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut	129	101	607
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)	13	19	14
2	12	10	20
3	3	4	8
4	0	2	3
5	1	1	1
6 (sehr unzufrieden)	0	0	1
weiß nicht	71	64	53
Gesamt	100	100	100
Durchschnittszufriedenheit	1,7	1,8	2,1

Frage 6: Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) mit den jetzigen Öffnungszeiten der Stadt(teil)bücherei ... ?

Öffnungszeiten	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei Springe
	Hohenlimburg	Haspe	
Gesamt absolut	129	100	593
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1 (sehr zufrieden)	26	39	31
2	52	39	40
3	16	13	17
4	2	4	3
5	2	3	3
6 (sehr unzufrieden)	0	0	0
weiß nicht	2	2	6
Gesamt	100	100	100
Durchschnittszufriedenheit	2,0	2,0	1,9

Frage 7: Wenn Sie ein Gesamturteil über die Stadt(teil)bücherei ... abgeben müssten, welche Schulnote würden Sie ihr geben?

Schulnote	Stadtteilbücherei		Stadtbücherei
	Hohenlimburg	Haspe	Springe
Gesamt absolut	129	100	592
	untenstehende Zahlenangaben sind Prozentwerte		
1	34	39	18
2	54	47	67
3	9	13	13
4	1	1	1
5	0	0	1
6	0	0	0
weiß nicht	2	0	0
Gesamt	100	100	100
Durchschnittsnote	1,8	2,0	2,0

## **Umfrage in der Stadtteilbücherei Haspe und Hohenlimburg vom 01.03.16 bis 31.03.16**

### **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 Stadtteilbücherei ... ?**

- 1 einmal pro Woche
- 2 mehrmals pro Woche
- 3 einmal pro Monat
- 4 mehrmals pro Monat
- 5 einmal pro Jahr
- 6 mehrmals pro Jahr
- 7 noch seltener
- 8 kann ich nicht sagen

#### **2. Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Stadtteilbücherei auf?**

- 1 bis zu 1 Stunde
- 2 1 – 2 Stunden
- 3 einen ganzen Vor-/ Nachmittag
- 4 kann ich nicht sagen

#### **3. Bitte kreuzen Sie an, warum Sie die Stadtteilbücherei aufsuchen:**

- Mehrfachnennungen sind möglich -

- 1 um Medien zu entleihen
- 1 um Informationen zu erhalten
- 1 um mir die Zeit zu vertreiben und mich anregen zu lassen
- 1 um mich mit anderen zu treffen

- 1 um zu arbeiten/ zu lernen
- 1 um Zeitungen und Zeitschriften zu lesen
- 1 um eine Veranstaltung zu besuchen
- 1 anderer Grund: \_\_\_\_\_

4. 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 Stadtteilbücherei?

[illegible]

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

	😊					☹️	
	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
Übersichtlichkeit des Bestandes (Zurechtfinden im Bestand)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7
Angebot an Veranstaltungen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7
Ausleihe an den Selbstverbuchungsautomaten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7
Katalogplätze (OPACs)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7

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

[illegible]

7. Wenn Sie ein Gesamturteil über die ... Stadtteilbücherei abgeben müssten, welche Schulnote würden Sie ihr geben?

[illegible]

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

---



---



---



---



---



---

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

Geschlecht	Nationalität	Alter	Schul Ausbildung	Erwerbstätigkeit
1 männlich	1 deutsch	1 10 - 14	1 noch Schüler	1 vollzeiterwerbstätig
2 weiblich	2 andere	2 15 - 17	2 Hauptschule	2 teilzeiterwerbstätig
		3 18 - 24	3 Mittlere Reife	3 nicht erwerbstätig
		4 25 - 34	4 (Fach-) Abitur	
		5 35 - 44	5 kein Abschluss	
		6 45 - 54		
		7 55 - 64		
		8 65 und älter		

Bitte kreuzen Sie an, wo Sie wohnen:

- 1 Mittelstadt, Remberg, Oberhagen
- 2 Altenhagen, Ischelnd
- 3 Hochschulviertel, Fleyerviertel, Boloh
- 4 Emst
- 5 Wehringhausen, Kuhlerkamp
- 6 Vorhalle, Eckesey
- 7 Boele, Boelerheide, Hilfe, Garenfeld
- 8 Lennetal, Halden, Herbeck, Berchum
- 9 Hohenlimburg, Holthausen
- 10 Eilpe, Delstern
- 11 Dahl, Rummenohl, Priorei
- 12 Haspe-Zentrum, Hestert, Kückelhausen, Geweke
- 13 Westerbauer, Spielbrink, Quambusch
- 14 außerhalb von Hagen

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme!**

Die Fraktionen von  
**CDU, Bündnis 90 / Die Grünen, Hagen Aktiv, FDP**  
**im Rat der Stadt Hagen**

Fraktionen im Rat der Stadt Hagen · Rathausstraße 11 · 58095 Hagen

Telefon: 02331 207 3184 (CDU)  
02331 207 3506 (Grün)  
02331 207 5528 (Aktiv)  
02331 207 2380 (FDP)

Herrn Vorsitzenden

Oberbürgermeister Erik O. Schulz

25. Oktober 2016

- im Hause

Sachantrag für die Sitzung des HFA am 27.10.2016

Sehr geehrter Herr Schulz,

gemäß § 16 Absatz 1 der GeschO des Rates vom 08.05.2008 in der Fassung des II. Nachtrags vom 20. September 2012 stellen wir für den Haupt- und Finanzausschuss am 27. Oktober 2016 zum TOP I.6.3.

- 21. Nachtrag zur Änderung der Hauptsatzung der Stadt Hagen
- 5. Nachtrag zur Änderung der Geschäftsordnung des Rates der Stadt Hagen, der Bezirksvertretungen und der Ausschüsse
- 16. Nachtrag zur Änderung der Zuständigkeitsordnung (DS 0736/2016)

**die folgenden Änderungsanträge:**

*(Änderungen, soweit sie nicht in Streichungen bestehen, sind im Fettdruck gekennzeichnet)*

**Hauptsatzung**

**Änderungsantrag HS 1:**

**§ 10 (6) 3. ist zu ändern in: „Begleitung** der Städtepartnerschaften zu Lievin und Bruck an der Mur durch die Bezirksvertretung Hohenlimburg“

*Begründung:* Im Entwurf steht „Pflege“ der Städtepartnerschaften. Das suggeriert, dass die gesamte Pflege dieser Partnerschaften nur der BV Hohenlimburg obliegt, unbeschadet sonstiger Aktivitäten durch den Städtepartnerschaftsverein oder die Stadt insgesamt. Der Begriff „Begleitung“ hebt die Sonderbeziehung des Bezirks Hohenlimburg zu den Partnerstädten hervor, ohne dass die gesamtstädtische Partnerschaft damit eingeschränkt wird.

**Änderungsantrag HS 2:**

**§ 10 (6) 4. ist zu ändern in: „Förderung** der Schlossspiele Hohenlimburg durch die Bezirksvertretung Hohenlimburg“

*Begründung:* Die im Entwurf enthaltene „Planung“ der Schlossspiele kann definitiv keine bezirkliche Aufgabe sein.



Alternativ bitten wir zu prüfen, ob **§ 10 (6) 4. nicht komplett gestrichen werden könnte**, da die Schlossspiele Hohenlimburg eigentlich implizit in den Zuständigkeiten des § 10 (6) 1. mit enthalten sein müssten.

## Geschäftsordnung

### **Änderungsantrag GO 1:**

**§ 1 (1) ist zu ändern** in: „Der Oberbürgermeister setzt Zeit und Ort sowie die Tagesordnung für die Sitzung des Rates fest. Die Einberufung zu einer Sitzung des Rates erfolgt grundsätzlich durch eine elektronische Mitteilung (E-Mail), dass die Tagesordnung **nebst Sitzungsunterlagen** im Ratsinformationssystem zur Verfügung steht. **Die Sitzungsunterlagen für die zur Beratung anstehenden Tagesordnungspunkte sind grundsätzlich der Einladung beizufügen. In begründeten Ausnahmefällen ist auch eine spätere Veröffentlichung statthaft.** Die Ratsmitglieder können alle **öffentlichen und nichtöffentlichen Sitzungsunterlagen** im datengeschützten Bereich des Ratsinformationssystems ALLRIS unter Verwendung der persönlichen Zugangsdaten einsehen. Auf schriftlichen Antrag werden die Ratsunterlagen an ein Ratsmitglied **bis auf weiteres** in schriftlicher Form übermittelt.“

*Begründung:* Die Formulierung im Neuentwurf, die Einberufung erfolge nach Einstellung der Tagesordnung, lässt sich so interpretieren, dass zu einer gültigen Sitzung ausschließlich unter Festlegung einer Tagesordnung – also ohne die dazu gehörigen Sitzungsunterlagen – eingeladen werden könnte. Im Extremfall könnte damit zulässig werden, die Sitzungsunterlagen zur Mehrzahl der Tagesordnungspunkte erst als Tischvorlagen am Sitzungstag beizubringen. Das kann nicht gewollt sein. Die Geschäftsordnung muss festschreiben, dass die fristgemäße Vollständigkeit der Sitzungsunterlagen zum Zeitpunkt der Einladung die angestrebte Norm ist. Hier soll teilweise die Formulierung der bisherigen GeschO übernommen werden.

Auch bestehen die Sitzungsunterlagen aus mehr als den Vorlagen, nämlich Tagesordnungen, Anhängen etc. Es sollte daher festgelegt werden, dass all dies im ALLRIS einsehbar Verfügung steht.

Die schriftliche Zusendung von Ratsunterlagen ist unbeschadet des generellen Wunsches nach weitgehend papierloser Sitzungsarbeit ein nicht entziehbares Recht der Mandatsträger. Es muss daher sichergestellt sein, dass der entsprechende Antrag fortlaufend wirkt und nicht für jeden Einzelfall neu zu stellen ist.

### **Änderungsantrag GO 2:**

**§ 9 (3) wird ergänzt:** „Nach Unterzeichnung der Niederschrift wird diese in das Ratsinformationssystem eingestellt. **Hierüber ist durch elektronische Mitteilung zu informieren.**“

*Begründung:* Im bisherigen schriftlichen Versand war die Niederschrift einer Sitzung verlässlich Bestandteil der Versandunterlagen für die Folgesitzung, unabhängig vom Zeitpunkt ihrer Fertigstellung durch die Schriftführung. Dies wird zukünftig absehbar zeitlich voneinander entkoppelt sein. Damit die Niederschriften dann überhaupt noch wahrgenommen werden, sollte über ihre Fertigstellung der gleiche Personenkreis elektronisch informiert werden, der laut § 1 (1) auf diesem Weg auch die Einladungen erhält.

### **Änderungsantrag GO 3:**

**§ 14 (4) ist zu ändern** in: „Ein Ratsmitglied erhält nicht mehr als zweimal zu demselben Punkt der Tagesordnung das Wort. Anträge zur Geschäftsordnung und persönliche Bemerkungen bleiben unberührt. **In Bezirksvertretungen, Ausschüssen und sonstigen städtischen Gremien erhält ein Mitglied das Wort bis zu dreimal zu demselben Punkt der Tagesordnung.**“

*Begründung:* Die zu dieser Regelung führende Kritik an der Länge von Ratssitzungen wurde häufig damit begründet, dass die Fachdiskussionen ja bereits in den vorberatenden Gremien stattgefunden haben. In Bezug auf diese vorberatenden Gremien ist bislang allerdings keine Kritik an zu häufigen Wortbeiträgen laut geworden. Das lässt darauf schließen, dass die bisherige Praxis dort eine sachgerechte fachliche Vorberatung sicherstellt. Zudem sind in allen Gremien, die kleiner als der Rat sind, kleinere Fraktionen häufig nur mit einem Mitglied vertreten. Damit würde die Möglichkeit zur fachlichen Diskussion durch die Beschränkungen auf nur zwei Wortbeiträge für solche Fraktionen unverhältnismäßig beschnitten. Gerade der Austausch und die mögliche kompromisshafte Bearbeitung von kontroversen Positionen im Vorfeld des Rates sorgt aber im besten Falle dafür, dass ausgreifende Fachdiskussionen in der Ratssitzung unterbleiben. Insofern sollten die vorberatenden Gremien nicht den gleichen Restriktionen unterworfen sein.

#### **Zuständigkeitsordnung** (Hier Streichungen in Klammern)

#### **Änderungsantrag ZO 1:**

**§ 1 (4) a) und b) sind zu ändern** in: „a) Die Kommission für Beteiligungen und Personal (ist Unterausschuss für den Haupt- und Finanzausschuss und) befasst sich nach näherer Bestimmung durch den Rat der Stadt Hagen mit Themen und Aufgabenfeldern, welche das Beteiligungsportfolio der Stadt Hagen sowie Personalangelegenheiten betreffen. Die Kommission berät Themen für den Haupt- und Finanzausschuss vor und erarbeitet Lösungsvorschläge.  
b) Sie besteht aus 11 Mitgliedern. (Diese kommen aus den Reihen der Mitglieder und Stellvertreter/Stellvertreterinnen des Haupt- und Finanzausschusses.) Der Oberbürgermeister gehört der Kommission als „geborenes Mitglied“ an. Die Sitzverteilung erfolgt nach dem Verfahren Hare-Niemeyer. Die Mitglieder sowie jeweils ein Stellvertreter werden von den Fraktionen/der Ratsgruppe benannt. Die Besetzung wird vom Rat beschlossen.“

*Begründung:* In der aktuell bestehenden Besetzung sind mehrere Kommissionsmitglieder nicht unmittelbar aus den Reihen des HFA besetzt. Das war gewollt und wäre nach der Formulierung im Verwaltungsentwurf nicht mehr möglich. Wenn dieser abweichenden Besetzung die Funktion als „Unterausschuss für den HFA“ entgegensteht, sollte diese auch entfallen. Die inhaltliche Verzahnung der Arbeit in der BK mit dem HFA ist durch den letzten Satz des § 1 (4) a) hinreichend bestimmt.

#### **Antrag ZO 2:**

Bezogen auf **§ 2.7 Ausschuss für Umwelt, Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität** bitten wir um eine klärende Stellungnahme der Verwaltung, inwieweit die Formulierungen der Zuständigkeitsordnung den in dieser Ratsperiode neu an den Ausschuss übertragenen Kompetenzen für Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität Rechnung trägt. Die Zuständigkeitsordnung übernimmt hier 1 zu 1 die alten Formulierungen für den bisherigen Umweltausschuss.

Mit freundlichen Grüßen verbleiben

Wolfgang Röspel  
CDU-Fraktionsvorsitzender

Joachim Riechel  
Fraktionssprecher B90 /  
Die Grünen

Dr. Josef Bucker  
Fraktionsvorsitzender  
Hagen Aktiv

Claus Thielmann  
FDP-Fraktionsvorsitzender