

Ergebnisse der Kundinnen- und Kundenumfrage der Stadtbücherei Barmstedt: Räumlichkeiten

1. Allgemeines

Vom 19. September 2016 bis zum 07. November 2016 konnten die Leserinnen und Leser ihre Meinung zu Angebot und Service der Stadtbücherei Barmstedt anhand eines vierseitigen Fragebogens mitteilen und Wünsche für Veränderungen äußern. Außerdem wurden Fragen zur Büchereinutzung gestellt.

Ziel der Umfrage war es zu erfahren, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit der Stadtbücherei sind, was positiv bewertet wird und wo es Veränderungsbedarf gibt. Gerade im Hinblick auf das Zukunftskonzept, das parallel entwickelt wird, ist konkretes Feedback der Nutzer und Nutzerinnen entscheidend, sodass das Angebot in Bezug auf Öffnungszeiten, Medien, Räumlichkeiten, Veranstaltungen u. a. auch künftig die Interessen der Primärzielgruppen trifft.

In den sieben Wochen der Laufzeit wurden 208 Fragebögen online oder auf Papier ausgefüllt und abgegeben. An der Umfrage beteiligten sich 165 Frauen und 31 Männer.¹ Die Altersspannweite reichte von 13 bis 83 Jahre, wobei die Altersgruppe der 40- bis 49-Jährigen am stärksten vertreten war. 145 Teilnehmerinnen und Teilnehmer wohnen in Barmstedt, 50 außerhalb.²

2. Räumlichkeiten

Mehrere Fragen bezogen sich auf die Räumlichkeiten im Hinblick auf Aufenthalt, Zufriedenheit und Atmosphäre. Auch bei den Fragen, die Freitextantworten ermöglichten,³ wurde sehr oft auf die Räumlichkeiten Bezug genommen. Sie waren mit Abstand das Hauptärgernis und das, was die meisten Kundinnen und Kunden als Erstes in Angriff nehmen würden, wenn sie etwas ändern könnten.

2.1 Aufenthalt

Bei den Gründen für den Büchereibesuch waren Mehrfachantworten möglich. Relevant für die längere Nutzung der Räumlichkeiten waren folgende:

Um zu stöbern, zu schmökern oder Freizeit zu verbringen.	25 %	51 ⁴
Um Medien vor Ort zu nutzen (z. B. Zeitung zu lesen).	16 %	34
Um dort zu lernen oder zu arbeiten.	6 %	13

1 Auf 12 Fragebögen wurde kein Geschlecht angegeben.

2 13 Kundinnen und Kunden machten keine Angaben zum Wohnort.

3 Frage 13: Was gefällt Ihnen am wenigsten an unserer Bücherei oder worüber haben Sie sich schon einmal geärgert?, Frage 14: Angenommen, Sie könnten an der Bücherei etwas ändern: Was würden Sie als Erstes in Angriff nehmen?

4 Die rechte Spalte zeigt jeweils die Anzahl der Personen, die den betreffenden Punkt genannt haben.

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Kundinnen und Kunden in der Stadtbücherei stellt sich wie folgt dar:

Bis zu einer halben Stunde.	62 %	128
Eine halbe bis eine Stunde.	32 %	66
Länger als eine Stunde.	6 %	12

Es zeigt sich, dass die Leserinnen und Leser keinesfalls nur zum Abgeben und Ausleihen von Medien in die Stadtbücherei kommen, sondern vielfach (38 %) die Räumlichkeiten auch für einen längeren Aufenthalt nutzen (möchten). Durch die beengten Verhältnisse, die geringe Anzahl an Arbeitsplätzen mit Tischen sowie sehr wenige und zudem nicht gemütliche Sitzgelegenheiten werden die oben genannten Nutzungsmöglichkeiten stark beschränkt. Bei einer verbesserten Aufenthaltsqualität ließen sich die Werte ebenso wie die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden steigern.

2.2 Zufriedenheit

Auf die Frage „Wie beurteilen Sie die Bücherei in Hinsicht auf die Räumlichkeiten?“ antworteten die Kundinnen und Kunden wie folgt:

sehr gut	17 %	36
gut	47 %	97
teils teils	17 %	36
weniger gut	10 %	21
schlecht	0,5 %	1

Auch wenn sich eine Mehrheit mit den Räumlichkeiten an dieser Stelle zufrieden zeigt, ist der Zufriedenheitsgrad von nicht einmal 2/3 (64 %) unbefriedigend und nicht ausreichend. Die Kritikpunkte zeigen sich deutlich in den Freitextangaben (2.4 bis 2.10).

2.3 Atmosphäre

Bei der Frage „Wie empfinden Sie die Atmosphäre in der Bücherei?“ waren Mehrfachantworten möglich. In Bezug auf die Räumlichkeiten sind folgende Angaben relevant:

Gemütlich	28 %	59
Muffig	8 %	17
Altmodisch	13 %	27
Modern	4 %	9

Dass nur 28 % der Kundinnen und Kunden die Bücherei als „gemütlich“ ansehen ist ein Wert, der nicht dazu geeignet ist, von gelungener Aufenthaltsqualität zu sprechen. 8 % nehmen die Stadtbücherei zudem als „muffig“ wahr. Nur 4 % empfinden die Bücherei als „modern“, 13 % dagegen als „altmodisch“, trotz der teilweisen Modernisierung 2013. Dies sind alles keine Werte, mit denen eine moderne, zukunftsorientierte Bücherei zufrieden sein kann und an denen unbedingt gearbeitet werden muss, um ein besseres Aufenthaltsgefühl

für die Kundinnen und Kunden zu schaffen. Es ist zudem nicht das Image, das die Stadtbücherei Barmstedt transportieren möchte.

2.4 Ärgernis: Enge

Die meisten Freitextangaben zu Ärgernissen und daraus resultierenden Änderungswünschen beziehen sich auf die Räumlichkeiten und darunter wiederum konkret auf den Aspekt der räumlichen Enge. Eine räumliche Vergrößerung ist mit Abstand der Punkt, den die Kundinnen und Kunden sich nicht nur wünschen, sondern als Erstes in Angriff nehmen würden.

Ärgernis: Die räumliche Enge. / Die räumliche Enge für Rollifahrer. / Es ist eng zwischen den Regalen. / Die Räumlichkeiten sind etwas beengt, da könnte man was machen. / Zu klein. / Zu eng und zu klein. / Räumlichkeiten sind zu eng und unübersichtlich. / Meine Bewertung zu den Räumlichkeiten fiel nicht so gut aus, da es aufgrund des kleinen Platzangebotes alles etwas unübersichtlich ist. Das liegt aber nur daran, dass definitiv Platz fehlt und nicht an dem Bemühen, es hinzubekommen. Die Regale stehen jetzt m. E. schon optimal.	10
Wünsche: Schön wären größere Räumlichkeiten für ein größeres Angebot und Platz für gemütliche Lesecken. / Größere Räumlichkeiten, damit das Angebot noch besser und übersichtlicher präsentiert werden kann. / Mehr Platz und Übersichtlichkeit wäre schön. / Mehr Platz für mehr Sitzecken.	5
Als Erstes in Angriff nehmen: Räumliche Vergrößerung bzw. Erweiterung. / Wenn machbar, die Räumlichkeiten vergrößern, sodass eine übersichtlichere und großzügigere Gestaltung möglich wäre. / Vergrößern, Raum und Angebot. / Größere Räume finden. / Umzug in größere Räumlichkeiten. / Neue Räumlichkeiten, größer, moderner, mehr Platz für alle. / Den Standort weiter in die Innenstadt verlegen und auch in größere Räumlichkeiten, damit auch in Barmstedt die neuste Technik (RFID) angeschafft werden kann.	27

2.5 Ärgernis: Mangelnde Sitzmöglichkeiten, Lesecken

Für den großen Wunsch nach mehr Aufenthaltsqualität spricht der am zweithäufigsten genannte Punkt, den die Nutzerinnen und Nutzer als Erstes in Angriff nehmen würden: Gemütliche Lesecken und Sitzgelegenheiten schaffen, die zum Verweilen einladen. Unter den gegebenen räumlichen Umständen ist das kaum zu realisieren.

Ärgernis: Sitzmöglichkeiten. / Es fehlen Möglichkeiten, sich abgeschieden hinzusetzen und in Ruhe zu lesen oder gar eine CD zu hören.	2
Als Erstes in Angriff nehmen: Gemütliche Sitzecke, die zum Schmökern einlädt. / Schöne, gemütliche Lesecken. / Sitz- und Lesezonen für Kinder, Ältere etc. / Gemütliche "Sofaecke" einrichten. / Ich würde mir ein Sofa wünschen. / Eine schöne Sitzgelegenheit schaffen. / Ecke mit Paravent und gemütlichen Sitzgelegenheiten für das Schmökern aller Altersstufen. / Die Kinderecke mit einer Kuschelsitzmöglichkeit einrichten.	20

2.6 Ärgernis: Ambiente, fehlende Gemütlichkeit

Der Wunsch der Leserinnen und Leser, sich länger in den Räumlichkeiten der Stadtbücherei aufzuhalten, zeigt sich auch in der mehrfach geäußerten Anregung eines Getränkeangebots. Atmosphäre und Aufenthaltsqualität spielen für die Kundinnen und Kunden eine große Rolle und tragen unbedingt zum Grad der Zufriedenheit bei.

Der Raum selbst könnte gemütlicher sein. / Die Kinderecke ist nicht gemütlich. / Die Bücherei	6
---	---

gemütlicher gestalten. / Alles etwas gemütlicher gestalten.	
Die ganze Einrichtung ist so, wie ich sie vor 40 Jahren am damaligen Wohnort kennengelernt habe. Für die Generation meiner jugendlichen Kinder ist dieses Ambiente nicht ansprechend, obwohl sie gerne lesen. Das finde ich schade. / Eine etwas modernere Atmosphäre schaffen, fühle mich in die 70-80er zurückversetzt. Das ist schon fast retro. / Das Ambiente heller und freundlicher gestalten.	3
Wunsch: Kaffee, Wasser, Tee. / Eine Kaffecke wäre schön.	10

2.7 Ärgernis: WC

Als Erstes in Angriff nehmen: Das WC. / Toilette neu (männlich + weiblich). / Gäste-WC. / Die Toilette könnte netter sein. / Ich würde die sanitäre Anlage freundlicher gestalten.	5
--	---

2.8 Ärgernis: Beleuchtung

Als Erstes in Angriff nehmen: Andere Lampen, etwas mehr Licht hier und da. / Eine andere Beleuchtung. / Mehr Tageslicht. / Beleuchtung ändern – heller machen, zwischen einzelnen Regalen ist es düster. / Es ist sehr dunkel in den Räumen, da könnte man was machen.	5
--	---

2.9 Ärgernis: Mangelnde Barrierefreiheit

Ärgernis: Der Zugang zur Bücherei ist alles andere als optimal, eben nicht behindertengerecht. / Durch Treppe für Behinderte teilweise schwierig. / Die Treppe zur Richtung der Fahrradständer ist für den Kinderwagen sehr ungünstig!	3
Als Erstes in Angriff nehmen: Bessere Erreichbarkeit für Eltern mit Karre/Kinderwagen.	1

2.10 Ärgernis: Mangelnde Modernisierung / Sanierung

Als Erstes in Angriff nehmen: Sanierung des Gebäudes. / Modernere Räumlichkeiten. / Totale Modernisierung. / Ich würde die Bücherei renovieren: Neuer Fußboden, farbige Wände und vielleicht eine Wand mit Jugendliteratur, die mit einer fahrbaren Leiter oder ähnlichem erklommen werden kann o.ä.	4
--	---

3. Fazit

Für die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit ihrer Stadtbücherei spielen nicht nur Medien, Personal und Veranstaltungen eine Rolle, sondern in hohem Maße auch die Räumlichkeiten. Aus Kundensicht besteht hier Handlungsbedarf. Die Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich größere und modernere Räumlichkeiten sowie mehr Aufenthaltsqualität. Darauf arbeiten wir hin.