



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

DEPARTMENT INFORMATION

Bachelorarbeit

Ein Jahr nach dem Bibliotheksumzug –
Eine Untersuchung der Kundenzufriedenheit im neuen Bibliotheksgebäude
der Bücherhalle Wandsbek

vorgelegt von
Anja Knoll

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erste Prüferin: Prof. Dr. Petra Düren
zweiter Prüfer: Michael Hengst

Hamburg, Januar 2011

Zusammenfassung

Neben der Bereitstellung von Informationen und Literatur kommt Bibliotheken eine weitere Aufgabe zu teil. Sie bieten ihren Besuchern einen Aufenthaltsort, an dem sie lesen, arbeiten oder sich treffen können.

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Zufrieden der Besucher mit dem neuen Bibliotheksgebäude der Bücherhalle Wandsbek.

Zu diesem Zweck wurde vom 13. September bis 25. September 2010 unter den Besuchern der Bücherhalle eine Befragung durchgeführt. Neben der Einschätzen der Räumlichkeiten und Ausstattung der Bücherhalle, wurde die Erreichbarkeit der Bücherhalle untersucht. Zusätzlich sollte von den Befragten das Erleben des Umzuges im September/Oktober 2009 erhoben werden. Um weitere Aussagen zur Nutzung der Bücherhalle zu treffen, wurden die Besuchsgründe und -häufigkeit in Erfahrung gebracht.

Neben der Erhebung findet die Darstellung des Umzuges der Bücherhalle Wandsbek, sowie die Beschreibung des alten und des neuen Standortes der Bücherhalle in der Arbeit eine besondere Beachtung.

Schlagworte:

Befragung

Benutzerforschung

Bücherhallen Hamburg

Öffentliche Bücherhalle

Standortwechsel

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	iv
Tabellenverzeichnis.....	vi
Abkürzungsverzeichnis.....	vii
1. Einleitung.....	1
2. Der Bezirk und die Bücherhalle Wandsbek	4
2.1 Der Bezirk Wandsbek	4
2.2 Die Bücherhalle Wandsbek.....	5
2.2.1 Allgemein	5
2.2.2 Kennzahlen.....	6
2.2.3 Schwerpunkt des Bestandes	7
2.3 Die Bücherhalle an ihrem alten Standort	8
2.4 Die neue Bücherhalle	9
2.4.1 Lage und Umgebung.....	9
2.4.2 Raumgestaltung und Bestandspräsentation	10
2.4.3 Veranstaltungen	13
3. Der Umzug der Bücherhalle Wandsbek	15
3.1 Gründe für den Standortwechsel.....	15
3.2 Vorteile neuer Standort.....	15
3.3 Information der Besucher.....	16
3.4 Vorbereitungen und Raumplanung.....	17
3.5 Durchführung und Wiedereröffnung	19
4. Methodisches Vorgehen	22
4.1 Wahl der Erhebungsmethode.....	22
4.2 Grund der Befragung.....	25
4.3 Inhalte der Befragung.....	26
4.4 Annahmen/Vermutungen.....	28
4.5 Zielgruppe	28
4.6 Stichprobe.....	29

5. Vorbereitung und Durchführung der Befragung	30
5.1 Fragebogen	30
5.2 Anschreiben	35
5.3 Plakataufsteller	35
5.4 Der Pretest	36
5.4.1 Durchführung des Pretests	36
5.4.2 Änderungen nach Pretest	37
5.5 Durchführung der Befragung	39
5.5.1 Erhebungszeitraum und -ort	39
5.5.2 Durchführung	39
5.5.3 Ablauf	40
5.5.4 Resonanz bei den Besuchern	41
6. Auswertung.....	43
6.1 Auswertungskonzept.....	43
6.2 Ergebnisse.....	45
6.2.1 Themenkomplex „Besucherstruktur“	45
6.2.2 Themenkomplex „Nutzungsverhalten“	53
6.2.3 Themenkomplex „Umzug“	60
6.2.4 Themenkomplex „Erreichbarkeit“	66
6.2.5 Themenkomplex „Öffnungszeiten“	71
6.2.6 Themenkomplex „Räumliche Atmosphäre und Ausstattung“	75
6.2.7 Themenkomplex „Präsentation und Aufstellung der Literatur“	87
7. Schlussfolgerung	98
8. Literaturverzeichnis.....	101

Anhang

Anlage 1: Codeplan	i
Anlage 2: Plakat Pretest	viii
Anlage 3: Fragebogen Pretest	ix
Anlage 4: Plakat Umfrage.....	xv
Anlage 5: Fragebogen Umfrage	xvi

Anlage 6: Interview Michaela Matthies	xxii
Anlage 7: Häufigkeitstabellen.....	xxx
Anlage 8: Anmerkungen zum Fragebogen	lxviii
Anlage 9: Terminplan : Umzug	lxxiv
Anlage 10: Jahresbericht 2009	lxxv

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Verteilung der angesprochenen Besucher nach Teilnahme.....	41
Abb. 2: Anzahl der ausgefüllten und nicht ausgefüllten Fragebögen anhand der einzelnen Erhebungstage	42
Abb. 3: Besucherstruktur nach Geschlecht	46
Abb. 4: Besucherstruktur nach Alter	47
Abb. 5: Besucherstruktur nach dem Alter weiblicher und männlicher Besucher	47
Abb. 6: Besucherstruktur nach (Schul-)Abschluss	48
Abb. 7: Besucherstruktur nach Tätigkeit	49
Abb. 8: Besucherstruktur nach Wohnort	50
Abb. 9: Besucherstruktur nach Bezirk	51
Abb. 10: Besucherstruktur nach Stadtteil im Bezirk Wandsbek	52
Abb. 11: Angabe der Besuchsgründe nach Nennungen.....	54
Abb. 12: Angabe der Besuchsgründe in Prozent	54
Abb. 13: Besuchsgrund „Heraussuchen von Informationen“ nach Tätigkeit der Besucher	57
Abb. 14: Prozentuale Verteilung des Besuchsgrundes „Heraussuchen von Informationen“ nach Tätigkeit.....	57
Abb. 15: Häufigkeit der Besuche in der Bücherhalle Wandsbek	58
Abb. 16: Nutzung der Bücherhalle Wandsbek im Einkaufszentrum Wandsbek Quarree	61
Abb. 17: Verteilung der Kommunikationsmittel zur Informationsvermittlung zum Umzug der Bücherhalle	62
Abb. 18: Kenntnissnahme der Umzugsvorbereitungen.....	63
Abb. 19: Störung durch die Umzugsvorbereitungen	64
Abb. 20: Überbrückung der Schließzeit.....	65
Abb. 21: Verteilung nach dem häufigsten genutzten Verkehrsmittel zum Erreichen der Bücherhalle Wandsbek.....	66
Abb. 22: Zufriedenheit mit den verschiedenen Verkehrsmitteln	68
Abb. 23: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle allgemein	69
Abb. 24: Zufriedenheit mit den Hinweisen und Ausschilderungen	70
Abb. 25: Zufriedenheit mit Öffnungszeiten	71
Abb. 26: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit der Besucher.....	72
Abb. 27: Änderungswünsche an den Öffnungszeiten	73
Abb. 28: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten (allgemein)	76
Abb. 29: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten nach den einzelnen Aspekten	77
Abb. 30: Zufriedenheit derjenigen, welche in der Bibliothek lesen, mit der Gemütlichkeit und der Ruhe in der Bücherhalle	78
Abb. 31: Zufriedenheit derjenigen, welche in der Bibliothek etwas heraussuchen, mit der Gemütlichkeit und der Ruhe in der Bücherhalle	79
Abb. 32: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle	81
Abb. 33: Zufriedenheit mit den Leseecken nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle lesen“	82

Abb. 34: Zufriedenheit mit den Arbeitsplätzen nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle etwas heraussuchen“	83
Abb. 35: Zufriedenheit derjenigen, welche die Bücherhalle mit dem Auto erreichen, mit den Parkplatzangebot	86
Abb. 36: Zufriedenheit mit der Aufteilung auf zwei Etagen.....	88
Abb. 37: Zufriedenheit mit der Aufteilung nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle etwas heraussuchen“	88
Abb. 38: Zufriedenheit mit der Positionierung der Jugendecke.....	89
Abb. 39: Zufriedenheit mit der Positionierung der Jugendecke unter den Jugendlichen	90
Abb. 40: Zufriedenheit mit Lage und Größe der Zeitschriftenecke	91
Abb. 41: Zufriedenheit mit Gestaltung des Kinderbereichs	92
Abb. 42: Zufriedenheit mit Gestaltung des Kinderbereichs, nach Besuchsgrund „etwas für mein Kind ausleihen.....	93
Abb. 43: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs	94
Abb. 44: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs nach ausgewählten Besuchszwecken.....	95
Abb. 45: Einschätzung der Vollkommenheit des Leitsystems	96

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Medienbestand der Bücherhalle Wandsbek nach Sachgruppen (Stand 31.12.2009)	6
Tab. 2: Wohnort auswärtig lebender Befragter	51

Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CD	Compact Disc
DigiBib	Digitale Bibliothek
DVD	Digital Versatile Disc
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
HVV	Hamburger Verkehrsverbund
KiBi	Kinderbibliothek
max.	maximal
ME	Medieneinheit
PC	Personal Computer
z.B.	zum Beispiel

1. Einleitung

Der Auftrag von Bibliotheken hat sich verändert und ihre Daseinsberechtigung ergibt sich nicht mehr allein aus der Bereitstellung von Medien und die Vermittlung von Information. Vielmehr muss die Bibliothek der Zukunft sich als ein Aufenthaltsort für ihre Besucher¹ verstehen.

Viele Menschen, die Bibliotheken aufsuchen, verbringen in den Räumlichkeiten unzählige Stunden. Die Nutzungsgründe gestalten sich hierbei vielfältig. So gilt die Bibliothek zum einen als sozialer Treffpunkt, egal ob als Mittelpunkt des öffentlichen Lebens in der Stadt oder als wissenschaftliche Bibliothek auf dem Campus. Sie wird von vielen Menschen aber auch als Arbeitsort genutzt, und dass nicht nur aufgrund der vorhandenen Medienbeständen.

Deshalb ist es notwendig die Bibliothek nach den Wünschen und Erwartungen der Menschen zu gestalten, die sie aufsuchen. Es stellt sich die Frage, was erwarteten die Besucher für Bedingungen um sich hier aufzuhalten oder um zu arbeiten².

Es ist wichtig herauszufinden, wie die Menschen die Bibliothek erleben. Was bewegt den Nutzer die Bibliothek aufzusuchen und sie als Aufenthaltsort auszuwählen? Das Zusammenspiel von Wohlfühlen und Konzentrationsmöglichkeiten haben hierbei eine große Bedeutung. Ein stimmiges Gesamtpaket ist elementar.

Ziel ist es die Aufenthaltsqualität in den Räumlichkeiten zu verbessern, so steigert sich das Wohlbefinden der Besucher³.

Ein Bibliotheksumzug bietet die Gelegenheit die Räumlichkeiten einer Bibliothek in diese Richtung zu gestalten und sie an die Erwartungen und Wünsche der Besucher anzupassen. Erkannte Übel können beseitigt und neue Ideen verwirklicht werden.

In dieser Arbeit soll untersucht werden, wie sich der Umzug der Bücherhalle Wandsbek auf die Aufenthaltsqualität der Besucher ausgewirkt hat.

¹ Die Begriffe Besucher, Nutzer, Benutzer und Kunde werden im Folgenden weitestgehend als Synonym verwendet. Es wird des Weiteren nur die männliche Bezeichnung verwendet, grundsätzlich sind weibliche und männliche Personen gemeint.

² vgl. FANSA 2009, S. 220

³ vgl. FANSA 2009, S. 225

Während des Umzuges wurde versucht die neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle als Aufenthalts- und Arbeitsort zu gestalten, gleichzeitig sollte die Präsentation der vorhandenen Medienbestände in ein ansprechendes Maß erfolgen.

Durch eine Befragung der Besucher sollt der Erfolg der Umsetzung überprüft werden.

Dafür wurde im Speziellen ein standardisierter Fragebogen verwendet. Befragungen werden in Bibliotheken durchgeführt um den gegenwärtigen Ist-Zustand zu einem bestimmten Sachverhalt zu ermitteln, um den Soll-Zustand zu definieren und um die bisher durchgeführte bibliothekarische Arbeit zu überprüfen. Mit Hilfe der erhobenen Daten lassen sich Wünsche und Erwartungen kundenorientiert formulieren. Durch die Umsetzung der erworbenen Kenntnisse wird die Zufriedenheit der Besucher gesteigert⁴.

Da eine empirische Erhebung mit einem zeitlichen und finanziellen Aufwand verbunden ist, sollte eine Befragung stets aufgrund eines konkreten Problems durchgeführt werden⁵.

Für die Bücherhalle Wandsbek sollte schwerpunktmäßig die Zufriedenheit der Besucher mit

- der Erreichbarkeit der Bücherhalle
- den neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle
- der Ausstattung der Bücherhalle
- der neuen Bestandspräsentation in der Bücherhalle

untersucht werden.

Einen weiteren wichtigen Themenkomplex des Fragebogens stellt der Umzug der Bücherhalle selbst dar. So ist es von Interesse herauszufinden, wie die Nutzer den Umzug mitbekamen und wie sie sich während dieser Zeit behandelt fühlten.

Ergänzend werden Fragen zum Nutzungsverhalten, zur Besucherintensität, zu den Öffnungszeiten und zu den soziodemografischen Angaben gestellt.

⁴ vgl. BISCHOFF-KÜMMEL 1994, S.7

⁵ vgl. STACHNIK 1995, S. 9

Die vorliegende Arbeit unterteilt sich in 4 Aspekte:

- Die Vorstellung der Bücherhalle Wandsbek und ihre Umgebung (Kapitel 2)
- Die Planung und Durchführung des Umzuges der Bücherhalle (Kapitel 3)
- Die Planung, Vorbereitungen und Durchführung der Umfrage (Kapitel 4 und 5)
- Die Darstellung der Ergebnisse der (Kapitel 6)

Im theoretischen Teil der Arbeit werden die Bücherhalle und ihre Umgebung, sowie der Umzug der Bücherhalle ausführlich dargestellt.

Eine detaillierte Beschreibung der Bücherhalle Wandsbek erfolgte um die Antworten der Befragten zu veranschaulichen. Es werden unter anderem die Lage der Bücherhalle, die Räumlichkeiten und die Ausstattung dargestellt, aber auch der Umzug mit seinen Vorbereitungen und der Durchführung. Hierbei handelt es sich um die Schwerpunkte der Befragung, die ohne eine nähere Beschreibung der Gegebenheiten nicht hinreichend hätten bewertet werden können.

Ziel der Arbeit ist es für die Bücherhalle Wandsbek eine IST-Analyse über die Zufriedenheit der Kunden mit dem Standortwechsel und den daraus resultierenden Veränderungen der Räumlichkeiten und Ausstattung der Bibliothek zu erstellen. Die erhobenen Angaben dienen der zukünftigen Bibliotheksplanung.

2. Der Bezirk und die Bücherhalle Wandsbek

2.1 Der Bezirk Wandsbek

Der Bezirk Wandsbek befindet sich im Hamburger Norden und zählt mit seinen 411.891 Einwohnern⁶ zu dem einwohnerstärksten Bezirk der Hansestadt Hamburg. Der Bezirk umfasst insgesamt 18 Stadtteile, welche sich auf 5 Regionen (bis zum 1. Februar 2007 Ortsamtsbereiche) verteilen. Dazu zählen das Kerngebiet Wandsbek mit den Stadtteilen Eilbek, Jenfeld, Marienthal, Tonndorf und Wandsbek, nördlich hier von befindet sich die Region Bramfeld mit den Stadtteilen Bramfeld und Steilshoop und Alstertal mit Sasel, Poppenbüttel, Wellingsbüttel, Hummelsbüttel. Ganz im Norden schließt sich die Region Walddörfer an, zu der die Stadtteile Bergstedt, Duvenstedt, Farmsen-Berne, Lemsahl-Mellingstedt, Volksdorf und Wohldorf-Ohlstedt gehören, außerdem im Osten des Bezirkes die Region Rahlstedt.⁷

Die Bevölkerung setzte sich am Ende des Jahres 2008 (Stand 31.12.2008) aus 47,9% Männer und 52,1% Frauen zusammen. Der Ausländeranteil in der Wandsbeker Bevölkerung war mit 9,4% geringer, als der in Gesamt-Hamburg, deren Quote zum gleichen Zeitpunkt 13,8% betrug (vgl.)⁸. Auch Arbeitslosenquote des Bezirkes Wandsbek liegt mit 5,1 % ebenfalls unter dem Durchschnitt von Gesamt-Hamburg mit 6,0%⁹.

Bis 1937 gehörten große Teile des jetzigen Bezirkes Wandsbek dem Kreis Storman und der preußischen Provinz Schleswig-Holstein an. Im damaligen Landkreis zählte Wandsbek zu einer der größten Städte und war Verwaltungszentrum, in dem der Landrat und die Kreisverwaltung ihren Sitz hatten. Aus dieser historischen Gegebenheit resultiert, dass der Bezirk sich sowohl aus städtisch gewachsene Stadtteilen (z.B. der Stadtteil Wandsbek) als auch ländlich bzw. dörflich geprägten Stadtteilen, wie Volksdorf oder Duvenstedt zusammensetzt.

⁶ vgl. STATISTISCHES AMT 2009, S. 17

⁷ vgl. BEZIRK WANDSBEK 2010 S. 4 ff.

⁸ vgl. STATISTISCHES AMT 2009, S. 17 und S. 24

⁹ vgl. STADTTEIL-PROFILE 2008, S. 133

Verkehrstechnisch profitiert der Stadtteil aufgrund seiner guten Anbindung an die Autobahn und das Netz des Personennahverkehrs des HVV (Hamburger Verkehrsverbund) und der Deutsche Bahn¹⁰.

Neben den zurzeit 6 vorhandenen Bücherhallen, in den Stadtteilen Bramfeld, Farmsen, Jenfeld, Rahlstedt, Volksdorf, Steilshoop und Wandsbek, bietet der Bezirk Wandsbek mit einer Vielzahl von Vereinen und Museen den Bewohner des Stadtteils ein breites kulturelles Freizeitangebot.

2.2 Die Bücherhalle Wandsbek

2.2.1 Allgemein

Die Bücherhalle Wandsbek ist eine von aktuell 32 Stadtteilbibliotheken des Bibliothekssystems der Bücherhallen Hamburg. In der unmittelbaren Umgebung befinden sich die Bücherhallen in Barmbek, Rahlstedt und Farmsen. Hierbei handelt es sich um Bücherhallen, die ähnliche hohe Ausleihzahlen wie die Bücherhalle Wandsbek vorweisen können. Da jedoch jede der genannten Bücherhallen stark genutzt wird, wurden angestrebte Schließungsvorstellungen im Bezirk Wandsbek bisher nicht umgesetzt.

Gegründet wurde die Bücherhalle Wandsbek 1956. In der Wandsbeker Marktstraße 20 bezog sie ihre ersten Räume. An dieser Stelle befand sich früher das Geburtshaus von Matthias Claudius, einen Wandsbeker Dichter, nach dem die Bücherhalle benannt wurde¹¹.

Im Jahre 1990 zog die Bücherhalle in das Einkaufszentrums Wandsbek Quarree, wo sie auf einer Fläche von 700 m² Medien für ihre Nutzer bereitstellte.

Der Mietvertrag im Quarree lief 2009 aus und es wurde nach einer Alternative gesucht, die im neuerrichteten Gebäude in der Wandsbeker Allee 64 gefunden wurde.

Bisher ist das Einzugsgebiet der Bücherhalle Wandsbek noch nicht bekannt. Der Stadtteil Wandsbek ist ein zentraler Ort im Bezirk, dies ergibt sich durch seine Lage, das städtische Umfeld mit dem Einkaufszentrum Wandsbek Quarree und dem Marktplatz Wandsbek Markt, den guten Verkehrsanbindungen und den angrenzenden Wohngebiete. Man kann somit davon aus-

¹⁰ vgl. BEZIRK WANDBEK 2010 S. 3

¹¹ vgl. GESCHICHTE BÜCHERHALLE WANDBEK 2010

gehen, dass es die Bücherhalle über seine Stadtteilgrenzen hinweg genutzt wird. Diese Aussage lässt sich ebenfalls durch die Statistiken über zurückgegeben Medien festigen, bei denen es sich oft um Medien aus anderen Bücherhallen handelt.

2.2.2 Kennzahlen

In der Bücherhalle Wandsbek wird den Besuchern ein Bestand von 46.037 ME (Medieneinheiten) zur Verfügung gestellt. Im Einzelnen lassen sich die verschiedenen Medientypen der Bücherhalle Wandsbek in die folgenden Sachgruppen aufteilen:

Sachgruppe	Bestand in ME (Medieneinheiten)
Lesesaalbestände	217 ME
Kinderliteratur	9.338 ME
Kassetten	296 ME
Noten	5 ME
CDs	4.006 ME
CD-ROMs	686 ME
sonstige Bücher	362 ME
Sondersandorte	36 ME
Zeitschriften	1.231 ME
Taschenbücher	406 ME
Bell. Jugend	297 ME
Sachliteratur	17.851 ME
Belletristik	8.305 ME
Fremdsprachige	378 ME
Jugendliteratur	769 ME
DVDs	1.826 ME
nicht kategorisiert	28 ME
Ausleihbestand gesamt:	45.792 ME
Gesamtbestand am Standort	46.037 ME

**Tab. 1: Medienbestand der Bücherhalle Wandsbek nach Sachgruppen
(Stand 31.12.2009)**

Im Jahre 2008 umfasste die Bücherhalle Wandsbek einen Medienbestand von 45.283 ME¹². 6456 neue eingearbeitet Medien wurden eingearbeitet und 6087 Medien aus dem Bestand gelöscht.

2009 gab es 295.919 Medienausleihen, somit lag der Umsatz der Bücherhalle Wandsbek bei 6,4. Während dieses Zeitraumes wurden 143.303 Besucher gezählt. Insgesamt besuchten 3.476 aktive Entleiher die Bücherhalle, von denen sich 819 im Jahr 2009 neu angemeldet hatten¹³.

Neben den Medien wurden in der Bücherhalle auch andere Dienstleistungen in Anspruch genommen. So wurden im Jahr 2009 in der Bücherhalle 78 Klassenführungen durchgeführt, bei denen 2.184 Teilnehmer gezählt wurden. Entsprechend der Kasseneinnahmen für die Nutzung des Internets konnten 404 Stunden nachgewiesen werden und über den Kopierer der Bücherhalle wurden außerdem 5.400 Kopien durch Nutzer gemacht.¹⁴

Das Team der Bücherhalle Wandsbek setzt sich aus 2,5 Stellen für Bibliothekare, 6,5 Stellen für die Bibliotheksassistenten, sowie zeitweise eines Auszubildenden und eines Praktikanten zusammen.

Bei den Kennzahlen aus dem Jahr 2009 muss die Schließzeit der Bücherhalle über einen Zeitraum von drei Wochen beachtet werden.

2.2.3 Schwerpunkt des Bestandes

Die Bücherhalle legt in ihrem Bestand einen großen Wert auf einen gut ausgeprägten und aktuell gehaltenen Sachbuchbestand in allen Wissensgebieten. Dies lässt sich auch an den Bestandszahlen ablesen, ca. ein Drittel des gesamten Medienbestandes stellt die Sachliteratur dar.

¹² vgl. JAHRESBERICHT 2009

¹³ vgl. JAHRESBERICHT 2009

¹⁴ vgl. JAHRESBERICHT 2009

Für große Bücherhallen im Bibliothekssystem der Bücherhallen Hamburg, zu denen auch die Bücherhalle Wandsbek zählt, wird der Sonderetat „5x“ in Höhe von 5000 € zur Verfügung gestellt. Ziel ist es, dass neben den Beständen in der Zentralbibliothek auch in anderen Bücherhallen ein spezialisierter Sachbuchbestand vorhanden ist.

Neben der Fachliteratur bietet die Bücherhalle Wandsbek ein breites Angebot an Kinder- und Jugendbüchern, sowie einen ausgebauten Belletristik-Bestand an. Der Bestand der Bücherhalle teilt sich zu 40% in Audiovisuelle Medien und 60% Printmedien auf.

Ein ausgewogener Bestand ist notwendig, um den Aufgaben einer großen öffentlichen Stadtteilbibliothek gerecht zu werden.

Im Folgenden wird die Bücherhalle Wandsbek an ihrem alten und neuen Standort vorgestellt. Die Berichte beruhen auf Ortsbegehungen und Hausbesichtigungen.

2.3 Die Bücherhalle an ihrem alten Standort

Die Bücherhalle Wandsbek befand sich von 1990 bis 2009 im Dachgeschoss des Einkaufszentrum Wandsbek Quarree.

Sie galt als Vorzeigebibliothek der Bücherhallen Hamburg. Die Verbindung von Kultur und Konsum in Form der Unterbringung in einem Einkaufszentrum war damals innovativ. Im Laufe der Jahre wurde dieses Konzept auch von anderen Bücherhallen der Hansestadt Hamburg, so zum Beispiel in Harburg und Altona übernommen.

Auf einer Fläche von ca. 700m² wurden in Wandsbek den Nutzern die Medien bereitgestellt. Die Regalaufstellung war so konzipiert, dass in regelmäßigen Abständen kleine abgeschlossene, ruhige Lesecken entstanden. Diese wurden durch die Nutzer gern angenommen. Im Sachbuchbestand eigneten sich diese Bereiche sehr gut um ruhige Arbeitsplätze zu schaffen.

Der Zeitschriftenbereich wirkte im Gegensatz zur restlichen Bücherhalle, welche sich durch ihre rundum Fensterfront und Deckenfenster als lichtdurchflutet darstellte, dunkel. In diesem befanden sich neben dem Kopierer auch die Internearbeitsplätze.

Rechts und links vom Eingang der Bücherhalle lag ein eigens gestalteter Kinderbereich. Eine Tafel und Sitzgelegenheiten rund um die Tröge mit Bilderbüchern luden hier zum Verweilen ein. Der Bestand für Jugendlichen grenzte sich hingegen wenig ab. Er lag zwischen den

Romanen für Erwachsene und der Sachliteratur der Kinder. Jugendliche Leser fanden somit keine ruhige und individuelle Ecke für sich selbst.

Die Bücherhalle befand sich fast zwei Jahrzehnte im Einkaufszentrum Wandsbek Quarree. Aufgrund der notwendigen Renovierungsarbeiten und der finanziellen Situation wurde gegen ein Verbleiben der Bücherhalle am bisherigen Standort und somit für einen Umzug entschieden.

Bei den Planungen der neuen Bücherhalle war es ein besonderes Anliegen, einen Rückzugsbereich für die Jugendlichen zu schaffen. Wie auch in anderen Bücherhallen sollte an einem gesonderten Standort eine Hoeb4U-Ecke mit Sitzmöglichkeiten entstehen.

Des Weiteren sollte die Zeitschriftenecke freundlicher gestaltet und eine öffentlich zugängliche Toilette für die Besucher geschaffen werden.

2.4 Die neue Bücherhalle

2.4.1 Lage und Umgebung

Die Bücherhalle Wandsbek befindet sich im Kerngebiet des Bezirkes Wandsbek. In der näheren Umgebung der Bücherhalle sind unter anderem das Staatsarchiv der freien Hansestadt Hamburg, eine Abteilung des Bezirksamt Wandsbek, und das Soziale Dienstleistungszentrum Wandsbek zu finden. Neben der Bücherhalle beherbergt das Gebäude zu Zeit den Pflegestützpunkt Wandsbek, eine Einrichtung des Sozialen Dienstleistungszentrum Wandsbek mit seinen Unterabteilungen. Außerdem hat die Firma evanti Personalleasing GmbH hier ihren Sitz.

Neben der guten Anbindung an den Personennahverkehr, durch Bus und U-Bahn, kann die Bücherhalle auch gut mit dem eigenem PKW erreicht werden. Parkplätze bieten sich in begrenzten Umfang vor der Bücherhalle selbst, aber auch gegen Gebühr im nahegelegenen Einkaufszentrum Wandsbek Quarree an.

Durch die zentrale Lage im Stadtteil ist die Bücherhalle durch Laufkundschaft gut zu erreichen. Die Bücherhalle hat eine große Fensterfront, die zum einen einladend wirkt und zum anderen die Bücherhalle als Hort von Bücher und Information für den Vorbeilaufenden kenntlich macht.

Symbol und Schriftzug machen sie als solche an der Fassade erkennbar. Ansonsten ist die Ausschilderung der Bücherhalle jedoch dürftig. Lediglich an der Kreuzung Wandsbeker Allee / Wandsbeker Marktstraße befindet sich ein Hinweisschild.

2.4.2 Raumgestaltung und Bestandspräsentation

Der neue Standort der Bücherhalle erstreckt sich über 846 m² und verteilt sich auf 2 Etagen¹⁵. Insgesamt werden dem Nutzer 46.037 ME angeboten. Es gibt in beiden Etagen jeweils zwei Fensterfronten, zum einem zur Straße und zum andern in den Innenhof hinaus. Der natürliche Lichteinfall vermittelt so eine angenehme Atmosphäre, besser als es eine künstliche Beleuchtung hervorrufen könnte.

Bei der Raumplanung wurde zunächst über die Verteilung der Medien auf die beiden Stockwerke entschieden. Man kam zu dem Entschluss, die Sachliteratur in das Obergeschoss und die Belletristik im Erdgeschoss aufzustellen. Die Kinder- und Jugendliteratur, sowie die audiovisuellen Medien wurden in der ersten Etage untergebracht.

Der Eingangsbereich der Bücherhalle trennt sich in zwei Bereiche. Auf der rechten Seite befindet sich, neben der Rückgabetheke und einem Serviceplatz für die Anmeldungen in der Bücherhalle und Probleme mit dem Bibliothekskonto, auch ein Regal für die Auslage von Flyern von Vereinen und über Veranstaltungen im Bezirk, sowie die Toiletten.

Auf der linken Seite sind zwei Selbstverbuchungsgeräte, ein Informationsplatz für die bibliothekarische Auskunft und insgesamt drei Recherche-PCs untergebracht.

Im Weiteren sind hier die Belletristik-Bestände der Bücherhalle, die Audiovisuellen Medien und die Kinder- und Jugendliteratur aufgestellt. Eine Ausnahme bilden die Taschenbücher und die beiden Regale für die Neuwerbungen. Diese befinden sich gegenüber der Rückgabetheke abseits zu den restlichen Romanbeständen der Bücherhalle auf der rechten Seite.

An der Fensterfront zur Wandsbeker Allee die Audiovisuellen Medien aufgestellt und im hinteren Bereich der Bücherhalle ein Teil der Kinderbelletristik. Durch die niedrigen Regale ist von außen ein guter Blick in das Innere der Bücherhalle gewährleistet. Außerdem werden auf diese Weise die Fenster nicht verstellt und es kann genügend Tageslicht in die Bücherhalle scheinen.

¹⁵ vgl. GESCHICHTE BÜCHERHALLE WANDSBEK 2010

Die Aufstellung der Romane geschieht nach den bereits vorhandenen Nahbereichen. Es bestehen Überlegungen, die Romane von der Mitte des Raumes an die zum Hinterhof blickende Fensterfront zu versetzen. Durch die hohen Regale wird im Moment der Blick durch den Raum zum mit einem Wandbild verschönerten Kinderbereich gestört.

Im Bereich der Belletristik gibt es für die Leser eine Lesecke mit zwei Sesseln und ein paar Hocker, welche vereinzelt zwischen den Regalen stehen. Die Möglichkeiten in der Bücherhalle zu lesen haben sich somit, im Vergleich zu denen in der alten Bücherhalle, verschlechtert. Auch ist für die Aufstellung der Belletristik-Bestände weniger Platz vorhanden. Zum einen stehen die Regale dicht beieinander, zum anderen ist in den Regalen weniger Fläche zum Aufstellen der Medien vorhanden. Dies hat zur Folge, dass jeder Regalmeter optimal ausgenutzt werden muss. Es können somit weniger Bücher ausgestellt werden, außerdem müssen die problematisch zu erreichenden unteren Regalböden mit Literatur bestückt werden.

Bei der Gestaltung der neuen Bücherhalle wurde besonders darauf geachtet, dass den Kindern und Jugendlichen ein eigener Rückzugsbereich zur Verfügung steht. Vor allem der aufwendig gestaltete Kinderbereich bietet hierbei eine angenehme Atmosphäre, welche nicht nur Kinder zum Verweilen einlädt. So findet sich in der Kinderabteilung der Bücherhalle Wandsbek die Thematik Atlantis in einem Wandbild wieder. Die Wandgestaltung vom Dorothea Senger, das vorgelagerte Podest und ein begehbare Schiff bieten den Kindern Raum um in die Welt der Bücher abzutauchen¹⁶.

Der Kinderbereich wurde in den hinteren Teil der Bücherhalle verlagert. Gründe hierfür waren zum einen, die Kinder aus dem Eingangsbereich zu verlagern und ihnen einen individuellen, abgegrenzten Bereich zu schaffen. Auch an mögliche Veranstaltungen wurde gedacht, die dann in Entfernung zum Verbuchungs- und Rückgabebereich stattfinden können. Eine weitere Idee war, den Kinderbereich aus der näheren Umgebung des Erwachsenenbereiches zu entfernen. Denn beim Toben und Spielen entsteht in der Kinderbibliothek eine gewisse Lautstärke. Diese sollte die restlichen Besucher der Bibliothek aber nicht stören. Leider konnte diese Idee aufgrund des Platzangebotes im Erdgeschoss nicht ausreichend umgesetzt werden. Durch die unmittelbare Nähe der Romanbestände und der Kinderliteratur kann eine Störung durch das Verhalten der Kinder nicht ausgeschlossen werden. Es ergibt sich hierdurch aber ein Vorteil,

¹⁶ vgl. KIBI 2010

Eltern haben die Möglichkeit ihre Kinder im Blick zu haben während sie selbst in der Romanabteilung schmökern.

Bei der Platzierung der Bestände der Jugendliteratur, und somit der Hoeb4U-Ecke, gab es unterschiedliche Überlegungen. Aufgrund des Platzmangels im Erdgeschoss wurde darüber nachgedacht den Bestand im Obergeschoss aufzustellen. Dort wäre der nötige Platz vorhanden und für die restlichen Bestände im Erdgeschoss wäre somit mehr Spielraum. Es wurde aber dagegen entschieden. Zwar sollten die Jugendlichen einen eigenen Standort erhalten, an dem sie sich zurückziehen können, aber es sollte auch nicht der Bezug zu den restlichen Beständen der Schönen Literatur verloren gehen. Der jetzige Standort befindet sich sowohl in der Nähe der Kinderliteratur als auch der der Erwachsenenromane. Dieses wurde als sinnvoll erachtet, da sowohl den Kindern der Übergang zu den Jugendmedien erleichtert wird und die Jugendlichen in der Nähe der Erwachsenenliteratur angesiedelt sind. Sie werden somit auch auf diese Bestände aufmerksam.

Die Hoeb4U Ecke bietet mit seinem Sofa eine Sitzmöglichkeit und lädt somit zum Verweilen in der Bücherhalle ein. Neben Literatur werden hier den Jugendlichen auch Playstation 3, Nintendo DS, Wii- und PC-Spiele angeboten¹⁷.

Der Sachbuchbestand der Bücherhalle wird im Obergeschoss bereitgestellt. Dort ist genügend Platz für den Bestand und zusätzliche Arbeitsplätze vorhanden. Neben der systematischen Aufstellung der Sachbuchbestände befinden sich im Obergeschoss die Nahbereiche, welche bereits in der alten Bücherhalle vorhanden waren. Zu ihnen zählen Wohnen, Feste Kind und Co, Fit & Schön und Job, saisonal auch Weihnachten.

Die Aufstellung in Nahbereiche bringt einen Bruch in die Systematik, da hier Bestände aus unterschiedlichen Systemgruppen zu einem Interessengebiet zusammengeführt werden. Damit ist die Aufstellung jedoch kundenorientierter und kann an verschiedene Zielgruppen angepasst werden.

Im Weiteren befinden sich die Computerarbeitsplätze und ein Kopierer im Obergeschoss. In der 2. Etage der Bücherhalle Wandsbek werden dem Besucher ein PC mit Internetzugang, ein Recherche-PC und ein PC mit Zugang zur Datenbank der digitalen Bibliothek (DigiBib) zur Verfügung gestellt.

¹⁷ vgl. HOEB4U 2010

Für die Zeitschriften entstand eine geräumige, helle Ecke mit Sessel. Sie bietet dem Nutzer einen freundlichen, großzügig gestalteten Bereich, in dem in Ruhe gelesen werden kann. Durch einen Informationsplatz im Obergeschoss steht dem Nutzer bibliothekarische Unterstützung zur Verfügung.

Ein weiterer Vorteil der Aufteilung der Sachliteratur und Belletristik auf zwei Ebenen ist die Verringerung der Lautstärke. Während im Erdgeschoss Unruhe durch die Rückgabe und Ausleihe von Medien sowie durch die Aktivitäten im Kinderbereich entsteht, ist das Obergeschoss davon abgeschottet. Hier können sich die Nutzer an ruhige Arbeitsplätze zurückziehen und ungestört arbeiten.

Die obere Etage ist durch eine Treppe und ein Plattformlift erreichbar. Beides befindet sich genau gegenüber dem Eingang. Im Treppenaufgang ist das Leitsystem für das Obergeschoss angebracht, in welchem auf die PC-Arbeitsplätze und den Kopierer hingewiesen wird. Notwendig wurde ein Aufzug, um sowohl in ihrer Bewegung eingeschränkten Besuchern als auch Besuchern mit Kinderwagen den Zugang zu allen Beständen der Bücherhalle zu gewährleisten.

2.4.3 Veranstaltungen

In der Bücherhalle Wandsbek gibt es zwei regelmäßig stattfindende Veranstaltungskonzepte. Diese werden zum Teil in Zusammenarbeit mit externen Organisationen durchgeführt. Die Bücherhallen stellen hierbei die Räumlichkeiten zur Verfügung

In Zusammenarbeit mit der Organisation Lesewelt Hamburg wird jeden Donnerstagnachmittag ab um 16 Uhr eine einstündige Vorlesestunde für Kinder zwischen 4 und 12 Jahren durchgeführt.

Eine weitere Veranstaltung stellt „Dialog in deutsch“ dar. Hier handelt es sich ein ehrenamtliches Projekt der Bücherhallen Hamburg in welchen sich Erwachsene mit Migrationshintergrund in losen Gesprächsgruppen treffen und austauschen können.

Zusätzlich werden in der Bücherhalle neben Klassen- und Kitaführungen in unregelmäßigen Abständen Autorenlesungen durchgeführt.

Da es in der Bücherhalle keinen eigens dafür vorgesehenen Raum gibt werden diese an unterschiedlichen Orten in der Bibliothek durchgeführt. Mit seinem Podest und der ausfahrbaren Leinwand bietet sich der Kinderbereich für Klassen- und Kindergartengruppen, sowie für die Aufführungen von Bilderbuchkinos an. Auch die Vorlesestunden werden hier angeboten.

Ebenso kann das Obergeschoss durch die weitläufigen Freiflächen gut für Veranstaltungen, wie zum Beispiel Lesungen, genutzt werden.

3. Der Umzug der Bücherhalle Wandsbek

Jeder Umzug einer Bibliothek ist eine Herausforderung und erfordert bei seiner Umsetzung eine gründliche Vorbereitung und Planung. In den letzten 20 Jahren haben sich bei den Bücherhallen Hamburg Leitlinien und Routinen entwickelt, die einen Umzug erleichtern. Doch birgt jeder neue Umzug seine eigenen Aspekte.

3.1 Gründe für den Standortwechsel

Ausschlaggebend für den Wechsel des Gebäudes waren betriebswirtschaftliche Gründe. Der Mietvertrag mit den alten Räumen lief aus. Es wurden Verhandlungen mit der Verwaltung des Einkaufszentrums aufgenommen und gleichzeitig wurde nach neuen Möglichkeiten gesucht.

Am Ende waren die neuen Räume preiswerter und man entschied sich für diese. Auch für den Vermieter sind die Bücherhallen ein attraktiver Nutzer. Dieser bringt eine lange Laufzeit mit sich und somit ist eine Ausnutzung des Raumes gewährleistet¹⁸. Bei Beibehalten des alten Standortes hätte dieser renoviert werden müssen, um eine gute Atmosphäre in der Bibliothek zu gewährleisten.

3.2 Vorteile neuer Standort

Die Entscheidung für einen Standortwechsel wurde zunächst aus betriebswirtschaftlicher Sicht getroffen, aber auch die durch die Lage des neuen Standortes ergaben sich Vorteile.

Mit der Nähe zum Staatsarchiv hat man nun einen attraktiven „Bewohner“ in der unmittelbaren Nachbarschaft¹⁹. Auch wurde bei der Suche der neuen Räume darauf geachtet, in der gewohnten Nähe und im Stadtteil zu bleiben.

¹⁸ vgl. MATTHIES 2010

¹⁹ vgl. MATTHIES 2010

Die Vorteile für den alten Standort im Quarree waren bei dem Einzug in das Einkaufszentrum im Jahre 1990 noch nicht ersichtlich gewesen und wurden auch von vielen Seiten kritisiert. Aber man hatte mit der „Verbindung aus Kultur und Kommerz“²⁰ guten Erfolg, dies belegten vor allem die Ausleih- und Besucherzahlen.

Mit dem Auszug aus dem Einkaufszentrum wollte man nun in dieser erstrebenswerten Umgebung bleiben und die Nähe zum Quarree wahren.

Es wurde aber auch angestrebt, dass die Bücherhalle sich wahrnehmbarer präsentiert. So bietet die große Fensterfront einen einladenden Eindruck. Durch das große Schaufenster an der Straße werden auch Nicht-Nutzer auf die Bibliothek aufmerksam, besonders der Bereich der Kinderbibliothek ist dafür ein gelungener Blickfang.

Des Weiteren hat die Bücherhalle nun einen eigenen, direkten Zugang, Nutzer müssen sich nun nicht mehr in einem anderen Gebäude orientieren, um die Bibliothek zu finden. Ein weiterer Vorteil des neuen Standortes ist die Nähe zum Stadtteil Dulsberg. Dessen Bibliothek war 2004 im Rahmen von Kürzungen bei den Bücherhallen geschlossen worden. Mit der Verlagerung des Standortes hofften die Bücherhallen auch, Nutzer dieser Bücherhalle für die Wandsbeker neuzugewinnen.

3.3 Information der Besucher

Um die Besucher und Nutzer der Bücherhalle Wandsbek über den bevorstehenden Umzug zu informieren, wurden durch die Verwaltung der Bücherhallen verschiedene Kommunikationswege in Anspruch genommen. Die Bücherhallenbesucher sollten langfristig vor dem Umzug und der Schließzeit über die bevorstehenden Ereignisse informiert werden.²¹ Den Nutzern und Besuchern der Bücherhalle Wandsbek sollte mitgeteilt werden, wo sich der neue Standort der Bücherhalle befindet und ab wann er genutzt werden kann. Außerdem wurde auf die Eröffnungsveranstaltung am 14. Oktober 2009 hingewiesen.

Für die Vermittlung der Informationen wurden in der Bücherhalle Flyer ausgelegt und Plakate aufgehängt. Auch im Internetauftritt der Bücherhalle Wandsbek wurde auf den bevorstehenden Umzug hingewiesen. Dort wurden zusätzliche Informationen zum neuen Standort gege-

²⁰ vgl. ERÖFFNUNG 2009

²¹ vgl. PLIENINGER 2003, S. 14

ben, so zum Beispiel über die Ausmaße der neuen Bücherhalle. Des Weiteren wurde auf die individuelle Gestaltung des Kinderbereichs hingewiesen, sowie auf die Gestaltung der Jugendecke und der Präsentation der Sachliteratur im 2. Obergeschoss.

Alle drei Kommunikationsmittel wurden von der Verwaltung der Bücherhalle Wandsbek in Zusammenarbeit mit der Pressestelle der Bücherhallen Hamburg erarbeitet²².

In der der lokalen Presse wurde ebenfalls auf den Umzug der Bücherhalle aufmerksam gemacht. Im HanseJournal und Hamburger Wochenblatt gab es jeweils einen Artikel, der die Bewohner des Stadtteils informierte.

Auch die Mitarbeiter der Bücherhalle standen für Fragen und Informationen gern zur Verfügung.

3.4 Vorbereitungen und Raumplanung

Im Folgenden werden die Vorbereitungen des Umzuges und die Planung der Einrichtung der neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle geschildert. Die dargestellten Sachverhalte setzen sich aus Angaben aus dem Interview mit Michaela Matthies, Mitarbeiterin der Bücherhallen Hamburg, Referat Bau und Einrichtung, und eigenen Erfahrungen während der Umzugsvorbereitungen in der Bücherhalle Wandsbek zusammen.

Mit den Überlegungen für einen geplanten Umzug einer Bibliothek wird bei den Hamburger Bücherhallen ca. 4 Wochen vor tatsächlichen Umzugstermin begonnen. Diese werden innerhalb der Bücherhalle durch Frau Michaela Matthies koordiniert. Sie war für die Suche, Verhandlungen und Übergabe der neuen Räumlichkeiten zuständig. Außerdem werden durch sie die Raumplanung und die Kommunikation und Koordination zwischen mit externen Firmen, zum Beispiel von Umzugsunternehmen und Bauherren, übernommen.

Für die Raumplanung wird ein Dienst der ekz.bibliotheksservice GmbH (ehemals Einkaufszentrale für öffentliche Bibliotheken GmbH), ein Dienstleistungsunternehmen für Bibliotheken, in Anspruch genommen. Die Abteilung „Bibliotheksausstattung, Möbel und Planung“ unterstützt mit Architekten öffentliche Bibliotheken, in dem sie Einrichtungsplanungen für Bibliotheksräume erstellt.

²² vgl. MATTHIES 2010

Auch für die Gestaltung der Bücherhalle Wandsbek wurde diese Serviceleistung in Anspruch genommen.

Mit den Mitarbeitern der Bücherhalle wurden im Vorherein über die grobe Strukturen der Gestaltung der Bücherhalle beraten. Dieses umfasste neben der Gestaltung der Räumlichkeiten auch Teile der Ausstattung der Bücherhalle Wandsbek. So musste unter anderem entschieden werden, welche Räume sich am Besten für die Zusammenarbeit und Kommunikation im Bibliotheksteam eignen.²³

Bei den Räumlichkeiten entschieden sich die Mitarbeiter, dass anstelle von mehreren kleineren Büros sich für ein Großraumbüro, in dem alle Assistenten zusammenarbeiten und sich bei der Arbeit austauschen können. Des Weiteren wurden ein Leiterbüro und eines für die Bibliothekare eingerichtet.

Um den Platzbedarf in der Bücherhalle zu bestimmen werden in der Regel 11,5 m² pro 1000 Medieneinheiten als Richtlinie angesetzt. Zu diesen Flächen zählen neben den Stellflächen für die Regale, auch der benötigte Platz für Laufwege, Sitzecken und Arbeitsplätze. In Wandsbek konnten diese Zahlen überboten werden, da die gegebenen Räumlichkeiten in ausreichender Größe vorhanden waren.

Auch im Bereich der Ausstattung der Bücherhalle waren die Mitarbeiter ein willkommener Ansprechpartner, da sie die Gewohnheiten und Wünsche der Besucher der Bücherhalle besser einschätzen können als jemand externes. So waren sie an den Entscheidungen über die Anzahl und Platzierung der Lese- und Arbeitsplätze für die Besucher genauso beteiligt, wie auch an der Entscheidung über Garderobenflächen oder Schließfächern.

In Zusammenarbeit mit der EDV-Abteilung der Bücherhallen entschieden die Mitarbeiter, über die Anzahl der EDV-Arbeitsplätze in ihren Büros und Platzierung für die Theke und Verbuchung. Auf die technische Ausstattung des Gebäudes hatte die Bücherhalle eher weniger bzw. gar keinen Einfluss. Die Lage von Steckdosen und dem Aufzug wird durch die Bauherren des Gebäudes festgelegt. In der Konsequenz fehlten am Ende einige Steck- und Netzdosen, welche die Bücherhalle auf eigene Kosten nachrüsten musste. Andere bauliche Maßnahmen wie z.B. die Dicke der Fenster werden durch die Bauprüfungsabteilung festgelegt und unterliegen ebenfalls nicht der Entscheidungsgewalt des späteren Mieters, der Bücherhalle²⁴.

²³ vgl. PLEININGER 2003, S. 6

²⁴ vgl. MATTHIES 2010

Anhand der angegebenen Plazierungswünsche wurde durch die ekz.bibliotheksservice GmbH ein Entwurf eines Einrichtungsplans erstellt. Die Mitarbeiter konnten dabei erneut über eventuelle notwendige Veränderungen entscheiden.

Im weiteren Verlauf der Planung ging es darum die Bestände in den Regalen unterzubringen. Diese Aufgabe wird durch die Mitarbeiter vor Ort selbst durchgeführt. Sie entschieden, an welcher Stelle bestimmte Nahbereiche untergebracht werden und wie die alphabetische Aufstellung sich an die vorhandene Regalaufstellung anpasst. In letzter Konsequenz fallen solche Entscheidungen aber spätestens wenn die Medien „einziehen“²⁵.

3.5 Durchführung und Wiedereröffnung

Die Räumlichkeiten für die neue Bücherhalle Wandsbek wurden am 15. September 2009 an die Verantwortlichen übergeben. Die Terminplanung des Umzuges sah vor, dass die Bücherhalle Wandsbek bereits am 19. und 20. September 2009 mit ihrem Bestand in das neue Gebäude einziehen sollte.

Bis dies geschehen konnte mussten aber noch einige Arbeiten erledigt werden. Am 15. und 16. September 2009 wurden die neuen Regale geliefert und aufgebaut, sowie die restliche Möblierung der Bücherhalle, mit Tresen, Sitzecken und Arbeitsplätze, vorgenommen. Im Anschluss daran kam es zur Kennzeichnung der Regale. Damit jedes Buch seinen ihm bestimmten Platz in der Bibliothek wieder findet, wurde schon vor längerem von der Zentralbibliothek der Hamburger Bücherhallen eine Umzugssystematik entwickelt, welche auch bei diesem Umzug seine Anwendung fand. Zu diesem Zweck wurde im Einrichtungsplan für jedes Regal eine Nummer vergeben. Jeweils am neuen und alten Standort wurden die Regale mit diesen Nummern gekennzeichnet. Wurden die Medien dann aus dem Regal genommen, übernahm man die Nummer mit auf den Bücherwagen. Am neuen Standort wurden die Medien, der jeweiligen Nummer entsprechend, dann wieder ins Regal gestellt.

Durch dieses Verfahren ergibt sich die Möglichkeit, dass man für den Umzug einer Bücherhalle auch bibliotheksfremde Hilfskräfte einbezogen werden können. Im Fall der Wandsbeker Bücherhalle wurde ein ortsansässiges Umzugsunternehmen engagiert, welches den Transport der Medien mit acht Mitarbeitern durchführte. Die Firma war nicht explizit auf Bibliotheksumzüge

²⁵ vgl. MATTHIES 2010

spezialisiert, führte aber bereits des Öfteren Archivumzüge durch. Außerdem stellte sie spezielle Seitenrollcontainer, mit denen die Medienbestände gut verpackt und transportiert werden konnten. Ferner brachten die Mitarbeiter, aufgrund ihrer bisherigen Aufträge, auch Erfahrung im Transport von Büchern und anderen Medien mit.

Wird ein eine Bibliothek mit Hilfe einer Spedition umgezogen sind im Vornerein Absprachen vonnöten, damit die Durchführung des Umzuges reibungslos ablaufen kann²⁶.

Der 19. September war der letzte Öffnungstag der alten Bücherhalle und zeitgleich auch der erste Umzugstag. Nach Schließung der Bücherhalle wurde mit dem Transport der Medien begonnen. Es waren insgesamt zwei Tage eingeplant, da die Arbeiten jedoch schneller vorrangingen als geplant, waren bereits am Samstagabend alle Medien am neuen Standort angekommen.

Die Schließzeit der Bücherhalle umfasste insgesamt drei Wochen. Diese sollte so kurz wie möglich gehalten werden, um den Nutzern und Besuchern keine Unannehmlichkeiten zu bereiten²⁷.

Aufgaben die im vornherein erledigt werden konnten, wurden schon während des noch laufenden Betriebes in der alten Bücherhalle durchgeführt. Hierzu zählte neben der Erfassung der umziehenden Regalmeter, auch die Verringerung des Bestandes. Der Bestand sollte durch Aussonderung bereits vor dem Umzug verkleinert werden, um so wenig Ballast wie möglich mitzunehmen²⁸.

In den Tagen der Schließung wurde der Bestand durch die Mitarbeiter feinsortiert und die Bibliothek „bezogen“. Hierzu gehörte es neben dem Einrichten der Schreib- und Arbeitsplätze der Mitarbeiter auch der Anschluss an die EDV.

Bereits am 10. September 2009 wurde die die Bücherhalle Wandsbek aus dem internen Leihverkehr der Hamburger Bücherhallen herausgenommen, die Anlieferung wurde am 5. Oktober wieder gestartet werden. Der bis dahin angelaufene Leihverkehr der letzten 14 Tage müsste zurück gebucht und in den Bestand zurückgeordnet werden.

²⁶ vgl. PLIENINGER 2003, S. 12

²⁷ vgl. PLIENINGER 2003, S. 11

²⁸ vgl. PLIENINGER 2003, S. 10

Damit sich die Besucher in den neuen Räumlichkeiten zurechtfinden, musste das Leitsystem in der Bibliothek angebracht und die Regale beschriftet werden²⁹.

Am 14. Oktober 2009 eröffnete die Bücherhalle um 14 Uhr an ihrem neuen Standort mit einer kleinen Festveranstaltung. Neben Vertretern der Verwaltung der Hamburger Bücherhallen waren auch Personen aus dem Stadtteil zugegen.

Zum Programm der Eröffnung der Bücherhallen zählte neben dem Grußwort durch Frau Schwemer-Martienßen, Direktorin der Bücherhallen Hamburg, die Reden von Frau Gudrun Moritz, der Vertretung der Leiterin des Bezirksamtes Musik, und dem Bibliotheksleiter der Bücherhalle Wandsbek Michael Hengst. Eine Zeitreise durch die Wandsbeker Geschichte mit dem Stadtteilhistoriker Michael Pommerening und ein musikalisches Rahmenprogramm, präsentiert durch zwei junge Künstler vom Musikforum Wandsbek³⁰ unterhielt die zahlreichen Gäste. Am 15. Oktober wurde in der Bücherhalle der normale Ausleihbetrieb wieder aufgenommen³¹.

²⁹ vgl. PLEININGER 2003, S. 10

³⁰ vgl. ERÖFFNUNG 2009

³¹ vgl. TERMINPLAN 2010

4. Methodisches Vorgehen

In den vorherigen beiden Kapiteln wurde die Bücherhalle Wandsbek jeweils an ihrem alten und neuen Standort vorgestellt, sowie die Umzugsvorbereitungen und der Umzug selbst dargestellt.

Das Ziel dieser Arbeit war es, herauszufinden wie zufrieden die Nutzer mit dem neuen Standort und dem Gebäude der Bücherhalle sind und wie sie den Umzug empfanden.

Bevor die eigentliche Erhebung durchgeführt werden konnte, mussten zunächst einige grundsätzliche Fragen geklärt werden. Das erarbeitete Erhebungskonzept soll im Folgenden dargestellt werden, es richtet sich in weiten Teilen an das „Beispiel für eine Besucherbefragung in der Bibliothek“ von Stachnik³².

Hierbei sollen folgende Aspekte betrachtet werden:

- Wahl der Erhebungsmethode
- Grund der Befragung
- Annahmen/Vermutungen
- Zielgruppe/ Stichprobe
- Inhalte der Befragung

4.1 Wahl der Erhebungsmethode

Für die Informationsgewinnung sollten keine schon vorhandenen Daten, wie z.B. Statistiken, zur Rate gezogen werden, was einer Sekundäranalyse entsprochen hätte, sondern die Primäranalyse. Hierbei werden die Daten genau für diesen einen Sachverhalt erhoben³³.

Im nächsten Schritt stand die explizite Wahl der Erhebungsmethode im Vordergrund.

Die Erhebung sollte anhand einer Befragung der Besucher der Bücherhalle Wandsbek geschehen, es handelt sich hierbei um eine Methode der Empirischen Sozialforschung.

³² vgl. STACHNIK 1995, S. 93

³³ vgl. STACHNIK 1995, S. 12

Die Befragung nimmt im Rahmen der wissenschaftlichen Sozialforschung einen hohen Stellenwert ein. So hat eine Untersuchung unter drei soziologische Fachzeitschriften ergeben, dass die Befragung mit Abstand vor allen anderen Erhebungsmethoden als häufigstes Untersuchungsinstrument angewendet wurde. Es ist hierbei aber zu erwähnen, dass die meist eingesetzte Methode sich nicht immer als die Beste ist. Jedoch sind Besucher- oder Kundenbefragungen eine Erhebungsmethode, die unverzichtbar ist wenn es darum geht Einstellungen und Meinungen zu untersuchen³⁴.

Als Erhebungsmethode wurde eine standardisierte Befragung in Betracht gezogen. Hierbei werden im Vorherein die Reihenfolge und die Fragen selbst mit dazugehörigen Antwortmöglichkeiten festgelegt. Durch diese Vorgehensweise befindet sich der Interviewte in einer stark strukturierten Interviewsituation, in der die Neutralität des Interviewers gegeben ist. Außerdem sind die erhobenen Daten miteinander vergleichbar, da sie nicht durch die Frage-situation oder eine andere Formulierung der Fragestellung bzw. durch die Interpretation der Befragten unterschiedlich verstanden werden können³⁵.

Das unstrukturierte Interview hat hingegen einen anderen Vorteil. Der Interviewer kann auf den Befragten eingehen und hat dadurch einen gewissen Spielraum in der Befragung. Durch das Gespräch können durch den Befragten auch Aussagen gegeben werden, die sonst keine Beachtung gefunden hätten. Diese Art der Befragung kann aber auch zu Problemen führen. Der Befragte kann durch den Interviewer gelenkt werden, somit können einige Aussagen beeinflusst werden³⁶.

Für die standardisierte Befragung kommen ebenfalls verschieden Varianten der Erhebung in Frage. Hierbei stehen das persönliche Interview, wobei man sich an ein stark standardisiertes Fragekorsett hält, oder die Befragung anhand eines standardisierten Fragebogens, der schriftlich durch die Besucher ausgefüllt werden soll, zu Auswahl.

Die Wahl fiel auf einen standardisierten Fragebogen. Natürlich kann man bei einem persönlichen Gespräch besser auf dem Interviewten eingegangen und bei Problemen mit der Fragestellung sofort eingelenkt werden. Des Weiteren kann man auf die Vollständigkeit der Befragung achten und somit einen Ausfall von einigen Informationen entgegen wirken. Außerdem

³⁴ vgl. DIEKMANN 2009, S. 434

³⁵ vgl. SCHNELL 1999, S. 300 ff.

³⁶ vgl. HOMBURG 2003, S. 128

ist der Rücklauf höher. Die Durchführung von persönlichen Interviews kann aber zu erhebliche Kosten führen und einen hohen Zeitaufwand mit sich bringen³⁷.

Die Möglichkeit einer postalischen Befragung wurde im Großen und Ganzen außer Acht gelassen, da es wichtig war eine Befragung vor Ort, in der Bücherhalle, vorzunehmen. Durch eine postalische Befragung werden nur Bibliotheksnutzer erreicht, die auch als Nutzer angemeldet sind. Besucher, welche die Bibliothek regelmäßig aufsuchen und nutzen, aber keine gültigen Mitgliedsausweis besitzen würden nicht erreicht werden.

Durch die Definition der Zielgruppe sind sie jedoch Bestandteil der Grundgesamtheit und müssen somit auch die Chance haben Teil der Stichprobe zu werden.

Weitere Gründe keine postalische Befragung durchzuführen waren die fehlenden Möglichkeiten bei Verständnisproblemen der Fragestellung dem Befragten eine Hilfestellung zu bieten. Die Möglichkeit, dass der Befragte während des Ausfüllens durch andere Personen beeinflusst wird bzw. der Fragebogen durch andere Personen, als dem angeschrieben ausgefüllt wird. Sowie die zu erwartende niedrige Rücklaufquote der Fragebögen³⁸.

Somit fiel die Wahl auf einen standardisierter Fragebogen, der Vorort in der Bibliothek ausgefüllt werden sollte³⁹.

Der Fragebogen wurde nicht in der Bibliothek ausgelegt, sondern die ausgewählte Stichprobe wird persönlich auf ihr Interesse am Ausfüllen des Fragebogens angesprochen. Die persönliche Ansprache der Nutzer motiviert an der Umfrage teilzunehmen und verdeutlicht den Befragten die Wichtigkeit der Umfrage. Außerdem können aufkommende Frage sofort geklärt werden⁴⁰. Bei der Befragung wird eine zufällige Auswahl getroffen, so dass alle Bibliotheksbesucher die gleiche Chance haben Teil der Befragung zu sein.

Auf das Auslegen des Fragebogens wurde verzichtet, da ausgelegte Fragebögen meist von Besucher ausgefüllt werden, die Zeit haben diesen zu entdecken oder der Bibliothek mit dem Ausfüllen eine Gefälligkeit erweisen möchten. Dabei kann es auch passieren, dass nur positiv gestimmte ihre Meinung abgeben. Die Ergebnisse der Umfrage können so verfälscht werden, da bestehende Probleme nicht angesprochen und somit nicht behoben werden könnten.

³⁷ vgl. STACHNIK 1995, S. 34

³⁸ vgl. HOMBURG 2003, S. 128

³⁹ vgl. STACHNIK 1995, S. 35

⁴⁰ vgl. STACHNIK 1995, S. 42

Diese Art der Eingrenzung der Befragten würde dann zu einer Verzerrung der Zielgruppe führen⁴¹.

Während der Umfrage wird darauf hingewiesen, dass es sich um einen externen Forschungsauftrag im Rahmen einer Bachelorarbeit handelt. So wird dem Problem entgegengewirkt, dass Bibliotheksnutzer ungern gegenüber dem Personal der Bücherhalle Kritik äußern wollen, gegenüber betriebsfremden Personen jedoch aufgeschlossener sind. Deshalb sollte im Einführungsblatt darauf hingewiesen werden, dass es sich um eine externe Umfrage handelt und dass mit den Ergebnissen die Bibliothek zum Nutzen der Besucher verbessert werden soll. Dem Kunden soll vermittelt werden, dass seine Meinung wichtig.

4.2 Grund der Befragung

Der Anlass der Besucherbefragung in der Bücherhalle Wandsbek war der Standortwechsel und die damit verbundene neugestaltete Bestandspräsentation und Erreichbarkeit der Bücherhalle. Im Gebäude kam es zusätzlich zu einer Veränderung der räumlichen Atmosphäre und der Ausstattung.

Die Befragung hatte den Zweck herauszufinden, wie zufrieden die Besucher mit der neuen Situation sind. Anhand der Ergebnisse können Schwachpunkte bei der Planung der Gestaltung der Bücherhalle aufgedeckt und behoben werden.

Wird ein Bibliotheksumzug als Ausgangspunkt genommen eine Besucherbefragung durchzuführen, handelt es sich um einen externen Anlass.

Mit Hilfe der Befragung wird die momentane Stimmung der Besucher eingefangen.

Auf Grundlage der durch die Befragung erhobenen Daten sollte im Nachhinein ein Konzept entwickelt werden, in dem die Kundenwünsche und -anregungen aufgenommen werden, um eine Verbesserung der Bücherhalle vorzunehmen. Ansonsten kann es bei den befragten Besuchern zu Unzufriedenheit führen, wenn von ihnen geäußerte Kritik nicht umgesetzt wird⁴².

⁴¹ vgl. STACHNIK 1995, S. 43

⁴² vgl. STACHNIK 2005, S. 9

4.3 Inhalte der Befragung

Die Untersuchung soll sowohl Fragen zu verhaltensbezogenen, einstellungsbezogenen und soziodemographischen Merkmalen enthalten.

Den Kern der Befragung stellen einstellungsbezogene Merkmale dar, die den Umzug und die Neugestaltung der Bücherhalle direkt betreffen.

Es stand im Mittelpunkt festzustellen, wie zufrieden die Nutzer mit den neuen Räumlichkeiten und der Ausstattung der Bücherhalle sind. Im Weiteren war die Einschätzung der Präsentation und Positionierung der Medienbestände von Interesse. Die Planung der Aufstellung der Medien in der Bücherhalle hatte einige Überlegungen mit sich gebracht. Die gefallenen Entscheidungen sollten nun auf ihre Brauchbarkeit überprüft werden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt war aufzudecken, wie die Besucher der Bücherhalle die Vorbereitungen und den Umzug selbst empfanden. Dabei ging es vor allem darum, wie die Kunden vom Umzug erfahren haben, ob sie sich durch die Vorbereitungen gestört fühlten und wie sie die dreiwöchige Schließzeit überbrückten.

Im Verlauf der Befragung mussten die Besucher ebenfalls die Erreichbarkeit der Bücherhalle bewerten. Hierzu wurde erhoben, wie die Bücherhalle zu erreichen ist, wie zufrieden die Besucher mit dem gewählten Verkehrsmittel sind und ob die vorhandenen Hinweisschilder als ausreichend empfunden werden.

Neben den, den Umzug betreffenden Fragen sollten die Besucher in der Erhebung zu weiteren Themenkomplexe interviewt werden.

In Bibliotheken wird die Kundenzufriedenheit der Nutzer großgeschrieben. So war es aus Sicht der Hamburger Bücherhallen ein besonderes Anliegen, die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten zu überprüfen. Es war von aktuellem Anlass, da es zeitüberschneidend mit der Umfrage bei den Hamburger Bücherhallen Diskussionen seitens des Senats gab, die Öffnungszeiten aufgrund von Sparmaßnahmen zu kürzen. Dies ist aber nicht der Wunsch der Bücherhallen, diese würden lieber Standorte schließen, als Öffnungszeiten zu kürzen.^{43 44}

⁴³ vgl. FINK 2010

⁴⁴ vgl. SCHELLEN 2010

Die durch die Befragung erhobenen Daten spiegeln die Meinung der Besucher zu diesem aktuellen Thema wieder.

Es war für die Bücherhalle im Weiteren von Interesse herauszufinden, aus welchem Grund die Besucher die Bücherhalle aufsuchen. Das kann von Nutzen sein, um herauszufinden welche Bestände oder Dienstleistungen durch die Kunden besonders genutzt werden. Im weiteren Verlauf könnte hier eine gezielte Anpassung an die Nutzungsinteressen der Besucher erfolgen. In die Umfrage mit eingeschlossen war außerdem eine Fragestellung zur der Häufigkeit der Besuche. Zusammen mit der Frage nach dem Verhalten während der Schließzeit, untersuchen diese beiden Fragestellungen verhaltensbezogenen Merkmale.

Bisher lag für die Bücherhalle Wandsbek noch keine Erhebung zum Einzugsgebiet der Bücherhalle vor. Die vorliegende Untersuchung bietet aufgrund ihrer erhobenen sozial demographischen Angaben, die Möglichkeit hierzu eine Aussage zu treffen. Es wurde bereits vermutet, dass eine Vielzahl von Nutzern aus Nachbarstadtteilen und anderen Bezirken die Bücherhalle nutzt, diese Annahme kann anhand der erhobenen Daten überprüft werden.

Anhand weiterer sozialdemographischer Merkmale, wie Geschlecht, Alter, Schulbildung und Tätigkeit, Aussagen zur Benutzerstruktur der Bücherhalle getroffen werden. Ist die Benutzerstruktur bekannt, kann die Bücherhalle ihren Bestand und ihre Dienstleistungen anpassen.

Bei der Untersuchung wurden einstellungsbezogene Fragen zur Zufriedenheit mit dem Personal oder dem Bestand der Bücherhalle nicht berücksichtigt.

Die Durchführung der Umfrage liegt im Interesse der Bücherhalle Wandsbek. Die Inhalte wurden in Zusammenarbeit mit der Leitung der Bücherhalle erarbeitet und mit der Hauptverwaltung der Hamburger Bücherhallen abgestimmt.

4.4 Annahmen/Vermutungen

Die Zusammenstellung des Fragekataloges für die Befragung wurde durch vorher aufgestellte Annahmen und Vermutungen beeinflusst.

Hierbei handelte es sich um:

- Die Bücherhalle wird auch durch Nutzer aus anderen Bezirken genutzt.
- Vor allem die Bewohner des Nachbar Stadtteils Dulsberg sind stark vertreten, da sie seit der Schließung ihrer Bücherhalle keine eigene Bibliothek mehr im Stadtteil haben.
- Fahrradfahrer sind mit der Situation der nicht vorhandenen Fahrradständer unzufrieden.
- Der Fahrstuhl wird durch die Besucher als nicht zufriedenstellend bewertet.
- Die Erreichbarkeit der Bücherhalle wird als Verschlechterung bewertet.
- Die vorhandenen Hinweisschilder auf den Standort der neuen Bücherhalle sind nicht ausreichend oder nicht auffällig genug.
- Es gibt in der Bücherhalle zu wenig gemütliche Leseecken.
- Die Zeitschriftenecke ist nicht bekannt und wird deshalb wenig genutzt.
- Die Gestaltung des Kinderbereichs wird als zu nah am Romanbereich bewertet.
- Das Leitsystem ist nichtausreichend ausgebaut.

Diese Annahmen sollten anhand der Befragung auf ihre Richtigkeit untersucht werden.

4.5 Zielgruppe

Bei der Befragung in der Bücherhalle Wandsbek wurde keine Unterscheidung zwischen Bibliotheksnutzern und Bibliotheksbesuchern gemacht. Das alleinige Anliegen bestand darin, die Zufriedenheit der Besucher mit der den Räumlichkeiten der Bücherhalle zu erforschen, das setzte keine gültige Mitgliedschaft voraus.

Die Bücherhalle ist eine Öffentliche Einrichtung, die Besucher jedes Alters optimal bedienen möchte. Für die Befragung gab es jedoch eine Eingrenzung. So wurde das Mindestalter, um an der Umfrage teilzunehmen, auf 15 Jahre festgelegt. Für jüngere Teilnehmer hätte ein eigener,

altersgerechter Fragebogen entwickelt oder der Fragebogen unter Aufsicht ausgefüllt werden müssen. Das hätte dann aber zu einer Beeinflussung der Testpersonen führen können.

Des Weiteren wurde der bei der Eingrenzung des Alters auf einen früheren Fragebogen aus Haus der Hamburger Bücherhallen zurückgegriffen, bei dem ebenfalls das Alter auf 15 Jahre begrenzt war⁴⁵.

Eine Befragung jüngere Teilnehmer kann im Rahmen einer gesonderten Befragung entstehen. Ebenso wie eine Befragung von Nicht-Nutzern der Bücherhalle. In diesem Rahmen wäre eine Nicht-Nutzer-Befragung nicht brauchbar, da diese das neue Bibliotheks-Gebäude nicht kennen und deshalb auch keine Aussage zu dieser Angelegenheit machen können.

4.6 Stichprobe

Durch die Definition der Zielgruppe stellen alle Bibliotheksbesucher ab 15 Jahre, einschließlich der die keinen Bibliotheksausweis besitzen, die Grundgesamtheit der Befragung dar.

Von einer Vollerhebung wurde Abstand genommen, da sie zeitaufwendig und kostenintensiv ist. Es werden deshalb nur alle Besucher der Bücherhalle befragt die in einem bestimmten Zeitraum die Bücherhalle Wandsbek aufsuchen. Durch diese Eingrenzung bilden alle Besucher, die tatsächliche Chance haben an der Befragung teilzunehmen, die Auswahlgesamtheit⁴⁶.

Für die Befragung wurde eine Stichprobe von 400 Testpersonen angestrebt. Um repräsentative Aussagen zu treffen ist eine Untergrenze von 100 befragten Personen notwendig. Wird der Umfang der Stichproben erhöht, so verkleinert sich der Zufallsfehler⁴⁷.

Der zulässige Fehler liegt bei einem Stichprobenumfang von 400 und einem Sicherheitsgrad von 95% bei 3,6%, somit wäre die Umfrage repräsentativ.⁴⁸

⁴⁵ vgl. BISCHOFF-KÜMMEL 1994, S. 8

⁴⁶ vgl. STACHNIK 1995, S. 39

⁴⁷ vgl. STACHNIK 1995, S. 44

⁴⁸ vgl. STACHNIK 1995, S. 45

5. Vorbereitung und Durchführung der Befragung

Nachdem die Wahl auf die Erhebungsmethode einer schriftlichen Befragung auf einen standardisierten Fragebogens gefallen war, musste im nächsten Schritt dieser entworfen werden. Im Zusammenhang mit der Erarbeitung der passenden Fragen, wurden ein Anschreiben und ein Plakataufsteller entwickelt.

Im Folgenden sollen der Entwicklungsprozess und die Ergebnisse der für die Befragung notwendigen Materialien beschrieben werden.

5.1 Fragebogen

Die zu entwickelnden Fragestellungen spiegeln das theoretische Konzept der Umfrage wieder. Anhand von Annahmen und Vermutungen wurden die Inhalte des Fragebogens festgelegt. Diese stellen das Interesse der Umfrage dar. Durch den Fragebogen sollten die theoretisch getroffenen Annahmen empirisch untersucht werden⁴⁹.

Bevor mit der Konstruktion eigener Fragestellungen begonnen wird, sollte überprüft werden ob es bereits zu diesem Thema ähnliche Erhebungen gegeben hat. Durch die Übernahme von bereits in anderen Fragebögen verwendeten Fragen, können Fehler vermieden werden, denn diese wurden bereits getestet. Außerdem ergeben sich durch die Übernahme von Fragen Vergleichsmöglichkeiten⁵⁰.

Es besteht die Möglichkeit sich durch die bisherigen Befragungen Anregungen zu holen. Sie dienen somit der Ideensammlung. Wichtig hierbei ist zu erwähnen, dass Fragen nicht einfach übernommen werden können, sie müssen an den eigenen Fragebogen angepasst werden. Das gilt neben der Anpassung an die Zielgruppe auch aus Gründen des Urheberrechts⁵¹.

⁴⁹ vgl. PORST 2008, S. 14

⁵⁰ vgl. KIRCHHOFF 2010, S. 19

⁵¹ vgl. RAAB-STEINER 2008, S. 47

Zunächst musste geklärt werden was mit dem Fragebogen erhoben werden soll, das heißt das Thema musste eingegrenzt werden. Dies geschah indem im Konzept die Inhalte der Befragung festgelegt wurden.

Wie bereits in Kapitel 4 erwähnt, sollte im Mittelpunkt der Befragung die Zufriedenheit der Besucher mit den Räumlichkeiten und der Ausstattung des neuen Bibliotheksgebäudes der Bücherhalle Wandsbek stehen. Einen weiteren Aspekt in der Befragung sollte unter anderem die Untersuchung des Umgangs mit den Kunden vor und während des Umzuges darstellen.

Nach der Ideensammlung ergaben sich schließlich folgende Themenkomplexe nach denen der Fragebogen aufgebaut wurde:

- Nutzerverhalten
- Information und Umgang mit den Besuchern während der Vorbereitungen und während des Umzuges im Oktober 2009
- Erreichbarkeit der Bücherhalle
- Öffnungszeiten
- Räumliche Atmosphäre und Ausstattung
- Präsentation und Aufstellung der Literatur
- Fragen zur Person

Für die Themenkomplexe Nutzungsverhalten, Öffnungszeiten, räumliche Atmosphäre und Ausstattung, sowie Fragen zur Person wurden Fragen aus bisher schon durchgeführten Untersuchungen verwendet und teilweise ergänzt. Diese Fragen stammten aus den Fragebögen von Sabine Schröder⁵² und Melanie Kintzel⁵³, welche im Rahmen von Diplomarbeiten entwickelt und angewendet wurden.

Die Themenkomplexe Information und Umgang mit den Besuchern während der Vorbereitungen und während des Umzuges im Oktober 2009, Erreichbarkeit der Bücherhalle, sowie Präsentation und Aufstellung der Literatur wurde eigens für die Befragung entwickelt und sind abgestimmt auf die Gegebenheiten in der Bücherhalle Wandsbek.

⁵² vgl. SCHRÖDER 1998

⁵³ vgl. KINTZEL 2000

Bei der Formulierung der Fragestellungen wurden die Richtlinien zur Konstruktion von Fragebögen durch Porst⁵⁴ und Raab-Steiner⁵⁵ zu Rate gezogen.

- Demnach muss sich die Sprache in der Fragestellung an die Zielgruppe anpassen. Jede Frage sollte so in gleicher Weise durch jeden Befragten verstanden werden.
- Es sollten keine Fremdworte und unverständliche Begriffe benutzt werden. Wenn doch, sollten diese definiert werden.
- Antwortkategorien dürfen sich nicht überschneiden, sie müssen eindeutig sein.
- Die Fragestellungen sollten so kurz wie möglich formuliert werden, ohne dass die Qualität leidet.
- Eine Mehrdimensionalität in der Fragestellung sollte vermieden werden. Denn bei der Abfrage von mehr als einem Sachverhalt ist die eindeutige Zuordnung der Antwort zur Fragestellung nicht mehr gewährleistet.

Bei der Konstruktion des Fragebogens kommt es neben den inhaltlichen Aspekten auch auf die Reihenfolge der Fragen, die Art der Fragestellung und die Skalierung der Antwortmöglichkeiten an⁵⁶.

Den Einleitungsfragen, oder auch sogenannten „Eisbrecherfragen“ kommt in einem Fragebogen eine besondere Bedeutung zu. Die Tauglichkeit von Einleitungsfragen kann einen Einfluss auf das Gesamtergebnis der Befragung haben⁵⁷. Deshalb sollten diese Fragen leichtverständlich und von jedem Befragten zu beantworten sein. Das kann die Motivation der Befragten steigern, den Rest des Fragebogens auszufüllen. Des Weiteren sollten sie themenbezogen sein, um auf die folgende Befragung einzustimmen⁵⁸.

Eine weitere wichtige Funktion haben die Filterfragen. Sie werden einzelnen Fragen oder Fragenkomplexen vorangestellt, um die befragten Personen herauszufiltern, für die die folgenden Fragen nicht relevant sind⁵⁹. Dies war in der vorliegenden Untersuchung für alle die Nutzer notwendig, die die alte Bücherhalle im Quarree nicht kannten und somit auch nicht zum Umzug befragt werden konnten.

⁵⁴ vgl. PORST 2008, S. 95

⁵⁵ vgl. RAAB-STEINER 2008, S. 51

⁵⁶ vgl. STACHNIK 1995, S. 59

⁵⁷ vgl. HOLM 1975, S. 94

⁵⁸ vgl. PORST 2008, S. 138

⁵⁹ vgl. STACHNIK 1995, S. 60

Der entworfene Fragebogen enthält überwiegend geschlossene Fragen, die mit zwei oder mehr Antwortmöglichkeiten versehen sind. Bei einigen Fragen hat der Befragte die Möglichkeit Mehrfachnennung vorzunehmen, z. B. bei Frage 1 zu den Besuchsgründen. Bei Mehrfachnennungen wird zwischen einer „ungeordneten“ Mehrvorgabe oder einer Festlegung der Rangordnung der unterschiedlichen Antworten unterschieden⁶⁰. In der durchgeführten Umfrage wurde von den Befragten keine Kennzeichnung einer Rangfolge bei Mehrfachantworten erwartet.

Nur bei der letzten Frage handelt es sich um eine offene Frage. Hier wurde den Besuchern die Möglichkeit gegeben, ergänzende Angaben zu machen. Es wird Ihnen in diesem Bereich Raum gegeben, um eventuell nicht abgefragte Probleme und Wünsche anzusprechen. Bei offenen Fragen werden dem Befragten keine Antwortkategorien vorgeschlagen, sondern er muss die Antwort mit seinen eigenen Worten formulieren. Nachteile können hierbei jedoch sein, dass die Befragten entweder Hemmungen haben eigene Sätze niederzuschreiben oder orthographisch nicht in der Lage sind. In beiden Fällen können wichtige Informationen verloren gehen. Des Weiteren ist die Auswertung und die Vergleichbarkeit der Daten bei offenen Fragen schwieriger, als bei geschlossen⁶¹.

Für die Skalierung der Antwortmöglichkeiten ist eine Abstufung von fünf bis sieben Kategorien empfohlen⁶². Die notwendige Anzahl wird durch die Zielgruppe gegeben. Für die Befragung in der Bücherhalle Wandsbek wurde sich für eine Skaleneinteilung von fünf, in Einzelfällen für max. sechs Kategorien, entschieden. Es soll während der Befragung zu keiner Überforderung der Teilnehmer kommen. Würde eine Befragung an einer Wissenschaftlichen Bibliothek durchgeführt, könnte eine ausgiebigere Skalenbreite angewendet werden.⁶³

Im Fragebogen wurde eine verbale Skalierung angewendet. Vorteilhaft gegenüber der endpunktbenannten Skala ist, dass dem Befragten genau vorgegeben wird, was er unter den verschiedenen Skalenpunkten zu verstehen hat.

Durch die Verwendung von 5 Kategorien entstanden Mittelkategorien, welche mit „teils/teils“ benannt wurden. Diese Verbalisierung wird häufig angewendet, kann aber in der Auswer-

⁶⁰ vgl. SCHNELL 1999, S. 308

⁶¹ vgl. RAAB-STEINER 2008, S. 48

⁶² vgl. RAAB-STEINER 2008, S. 55

⁶³ vgl. PORST 2008, S. 85

tung zu Problemen führen. Es entstehen Fluchtkategorien, die der Befragte anwenden kann, wenn er sich nicht für das eine oder andere entscheiden kann oder seine tatsächliche Haltung verbergen möchte.⁶⁴

Eine weitere Form der Fluchtkategorie stellen die Antwortmöglichkeiten „habe ich noch nicht genutzt“, „kann ich nicht beurteilen“ oder „ist mir noch nicht aufgefallen“ dar. Dieser Antwortkategorien wurde aber trotzdem im Fragebogen verwendet. Dies bezog sich vor allem auf die Bereiche, in denen die Befragten ihre Meinung zu den Räumlichkeiten oder der Ausstattung der Bücherhalle kundtun sollten. Die Kategorien wurden angewendet, da davon ausgegangen wurde, dass eventuell einigen Nutzern einige Dienstleistungen oder bestimmte Bereiche der Bücherhalle nicht bekannt waren beziehungsweise noch nicht genutzt wurden und somit auch nicht bewertbar waren. Somit wird davon ausgegangen, dass die gemachte Angabe der tatsächlichen Einstellung entspricht.⁶⁵

Falls es in der Auswertung zu einer starken Ausprägung der Fluchtkategorien kommt, wird angeregt in diesen speziellen Fällen eine Nachuntersuchung anzustreben.

Der Aufbau der Befragung wird Größtenteils durch inhaltliche Aspekte festgelegt. Doch im Gegensatz zu einem Interview spielen bei einem Fragebogen, der durch die Befragten selbst ausgefüllt werden soll, auch gestalterische Gesichtspunkte eine entscheidende Rolle.

So kann die optische Gestaltung die Motivation zum Ausfüllen des Fragebogens steigern. Durch eine verständliche Gliederung und übersichtliche Anordnung der Fragen wird die Gestaltung des Fragebogens ebenfalls aufgewertet⁶⁶. Hierfür wurden die einzelnen Themenkomplexe des Fragebogens voneinander abgegrenzt und die Antwortfelder hervorgehoben, soweit dies notwendig war. Damit der Fragebogen nicht überladen wirkt wurde darauf geachtet, nicht zu viel Text pro Seite anzubieten und die Abstände zwischen den Fragen ausreichend zu gestalten. So entsteht ein ansprechender Gesamteindruck.⁶⁷

Ein weiterer Vorteil, ein angenehmes Layout kann außerdem das Verständnis von einzelnen Fragen erleichtern.⁶⁸

⁶⁴ vgl. PORST 2008, S. 81

⁶⁵ vgl. HOLM 1975, S. 59

⁶⁶ vgl. PORST 2008, S. 165

⁶⁷ vgl. RAAB-STEINER 2008, S. 51

⁶⁸ vgl. Kirchhoff 2010, S. 25

5.2 Anschreiben

Das Anschreiben ist gleichzeitig das Titelblatt des Fragebogens und somit dessen Einleitung. Hierbei ist zu beachten, dass das Titelblatt die Aufmerksamkeit auf die Umfrage legt und die Motivation zum Ausfüllen des Fragebogens beim Befragten bewirkt.

Auf dem Titelblatt wird der Teilnehmer der Befragung über die Einrichtung, für die die Umfrage durchgeführt wird, in diesem Fall die Bücherhalle Wandsbek, als auch über die Weiterverwendung der Daten, im Rahmen einer Bachelor-Arbeit, informiert. Im Weiteren werden Instruktionen und Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens gegeben und auf Hilfestellungen bei Rückfragen und auftretenden Problemen hingewiesen.

Außerdem erfolgen die Zusicherung der Anonymität der Befragung, sowie ein Dank für das Ausfüllen des Fragebogens. Diese soeben genannten Inhalte zählen zu den Mindestangaben für die Einleitung bzw. das Titelblatt eines Fragebogens⁶⁹.

Ferner wird mit der Überschrift „Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek“ darauf hingewiesen, wer mit dem Fragebogen angesprochen werden soll.

5.3 Plakataufsteller

Jeweils für den Pretest und für die eigentliche Befragung wurde je ein Plakataufsteller entworfen. Diese sollten die Besucher der Bücherhalle auf die Befragung aufmerksam zu machen. Beide beinhalten neben dem Grund der Befragung, den Zeitraum und Ort, an dem die Besucher an der Befragung teilnehmen können. Im Weiteren wurde darauf hingewiesen, dass bei Fragen und Problemen jederzeit ein Ansprechpartner zur Hilfe bereitsteht.

Außerdem wurde ebenfalls auf die Anonymität der Befragung hingewiesen.

Sowohl die Plakataufsteller für den Pretest als auch die für die eigentliche Befragung wurden mit dem Logo der Bücherhalle versehen. Somit wurde dem Nutzer die Seriosität der Befragung vermittelt.

Während der Befragung wurde der Plakataufsteller auf einem bereitgestellten Tisch platziert und jeweils ein weiteres Exemplar an der Information und Rückgabe.

⁶⁹ vgl. RAAB-STEINER 2008, S. 49

5.4 Der Pretest

Um den entwickelten Fragebogen zu testen wird empfohlen vor der eigentlichen Umfrage einen Pretest durchzuführen. Hierbei wird unter den tatsächlichen Bedingungen und an der Zielgruppe der späteren Befragung der Entwurf des Fragebogens erprobt. Das Ziel eines Pretests ist Klarheit und Übersichtlichkeit für den endgültigen Fragebogen zu garantieren⁷⁰.

So konnten im Vorherein Probleme und Missverständnisse, mit den gestellten Fragen entgegengewirkt werden. Es wurde zum Beispiel geprüft, ob einige Fragen durch die Befragten nicht verstanden werden. Auf diesem Wege konnte auch geklärt werden, ob eventuell Antwortkategorien fehlen, welche ergänzt werden müssen. Im Weiteren sollte die Verständlichkeit und Eindeutigkeit des Fragebogens geprüft werden. Hierbei wird vor allem kontrolliert, ob die Befragten die Anweisungen verstehen und wissen was sie machen sollen. Aber auch ob die Fragen auf einander aufbauen, sich gegenseitig beeinflussen oder die Reihenfolge der Fragen die Befragten verwirren, kann so getestet werden⁷¹.

Durch einen Pretest können ebenfalls formale Schwächen des Fragebogens aufgedeckt werden. Ein wichtiger Aspekt ist die Länge des Fragebogens. Ist er zu lang, können die Befragten die Motivation am Ausfüllen verlieren.

Die Teilnehmer am Pretest sollten auch ihrer Meinung zur Übersichtlichkeit des Fragebogens und zum Thema der Erhebung abgeben⁷².

5.4.1 Durchführung des Pretests

Während der Durchführung des Pretests in der Bücherhalle Wandsbek am 2. September 2010 wurde darauf hingewiesen, dass es sich um einen Test handelt und die eigentliche Umfrage zu einem späteren Zeitpunkt stattfinden wird.

Die Teilnehmer wurden gebeten den Fragebogen auszufüllen und im nachhinein Fragen zum Fragebogen zu beantworten. Dazu zählten Angaben zur Länge des Fragebogens, zum Thema der Umfrage, zur Verständlichkeit der Fragen und zur Gestaltung des Bogens. Im Weiteren

⁷⁰ RAAB-STEINER 2008, S. 58

⁷¹ SCHNELL 1999, S. 324

⁷² HOLM 1975, S.126

wurden darum gebeten, falls Fragen oder Schwierigkeiten mit einigen Fragen aufgetreten waren, diese zu notieren.

Der Pretest war zunächst für 2 Tage geplant. Die erforderliche Anzahl von bewerteten Fragebögen wurde aber bereits am ersten Befragungstag erreicht.

Insgesamt wurden 30 Personen mit dem Pretest befragt. Bei einem Pretest sollen ca. 2% der angestrebten Stichprobe befragt werden⁷³, in diesem Fall lag der Anteil bei 6%. Bei der Auswahl der zu befragenden Besucher wurde darauf geachtet, dass aus jeder Besuchergruppe (Alter, Geschlecht, geschätzte Tätigkeit) ungefähr gleich viele Personen stammten. Dies wurde vor allem dadurch erreicht, dass in den Nachmittagsstunden auch berufstätige Besucher in der Bücherhalle befragt werden konnten.

Der Fragebogen wurde im Allgemeinen als sehr verständlich und übersichtlich bewertet. Auch das Thema wurde als interessant benannt, wobei bei einigen eher das Interesse auf den Ergebnissen, als an der Umfrage selbst angegeben wurde. 26% der Befragten bewerteten den Fragebogen als zu lang. Das macht ein Viertel der Befragten aus. Der Rest (74 %) empfand ihn als genau richtig, niemand gab an das der Fragebogen zu kurz wäre. In diesem Zusammenhang wurde über das Streichen von einigen Fragen nachgedacht.

5.4.2 Änderungen nach Pretest

Nach der Auswertung der Pretestbögen wurde der Fragebogen noch einmal überarbeitet. Durch das Streichen einer Frage änderte sich die Nummerierung der Frage, die Reihenfolge aber blieb bestehen.

Der Pretest und der endgültige Fragebogen befinden sich im Anhang zu dieser Arbeit.

In Frage 1 wurde die Antwortmöglichkeit „um an einem PC zu arbeiten gestrichen“, da sie als nicht relevant betrachtet wurde.

⁷³ vgl. STACHNICK, S. 64

Bei der gestrichenen Frage handelte es sich um Frage 3. Sie war der Frage 4 sehr ähnlich und da der Fragebogen schon als zu lang eingeschätzt wurde, wurde auf sie verzichtet. Des Weiteren wurden die Fragen 4 und 5 verständlicher formuliert.

Frage 8 wurde mit dem Hinweis „Mehrfachnennungen möglich“ ergänzt, da während des Pretests heraus kam, dass einige Nutzer mehrere Varianten während der Schließzeit nutzten.

Auffällig war, dass die Frage 9 durch viele der Befragten nicht richtig verstanden wurde. Es gab hier viele Mehrfachnennungen, obwohl nur nach einer Antwort gefragt war. Dieses Problem wurde behoben, indem die Frage umformuliert und in kursiver Schrift der Hinweis „Bitte nur ein Kreuz machen“ hinzugefügt wurde.

In Frage 15 wurde die Kategorie „Fahrradständer“ gestrichen, da es vor der Bücherhalle keine Fahrradständer gibt. Es wurde in Betracht gezogen, dass Besucher die die Bücherhalle mit dem Fahrrad erreichen dies schon in Frage 9 beantworteten und in diesem Zusammenhang ihre Meinung zu dieser Situation bekannt gaben. Außerdem besteht die Möglichkeit, sich zu den fehlenden Fahrradständern in der letzten, offenen Frage zu äußern.

Bei den Fragen 17 bis 20 wurde jeweils eine Antwortkategorie hinzugefügt. Bei Frage 17 „kann ich nicht beurteilen“, Frage 18 „habe ich noch nicht genutzt“, Frage 19 „ist mir noch nicht aufgefallen“ und Frage 20 „kann ich nicht beurteilen“. Das erfolgte, da viele Pretest-Befragte bei diesem Fragen gar nichts ankreuzten. Um einen Ausfall in diesem Fragekomplex entgegenzuwirken, wurde diese Variante gewählt.

Bei der Altersangabe wurde in Frage 23 das Schema geändert, es lautet jetzt: „15-20“, „21-30“, „31-40“, „41-50“, „51-65“ und „66 und älter“.

Als letzte Änderung wurde bei Frage 24 zum höchsten erreichten bzw. angestrebten Abschluss die Kategorie „keine Angabe“ hinzugefügt. Es sollte Personen die Möglichkeit gegeben werden, keine Angabe zu diesem Thema zu machen, ohne dass die Frage unbeantwortet bleibt.

5.5 Durchführung der Befragung

5.5.1 Erhebungszeitraum und -ort

Um eine repräsentative Stichprobe zu erhalten, wurde für die Befragung der Besucher der Bücherhalle Wandsbek ein Erhebungszeitraum von zwei Wochen angestrebt. Da die Bibliothek an den Wochentagen Montag, Dienstag, Donnerstag, Freitag und Samstag geöffnet hat, wurde der Befragungszeitraum auf 10 Tage festgelegt.

Es kann davon ausgegangen werden, dass sich die Zusammensetzung der Befragten durch verschiedene Tage und Tageszeiten relativiert. Es haben somit verschiedenste Nutzergruppen aus der Grundgesamtheit eine realistische Chance an der Umfrage teilzunehmen. Die Befragung ist somit repräsentativ.

Es wird angenommen, dass Senioren, Arbeitssuchenden oder Eltern in der Elternzeit bzw. Hausfrauen /-männern die Bücherhalle vor allem an den Vormittagen nutzen. Arbeitnehmer hingegen werden eher an den Nachmittagen, in den Abendstunden oder am Wochenende mit der Umfrage erreicht.

Für den Ort der Befragung wurde der Eingangsbereich der Wandsbeker Bücherhalle gewählt. Die eintretenden Kunden sollten schon beim Betreten der Bücherhalle durch direkte Ansprache auf die Umfrage aufmerksam gemacht werden und gebeten werden an der Befragung teilzunehmen.

5.5.2 Durchführung

Die Befragung fand vom 13. September 2010 bis zum 25. September 2010 in der Bücherhalle Wandsbek statt. An den 10 Öffnungstagen sollten während der Öffnungszeiten alle Besucher der Bücherhalle ab 15 Jahren angesprochen und zum mitmachen bei der Befragung bewegt werden.

Auf die Befragung aufmerksam wurden die Besucher neben der persönlichen Ansprache durch Plakataufsteller, welche über die Umfrage informierten. Um den Besuchern die Gelegenheit zu

geben sich während der Befragung hinzusetzen, wurde direkt gegenüber der Rückgabetheke ein Tisch mit zwei Stühlen positioniert.

5.5.3 Ablauf

Als Ort der Befragung wurde der unmittelbare Eingangsbereich der Bücherhalle gewählt. Betrat ein Besucher die Bücherhalle wurde ihm zunächst die Möglichkeit gegeben, entlehene Medien zurückzugeben. Anschließend wurde er freundlich angesprochen und über stattfindende Befragung informiert.

Er wurde darum gebeten an der Befragung teilzunehmen. Hierbei war es von Nutzen den Besucher zu erklären, dass es sich um eine Umfrage über seine Bücherhalle handelt, und er mit seiner Teilnahme die Bücherhalle zu seinen Gunsten verbessern könnte. Das und die Aussage wie lange das Ausfüllen des Fragebogens im Durchschnitt dauert, beeinflusste einige skeptische Besucher doch an der Befragung teilzunehmen.

Das Alter der angesprochenen Besucher wurde zunächst geschätzt. Bei Unsicherheiten wurde die entsprechende Person befragt, um zu überprüfen ob sie der Zielgruppe entspricht.

Bevor der Besucher mit dem Ausfüllen des Fragebogens begann, wurde er auf die Anonymität der Umfrage hingewiesen.

Der Teilnehmer hatte die Möglichkeit den Fragebogen gleich im Eingangsbereich an dem bereitgestellten Tisch mit Stühlen auszufüllen. Ein Ansprechpartner stand dort bei aufkommenden Fragen sofort hilfreich zur Seite. Einige Besucher nahmen jedoch die Möglichkeit in Anspruch, den Fragebogen mit zu nehmen und an einem ruhigeren Ort zu Bearbeiten. In drei Fällen wurde der Fragebogen mit nach Hause mitgegeben, mit der Versicherung, ihn am nächsten Tag zurückzubringen.

Jeder ausgegebene Fragebogen wurde mit einer laufenden Nummer versehen. So konnte im Nachhinein überprüft werden ob alle Fragebögen wieder abgegeben wurden. Ebenso konnte auf diese Weise anhand einer Statistik erfasst werden, wie viele Fragebögen an den einzelnen Tagen ausgefüllt wurden.

Auch die Anzahl der angesprochenen Personen, die nicht bereit waren einen Fragebogen auszufüllen, wurden erfasst.

5.5.4 Resonanz bei den Besuchern

Bevor die eigentliche Befragung ausgewertet werden soll, wird an dieser Stelle das Verhalten der Besucher während der Umfrage in der Bücherhalle dargestellt.

Insgesamt wurden während der zweiwöchigen Befragung 589 Besucher der Bücherhalle Wandsbek angesprochen, von denen 352 (59,8%) den Fragebogen ausfüllten. 237 (40,2%) Besucher gaben an entweder keine Zeit oder Interesse zu haben, an der Befragung teilzunehmen. Hierbei fiel vor allem auf, dass besonders viele der männlichen Besucher die Teilnahme versagten.

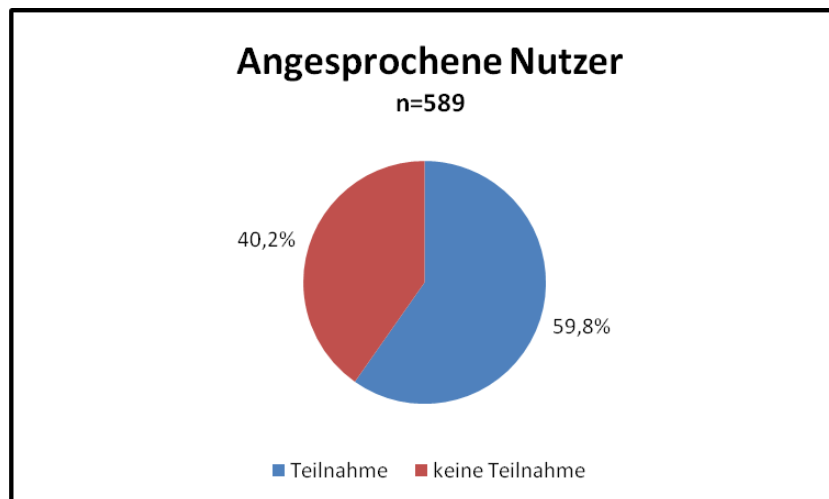


Abb. 1: Verteilung der angesprochenen Besucher nach Teilnahme

In der folgenden Grafik werden zum einen die Anzahl der Fragebögen je Erhebungstag dargestellt und dazu die Anzahl der jeweiligen Absagen pro Tag.

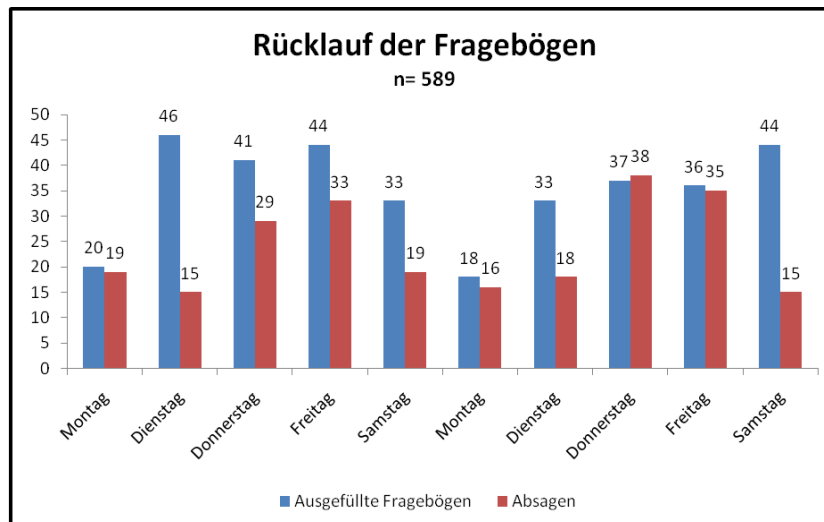


Abb. 2: Anzahl der ausgefüllten und nicht ausgefüllten Fragebögen anhand der einzelnen Erhebungstage

Anhand Abbildung 2 lässt sich erkennen, dass besonders an Dienstag und Samstag die Absagen im Vergleich zu den ausgefüllten Fragebögen sehr gering ausfielen. Das heißt an diesen Tagen waren die Besucher eher bereit einen Fragebogen auszufüllen als zum Beispiel an Montag, Donnerstag oder Freitag.

Im Großen und Ganzen waren die Besucher der Bücherhalle während der Befragung sehr kooperativ. Einige waren bei der ersten Ansprache, ob sie an der Befragung teilnehmen möchten distanziert. Nachdem ihnen erklärt wurde, dass es sich bei der Befragung explizit um die Bücherhalle Wandsbek geht und ihre Meinung gefragt ist, stimmten sie einer Beantwortung des Fragebogens zu.

Es gab jedoch auch andere Fälle. Einige Angesprochene waren abweisend. Es fiel unter anderem der Satz „an so etwas nehme ich grundsätzlich nicht teil“. Ein weiterer Nutzer wollte den Fragebogen nur ausfüllen, wenn er ein Blanco-Exemplar mit nach Hause nehmen durfte.

Das waren jedoch die Ausnahmen. Einige der Besucher reagierten auch auf die aufgestellten Plakate und wollten aus eigener Initiative an der Befragung teilnehmen. Eine Frau kam extra in die Bibliothek, nachdem ihre Tochter ihr zu Hause von der Befragung erzählt hatte.

Amüsant war es Ehepartner zu beobachten. Sprach man beide an, so kam es häufig zu der Reaktion, dass einer nicht wirklich an der Befragung teilnehmen wollte. Es wurde gemeint, dass man die gleiche Meinung hätte und deshalb nur einen Bogen bräuchte oder dass ein Partner einfach beide Bögen ausfüllen wollte.

6. Auswertung

Nach dem die Befragung in der Bücherhalle abgeschlossen war gab es 352 gültige Fragebögen. Bei einem Sicherheitsgrad von 95% und einem Stichprobenumfang von 352 Teilnehmern lag der zulässige Fehler bei 4%. Die Umfrage ist somit repräsentativ.

6.1 Auswertungskonzept

Die erhobenen Daten der der Besucherbefragung wurden mit Hilfe des Computerprogramms Microsoft Excel ausgewertet. Zur Übertragung der erhobenen Daten in das Computerprogramm war es notwendig die Daten vorher zu codieren.

Das geschah über einen Codeplan. Jede Frage und jede Antwortmöglichkeit erhielt im Zuge der Codierung eine individuelle Codennummer. Es kann sich hierbei um Zahlen oder Buchstaben oder um einer Zahlen-Buchstabenkombination handeln⁷⁴. In der vorliegenden Untersuchung wurde pro Themenkomplex ein Buchstabe vergeben, die darin enthaltenen Fragen wurden numerisch gezählt.

Auch die Antwortmöglichkeiten erhielten eine numerische Zählung. Es musste darauf geachtet, das gleiche Antworten, möglichst auch die gleiche Variablenbeschreibung erhielten. So z.B. für „sehr zufrieden“ die 1 oder für „unzufrieden“ die 5.

Für den Fall, das eine Angabe fehlte, wurde die Zahl 99 vergeben. Die Zahl 98 wurde vergeben, wenn zu einer Fragestellung eine falsche Angabe gemacht wurde. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn keine Mehrfachnennung erlaubt war, der Befragte aber 2 oder mehr Kreuze machte.

Bei einer fehlenden (missing values) oder falschen Angabe wurde eine zweispaltige Codierung vorgenommen. So wird dem Fall entgegengewirkt, dass bei mehreren Antwortmöglichkeiten der Code schon vorkommt⁷⁵.

Eine Besonderheit stellten bei der Auswertung die offenen Fragen dar. Da in diesem Fall keine Antwortkategorien vergeben werden konnten, musste nach einem anderen System verfahren.

⁷⁴ vgl. KIRCHHOFF 2010, S.37

⁷⁵ vgl. DIEKMANN 2009, S. 665

So wurde ein Teil der Fragebögen durchschaut, danach ein Muster erkannt und Kategorien gebildet, in die die restlichen offenen Antworten einsortiert werden konnten⁷⁶.

Der komplette Codeplan befindet sich im Anhang der Arbeit.

Jeder ausgefüllte Fragebogen bekam während der Befragung eine eigene Codenummer (ID) zugewiesen. Die ID wird in die Datenmaske mit übernommen. Der Fragebogen ist so während der Auswertung jederzeit identifizierbar, ohne jedoch die Anonymität des Befragten zu gefährden, da keine Angabe und Speicherung von Namen erfolgte⁷⁷.

Die Datenmaske wurde manuell ausgefüllt. Anhand des Codierungsplanes wurden jedem Fragebogen mit seiner ID die jeweiligen Codenummern vergeben. Es ergab sich somit für jeden der 352 Fragebogen eine eigene Zahlenkolonne, die die Antworten der Befragten widerspiegelte.⁷⁸

Nach der Codierung der Daten und der Übertragung in die Datenmaske konnte mit der eigentlichen Auswertung begonnen werden.

Anhand der Datenmaske wurden Häufigkeitstabellen erstellt, die die Antworten der Befragten zeigten. Durch die daraus resultierenden Diagramme konnten die Ergebnisse der Befragung grafisch aufbereitet werden. Sie werden in Kapitel 7 präsentiert und ausgewertet.

Die erstellten Häufigkeitstabellen befinden sich im Anhang der Arbeit.

Die Auswertung der Daten kann univariat (anhand einer Variablen), bivariat (anhand von zwei Variablen) oder multivariat (mit mehreren Variablen) erfolgen. Diese verschiedenen Möglichkeiten der Auswertung werden in der folgenden Analyse angewendet. Während der Auswertung können vorher getroffene Annahmen und Vermutungen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.⁷⁹

⁷⁶ vgl. GALLUS 1998, S. 95

⁷⁷ vgl. GALLUS 1998, S. 94

⁷⁸ vgl. KIRCHHOFF 2010, S. 41

⁷⁹ vgl. DIEKMANN 2009, S. 660

6.2 Ergebnisse

Die Ergebnisse der Befragung sollen im Folgenden einzeln dargestellt und analysiert werden.

Die Auswertung der Besucherstruktur wird an den Anfang der Darstellung der Ergebnisse der Befragung gestellt. Anschließend folgen, der Reihenfolge des Fragebogens entsprechend, die weiteren Themenkomplexe der Befragung.

Die Möglichkeit zur letzten Frage der Bücherhalle noch etwas mitzuteilen wurde durch zahlreichen Befragten in Anspruch genommen. Die Kommentare waren in einigen Fällen umfangreich und umfassten mehrere verschiedene Aspekte. Sie werden im Anhang nach Einzelaspekten wiedergegeben. In einigen Fällen wurde diese Frage genutzt, um Aussagen zu nicht gestellten Fragen, wie z.B. dem Personal und dem Bestand der Bücherhalle zu treffen.

6.2.1 Themenkomplex „Besucherstruktur“

Die Besucherstruktur wurde erhoben, um einen Überblick über die Nutzung der Bücherhalle zu erhalten. Durch Korrelation mit anderen Erhebungsdaten, z.B. den Besuchsgründen oder der Häufigkeit des Besuches lassen sich Aussagen zu verhaltens- und einstellungsbezogenen Merkmalen der Zielgruppe treffen.

Für die Erfassung der Besucherstruktur wurde die Zielgruppe unter dem Themenkomplex „Fragen zur Person“ nach dem Geschlecht, dem Alter, dem angestrebten bzw. erreichten Schulabschluss, der Tätigkeit und dem derzeitigen Wohnort befragt.

Die Erfassung der Daten dient der Bücherhalle dazu, herauszufinden welche Bevölkerungs- und Altersgruppen der Bevölkerung sie bedient. Außerdem kann anhand des Wohnortes das Einzugsgebiet der Bücherhalle erfasst werden.

Geschlecht

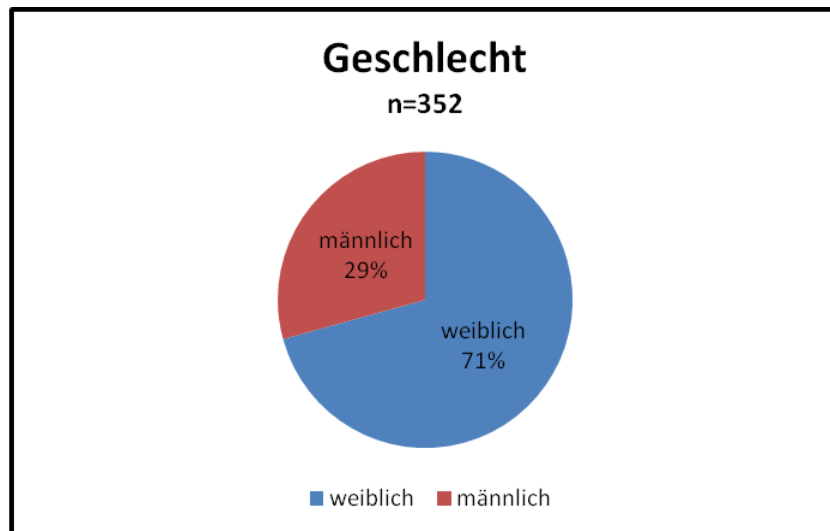


Abb. 3: Besucherstruktur nach Geschlecht

Um die Zusammensetzung der Besucher der Bücherhalle Wandsbek herauszufinden, wurde zunächst das Geschlecht der Befragten erfasst.

Dabei ergab sich, dass 249 der befragten Personen (71%) weiblich waren und 103 männlich (29%). Die Bevölkerung des Bezirkes Wandsbek setzt sich aus 47,9% Männern und 52,1% Frauen zusammen⁸⁰. Ein Vergleich mit den Bevölkerungszahlen des Bezirkes Wandsbek lässt den Schluss zu, dass die männlichen Besuche sind gegenüber den weiblichen wenig repräsentativ vertreten sind. Es kann somit gesagt werden, dass mehr Frauen als Männer die Bücherhalle aufsuchen.

Einen weiteren Aspekt stellt die Tatsache dar, dass die befragten Männer häufig angaben, keine Zeit bzw. keine Lust zum Ausfüllen eines Fragebogens zu haben.

Alter

Es wurde versucht die Klassenbreite für alle Altersklassen identisch anzulegen. Ausgenommen der ersten Klasse der 15-20jährige. Die Klasse wurde eingeschränkt, da zur Zielgruppe der Befragung erst Personen ab 15 Jahre gehörten und jüngere nicht berücksichtigt werden konnten. Eine weitere Ausnahme bildet die Gruppe der 51 bis 65jährigen, dies wurde an die Erhebung

⁸⁰ vgl. STATISTISCHES AMT 2009, S. 17

Hamburger Stadtteil-Profile 2008 angepasst, welche die Sozialversicherungspflichtige Beschäftigte in 15 bis 65jährige einteilt⁸¹. Es wurde nun hierbei davon ausgegangen, dass das Renteneinstiegsalter bei 65 Jahren liegt. Im Laufe der Auswertung gestaltete sich diese Annahme aber als falsch, 23 von 73 Personen der 51 bis 65jährigen waren bereits auch schon Rentner.

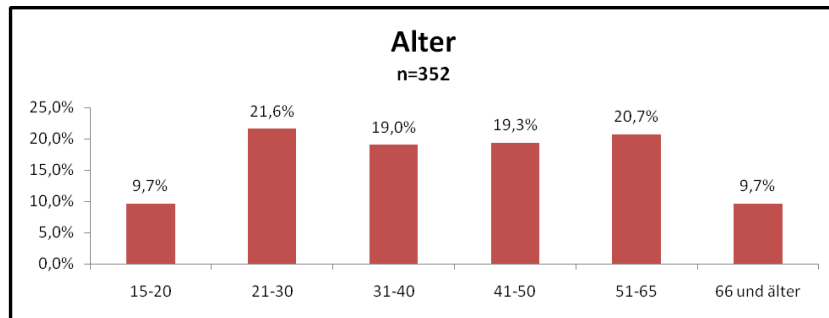


Abb. 4: Besucherstruktur nach Alter

Die Altersstruktur der befragten Besucher stellt sich als sehr ausgeglichen dar. So waren jeweils in fast allen Fällen immer ca. 20% aus jeder Altersgruppe vertreten. Eine Ausnahme stellten die 15-20jährigen und die 66 und älter dar, mit jeweils 9,66%.

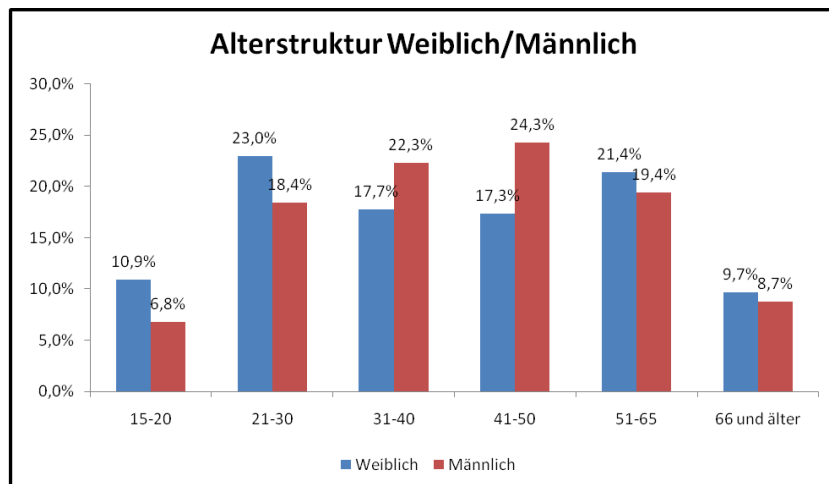


Abb. 5: Besucherstruktur nach dem Alter weiblicher und männlicher Besucher

Bei der Korrelation zwischen Alter und Geschlecht lassen sich kleine Unterschiede im Nutzungsverhalten zwischen den Geschlechtern erkennen.

Während die weiblichen Personen die Gruppen der 21-30jährigen mit 23% und der 51-65jährigen mit 21,4%, die jeweils meisten Nutzer stellen, sieht das bei den Männern anders aus. Hier

⁸¹ vgl. STADTTEIL-PROFILE 2008, S.133

sind die größten Gruppen bei den 31-40jährigen (22,3%) und die 41-50jährigen (24,3%) zu finden. Fast identisch ist die Verteilung bei den Gruppen der über 66jährigen.

Im Großen und Ganzen ist die Verteilung der Altersgruppen relativ sehr ausgewogen.

(Schul-)Abschluß

Bei der Befragung nach dem erreichten beziehungsweise angestrebten Schulabschluss wollten 13 Personen keine Angabe machen. Das entspricht 3,7% der befragten Stichprobe. Drei weitere Personen gaben an keinen Schulabschluss zu haben.

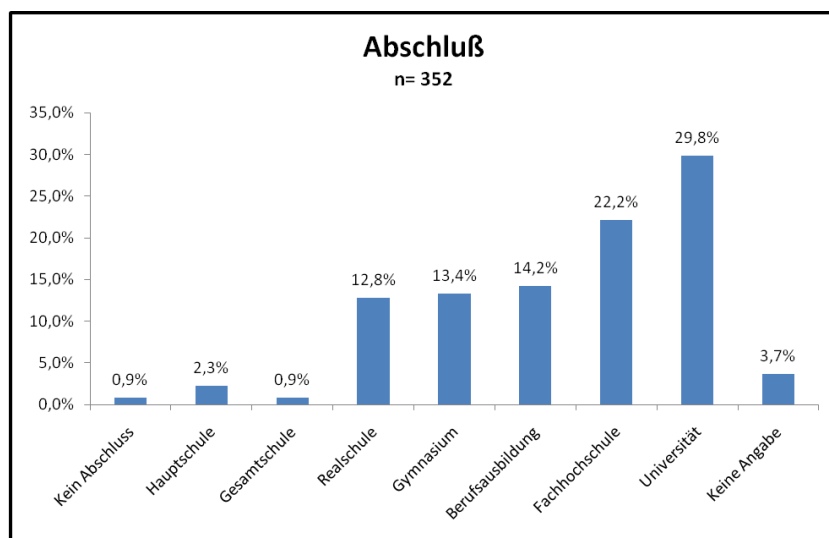


Abb. 6: Besucherstruktur nach (Schul-)Abschluss

Insgesamt gaben über die Hälfte der Befragten (52%) an, an einen Hochschulabschluss zu besitzen beziehungsweise ihn anzustreben. Diese Gruppe setzt sich aus den Kategorien Fachhochschule und Universität zusammen. Weitere 13,4% besuchen das Gymnasium oder haben es bereits abgeschlossen. Sozusagen verfügen 65,3% der befragten über einen höheren Schulabschluss. Im Vergleich zu bisher erhobenen Statistiken in anderen Bücherhalle fiel dieser Wert relativ identisch aus. In Harburg lagen die Angaben im Jahre 2000 bei 57,63% (vgl. Kintzel 2000, S. 42) und in Altona im Jahre 1998 sogar bei 79% (vgl. Schröder 1998, S. 55).

Es kann somit ausgesagt werden, dass die Bücherhallen vor allem durch die höheren Bildungsschichten genutzt werden.

Tätigkeit

Die Tätigkeit der Besucher wurde erhoben um im späteren genauere Angaben zu bestimmten Nutzergruppen machen zu können. Von den 352 Befragten machte nur einer keine Angabe, die restlichen Angaben werden in der folgenden Abbildung dargestellt.

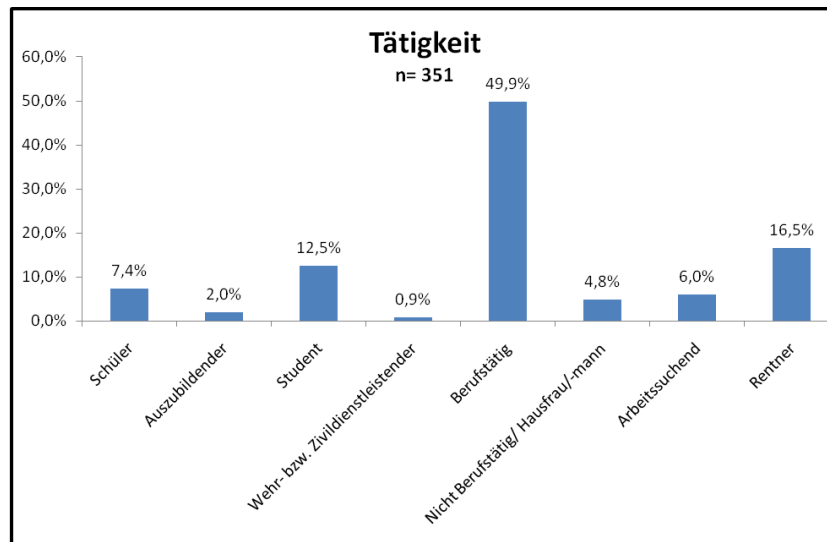


Abb. 7: Besucherstruktur nach Tätigkeit

Es stellte sich heraus, dass fast die Hälfte aller Befragten (49,7%) berufstätig war. Eine weitere große Benutzergruppe stellen die Rentner mit 16,5% dar, gefolgt von den Studenten (12,5%) und den Schülern mit 7,4%. 6% der Besucher gaben an Arbeitssuchend zu sein und weitere 4,8% Hausfrauen oder Hausmänner.

Die restlichen Gruppen (Auszubildende, Wehr- und Zivildienstleistende) sind nur im geringen Maße vertreten. Der Anteil sich in der Ausbildung befindlicher Besucher (Schüler, Auszubildender und Studenten) lag bei 21,9%.

Interessant für den Vergleich mit den Öffnungszeiten könnte der Anteil der arbeitenden und nicht arbeitenden Besucher sein, so gehen 52,6% einer Beschäftigung nach (Auszubildende, Wehr- und Zivildienstleistende, Berufstätige), 27,3% haben keine berufliche Tätigkeit (Hausfrauen/-männer, Arbeitssuchende, Rentner).

Wohnort

Bisher gab es für die Bücherhalle Wandsbek noch keine Erhebungen zum Einzugsgebiet. Die folgenden Ergebnisse sollen einen Überblick hierüber vermitteln.

Zunächst sollten die Besucher im Fragebogen angeben, ob sie innerhalb oder außerhalb von Hamburg wohnen. Im Weiteren sollten sie ihren bewohnten Stadtteil beziehungsweise Ort und die dazugehörige Postleitzahl nennen. Von 2 Personen wurden zu dieser Frage keine Angaben gemacht.

Von den 350 restlichen Befragten wohnten laut Befragung 95,7% in Hamburg, 4,3% gaben an außerhalb von Hamburg zu wohnen.

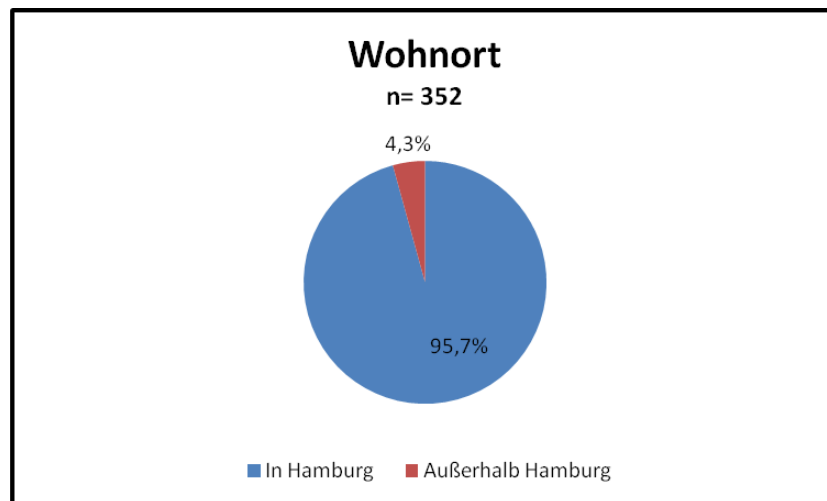


Abb. 8: Besucherstruktur nach Wohnort

In Zahlen kamen 15 Personen der befragten Besucher nicht aus Hamburg, da sie keine Gruppe von 100 Personen ausmachten, können keine gesicherten Aussagen zu ihrer relativen Häufigkeitsverteilung getroffen werden. Die Verteilung auf die Orte wird in der folgenden Tabelle dargestellt.

Ort	Häufigkeit
Ahrensburg	1
Bad Schwartau	1
Barsbüttel	4
Brunsbek	1
Freiburg	1
Großhansdorf	1
Meiendorf	1
Oststeinbek	2
Pinneberg	1
Reinbek	1
Tangstedt	1

Tab. 2: Wohnort auswärtig lebender Befragter

Nach Bezirken verteilen sich die Hamburger Besucher wie folgt.

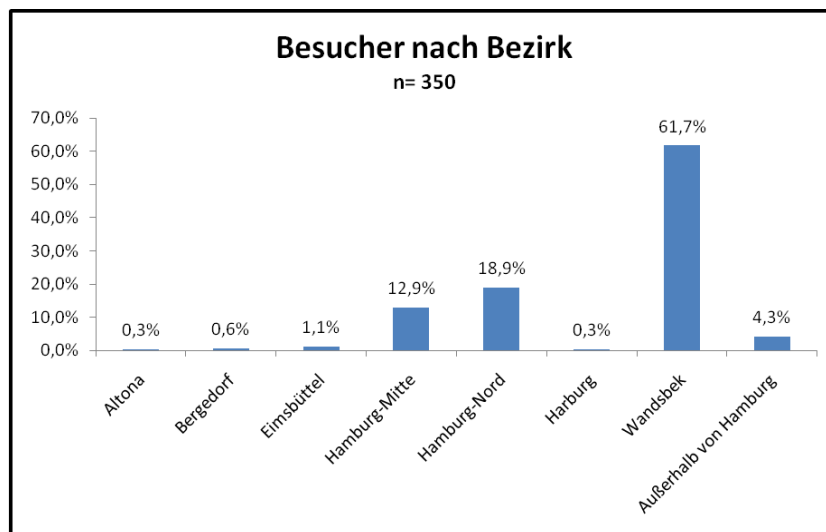


Abb. 9: Besucherstruktur nach Bezirk

61,7% der in Hamburg lebenden Befragten leben in Bezirk Wandsbek. Zwei weitere große Besuchergruppen kommen aus den Bezirken Hamburg-Nord (18,9%) und Hamburg-Mitte (12,9%). Die restlichen Befragten verteilen sich auf die Bezirke Altona, Bergedorf, Eimsbüttel

und Harburg. Somit ist jeder Bezirk der Hansestadt bei den Besuchern der Bücherhalle Wandsbek vertreten.

Im Weiteren sollte die Verteilung der Besucher auf die Wandsbeker Stadtteile separat untersucht werden. Hierbei ergab sich, dass 42,6% der 216 Wandsbeker auch aus dem Stadtteil Wandsbek kommen. Die zweitgrößte Gruppe bildeten die Nutzer aus dem Stadtteil Eilbek (21,3%), gefolgt von Marienthal mit 12%, hierbei handelt es sich um die beiden Nachbarstadtteile des Stadtteil Wandsbek. Die weiteren angrenzenden Stadtteile kommen auf folgende Besucherzahlen, Tonndorf 3,2%, Jenfeld 6%, Brahmfeld 1,9% und Farmsen-Berne 3,2%.

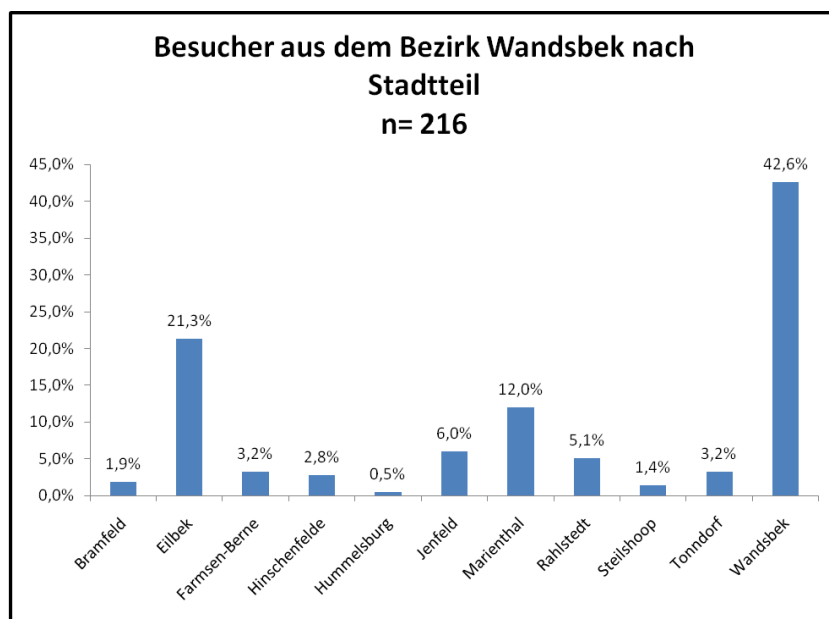


Abb. 10: Besucherstruktur nach Stadtteil im Bezirk Wandsbek

Mit der Verlagerung des Standortes vom Einkaufszentrum in die Wandsbeker Chaussee hatte man die Hoffnung, dass Nutzer aus anderen Stadtteilen auf die Bücherhalle ebenfalls aufmerksam werden und diese besuchen. Vor allem wurde hierbei an die Bewohner von Dulsberg gedacht, deren Bücherhalle im Jahre 2005 geschlossen wurde. 39 der befragten Personen gaben an im Stadtteil Dulsberg wohnhaft zu sein. Das entspricht einem statistischen Wert von 11,1%. Somit bilden die Dulsberger nach Wandsbek (25,6%) und Eilbek (13,1%) die drittgrößte Nutzergruppe aller Besucher. (siehe Tabelle 12 im Anhang).

6.2.2 Themenkomplex „Nutzungsverhalten“

Im ersten Fragenkomplex des Fragebogens sollte die Nutzung der Bücherhalle erhoben werden. Die Besucher wurden zu ihren Besuchsgründen und der Besuchsintensität befragt. Im Folgenden sollen die Ergebnisse dieses Fragenkomplexes dargestellt werden.

Es zählen die Fragen 1 und 2 zu diesem Themenkomplex.

Frage 1:

„Warum besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?“

Diese Frage sollte als Einstiegsfrage für die Befragung fungieren. Hierbei wurde darauf geachtet, dass sie verständlich ist, um von jedem Befragten beantwortet zu werden können. Zu gleich wurde darauf geachtet, dass die Frage auch jeden Besucher interessiert, um nicht schon am Anfang der Befragung das Interesse am weiteren Ausfüllen zu verlieren.

Es wurde im Vorhinein davon ausgegangen, dass einige Nutzer der Bücherhalle Wandsbek auch Nutzer einer anderen Bücherhalle in Hamburg sind. Deshalb wurde die Frage eingegrenzt und nur nach den Besuchsgründen der Bücherhalle Wandsbek gefragt. Diese Annahme bestätigte sich später, da einige befragte Besucher sich explizit erkundigten, ob es nur um die Bücherhalle Wandsbek gehe.

Im Weiteren hatte die Befragten bei der Beantwortung dieser Frage die Möglichkeit durch Mehrfachnennungen mehrere Gründe für ihren Besuch anzugeben.

Während der Befragung fiel auf, dass die erste Antwortmöglichkeit durch einige Besucher falsch verstanden wurde. Mit „um zu lesen (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, etc.)“ wurde verstanden im Allgemeinen zu lesen und nicht in der Bücherhalle selbst zu Lesen. Das hätte im Fragebogen ausführlicher benannt werden sollen.

Die folgenden Abbildungen zeigt die Häufigkeit der gegebenen Antworten zu dieser Fragestellung. Aufgrund der Möglichkeit mehrere Antwortmöglichkeiten anzugeben, gab es insgesamt 851 Nennungen. Alle 352 Befragten beantworteten diese Frage.

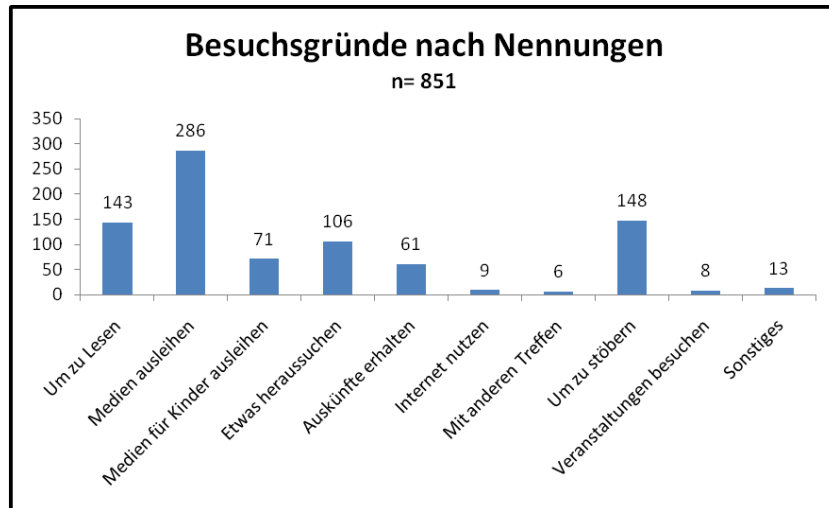


Abb. 11: Angabe der Besuchsgründe nach Nennungen

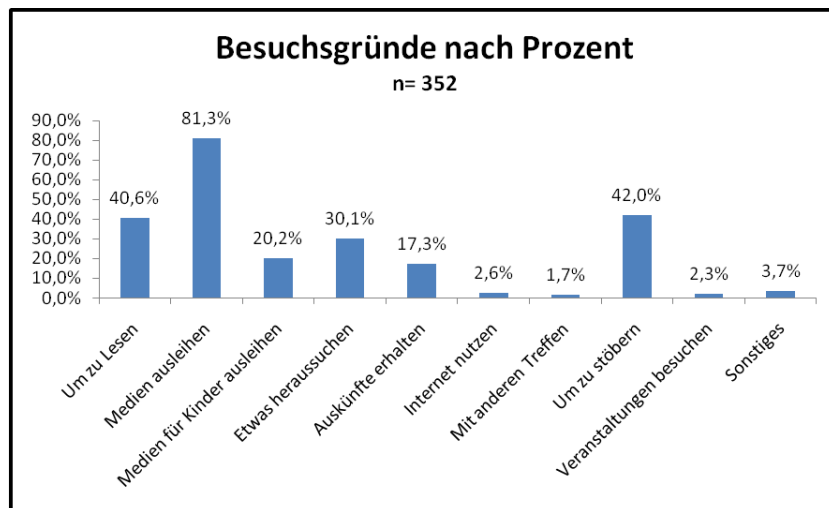


Abb. 12: Angabe der Besuchsgründe in Prozent

Der mit Abstand am meisten genannte Grund die Bücherhalle Wandsbek aufzusuchen war das Entleihen von Medien, mit 286 Nennungen. Das entspricht 81,3 % der Befragten.

Der zweithäufigste Besuchsgrund war das Stöbern in der Bücherhalle. 42 % der Befragten gaben dies an. Insgesamt gab es zu diesem Punkt 148 Nennungen. Daraus ergibt sich die Schlussfolgerung, dass viele Besucher der Bücherhalle diese nutzen um sich Anregungen zu holen oder nach neuer, interessanter Literatur Ausschau zu halten. Das Stöbern scheint den Nutzern der Bücherhalle sehr wichtig zu sein, weshalb die ansprechende und stöberfreundliche Präsentation der Medien daran angepasst werden sollte.

Im Großen und Ganzen zeigen die beiden, am häufigsten genannten Besuchsgründe, dass die Bibliothek in Wandsbek als Medienhort gesehen wird. Viele Nutzer kommen hierher um Me-

dien zu Entleihen oder sich über das vorhandene Medienangebot und neue Medien zu informieren. Eine konstante Aktualität des Bestandes sollte angestrebt werden, damit den Nutzern kontinuierlich ein Angebot auf dem neuesten Stand dargeboten werden kann.

An dritter Position folgt das Lesen, mit 40,6% und 143 Nennungen. Dies kommt zum einen daher, dass die Frage durch einige Befragte falsch verstanden worden sein könnte. Eine andere Möglichkeit wäre, dass Besucher die Bücherhalle aufsuchen, um dort in Zeitschriften und Büchern zu Lesen. Eine genaue Aussage hierzu kann leider aufgrund der unvollständigen Antwortmöglichkeit leider nicht getroffen werden.

Jedoch kann jedoch davon ausgegangen werden, dass das Lesen in der Bücherhalle Wandsbek einen wichtigen Aspekt einnimmt. So lässt sich aus Erfahrung berichten, dass sich in der Bibliothek nach Schließung eine große Anzahl von liegengeliebener Literatur findet. Diese finden sich vor allem im Sachbuchbestand wieder. Aber auch im Kinderbereich müssen viele Medien zurückgestellt werden, nachdem Eltern zusammen mit ihren Kindern in Büchern gelesen haben.⁸²

Ein weiterer wichtiger Besuchsgrund war das Heraussuchen von Medien für die Schule, das Studium und die Arbeit. Insgesamt gaben 30,1% (106 Nennungen) der Befragten an aus diesen Grund die Bücherhalle aufzusuchen. Es zeigt sich somit, dass der Sachbuchbestand der Bücherhalle sehr gut angenommen wird und auch den Erwartungen entspricht. In diesen Zusammenhang lässt sich außerdem die gute Nutzung der Laptop-Arbeitsplätze erwähnen, welche an manchen Öffnungstagen vollständig ausgelastet sind.⁸³

Insgesamt gab es 71 Nennungen (20,2%) dazu, die Bücherhalle zu nutzen, um für ihr Kind Medien auszuleihen. Es kommen also ungefähr ein Fünftel der Besucher in die Bücherhalle Wandsbek, um aus dem Kinderbuchbestand Medien zu entleihen

Die Bücherhalle wird von nur 17,3% der Befragten genutzt um Auskünfte oder Informationen zu erhalten. In vorherigen Umfragen an anderen Bücherhallen war dieser Wert meist höher gewesen. So zum Beispiel bei der Befragung der Bücherhalle Altona im Jahre 1997 gaben 88% der Befragten an, den Service des Informations- und Auskunftsdienstes zu nutzen⁸⁴. Eine Befrag-

⁸² vgl. Hengst 2010

⁸³ vgl. Hengst 2010

⁸⁴ vgl. KINTZEL 2000, S. 47

ung im Jahre 1999 in der Bücherhalle Harburg ergab eine Nutzung dieses Dienstes von 27,98% der Befragten Personen⁸⁵. Es muss hierbei erwähnt werden, dass 17,3% bei 600 Besuchern pro Tag ein hoher Wert. Es werden somit im Schnitt pro Öffnungstag ungefähr 105 Beratungen gemacht. Hierzu zählen neben Auskünften zum Bestand aber auch Beratungsgespräche und Bestandsrecherchen, die in Einzelfällen auch 20 Minuten dauern können. Auch sollte an dieser Stelle erwähnt werden, dass einige Nutzer Hemmungen haben, zuzugeben, dass sie Hilfe benötigen.

Die anderen Besuchsgründe wurden von wenigen Befragten als Grund des Besuches der Bücherhalle Wandsbek angegeben. So gab es neun Nennungen zum Nutzen des Internets, acht für die Teilnahme an Veranstaltungen und sechs Nennungen, dass man sich mit anderen in der Bücherhalle trifft. Im Weiteren fielen 13 Nennungen auf Sonstiges aus.

Besonders aufgefallen ist hierbei die geringe Nutzung des Internets. Obwohl das W-LAN kostenlos für alle Mitglieder der Bücherhallen Hamburg zur Verfügung gestellt wird, wird das Internet nur durch wenige genutzt. Die Bücherhallen sollten auf diesen Service noch mehr aufmerksam machen, um mehr Nutzer zu erreichen.

Im Zusammenhang mit dem Heraussuchen von Medien für die Schule, für das Studium oder für die Arbeit wurde eine Korrelation mit der Tätigkeit der Besucher erstellt. Hierbei sollte herausgefunden werden, welche Verbindung es zwischen beiden Angaben geben könnte.

Es fällt besonders auf, dass 46 derjenigen Personen, die angaben in der Bücherhalle etwas Herauszusuchen, dies für ihre berufliche Tätigkeit taten. 21 von ihnen waren Schüler und 24 Studenten nutzten die Bücherhalle um Informationen zu bekommen.

⁸⁵ vgl. SCHRÖDER 1998, S. 57

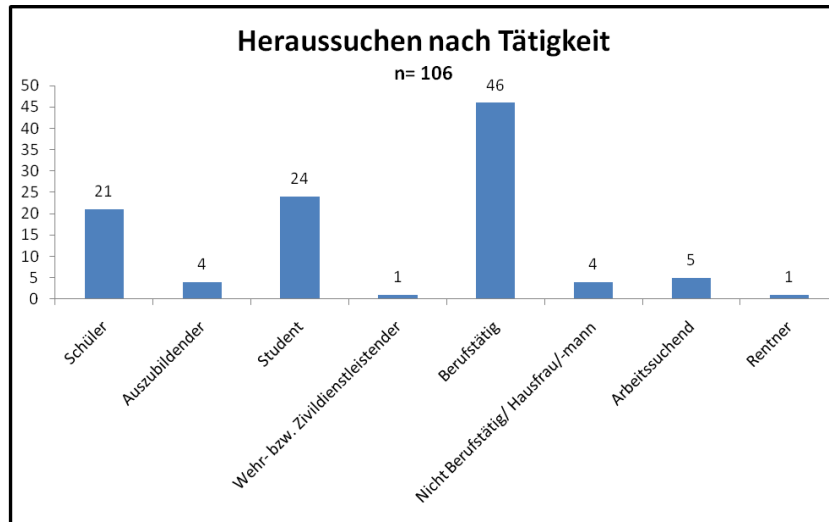


Abb. 13: Besuchsgrund „Heraussuchen von Informationen“ nach Tätigkeit der Besucher

In der folgenden Abbildung lässt sich erkennen, dass 80,8% aller Schüler die Bücherhalle aufsuchten, um etwas für die Schule zu tun. Auch ist der Anteil der Auszubildenden und Studenten, die die Bücherhalle als Informationsquelle nutzen sehr hoch, mit 57,1% und 54,4%. Die restlichen Nutzergruppen nutzen die Bücherhalle mit ungefähr einem Drittel. Bei den Rentnern gab nur eine Person an die Bücherhalle zu für diesen Zweck zu nutzen.

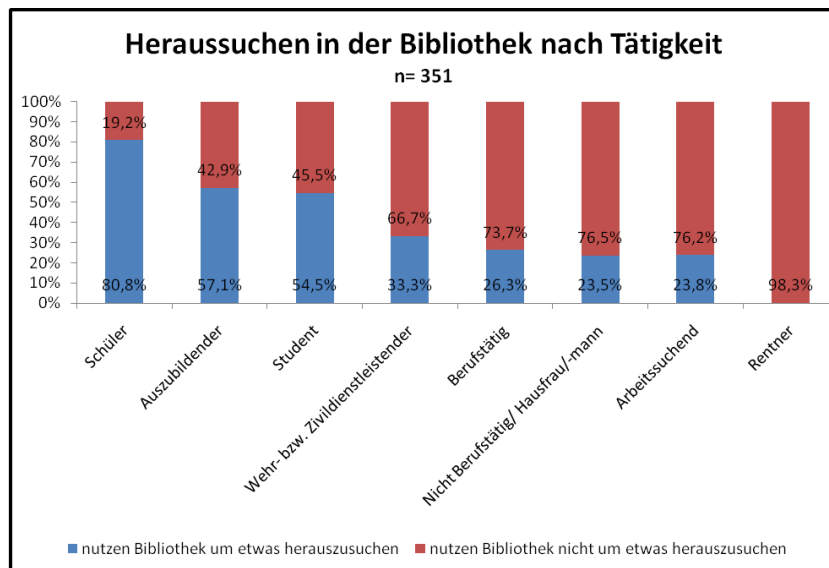


Abb. 14: Prozentuale Verteilung des Besuchsgrundes „Heraussuchen von Informationen“ nach Tätigkeit

Frage 2:

„Wie oft besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?“

Bei dieser Frage sollte angegeben werden, wie häufig die Bücherhalle im Durchschnitt aufgesucht wird. Es handelt sich hierbei um Schätzwerte durch die Besucher.

In der folgenden Grafik wird die prozentuale Verteilung der Nennungen dargestellt.

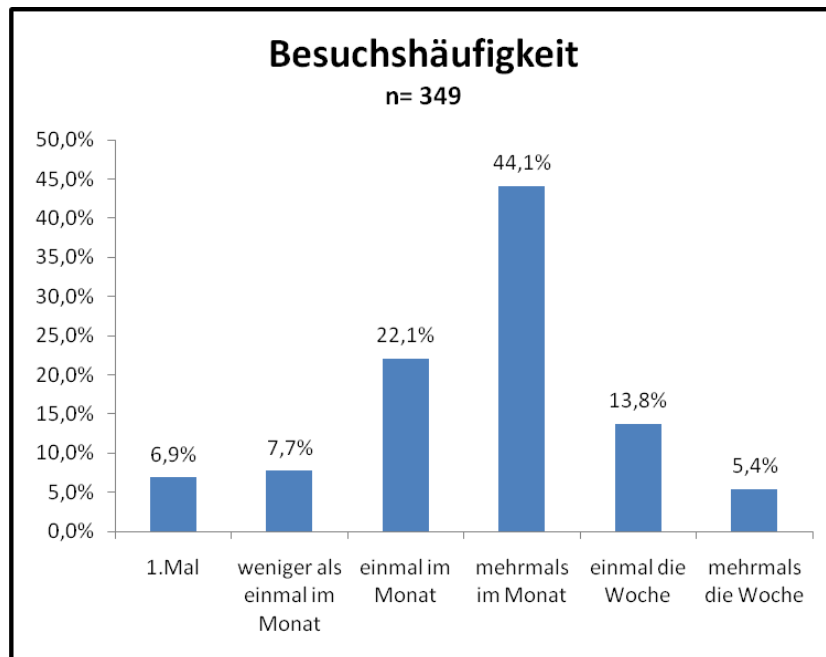


Abb. 15: Häufigkeit der Besuche in der Bücherhalle Wandsbek

Es gab insgesamt 349 gültigen Antworten, drei Personen gaben hier mehr als eine Nennung an und können deshalb bei der Auswertung nicht berücksichtigt werden. Insgesamt 43,8% der Befragten gaben an, die Bücherhalle mehr als einmal im Monat aufzusuchen. Einige begründeten diese Aussage im Gespräch damit, dass die Ausleihzeiten für Medien drei Wochen betragen und sie deshalb in diesem Zeitabschnitt die Bücherhalle aufsuchen. Weitere 13,8% kommen einmal in der Woche und 5,4% sogar mehrmals die Woche in die Bücherhalle. Diese drei Gruppen können zu dem Personenkreis gezählt werden, welche die Bibliothek häufig nutzen. Besonders auffällig in der Grafik ist der Wert für die Nutzer, welche die Bibliothek im Zeitraum der Umfrage zum ersten Mal nutzten. Er lag bei 6,9%, also 24 Personen innerhalb von zwei Wochen. Während der Befragung gaben einige Besucher an, an der Befragung nicht teilnehmen zu wollen, da sie zum ersten oder zweiten Mal in der Bücherhalle seien und somit noch

keine konkreten Aussagen treffen können. Das könnte ein Indiz dafür sein, dass die Bücherhalle aufgrund ihres neuen Standortes durch viele neue, potentielle Nutzer entdeckt wird.

Die Werte derjenigen die die Bibliothek weniger beziehungsweise einmal im Monat nutzen lag bei 7,7% und 22,1%. Zusammen zählen so ungefähr ein Drittel der befragten Besucher zu den seltenen Besuchern der Bücherhalle.

Bei der Erfassung der Besuchsintensität ist zu beachten, dass Nichtnutzer und solche, welche die Bibliothek wenig benutzen, in den Ergebnissen nicht berücksichtigt werden konnten. Da die Umfrage nur über einen Zeitraum von 2 Wochen lief, muss davon ausgegangen werden, dass der eigentliche Wert für seltene Besucher höher liegt als erfasst. Um dies aber genauer bestimmen zu können, müsste in einer gesonderten Befragung eine Nicht-Nutzer-Analyse durchgeführt werden.

6.2.3 Themenkomplex „Umzug“

Es wurde davon ausgegangen, dass der Umzug der Bücherhalle Wandsbek das Ausleihverhalten der Nutzer der Bücherhalle beeinflusste. Mit dem folgenden Fragenkomplex sollte diese Vermutung untersucht werden.

Im Mittelpunkt standen hierbei, wie die Nutzer auf den Umzug der Bücherhalle aufmerksam geworden sind beziehungsweise sie informiert wurden, ob die Nutzer sich durch die Vorbereitungen für den Umzug gestört gefühlt hatten und was sie während der Schließzeit der Bücherhalle Wandsbek taten. Von Interesse war es außerdem herauszufinden, ob und wie viele Nutzer des neuen Gebäudes den alten Standort nicht kannten.

Der Themenkomplex beinhaltet die Fragen 3, 4, 5, 6 und 7.

Frage 3:

„Nutzten Sie die Bücherhalle Wandsbek schon an Ihrem alten Standort im Quarree Einkaufszentrum Wandsbek-Markt?“

Zunächst wurden die Besucher befragt, ob sie die Bücherhalle am alten Standort genutzt haben. Es handelte sich um eine Filterfrage, wobei diejenigen Besucher herausgefiltert wurden, welche die Bücherhalle vorher nicht kannten. Diese hätten keine Angaben zum Umzug selbst machen können.

Ein weiterer Effekt dieser Fragestellung war es, herauszufinden, welche Nutzer die Bücherhalle erst nach dem Umzug entdeckt hatten beziehungsweise aufsuchten.

Eine Einschätzung konnte bereits anhand der statistischen Zahlen zu den Neuanmeldungen getroffen werden. Hierbei konnte jedoch nicht zwischen denjenigen unterschieden werden, welche die alte Bücherhalle bereits nutzte und sich erst jetzt anmeldete und denen die die Bücherhalle bisher noch nicht nutzten.

Es stellte sich heraus, dass fast ein Viertel der Befragten die Bücherhalle im Einkaufszentrum nicht genutzt hatte. Es muss aber auch erwähnt werden, dass durch den Standortwechsel nicht nur Neukunden auf die Bücherhalle aufmerksam geworden sind, sondern andere potentielle Kunden nicht mehr erreicht werden.

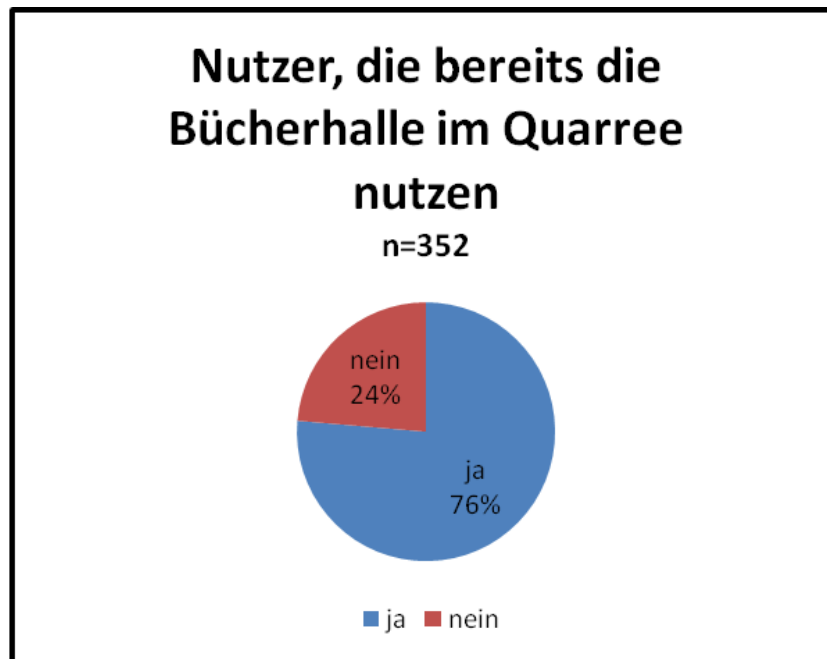


Abb. 16: Nutzung der Bücherhalle Wandsbek im Einkaufszentrum Wandsbek Quarree

In diesem Zusammenhang wurde auch untersucht, wie viele der Besucher, die angaben bei der Befragung zum ersten Mal die Bücherhalle zu besuchen. Von den 24, dies betreffenden Personen, hatten neun die alte Bücherhalle schon einmal genutzt. Die restlichen 15 waren zum ersten Mal da.

Frage 4:

„Wie sind Sie auf den Umzug der Bücherhalle Wandsbek aufmerksam geworden?“

Auf den Umzug der Bücherhalle wurde über verschiedene Kommunikationswege aufmerksam gemacht. Anhand der gestellten Frage sollte herausgefunden werden, auf welchem Weg die Information zum Nutzer kam. Es gab für den Befragten wieder die Möglichkeit Mehrfachnennungen vorzunehmen.

Insgesamt gab es 388 Nennungen, wobei die Plakate und Aushänge (123 Nennungen), sowie die Flyer (88 Nennungen) am häufigsten vorkamen. Die Information zum Umzug wurde dementsprechend von dem Nutzer hauptsächlich in der Bibliothek entgegengenommen. Dies beweist, dass ein sehr hoher Anteil der Information durch die Mitarbeiter verbreitet wurde, hier kam es zu 74 Nennungen.

Informationen über das Internet und die Presse wurden in einem kleineren Maße wahrgenommen.

Da nicht alle Möglichkeiten der Informationsgewinnung in Betracht gezogen werden konnten und es sonst zu einer zu kleingliedrigen Aufzählung gekommen wäre, wurde die Antwortmöglichkeit um „Sonstiges“ ergänzt. Hierzu wurden durch die Befragten, wenn auch nicht explizit danach gefragt wurde, Angaben gemacht. So wurde mitgeteilt, dass einige Nutzer die neue Bücherhalle im Vorbeilaufen gesehen hatten und andere es über Freunde und Bekannte erfahren.

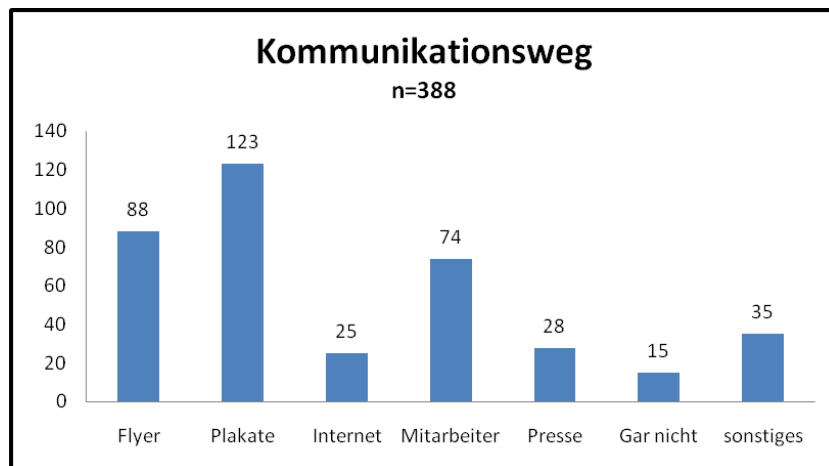


Abb. 17: Verteilung der Kommunikationsmittel zur Informationsvermittlung zum Umzug der Bücherhalle

Frage 5:

„Haben Sie von den Umzugsvorbereitungen während ihres Besuches in der Bücherhalle Wandsbek etwas mitbekommen?“

Und Frage 6:

„Fühlten Sie sich während Ihres Besuches in der Bücherhalle Wandsbek durch die Vorbereitungen gestört?“

In der Bücherhalle mussten vor dem Umzug einige Vorbereitungen (Bestandszählungen, Aussonderungen) während der Öffnungszeiten der Bücherhalle durchgeführt werden. Es sollte herausgefunden werden, ob die Nutzer von diesen Arbeiten etwas mit bekommen haben und ob sie sich durch diese während ihres Besuches gestört fühlten.

Das war vom besonderen Interesse, da die Zufriedenheit und das Wohlbehagen der Besucher in der Bücherhalle im Mittelpunkt stehen. Für die Durchführung späterer Umzüge können diese Angaben nützlich sein. Fühlen sich eine große Anzahl von Nutzern gestört, müsste überlegt werden, die vorzunehmenden Arbeitsschritte außerhalb der Öffnungszeiten der Bücherhalle zu verlegen.

Der Sachverhalt wurde anhand von 2 Fragen abgeprüft, die Frage 5 stellte eine Filterfrage dar. Es sollte zunächst herausgefunden werden, ob und wie viele Nutzer etwas von den Vorarbeiten mitbekommen haben.

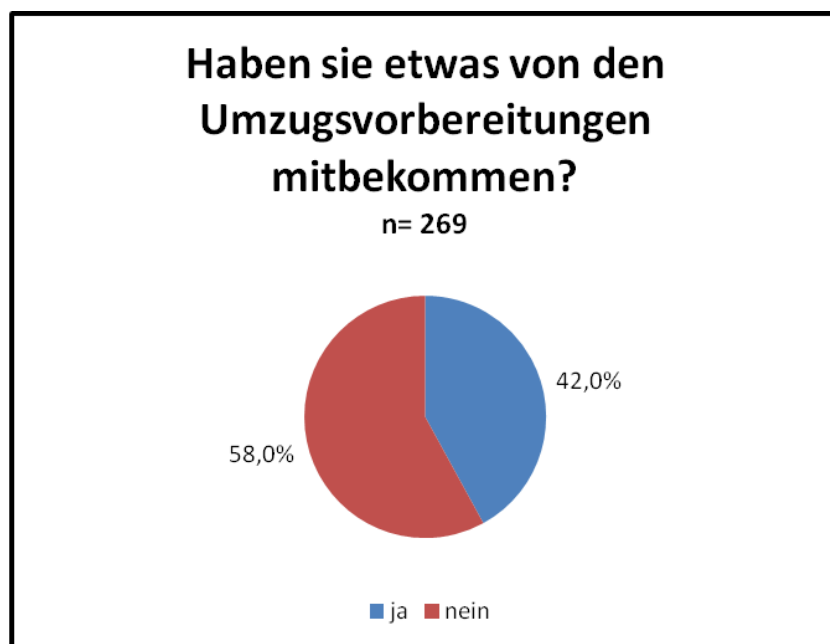


Abb. 18: Kenntnisnahme der Umzugsvorbereitungen

Von den 269 Nutzern, welche auch die alte Bücherhalle nutzten, gaben 58% an nichts von den Vorbereitungen des Umzugs mitbekommen zu haben. Dies entspricht 156 Personen. Das zeigt, dass die vorbereitenden Maßnahmen von weniger als der Hälfte der Besucher registriert wurden.

Alle Befragten, welche angaben etwas von den Vorbereitungen mitbekommen zu haben, wurden im Folgenden befragt, ob sie sich durch diese Vorbereitungen gestört fühlten. Dies war besonders wichtig, um bei folgenden Umzügen auf die Nutzer besser eingehen zu können.

Die Vorbereitungen des Umzuges in der Bücherhalle Wandsbek störten nur wenige Nutzer. Nur eine Person (0,88%) waren die Vorbereitungen unangenehm. Über die Hälfte (58,4%) gab an, etwas mitbekommen zu haben, sich aber nicht davon gestört gefühlt zu haben. Die restlichen 40,7% fühlten sich wenig in ihrem Benutzungsverhalten eingeschränkt.



Abb. 19: Störung durch die Umzugsvorbereitungen

Frage 7:

„Wie hat die 3-wöchige Schließung der Bücherhalle Wandsbek während des Umzuges Ihr Ausleihverhalten beeinflusst?“

Da die Bücherhalle drei Wochen für die Nutzer nicht zur Verfügung stand, war es von Interesse zu wissen, wie sie sich in dieser Zeit mit Literatur zu versorgten. Hierzu hatten die Befragten wieder die Möglichkeit Mehrfachnennung vorzunehmen.

Es wurden insgesamt 319 Angaben gemacht, wobei die meisten auf die Nutzung einer anderen Bücherhalle ausfielen (148 Nennungen).

In 17 Fällen wurde angegeben, dass die längere Ausleihzeit in Anspruch genommen, sowie keine andere Bücherhalle benutzt wurde.

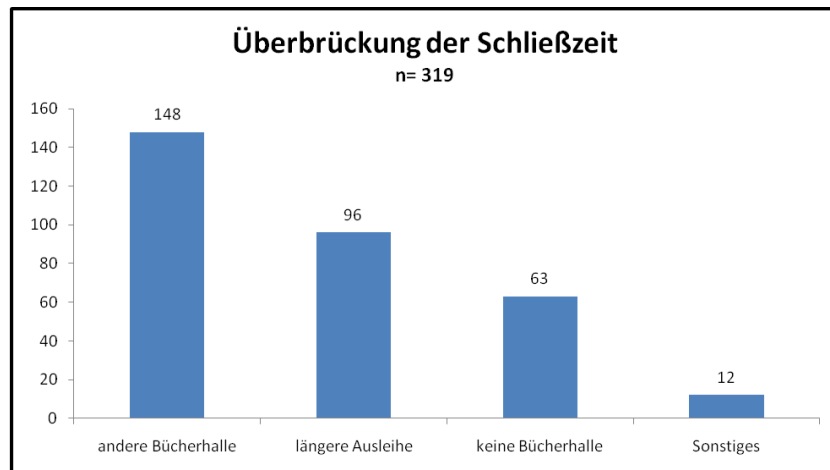


Abb. 20: Überbrückung der Schließzeit

Anhand der erhobenen Daten aus dem Themenkomplex Umzug kann geschlussfolgert werden, dass der Umzug den Ausleihbetrieb der Bücherhalle nicht oder nur im geringen Maße beeinträchtigt hat. Die Vorbereitungen des Umzuges wurden nur von wenigen Kunden bemerkt. Der Umzugszeitraum selbst und die daraus resultierende Schließzeit wurde durch die Nutzer gut angenommen. Viele wichen auf andere Bücherhallen aus beziehungsweise nahmen sich mehr Medien mit nach Hause.

6.2.4 Themenkomplex „Erreichbarkeit“

Im dritten Themenkomplex wurden die Besucher zur Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle befragt. Zusätzlich sollte angegeben werden, mit welchem Verkehrsmittel sie die Bücherhalle erreichen.

Außerdem sollte herausgefunden werden, ob die vorhandenen Ausschilderungen zum neuen Standort ausreichend sind, beziehungsweise, ob den Nutzer der Bücherhalle diese schon einmal aufgefallen sind.

Die Ergebnisse zu den Fragen 8, 9 und 10 werden im Weiteren dargestellt.

Frage 8 :

„Auf welchen Weg erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle Wandsbek?“

Ziel dieser Frage war es, herauszufinden welches Verkehrsmittel die Besucher nutzen um die Bibliothek aufzusuchen.

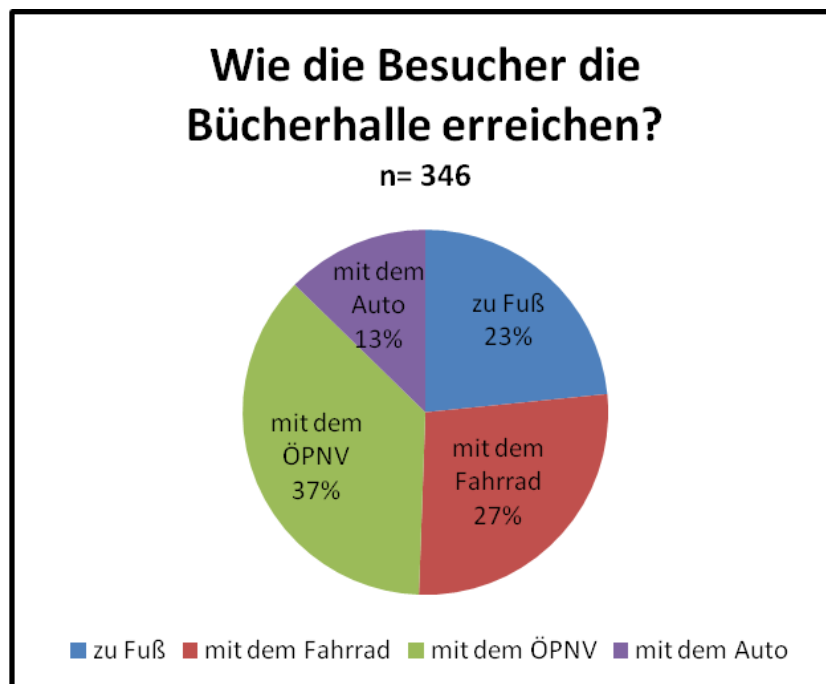


Abb. 21: Verteilung nach dem häufigsten genutzten Verkehrsmittel zum Erreichen der Bücherhalle Wandsbek

Die Befragung ergab, dass das Erreichen der Bücherhalle sich auf alle 4 vorgegebenen Antwortmöglichkeiten relativ gleichmäßig verteilt. So nutzen 37% der Befragten den Öffentlichen Personennahverkehr, 27% das Fahrrad und 23% gaben an zu Fuß die Bücherhalle zu erreichen. Etwas weniger wird das Auto genutzt, es wurde von nur 13% der Befragten als das am häufigsten benutzte Verkehrsmittel benannt.

Frage 9:

„Wie zufrieden sind Sie mit der von Ihnen bevorzugten Verkehrsanbindung?“

Im Weiteren wurde die Zufriedenheit mit dem gewählten Verkehrsmittel abgefragt. Der Standort am Wandsbek Markt ist sehr zentral gelegen. In der Nähe zur Bücherhalle befindet sich die U-Bahn Stadion Wandsbek Markt und der Busbahnhof. Des Weiteren bietet das nahe gelegene Einkaufszentrum im Parkhaus Parkplätze an.

Anhand der Ergebnisse stellte sich heraus, dass vor allem die Fahrradfahrer sehr zufrieden waren (53,2% der Befragten dieser Benutzergruppe), weitere 35,1% waren zufrieden. Im Zusammenhang mit den Fahrradfahrern gab es in den Anmerkungen 15 Nennungen, in denen die Besucher das Fehlen von Fahrradständer vor der Bücherhalle bemängelten.

Ähnlich zu den Fahrradfahrern fielen die Angaben der Besucher aus, welche die Bücherhalle zu Fuß aufsuchten oder die öffentlichen Verkehrsmittel nutzen. 44,4% der Fußgänger waren sehr zufrieden und 38,3% noch zufrieden, 12,3% geben an teils/teils zufrieden zu sein und 4,9% weniger zufrieden. Bei den Nutzern des Öffentlichen Personennahverkehrs waren die meisten zufrieden (48,8%) und 37,0% sehr zufrieden. Bei 11,8% lag die Ausprägung derjenigen, die teils/teils zufrieden waren. Weniger zufrieden beziehungsweise unzufrieden waren 1,6% und 0,8%.

Hierzu fand sich in den Anmerkungen zum Fragebogen wieder, dass die Besucher den Weg zwischen Quarree und Bücherhalle als ungünstig empfinden. Der frühere Standort der Bücherhalle lag dichter zu den öffentlichen Verkehrsmitteln. Bei Regen konnte ohne Probleme der unterirdische Weg zwischen U-Bahnstation und Einkaufszentrum genutzt werden.

Bei den Angaben der Autofahrer ergab sich ein etwas anderes Bild. So waren hier zwar auch 56,8% zufrieden, doch stimmten 6,8% auch mit sehr unzufrieden ab, 4,5% mit unzufrieden. Die Autofahrer bemängelten vor allem, dass es in der Nähe zu wenige Parkplätze gebe und der Weg vom Parkhaus bis zur Bücherhalle zu weit wäre.

Im Gegenteil zu den Angaben der Autofahrer, gab es für die Kategorien weniger zufrieden und unzufrieden bei den Fußgängern und Radfahrern keine Stimmen.

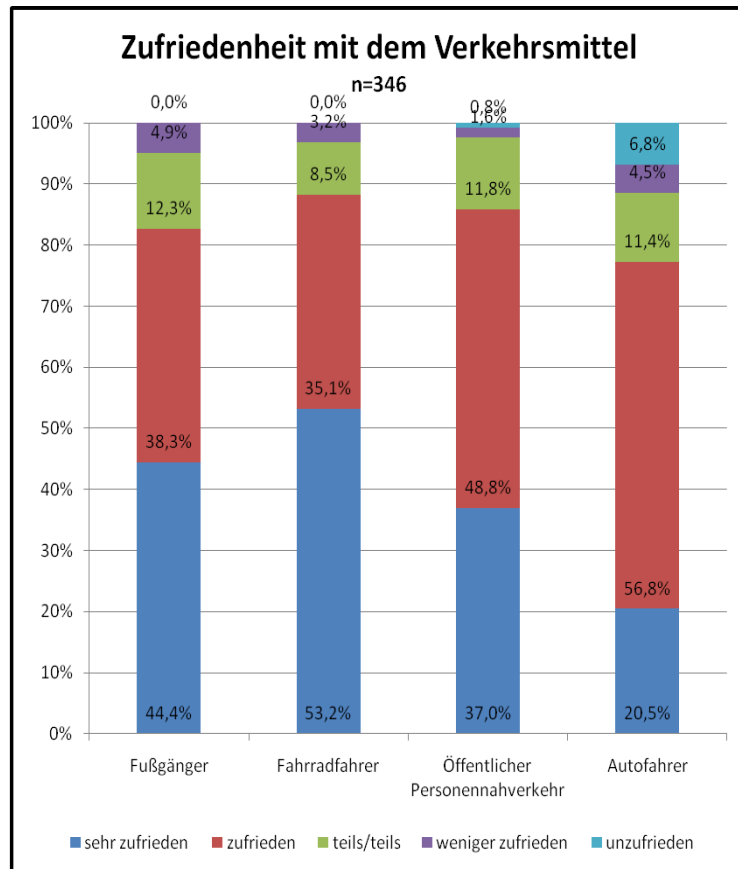


Abb. 22: Zufriedenheit mit den verschiedenen Verkehrsmitteln

Im Allgemeinen waren insgesamt 41,5% aller befragten Personen mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle sehr zufrieden, weitere 43,2% zufrieden. Nur 3,1% waren weniger zufrieden und 1,1% unzufrieden, 11,1% gaben an teils/teils zufrieden zu sein. In den Anmerkungen wurde in mehreren Fällen angegeben, dass der Standort im Quarree besser und einfacher zu erreichen war. Vor allem die Autofahrer waren mit der dortigen Parksituation glücklicher.

Auch wurde die Entfernung aufgrund der Einkaufsmöglichkeiten im Quarree moniert, viele Besucher nutzten die Bücherhalle vor, nach oder während des Einkaufsbummels, dies ist aufgrund der jetzigen Entfernung schwieriger. Für einen Bibliotheksbesuch muss nun, laut Angabe der Besucher ein extra Weg eingeplant werden.

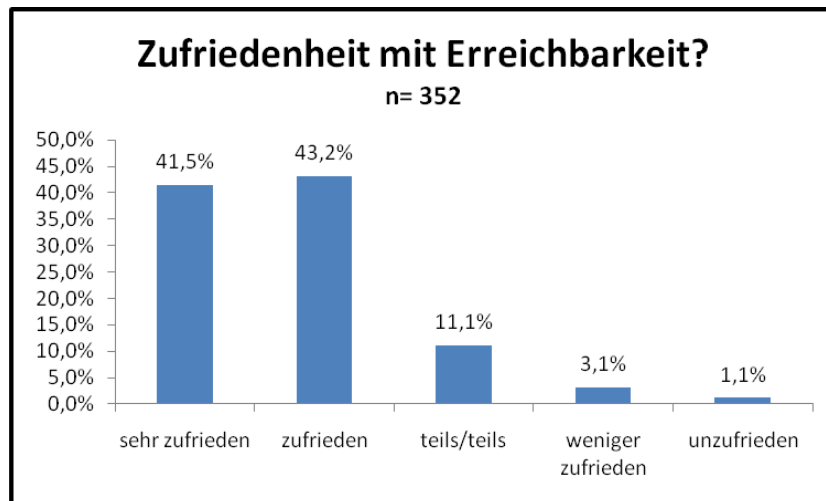


Abb. 23: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle allgemein

Frage 10:

„Sind ihrer Meinung nach die Hinweise, Schilder und Informationen auf dem Weg zum neuen Standort der Bücherhalle Wandsbek ausreichend?“

Im Zusammenhang mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle sollte herausgefunden werden, wie offensichtlich die bisher angebrachten Hinweise und Ausschilderungen zur Bücherhalle sind und ob die Notwendigkeit besteht, im Stadtteil aktiver auf die Bücherhalle aufmerksam zu machen.

Ausschilderungen befinden sich bereits am Gebäude der Bücherhalle und an der Kreuzung Wandsbeker Allee/Wandsbeker Marktstraße.

Die Mehrzahl der befragten Besucher gab an, bisher noch keine Hinweise bewusst wahrgenommen zu haben (30,4%). Während der Befragung berichteten sie, dass sie entweder durch Zufall auf den neuen Standort aufmerksam geworden sind oder durch die Ankündigung während der Umzugsvorbereitungen vom diesem erfahren hatten.

Dass einige die Bücherhalle durch Zufall entdeckten spricht für den Standort. Durch die sichtbarere Lage wird die Bücherhalle durch Fußgänger und vorbeifahrende Auto- und Fahrradfahrer deutlicher wahrgenommen, als im Quarree.

Von den 352 Befragten empfanden 26,7% die vorhandenen Hinweise und Ausschilderungen als ausreichend und weitere 20,2% als bedingt ausreichend. Für 5,4% waren diese sogar sehr ausreichend. Dem entgegen gab es aber auch negative Stimmen. So fühlen sich 11,6% wenig ausreichend und 5,7% sogar unzureichend über den Standort der Bücherhalle informiert.

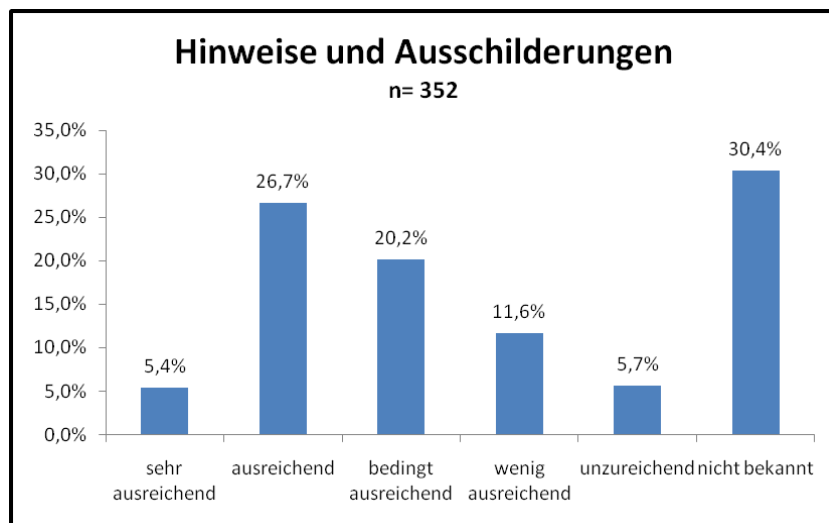


Abb. 24: Zufriedenheit mit den Hinweisen und Ausschilderungen

6.2.5 Themenkomplex „Öffnungszeiten“

Bei der Betrachtung der Zufriedenheit mit der Bücherhalle stellen die Öffnungszeiten einen eigenen Aspekt dar. Der Schwerpunkt der Befragung lag auf der Gestaltung der Räumlichkeiten und der Erreichbarkeit der Bücherhalle, doch sollten die Öffnungszeiten für die Zufriedenheit der Kunden nicht außeracht gelassen werden. Im Zusammenhang mit den Öffnungszeiten sollte die Zufriedenheit der einzelnen Alters- und Tätigkeitsgruppen erhoben werden. Diese werden im Folgenden betrachtet.

Es zählen die Fragen 11 und 12 des Fragebogens dazu.

Frage 11:

„Sind Sie mit den Öffnungszeiten der Bücherhalle Wandsbek zufrieden?“

Die Frage nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten wurde von 350 befragten Personen beantwortet. Eine Person machte eine falsche Angabe, indem sie zwei Kreuze setzte, eine weitere machte keine Aussage zu dieser Frage.

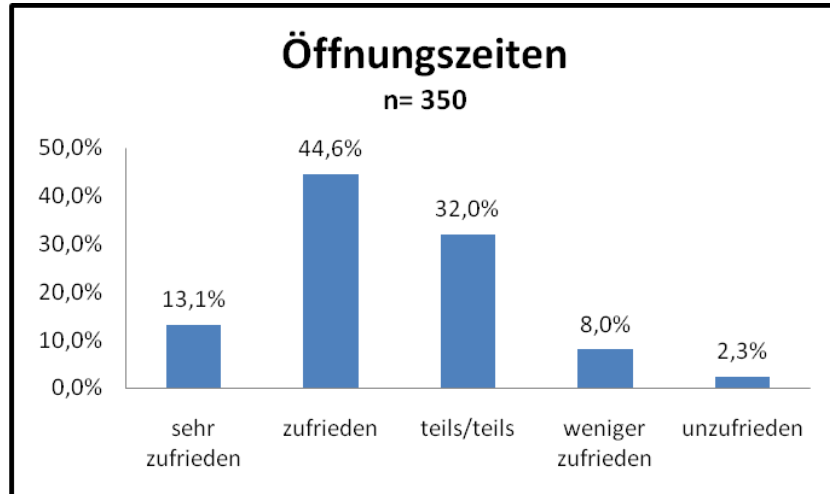


Abb. 25: Zufriedenheit mit Öffnungszeiten

57,7% der befragten Personen, also über die Hälfte sind mit den vorhandenen Öffnungszeiten sehr zufrieden (13,1%) und zufrieden (44,6%). Es wurde von 32% angegeben nur teils/teils zufrieden zu sein. Unzufrieden waren 2,3% und weniger zufrieden 8%.

Werden die Daten der Zufriedenheit mit denen der Tätigkeit der Befragten korreliert, so können Aussagen über Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen berufstätigen und nicht berufstätigen Besuchern getroffen werden. Vor allem Schüler und Berufstätige gaben an, mit den Öffnungszeiten weniger zufrieden und unzufrieden zu sein.

Dem entgegen sind die Nicht Berufstätigen (Hausfrauen, -männer, Arbeitslose und Rentner) im Durchschnitt mit 63,6% mit den zufrieden oder sehr zufrieden.

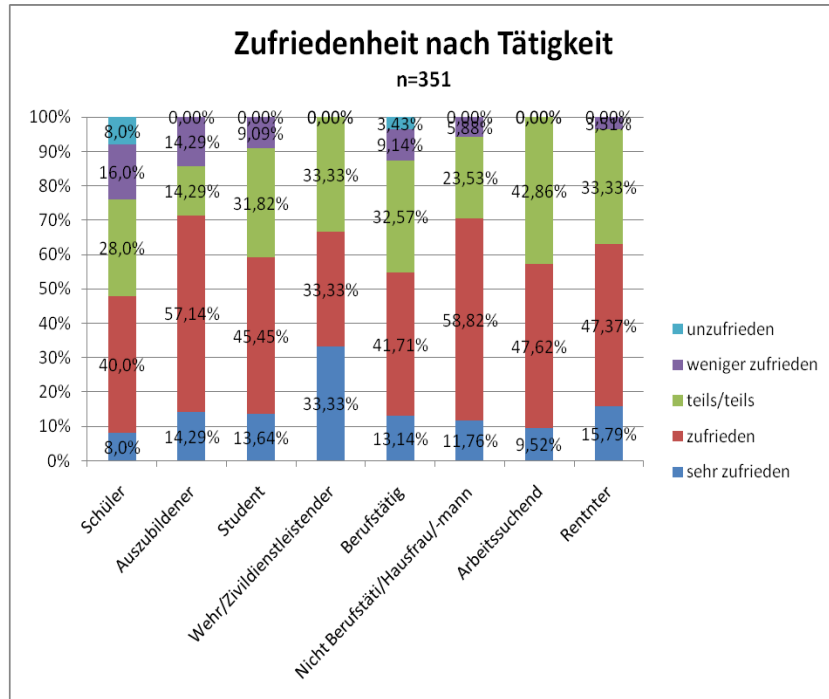


Abb. 26: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit der Besucher

Frage 12:

„Sollte die Bücherhalle...“

In der vorangegangenen Frage wurde ein Filter eingesetzt, so dass diese Frage nur von Besuchern beantwortet werden sollte, die mit den Öffnungszeiten der Bücherhalle nur teils/teils, weniger zufrieden oder unzufrieden waren. Zur Auswahl standen die Möglichkeiten, dass die Bücherhalle früher öffnen sollte, länger offen bleiben sollte, am Samstag länger geöffnet habe und dass der Mittwoch als Öffnungstag eingeführt wird.

Die Befragten hatten bei dieser Frage die Gelegenheit Mehrfachnennungen vorzunehmen. Es wurden insgesamt 350 Angaben gemacht. Die Verteilung wird in der folgenden Grafik dargestellt.

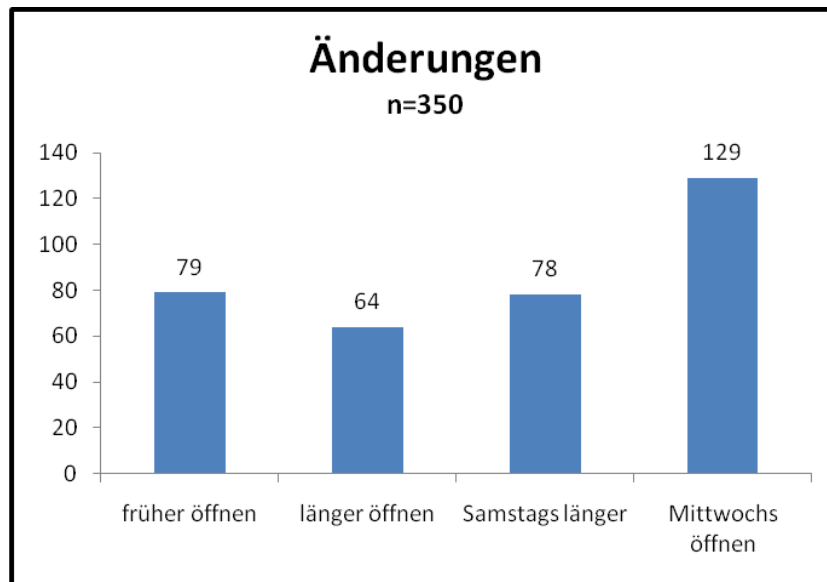


Abb. 27: Änderungswünsche an den Öffnungszeiten

Vor allem die Mittwochsöffnung der Bücherhalle wird mit 129 Nennungen durch viele Besucher gewünscht.

Mit 79 Nennungen folgen die Nennungen für eine frühere Öffnung der Bücherhalle. Es wurde bemängelt, dass die Bücherhalle erst um 11 Uhr öffnet. Die meisten befragten Nutzer wünschen sich Öffnungszeiten ab 9 oder 10 Uhr.

Ähnlich viele Nennungen hat der Wunsch nach einer längeren Öffnung der Bücherhalle am Samstag hervorgebracht (78 Nennungen). Die Öffnungszeit von 10 bis 14 Uhr wird als zu kurz angesehen. Es wird durch die Besucher angeregt die Bücherhalle bis 16 oder 18 Uhr zu öffnen, in einigen Fällen besteht das Anliegen sogar auf 20 Uhr.

An vierter Stelle, mit 64 Nennungen steht der Wunsch an den Wochentagen die Bibliothek länger geöffnet vorzufinden. Genannt wird hier eine Zeit zwischen 19 und 20 Uhr als Schließzeit. In Einzelfällen wird eine Anpassung an die wissenschaftlichen Bibliotheken in Erwägung gezogen und somit eine Öffnung bis 22 Uhr.

Im Weiteren wurde durch einige Befragte angeregt, die Öffnungszeiten in allen Bücherhallen einander anzupassen. Es wird als verwirrend empfunden, dass es in jeder Bücherhalle eigene Öffnungszeiten und Schließtage gibt.

In den Anmerkungen zu dem Fragebogen fanden sich Bemerkungen, welche sich auf die Öffnungszeiten bezogen. Dieser Faktor unterstreicht, dass den Besuchern der Bücherhalle die Öffnungszeiten sehr am Herzen liegen und sie sich gerne eine Veränderung wünschen.

Von einigen Befragten, die ankreuzten mit den Öffnungszeiten sehr zufrieden beziehungsweise zufrieden zu sein, wurden hingegen auch Änderungswünsche angegeben.

Es kann somit davon ausgegangen werden, dass es auch bei ihnen Veränderungswünsche bestehen. Insgesamt gab es 79 Änderungswünsche bei den positiv gestimmten, befragten Besuchern. Darunter fielen 15 Aussagen auf früher öffnen, 11 auf länger zu öffnen, 22 auf Samstags länger zu öffnen und 31 auch den Mittwoch als Öffnungstag einzuführen.

Dieses weist darauf hin, dass auch wenn die Öffnungszeiten von über der Hälfte der Befragten als positiv beurteilt wurden, immer noch über Verbesserungsmöglichkeiten nachgedacht werden sollte.

Die Veränderung der Öffnungszeiten gestaltet sich aber als schwierig, da sie mit den tariflichen bestimmten Arbeitszeiten des Personals kollidiert. Eine Erweiterung der Öffnungszeiten ist nicht möglich, ohne neues Personal einzustellen⁸⁶.

⁸⁶ vgl. HENGST 2010

6.2.6 Themenkomplex „Räumliche Atmosphäre und Ausstattung“

Unter dem Themenkomplex „Räumliche Atmosphäre und Ausstattung“ wurden die Besucher zu ihrer Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten und der Ausstattung der Bücherhalle befragt. Hierbei handelt es sich um den Themenkomplex dem die größte Bedeutung der Umfrage zusteht. Es wurden Fragen zur räumlichen Gestaltung der Bücherhalle und deren Ausstattung gestellt, dies war vom Interesse um die Zufriedenheit der Besucher mit dem neuen Bibliotheksgebäude zu erheben.

Es zählen die Fragen 13 und 14 zum Themenkomplex, die Ergebnisse werden geordnet nach der Reihenfolge der Fragestellung präsentiert.

Frage 13:

„Wie zufrieden sind Sie mit den neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle Wandsbek?“

Bei dieser Frage sollten die Befragten die Beleuchtung, Temperatur, Ruhe, Platz, Mobiliar, Gemütlichkeit und Sauberkeit in der Bücherhalle Wandsbek bewerten. Die Besucher konnten sich zwischen fünf Kategorien von „sehr zufrieden“ bis „unzufrieden“ entscheiden.

Es ging vor allem darum herauszufinden wie wohl sich die Besucher in den neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle fühlen und welche Punkte eventuell verbessert werden müssen.

Die Räumlichkeiten der Bücherhalle wurden im Durchschnitt zu 50,3% mit zufrieden bewertet. Weitere 30,8% bewerteten sie mit sehr zufrieden. Nur ein geringer Prozentsatz ist der räumlichen Atmosphäre der Bücherhalle unzufrieden (4,3% weniger zufrieden und 0,9% unzufrieden). 13,8% der Befragten waren teils/teils zufrieden.

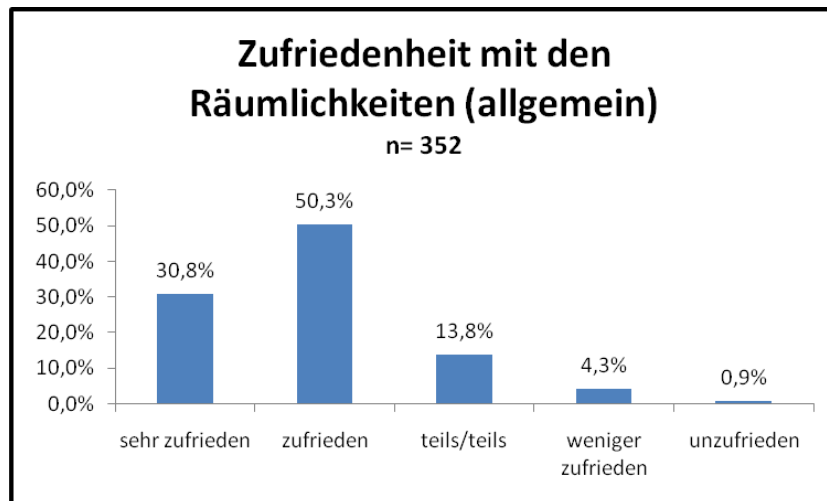


Abb. 28: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten (allgemein)

Betrachtet man die Ergebnisse speziell für jeden abgefragten Sachverhalt stellt sich heraus, dass vor allem die Sauberkeit in der Bücherhalle als überwiegend positiv bewertet wurde. Hier liegt der prozentuale Anteil für sehr zufrieden bei 51,7% und mit zufrieden werteten weitere 45,7% der befragten Besucher.

Am schlechtesten schnitt die Bewertung der Gemütlichkeit in der Bücherhalle Wandsbek ab. Hier waren teils/teils und weniger zufrieden die am auffälligsten vertretenden Antwortmöglichkeiten. Sie lagen mit 25,6% und 11,1% jeweils am höchsten im Gegensatz zu den anderen abgefragten Sachverhalten.

Unterstrichen werden diese Aussagen ebenfalls durch die Ergänzungen in den Anmerkungen. So werden sich von den Nutzern mehr Ablageflächen und Sitzmöglichkeiten gewünscht. In Bezug auf letzteres werden speziell mehr kleine, gemütliche Lesecken angeregt. Diese waren in der alten Bücherhalle in einer Vielzahl vorhanden, wurden aus Platzgründen in den neuen Räumlichkeiten im Bereich der Belletristik dezimiert. Die alte Bücherhalle wurde im Allgemeinen als gemütlicher bezeichnet. Es gab jedoch auch positive Anmerkungen, so wird die Bücherhalle durch die Besucher als angenehm und gemütlich empfunden, weshalb sie gerne zum Stöbern aufgesucht wird.

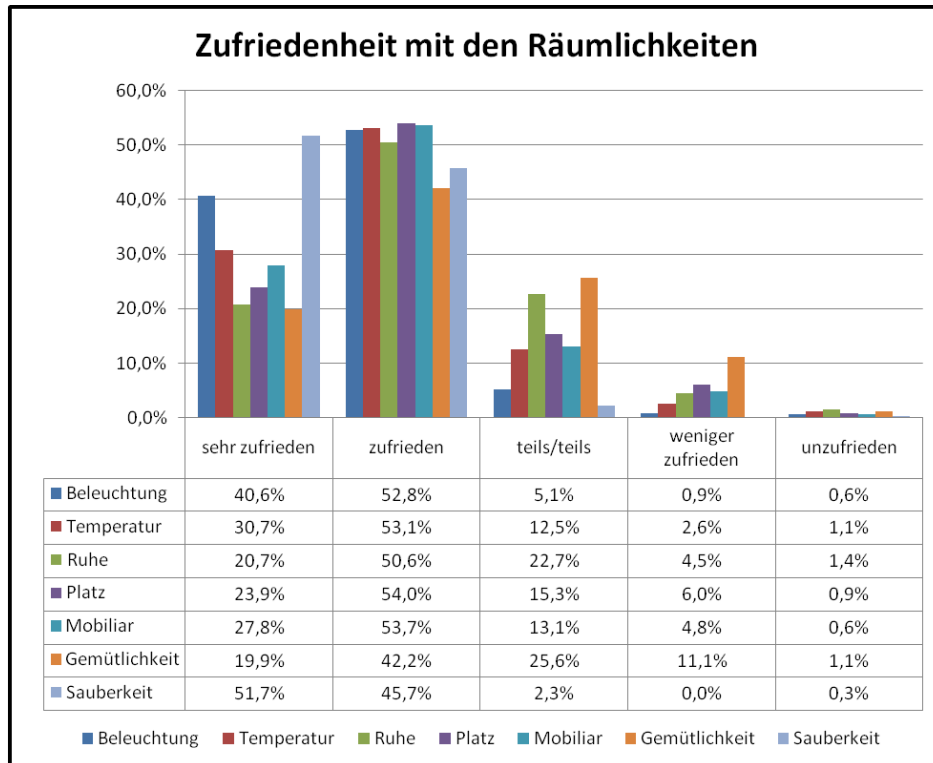


Abb. 29: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten nach den einzelnen Aspekten

Die Beleuchtung der Bücherhalle wurde nach der Sauberkeit am zweitbesten beurteilt, mit 93,4% positiver Bewertungen (40,6% entfielen auf sehr zufrieden und 52,8% auf zufrieden). Es wurden von 5,1% die Bewertung teils/teils, 0,9% weniger zufrieden und 0,6% unzufrieden vergeben, das entspricht zusammen 23 der 352 befragten Besucher.

Bei der Bewertung der Temperatur gaben über die Hälfte der Befragten an zufrieden zu sein (53,1%), 30,7% waren sehr zufrieden. Mit 1,1% wurde hingegen für die Temperatur auch einer der höchsten Werte für Unzufriedenheit im Bezug auf die Räumlichkeiten abgegeben, dies entspricht 4 Personen. In den Anmerkungen fand sich hierzu, dass es vor allem im Eingangsbereich unangenehm sei. Im Weiteren wurde eine Unterscheidung zwischen dem beiden Etagen gemacht. Im Obergeschoss sei ist angenehm, das Erdgeschoss wurde hingegen als zu frisch beurteilt.

Die Aspekte Ruhe, Platz und Mobiliar der Bücherhalle Wandsbek erhielten durch die Befragten eine ähnliche Bewertung. Jeweils ca. die Hälfte der Befragten bewertete sie als zufrieden. Zu jeden der genannten Punkte fanden sich Bemerkungen in den Anmerkungen zum Fragebogen.

So wurde bei der Ruhe in der Bücherhalle bemängelt das einige Gespräche zu laut geführt wurden, im Weiteren fielen die lauten Teenager-Gruppen negativ auf. Am Mobiliar gab es nur wenig zu beanstanden. Einzig, dass einigen Besucher Ablageflächen für Taschen in der Nähe der Selbstverbucher und in den Lesecken fehlten und die Sessel zu eng seien.

Zum Platz in der Bücherhalle wurde angemerkt, dass die Aufstellung der Regale als zu eng empfunden wird. Vor allem gestaltet sich das Erreichen von Literatur als schwierig, da für die Bücher selbst wenige Stellflächen zur Verfügung stehen und dementsprechend auch die untersten Regalböden belegt sind.

Im Zusammenhang mit der Ruhe und Gemütlichkeit wurde die Aufenthaltsqualität in der Bücherhalle Wandsbek übergeprüft. Hierfür wurden jene Besucher untersucht, welche angegeben hatten, in der Bibliothek zu Lesen bzw. etwas herauszusuchen. Von ihnen wird angenommen, dass sie eine sich eine längere Zeit in der Bücherhalle aufhalten und deshalb die Aufenthaltsqualität einschätzen können.

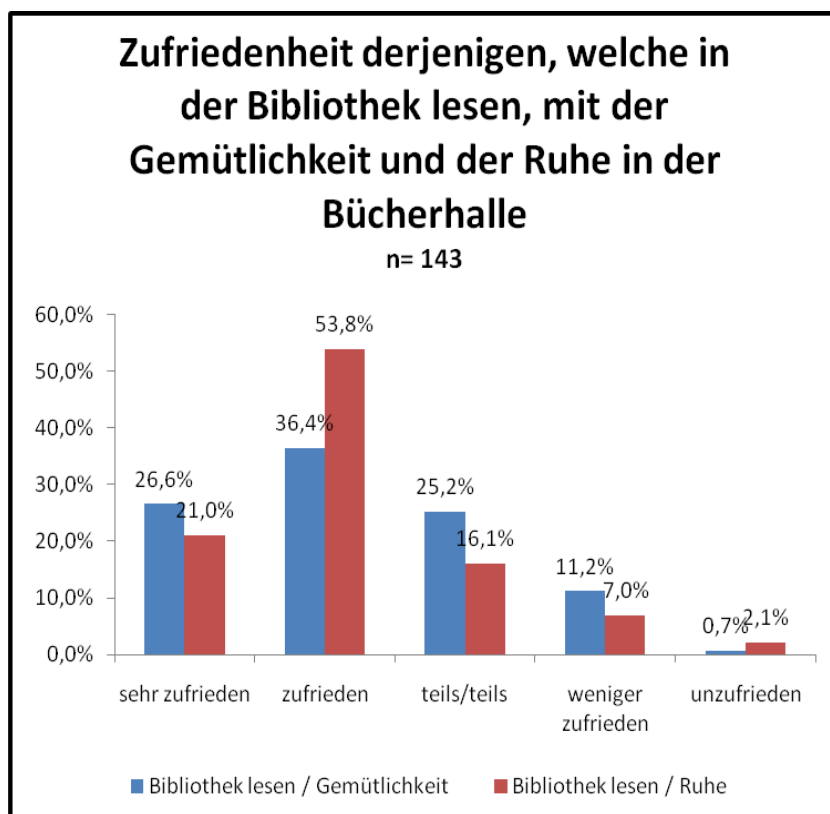


Abb. 30: Zufriedenheit derjenigen, welche in der Bibliothek lesen, mit der Gemütlichkeit und der Ruhe in der Bücherhalle

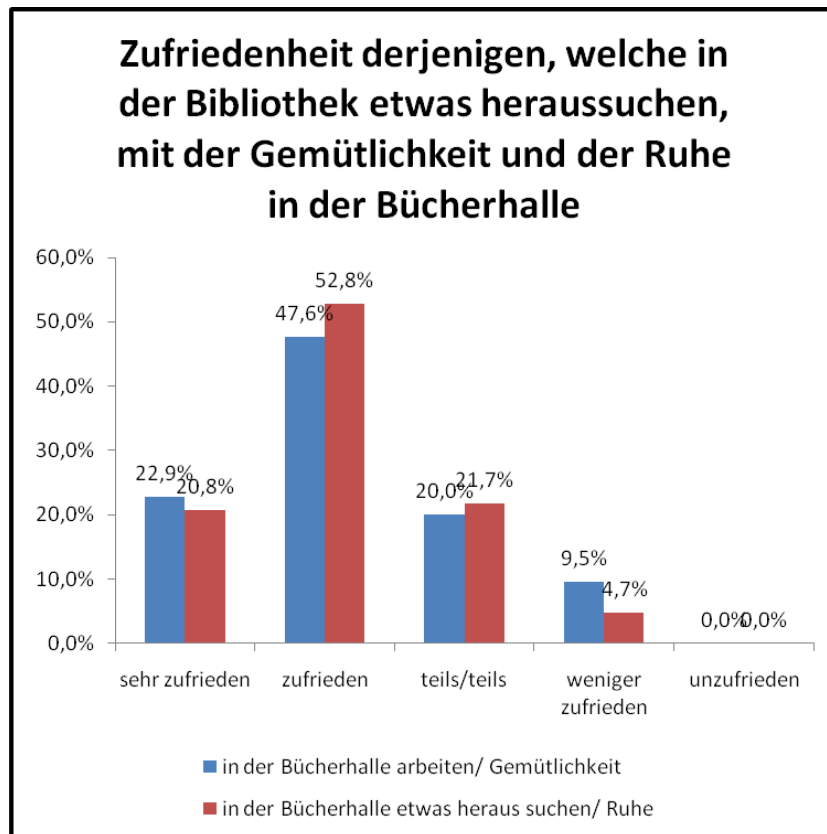


Abb. 31: Zufriedenheit derjenigen, welche in der Bibliothek etwas heraussuchen, mit der Gemütlichkeit und der Ruhe in der Bücherhalle

Von den 106 befragten Personen, die in die Bücherhallen kamen um etwas zu recherchieren, gaben jeweils über die Hälfte an, mit der Gemütlichkeit und Ruhe zufrieden (47,2% und 52,8%) beziehungsweise sehr zufrieden (22,6% und 20,8%) zu sein. Weniger zufrieden waren 9,4% mit der Gemütlichkeit und 4,7% mit der Ruhe in der Bücherhalle, niemand gab an unzufrieden zu sein.

Es kann somit darauf geschlossen werden, dass die Bücherhalle Wandsbek ihren Besuchern eine gute Aufenthaltsqualität bietet. Vor allem Besucher, welche in der Bücherhalle recherchieren und arbeiten sind mit der Atmosphäre zufrieden. Durch die fehlenden Lesecken ist die Gemütlichkeit im Erdgeschoss eingeschränkt und die Bücherhalle lädt weniger zufriedenstellend zum Lesen und Verweilen ein.

Frage 14:

„Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung des neuen Gebäudes der Bücherhalle Wandsbek?“

Hier sollten die Befragten ihre Einstellung zu den Arbeitsplätzen, Lesecken, Kopierer, Internet, W-LAN, Selbstverbucher, Fahrstuhl, Toiletten und Parkplätze angeben.

Ziel war es, herauszufinden, wie intensiv die von der Bücherhalle bereitgestellten Dienstleistungen, wie Kopiere und Internet, sowie die Aufenthaltsbereiche, wie Lese- und Arbeitsplätze, durch die Besucher genutzt werden.

Es wurden wieder die fünf Kategorien von „sehr zufrieden“ bis „unzufrieden“ angeboten, zusätzlich gab es noch die Möglichkeit „Habe ich noch nicht genutzt“ auszuwählen. Auffällig war bei dieser Frage, dass relativ viele der befragten die Kategorie „habe ich noch nicht genutzt“, im Durchschnitt wurde diese Kategorie in 49,3% der Fälle angekreuzt. Diese Möglichkeit kann durch die Befragten als Fluchtkategorie genutzt worden sein, jedoch auch tatsächliche Meinung darstellen. Betroffen waren unter anderem die Fragen nach dem Kopierer, dem Internet, dem W-LAN und dem Fahrstuhl. Anhand der Bemerkungen in den Anmerkungen lässt sich schlussfolgern, dass vielen Nutzern der Bücherhalle nicht bewusst ist, dass es eine 2. Etage gibt, beziehungsweise, dass diese durch die Besucher genutzt werden darf. Diese Tatsache kann ein Nicht-Nutzen der angebotenen Dienstleistungen erklären.

Aufgrund der hohen Anzahl von Angaben „habe ich noch nicht genutzt“ bei der Zufriedenheit mit dem W-LAN kann keine gesicherte Aussage getroffen, da mit den restlichen Aussagen keine Gruppe von 100 Personen erreicht wird.

Ansonsten wurde die Ausstattung der Bücherhalle als überwiegend „zufrieden“ bewertet. Es gab zwei Ausreißer, jeweils in einen in positive als auch negative Richtung. Der positive Ausreißer war der Selbstverbucher, welcher sogar häufiger mit „sehr zufrieden“ als mit „zufrieden“ bewertet wurde. Als negativen können die Parkplätze bezeichnet werden, diese erhielten von den befragten Besuchern die schlechteste Bewertung. Zu diesem Punkt wurde bei den Anmerkungen zum Fragebogen angegeben, dass die Parkmöglichkeiten am alten Standort als praktischer angesehen wurden, da das Auto im Parkhaus des Quarree abgestellt werden und die Besucher die Bibliothek ohne weite Wege erreichen konnten.

Im Folgenden wird die Bewertung der Ausstattung der Bücherhalle Wandsbek durch die Befragten grafisch dargestellt. Anschließend werden die abgefragten Aspekte einzeln ausgewertet.

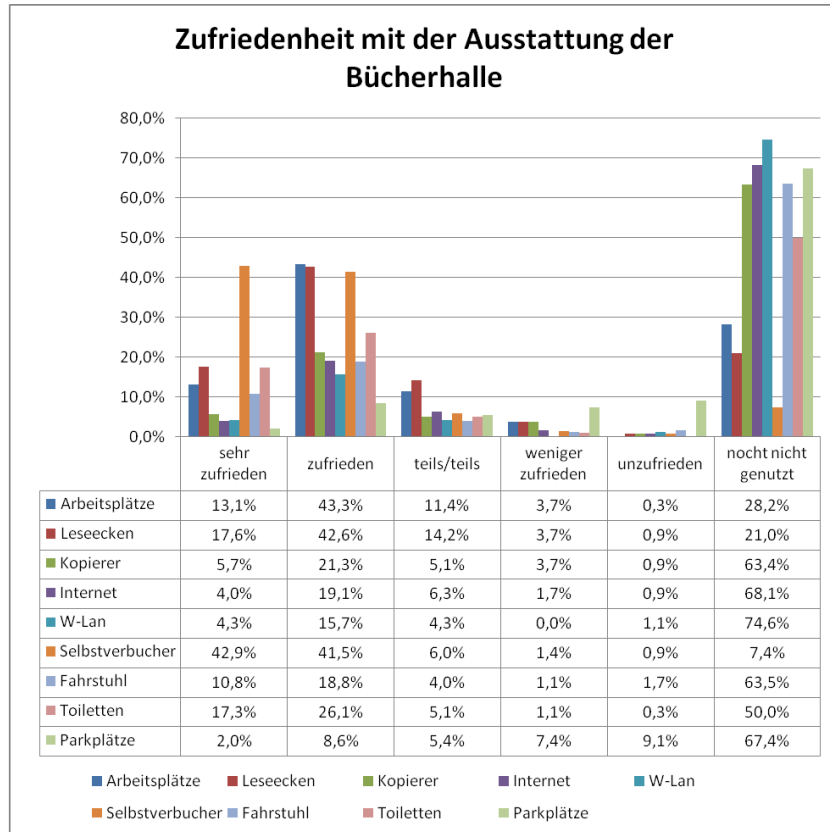


Abb. 32: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle

Arbeitsplätze und Leseecken

Die Arbeitsplätze und Leseecken in der Bücherhalle Wandsbek werden durch die Befragten in einer ähnlichen Weise bewertet, jeweils fast die Hälfte bewertete die als zufrieden und 13,1% (Arbeitsplätze) und 17,6% (Leseecken) als sehr zufrieden. Negative Bewertungen wurden nur in geringen Umfang abgegeben. Die befragten Besucher gaben bei den Arbeitsplätzen mit 28,2% und bei den Leseecken mit 21% an, diese noch nicht genutzt zu haben. Das lässt die Schlussfolgerung zu, dass die Bücherhalle von ihnen nur als Bezugsquelle für Literatur, jedoch nicht als Aufenthaltsort genutzt wird.

Im Zusammenhang mit den Lesecken und Arbeitsplätzen wurde die Zufriedenheit derjenigen untersucht, welche die Bücherhalle als Aufenthaltsort nutzen um dort zu Lesen bzw. etwas für die Schule / das Studium / die Arbeit herauszusuchen.

Die Lesecken wurden hierbei zu 45,5% mit zufrieden und zu 21,7% mit sehr zufrieden bewertet. 17,5% fielen auf teils/teils aus. Hierzu lassen sich wieder die Anmerkungen zum Mobiliar aufzählen, dass zu wenige Lesecken vorhanden sind.

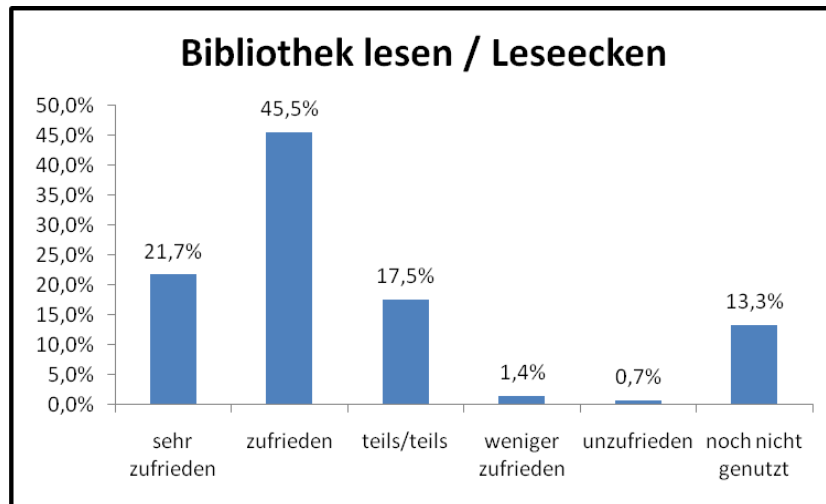


Abb. 33: Zufriedenheit mit den Lesecken nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle lesen“

Die Arbeitsplätze wurden von fast der Hälfte der ausgewählten Besuchergruppe mit zufrieden (49,1%) und zu 17% mit sehr zufrieden bewertet. Lediglich 3,8% teilten mit weniger zufrieden zu sein. Es gaben 15,9% an die Arbeitsplätze noch nicht genutzt zu haben. Dieser Wert kann diejenigen Besucher repräsentieren, welche die Bücherhalle nicht zum vor Ort arbeiten, sondern zur Informationsbeschaffung nutzen.

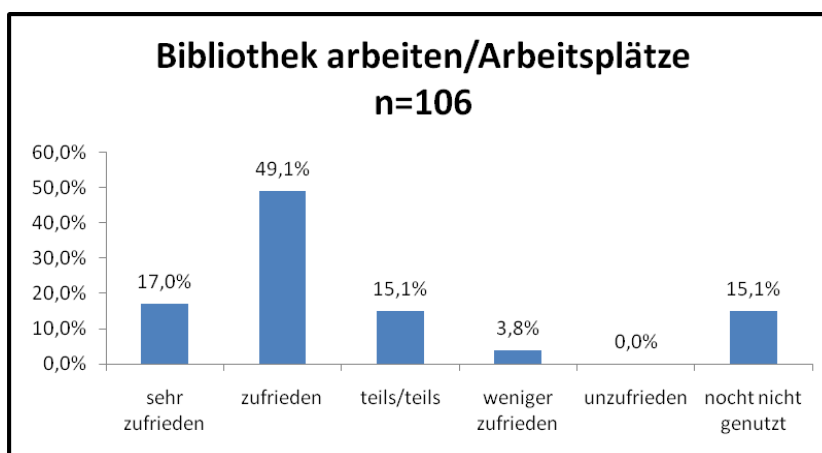


Abb. 34: Zufriedenheit mit den Arbeitsplätzen nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle etwas herausuchen“

Kopierer

Der Kopierer im 2. Obergeschoss der Bücherhalle wurde von 63,4% der Besucher noch nicht benutzt. 21,3% der befragten Stichprobe gab an, zufrieden zu sein. Etwa gleich stark mit 5,7% für „sehr zufrieden“ und 5,1% für „teils/teils“ fiel die weitere Beurteilung aus. 3,7% gaben an „weniger zufrieden“ und 0,95 % „unzufrieden“ zu sein.

Der bereitgestellte Kopierer wird von statistisch gesehen von fast 40% der Besucher der Bücherhalle Wandsbek genutzt. Das ist ein sehr hoher Wert, wenn man davon ausgeht, dass in vielen Haushalten einen PC und Scanner zu Verfügung steht.

Internet und W-LAN

Ähnlich wie die Bewertung des Kopierers gestaltete sich die der Bewertung des Internets. Hier waren 19,1% zufrieden und 4 % sehr zufrieden. Insgesamt gaben 68,1% der Befragten, dass Internet der Bücherhalle Wandsbek noch nicht genutzt zu haben.

Im Zusammenhang mit dem Internet wurde auch die Zufriedenheit mit dem in der Bücherhalle angebotenen W-LAN untersucht. Im Gegensatz zur normalen Internetnutzung ist diese frei verfügbar. Es wird lediglich eine aktuelle Mitgliedschaft bei den Hamburger Bücherhallen vorausgesetzt. Eingelogggt wird sich über die Benutzernummer und das Passwort.

Wie bereits erwähnt kam für die Bewertung des W-LANs keine gesicherte Aussage getroffen werden. Es haben 74,6 % der Befragten angegeben das W-LAN bisher noch nicht genutzt zu haben, so das für den Rest der Bewertungen keine 100 Personen zusammen kommen. Es kann deshalb nur eine Tendenz gegeben werden. So gaben 15,7 % an „zufrieden“ zu sein, jeweils 4,3 „sehr zufrieden“ beziehungsweise „teils/teils“ zufrieden und nur 1,1% waren „unzufrieden“.

Ein Grund für die geringe Auslastung des W-LANs der Bücherhalle könnte sein, dass noch nicht viele Nutzer über diesen Service Bescheid wissen. Die Bücherhalle Wandsbek war nach der Zentralbibliothek die erste Stadtteilbibliothek, in der dieses Angebot dieses eingerichtet wurde, mittlerweile wird es in allen Stadtbibliotheken angeboten^{87 88}. Während der Befragung kam es immer wieder zu Rückfragen, ob es den das W-LAN in der Bücherhalle gebe und wie man es benutzen kann. Daraus lässt sich schließen, dass noch nicht viele Nutzer über diesen Dienst Bescheid wissen. Eventuell sollte hierfür noch intensiver geworben werden. Im Weiteren war einigen Befragten, der Begriff W-LAN nicht bekannt und hat dieses auch noch nie benutzt, dies betraf vor allem ältere Teilnehmer der Befragung.

Für die Nutzung des W-LANs ist im Weiteren ein eigener Laptop Voraussetzung, auch dies könnte die geringe Nutzung erklären.

Selbstverbucher

Wie bereits erwähnt wurde der Selbstverbucher durch die befragten Besucher als am positivsten bewertet. 42,9% von ihnen waren sehr zufrieden und 41,5% zufrieden. Es gaben 7,4% an den Selbstverbucher bisher noch nicht genutzt zu haben. Bei näherer Betrachtung kommen die Hälfte der Nutzer, welche diese Antwortkategorie gewählt habe, unter anderem um in der Bücherhalle zu lesen, ein weiteres Drittel um in der Bibliothek zu schmökern.

Die weiteren befragten Personen bewerteten den Selbstverbucher mit 6% als „teils/teils“, 1,4 „weniger zufrieden“ und 0,9% als „unzufrieden“.

In den Anmerkungen zum Fragebogen finden weitere Beurteilungen zum Selbstverbucher, so werden 2 Verbuchungsplätze als zu gering angesehen. Auch wird durch die Nutzer ein eigener Verbuchungsplatz für Kinder angeregt.

Fahrstuhl

18,8% der befragten Stichprobe sind mit der Handhabung des Liftes zufrieden und 10,8% sehr zufrieden. Hierbei handelt es sich um 80% der Befragten, die eine Einschätzung zum Fahrstuhl abgaben. Insgesamt wurde von 63,5% angekreuzt, den Fahrstuhl bisher noch nicht genutzt zu haben. Die weiteren Wertungen waren 4% für teils/teils, 1,1% für weniger zufrieden und 1,7% für unzufrieden.

⁸⁷ vgl. Eröffnung Elbvororte 2009

⁸⁸ vgl. WLAN 2010

Die Benutzung des Plattformliftes gestaltete sich am Anfang und in einigen Fällen auch jetzt noch als schwierig. Um den Lift zu öffnen muss zunächst ein Schlüssel gedreht und um zu fahren der jeweilige Knopf gedrückt gehalten werden, bis der Lift die andere Etage erreicht. Dies ist vor allem für ältere Besucher kompliziert zu verstehen und führt in einigen Fällen zu Problemen. Anhand von Hinweisschildern wurde versucht die Nutzer über die Handhabung aufzuklären und besonderen Situationen hilft das Personal der Bücherhalle weiter. Aufgrund dieser Tatsache kann die Bewertung des Liftes als positiv zu bewerten.

Toiletten

26,1% der Befragten sind mit den Toiletten zufrieden und 17,3% sehr zufrieden. Wieder gab ein Großteil der Befragten an, die Toiletten noch nicht genutzt zu haben (50%), weitere 5,1 % bewerteten diese mit „teils/teils“, 1,1% mit „weniger zufrieden“ und 0,3% gaben an „unzufrieden“ zu sein. Ergänzend wurden die Toiletten durch die Nutzer als zu wenig ausgeschildert beschrieben. Erst durch Nachfragen beim Personal der Bücherhalle wurde der Standort ersichtlich, eine Ausschilderung mit Piktogrammen wird deshalb empfohlen. Weiterhin werden die Toiletten als zu klein und wenig empfunden.

Parkplätze

Die Parkplätze schlossen bei der Bewertung durch die Besucher am schlechtesten ab. Es gaben wiederum eine Mehrzahl an, diese noch nicht genutzt zu haben (67,4%), der zweithöchste Wert war bei der Antwortkategorie „unzufrieden“ (9,1%) festzuhalten. Erst dann folgten diejenigen, mit „zufrieden“ (8,6%), dicht gefolgt von „weniger zufrieden“ mit einem Wert von 7,4%. „Teils/teils“ wurde von 5,4% der Befragten angekreuzt und nur 2% waren sehr zufrieden mit der gegebenen Parksituation.

Diese Feststellungen schließen an die Auswertung der Erreichbarkeit der Bücherhalle an, auch hier hatten vor allem die Autofahrer angemerkt, mit der gegebenen Situation nicht zufrieden zu sein. Es sind zu wenige Parkplätze vor der Bücherhalle vorhanden, und diese sind auch nur für einen bestimmte Zeit belegbar.

Da von vielen Besuchern angegeben wurde, die Parkplätze noch nicht genutzt zu haben, wurde eine Untersuchung aller Autofahrer mit ihrer Zufriedenheit mit dem Parkplatzangebot durchgeführt.

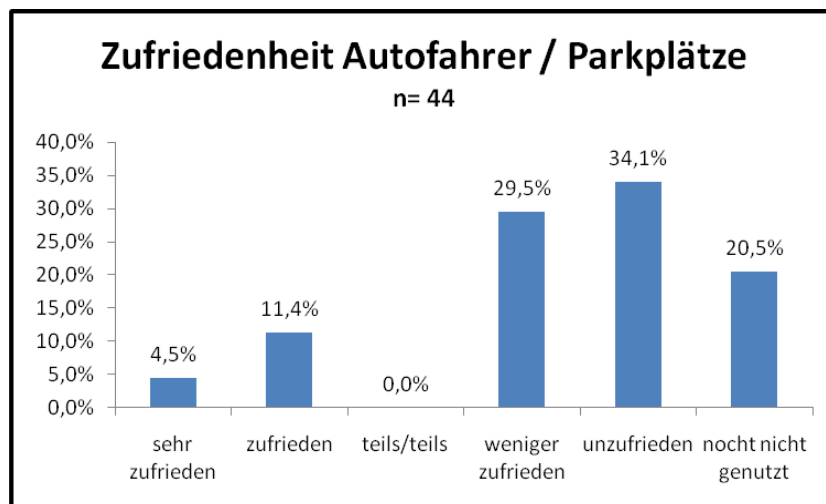


Abb. 35: Zufriedenheit derjenigen, welche die Bücherhalle mit dem Auto erreichen, mit den Parkplatzangebot

Es hatten 44 der befragte Besucher angegeben die Bücherhalle am häufigsten mit dem Auto zu erreichen. Da es sich hierbei um keine Gruppe von 100 Personen handelt können keine gesicherten Aussagen getroffen werden.

Bei der näheren Betrachtung stellt sich heraus, dass lediglich 4,5% mit den vorhandenen Parkplätzen sehr zufrieden und 11,4% zufrieden sind. Die Mehrzahl der Beurteilungen lag auf unzufrieden (34,1%), gefolgt von 29,5% für diejenigen, die weniger zufrieden sind.

20,5% der befragten Autofahrer gaben an die Parkplätze noch nicht genutzt zu haben. Die Befragten könnten diese Kategorie als Fluchtkategorie benutzt haben. Wiederum könnten sie die vorhandenen Parkplätze tatsächlich noch nicht genutzt und einen weiteren Weg zur Bücherhalle in Kauf genommen haben.

Zusätzlich zu den abgefragten Sachverhalten wurden in den Anmerkungen zum Fragebogen ergänzende Angaben zur Ausstattung der Bücherhalle gemacht. So wurde durch die Besucher angeregt Schließfächer bereitzustellen. Im Weiteren besteht der Wunsch noch einen Kaffee- oder Teeautomaten.

Ein weiterer wichtiger Punkt neben den Parkplätzen stellen bei der Ausstattung die Fahrradständer dar. Wie bereits unter dem Punkt Erreichbarkeit der Bücherhalle erwähnt, wird durch eine Vielzahl von Nutzern die Anbringung von Fahrradständern vor der Bücherhalle gewünscht.

6.2.7 Themenkomplex „Präsentation und Aufstellung der Literatur“

Die Zufriedenheit der Besucher mit den Räumlichkeiten und der Ausstattung der Bücherhalle wurde bereits untersucht. In dem Themenkomplex „Präsentation und Aufstellung der Literatur“ war es von Interesse zu erfahren, wie zufrieden die Nutzer mit der Positionierung und Präsentation der einzelnen Bestandsgruppen sind.

Gleichzeitig sollte die Zufriedenheit mit der Verteilung der Medien auf zwei Etagen und die Tauglichkeit des Leitsystems untersucht werden.

Es zählen die Fragen 15, 16, 17, 18, 19 und 20 zu diesen Themenkomplex.

Frage 15:

„Nach der neuen Aufstellung befinden sich die Romane, die Kinderbücher und die audiovisuellen Medien (CDs, DVDs, etc.) im Erdgeschoss, die Sachliteratur und die Zeitschriften bzw. Zeitungen im Obergeschoss

Wie zufrieden sind Sie mit dieser Aufteilung der Medien?“

Durch die baulichen Gegebenheiten bezog die Bücherhalle Räumlichkeiten, welche sich über zwei Etagen austreckten. Die Bestände mussten deshalb getrennt werden. Man entschloss sich, wie bereits beschrieben, die Schöne Literatur und die Audiovisuellen Medien im Erdgeschoss und die Sachliteratur im Obergeschoss aufzustellen.

Es sollte untersucht werden, wie zufrieden die Besucher mit dieser Aufteilung sind.

Es stellte sich heraus, dass der Großteil der Befragten mit der Aufteilung sehr zufrieden beziehungsweise zufrieden ist (insgesamt 84,6%).

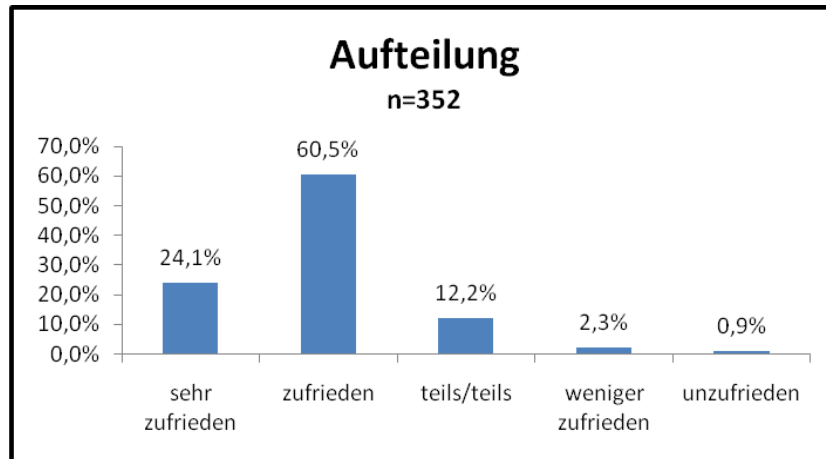


Abb. 36: Zufriedenheit mit der Aufteilung auf zwei Etagen

Korreliert man diese Angaben mit allen den Nutzern die in die Bücherhalle etwas für die Schule, Arbeit oder Studium herausuchen kommt man zu einem ähnlichen Ergebnis. Es kann daraus geschlossen werden, dass die Aufteilung und somit die Gestaltung eines Arbeitsbereiches im Obergeschoss, entfernt von der Belletristik und dem Kinder- beziehungsweise dem Jugendbereich, sehr gut angenommen wird. Die Ruhe und Abgeschlossenheit wird geschätzt.

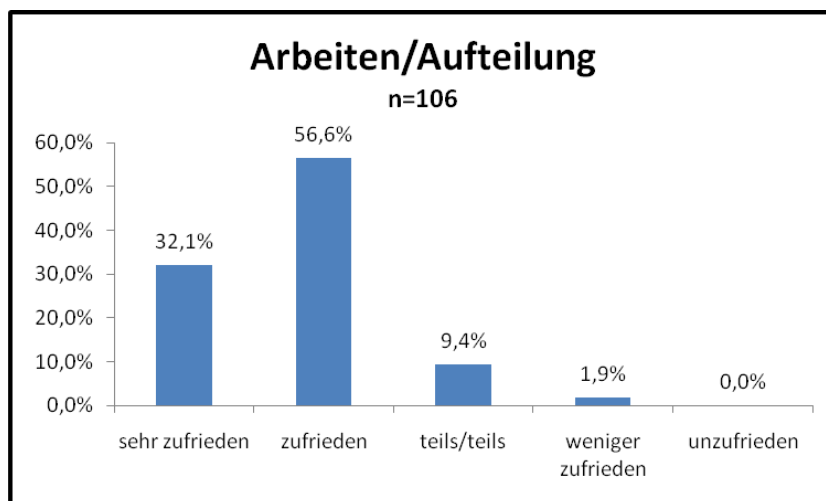


Abb. 37: Zufriedenheit mit der Aufteilung nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle etwas herausuchen“

Während der Befragung stellte sich heraus, dass einigen Besuchern nicht bekannt war, dass sich im Obergeschoss weitere Bestände der Bücherhalle zu finden sind. Aufgrund dieser Aussagen lassen sich einige der folgenden Ergebnisse erklären.

Frage 16:

„Die Jugendliteratur hat nach dem Umzug eine eigene Ecke erhalten, sie befindet sich nun näher zu den Erwachsenen-Romanen.

Für wie sinnvoll halten Sie den neuen Standort?“

Die Jugendecke bekam in der neuen Bücherhalle einen eigenen abgegrenzten Bereich. Dieser befindet sich in einiger Entfernung zu dem Kinderbereich und in der Nähe der Erwachsenen-Romane. Durch die Neugestaltung und Abgrenzung sollte den Jugendlichen ein Rückzugsbereich geschaffen werden.

Der neue Standort der Jugendecke wird von fast der Hälfte der Befragten (44,9%) als sinnvoll empfunden. Dem gegenüber stehen 27,3%, die keine Meinung zu dieser Bestandsgruppe haben. Dieses Ergebnis kann mehrere Gründe haben. Die Kategorie kann als Fluchtkategorie gesehen werden, dass heißt die Nutzer wollten nicht ihre wirkliche Meinung zu dem Thema abgeben. Zum anderen kann diese Kategorie der tatsächlichen Einstellung der Besucher entsprechen. Dies kann der Fall sein, wenn die Jugendecke keinerlei Bedeutung für die befragten Personen hat.

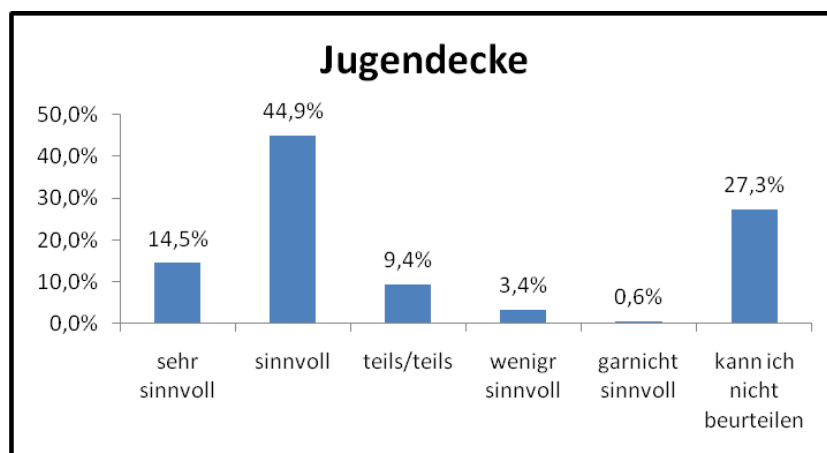


Abb. 38: Zufriedenheit mit der Positionierung der Jugendecke

Untersucht man die Meinung der Jugendliche in Beziehung auf die Jugendecke, so ergibt sich ein anderes Bild. Statistisch fanden 53% der Jugendlichen den neuen Standort sinnvoll, von fast 30% wurde er als sehr sinnvoll erachtet. Das zeigt, dass der neue Standort bei den Jugendlichen gut ankommt. Dem Wunsch der Jugendlichen nach einem eigene Bereich und Rückzugsort wurde somit entsprochen.

Als Jugendliche werden diejenigen unter 20 Jahren betrachtet, bei der Befragung entspricht das allen Teilnehmern der Altersgruppe 15-20 Jahre.

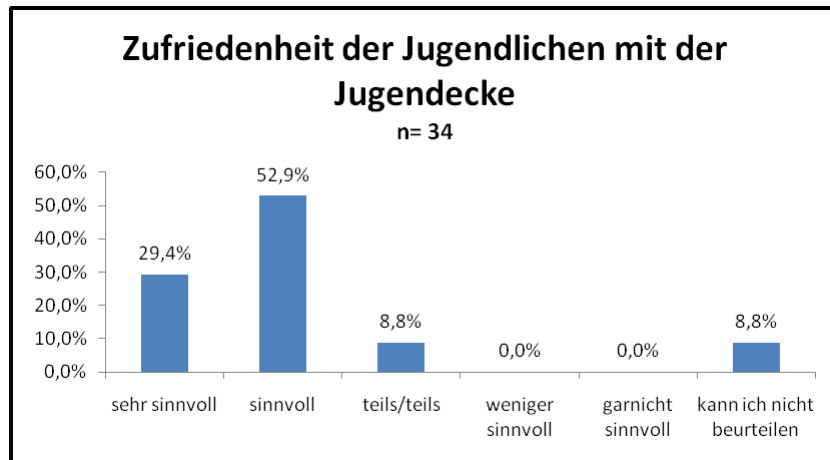


Abb. 39: Zufriedenheit mit der Positionierung der Jugendecke unter den Jugendlichen

Frage 17:

„Wie zufrieden sind Sie mit der Lage und Größe mit der Zeitschriftenlesecke in der 2. Ebene?“

Die Zeitschriftenecke wurde nach dem Umzug der Bücherhalle in das Obergeschoss verlegt. In der alten Bücherhalle hatte sie einen dunklen Platz inne. Der neue Standort ist geräumig und durch die beiden Fensterfronten im Obergeschoss auch hell. Mit der Frage 17 sollte die Zufriedenheit mit der Lage und Größe der Zeitschriftenecke erhoben werden.

Sie wurde mit 28,7% als zufrieden bewertet, weitere 8,8% waren sehr zufrieden. Keiner der Befragten war unzufrieden mit der Lage und Größe des Bereichs, einzig 2,3% waren weniger zufrieden.

Aufgrund der Tatsache, dass einigen Besuchern der die 2. Etage nicht bekannt war, lässt sich die Ausprägung der Kategorie „habe ich noch nicht genutzt“ erklären. Diese ist mit 50,9% hervorstechend. Es kann somit davon ausgegangen werden, dass diese Kategorie in vielen Fällen nicht als Fluchtkategorie genutzt wurde, sondern die tatsächliche Meinung der Besucher widerspiegelt. Das könnte ein Hinweis darauf sein, dass das Leitsystem der Bücherhalle nicht ausreichend ausgebaut ist. Eine weitere Möglichkeit wäre, dass die Befragten nicht das Verlangen hatten, diesen Bereich zu nutzen.

Um herauszufinden, warum die Zeitschriftenecke bei den Besuchern wenig bekannt ist, sollte für diesen Bereich eine Nachuntersuchung durchgeführt werden. Durch eine anschließende Untersuchung lässt sich ebenfalls herausfinden, was verbessert werden muss um auch den Teil/teils-Zufriedenen und Weniger-Zufriedenen entgegenzukommen.

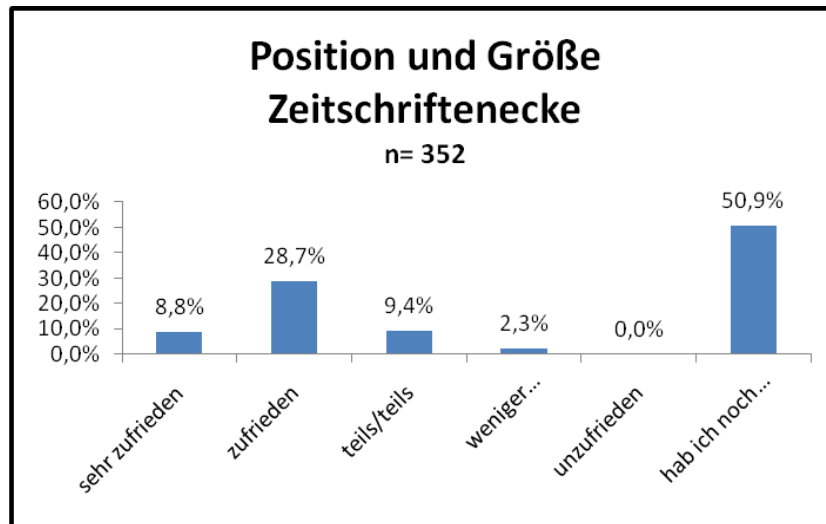


Abb. 40: Zufriedenheit mit Lage und Größe der Zeitschriftenecke

Frage 18:

„Wie gut gefällt Ihnen der neugestaltete Bereich für die Kinderliteratur?“

In vielen neugestalteten Bücherhallen wurde der Kinderbereich besonders mit Farben und Formen hervorgehoben. Das wurde auch in der Bücherhalle Wandsbek durch die Künstlerin Dorothea Senger umgesetzt. Es sollte untersucht wie gut die Idee und Umsetzung einer Atlantis-Atmosphäre bei den Besucher ankommt.

Es stellte sich heraus, dass der Kinderbereich überwiegend als sehr gut (26,1%) und gut (34,9%) beurteilt wurde. Als Schlecht beziehungsweise sehr schlecht wurde der Kinderbereich nur durch 3 Personen (zusammen 0,9%) bewertet. 4,4% bewerteten ihn mit der Mittelkategorie teils/teils.

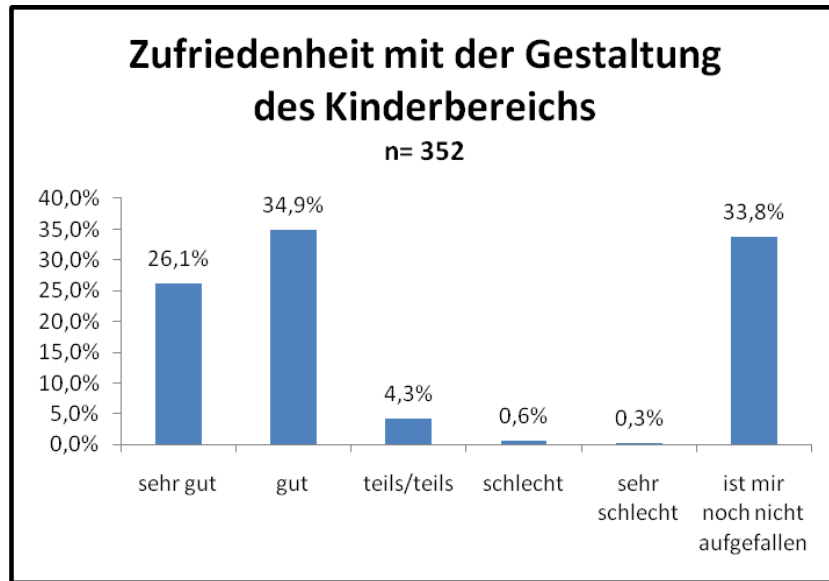


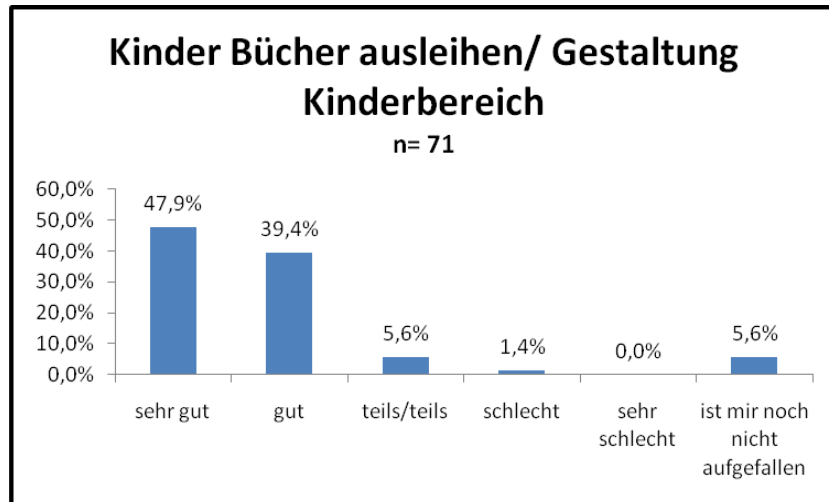
Abb. 41: Zufriedenheit mit Gestaltung des Kinderbereichs

Auch bei dieser Frage gab es wieder eine auffällig hohe Anzahl von Nennungen zu „ist mir noch nicht aufgefallen“, mit 33,8%. Dies kann wieder als Fluchtkategorie gewertet werden, oder als tatsächliche Meinung.

Da es in dieser Befragung nicht die Möglichkeit gab die direkte Zielgruppe, die Kinder, zu befragen, sollten stellvertretend die Antworten der Besucher untersucht werden, die in die Bücherhalle kommen, um Medien für ihre eigene Kinder auszusuchen und auszuleihen.

Aus diesem Grund wurde eine Korrelation der Daten zwischen der Bewertung des Kinderbereichs und derjenigen durchgeführt, die in die Bibliothek kommen um Kindermedien auszuliehen.

Es stellt sich heraus, dass die Kategorien sehr gut und gut am häufigsten vertreten sind. Im Gegensatz zur vorherigen Darstellung gibt es nur einen geringen Ausschlag zu „ist mir noch nicht aufgefallen“ (5,6%). Genauso viele Befragte gaben hier teils/teils an. 1,4%, das entspricht einer Person, gab an den Bereich als schlecht zu empfinden.



**Abb. 42: Zufriedenheit mit Gestaltung des Kinderbereichs,
nach Besuchsgrund „etwas für mein Kind ausleihen“**

Für die Erhebung zur Zufriedenheit mit dem Kinderbereich wird eine Nachuntersuchung angeregt. Im Speziellen ist es hier von Interesse die Meinung der Kinder über den für sie eigens geschaffenen Bereich zu erheben. Dafür ist ein kindgerechter Fragebogen notwendig.

Frage 19:

„Wie zufrieden sind sie mit der Positionierung des Kinderbereichs in der Nähe der Romane“

Die Kinderliteratur wurde bei der Gestaltung der neuen Bücherhalle im hinteren Bereich der Bibliothek untergebracht. Sie schließt sich aus Platzgründen direkt an Bereich der Erwachsenen Romane an. Es war von Interesse zu erfahren, wie dieser Standort durch die Nutzer angenommen wird.

34,1% der Befragten gaben an, dass sie mit der Position des Kinderbereichs zufrieden sind, 7,1% waren sehr zufrieden. Der Standort wurde mit 5,1% als weniger zufrieden und 1,7% als unzufrieden bewertet. Als teils/teils bewertete ihn 11,9% der befragten Stichprobe.

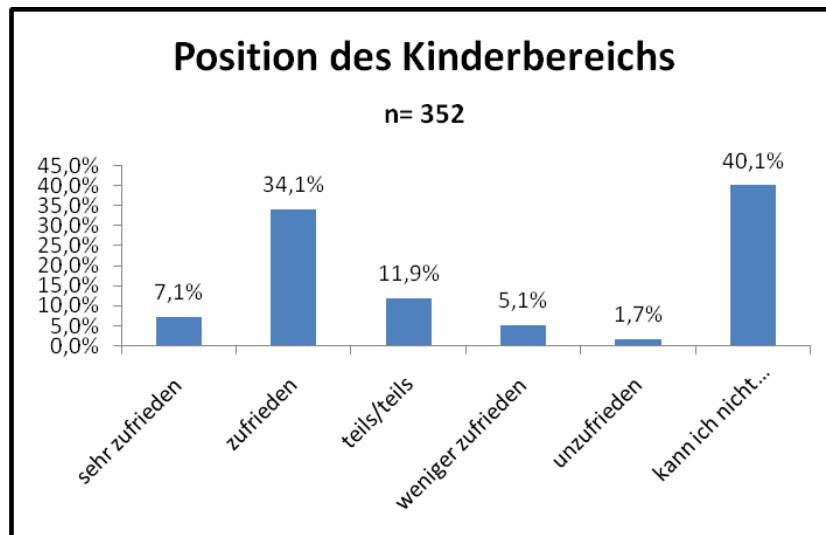


Abb. 43: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs

Um herauszufinden warum der Ausschlag bei „kann ich nicht beurteilen“ so hoch ist, er lag mit 40,1% höher als eine andere der möglichen Kategorie, wurden an dieser Stelle die Aussagen zur Position des Kinderbereichs mit denen des Besuchszwecks korreliert.

Es wurde angenommen, dass die Lage des Kinderbereiches bei Erwachsenen die in die Bücherhalle kommen um zu stöbern, in der Bücherhalle zu lesen oder nur um Bücher auszuleihen als ungünstig bewertet wird. Sie könnten sich eventuell durch die Lautstärke im Kinderbereich gestört fühlen.

Im Vergleich dazu wurden die Bewertungen derjenigen entgegengesetzt, die kommen, um Medien für ihre Kinder auszuleihen.

Die Annahme, dass Nutzer die mit dem Wunsch kommen in der Bücherhalle Medien für ihre Kinder auszuleihen, den Standort als zufrieden bewerten, wurde bestätigt. Dass sich die anderen gestört fühlen oder die Nähe zu den Romanen als ungünstig empfinden, stellte sich nicht heraus.

Es wurde hierbei die Kategorie „kann ich nicht beurteilen“ als Meinung angegeben. Hieraus lässt sich schließen, dass die Nähe des Kinderbereichs zu den Romanen nicht auffällt, was darauf schließen lässt, dass er nicht als störend empfunden wird.

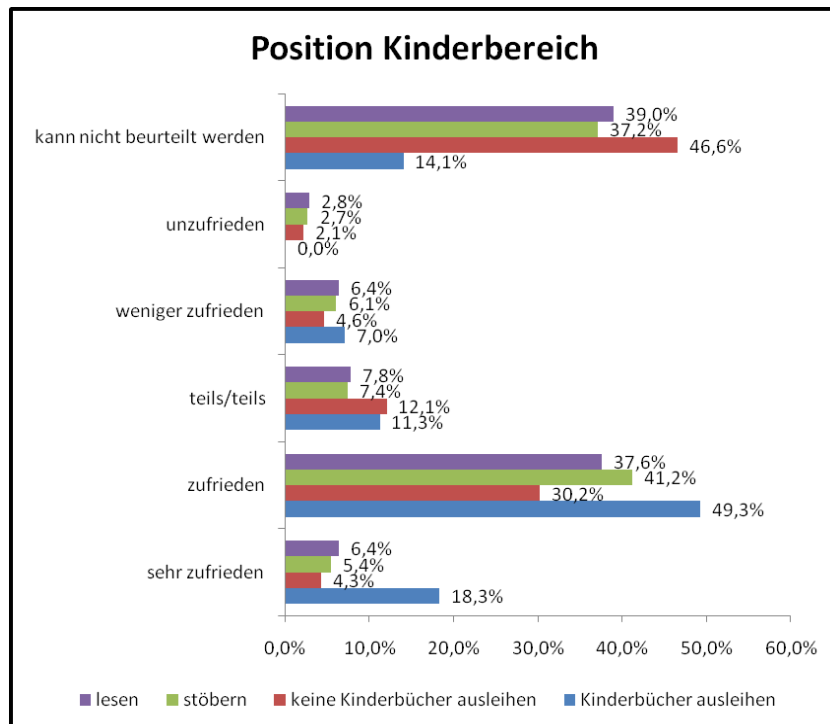


Abb. 44: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs nach ausgewählten Besuchszwecken

Im Allgemeinen wurde die Kinderecke als gut bewertet. Die Gestaltung des Bereiches kommt bei allen befragten Besuchern gut bis sehr gut an und die Positionierung wird ebenfalls als zufriedenstellend eingeschätzt.

In den Anmerkungen fanden sich hierzu Bemerkungen. Die Nähe zu den Romanen wurde von einigen Besuchern ausdrücklich geschätzt, da sie so die Kinder im Auge behalten können.

Es gab jedoch auch negative Punkte. So gab es den Hinweis, dass die grünen Sitzkissen leicht kippen und deshalb nicht für den Kinderbereich geeignet sind. Ein anderer Nutzer wünscht sich eine Glaswand, um die Kinderecke von den restlichen Bereichen der Bücherhalle abzugrenzen.

Frage 20:

„Ist die bisherige Beschriftung an den Regalen für Sie ausreichend, um das zu finden, was Sie suchen (Leitsystem?)“

Im Zuge des Umzuges musste das Leitsystem der Bücherhalle überarbeitet werden. Es wurden neue Hinweisschilder angebracht. Im Rahmen der Umfrage sollte erhoben werden, ob die bis-

herige jetzige Beschilderung als ausreichend angesehen wird, oder ob sie überarbeitet und erweitert werden muss.

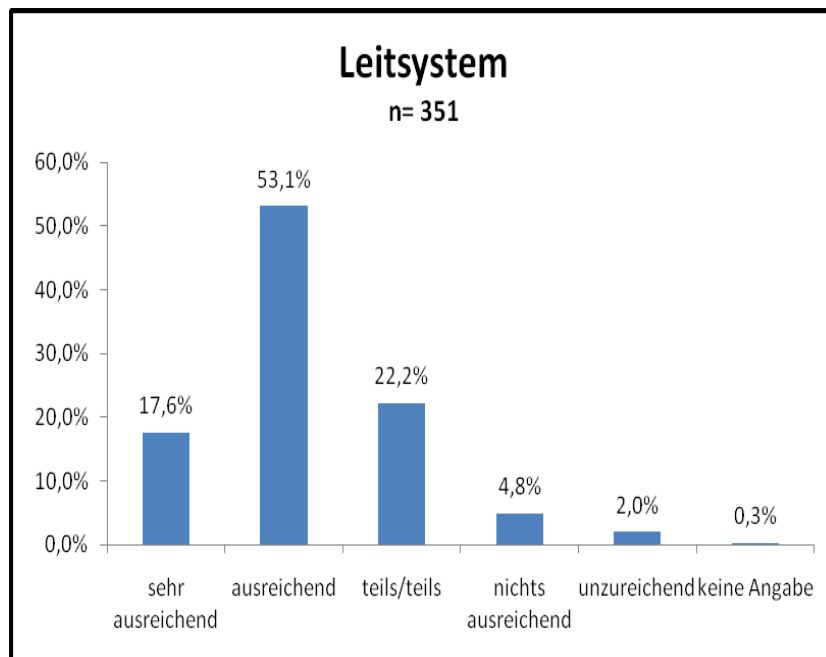


Abb. 45: Einschätzung der Vollkommenheit des Leitsystems

Die Beschriftung der Regale in der Bücherhalle Wandsbek wurde von über der Hälfte der Befragten als ausreichend beziehungsweise sehr ausreichend bewertet. Statistisch gesehen wurde das Leitsystem von fast einem Viertel als teils/teils ausreichend bewertet, was darauf hindeutet, dass es grundsätzlich noch Verbesserungsbedarf gibt. Dies bestätigen auch die 4,8% für nicht ausreichend und 2,0% für unzureichend. In einem Fall wurde zu dem Leitsystem keine Angabe gemacht.

Obwohl das Leitsystem der Bücher von über der Hälfte der Befragten als ausreichend bewertet wurde, gab es in den Anmerkungen zum Fragebogen eine Vielzahl von Verbesserungswünschen.

So wurden hier auch explizit darauf hingewiesen, dass auf die Literatur in der 2. Ebene mehr aufmerksam gemacht werden sollte. Es wurde ebenfalls angeregt eine ähnliche Ausschilderung der Sachgruppen vorzunehmen wie sie in der Zentralbibliothek besteht. Dort wird anhand von Hinweisschildern die Aufstellung der Bestandsgruppen auf den einzelnen Ebenen grafisch dargestellt.

Im Weiteren wurde die Regalbeschriftung kritisiert. Die Ausschilderung der Belletristik wurde als nicht durchschaubar und unzureichend bezeichnet. Außerdem wurde angemerkt, dass das Alphabet der Romanbestände unübersichtlich angeordnet ist.

Durch Sehbehinderte wurde die Ausschilderung der Medien als zu klein beurteilt.

7. Schlussfolgerung

Mit der Befragung in der Bücherhalle Wandsbek sollte festgestellt werden wie das neue Bibliotheksgebäude durch die Besuchern der Bücherhalle angenommen wird und ob diese ihrer Funktion als Aufenthaltsort gerecht werden kann.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Bücherhalle mit den neuen Räumlichkeiten auf die Bedürfnisse seiner Nutzer eingeht. Die Räumliche Atmosphäre in der Bücherhalle wurde von den Befragten als sehr angenehm beschrieben. Vor allem die Sauberkeit, Beleuchtung und Temperatur wurden überdurchschnittlich positiv beurteilt.

Im Besonderen die Arbeitsbereiche im Obergeschoss wurden als sehr zufriedenstellend beurteilt. Die Besucher schätzen die dortige Ruhe, um dort zu Arbeiten und in den Beständen der Bücherhalle zu recherchieren.

Im Erdgeschoss hingegen gibt es laut Angaben der befragten Besucher noch einigen Verbesserungsbedarf. So wird die Regalaufstellung als zu eng empfunden. Außerdem fehlen den Besuchern gemütliche Sitz- und Lesecken, in die sich zurückgezogen werden kann.

Aufgrund der Einschätzung, dass das Erdgeschoss zu wenig Platz bietet, sollten die Überlegungen den Jugendbereich eventuell in das Obergeschoss zu verlegen noch einmal aufgegriffen werden. So könnten potentielle Flächen für Sitz- und Lesecken geschaffen werden.

Während der Befragung stellte sich heraus, dass bei einigen Fragen zur Ausstattung der Bücherhalle und zu Präsentation der Medien durch die befragten Besucher häufig die Antwortkategorie „habe ich noch nicht genutzt“ oder „ist mir noch nicht aufgefallen“ gewählt wurde. Dieses trifft vor allem auch auf angebotene Dienstleistungen, wie das Internet, das WLAN und den Kopierer zu, welche von vielen Besuchern noch nicht genutzt wurden. Es wird hierzu angeregt, eine Nachuntersuchung zu diesen Punkten vorzunehmen. Es sollte dabei festgestellt werden, warum einige Dienstleistungen nicht in Anspruch genommen werden.

Ein vermuteter Grund könnte das in der Bücherhalle vorhandene Leitsystem sein. Es wird daher angeregt dieses zu überarbeiten und eventuell offensiver auf die vorhandenen Dienstleistungen hinzuweisen.

Trotzdem die Öffnungszeiten der Bücherhalle von den befragten Besuchern als zufriedenstellend beurteilt wurden, sollte über Umgestaltungen nachgedacht werden. Durch viele Nutzer, welche zufrieden waren, wurden zusätzliche Veränderungen angeregt. Da eine Erweiterung der Öffnungszeiten sich aufgrund des Etats und der personellen Situation als schwierig darstellen könnte, sollte über Alternativen nachgedacht werden. So wäre es denkbar, die Arbeitsabläufe innerhalb der Bücherhalle zu überdenken. Hierzu sollte die Mitarbeiter der Bücherhalle mit einbezogen werden, den sie wissen am Besten an welchen Punkten Veränderungen in den Arbeitsabläufen notwendig und sinnvoll sind.

Weitere Kritikpunkte liegen bei vielen Besuchern in der Erreichbarkeit des neuen Standortes. Der vorherige Standort im Einkaufszentrum Wandsbek Quarree war vor allem bei schlechtem Wetter mit den öffentlichen Verkehrsmitteln und durch die Unterführung angenehmer zu erreichen. Auch Autofahrer bemängelten die wenigen vorhandenen Parkplätze vor der Bücherhalle. Einen weiteren Mangel stellten die nicht vorhandenen Fahrradständer dar. Mit der Schaffung von Fahrradstellplätzen, sowie einer Ausschilderung von Parkplätzen in der näheren Umgebung der Bücherhalle könnten den vorhandenen Problemen entgegengewirkt werden.

Von weiterem Interesse war es, das Empfinden des Umzuges bei den Nutzern zu erheben. Die Vorbereitungen während den Öffnungszeiten wurden von nur wenigen Besuchern registriert und noch weniger fühlten sich durch diese gestört. Auch die Informationsvermittlung verlief sehr gut. Hierbei fiel besonders auf, dass die materiellen Informationsmittel wie Flyer und Plakate, sowie die persönliche Auskunft durch die Mitarbeiter der Bücherhalle eher wahrgenommen wurden, als die Informationsvermittlung über das Internet. Im Gesamten fühlten sich die Besucher durch den Umzug in ihrem Ausleihverhalten kaum beeinträchtigt und nutzten während der Schließzeit andere Bücherhalle oder nahmen die längere Ausleihzeit für Medien in Anspruch.

Anhand der durchgeführten Befragung sollte zusätzlich zum Schwerpunkt der Befragung erhoben werden, welches Einzugsgebiet die Bücherhalle erreicht. Ein wichtiger Punkt bei der Standortwahl stellte die Nähe zum Nachbarbezirk Dulsberg dar, deren Bücherhalle im Jahre 2004 geschlossen wurde. Diese Wahl hatte sich bestätigt, die Dulsberger stellen die drittgrößte

Nutzergruppe der Bücherhalle Wandsbek. Um zu erfahren wie viele von ihnen aus der alten Dulsberger Bücherhalle in die Wandsbeker Allee wechseln müsste in einer späteren Befragung untersucht werden.

Insgesamt kann ausgesagt werden, dass die Besucher der Bücherhalle Wandsbek aus jedem Hamburger Bezirk kommen. Die Bücherhalle wird somit ihrem Ruf als einer der großen Zweigbibliothek nach der Zentralbibliothek gerecht.

Neben den im Mittelpunkt stehenden Aspekt, der Zufriedenheit der Besucher dem neuen Bibliotheksgebäude der Bücherhalle, wurden zusätzliche interessante Informationen von den befragten Besuchern in Erfahrung gebracht.

Diese ergaben sich vor allem aus den Anmerkungen zum Fragebogen. Es kam zu einigen Bemerkungen zu den Mitarbeitern der Bücherhalle Wandsbek. Insgesamt konnten 24 gezählt Nennungen werden, die sowohl positiv als auch negativ ausfielen. Darüber hinaus wurden 26 Bemerkungen zum Bestand der Bücherhalle abgeben.

In beiden Fällen wäre es sinnvoll eine Nachuntersuchung durchzuführen. In Zusammenhang mit dem Bestand der Bücherhalle könnten Nutzungsverhalten und Kundenwünsche erhoben werden. Der Bestand könnte folglich an die Kunden und Besucher angepasste und somit die Qualität des Bestandes verbessert werden.

Bei der Auswertung der freien Antworten waren auffällig viele negative Bemerkungen abgegeben worden. 87 der 130 Anmerkungen sprachen einen negativen Umstand an beziehungsweise bemängelten eine Situation. Dem gegenüber standen ebenfalls lobende Worte zum Bestand, den Räumlichkeiten und den Mitarbeitern der Bücherhalle Wandsbek.

Im Großen und Ganzen kann gesagt werden, dass die neue Bücherhalle bei seinen Kunden sehr gut ankommt. Vor allem die guten Bedingungen, um in der Bibliothek zu Arbeiten unterstreichen die Bücherhalle als Aufenthaltsort für seine Besucher. Dieses bestätigt außerdem den Schwerpunkt der Bücherhalle, dem Nutzer aus allen Wissensgebieten aktuellen und in einem angemessenen Umfang Medienbestände zur Verfügung zu stellen.

Die Bücherhalle hat mit ihrem neuen Standort gewonnen, was sowohl auf neuangemeldete Nutzern, als auch auf die Attraktivität der Räumlichkeiten zutrifft.

8. Literaturverzeichnis

Bezirk Wandsbek 2009

INIXMEDIA GMBH [HRSG. IM AUFTRAGE DES BEZIRKES WANDSBEK]: *Der Bezirk Wandsbek : Informationen 2009/2010*. 4. Aufl. - 80 S. - URL:

<http://www.hamburg.de/contentblob/1136042/data/wandsbek-broschuere-2009-02-04.pdf>
[Abruf: 2010-08-13]

Bischoff-Kümmel 1994

BISCHOFF-KÜMMEL, Gudrun ; KOLLMANN, Karin ; LAUBACH, Gudrun ; MEINCKE, Karsten ; SCHNOOR, Heidi ; SCHWEMER-MARTIENßEN, Hella: *Gründe für die Ausleihsteigerung im Jahre 1993: Befragung zur Zufriedenheit mit dem Medienangebot und den Dienstleistungen der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen*. Hamburg : Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen, 1994

Diekmann 2009

DIKMANN, Andreas: *Empirische Sozialforschung : Grundlagen, Methoden, Anwendung*. 20. Aufl. Reinbek bei Hamburg : Rowohlt Taschenbuch Verl., 2009. – ISBN 978-3-499-55678-4

Eröffnung 2009

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN: *Bücherhalle Wandsbek feiert Eröffnung am neuen Standort*. – URL:

http://www.buecherhallen.de/aw/home/standortliste/wandsbek/umzug_buecherhalle_wandsbek/~kcd/eroeffnung_wandsbek/ [Abruf: 18-10-2010]

Eröffnung Elbvororte 2009

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN: *Eröffnung Bücherhalle Elbvororte*. - URL:

<http://www.buecherhallen.de/aw/home/standortliste/elbvororte/~jyf/eroeffnung/> [Abruf: 12-11-2010]

Fansa 2009

FANSA, Jonas: *Bibliotheksdesign : zur gestalterischen Verantwortung im bibliothekarischen Raum*. In: Hauke, Petra (Hrsg.): *Bibliotheken bauen und ausstatten : mit einem Geleitwort von Prof. Eckhard Gerber, Architekt BDA DWB*. – Bad Honnef : BOCK + HERCHEN Verl., 2009. – ISBN 978-3-88347-267-6

Fink 2010

FINK, Hans-Jürgen: *Schließen oder seltener öffnen?*. In: *Hamburger Abendblatt* vom 02.09.2010 [online]. - URL: <http://www.abendblatt.de/hamburg/article1650095/Schliessen-oder-seltener-oeffnen.html> [Abruf: 23-11-2010]

Gallus 1998

GALLUS, Alexander ; LÜHE, Marion: *Öffentliche Meinung und Demoskopie*. Opladen : Leske + Budrich, 1998 (Beiträge zur Politik und Zeitgeschichte). ISBN 3-8100-2063-X

Geschichte Bücherhalle Wandsbek 2010

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN: *Geschichte und Entwicklung der Bücherhalle Wandsbek*. – URL:

http://www.buecherhallen.de/aw/home/standortliste/wandsbek/~fdi/wandsbek_geschichte/

[Abruf: 03-12-2010]

Hengst 2010

HENGST, Michael: *Interview*. Hamburg 2010-11-25. – unveröffentl. Quelle

Hoeb4u 2010

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN: *Bücherhalle Wandsbek [Unsere HOEB4U Ecke]*.

URL: <http://www.buecherhallen.de/go/id/iin/> [Abruf: 20-11-2010]

Holm 1991

HOLM, Kurt (Hrsg.): *Die Befragung 1 : Der Fragebogen – die Stichprobe*. 4. Aufl. Tübingen : Francke, 1991. (Uni-Taschenbücher ; 372) – ISBN 3-7720-1707-X

Homburg 2003

HOMBURG, Christian: *Kundenzufriedenheit : Konzepte – Methoden – Erfahrungen*. 5. überarb. Aufl. Wiesbaden : Gabler, 2003. – ISBN 3-409-53785-6

Jahresbericht 2009

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN [Hrsg.]: *Jahresbericht 2009 : Bücherhalle Wandsbek/S*. – unveröffentl. Quelle – befindet sich in Anlage 10

Kibi 2010

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN: *Bücherhalle Wandsbek [Unsere KiBi]*. - URL:

<http://www.buecherhallen.de/go/id/hdh/> [Abruf: 20-11-2010]

Kinzel 2000

KINZEL, Melanie: *Die Bücherhalle Harburg : Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Befragung zur Kundenzufriedenheit*. Hamburg : Fachhochschule, Fachbereich Bibliothek und Information, 2000. - unveröffentlicht

Kirchhoff 2010

KIRCHHOFF, Sabine ; KUHNT, Sonja ; LIPP, Peter ; SCHLAWIN, Siegfried: *Der Fragebogen : Datenbasis, Konstruktion und Auswertung*. 5. Aufl. Wiesbaden : VS Verl. für Sozialwiss., 2010. ISBN 978-3-531-16788-6

Matthies 2010

MATTHIES, Michaela: *Interview*. Hamburg 2010-09-14. – unveröffentl. Quelle
– die Gesprächsnotizen befinden sich in Anlage 6

Porst 2008

PORST, Rolf: *Fragebogen : ein Arbeitsbuch*. Wiesbaden : VS Verl. für Sozialwiss., 2008. ISBN 978-3-531-15178-6

Raab-Steiner 2008

RAAB-STEINER, Elisabeth ; BENESCH, Michael: *Der Fragebogen : von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. Wien : Facultas.wuv, 2008. – ISBN 978-3-8252-8406-0

Schellen 2010

SCELLEN, Petra: *Angriff auf die Substanz*. In: TAZ vom 05.10.2010 [online]. – URL: <http://www.taz.de/1/nord/hamburg/artikel/1/angriff-auf-die-substanz/> [Abruf: 23-11-2010]

Schnell 1999

SCHNELL, Rainer ; HILL, Paul B. ; ESSER, Elke: *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 6. völlig überarb. und erw. Aufl. München [u.a.] : Oldenbourg, 1999. – ISBN 3-486-25043-4

Schröder 1998

SCHRÖDER, Sabine: *Der Standortwechsel der Bücherhalle Altona : Besucher- und Mitarbeiterbefragung anlässlich des Standortwechsels der Bücherhalle Altona in das Einkaufszentrum Mercado*. Hamburg : Fachhochschule, Fachbereich Bibliothek und Information, 1998. - unveröffentlicht

Stachnick 1995

STACHNIK, Ingeborg: *Besucherbefragung in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995. – ISBN 3-87068-482-8

Stadtteil-Profile 2008

STATISTISCHES AMT FÜR HAMBURG UND SCHLESWIG-HOLSTEIN [Hrsg.]: *Hamburger Stadtteil-Profile 2008*. (NORD.regional ; Bd. 5). URL: http://www.statistik-nord.de/uploads/tx_standocuments/NR05_Stadtteil-Profile_HH_2008_01.pdf [Abruf: 2011-01-02]

Statistisches Amt 2009

STATISTISCHES AMT FÜR HAMBURG UND SCHLESWIG HOLSTEIN [Hrsg.]: *Bevölkerungsstand und –entwicklung in den Hamburger Stadtteilen 2008*. (Statistische Berichte). URL: http://www.statistik-nord.de/uploads/tx_standocuments/A_I_1_j08_H.pdf [Abruf: 2010-08-13]

Terminplan 2009

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN [Hrsg.]: *Terminplan : Umzug S.* – unveröffentl. Quelle – befindet sich in Anlage 9

WLAN 2010

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN: *WLAN in allen Bücherhallen.* - URL: <http://www.buecherhallen.de/go/id/kfi/> [Abruf: 13-12-2010]

Anlage 1: Codeplan

NUTZUNGSVERHALTEN

A1

1. Warum besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?
(Mehrfachnennungen möglich)

<input type="radio"/> Um zu lesen (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, etc.)	=1
<input type="radio"/> Um für mich Medien zu entleihen bzw. zurückgeben	=2
<input type="radio"/> Um für mein Kind Medien zu entleihen bzw. zurückzugeben	=3
<input type="radio"/> Um für die Schule / das Studium / die Arbeit etwas heraus zu suchen	=4
<input type="radio"/> Um Auskünfte und Informationen zu erhalten	=5
<input type="radio"/> Um das Internet nutzen	=6
<input type="radio"/> Um mich mit anderen zu treffen	=7
<input type="radio"/> Um zu Stöbern	=8
<input type="radio"/> Um das Veranstaltungsangebot zu Nutzen	=9
<input type="radio"/> Sonstiges	=10

Keine Antwort = 99

A2

2. Wie oft besuchen Sie die Bücherhalle?

<input type="radio"/> Ich bin heute zum ersten Mal hier	=1
<input type="radio"/> Weniger als einmal im Monat	=2
<input type="radio"/> Einmal im Monat	=3
<input type="radio"/> Mehrmals im Monat	=4
<input type="radio"/> Einmal die Woche	=5
<input type="radio"/> Mehrmals in der Woche	=6

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

INFORMATION UND UMGANG DER NUTZER WÄHREND DER VORBEREITUNGEN UND WÄHREND DES UMZUGES IM OKTOBER 2009

B1

3. Nutzten Sie die Bücherhalle Wandsbek schon an ihrem alten Standort im Quarree Einkaufszentrum Wandsbek-Markt?

<input type="radio"/> Ja	=1
<input type="radio"/> Nein (weiter mit Frage 8)	=2

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

B2

4. Wie wurden Sie auf den Umzug der Bücherhalle aufmerksam?
(Mehrfachnennungen möglich)

<input type="radio"/> Durch die ausgelegten Flyer	=1
<input type="radio"/> Durch Plakate und Aushänge	=2

<input type="radio"/> Durch Informationen im Internet	=3
<input type="radio"/> Durch Hinweise der Mitarbeiter	=4
<input type="radio"/> Durch Hinweise in der Presse	=5
<input type="radio"/> Gar nicht	=6
<input type="radio"/> Sonstiges	=7

Keine Antwort = 99

B3

5. Haben Sie von den Umzugsvorbereitungen während Ihres Besuches in der Bücherhalle etwas mitbekommen?

<input type="radio"/> Ja	=1
<input type="radio"/> Nein (weiter mit Frage 7)	=2

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

B4

6. Fühlten Sie sich während Ihres Besuches in der Bücherhalle durch die Vorbereitungen gestört?

<input type="radio"/> Sehr	=1
<input type="radio"/> Wenig	=2
<input type="radio"/> Gar nicht	=3

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

B5

7. Wie hat die 3-wöchige Schließung der Bücherhalle während des Umzuges Ihr Nutzungs- und Ausleihverhalten beeinflusst?
(Mehrfachnennungen möglich)

<input type="radio"/> Ich habe während der Schließzeit eine andere Bücherhalle genutzt	=1
<input type="radio"/> Ich habe die 6-wöchige Ausleihfrist genutzt und mir im Vorherein mehr Bücher und / oder andere Medien ausgeliehen	=2
<input type="radio"/> Ich habe während der Schließzeit keine Bücherhalle genutzt	=3
<input type="radio"/> Sonstiges	=4

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

ERREICHBARKEIT DER BÜCHERHALLE

C1

8. Auf welchem Weg erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte nur ein Kreuz machen)

<input type="radio"/> Zu Fuß	=1
<input type="radio"/> Mit dem Fahrrad	=2
<input type="radio"/> Mit dem Öffentlichen Personennahverkehr (U-Bahn, S-Bahn, Bus, etc.)	=3
<input type="radio"/> Mit dem Auto	=4

RÄUMLICHE ATMOSPHERE UND AUSSTATTUNG

E1

13. Wie zufrieden sind sie mit den neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen)

		=1 Sehr zufrieden	=2 Zufrieden	=3 Teils/teils	=4 Weniger zufrieden	=5 unzufrieden
E1_1	Beleuchtung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E1_2	Temperatur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E1_3	Ruhe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E1_4	Platz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E1_5	Mobiliar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E1_6	Gemütlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E1_7	Sauberkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

E2

14. Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung des neuen Gebäudes der Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen)

		=1 Sehr zufrieden	=2 Zufrieden	=3 Teils/teils	=4 Weniger zufrieden	=5 unzufrieden	=6 Habe ich noch nicht genutzt
E2_1	Arbeitsplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_2	Lesecken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_3	Kopierer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_4	Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_5	W-LAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_6	Selbstverbucher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_7	Fahrstuhl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_8	Toiletten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2_9	Parkplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

PRÄSENTATION UND AUFSTELLUNG DER LITERATUR

F1

15. Nach der neuen Aufstellung befindet sich die Romane, die Kinderbücher und die audiovisuellen Medien (CDs, DVDs, etc.) im Erdgeschoss, die Sachliteratur und die Zeitschriften bzw. Zeitungen im Obergeschoß. Wie zufrieden sind Sie mit dieser Aufteilung der Medien?

Sehr zufrieden	=1
Zufrieden	=2
Teilweise zufrieden	=3
Weniger zufrieden	=4
Unzufrieden, _____	=5

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

F2

16. Die Jugendliteratur hat nach dem Umzug eine eigene Ecke erhalten, sie befindet sich nun näher zu den Erwachsenen-Romanen.
Für wie sinnvoll halten Sie den neuen Standort.

Sehr sinnvoll	=1
Sinnvoll	=2
Teilweise sinnvoll	=3
Wenig sinnvoll	=4
Gar nicht sinnvoll	=5
Kann ich nicht beurteilen	=6

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

F3

17. Wie zufrieden sind Sie mit der Lage und Größe mit der Zeitschriftenlesecke in der 2. Ebene?

Sehr zufrieden	=1
Zufrieden	=2
Teilweise zufrieden	=3
Weniger zufrieden	=4
unzufrieden	=5
Habe ich noch nicht genutzt	=6

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

F4

18. Wie gut gefällt Ihnen der neugestaltete Bereich für die Kinderliteratur?

Sehr gut	=1
Gut	=2
Ausreichend	=3
Schlecht	=4
Sehr schlecht	=5
Ist mir noch nicht aufgefallen	=6

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

F5

19. Wie zufrieden sind sie mit der Positionierung des Kinderbereichs in die Nähe der Romane?

Sehr zufrieden	=1
Zufrieden	=2
Teilweise zufrieden	=3
Weniger zufrieden	=4
unzufrieden	=5
Kann ich nicht beurteilen	=6

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

F6

20. Ist die bisherige Beschriftung an den Regalen für Sie ausreichend, um das zu finden, was Sie suchen (*Leitsystem*)?

<input type="radio"/> Sehr ausreichend	=1
<input type="radio"/> Ausreichend	=2
<input type="radio"/> Teilweise ausreichend	=3
<input type="radio"/> Nicht ausreichend	=4
<input type="radio"/> Unzureichend	=5

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

FRAGEN ZUR PERSON

G1

21. Geschlecht

<input type="radio"/> Weiblich	=1
<input type="radio"/> Männlich	=2

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

G2

22. Alter

15 bis 20	=1
21 bis 35	=2
36 bis 50	=3
51 bis 65	=4
66 und älter	=5

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

G3

23. Höchster erreichter bzw. angestrebter Abschluss

Kein Abschluss	=1
Hauptschule	=2
Gesamtschule	=3
Realschule	=4
Gymnasium	=5
Berufsausbildung	=6
Fachhochschule	=7
Universität	=8
Keine Angabe	=9

Keine Antwort = 99

Falsche Antwort, z.B. mehr als ein Kreuz = 98

G4

24. Tätigkeit

Schüler	=1
Auszubildender	=2
Student/in	=3
Wehr- bzw. Zivildienstleistender	=4

Anlage 2: Plakat Pretest



Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek

Ihrer Meinung ist gefragt.

Im Rahmen meiner Bachelor-Arbeit führe ich in der Bücherhalle Wandsbek eine Befragung zu Ihrer Zufriedenheit mit dem Umzug der Bücherhalle und den neuen Räumlichkeiten durch.

Am 2. Und 3. September 2010 soll zunächst der Fragebogen mit Ihrer Hilfe getestet werden.

Gerne möchte ich Sie hierbei um Ihre Unterstützung bitten.

Falls Ihnen Fragen unklar sind, helfe ich Ihnen gerne weiter.

Selbstverständlich ist die Befragung anonym und Ihre Antworten werden nicht personengebunden ausgewertet.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Anja Knoll
Studentin der HAW Hamburg im Fachbereich Department
Information

Anlage 3: Fragebogen Pretest

Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek

Die Bücherhalle Wandsbek ist im Oktober 2009 aus dem Quarree Einkaufszentrum Wandsbek-Markt in dieses neue Gebäude umgezogen.

Im Rahmen meiner Bachelor-Arbeit möchte ich im Zeitraum vom 13. September bis 25. September 2010 eine Befragung in der Bücherhalle Wandsbek durchführen. Dabei soll es im Besonderen um Ihre Zufriedenheit mit dem Umzug der Bücherhalle und den neuen Räumlichkeiten gehen.

Heute möchte ich zunächst mit Ihrer Hilfe den Fragebogen testen. Hierfür füllen Sie bitte den angehängten Fragebogen aus. Bitte beachten Sie hierbei auch die *kursiv* geschriebenen Hinweise unter manchen Fragen.

Anschließend möchte ich Sie bitten, den Fragebogen mit Hilfe der unten stehenden Fragen kurz zu beurteilen.

Selbstverständlich ist die Befragung anonym und Ihre Antworten werden nicht personengebunden ausgewertet.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Anja Knoll
(Studentin der HAW Hamburg im Fachbereich Department Information)

Beurteilung des Fragebogens

Die Länge des Fragebogens war

- zu kurz
- genau richtig
- zu lang

Das Thema der Umfrage hat mich

- interessiert
- gelangweilt

Die Fragen waren

- leicht zu verstehen
- schwer zu verstehen
- sehr schwer zu verstehen

Die Gestaltung des Fragebogens war

- übersichtlich
- unübersichtlich

Gab es Fragen, bei denen Sie Schwierigkeiten hatten? - Welche, warum?

NUTZUNGSVERHALTEN

1. Warum besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?
(Mehrfachnennungen möglich)
 - Um zu lesen (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, etc.)
 - Um für mich Medien zu entleihen bzw. zurückgeben
 - Um für mein Kind Medien zu entleihen bzw. zurückzugeben
 - Um für die Schule / das Studium / die Arbeit etwas heraus zu suchen
 - Um Auskünfte und Informationen zu erhalten
 - Um das Internet nutzen
 - Um an einem PC zu arbeiten
 - Um mich mit anderen zu treffen
 - Um zu stöbern
 - Um das Veranstaltungsangebot zu nutzen
 - Sonstiges

2. Wie oft besuchen Sie die Bücherhalle?
 - Ich bin heute zum ersten Mal hier
 - Weniger als einmal im Monat
 - Einmal im Monat
 - Mehrmals im Monat
 - Einmal die Woche
 - Mehrmals in der Woche

INFORMATION UND UMGANG DER NUTZER WÄHREND DER VORBEREITUNGEN UND WÄHREND DES UMGUGES IM OKTOBER 2009

3. Haben Sie die Bücherhalle schon an Ihrem alten Standort im Quarree Einkaufszentrum Wandsbek-Markt gekannt?
 - Ja
 - Nein (Weiter mit Frage 9)

4. Haben Sie die Bücherhalle schon an Ihrem alten Standort in Quarree Einkaufszentrum Wandsbek-Markt genutzt?
 - Ja
 - Nein (Weiter mit Frage 9)

5. Wie wurden Sie auf den Umzug der Bücherhalle aufmerksam?
(Mehrfachnennungen möglich)
 - Durch die ausgelegten Flyer
 - Durch Plakate und Aushänge
 - Durch Informationen im Internet
 - Durch Hinweise der Mitarbeiter
 - Durch Hinweise in der Presse
 - Gar nicht
 - Sonstiges

6. Haben Sie von den Umzugsvorbereitungen während Ihres Besuches in der Bücherhalle etwas mitbekommen?
- Ja
 - Nein (Weiter mit Frage 8)
7. Fühlten Sie sich während Ihres Besuches in der Bücherhalle durch die Vorbereitungen gestört?
- Sehr
 - Wenig
 - Gar nicht
8. Wie hat die 3-wöchige Schließung der Bücherhalle während des Umzuges Ihr Nutzungs- und Ausleihverhalten beeinflusst?
- Ich habe während der Schließzeit eine andere Bücherhalle genutzt
 - Ich habe die 6-wöchige Ausleihfrist genutzt und mir im Vorhinein mehr Bücher und / oder andere Medien ausgeliehen
 - Ich habe während der Schließzeit keine andere Bücherhalle genutzt
 - Sonstiges _____

ERREICHBARKEIT DER BÜCHERHALLE

9. Wie erreichen sie die Bücherhalle?
- Zu Fuß
 - Mit dem Fahrrad
 - Mit dem Öffentlicher Personennahverkehr (U-Bahn, S-Bahn, Bus, etc.)
 - Mit dem Auto
10. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten der von Ihnen genutzten Verkehrsanbindung?
- | Sehr zufrieden | Zufrieden | Teils/teils | Weniger zufrieden | Unzufrieden |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
11. Sind Ihrer Meinung nach die Hinweise, Schilder und Informationen auf dem Weg zum neuen Standort der Bücherhalle Wandsbek ausreichend?
- | Sehr ausreichend | Ausreichend | Bedingt ausreichend | Wenig ausreichend | Unzureichend | Sind mir keine bekannt |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ÖFFNUNGSZEITEN

12. Sind sie mit den Öffnungszeiten der Bücherhalle zufrieden?

Sehr zufrieden (weiter zu Frage 14)	Zufrieden (weiter zu Frage 14)	Teils/teils	Weniger zufrieden	Unzufrieden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Sollte die Bücherhalle ...
(Mehrfachnennungen möglich)

- früher öffnen, und zwar schon um _____
- länger öffnen, und zwar bis _____
- Samstag länger öffnen, und zwar bis _____
- Mittwochs geöffnet haben?

RÄUMLICHE ATMOSPHÄRE UND AUSSTATTUNG

14. Wie zufrieden sind sie mit den neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen)

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Weniger zufrieden	unzufrieden
Beleuchtung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruhe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Platz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möbiliar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemütlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sauberkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung des neuen Gebäudes der Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen)

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Weniger zufrieden	Unzufrieden	Habe ich noch nicht genutzt
Arbeitsplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leseecken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kopierer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
W-LAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selbstverbucher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fahrstuhl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiletten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fahrradständer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PRÄSENTATION UND AUFSTELLUNG DER LITERATUR

16. Nach der neuen Aufstellung befindet sich die Romane, die Kinderbücher und die audiovisuellen Medien (CDs, DVDs, etc.) im Erdgeschoss, die Sachliteratur und die Zeitschriften bzw. Zeitungen im Obergeschoß.
Wie zufrieden sind Sie mit dieser Aufteilung der Medien?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Weniger zufrieden	Unzufrieden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Die Jugendliteratur hat nach dem Umzug eine eigene Ecke erhalten, sie befindet sich nun näher zu den Erwachsenen-Romanen.
Für wie sinnvoll halten Sie den neuen Standort.

Sehr sinnvoll	sinnvoll	Teils/teils	Weniger sinnvoll	Gar nicht sinnvoll
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Wie zufrieden sind Sie mit der Lage und Größe mit der Zeitschriftenlesecke in der 2. Ebene?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Weniger zufrieden	Unzufrieden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Wie gut gefällt Ihnen der neugestaltete Bereich für die Kinderliteratur?

Sehr gut	Gut	Teils/teils	Schlecht	Sehr schlecht
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Wie zufrieden sind sie mit der Positionierung des Kinderbereichs in die Nähe der Romane?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Weniger zufrieden	Unzufrieden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Ist die bisherige Beschriftung an den Regalen für Sie ausreichend, um das zu finden, was Sie suchen (*Leitsystem*)?

Sehr ausreichend	Ausreichend	Teils/teils	Nicht ausreichend	Unzureichend
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FRAGEN ZUR PERSON

22. Geschlecht

- Weiblich
- Männlich

23. Alter

- 15 bis 20
- 21 bis 35
- 36 bis 50
- 51 bis 65
- 66 und älter

24. Höchster erreichter bzw. angestrebter Abschluss

- Kein Abschluss
- Hauptschule
- Gesamtschule
- Realschule
- Gymnasium
- Berufsausbildung
- Fachhochschule
- Universität

25. Tätigkeit

- Schüler
- Auszubildender
- Student
- Wehr- bzw. Zivildienstleistender
- Berufstätiger
- Nicht Berufstätiger / Hausfrau/ -mann
- Arbeitssuchender
- Rentner

26. Wohnort mit Postleitzahl (PLZ)

- In Hamburg, Stadtteil: _____, mit PLZ _____
- Außerhalb von Hamburg, Ort: _____ mit PLZ _____

27. Haben Sie sonst noch etwas, dass Sie uns gerne mitteilen möchten?

Vielen Dank, dass Sie an der Umfrage teilgenommen haben.

Anlage 4: Plakat Umfrage



Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek

Ihrer Meinung ist gefragt, die Bücherhalle Wandsbek möchte wissen, was sie für Sie verbessern kann.

Im Rahmen meiner Bachelor-Arbeit führe ich in der Bücherhalle Wandsbek eine Befragung zu Ihrer Zufriedenheit mit dem Umzug der Bücherhalle und den neuen Räumlichkeiten durch.

Gern möchte ich Sie hierbei um Ihre Unterstützung bitten.

Um an der Befragung teilzunehmen füllen Sie bitte den Fragebogen im Zeitraum vom 13. September bis 25. September 2010 in der Bücherhalle Wandsbek aus. Falls Ihnen Fragen unklar sind, helfe ich Ihnen weiter.

Selbstverständlich ist die Befragung anonym und Ihre Antworten werden nicht personengebunden ausgewertet.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Anja Knoll
Studentin der HAW Hamburg im Fachbereich Department
Information

Anlage 5: Fragebogen Umfrage

Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek,

die Bücherhalle Wandsbek möchte wissen, was sie für Sie verbessern kann.

Im Oktober 2009 ist die Bücherhalle Wandsbek aus dem Quarree Einkaufszentrum Wandsbek-Markt in dieses neue Gebäude umgezogen.

In diesem Zusammenhang führe ich im Rahmen meiner Bachelor-Arbeit eine Befragung in Ihrer Bücherhalle Wandsbek durch.

Dabei soll es im Besonderen um Ihre Zufriedenheit mit dem Umzug der Bücherhalle und mit den neuen Räumlichkeiten gehen.

Gern möchte ich Sie hierbei um Ihre Unterstützung bitten.

Um an der Befragung teilzunehmen, füllen Sie bitte den angehängten Fragebogen aus. Bitte beachten Sie hierbei auch die *kursiv* geschriebenen Hinweise unter manchen Fragen.

Falls Ihnen einige Fragen unklar sind oder Sie Hilfe beim Ausfüllen des Fragebogens benötigen, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte sprechen Sie mich einfach an und ich helfe Ihnen gern weiter.

Selbstverständlich ist die Befragung anonym und Ihre Antworten werden nicht personengebunden ausgewertet.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Anja Knoll
Studentin der HAW Hamburg im Fachbereich Department Information

NUTZUNGSVERHALTEN

1. Warum besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?

(Mehrfachnennungen möglich)

- Um zu lesen (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, etc.)
- Um für mich Medien zu entleihen bzw. zurückgeben
- Um für mein Kind Medien zu entleihen bzw. zurückzugeben
- Um für die Schule / das Studium / die Arbeit etwas heraus zu suchen
- Um Auskünfte und Informationen zu erhalten
- Um das Internet nutzen
- Um mich mit anderen zu treffen
- Um zu stöbern
- Um das Veranstaltungsangebot zu nutzen
- Sonstiges

2. Wie oft besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?

- Ich bin heute zum ersten Mal hier
- Weniger als einmal im Monat
- Einmal im Monat
- Mehrmals im Monat
- Einmal die Woche
- Mehrmals in der Woche

INFORMATION UND UMGANG DER BESUCHER WÄHREND DER VORBEREITUNGEN UND WÄHREND DES UMZUGES IM OKTOBER 2009

3. Nutzen Sie die Bücherhalle Wandsbek schon an Ihrem alten Standort im Quartier Einkaufszentrum Wandsbek-Markt?

- Ja
- Nein *(Weiter mit Frage 8)*

4. Wie sind Sie auf den Umzug der Bücherhalle Wandsbek aufmerksam geworden?

(Mehrfachnennungen möglich)

- Durch die ausgelegten Flyer
- Durch Plakate und Aushänge
- Durch Informationen im Internet
- Durch Hinweise der Mitarbeiter
- Durch Hinweise in der Presse
- Gar nicht
- Sonstiges

5. Haben Sie von den Umzugsvorbereitungen während Ihres Besuches in der Bücherhalle Wandsbek etwas mitbekommen?
- Ja
 - Nein (Weiter mit Frage 7)
6. Fühlten Sie sich während Ihres Besuches in der Bücherhalle Wandsbek durch die Vorbereitungen gestört?
- Sehr
 - Wenig
 - Gar nicht
7. Wie hat die 3-wöchige Schließung der Bücherhalle Wandsbek während des Umzuges Ihr Nutzungs- und Ausleihverhalten beeinflusst?
(Mehrfachnennungen möglich)
- Ich habe während der Schließzeit eine andere Bücherhalle genutzt
 - Ich habe die 6-wöchige Ausleihfrist genutzt und mir im Vorherein mehr Bücher und / oder andere Medien ausgeliehen
 - Ich habe während der Schließzeit keine andere Bücherhalle genutzt
 - Sonstiges

ERREICHBARKEIT DER BÜCHERHALLE

8. Auf welchem Weg erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte nur ein Kreuz machen.)
- Zu Fuß
 - Mit dem Fahrrad
 - Mit dem Öffentlicher Personennahverkehr (U-Bahn, S-Bahn, Bus, etc.)
 - Mit dem Auto

9. Wie zufrieden sind Sie mit der von Ihnen bevorzugten Verkehrsanbindung?

Sehr zufrieden Zufrieden Teils/teils Weniger zufrieden Unzufrieden

10. Sind Ihrer Meinung nach die Hinweise, Schilder und Informationen auf dem Weg zum neuen Standort der Bücherhalle Wandsbek ausreichend?

Sehr ausreichend Ausreichend Bedingt ausreichend Wenig ausreichend Unzureichend Sind mir keine bekannt

ÖFFNUNGSZEITEN

11. Sind Sie mit den Öffnungszeiten der Bücherhalle zufrieden?

Sehr zufrieden (weiter zu Frage 13) Zufrieden (weiter zu Frage 13) Teils/teils Weniger zufrieden Unzufrieden

12. Sollte die Bücherhalle ...
(Mehrfachnennungen möglich)

- früher öffnen, und zwar schon um _____
- länger öffnen, und zwar bis _____
- Samstag länger öffnen, und zwar bis _____
- Mittwochs geöffnet haben?

RÄUMLICHE ATMOSPHÄRE UND AUSSTATTUNG

13. Wie zufrieden sind Sie mit den neuen Räumlichkeiten der Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen)

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Weniger zufrieden	unzufrieden
Beleuchtung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruhe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Platz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möbiliar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemütlichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sauberkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung des neuen Gebäudes der Bücherhalle Wandsbek?
(Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen)

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Teils/teils	Weniger zufrieden	Unzufrieden	Habe ich noch nicht genutzt
Arbeitsplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lesecken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kopierer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
W-LAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selbstverbucher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fahrradstuhl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiletten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkplätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PRÄSENTATION UND AUFSTELLUNG DER LITERATUR

15. Nach der neuen Aufstellung befinden sich die Romane, die Kinderbücher und die audiovisuellen Medien (CDs, DVDs, etc.) im Erdgeschoss, die Sachliteratur und die Zeitschriften bzw. Zeitungen im Obergeschoß.

Wie zufrieden sind Sie mit dieser Aufteilung der Medien?

Sehr zufrieden Zufrieden Teils/teils Weniger zufrieden Unzufrieden

16. Die Jugendliteratur hat nach dem Umzug eine eigene Ecke erhalten, sie befindet sich nun näher zu den Erwachsenen-Romanen.

Für wie sinnvoll halten Sie den neuen Standort.

Sehr sinnvoll sinnvoll Teils/teils Weniger sinnvoll Gar nicht sinnvoll Kann ich nicht beurteilen

17. Wie zufrieden sind Sie mit der Lage und Größe mit der Zeitschriftenlesecke in der 2. Ebene?

Sehr zufrieden Zufrieden Teils/teils Weniger zufrieden Unzufrieden Habe ich noch nicht genutzt

18. Wie gut gefällt Ihnen der neugestaltete Bereich für die Kinderliteratur?

Sehr gut Gut Teils/teils Schlecht Sehr schlecht Ist mir noch nicht aufgefallen

19. Wie zufrieden sind Sie mit der Positionierung des Kinderbereichs in die Nähe der Romane?

Sehr zufrieden Zufrieden Teils/teils Weniger zufrieden Unzufrieden Kann ich nicht beurteilen

20. Ist die bisherige Beschriftung an den Regalen für Sie ausreichend, um das zu finden, was Sie suchen (*Leitsystem*)?

Sehr ausreichend Ausreichend Teils/teils Nicht ausreichend Unzureichend

FRAGEN ZUR PERSON

21. Geschlecht

- Weiblich
- Männlich

22. Alter

- 15 bis 20
- 21 bis 30
- 31 bis 40
- 41 bis 50
- 51 bis 65
- 66 und älter

23. Höchster erreichter bzw. angestrebter Abschluss

- Kein Abschluss
- Hauptschule
- Gesamtschule
- Realschule
- Gymnasium
- Berufsausbildung
- Fachhochschule
- Universität
- Keine Angabe

24. Tätigkeit

- Schüler
- Auszubildender
- Student
- Wehr- bzw. Zivildienstleistender
- Berufstätiger
- Nicht Berufstätiger / Hausfrau/ -mann
- Arbeitssuchender
- Rentner

25. Wohnort mit Postleitzahl (PLZ)

- In Hamburg, Stadtteil: _____, mit PLZ _____
- Außerhalb von Hamburg, Ort: _____ mit PLZ _____

26. Haben Sie sonst noch etwas, was Sie uns gerne mitteilen möchten?

Vielen Dank, dass Sie an der Umfrage teilgenommen haben.

Diese Umfrage ist mit den Bücherhallen Hamburg abgestimmt.

Hamburg, September 2010



Anlage 6: Interview Michaela Matthies

Planung

Weshalb wurde die Bücherhalle umgezogen, Gründe?

Der Mietvertrag lief aus, es wurden Verhandlungen aufgenommen, mit den alten Räumen und nach neuen geschaut, die neuen waren preiswerter, also sind wir umgezogen.

Und da gab es jetzt nicht noch irgendwie andere Gründe, dass man genau da hingezogen ist?

Nein. Wir gucken einfach nach Preis und Leistung.

Und dass es noch vom Ort her ein wenig passt, vom Stadtteil?

Ja na klar, dass es nicht so weit weg ist das es immer noch attraktiv bleibt, und hier sprach ja dafür, dass das Staatsarchiv gegenüber ist, also das ne gute Nachbarschaft da ist. Und wir suchen natürlich immer nach Vermietern, die uns sehr viel bieten, für einen geringen Mietpreis. Wir bringen eine lange Laufzeit mit und ne gewisse Kundschaft, und ne Kontinuität und in diesem Fall passte das eben.

Wann wurde mit den Planungen für den Umzug begonnen? Wie lange vorher?

Also mit Umzugsplanungen beginne ich so vier Wochen vor Umzug. Bei einer Bücherhalle ist das absolut ausreichend.

Was war an Vorbereitungen nötig um die Bücherhalle umzuziehen, was schließt das ein, was muss gemacht werden? An was muss gedacht werden?

Ich mache vorher ja immer eine Einrichtungsplanung, für die neuen Räume, mit Zahlen die mir die Kollegen liefern, wie viele Meter brauchen sie, für Sachliteratur, für Romane, für Kinder und so weiter. Dann wird ne Einrichtungsplanung gemacht, dann wird noch mal durchgezählt, ob das was sie brauchen auch vorhanden ist, Bestand wird nicht gezählt, denn diese Zahlen liegen ja vor in jeder Bücherhalle. Aussonderungen, wir fordern sie immer auf vorher damit anzufangen, nicht während des Umzuges oder hinterher. Das man eben keine Ballast mit nimmt.

Wer war alles an den Vorbereitungen beteiligt?

Ich mache das immer mit dem Team zusammen.

Mit dem Bibliotheksteam?

Ganz genau.

Sind da auch Leute von den Bücherhallen noch mit involviert, außer ihnen, jemand aus der Zentrale?

Ich mache das ganz allein.

Sie sind auch komplett alleiniger Ansprechpartner in dieser Sache, auch wenn andere Bücherhallen umziehen, Sie sind immer der Ansprechpartner?

Genau, nur wenn ich mehrere gleichzeitig habe, dann spring ich auch hin und her.

Gibt es das auch, dass es wirklich mal parallel läuft?

Ja das kommt leider auch so vor. Das es sich dann so überschneidet, das war mit den Elbvororten auch so, ich hab da noch ein Mitarbeiter, da müssen wir uns eben aufteilen.

Wie fiel die Wahl auf den Standort? Konnte die Bibliothek noch einen Einfluss darauf nehmen an den Baulichkeiten?

Also an der Gestaltung können wir immer Einfluss nehmen, wir gehen an die Besitzer von solchen Häusern oder auch an die Planer heran und sagen wie viel brauchen wir, ich habe dafür ein Raumprogramm, sage soviel Ausleihfläche, soviel Nebenräume und so weiter. Dann bekomme ich diese Planung und kann immer noch sagen, diese Wand so und dieser Raum so groß oder jener so klein. Und auch das diskutiere ich immer mit dem Team.

Wie viel die jetzt brauchen?

Oder was sie möchten, möchten sie ein Leiterbüro, möchten sie ein Großraumbüro, möchten sie einen Veranstaltungsraum, soll der unten sein, soll der oben sein. Also was die Räume hergeben und das Team wünscht, kann gemacht werden.

Und war das jetzt auch bei der Bücherhalle in Wandsbek so der Fall gewesen? Konnte man da auch noch Einfluss drauf nehmen?

Ja, durchaus. Aber wir geben schon Richtlinien vor. Also die können jetzt nicht sagen, sie wollen sechs Büros, es gibt nur drei.

Bei der technischen Ausstattung des Gebäudes, da ging es um Steckdosen und so, hatte man da auch noch einen Einfluss drauf wo die gelegt werden, wo die Heizungen montiert werden, etc.?

Also wo die Heizungen gesetzt werden, das gibt immer der Planer vor und da hat man keinen Einfluss drauf, wo ein Aufzug steht das bestimmen auch die Errichter eines Gebäudes und der Architekt. Auf Steckdosen können wir Einfluss nehmen, aber bis zur letzten Kleinigkeit ist man manchmal zu spät um noch in die Planung einzugreifen.

Und auch Netzdosen für Internet?

Die sowieso nicht, weil wir die meistens selbst mitbringen müssen, die kriegen wir selten gestellt.

Und die müssen dann selber montiert werden?

Ja so nicht, dann auf eigene Kosten. Oder in die Tresen, zum Beispiel, das haben wir dann auch selbst gemacht, da gibt es ne dicke Rolle und dann muss man die Dosen selbst montieren. Da hat dann unser Elektriker praktisch übernommen.

Der hat dann sozusagen die weiteren Ausbauten vorgenommen.

Ja genau. Also hier in Wandsbek fehlten am Ende Steckdosen für die Arbeitsplätze oben im ersten OG und die Arbeitsplätze die haben ihren Standort immer nochmal verändert und auf solche Veränderungen kann man nicht sehr gut reagieren. Also bauseits sind so alle drei Meter eine oder zwei Steckdosen, Steckdosen sind immer teuer für jeden Errichter, durch die Verkabelung und den Stundenaufwand, die mussten wir dann auf eigene Kosten noch ergänzen. Aber das machen wir dann meistens auch.

Und das war auch kein Problem gewesen.

Nein das ist kein Problem.

Raumplanung

Ist der geplante neue Standort/ das Gebäude als Bibliothek nutzbar, musste für die Nutzbarkeit etwas verändert werden?

Licht wurde nach unseren Bedürfnissen geplant. Lärmschutz, wir haben Akustikdecken drin, wir haben einen Teppichboden drin, also das ist schon der höchste akustische Standard.

Also es ging jetzt vor allem auch um die Straße jetzt, dort in Wandsbek.

Ja das gibt schon die Bauprüfteilung vor, was für eine Stärke die Fenster haben müssen. Und die Fenster haben hier auch zusätzliche Lüftungsschlitze, damit man lüften kann ohne die Fenster zu öffnen, aufgrund des hohen Verkehrsaufkommens. Auch hier am Hühnerposten hat man sehr viel Lärmbelästigung durch die Bahn und auch da haben wir besondere Schallschutzfenster, dass sie hier drinnen nichts davon hören.

Da die Bibliothek einen Einfluss hatte auf den Bau in Wandsbek, waren jetzt auch keine Wände im Weg oder Säulen, die irgendwie entfernt werden mussten?

Nein, wenn wir sonst Räume übernehmen, dann guckt man schon ob man Wände wegnehmen kann und das nur Stützen übrigbleiben oder so. Also es wird schon immer bibliotheksgerecht umgebaut.

So das man große Räume hat, die eben weitläufig sein, nicht so gestückelt?

Ja na klar. Wir hatten aber auch schon Bücherhallen mit vielen Zimmern, wo man von einem Zimmer ins nächste ging. Kann auch seinen Charme haben, also man muss immer gucken wie es geht.

Wie die Räumlichkeiten es hergeben?

Genau.

Wie wurde der Platzbedarf in der neuen Bücherhalle berechnet?

Also wir haben uns früher am KGST-Gutachten orientiert und an anderen Berechnungsgrundlagen. Heute habe ich eher so Pi-mal-Daumen, also wenn möglich dann setzen wir 11,5 m² pro Tausend Medieneinheiten an. Das ist so eine

gewisse Rechnung, da sind aber Nebenflächen mit drin und da sind alle Wege und alles mit drin. Durch die vielen Nicht-Buch-Medien hat man ja auch immer weniger Bücherregale.

Sind dann auch in diesen Flächen die Sitzecken und Arbeitsplätze?

Alles ist da mit drin. Also es gab so eine Hochzeit in den 1980er Jahren, da wurden die Flächen immer größer, 1000 m² und mehr und heute sind wir wesentlich geringer und niedriger. Und wenn ein Raum uns gefällt und wir dort hinziehen wollen, dann nehmen wir ihn auch, wenn 100 m² fehlen. In Blankenese, Elbvororte haben wir auch gesagt, der Raum muss passend gemacht werden und die Bücherei muss einfach mit einem großen Umsatz, dafür sorgen, dass nicht so viele Medien am Platz stehen.

Ok, das immer viel ausgeliehen ist.

Ja, in Wandsbek boten sich diese Flächen so an und so haben wir sie dann auch gemietet, in dieser großen Größe.

Wie wurde über die Platzierung und Anzahl von Selbstverbucherplätzen, Information, Rückgabetheke, Kopierer, Arbeitsplätze, Netzanschlüsse (Steck- und Netzdosen) Positionierung der Regale entschieden?

Das wird immer mit dem Team abgestimmt. Und EDV-Plätze, Verbuchung, Theken immer mit der EDV-Abteilung zusammen.

Jetzt auch Arbeitsplätze für die Benutzer? Wie wird das abgeschätzt, wie viel man braucht? Wie viele Leseecken man braucht?

Auch das geben die Kollegen meistens nach ihrer Erfahrung vor Ort vor. Die Einrichtungsplanung hat die EKZ gemacht, dann gibt es einen Entwurf. Dann beurteilen die Kollegen, ob sie wieder finden was sie sich vorgestellt haben und so entsteht das dann. Wenn man viele Fenster hat, kann man viele Arbeitsplätze davor anordnen. Und die Kollegen geben aber vor, ob sie Einzelarbeitsplätze möchten, ob sie gesammelte Arbeitsplätze möchten, also wie sie es gerne hätten so wird es dann auch gebaut.

Und bei den Selbstverbuchern, ist es da auch so, gibt es da eine Regel? Pro Medienanzahl muss jetzt zwei da sein?

Ja, das hat aber die EDV-Abteilung so entwickelt. Für ne kleine Bibliothek gibt es einen, für ne große zwei, bis zu drei Selbstbuchern. Das bestimme die Zahlen, die Umsatzzahlen. Aber mehr als zwei sind es glaub ich nirgendwo. Also mit zwei Selbstbuchern kommen sie alle sehr gut aus.

Platz für Garderobe, Schließfächer auch das wird immer abgestimmt im Team, oder wenn man dann den Einrichtungsplan hat, kann man, gucken wo ist Platz für Garderoben, wo können Schließfächer, wenn sie Schließfächer wollen, nicht alle Bibliotheken wollen Schließfächer

Sozusagen wird der grobe Plan durch die EKZ, diese Raumplanung vorgenommen?

Ja, nach meiner Vorgabe.

Und die entwickeln dann etwas und dann kann man immer noch kleine Änderungen vornehmen?

Dann wird geschoben, wir hatten in Wandsbek glaub ich drei Änderungen.

Ja da wurden, glaub ich ein paar Ecken getauscht.

Da hat man noch mal geguckt und hier gerade und so.

Und wie heißt diese EKZ-Stelle direkt, die Abteilung, die sich mit der Raumplanung beschäftigt?

Abteilung Möbel.

Und die machen dann auch den Raumplan?

Ja, die haben dort Architekten sitzen. Bibliotheksausstattung, Möbel und Planung, die Frau Kolditz, dass ist die Architektin der EKZ und die macht das dann. Die haben dort nen Stab.

Die sind dann sozusagen auch für die Positionierung der Regale zuständig und gucken wo es am besten passt, wo man sie am besten hinstellt?

Genau. Also ich nehme einen Grundriss und dann schreibe ich hier rein, hier die Theke, da die Romane, da die Kinder, da Stufen, da Sitzecke, also ich geb so grobe Strukturen vor und dann packt sie das in einen Einrichtungsplan, nachdem ich ihr sozusagen den Grundriss übermittelt habe.

Wurden neue Regale angeschafft oder aus Fundus anderer Bücherhallen?

Es wurden neue Regale beschafft, Fundus nicht.

Also da wird nicht aus alten Bibliotheken übernommen, wenn etwas anderes aufgelöst wird?

Nein, das wollten wir nicht. Das ist mal so und mal anders, schöner neuer Standort, wenn möglich dann auch mit neuen Möbeln. Also in beiden in Wandsbek und in den Elbvororten haben wir neu eingerichtet.

Regalbelegungsplan, wie wurde dieser erarbeitet?

Den Einrichtungsplan nehmen die Kollegen dann in die Hand, gucken sich an wo sie anfangen wollen, wie sie die Anschlüsse bilden und dann malen sie ihre Gruppen da hinein, zählen das aus.

Also entscheiden die Mitarbeiter selbst Vorort, an welcher Stelle sie zum Beispiel auch bestimmte Themenbereiche haben möchten, wo sie welche Medien hinstellen möchten?

Ganz genau.

Das wird sozusagen in der Bibliothek entschieden?

Das wird immer in der Bibliothek entschieden und in letzter Konsequenz wenn die Bücher eingeräumt werden. Auch dann wird noch mal was verrückt, noch mal was umgebaut und etwas noch neu entschieden, weil manches muss man erleben, also man kann nicht alles so perfekt vor Planen und dann immer Recht haben. Das ist in wissenschaftlichen Bibliotheken anders, wo man alle Meter nen Strang stehen hat, wo es nur von A nach B so gebaut wird. Aber in öffentlichen Bibliotheken kann man sich wirklich auch mal irren. Auch die Kollegen. Wir haben immer so viel Raum, ich gebe ihnen auch so viel Raum, dass sie noch etwas verändern können. Was ihnen besser zusagt, oder besser gefällt.

Also hat die Bibliothek die Entscheidungsgewalt was wo steht?

Ja, genau. Also in Wandsbek zum Beispiel sind die Kollegen ja immer noch am überlegen ob sie die Hardus-Präsenta in die Mitte stellen im Erdgeschoss und die Roman vielleicht doch lieber ans Fenster, damit man in der Mitter mehr so einen Überblick gewinnt. Ist eine Möglichkeit, würde auch gehen. Wenn sie noch mal Lust haben zu räumen, dann könnten wir das tun.

Und die Entscheidung, wo die Sachliteratur und wo die Belletristik hinkommt, dass wurde dann sozusagen auch durch die Mitarbeiter selbst entschieden?

Naja, das geben auch die Mengen vor, was passt wo rein, und hier passte es so am besten. Wir haben ja auch die Jugenddecke noch unten. Wir hatten noch lange überlegt, ob man die nach oben nimmt, hätte man auch noch tun können.

Wäre ja auch der Platz da gewesen, oben.

Ja wäre dagewesen. Aber das sind manchmal Entscheidungen.

Gab es da Überlegungen zur Einrichtung eines Magazins?

Magazin gab es nicht, das hat keine Kultur mehr bei Bücherhallen. Es gibt keine Bestände mehr, die so sehr magaziniert werden müssen, wir sammeln nichts, wir heben nichts auf. Das ist klein, wenn überhaupt, dann nur klein.

Planung des Leitsystems, was war geplant und was wurde umgesetzt?

Ja Leitsystem, wir haben ja ein gängiges bestehendes System, meist diese Regalbeschilderung und darüber hinaus gibt es eigentlich nichts weiter.

Farbliche Gestaltung der Räume, Frau Senger, die für den Kinderbereich zuständig war, sie macht das eben in mehreren Bücherhallen? Und wird immer gerne dafür genommen?

Ja, wir haben ja zwei Künstler, Frau Schammer, die hat den Großenteil der Bücherhallen gestaltet und jetzt Frau Senger mit inzwischen drei Einrichtungen.

Das ist jetzt in Volksdorf, Wandsbek und...?

Harburg. Und der KiBi ist ja durch die zentrale KiBi ist die Farbgebung vorgegeben. Also das Gelb der KiBi, was ja auch in allen CI's, Briefköpfen und auf den Flyern erscheint, was auch in Wandsbek auf den Regalstirnseiten zu sehen ist, das ist eine zentral vorgegebene Farbgebung.

Sozusagen war die Regalfarbe auch deshalb vorgeben?

Ja Und Hoeb4U hat ja auch Bücherhallenweit das identische Aussehen, immer ein bisschen anders, aber die Farbgebung ist dort vorgegeben durch Hoeb4U.

Nutzer

Wie und wann wurden die Nutzer informiert?

Da stecke ich nicht mit drin.

Wer ist dafür zuständig? Auch die Leute in der Bücherhalle selbst?

Das macht der Leiter der Bücherhalle immer zusammen mit der Presse, mit dem Herrn Franke. Da gibt es Zettel, Plakate, Presse, was immer da nötig ist.

Das mit den längeren Öffnungszeiten wird auch wahrscheinlich auch in der Bibliothek entschieden, oder wird das durch die Verwaltung vorgegeben?

Ja das stimmt der Leiter dann meist mit der EDV-Abteilung ab, damit man so eine Schließungszeit auch gut aushackt.

Damit das im System auch verankert ist?

Genau, dass geht dann mit der EDV-Abteilung, mit dem Referat für Presse.

Durchführung

Dann zur eigentlichen Durchführung, was war der geplante Zeitraum für den Umzug in Wandsbek gewesen?

Eine Woche. Eine Woche für den Umzug.

Und das war dann auch wirklich die Zeit die man gebraucht hat, oder ging es schneller oder langsamer?

Nee, das ging nicht schneller, wir haben zwar schnell alles drüber gehabt, das mussten wir ja auch. Der Umzug, also der Auszug aus dem Einkaufszentrum der fand ja am Samstag statt. Sonntag mussten wir dann nicht arbeiten, aber die ganze Woche darauf wurde noch gerückt, geräumt und so weiter.

Aber komplett der Bestand rüber transportiert wurde an dem Samstag?

Ja, am Freitag wurde alles zusammen gepackt, am Samstag wurde geräumt von früh bis Mitternacht. Das ist aber nicht üblich, aber in diesem Fall war es einfach durch das Zentrum so vorgegeben, wir wollten Samstag/Sonntag, aber keiner von uns wollte gern Sonntag arbeiten, mussten wir auch nicht.

Das wurde dann auch an dem einen Tag geschafft?

Ja es war nicht alles umgeräumt, die Hälfte der Medien stand dann auf Umzugswagen in den neuen Räumen und das lief dann noch die ganze Woche bis alles dann eingeräumt war. Und dann, der Umzug der Medien braucht ne Woche aber der Aufbau der EDV braucht oft auch ne Woche.

Bis dann alles steht.

Ja wir haben jetzt grad, Steilshoop eröffnet, eineinhalb Tage ohne EDV, weil die Leitung nicht stand. Also Umzug war am Freitag abgeschlossen, alles stand, alles war drin, aber am Montag gab es keine EDV und kein Telefon. Aber das ging auch, wir haben dann mit einem Notbetrieb eröffnet. Also für die Kunden gab es dort keinen Verlust. Und das ist das was wir jetzt mehr und mehr anstreben, dass die Bücherhalle immer geöffnet bleibt.

Das man so wenig Schließzeit wie möglich hat?

Ja. Also in den Elbvororten waren es glaub ich nur neun Tage insgesamt. Das war das kürzeste, obwohl wir zwei Bücherhallen in eine gepackt haben. Ja man hat dann aber auch das Recht auf Irrtum, also gewisse Umbauten und gewisse Erfahrungen, man kann nicht alles ausprobieren, wenn man hopp umzieht und alle nur mit einer Planung macht, da haben wir jetzt noch einmal nacharbeiten müssen.

Das man auch wirklich noch mal räumen muss danach.

Ja, auch noch verändern muss. Wir müssten in den Elbvororten die Theke zum Beispiel noch erweitern, noch mal etwas verrücken, weil sich das eben nicht so bewehrt hat, wie auch die Architektin das geplant hatte. Aber das, man kann das nicht trocken planen. Perfekt sein.

Immer ein bisschen Nacharbeit.

Ja.

Wer war an dem Umzug direkt beteiligt? Also es gab ja eine Firma.
Ja es wurde mit einer Umzugsfirma gemacht.

Und die auch öfter mit den Bücherhallen umzieht oder ist das, das erste mal gewesen?
Wandsbek war der erste große Versuch, das stimmt.

Aber das hat sich bewehrt, die Firma wird jetzt öfter genommen?
Ja, die machen jetzt auch hier im Haus alle großen Umzüge. Das war ein guter Testlauf.

Und das ist eine Firma, die sich auf Bibliotheksumzüge spezialisiert hat?
Nein, die machen Umzüge, das ist eine deutschlandweite Firma, aber sie sind auch auf Archivumzüge spezialisiert, denn von Bibliotheksumzügen alleine kann keiner leben.

Aber sie sind ein wenig spezialisiert?
Die haben eben diese Seitenrollcontainer, mit denen man die Medienbestände gut verpacken kann, rüberfahren kann, wieder einräumen kann. Und die Männer sind auch in der Lage die Bücher ordentlich wieder ins Regal zu stellen. Das ist ja auch noch ne Kunst für sich.

Dann haben sie sozusagen nur positive Erfahrungen mit denen, mit dieser Firma? War ja ein guter Testlauf.
Ja, ich mach das ja jetzt schon 20 Jahre. Und am Anfang haben wir immer alle selbst gemacht, Kollegen mussten in Umzugskartons packen, die Umzugskartons wurden von Handwerkern getragen, die Kollegen mussten aus Umzugskartons wieder auspacken. Dann sind uns die Kartons kaputt gegangen, zerbrochen und so weiter. Ja, wir habend das System der Umzüge immer weiter perfektioniert. Vor 20 Jahren hat man ne Bücherei noch ein Viertel Jahr geschlossen, bis jedes Buch am Platz stand ist eigentlich von eigene Mitarbeitern alles selbst gemacht worden. Heute mach ich das mit Firmen und erwarte natürlich perfekte Umsetzung und dann kann man auch in einer Woche oder in vierzehn Tagen einen solchen Umzug bewältigen. So das die Kollegen nicht unbedingt große Überstunden Mengen anhäufen, die sie ja dann auch wieder zurückbekomm müssen. Und die Kunden eben lange Schließzeiten in Kauf nehmen müssen.

Und dem versucht man entgegenzuwirken?
Ja.

Und Wandsbek war jetzt wirklich das erste Mal ne externe Firma mit involviert war? Oder gab es das schon früher?
Es gab schon früher andere Verfahren. Aber so habe ich das jetzt zum ersten Mal mit Umzugsfirmen gemacht. Die haben das im Leistungskatalog und das bot sich einfach an. Nein, wir haben eigentlich angefangen vor sechs Jahren mit Fachleuten zu arbeiten, die Firma ARBI Move aus Dresden hat ja vor sechs Jahren die Zentralbibliothek umgezogen und die haben uns auch schon den Umzug Alstertal gemacht, als Sasel und Poppenbüttel zusammengelegt wurden. Da hatten wir die auch zum ersten Mal zum Bibliotheksumzug angefordert und das hat wirklich Vorteile, weil die ihr Handwerk verstehen. Denn alles andere hieße, Unmengen von Kartons alle durcheinander, mangelhaft beschriftet, viel Sucherei, viel Rücken, Schinderei und dazu hatte ich einfach keine Lust mehr. Und das bringt auch nicht so viel mehr, oder soviel weniger an Kosten. Es geht sich am Ende immer aus.

Und ARBI Move, die es auch in Wandsbek gemacht haben?
Nein, das ist jetzt hier ne hamburger Niederlassung. ARBI Move ist einfach zu weit weg. Aus Dresden, also für so kleine Umzüge das ist für die nicht so reizvoll. Die müssen ja die Leute hier vor Ort stellen, und hier in Wandsbek waren das, ich meiner, acht Leute, die gepackt und geschoben haben und alles Hamburger, vor Ort.

Wie wurde es gemacht, dass jedes Buch von seinem Ort auch wieder an seinen richtigen Platz kommt? Sprich, dass man jedes Regal markiert hat, wie lief das ab?
Am Grundriss hatten wir ja Nummern eingetragen an die Regale für jede Nummer gab es zwei Zettel, eins wurde ans Regal geklebt und das wurde dann auf den Bücherwagen übernommen und das fand sich dann in den neuen Räumen am Regal wieder. So hatte ein Bücherwagen mit Inhalt einen Laufzettel.

Sozusagen ist ein Regal mit seinem, der Inhalt einmal umgezogen? Kann man so sehen?
Das kann man so sehen. Und an den neuen Regalen war den dieser Laufzettel wieder angebracht, so dass die Männer das wieder finden konnten, um die Bücher dort einzuräumen.

Und dass man die Nummer nur wieder an den richtigen Ort stellen musste?

Genau. So machen wir das hier auch. Das hat die Zentralbibliothek mal so entwickelt und ich fand das eigentlich ganz logisch, ganz praktisch auch. Man erstellt das einmal, kopiert das, dann hat man einen Laufzettel und hat am neuen Standort den Zettel wieder.

Die geplante Schließzeit war insgesamt, wissen Sie das?
Drei Wochen.

Was musste noch gemacht werden, bevor die Nutzer die Bücherhalle wieder nutzen konnten?
Die Regalbeschilderung musste gemacht werden, dann musste sämtliche EDV-Plätze noch verkabelt werden, weil die Möbel ja auch erst zum Zeitpunkt des Umzuges kommen. Und dann eben die Technik aufgebaut werden.

Und das Leitsystem anbringen, wahrscheinlich auch?
Genau, überhaupt die Kollegen müssen die Räume ja erst einmal beziehen, Schreibtische einrichten und die ganze Ordnung herstellen, sowohl hinter den Schreibtischen, als auch in der Bibliothek selbst. Und dann läuft ja die Rückgabe weiterhin, die haben gut fast 14 Tage keine EDV-Verbindung, da hat sich soviel Leihverkehr angesammelt, was ja wieder zurückgebucht werden muss, was wieder in die Regale gestellt werden muss, also es ist genügend Büroarbeit da.

Wurde nach dem Umzug darauf geachtet, dass die Nutzer die Bibliothek auch wieder finden? Also mit Ausschilderungen, im Quartier an sich oder auch auf der Straße, damit eben die Bibliothek, der neue Standort an sich für die Besucher ersichtlich ist?
Also wir haben ja immer eine Werbung am Gebäude und wir gucken uns dann die Straßen an, wo Straßenwegweiser möglich sind, die sind dann auch platziert worden.

Und es ist wo jetzt?
Es ist einmal oberhalb der Wandsbeker Chaussee, heißt die glaub ich. Oben ist einer, und ich glaube von unten.

Und im Quartier wurde da auch irgendwie drauf aufmerksam gemacht?
Also im Quartier bieten die keine Werbeflächen für außenliegende Geschäfte an. Das machen wir immer, dass wir an den alten Räumen, aus denen wir ausgezogen sind immer noch Hinweise hinterlassen, damit Kunden, die da hoch fahren wissen wo sie uns finden. Aber im Quartier eben selbst gibt es keine Möglichkeit, dass man sagt, Bücherhalle ist jetzt irgendwo hinten links.

Ok, da sind die nicht so kooperativ?
Nein, die haben da wirklich keinerlei Vorrichtung. Außer man macht das so mit Papier und Tessa-Streifen ne Weile und dann ist es auch vorbei.

Gibt es sonst noch etwas, das Ihnen zu der Sache noch einfällt, was ich eventuell vergessen haben könnte?
Also es gibt immer den Punkt, wo man einen Mietvertrag gekündigt hat, eine Umzugsplanung überlegt hat, alle ist beauftragt und die Räume sind nicht bezugsfertig. Den Punkt gibt es immer.

Das kann immer mal passieren.
Und in dem Moment muss ich immer sehen, in welcher Form wir improvisieren können. Mal kann man in Teilflächen einziehen, mal muss man Ersatzflächen suchen. So etwas Schlimmes habe ich aber noch nicht erlebt. Also Ersatzflächen noch nicht, gerade heute haben wir in unserem Haus hier, den Umzug um drei Wochen verschoben, weil der Bau einfach nicht soweit ist.

Aber man hat ja die alten Flächen hier, sozusagen.
Ja, aber ich bin mal 1998 mit Winterhude umgezogen und hatte mich auf alle guten Worte verlassen, komm dort Montags Morgen an, keine Fenster drin, keine Tür drin und der Teppichboden nur zur Hälfte verlegt. Die Regale auf dem Weg nach Hamburg und der ganze Umzug war gepackt und die Umzugsfirma stand sozusagen vor der Tür.

Und wollte rein?
Genau. Und bis zum Abend hatten wir alle Möbel und alles Umzugsgut auf der Hälfte der Fläche, wo schon Teppichboden lag und es war immerhin keine Haustür drin und die nichtvorhandenen Fenster waren von der Rückseite vernagelt. Also so krass hab ich es doch nicht wieder erlebt.

Aber sonst haben wir jetzt alle Aspekte abgesprochen?

Umzugsfirma, Packer, ich denke schon. Ich sag, es ist immer viel Absprache mit dem Team nötig, damit doch so eine doch sehr individuelle Einrichtung entsteht. Also unsere Bücherhallen sind keine Filiale, wie ein Bäcker oder eine Sparkasse.

Es ist immer individuell und an den Stadtteil angepasst? Damit sich der Nutzer auch damit identifiziert? Ja, ich könnte das hier ja auch ganz nüchtern planen und sagen das kommt da hin, das kommt da hin. Das sind immer so viel Romane und so viel Kinderbücher und so viel Sachbücher und so weiter.

Und alles sieht gleich aus.

Genau, dann würden die Kollegen eine Woche wo anders arbeiten und kommen dann in ihren neuen Laden und nehmen den Betrieb auf. Aber so ist es bei uns eben nicht. Es soll eine individuelle Gemeinschaftsaktion sein. Und bisher war das auch so gewollt.

Die Bücherhalle ist ja immer das Wohnzimmer des Stadtteils, so hat es einer der früheren Direktoren genannt. Und so ist es auch ein bisschen geblieben.

Ok.

Ich sag wenn Sie noch Fragen haben schreiben Sie mir ne kurze Email.

Da wollt ich auch gern noch mal nachfragen, Vielen Dank für das Angebot. Und auch vielen Dank für das Interview und das Sie sich die Zeit genommen haben.

Anlage 7: Häufigkeitstabellen

TABELLEN ZUM RÜCKLAUF DER FRAGEBÖGEN

Tabelle 1: Verteilung der angesprochenen Besucher nach Teilnahme

ANGESPROCHENE NUTZER		
	Absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %
Teilnahme	352	59,8%
keine Teilnahme	237	40,2%
n=	589	100,0%

Tabelle 2: Anzahl der ausgefüllten Fragebögen nach Erhebungstagen

AUSGEFÜLLTE FRAGEBÖGEN		
Wochentag	Absolute Häufigkeit	kum. Häufigkeit
Montag	20	20
Dienstag	46	66
Donnerstag	41	107
Freitag	44	151
Samstag	33	184
Montag	18	202
Dienstag	33	235
Donnerstag	37	272
Freitag	36	308
Samstag	44	352
n=	352	

Tabelle 3: Anzahl der Absagen nach Erhebungstagen

ABSAGEN		
Wochentag	Absolute Häufigkeit	kum. Häufigkeit
Montag	19	19
Dienstag	15	34
Donnerstag	29	63
Freitag	33	96
Samstag	19	115
Montag	16	131
Dienstag	18	149
Donnerstag	38	187
Freitag	35	222
Samstag	15	237
n=	237	

TABELLEN ZUM THEMENKOMPLEX BESUCHERSTRUKTUR

Tabelle 4: Besucherstruktur nach Geschlecht

GESCHLECHT					
Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
weiblich	1	249	70,7%	70,7%	70,7%
männlich	2	103	29,3%	29,3%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
n=		352	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		352			

Tabelle 5: Besucherstruktur nach Alter

ALTER					
Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
15-20	1	34	9,7%	9,7%	9,7%
21-30	2	76	21,6%	21,6%	31,3%
31-40	3	67	19,0%	19,0%	50,3%
41-50	4	68	19,3%	19,3%	69,6%
51-65	5	73	20,7%	20,7%	90,3%
66 und älter	6	34	9,7%	9,7%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
n=		352	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		352			

Tabelle 8: Besucherstruktur nach Tätigkeit

TÄTIGKEIT					
Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
Schüler	1	26	7,4%	7,4%	7,4%
Auszubildender	2	7	2,0%	2,0%	9,4%
Student	3	44	12,5%	12,5%	21,9%
Wehr- bzw. Zivildienstleistender	4	3	0,9%	0,9%	22,8%
Berufstätig	5	175	49,7%	49,9%	72,6%
Nicht Berufstätig/ Hausfrau/-mann	6	17	4,8%	4,8%	77,5%
Arbeitssuchend	7	21	6,0%	6,0%	83,5%
Rentner	8	58	16,5%	16,5%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,3%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 1

valid cases: 351

Tabelle 9: Besucherstruktur nach Wohnort

WOHNORT					
Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
In HH	1	335	95,2%	95,7%	95,7%
Außerhalb HH	2	15	4,3%	4,3%	100,0%
Keine Angabe	99	2	0,6%		
Falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 2

valid cases: 350

Tabelle 10: Besucherstruktur nach Bezirk

BESUCHER NACH BEZIRK				
Kategorie	Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
Altona	1	0,3%	0,3%	0,3%
Bergedorf	2	0,6%	0,6%	0,9%
Eimsbüttel	4	1,1%	1,1%	2,0%
Hamburg-Mitte	45	12,8%	12,9%	14,9%
Hamburg-Nord	66	18,8%	18,9%	33,7%
Harburg	1	0,3%	0,3%	34,0%
Wandsbek	216	61,4%	61,7%	95,7%
Außerhalb von Hamburg	15	4,3%	4,3%	100,0%
Keine Angabe	2	0,6%		

n= 352 100,0%

missing cases: 2

valid cases: 350

Tabelle 11: Besucherstruktur nach Stadtteilen im Bezirk Wandsbek

BESUCHER AUS DEM BEZIRK WANDSBEK NACH STADTTEIL			
Kategorie	Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
Bramfeld	4	1,9%	1,9%
Eilbek	46	21,3%	23,1%
Farmsen-Berne	7	3,2%	26,4%
Hinschenfelde	6	2,8%	29,2%
Hummelsburg	1	0,5%	29,6%
Jenfeld	13	6,0%	35,6%
Marienthal	26	12,0%	47,7%
Rahlstedt	11	5,1%	52,8%
Steilshoop	3	1,4%	54,2%
Tonndorf	7	3,2%	57,4%
Wandsbek	92	42,6%	100,0%

n= 216 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 216

Tabelle 12: Besucherstruktur nach Stadtteilen in der Stadt Hamburg

BESUCHERSTRUKTUR NACH STADTTETLEN IN DER STADT HAMBURG			
	Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
Alsterdorf	1	0,3%	0,3%
Altona	1	0,3%	0,6%
Barmbek	8	2,4%	3,0%
Barmbek Nord	1	0,3%	3,3%
Barmbek Süd	5	1,5%	4,8%
Berne	1	0,3%	5,1%
Billstedt	1	0,3%	5,4%
Billwerder	1	0,3%	5,7%
Bramfeld	4	1,2%	6,9%
Dulsberg	39	11,6%	18,5%
Eilbek	46	13,7%	32,2%
Eimsbüttel	3	0,9%	33,1%
Eppendorf	1	0,3%	33,4%
Farmsen	6	1,8%	35,2%
Hamm	14	4,2%	39,4%
Hamm-Nord	9	2,7%	42,1%
Harburg	1	0,3%	42,4%
Hinschenfelde	6	1,8%	44,2%
Hohenfelde	3	0,9%	45,1%
Horn	13	3,9%	49,0%
Hummelsburg	1	0,3%	49,3%
Jenfeld	13	3,9%	53,1%
Lohbrügge	1	0,3%	53,4%
Marienthal	26	7,8%	61,2%
Ohlsdorf	1	0,3%	61,5%
Rahlstedt	11	3,3%	64,8%
Rotherbaum	1	0,3%	65,1%
St. Georg	6	1,8%	66,9%
St. Pauli	2	0,6%	67,5%
Steilshoop	3	0,9%	68,4%
Tonndorf	7	2,1%	70,4%
Uhlenhorst	2	0,6%	71,0%
Wandsbek	90	26,9%	97,9%
Wandsbek-Gartenstadt	2	0,6%	98,5%
Winterhude	5	1,5%	100,0%

n= 335 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 335

TABELLEN ZUM THEMENKOMPLEX NUTZUNGSVERHALTEN

Tabelle 13: Angabe der Besuchsgründe nach Nennungen

BESUCHSGRÜNDE NACH NENNUNGEN			
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	kum. Häufigkeit
Um zu Lesen	1	143	143
Medien ausleihen	2	286	429
Medien für Kinder ausleihen	3	71	500
Etwas heraussuchen	4	106	606
Auskünfte erhalten	5	61	667
Internet nutzen	6	9	676
Mit anderen Treffen	7	6	682
Um zu stöbern	8	148	830
Veranstaltungen besuchen	9	8	838
Sonstiges	10	13	851

n= 851

missing cases: 0

valid cases: 851

Tabelle 14: Angabe der Besuchsgründe in Prozent

BESUCHSGRÜNDE IN PROZENT			
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %
Um zu Lesen	1	143	40,6%
Medien ausleihen	2	286	81,3%
Medien für Kinder ausleihen	3	71	20,2%
Etwas heraussuchen	4	106	30,1%
Auskünfte erhalten	5	61	17,3%
Internet nutzen	6	9	2,6%
Mit anderen Treffen	7	6	1,7%
Um zu stöbern	8	148	42,0%
Veranstaltungen besuchen	9	8	2,3%
Sonstiges	10	13	3,7%

n= 851

352

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 15: Besuchsgrund „Heraussuchen von Informationen“ nach Tätigkeit der Besucher

ETWAS HERAUSSUCHEN NACH TÄTIGKEIT			
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	kum. Häufigkeit
Schüler	1	21	21
Auszubildender	2	4	25
Student	3	24	49
Wehr- bzw. Zivildienstleistender	4	1	50
Berufstätig	5	46	96
Nicht Berufstätig/ Hausfrau/-mann	6	4	100
Arbeitssuchend	7	5	105
Rentner	8	1	106
keine Angabe	99	0	106
falsche Angabe	98	0	106

n= 106

missing cases: 0

valid cases: 106

Tabelle 16: Prozentuale Verteilung des Besuchsgrundes „Heraussuchen von Informationen“ nach Tätigkeit

ETWAS HERAUSSUCHEN NACH TÄTIGKEIT IN PROZENT VON ALLEN BESUCHERN						
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit Ja	absolute Häufigkeit Nein	Σ	rel. Häufigkeit Ja in % von allen befragten	rel. Häufigkeit Nein in % von allen befragten
Schüler	1	21	5	26	80,8%	19,2%
Auszubildender	2	4	3	7	57,1%	42,9%
Student	3	24	20	44	54,5%	45,5%
Wehr- bzw. Zivildienstleistender	4	1	2	3	33,3%	66,7%
Berufstätig	5	46	129	175	26,3%	73,7%
Nicht Berufstätig/ Hausfrau/-mann	6	4	13	17	23,5%	76,5%
Arbeitssuchend	7	5	16	21	23,8%	76,2%
Rentner	8	1	57	58	1,7%	98,3%
keine Angabe	99	0	1	1		
falsche Angabe	98	0	0	0		

n= 106 246 352

missing cases: 1

valid cases: 351

Tabelle 17: Häufigkeit der Besuche in der Bücherhalle Wandsbek

BESUCHSHÄUFIGKEIT					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
1.Mal	1	24	6,8%	6,9%	6,9%
weniger als einmal im Monat	2	27	7,7%	7,7%	14,6%
einmal im Monat	3	77	21,9%	22,1%	36,7%
mehrmals im Monat	4	154	43,8%	44,1%	80,8%
einmal die Woche	5	48	13,6%	13,8%	94,6%
mehrmals die Woche	6	19	5,4%	5,4%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	3	0,9%		

n= 352 100,0%

missing cases: 3

valid cases: 349

TABELLEN ZUM THEMENKOMPLEX UMZUG

Tabelle 18: Nutzung der Bücherhalle Wandsbek im Einkaufszentrum Wandsbek Quarree

WIE VIELE NUTZEN DIE ALTE BÜCHERHALLE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
ja	1	269	76,4%	76,4%	76,4%
nein	2	83	23,6%	23,6%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	99	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 19: Verteilung der Kommunikationsmittel zur Informationsvermittlung zum Umzug der Bücherhalle

WIE SIND ALTE NUTZER AUF UMZUG AUFMERKSAM GEWORDEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
Flyer	1	88	22,7%	22,7%	22,7%
Plakate	2	123	31,7%	31,7%	54,4%
Internet	3	25	6,4%	6,4%	60,8%
Mitarbeiter	4	74	19,1%	19,1%	79,9%
Presse	5	28	7,2%	7,2%	87,1%
gar nicht	6	15	3,9%	3,9%	91,0%
sonstiges	7	35	9,0%	9,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 388 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 388

Tabelle 20: Kenntnisnahme der Umzugsvorbereitungen

HABEN SIE ETWAS VON DEN UMZUGSVORBEREITUNGEN MITBEKOMMEN?					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
ja	1	113	42,0%	42,0%	42,0%
nein	2	156	58,0%	58,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 269 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 269

Tabelle 21: Störung durch die Umzugsvorbereitungen

FÜHLTEN SIE SICH DURCH DIE VORBEREITUNGEN GESTÖRT?					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr	1	1	0,9%	0,9%	0,9%
wenig	2	46	40,7%	40,7%	41,6%
gar nicht	3	66	58,4%	58,4%	
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 113 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 113

Tabelle 22: Überbrückung der Schließzeit

WAS MACHTEN DIE NUTZER WÄHREND DER SCHLIEßZEIT?			
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	kum. Häufigkeit
andere Bücherhalle	1	148	148
längere Ausleihe	2	96	244
keine Bücherhalle	3	63	307
Sonstiges	4	12	319
keine Angabe	99	0	319

n= 319

missing cases: 0

valid cases: 319

TABELLEN ZUM THEMENKOMPLEX ERREICHBARKEIT

Tabelle 23: Verteilung nach dem häufigsten genutzten Verkehrsmittel zum Erreichen der Bücherhalle Wandsbek

WIE DIE BESUCHER DIE BÜCHERHALLE ERREICHEN?					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
zu Fuß	1	81	23,0%	23,4%	23,4%
mit dem Fahrrad	2	94	26,7%	27,2%	50,6%
mit dem ÖPNV	3	127	36,1%	36,7%	87,3%
mit dem Auto	4	44	12,5%	12,7%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	6	1,7%		
n=		352	100,0%		

missing cases: 6

valid cases: 346

Tabelle 24: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle zu Fuß

FUßGÄNGER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	36	44,4%	44,4%	44,4%
zufrieden	2	31	38,3%	38,3%	82,7%
teils/teils	3	10	12,3%	12,3%	95,1%
weniger zufrieden	4	4	4,9%	4,9%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
n=		81	100,0%		

missing cases: 0

valid cases: 81

Tabelle 25: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle mit dem Fahrrad

FAHRRADFAHRER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	50	53,2%	53,2%	53,2%
zufrieden	2	33	35,1%	35,1%	88,3%
teils/teils	3	8	8,5%	8,5%	96,8%
weniger zufrieden	4	3	3,2%	3,2%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
n=		94	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		94			

Tabelle 26: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln

ÖFFENTLICHER PERSONENNAHVERKEHR					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	47	37,0%	37,0%	37,0%
zufrieden	2	62	48,8%	48,8%	85,8%
teils/teils	3	15	11,8%	11,8%	97,6%
weniger zufrieden	4	2	1,6%	1,6%	99,2%
unzufrieden	5	1	0,8%	0,8%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
n=		127	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		127			

Tabelle 27: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle mit dem Auto

AUTOFAHRER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	9	20,5%	20,5%	20,5%
zufrieden	2	25	56,8%	56,8%	77,3%
teils/teils	3	5	11,4%	11,4%	88,6%
weniger zufrieden	4	2	4,5%	4,5%	93,2%
unzufrieden	5	3	6,8%	6,8%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
	n=	44	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		44			

Tabelle28: Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Bücherhalle (allgemein)

ZUFRIEDENHEIT MIT ERREICHBARKEIT					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	146	41,5%	41,5%	41,5%
zufrieden	2	152	43,2%	43,2%	84,7%
teils/teils	3	39	11,1%	11,1%	95,7%
weniger zufrieden	4	11	3,1%	3,1%	98,9%
unzufrieden	5	4	1,1%	1,1%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
	n=	352	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		352			

Tabelle 29: Zufriedenheit mit den Hinweisen und Ausschilderungen

HINWEISE UND AUSSCHILDERUNGEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr ausreichend	1	19	5,4%	5,4%	5,4%
ausreichend	2	94	26,7%	26,7%	32,1%
bedingt ausreichend	3	71	20,2%	20,2%	52,3%
wenig ausreichend	4	41	11,6%	11,6%	63,9%
unzureichend	5	20	5,7%	5,7%	69,6%
nicht bekannt	6	107	30,4%	30,4%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

TABELLEN ZUM THEMENKOMPLEX ÖFFNUNGSZEITEN

Tabelle 30: Zufriedenheit mit Öffnungszeiten

ÖFFNUNGSZEITEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	46	13,1%	13,1%	13,1%
zufrieden	2	156	44,3%	44,6%	57,7%
teils/teils	3	112	31,8%	32,0%	89,7%
weniger zufrieden	4	28	8,0%	8,0%	97,7%
unzufrieden	5	8	2,3%	2,3%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,3%		
falsche Angabe	98	1	0,3%		

n= 352 100,0%

missing cases: 2

valid cases: 350

Tabelle 31: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Schüler

SCHÜLER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	2	8,0%	8,0%	8,0%
zufrieden	2	10	40,0%	40,0%	48,0%
teils/teils	3	7	28,0%	28,0%	76,0%
weniger zufrieden	4	4	16,0%	16,0%	92,0%
unzufrieden	5	2	8,0%	8,0%	100,0%
keine Angabe	99	0			
falsche Angabe	98	1			

n= 26 100,0%

missing cases: 1

valid cases: 25

Tabelle 32: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Auszubildende

AUSZUBILDENDER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	1	14,3%	14,3%	14,3%
zufrieden	2	4	57,1%	57,1%	71,4%
teils/teils	3	1	14,3%	14,3%	85,7%
weniger zufrieden	4	1	14,3%	14,3%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 7 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 7

Tabelle 33: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Student

STUDENT					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	6	13,6%	13,6%	13,6%
zufrieden	2	20	45,5%	45,5%	59,1%
teils/teils	3	14	31,8%	31,8%	90,9%
weniger zufrieden	4	4	9,1%	9,1%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 44 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 44

Tabelle 34: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Wehr/Zivildienstleistender

WEHR/ZIVILDienstLEISTENDER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	1	33,3%	33,3%	33,3%
zufrieden	2	1	33,3%	33,3%	66,7%
teils/teils	3	1	33,3%	33,3%	100,0%
weniger zufrieden	4	0	0,0%	0,0%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 3 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 3

Tabelle 35: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Berufstätiger

BERUFSTÄTIG					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	23	13,1%	13,1%	13,1%
zufrieden	2	73	41,7%	41,7%	54,9%
teils/teils	3	57	32,6%	32,6%	87,4%
weniger zufrieden	4	16	9,1%	9,1%	96,6%
unzufrieden	5	6	3,4%	3,4%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
		n=	175	100,0%	

missing cases: 0
 valid cases: 175

Tabelle 36: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Nicht Berufstätiger / Hausfrau /-mann

NICHT BERUFSTÄTIG /HAUSFRAU/-MANN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	2	11,8%	11,8%	11,8%
zufrieden	2	10	58,8%	58,8%	70,6%
teils/teils	3	4	23,5%	23,5%	94,1%
weniger zufrieden	4	1	5,9%	5,9%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
		n=	17	100,0%	

missing cases: 0
 valid cases: 17

Tabelle 37: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Arbeitssuchender

ARBEITSSUCHEND					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	2	11,8%	11,8%	11,8%
zufrieden	2	10	58,8%	58,8%	70,6%
teils/teils	3	9	52,9%	52,9%	123,5%
weniger zufrieden	4	0	0,0%	0,0%	123,5%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	123,5%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 21 123,5%

missing cases: 0

valid cases: 21

Tabelle 38: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nach Tätigkeit Rentner

RENTNER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	9	52,9%	52,9%	52,9%
zufrieden	2	27	158,8%	158,8%	211,8%
teils/teils	3	19	111,8%	111,8%	323,5%
weniger zufrieden	4	2	11,8%	11,8%	335,3%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	335,3%
keine Angabe	99	1	5,9%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 58 341,2%

missing cases: 1

valid cases: 58

Tabelle 39: Änderungswünsche an den Öffnungszeiten

ÄNDERUNGEN		
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit
früher öffnen	1	79
länger öffnen	2	64
Samstags länger	3	78
Mittwochs öffnen	4	129

n= 350

missing cases: 0

valid cases: 350

TABELLEN ZUM THEMENKOMPLEX RÄUMLICHKEITEN UND AUSSTATTUNG

Tabelle 40: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten (allgemein)

ZUFRIEDENHEIT MIT DEN RÄUMLICHKEITEN (ALLGEMEIN)					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	758	30,8%	30,8%	30,8%
zufrieden	2	1239	50,3%	50,3%	81,1%
teils/teils	3	340	13,8%	13,8%	94,9%
weniger zufrieden	4	105	4,3%	4,3%	99,2%
unzufrieden	5	21	0,9%	0,9%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 2463 100,0%

missing cases: 1

valid cases: 2462

Tabelle 41: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten Beleuchtung

BELEUCHTUNG					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	143	40,6%	40,6%	40,6%
zufrieden	2	186	52,8%	52,8%	93,5%
teils/teils	3	18	5,1%	5,1%	98,6%
weniger zufrieden	4	3	0,9%	0,9%	99,4%
unzufrieden	5	2	0,6%	0,6%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
		n=	352	100,0%	
missing cases:			0		
valid cases:			352		

Tabelle 42: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten Temperatur

TEMPERATUR					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	108	30,7%	30,7%	30,7%
zufrieden	2	187	53,1%	53,1%	83,8%
teils/teils	3	44	12,5%	12,5%	96,3%
weniger zufrieden	4	9	2,6%	2,6%	98,9%
unzufrieden	5	4	1,1%	1,1%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
		n=	352	100,0%	
missing cases:			0		
valid cases:			352		

Tabelle 43: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten Ruhe

RUHE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	73	20,7%	20,7%	20,7%
zufrieden	2	178	50,6%	50,6%	71,3%
teils/teils	3	80	22,7%	22,7%	94,0%
weniger zufrieden	4	16	4,5%	4,5%	98,6%
unzufrieden	5	5	1,4%	1,4%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
	n=	352	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		352			

Tabelle 44: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten Platz

PLATZ					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	84	23,9%	23,9%	23,9%
zufrieden	2	190	54,0%	54,0%	77,8%
teils/teils	3	54	15,3%	15,3%	93,2%
weniger zufrieden	4	21	6,0%	6,0%	99,1%
unzufrieden	5	3	0,9%	0,9%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
	n=	352	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		352			

Tabelle 45: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten Mobiliar

MOBILIAR					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	98	27,8%	27,8%	27,8%
zufrieden	2	189	53,7%	53,7%	81,5%
teils/teils	3	46	13,1%	13,1%	94,6%
weniger zufrieden	4	17	4,8%	4,8%	99,4%
unzufrieden	5	2	0,6%	0,6%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
n=		352	100,0%		
missing cases:		0			
valid cases:		352			

Tabelle 46: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten Gemütlichkeit

GEMÜTLICHKEIT					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	70	19,9%	19,9%	19,9%
zufrieden	2	148	42,0%	42,2%	62,1%
teils/teils	3	90	25,6%	25,6%	87,7%
weniger zufrieden	4	39	11,1%	11,1%	98,9%
unzufrieden	5	4	1,1%	1,1%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,3%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
n=		352	100,0%		
missing cases:		1			
valid cases:		351			

Tabelle 47: Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten Sauberkeit

SAUBERKEIT					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	182	51,7%	51,7%	51,7%
zufrieden	2	161	45,7%	45,7%	97,4%
teils/teils	3	8	2,3%	2,3%	99,7%
weniger zufrieden	4	0	0,0%	0,0%	99,7%
unzufrieden	5	1	0,3%	0,3%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
		n=	352	100,0%	
missing cases:			0		
valid cases:			352		

Tabelle 48: Zufriedenheit derjenigen, die in der Bücherhalle lesen, mit der Gemütlichkeit

BIBLIOTHEK LESEN / GEMÜTLICHKEIT					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	38	26,6%	26,6%	26,6%
zufrieden	2	52	36,4%	36,4%	62,9%
teils/teils	3	36	25,2%	25,2%	88,1%
weniger zufrieden	4	16	11,2%	11,2%	99,3%
unzufrieden	5	1	0,7%	0,7%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%	0,0%	
falsche Angabe	98	0	0,0%	0,0%	
		n=	143	100,0%	
missing cases:			0		
valid cases:			143		

Tabelle 49: Zufriedenheit derjenigen, die in der Bücherhalle lesen, mit der Ruhe

BIBLIOTHEK LESEN / RUHE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	30	21,0%	21,0%	21,0%
zufrieden	2	77	53,8%	53,8%	74,8%
teils/teils	3	23	16,1%	16,1%	90,9%
weniger zufrieden	4	10	7,0%	7,0%	97,9%
unzufrieden	5	3	2,1%	2,1%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%	0,0%	
falsche Angabe	98	0	0,0%	0,0%	
		n= 143	100,0%		
missing cases:	0				
valid cases:	143				

Tabelle 50: Zufriedenheit derjenigen, die in der Bücherhalle etwas heraussuchen, mit der Gemütlichkeit

IN DER BÜCHERHALLE ARBEITEN / GEMÜTLICHKEIT					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	24	22,6%	22,9%	22,9%
zufrieden	2	50	47,2%	47,6%	70,5%
teils/teils	3	21	19,8%	20,0%	90,5%
weniger zufrieden	4	10	9,4%	9,5%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,9%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
		n= 106	100,0%		
missing cases:	1				
valid cases:	105				

Tabelle 51: Zufriedenheit derjenigen, die in der Bücherhalle etwas heraussuchen, mit der Ruhe

IN DER BÜCHERHALLE ETWAS HERAUS SUCHEN / RUHE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	22	20,8%	20,8%	20,8%
zufrieden	2	56	52,8%	52,8%	73,6%
teils/teils	3	23	21,7%	21,7%	95,3%
weniger zufrieden	4	5	4,7%	4,7%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		
		n=	106	100,0%	
missing cases:		0			
valid cases:		106			

Tabelle 52: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Arbeitsplätze

ARBEITSPLÄTZE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	46	13,1%	13,1%	13,1%
zufrieden	2	152	43,2%	43,3%	56,4%
teils/teils	3	40	11,4%	11,4%	67,8%
weniger zufrieden	4	13	3,7%	3,7%	71,5%
unzufrieden	5	1	0,3%	0,3%	71,8%
Noch nicht genutzt	6	99	28,1%	28,2%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	1	0,3%		
		n=	352	100,0%	
missing cases:		1			
valid cases:		351			

Tabelle 53: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Lesecken

LESECKEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	62	17,6%	17,6%	17,6%
zufrieden	2	150	42,6%	42,6%	60,2%
teils/teils	3	50	14,2%	14,2%	74,4%
weniger zufrieden	4	13	3,7%	3,7%	78,1%
unzufrieden	5	3	0,9%	0,9%	79,0%
noch nicht genutzt	6	74	21,0%	21,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 54: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Kopierer

KOPIERER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	20	5,7%	5,7%	5,7%
zufrieden	2	75	21,3%	21,3%	27,0%
teils/teils	3	18	5,1%	5,1%	32,1%
weniger zufrieden	4	13	3,7%	3,7%	35,8%
unzufrieden	5	3	0,9%	0,9%	36,6%
noch nicht genutzt	6	223	63,4%	63,4%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 55: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Internet

INTERNET					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	14	4,0%	4,0%	4,0%
zufrieden	2	67	19,0%	19,1%	23,1%
teils/teils	3	22	6,3%	6,3%	29,3%
weniger zufrieden	4	6	1,7%	1,7%	31,1%
unzufrieden	5	3	0,9%	0,9%	31,9%
noch nicht genutzt	6	239	67,9%	68,1%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,3%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 1

valid cases: 351

Tabelle 56: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle W-LAN

W-LAN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	15	4,3%	4,3%	4,3%
zufrieden	2	55	15,6%	15,7%	19,9%
teils/teils	3	15	4,3%	4,3%	24,2%
weniger zufrieden	4	0	0,0%	0,0%	24,2%
unzufrieden	5	4	1,1%	1,1%	25,4%
noch nicht genutzt	6	262	74,4%	74,6%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,3%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 1

valid cases: 351

Tabelle 57: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Selbstverbucher

SELBSTVERBUCHER					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	151	42,9%	42,9%	42,9%
zufrieden	2	146	41,5%	41,5%	84,4%
teils/teils	3	21	6,0%	6,0%	90,3%
weniger zufrieden	4	5	1,4%	1,4%	91,8%
unzufrieden	5	3	0,9%	0,9%	92,6%
noch nicht genutzt	6	26	7,4%	7,4%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 58: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Fahrstuhl

FAHRSTUHL					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	38	10,8%	10,8%	10,8%
zufrieden	2	66	18,8%	18,8%	29,6%
teils/teils	3	14	4,0%	4,0%	33,6%
weniger zufrieden	4	4	1,1%	1,1%	34,8%
unzufrieden	5	6	1,7%	1,7%	36,5%
noch nicht genutzt	6	223	63,4%	63,5%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,3%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 1

valid cases: 351

Tabelle 59: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Toiletten

TOILETTEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	61	17,3%	17,3%	17,3%
zufrieden	2	92	26,1%	26,1%	43,5%
teils/teils	3	18	5,1%	5,1%	48,6%
weniger zufrieden	4	4	1,1%	1,1%	49,7%
unzufrieden	5	1	0,3%	0,3%	50,0%
noch nicht genutzt	6	176	50,0%	50,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 60: Zufriedenheit mit der Ausstattung der Bücherhalle Parkplätze

PARKPLÄTZE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	7	2,0%	2,0%	2,0%
zufrieden	2	30	8,5%	8,6%	10,6%
teils/teils	3	19	5,4%	5,4%	16,0%
weniger zufrieden	4	26	7,4%	7,4%	23,4%
unzufrieden	5	32	9,1%	9,1%	32,6%
noch nicht genutzt	6	236	67,0%	67,4%	100,0%
keine Angabe	99	2	0,6%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 2

valid cases: 350

Tabelle 61: Zufriedenheit mit den Leseecken nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle lesen“

BIBLIOTHEK LESEN / LESEECKEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	31	21,7%	21,7%	21,7%
zufrieden	2	65	45,5%	45,5%	67,1%
teils/teils	3	25	17,5%	17,5%	84,6%
weniger zufrieden	4	2	1,4%	1,4%	86,0%
unzufrieden	5	1	0,7%	0,7%	86,7%
noch nicht genutzt	6	19	13,3%	13,3%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 143 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 143

Tabelle 62: Zufriedenheit mit den Arbeitsplätzen nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle etwas heraussuchen“

BIBLIOTHEK ARBEITEN / ARBEITSPLÄTZE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	18	17,0%	17,0%	17,0%
zufrieden	2	52	49,1%	49,1%	66,0%
teils/teils	3	16	15,1%	15,1%	81,1%
weniger zufrieden	4	4	3,8%	3,8%	84,9%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	84,9%
noch nicht genutzt	6	16	15,1%	15,1%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 106 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 106

Tabelle 63: Zufriedenheit derjenigen, welche die Bücherhalle mit dem Auto erreichen, mit dem Parkplatzangebot

ZUFRIEDENHEIT AUTOFAHRER / PARKPLÄTZE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	2	4,5%	4,5%	4,5%
zufrieden	2	5	11,4%	11,4%	15,9%
teils/teils	3	0	0,0%	0,0%	15,9%
weniger zufrieden	4	13	29,5%	29,5%	45,5%
unzufrieden	5	15	34,1%	34,1%	79,5%
nocht nicht genutzt	6	9	20,5%	20,5%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 44 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 44

TABELLEN ZUM THEMENKOMPLEX PRÄSENTATION DER MEDIEN

Tabelle 64: Zufriedenheit mit der Aufteilung auf zwei Etagen

AUFTEILUNG AUF 2 ETAGEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	85	24,1%	24,1%	24,1%
zufrieden	2	213	60,5%	60,5%	84,7%
teils/teils	3	43	12,2%	12,2%	96,9%
weniger zufrieden	4	8	2,3%	2,3%	99,1%
unzufrieden	5	3	0,9%	0,9%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 65: Zufriedenheit mit der Aufteilung nach dem Besuchsgrund „in der Bücherhalle etwas herausuchen“

RECHERCHIEREN / AUFTEILUNG					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	34	32,1%	32,1%	32,1%
zufrieden	2	60	56,6%	56,6%	88,7%
teils/teils	3	10	9,4%	9,4%	98,1%
weniger zufrieden	4	2	1,9%	1,9%	100,0%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 106 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 106

Tabelle 66: Zufriedenheit mit der Positionierung der Jugendecke

JUGENDECKE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr sinnvoll	1	51	14,5%	14,5%	14,5%
sinnvoll	2	158	44,9%	44,9%	59,4%
teils/teils	3	33	9,4%	9,4%	68,8%
weniger sinnvoll	4	12	3,4%	3,4%	72,2%
Gar nicht sinnvoll	5	2	0,6%	0,6%	72,7%
kann ich nicht beurteilen	6	96	27,3%	27,3%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 67: Zufriedenheit mit der Positionierung der Jugendecke unter den Jugendlichen

JUGENDLICHE / JUGENDECKE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr sinnvoll	1	10	29,4%	29,4%	29,4%
sinnvoll	2	18	52,9%	52,9%	82,4%
teils/teils	3	3	8,8%	8,8%	91,2%
weniger sinnvoll	4	0	0,0%	0,0%	91,2%
Gar nicht sinnvoll	5	0	0,0%	0,0%	91,2%
kann ich nicht beurteilen	6	3	8,8%	8,8%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 34 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 34

Tabelle 68: Zufriedenheit mit Lage und Größe der Zeitschriftenecke

POSITION UND GRÖÖE ZEITSCHRIFTENECKE					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	31	8,8%	8,8%	8,8%
zufrieden	2	101	28,7%	28,7%	37,5%
teils/teils	3	33	9,4%	9,4%	46,9%
weniger zufrieden	4	8	2,3%	2,3%	49,1%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	49,1%
hab ich noch nicht genutzt	6	179	50,9%	50,9%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 69: Zufriedenheit mit Gestaltung des Kinderbereichs

ZUFRIEDENHEIT MIT DER GESTALTUNG DES KINDERBEREICHS					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr gut	1	92	26,1%	26,1%	26,1%
gut	2	123	34,9%	34,9%	61,1%
teils/teils	3	15	4,3%	4,3%	65,3%
schlecht	4	2	0,6%	0,6%	65,9%
sehr schlecht	5	1	0,3%	0,3%	66,2%
ist mir noch nicht aufgefallen	6	119	33,8%	33,8%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 70: Zufriedenheit mit Gestaltung des Kinderbereichs nach Besuchsgrund „etwas für mein Kind ausleihen“

KINDER BÜCHER AUSLEIHEN / GESTALTUNG KINDERBEREICH					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr gut	1	34	47,9%	47,9%	47,9%
gut	2	28	39,4%	39,4%	87,3%
teils/teils	3	4	5,6%	5,6%	93,0%
schlecht	4	1	1,4%	1,4%	94,4%
sehr schlecht	5	0	0,0%	0,0%	94,4%
ist mir noch nicht aufgefallen	6	4	5,6%	5,6%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 71 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 71

Tabelle 71: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs

POSITION DES KINDERBEREICHS					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	25	7,1%	7,1%	7,1%
zufrieden	2	120	34,1%	34,1%	41,2%
teils/teils	3	42	11,9%	11,9%	53,1%
weniger zufrieden	4	18	5,1%	5,1%	58,2%
unzufrieden	5	6	1,7%	1,7%	59,9%
kann ich nicht beurteilen	6	141	40,1%	40,1%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 352

Tabelle 72: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs nach Besuchszweck „Kinderbücher ausleihen“

KINDERBÜCHER AUSLEIHEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	13	18,3%	18,3%	18,3%
zufrieden	2	35	49,3%	49,3%	67,6%
teils/teils	3	8	11,3%	11,3%	78,9%
weniger zufrieden	4	5	7,0%	7,0%	85,9%
unzufrieden	5	0	0,0%	0,0%	85,9%
kann nicht beurteilt werden	6	10	14,1%	14,1%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 71 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 71

Tabelle 73: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs nach Besuchszweck „keine Kinderbücher ausleihen“

KEINE KINDERBÜCHER AUSLEIHEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	12	4,3%	4,3%	4,3%
zufrieden	2	85	30,2%	30,2%	34,5%
teils/teils	3	34	12,1%	12,1%	46,6%
weniger zufrieden	4	13	4,6%	4,6%	51,2%
unzufrieden	5	6	2,1%	2,1%	53,4%
kann nicht beurteilt werden	6	131	46,6%	46,6%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 281 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 281

Tabelle 74: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs nach Besuchszweck „Stöbern“

STÖBERN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	8	5,4%	5,4%	5,4%
zufrieden	2	61	41,2%	41,2%	46,6%
teils/teils	3	11	7,4%	7,4%	54,1%
weniger zufrieden	4	9	6,1%	6,1%	60,1%
unzufrieden	5	4	2,7%	2,7%	62,8%
kann nicht beurteilt werden	6	55	37,2%	37,2%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 148 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 148

Tabelle 75: Zufriedenheit mit Position des Kinderbereichs nach Besuchszweck „Lesen in der Bücherhalle“

LESEN					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr zufrieden	1	9	6,4%	6,4%	6,4%
zufrieden	2	53	37,6%	37,6%	44,0%
teils/teils	3	11	7,8%	7,8%	51,8%
weniger zufrieden	4	9	6,4%	6,4%	58,2%
unzufrieden	5	4	2,8%	2,8%	61,0%
kann nicht beurteilt werden	6	55	39,0%	39,0%	100,0%
keine Angabe	99	0	0,0%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 141 100,0%

missing cases: 0

valid cases: 141

Tabelle 76: Einschätzung der Vollständigkeit des Leitsystems

LEITSYSTEM					
Kategorie	Code	absolute Häufigkeit	rel. Häufigkeit in %	gültige Häufigkeit in %	kum. Rel. Häufigkeit in %
sehr ausreichend	1	62	17,6%	17,7%	17,7%
ausreichend	2	187	53,1%	53,3%	70,9%
teils/teils	3	78	22,2%	22,2%	93,2%
nichts ausreichend	4	17	4,8%	4,8%	98,0%
unzureichend	5	7	2,0%	2,0%	100,0%
keine Angabe	99	1	0,3%		
falsche Angabe	98	0	0,0%		

n= 352 100,0%

missing cases: 1

valid cases: 351

Anlage 8: Anmerkungen zum Fragebogen

STANDORT
Der Standort im Quarree hat mir besser gefallen. Dieser ist ein wenig abseits von allen Einkaufsmöglichkeiten.
Standort außerhalb des Quarree nicht so optimal.
Ich nutze die Bücherhalle Wandsbek vor allem deshalb, weil sie in der Nähe meines Arbeitsplatzes liegt.
Die Räumlichkeiten im Quarree haben mir besser gefallen, das Glasdach fand ich sehr schön, außerdem konnte ich bei Regen trotzdem aus der Tiefgarage in die Bücherhalle kommen.
Standort besser als im Quarree.
Die Anbindung an Verkehrsmittel ist schlechter.
Die Erreichbarkeit war im Quarree vorteilhafter.
Die alte Bücherhalle war besser erreichbar.
Der Standort im Quarree war bequemer zu erreichen.
Der alte Standort war schneller zu erreichen.
Die Trennung zum Quarree empfinde ich als unvorteilhaft.
Bücherhalle liegt jetzt abseits vom Einkaufszentrum und bei Regenwetter sehr unbequem.
Mir gefiel der alte Standort (alles auf einer Ebene) besser.
Durch den Umzug hat die Bücherhalle sehr gewonnen.
Der neue Standort ist okay, aber die alte war besser zu erreichen.
Im Quarree hat es mir besser gefallen.

ÖFFNUNGSZEITEN
Toll wäre auch wenn die Öffnungszeiten so wären wie in der Zentralbibliothek.
Über die Woche gleiche Öffnungszeiten (z.B. Mo-Fr 9 - 18 Uhr), ich kann mir leider nie merken, wann die Bücherhalle geöffnet hat.
Bin sehr zufrieden, nur längere Öffnungszeiten wären wünschenswert.
Alle Bücherhalle sollten gleiche Öffnungszeiten haben.
Bitte keine Sonntags-Öffnung.
Die Bücherhalle müsste morgens ab 10:00 Uhr geöffnet und Samstags länger bis 16 Uhr geöffnet haben.
Mittwoch bitte dringend öffnen.

GEMÜTLICHKEIT IN DER BÜCHERHALLE
Die Bücherhalle Wandsbek ist sehr ruhig und gemütlich - ich komme gern her um zu stöbern.
Ich finde es sehr wohltuend, dass die Bücherhalle in einem von der Architektur her sehr schönen Gebäude untergebracht ist.
Ich würde mir auch eine Leseecke für Erwachsene wünschen.
Ich wünsche mir Leseecken, wo man sich zum Lesen auch einmal hinsetzen kann und eine Tisch, auf dem ich meine Sachen dabei ablegen kann.
Regale sind zu dicht beieinander.
Ich würde mich freuen, wenn es eine noch gemütlichere Ecke zum Lesen gebe.
Vorschlag: noch mehr kleinere Ecken.
Bitte sorgen Sie dafür, dass Gespräche nicht unnötig laut geführt werden.
Ruhestörer sollten schneller zum Verlassen der Bücherhalle aufgefordert werden.

Die allgemeine Atmosphäre (durch Mitarbeiter etc.) ist sehr angenehm. Günstige "Altbuchkäufe" gefallen mir sehr.
Mehr Leseecken.
Es fehlen Garderobenständer, Tische sind zu niedrig, Sessel engen ein.
Zuviel Lärm a) durch laute Teenager-Gruppen b) Mütter mit tobenden Kindern besonders im 1. Stock kann man sich nicht auf die Lektüre konzentrieren.
Ich finde es immer ein bisschen zu warm.
Es war gemütlicher.
Es ist leider zu laut und zu unruhig zum lesen.

AUSSTATTUNG
Taschenablage an Selbstverbucheranlage.
Ein Hinweis auf das WC wäre nicht verkehrt, man sieht nur die Zeichen für den Wickelraum und das Behinderten WC.
Toiletten könnten größer und mehr sein.
PCs zur Recherche sind nicht genug. Vielleicht Garderoben/ Schließfächer.
Es fehlen Schließfächer und ein Garderobe.
Bei den Selbstverbucherplätzen (bzw. in einem geringen Abstand davon) wären mehr Tische angenehm, um die ausgeliehen Medien in Ruhe einpacken zu können (ähnlich wie in der Zentralbibliothek am Hühnerposten).
Die Bücherhalle hat sich vom Platz, von der Ausstattung und der Aufstellung deutlich verbessert.
Zwei Selbstverbucherplätze sind manchmal etwas wenig vor allem, wenn viele Eltern wollen, dass ihre Kinder selbst verbuchen. Einen weiteren Kinderbuchungsplatz finde ich gut.

FAHRRADSTÄNDER
Wie schon erwähnt, wünsche ich mir dringend einen Fahrradständer.
Mehr Fahrradständer.
Es fehlen Fahrradständer.
Keine Fahrradständer.
Fahrradständer fehlen bzw. Schlaufen um die Fahrräder festzuschließen.
Bin Fahrradfahrerin: nichts zum Abstellen! Wildes Abstellen mit der Nase und den Ohren direkt an den Abgasen und dem Lärm und der Gefahr der autobahnähnlichen Wandsbeker Allee. Bau zu eng an der Straße mit dem Eingang dazu - Abgase dringen bei Türöffnung hinein - Unruhe etc.
Fahrradständer vor der Tür fehlen.
Es fehlen Fahrradständer vor der Tür.
Auch Fahrradständer wären wünschenswert.
Es fehlen Fahrradständer.
Vermisse Fahrradständer.
Fahrradständer wären von Vorteil.
Es fehlen Fahrradständer, bzw. die Hinweise auf solche.
Fahrrad-Parkplätze vor der Tür sind nicht vorhanden. Das ist sehr unbefriedigend.
Es fehlen immer noch Fahrradständer!

PARKPLÄTZE
Gibt es überhaupt Parkplätze und wenn ja wo? Die Anbindung für Autofahrer hat sich gravierend verschlechtert, da man früher bequem im Quarree parken konnte. Heute sind mir keine nahen Parkmöglichkeiten bekannt.
Bessere Parkmöglichkeiten.

KiBi
Was ich auch finde ist, dass die Kinder jetzt auch einen Bereich haben, wo sie spielen können.
Die Kinder mit einer Glaswand von den Romanen abzugrenzen.
Habe selbst keine Kinder, aber für Eltern ist die Nähe des Kinderbereichs zu den Romanen sehr schön.
Kinderecke: Die grünen "Sitzkissen" (die Eckigen) kippen sehr leicht - für Kinder etwas ungünstig, ansonsten sehr zufrieden.

HOEB4U
Ich möchte anmerken, und das betrifft nicht nur die Bücherhalle Wandsbek, dass ich das Angebot an Medien für Jugendliche (Hoeb4u) als unzureichend empfinde. Ich würde mir wünschen, dass das Angebot ähnlich vielfältig ist, wie in der Jugendbücherei in Altona.

LEITSYSTEM
Hinweisschilder zu Sachgruppen bei beiden Ebenen wie in der Zentralbibliothek; Ich kann mich schlechter zurechtfinden als um Quarree (Literaturaufstellung).
Warum sind Reiseführer mit "Deutsche Landeskunde" ausgeschildert? Warum steht über allen Bundesländern groß Hamburg drüber? Beschriftung an den Regalen ist für Sehbehinderte viel zu klein.
Kategorie wie "Frauen-Krimi" irreführend und unnötig.
Sie sollten mehr auf die Literatur im 2. Stock aufmerksam machen, bisher dachte ich, es gebe nur Bücher im 1. Stock!
Ich habe am Anfang leider viele Bereiche nur nach langem Suchen wiedergefunden, finde die Aufteilung teilweise unübersichtlich und die Gänge im EG zu eng.
Bei vielen Regalen ist das Buch nur im Kriechen zu finden, das war in der vorherigen Bücherhalle besser. Die Regalführung ist nicht durchschaubar.
Tatsächlich ist der Bereich der Erwachsenenliteratur/Belletristik nicht einfach zu durchschauen, was wo steht.
Bücher vom Katalog schlecht zuzuordnen (zu finden) in den Regalen.
Ausschilderung der Medien sollte auch an Sehbehinderte angepasst werden.
Die Beschriftung (Leitsystem) für die Romanabteilung ist unzureichend. Nur ein Großbuchstabe im Regal. Sollte man gut sichtbar am Regal anbringen.
Leitsystem: Einteilung z.B. hist. Romane halte ich für überflüssig, meiner Meinung nach ist die Einteilung nach Autorennamen für die Suche nach Büchern völlig ausreichend. Ich suche ja nicht den historischen Roman, sondern habe in der Regel einen Autoren und einen Titel, nach dem ich suche. Haben Sie andere Erfahrungen bei der Recherche?
Belletristik im Alphabet unübersichtlich angeordnet.

BESTAND
Mehr Fremdsprachige Kinderbücher.
Ich bin außerordentlich zufrieden mit dem Angebot an Hörbüchern und nehme sogar einen längeren Weg in Kauf - Barmbek wäre näher für mich.
Es ist schade, dass die Abteilung mit den Taschenbüchern extrem verkleinert wurde.
Bei den DVDs jede Menge Hollywood-Schund. Muss eine öffentliche Bücherhalle Staffeln wie "24" oder "Lost" vorhalten? Große Regisseure sind dagegen dürftig!
Betrifft nicht nur diese Bücherhalle: Ich finde es für mich als Erwachsenen schwierig Vorlesebücher für Kinder die ich im Katalog heraussuche im Regal wieder zu finden.

Schön wäre es, wenn die Einteilung der CDs noch ein Rubrik Jazz/Blues erhalten würde. Diese Sparte ist kunterbunt unter Pop und Rock eingeordnet.
Das Bücherangebot/CDs ist nur an einem Massengeschmack angepasst, z.B. im Bereich "Erdkunde" gibt es fast nur Reiseführer. Angebot hat sich deutlich verschlechtert. Es ist auf Unterhaltung ausgerichtet, weniger auf Information.
Die Auswahl des Bestandes hervorragend. "Wissenschaftliche Literatur" sollte immer einen hohen Stellenwert haben. "Seltsame Ratgeber" müssen nicht immer vorhanden sein.
Es werden viele Bücher aussortiert, die man wo anders nicht bekommt bzw. die ich mir einfach nicht leisten kann - z.B. einige sehr interessante, hochwertige (und entsprechend teure) Comic-Bände in der Zentralbibliothek. Die sind jetzt Weg und ich gucke in die Röhre.
Ich finde das Hörbuch und DVD-Angebot sehr gut! Auch eher unbekannte Medien werden hier angeboten.
Den Zugang zu Büchern lernen die Kinder meist von den Eltern. Aber vielleicht ist es sinnvoll in die Kindergärten zu gehen bzw. Angebote für Tagesmütter zu machen, diese Bücher / Lesen auch an ihre Schützlinge weitergeben.
Mehr Fachzeitschriften wären mir lieb, z.B. "Archäologie in Deutschland.
Teilweise zu wenig Literatur über bestimmte Fachbereiche.
Teilweise aktuellere Nachschlagewerke wären wünschenswert.
Sachfilme besser nach Gebieten ordnen.
Die Bestände in manchen Abteilungen sind inzwischen stark ausgedünnt, z.B. Kunst - andererseits werden Bücher im Flohmarkt verkauft.
Mir fehlen in der Literaturabteilung Sammlungen dt. Dichter (auch aus älterer Zeit).
Mehr Liebesbücher, bitte.
Manchmal zu wenig Bestände von Wii-Spielen, von Office 2007 Bücher, von Ratgeberbüchern (Ralf Höcker), Brettspiele.
Bestand an DVDs ist zu gering und nicht aktuell genug.
Mehr Reisebücher/ Stadtführer über Deutschland, z.B. Bremerhaven, Neumünster, Halle, Friedrichshafen usw. Es fehlt an Literatur/Infos über deutsche mittlere Städte.
Bin mit dem Sortiment sehr zufrieden. Was ich hier nicht finde gibt es in der Zentrale. Während meiner Uni-Zeit habe ich hier viel Info gefunden, weiter so!
Zu wenig Großdruck, Kinderbücher für Jungs im Alter von 9 Jahren zu wenig und nicht gut zu finden. Ich habe den Eindruck im Quarree hatte ich mehr Auswahl, z.B. Romane und Bastelbücher.
Bei den Neuzugängen werde ich nicht mehr so oft fündig, Buchträger sind leer.
Ich würde mich über Bildmaterial (auch sehr gerne DVDs) über Italien freuen.
Bücherauswahl weniger als Quarree.

PERSONAL
Besonders gut gefällt mir das ausgesprochen nette und zuvorkommende Personal. Kompliment.
Sehr freundliche und hilfsbereite Angestellte.
Die sadistische Komponente beim Öffnen der Bücherhalle, sie lassen einen gerne immer etwas länger warten. Nur wenige Minuten. Aber es nervt!!
Die Information wirkt nicht immer sehr enthusiastisch, wenn man sie fragt...
In allen Bücherhallen, die ich besuche, war das Personal sehr zuvorkommend und freundlich. Es wurden mir alle Bücherwünsche erfüllt.
Umfrage über Service.
Personal ist immer total nett.
Die Mitarbeiter sind alle sehr freundlich und hilfsbereit. Vielen Dank dafür!
Die Mitarbeiter erlebe ich als besonders freundlich und angenehm.

Personal an der Information ist sehr hilfsbereit.
Das Personal ist sehr freundlich und hilfsbereit.
Fragen zum Personal fehlen, mit dem bin ich nämlich unzufrieden!
Sehr freundliches und hilfsbereites Personal.
Sehr freundliches und hilfsbereites Personal.
Die MitarbeiterInnen an der Rücknahme machen häufig keinen glücklichen Eindruck.
Ihre Beratung ist sehr hilfsbereit.
Der Service und die Freundlichkeit der Hörb-Mitarbeiter gefallen mir sehr.
Personal sollte auf Kundenfreundlichkeit geschult werden.
Unfreundliches Personal! Man hat immer das Gefühl zu stören.
Das Personal wirkt oft schlecht gelaunt und zum Teil unhöflich.
Das Personal ist (im Grunde nicht alle) sehr freundlich ist, auch sehr hilfsbereit.
Personal in anderen Bücherhallen in der Regel freundlicher zugewandt, z.B. Winterhude, früher Dulsberg.
Das Personal wirkt genervt und man hat schon gar keine Lust mehr sie anzusprechen.
Die Informationsmitarbeiter sind sehr hilfsbereit.

SONSTIGES
Türen öffnen zu langsam.
An den Türen müsste gefeilt werden.
Türen schließen sehr langsam.
Kaffee- oder Teeauschank wäre wünschenswert.
Würde sich ein Kaffeeautomat lohnen?
Ich finde die Bücherhalle sehr gut.
Vor kurzem bin ich von Münster nach Hamburg umgezogen. Im Größenvergleich ist das Angebot, das Gebührensystem und die Aufstellung geordneter bzw. bildungsfreundlicher. Lassen sie sich doch einmal inspirieren und tauschen sie sich aus.
Toll, dass es sie gibt.
Hoffentlich wurde durch die Umstellung auf EDV kein Personal eingespart.
Momentan fällt mir nichts ein.
Ich hoffe, dass die Bücherhalle uns noch lange erhalten bleibt.
Ich bin mit der Bücherhalle sehr zufrieden und das Beste ist jetzt, dass sie größer ist.
Ich bin auf jeden Fall zufrieden. Was täten wir ohne, unvorstellbar.
Ich finde es wirklich gut, dass man die jeweiligen Medien (auch per Internet) verlängern kann.
Zurzeit habe ich dafür keine Zeit.
Ich e-Ausleihe finde ich sehr gut, aber leider kann ich die Hörbücher etc. nicht mehr auf meinem (neuen!) Handy hören. Mir extra dafür einen kompatiblen MP3-Player kaufen zu müssen, finde ich nicht gut. Vielleicht könnte man auch ein Standartprogramm anbieten.
Ich würde mich freuen, wenn Sie ein Buch mehr als 3 bis 4 Mal hätten.
Vielen Dank für die Jahrzehntelange gute Arbeit! Der Online-Katalog ist besonders praktisch.
Möglichkeit zur Änderung des Passwortes auf der Website wäre sinnvoll.
Gut, dass es Bücherhallen gibt.
Ich finde es toll, dass es so etwas gibt. Vielen Dank.
Mittwochs Zeitung sollte länger stehen, Abendblatt zwei Exemplare.

3 Wochen Ausleifrist ist etwas kurz- 4 Wochen wären besser.
Im Onlinekatalog keine Info wo sich das Buch befindet (z.B. Krimi-Thriller-Historische-Krimi).
Versäumnisgebühren finde ich etwas zu hoch, wenn man da mal vergisst ein paar Sachen abzugeben, kann es ganz schön teuer werden!
Man kann froh sein über ihr Angebot und Kunden sollten noch sorgsamer mit den Leihgaben umgehen.
Ich würde es schön finden, wenn man die Medien wieder abgibt, dass man einen Ausdruck über die Medien erhält, die an noch zu Hause hat. So ist es wenig verwirrend.
Bibliothek macht insgesamt einen tollen Eindruck.
Was sehr schade ist Sie heißt nicht mehr M. Claudius Bücherhalle.
Blockausleihen auch in Wandsbek möglich werden. Medienlisten auch Wandsbek.
Schade um den Umzug.
Ich finde es sehr nett, dass es hier schöne Bibliotheken in Hamburg gibt. Es ist sehr wichtig, dass es das Medium Buch gibt, damit man sich weiterbilden/fortbilden kann.
Aufstellung sehr sinnvoll, da ich so meine Kinder im Auge behalten kann.
Ich finde es manchmal nervig, dass man solange auf Sachen warten muss... aber sonst bin ich mit allem zufrieden.

Anlage 9: Terminplan : Umzug

Terminplan : Umzug S

Stopp der Medien, und Zeitschriften- Anlieferung (wird ab 5.Okt wieder an Geliefert)	: 10.9.09
Übergabe der neuen Räume an die Bücherhalle	: 15.9.09
Aufbau der Regale und Möblierung im neuen S	: 15/16.9.
Kennzeichnung der neuen Regale- was /wohin	: 16.- 18.9.
Stopp der Zeitungsanlieferung (Neuanlieferung 12. 10.)	: 19.9.
Letzter Öffnungstag - altes S	: 19.9.
Umzug	: 19.- 20.9.
Ikea – Einkauf mit M. Matthies	: 23. 9.
Abholung alter Regale etc. durch Interessenten	: 23.9.
Schlussreinigung altes S	: 29.9.
Übergabe altes S	: 30.9.
Neues S für uns zur Verfügung	: 5.10.
Eröffnungsfeier neues S	: 14.10. 14 Uhr
1. Öffnungstag S	: 15.10.

Anlage 10: Jahresbericht 2009

Bücherhalle Wandsbek /S

Jahresbericht 2009

<u>Kennzahlen 09</u>	<u>Kennzahlen 08</u>
----------------------	----------------------

Medienbestand:	46.037	45.283
Aktive Entleiher:	3.476	4.267
Neuanmeldungen:	819	874

<u>Nutzung 09</u>	<u>08</u>
-------------------	-----------

Ausleihe :	295.919	316.809
Internet	404 Stunden*	416 Stunden *
Copy	ca . 5.400**	8.170**
Besucher	143.303	116.160
Klassenführungen :	78	82
	(2.184 Teilnehmer)	(1.968)

* s. entsprechende Kasseneinnahmen

** s. „ „

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Hamburg,