



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

DEPARTMENT INFORMATION

Bachelorarbeit

Öffentliche Bibliotheken und der demografische Wandel – Empfehlungen für die Bücherhalle Wandsbek zur Anpassung und Erweiterung der Angebote im Hinblick auf eine alternde Nutzerschaft

vorgelegt von

Christina Schröder

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erste Prüferin: Prof. Dr. Petra Düren

zweite Prüferin: Katharina Perlbach

Hamburg, August 2012

Zusammenfassung

Deutschland ist vom demografischen Wandel in besonderem Maße betroffen. Mit einer stetig steigenden Lebenserwartung und einer niedrigen Geburtenrate verschiebt sich die Altersstruktur der Bevölkerung hin zu den Älteren. Dieser Entwicklung muss auch in Öffentlichen Bibliotheken begegnet werden.

Diese Arbeit soll den Beschäftigten der Hamburger Öffentlichen Bücherhalle in Wandsbek Anregungen geben, wie die Bibliotheksangebote im Hinblick auf eine alternde Nutzerschaft gestaltet werden können.

Hierfür wird zunächst die demografische Entwicklung in Deutschland und speziell Hamburg beschrieben. Anschließend wird der Altersbegriff definiert und der aktuelle Ist-Zustand der Bücherhalle beschrieben. In der Bibliothek wurde eine Befragung unter den Kunden ab 50 Jahren durchgeführt, um mehr über das Nutzerverhalten, die Interessen und Wünsche älterer Bibliotheksbesucher zu erfahren. Bezugnehmend auf die Auswertung der Umfrageergebnisse werden abschließend Empfehlungen zur Erweiterung des Medien-, Service- und Veranstaltungsangebotes sowie zur altersgerechten Anpassung der Räumlichkeiten formuliert.

Schlagwörter

Alter, Demografie, demografischer Wandel, Handlungsempfehlungen, Nutzerbefragung, Öffentliche Bibliothek

Inhaltsverzeichnis

Anhangsverzeichnis	iv
Abbildungsverzeichnis	v
Abkürzungsverzeichnis.....	vii
1 Einleitung.....	1
2 Demografischer Wandel	3
2.1 Definition	3
2.2 Demografische Entwicklung in Deutschland	3
2.3 Demografische Entwicklung in Hamburg	8
3 Das Alter	12
3.1 Begriffsdefinition	12
3.2 Beginn des Alter(n)s.....	13
3.3 Altersklassendifferenzierung	15
4 Die Bücherhalle Wandsbek.....	16
4.1 Geschichte der Bücherhalle.....	16
4.2 Stadtteil, Lage und Erreichbarkeit	17
4.3 Öffnungszeiten.....	18
4.4 Angebot	18
4.4.1 Medienbestand	18
4.4.2 Services	20
4.4.3 Veranstaltungen	21
4.5 Räumlichkeiten	22
4.6 Zielgruppen und Nutzer	24
5 Befragung von Bibliotheksbesuchern ab 50 Jahren	27
5.1 Ziel der Befragung.....	27

5.2 Vorgehensweise bei der Befragung	28
5.3 Informationsblatt	29
5.4 Fragebogen	30
5.5 Teilnahmebereitschaft der Bibliotheksbesucher	38
5.6 Auswertung der Befragung	39
5.6.1 Teil I: Persönliche Interessen und Nutzerverhalten	39
5.6.2 Teil II: Bewertung der Bücherhalle	51
5.6.3 Teil III: Soziodemografische Angaben	59
6 Empfehlungen für die Bücherhalle Wandsbek	63
6.1 Medienbestand	63
6.2 Services	65
6.3 Veranstaltungen	66
6.4 Räumlichkeiten	69
7 Fazit	71
Literaturverzeichnis	72
Anhang	77

Anhangsverzeichnis

A-1: Statistik Bücherhalle Wandsbek 2010	77
A-2: Befragung: Informationsblatt Version 1	78
A-3: Befragung: Informationsblatt Version 2	79
A-4: Befragung: Fragebogen Version 1	80
A-5: Befragung: Fragebogen Version 2	87
A-6: Befragung: Teilnahmen	95
A-7: Befragung: Ergebnisse	96
A-8: Eidesstattliche Erklärung	106

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Altersaufbau der Bevölkerung in Deutschland 1910 und 1950.....	4
Abb. 2: Altersaufbau der Bevölkerung in Deutschland 2008 und 2060.....	6
Abb. 3: Bevölkerung nach Altersgruppen 2008 und 2060	8
Abb. 4: Altersaufbau der Bevölkerung in Hamburg 2010 und 2030.....	10
Abb. 5: Bestandsentwicklung Bücherhalle Wandsbek 2009 bis 2011	18
Abb. 6: Besucher der Bücherhalle Wandsbek 2009, 2010, 2011	25
Abb. 7: Ausleihen in der Bücherhalle Wandsbek 2009, 2010, 2011.....	26
Abb. 8: Besuchshäufigkeit	41
Abb. 9: Durchschnittliche Besuchszeit	41
Abb. 10: Erreichen der Bücherhalle	42
Abb. 11: Bewertung der Wegweiser	43
Abb. 12: Gründe für Besuche der Bücherhalle	43
Abb. 13: Meistgenutzte Medienarten.....	44
Abb. 14: beliebteste Musikrichtungen	45
Abb. 15: beliebteste Romangenres.....	46
Abb. 16: beliebteste Sachliteraturthemen	47
Abb. 17: Interesse für Veranstaltungen	48
Abb. 18: gefragteste Veranstaltungsvorschläge.....	48
Abb. 19: bevorzugte Zeiten für Veranstaltungen	49
Abb. 20: bevorzugte Veranstaltungsbewerbung	50
Abb. 21: Zufriedenheit mit dem Medienangebot.....	51
Abb. 22: Bewertung der Anordnung und Beschilderung der Abteilungen	52

Abb. 23: Bewertung der Präsentation der Medien	53
Abb. 24: Bewertung der Barrierefreiheit	53
Abb. 25: Bewertung der Beleuchtung	54
Abb. 26: Bewertung der Ruhe	54
Abb. 27: Bewertung der Anzahl der Sitzgelegenheiten und Arbeitsplätze	55
Abb. 28: Nutzung der Großdruckromane.....	56
Abb. 29: Nutzung des Fahrstuhls	57
Abb. 30: Nutzung der Computer, des Kopierers und der Informationstheke...59	
Abb. 31: Geschlechterverteilung bei den befragten Bibliotheksnutzern	59
Abb. 32: Berufsstatus der befragten Bibliotheksnutzer.....	60

Abkürzungsverzeichnis

App	Application
DigiBib	Digitale Bibliothek
HÖB	Hamburger Öffentliche Bücherhallen
W-LAN	Wireless Local Area Network
ZOB	Zentraler Omnibusbahnhof

1 Einleitung

Der demografische Wandel in Deutschland ist schon lange kein Zukunftsszenario mehr, sondern bereits seit vielen Jahren ein stets aktuelles Problem. Die Lebenserwartung der Deutschen steigt stetig. Hinzu kommen dauerhaft niedrige Geburtenzahlen. Daraus ergibt sich, dass es in Deutschland immer mehr alte Menschen geben wird, während der Anteil der jungen Leute schrumpft und die Zahl der Gesamtbevölkerung auf längere Sicht stark abnimmt.

Dieser Wandel wirkt sich auch auf die Öffentlichen Bibliotheken aus, denn wenn die deutsche Bevölkerung immer älter wird und die Geburtenrate auch in Zukunft auf einem niedrigen Niveau bleibt, steigt somit das Durchschnittsalter der Bibliothekskunden. Aus diesem Grund sollten Öffentliche Bibliotheken ihre Dienstleistungen und Medienangebote an eine entsprechend ältere Zielgruppe anpassen und sich verstärkt auf die Wünsche und Bedürfnisse der älteren Bibliotheksnutzer konzentrieren.

Diese Arbeit beschäftigt sich im Speziellen mit der Bücherhalle Wandsbek in Hamburg. Für sie sollten Empfehlungen formuliert werden, mit denen die Bibliotheksangebote auf eine ältere Zielgruppe abgestimmt werden können.

Zum Einstieg wird zunächst der Begriff „demografischer Wandel“ definiert. Anschließend wird die Entwicklung des demografischen Wandels in Deutschland und Hamburg beschrieben und ein Ausblick auf die zukünftige demografische Lage gegeben. Hierdurch soll deutlich gemacht werden, wie stark sich die Altersstruktur verändert und inwieweit sich die Zielgruppe Öffentlicher Bibliotheken verändern könnte. Das Bundesministerium des Innern hat 2011 einen Demografiebericht veröffentlicht, der die demografische Lage in Deutschland darstellt. Auch das Statistische Bundesamt sowie das Statistikamt Nord beschäftigen sich regelmäßig mit der Bevölkerungsentwicklung. Ihre

Berichte und Vorausberechnungen wurden für die Ausarbeitung gesichtet, um den demografischen Wandel und seine Entwicklung in Deutschland und Hamburg darstellen zu können.

Das dritte Kapitel setzt sich mit dem Begriff „Alter“ auseinander. Es wird geklärt, ab wann man heutzutage als alt gilt und ob zwischen verschiedenen Altersklassen differenziert werden kann. Hierfür wurden insbesondere die Werke „Alter(n) in der alternden Gesellschaft“ von Frank Thieme und „Alter und Altern“ von Paul Baltes herangezogen.

Im nächsten Teil der Arbeit wird die Bücherhalle Wandsbek vorgestellt. Hierbei wird zunächst kurz auf die Geschichte der Bibliothek eingegangen. Danach folgen Informationen zum Stadtteil Wandsbek sowie zur Lage und Erreichbarkeit der Bücherhalle. Anschließend werden die Öffnungszeiten, der Medienbestand, die Services, Veranstaltungen sowie Räumlichkeiten der Bücherhalle beschrieben. Darüber hinaus folgt eine Zielgruppen- und Nutzeranalyse. Für diesen Abschnitt wurde sowohl auf der Internetseite der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen recherchiert als auch direkt vor Ort beobachtet und analysiert.

Um etwas über die Interessen und Wünsche der älteren Bibliotheksbesucher zu erfahren, wurde im Rahmen der Bachelorarbeit eine empirische Untersuchung in Form einer schriftlichen Nutzerbefragung in der Bücherhalle Wandsbek durchgeführt, an der innerhalb von zwei Wochen 100 Bibliotheksbesucher ab 50 Jahren teilnahmen. In Kapitel 5 werden zunächst das Ziel der Umfrage, die Vorgehensweise bei der Befragung, der entwickelte Fragebogen und die Teilnahmebereitschaft der Nutzer beschrieben. Anschließend werden die Umfrageergebnisse vorgestellt.

Zum Abschluss werden die aus den Umfrageergebnissen und eigenen Beobachtungen konzipierten Empfehlungen zur Anpassung und Erweiterung des Medienbestandes, der Services, Veranstaltungen und Räumlichkeiten zusammengefasst.

2 Demografischer Wandel

In diesem Kapitel werden zunächst die Begriffe „Demografie“ und „demografischer Wandel“ definiert. Im Anschluss wird die aktuelle demografische Lage in Deutschland und speziell Hamburg beschrieben und ein Ausblick auf die zukünftigen demografischen Veränderungen gegeben.

2.1 Definition

Der Begriff „Demografie“ setzt sich aus den griechischen Wörtern „démós“ und „graphé“ zusammen, die ins Deutsche übersetzt „Volk“ und „Beschreibung“ bedeuten (s. a. MESCHKE 2011, S.3). Es handelt sich hierbei um die Bevölkerungswissenschaft, die sich vor allem mit Hilfe von Statistiken mit der Größe, der sozialen Struktur und der geografischen Verteilung der Bevölkerung auseinandersetzt (vgl. BROCKHAUS 2011, S. 177). Dabei werden auch die Ursachen für Veränderungen in der Bevölkerung und deren Folgen untersucht (vgl. ebd.). Die Veränderung der Zusammensetzung der Bevölkerungsstruktur wird als „demografischer Wandel“ bezeichnet. Er ergibt sich aus der Geburtenrate, Lebenserwartung, Anzahl der Sterbefälle sowie Ein- und Auswanderungen (vgl. BERLIN-INSTITUT 2012) und „zeigt sich in Veränderungen (...) der Alters- und Geschlechterstruktur, der ethnischen Zusammensetzung und der regionalen Verteilung der Bevölkerung sowie der Lebensformen“ (BUNDESMINISTERIUM DES INNERN 2011, S. 11).

2.2 Demografische Entwicklung in Deutschland

Bereits seit vielen Jahren ist der demografische Wandel ein stets aktuelles Thema, denn in Deutschland zeigt er sich besonders deutlich (vgl. THIEME 2008, S. 66). Die Lebenserwartung hat sich kontinuierlich erhöht und ist in Deutschland

mittlerweile doppelt so hoch wie im Jahr 1880 (vgl. BERTELSMANN STIFTUNG 2008, S. 27). Gründe hierfür sind „Fortschritte in Medizin, Gesundheitsvorsorge, Hygiene und Unfallverhütung sowie (...) Wohlstandssteigerung“ (GEIBLER 2002, S. 59). Hinzu kommen dauerhaft niedrige Geburtenzahlen, wodurch „die Kindergeneration jeweils kleiner als die Elterngeneration ist“ (BUNDESMINISTERIUM DES INNERN 2011, S. 12). Heutzutage ist eine Schwangerschaft meist gewollt und eine persönliche Entscheidung. Sie wird im Normalfall von niemand anderem erwartet oder erzwungen. Die Deutschen sind über die verfügbaren und akzeptierten Verhütungsmittel und -methoden aufgeklärt und können somit frei darüber entscheiden, ob oder wann sie Kinder haben möchten (vgl. THIEME 2008, S. 71). Seit Jahrzehnten gibt es in Deutschland höhere Sterbe- als Geburtenzahlen; seit 2003 wird die Gesamtzahl der Bevölkerung kleiner, wohingegen die Weltbevölkerung ansteigt und auch auf lange Sicht weiter wächst (vgl. ebd., S. 8). Durch die steigende Lebenserwartung und den Geburtenrückgang schrumpft der Anteil der Jüngeren, während der Anteil der Älteren zunimmt. Diese Entwicklung wird in den folgenden Altersdiagrammen besonders deutlich.

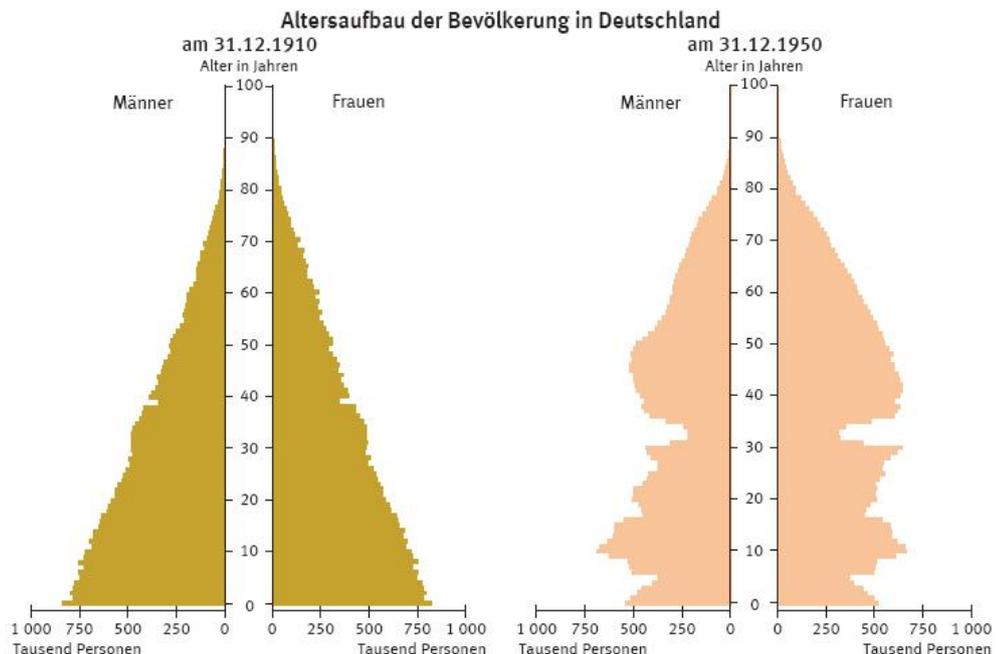


Abb. 1: Altersaufbau der Bevölkerung in Deutschland 1910 und 1950
(STATISTISCHES BUNDESAMT 2009)

Abbildung 1 zeigt die Altersstruktur in Deutschland in den Jahren 1910 und 1950. Die Zahlen beruhen jeweils auf dem tatsächlichen Bevölkerungsstand in diesen Jahren.

Auf der x-Achse des Diagramms ist die Anzahl der Menschen in 250.000er-Schritten angegeben, auf der y-Achse das Alter bis 100 Jahre. Die Anzahl der Männer und Frauen wird separat dargestellt.

Das linke Diagramm, das die Altersstruktur des Deutschen Reichs im Jahr 1910 abbildet, weist die typische Pyramidenform auf. Die Basis, die die Anzahl der Neugeborenen zeigt, ist sehr breit. Die Anzahl der Menschen nimmt mit jedem weiteren Lebensjahr aufgrund der Sterblichkeit kontinuierlich ab. Zu dieser Zeit gab es ein natürliches Bevölkerungswachstum, da die Geburtenrate höher als die Sterblichkeitsrate war. Nur sehr wenige Menschen wurden zu dieser Zeit 90 Jahre oder älter. Die durchschnittliche Lebenserwartung lag für in diesem Jahr geborene Jungen bei 52,14 Jahren und für Mädchen bei 58,83 Jahren (s. a. STATISTISCHES BUNDESAMT 2011, S. 34 u. 263).

Die Altersstruktur in Deutschland hat sich bis 1950 sichtlich verändert. Lediglich der obere Teil des Diagramms ist noch pyramidenförmig aufgebaut. Die starken Einkerbungen und Unregelmäßigkeiten, beispielsweise bei der Generation Anfang 30, sind mit den zwei Weltkriegen und der Weltwirtschaftskrise zu begründen, da in dieser Zeit nur wenige Kinder zur Welt gebracht wurden und die Sterblichkeitsrate extrem hoch war. Die Basis, also die Zahl der Neugeborenen, wird wieder deutlich breiter, denn nach dem Zweiten Weltkrieg gab es einen Baby-Boom in Deutschland (vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN 2011, S. 12). Die durchschnittliche Lebenserwartung lag zu dieser Zeit bei 71,73 Jahren für neugeborene Jungen und bei 78,47 Jahren für Mädchen (s. a. STATISTISCHES BUNDESAMT 2011, S. 114 u. 343).

Insgesamt lebten im Jahr 1950 etwa 69,3 Millionen Menschen in Deutschland. 30 Prozent von ihnen waren jünger als 20 Jahre. Der Großteil, 60 Prozent, war

zwischen 20 und 64 Jahre alt und nur zehn Prozent der Gesamtbevölkerung waren 65 Jahre oder älter (s. a. STATISTISCHES BUNDESAMT 2009 a).

Die folgende Abbildung 2 zeigt die Altersstruktur in Deutschland im Jahr 2008 sowie eine Vorausberechnung für das Jahr 2060.

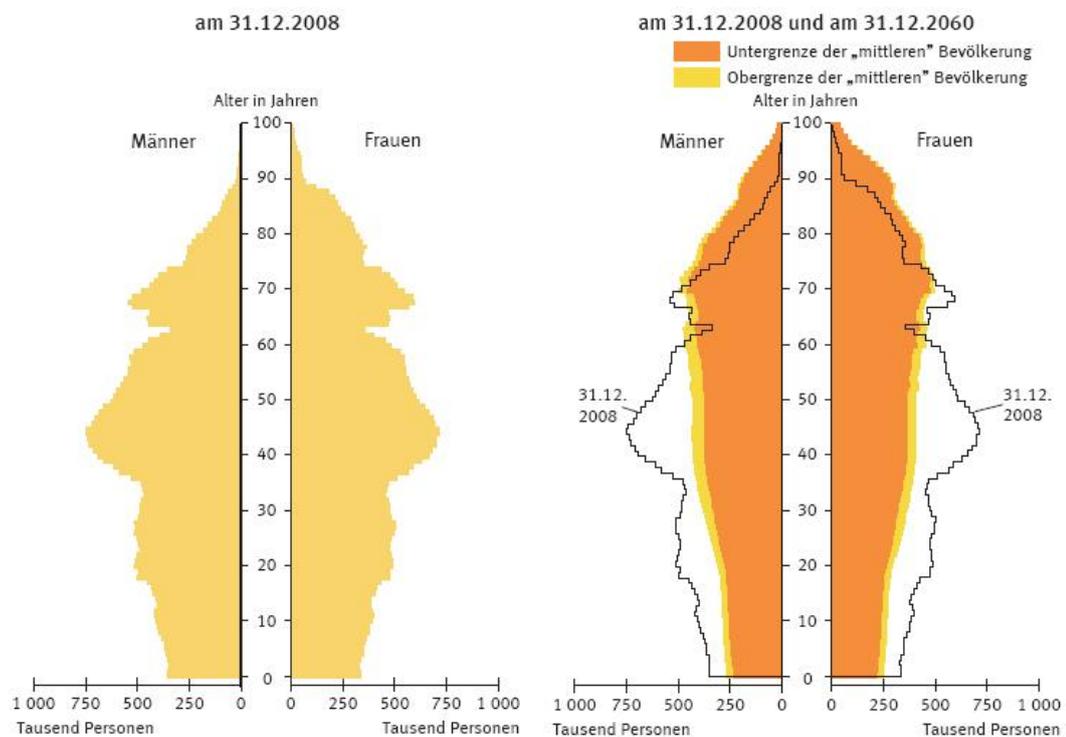


Abb. 2: Altersaufbau der Bevölkerung in Deutschland 2008 und 2060
(STATISTISCHES BUNDESAMT 2009)

Im linken Diagramm wird die Altersstruktur in Deutschland im Jahr 2008 dargestellt. Dort ist der Geburtenrückgang bereits sehr deutlich zu erkennen. Nach dem Baby-Boom, der von 1955 bis 1965 anhielt (vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN 2011, S. 12), nahmen die Geburtszahlen drastisch ab, was auf die Einführung der Anti-Baby-Pille zurückzuführen ist. Die deutliche Einkerbung ist allgemein als „Pillenknick“ bekannt. Die Struktur des Diagramms hat nun eher eine bauchige Gestalt und erinnert nur noch entfernt an die klassische Pyramidenform. Auffällig ist außerdem, dass die Lebenserwartung seit 1950 stark angestiegen ist. Sie lag für neugeborene Jungen bei 82,98 Jahren und für

Mädchen bei 88,21 Jahren (vgl. STATISTISCHES BUNDESAMT 2011, S. 230 u. 459). In dem Diagramm ist der Frauenüberschuss im hohen Alter deutlich zu erkennen.

2008 lebten 82 Millionen Menschen in Deutschland, deutlich mehr als noch 58 Jahre zuvor. Die Verhältnisse in der Altersverteilung haben sich ebenfalls stark verschoben: Der Anteil der unter 20-Jährigen betrug nur noch 19 Prozent, elf Prozentpunkte weniger als im Jahr 1950. Der Anteil der Generation 65+ hingegen hatte sich auf 20 Prozent verdoppelt. 61 Prozent der Bevölkerung waren 2008 zwischen 20 und 64 Jahren alt, was einem Anstieg von einem Prozentpunkt entspricht (s. a. STATISTISCHES BUNDESAMT 2009).

Das rechte Diagramm zeigt die voraussichtliche Altersstruktur in Deutschland im Jahr 2060. Dieses Ergebnis hat das Statistische Bundesamt 2009 mit der zwölften koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung erzielt. Da die Bevölkerungsentwicklung stetig verläuft, „können dazu Aussagen über einen relativ langen Zeitraum getroffen werden“ (STATISTISCHES BUNDESAMT 2012). Diese Berechnung beruht auf den Annahmen, dass Frauen auch weiterhin konstant durchschnittlich 1,4 Kinder zur Welt bringen, die Lebenserwartung der im Jahr 2060 Neugeborenen 85,0 Jahre für Jungen und 89,2 Jahre für Mädchen beträgt und die Bevölkerungszahl durch Einwanderungen jährlich um 100.000 Personen ansteigt (s. a. STATISTISCHES BUNDESAMT 2009).

Die einstige Pyramidenform hat sich zu einer Vasen-Form umgekehrt. Die Zahl der Neugeborenen nimmt weiterhin ab, während viele Ältere aufgrund der kontinuierlich steigenden Lebenserwartung 100 Jahre und älter werden.

Durch die niedrigen Geburtenraten werden im Jahr 2060 voraussichtlich nur noch knapp 65 Millionen Menschen in Deutschland leben. Es wird angenommen, dass davon lediglich 16 Prozent jünger als 20 Jahre alt sein werden. Laut Berechnung wird die Hälfte der Gesamtbevölkerung zwischen 20 und 64 Jahren alt sein und 34 Prozent, also ein gutes Drittel, 65 Jahre und älter (s. a. STATISTISCHES

BUNDESAMT 2009). Für einen anschaulichen Vergleich stellt Abbildung 3 die Anteile der Altersgruppen von 2008 denen von 2060 gegenüber:

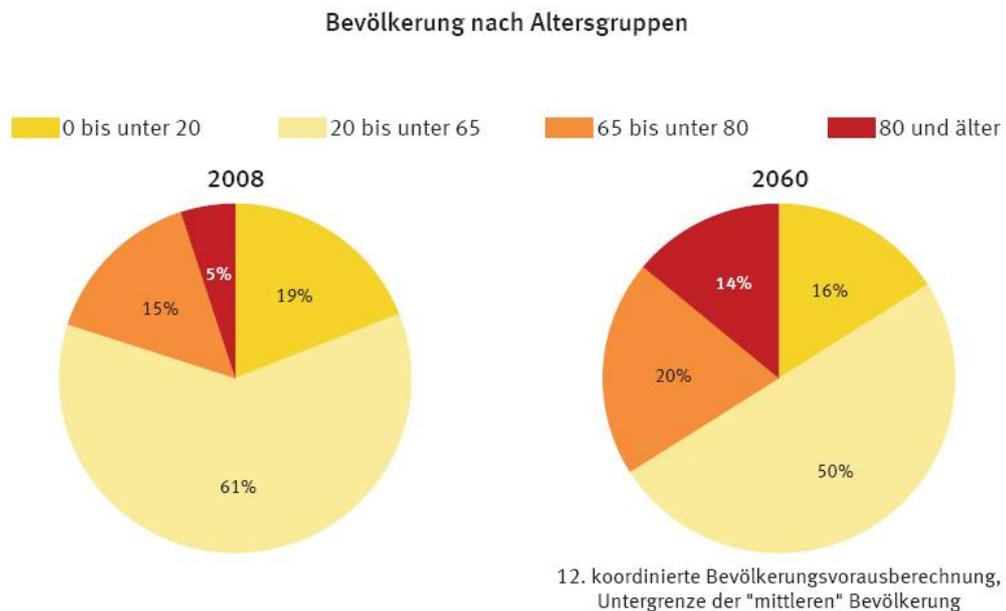


Abb. 3: Bevölkerung nach Altersgruppen 2008 und 2060 (STATISTISCHES BUNDESAMT 2009)

Die Diagramme machen deutlich, wie stark die Anzahl der Hochbetagten zunehmen wird: 2008 waren fünf Prozent der Gesamtbevölkerung, also rund vier Millionen Menschen, 80 Jahre und älter. Der Wert wird voraussichtlich 2050 mit zehn Millionen seinen Höhepunkt erreichen und danach bis 2060 auf neun Millionen, 14 Prozent der Gesamtbevölkerung, sinken. Das bedeutet, dass 2060 jeder Siebte 80 Jahre oder älter sein wird (vgl. STATISTISCHES BUNDESAMT 2009, S. 17 für den gesamten Absatz).

2.3. Demografische Entwicklung in Hamburg

Mit der zwölften koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung wurde ebenfalls ermittelt, wie sich die Bevölkerungszahlen und die Altersverteilung von 2010 bis 2030 in den deutschen Bundesländern verändern werden. Zusätzlich zu den voraussichtlichen Wanderungen, Geburten- und Sterberaten wurde hierbei auch

die Binnenwanderung berücksichtigt, also die Wanderungsbewegungen innerhalb Deutschlands zwischen den Bundesländern (vgl. STATISTISCHES BUNDESAMT 2012). Da die Binnenwanderungen sehr von der wirtschaftlichen Entwicklung der Bundesländer abhängig sind und sich diese Entwicklungen nur eingeschränkt voraussehen lassen, werden sie bei der Vorausberechnung nicht berücksichtigt. Aus diesem Grund werden „die Annahmen zur Binnenwanderung (...) in der Regel für einen mittelfristigen Zeithorizont von 10 bis 20 Jahren getroffen“ (ebd.).

Hamburg verzeichnet viele Zuwanderungen und gehört damit zu den Regionen, in denen es in den nächsten Jahren ein Bevölkerungswachstum gibt. Gleichzeitig nimmt auch die Anzahl der älteren Personen zu (vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN, 2011, S. 39). Auf der anderen Seite werden in Hamburg besonders wenige Kinder geboren. 2008 lag die durchschnittliche Kinderzahl in Hamburg pro Frau bei 1,25, in ganz Deutschland bei 1,38 (vgl. STATISTISCHE ÄMTER 2011, S. 11).

Die Geburtenrate wird bis 2030 in allen Bundesländern sinken. Während es 2030 beispielsweise in Thüringen voraussichtlich rund 40 Prozent weniger Geburten geben wird als 2008, wird die Geburtenrate in Hamburg wahrscheinlich nur um neun Prozentpunkte abnehmen. Grund hierfür ist die angenommene Binnenwanderung, durch die bis etwa 2020 die Anzahl der 30- bis 40-jährigen Frauen steigen wird. Dazu kommt, dass bei Frauen in diesem Alter eine steigende Geburtenhäufigkeit erwartet wird (vgl. STATISTISCHE ÄMTER 2011, S. 11 für den gesamten Absatz).

Hamburg ist das einzige Bundesland, in dem es bis 2030 keinen Bevölkerungsrückgang geben wird. Laut Vorausberechnung wird die Bevölkerungszahl bis dahin verglichen mit 2008 um rund 82.000 Menschen ansteigen, was einem Zuwachs von 4,6 Prozentpunkten entspricht (vgl. STATISTISCHE ÄMTER 2011, S. 21). Demnach werden 2030 etwa 1,85 Millionen Menschen in Hamburg leben (s. a. STATISTIKAMT NORD 2010, S. 2).

2008 sah die Altersstruktur in Hamburg wie folgt aus: Rund 17 Prozent der Hamburger waren unter 20 Jahre alt. 64 Prozent waren 20 bis 64 Jahre und 19 Prozent 65 Jahre und älter. Die Bevölkerungsvorausberechnung ergab, dass im Jahr 2030 etwa 18 Prozent unter 20 Jahren alt sein werden, was einen Anstieg von einem Prozentpunkt bedeutet. Im mittleren Altersbereich wird es voraussichtlich einen Rückgang von vier Prozentpunkten geben: Nur noch 60 Prozent werden zwischen 20 und 64 Jahre alt sein. Bei den Älteren gibt es wahrscheinlich einen Zuwachs von drei Prozentpunkten: Gut 22 Prozent der Hamburger Bevölkerung zählen dann zu der Generation 65+ (s. a. STATISTIKAMT NORD 2010, S. 3).

Abbildung 4 zeigt die Altersstrukturen Hamburgs 2010 und 2030.

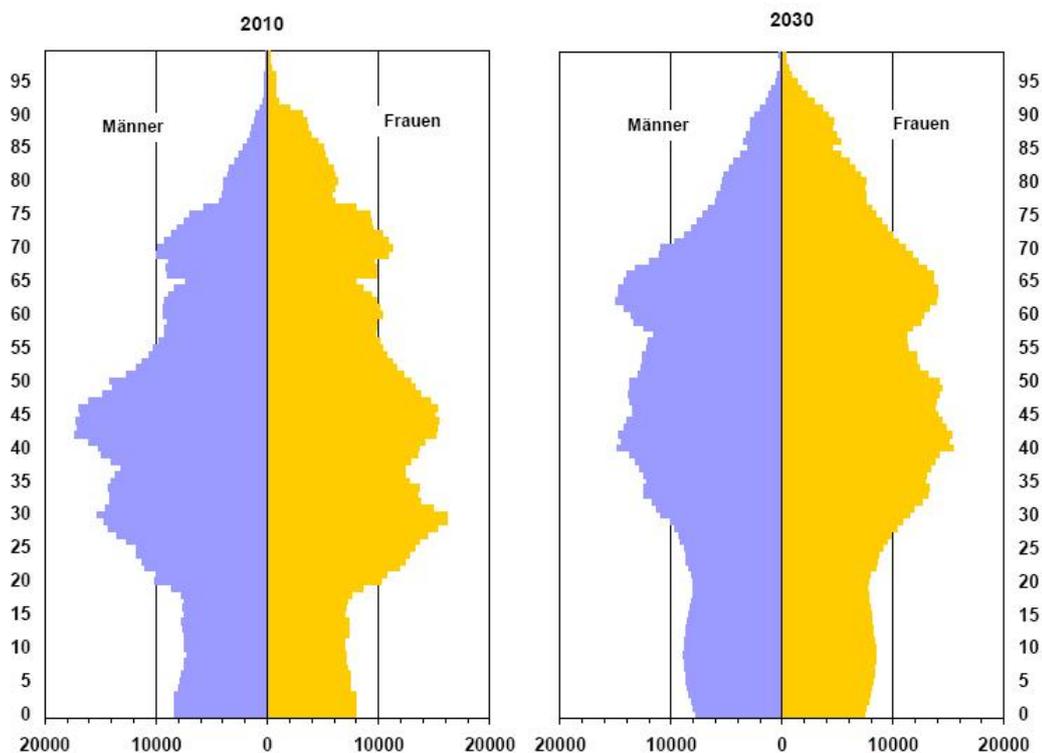


Abb. 4: Altersaufbau der Bevölkerung in Hamburg 2010 und 2030 (STATISTIKAMT NORD 2010)

Hamburg ist ein starker Wirtschaftsraum und zieht viele „junge und gut ausgebildete Menschen an“ (BSU 2011, S. 41). Dieser Zuwachs betrifft aber

hauptsächlich die innerstädtischen Gebiete Hamburgs und nicht den Stadtrand. Die demografische Struktur ist aus diesem Grund sehr uneinheitlich (vgl. ebd.). Erst in 15 bis 20 Jahren werden sich die Einwohnerzahl und Altersstruktur deutlich verändern; trotzdem sollte sich die Stadt „schon jetzt verstärkt mit den Herausforderungen des demografischen Wandels auseinandersetzen [und] die Wirkungen des demografischen Wandels analysieren“ (BSU 2011, S. 41).

3 Das Alter

Die Prognosen für den demografischen Wandel in Deutschland zeigen: Die Alten werden zukünftig einen sehr großen Teil der Gesellschaft ausmachen. Die folgenden Kapitel beschäftigen sich mit den Fragen, wie man das Alter definiert, ab wann man heutzutage als alt gilt und ob zwischen verschiedenen Altersklassen differenziert werden kann.

3.1 Begriffsdefinition

Obwohl die typischen Merkmale des Alters allgemein bekannt sind und das Alter eines Menschen deutlich erkennbar scheint, gibt es keine allgemein akzeptierte Definition des Alterns (vgl. BALTES, MITTELSTRAB, STAUDINGER 1994, S. 96). In der Literatur findet man deshalb unterschiedliche Definitionen für den Begriff „Alter“, da das Alter unter verschiedenen Gesichtspunkten betrachtet werden kann.

Im Brockhaus-Lexikon wird der Begriff „Alter“ wie folgt definiert:

Bezeichnung für den letzten Abschnitt in der Entwicklung der Lebewesen. Beim Menschen kommt es durch die nachlassende Tätigkeit der wachstumsfördernden Hormondrüsen zu bestimmten Veränderungen: Die Knochen werden brüchig, das Unterhautfett schwindet, die Oberhaut wird faltig, die Organe verlieren an Leistungsfähigkeit. Körperliche und geistige Kräfte nehmen ab (Altersschwäche); auch seelische Veränderungen können eintreten (BROCKHAUS 2011, S. 30).

Bei dieser Definition steht der medizinische Aspekt im Vordergrund. Es wird vor allem beschrieben, welche Folgen ein hohes Lebensalter für die menschliche Gesundheit haben kann. Da der Alterungsprozess jedoch nicht bei allen Menschen gleich verläuft, wird in anderen Definitionen auf unterschiedliche Aspekte eingegangen.

Ein Beispiel dafür liefert THIEME: In seinem Werk „Alter(n) in der alternden Gesellschaft“ beschreibt er das Alter aus mehreren Blickwinkeln. So gibt es das „kalendarische“ oder auch „chronologische“ Alter. Das ist die wohl simpelste Definition vom Alter: „Jeder ist (...) so alt, wie es sich rechnerisch aus der Differenz zwischen Geburts- und aktuellem Datum ergibt“ (THIEME 2008, S. 33). Jedoch sagt die Anzahl der gelebten Jahre allein nichts darüber aus, wie alt ein Mensch *wirklich* ist, wie alt er sich fühlt oder ob er in der Gesellschaft als alt gilt (vgl. THIEME 2008, S. 34). Der persönliche Gesundheitszustand kann nicht daraus abgeleitet werden. Aus diesem Grund gibt es in der Wissenschaft vom Alter noch das „psychologische Alter“, das für die geistige Leistungsfähigkeit steht, sowie das „biologische Alter“, das etwas über die organische Konstitution aussagt. Beides muss *nicht* mit dem kalendarischen Alter übereinstimmen (vgl. ebd.). Ebenso wird aus dem kalendarischen Alter nicht deutlich, welche Verhaltensmuster eine Person aufweist, wie stark sie noch am gesellschaftlichen Leben teilnimmt oder wie weit sie sich bereits zurückgezogen hat. Hierüber sagt das sogenannte „soziale Alter“ etwas aus (vgl. ebd.).

3.2 Beginn des Alter(n)s

„Altern beginnt mit der Geburt“ (THIEME 2008, S. 35). Das Altern ist ein lebenslanger Prozess: Zunächst wächst und entwickelt sich der Mensch, früher oder später beginnt der Rückbau. Für den Beginn der Lebensphase „Alter“ ist kein genauer Zeitpunkt festgelegt, da sich jeder Mensch individuell entwickelt und das Alter – wie in Kapitel 3.1 beschrieben – von unterschiedlichen Umständen abhängig ist. Faktoren, die den Fortschritt des Alterungsprozesses beeinflussen, sind zum Beispiel „erbliche Veranlagung, Umweltbedingungen, ausgeübter Beruf, erlittene Krankheiten und Unfälle, ‚Schicksalsschläge‘, die Art des persönlichen Umgangs damit und die ‚seelische Bewältigung‘“ (THIEME 2008, S. 36). Zudem ist die persönliche Wahrnehmung des Alters sehr relativ und abhängig vom eigenen Alter. Während ein Kind einen 40-jährigen Menschen als sehr alt

wahrnimmt, empfinden die meisten sich, sobald sie selbst in diesem Alter sind, als jung (s. a. THIEME 2008, S. 31). Für einen 80-Jährigen ist ein 40-Jähriger wiederum sehr jung. Heutzutage fühlt sich der Großteil der Menschen häufig jünger, als sie ihrem kalendarischen Alter entsprechend sind (vgl. THIEME 2008, S. 32).

Die Gesellschaft hat bestimmte Erwartungen und Vorstellungen vom Alter. Von einem alten Menschen werden typische Eigenschaften erwartet, wie graue Haare, faltige Haut, Gebrechlichkeit, langsame Bewegungen und Sprache und ein schwerfälliger Gang. Ebenso gibt es Vorstellungen davon, wie ein älterer Mensch lebt und welche Hobbys er hat. Weist ein Älterer diese Eigenschaften und Verhaltensmuster nicht auf, wird er von anderen oft jünger eingeschätzt, als er ist (vgl. ebd.).

In eher traditionellen Gesellschaften sind Anlässe, ab denen für einen Menschen die Lebensphase Alter beginnt, zum Beispiel die Geburt des ersten Enkelkinds, die Hochzeit eines Enkels oder bei einer Frau der Beginn der Wechseljahre (vgl. THIEME 2008, S. 31). Das „Ausscheiden aus dem *Produktionsprozess*“, oder einfacher gesagt „das Ende gesellschaftlicher Nützlichkeit“ und der „Beginn von Bedürftigkeit“ gelten häufig auch in modernen Gesellschaften als Gründe für das Altwerden (THIEME 2008, S. 32 f). Hierbei werden nicht die individuellen Alterserscheinungen berücksichtigt, sondern lediglich ein bestimmtes Datum: der Eintritt ins Rentenalter. Da die meisten Deutschen jedoch nicht im gesetzlich vorgeschriebenen Rentenalter – 65, beziehungsweise künftig 67 Jahre – aus dem Berufsleben aussteigen, sondern meist früher oder teilweise sogar später, ist dieses Kriterium wenig aussagekräftig (s. a. THIEME 2008, S. 35).

In der Fachliteratur werden unter alten Menschen solche verstanden, deren kalendarisches Alter im Verhältnis zur durchschnittlichen Lebenserwartung fortgeschritten ist und „deutlich jenseits der statistischen Lebensmitte“ liegt (THIEME 2008, S. 36). Fachwissenschaftler zählen zu den Alten meist Menschen ab 65 Jahren, manchmal schon 60-Jährige, gelegentlich 55-Jährige und selten 50-Jährige (vgl. ebd.).

3.3 Altersklassendifferenzierung

Im letzten Kapitel wurde deutlich, dass man keinen genauen Zeitpunkt festlegen kann, ab dem Menschen allgemein als „alt“ gelten. Zu viele verschiedene Faktoren beeinflussen den Altersprozess individuell, und die Wahrnehmung vom Alter ist sehr relativ. Doch auch wenn man nicht genau den Beginn einer Lebensspanne festsetzen kann, sind Einteilungen in Altersklassen sinnvoll, um beispielsweise Zielgruppen einzugrenzen.

Der Alternsforscher BALTES unterscheidet zwischen den folgenden Altersphasen: Das „erste Alter“ umfasst die Kindheit und Jugend, das „zweite Alter“ die Zeit der Erwerbstätigkeit. Da die Lebensdauer steigt, wird bei den Älteren zwischen zwei Phasen differenziert: Die sogenannten „jungen Alten“ sind im „dritten Alter“ und haben das „Glück“, dass sie in ein Alter kommen, in dem sie nicht mehr arbeiten müssen, sondern ein „Ersatzeinkommen“ haben und sie noch nicht die typischen Unannehmlichkeiten des hohen Alters belasten. Diese setzen erst im „vierten Alter“ bei den „sehr Alten“ ein. (vgl. BALTES, MITTELSTRAß, STAUDINGER 1994, S. 308 f für den gesamten Absatz).

THIEME gruppiert die Lebensphase Alter ebenfalls und unterscheidet sogar zwischen drei Phasen im Alter. Die „Jungen Alten“ sind 60 oder 65 bis 70 Jahre alt, die „Alten“ sind 70 bis 80 oder 85 und die „Ganz Alten“ oder auch „Hochbetagten“ sind 80 oder 85 und älter (vgl. THIEME 2008, S. 37).

Ab welchem Lebensjahr genau man zu welcher Altersklasse gehört, ist nicht einheitlich festgesetzt. So zählt FRICKE bereits die 50- bis 60-Jährigen zu den „jungen Alten“ (vgl. FRICKE, WINTER 2011, S. 23). Fest steht, dass die Lebensspanne „Alter“ bereits mehrere Generationen umfasst. Mit der stetig steigenden Lebenserwartung verschiebt sich die Wahrnehmung vom Alter und somit auch die Altersklassendifferenzierung.

4 Die Bücherhalle Wandsbek

4.1 Geschichte der Bücherhalle

Im Jahr 1898 wurde die erste Hamburger Bücherhalle von der Patriotischen Gesellschaft gegründet. Schon bald darauf entstanden die ersten Zweigstellen. Seit 1919 sind die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen, kurz *HÖB*, eine Stiftung privaten Rechts (vgl. PATRIOTISCHE GESELLSCHAFT 2011). Heute gibt es neben der Zentralbibliothek mit der Kinderbibliothek *Kibi* 32 Stadtteilbibliotheken, die Jugendbibliothek Hoeb4U sowie zwei Bücherbusse (s. a. BÜCHERHALLEN HAMBURG 2012).

Die Zweigstelle in Wandsbek ist am 27. Juli 1956 vom Bezirksamtsleiter Freiherr von Beust eröffnet worden. Ihr Standort befand sich damals in der Wandsbeker Marktstraße 20, wo früher das Geburtshaus des Dichters Matthias Claudius stand. Aus diesem Grund trug die Bibliothek lange den Namen *Matthias-Claudius-Bücherhalle*. Der Bestand umfasste zu der Zeit rund 16.000 Bücher. In den ersten anderthalb Jahren gab es rund 2.000 Anmeldungen und 100.000 Ausleihen. Nach knapp 34 Jahren zog die Bücherhalle im Mai 1990 in das Einkaufszentrum QUARREE Wandsbek um. Dort wurden mit einem deutlich größeren Bestand von etwa 50.000 Medien und einer Nutzerschaft von 5.000 angemeldeten Kunden mehr als 300.000 Ausleihen innerhalb eines Jahres erzielt (vgl. BÜCHERHALLEN HAMBURG 2012 a für den gesamten Absatz).

Im Oktober 2009 wechselte die Bücherei erneut ihren Standort und befindet sich nun in der Wandsbeker Alle 64, noch immer ganz in der Nähe des QUARREES. Mit dem Umzug verlor die Bibliothek ihre Bezeichnung als *Matthias-Claudius-Bücherhalle*, um „eine einheitliche Form der Namensgebung“ bei den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen zu gewährleisten (vgl. BALCKE 2009).

4.2 Stadtteil, Lage und Erreichbarkeit

Der Stadtteil Wandsbek ist Teil des Bezirks Wandsbek und liegt im Nordosten von Hamburg. Er ist sechs Quadratkilometer groß und setzt sich aus den Ortsteilen Hinschenfelde und Wandsbek Gartenstadt zusammen. Benachbarte Stadtteile sind Dulsberg, Bramfeld, Tonndorf, Marienthal und Horn sowie Eilbek (vgl. HAMBURG.DE 2012). Wandsbek hatte im Jahr 2011 insgesamt 32.226 Einwohner (vgl. STATISTIKAMT NORD 2011, S. 140). Der Anteil der unter 18-Jährigen betrug 11,4 Prozent. Genau 21,0 Prozent der Einwohner waren 65 Jahre oder älter. Damit liegt Wandsbek leicht über dem Gesamtdurchschnitt: 19,0 Prozent aller Hamburger waren 2011 mindestens 65 Jahre alt (vgl. ebd.).

Die neue Bücherhalle hat ihren Sitz in der Nähe der Wandsbeker Marktstraße, die das Zentrum des Stadtteils durchzieht. Die Bibliothek ist somit auch gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Nur drei bis fünf Minuten Fußweg entfernt befinden sich die U-Bahn-Station Wandsbek Markt sowie der Zentrale Omnibusbahnhof. Für Fahrradfahrer wurden direkt vor der Bücherhalle drei große Fahrradständer platziert. Einen bibliothekseigenen Parkplatz für die Autofahrer gibt es nicht, doch falls alle Parkplätze am Straßenrand belegt sind, bieten Karstadt und das Wandsbeker QUARREE, die sich ganz in der Nähe der Bibliothek befinden, mit ihren insgesamt drei Parkhäusern genügend Abstellplätze.

Einen Wegweiser, der die Richtung zur Bücherhalle angibt, gibt es nur wenige Meter von der Bücherhalle entfernt, an der Kreuzung, wo die *Wandsbeker Allee* auf die Straße *Kattunbleiche* trifft und einen zweiten etwas weiter entfernt an der großen Kreuzung, bei der die *Wandsbeker Allee* die *Wandsbeker Marktstraße* schneidet.

4.3 Öffnungszeiten

Seit dem 06. August 2012 gibt es neue Öffnungszeiten der Bücherhalle. Die Bibliothek hat nicht mehr wie bisher mittwochs, sondern jeden Montag geschlossen. An diesem Tag werden interne Aufgaben erledigt. Seit den Umstellungen hat die Bücherhalle dienstags und donnerstags von 11 bis 19 Uhr geöffnet, mittwochs und freitags von 11 bis 18 Uhr und samstags von 10 bis 14 Uhr.

4.4 Angebot

4.4.1 Medienbestand

Die neue Bücherhalle erstreckt sich über zwei Etagen und bietet auf knapp 850 Quadratmetern viel Platz für den Print- und AV-Medienbestand (vgl. BÜCHERHALLEN HAMBURG 2012 a). Im Jahr 2011 umfasste der komplette Bestand der Bücherhalle rund 48.000 Medien. Wie in Abbildung 5 zu erkennen, ist der Bestand im Vergleich zu 2009 um knapp 2.500 Medien gewachsen (s. a. BÜCHERHALLEN HAMBURG 2012 b, S. 50).

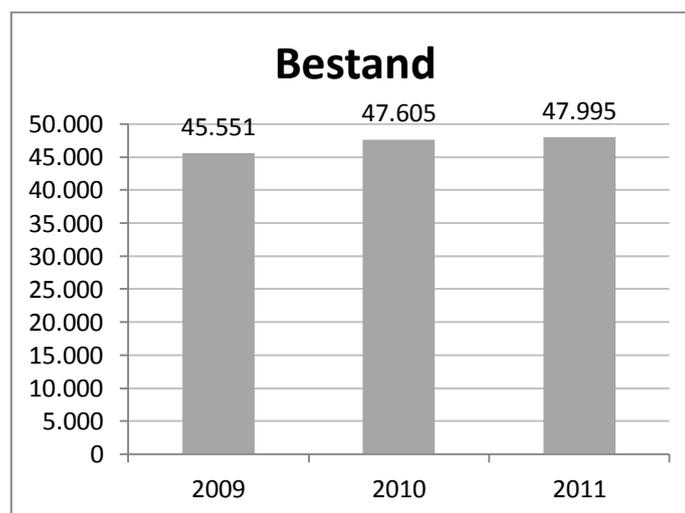


Abb. 5: Bestandsentwicklung Bücherhalle Wandsbek 2009 bis 2011
(BÜCHERHALLEN HAMBURG 2012 b, eig. Darst.)

Im Erdgeschoss befinden sich die Belletristik und der Großteil der AV-Medien. Die Erwachsenenliteratur ist eingeteilt in die Themengebiete: Krimis (A-Z, Skandinavische Krimis, Hamburg Krimis), Science-Fiction, Fantasy, englische Romane, Liebe & Familie, Frauen, Thriller, Mystery, Horror, Historische Romane, Humor & Satire, Sammlungen und Romane A-Z. Außerdem gibt es ein Regal mit Romanen in Großdruck sowie Biographien und Comics für Erwachsene. Auch bei den audiovisuellen Medien gibt es eine große Vielfalt. In der AV-Medienabteilung stehen Hörbücher in deutscher und englischer Sprache, Sach-Hörbücher, CD-Roms, Wii- und Nintendo-Spiele, Sach-DVDs, Spielfilme und Fernsehserien sowie Rock-, Pop- und Klassik-CDs zur Verfügung. Für die Jugendlichen gibt es die Hoeb4U-Ecke. Dort findet man Jugendzeitschriften, Mangas und Romane, zum Beispiel aus den Bereichen Fantasy, History, Liebe & Sex, Stress und Horror. Außerdem findet man dort auch eine Auswahl an DVDs, Hörbüchern, Computer-, Playstation-, Wii- und Nintendo-Spielen, die speziell die jüngere Zielgruppe ansprechen. Im hinteren Teil der Bücherhalle befindet sich die Kinderbibliothek mit über 10.000 Medien. Für die ganz Kleinen stehen dort Buchkrippen mit Bilderbüchern und für Leseanfänger gibt es die Abteilungen *Erstes Lesen* und *Erstes Wissen*. Fortgeschrittenen jungen Lesern wird ein großes Angebot an Kinderbüchern geboten, welches in Literatur für Sechs- bis Neunjährige und Neun- bis Zwölfjährige unterteilt ist. Desweiteren steht eine Auswahl von Kinderzeitschriften, Mangas und Comics, wichtigen Sagen, Fabeln und Märchen zur Verfügung. Die Kinder-Sachliteratur umfasst die Wissensgebiete Sprachen, Mensch, Technik, Welt, Tiere, Natur, Freizeit und Wissen A-Z. Hörbücher, Kinderfilme, CD-Roms und Kassetten bilden den audiovisuellen Medienbestand der Kinderbibliothek. Die Sachliteratur für Erwachsene befindet sich im Obergeschoss und bildet einen Schwerpunkt des Gesamtbestandes. Von Geographie, Geschichte und Wirtschaft über Psychologie und Erziehung bis hin zu Kunst, Heilkunde und vielen weiteren Wissensgebieten werden nahezu alle Themengebiete abgedeckt. In der

Sprachen-Abteilung gibt es außerdem Sprachkurse in Form von CD-Roms. Zudem wird den Bibliotheksbesuchern eine Vielzahl von Zeitschriften und Zeitungen bereitgestellt.

Ein weiteres Medienangebot, das jedoch nicht direkt in der Bücherhalle vorzufinden ist, sind die e-Medien, die von allen Bücherhallen angeboten werden. So kann auf der Internetseite der Bücherhallen zum Beispiel nach e-Büchern recherchiert werden und diese dann für zwei Wochen heruntergeladen werden, bis sie sich nicht mehr öffnen lassen und gelöscht werden sollten. Angeboten werden Bücher, Hörbücher, Musiktitel, Videos und Zeitungen.

4.4.2 Services

Im Erdgeschoss gibt es eine Informationstheke, die während der gesamten Öffnungszeit mit einem Bibliothekar besetzt ist. An der Rückgabetheke nehmen zwei Fachangestellte die ausgeliehenen Medien zurück. Die Anmeldung neuer Kunden erfolgt an einem Anmeldeplatz durch einen der Fachangestellten. Für die selbstständige Ausleihe stehen zwei Selbstverbuchungsautomaten bereit. DVDs können für eine Woche ausgeliehen werden, alle anderen AV-Medien und die Printmedien für vier Wochen. Die Medienausleihen können zweimal verlängert werden. Insgesamt dürfen Erwachsene bis zu 70 Medien ausleihen, davon maximal zehn DVDs und zehn Konsolenspiele.

Um im Medienbestand der Bücherhalle gezielt recherchieren zu können, stehen den Bibliotheksbesuchern sowohl im Erd- als auch im Obergeschoss mehrere Computer für die Katalogrecherche zur Verfügung. Im ersten Stock können die Kunden außerdem gegen eine Gebühr das Internet nutzen und drucken oder kostenfrei in den Datenbanken von *DigiBib* (Digitale Bibliothek) und in der Zeitungsdatenbank *PressDisplay* recherchieren. Auch ein Kopierer kann beim Kauf einer Kopierkarte für vier, neun oder 28 Kopien genutzt werden. Besucher, die eine Kundenkarte besitzen und ihren eigenen Computer mitbringen, können gebührenfrei eine Verbindung mit dem WLAN-Netz der

Bücherhalle herstellen.

Ein großer Vorteil bei den Hamburger Bücherhallen ist, dass die Kunden ihre Medien in jeder Zweigstelle zurückgeben können, egal in welcher Stadtteilbibliothek sie diese ausgeliehen hatten. Etwa ein Drittel der in Wandsbek zurückgegebenen Medien stammen aus anderen Zweigstellen (vgl. BÜCHERHALLEN HAMBURG 2012 a).

Die Kunden haben die Möglichkeit, Medien vorzubestellen. Das bedeutet, dass neu in den Bücherhallen-Bestand aufgenommene, sehr beliebte, ausgeliehene oder in anderen Zweigstellen verfügbare Medien in die Wunschbibliothek gegen eine Gebühr von zwei Euro bestellt werden können. Ein neueres Angebot in Wandsbek ist der Bestseller-Service. Damit können die Bücher, die zu den Top 20 der Spiegel-Bestsellerliste gehören, gegen eine Gebühr von 2,50 Euro zwei Wochen lang ausgeliehen werden.

Darüber hinaus hat die Bücherhalle ein Flohmarktregal mit aus dem regulären Bestand aussortierten Büchern und Buchgeschenken von Kunden, die die Bibliotheksbesucher auch ohne Bibliotheksausweis für je einen Euro erwerben können.

4.4.3 Veranstaltungen

In der Bücherhalle Wandsbek wird jeden Dienstag von 10 bis 11 Uhr das ehrenamtliche Projekt *Dialog in Deutsch* veranstaltet, bei dem Menschen mit Migrationshintergrund einen Gesprächskreis bilden und so ihre Deutschkenntnisse verbessern können.

Donnerstags von 16 bis 17 Uhr wird für Kinder im Alter von vier bis zehn Jahren von ehrenamtlichen Mitarbeitern des Vereins *Lesewelt* aus Kinderbüchern vorgelesen.

Desweiteren kommen oft mehrmals in der Woche vor Öffnungsbeginn, zwischen 9 und 11 Uhr, Kitagruppen und Schulklassen in die Bücherhalle. Seit dem 01. Januar 2008 gibt es zwischen den Hamburger Bücherhallen und der Behörde

für Schule und Berufsbildung eine Rahmenvereinbarung, die sicherstellt, „dass die alters- und zeitgemäße Bibliotheksnutzung fachübergreifender Bestandteil des Regelunterrichts ist“ (BÜCHERHALLEN HAMBURG 2009, S. 1). Aus diesem Grund ist für Hamburger Vorschulklassen und Schulklassen von Klasse 1 bis 8 regelmäßig, mindestens einmal in zwei Jahren, ein Besuch in einer Bücherhalle vorgesehen. Es gibt ein jeweiliges Bildungsziel und Medienprogramm für Kitakinder, Vorschulkinder, für Schulkinder von Klasse 1 bis 3, Klasse 4, Klasse 5 bis 7 und für Schüler ab Klasse 8 (vgl. ebd.). Kitakindern wird meist aus Bilderbüchern vorgelesen. Für Vorschulkinder gibt es oft das beliebte „Bilderbuchkino“, bei dem von einem Bibliothekar aus einem Bilderbuch vorgelesen wird, während die dazugehörigen Bilder auf eine Leinwand projiziert werden. Junge Schulklassen lernen die Bibliothek und den Bestand auf spielerische Weise, zum Beispiel durch Suchspiele, besser kennen. Klassen, die die Bibliothek bereits durch einen früheren Besuch kennen, werden nach ihrem Wissen rund um die Bibliothek und das Ausleihen von Medien abgefragt. Es werden Rallyes und Bibliotheksquiz veranstaltet. Die Schüler ab Klasse 8 lernen beispielsweise, wie man gezielt in Bibliothekskatalogen, Datenbanken und Fachportalen recherchiert und Informationen bearbeitet (vgl. BÜCHERHALLEN HAMBURG 2009, S. 2 ff). Allein im Jahr 2010 gab es in der Bücherhalle Wandsbek fast 100 Klassenführungen mit insgesamt über 2.000 Teilnehmern (s. a. HENGST 2011).

Darüber hinaus gibt es gelegentlich Bibliotheksführungen für Erwachsene. Lesungen von Autoren finden in der Bücherhalle Wandsbek maximal ein- bis zweimal im Jahr statt.

4.5 Räumlichkeiten

Die neue Bücherhalle ist modern gestaltet. Zur Straßenseite wird mit einer großen Fensterfront und einem leuchtenden Bücherhallen-Schriftzug auf die Bibliothek aufmerksam gemacht. Der Eingang liegt auf Bodenhöhe und muss

nicht über eine Treppe erreicht werden. Die Eingangstüren öffnen sich automatisch beim Betreten und Verlassen der Bücherhalle. Im Eingangsbereich herrscht Platz, um Hunde, Kinderwagen, Gehhilfen oder andere beim Stöbern hinderliche Gegenstände abzustellen. Die doppelten Türen schützen zudem vor Kälte und Lärm von außen.

Beim Betreten der Bücherhalle sind sofort die Informationstheke auf linker Höhe und die Rückgabetheke auf der rechten Seite auffällig. Weiter rechts befindet sich der Anmeldeplatz und etwas versteckt dahinter die Kunden-Toiletten. Einige Bücherständer und Regale mit Neuzugängen und Flyern stehen im rechten Teil des Erdgeschosses verteilt. Neben dem Eingang gibt es einen Garderobenständer sowie Körbe zum Transport der Medien.

Der größte Teil der Belletristik, die AV-Medien, die Selbstverbuchungsautomaten und Computer zur Katalogrecherche befinden sich auf der linken Seite. Die Regale sind an der oberen Kante mit den jeweiligen Abteilungsbezeichnungen beschriftet. Sofern genügend Platz in den Bücherregalen herrscht, werden darin besonders interessante Romane frontal aufgestellt. An den Seiten der Regale gibt es jeweils mehrere Aufhängungen, in denen Bücher auffällig präsentiert werden können.

Die Jugendabteilung wird durch die Regalstellung etwas abgegrenzt und stellt ein kleines Sofa bereit. Die Kinderabteilung im hinteren Teil der Bibliothek ist im Unterwasser-Stil gestaltet. Dort gibt es neben Spielzeug wie Kuscheltieren und einem kleinen Boot in der Wand ein kleines Podest zum Sitzen. Auch ein Tisch und einige Stühle haben dort Platz. Ansonsten stehen noch vor einem Computer, vor der Informationstheke und dem Anmeldeplatz Sitzgelegenheiten zur Verfügung.

Das Obergeschoss ist sowohl über eine Treppe als auch über einen Fahrstuhl erreichbar. An der Wand über der Treppe hängt ein großes Schild, das auf die Angebote im Obergeschoss hinweist. Der Fahrstuhl dient in erster Linie dem Transport der Bücherwagen, wird aber auch viel von den Bibliotheksbesuchern genutzt. Er wird mit dem Herumdrehen eines stets verfügbaren Schlüssels

herangeholt. Mittels des ständigen Drückens einer Taste im Inneren des Fahrstuhls gelangt man zur gewünschten Etage. Die Bedienung wird den Kunden auf Schildern erklärt.

Im Obergeschoss gibt es deutlich mehr Sitzgelegenheiten als im Erdgeschoss. In der Zeitschriftenecke stehen Sessel und kleine Tische zur Verfügung. Vor und hinter der Zeitschriftenabteilung und auf der Straßenseite sind Arbeitsplätze vorhanden. Die drei Computer mit Internet-, Katalog- und DigiBib-Zugang stehen in einer Reihe am Rand des Mittelganges. Den Rest des Raumes nehmen die Regale ein, doch es herrscht mehr Platz und Bewegungsfreiheit im Gang und zwischen den Regalen als im Erdgeschoss.

4.6 Zielgruppen und Nutzer

Die Beschreibung des Medienbestandes in Kapitel 4.4.1 machte bereits deutlich, wie vielfältig das Angebot in der Bücherhalle Wandsbek ist. Da es sich bei der Bücherhalle um eine Öffentliche Bibliothek handelt, ist sie auf sämtliche Zielgruppen eingestellt und bietet entsprechende Literatur und AV-Medien für Jung und Alt.

Die Bücherhalle wird dementsprechend auch von Menschen verschiedenen Alters besucht. Beobachtet man die Besucher, stellt man fest, dass ältere Kunden vor allem vormittags beziehungsweise gleich zu Öffnungsbeginn in die Bücherhalle kommen. Nachmittags, nach Schulschluss, besuchen vermehrt Kinder und Jugendliche die Bibliothek und halten sich in der Hoeb4U-Ecke, im Sachbuchbestand oder an den Arbeitsplätzen im Obergeschoss auf. Am späteren Nachmittag oder Abend kommen mehr Erwachsene mittleren Alters in die Bücherhalle. Über den Tag verteilt sind viele Eltern mit ihren (Klein)-Kindern vor Ort, um den Bestand der Kinderabteilung zu nutzen.

Der Besitz einer Bücherhallenkarte ist nur notwendig, wenn man etwas ausleihen möchte. Auch ohne eine Mitgliedschaft kann jede Person die Bücherhalle

besuchen, im Bestand stöbern, vor Ort lesen, die Arbeitsplätze, Computerplätze und den Kopierer nutzen und Veranstaltungen besuchen.

Die Abbildung 6 zeigt: Im Jahr 2011 haben 145.596 Menschen die Bücherhalle Wandsbek besucht. Das sind rund 10.600 Besucher weniger als 2009. 2010 war die Besucherzahl mit 142.894 Personen jedoch noch geringer. Im Vergleich zum Vorjahr hat die Besucherzahl 2011 also wieder um rund 2.700 Nutzer zugenommen.

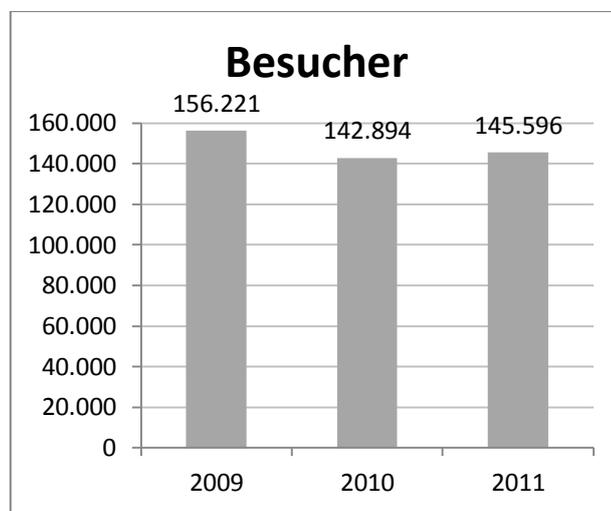


Abb. 6: Besucher der Bücherhalle Wandsbek 2009, 2010, 2011

(HAMBURGER BÜCHERHALLEN 2012 b, eig. Darst.)

Obwohl sich die Bestandszahl von 2010 bis 2011 nicht besonders vergrößert hat (siehe Abbildung 5 auf Seite 17), stiegen die Ausleihzahlen 2011 im Vergleich zu den Vorjahren stark an. In Abbildung 7 ist zu erkennen, dass es 2010 mit rund 311.000 Entleihungen gut 15.000 Ausleihen mehr gab als 2009. Im Jahr 2011 stieg die Zahl noch einmal um fast 100.000 auf insgesamt 410.847 Entleihungen an.

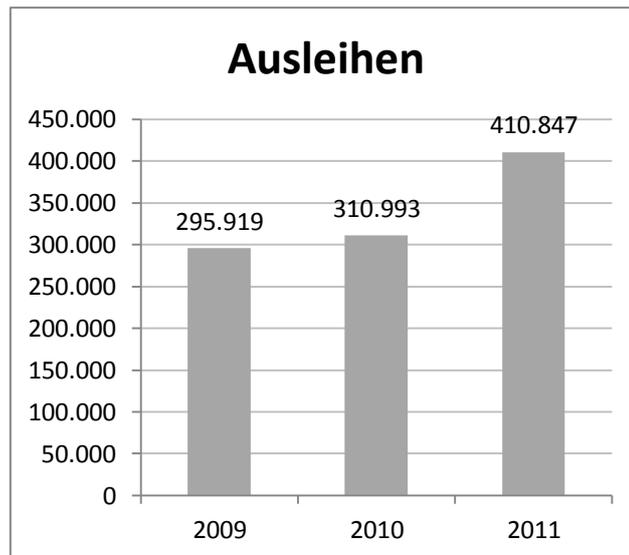


Abb. 7: Ausleihen in der Bücherhalle Wandsbek 2009, 2010, 2011

(HAMBURGER BÜCHERHALLEN 2012 b, eig. Darst.)

Im Jahr 2010 gab es in der Wandsbeker Bücherhalle 990 Neuanmeldungen und 3.546 aktive Nutzer (s. a. HENGST 2011).

5 Befragung von Bibliotheksbesuchern ab 50 Jahren

Nachdem sich diese Arbeit bis hierhin überwiegend theoretisch mit dem demografischen Wandel, dem Altersbegriff und der Bücherhalle Wandsbek beschäftigt hat, folgt nun die Beschreibung und Auswertung der empirischen Untersuchung in der Bibliothek.

5.1 Ziel der Befragung

In der schriftlichen Befragung sollte untersucht werden, wie zufrieden die Bibliotheksbesucher ab 50 Jahren mit der Bücherhalle Wandsbek sind, welche Medien und Themengebiete sie besonders interessieren, welche Wünsche sie haben und was sie loben und kritisieren. Der Anteil der älteren Kunden in der Bücherhalle wird im Laufe der nächsten Jahre infolge des demografischen Wandels voraussichtlich zunehmen. Aus diesem Grund wurden diese Informationen gesammelt, damit die Bücherhalle ihre Angebote an die Interessen der älteren Kundschaft anpassen kann.

Für das Alter wurde die Grenze 50 Jahre gesetzt, da diese bereits zu den „jungen Alten“ gezählt wurden. Zudem konnten somit viele Nutzer, die bereits im Ruhestand sind, wie auch berufstätige Nutzer zu ihren Interessen und Wünschen befragt werden.

Ein weiteres Ziel war es, 100 auswertbare Fragebögen zu erhalten. Da nicht jeder einzelne Besucher der Wandsbeker Bücherhalle ab 50 Jahren befragt werden kann, wurde festgelegt, dass die Stichprobe 100 Personen umfassen soll, um eine annähernd repräsentative und unkomplizierte Auswertung zu gewährleisten. Geht man von der Besucherstatistik des Jahresberichts 2011 aus, besuchen täglich durchschnittlich 560 Personen die Bücherhalle Wandsbek (vgl.

BÜCHERHALLEN HAMBURG 2012 b). Es gibt keine Statistiken darüber, wie die Alters- und Geschlechterverteilung unter den Besuchern der Bücherhalle ist. Im späteren Kapitel 5.5 *Teilnahmebereitschaft der Bibliotheksbesucher* wird deutlich, dass es hierbei deutliche Unterschiede zwischen Männern und Frauen gab. Aus diesen Gründen kann nicht genau bestimmt werden, wie repräsentativ die Stichprobenergebnisse der Umfrage für die Grundgesamtheit sind.

5.2 Vorgehensweise bei der Befragung

Für den Zeitraum der Befragung wurden zwei Wochen – von Montag, dem 25. Juni bis Samstag, dem 07. Juli 2012 – angesetzt. (*Anmerkung: Zum Zeitpunkt der Befragung hatte die Bücherhalle noch montags geöffnet und mittwochs geschlossen.*) Der Befragungszeitraum hätte entsprechend verlängert werden können, wenn innerhalb der zehn Öffnungstage keine 100 auswertbaren Fragebögen ausgefüllt worden wären. Für den Standort der Befragung wurde der Eingangs- bzw. Ausgangsbereich der Bücherhalle Wandsbek gewählt, da an dieser Stelle der größte Besucherbetrieb herrscht und dort die meisten Nutzer auf die Umfrage aufmerksam werden. Links neben dem Ausgang wurde ein Tisch mit einem Informationsblatt, Stiften, Fragebögen und zwei Sitzplätzen aufgestellt.

Es wurden täglich zwei bis fünf Stunden lang die auf mindestens 50 Jahre geschätzten Besucher angesprochen. Ihnen wurde erklärt, dass die Befragung im Rahmen einer Bachelorarbeit durchgeführt wird und es um ihre Wünsche, Interessen und ihre Zufriedenheit mit der Bücherhalle Wandsbek geht. In einem kleinen Pretest mit vier Probanden über 50 Jahren hatte sich herausgestellt, dass für das konzentrierte Ausfüllen des umfangreich wirkenden Fragebogens etwa zehn Minuten benötigt werden. Auf diese relativ kurze Bearbeitungszeit wurden die Bibliotheksbesucher ebenfalls hingewiesen.

Während des Ausfüllens des Fragebogens hatten die Nutzer stets die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Wenn sie fehlerhafte Angaben machten,

beispielsweise zu viele Antworten auswählten oder versehentlich eine Frage ausließen, wurden sie darauf hingewiesen. Einige der alten Kunden baten darum, den Fragebogen vorgelesen zu bekommen und wollten, dass für sie geschrieben wird. Sie nannten daraufhin ihre Antworten mündlich; der Fragebogen wurde entsprechend ausgefüllt.

5.3 Informationsblatt

Um die Besucher auf die Umfrage aufmerksam zu machen und sie über die Inhalte zu informieren, wurde ein Informationsblatt erstellt, das in einem Aufsteller auf dem Tisch, an dem die Fragebögen ausgefüllt werden konnten, platziert wurde. Das Informationsblatt enthielt kurz und prägnant alle wichtigen Hinweise zur Befragung. Bei der ersten Version (siehe Anhang 2) stand das Thema dieser Bachelorarbeit, „Öffentliche Bibliotheken und der demografische Wandel“, im Vordergrund. Außerdem wurde darauf deutlich gemacht, dass nur Kunden ab 50 Jahren befragt werden. Des Weiteren wurde darauf hervorgehoben, dass die Umfrage anonym ist und maximal zehn Minuten in Anspruch nimmt. Abschließend wurde erwähnt, dass die Bücherhalle ihre Angebote entsprechend der Interessen der befragten Kunden anpassen kann. Diese erste Version wurde nach dem ersten Befragungs-Tag überarbeitet, da die meisten Kunden, die das Informationsblatt kurz überflogen, nicht sehr interessiert am Thema der Bachelorarbeit wirkten.

In der zweiten Version (siehe Anhang 3) wurde mehr auf die Besucher eingegangen und in größerer Schrift hervorgehoben, dass es bei der Befragung um ihre Interessen, Wünsche und die Zufriedenheit mit der Bücherhalle geht. Der übrige Text blieb wie in Version 1 bestehen; die Hervorhebung des Bachelorarbeitsthemas wurde zurückgenommen. Diese Version schien die Kunden deutlich mehr anzusprechen und wurde daher für den restlichen Befragungszeitraum beibehalten.

5.4 Fragebogen

Vor Beginn der Umfrage wurde in einem Gespräch mit der Bücherhallenleiterin Frau Perlbach die erste Version des Fragebogens (siehe Anhang 4) besprochen. Dabei wurde über einige Änderungsvorschläge diskutiert und der Fragebogen anschließend an einigen Stellen überarbeitet (siehe Anhang 5).

Das Anschreiben auf dem Fragebogen entspricht der ersten Version des Informationsblattes in kleinerer Schrift. Die meisten Besucher, die angesprochen wurden, haben das Informationsblatt nicht zur Kenntnis genommen und hatten somit noch einmal die Möglichkeit, die wichtigsten Informationen in Ruhe zu lesen.

Der Fragebogen ist in drei große Themenkomplexe eingeteilt:

- Teil I: Persönliche Interessen und Nutzerverhalten
- Teil II: Bewertung der Bücherhalle
- Teil III: Soziodemografische Angaben

Teil I: Persönliche Interessen und Nutzerverhalten

Frage 1: Warum haben Sie heute die Bücherhalle Wandsbek besucht?

Dies ist die offene Einleitungsfrage oder die sogenannte „Eisbrecherfrage“. Die Fragestellung ist unstrukturiert und die Antwortmöglichkeiten waren für die Befragten uneingeschränkt. Die Eisbrecherfrage sollte eine sehr leicht zu beantwortende Frage sein, durch die die Befragten mit dem Fragebogen „warm werden“. Für die Auswertung spielen die Antworten auf diese Frage keine allzu große Rolle, doch es ist interessant zu erfahren, welcher Grund für den Besuch den Nutzern als erstes spontan einfällt.

Mit Frage 2 und 3 sollten Informationen über das Besuchsverhalten der älteren Bibliotheksnutzer ermittelt werden:

Frage 2: Wie häufig besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?

Hierbei, und bei allen weiteren Fragen aus Teil I, handelt es sich um Multiple Choice-Fragen. Den Bibliotheksbesuchern standen bei Frage 2 die Antworten „ich bin zum ersten Mal hier“, „seltener als 1x im Monat“, „1-2x im Monat“, „3-4x im Monat“, „5-6x im Monat“ und „öfter als 6x im Monat“ zur Auswahl. Hier musste darauf geachtet werden, dass die Antwortmöglichkeiten disjunkt sind. Das bedeutet, dass sie eindeutig sind und sich nicht überschneiden dürfen. Nur eine Antwort durfte von den Befragten ausgewählt werden.

Frage 3: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bücherhalle auf?

Hier standen die ebenfalls disjunkten Antwortmöglichkeiten „weniger als 10 Minuten“, „10 bis 30 Minuten“, „> 30 bis 60 Minuten“ und „länger als 60 Minuten“ zur Auswahl. Auch hier durfte nur eine Antwort ausgewählt werden.

Frage 4: Wie erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle?

Neben den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten „zu Fuß“, „mit dem Fahrrad“, „mit dem Auto“ und „mit öffentlichen Verkehrsmitteln“ hatten die Befragten die Möglichkeit, unter „anders, und zwar: ...“ eine eigene Antwort zu notieren, die nicht aufgeführt wurde. Diese Option wurde gegeben, falls jemand die Bücherhalle hauptsächlich mit dem Moped, Motorrad, im Rollstuhl oder mit anderen, eher unkonventionellen Fortbewegungsmitteln erreicht.

Frage 5: Wie bewerten Sie die Schilder und Wegweiser, die in der Umgebung auf die Bücherhalle Wandsbek hinweisen?

Bei dieser Frage konnten die Nutzer eine Bewertung abgeben. Zur Auswahl standen ihnen: „habe noch keine Schilder wahrgenommen“, „es gibt zu wenige Schilder“ und „es gibt genügend Schilder“.

Diese Frage ist für die Befragung interessant, da angenommen wird, dass die Orientierung bei älteren Menschen schlechter ist als bei Jüngeren. Zwar wissen die Befragten, wo sich die Bücherhalle befindet, doch wenn die Wegweiser nur

von sehr wenigen Älteren wahrgenommen werden, sollten eventuell mehr Schilder angebracht werden, um Leute, die die neue Bücherhalle noch nie besucht haben, auf die Bibliothek aufmerksam zu machen.

Frage 6: Warum suchen Sie die Bücherhalle Wandsbek hauptsächlich auf?

Anders als bei der Eisbrecherfrage standen hier mehrere Antwortmöglichkeiten zur Auswahl. Zudem wurde nicht nur nach dem jeweiligen Tag, sondern den allgemeinen Interessen bei jedem Besuch der Bücherhalle gefragt. Zur Auswahl standen: „um Medien zur Unterhaltung auszuleihen“, „um Medien zur Weiterbildung/Information auszuleihen“, „um Medien für andere (z. B. Kinder/Enkelkinder) auszuleihen“, „um in den Regalen zu stöbern“, „um vor Ort zu lesen“, „um vor Ort zu arbeiten“, „um das Internet zu nutzen“, „um zu kopieren“, „um Leute zu treffen“ und „um Veranstaltungen zu besuchen“. Desweiteren gab es noch die Antwortmöglichkeit „andere Gründe, und zwar: ...“, bei der die Befragten weitere Gründe eintragen konnten.

Auf die Antwortmöglichkeit „um Medien zurückzubringen“ wurde verzichtet, da davon ausgegangen wird, dass fast alle Kunden, die in der Wandsbeker Bücherhalle etwas ausleihen, dort auch etwas zurückgeben.

Die Nutzer durften bis zu fünf Antworten auswählen. Die Anzahl der auszuwählenden Antworten wurde begrenzt, damit die Antworten nicht an Aussagekraft verlieren und nur die Hauptgründe für den Besuch der Bücherhalle ausgewählt werden.

Die folgenden Fragen 7 bis 10 beschäftigen sich mit den Medien und Themengebieten, die die Kunden ab 50 am meisten interessieren.

Frage 7: Welche Medien der Bücherhalle nutzen oder leihen Sie hauptsächlich aus?

Auch bei dieser Frage sollten die Nutzer nicht mehr als fünf Antworten auswählen. Zur Auswahl standen sämtliche Medienarten, die in der Bücherhalle

Wandsbek verfügbar sind: „Romane“, „Sachliteratur“, „Hörbücher“, „Musik-CDs“, „CD-Roms/Computer- oder Konsolenspiele“, „DVDs zur Unterhaltung“, „Sach-DVDs“, „Fremdsprachige Literatur“, „Tages-/Wochenzeitungen“, „Zeitschriften“, „Medien für Jugendliche“ und „Medien für Kinder“. Für den Fall, dass einem Kunden eine weitere Medienart einfiel, war die offene Antwortmöglichkeit „anderes, und zwar: ...“ gegeben. Nach der Überarbeitung der ersten Version des Fragebogens wurden zu den Antwortmöglichkeiten noch die „e-Medien“ hinzugefügt. Zwar leiht man diese online und nicht direkt in der Bücherhalle aus, doch es ist interessant zu wissen, wie viele von den älteren Kunden diese moderne Ausleihmöglichkeit bereits wahrnehmen.

Die folgenden drei Fragen hatten in der ersten Version des Fragebogens eine andere Reihenfolge. Dort wurde in Frage 8 nach den liebsten Roman-Genres, in Frage 9 nach den beliebtesten Themengebieten der Sachliteratur und in Frage 10 nach den liebsten Musikrichtungen gefragt. Frage 8 und 9 waren dabei offene Fragen. Bei der Besprechung des Fragebogens kam man zu dem Schluss, dass die Kunden eindeutiger und wesentlich schneller auf die Fragen antworten können, wenn ihnen Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden. In der überarbeiteten und endgültigen Version des Fragebogens sind die Fragen 8 bis 10 wie folgt aufgebaut:

Frage 8: MUSIK – Welche Musikrichtungen hören Sie am liebsten?

Die Befragten konnten aus den Antwortmöglichkeiten „Pop“, „Rock“, „Klassik“, „Jazz“, „Volksmusik“, „Schlager“ und „anderes, und zwar: ...“ maximal drei Antworten auswählen.

Frage 9: ROMANE – Welche Genres/Themen interessieren Sie am meisten?

Bei dieser Frage wurden nicht alle Genres, die es im Belletristik-Bestand für Erwachsene gibt, einzeln als Antwortmöglichkeiten aufgezählt. Stattdessen wurden ähnliche Themengebiete zusammengefasst, da die Unterschiede

teilweise zu klein oder nicht ganz eindeutig sind. Ausgewählt werden durften maximal drei der folgenden Genres: „Krimis / Thriller“, „Horror“, „Liebe und Familie / Frauen“, „Fantasy / Mystery“, „Science-Fiction“, „Romane A-Z“, „Historische Romane“, „Humor & Satire“, „Lyrik“ und „englische Romane“.

Frage 10: SACHLITERATUR – Welche Themengebiete interessieren Sie am meisten?

Bei der Frage nach den beliebtesten Themen der Sachliteratur standen alle 25 verfügbaren Themengebiete, von Biographien bis Wirtschaft, zur Auswahl, da sie sich alle eindeutig voneinander unterscheiden und nicht zusammengefasst werden können. Ausgewählt werden durften bis zu fünf Themengebiete.

Die Fragen 11 bis 13 behandeln das Interesse der älteren Kunden für Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek.

Frage 11: Welche Veranstaltungen würden Sie in der Bücherhalle Wandsbek interessieren?

Hier durften die Befragten beliebig viele Antworten auswählen, da herausgefunden werden sollte, welche die mit Abstand gefragtesten Veranstaltungsvorschläge sind. Zur Auswahl standen: „Erzählrunden“, „Buchvorstellungen“ und „Vorlesestunden“, bei denen die Teilnehmer sich gegenseitig Bücher vorstellen bzw. vorlesen, „Dichterwettstreits“, „Lesungen von Autoren“, „Bibliotheksführungen“, „Computerkurse“, „gemeinsames Basteln, Stricken“, „Treffen zum Spielen“, „ich interessiere mich grundsätzlich nicht für Veranstaltungen in der Bücherhalle“ und „eigene Veranstaltungsvorschläge: ...“. Lesungen von Autoren und Bibliotheksführungen gab es bereits in der Wandsbeker Bücherhalle. Das gemeinsame Stricken wird beispielsweise in der Bücherhalle Osdorfer Born angeboten. Die restlichen Veranstaltungsvorschläge waren weitere Ideen, die von den Kunden ergänzt werden konnten.

Frage 12: Zu welchen Tageszeiten würden Sie werktags am liebsten Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek besuchen?

Zur Auswahl standen die verschiedenen Tageszeiten mit ungefähren Zeitangaben: „vormittags (zwischen 10 und 12 Uhr)“, „früher Nachmittag (zwischen 12 und 15 Uhr)“, „später Nachmittag (zwischen 15 und 18 Uhr)“ und „abends (nach 18 Uhr)“. Zudem konnte auch „gar nicht“ ausgewählt werden. Die Möglichkeit, abends auszuwählen, gab es erst nach der Überarbeitung der ersten Version des Fragebogens, da zuvor davon ausgegangen wurde, dass nach den Öffnungszeiten der Bücherhalle grundsätzlich keine Veranstaltungen stattfinden sollen. Bei dieser Frage sollte nur eine Antwort ausgewählt werden, damit die favorisierten Tageszeiten bei der Auswertung eindeutiger sind.

Frage 13: Wie würden Sie am liebsten über Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek informiert werden?

Den Bibliotheksbesuchern wurden hierbei die geeignetsten Methoden für die Bewerbung von Veranstaltungen vorgeschlagen. Zur Auswahl standen: „durch Plakate in der Bibliothek“, „durch Handzettel in der Bibliothek“, „per E-Mail“, „auf der Internetseite der Bücherhallen“ und „gar nicht“. Bei dieser Frage sollte ebenfalls nur eine Antwort ausgewählt werden.

Teil II: Bewertung der Bücherhalle

Frage 14: Wie zufrieden sind Sie mit dem Medienangebot der Bücherhalle?

Bei dieser Frage stand den Nutzern eine Beurteilungsskala zur Verfügung. Sie konnten den Grad ihrer Zufriedenheit mit dem Gesamtbestand der Bücherhalle auf der Rating-Skala von „sehr zufrieden“, über „zufrieden“, „mäßig zufrieden“ und „nicht zufrieden“ bis „überhaupt nicht zufrieden“ angeben.

Frage 15: Bitte vervollständigen Sie den folgenden Satz: Ich wünsche mir für den Medienbestand der Bücherhalle mehr...

Diese Form der Frage wird Satzergänzungstest genannt. Die Bibliotheksbesucher bekommen den Anfang eines Satzes vorgegeben, den sie zu Ende führen sollen. Hier können die unterschiedlichsten Antworten gegeben werden. Dies ist eine sehr interessante Methode, um von den älteren Bibliothekskunden zu erfahren, was ihrer Meinung nach im Bibliotheksbestand fehlt.

Frage 16: Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren:

Zu bewerten waren die Anordnung der Abteilungen, die Beschilderung der Abteilungen sowie die Präsentation der Medien. Diese Bewertungen sollen deutlich machen, wie gut sich die älteren Bibliotheksbesucher in der Bücherhalle zurechtfinden. Außerdem sollten die Barrierefreiheit, die Beleuchtung, die Ruhe, die Anzahl der Sitzgelegenheiten und die Anzahl der Arbeitsplätze beurteilt werden. Diese Faktoren wurden ausgewählt, da sie bei älteren Personen eine besonders wichtige Rolle spielen. Barrierefreiheit ist für Menschen mit Gehbehinderung dringend erforderlich. Genügend, aber nicht zu grelles Licht ist besonders für Kunden mit Sehschwäche wichtig. Zudem sollte herausgefunden werden, ob sich die Älteren bei Lärm, der zum Beispiel durch Kinder in der Bibliothek entsteht, schnell gestört fühlen. Auch war wichtig, herauszufinden, ob die älteren Besucher das Angebot an Sitzgelegenheiten und Arbeitsplätzen als ausreichend empfinden, da Ältere meist schneller erschöpft sind und die Möglichkeit haben sollen, sich auszuruhen oder in Ruhe sitzend lesen zu können. Für jeden zu bewertenden Punkt konnte auf der Rating-Skala von „sehr gut“ über „gut“, „mittelmäßig“ und „schlecht“ bis „sehr schlecht“ abgestimmt werden.

Frage 17: Wie stehen Sie zu den Romanen in Großdruck?

Besonders interessant war es zu erfahren, wie viele der 100 befragten Leute die Bücher in Großdruck kennen und nutzen. Da der Bestand der Großdruckbücher

nicht sehr groß ist, sollte herausgefunden werden, ob bei den Älteren mehr Bedarf an Büchern mit extra großer Schrift besteht. Den Kunden waren die Antwortmöglichkeiten „ich wusste nicht, dass es hier Romane in Großdruck gibt“, „finde ich unnötig“, „kenne ich, aber habe ich noch nie ausgeliehen“, „leihe ich teilweise aus“ und „leihe ich ausschließlich aus“ vorgegeben. Diese Frage ist eine Filterfrage: Bei Auswahl der ersten oder der zweiten Antwort konnten die Kunden die nächste Frage unbeachtet lassen und direkt bei Frage 19 weitermachen.

Frage 18: Wie finden Sie die Anzahl der angebotenen Großdruckromane?

Die Kunden, denen die Großdruckromane schon vor der Befragung bekannt waren und sie nicht als unnötig empfinden, sollten eine Bewertung über deren Anzahl abgeben. Zur Auswahl standen: „ich finde die Auswahl zu klein“, „ich finde die Auswahl gut“, „ich finde die Auswahl zu groß“ und „ist mir egal“. Mit dieser Frage sollte noch einmal deutlich werden, ob der derzeitige Bestand an Großdruckromanen ausreichend ist oder ob er vergrößert werden sollte.

Ziel der nächsten beiden Fragen war es, herauszufinden, wie viele der älteren Bibliotheksbesucher den Fahrstuhl nutzen oder sogar auf ihn angewiesen sind und wie gut sie mit dessen Bedienung zurechtkommen.

Frage 19: Wie oft nutzen Sie den Fahrstuhl?

Diese Frage ist ebenfalls eine Filterfrage. Bei Auswahl der Antwort „nie“, konnte die Frage 20 ausgelassen werden. Die übrigen Antwortmöglichkeiten waren „gelegentlich“ und „immer“.

Frage 20: Bitte bewerten Sie Bedienung und Funktionalität des Fahrstuhls!

Bei der Bewertung der Bedienung konnte zwischen „leicht“ und „kompliziert“ abgestimmt werden, bei der Funktionalität zwischen „zuverlässig“, „teilweise unzuverlässig“ und „sehr unzuverlässig“.

Frage 21: Was ist Ihnen in der Bücherhalle Wandsbek bekannt? Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an.

Bei der letzten Frage des zweiten Teils handelt es sich um eine Wissensfrage. Die Befragten sollten angeben, ob sie die Computer zur Katalogrecherche, die Computer mit Zugang zum Internet, DigiBib und PressDisplay, den Kopierer und die Informationstheke kennen und nutzen. Es sollte jeweils entweder „Kenne und nutze ich“, „Kenne ich, aber nutze ich nicht“ oder „Kenne ich nicht“ angekreuzt werden. Die Fragen nach dem Computer mit Zugang zu PressDisplay und der Informationstheke wurden in der zweiten Version des Fragebogens nachgetragen.

Teil III: Soziodemografische Angaben

Zum Abschluss der schriftlichen Befragung wurden noch einige soziodemografische Angaben über die befragten Nutzer gesammelt. Gefragt wurde nach dem Geschlecht, dem Alter, dem Berufsstatus („berufstätig“, „nicht berufstätig/ arbeitssuchend“, „im Ruhestand“, „anderes, und zwar...“), und der Postleitzahl des Wohnortes. Die Frage nach der Postleitzahl war in der ersten Version des Fragebogens noch nicht vorhanden und wurde auf Wunsch der Bibliotheksleiterin in der zweiten Version ergänzt.

Als Schlussbemerkung konnten die befragten Nutzer ganz am Ende des Fragebogens freiwillig Anmerkungen wie Verbesserungsvorschläge oder Lob hinterlassen.

5.5 Teilnahmebereitschaft der Bibliotheksbesucher

Die meisten älteren Besucher waren werktags zwischen 11 und 12 Uhr in der Bücherhalle, um direkt nach Öffnung der Bücherhalle ihre ausgeliehenen Medien zurückzugeben. Nachmittags und abends war der Anteil der älteren Besucher deutlich kleiner. Auffällig war, dass der größere Teil der älteren Besucher

weiblich war. Aus diesem Grund wurden bei der Befragung auch deutlich mehr Frauen als Männer angesprochen. 132 Frauen und 72 Männer, also insgesamt 199 Bibliotheksbesucher, wurden in den zehn Tagen gefragt, ob sie an der Umfrage teilnehmen möchten. 100 von ihnen, demnach 50,25 Prozent, willigten ein und füllten den Fragebogen korrekt und auswertbar aus. Die am häufigsten genannten Gründe, warum jemand nicht an der Umfrage teilnehmen konnte oder wollte, waren „keine Zeit“ und „keine Lust“. Ein Mann wollte nicht an der Umfrage teilnehmen, da er schon in einem früheren Jahr bei einer Umfrage in der Bücherhalle Wandsbek mitgemacht hat. Wurde ein Paar angesprochen, wollte fast immer die Frau nicht teilnehmen und ließ den Mann allein den Fragebogen ausfüllen oder hielt ihn von der Teilnahme ab. Einige Kunden nahmen einen Fragebogen mit nach Hause und wollten ihn an einem späteren Tag ausgefüllt wieder mitbringen, haben dies aber nicht getan. Zwei Männer, die keine Zeit hatten, kamen am nächsten Tag wieder, um an der Umfrage teilzunehmen. Hin und wieder kamen Kunden aus eigenem Interesse zum Tisch und wollten gerne einen Fragebogen ausfüllen. Einige von ihnen konnten an der Umfrage nicht teilnehmen, da sie zu jung waren; andere Kunden Anfang 50 wären jünger eingeschätzt und nicht von allein angesprochen worden. Die detaillierten Zahlen zu den Teilnehmern und Befragungszeiten befinden sich im Anhang 6.

5.6 Auswertung der Befragung

Im Folgenden Teil der Arbeit werden die Umfrageergebnisse vorgestellt. Alle Ergebnisse, Antworten und Zahlen können außerdem im Anhang 7 im Detail und im genauen Wortlaut nachgelesen werden.

5.6.1 Teil I: Persönliche Interessen und Nutzerverhalten

Frage 1: Warum haben Sie heute die Bücherhalle Wandsbek besucht?

Die offene Eisbrecherfrage wurde von einigen Bibliotheksbesuchern belächelt. Ihr Kommentar dazu war: „Was macht man in einer Bücherhalle? Bücher ausleihen.“

32 der 100 Befragten gaben im Fragebogen an, dass sie an dem Tag etwas ausleihen wollten. Der Großteil wollte Bücher leihen, einige DVDs und zwei Personen CDs bzw. Hörbücher. Sechs Kunden gaben die genaue Art der gesuchten Literatur an, zum Beispiel „Reiseführer“, „Buch mit Gymnastikübungen“, „Bücher zum Thema Computer/HTML/CSS“ und „Bücher zum Thema Hartz4“. Zwei weitere Kunden notierten den genauen Titel des gesuchten Romans.

Insgesamt 17 Leute gaben an, dass sie gekommen waren, um Medien – meist Bücher – zurückzugeben.

25, also ein Viertel aller Befragten schrieben, dass sie sowohl Medien zurückbringen als auch neue ausleihen wollten. Drei wollten zudem Medien verlängern, eine weitere Person wollte etwas ausleihen und vor Ort lesen.

Andere Besucher begründeten ihren Besuch mit der Lage der Bücherhalle. Ihre Antworten waren zum Beispiel „Weil es die nächste Bücherhalle ist“, „Weil ich in der Nähe wohne“, „Zentrale Lage“ und „ich bin hier vorbeigekommen“. Vier Leute notierten, dass sie die Bücherhalle Wandsbek regelmäßig besuchen. Zwei von ihnen schauen fast täglich vorbei, eine Person einmal die Woche, eine weitere alle zwei Wochen. Ein Befragter gab an, regelmäßig verschiedene Bücherhallen zu besuchen.

Des Weiteren gab es einzigartige Begründungen, wie „Unterhaltung, Bildung etc.“, „wegen der größeren Auswahl und Freundlichkeit“, „Stöbern als Hobby“ und „ich bin im privaten Literaturkreis“. Einzelne Personen wollten Flyer besorgen, ein Buch vormerken lassen oder wissen, ob die Kundenkarte noch gültig ist. Zwei Nutzer kamen, um vor Ort Zeitschriften oder Zeitungen zu lesen, zwei andere, um den Flohmarkt zu sichten.

Frage 2: Wie häufig besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?

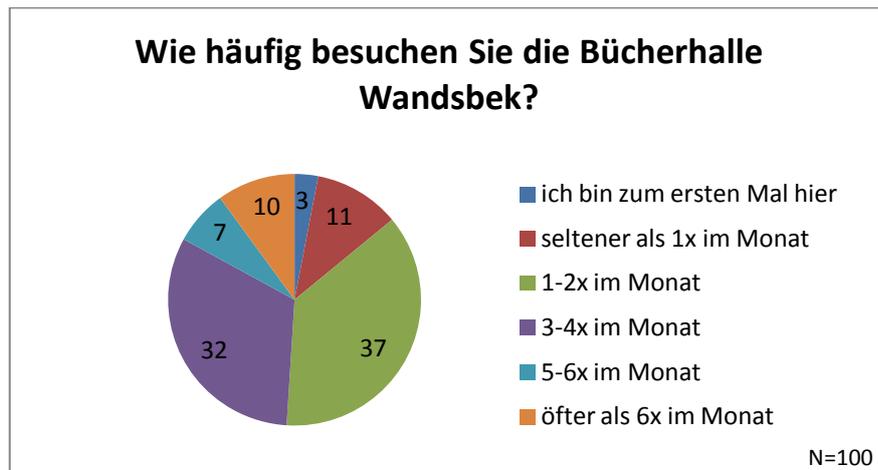


Abb. 8: Besuchshäufigkeit

37 Prozent der Befragten besuchen die Bücherhalle Wandsbek ein- bis zweimal im Monat, knapp ein Drittel kommt sogar drei- bis viermal. Während elf Prozent der Nutzer seltener als einmal im Monat vorbeischauen, kommen zehn Prozent öfter als sechsmal. Drei der befragten Personen waren zum ersten Mal in der Bücherhalle Wandsbek, wollten bei der Befragung aber trotzdem bereits ihren ersten Eindruck von der Bibliothek schildern (siehe Abbildung 8).

Frage 3: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bücherhalle auf?

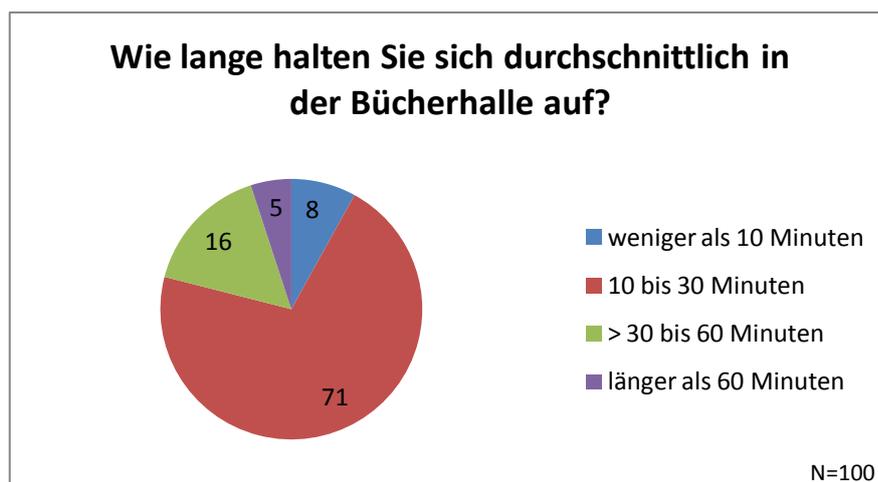


Abb. 9: Durchschnittliche Besuchszeit

Wie in Abbildung 9 zu erkennen, halten sich fast drei Viertel aller Befragten Besucher zehn bis 30 Minuten in der Bücherhalle Wandsbek auf. Acht Prozent sind mit weniger als zehn Minuten jeweils nur kurz vor Ort. 16 Personen gaben an, meist über 30 Minuten bis zu einer Stunde in der Bücherhalle zu verbringen. Mit nur fünf Prozent halten sich die Wenigsten dort länger als eine Stunde auf.

Frage 4: Wie erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle?

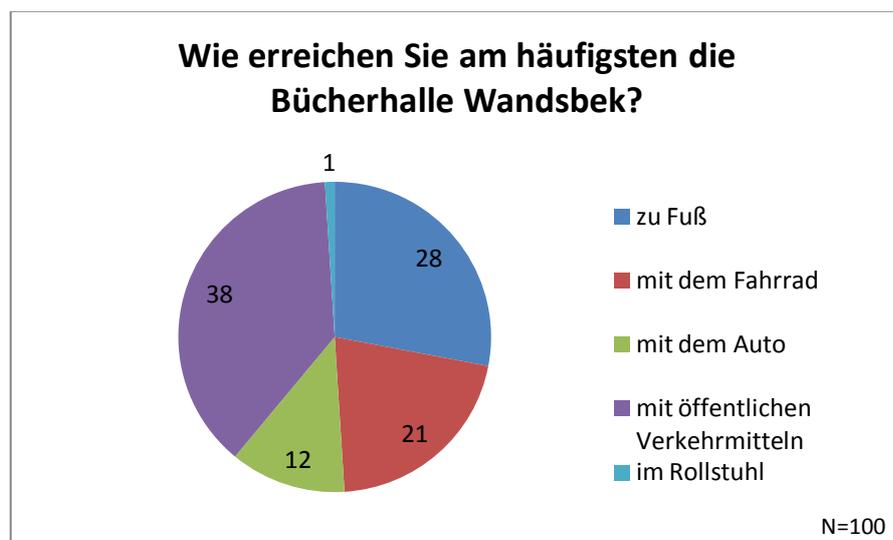


Abb. 10: Erreichen der Bücherhalle

Mit 38 Prozent erreichen die meisten der älteren Besucher die Bücherhalle mit öffentlichen Verkehrsmitteln. 28 Prozent der Befragten gehen zu Fuß zur Bücherhalle. Fast genauso viele, nämlich 21 Prozent, fahren mit dem Fahrrad. Verhältnismäßig wenig wird das Auto für die Anfahrt genutzt, nur zwölf von 100 Bibliotheksbesuchern fahren mit dem Auto. Eine Person nutzte die Antwortmöglichkeit „anders, und zwar...“ und notierte, dass sie die Bücherhalle mit dem Rollstuhl erreicht (siehe Abbildung 10).

Frage 5: Wie bewerten Sie die Schilder und Wegweiser, die in der Umgebung auf die Bücherhalle Wandsbek hinweisen?

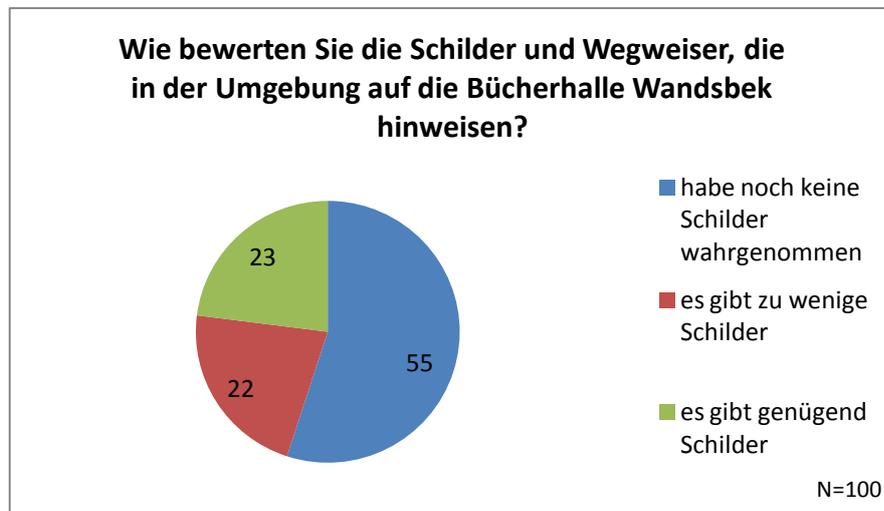


Abb. 11: Bewertung der Wegweiser

Bei der Frage nach den Wegweisern stellte sich heraus, dass mehr als die Hälfte aller Befragten noch nie ein Hinweisschild zur Bücherhalle wahrgenommen hat. Die Meinung ist unter den Kunden, die die Schilder kennen, gespalten: 22 Prozent meinen, es gäbe zu wenige Schilder; 23 Prozent sind der Meinung, dass die Anzahl der Wegweiser ausreiche (siehe Abbildung 11).

Frage 6: Warum suchen Sie die Bücherhalle Wandsbek hauptsächlich auf?

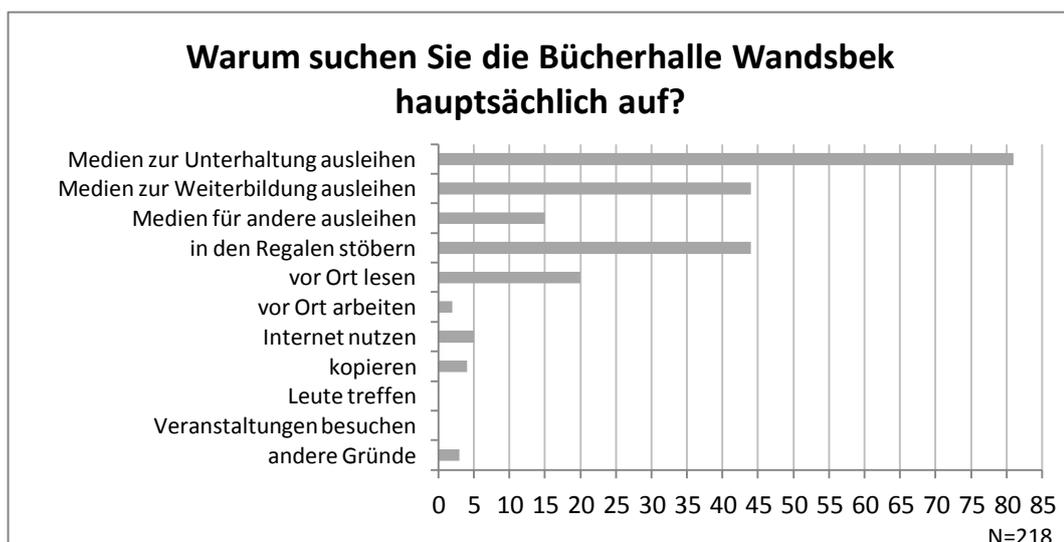


Abb. 12: Gründe für Besuche der Bücherhalle

Bei dieser Frage durften die Nutzer bis zu fünf Antworten ankreuzen, insgesamt wurden 218 Antworten ausgewählt (siehe Abbildung 12). Der am häufigsten genannte Grund für Besuche der Bücherhalle war das Ausleihen von Medien zur Unterhaltung; 81 von 100 Personen wählten diese Antwort aus. Mit jeweils 44 Stimmen liegen die Ausleihe von Medien zur Weiterbildung/Information sowie das Stöbern in den Regalen auf dem zweiten Platz. Danach folgt das Lesen vor Ort, diese Antwort kreuzten immerhin 20 der Befragten an. 15 Personen leihen auch häufig Medien für andere aus. Seltener wurde die Internetnutzung ausgewählt, nur fünf Kunden gaben dies als Grund für den Besuch der Bücherhalle an. Vier Besucher nutzen des Öfteren den Kopierer, nur zwei der Älteren nehmen die Arbeitsplätze vor Ort zum arbeiten in Anspruch. Zwei Leute haben unter dem Punkt „andere Gründe, und zwar: ...“ die Nutzung des Flohmarktes notiert, eine weitere Person schrieb dort „um Vorauswahl für Kauf zu treffen“. Keiner der Befragten gab an, die Bücherhalle zu besuchen, um Leute zu treffen oder Veranstaltungen zu besuchen.

Frage 7: Welche Medien der Bücherhalle nutzen / leihen Sie hauptsächlich aus?

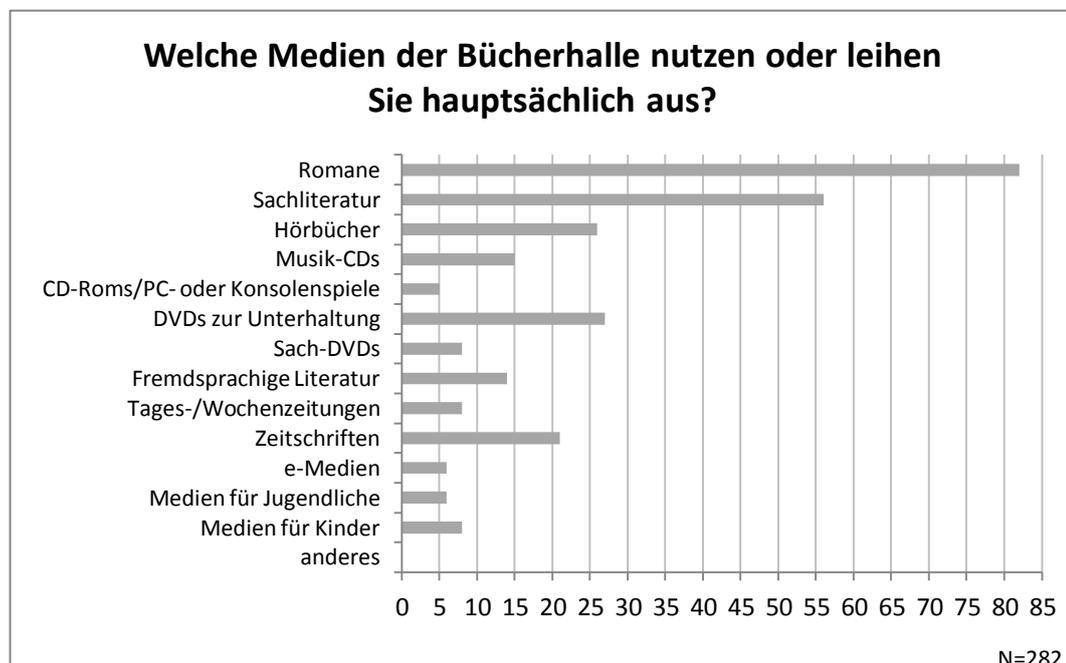


Abb. 13: Meistgenutzte Medienarten

In Abbildung 13 ist zu erkennen, dass bei der Frage nach den beliebtesten Medienarten eindeutig die Printmedien vorn liegen. Romane wurden von 82 der 100 befragten Nutzer ausgewählt und sind somit mit Abstand die beliebteste Medienart. Sachliteratur wird von 56 Besuchern des Öfteren ausgeliehen und ist damit auf dem zweiten Platz. Die Zeitschriften bekamen 21 Stimmen und liegen daher hinter den DVDs zur Unterhaltung mit insgesamt 27 Stimmen und den Hörbüchern mit 26 Stimmen. e-Medien werden immerhin von sechs der befragten Kunden entliehen und sind bei den Älteren damit gefragter als PC- und Konsolenspiele.

Frage 8: MUSIK – Welche Musikrichtungen hören Sie am liebsten?

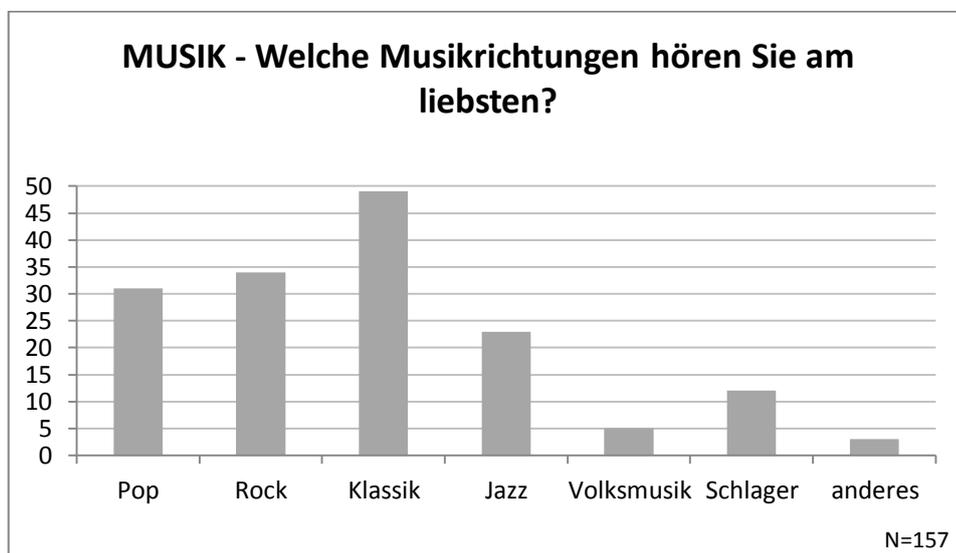


Abb. 14: beliebteste Musikrichtungen

Bei der Frage nach der liebsten Musikrichtung sollte herausgefunden werden, ob die älteren Besucher der Wandsbeker Bücherhalle gerne Musikrichtungen hören, die kaum oder gar nicht in der Bücherhalle angeboten werden. Der Musikbestand umfasst hauptsächlich Rock, Pop und Klassik, wenig Schlager und Jazz und keine Volksmusik. Das Ergebnis zeigt, dass die in der Bücherhalle in hohem Maße verfügbaren Musikrichtungen am beliebtesten bei den älteren Nutzern sind. Klassik ist eindeutig am gefragtesten und wurde von 49 der 100

Leute ausgewählt. 34 der Befragten hören gerne Rock und 31 Pop. Volksmusik und Schlager wurden wider Erwarten von verhältnismäßig wenigen Nutzern angekreuzt. Als weitere Musikrichtungen wurden jeweils einmal New Age, Ethno und Blues angegeben.

Frage 9: ROMANE – Welche Genres/Themen interessieren Sie am meisten?

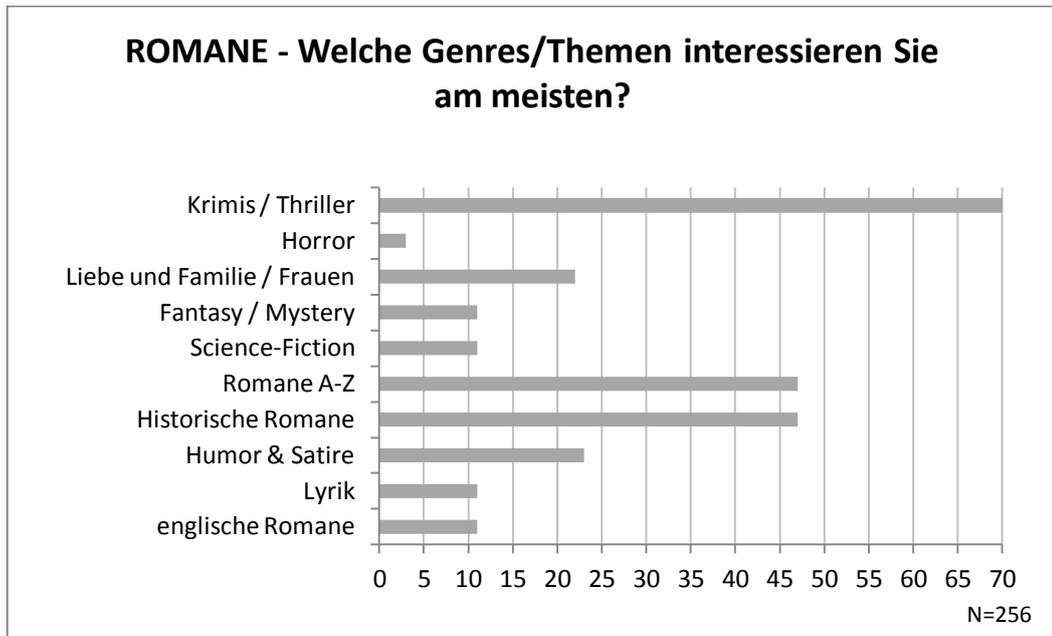


Abb. 15: beliebteste Romangenes

Ganz weit vorn bei den beliebtesten Romangenes liegen die Krimis und Thriller mit 70 Stimmen. Sehr beliebt bei den Älteren sind außerdem Historische Romane und die nicht weiter klassifizierten Romane A-Z mit jeweils 47 Abstimmungen. Danach folgen auf der Beliebtheitsskala Humor & Satire mit 23 Stimmen und Liebe und Familie / Frauen mit 22 Stimmen. Die restlichen Genres sind fast alle von jeweils elf Personen ausgewählt worden. Nur das Genre „Horror“ ist bei den Älteren eher unbeliebt und wurde nur von drei Personen angekreuzt.

Frage 10: SACHLITERATUR – Welche Themengebiete interessieren Sie am meisten?

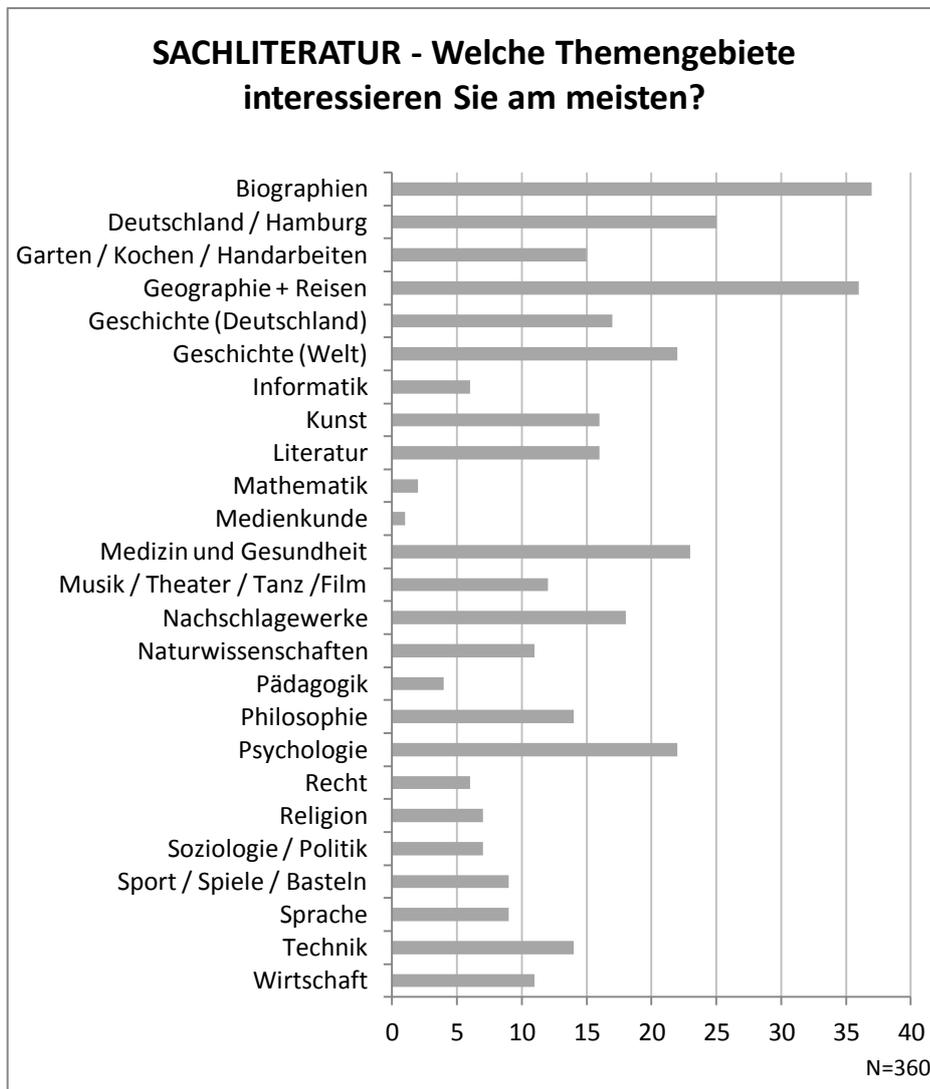


Abb. 16: beliebteste Sachliteraturthemen

Bei der Bestimmung der beliebtesten Sachbuchthemen gibt es eine Verteilung der Stimmen über sämtliche Themengebiete. Biographien mit 37 Stimmen und Geographie + Reisen mit 36 Stimmen stechen aus den Ergebnissen heraus. Danach sind die Themen Deutschland / Hamburg, Weltgeschichte, Medizin und Gesundheit sowie Psychologie bei den Älteren recht beliebt. Aber auch die restlichen Themengebiete werden von der älteren Zielgruppe genutzt. Auffällig ist, dass das Gebiet Pädagogik für die Älteren nicht mehr besonders interessant

zu sein scheint. Auch der große Literaturbestand zur Informatik wird von ihnen eher weniger beachtet (siehe Abbildung 16).

Frage 11: Welche Veranstaltungen würden Sie in der Bücherhalle Wandsbek interessieren?



Abb. 17: Interesse für Veranstaltungen

Nachdem die Kunden zu ihren bevorzugten Medien und Themengebieten befragt wurden, sollte herausgefunden werden, ob bei ihnen Interesse an Veranstaltungen besteht. Gut zwei Drittel wählten einen oder mehrere Veranstaltungsvorschläge aus. 32 Personen gaben an, grundsätzlich kein Interesse an Veranstaltungen in der Bücherhalle zu haben (siehe Abbildung 17).

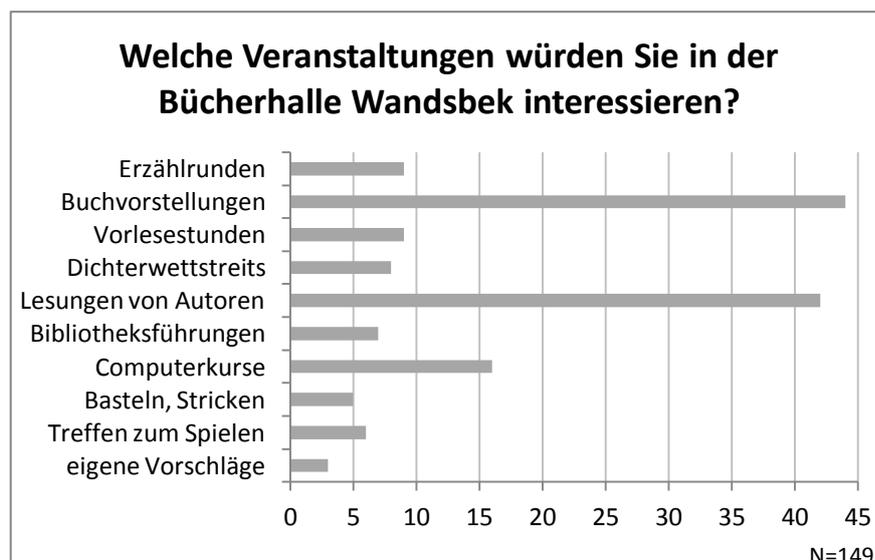


Abb. 18: gefragteste Veranstaltungsvorschläge

Von den vorgegebenen Veranstaltungsvorschlägen wurden am häufigsten Buchvorstellungen, bei denen die Teilnehmer selbst Bücher vorstellen können oder anderen Teilnehmern dabei zuhören, und Lesungen von Autoren ausgewählt. Sie bekamen beide über 40 Stimmen (siehe Abbildung 18). Die weiteren Veranstaltungsvorschläge wurden eher selten ausgewählt. Der Vorschlag, dass die Bücherhalle Computerkurse anbietet, bekam immerhin 16 Stimmen. Die restlichen Vorschläge wurden höchstens fünf- bis neunmal angekreuzt und sind im Ranking somit ziemlich gleichauf. Drei Kunden machten eigene Vorschläge. So wünschte sich ein Kunde mehr Flohmärkte und ein weiterer einen „richtigen“ Deutschkurs. Das Projekt „Dialog in Deutsch“, das jeden Dienstagvormittag in der Bücherhalle Wandsbek stattfindet, reichte nicht aus. Gewünscht wurde sich ein richtiger Deutschkurs „wie in einer Volkshochschule“. Eine sehr interessante Idee waren Filmvorführungen mit anschließender Diskussion. Ein Kunde wünschte sich beim Beantworten der Frage explizit, dass es keine Veranstaltungen während der Öffnungszeiten geben solle.

Frage 12: Zu welchen Tageszeiten würden Sie werktags am liebsten Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek besuchen?

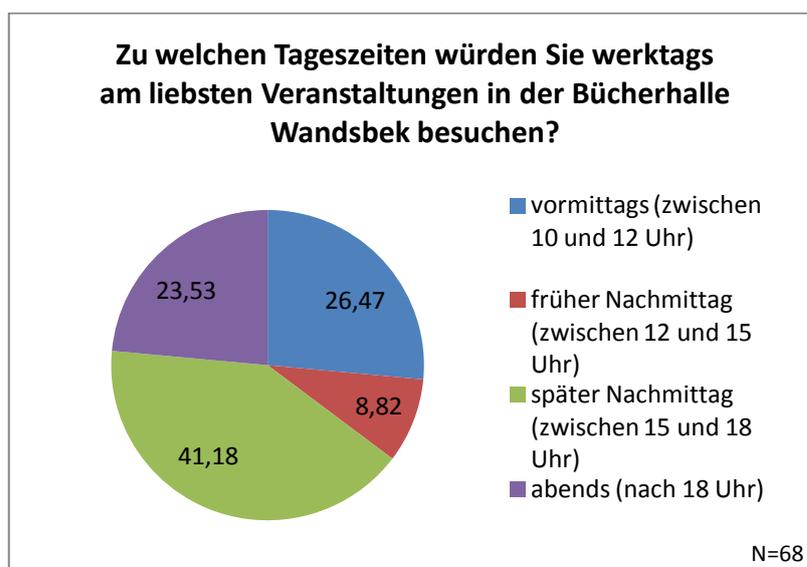


Abb. 19: bevorzugte Zeiten für Veranstaltungen

Die Kunden, die grundsätzlich interessiert an Veranstaltungen in der Bücherhalle sind, wählten als bevorzugte Tageszeit größtenteils den späten Nachmittag aus, also 15 bis 18 Uhr. Mit 23,53 und 26,47 Prozent waren jeweils ungefähr ein Viertel der Nutzer für den Vormittag und für den Abend. Den frühen Nachmittag wählten nur 8,82 Prozent aus. Dabei wählten vor allem die noch Berufstätigen bevorzugt den Abend, während die Rentner den Vormittag oder den späten Nachmittag bevorzugten.

Frage 13: Wie würden Sie am liebsten über Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek informiert werden?

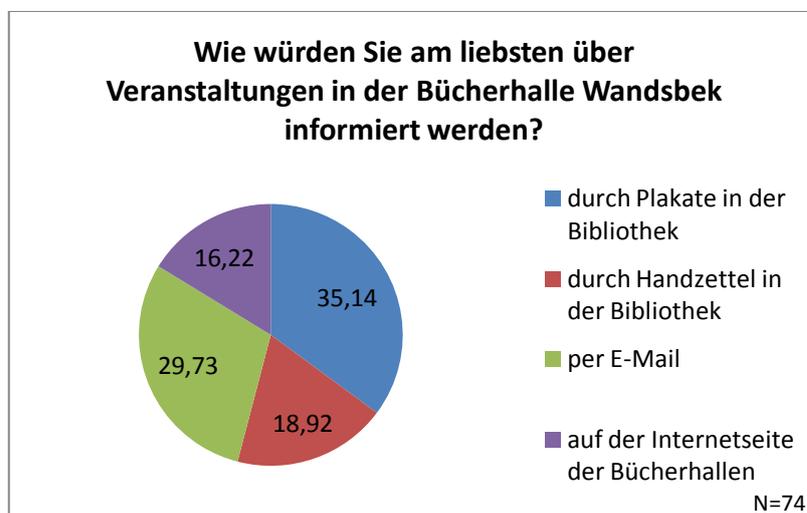


Abb. 20: bevorzugte Veranstaltungsbewerbung

Der Großteil der älteren Kunden möchte am liebsten durch Plakate in der Bücherhalle auf anstehende Veranstaltungen aufmerksam gemacht werden. 35,14 Prozent stimmten für diese Variante ab (siehe Abbildung 20). 29,73 Prozent der älteren Kunden würden gerne per E-Mail über Veranstaltungen informiert werden, 18,92 Prozent durch Handzettel und 16,22 Prozent möchten auf der Internetseite der Bücherhallen auf Veranstaltungen hingewiesen werden. Sechs Kunden, die eigentlich kein Interesse an Veranstaltungen in der Bücherhalle haben, gaben trotzdem an, dass sie auf einem dieser Wege über Veranstaltungen informiert werden möchten.

5.6.2 Teil II: Bewertung der Bücherhalle

Frage 14: Wie zufrieden sind Sie mit dem Medienangebot der Bücherhalle?

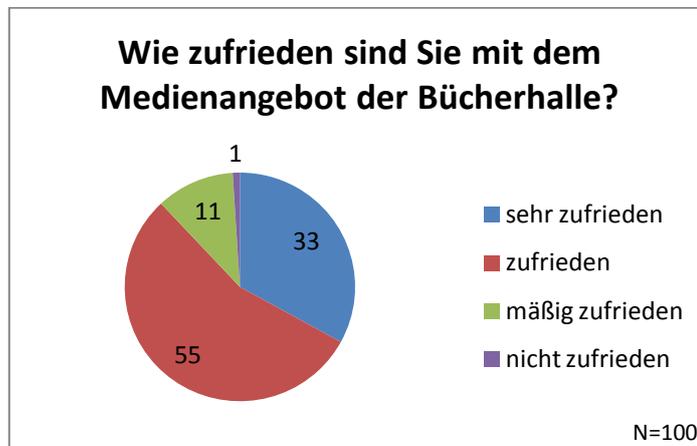


Abb. 21: Zufriedenheit mit dem Medienangebot

In Abbildung 21 ist deutlich zu erkennen, dass mehr als die Hälfte der älteren Bibliothekskunden „zufrieden“ mit dem Gesamtbestand der Bücherhalle sind. Ein weiteres Drittel ist sogar „sehr zufrieden“. Elf Leute gaben an, nur „mäßig zufrieden“ zu sein und eine Person ist mit dem Bestand „nicht zufrieden“.

Frage 15: Bitte vervollständigen Sie den folgenden Satz: Ich wünsche mir für den Medienbestand der Bücherhalle mehr...

Die meisten Befragten haben die auszufüllenden Zeilen freigelassen, da ihnen nichts einfiel und sie zufrieden mit dem Bestand sind.

Der Satz wurde von insgesamt neun Personen mit „aktuelle Literatur“ oder sinngemäßen Worten ergänzt. Weitere jeweils einmal notierte Vervollständigungen waren „Reiseführer“, „aktuelle DVDs“, „Abwechslung“, „SF-Romane“, „Bücher über Fotografie“, „Technikbücher“, „umstrittene Sachliteratur, z. B. Sarrazin Bücher“, „DVD-Serien, die auch vollständig in der Zweigstelle sind“, „Biografien: Informationen + Empfehlungen“, „Zeitschriften, z. B. ‚Literaturen‘“, „Jazz“, „Psychologie“ und „mehr anspruchsvolle Bücher in den Bereichen Philosophie und Psychologie“. Ein Kunde wünschte sich „WENIGER Krimis“.

Sechs weitere Antworten hatten nichts mit dem Medienbestand zu tun. Unter anderem wurden Öffnungszeiten am Sonntag, mehr Übersicht und eine E-Mailbenachrichtigung bei Fälligkeit der Medien gewünscht. Eine Kundin wünschte sich mehr „Hilfsbereitschaft“, gab jedoch im späteren Teil des Fragebogens an, die Informationstheke zu kennen, aber nicht zu nutzen. Die Besucherin, die sich mehr „Übersicht“ wünschte, bewertete in der nächsten Frage die Anordnung und Beschilderung der Abteilungen sowie die Präsentation der Medien mit „gut“.

Frage 16: Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren:

Frage 16 beinhaltete acht Faktoren, die zu bewerten waren. Die Ergebnisse werden in den Abbildungen 22 bis 27 dargestellt.

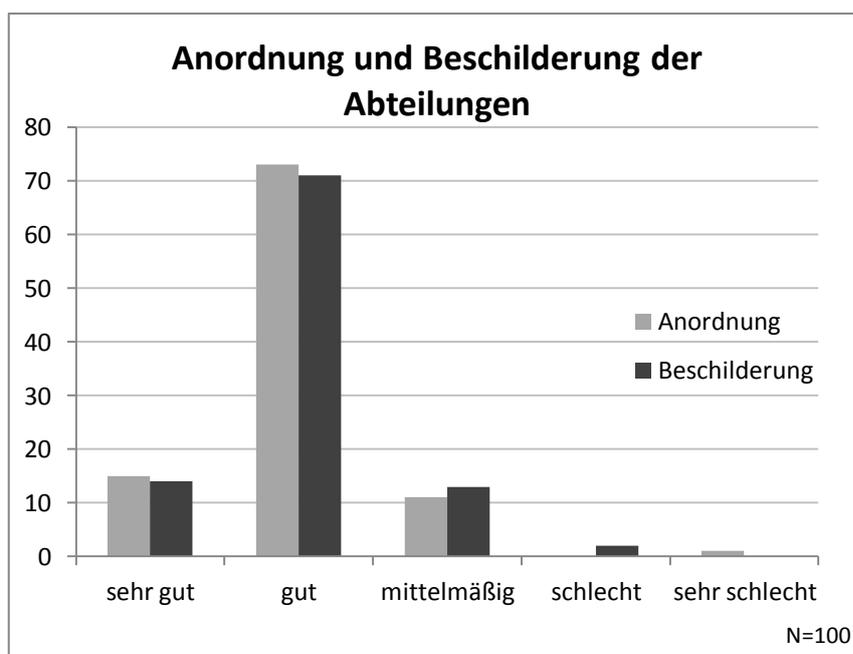


Abb. 22: Bewertung der Anordnung und Beschilderung der Abteilungen

Die Anordnung und die Beschilderung der Abteilungen wurden überwiegend positiv bewertet. Es gab für beide Punkte mehr als 70-mal die Bewertung „gut“. Die Bewertungen „sehr gut“ und „mittelmäßig“ kamen etwa gleich oft vor. Für die Beschilderung gab es zweimal die Bewertung „schlecht“. Die Anordnung der

Abteilungen wurde von einer Frau, die erzählte, dass sie früher Bibliothekswesen studiert hat, als „sehr schlecht“ bewertet.

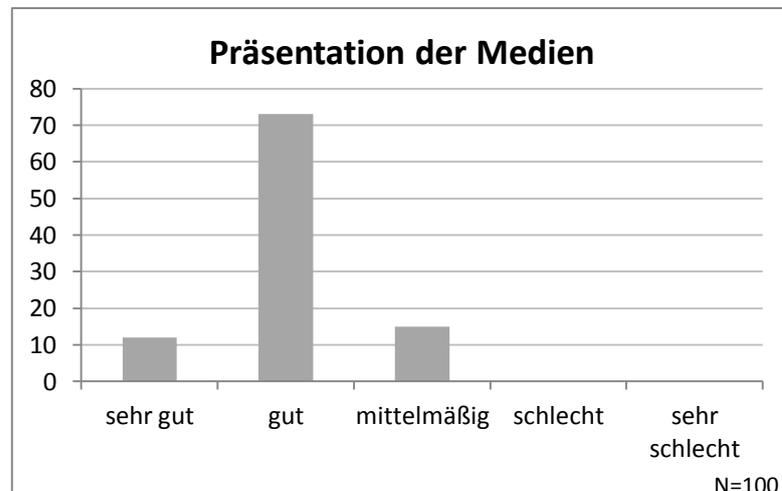


Abb. 23: Bewertung der Präsentation der Medien

Die Bewertungen der Medienpräsentation ähneln sehr den Bewertungen zu den Abteilungen. 73 Prozent bewerteten die Präsentation der Medien als „gut“, 12 Prozent als „sehr gut“ und 15 Prozent als „mittelmäßig“.

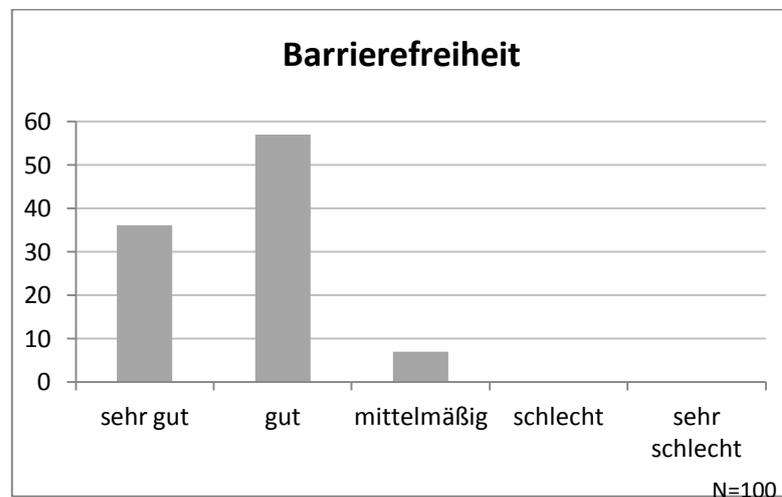


Abb. 24: Bewertung der Barrierefreiheit

Die Barrierefreiheit wurde insgesamt sehr positiv bewertet. 36 Prozent stimmten für „sehr gut“, 57 Prozent für „gut“ und sieben Prozent für „mittelmäßig“. Unter

den Befragten war eine Rollstuhlfahrerin, die die Barrierefreiheit als „mittelmäßig“ einstufte, da der Fahrstuhl zu schmal für ihren Rollstuhl ist.

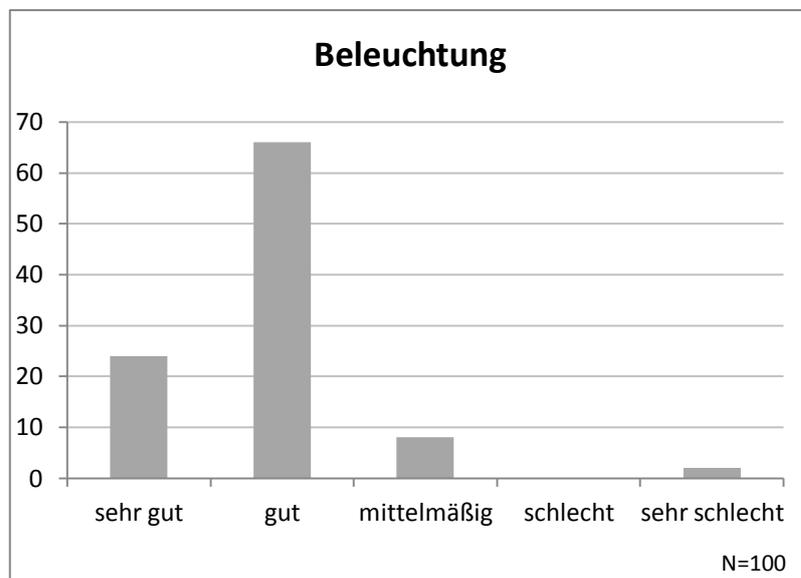


Abb. 25: Bewertung der Beleuchtung

Auch die Beleuchtung wurde überwiegend positiv bewertet. 24 der Befragten stimmten für „sehr gut“, 66 für „gut“ und acht für „mittelmäßig“. Zwei Personen bewerteten die Beleuchtung als „sehr schlecht“. Sie empfinden es in der Romanabteilung für Erwachsene im Erdgeschoss als zu dunkel.

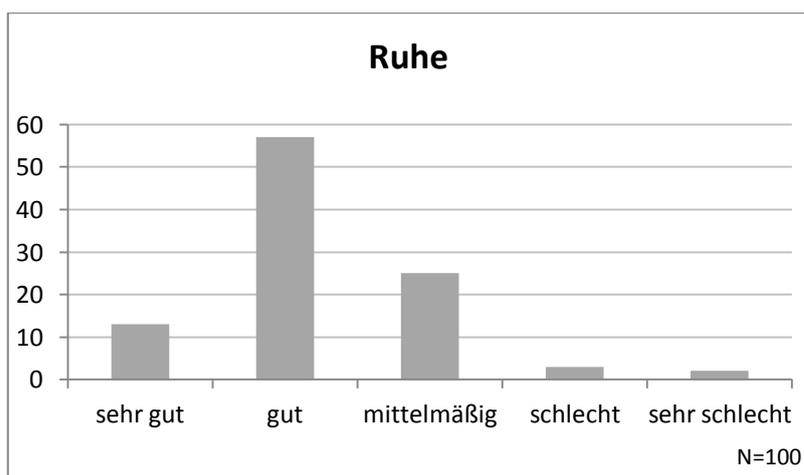


Abb. 26: Bewertung der Ruhe

Im hinteren Teil des Erdgeschosses der Bücherhalle wird es häufig etwas lauter, da meist viele Kinder vor Ort sind. In der Umfrage sollte ermittelt werden, ob die älteren Generationen sich dadurch gestört fühlen. Heraus kam, dass zwar ein Viertel aller Befragten die Ruhe nur als „mittelmäßig“ einstufte, es aber hauptsächlich positive Bewertungen gab. 57 Leute stimmten für „gut“ und sogar 13 für „sehr gut“. Eine Frau sagte: „Durch die Kinder ist es oft ein bisschen lauter, aber so ist das bei Kindern. Das stört mich nicht“. Fünf der 100 Befragten fühlen sich durch den Lärm der Kinder und Jugendlichen gestört und gaben hier eine schlechte bzw. sehr schlechte Bewertung.

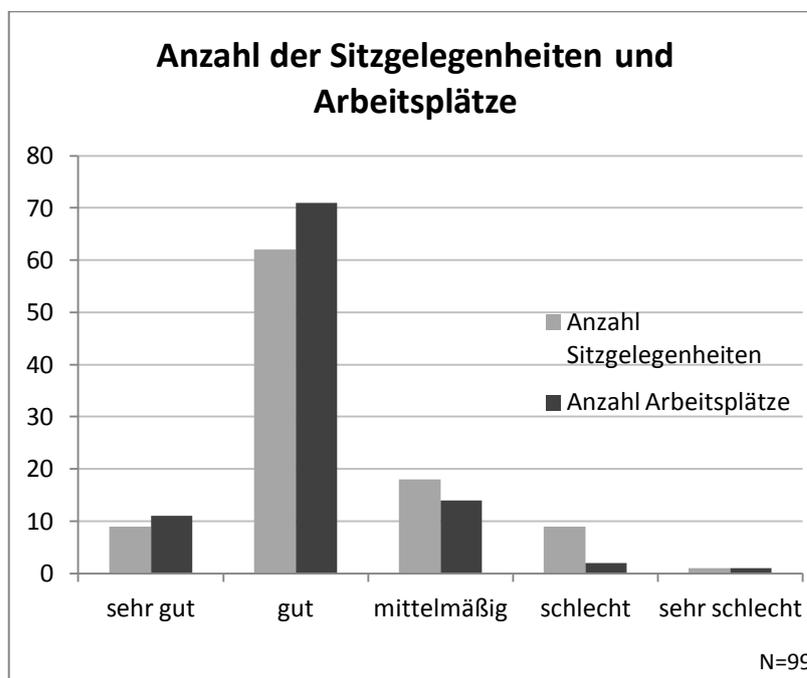


Abb. 27: Bewertung der Anzahl der Sitzgelegenheiten und Arbeitsplätze

Da angenommen wird, dass für die älteren Bibliothekskunden viele Sitzmöglichkeiten wichtig sind, sollte untersucht werden, ob sie das Angebot der Sitzmöglichkeiten als ausreichend empfinden. Außerdem wurden sie gebeten, die Anzahl der Arbeitsplätze zu bewerten. Da diese Punkte für die Rollstuhlfahrerin irrelevant sind, wurden jeweils nur 99 Stimmen abgegeben.

Die Anzahl der Sitzgelegenheiten wurde neunmal als „sehr gut“, 62-mal als „gut“, 18-mal als „mittelmäßig“, neunmal als „schlecht“, und einmal als „sehr schlecht“

bewertet. Die Arbeitsplätze bekamen elfmal die Bewertung „sehr gut“, 71-mal „gut“, 14-mal „mittelmäßig“, zweimal „schlecht“ und einmal „sehr schlecht“. Insgesamt wurde die Anzahl der Sitzgelegenheiten also verglichen mit der Anzahl der Arbeitsplätze schlechter bewertet. Ein Grund hierfür könnte sein, dass die Arbeitsplätze – wie sich bei der Auswertung von Frage 6 herausstellte – von den Älteren wenig genutzt und nicht so dringend benötigt werden, wie einfache Sitzgelegenheiten.

Frage 17: Wie stehen Sie zu den Romanen in Großdruck?



Abb. 28: Nutzung der Großdruckromane

Fast ein Viertel der Befragten wusste nicht, dass es in der Bücherhalle Wandsbek Romane in Großdruck gibt (siehe Abbildung 28). 52, also mehr als die Hälfte, gaben an, sie zu kennen, aber noch nie ausgeliehen zu haben. Fünf Personen kreuzten an, dass sie Großdruckromane unnötig finden. 20 der 100 befragten Personen leihen teilweise Großdruckromane aus, doch es gab niemanden, der diese ausschließlich ausleiht.

Frage 18: Wie finden Sie die Anzahl der angebotenen Großdruckromane?

Obwohl eigentlich 72 der 100 Befragten diese Frage beantworten sollten, konnten nur 47 von ihnen eine Antwort auswählen. Zwar wissen die meisten,

dass es Großdruckromane gibt, doch die Größe des Bestandes kennen sie nicht. Deshalb konnten sie auch keine Bewertung abgeben. Von den 47 Leuten ist die Größe des Großdruckromanbestandes 28 egal. Zwölf empfinden ihn als zu klein, sieben finden die Auswahl gut.

Frage 19: Wie oft nutzen Sie den Fahrstuhl?

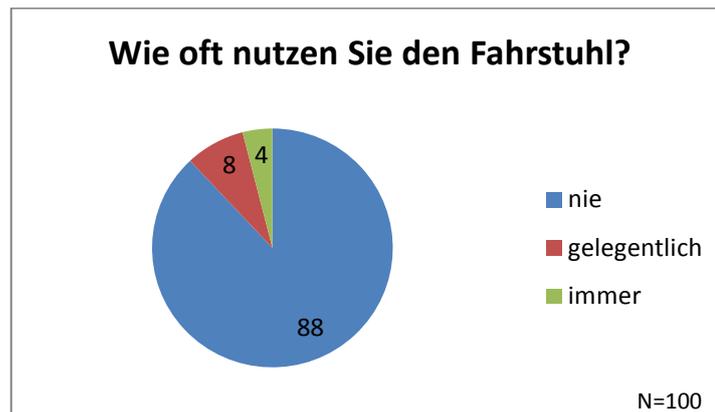


Abb. 29: Nutzung des Fahrstuhls

Der Fahrstuhl wird von deutlich weniger älteren Kunden genutzt, als erwartet. Nur vier Leute gaben an, ihn immer zu benutzen, acht nutzen ihn gelegentlich. 88 von den 100 Befragten gaben an, ihn niemals zu gebrauchen. Ein Grund für die geringe Nutzung könnte sein, dass die meisten älteren Kunden nur der Romanbestand im Erdgeschoss interessiert und sie, da sie nie oder selten den Sachbuchbestand, die Zeitschriften und die Computerplätze nutzen, nicht ins Obergeschoss „müssen“.

Frage 20: Bitte bewerten Sie Bedienung und Funktionalität des Fahrstuhls!

Von den zwölf Personen, die angaben, den Fahrstuhl gelegentlich oder immer zu nutzen, bewerteten neun Personen die Bedienung als „leicht“, die anderen drei Kunden stimmten für „kompliziert“.

Die Funktionalität wurde nur von einer Person als „teilweise unzuverlässig“ beurteilt, alle anderen wählten die Antwort „zuverlässig“.

Frage 21: Was ist Ihnen in der Bücherhalle Wandsbek bekannt? Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an.

In der letzten Frage gaben die Befragten an, welche der folgenden Angebote sie kennen und nutzen.

Die Computer zur Katalogrecherche, die es sowohl im Erd- als auch im Obergeschoss gibt, kannten 74 der 100 befragten Leute, aber nur die Hälfte von ihnen nutzt sie auch.

Die Computer mit Internetzugang im Obergeschoss kannten 64 Leute, von denen zwölf ihn ab und zu gebrauchen. 36 der befragten Personen kannten die Computerplätze nicht.

Dass man an den Computern Zugang zur DigiBib, der „Digitalen Bibliothek“ hat, wussten nur 27 der Befragten. Nur zwei von ihnen haben den Zugang zu den Datenbanken bereits in Anspruch genommen.

Ebenso kann man an den Computerplätzen mittels „PressDisplay“ Zeitungen lesen. Davon wussten nur 19 Personen, und nur eine davon hat dieses Angebot schon einmal genutzt. 81 von 100 Leuten sagte „PressDisplay“ nichts.

Den Kopierer im Obergeschoss kannten immerhin 79 Personen, von denen 27 ihn bereits gebraucht haben.

Fast alle Befragten, nämlich 98 von 100 Kunden, kannten die Informationstheke. 64 von ihnen nehmen den Informationsservice auch in Anspruch.

Die folgenden Abbildungen verbildlichen die Ergebnisse noch einmal vergleichend nebeneinander:

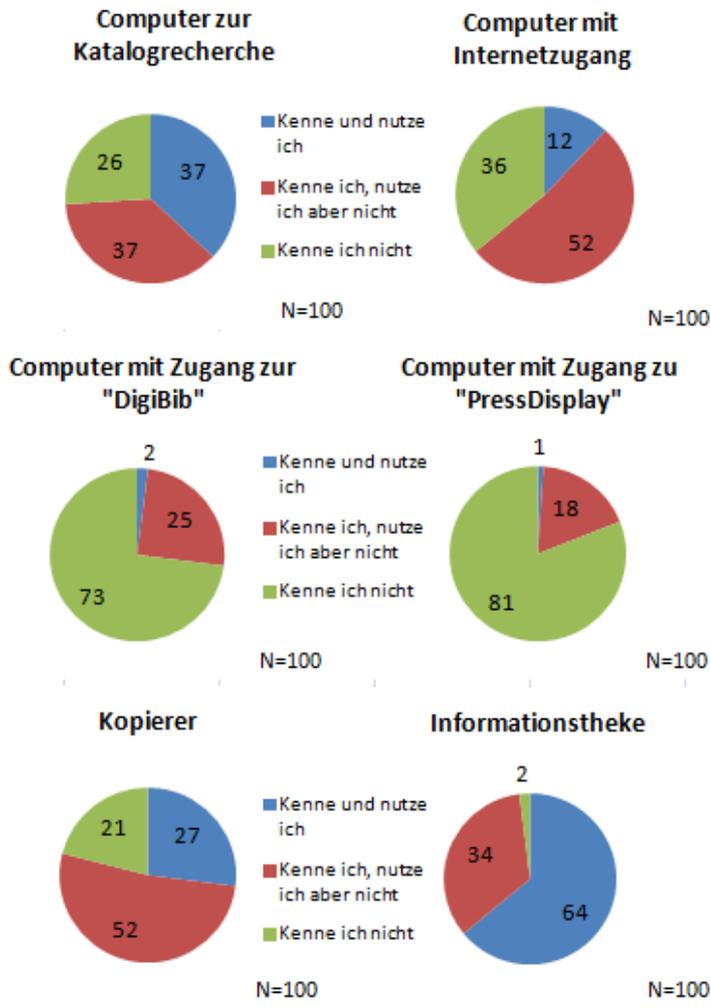


Abb. 30: Nutzung der Computer, des Kopierers und der Informationstheke

5.6.3 Teil III: Soziodemografische Angaben

Geschlecht

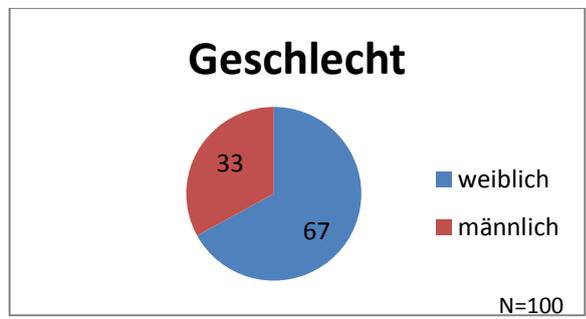


Abb. 31: Geschlechterverteilung bei den befragten Bibliotheksnutzern

Wie in Kapitel 5.5 bereits erwähnt, war der größere Anteil der älteren Bibliotheksbesucher weiblich. Somit nahmen auch deutlich mehr Frauen als Männer an der Umfrage teil. Zwei Drittel der Befragten waren weiblich, ein Drittel männlich.

Alter

Die jüngsten Teilnehmer bei der Umfrage waren 50 Jahre alt. Vom 50. bis zum 83. Lebensjahr war fast jedes Alter vertreten. Die mit Abstand älteste Teilnehmerin war 89 Jahre alt. Genau die Hälfte aller Befragten war jünger als 65. Der Altersdurchschnitt liegt bei 64,62 Jahren.

Beruf

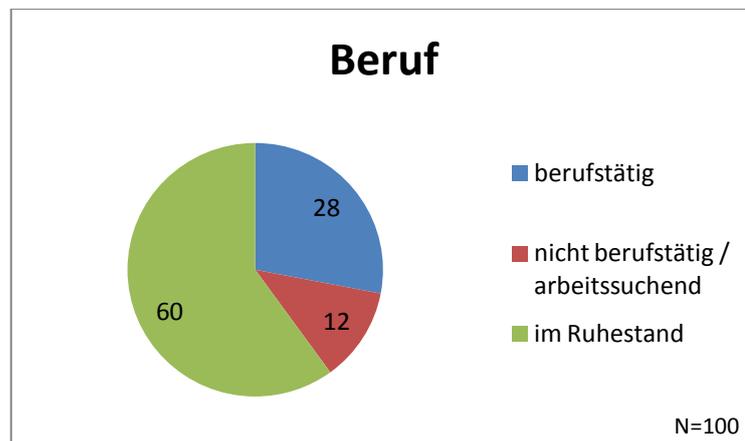


Abb. 32: Berufsstatus der befragten Bibliotheksnutzer

Obwohl erst 50 der 100 befragten Bibliotheksbesucher 65 Jahre oder älter waren, waren 60 von ihnen bereits im Ruhestand. 28 Teilnehmer gaben an, berufstätig zu sein. Zwölf Nutzer waren zum Zeitpunkt der Befragung nicht berufstätig bzw. arbeitssuchend.

Postleitzahl

Die Teilnehmer wurden gebeten, die Postleitzahl ihres Wohnortes anzugeben. Diese können im Anhang 7 mit den zugehörigen Hamburger Stadtteilen eingesehen werden.

98 der Befragten kamen aus Hamburg, zwei aus dem Ort Barsbüttel in Schleswig-Holstein, der nur wenige Kilometer von Wandsbek entfernt liegt. Der Großteil kam aus Wandsbek und den umliegenden Stadtteilen Bramfeld, Dulsberg, Hamm-Nord, Eilbek, Marienthal, Jenfeld, Barmbek-Nord und Tonndorf. Einen recht weiten Weg zur Bücherhalle hatten die Teilnehmer aus den Gebieten um Othmarschen, Eidelstedt, Duvenstedt, Volksdorf und Allermöhe.

Abschließende Anmerkungen, Verbesserungsvorschläge, Lob

Zum Ende der Befragung hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, Lob, Kritik oder Wünsche zu notieren.

Gelobt wurden im Speziellen mehrfach die Mitarbeiter der Bücherhalle, ihre Freundlichkeit und Kompetenz sowie ihre Buchempfehlungen. Auch das Regal mit den Mitarbeiter-Tipps und der Bücherflohmarkt wurden positiv erwähnt.

Kritik gab es zu den gelben Sesseln, die in der Zeitschriftenecke zur Verfügung stehen. Sie wären beim Lesen, vor allem beim Lesen von Zeitungen, unbequem. Bemängelt wurde außerdem, dass die Regale zu vollgestellt seien und man bereits ausgewählte Bücher deshalb nirgendwo ablegen könne.

Ein Kunde bemängelte, dass die Vormerkgebühren von 1,50 Euro zu hoch seien. Da er häufig Medien in seine Zweigstelle bestellen müsse, sei die Gebühr auf Dauer sehr teuer. *(Anmerkung: Mittlerweile kostet eine Vormerkung zwei Euro)* Eine Person notierte, dass die Kinder oft sehr störend seien. Eine weitere Befragte gab an, dass die Bücherhalle als Treffpunkt für Jugendliche diene, was sie als störend empfindet.

Desweiteren wurde die Umstellung des Medienkontos kritisiert, da nun die

fälligen Medien nicht mehr farbig hervorgehoben werden und somit schwerer zu erkennen seien.

Die Sortierung der Bücher wurde von einem Nutzer als sehr unübersichtlich bezeichnet, da selbst mit bekannter Signatur die Position nicht eindeutig sei. Ein Kunde bemängelte, dass die Ausleihfristen verändert wurden und es nun keine „Ferienzeiten“ mehr gibt.

Gewünscht wurden sich von einer Frau mehr Fahrradständer, da die drei vorhandenen nicht ausreichen würden.

Ein 56-jähriger Mann wünschte sich einen verbesserten Internet-Auftritt sowie eine Smartphone-App von den Bücherhallen.

Von drei Personen wurden sich längere, bzw. frühere Öffnungszeiten und eine Sonntagsöffnung gewünscht.

Eine Kundin wünschte sich mehr Ablageflächen, um ihre Medien in Ruhe einpacken zu können.

Vorgeschlagen wurde außerdem eine Buchwunschliste für Neuerwerbungen, eine echte Ruhezone, mehr Sitzplätze und Steckdosen sowie Tische zwischen den Regalen im Sachbuchbestand.

6 Empfehlungen für die Bücherhalle Wandsbek

Anhand der gewonnenen Erkenntnisse aus der Nutzerbefragung werden nun Empfehlungen zur Verbesserung und Erweiterung der Angebote in der Bücherhalle Wandsbek gegeben. Dabei wird separat auf den Medienbestand, Services, Veranstaltungen und die Räumlichkeiten eingegangen.

6.1 Medienbestand

Die Befragung hat ergeben, dass die Interessen der älteren Bibliotheksnutzer sehr vielseitig und unterschiedlich sind.

Die meisten Kunden ab 50 Jahren gaben an, dass sie hauptsächlich Medien zur Unterhaltung entleihen. Verhältnismäßig wenige leihen regelmäßig Musik-CDs aus. Dieses Medium scheint bisher eher jüngere Kunden anzusprechen. Am liebsten hören die Älteren Klassik, Rock und Pop. Diese Musikrichtungen bilden den Schwerpunkt des CD-Bestandes der Bücherhalle Wandsbek. Doch auch das Interesse für Jazzmusik ist relativ groß. Hier könnte die Bücherhalle ihren Musikbestand etwas erweitern.

Romane sind das beliebteste Medium bei den älteren Nutzern. Dort sind vor allem Krimis, Thriller, Historische Romane und die Romane A-Z gefragt. Aber auch die Genres Fantasy und Science-Fiction, die als recht modern eingeschätzt werden, werden genauso gern wie klassische Lyrik entliehen. Ebenso werden englische Romane gern mit nach Haus genommen. Vor der Befragung wurde davon ausgegangen, dass das Beherrschen der englischen Sprache für ältere Kunden weit weniger selbstverständlich ist als für die jüngeren Generationen. Entgegen der Erwartungen ist das Interesse an englischer Belletristik bei den Älteren recht groß.

Es wurde also deutlich, dass bei den Vorlieben für bestimmte Musikrichtungen und Romangenres nicht unbedingt das Alter eine Rolle spielt, sondern die Interessen jeder Person sehr individuell sind. Bei der Umfrage zeigte sich jedoch,

dass sich die meisten älteren Nutzer, die nicht hundertprozentig mit dem Medienbestand zufrieden sind, mehr Neuerscheinungen und Bestseller wünschen. Der Bestseller-Service, der die Top 20 der Spiegel-Bestseller für je 2,50 Euro bereitstellt, reicht vielen Kunden nicht aus.

Das Ergebnis der Abstimmung zu den beliebtesten Themen der Sachliteratur war ebenfalls sehr abwechslungsreich. Leichte Ausreißer mit vielen Stimmen waren Biographien, Reiseliteratur, Medizin, Geschichte und Psychologie. In anderen Städten bieten Öffentliche Bibliotheken teilweise ganze Abteilungen mit Sachliteratur an, die speziell Ältere interessiert. Dies könnte sich in der Bücherhalle Wandsbek als schwierig gestalten, da alle Hamburger Öffentlichen Bücherhallen einheitliche Abteilungsbezeichnungen und Signaturen haben. Bei Einführung einer Sachbuchabteilung speziell für Ältere müssten sich voraussichtlich alle Zweigstellen anpassen oder es könnte zur Verwirrung bei den älteren Kunden kommen, wenn nur in Wandsbek ein neuer Sonderstandort eingerichtet wird. Bei der Befragung hatte sich eine Person bereits darüber beschwert, dass sie Bücher trotz bekannter Signatur aufgrund zu vieler verschiedener möglicher Standorte nicht findet und auch Mitarbeiter in mehreren Regalen suchen müssen. Zudem ist der Platz in der Bücherhalle Wandsbek begrenzt und die Barrierefreiheit sollte nicht unter zu eng beieinander stehenden Regalen leiden. Des Weiteren könnte die Bezeichnung als „Abteilung 50+“, „Abteilung für Senioren“, „Abteilung für Ältere“ oder Ähnliches abschreckend wirken, da sich Ältere oft ungern als solche bezeichnen lassen. Aus diesen Gründen sollten die für Ältere interessanten Sachbücher wie gewohnt in den jeweiligen Abteilungen stehen bleiben. Auf jeden Fall sollte stets auf einen gut ausgebauten Bestand in den oben genannten Sachthemenbereichen geachtet werden. Spezielle Themen, die für die älteren Generationen interessant sein können, sind zum Beispiel Fitness im Alter, Wohnen im Alter, Pflege, Erben und Vererben, Tod und Sterben, Mobilität, Beziehungen im Alter, Finanzen und Altersvorsorge, Lebensgestaltung im Alter, Internet und Gedächtnistraining.

Zeitschriften, die sich gezielt an ältere Männer und Frauen richten und solche Themen beinhalten, sind beispielsweise *LebensLauf* und die neue *stern viva!*.

Bei der Umfrage stellte sich außerdem heraus, dass die Großdruckromane nicht sehr gefragt sind. Großdruckbücher haben den Nachteil, dass sie aufgrund der großen Schrift breiter und schwerer als „normale“ Bücher sind. Eine Alternative wäre, für Kunden, die ihre Sehhilfe vergessen haben, gegen einen Pfand Lesehilfen in Form von schriftvergrößernden Lesestäben anzubieten. Für Nutzer mit starker Sehschwäche sollte trotzdem eine Auswahl an Großdruckromanen bestehen bleiben.

6.2 Services

Bei älteren Kunden ist es besonders wichtig, stets auf Freundlichkeit zu achten, damit sie sich in der Bibliothek willkommen fühlen und gerne wiederkommen. Da sich bei der Befragung herausgestellt hat, dass einige der älteren Kunden sich mehr Hilfsbereitschaft wünschen, aber nicht alle den Beratungsservice in Anspruch nehmen, sollte auch unaufgefordert Hilfe angeboten werden, wenn erkennbar ist, dass jemand das Gesuchte nicht auf Anhieb findet. Auch sollte sich ab und zu etwas Zeit zum Reden genommen werden, da ältere Besucher gerne jemanden zum Erzählen haben (vgl. OERTEL 2007, S. 10). Die Mitarbeiter der Bücherhalle wurden bei der Befragung von mehreren Kunden für ihre Freundlichkeit und Kompetenz gelobt.

Die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen bieten bereits einen sehr guten Service für hochbetagte und hausgebundene Kunden an: die Medienboten. Dabei besuchen ehrenamtliche Mitarbeiter alte Menschen, die nicht mehr persönlich die Bücherhallen besuchen können, bringen ihnen ihre bestellten Medien vorbei und lesen, wenn gewünscht, aus den Büchern vor. Dieser Service hat sich sehr bewährt und wird auch in Zukunft voraussichtlich stark an

Bedeutung gewinnen. Künftig könnte dieser Service stärker in der Bücherhalle Wandsbek beworben werden.

Darüber hinaus sollte geprüft werden, ob es möglich ist, in Wandsbek mehr Hinweisschilder und Wegweiser, die zur Bücherhalle führen, anbringen zu lassen. Besonders wünschenswert wären diese am ZOB und der U-Bahnstation Wandsbek Markt, da dort besonders viele Menschen auf die Bücherhalle aufmerksam gemacht werden würden.

An den Öffnungszeiten, Gebühren und dem Internet-Auftritt kann speziell die Stadtteilbibliothek in Wandsbek nichts ändern, da sie Teil eines großen Bibliothekssystems ist und nicht verantwortlich für solche Entscheidungen. Ein sehr hilfreicher Service, den sich ein älterer Kunde bei der Befragung gewünscht hat und der erst vor Kurzem bei den Hamburger Bücherhallen eingeführt wurde, ist die kostenlose E-Mail-Benachrichtigung bei Ablauf der Ausleihfrist.

6.3 Veranstaltungen

Die Bücherhalle in Wandsbek bietet, wie in Kapitel 4.4.3 beschrieben, bereits verschiedene Veranstaltungen an. Jedoch gibt es noch keine speziellen Angebote für Senioren bzw. ältere Kunden.

Grundsätzlich waren gut zwei Drittel der Befragten an Veranstaltungen interessiert. Am meisten gefragt waren Buchvorstellungen und Lesungen von Autoren. Auf dem dritten Platz lagen die Computerkurse.

Lesungen von Autoren finden in unregelmäßigen Abständen in der Bücherhalle Wandsbek statt. Hiervon werden allerdings normalerweise nicht nur Ältere, sondern auch jüngere Generationen angesprochen. Interessanter könnte es bei einer Einführung von Buchvorstellungs-Veranstaltungen speziell für Kunden ab 50 oder 60 Jahren werden. Solche Treffen sind eine gute Möglichkeit für Senioren, aktiv ins soziale Leben zurückzufinden und sich mit Gleichgesinnten

auszutauschen. Die Idee wäre, dass die Besucher ihre aktuell ausgelesene Lektüre mitbringen und sie sich gegenseitig kurz vorstellen. Alternativ könnte auch aus Büchern vorgelesen werden. Die Treffen sollten alle vier Wochen stattfinden, so lange, wie eine Ausleihfrist dauert. So hätten Besucher, die diese Veranstaltung regelmäßig besuchen, ausreichend Zeit zum Lesen. Die Dauer einer solchen Veranstaltung würde je nach Teilnehmerzahl variieren, sollte jedoch nicht zwei Stunden überschreiten. Beginnen könnten die Veranstaltungen am Vormittag, noch bevor die Bibliothek öffnet. So würden sich die Teilnehmer und Bibliothekskunden gegenseitig nicht stören. Sollten jeweils nur wenige Personen teilnehmen, wäre auch der Nachmittag möglich.

Das Interesse, den Umgang mit dem Computer und dem Internet zu erlernen, wächst bei den älteren Generationen. Computerkurse wären eine gute Möglichkeit, den Senioren einen Einstieg ins Internet, die Websuchmaschinen und wichtige Programme wie Microsoft Office zu geben. Auch die Recherche im Bibliothekskatalog, in *DigiBib* und *PressDisplay* könnten den Älteren beigebracht werden. Somit würden die Kunden auch gleichzeitig auf die Angebote der Bücherhalle aufmerksam gemacht werden, denn bei der Umfrage hatte sich herausgestellt, dass 73 Prozent der Älteren *DigiBib* und 81 Prozent *PressDisplay* nicht kennen. Zudem kennen zwar 74 Prozent der Befragten die Recherchekataloge, aber nur die Hälfte nutzt sie bisher.

Bei einem solchen Computerkurs wäre die Anzahl der möglichen Teilnehmer natürlich sehr begrenzt; aus diesem Grund sollten die Teilnehmer sich vorher unbedingt anmelden. Je nach Nachfrage sollten entsprechend viele Termine organisiert werden. Zu Beginn sollten Schnupperkurse für Anfänger angeboten werden, später können weiterführende Aufbaukurse stattfinden.

Eine weitere Idee, die ein Kunde bei der Befragung hatte, waren Filmvorstellungen mit anschließender Diskussion. Hier sollte vorher über den jeweiligen Film informiert werden, da die Interessen und Vorlieben bei Filmen sehr unterschiedlich sind. Zudem wäre die Durchführung nur abends nach

Bibliotheksschließung möglich. Solch eine Veranstaltung könnte in unregelmäßigen Abständen und mit vielen Teilnehmern stattfinden.

In der Umfrage wurde auch nach dem Interesse für Treffen zum Spielen gefragt. Hierbei wurde in erster Linie an Brett- oder Kartenspiele gedacht. Die Stadtteilbücherhalle in Farmsen bietet monatlich sogar das Bowling-Spielen mit der Wii speziell für Senioren an. Das Interesse war bei den Befragten in Wandsbek allerdings nicht sehr groß; nur sechs Personen stimmten für Spielerevents ab.

Die Bücherhalle Osdorfer Born hat einen Strickclub im Angebot, bei dem sich wöchentlich bei Kaffee und Kuchen getroffen wird. Den Veranstaltungsvorschlag „Basteln und Stricken“ wählten bei der Nutzerbefragung in Wandsbek jedoch nur fünf Personen aus.

Wie groß die Nachfrage nach solchen Veranstaltungen in Wandsbek wirklich ist, kann nicht genau gesagt werden, da nur ein Bruchteil der älteren Nutzer befragt wurde. Mit ansprechender Werbung für die Veranstaltung könnten einige Teilnehmer zusammenkommen. Zudem sprechen sich gute Veranstaltungen schnell herum; so könnten durch Mundpropaganda weitere Teilnehmer gewonnen werden.

Bei der Befragung gaben die meisten Nutzer an, am liebsten durch Plakate in der Bibliothek über anstehende Veranstaltungen informiert zu werden. Diese sollten in Eingangsnähe platziert werden und mit großer Schrift für die Veranstaltungen werben. Formulierungen wie „Senioren“ und „alt“ sollten auf der Werbung vermieden werden. Ältere bevorzugen „Bezeichnungen wie ‚Junggebliebene‘, ‚im mittleren Alter‘ oder ‚im besten Alter‘“ (OERTEL 2007, S. 13).

Auf den Internetseiten der Hamburger Bücherhallen wird bereits über die Veranstaltungen in den Bibliotheken berichtet. Zusätzlich könnte darüber nachgedacht werden, einen Newsletter zu Veranstaltungen einzuführen, der auf der Internetseite abonniert werden kann. Fast 30 Prozent der Befragten gaben

nämlich an, gerne per E-Mail über Veranstaltungen in der Bücherhalle informiert zu werden.

Eine Möglichkeit wäre, qualifizierte Ältere als Ehrenamtliche die Veranstaltungen leiten zu lassen. Somit würde das Bibliothekspersonal entlastet werden. Immer mehr ältere Menschen engagieren sich nach dem Austritt aus dem Berufsleben gerne ehrenamtlich (vgl. OERTEL 2007 S. 41). Als Belohnung und Anreiz für ihre Arbeit könnte ihnen die Bücherhallenmitgliedschaft geschenkt werden. Die Stellen könnten auf der Internetseite ausgeschrieben sowie direkt in der Wandsbeker Bücherhalle beworben werden.

6.4 Räumlichkeiten

In der Nutzerumfrage kam heraus, dass der Großteil der älteren Nutzer sich gut in der Bücherhalle zurechtfindet. Die Anordnung und Beschilderung der Abteilungen sowie die Präsentation der Medien wurden überwiegend positiv bewertet. Die Barrierefreiheit bekam besonders viele gute und sehr gute Bewertungen. Sehr positiv ist, dass die Bücherhalle über automatische Eingangstüren und einen Fahrstuhl verfügt. Die Treppe ins Obergeschoss ist breit und hat flache Stufen. In den Gängen zwischen den Regalen herrscht ausreichend Platz. Für Ältere ist die Bibliothek also sehr altersgerecht aufgebaut.

Die Beleuchtung wurde von den Nutzern ebenfalls positiv eingeschätzt. Durch die Lampen und die vielen Fenster gibt es genügend Licht, das gleichzeitig nicht blendet.

Die Ruhe bekam mehr mittelmäßige als sehr gute Bewertungen. Das liegt daran, dass häufig viele Kinder vor Ort sind. Hier muss allerdings positiv angemerkt werden, dass darauf geachtet wurde, dass die Arbeitsplätze, die sich zum konzentrierten Arbeiten in der Bibliothek eignen, sich im Obergeschoss, und damit weit entfernt von der Kinderbibliothek befinden. Jedoch fühlte sich eine

Befragte von den Jugendlichen gestört, die sich nach der Schule bei den Arbeitsplätzen aufhalten und etwas lauter sind. Hier sollten die Bibliothekare ab und zu vorbeischaun und wenn nötig die Jugendlichen darum bitten, sich leiser zu unterhalten. Dass die Rückgabetheke sich etwas entfernt von dem Romanbestand befindet, ist ebenfalls positiv, da es auch bei der Rückgabe etwas lauter werden kann.

Die angebotenen Sitzgelegenheiten, die sich bei den Arbeitsplätzen und in der Bücherhalle verteilt befinden, sind für Ältere gut geeignet: „gute Stühle sind geeigneter als Sessel“ (OERTEL 2007, S. 18). Die Stühle sind nicht zu weich und nicht zu tief. Außerdem gibt es Sessel vor der Informationstheke und dem Anmeldeplatz sowie in der Zeitschriftenecke. Ein älterer Herr hatte sich bei der Befragung darüber beschwert, dass die Sessel nur zum Sitzen bequem seien, nicht aber beim Lesen. Die Sessel sind recht tief und haben hohe Armlehnen. Hier sollte die Meinung mehrerer Kunden eingeholt werden. Empfinden das die meisten Älteren, die sich regelmäßig in der Zeitschriftenabteilung aufhalten ähnlich, sollten dort zusätzlich Stühle aufgestellt bzw. ein paar Sessel gegen sie eingetauscht werden.

In der Bücherhalle besteht Bedarf an Ablageflächen. Mehrere Kunden hatten sich darüber beschwert, dass sie beim Stöbern und nach der Ausleihe nirgendwo ihre Medien ablegen können. Aus diesem Grund sollten besonders im Romanbestand mehr Abstellflächen angebracht werden. Außerdem könnten ein oder zwei weitere kleine Tische neben die Selbstverbuchungsautomaten oder in die Nähe der Ausgangstüren gestellt werden, damit die älteren Kunden ihre Medien in aller Ruhe einpacken können, falls an den Selbstverbuchungsautomaten viel Betrieb herrscht.

7 Fazit

Die Auseinandersetzung mit dem demografischen Wandel hat gezeigt, dass Hamburg noch nicht so stark von der demografischen Alterung betroffen ist wie die meisten anderen Bundesländer. Die starken Veränderungen werden erst in etwa 20 Jahren deutlich. Trotzdem sollte man sich in Hamburg schon jetzt Gedanken über die Entwicklungen machen und sich auf die Veränderungen einstellen.

Bei der Befragung der Bibliothekskunden ab 50 Jahren wurde deutlich, wie unterschiedlich die Interessen hinsichtlich der Mediennutzung unabhängig vom Alter sind.

Die Auseinandersetzung mit der Bücherhalle und die Auswertung der Umfrageergebnisse ergaben, dass die Bücherhalle Wandsbek mit ihrem Bestand, den Services und den Räumlichkeiten bereits gut bis sehr gut auf ältere Bibliotheksbesucher eingestellt ist. Im Veranstaltungsbereich gibt es noch viel Raum für neue Projekte, die sich auf die ältere Nutzerschaft konzentrieren.

Literaturverzeichnis

Balcke 2009

BALCKE, Jan (Hrsg.): *Tradition bleibt auf der Strecke*. Stand: 2009-09-17
[http://www.jan-balcke.de/index.php?id=686&tx_wfpresse_pi1\[showUid\]=15308&cHash=946176e55eff18be541d1071076abba6](http://www.jan-balcke.de/index.php?id=686&tx_wfpresse_pi1[showUid]=15308&cHash=946176e55eff18be541d1071076abba6). Abruf: 2012-06-23

Baltes, Mittelstraß, Staudinger 1994

BALTES, Paul B. ; MITTELSTRAß, Jürgen ; STAUDINGER, Ursula M. (Hrsg.): *Alter und Altern : Ein interdisziplinärer Studientext zur Gerontologie*. Sonderausg. des 1992 erschienenen 5. Forschungsberichts des Akad. der Wiss. zu Berlin, Studienausg. Berlin : de Gruyter, 1994. ISBN 3-11-014408-5

Berlin-Institut 2012

BERLIN-INSTITUT FÜR BEVÖLKERUNG UND ENTWICKLUNG (Hrsg.): *Glossar*. Stand: 2012-01
<http://www.berlin-institut.org/online-handbuchdemografie/glossar.html>.
Abruf: 2012-06-19

Bertelsmann Stiftung 2008

BERTELSMANN STIFTUNG (Hrsg.): *Alter neu denken : Gesellschaftliches Altern als Chance begreifen*. 2. Aufl. Gütersloh : Verlag Bertelsmann Stiftung, 2008.
ISBN 978-3-89204-956-2

Brockhaus 2011

BAETZ, Brigitte ; HÖNSCH, Ulrike (Hrsg.): *Der Brockhaus in einem Band*. 14., völlig neu überarb. Aufl. Gütersloh ; München : Brockhaus, 2011.
ISBN 978-3-577-09054-4

BSU 2011

BEHÖRDE FÜR STADTENTWICKLUNG UND UMWELT (Hrsg.): *Den Demografischen Wandel gestalten*. Hamburg : Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt, 2011. Online verfügbar unter: http://www.demographie-hamburg.de/fileadmin/user_upload/dcnoise/dokumente/Den_demografische_Wandel_gestalten_end.pdf

Bücherhallen Hamburg 2009

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN (Hrsg.): *Das Bibliothekscurriculum*. Hamburg : Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen, 2009.

Online verfügbar unter:

http://www.buecherhallen.de/global/show_document.asp?id=aaaaaaaaaasrtw

Bücherhallen Hamburg 2012

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN (Hrsg.): *Unsere Standorte*. Stand: 2012 <http://www.buecherhallen.de/ca/d/r/>. Abruf: 2012-06-23

Bücherhallen Hamburg 2012 a

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN (Hrsg.): *Geschichte und Entwicklung der Bücherhalle Wandsbek*. Stand: 2009

<http://www.buecherhallen.de/ca/cx/fdi/>. Abruf: 2012-06-23

Bücherhallen Hamburg 2012 b

STIFTUNG HAMBURGER ÖFFENTLICHE BÜCHERHALLEN (Hrsg.): *Jahresbericht 2011*.

Hamburg : Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen, 2012.

Online verfügbar unter:

http://www.buecherhallen.de/global/show_document.asp?id=aaaaaaaaaacgcxw

Bundesministerium des Innern 2011

BUNDESMINISTERIUM DES INNERN (Hrsg.): *Demografiebericht : Bericht der Bundesregierung zur demografischen Lage und künftigen Entwicklung des Landes*. Stand: 2011-10. Online verfügbar unter:

http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/2011/demografiebericht.pdf?__blob=publicationFile. Abruf: 2012-06-19

Fricke, Winter 2011

FRICKE, Almuth; WINTER, Thorben (Hrsg.): *Kultur im demografischen Wandel : Impulse für die kommunale Kulturarbeit*. München : kopaed, 2011.
ISBN 978-3-86736-253-5

Geißler 2002

GEIßLER, Rainer ; MEYER, Thomas : *Die Sozialstruktur Deutschlands : die gesellschaftliche Entwicklung vor und nach der Vereinigung*. 3., grundlegend überarb. Aufl. Wiesbaden : Westdt. Verl., 2002. ISBN 3-531-32923

hamburg.de 2012

HAMBURG.DE GMBH & Co. KG (Hrsg): Stadtteil: Wandsbek (Hamburg). Stand: 2012
<http://www.hamburg.de/wandsbek/wandsbek/>. Abruf: 2012-07-11

Hengst 2011

HENGST, Michael: *Interessantes aus der Statistik S 2010*. Jahresstatistik.
Bücherhallen Hamburg, 2011. (unveröffentlicht / Anhang 1)

Meschke 2011

MESCHKE, Olaf: *Die Bedeutung des Erfahrungswissens älterer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter den Bedingungen des demografischen Wandels*. München : GRIN Verlag GmbH, 2011. ISBN 978-3-640-90710-6

Oertel 2007

REGIERUNGSPRÄSIDIUM STUTTGART (Hrsg): *Bibliothek 55+ : Wie fange ich's an?*.
Stuttgart: Regierungspräsidium Stuttgart, 2007. Online verfügbar unter:
http://www.s.fachstelle.bib-bw.de/angebot/dokumente/Bibliothek55_Webseite.pdf

Patriotische Gesellschaft 2011

PATRIOTISCHE GESELLSCHAFT (Hrsg.): *Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen*.
Stand: 2011 <http://www.patriotische-gesellschaft.de/taetigkeitsbereiche/kultur/stiftung-hamburger-oeffentliche-buecherhallen.html>. Abruf: 2012-06-23

Statistikamt Nord 2010

STATISTISCHES AMT FÜR HAMBURG UND SCHLESWIG-HOLSTEIN (Hrsg.): *Bevölkerung in Hamburg 2010 bis 2030 : Ergebnis der 12. Koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung (KBV)*. Hamburg : Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, 2010. Online verfügbar unter:
http://www.statistik-nord.de/uploads/tx_standdocuments/A_I_8_j10_H.pdf

Statistikamt Nord 2011

STATISTISCHES AMT FÜR HAMBURG UND SCHLESWIG-HOLSTEIN (Hrsg.): *Hamburger Stadtteil-Profile 2011*. Hamburg : Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, 2011. ISSN 1863-9518 Online verfügbar unter:
<http://www.hwf-hamburg.de/contentblob/2633578/data/stadtteil-profile.pdf>

Statistische Ämter 2011

STATISTISCHE ÄMTER DES BUNDES UND DER LÄNDER (Hrsg.): *Demografischer Wandel in Deutschland : Bevölkerungs- und Haushaltsentwicklung im Bund und in den Ländern*. Wiesbaden : Statistisches Bundesamt, 2011. Online verfügbar unter:
http://www.statistikportal.de/statistik-portal/demografischer_wandel_heft1.pdf

Statistisches Bundesamt 2009

STATISTISCHES BUNDESAMT (Hrsg.): *Bevölkerung Deutschlands bis 2060 : 12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung*. Wiesbaden : Statistisches Bundesamt, 2009. Online verfügbar unter:
https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/VorausberechnungBevoelkerung/BevoelkerungDeutschland2060Presse5124204099004.pdf?__blob=publicationFile

Statistisches Bundesamt 2009 a

STATISTISCHES BUNDESAMT (Hrsg.): *12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung : Bevölkerungspyramide*. Stand: 2009

<https://www.destatis.de/bevoelkerungspyramide/>. Abruf: 2012-06-24

Statistisches Bundesamt 2010

STATISTISCHES BUNDESAMT (Hrsg.): *12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung : Länderpyramiden*. Stand: 2010

<https://www.destatis.de/laenderpyramiden/>. Abruf: 2012-06-24

Statistisches Bundesamt 2011

STATISTISCHES BUNDESAMT (Hrsg.): *Generationensterbetafeln für Deutschland : Modellrechnungen für die Geburtsjahrgänge 1896-2009*. Wiesbaden :

Statistisches Bundesamt, 2011.

Online verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/Bevoelkerungsbewegung/Generationssterbetafeln5126101119004.pdf?__blob=publicationFile

Statistisches Bundesamt 2012

STATISTISCHES BUNDESAMT (Hrsg.): *Die Bevölkerungsvorausberechnungen*. Stand:

2012 <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/>

[Bevoelkerung/Bevoelkerungsvorausberechnung/Aktuell.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/Bevoelkerungsvorausberechnung/Aktuell.html). Abruf: 2012-06-23

Thieme 2008

THIEME, Frank: *Alter(n) in der alternden Gesellschaft : Eine soziologische*

Einführung in die Wissenschaft vom Alter(n). 1. Aufl. Wiesbaden : VS Verl. für

Sozialwiss., 2008. ISBN 978-3-531-14563-1

Info an alle : Interessantes aus der Statistik S 2010

Ausleihe : 310 Tsd (2008 : 315 tsd , 2009 : 295 tsd . d.h. + 5% zu 2009
Platz : 6 - sonst immer 7 , aber häufig Schließung T,
Tendenz : über Jahre stabile Ausleihe, bleibt auch am
Neuen Standort so)

Aktive Nutzer: 3.546 (wie viele sind doppelt genutzte
„Familienkarten?“)

Neuanmeldungen : 990 (!!)

Internetnutzung : 716 Stunden (und ebenso viele Euro-
Einnahmen!)

Kopierer: ca 14 tsd. Kopien (1.752,50 Euro Einnahmen ,
gut 50 % durch Behörden-
kunden)

Klassenführungen: 92 - 2.024 Teilnehmer

Achtung: viele unan-
Gemeldete Kitas und
Klassengruppen; die
Während der Öffnungs-
Zeit gekommen sind,
konnten nicht immer
korrekt gezählt werden

Veranstaltungen : 57 (davon 42 für Kinder :614 Teilnehmer
Erw. : 15 ; 116 , zusammen: 730
Neu angelaufen : „Lesewelt“ und
Dialog in Deutsch)

Bestand : 47.605 (Neuzugänge : 6.169 , Gelöscht: 4.970)

Noch interessant: deutliche Nutzung des WLAN-Anschlusses, starke Nutzung
des 1.Stockes für Arbeitsgruppen , viele Zs und Zeitungsleser (viele
Stammkunden)

Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek,

im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema

„Öffentliche Bibliotheken und der demografische Wandel“

führe ich eine schriftliche Befragung durch, die sich an die Nutzer der Bücherhalle Wandsbek ab 50 Jahren richtet. Die Befragung ist **anonym**, Ihre Angaben können nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden. Die Beantwortung der Fragen nimmt **maximal 10 Minuten** in Anspruch. Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie der Bücherhalle, die Angebote entsprechend ihren Interessen und Bedürfnissen gestalten zu können.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme,

Christina Schröder

Studentin im Fach Bibliotheks- und Informationsmanagement

Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek,

im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema „Öffentliche Bibliotheken und der demografische Wandel“ führe ich eine **schriftliche Befragung** durch, die sich mit den

Interessen, Wünschen und der Zufriedenheit mit der Bücherhalle

der Kunden ab 50 Jahren beschäftigt.

Die Befragung ist selbstverständlich **anonym**, Ihre Angaben können nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden.

Die Beantwortung der Fragen nimmt **maximal 10 Minuten** in Anspruch. Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie der Bücherhalle, die Angebote entsprechend ihren Interessen und Bedürfnissen gestalten zu können.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme,

Christina Schröder

Studentin im Fach Bibliotheks- und Informationsmanagement

Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek,
im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema

„Öffentliche Bibliotheken und der demografische Wandel“

führe ich eine schriftliche Befragung durch, die sich an die Nutzer der Bücherhalle Wandsbek ab 50 Jahren richtet. Die Befragung ist **anonym**, Ihre Angaben können nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden. Die Beantwortung der Fragen nimmt **maximal 10 Minuten** in Anspruch. Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie der Bücherhalle, die Angebote entsprechend ihren Interessen und Bedürfnissen gestalten zu können.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme,

Christina Schröder
Studentin im Fach Bibliotheks- und Informationsmanagement

Teil I: Persönliche Interessen und Nutzerverhalten

Frage 1: Warum haben Sie heute die Bücherhalle Wandsbek besucht?

Frage 2: Wie häufig besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?

- ich bin zum ersten Mal hier
- seltener als 1x im Monat
- 1-2x im Monat
- 3-4x im Monat
- 5-6x im Monat
- öfter als 6x im Monat

Frage 3: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bücherhalle auf?

- weniger als 10 Minuten
- 10 bis 30 Minuten
- > 30 bis 60 Minuten
- länger als 60 Minuten

Frage 4: Wie erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle Wandsbek?

(Bitte wählen Sie **nur eine Antwort** aus)

- zu Fuß
- mit dem Fahrrad
- mit dem Auto
- mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- anders, und zwar: _____

Frage 5: Wie bewerten Sie die Schilder und Wegweiser, die in der Umgebung auf die Bücherhalle Wandsbek hinweisen?

- habe noch keine Schilder wahrgenommen
- es gibt zu wenige Schilder
- es gibt genügend Schilder

Frage 6: Warum suchen Sie die Bücherhalle Wandsbek hauptsächlich auf?

(Sie können **bis zu 5** Antworten auswählen)

- um Medien zur Unterhaltung auszuleihen
- um Medien zur Weiterbildung/Information auszuleihen
- um Medien für andere (z. B. Kinder/Enkelkinder) auszuleihen
- um in den Regalen zu stöbern
- um vor Ort zu lesen
- um vor Ort zu arbeiten
- um das Internet zu nutzen
- um zu kopieren
- um Leute zu treffen
- um Veranstaltungen zu besuchen
- andere Gründe, und zwar: _____
- _____
- _____

Frage 7: Welche Medien der Bücherhalle nutzen oder leihen Sie hauptsächlich aus?
(Sie können **bis zu 5** Antworten auswählen)

- Romane
- Sachliteratur
- Hörbücher
- Musik-CDs
- CD-Roms/Computer- oder Konsolenspiele
- DVDs zur Unterhaltung
- Sach-DVDs
- Fremdsprachige Literatur
- Tages-/Wochenzeitungen
- Zeitschriften
- Medien für Jugendliche
- Medien für Kinder
- anderes, und zwar: _____

Frage 8: ROMANE – Welche Genres/Themen interessieren Sie am meisten?
(Bitte nennen Sie **maximal 3** Genres)

Frage 9: SACHLITERATUR – Welche Themengebiete interessieren Sie am meisten?
(Bitte nennen Sie **maximal 5** Themen)

Frage 10: MUSIK – Welche Musikrichtung hören Sie am liebsten?
(Sie können **maximal 3** Antworten auswählen)

- Pop
- Rock
- Klassik
- Jazz
- Volksmusik
- Schlager
- anderes, und zwar: _____

Frage 11: Welche Veranstaltungen würden Sie in der Bücherhalle Wandsbek interessieren? (Sie können beliebig viele Antworten auswählen)

- Erzählrunden, z. B. zu bestimmten Themen
- Buchvorstellungen (Teilnehmer stellen ihre aktuelle Lektüre oder Lieblingsbücher vor)
- Vorlesestunden (Teilnehmer lesen Geschichten vor)
- Dichterwettstreits (Teilnehmer tragen selbstverfasste Geschichten oder Gedichte vor)
- Lesungen von Autoren
- Bibliotheksführungen
- Computerkurse (für Computer- und Programmkenntnisse)
- gemeinsames Basteln, Stricken
- Treffen zum Spielen (z. B. Brettspiele, Kartenspiele)
- ich interessiere mich grundsätzlich nicht für Veranstaltungen in der Bücherhalle
- eigene Veranstaltungsvorschläge: _____

Frage 12: Zu welchen Tageszeiten würden Sie werktags am liebsten Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek besuchen? (Bitte **nur eine** Antwort auswählen)

- vormittags (etwa 10 bis 12 Uhr)
- früher Nachmittag (etwa 12 bis 15 Uhr)
- später Nachmittag (etwa 15 bis 18 Uhr)
- gar nicht

Frage 13: Wie würden Sie am liebsten über Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek informiert werden? (Bitte **nur eine** Antwort auswählen)

- durch Plakate in der Bibliothek
- durch Handzettel in der Bibliothek
- per E-Mail
- auf der Internetseite der Bücherhallen
- gar nicht

Teil II: Bewertung der Bücherhalle

Frage 14: Wie zufrieden sind Sie mit dem Medienangebot der Bücherhalle?

- sehr zufrieden
(weiter mit Frage 16)
- zufrieden
- mäßig zufrieden
- nicht zufrieden
- überhaupt nicht zufrieden

Frage 15: Bitte vervollständigen Sie den folgenden Satz:

Ich wünsche mir für den Medienbestand der Bücherhalle Wandsbek mehr...

Frage 16: Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren:

	sehr gut	gut	mittel- mäßig	schlecht	sehr schlecht
Anordnung der Abteilungen	<input type="checkbox"/>				
Beschilderung der Abteilungen	<input type="checkbox"/>				
Präsentation der Medien	<input type="checkbox"/>				
Barrierefreiheit	<input type="checkbox"/>				
Beleuchtung	<input type="checkbox"/>				
Ruhe	<input type="checkbox"/>				
Anzahl der Sitz- gelegenheiten	<input type="checkbox"/>				
Anzahl der Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>				

Frage 17: Wie stehen Sie zu den Romanen in Großdruck?

- ich wusste nicht, dass es hier Romane in Großdruck gibt (weiter mit Frage 19)
- finde ich unnötig (weiter mit Frage 19)
- kenne ich, aber habe ich noch nie ausgeliehen
- leihe ich teilweise aus
- leihe ich ausschließlich aus

Frage 18: Wie finden Sie die Anzahl der angebotenen Großdruckromane?

- ich finde die Auswahl zu klein
- ich finde die Auswahl gut
- ich finde die Auswahl zu groß
- ist mir egal

Frage 19: Wie oft nutzen Sie den Fahrstuhl?

- nie (weiter mit Frage 21)
- gelegentlich
- immer

Frage 20: Bitte bewerten Sie Bedienung und Funktion des Fahrstuhls!

Bedienung: leicht kompliziert

Funktionalität: zuverlässig
 teilweise unzuverlässig
 sehr unzuverlässig

Frage 21: Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an:

	Kenne und nutze ich	Kenne ich, aber nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Computer zur Katalogrecherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DigiBib (Digitale Bibliothek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kopierer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teil III: Soziodemografische Angaben

Zum Schluss bitte ich Sie um einige Angaben zu Ihrer Person.

→ Sie sind... weiblich männlich

→ Sie sind _____ Jahre alt.

→ Sie sind...

berufstätig

arbeitssuchend

im Ruhestand

anderes, und zwar _____

Haben Sie abschließend noch Anmerkungen/Verbesserungsvorschläge/Lob?

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Liebe Besucherinnen und Besucher der Bücherhalle Wandsbek,
im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema

„Öffentliche Bibliotheken und der demografische Wandel“

führe ich eine schriftliche Befragung durch, die sich an die Nutzer der Bücherhalle Wandsbek ab 50 Jahren richtet. Die Befragung ist **anonym**, Ihre Angaben können nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden. Die Beantwortung der Fragen nimmt **maximal 10 Minuten** in Anspruch. Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie der Bücherhalle, die Angebote entsprechend ihren Interessen und Bedürfnissen gestalten zu können.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme,

Christina Schröder
Studentin im Fach Bibliotheks- und Informationsmanagement

Teil I: Persönliche Interessen und Nutzerverhalten

Frage 1: Warum haben Sie heute die Bücherhalle Wandsbek besucht?

Frage 2: Wie häufig besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?

- ich bin zum ersten Mal hier
- seltener als 1x im Monat
- 1-2x im Monat
- 3-4x im Monat
- 5-6x im Monat
- öfter als 6x im Monat

Frage 3: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bücherhalle auf?

- weniger als 10 Minuten
- 10 bis 30 Minuten
- > 30 bis 60 Minuten
- länger als 60 Minuten

Frage 4: Wie erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle Wandsbek?

(Bitte wählen Sie **nur eine Antwort** aus)

- zu Fuß
- mit dem Fahrrad
- mit dem Auto
- mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- anders, und zwar: _____

Frage 5: Wie bewerten Sie die Schilder und Wegweiser, die in der Umgebung auf die Bücherhalle Wandsbek hinweisen?

- habe noch keine Schilder wahrgenommen
- es gibt zu wenige Schilder
- es gibt genügend Schilder

Frage 6: Warum suchen Sie die Bücherhalle Wandsbek hauptsächlich auf?

(Sie können **bis zu 5** Antworten auswählen)

- um Medien zur Unterhaltung auszuleihen
- um Medien zur Weiterbildung/Information auszuleihen
- um Medien für andere (z. B. Kinder/Enkelkinder) auszuleihen
- um in den Regalen zu stöbern
- um vor Ort zu lesen
- um vor Ort zu arbeiten
- um das Internet zu nutzen
- um zu kopieren
- um Leute zu treffen
- um Veranstaltungen zu besuchen
- andere Gründe, und zwar: _____
- _____
- _____

Frage 7: Welche Medien der Bücherhalle nutzen oder leihen Sie hauptsächlich aus?
(Sie können **bis zu 5** Antworten auswählen)

- Romane
- Sachliteratur
- Hörbücher
- Musik-CDs
- CD-Roms/Computer- oder Konsolenspiele
- DVDs zur Unterhaltung
- Sach-DVDs
- Fremdsprachige Literatur
- Tages-/Wochenzeitungen
- Zeitschriften
- elektronische Medien („e-Medien“)
- Medien für Jugendliche
- Medien für Kinder
- anderes, und zwar: _____

Frage 8: MUSIK – Welche Musikrichtungen hören Sie am liebsten?
(Bitte nennen sie **maximal 3** Musikrichtungen)

- Pop
- Rock
- Klassik
- Jazz
- Volksmusik
- Schlager
- anderes, und zwar: _____

Frage 9: ROMANE – Welche Genres/Themen interessieren Sie am meisten?
(Bitte nennen Sie **maximal 3** Themen)

- Krimis / Thriller
- Horror
- Liebe und Familie / Frauen
- Fantasy / Mystery
- Science-Fiction
- Romane A-Z
- Historische Romane
- Humor & Satire
- Lyrik
- englische Romane

Frage 10: SACHLITERATUR – Welche Themengebiete interessieren Sie am meisten?

(Bitte nennen Sie **maximal 5** Themen)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Biographien | <input type="checkbox"/> Nachschlagewerke |
| <input type="checkbox"/> Deutschland / Hamburg | <input type="checkbox"/> Naturwissenschaften |
| <input type="checkbox"/> Garten / Kochen / Handarbeiten | <input type="checkbox"/> Pädagogik |
| <input type="checkbox"/> Geographie + Reisen | <input type="checkbox"/> Philosophie |
| <input type="checkbox"/> Geschichte (Deutschland) | <input type="checkbox"/> Psychologie |
| <input type="checkbox"/> Geschichte (Welt) | <input type="checkbox"/> Recht |
| <input type="checkbox"/> Informatik | <input type="checkbox"/> Religion |
| <input type="checkbox"/> Kunst | <input type="checkbox"/> Soziologie / Politik |
| <input type="checkbox"/> Literatur | <input type="checkbox"/> Sport / Spiele / Basteln |
| <input type="checkbox"/> Mathematik | <input type="checkbox"/> Sprache |
| <input type="checkbox"/> Medienkunde | <input type="checkbox"/> Technik |
| <input type="checkbox"/> Medizin und Gesundheit | <input type="checkbox"/> Wirtschaft |
| <input type="checkbox"/> Musik / Theater / Tanz / Film | |

Frage 11: Welche Veranstaltungen würden Sie in der Bücherhalle Wandsbek interessieren? (Sie können beliebig viele Antworten auswählen)

- Erzählrunden, z. B. zu bestimmten Themen
- Buchvorstellungen (Teilnehmer stellen ihre aktuelle Lektüre oder Lieblingsbücher vor)
- Vorlesestunden (Teilnehmer lesen Geschichten vor)
- Dichterwettstreits (Teilnehmer tragen selbstverfasste Geschichten oder Gedichte vor)
- Lesungen von Autoren
- Bibliotheksführungen
- Computerkurse (für Computer- und Programmkenntnisse)
- gemeinsames Basteln, Stricken
- Treffen zum Spielen (z. B. Brettspiele, Kartenspiele)
- ich interessiere mich grundsätzlich nicht für Veranstaltungen in der Bücherhalle
- eigene Veranstaltungsvorschläge: _____

Frage 12: Zu welchen Tageszeiten würden Sie werktags am liebsten Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek besuchen? (Bitte wählen Sie **nur eine** Antwort aus)

- vormittags (zwischen 10 und 12 Uhr)
- früher Nachmittag (zwischen 12 und 15 Uhr)
- später Nachmittag (zwischen 15 und 18 Uhr)
- abends (nach 18 Uhr)
- gar nicht

Frage 13: Wie würden Sie am liebsten über Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek informiert werden? (Bitte wählen Sie **nur eine** Antwort aus)

- durch Plakate in der Bibliothek
- durch Handzettel in der Bibliothek
- per E-Mail
- auf der Internetseite der Bücherhallen
- gar nicht

Teil II: Bewertung der Bücherhalle

Frage 14: Wie zufrieden sind Sie mit dem Medienangebot der Bücherhalle?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| sehr zufrieden | zufrieden | mäßig zufrieden | nicht zufrieden | überhaupt nicht zufrieden |

Frage 15: Bitte vervollständigen Sie den folgenden Satz:

Ich wünsche mir für den Medienbestand der Bücherhalle Wandsbek mehr...

Frage 16: Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren:

	sehr gut	gut	mittel- mäßig	schlecht	sehr schlecht
Anordnung der Abteilungen	<input type="checkbox"/>				
Beschilderung der Abteilungen	<input type="checkbox"/>				
Präsentation der Medien	<input type="checkbox"/>				
Barrierefreiheit	<input type="checkbox"/>				
Beleuchtung	<input type="checkbox"/>				
Ruhe	<input type="checkbox"/>				
Anzahl der Sitz- gelegenheiten	<input type="checkbox"/>				
Anzahl der Arbeitsplätze	<input type="checkbox"/>				

Frage 17: Wie stehen Sie zu den Romanen in Großdruck?

- ich wusste nicht, dass es hier Romane in Großdruck gibt (weiter mit Frage 19)
- finde ich unnötig (weiter mit Frage 19)
- kenne ich, aber habe ich noch nie ausgeliehen
- leihe ich teilweise aus
- leihe ich ausschließlich aus

Frage 18: Wie finden Sie die Anzahl der angebotenen Großdruckromane?

- ich finde die Auswahl zu klein
- ich finde die Auswahl gut
- ich finde die Auswahl zu groß
- ist mir egal

Frage 19: Wie oft nutzen Sie den Fahrstuhl?

- nie (weiter mit Frage 21)
- gelegentlich
- immer

Frage 20: Bitte bewerten Sie Bedienung und Funktionalität des Fahrstuhls!

Bedienung: leicht kompliziert

Funktionalität: zuverlässig
 teilweise unzuverlässig
 sehr unzuverlässig

Frage 21: Was ist Ihnen in der Bücherhalle Wandsbek bekannt? Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an:

	Kenne und nutze ich	Kenne ich, aber nutze ich nicht	Kenne ich nicht
Computer zur Katalogrecherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Computer mit Internetzugang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Computer mit Zugang zur „DigiBib“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Computer mit Zugang zu „PressDisplay“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kopierer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationstheke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teil III: Soziodemografische Angaben

Zum Schluss bitte ich Sie um einige Angaben zu Ihrer Person.

→ Sie sind... weiblich männlich

→ Sie sind _____ Jahre alt.

→ Sie sind...

berufstätig

nicht berufstätig / arbeitssuchend

im Ruhestand

anderes, und zwar _____

→ PLZ: _____

Haben Sie abschließend noch Anmerkungen/Verbesserungsvorschläge/Lob?

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Teilnahmen bei der Befragung

Mo, 25.06.	angesprochen	teilgenommen	%	Zeit
♀	11	6	54,55	15:15-18:30 (3,25 h)
♂	7	3	42,86	
Di, 26.06.				
♀	13	6	46,15	11:00-12:30
♂	7	5	71,43	13:45-16:00
Do, 28.06.				
♀	20	11	55,00	11:00-13:30
♂	7	3	42,86	15:00-16:00
Fr, 29.06.				
♀	9	4	44,44	11:00-13:15 (2,25 h)
♂	3	2	66,67	
Sa, 30.06.				
♀	16	6	37,50	10:00-13:45 (3,75 h)
♂	6	4	66,67	
Mo, 02.07.				
♀	11	4	36,36	11:00-13:30
♂	12	6	50,00	15:00-17:30
Di, 03.07.				
♀	11	8	72,73	11:00-13:30
♂	7	2	28,57	15:00-16:30
Do, 05.07.				
♀	21	12	57,14	11:00-13:45
♂	6	0	0,00	15:15-17:00
Fr, 06.07.				
♀	11	5	45,45	11:00-13:45
♂	9	6	66,67	15:00-16:00
Sa, 07.07.				
♀	9	5	55,56	10:00-12:15 (2,25 h)
♂	3	2	66,67	
Gesamt	199	100	50,25	36 h
♀	132	67		
♂	67	33		

Auswertung der Befragung

Teil I: Persönliche Interessen und Nutzerverhalten

Frage 1: Warum haben Sie heute die Bücherhalle Wandsbek besucht?

Ausleihe

ausleihen

ich will etwas ausleihen

ein Buch ausleihen

Buchausleihe

Buchausleihe

um neue Bücher zu holen

um Bücher auszuleihen

um mir Bücher auszuleihen

um mir Bücher zu leihen

Bücher ausleihen

weil ich neue Bücher wollte

zum Bücher ausleihen

weil ich ein bestimmtes Buch suchte

weil ich eine DVD ausleihen wollte

DVDs ausleihen

um DVD auszuleihen

bestellte DVD abgeholt

Hörbücher

auf der Suche nach Büchern, DVDs, Hörbüchern

CD ausleihen, englische CD

Bücher ausleihen, Graphic Novels

Reiseführer, Romane: Kriminalromane, historische Romane

Reiseführer für Urlaubsplanungen ausleihen

suche ein Buch mit Gymnastikübungen

suche Bücher zum Thema Computer/HTML/CSS

um Bücher zum Thema "Hartz 4" auszuleihen

suche Buch: Simone Buchholz: Revolverherz

ich suche ein bestimmtes Buch: "Vor dem Verzehr wird gewarnt"

Rückgabe

Abgabe

Rückgabe

was abgeben

um etwas abzugeben

um etwas abzugeben

Bücher abgeben

Bücher abgeben

Bücher abgeben

Bücher abgegeben
Bücher zurückbringen
um Bücher abzugeben
fälliger Termin
meine Medien waren fällig
weil ich Bücher abgeben musste
ausgeliehene Bücher der Tochter zurückbringen
um Bücher (Kinderb.) zurückzugeben wg. Urlaub
Ablauf der Ausleihfrist/Abgabe von ca. 8 Büchern

Ausleihe + Rückgabe / Verlängerung

Abgabe, Ausleihen
Abgeben + neu ausleihen
Rückgabe/Ausleihe
um Bücher abzugeben + auszuleihen
Bücher zurückgeben + ausleihen
Bücher abgeben, ein neues Buch abholen
um Bücher zurückzubringen und neue Bücher mitzunehmen
um Bücher zurückzubringen und neue auszuleihen
um neue Bücher zu holen + andere abzugeben
Bücher ausleihen + Retoure
Bücher retoure, neue ausleihen
ich habe Bücher zurückgebracht, Bücher + Zeitschriften entliehen
Bücher zurückgeben, bestelltes Buch holen
Tausch Bücher
Bücherumtausch
zum Bücher umtauschen
Rückgabe von 4 Büchern, Interesse für Neuerscheinungen
Rückgabe von Medien, Rumschauen
2 Bücher abgeben, 2 ausleihen
Bücherrückgabe, Suche nach Sachbüchern
ich wollte ausgeliehene Bücher zurückgeben und neue Bücher (Reiseliteratur) ausleihen
weil ich ein Hörbuch abgeben und neue ausleihen möchte
Bücher abgeben, eifrige Leserin
Bücher verlängern/Abgabe/Ausleihen
Zurück, Ausleihen, Ferien verlängern
Abgabe von Büchern + Verlängerung
Verlängerung der Ausleihe
lesen, ausleihen

Lage, Stammkunden

weil es die nächste Bücherhalle ist
weil ich hier in der Nähe wohne
Wohnort
zentrale Lage
ich komme alle zwei Wochen, weil ich gerne lese
ich besuche fast täglich die Bücherhalle Wandsbek
weil ich's täglich tue (Spiegel, Focus usw.)
1x pro Woche in Wandsbek, besuche natürlich auch die Bücherhalle
brauchte neue Bücher und hatte etwas in Wandsbek zu erledigen

ich bin hier vorbeigekommen
 ich besuche regelmäßig mehrere Bücherhallen

Verschiedenes

Flyer besorgt
 Vormerkung für ein Buch
 weil ich wissen wollte, ob die Karte noch gültig ist
 Stöbern als Hobby
 um die aktuelle Tageszeitung zu lesen, auch Zeitschriften wurden eingesehen
 in Ruhe Zeitschriften lesen, stöbern
 Unterhaltung, Bildung etc.
 3 Bücher vom Bücherflohmarkt gekauft
 Flohmarkt + CDs
 gestern hatte ich meine Karte vergessen
 ich bin im privaten Literaturkreis
 wegen der größeren Auswahl und Freundlichkeit

Frage 2: Wie häufig besuchen Sie die Bücherhalle Wandsbek?

ich bin zum ersten Mal hier	3	N=100
seltener als 1x im Monat	11	
1-2x im Monat	37	
3-4x im Monat	32	
5-6x im Monat	7	
öfter als 6x im Monat	10	

Frage 3: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bücherhalle auf?

weniger als 10 Minuten	8	N=100
10 bis 30 Minuten	71	
> 30 bis 60 Minuten	16	
länger als 60 Minuten	5	

Frage 4: Wie erreichen Sie am häufigsten die Bücherhalle Wandsbek?

zu Fuß	28	N=100
mit dem Fahrrad	21	
mit dem Auto	12	
mit öffentlichen Verkehrsmitteln	38	
anders, und zwar:	1 im Rollstuhl	

Frage 5: Wie bewerten Sie die Schilder und Wegweiser, die in der Umgebung auf die Bücherhalle Wandsbek hinweisen?

habe noch keine Schilder wahrgenommen	55	N=100
es gibt zu wenige Schilder	22	
es gibt genügend Schilder	23	

Frage 6: Warum suchen Sie die Bücherhalle Wandsbek hauptsächlich auf?

um Medien zur Unterhaltung auszuleihen	81	N=218
um Medien zur Weiterbildung/Information auszuleihen	44	
um Medien für andere auszuleihen	15	
um in den Regalen zu stöbern	44	
um vor Ort zu lesen	20	
um vor Ort zu arbeiten	2	
um das Internet zu nutzen	5	
um zu kopieren	4	
um Leute zu treffen	0	
um Veranstaltungen zu besuchen	0	
andere Gründe	3	

andere Gründe: 2x Flohmarkt, um Vorauswahl für Kauf zu treffen

Frage 7: Welche Medien der Bücherhalle nutzen oder leihen Sie hauptsächlich aus?

Romane	82	N=283
Sachliteratur	56	
Hörbücher	26	
Musik-CDs	15	
CD-Roms/Computer- oder Konsolenspiele	5	
DVDs zur Unterhaltung	27	
Sach-DVDs	9	
Fremdsprachige Literatur	14	
Tages-/Wochenzeitungen	8	
Zeitschriften	21	
e-Medien	6	
Medien für Jugendliche	6	
Medien für Kinder	8	
anderes	0	

Frage 8: MUSIK - Welche Musikrichtungen hören Sie am liebsten?

Pop	31	N=157
Rock	34	
Klassik	49	
Jazz	23	
Volksmusik	5	
Schlager	12	
anderes	3	

anderes: New Age, Ethno, Blues

Frage 9: ROMANE - Welche Genres/Themen interessieren Sie am meisten?

Krimis / Thriller	70	N=256
Horror	3	
Liebe und Familie / Frauen	22	
Fantasy / Mystery	11	
Science-Fiction	11	

Romane A-Z	47
Historische Romane	47
Humor & Satire	23
Lyrik	11
englische Romane	11

Frage 10: SACHLITERATUR - Welche Themengebiete interessieren Sie am meisten?

Biographien	37	N=360
Deutschland / Hamburg	25	
Garten / Kochen / Handarbeiten	15	
Geographie + Reisen	36	
Geschichte (Deutschland)	17	
Geschichte (Welt)	22	
Informatik	6	
Kunst	16	
Literatur	16	
Mathematik	2	
Medienkunde	1	
Medizin und Gesundheit	23	
Musik / Theater / Tanz /Film	12	
Nachschlagewerke	18	
Naturwissenschaften	11	
Pädagogik	4	
Philosophie	14	
Psychologie	22	
Recht	6	
Religion	7	
Soziologie / Politik	7	
Sport / Spiele / Basteln	9	
Sprache	9	
Technik	14	
Wirtschaft	11	

Frage 11: Welche Veranstaltungen würden Sie in der Bücherhalle Wandsbek interessieren?

Erzählrunden, z. B. zu bestimmten Themen	9
Buchvorstellungen (Teilnehmer stellen ihre aktuelle Lektüre oder Lieblingsbücher vor)	44
Vorlesestunden (Teilnehmer lesen Geschichten vor)	9
Dichterwettstreits (Teilnehmer tragen selbstverfasste Geschichten oder Gedichte vor)	8
Lesungen von Autoren	42
Bibliotheksführungen	7
Computerkurse (für Computer- und Programmkenntnisse)	16
gemeinsames Basteln, Stricken	5
Treffen zum Spielen (z. B. Brettspiele, Kartenspiele)	6
ich interessiere mich grundsätzlich nicht für Veranstaltungen in der Bücherhalle	32
eigene Veranstaltungsvorschläge	3

N gesamt: 181

N Veranstaltungen gewünscht: 149 // unerwünscht: 32

eigene Vorschläge: Filmvorführung mit anschließender Diskussion
 mehr Flohmärkte
 "richtiger" Deutschkurs

Frage 12: Zu welchen Tageszeiten würden Sie werktags am liebsten Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek besuchen?

vormittags (zwischen 10 und 12 Uhr)	18	N=100
früher Nachmittag (zwischen 12 und 15 Uhr)	6	
später Nachmittag (zwischen 15 und 18 Uhr)	28	
abends (nach 18 Uhr)	16	
gar nicht	32	

Frage 13: Wie würden Sie am liebsten über Veranstaltungen in der Bücherhalle Wandsbek informiert werden?

durch Plakate in der Bibliothek	26	N=100
durch Handzettel in der Bibliothek	14	
per E-Mail	22	
auf der Internetseite der Bücherhallen	12	
gar nicht	26	

Teil II: Bewertung der Bücherhalle

Frage 14: Wie zufrieden sind Sie mit dem Medienangebot der Bücherhalle?

sehr zufrieden	33	N=100
zufrieden	55	
mäßig zufrieden	11	
nicht zufrieden	1	
überhaupt nicht zufrieden	0	

**Frage 15: Bitte vervollständigen Sie den folgenden Satz:
 Ich wünsche mir für den Medienbestand der Bücherhalle Wandsbek mehr...**

- noch mehr neue Bücher!
- aktuelle Bücher (Spiegel + Thalia Bestsellerliste z. B.)
- aktuelle Literatur
- aktuelle Literatur (viele muss ich aus anderen Bücherhallen bestellen)
- aktuelle Medien, also neuere
- Neuerscheinungen
- Neuerscheinungen
- aktuelle Romane
- mehr Exemplare von Neuerscheinungen
- Präsenz (dass mehr Titel am Platz sind), mehr Reiseführer
- aktuelle DVDs
- mehr Angebote
- Auswahl (CDs + DVDs)
- Abwechslung

SF-Romane
 Psychologie
 Bücher über Fotografie
 Technikbücher
 mehr umstrittene Sachliteratur z. B. Sarrazin Bücher
 DVD-Serien, die auch vollständig in der Zweigstelle sind
 Biographien: Informationen + Empfehlungen
 Zeitschriften, z. B. "Literaturen"
 Jazz
 mehr anspruchsvolle Bücher in den Bereichen Philosophie und Psychologie
 Fachbücher
 wie im Hühnerposten
 WENIGER Krimis
 (nicht Medien):
 Öffnungszeiten am Sonntag
 Beschilderungen zu den Themen
 Übersicht
 liebe Leute, die mir beim Suchen helfen
 Hilfsbereitschaft
 E-Mail Benachrichtigung bei Fälligkeit mit Titel

Frage 16: Bitte bewerten Sie die folgenden Faktoren:

	sehr gut	gut	mittelmäßig	schlecht	sehr schlecht
Anordnung der Abt.	15	73	11	0	1
Beschilderung der Abt.	14	71	13	2	0
Präsentation der Medien	12	73	15	0	0
Barrierefreiheit	36	57	7	0	0
Beleuchtung	24	66	8	0	2
Ruhe	13	57	25	3	2
Anzahl der Sitzgelegenheiten	9	62	18	9	1
Anzahl der Arbeitsplätze	11	71	14	2	1

N= jeweils 100, Anzahl d. Sitzgelegenheiten/Arbeitsplätze 99, da irrelevant für Rollstuhlfahrerin

Frage 17: Wie stehen Sie zu den Romanen in Großdruck?

ich wusste nicht, dass es hier Romane in Großdruck gibt	23	N=100
finde ich unnötig	5	
kenne ich, aber habe ich noch nie ausgeliehen	52	
leihe ich teilweise aus	20	
leihe ich ausschließlich aus	0	

Frage 18: Wie finden Sie die Anzahl der angebotenen Großdruckromane?

ich finde die Auswahl zu klein	12	N=47
ich finde die Auswahl gut	7	
ich finde die Auswahl zu groß	0	
ist mir egal	28	

Frage 19: Wie oft nutzen Sie den Fahrstuhl?

nie	88	N=100
gelegentlich	8	
immer	4	

Frage 20: Bitte bewerten Sie Bedienung und Funktionalität des Fahrstuhls!

Bedienung:	leicht	9	N=12
	kompliziert	3	

Funktionalität:	zuverlässig	11	N=12
	teilweise unzuverlässig	1	
	sehr unzuverlässig	0	

**Frage 21: Was ist Ihnen in der Bücherhalle Wandsbek bekannt?
Bitte kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an:**

	Kenne + nutze ich	Kenne ich, nutze ich nicht	Kenne ich nicht	
Computer zur Katalogrecherche	37	37	26	N=je 100
Computer mit Internetzugang	12	52	36	
Computer mit Zugang zur "DigiBib"	2	25	73	
Computer mit Zugang zu "PressDisplay"	1	18	81	
Kopierer	27	52	21	
Informationstheke	64	34	2	

Teil III: Soziodemografische Angaben

Geschlecht:

weiblich	67	N=100
männlich	33	

Alter:

50	54	60	63	66	70	78
50	54	60	64	67	71	78
50	56	60	64	67	71	79
50	56	61	64	67	71	80
51	56	61	64	67	72	81
51	57	61	65	67	72	82
51	57	61	65	68	72	82
52	57	61	65	68	72	83
52	57	61	65	68	74	83
52	58	62	65	69	74	89
52	58	62	65	69	75	
53	59	62	65	70	76	
54	59	63	65	70	76	
54	59	63	66	70	76	
54	60	63	66	70	77	N=100

Beruf:

berufstätig	28
nicht berufstätig / arbeitssuchend	12
im Ruhestand	60
anderes, und zwar:	0

PLZ:

20148 Harvestehude, Rotherbaum	N=100
5x 20535 Borgfelde, Hamm-Nord	
20537 Borgfelde, Hamm-Mitte, Hamm-Süd, Hammerbrook	
21037 Allermöhe, Curslack, Kirchwerder, Neuengamme, Ochsenwerder, Reitbrook, Spadenland, Tatenberg	
18x 22041 Marienthal, Tonndorf, Wandsbek	
12x 22043 Jenfeld, Marienthal, Tonndorf	
22045 Jenfeld, Tonndorf	
5x22047 Bramfeld, Tonndorf, Wandsbek	
16x 22049 Dulsberg, Wandsbek	
2x22083 Barmbek-Süd	
2x22087 Eilbek, Hamm-Nord, Hohenfelde, Uhlenhorst	
11x 22089 Eilbek, Hamm-Nord, Hohenfelde, Marienthal, Wandsbek	
2x22119 Billstedt, Horn	
2x22145 Farmsen-Berne, Rahlstedt	
3x22147 Rahlstedt	
4x22149 Rahlstedt, Tonndorf	
22159 Bramfeld, Farmsen-Berne, Sasel, Tonndorf	
22175 Bramfeld	
22177 Bramfeld, Steilshoop	
22303 Barmbek-Nord, Winterhude	
3x22307 Barmbek-Nord	
22359 Bergstedt, Rahlstedt, Volksdorf	
22397 Duvenstedt, Lemsahl-Mellingstedt, Wohldorf-Ohlstedt	
22527 Eidelstedt, Eimsbüttel, Lokstedt, Stellingen	
2x22763 Othmarschen, Ottensen	
2x22885 Barsbüttel (Schleswig-Holstein)	

Haben Sie abschließend noch Anmerkungen / Verbesserungsvorschläge / Lob?**Lob:****(allgemein)**

Weiter so!

Ich finde die Bücherhalle gut und bin gerne hier.

HÖB = KLASSE! :-)

Ich bin hier sehr zufrieden

Bin sehr zufrieden. Danke

Läuft prima!

Alles super

Schönen Dank

Ich bin froh, dass es die Bücherhalle gibt.

Ich bin sehr zufrieden

(speziell)

Ganz toll finde ich die Bücher auf dem Regal "Mitarbeiter Tipps" - habe schon viele interessante Entdeckungen dabei gemacht! Danke.

Gute Beratung, freundlicher Service, gute Buchempfehlungen
nette Mitarbeiter und gute Auswahl

Die Mitarbeiter sind sehr freundlich und hilfsbereit, ich fühle mich wohl hier

Die Mitarbeiter sind überaus freundlich und kompetent.

Der Bücherflohmarkt ist toll, eine gute Idee

Kritik:

Die gelben Sessel sind nur bequem zum sitzen, nicht zum lesen, schon gar nicht zum lesen von Zeitungen

Die Regale sind so vollgestellt, dass man keinen Platz findet, um bereits gewählte Bücher abzulegen, um weiterzusuchen.

Ich finde die Vormerkgebühren sehr hoch: 1.50 € Da oft die Medien, die ich lesen/sehen will, nicht in meiner Zweigstelle sind, muss ich sie bestellen + das kostet

Medienkonto: Nach der Umstellung vor 1 Monat ist es sehr schwer, zu erkennen, wann Medien fällig sind. Früher waren fällige Medien am Fälligkeitstag farbig hervorgehoben.

Änderung der Ausleihzeiten (keine "Ferienzeiten" mehr)

Lärmende Kinder oft sehr störend.

Die Sortierung der Bücher ist sehr unübersichtlich. Selbst mit bekannter Signatur ist die Position nicht eindeutig und sogar Mitarbeiter müssen mehrfach suchen.

Treffpunkt für Jugendliche

Wünsche:

mehr Fahrradständer, die 3 reichen nicht aus

Der Internet-Auftritt sollte verbessert werden. Auch eigene APP für Smartphones wäre gut

Ich wünsche mir mehr Ablageflächen, um in Ruhe einpacken zu können.

Buchwunschliste / für Neuerwerbungen

ab 8:00 Uhr öffnen, Sonntagsöffnung

Die Öffnungszeit könnte um 10:00 beginnen

echte Ruhezone

Hinweise auf Parkmöglichkeiten

längere Öffnungszeiten

mehr Sitzplätze

mehr Steckdosen

Tische zwischen den Regalen

Eidesstattliche Versicherung

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.

Ort, Datum

Unterschrift