



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
*Hamburg University of Applied Sciences*

**DEPARTMENT INFORMATION**

## ***Bachelorarbeit***

Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen:  
Ist- Analyse unter besonderer Berücksichtigung  
des Standortes und der Kundenzufriedenheit

***vorgelegt von***  
*Jessica Otte*

**Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement**

**erste Prüferin: Prof. Gudrun Laubach**  
**zweiter Prüfer: Prof. Dr. Rainer Klassen**

**Hamburg, August 2008**

## **Zusammenfassung**

Bibliotheken müssen sich dem Wettbewerb um den Kunden stellen, denn diesem bietet sich heute eine Vielzahl an Möglichkeiten der Informationsbeschaffung. Um im Konkurrenzkampf zu bestehen, gilt es den derzeitigen Status Quo einer Einrichtung zu erforschen und die Wünsche und Einstellungen der Kunden hinsichtlich der Leistungen der Bibliothek zu erheben. Dies dient als Planungsgrundlage der zukünftigen Bibliotheksarbeit.

In dieser Arbeit wird eine Analyse des Ist- Zustandes für die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen durchgeführt, einer neuartigen Bibliotheksform im System der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen. Besondere Beachtung findet dabei die Analyse des Stadtteils, in dem die Bibliothek liegt sowie die Evaluation der Kundenzufriedenheit durch eine Besucherbefragung.

Die Ergebnisse der verschiedenen Untersuchungen werden abschließend in einer Auflistung der Stärken und Schwächen der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen zusammengeführt.

### Schlagworte:

Befragung

Nachbarschaftsbibliothek

Marktforschung

Öffentliche Bibliothek

## Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	VI
TABELLENVERZEICHNIS.....	IX
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	X
1. EINLEITUNG.....	- 1 -
2. DIE NACHBARSCHAFTSBIBLIOTHEK IM SYSTEM DER BÜCHERHALLEN HAMBURG.....	- 2 -
3. DIE NACHBARSCHAFTSBIBLIOTHEK SCHNELSEN.....	- 4 -
3.1 ALLGEMEINES.....	- 4 -
3.2 PROFIL UND ZIELGRUPPEN.....	- 4 -
3.3 UMFELD UND LAGE.....	- 5 -
3.4 KOOPERATION IM STADTTEIL.....	- 5 -
3.5 EINZUGSBEREICH.....	- 6 -
3.6 BESTAND.....	- 7 -
3.6.1 Kennzahlen.....	- 7 -
3.6.2 Räumlichkeiten.....	- 9 -
3.6.3 Bestandspräsentation.....	- 9 -
4. DER STADTTEIL SCHNELSEN - ANALYSE DES BIBLIOTHEKSUMFELDES.....	- 10 -
4.1 ALLGEMEINES.....	- 11 -
4.2 LAGE.....	- 12 -
4.3 BEVÖLKERUNG.....	- 12 -
4.3.1 Kinder und Jugendliche.....	- 14 -
4.3.2 Ältere Menschen.....	- 15 -
4.3.3 Ausländische Bevölkerung.....	- 16 -
4.3.4 Zu- und Fortzüge.....	- 17 -
4.4 SOZIALSTRUKTUR.....	- 17 -
4.4.1 Einkommen.....	- 18 -
4.4.2 Erwerbslosigkeit.....	- 19 -
4.4.3 Sozialhilfeempfänger, Leistungsempfänger.....	- 20 -
4.5 WOHNEN.....	- 21 -
4.6 INFRASTRUKTUR.....	- 22 -
4.6.1 Gewerbe und Arbeitsstätten.....	- 22 -
4.6.2 Bildung.....	- 22 -
4.6.3 Soziale Einrichtungen und Freizeitgestaltung.....	- 23 -
4.6.4 Medizinische Versorgung.....	- 23 -
4.6.5 Einkaufsmöglichkeiten.....	- 24 -
4.6.6 Verkehrsanbindung.....	- 24 -

5. BESONDERE MERKMALE DES STADTTEILS .....	- 24 -
6. AUSWERTUNG DER INFORMATIONEN ÜBER STADTTEIL UND NACHBARSCHAFTSBIBLIOTHEK .....	- 26 -
6.1 ZUR SITUATION DER KONZEPTIONELLEN VORGABEN IN DER NACHBARSCHAFTSBIBLIOTHEK SCHNELSEN .....	- 26 -
6.1.1 <i>Vereinheitlichung des Bestandes</i> .....	- 27 -
6.1.2 <i>Grundversorgung der Schüler</i> .....	- 27 -
6.1.3 <i>Versorgung der Kinder aus Kindergarten, Kindertageseinrichtung         und Grundschule</i> .....	- 28 -
6.1.4 <i>„Türöffner für das System sein“</i> .....	- 28 -
6.1.5 <i>Medienkompetenz und fachliche Inhalte vermitteln</i> .....	- 29 -
6.1.6 <i>Freizeitbedürfnisse von Erwachsenen erfüllen</i> .....	- 30 -
6.1.7 <i>Kontakt- und Zusammenarbeit mit den Einrichtungen des Stadtteils..</i>	- 32 -
6.1.8 <i>Bereitstellung von Medienboxen für Kindergärten</i> .....	- 32 -
6.2 VERGLEICH DER KUNDENSTRUKTUR MIT DER BEVÖLKERUNGSSTRUKTUR DES STADTTEILS .....	- 33 -
7 BEFRAGUNG .....	- 35 -
7.1 KONZEPTION DER BEFRAGUNG .....	- 36 -
7.1.1 <i>Grund der Befragung</i> .....	- 36 -
7.1.1.1 <i>Ergebnisse der Sekundäranalyse</i> .....	- 36 -
7.1.2 <i>Inhalte der Befragung</i> .....	- 37 -
7.1.3 <i>Zielgruppe</i> .....	- 38 -
7.1.3.1 <i>Stichprobe</i> .....	- 39 -
7.1.4 <i>Wahl der Erhebungsmethode</i> .....	- 39 -
7.2 PLANUNG UND VORBEREITUNG DER ERHEBUNG .....	- 41 -
7.2.1 <i>Anschreiben und Plakat</i> .....	- 42 -
7.2.2 <i>Erstellung des Fragebogens</i> .....	- 43 -
7.2.3 <i>Gestaltung des Fragebogens</i> .....	- 45 -
7.2.4 <i>Auswertungskonzept</i> .....	- 46 -
7.2.5 <i>Erhebungszeitraum und – ort</i> .....	- 47 -
7.3 DURCHFÜHRUNG DER BEFRAGUNG .....	- 47 -
7.4 ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG .....	- 49 -
7.4.1 <i>Besucherstruktur</i> .....	- 50 -
7.4.1.1 <i>Geschlecht</i> .....	- 50 -
7.4.1.2 <i>Alter</i> .....	- 51 -
7.4.1.3 <i>Vergleich der Altersstruktur</i> .....	- 52 -
7.4.1.4 <i>Tätigkeit</i> .....	- 53 -
7.4.1.5 <i>Wohnort</i> .....	- 54 -
7.4.2 <i>Besucherverhalten</i> .....	- 55 -
7.4.2.1 <i>Besuchshäufigkeit</i> .....	- 56 -

7.4.2.2 Nutzung anderer Hamburger Bücherhallen .....	- 57 -
7.4.2.3 Erste Bücherhalle .....	- 58 -
7.4.3 <i>Besuchereinstellung</i> .....	- 59 -
7.4.3.1 Besuchsabsicht .....	- 60 -
7.4.3.2 Besuchszweck .....	- 61 -
7.4.3.3 Zufriedenheit mit dem Bestand.....	- 62 -
7.4.3.4 Unzufriedenheit mit dem Bestand.....	- 96 -
7.4.3.5 Zufriedenheit mit der räumlichen Atmosphäre.....	- 104 -
7.4.3.6 Offene Bemerkungen .....	- 108 -
8. DIE STÄRKEN UND SCHWÄCHEN DER NACHBARSCHAFTSBIBLIOTHEK SCHNELSEN .....	- 110 -
8.1 STÄRKEN.....	- 110 -
8.2 SCHWÄCHEN .....	- 112 -
QUELLENVERZEICHNIS .....	- 115 -
ANHANG .....	- 121 -
TABELLENVERZEICHNIS DES ANHANGS.....	- 122 -
ANHANG I: BESTANDSPRÄSENTATION DER NACHBARSCHAFTSBIBLIOTHEK SCHNELSEN .....	- 124 -
ANHANG II: ANSCHREIBEN.....	- 125 -
ANHANG III: PLAKAT.....	- 126 -
ANHANG IV: FRAGEBOGEN .....	- 127 -
ANHANG V: CODEPLAN DES FRAGEBOGENS .....	- 131 -
ANHANG VI: ZUWEISUNG VON CODES FÜR DIE HAMBURGER BÜCHERHALLEN .....	- 136 -
ANHANG VII: ZUWEISUNG VON CODES FÜR DIE HAMBURGER STADTTEILE.....	- 137 -
ANHANG VIII: TABELLEN ZUR AUSWERTUNG DER BEFRAGUNG ....	- 140 -
ANHANG IX: KOMMENTARE UND OFFENE FRAGEN.....	- 167 -

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Einzugsbereich der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen.....	- 7 -
Abbildung 2: Der Hamburger Stadtteil Schnelsen (In Anlehnung an BAEDEKER 2005).....	- 11 -
Abbildung 3: Hamburger Stadtteile (In Anlehnung an STATISTIK AMT NORD 2005).....	- 12 -
Abbildung 4: Bevölkerungsentwicklung Schnelsen (1987 - 2007) .....	- 13 -
Abbildung 5: Vergleich der Anteile der minderjährigen Bevölkerung Schnelsen – Hamburg (1990-2007) .....	- 14 -
Abbildung 6: Vergleich der Anteile der Bevölkerung über 65 Jahren Schnelsen – Hamburg (1990-2007) .....	- 15 -
Abbildung 7: Vergleich der Anteile der ausländischen Bevölkerung Schnelsen - Hamburg (1990-2007) .....	- 16 -
Abbildung 8: Zu- und Fortzüge in Schnelsen von 1990 bis 2006 .....	- 17 -
Abbildung 9: Vergleich der Anteile an arbeitslosen Personen (15- 65 Jährige) Schnelsen – Hamburg (1995-2007) .....	- 19 -
Abbildung 10: Vergleich der Anteile an Sozialhilfeempfängern in Schnelsen – Hamburg (1995-2004) .....	- 20 -
Abbildung 11: Anzahl der Wohnungen in Schnelsen von 1990 bis 2007 .....	- 21 -
Abbildung 12: Altersstruktur .....	- 51 -
Abbildung 13: Vergleich der Altersstruktur der Besucher mit der Altersstruktur der Einwohner Schnelsens .....	- 52 -
Abbildung 14: Tätigkeitsstruktur .....	- 53 -
Abbildung 15: Tätigkeitsstruktur nach Geschlecht.....	- 54 -
Abbildung 16: Wohnort der Hamburger Besucher nach Stadtteilen .....	- 55 -
Abbildung 17: Besuchshäufigkeit.....	- 56 -
Abbildung 18: Nutzung anderer Bücherhallen der HÖB.....	- 57 -
Abbildung 19: Erste Bücherhalle.....	- 58 -
Abbildung 20: Erste Bücherhalle Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen und Wohnort .....	- 59 -
Abbildung 21: Besuchsabsicht.....	- 60 -
Abbildung 22: Besuchszweck .....	- 61 -
Abbildung 23: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Freizeit“.....	- 63 -
Abbildung 24: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Freizeit“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 64 -
Abbildung 25: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Feste“ .....	- 65 -
Abbildung 26: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Feste“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 66 -
Abbildung 27: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Schöner Wohnen“ .....	- 67 -
Abbildung 28: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Kind & Co“ .....	- 68 -

Abbildung 29: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Kind & Co“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 69 -
Abbildung 30: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Reiseliteratur“ .....	- 70 -
Abbildung 31: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Recht“ .....	- 71 -
Abbildung 32: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Hamburg ,erlesen“ .....	- 72 -
Abbildung 33: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Biographien“ .....	- 73 -
Abbildung 34: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Historisches“ .....	- 74 -
Abbildung 35: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Historisches“ .....	- 75 -
Abbildung 36: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Historisches“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 76 -
Abbildung 37: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Thriller“ .....	- 77 -
Abbildung 38: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Thriller“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 78 -
Abbildung 39: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Krimis“ .....	- 79 -
Abbildung 40: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Krimis“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 80 -
Abbildung 41: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Skandinavien“ .....	- 81 -
Abbildung 42: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Neu“ .....	- 82 -
Abbildung 43: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Hörbücher“ .....	- 83 -
Abbildung 44: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Hörbücher“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 84 -
Abbildung 45: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Musik- CDs“ .....	- 85 -
Abbildung 46: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Musik- CDs“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 86 -
Abbildung 47: Zufriedenheit mit dem Angebot „Kinderliteratur“ .....	- 87 -
Abbildung 48: Zufriedenheit mit dem Angebot „Kinderliteratur“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 88 -
Abbildung 49: Zufriedenheit mit dem Angebot „Jugendliteratur“ .....	- 89 -
Abbildung 50: Zufriedenheit mit dem Angebot „Jugendliteratur“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 90 -
Abbildung 51: Zufriedenheit mit dem Angebot „Videos“ .....	- 91 -
Abbildung 52: Zufriedenheit mit dem Angebot „Videos“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 92 -
Abbildung 53: Zufriedenheit mit dem Angebot „CD-ROMs“ .....	- 93 -
Abbildung 54: Zufriedenheit mit dem Angebot „CD-ROMs“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“ .....	- 94 -
Abbildung 55: Zufriedenheit mit dem Angebot „Zeitschriften“ .....	- 95 -
Abbildung 56: Zufriedenheit mit dem Angebot „Zeitung“ .....	- 96 -
Abbildung 57: Gründe für die Unzufriedenheit der Besucher .....	- 97 -
Abbildung 58: Verteilung der Antworten „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ auf die Bestandsangebote .....	- 100 -
Abbildung 59: Beurteilung der Einrichtung/ Möblierung .....	- 104 -

## VIII

Abbildung 60: Beurteilung der Gemütlichkeit.....	- 105 -
Abbildung 61: Beurteilung der Sauberkeit .....	- 106 -
Abbildung 62: Beurteilung der Lautstärke.....	- 107 -
Abbildung 63: Beurteilung der sanitären Anlagen .....	- 108 -



**Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Bestandsgruppen und deren Umsatz (2007) .....	- 8 -
Tabelle 2: Einkünfte (in DM) je Lohn- und Einkommensteuerpflichtigen für die Jahre 1986, 1989, 1992 und 1995 .....	- 18 -
Tabelle 3: Vergleich der Altersstruktur Schnelsen/Hamburg mit der Altersstruktur der aktiven Kunden der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen (2007) .....	- 34 -
Tabelle 4: Zuordnung der Gründe für die Unzufriedenheit auf die Bestandsangebote .....	- 102 -

**Abkürzungsverzeichnis**

AKN	Eisenbahngesellschaft Altona-Kaltenkirchen-Neumünster
CD	Compact Disc
CD-ROM	Compact Disc Read Only Memory
DVD	Digital Versatile Disc
e.V.	eingetragener Verein
HÖB	Hamburger Öffentliche Bücherhallen
kum.	kumuliert
männl.	männlich
ME	Medieneinheit
MS Excel	Microsoft Excel
PC	Personal Computer
rel.	relative
SGB II	Sozialgesetzbuch Zweites Buch
weibl.	weiblich

## **1. Einleitung**

„Informationsflut“ ist ein Schlagwort unserer Zeit geworden. Heutzutage hat der Mensch die Wahl zwischen unzähligen Möglichkeiten der Informationsbeschaffung. Die Bibliothek ist nicht länger der einzige Informationsanbieter einer Gemeinde, im Gegenteil, sie muss sich dem Wettbewerb am Markt stellen (vgl. KOONTZ 2006, S. 108f.; WILMSMEIER 1999, S. 286). Um im Konkurrenzkampf zu bestehen, müssen die Angebote und Leistungen der Bibliothek auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt sein. Dafür ist es unabdingbar, die sich wandelnden Erwartungen und Wünsche des Kunden regelmäßig zu erheben und das Umfeld, in dem er lebt zu erforschen:

In today's increasingly heterogeneous and technologic society, dynamic and ongoing customer research is crucial to provide library services and materials that meet complex needs in ever-changing communities (KOONTZ 2006, S. 109).

Das passende Instrument ist die Marktforschung, die auf Grundlage von Datenanalysen, erlaubt tragfähige Entscheidungen zu treffen und damit wiederum die zukünftige Bibliotheksarbeit ermöglicht. Dabei werden zur Untersuchung externe und interne Daten herangezogen. Unter externen Daten versteht man die Faktoren, „die die Bibliothek oder ihre Trägerinstitution tangieren“ (POLL 2004, S. 95), z. B. die Sozialstruktur oder die kulturellen Bedingungen der (potentiellen) Nutzer. Interne Faktoren umfassen beispielsweise die Ausstattung der Bibliothek, ihre Aufgaben und ihre Organisationsstruktur (vgl. POLL 2004, S. 95).

Das Ziel, ihren derzeitigen Zustand zu erforschen, um strategisch planen zu können, verfolgt auch die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen.

Sie ist eine der 33 Zweigstellen des Systems der Hamburger Bücherhallen und versorgt den Stadtteil Schnelsen mit Medien. Im Jahr 2004 stand die Bücherhalle Schnelsen vor der Schließung, Proteste aus der Bevölkerung führten zu einem Kompromiss: Die Bibliothek wurde nicht geschlossen, sondern in eine „Familienbibliothek“ umgewandelt. Dieser Name wurde anschließend in „Nachbarschaftsbibliothek“ abgeändert.

Charakteristisch für diese neuartige Bibliotheksform ist u. a. ein verkleinerter Bestand, welcher stark auf die Zielgruppen im jeweiligen Stadtteil zugeschnitten sein sollte.

Um diese Anpassung an die Kundenwünsche leisten zu können, wird in dieser Arbeit eine Ist- Analyse unter besonderer Berücksichtigung der Erforschung der Kundenzufriedenheit und des Standortes der Bibliothek durchgeführt. Nach einer kurzen Einführung zur neuartigen Bibliotheksform „Nachbarschaftsbibliothek“ wird ein Portrait der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen erstellt. Anschließend erfolgt eine Untersuchung des Bibliotheksumfeldes, dem Stadtteil Schnelsen. Die aus den unterschiedlichen Analysen gewonnen Erkenntnisse werden in einem folgenden Schritt ausgewertet, um Hinweise für die Konzeption der Befragung sammeln zu können. Es folgt der Entwurf der Befragung, wobei die Erkenntnisse aus der Sekundäranalyse mit einbezogen werden, um die Befragung so nah an der aktuellen Situation der Nachbarschaftsbibliothek wie möglich auszurichten.

Ziel der Arbeit ist es, in einem Fazit die Stärken und Schwächen der Bibliothek benennen zu können, um somit eine Planungsgrundlage für das zukünftige Bibliotheksmanagement liefern zu können.

## **2. Die Nachbarschaftsbibliothek im System der Bücherhallen Hamburg**

*Die folgenden Informationen wurden der Diplomarbeit von Frau Neumann entnommen (vgl. NEUMANN 2007, S. 32-35), diese führte am 14.11.2007 ein Experteninterview mit Frau Marschall (Abteilung Qualitätsmanagement der Hamburger Bücherhallen). Die in diesem Interview getätigten Aussagen wurden für diese Arbeit erneut von Frau Marschall bestätigt.*

Im Jahr 2004 und 2005 wurden viele kleine Bibliotheken des Zweigstellensystems der Bücherhallen Hamburg geschlossen. Auch die Bücherhalle Schnelsen stand vor der Schließung. Um weitere Schließungen zu verhindern, wurde ein neuer Bibliothekstyp, die „Nachbarschaftsbibliothek“, entwickelt. Diese Form der Bibliothek sollte kostengünstig die elementaren Aufgaben einer Bibliothek erbringen und auf diese Weise die „Nachbarschaft“ im jeweiligen Stadtteil mit Medien und Informationen versorgen. Daher sollte die Nachbarschaftsbibliothek stabil im Stadtteil verankert sein.

Das Konzept dieser Bibliotheksart stützt sich auf die Punkte:

- Grundversorgung der Schüler<sup>1</sup> bis 12/14 Jahre (Sekundarstufe I),
- Kindern aus Kindergarten, Kindertageseinrichtung und Grundschule eine Heimstatt bieten,
- Elementare Freizeitbedürfnisse von Erwachsenen erfüllen,
- „Türöffner“ für das System der Hamburger Bücherhallen sein,
- Medienkompetenz und fachliche Inhalte vermitteln,
- Intensive Kontakt- und Zusammenarbeit mit den Einrichtungen des Stadtteils leisten,
- Medienboxen bereitstellen.

Die Nachbarschaftsbibliotheken haben inhaltlich, abgesehen von den genannten Punkten, keine genauen Vorgaben von der Direktion der Bücherhallen Hamburg. Einige Gemeinsamkeiten sind ihnen aber eigen: Sie verfügen über eine ähnliche Größe, starke Integration im Stadtteil, ein ausgeprägtes Veranstaltungsprogramm und einen ähnlich hohen Etat. Des Weiteren weisen sie geringe Öffnungszeiten (Ausnahme ist die Nachbarschaftsbibliothek Wilhelmsburg) auf. Optisch vereint die Nachbarschaftsbibliotheken eine ähnliche Möblierung und Fensterfront. Angestrebtes Ziel für alle Nachbarschaftsbibliotheken ist die Vereinheitlichung des Bestandes mit 2/3 Kinderliteratur und 1/3 Erwachsenenliteratur. Dabei soll der Bestand der Nachbarschaftsbibliotheken am Stadtteil ausgerichtet sein, denn hier finden sich je nach Stadtteil spezifische Aspekte, welche in das Bestandsprofil mit einfließen sollten.

---

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Arbeit bei Personenbezeichnungen nur die männliche Form verwendet, auch wenn sie sich auf beide Geschlechter bezieht. Ausgenommen der Fall, in dem es sich ausdrücklich um weibliche Personen handelt.

### **3. Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen**

*Die nachfolgenden Informationen wurden durch Gespräche mit der Leiterin der Nachbarschaftsbibliothek, Frau Henschel-Possehn, und eigenen Beobachtungen (z.B. das Umfeld betreffend) gesammelt.*

Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen gehört zu dem Bibliothekssystem der Stiftung Hamburger Öffentlichen Bücherhallen und stellt als eine der sieben Nachbarschaftsbibliotheken dieses Systems die Informationsversorgung der Nachbarschaft im Stadtteil Schnelsen sicher.

#### ***3.1 Allgemeines***

Die Bücherhalle Schnelsen wurde 1961 eröffnet und befindet sich seitdem in Räumlichkeiten in der Wählingsallee 19.

Im Jahr 2004 sollte diese Bücherhalle geschlossen werden. Die Bevölkerung Schnelsens protestierte gegen eine Schließung und es erfolgte die Umwandlung in eine Nachbarschaftsbibliothek im Jahr 2005. Die Bücherhalle Schnelsen war damit die erste Nachbarschaftsbibliothek im System der Bücherhallen Hamburg.

In den Nachbarschaftsbibliotheken der Bücherhallen Hamburg arbeiten generell nur wenige Mitarbeiter, so auch in der Zweigstelle Schnelsen.

#### ***3.2 Profil und Zielgruppen***

Das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen konzentriert sich auf die Zielgruppen Kinder bis zu zwölf Jahren sowie auf deren Begleitpersonen, immobile und ältere Menschen. Der Bestand ist reduziert und auf diese Hauptzielgruppen ausgerichtet.

Das Profil der Nachbarschaftsbibliothek legt den Schwerpunkt der Bibliotheksarbeit auf die Leseförderung von Kindern bis zum Alter von 12 Jahren.

Für den Stadtteil Schnelsen soll die Bibliotheksarbeit der Nachbarschaftsbibliothek außerdem eine „Türöffner- Funktion“ einnehmen. Dies beinhaltet das „Abholen“ der Bewohner in ihrem Stadtteil durch das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek und das Aufmerksam machen auf weitere Angebote der Hamburger Bücherhallen.

### ***3.3 Umfeld und Lage***

Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen befindet sich in der Wählingsallee, etwas abgelegen von den Einkaufsmöglichkeiten in diesem Stadtteil, welche sich in der angrenzenden Frohmestraße befinden.

Gegenüber der Nachbarschaftsbibliothek liegt das Freizeitzentrum Schnelsen, dort werden regelmäßig Veranstaltungen, Kurse, Gruppen- und Vereinstreffen organisiert (vgl. FREIZEITZENTRUM SCHNELSEN E.V. 2008). Hier befinden sich Parkmöglichkeiten für die Besucher des Freizeitentrums, welche auch von den Kunden der Nachbarschaftsbibliothek genutzt werden.

Findet die Anfahrt zur Nachbarschaftsbibliothek nicht mit dem PKW statt, so können die Kunden verschiedene Buslinien nutzen, um zur Bibliothek zu gelangen. Die Verkehrsanbindung kann als gut bezeichnet werden.

Durch den etwas vom Zentrum abgelegenen Standort kann die Nachbarschaftsbibliothek nicht mit viel Laufkundschaft rechnen. Auf dem gegenüberliegenden Parkplatz des Freizeitentrums findet allerdings ein Wochenmarkt statt, welcher einmal wöchentlich viele Menschen in das Umfeld der Nachbarschaftsbibliothek zieht.

Ansonsten sind, neben dem Freizeitzentrum, rund um die Nachbarschaftsbibliothek Wohnhäuser, meist handelt es sich dabei um Ein- oder Zweifamilienhäuser, angesiedelt.

Die Beschilderung zur Bibliothek ist sparsam. Die Bücherhalle selbst sticht durch seine große, beklebte Fensterfront allerdings sofort ins Auge und ist daher kaum zu übersehen.

### ***3.4 Kooperation im Stadtteil***

Ein wichtiger Bestandteil des Konzeptes der Nachbarschaftsbibliotheken ist die feste Verankerung im Stadtteil. Da diese z. B. durch Kooperationen innerhalb des jeweiligen Stadtteils aufgebaut werden kann, wird an dieser Stelle ein Blick auf die Zusammenarbeit der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen mit den Einrichtungen Schnelsens gerichtet.

Die Bibliothek unterhält Kontakte zu zwei Grundschulen des Stadtteils (Grundschule Frohmestraße und Grundschule Anna-Susanna-Stieg), welche regelmäßig mit allen

vier Klassen die Nachbarschaftsbibliothek besuchen. Hier besteht eine sehr enge Zusammenarbeit. Auch zur Vorschule am Röthmoorweg besteht Kontakt. Für die Vorschüler werden ebenfalls verschiedene Führungen in der Nachbarschaftsbibliothek organisiert. Auf der Abbildung 2 (S.11) kann der Standort dieser Einrichtungen eingesehen werden.

### ***3.5 Einzugsbereich***

Im Jahr 2007 verzeichnet die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen 725 aktive Kunden. Angemeldete Bibliothekskunden werden als „aktive Kunden“ bezeichnet, wenn sie „innerhalb eines Jahres ein Medium ausgeliehen haben“ (HEISCHMANN und ROSEMANN 2004, S. 263). Um den Einzugsbereich und damit den Hauptwirkungsbereich der Bibliothek zu ermitteln, werden die Postleitzahlen dieser Kunden ausgewertet. Alle Daten zur Ermittlung des Einzugsbereichs wurden von der Controlling Abteilung der Bücherhallen Hamburg ausgegeben und für diese Arbeit zur Verfügung gestellt. Die Angaben beziehen sich auf das Jahr 2007.

Vier Prozent der aktiven Kunden der Nachbarschaftsbibliothek kommen nicht aus dem Bundesland Hamburg, sondern aus Schleswig- Holstein. Besonders häufig werden die Wohnorte Bönningstedt, Ellerbek, Haslohe und Rellingen angegeben. Diese Ortschaften liegen in einem Radius von circa vier bis sechs Kilometer um den Stadtteil Schnelsen.

Demnach kommen 96 Prozent der aktiven Kunden aus Hamburg.

Von diesen wohnen circa 89 Prozent im Stadtteil Schnelsen und den angrenzenden Stadtteilen Niendorf und Eidelstedt. Genaue Unterscheidungen können nicht gemacht werden, da sich die Postleitzahlenbereiche überschneiden. So kann der Kunde in Schnelsen selbst wohnen oder aber in einem der beiden angrenzenden Stadtteile.

Die geplante Befragung soll in diesem Fall detaillierter Aufschluss geben.

Die restlichen aktiven Kunden sind größtenteils auf die übrigen Stadtteile Eimsbüttels verstreut. Ein Anteil von zwei Prozent der aktiven Kunden ist in diesem Bezirk wohnhaft.



Vereinzelte Kunden kommen aus den Bezirken Altona, Wandsbek, Hamburg-Nord, Hamburg-Mitte und Harburg.

Die Abbildung 1 stellt die Ergebnisse der Einzugsanalyse noch einmal grafisch dar.

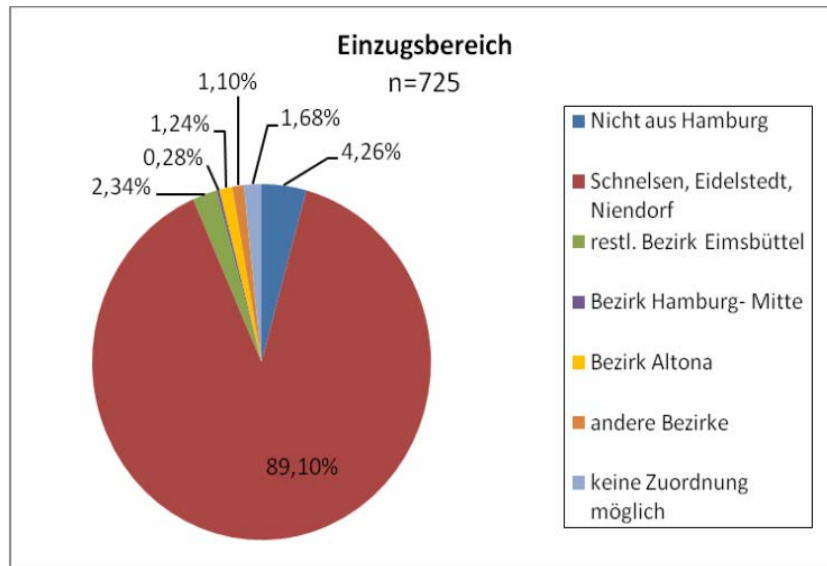


Abbildung 1: Einzugsbereich der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen

Es kann also festgehalten werden, dass das Haupteinzugsgebiet der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen den eigenen Stadtteil und die beiden angrenzenden Stadtteile Eidelstedt und Niendorf umfasst.

### **3.6 Bestand**

Um den Bestand der Nachbarschaftsbibliothek näher beleuchten zu können, werden im folgenden Text Kennzahlen herangezogen. Zusätzlich werden Informationen zur Raumgestaltung- und aufteilung sowie zur Präsentation des Bestandes gegeben.

#### **3.6.1 Kennzahlen**

Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen bietet seinen Kunden eine Ausleihfläche von 143m<sup>2</sup>. Auf dieser wird im Jahr 2007 ein Bestand von circa 10.000 Medieneinheiten (ME) bereitgestellt. Im selben Jahr nutzen 725 Kunden aktiv dieses Angebot und tätigen 53.220 Ausleihen. Dies entspricht einem Umsatz von 5,3 für alle Bestandsgruppen.

Die Kunden können die Bibliothek an 612 Öffnungsstunden aufsuchen.

Das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek setzt sich 2007 aus folgenden Bestandteilen zusammen und erzielt den aufgeführten Umsatz (s. Tabelle 1):

<b>Bestandsgruppe</b>	<b>Anzahl der ME</b>	<b>Umsatz</b>
Sachliteratur	1.035	3,0
Belletristik	896	3,7
Kinderliteratur	5.473	5,0
Jugendbelletristik	106	4,0
Kassetten	267	6,5
CDs	617	9,5
Videos	431	11,7
Software + CD-ROMs	40	10,0
Zeitschriftenhefte	262	5,1
Spiele	49	8,1

Tabelle 1: Bestandsgruppen und deren Umsatz (2007)

An dieser Auflistung lässt sich der Schwerpunkt der Nachbarschaftsbibliothek, die Konzentration auf Medien für Kinder, deutlich erkennen. Hier zeigt sich mit fast 5.500 Medieneinheiten (ME) das größte Angebot und auch die Ausleihzahlen sprechen für diesen Bestandsschwerpunkt. 51 Prozent aller Ausleihen sind der Kinderliteratur zuzuschreiben. Der Umsatz dieses Bereiches wird mit 5,0 beschrieben.

Neben dem Medienangebot für Kinder, soll die Nachbarschaftsbibliothek aber auch deren Begleitern, älteren und immobilen Menschen Medien bieten. Dafür steht ein Bestand an Sachliteratur, Belletristik, CDs, Videos und Zeitschriftenheften zur Verfügung. Diese verzeichnen einen Bestand von circa 3.200 Medieneinheiten, wobei hier allerdings beachtet werden muss, dass es sich bei Videos, CDs und Zeitschriftenheften auch um Ausgaben für Kinder und Jugendliche handeln kann. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass hier ungefähr ein Verhältnis von 1/3 Erwachsenen- und 2/3 Kindermedien eingehalten wird. Dieses Bestandssegment verzeichnet 2007 insgesamt circa 17.200 Ausleihen.

Die aktiven Kunden setzen sich im Jahr 2007 zu circa 25 Prozent aus Erwachsenen und zu 75 Prozent aus Kindern und Jugendlichen (Alter: 0- 17 Jahre) zusammen. An dieser Zusammensetzung bestätigt sich erneut die Konzentration auf die Hauptzielgruppe Kinder und Schüler von null bis zwölf Jahren.

Die Nachbarschaftsbibliothek bietet Kindern im Jahr 2007 über 150 Veranstaltungen, diese werden von fast 1.200 Teilnehmern besucht. Mit jeweils ungefähr gleichen Anteilen handelt es sich hierbei um Führungen durch die Bibliothek (circa 325 Teilnehmer) und Veranstaltungen für Kinder (circa 860 Teilnehmer). Themen und Inhalte dieser Veranstaltungen sind z. B. Vorlesestunden (mit der Lesewelt Hamburg e.V.), Bilderbuchkinos und Schoßkinder- Vormittage. Letztere sind Frühförderungsprogramme für Kinder im Alter von null bis zweieinhalb Jahren (Veranstaltungsreihe „Gedichte für Wichte“).

### **3.6.2 Räumlichkeiten**

Das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek befindet sich in einem großen, hellen Raum, welcher 143m<sup>2</sup> Ausleihfläche bereitstellt. Durch eine kindgerechte, farbenfrohe Gestaltung trennt sich der Bereich der Kindermedien von den übrigen Abteilungen der Bibliothek ab.

Der Veranstaltungsbereich ist ebenfalls auf Kinder zugeschnitten und kann bei Bedarf vom Rest der Bibliothek mit einem Vorhang abgetrennt werden.

### **3.6.3 Bestandspräsentation**

Der Bestand der Kinderabteilung wird mit Hilfe von Themenkreisen präsentiert. Hier finden sich Bereiche wie „Welt früher & heute“, „Tiere“ und „Erstes Wissen“, welche es den Kindern erleichtern sollen, sich zurechtzufinden (Eine vollständige Liste der Bestandsgruppen ist im Anhang I zu finden).

Für die Präsentation des Belletristik- und Sachbuchbestandes für Erwachsene wird ebenfalls größtenteils die Aufstellung nach Themenkreisen gewählt. So bestehen z. B. Themenkreise wie „Schöner Wohnen“, „Freizeit“ oder „Historische Romane“. Daneben existieren noch einige verkleinerte Bestandsgruppen der alten Systematik.

#### **4. Der Stadtteil Schnelsen - Analyse des Bibliotheksumfeldes**

Im Folgenden soll der Stadtteil Schnelsen näher beleuchtet werden, um die dortige Bevölkerungsstruktur kennen zu lernen und um die (potentiellen) Kunden der Bibliothek besser einschätzen zu können. Dazu wird zu großen Teilen die statistisch – vergleichende Analyse genutzt. Diese versucht, durch den Vergleich statistischer Daten eines Stadtteils mit den entsprechenden Daten anderer Stadtteile, auf gebiets-spezifische Besonderheiten aufmerksam zu machen (vgl. BEYERLEIN 1986, S. 5). Die Methode erzielt, durch die bereits vorhandenen Daten, schnell Ergebnisse und wird daher ausgewählt. „Statistisch – vergleichend bezeichnet [dabei] den Vorgang, bei dem statistische Daten als Indikatoren sozialer Strukturen über Stadtteile hinweg verglichen werden können“ (BEYERLEIN 1986, S. 7).

Die statistischen Daten stammen, wenn nicht anders angegeben, aus den Stadtteilprofilen der Stadt Hamburg (vgl. HAMBURGER STADTTEIL- PROFILE 2007) und der Stadtteildatenbank Hamburg bis zum Jahr 2006 (vgl. STADTTEILDATENBANK HAMBURG 2006).

Die Abbildung 2 soll dabei einen ersten geographischen Überblick über den Stadtteil und den Standort der Nachbarschaftsbibliothek sowie der mit der Bibliothek kooperierenden Grundschulen, bzw. Vorschule geben.

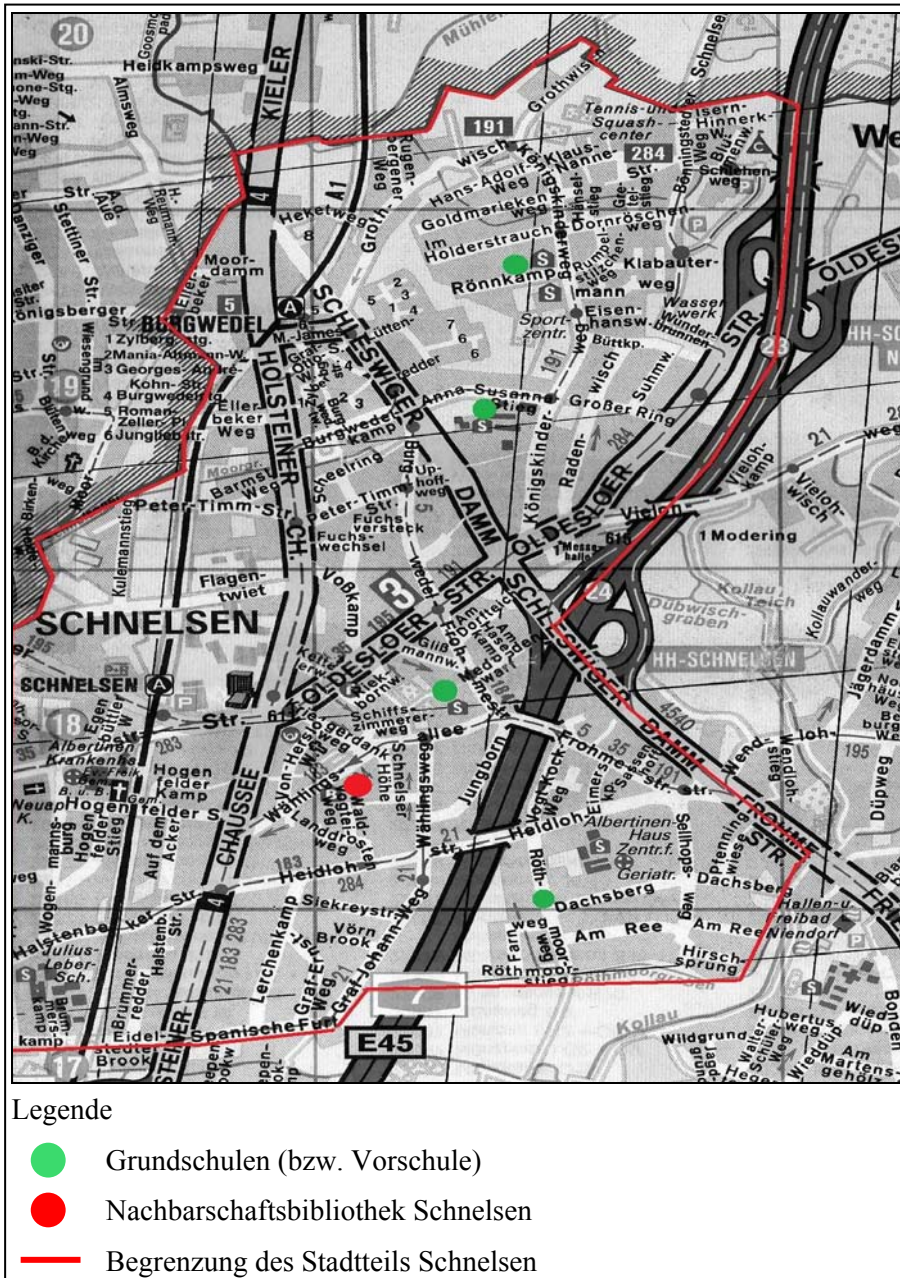


Abbildung 2: Der Hamburger Stadtteil Schnelsen (In Anlehnung an BAEDER 2005)

#### 4.1 Allgemeines

Schnelsen wurde mit dem „Groß-Hamburg Gesetz“ am 1. April 1937 der Stadt Hamburg zugerechnet. Vorher gehörte Schnelsen zum Kreis Pinneberg. Heute ist Schnelsen überwiegend Wohnviertel, in den 1990er Jahren entstanden hier die Neubaugebiete „Süntelstraße“ und "Burgwedel", welche circa 6.000 Menschen beherbergen (vgl. HAMBURG.DE 2008).

#### 4.2 Lage

Schnelsen ist ein Stadtteil des Hamburger Bezirkes Eimsbüttel und gehört zum Ortsamtsbereich Lokstedt.

Der Stadtteil liegt am nordwestlichen Rand von Hamburg. Westlich und nördlich grenzt Schnelsen an die Landesgrenze zu Schleswig- Holstein. Hier findet sich der Landkreis Pinneberg, westlich mit der Gemeinde Halstenbek und östlich mit der Gemeinde Rellingen an Schnelsen angrenzend. An der östlichen Grenze Schnelsens schließt sich der Stadtteil Niendorf an, an der südlichen Abgrenzung der Stadtteil Eidelstedt. Die Abbildung 3 veranschaulicht die Lage Schnelsens (rot umrandet) im Bundesland Hamburg.



Abbildung 3: Hamburger Stadtteile (In Anlehnung an STATISTIK AMT NORD 2005)

#### 4.3 Bevölkerung

Im Stadtteil wohnen 27.617 Menschen auf 9 km<sup>2</sup>, dies entspricht einer Bevölkerungsdichte von 3.076 Personen pro km<sup>2</sup> (STADTTEIL-PROFILE 2007, S. 93). Im Vergleich zu Hamburg ist dies eine mittlere Dichte, welche typisch für die im äußeren

Ring um das Stadtzentrum angesiedelten Stadtteile ist (HAMBURGER STADTTEIL-PROFILE 2007, S.8).

Um Einschätzungen bezüglich der Bevölkerungsentwicklung machen zu können, hilft die Abbildung 4. Es werden die Bevölkerungszahlen Schnelsens für die Jahre 1987 bis 2007 dargestellt.

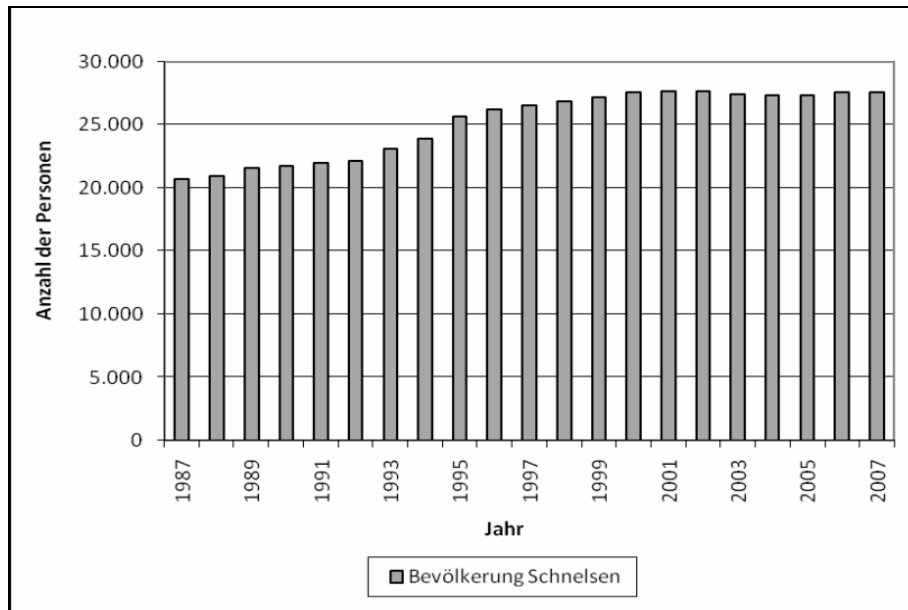


Abbildung 4: Bevölkerungsentwicklung Schnelsen (1987 - 2007)

Es ist abzulesen, dass die Anzahl der Einwohner stetig anstieg, ab dem Jahr 1992 jedoch ein sehr starker Anstieg erfolgte, welcher 2000 seinen Höhepunkt erreichte. Anschließend stagnieren die Bevölkerungszahlen.

Der Anstieg der Bevölkerungszahlen fiel mit der Fertigstellung der Neubaugebiete „Burgwedel“ und „Süntelstraße“ zusammen. Aufgrund dessen ist es sehr wahrscheinlich, dass dies ein Grund für den Anstieg der Population dieses Stadtteils ist. Da die Bevölkerungszahlen jedoch bis zum Jahr 2000 weiterhin anstiegen, kann dies nicht als einziger Grund angeführt werden.

### 4.3.1 Kinder und Jugendliche

Die Bevölkerung Schnelsens kann im Jahr 2007 einen Anteil von 19,8 Prozent Kinder und Jugendliche (Personen von 0- 18 Jahre) verzeichnen, dies stellte einen Wert von circa vier Prozent über dem Hamburger Durchschnitt an Minderjährigen dar (HAMBURGER STADTTEIL- PROFILE 2007, S. 93).

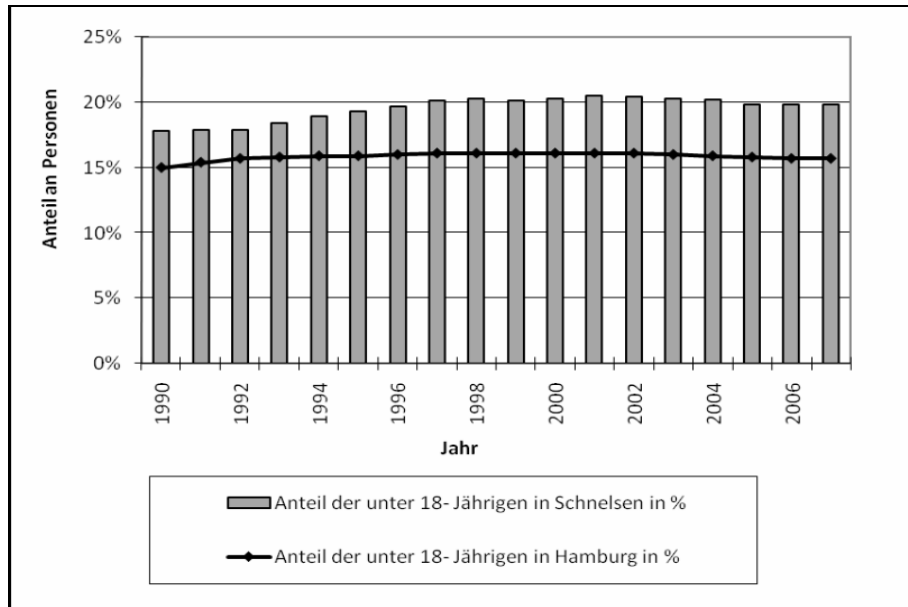


Abbildung 5: Vergleich der Anteile der minderjährigen Bevölkerung Schnelsen – Hamburg (1990-2007)

Die Abbildung 5 unterstreicht dies, so zeigt sie nochmals deutlich, dass in Schnelsen seit 1990 im Vergleich zu Hamburg mehr Kinder und Jugendliche leben.

Die Anzahl der Minderjährigen entwickelte sich ähnlich wie die Anzahl der gesamten Bevölkerung. Ab 1992 ist ein Anstieg zu erkennen, welcher bis 1998 anhielt. Danach blieb der Anteil an Minderjährigen mit kleinen Schwankungen gleich. Ab 2002 sank er leicht ab.



### 4.3.2 Ältere Menschen

Der Anteil an Personen, welche ein Alter von 65 Jahren oder älter erreicht hat, liegt 2007 mit einem Anteil von 18 Prozent der Schnelsener Bevölkerung im Hamburger Durchschnitt (HAMBURGER STADTTEIL-PROFILE 2007, S. 93).

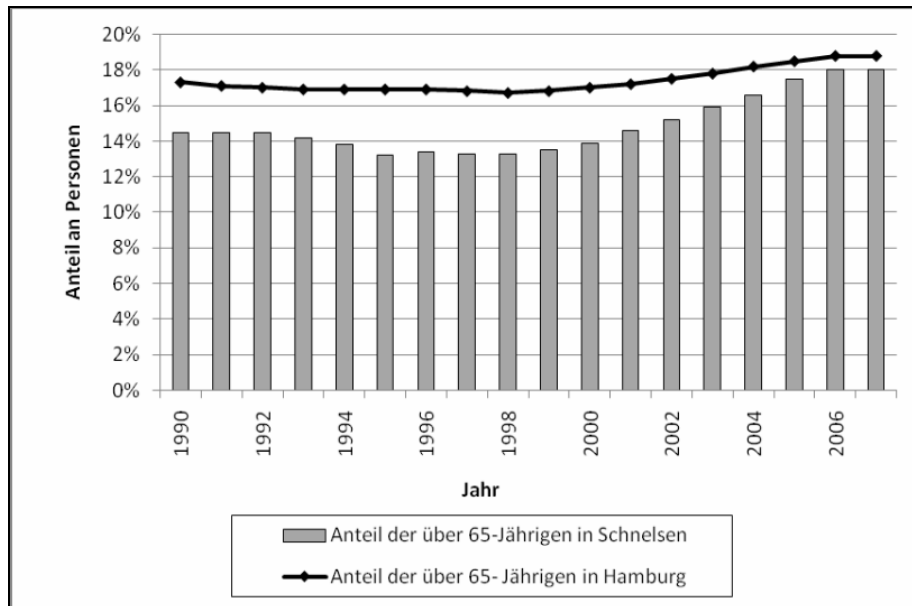


Abbildung 6: Vergleich der Anteile der Bevölkerung über 65 Jahren Schnelsen – Hamburg (1990-2007)

Die Abbildung 6 zeigt, dass dies nicht immer der Fall war, denn in Schnelsen lebten in den Jahren 1990 bis 2006, im Vergleich zu Hamburg, unterdurchschnittlich wenig ältere Menschen. Der Anteil der Menschen, welche 65 Jahre oder älter ist, nahm aber kontinuierlich zu und erreicht 2007 fast den Durchschnittswert von Hamburg. Hier liegt die Vermutung nahe, dass durch die Neubaugebiete stetig überdurchschnittlich viele jüngere Menschen nach Schnelsen zogen, daher lag der Anteil an älteren Menschen längere Zeit unter dem Durchschnitt Hamburgs.

### 4.3.3 Ausländische Bevölkerung

Circa elf Prozent der Schnelsener Bewohner sind Ausländer, diese Zahl liegt circa vier Prozent unter dem Hamburger Durchschnitt (HAMBURGER STADTTEIL- PROFILE 2007, S. 93).

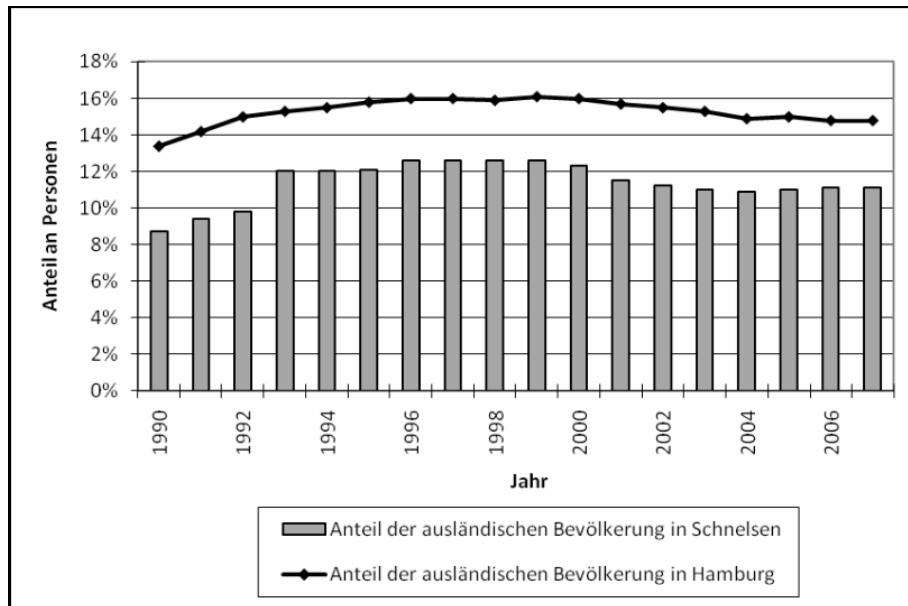


Abbildung 7: Vergleich der Anteile der ausländischen Bevölkerung Schnelsen - Hamburg (1990-2007)

Dass dies auch für die vergangenen Jahren galt, zeigt die Abbildung 7. Es ist zu erkennen, dass der Anteil der ausländischen Bevölkerung in Schnelsen in den Jahren 1990 bis 2007 deutlich unter dem Hamburger Anteil der ausländischen Bevölkerung lag.

#### 4.3.4 Zu- und Fortzüge

Die Zu- und Fortzüge des Stadtteils können für das Jahr 2007 als ausgeglichen bezeichnet werden.

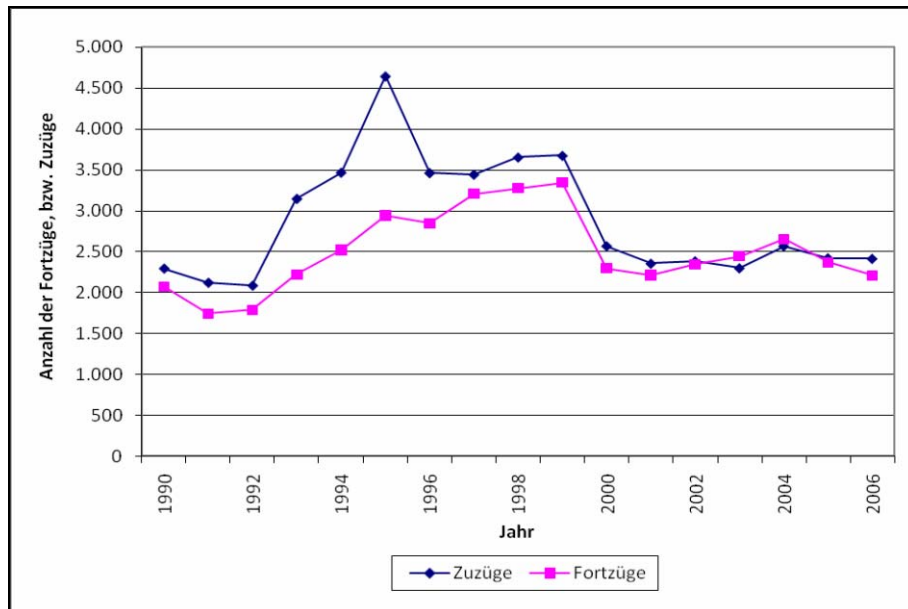


Abbildung 8: Zu- und Fortzüge in Schnelsen von 1990 bis 2006

Jedoch fällt in der Abbildung 8 auf, dass in der Zeit von 1992 bis 2000 ein starker Anstieg der Zuzüge zu verzeichnen war. 1995 erreichte diese Zuzugswelle ihren Höhepunkt, danach sank sie wieder ab. Der Beginn dieser Entwicklung fiel erneut mit der Fertigstellung der Neubaugebiete zusammen. Es zeigt sich deutlich, dass dies der Grund für den Anstieg der Zuzüge ist. Durch die neuen Wohnungen und Häuser stieg folglich die Attraktivität des Stadtteils für die Menschen und sie siedelten sich dort vermehrt an.

#### 4.4 Sozialstruktur

Um die Sozialstruktur des Stadtteils zu beleuchten, werden das Einkommen und die Erwerbslosigkeit in Schnelsen näher betrachtet. Zusätzlich wird die Anzahl der Sozialhilfe- und Leistungsempfänger untersucht.

#### 4.4.1 Einkommen

Die Einkünfte der Hamburger Bevölkerung konnten für die Jahre 1986, 1989, 1992 und 1995 nachgewiesen werden. In der Tabelle 2 werden die durchschnittlichen Einkommen je lohn- und einkommensteuerpflichtigen Einwohner des Stadtteils Schnelsen mit den Einwohnern des Bezirks Eimsbüttel und der Stadt Hamburg verglichen.

	<b>Schnelsen</b>	<b>Eimsbüttel</b>	<b>Hamburg</b>
Einkünfte (in DM) je Lohn- und Einkommensteuerpflichtigen 1986	48.446	46.542	45.548
Einkünfte (in DM) je Lohn- und Einkommensteuerpflichtigen 1989	55.670	55.172	56.075
Einkünfte (in DM) je Lohn- und Einkommensteuerpflichtigen 1992	68.918	65.196	63.586
Einkünfte (in DM) je Lohn- und Einkommensteuerpflichtigen 1995	68.931	67.141	65.579

Tabelle 2: Einkünfte (in DM) je Lohn- und Einkommensteuerpflichtigen für die Jahre 1986, 1989, 1992 und 1995

Die in Schnelsen erwirtschafteten Einkünfte lagen jeweils leicht über den Einkünften des gesamten Bezirks Eimsbüttel und der Stadt Hamburg.

#### 4.4.2 Erwerbslosigkeit

Die Zahl der Arbeitslosen der 15 bis unter 65- jährigen Bevölkerung Schnelsens liegt im Jahr 2007 mit 4,6 Prozent circa zwei Prozent unter dem Hamburger Durchschnittswert von 6,8 Prozent (HAMBURGER STADTTEIL- PROFILE 2007, S. 93).

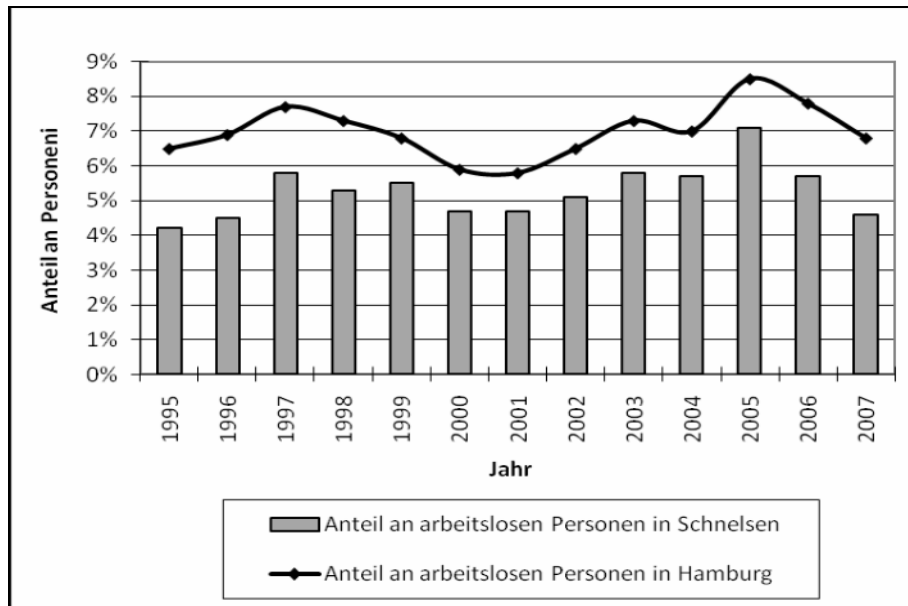


Abbildung 9: Vergleich der Anteile an arbeitslosen Personen (15- 65 Jährige) Schnelsen – Hamburg (1995-2007)

Betrachtet man im Vergleich Schnelsen und Hamburg über die Jahre 1995 bis 2007 (siehe Abbildung 9), zeigt sich, dass die Arbeitslosigkeit in Schnelsen in diesem Beobachtungszeitraum immer deutlich unter der Hamburger Arbeitslosenrate lag.

#### 4.4.3 Sozialhilfeempfänger, Leistungsempfänger

Im Jahr 2007 weist Schnelsen einen Anteil von 9,3 Prozent Leistungsempfänger/innen nach SGB II (Hartz IV) an der gesamten Schnelsener Bevölkerung auf. Für Hamburg errechnet sich im gleichen Jahr ein Anteil von 12 Prozent der Bevölkerung.

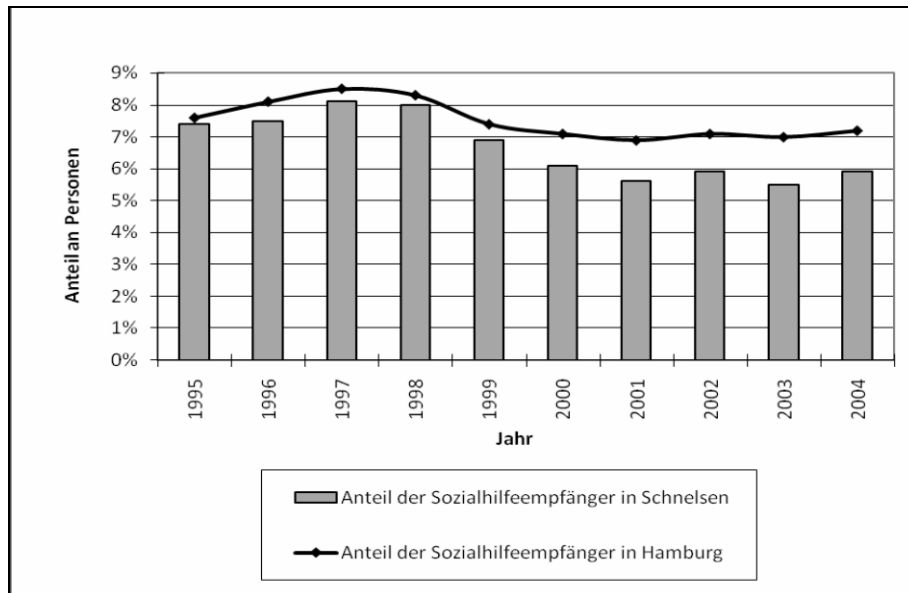


Abbildung 10: Vergleich der Anteile an Sozialhilfeempfängern in Schnelsen – Hamburg (1995-2004)

In der Abbildung 10 zeigt sich, dass der Anteil der Personen, welche Sozialhilfe empfangen von 1995 bis 1999 nur leicht unter den Hamburger Werten lag. Ab 1999 sank der Anteil der Sozialhilfeempfänger in Schnelsen dann soweit ab, dass er sich deutlich von den Hamburger Durchschnittswerten abhob. Diese Beobachtungen lassen deutlich werden, dass es sich bei dem Stadtteil Schnelsen nicht um ein sozial schwaches Gebiet handelt.

#### 4.5 Wohnen

Im Jahr 2007 zählte Schnelsen 12.234 Wohnungen, darunter sind 71 Wohnungen, die erst in diesem Jahr bezugsfertig wurden. Die steigende Anzahl an Wohnungen, welche in Abbildung 11 zu erkennen ist, spricht für einen großen Bedarf an Wohnraum in diesem Stadtteil und dies wiederum für Schnelsen als beliebten Wohnort.

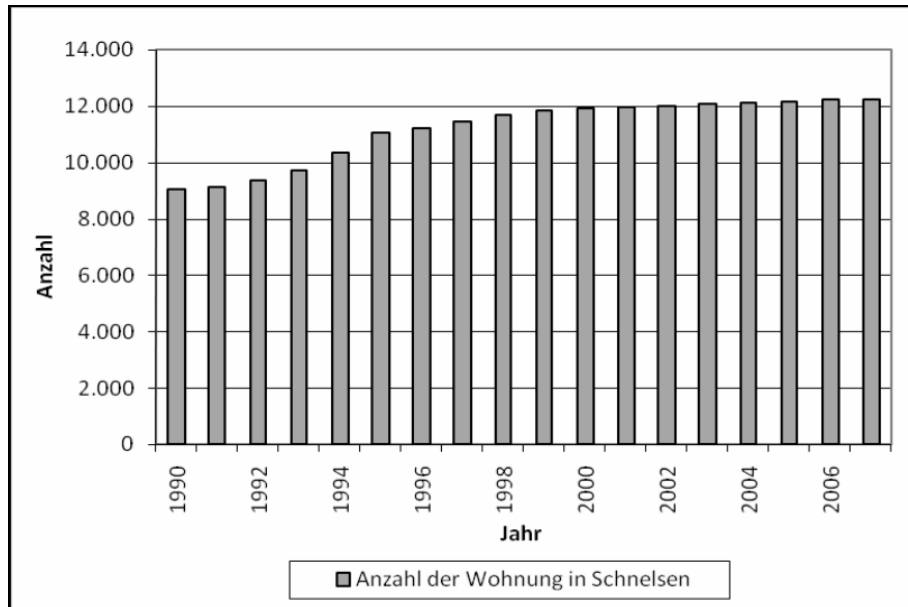


Abbildung 11: Anzahl der Wohnungen in Schnelsen von 1990 bis 2007

Die durchschnittliche Größe der Wohnungen in Schnelsen, welche 2007 bei 81m<sup>2</sup> liegt, ist circa 10m<sup>2</sup> größer als die durchschnittliche Wohnungsgröße im gesamten Hamburger Gebiet. Dieser Wert zeigt, dass Schnelsen ein Wohnort für Familien ist, denn diese benötigen mehr Wohnraum als Alleinlebende oder Paare ohne Kinder (vgl. BEYERLEIN 1986, S. 52).

Unterstrichen wird diese Hypothese durch den Anteil der Wohnungen, welche 2006 in einem Ein – oder Zweifamilienhaus lagen. Die Zahl war mit 40,9 Prozent aller Wohnungen fast doppelt so groß, wie in Hamburg.

Ein weiterer Hinweis für Schnelsen als Familienwohntort ist die durchschnittliche Haushaltsgröße, welche allerdings nur für das Jahr 1999 vorliegt. Demnach lebten durchschnittlich 2,2 Personen in einem Schnelsener Haushalt. In einem Hamburger Haushalt dagegen nur 1,9 Personen. Ebenfalls im Jahr 1999 wurde der Anteil an Haushalten mit Kindern aufgenommen. Dieser lag mit 26,8 Prozent um 7,9 Prozent

über dem Hamburger Durchschnitt. Da diese Zahlen nur für das Jahr 1999 aufgezeichnet wurden, kann an dieser Stelle lediglich vermutet werden, dass die Anteile sich ähnlich entwickelt haben.

Ein weiterer Anhaltspunkt für die Vermutung, dass in Schnelsen viele Familien leben, ist der Preis für ein Ein- und Zweifamilienhaus in Schnelsen. Der Preis beträgt 2007 1.975 Euro je m<sup>2</sup>. Schnelsen ist, im Vergleich zu den übrigen Stadtteilen des Bezirkes Eimsbüttel, einer der günstigeren Wohnorte. Dies könnte für Familien ebenfalls ein Auswahlkriterium ihres Wohnortes sein.

#### **4.6 Infrastruktur**

Um einen Eindruck von der Infrastruktur des Stadtteils zu erhalten, werden das ortsansässige Gewerbe sowie die vorhandenen Bildungseinrichtungen untersucht. Nicht minder wichtig für einen Stadtteil sind dessen soziale Einrichtungen, die medizinische Versorgung und die Verkehrsanbindungen. Die Möglichkeiten seine Freizeit in Schnelsen zu gestalten sollen zusätzlich näher beschrieben werden.

##### **4.6.1 Gewerbe und Arbeitsstätten**

In Schnelsen existieren 2007 251 Handwerksbetriebe, die Anzahl der Ladengeschäfte im Einzelhandel wird 1993 das letzte Mal aufgenommen und betrug 127 Läden. Vergleicht man die Zahlen der Handwerksbetriebe mit anderen, ähnlich großen Stadtteilen Hamburgs liegt Schnelsen mit diesen Zahlen im Durchschnitt. Die großen Unternehmen in diesem Stadtteil sind IKEA, die Messehallen Hamburg Schnelsen und das ModeCentrum. Zwischen der Holsteiner Chaussee und der Pinneberger Straße liegt außerdem ein Gewerbegebiet.

##### **4.6.2 Bildung**

Es gibt ein Angebot von vier Grundschulen und zwei weiterführenden Schulen. Für kleinere Kinder werden 20 Kindergärten (darunter fallen Kindergärten und Vorschulklassen für Kinder ab drei Jahren bis Schuleintritt) aufgeführt.

Weiterbildungseinrichtungen oder Berufsschulen sind in Schnelsen nicht vorhanden.



### **4.6.3 Soziale Einrichtungen und Freizeitgestaltung**

Im Stadtteil Schnelsen bestehen verschiedene Einrichtungen, welche das Kultur- und Freizeitangebot des Stadtteils bereichern oder die Bürger Schnelsens unterstützen sollen. Das „Kinder- und Familienzentrum Schnelsen“ setzt sich für die Familienförderung ein und bietet Treffpunktangebote. Ebenfalls Familien unterstützend greift die „Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern“ ein (vgl. INFO-SCHNELSEN.DE – KINDER- UND FAMILIENZENTRUM SCHNELSEN 2008). Eine weitere Einrichtung wendet sich nur an Jugendliche in Schnelsen, die „Straßensozialarbeit Schnelsen“ (vgl. INFO-SCHNELSEN.DE - STRAßENSOZIALARBEIT SCHNELSEN 2008). Angebote für ältere Menschen finden sich im „Albertinen- Haus“, dort ist eine Senioren- Wohnanlage untergebracht. Der „AWO- Seniorenclub Schnelsen“ bietet Freizeitangebote für Senioren und auch die Schnelsener Kirchengemeinden geben Senioren verschiedene Möglichkeiten der Freizeitgestaltung (vgl. INFO-SCHNELSEN.DE - ALBERTINEN-HAUS 2008).

Für Kinder und Jugendliche bestehen verschiedene Freizeitangebote, z. B. in der Einrichtung „Jugendclub Burgwedel“ oder im „Spielhaus Surcis Goldinger“ (vgl. INFO-SCHNELSEN.DE – KINDER 2008). Das überregionale Spielmobilprojekt „SpielTiger e.V.“ hat sich der Zielgruppe der sechs bis zwölf Jährigen verschrieben und bietet im öffentlichen Raum spiel-, bewegungs- und freizeitpädagogische Angebote (vgl. INFO-SCHNELSEN.DE – KINDER 2008).

Zur weiteren Freizeitgestaltung befindet sich im Stadtteil der „Wassermannspark“, eine Grünanlage zwischen Königskinderweg und Anna-Susanna-Stieg. Sportangebote werden vom Verein „SportSpaß e.V.“ und dem „Turn- und Sportverein Germania Schnelsen von 1921 e.V.“ gemacht.

### **4.6.4 Medizinische Versorgung**

Die medizinische Versorgung in Schnelsen wird durch das Albertinen- Krankenhaus gewährleistet. Des Weiteren sind 2007 41 Ärzte in Schnelsen registriert und sechs Apotheken versorgen die Menschen in diesem Stadtteil. Eine weitere Gesundheitseinrichtung ist das „DRK- Zentrum Burgwedel / Schnelsen“, diese bietet verschiedene Kurse zum Thema Gesundheit (vgl. INFO-SCHNELSEN.DE – GESUNDHEIT 2008).

#### **4.6.5 Einkaufsmöglichkeiten**

Einkaufsmöglichkeiten für die Bewohner des Stadtteils sind vorhanden. Die Haupteinkaufsstraße ist die Frohmestraße. In der Wählingsallee findet außerdem zweimal wöchentlich ein Wochenmarkt statt.

#### **4.6.6 Verkehrsanbindung**

Die Verkehrsanbindung zur Hamburger Innenstadt ist durch Busse gewährleistet, S- oder U- Bahnen befahren diesen Stadtteil nicht. Allerdings besteht eine gute Autobahnanbindung über die A7 mit den Ausfahrten „Hamburg- Schnelsen“ und „Hamburg – Schnelsen- Nord“. Die AKN Eisenbahn ist ebenfalls mit den Haltestellen „Schnelsen“ und „Burgwedel“ gut erreichbar.

### **5. Besondere Merkmale des Stadtteils**

Nach Abschluss der Stadtteilanalyse zeigt sich, dass verschiedene Aspekte dafür sprechen, Schnelsen als einen, vor allem bei Familien, beliebten Wohnort zu bezeichnen. Diese Hypothese wird durch die folgenden Punkte gestützt:

Seit 1990 steigt die Zahl der Wohnungen stetig an. Dieser steigende Bedarf an Wohnungen zeigt, dass viele Menschen Schnelsen als Wohnort auswählen. Außerdem liegt die durchschnittliche Größe dieser Wohnungen um 10m<sup>2</sup> über der Durchschnittsgröße der Hamburger Wohnungen. Dies weist ebenfalls auf Familien als Bewohner hin, da diese mehr Platz benötigen, als z. B. Alleinlebende (vgl. BEYERLEIN 1986, S. 52).

Die hohe Anzahl an Ein- oder Zweifamilienhäusern und deren relativ günstige Quadratmeterpreise sprechen ebenfalls für Schnelsen als Familienwohntort. Auch die Auswertung der Bevölkerungszahlen weist auf eine über dem Hamburger Durchschnitt liegende Anzahl an Kindern und Jugendlichen hin, was wiederum klar zeigt, dass viele Familien in Schnelsen wohnen.

Die letzten statistischen Erhebungen der durchschnittlichen Haushaltsgröße und der Anzahl der Haushalte mit Kindern unterstützen die These ebenfalls, allerdings wurden die Zahlen 1999 aufgenommen, und können nur eine grobe Einschätzung für die heutige Situation liefern.

Des Weiteren existiert für die Bewohner Schnelsens ein solides Netz an sozialen Einrichtungen und medizinischer Versorgung. Einkaufsmöglichkeiten werden ebenfalls geboten, lediglich das Freizeitangebot ist „lückenhaft“: In Schnelsen findet sich z. B. kein Kino oder Theater. Die Anbindung an das Verkehrsnetz kann aber als gut bezeichnet werden, so dass die Einwohner per Bus oder Auto ohne größere Komplikationen andere Hamburger Stadtteile erreichen können. Diese Aspekte unterstreichen noch einmal die bereits beschriebene These, Schnelsen als einen beliebten Familien- Wohnort bezeichnen zu können.

Die Untersuchung der Bevölkerungszahlen dieses Stadtteils zeigen außerdem, dass in Zukunft wahrscheinlich eine stärkere Nachfrage nach Einrichtungen für Senioren aufkommen wird. Denn die Zahl der älteren Menschen nimmt in den letzten Jahren in Schnelsen stetig zu, 2007 wird nahezu der Hamburger Durchschnitt erreicht.

Die Bewohner Schnelsens haben 1995 (neuere Daten liegen nicht vor) ein Durchschnittseinkommen, welches etwas über dem Hamburger Durchschnitt liegt. Nur ein geringer Prozentsatz (9,3%) der Schnelsener Einwohner ist auf finanzielle Unterstützung vom Staat angewiesen. Auch der Anteil an Arbeitslosen liegt deutlich unter dem Hamburger Durchschnitt. Da man an der Einkommensstruktur eines Stadtteils seinen „sozialen Rang“ ablesen kann und dieser mit der Höhe des Einkommens ansteigt (vgl. BEYERLEIN 1986, S. 50), kann Schnelsen ein „solider“ sozialer Rang zugewiesen werden (Die Erhebung des Einkommens wurde 1995 durchgeführt. Von 103 Stadtteilen hatten hier 32 Stadtteile ein höheres oder gleiches Einkommen wie der Stadtteil Schnelsen (vgl. STADTTEILDATENBANK HAMBURG 2006)).

## **6. Auswertung der Informationen über Stadtteil und Nachbarschaftsbibliothek**

Im folgenden Teil der Arbeit sollen die bereits gesammelten Informationen und Daten über die Nachbarschaftsbibliothek und den Stadtteil Schnelsen einer ersten Untersuchung unterzogen werden. Die Auswertung der Sekundäranalyse ist bereits an dieser Stelle nötig, da Hinweise für die Konzeption der Befragung gesammelt werden müssen, um diese nah an der aktuellen Situation der Bibliothek ausrichten zu können. In dieser Untersuchung werden die folgenden Punkte berücksichtigt:

- Die Leistungen der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen mit ihren Vorgaben zu vergleichen,
- die Kundenstruktur der Nachbarschaftsbibliothek mit der Bevölkerungsstruktur Schnelsens zu vergleichen,
- und Anhaltspunkte für die Zusammenstellung der späteren Befragung herauszuarbeiten.

### ***6.1 Zur Situation der konzeptionellen Vorgaben in der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen***

Folgende Punkte sollen noch einmal das Konzept der Nachbarschaftsbibliotheken umreißen und anschließend mit Hinblick auf die Angebote der Schnelsener Bibliothek geprüft werden:

1. Vereinheitlichung des Bestandes auf circa 1/3 Literatur für Erwachsene und 2/3 Kinderliteratur,
2. Grundversorgung der Schüler bis 12 Jahren (Sekundarstufe I),
3. Kindern aus Kindergarten, Kindertageseinrichtung und Grundschule eine Heimstatt geben,
4. „Türöffner für das System sein“,
5. Medienkompetenz und fachliche Inhalte vermitteln,
6. elementare Freizeitbedürfnisse von Erwachsenen erfüllen,
7. Kontakt- und Zusammenarbeit mit den Einrichtungen des Stadtteils leisten,
8. Medienboxen für Kindergärten bereitstellen.

### **6.1.1 Vereinheitlichung des Bestandes**

Eine der bestandspolitischen Vorgaben ist die Aufteilung des Bestandes in 1/3 Medien für Erwachsene und 2/3 Medien für Kinder.

Dieser Aspekt wird von der Nachbarschaftsbibliothek erfüllt.

Einige bestimmte Bestandsgruppen können nicht eindeutig einem dieser Bereiche zugeordnet werden, da eine Einteilung der statistischen Daten in Kinder- oder Erwachsenenbestand bei diesen Medienangeboten nicht erfolgt. Daher wird davon ausgegangen, dass die Mediengruppen CDs, Zeitschriftenhefte und Videos in einem Verhältnis von 1/3 zu 2/3 den Bereichen „Erwachsene“ und „Kinder“ zugeordnet werden können. Folgt man dieser Annahme, stellt die Bibliothek circa 33 Prozent des Bestandes den erwachsenen Kunden zur Verfügung, der Bestand für Kinder nimmt folglich 67 Prozent des Bestandsangebotes ein. Dies entspricht der angestrebten 1/3 zu 2/3 Gliederung des Bestandes.

### **6.1.2 Grundversorgung der Schüler**

Die Nachbarschaftsbibliothek hat es sich zur Aufgabe gemacht, Schüler bis zu ihrem zwölften Lebensjahr mit Medien zu versorgen. Ob diese Grundversorgung geleistet wird, kann nur schwer evaluiert werden. Allerdings sprechen einige Aspekte dafür: Von den vier in Schnelsen angesiedelten Grundschulen, bzw. Vorschulen besuchen drei jeweils mit allen Schülern von der ersten bis zur vierten Klasse regelmäßig die Nachbarschaftsbibliothek.

Der Bestand bietet den Schülern in Themenkreise eingeteilte Medien, welche z. B. die folgenden Gebiete abdecken: „Tiere“, „Natur“, „Wissen und Information“, „Technik“, „Welt früher & heute“, „Freizeit & Sport“ und „Erstes Wissen“ (weitere Themenkreise der Kinderabteilung sind im Anhang I aufgeführt).

Durch den regelmäßigen Kontakt zu den Schulen und das vielfältige Angebot kann festgehalten werden, dass die Grundversorgung der Schüler bis zum zwölften Lebensjahr gewährleistet wird.

### **6.1.3 Versorgung der Kinder aus Kindergarten, Kindertageseinrichtung und Grundschule**

Um zu überprüfen, ob diese Vorgabe erfüllt wird, erfolgt eine genauere Untersuchung des Bestandsangebotes für Kinder.

Den Kindern wird 2007 ein Bestand von fast 5.500 Medien angeboten, hinzukommen anteilig CDs, CD-ROMs, Zeitschriftenhefte und Videos. Dies machte über die Hälfte des Gesamtbestandes der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen aus. Ein ausreichendes Angebot für Kinder aus Bildungs- und Betreuungseinrichtungen ist also vorhanden.

Nachfolgend wird eruiert, in welchem Umfang das Angebot genutzt wird, um herauszufinden, ob es von der Zielgruppe angenommen wird.

Im Jahr 2007 kann ein Umsatz von 5,0 für dieses Bestandssegment errechnet werden. Vergleicht man die Zahlen mit den geltenden Empfehlungen für öffentliche Bibliotheken (vgl. UMLAUF 2002, S. 12), liegt der Umsatz innerhalb der empfohlenen Umsatzspanne für Kinderliteratur von 5 bis 9.

Die Auswertung zeigt, dass das Medienangebot im Bereich der Kinderliteratur ausreichend genutzt wird. Hierfür spricht auch die Anzahl der aktiven Kunden im Alter von null bis 17 Jahren, die über zwei Drittel der Gesamtkundenzahl der Nachbarschaftsbibliothek ausmachen. Es kann also davon ausgegangen werden, dass die Vorgabe, Kindern aus Kindergarten, Kindertagesstätte und Grundschule eine Versorgung mit Medien zu bieten, erfüllt wird.

### **6.1.4 „Türöffner für das System sein“**

Die „Türöffner- Funktion“ soll die Anwohner Schnelsens durch die Leistungen der Nachbarschaftsbibliothek auf weitere Angebote der Bücherhallen Hamburg außerhalb des Stadtteils aufmerksam machen. Die Aufgabe beinhaltet z. B., dass bei Medien- oder Rechercheanfragen, welche nicht durch das Angebot der Nachbarschaftsbibliotheken befriedigt werden können, auf die nächst größere Bücherhalle oder die Zentralbibliothek verwiesen wird. Auf diese Weise werden Kunden über das Gesamtsystem und die damit verbundenen Leistungen der Hamburger Bücherhallen unterrichtet.

Ob diese Anforderung von der Nachbarschaftsbibliothek erfüllt wird, soll mit Hilfe der geplanten Befragung herausgefunden werden. Zu erfragen ist, wie viele Kunden eine Erstanmeldung bei der Schnelsener Bücherhalle vorgenommen haben, nun aber auch andere Bücherhallen nutzen.

### **6.1.5 Medienkompetenz und fachliche Inhalte vermitteln**

Zu überprüfen, ob Medienkompetenz an Kinder oder Jugendliche vermittelt wird, ist sehr aufwendig und kann aufgrund dessen in dieser Arbeit nicht geleistet werden.

Es werden an dieser Stelle die Angebote der Nachbarschaftsbibliothek betrachtet, welche dazu beitragen sollen, die Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen zu erweitern.

Im Jahr 2007 werden fast 80 Veranstaltungen zum Thema Medienkompetenz angeboten. An diesen Veranstaltungen nehmen circa 860 Kinder und/ oder Jugendliche teil.

Die Nachbarschaftsbibliothek versucht die Kinder mit ihrem Veranstaltungsprogramm an verschiedenen Lebensstationen abzuholen. So beginnt die Vermittlung von Medienkompetenz bereits bei Kleinkindern im Alter von null bis drei Jahren. Gemeinsam mit den Eltern werden bei der Veranstaltungsreihe „Gedichte für Wichte“ (im Rahmen des Projektes Buchstart) Reime, Lieder und Bücher vorgestellt. Ab einem Alter von zwei Jahren wird den Kindern in der Veranstaltung „Schoßkinder – mit 2 ½ dabei“ der Umgang mit Büchern auf spielerische Weise näher gebracht. Kindern aus Kindergarten oder Kindertagesstätte wird das Buch durch ein Bilderbuchkino spannend präsentiert. Die Schüler der ersten und zweiten Klasse haben die Möglichkeit an verschiedenen Veranstaltungen teilzunehmen, so bietet sich ihnen eine Vorlesestunde (mit der Lesewelt Hamburg e.V.) oder das Programm „Abenteuer Bücherhalle“. Bei letzterer Veranstaltung werden Bücher zu bestimmten Themen durch lesen, spielen und basteln erlebt.

Außerdem fanden im Jahr 2006 verschiedene Kooperationsveranstaltungen mit Schulklassen statt. Zusätzlich wurden Veranstaltungen im Rahmen des „Bücherfrühlings“, der „FliegendenLeseAktionen x“ und „Fit in die Fünfte“ angeboten (vgl. HENSCHEL- POSSEHN 2007, S. 35).

Stellt man die knapp 80 Veranstaltungen im Jahr 2007 den 102 Öffnungstagen im selben Jahr gegenüber, kann festgehalten werden, dass 77 Prozent der Öffnungstage eine oder mehrere Veranstaltung beinhalten.

Im Jahr 2007 werden zusätzlich 77 Führungen durch die Bibliothek abgehalten, die von über 320 Teilnehmern besucht werden.

Die Nachbarschaftsbibliothek spricht durch die verschiedenen Veranstaltungen und dem Angebot der Bibliotheksführung Kinder der unterschiedlichsten Altersstufen an. Die Zielgruppen für die Veranstaltungen sind also breit gefächert, Kinder aller Altersklassen haben die Möglichkeit an einer Veranstaltung teilzunehmen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Vorgabe, Medienkompetenz zu vermitteln, hinsichtlich der Angebote als voll erfüllt betrachtet werden kann. Eine Überprüfung der Erfolge in Anbetracht der Vermittlung von Kompetenzen kann aus Gründen des Arbeitsaufwandes in dieser Arbeit nicht erfolgen.

#### **6.1.6 Freizeitbedürfnisse von Erwachsenen erfüllen**

Unter diesem Aspekt wird die Grundversorgung von Erwachsenen mit Medien, welche nur Freizeitbeschäftigungen berühren, verstanden. Der Bestand der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen beinhaltet beispielsweise belletristische Bücher oder Sachbücher zum Thema Reisen. Wissenschaftliche Sachbücher werden nicht angeboten. Um zu prüfen, ob diese Vorgabe erfüllt wird, werden an dieser Stelle das bestehende Bestandsangebot für Erwachsene sowie dessen Nutzung näher betrachtet.

Das Medienangebot umfasst im Jahr 2007 knapp 900 Medieneinheiten im Bereich Belletristik und circa 1.000 Medieneinheiten auf dem Gebiet der Sachbücher. Hinzu kommen anteilig Medien aus den Gruppen CDs, Zeitschriftenhefte und Videos.

Hieraus ergibt sich insgesamt ein Bestand von circa 3.200 Medieneinheiten, welcher größtenteils in Form von Themenkreisen präsentiert wird. Da eine genaue Aufschlüsselung der Bereiche CDs, Zeitschriftenhefte und Videos zu aufwendig wäre, werden in dieser Arbeit nur die Kennzahlen des Belletristik- und des Sachbuchbestandes beleuchtet.



Die Themenkreise im Bereich der Sachbücher sind z. B. „Schöner Wohnen“, „Freizeit“, „Feste“ und „Kind & Co“ (weitere Themenkreise sind im Anhang I dieser Arbeit einzusehen).

Die circa 1.000 Medien in diesem Bestandssegment erzielten 2007 einen Umsatz von 3,0. Die Umsatzspanne, welche Sachbücher erreichen sollten, liegt zwischen drei und fünf (vgl. UMLAUF 2002, S. 12). Demnach ist der Sachbuchbestand auf der untersten Grenze der Spanne angesiedelt. Betrachtet man die Entwicklung der Jahre 2005 bis 2007 finden sich folgende Umsatzzahlen: 4,1 (2005), 3,6 (2006) und 3,0 (2007). Im Jahr 2005 wurde der Bestand noch wesentlich besser genutzt als in den Jahren 2006 und 2007, in denen eine sinkende Nutzungstendenz zu erkennen ist. Zwar liegt der Umsatz der Bestandsgruppe noch innerhalb der empfohlenen Spanne, die Entwicklung der letzten Jahre zeigt allerdings eine negative Tendenz.

In der geplanten Befragung gilt es die Zufriedenheit der Kunden mit diesem Angebot zu erforschen und ihre Medieninteresse und –Wünsche herauszuarbeiten, um den Sachbuchbestand zu optimieren.

Im Belletristikbestand teilen sich die Medien in die Gruppen „Hamburg ,erlesen“, „Biographien“, „Historisches“, „Romane von A-Z“, „Thriller“, „Krimis“ sowie ein Bereich für Neuerwerbungen („Neu“) und Literatur aus dem Themenkreis „Skandinavien“ auf.

Die Bestandsgruppe Belletristik erreicht im Jahr 2007 einen Umsatz von 3,7. Betrachtet man wiederum die Empfehlungen für öffentliche Bibliotheken, werden Umsatzzahlen von vier bis sieben genannt (vgl. UMLAUF 2002, S. 12). Damit liegt der Umsatz der Belletristik leicht unter der empfohlenen Grenze. Der Belletristikbereich der Nachbarschaftsbibliothek wird folglich von den Kunden nicht optimal genutzt, da der Umsatz zu gering ist. Dabei handelt es sich um eine längerfristige Beobachtung, denn von 2005 bis 2007 verlor dieses Bestandssegment fast 18 Prozent seiner Ausleihen.

Um Gründe für die Situation zu ermitteln, soll erneut die geplante Befragung eingesetzt werden. Es soll erfragt werden, wie zufrieden die Kunden mit dem Angebot sind und welche Änderungen gewünscht werden, um den Belletristikbereich attraktiver zu gestalten.

### **6.1.7 Kontakt- und Zusammenarbeit mit den Einrichtungen des Stadtteils**

Um die Zusammenarbeit mit den im Stadtteil ansässigen Einrichtungen zu erfassen, gilt es einen Blick auf die bestehenden Kooperationen zu werfen.

Laut Angaben der Controlling Abteilung der Bücherhallen Hamburg bestehen 2007 sechs Kontakte zu allgemeinbildenden Schulen und acht Kontakte zu Kindertageseinrichtungen (vgl. NEUMANN 2007, S. 73).

In Schnelsen befinden sich 20 Kindergärten- und tageseinrichtungen (hier werden auch Vorschulen mit eingerechnet) und sechs allgemeinbildende Schulen. Vergleicht man dies mit der Anzahl der Kontakte, könnte der Schluss gezogen werden, dass die Kontaktarbeit hinsichtlich der Betreuungseinrichtungen für Kinder noch ausgebaut werden könnte. Allerdings lässt sich dies nicht mit der Anzahl und der Auslastung des Personals sowie den räumlichen Gegebenheiten vereinbaren. Aktuell besuchen fast jeden Tag eine, manchmal auch zwei Klassen oder Kindergruppen die Nachbarschaftsbibliothek. Da die Bibliothek an zwei Tagen der Woche geöffnet ist, ist man bereits mit den bestehenden Kooperationen ausgelastet.

Da sicherlich auch nicht alle Kindergärten- und tageseinrichtungen im unmittelbaren Umfeld der Nachbarschaftsbibliothek liegen, kann abschließend festgehalten werden, dass im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten ausreichend Kontakt- und Zusammenarbeit mit den im Stadtteil angesiedelten Bildungs- und Betreuungseinrichtungen geleistet wird.

### **6.1.8 Bereitstellung von Medienboxen für Kindergärten**

Eine Aufgabe der Nachbarschaftsbibliotheken ist es, Medienboxen für Kindergärten im jeweiligen Stadtteil zu verleihen. Die Medienboxen sollen „wichtige frühkindliche Lebensthemen“ (BUECHERHALLEN.DE – MEDIENBOXEN 2008) in Form verschiedener Medien vermitteln. Zusätzlich werden mit den Boxen didaktisches Material und Aktionsvorschläge an die Erzieher ausgeliehen. Das Ausleihen der Medienboxen wird durch ein gemeinsames Abholen und Zurückbringen durch Kinder und Erzieher zu einem Ritual, welches die Bindung der Kinder an die Nachbarschaftsbibliothek erhöhen soll (vgl. BUECHERHALLEN.DE – MEDIENBOXEN 2008).

Um die Medienboxen bekannt zu machen, wurden zu Beginn des Projektes alle Erzieher der in Schnelsen in Frage kommenden Einrichtungen eingeladen und anhand einer Präsentation über das Angebot der Medienboxen informiert. Die Medienboxen werden außerdem auf der Ausleihfläche der Nachbarschaftsbibliothek ausgestellt, auf diese Weise werden Erzieher und Eltern darauf aufmerksam gemacht. Ein Rundbrief ergänzt die Kontaktarbeit zum Thema Medienboxen. Das Ergebnis dieser Bemühungen sind 25 ausgeliehene Medienboxen im Jahr 2007 (von 12/2006 bis 11/2007) (vgl. NEUMANN, S. 79). Die Vorgabe kann also als erfüllt betrachtet werden.

### ***6.2 Vergleich der Kundenstruktur mit der Bevölkerungsstruktur des Stadtteils***

Im folgenden Teil der Arbeit soll die Bevölkerungsstruktur des Stadtteils Schnelsen, soweit möglich, mit der Struktur der aktiven Kunden der Nachbarschaftsbibliothek verglichen werden. Um einen Vergleich herstellen zu können, werden die Altersstrukturen dieser beiden Gruppen gegenüber gestellt. Das Ergebnis soll verdeutlichen, welche Bevölkerungsgruppen, bzw. Altersgruppen, das Angebot der Bibliothek wahrnehmen und welche (noch) nicht.

Die Daten der Nachbarschaftsbibliothek wurden von der Controlling Abteilung der Bücherhallen Hamburg zur Verfügung gestellt. Die Daten über die Bevölkerung des Stadtteils stammen vom Statistik Amt Nord (vgl. HAMBURGER STADTTEIL-PROFILE 2007).

#### **Aktive Kunden der Nachbarschaftsbibliothek**

Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen verzeichnet 2007 (Stand 31.12.) insgesamt 725 aktive Kunden. Dabei unterteilen sich die Kunden durch die Art ihrer Kundenkarte in die Sparten „Kinder und Jugendliche (Alter 0 – 17 Jahre)“, „Erwachsene zwischen 18 – 27 Jahren“ und „Erwachsene ab 27 Jahren“. Des Weiteren werden „Blockkarten“ zu Sonderkonditionen z. B. an Lehrer oder Erzieher ausgegeben. Daneben bestehen weitere Arten von Kundenausweisen, beispielsweise Tagesausweise, welche von den Kunden der Nachbarschaftsbibliothek nur in geringem Umfang in Anspruch genommen werden. Diese lassen sich keiner bestimmten Altersstruktur zuordnen und werden daher nicht berücksichtigt.

Zum Vergleich mit den Daten des Stadtteils werden die folgenden Gruppen gebildet: Kinder und Jugendliche (0-18 Jahre), Erwachsene bis unter 65 Jahre und Erwachsene ab 65 Jahre. Die jeweiligen Anteile können in der Tabelle 3 abgelesen werden.

### **Vergleich der Altersstruktur**

Im Jahr 2007 leben im Stadtteil Schnelsen 27.617 Menschen.

Unter 18 Jährige sind mit 5.459 Personen in dem Stadtteil vertreten, 4.974 Personen sind 65 Jahre oder älter. In Kapitel 4 finden sich genaue Angaben zu der Bevölkerungsstruktur und dem Stadtteil. In diesem Teil der Arbeit liegt der Fokus auf der Auswertung dieser Daten. Es folgt nun eine Tabelle, welche Vergleiche zwischen der Altersstruktur des Stadtteils Schnelsen, der Stadt Hamburg und den aktiven Kunden der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen zieht.

	Schnelsen	Hamburg	Aktive Kunden
Personen unter 18 Jahren	19,77%	15,67%	75,03%
Personen ab 18 Jahren	80,23%	84,33%	24,41%
Personen ab 65 Jahren	18,01%	18,84%	0,97%

Tabelle 3: Vergleich der Altersstruktur Schnelsen/Hamburg mit der Altersstruktur der aktiven Kunden der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen (2007)

Im Vergleich ist zu erkennen, dass in Schnelsen im Jahr 2007 anteilig mehr Kinder und Jugendliche (Personen unter 18 Jahren) leben als im gesamten Hamburger Gebiet. Zwar ist die Konzentration des Bestandes auf diese Personengruppe im Profil der Nachbarschaftsbibliotheken (sowieso) verankert, diese Vorgabe erscheint aber auch angesichts der oben aufgeführten Zahlen für den Stadtteil Schnelsen sinnvoll. Stellt man nun die Anzahl, die die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen bei den aktiven Kunden unter 18 Jahren und bei den aktiven Kunden über 18 Jahren verbuchen kann gegenüber, ist zu erkennen, dass der größte Anteil der aktiven Kunden eindeutig bei den unter 18 Jährigen verzeichnet wird. Als Hauptzielgruppe Kinder und Jugendliche anzusprechen ist also gelungen.

Dementsprechend scheint der Anteil der erwachsenen Kunden als zu gering. Sie machen mit 24 Prozent nicht einmal ein Drittel der aktiven Kunden aus.

Die geplante Befragung soll Einstellungen und Meinungen dieser Kundengruppe erheben, damit deren Wünsche in Zukunft noch besser erfüllt werden können. Ziel ist es, dass die erwachsenen Kunden das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek stärker nutzen.

Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen soll neben den Zielgruppen Kinder und deren Begleiter ebenso für ältere Menschen als Versorger für Medien im Stadtteil dienen. Es werden die aktiven Kunden, welche ein Alter von 65 Jahren oder älter erreicht haben mit den Anteilen dieser Gruppe im Stadtteil Schnelsen verglichen. Ergebnis dieses Vergleiches ist, dass die Zielgruppe im Jahr 2007 mit nur einem Prozent der aktiven Kunden nicht ausreichend angesprochen werden kann. Im Gegensatz dazu steigt die Anzahl älterer Menschen in Schnelsen stetig an (siehe dazu Kapitel 4.3.2). Auch an dieser Stelle soll die Befragung als Hilfsmittel dienen um zu erheben, an welchen Medien diese Altersgruppe interessiert ist und welche Einstellungen und Wünsche bezüglich der Angebote in der Nachbarschaftsbibliothek bestehen.

## **7 Befragung**

Durch die Analyse der bibliothekseigenen Daten und Kennzahlen sowie den amtlich-statistischen Daten des Stadtteils können bereits Ergebnisse zur Darstellung des Ist-Zustandes der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen festgehalten werden.

Die bisherigen Ergebnisse decken allerdings nur einen Teil der Untersuchung ab. Um auch Hintergrundinformationen, wie z. B. Handlungsmotivation oder individuelle Bewertung durch die Bibliothekskunden, mit in die Arbeit einfließen zu lassen, soll nun die Erforschung der Kundenperspektive die bisherigen Resultate ergänzen (vgl. FUCHS 2002, S. 6).

Dazu wird eine Befragung konzipiert und angewendet, welche auf Methoden der empirischen Sozialforschung basiert. Am Ende soll auf diese Weise ein tragfähiges und qualitativ hochwertiges Ergebnis die Situation der Bibliothek ausreichend protokollieren und es der Bibliothek ermöglichen Handlungsperspektiven und Entwicklungsmöglichkeiten für die Zukunft abzuleiten (vgl. FUCHS 2002, S.4f).

Als Methode wird eine Kundenbefragung ausgewählt, da diese unverzichtbar ist, wenn Meinungen und Einstellungen erforscht werden sollen (DIEKMANN 2007, S. 434).

### **7.1 Konzeption der Befragung**

Das der Befragung zugrunde liegende Konzept gibt Auskunft über den Grund, den Inhalt und die Zielgruppe der Befragung sowie über Ort, Zeitpunkt und Erhebungsmethode.

Die Entwicklung der Konzeption orientiert sich in weiten Teilen an dem von Stachnik veröffentlichten „Ablaufschema für Besucherbefragungen an Bibliotheken“ (vgl. STACHNIK 1995, S. 87).

#### **7.1.1 Grund der Befragung**

Anlass für die Durchführung der Befragung ist das Interesse daran, die Kundenwünsche und das Medieninteresse der Besucher herauszuarbeiten und die Zufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen der Bibliothek festzustellen. Zusätzlich soll die Besucherstruktur näher erforscht werden. Das Ergebnis soll den Ist- Zustand der Nachbarschaftsbibliothek auf diesem Gebiet erkennbar machen. Des Weiteren bietet die Evaluation die Möglichkeit die zukünftige Planung der Bibliotheksarbeit durch die Lieferung von entscheidungsrelevanten Daten zu erleichtern.

Weitere Gründe für eine Befragung ergeben sich aus der Sekundäranalyse der Nachbarschaftsbibliothek und können dem folgenden Kapitel 7.1.1.1 entnommen werden.

##### **7.1.1.1 Ergebnisse der Sekundäranalyse**

Während der Sekundäranalyse, welche auch Dokumentenanalyse genannt wird, sollen so viele Informationen wie möglich über den Grund der Befragung herausgefunden werden (vgl. STACHNIK 1995, S. 11). Dieser Schritt wurde durch die Analyse des Stadtteils Schnelsen und der Untersuchung der Nachbarschaftsbibliothek bewältigt. Die Analyse der gesammelten Informationen hat bereits Ergebnisse über die derzeitige Situation der Bibliothek geliefert. Einige Fragen, vor allem bezüglich der Zufriedenheit mit dem Medienangebot und den Kundenwünschen der Besucher sind noch offen. Vor allem das Medieninteresse und die Zufriedenheit der erwachsenen und älteren Menschen sind dabei besonders wichtig. Denn die Ergebnisse der Sekundäranalyse zeigen, dass diese Zielgruppen in der Kundenstruktur der Nachbarschaftsbibliothek nicht in dem angestrebten Maße repräsentiert werden.

Der Grund der Befragung kann also präzisiert werden: Anlass ist, neben einer allgemeinen Exploration der Kundenperspektive, die Struktur sowie die Medieninteressen und die Wünsche der Zielgruppen „Begleiter“ (von Kindern/ Jugendlichen) und „ältere Menschen“ zu erheben.

### **7.1.2 Inhalte der Befragung**

Die Inhalte der Befragung sind mit der Leiterin der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen abgestimmt und werden im folgenden Textabschnitt beschrieben.

In der Befragung werden sowohl verhaltensbezogene, einstellungsbezogene sowie soziodemographische Merkmale der Benutzer abgefragt (vgl. STACHNIK 1995, S. 87). Durch die Erforschung der soziodemographischen Merkmale soll die soziale Struktur der Bibliothekskunden aufgedeckt werden. Hier wird nach Alter, Geschlecht, Tätigkeit und Wohnort gefragt. Auf diese Weise kann die Nachbarschaftsbibliothek ihre Kunden besser „kennenzulernen“ und ihre Angebote auf die jeweilige Bevölkerungsgruppe ausrichten.

Neben den soziodemographischen Merkmalen sollen auch Fragen nach dem Verhalten der Bibliotheksnutzer gestellt werden. In diesem Fall interessieren vor allem, wie häufig die Nachbarschaftsbibliothek aufgesucht wird und ob, neben dieser, noch andere Bücherhallen des Systems der Hamburger Bücherhallen genutzt werden. In diesem Zusammenhang soll auch geprüft werden, ob die angestrebte „Türöffnerfunktion“ (Erklärungen in Kapitel 3.2 einsehbar) erfüllt wird.

Fragen zur Besuchereinstellung, worunter auch die Exploration der Kundenzufriedenheit fällt (vgl. STACHNIK 1995, S. 87), werden ebenfalls gestellt. Hier soll herausgefunden werden, aus welchem Grund die Nutzer die Nachbarschaftsbibliothek aufsuchen und was sie dort genau erledigen.

Des Weiteren wird der Erforschung der Kundenwünsche besondere Aufmerksamkeit gewidmet, denn bei der Untersuchung der Bibliotheksstatistik wurden sinkende Ausleihen in den Bestandsgruppen der Sachliteratur und der Belletristik deutlich, welchen entgegen gewirkt werden soll. Dazu soll durch die Befragung geklärt werden „welche Angebote (Medien, bzw. Inhalte von Medien) sind nutzergerecht im Angebot, welche nicht?“ (STACHNIK 1995, S. 15).

Ebenso besteht Interesse an der Bewertung der räumlichen Atmosphäre in der Nachbarschaftsbibliothek durch die Besucher. Aktuell gibt es Vermutungen, dass es einigen Besuchern zu laut sein könnte, da häufig Kindergruppen die Bibliothek besuchen.

### **7.1.3 Zielgruppe**

Um zu entscheiden, wer befragt werden soll, muss wiederum der Grund der Befragung und seine Präzisierung betrachtet werden, nur so kann festgestellt werden, welche Zielgruppe Aussagen über das jeweilige Problem tätigen kann (STACHNIK 1995, S. 38).

Als Hauptgrund der Untersuchung soll ein Überblick über die Kundensicht auf die Nachbarschaftsbibliothek gegeben werden. Außerdem zielt die Befragung darauf ab herauszufinden, an welchen Medien des Belletristik und Sachbuchbestandes die Benutzer interessiert sind und welche Wünsche sie hinsichtlich der Arbeit der Nachbarschaftsbibliothek haben. In diesem Zusammenhang interessieren also alle Besucher der Nachbarschaftsbibliothek.

Für Kinder müsste ein separater Fragebogen entworfen werden (vgl. STACHNIK 1995, S. 37), welcher sich durch eine kindgerechte Formulierung der Fragen und deren Design von dem Fragebogen für Erwachsene unterscheiden müsste. Da dieser Aufwand in dieser Arbeit nicht zu leisten ist, findet eine Beschränkung auf die Besucher ab einem Alter von 14 Jahren statt. Diese Beschränkung ist auch insofern sinnvoll, da sie es trotzdem ermöglicht ein entsprechendes Bild der Bibliothekskunden zu zeichnen und Erklärungen über den Ausleihrückgang in den angesprochenen Bereichen zu finden.

Das auch Kunden, welche die Bibliothek aufsuchen, aber keine Kundenkarten besitzen mit der Untersuchung ebenfalls erreicht werden, gibt den Ausschlag für die Entscheidung zu Gunsten einer Besucherbefragung (vgl. STACHNIK 1995, S. 42).



### **7.1.3.1 Stichprobe**

Alle Bibliotheksbesucher ab einem Alter von 14 Jahren stellen, wie bereits beschrieben, die Grundgesamtheit dar. Da eine Erhebung aller Besucher zu zeit- und kostenintensiv wäre, werden nur die Bibliotheksbesucher befragt, welche in einem bestimmten Zeitraum die Nachbarschaftsbibliothek aufsuchen. Diese Gruppe wird als Auswahlgesamtheit bezeichnet (vgl. STACHNIK 1995, S. 39). Innerhalb dieser Auswahlgesamtheit sollten alle Besucher dieselbe Chance haben, an der Befragung teilzunehmen. Dies wird dadurch gewährleistet, dass jeder Besucher ab 14 Jahren, der im Erhebungszeitraum die Nachbarschaftsbibliothek betritt, gebeten wird an der Befragung teilzunehmen. Ein weiterer Effekt dieser Chancengleichheit ist, dass der Fehler, welcher am Ende bei der Umlage der Stichprobe auf die Grundgesamtheit entstehen kann, berechenbar ist (vgl. STACHNIK 1995, S. 41).

### **7.1.4 Wahl der Erhebungsmethode**

Um die angestrebten Informationen erheben zu können, muss eine passende Erhebungsmethode gewählt werden. Die empirische Sozialforschung bietet verschiedene Untersuchungsvarianten. Neben der Befragung existieren z. B. Methoden, welche Daten durch Beobachtung oder die Analyse von Verhaltensspuren erheben. Diese Methoden würden in dem vorliegenden Fall aber nicht zu den gewünschten Ergebnissen führen, da nicht nur das Verhalten des Besuchers durch die Untersuchung erfasst werden soll, sondern auch dessen Einstellung und Meinung zu bestimmten Leistungen der Bibliothek. Dafür eignet sich die Methode der Befragung (vgl. DIEKMANN 2007, S. 434).

Es werden nach Form der Durchführung folgende Befragungstypen unterschieden: die mündliche Befragung, die schriftliche Befragung, das Telefoninterview und die internetgestützte Befragung (SCHNELL u.a. 2005, S. 321).

Bei der schriftlichen Befragung werden, vom Grund der Untersuchung ausgehend, Fragen entwickelt und in einem Fragebogen fixiert. Die Fragen werden anschließend von der Untersuchungsperson selbstständig schriftlich beantwortet (vgl. STACHNIK 1995, S. 34).

Während der mündlichen Befragung hingegen werden dem Probanden in einem strukturierten oder unstrukturierten Interview Fragen gestellt. Strukturiert heißt, dass „alle Fragen mit [...] vorgegebenen Antwortkategorien in [...] festgelegter Reihenfolge gestellt“ werden (DIEKMANN 2007, S. 437). Die Fragen müssen also in Anwesenheit des Interviewers beantwortet werden. Dabei besteht der Vorteil, dass Missverständnisse und Fehlbeantwortungen durch den Interviewer vermindert oder ganz ausgeschlossen werden können (vgl. FUCHS 2002, S. 10). Allerdings besteht in der Anwesenheit des Interviewers auch der Nachteil, dass die Untersuchungsperson eventuell den Fragebogen nicht ehrlich beantwortet (vgl. FUCHS 2002, S. 10).

Eine Abwandlung der mündlichen Befragung ist das telefonische Interview. Hierbei werden die Fragen in einem persönlichen Telefongespräch von einem Interviewer gestellt und durch den Probanden mündlich beantwortet.

Da die Entscheidung zu Gunsten einer Besucherbefragung fiel, wird die Methode des telefonischen Interviews nicht in Betracht gezogen, da keine Informationen zu den Telefonnummern der angestrebten Zielgruppe vorliegen.

Bei der internetgestützten Befragung wird eine schriftliche Befragung über E-Mail an die Untersuchungspersonen gesandt oder als Programm auf einem Webserver ausgeführt (vgl. SCHNELL u.a. 2005, S. 377). Diese Methode kann ebenfalls für eine Befragung der Besucher in Schnelsen nicht in Betracht gezogen werden, da bei einer solchen Befragung die Offline- Benutzer der Nachbarschaftsbibliothek vernachlässigt würden.

Nach Ausschluss der internet- und telefongestützten Befragung bleiben die mündliche und die schriftliche Befragung als mögliche Mittel der Erhebung übrig.

Da die schriftliche Befragung gegenüber der mündlichen, persönlichen Befragung einige Vorteile zeigt, wird diese Erhebungsart ausgewählt.

Vorteile sind: Die Befragten können ihre Antworten besser durchdenken. Ebenso haben die Merkmale und das Verhalten des Interviewers keinen Einfluss auf das Antwortverhalten des Befragten (vgl. DIEKMANN 2007, S. 514). Weitere Vorteile sind, dass größere Personenkreise erfasst werden können, auf diese Weise erhält man größere Datenmengen. Außerdem werden bei einer schriftlichen Befragung oftmals ehrlichere Antworten gegeben, als dass sie in Anwesenheit eines Interviewers entstehen würden. Auch die Zusicherung der Anonymität ist glaubhafter, wenn der Befrag-

te den Fragebogen selbst ausfüllt. Schlussendlich ist diese Methode auch kostengünstiger, da nicht mehrere Interviewer eingesetzt werden müssen (vgl. STACHNIK 1995, S. 34).

Allerdings bestehen bei der schriftlichen Befragung auch Nachteile, welche ebenfalls kurz erörtert werden sollen. Der vollständige Rücklauf der ausgegebenen Fragebögen ist nur schwer zu gewährleisten und auch eine vollständige Beantwortung aller Fragen ist schwerer zu erreichen, da die Befragten eine Frage oder eine ganze Seite des Fragebogens überschlagen können oder sie nicht verstehen und daher nicht ausfüllen (vgl. STACHNIK 1995, S. 34f.). In einigen Fällen kann außerdem die Repräsentanz der Stichprobe gefährdet sein. Dies kann geschehen, wenn nur bestimmte Personengruppen den Fragebogen ausfüllen. Beispielhaft wäre anzunehmen, dass Menschen mit einer höheren Medienaffinität eher bereit sind an der Befragung teilzunehmen als andere potentielle Befragungsteilnehmer (vgl. STACHNIK 1995, S. 35). Diese Gruppe würde folglich die Daten der Stichprobe dominieren und das Ergebnis verfälschen. Einige der beschriebenen Nachteile der schriftlichen Befragung können allerdings vermindert oder ausgeschaltet werden, wenn die schriftliche Befragung in Anwesenheit eines Sachverständigen durchgeführt wird. Diese Variante erhöht die Motivation der Teilnehmer und führt dazu, dass höhere Rücklaufquoten erreicht werden können (vgl. STACHNIK 1995, S. 35). Außerdem haben die Befragten die Möglichkeit bei Verständnisschwierigkeiten Rückfragen zu stellen.

Nach Erörterung der verschiedenen Methoden fällt die Wahl der Erhebungsmethode auf die schriftliche Befragung in Anwesenheit eines Sachverständigen. Diese Methode passt am besten zu den Anforderungen an die Besucherbefragung in der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen.

## ***7.2 Planung und Vorbereitung der Erhebung***

Nachdem die Wahl auf die für die Situation der Nachbarschaftsbibliothek passende Erhebungsmethode der schriftlichen Befragung gefallen ist, gilt es nun einen Fragebogen und ein Anschreiben zu erstellen. Ebenfalls muss ein Plakat entworfen werden, welches die Besucher auf die Befragung hinweist.

In den nachfolgenden Kapiteln wird die Konzipierung dieser Bestandteile der Befragung beschrieben.

### **7.2.1 Anschreiben und Plakat**

Der Gesamteindruck des Fragebogens in einer schriftlichen Befragung ist besonders wichtig, denn er soll bereits zu Beginn die Kooperationsbereitschaft des Befragten wecken und ihn davon überzeugen, sich an der Untersuchung zu beteiligen (vgl. STACHNIK 1995, S. 61).

Das Anschreiben nimmt als erste Seite folglich eine wichtige Position ein und soll, wie der Rest des Fragebogens, Seriosität und Wichtigkeit vermitteln (vgl. STACHNIK 1995, S. 61). Ebenso sollte das Anschreiben dem Befragten Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens geben und ihm die Anonymität seiner Angaben zusichern (vgl. STACHNIK 1995, S. 61f.).

Um dem Anspruch der Seriosität gerecht zu werden, wird das Anschreiben von der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit/PR der Bücherhallen Hamburg mit dem offiziellen Logo der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen versehen.

Des Weiteren wird dem Befragten im Anschreiben die Wichtigkeit seiner Teilnahme an der Untersuchung und die damit verbundene Chance, seine Meinung zu den Leistungen der Nachbarschaftsbibliothek zu sagen, mitgeteilt. Es werden außerdem Hinweise zum Ausfüllen gegeben und betont, dass Rückfragen gerne beantwortet werden. Dabei werden einige Formulierungen dem Anschreiben der bereits im Jahr 2000 in der Bücherhalle Harburg durchgeführten Befragung entnommen (vgl. KINTZEL 2000, S. 7). Das vollständige Anschreiben für die Befragung in der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen ist im Anhang II zu finden.

Die Aufgabe des Plakates ist die Aufklärung der Besucher über die Befragung in der Nachbarschaftsbibliothek. Ähnlich dem Anschreiben, beinhaltet das Plakat die Mitteilung, wie wichtig die Teilnahme jedes einzelnen Besuchers an der Befragung für die Bibliothek ist. Außerdem wird darüber aufgeklärt, wer befragt werden soll und warum die Befragung durchgeführt wird. Das Plakat wird ebenfalls mit Unterstützung der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit/PR der Bücherhallen Hamburg gestaltet. Um der Befragung einen offiziellen Charakter zu verleihen wird ebenfalls das Logo der Hamburger Bücherhallen eingefügt. Zusätzlich wird noch ein Bild mit der Innensicht der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen eingesetzt. Der Druck wird farbig

auf einem DIN A3 Format ausgeführt. Das Plakat ist ebenfalls im Anhang dieser Arbeit zu finden (siehe Anhang III).

### **7.2.2 Erstellung des Fragebogens**

Im Fragebogen müssen die vorher inhaltlich festgelegten Fragestellungen messbar gemacht werden. Dies geschieht durch die Entwicklung von Fragen und den dazugehörigen Antwortkategorien oder Skalen (vgl. STACHNIK 1995, S. 50). Während dieses Prozesses wird z. B. die Einstellung eines Befragten durch Indikatoren messbar gemacht.

Dabei können innerhalb der Befragung unterschiedliche Merkmale abgefragt werden. Es wird nach den folgenden Fragetypen unterschieden: Einstellung, Überzeugung, Verhalten und Eigenschaften des Befragten (vgl. DIEKMANN 2007, S. 471).

Nach der Festlegung des Fragetyps muss über die Struktur einer Frage entschieden werden. Dabei kann es sich um eine offene, geschlossene oder halb offene (Hybridfrage) Frage handeln (vgl. DIEKMANN 2007, S. 476).

Offene Fragen geben dem Befragten keine Antwortmöglichkeiten vor, dies ist vor allem dann sinnvoll, wenn die Anzahl und die Art der Antwortmöglichkeiten vor der Befragung nicht bekannt sind. Bei der Konstruktion der Fragen in dieser Arbeit wird auf offene Fragen verzichtet, weil hier nachträglich (wenn möglich) Kategorien eingeführt werden müssten, um die Vergleichbarkeit der Antworten zu ermöglichen.

Die Nutzung von vorgegebenen Antwortkategorien und Skalen einer geschlossenen Frage bieten dagegen mehrere Vorteile: Vergleichbarkeit der Antworten, hohe Durchführungs- und Auswertungsobjektivität, geringerer Zeitaufwand für den Befragten, leichtere Beantwortbarkeit und geringerer Aufwand bei der Auswertung (vgl. DIEKMANN 2007, S. 477). Der Nachteil, dass man nur Antworten in den vorgegeben Kategorien erhält, wird dabei von den Vorteilen überwogen.

Allerdings werden in dem Fragebogen für die Nachbarschaftsbibliothek auch Hybridfragen eingesetzt, z. B. um zu erfahren, welche Themen von den Besuchern der Nachbarschaftsbibliothek gewünscht werden. In diesem Fall könnten vorgefertigte Antwortkategorien nicht alle Interessen und Wünsche einfangen. Daher wird in diesem Fall eine Kombination aus geschlossener und offener Frage genutzt.

Die Formulierung der Fragen findet mit Orientierung an den folgenden Vorgaben statt:

1. Die Fragen sollten einfach, kurz und verständlich sein. Es sollte präzise gefragt und auf Fremdworte verzichtet werden.
2. Es sollte keine platte Anbietung in Form von Subkulturformulierungen oder Dialekten stattfinden.
3. Doppelte Verneinungen sollten vermieden werden.
4. Die Antwortkategorien sollten sich nicht überlappen, dafür aber erschöpfend und präzise sein.
5. Bei stark wertbesetzten Begriffen ist Vorsicht geboten, solche Worte sollten, wenn möglich, durch andere Begriffe ersetzt werden.
6. Mehrdimensionale Fragen sollten in zwei oder mehr Fragen gestellt werden, damit die Antworten einer Zieldimension zuzuordnen sind.
7. Indirekte Fragen sollten normalerweise nicht gestellt werden, dies ist nur in erprobten Ausnahmefällen sinnvoll.
8. Suggestivfragen, also Fragen, welche die Antworten in bestimmte Richtungen lenken, sollten ebenfalls nicht genutzt werden.
9. Außerdem sollten die Befragten durch die Fragen nicht überfordert werden.  
(Alle Punkt vgl. DIEKMANN 2007, S. 479-482)

Bei der Konstruktion des Fragebogens wird zusätzlich beachtet, dass Fragen, welche eine bestimmte Thematik behandeln, in einem Block aufgelistet werden. Die Reihenfolge der elf Fragen wird so zweckmäßig wie möglich gestaltet, wobei der ersten Frage eine besondere Bedeutung zukommt. Denn diese Eröffnungsfrage sollte bei dem Befragten Interesse wecken, ihn zum Thema hinführen und seine Motivation, bei der Befragung mitzuwirken, steigern (vgl. DIEKMANN 2007, S. 483f.). Die Wahl fällt daher auf die Frage, wie oft die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen in der Regel besucht wird. Diese Frage ist einfach und kann von jedem Besucher beantwortet werden. Bestenfalls weckt sie zusätzlich Interesse an den nachfolgenden Fragen.

Die wichtigsten Fragen werden im zweiten Drittel des Fragebogens gestellt. Grund hierfür ist, dass die Aufmerksamkeit des Befragten eine Kurve zeichnet, welche ge-

gen Ende des Fragebogens absinkt (DIEKMANN 2007, S. 484). Daher wird im vorderen Bereich der Frageblock mit den Fragen zur Zufriedenheit der Besucher mit verschiedenen Leistungen der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen platziert.

Die soziodemographischen Merkmale wie Alter und Tätigkeit bedürfen keiner besonderen Aufmerksamkeit und werden daher an das Ende des Fragebogens verlegt. Bei der Abfrage der Zufriedenheit, z. B. mit der räumlichen Atmosphäre der Nachbarschaftsbibliothek, wird darauf geachtet, dass die Fragen formal „balanciert“ sind, d.h., dass negative und positive Antwortmöglichkeiten gleichwertig auftreten (vgl. SCHNELL u.a. 2005, S.335f.). Dafür wird eine Bewertungsskala von „sehr gut“, „gut“, „befriedigend“, „weniger gut“ und „schlecht“ eingesetzt, die Zufriedenheit mit den Bestandsangeboten wird ähnlich gemessen, hier finden sich die Abstufungen „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „teils, teils“, „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“.

Einige Fragen werden bereits erfolgreich durchgeführten Befragungen entnommen (vgl. KINTZEL 2000, S. 8 ; STACHNIK 1995, S. 103) und auf die Situation der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen zugeschnitten.

Andere Fragen werden unter Berücksichtigung der oben aufgeführten Hinweise zur Erstellung eines Fragebogens neu konzipiert. Da diese nur einen geringen Anteil des Fragebogens ausmachen, kann auf ein Pretest verzichtet werden.

Der vollständige Fragebogen kann im Anhang IV eingesehen werden.

### **7.2.3 Gestaltung des Fragebogens**

Der Gesamteindruck des Fragebogens ist von großer Bedeutung. Durch das Layout soll dem Befragten auf Anhieb Wichtigkeit, Seriosität und leichte Handhabbarkeit der Befragung vermittelt werden (vgl. SCHNELL u.a. 2005, S. 361). Zusätzlich sollte der Fragebogen ästhetischen Ansprüchen genügen.

In Kapitel 7.2.1 wurde die Umsetzung dieser Aspekte bereits für Anschreiben und Plakat der Befragung beschrieben. Bei dem Fragebogen werden folgende Maßnahmen ergriffen, um den genannten Anforderungen an das Layout gerecht zu werden: Fragen und Antwortmöglichkeiten sind gut voneinander unterscheidbar, die Fragen sind jeweils unterstrichen, Hinweise zum Ausfüllen sind, wenn nötig, immer unter der jeweiligen Frage in kursiver Schrift zu finden. Beim Einsatz von Filterführungen

wird diese durch einrücken der entsprechenden Frage verdeutlicht. Außerdem findet sich in diesem Fall ein entsprechender Hinweis neben der Antwortmöglichkeit, welche es erlaubt die Frage zu überspringen. Es wird außerdem darauf geachtet, dass die Frage und ihre Antwortvorgaben vollständig auf einer Seite angeordnet sind. Am Ende des Fragebogens wird dem Befragten noch einmal ein Dank für seine Mithilfe ausgesprochen.

#### **7.2.4 Auswertungskonzept**

Die Auswertung der Befragung wird mit dem Programm MS Excel durchgeführt. Hierzu werden die ausgefüllten Fragebögen mit Hilfe eines Codeplans in ein MS Excel Tabellenblatt eingetragen und anschließend ausgewertet.

„Um die erhobenen Daten für den Rechner lesbar zu machen, müssen sie in eine maschinenlesbare Form überführt werden. Diesen Vorgang nennt man Codierung“ (REITER 2000, S. 81). Zur Erstellung des Codeplans wird jeder Frage eine Variable bestehend aus einem Großbuchstaben und einer Zahl zugewiesen. Jede Antwortmöglichkeit einer Frage erhält eine Zahl, so dass bei der folgenden Auswertung jeder Zahl in Kombination mit einer Variablenbezeichnung eine bestimmte Antwort zugewiesen werden kann. Bei der Zuweisung der Zahlen zu einer Antwortmöglichkeit wird darauf geachtet, dass gleiche Antwortmöglichkeiten immer die gleiche Zahl zugeordnet bekommen. Bei Fragen, welche es erlauben mehrere Antworten anzukreuzen, steht die Zahl Eins immer für „trifft zu“ und die Null für „trifft nicht zu“. Skalen hingegen werden mit den Zahlen eins bis fünf versehen, welche für die Spannen von „sehr zufrieden“/ „sehr gut“ bis „nicht zufrieden“/„schlecht“ stehen. Wenn eine Frage nicht beantwortet wird, zeigt dies der Code 99 an. Eine 98 wird als Merkmalsausprägung eingesetzt, wenn die Frage falsch beantwortet wird. Dies ist z. B. der Fall, wenn zwei Antwortmöglichkeiten gekennzeichnet werden, obwohl nur eine ausgewählt werden sollte. Wenn ein Befragter aufgrund einer Filterführung zu einer Frage keine Angabe tätigen kann, wird hier die 97 als Ausprägung festgelegt. Für die Frage nach der Nutzung anderer Bücherhallen wird jeder vorhandenen Hamburger Bücherhalle eine Zahlenkombination zugewiesen, ebenso wird bei der Codierung der angegebenen Stadtteile verfahren. Der vollständige Codeplan ist im Anhang V bis VII zu finden.



### **7.2.5 Erhebungszeitraum und – ort**

Die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen hat zwei Tage in der Woche geöffnet. Da ein Erhebungszeitraum von mindestens fünf Arbeitstagen angestrebt wird, ist die Befragung somit über drei Wochen durchzuführen. Auf diese Weise können die Besucher an sechs Tagen befragt werden.

Der Beginn der Befragung ist der 29. Mai 2008, das Ende der 13. Juni 2008. In dieser Zeit ist mit einer normalen Besucherfrequenz zu rechnen.

Der Ort der Erhebung ist der Eingangsbereich der Nachbarschaftsbibliothek. Denn die Besucher sollen gleich nach Eintritt in die Bibliothek auf die Befragung hingewiesen und zur Teilnahme bewegt werden.

### ***7.3 Durchführung der Befragung***

Die Befragung beginnt am Donnerstag, den 29. Mai 2008. An diesem und den darauf folgenden Öffnungstagen bis einschließlich dem 13. Juni 2008 wird in der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen jeder Besucher ab einem Alter von 14 Jahren gebeten an der Befragung teilzunehmen. Insgesamt wird die Befragung an sechs Tagen durchgeführt, jeweils am Donnerstag und am Freitag in den Öffnungszeiten der Nachbarschaftsbibliothek von 10:30 Uhr bis 13:30 Uhr und von 14:30 Uhr bis 17 Uhr.

### **Ort der Befragung**

Um über die Befragung aufzuklären, werden die Plakate im Eingangsbereich der Bibliothek aufgehängt.

Da in der Nachbarschaftsbibliothek auf Grund des geringen Platzes keine Tische und Stühle aufgebaut werden können, welche den Befragten das Ausfüllen des Fragebogens erleichtern könnten, werden Klemmbretter eingesetzt. Diejenigen Besucher, die einwilligen an der Befragung teilzunehmen, erhalten ein Klemmbrett mit eingeklebttem Fragebogen und einen Stift. Außerdem wird auf die verschiedenen Sitzmöglichkeiten in der Bibliothek hingewiesen, welche die Befragten in Anspruch nehmen können.

Die Utensilien für die Befragung werden im Eingangsbereich der Nachbarschaftsbibliothek auf einem Pult aufgebaut, hier befindet sich die „Basis“ der Sachverständigen.

### **Ablauf**

Betritt eine Person über 14 Jahren die Nachbarschaftsbibliothek, wird ihr erst Zeit gelassen, ausgeliehene Medien zurückzugeben. Anschließend wird sie begrüßt, über die Befragung aufgeklärt und gebeten daran teilzunehmen. Es folgen Hinweise auf die Anonymität der Befragung und auf die Möglichkeit bei Unklarheiten Fragen zu stellen. Nun werden ihr ein Fragebogen im Klemmbrett und ein Stift mit dem Hinweis überreicht, wo die einzelnen Dinge nach Beendigung des Ausfüllens abzugeben seien. Für die Abgabe der Fragebögen wird eine Urne aufgestellt.

Das Alter der Besucher wird vorerst von der Sachverständigen geschätzt, da keine Zeit blieb jeden Besucher nach seinem Alter zu fragen. Bei der Auswertung der Fragebögen kann dieses Kriterium aber geprüft werden.

Der letzte Fragebogen wird an den einzelnen Befragungstagen jeweils circa eine Viertelstunde vor der Schließung der Nachbarschaftsbibliothek ausgegeben, so haben die Probanden ausreichend Zeit den Fragebogen auszufüllen.

Während des Erhebungszeitraumes wird die Anzahl der ausgegebenen Fragebögen in einem Protokoll erfasst, auf diese Weise kann am Ende eines Erhebungstages festgestellt werden, ob alle ausgegebenen Fragebögen wirklich in die Urne geworfen wurden. Ebenfalls wird die Anzahl der Personen, welche die Teilnahme an der Befragung verweigern und ihr Verweigerungsgrund protokolliert.

Einige Fragebögen werden auf Bitte der Befragungsteilnehmer zur späteren Abgabe mitgegeben. Diese Praxis blieb die Ausnahme, da die Motivation, welche durch die persönliche Ansprache des Befragten erreicht werden sollte, in diesem Fall nicht gewährleistet werden kann.

### **Aufbereitung und Kontrolle der Fragebögen**

An den sechs Erhebungstagen werden 214 Fragebögen ausgegeben, die Auszählung der Fragebögen am Ende des Erhebungszeitraumes ergibt 211 ausgefüllte Fragebögen. Bei diesem Stichprobenumfang liegt der zulässige Fehler bei sechs Prozent, gleich-

zeitig besteht ein Sicherheitsgrad von 95 Prozent. D. h. die Befragung repräsentiert mit 95 prozentiger Sicherheit die reale Situation der Nachbarschaftsbibliothek.

Nach der Auszählung werden die Fragebögen manuell auf Plausibilität und Vollständigkeit überprüft. Einige Fragebögen wurden von den Befragten nicht vollständig ausgefüllt. Da sich die Größe der Stichprobe bei Wegfall der betreffenden Fragebögen reduziert hätte, werden sie in die Auswertung mit einbezogen.

Nach manueller Kontrolle der Fragebögen erfolgt die Dateneingabe in das Programm MS Excel mit Hilfe des vorher erstellten Codeplanes.

Anschließend ist es möglich eine programmgesteuerte Plausibilitätskontrolle durchzuführen. Auf diese Weise kann z. B. geprüft werden, ob unzulässige Werte eingegeben wurden. Fehler inhaltlicher Art, wie z. B. eine nicht beachtete Filterführung, wird während der Eingabe der Daten, soweit möglich, überprüft und mit den jeweiligen Codes betitelt.

Nachdem die Rohdaten erfasst sind, beginnt die Auswertung der Daten. Die Ergebnisse werden im sich anschließenden Kapitel beschrieben.

#### ***7.4 Ergebnisse der Befragung***

An den sechs Erhebungstagen, die im Zeitraum vom 29. Mai bis einschließlich dem 13. Juni 2008 liegen, werden 214 Fragebögen ausgegeben. Die Auszählung ergibt am Ende der Befragung 211 ausgefüllte Fragebögen.

Insgesamt werden 288 Personen angesprochen und gebeten an der Fragebogenaktion teilzunehmen. 25 Prozent verweigern die Teilnahme an der Befragung, folglich müsste eine Rücklaufquote von circa 75 Prozent festgehalten werden. Einige Personen, die z. B. aus Zeitgründen an einem Erhebungstag nicht teilnehmen konnten, nahmen in der darauffolgenden Woche an der Befragung teil. Dieser Umstand konnte nicht erfasst werden, es kann aber davon ausgegangen werden, dass die Rücklaufquote höher ist als die errechneten 75 Prozent.

Die Ergebnisse der Befragung werden in den folgenden Kapiteln gegliedert nach Fragearten dargestellt. Beginnend mit den soziodemographischen Merkmalen der Besucher über das Besucherverhalten und die Besuchereinstellung. Dabei beschränkt sich die Auswertung der Daten auf die deskriptive Darstellung der Ergebnisse. Um die Resultate zu veranschaulichen werden den Beschreibungen der Ergebnisse Grafi-

ken hinzugefügt. Die Grafiken beziehen sich immer auf die gültigen Häufigkeiten. Diese werden durch den Abzug der fehlenden Angaben („missing cases“) errechnet. Für jede Variable wird außerdem die absolute, relative und kumulierte relative Häufigkeit berechnet. Alle Tabellen zur Auswertung der Besucherbefragung sind im Anhang VIII der Arbeit einzusehen. Des Weiteren befinden sich dort Antworten auf die offenen Fragen und Kommentare, die einige der Befragten machten. Diese wurden in ihrer exakten Schreibweise von der Vorlage übernommen und aufgelistet (siehe Anhang IX).

#### **7.4.1 Besucherstruktur**

Im Folgenden werden die soziodemographischen Merkmale der Besucher der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen dargestellt. Dies betrifft die Fragen acht bis einschließlich elf. Soweit möglich erfolgt ein Vergleich der Besucherstruktur mit der Bevölkerungsstruktur des Stadtteils Schnelsen. Auf diese Weise soll die Nachbarschaftsbibliothek die Möglichkeit erhalten ihre Besucher besser kennenzulernen. Zusätzlich wird deutlich, welche Gruppen der Schnelsener Bevölkerung in der Bibliothek über- oder unterrepräsentiert sind.

##### **7.4.1.1 Geschlecht**

Die Befragten teilen sich in circa 92 Prozent weibliche und circa acht Prozent männliche Besucher auf. Vier Personen geben keine Auskunft über ihr Geschlecht. Es zeigt sich also deutlich, dass die weiblichen Besucher in der Mehrheit sind. Diese Überpräsentation bestätigt sich bei einem Vergleich mit der Geschlechteraufteilung des Stadtteils Schnelsen. Denn laut Angaben des Statistik Amt Nord sind am 31.12.2007 circa 52 Prozent weibliche und 48 Prozent männliche Einwohner gemeldet (vgl. STATISTISCHE BERICHTE 2008).

### 7.4.1.2 Alter

Circa 92 Prozent der Befragten geben ihr Alter an. Es bleibt anzumerken, dass alle Besucher der Bibliothek befragt wurden, welche ein Alter von mindestens 14 Jahren erreicht haben. Die Abbildung 12 gibt einen Einblick in die Altersstruktur der Besucher.

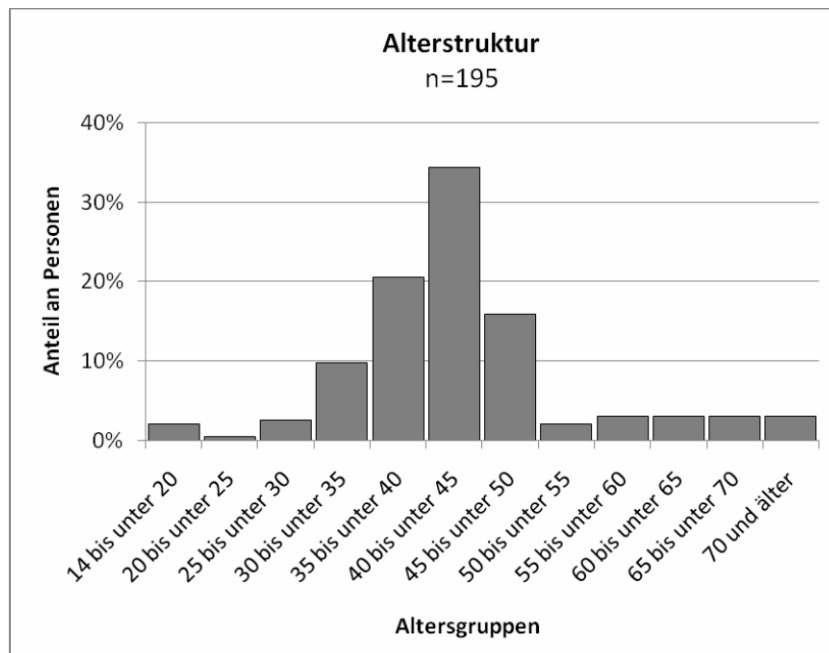


Abbildung 12: Altersstruktur

Es ist deutlich zu erkennen, dass die meisten Besucher zwischen 30 bis unter 50 Jahre alt sind, diese Gruppe macht circa 81 Prozent der Besucher der Bibliothek aus. Innerhalb dieser Einheit sticht besonders die Gruppe der 40 bis unter 45 Jährigen heraus, da sie die am stärksten besetzte Altersgruppe ist. Hierzu zählen fast 35 Prozent der befragten Besucher.

An dieser Stelle ist zu erwähnen, dass eine Darstellung der Altersgruppen aufgeteilt nach dem Geschlecht der Befragten nicht möglich ist, da für eine Untergruppe mindestens 100 Personen befragt werden müssten (vgl. STACHNIK 1995, S. 44). Da lediglich 16 Männer befragt werden konnten, können für diese Untergruppe keine gesicherten Aussagen getätigt werden.

### 7.4.1.3 Vergleich der Altersstruktur

Um einen Vergleich zwischen der Altersstruktur der Besucher der Bibliothek und den Einwohnern des Stadtteils Schnelsen ziehen zu können, werden zusätzlich Altersgruppen gebildet, welche mit den vom Statistik Amt Nord eingesetzten Altersgruppen übereinstimmen. Die Gruppe, die die Altersklasse „zwölf bis unter 18 Jahren“ erfasst, kann nicht zum Vergleich herangezogen werden, da sich die Befragung nur an Personen ab 14 Jahren wandte.

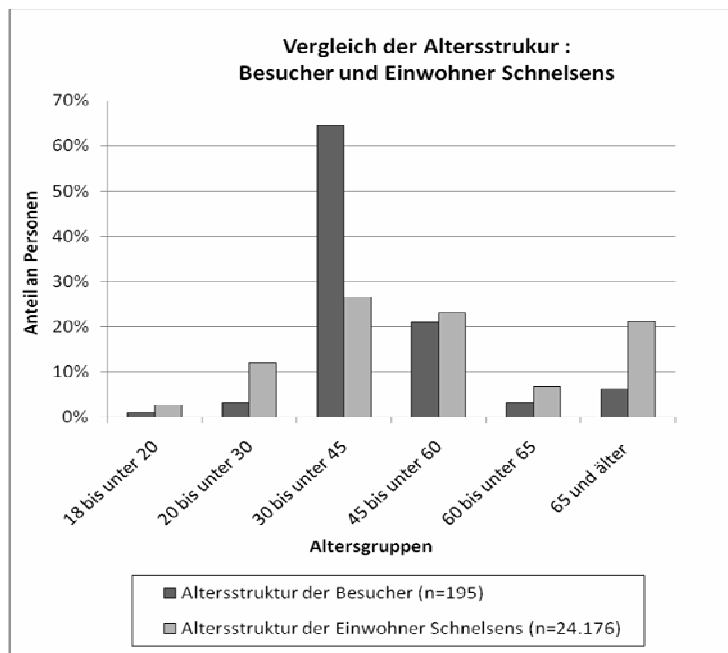


Abbildung 13: Vergleich der Altersstruktur der Besucher mit der Altersstruktur der Einwohner Schnelsens

Die Abbildung 13 zeigt, dass fast alle Altersgruppen im Vergleich zu den Anteilen der Altersgruppen des Stadtteils Schnelsen unterrepräsentiert sind. Ausnahme ist die Gruppe der 30 bis unter 45 Jährigen. Diese weist eine circa 38 prozentige Überrepräsentation auf. Der Anteil der Besucher, welcher die Altersgruppe der 45 bis unter 60 Jahre präsentiert, nähert sich dem Prozentwert der selbigen Altersgruppe des Stadtteils Schnelsen an, nämlich circa 23 Prozent. Besonders große Abweichungen zur Schnelsener Altersstruktur bestehen bei der Altersgruppe „65 Jahre und älter“ und der Gruppe „20 bis unter 30 Jahre“. Ähnliche Beobachtungen wurden bereits im Kapitel 6.2 beschrieben.

#### 7.4.1.4 Tätigkeit

Circa 95 Prozent der Befragten geben Auskunft über ihre derzeitige Tätigkeit. Die Abbildung 14 macht deutlich, dass die Mehrheit der Besucher berufstätig ist.

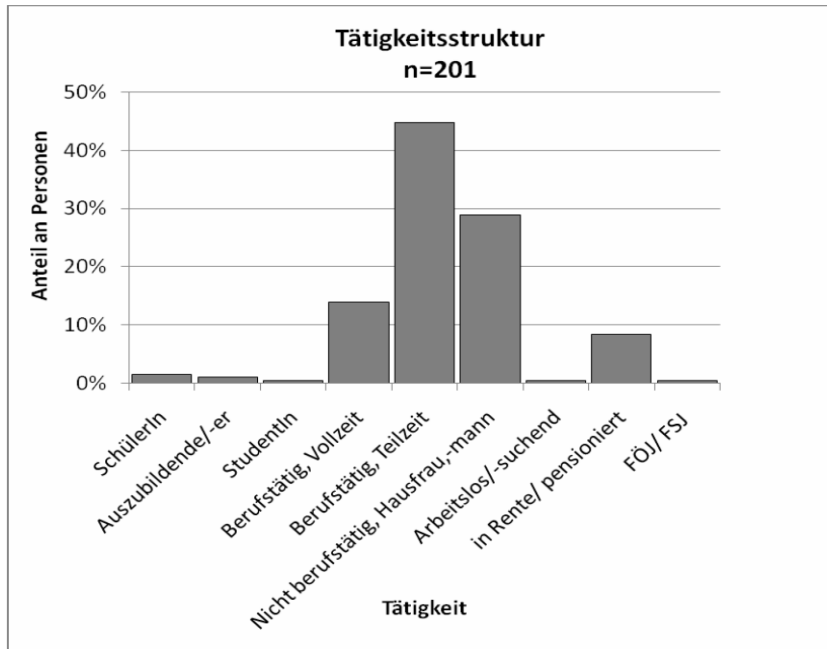


Abbildung 14: Tätigkeitsstruktur

In dieser Gruppe finden sich circa 14 Prozent Vollzeitbeschäftigte und 45 Prozent Teilzeitbeschäftigte. Des Weiteren gibt fast ein Drittel der Besucher an, Hausfrau oder -mann zu sein. Weitere acht Prozent der Besucher sind pensioniert. Auffällig sind die geringen Prozentsätze bei den übrigen Tätigkeitsgruppen.

Betrachtet man die Tätigkeitsstruktur nur für die weiblichen Befragten (siehe Abbildung 15), zeigt sich hier, dass die meisten weiblichen Besucher in einer Teilzeitstelle arbeiten (47 %) oder Hausfrauen (31 %) sind.

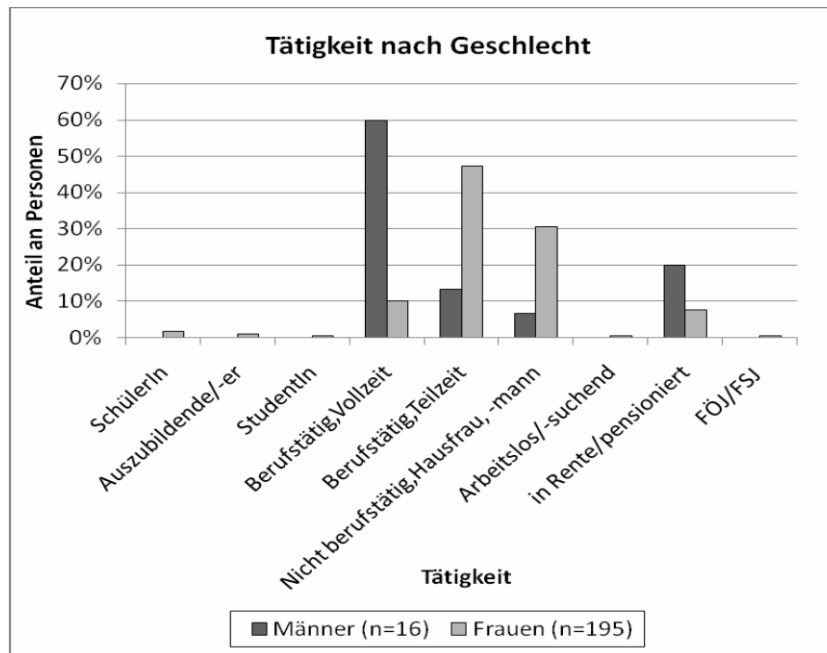


Abbildung 15: Tätigkeitsstruktur nach Geschlecht

Die Betrachtung der Tätigkeitsstruktur der männlichen Besucher kann, wie bereits beschrieben, keine gesicherten Aussagen liefern, zeigt jedoch die Tendenz, dass die männlichen Besucher in ihrer Mehrheit einer Vollzeitbeschäftigung nachgehen.

#### 7.4.1.5 Wohnort

Ob ihr Wohnort in oder außerhalb Hamburgs liegt, geben 99 Prozent der Besucher an. Es zeigt sich, dass nur fünf Prozent der Besucher (zehn Personen) nicht aus Hamburg kommen. Die Aufschlüsselung ihrer Wohnorte stellt heraus, dass fünf von ihnen aus den Postleitzahlenbereiche der Ortschaften Bönningstedt, Ellerbek und Haslohe kommen. Drei Befragte wohnen in Rellingen und die übrigen Besucher verteilen sich auf die Ortschaften Wakendorf, Henstedt-Ulzburg und Lägerdorf sowie Rätchwisch.



Die Hamburger Besucher der Nachbarschaftsbibliothek kommen zu fast 86 Prozent aus dem Stadtteil Schnelsen (siehe Abbildung 16). Nachfolgend sind die Stadtteile Niendorf mit einem Besucheranteil von circa sieben Prozent und Eidelstedt mit circa drei Prozent der Besucher zu nennen. Auf andere Stadtteile entfallen jeweils nur sehr geringe Anteile an Besucherzahlen.

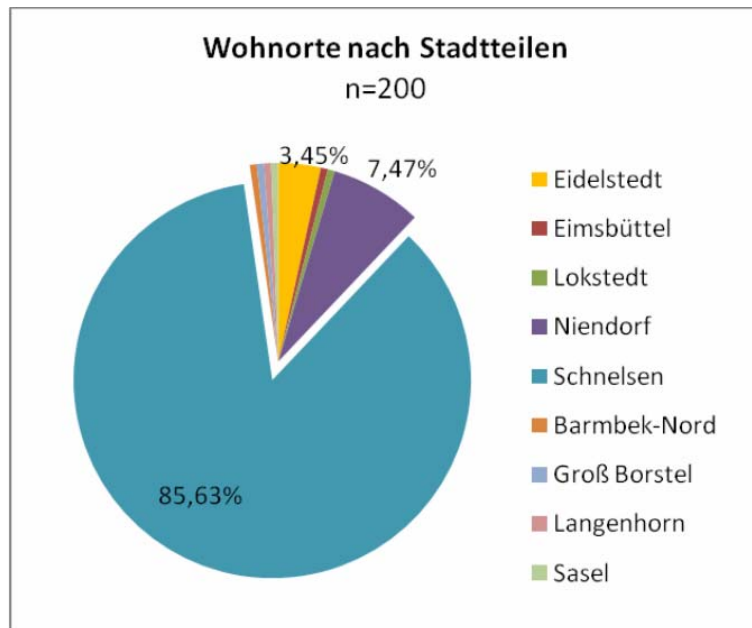


Abbildung 16: Wohnort der Hamburger Besucher nach Stadtteilen

Als Haupteinzugsgebiet kann der Stadtteil Schnelsen bezeichnet werden. Dies bestätigt die Aussage, welche in Kapitel 3.6 gemacht wurde. Dort wurde das Einzugsgebiet anhand der bibliothekseigenen Benutzerdaten ermittelt, jedoch konnten die Postleitzahlen der Benutzer nicht immer eindeutig einem Stadtteil zugeordnet werden. Da die Befragten nun in dem Fragebogen neben der Postleitzahl auch den Stadtteil angeben, konnte auf präzisere Aussagen zurückgegriffen werden.

#### 7.4.2 Besucherverhalten

Neben den soziodemographischen Merkmalen wurde auch das Verhalten der Besucher erfragt. Besonders interessierten in diesem Kontext die Häufigkeit mit der in der Regel die Nachbarschaftsbibliothek aufgesucht wird und ob neben dieser Bibliothek noch andere Bücherhallen des gesamten Bibliothekssystems der Bücherhallen Ham-

burg besucht werden. Um die sogenannte „Türöffner- Funktion“, welche die Nachbarschaftsbibliothek einnehmen soll, nachweisen zu können, wurde hier zusätzlich mit einer Filterfrage verzeichnet, welche Bibliothek als Erste besucht wurde (weitere Erklärung zu der „Türöffner- Funktion“ finden sich in Kapitel 3.2).

#### 7.4.2.1 Besuchshäufigkeit

Der Fragebogen wird mit der Frage „Wie oft besuchen Sie die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen in der Regel?“ eingeleitet. Diese Frage wird von 205 Personen beantwortet. Die Abbildung 17 gibt einen Überblick über die Antworten.

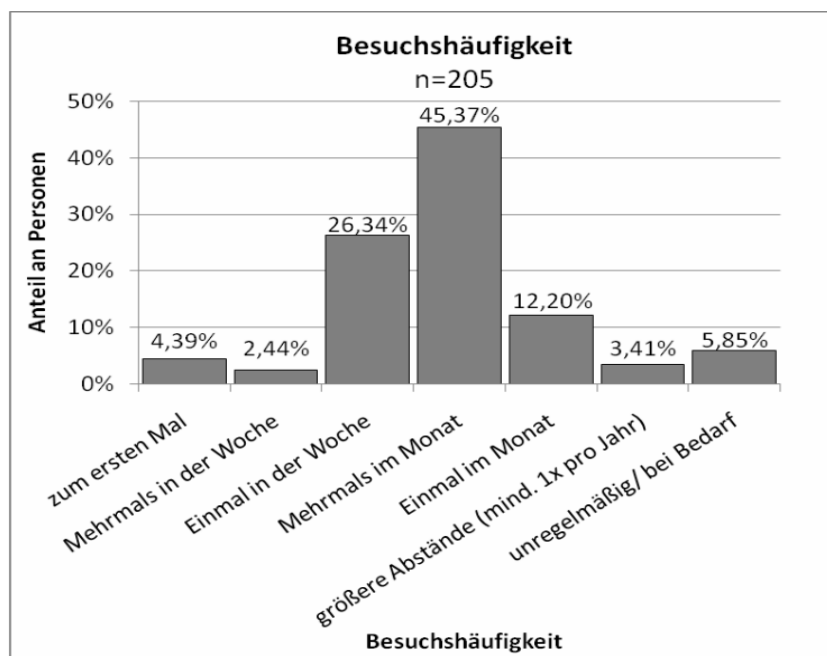


Abbildung 17: Besuchshäufigkeit

Der größte Anteil der Befragten sucht die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen mehrmals im Monat auf (45 %), gefolgt von den Personen, welche die Bibliothek einmal in der Woche besuchen (26 %) und den Besuchern, die einmal im Monat kommen (12 %). Circa neun Prozent kommen nur unregelmäßig oder mindestens einmal im Jahr. Etwas über vier Prozent suchen die Bibliothek zum Zeitpunkt der Befragung zum ersten Mal auf. Die kleinste Gruppe stellen mit einem Anteil von circa zwei Prozent die Personen dar, die mehrmals in der Woche in die Nachbarschaftsbibliothek kommen.

#### 7.4.2.2 Nutzung anderer Hamburger Bücherhallen

206 Personen beantworteten die Frage sieben „Besuchen Sie noch andere Hamburger Bücherhallen?“. Circa 71 Prozent (146 Personen) nutzen zusätzlich eine andere Bücherhalle des Bibliothekssystems. Etwas über 29 Prozent der Befragten besuchen folglich ausschließlich die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen.

Von den 146 Personen, die nicht ausschließlich die Nachbarschaftsbibliothek besuchen, nutzen circa 23 Prozent die Zentralbibliothek der Hamburger Bücherhallen.

Des Weiteren besucht ein Anteil von 55 Prozent der Befragten zusätzlich zur Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen die Bücherhalle Niendorf. Die Bücherhallen Eidelstedt (circa 21 %) und Lokstedt (circa 10 %) werden ebenfalls von den Besuchern der Nachbarschaftsbibliothek frequentiert. Weitere fünf Prozent der Besucher nutzen außerdem die Kinderbibliothek. Andere Bücherhallen werden nur in geringem Maße von den Besuchern der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen besucht. Die Prozentsätze können der Abbildung 18 entnommen werden.

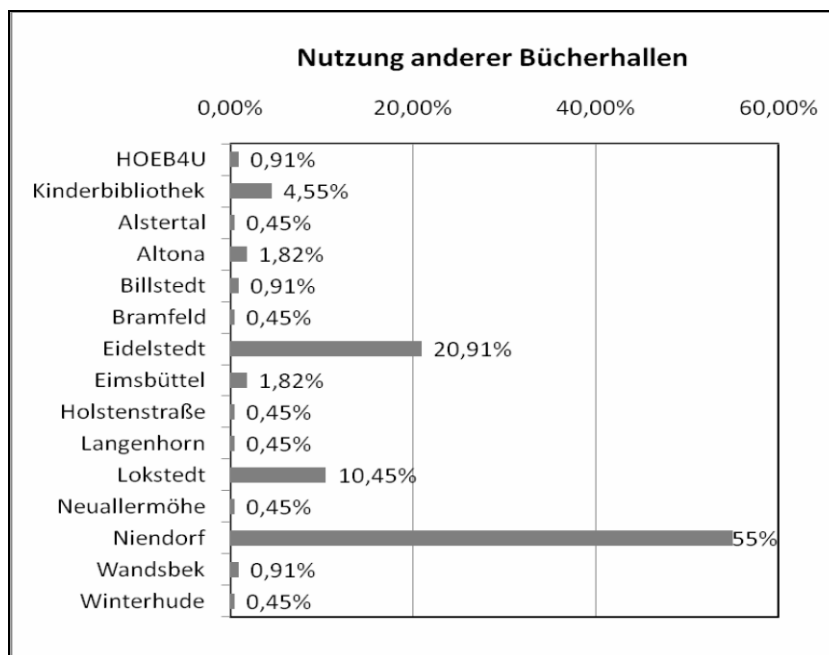


Abbildung 18: Nutzung anderer Bücherhallen der HÖB

### 7.4.2.3 Erste Bücherhalle

Eine Filterfrage führt die Befragten, welche noch eine andere Bücherhalle als die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen besuchen, zur Frage „Welche Hamburger Bücherhalle besuchten Sie als erstes?“. Diese Frage zeigt, ob die „Türöffner- Funktion“ erfüllt wird. Denn die Nachbarschaftsbibliothek hat die Aufgabe die Bewohner Schnelsens in ihrem Stadtteil „abzuholen“ und bei Bedarf auf das weitere Angebot der Bücherhallen Hamburg hinzuweisen. Beantworteten die Befragten die Frage nach der ersten Bücherhalle mit der Antwort, „Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen“ kann davon ausgegangen werden, dass die „Türöffner- Funktion“ erfüllt ist.

Von den 146 Befragten, welche angeben noch eine andere Bibliothek zu nutzen, beantworten 132 die Frage nach der ersten Bibliothek. Die Abbildung 19 zeigt, dass die Nachbarschaftsbibliothek in den meisten Fällen die erste Bibliothek ist.

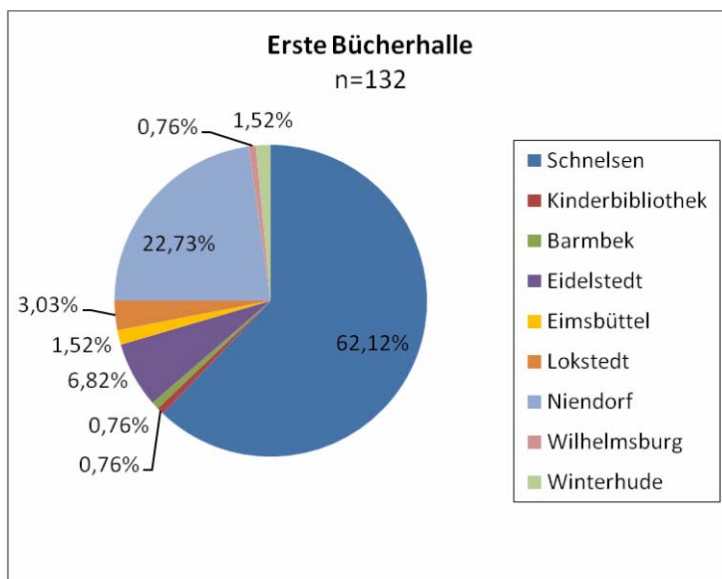


Abbildung 19: Erste Bücherhalle

Betrachtet man nun den Wohnort der Besucher, welche die Nachbarschaftsbibliothek als erste Bibliothek nutzten, zeigt sich, dass circa 93 Prozent bei dieser Frage „Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen“ eintrugen (siehe Abbildung 20).

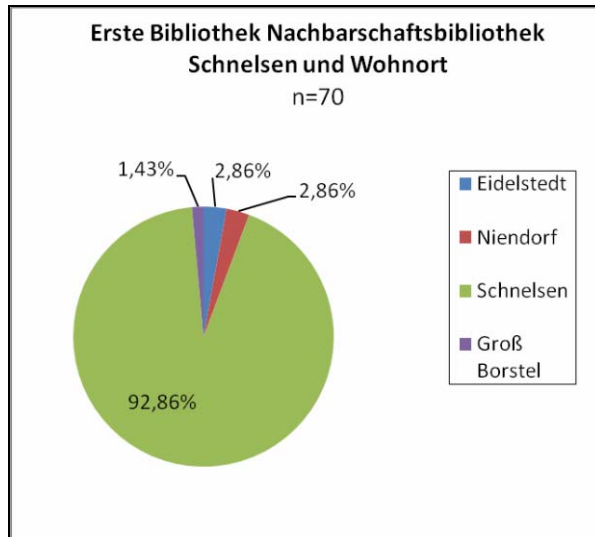


Abbildung 20: Erste Bücherhalle Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen und Wohnort

Da sich hier keine Untergruppe von 100 Befragten ergibt, kann zwar keine gesicherte Aussage getroffen werden, eine Tendenz ist allerdings zu beobachten. So zeigt sich, dass die Einwohner Schnelsens vermehrt die Nachbarschaftsbibliothek als erste Bibliothek des Systems der Hamburger Bücherhallen frequentieren. Die „Türöffner-Funktion“ für den Stadtteil wird also gewährleistet.

### 7.4.3 Besuchereinstellung

Unter diesem Punkt werden die Fragen gebündelt, welche die Einstellung der Besucher gegenüber bestimmten Angeboten der Nachbarschaftsbibliothek erfassten. In diesem Zusammenhang werden die Besuchsabsicht und der Zweck des Besuches erfragt. Ebenfalls wird ermittelt, wie hoch die Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek und der räumlichen Atmosphäre ist. Falls Unzufriedenheit mit dem Angebot bestand, wurden die Befragten durch eine Filterfrage gebeten, Gründe für ihre Einstellung zu nennen. Diese Daten sollen es der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen ermöglichen ihr Angebot noch besser auf die Kunden auszurichten.

### 7.4.3.1 Besuchsabsicht

Die Fragestellung zwei ermittelt mit der Formulierung „Mit welcher Absicht besuchen Sie heute die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen?“ die Besuchsabsicht der Befragungsteilnehmer. Hier haben die Befragten die Möglichkeit mehrere Antworten anzukreuzen. Insgesamt werden 254 Antworten gegeben.

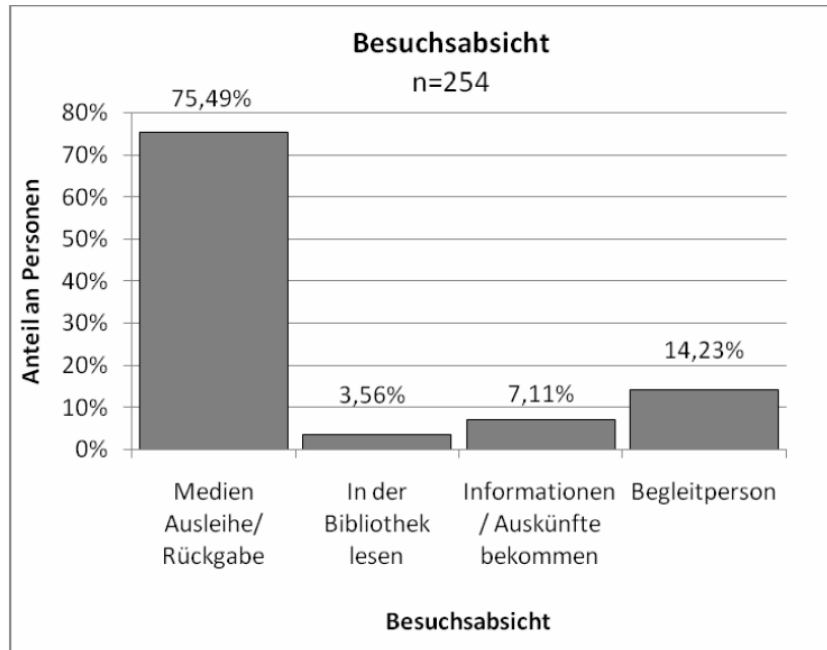


Abbildung 21: Besuchsabsicht

Die Abbildung 21 zeigt, dass die Mehrheit der Befragten, nämlich circa 75 Prozent, die Bibliothek nutzt um Medien auszuleihen oder zurückzugeben. Andere Besuchsabsichten werden nur von geringen Anteilen der Befragten angegeben: Sieben Prozent besuchen die Bibliothek um dort zu lesen, weitere vier Prozent um Informationen oder Auskünfte zu bekommen.

Eine etwas größere Gruppe (14 %) stellen die Besucher dar, die als Begleitpersonen die Nachbarschaftsbibliothek besuchen. In diesem Kontext wird außerdem erhoben, wie viele der Begleitpersonen einen eigenen Leseausweis besitzen.

Von 36 Personen, die ankreuzten die Nachbarschaftsbibliothek als Begleitperson aufzusuchen, antworteten 28 auf die Frage nach einem eigenen Leseausweis. Da die Grundgesamtheit zu klein ist um eine sichere Angabe aussprechen zu können, soll an dieser Stelle nur darauf hingewiesen werden, dass die Mehrheit der Begleitpersonen keinen eigenen Leseausweis besitzt.

### 7.4.3.2 Besuchszweck

Mit Frage drei wird erfasst, welchem Zweck der Besuch der Nachbarschaftsbibliothek dienen sollte. Dem Befragten bietet sich die Möglichkeit mehrere Antworten auszuwählen. Es werden insgesamt 476 Antworten auf diese Frage gegeben.

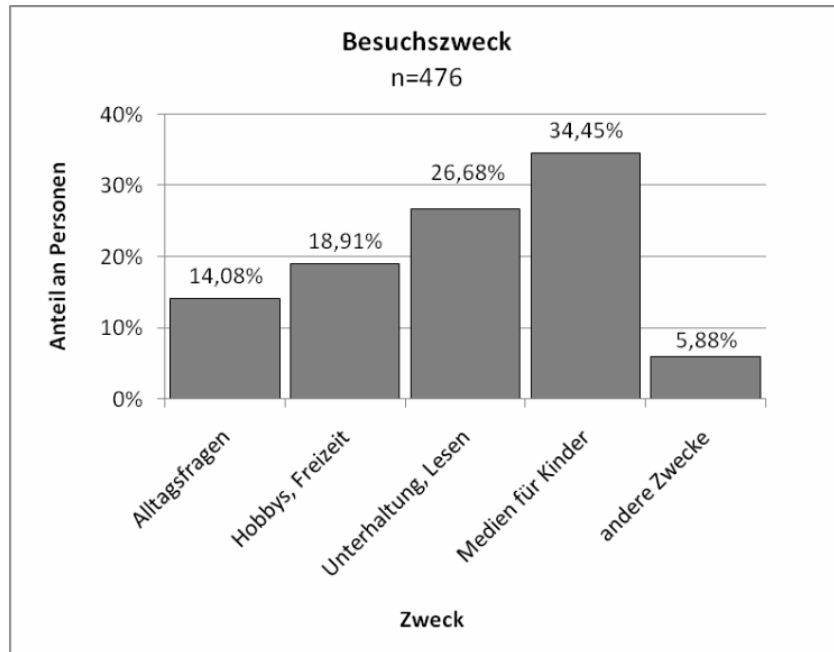


Abbildung 22: Besuchszweck

Die Mehrheit der Befragten besucht die Bibliothek mit dem Zweck Medien für Kinder auszuwählen oder auszuleihen (35 %). Nachfolgend sind die Zwecke „Zur Unterhaltung/ Lesen“ mit circa 27 Prozent und „Hobbys, Freizeitinteressen“ mit fast 19 Prozent zu nennen. 14 Prozent der Befragten geben an die Bibliothek für Alltagsfragen aufzusuchen und circa 6 Prozent geben andere Zwecke als die vorhandenen an. Die Auswertung dieses freien Feldes „Für andere Zwecke, und zwar...“ zeigt, dass die Befragten hier zu circa 41 Prozent schrieben, die Angebote der Nachbarschaftsbibliothek für ihren Beruf (in den Einrichtungen Kindergarten oder Schule) zu nutzen. Die Abbildung 22 illustriert die hier getätigten Aussagen.

### **7.4.3.3 Zufriedenheit mit dem Bestand**

Die Frage vier gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Befragten mit den Bestandsangeboten der Nachbarschaftsbibliothek. Der Wortlaut der Frage lautet: „Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten der Nachbarschaftsbibliothek?“. Die Befragten haben die Aufgabe ihre Zufriedenheit für 22 verschiedene Angebote der Bibliothek anhand einer Skala von „sehr zufrieden“ bis „nicht zufrieden“ einzuordnen. Wenn ein Angebot unbekannt ist, konnte der Skalenpunkt „kenne ich nicht“ gewählt werden.

Die Befragten werden mit einem Hinweis unter der Frage dazu aufgefordert in jeder Zeile, folglich für jedes Bestandsangebot, ein Kreuz zu machen. Dies wurde in vielen Fällen nicht beachtet. Es besteht die Vermutung, dass die Befragten teilweise nur die Angebote bewerteten, die sie nutzen.

Die Befragten, die einzelne Bestandssegmente nicht bewerten, werden nicht mit in die Berechnung und Darstellung einbezogen. Zusätzlich wird die Häufigkeitsverteilung ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ dargestellt. Auf diese Weise soll gezeigt werden wie die Besucher, die das betreffende Bestandsangebot wirklich kennen, dieses einschätzen.

Die Resultate werden pro Bestandssegment und Themenkreis vorgestellt. Eine Zusammenfassung der Zufriedenheit mit den einzelnen Angeboten kann an dieser Stelle aufgrund der Komplexität der erhobenen Informationen nicht erfolgen. Um Informationsverluste zu vermeiden und einen Vergleich zwischen den einzelnen Themenkreisen ziehen zu können, ist es unabdingbar auf jedes Bestandsangebot einzeln einzugehen.

### **Sachliteratur**

Es wurde die Zufriedenheit mit sechs Bestandssegmenten aus dem Bereich Sachliteratur abgefragt. Die Ergebnisse werden im Folgenden geordnet nach den Themenkreisen dargestellt präsentiert.



### Themenkreis „Freizeit“

Das Angebot Sachliteratur im Bereich „Freizeit“ wird von 175 Personen bewertet, dies ist ein Anteil von circa 83 Prozent aller Befragten.

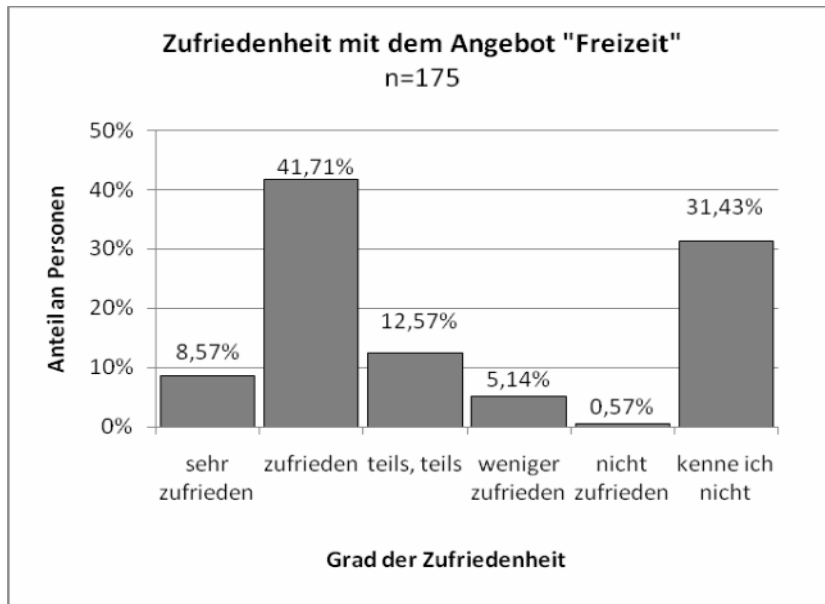


Abbildung 23: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Freizeit“

Die Mehrheit, nämlich circa 50 Prozent der Befragten, ist mit diesem Angebot „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“. Weniger oder nicht zufrieden sind nur circa sechs Prozent der Besucher. Für eine mittlere Bewertung entscheiden sich circa 13 Prozent der Befragten. In Abbildung 23 fällt auf, dass ein großer Anteil (31 %) der Befragten das Angebot „Freizeit“ nicht kennt.

Wird die Kategorie „kenne ich nicht“ unberücksichtigt gelassen, zeigt sich das folgende Bild (siehe Abbildung 24):

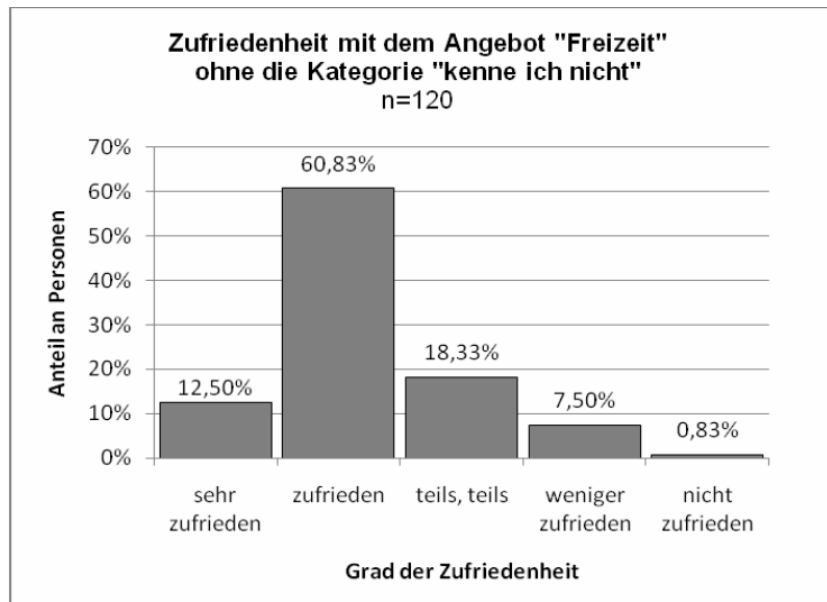


Abbildung 24: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Freizeit“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Circa 73 Prozent der Besucher sind mit dem Angebot „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ sind. Auf die Skalenpunkte „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ fällt nun ein Anteil von circa acht Prozent und auf „teils, teils“ etwas über 18 Prozent. Die beschriebenen Ergebnisse können der Abbildung 24 entnommen werden.

Themenkreis „Feste“

81 Prozent der Befragten, das sind 171 Personen, bewerten das Bestandsangebot „Feste“.

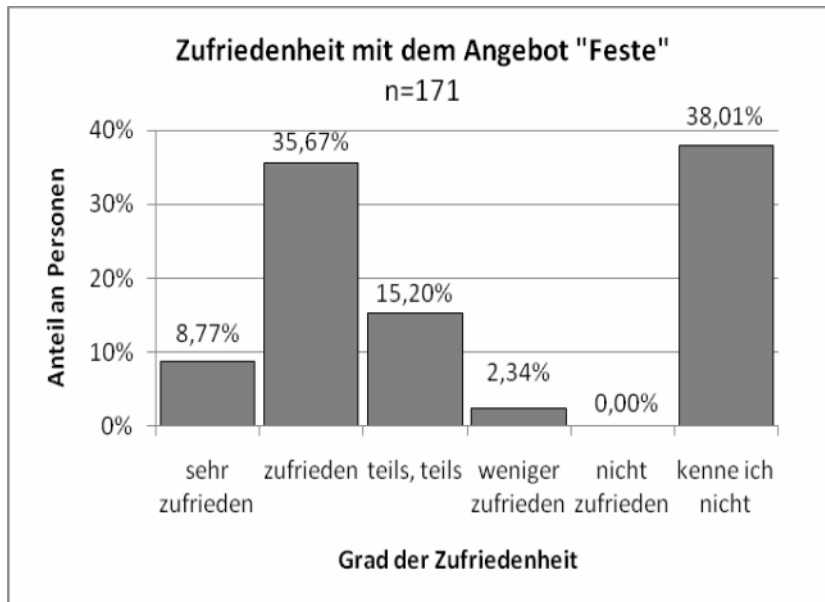


Abbildung 25: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Feste“

Die größte Gruppe bilden hier die Personen, die mit dem Angebot „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ sind (44 %). Weniger oder nicht zufrieden sind nur circa zwei Prozent der Befragten. Eine mittlere Bewertung wird durch das Bewertungskriterium „teils, teils“ von circa 15 Prozent der Besucher abgegeben. Das Angebot ist bei circa 38 Prozent der Befragten nicht bekannt.

Die Abbildung 26 zeigt die Zufriedenheiten ohne die Kategorie „kenne ich nicht“.

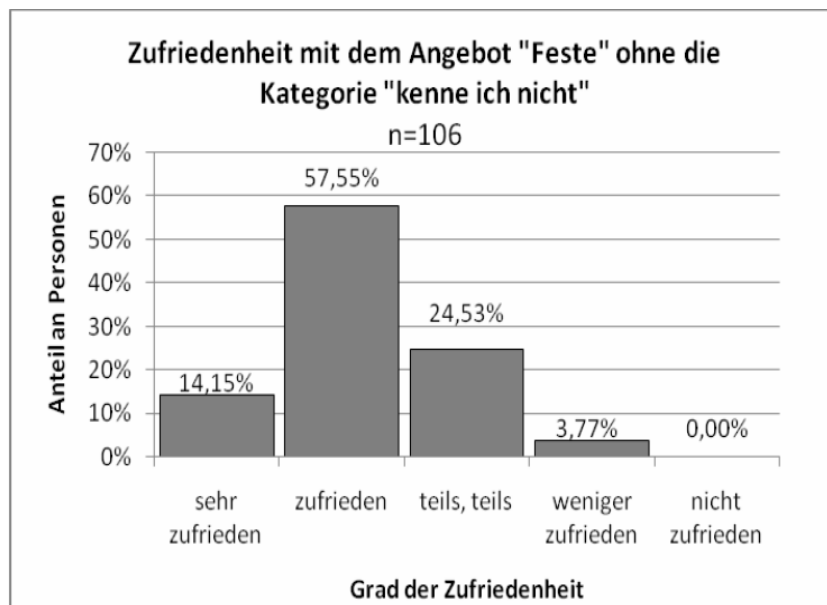


Abbildung 26: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Feste“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Es kann festgehalten werden, dass circa 72 Prozent der Befragten mit dem Angebot „Feste“ sehr zufrieden bis zufrieden sind. 25 Prozent sind teilweise zufrieden mit den in diesem Bereich angebotenen Medien. Unzufriedenheit herrscht lediglich bei circa vier Prozent der Befragten.

### Themenkreis „Schöner Wohnen“

Das Bestandsangebot „Schöner Wohnen“ wird von 170 Befragten bewertet, dies macht einen Anteil von circa 81 Prozent aller Befragten aus.

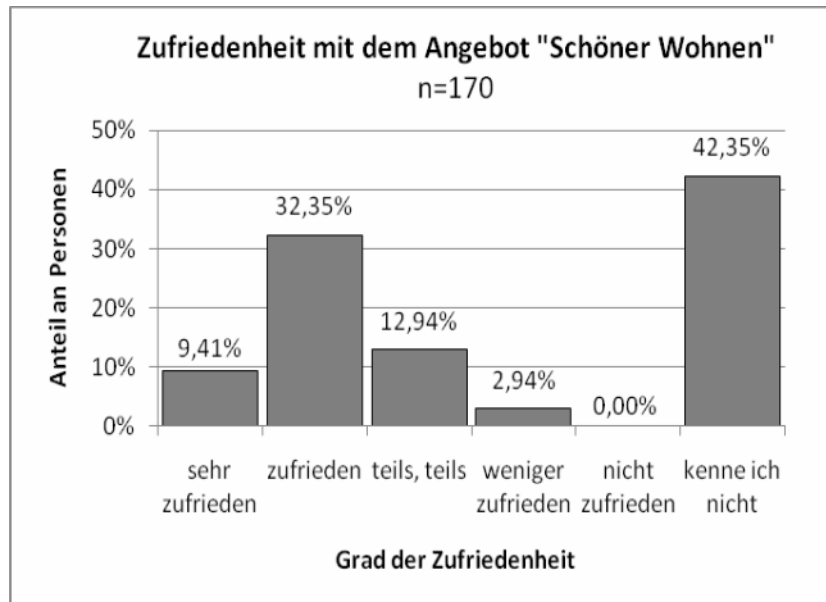


Abbildung 27: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Schöner Wohnen“

Circa 42 Prozent der Besucher betiteln das Angebot mit „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“. Mit der Kategorie „teils, teils“ bewerten 13 Prozent der Probanden das „Schöner Wohnen“ Angebot. Lediglich circa drei Prozent sind mit dem Angebot „weniger zufrieden“. Unbekannt ist das Angebot bei circa 42 Prozent der Befragten. Lässt man die Kategorie „kenne ich nicht“ außer Acht, ergibt sich eine Anzahl von weniger als 100 Probanden. In diesem Fall können keine gesicherten Aussagen getätigt werden und es muss an dieser Stelle auf eine Darstellung der Zufriedenheiten ohne diese Kategorie verzichtet werden.

Themenkreis „Kind & Co“

Eine Einschätzung der Zufriedenheit mit dem Bestandssegment „Kind & Co“ wird von 174 Befragten abgegeben. Dies entspricht einem Anteil von circa 82 Prozent aller Befragten.

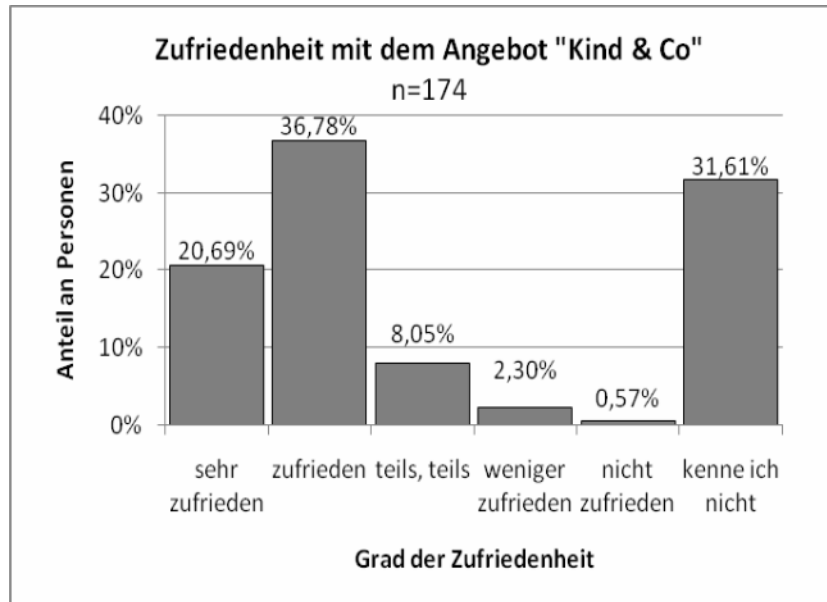


Abbildung 28: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Kind & Co“

Die Mehrheit der Besucher (57 %) ist „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ mit diesem Angebot. Im Vergleich zu den Beurteilungen der anderen Bestandsgruppen fällt bei diesem Themenkreis ein hoher Anteil (21 %) auf das Beurteilungskriterium „sehr zufrieden“ auf. Mit einer mittleren Bewertung belegen circa acht Prozent das „Kind & Co“ – Angebot. Unzufriedenheit herrscht bei circa drei Prozent der Probanden. Mit dem Angebot sind circa 32 Prozent der Befragungsteilnehmer nicht vertraut.

Die Abbildung 29 gibt Auskunft über die Zufriedenheit der Befragten ohne die Kategorie „kenne ich nicht“.

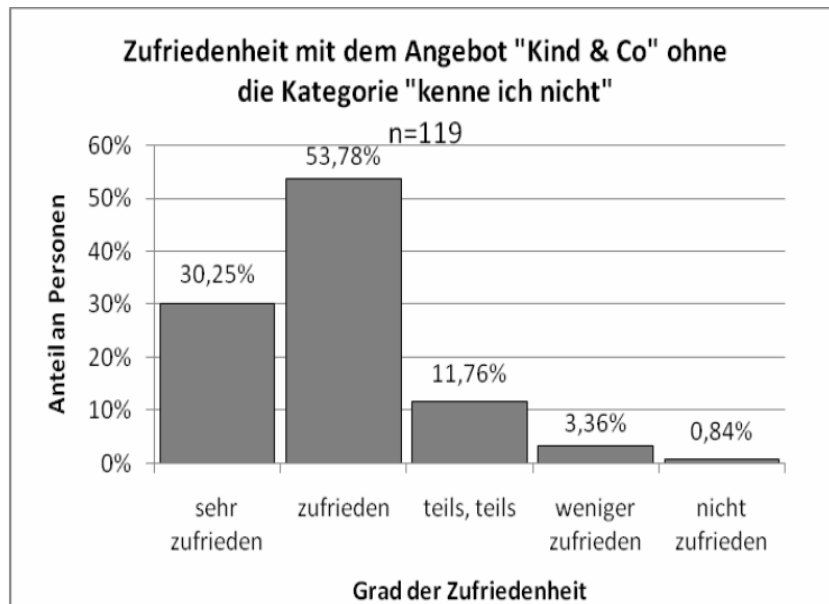


Abbildung 29: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Kind & Co“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Die Mehrheit der Befragten, nämlich circa 84 Prozent, ist „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ mit dem Themenkreis „Kind & Co“. Nachfolgend sind die Befragten zu nennen, die ihre Zufriedenheit mit dem Angebot mit „teils, teils“ einschätzen (12 %). „Weniger zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ sind circa vier Prozent der Besucher.

Themenkreis „Reiseliteratur“

168 Probanden ordnen der Bestandsgruppe „Reiseliteratur“ einen Skalenwert von „sehr zufrieden“ bis „nicht zufrieden“ zu, dies sind circa 80 Prozent aller Befragten.

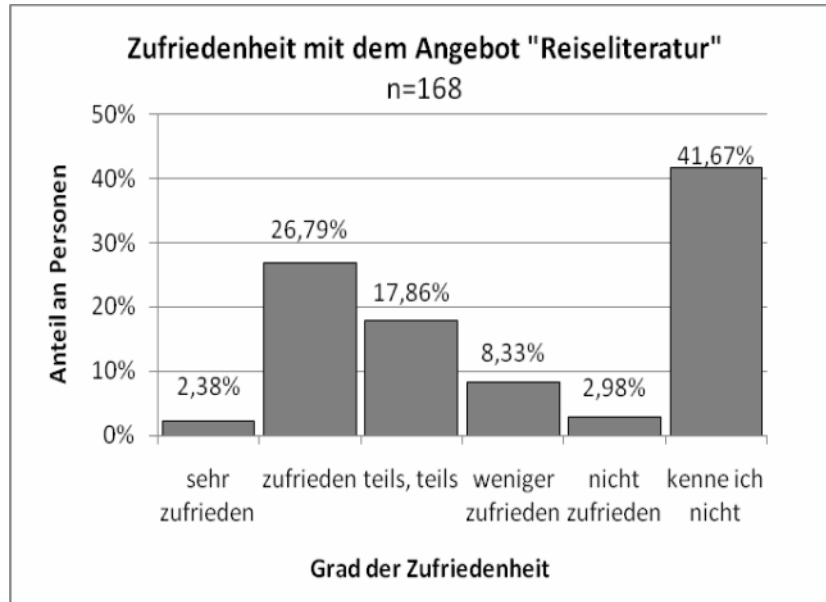


Abbildung 30: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Reiseliteratur“

Dieses Angebot erreicht den kleinsten Prozentsatz an sehr zufriedenen bis zufriedenen Besuchern im Bereich der Sachliteratur. Denn diese Beurteilung geben nur circa 29 Prozent der Teilnehmer ab. Dass die Besucher eher unzufrieden mit diesem Bestandssegment sind, zeigt auch der Prozentsatz der weniger bis nicht zufriedenen Befragten (11 %). Das Angebot bewerten die Besucher zu circa 18 Prozent mit dem Kriterium „teils, teils“. Die Kategorie „kenne ich nicht“ kreuzten circa 42 Prozent der Befragten an. Bleibt diese Kategorie unbeachtet können keine gesicherten Aussagen bezüglich der Zufriedenheit mit dem Sachliteraturbereich „Reiseliteratur“ dargestellt werden, da keine Gruppe von 100 Personen zusammen kommt.



### Themenkreis „Recht“

Die Sachbücher des Bereiches „Recht“ werden von 161 Befragten beurteilt, dass kommt einem Anteil von circa 76 Prozent aller Befragten gleich.

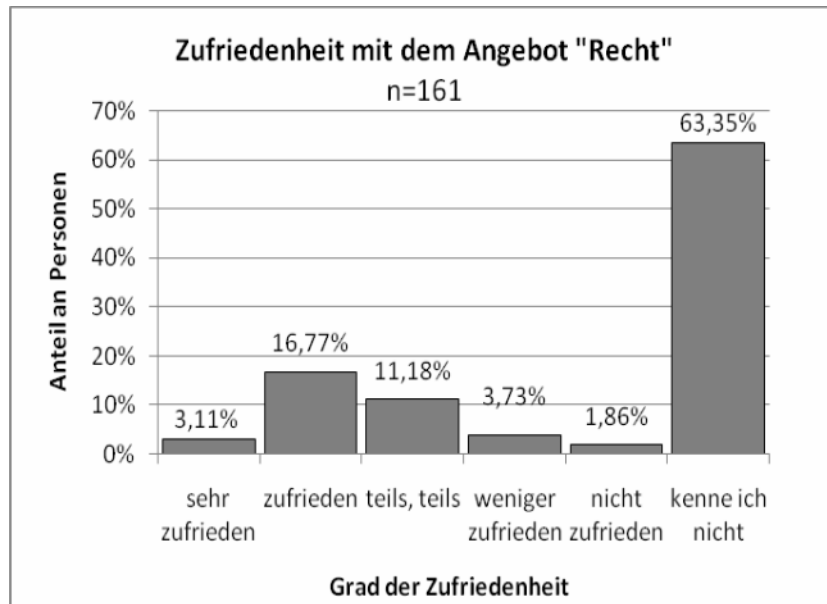


Abbildung 31: Zufriedenheit mit dem Sachliteraturangebot „Recht“

Bei Betrachtung der Auswertung fällt auf, dass die Mehrheit, und zwar über 63 Prozent der Befragten, diesen Bereich nicht kennt. „Sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ sind circa 20 Prozent, circa elf Prozent schwanken zwischen „zufrieden“ und „weniger zufrieden“ und circa sechs Prozent sind weniger oder nicht zufrieden.

Bezieht man die Kategorie „kenne ich nicht“ nicht mit in die Berechnung ein, ergibt sich nur noch eine Anzahl von 59 Personen, welche das Angebot „Recht“ einschätzen. Da eine Gruppe von mindestens 100 Befragten erforderlich ist, um gesicherte Erkenntnisse aussprechen zu können, können in diesem Fall keine Ergebnisse präsentiert werden.

### **Belletristik**

Es wurden acht Bestandssegmente des Belletristikangebotes aufgelistet, auch hier wurden die Befragten gebeten ihre Bewertungen in Form der anzukreuzenden Skalenwerte abzugeben. Die Darstellung der Ergebnisse folgt erneut dem Schema des Fragebogens.

Themenkreis „Hamburg ,erlesen“

Das Bestandssegment „Hamburg ,erlesen“ wird von 162 Befragten bewertet, das ist ein Anteil von circa 77 Prozent aller Befragten.

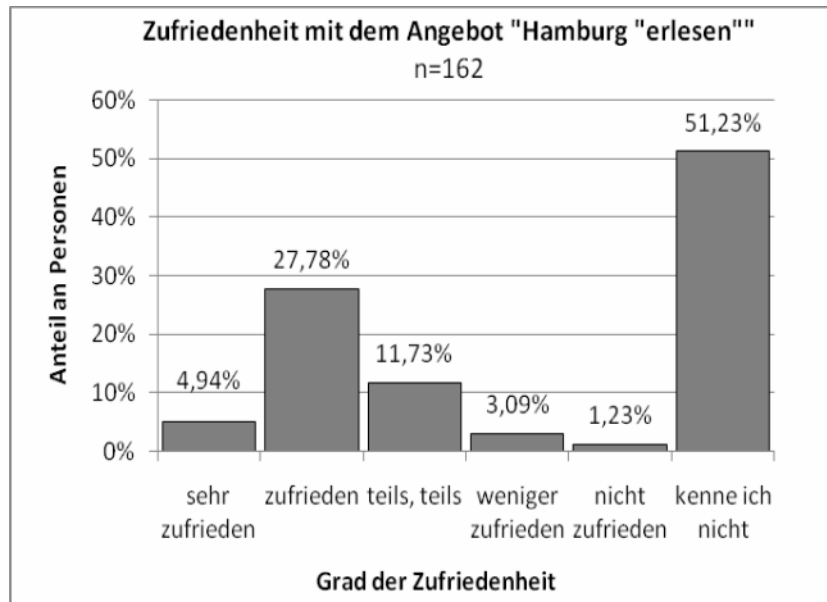


Abbildung 32: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Hamburg ,erlesen“

Nach einem Blick auf die Abbildung 32 zeigt sich, dass dieses Angebot bei knapp weniger als der Hälfte der Befragten bekannt ist, denn circa 51 Prozent der Probanden geben an, das Angebot „Hamburg ,erlesen“ nicht zu kennen.

Circa 33 Prozent der Befragten sind hingegen „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“, circa zwölf Prozent beurteilen diesen Bestandsbereich mit „teils, teils“ und circa vier Prozent der Befragten sind weniger oder nicht zufrieden mit den angebotenen Medien. Eine Darstellung der Zufriedenheit ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ ist nicht sinnvoll, da in diesem Fall keine Personengruppe von mindestens 100 Befragten zur Analyse herangezogen werden kann. Aufgrund dessen können an dieser Stelle keine repräsentativen Ausführungen beschrieben werden.

Themenkreis „Biographien“

163 Befragte beurteilen das Belletristikangebot „Biographien“. Dies entspricht einem Anteil von circa 77 Prozent aller Befragten.

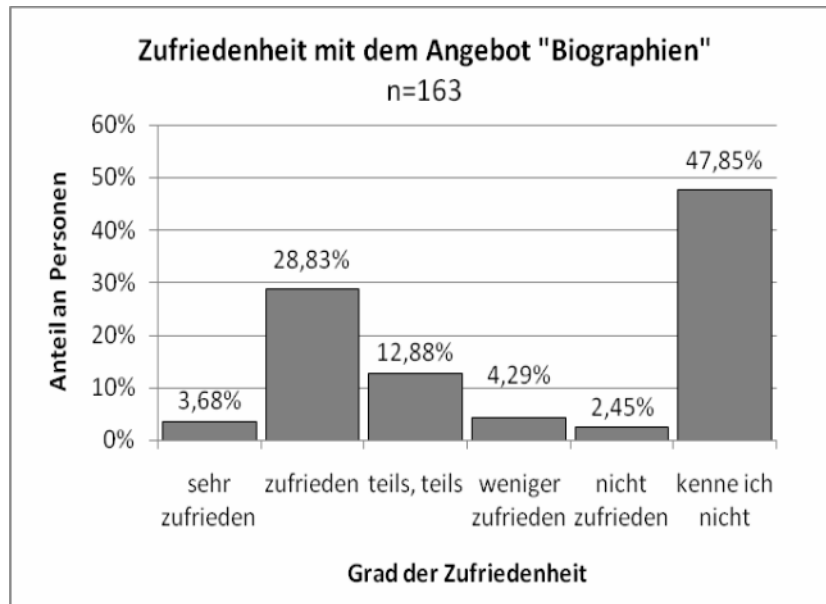


Abbildung 33: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Biographien“

Die Bewertungskategorien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ werden von knapp 33 Prozent der Befragungsteilnehmer gewählt. Circa 13 Prozent entscheiden sich für die Kategorie „teils, teils“ und circa sieben Prozent sind mit dem Angebot „Biographien“ weniger bis nicht zufrieden. Erneut entfällt der größte Anteil der Stimmen (48 %) auf das Bewertungskriterium „kenne ich nicht“. Aufgrund einer zu geringen Grundgesamtheit muss an dieser Stelle auf eine Erläuterung der Zufriedenheit ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ verzichtet werden.

### Themenkreis „Historisches“

Das Belletristikangebot „Historisches“ wird von 160 Personen bewertet, dies spiegelt einen Anteil von circa 76 Prozent aller Probanden wider.

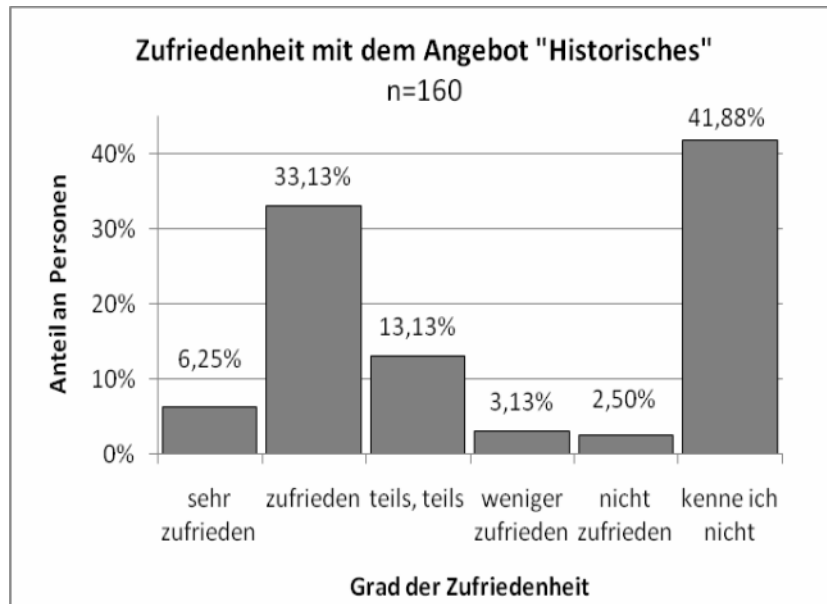


Abbildung 34: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Historisches“

„Sehr zufrieden“ und „zufrieden“ wählten fast 39 Prozent der Befragten als Beurteilungskriterium, circa 13 Prozent erklärten ihre Zufriedenheit mit der Kategorie „teils, teils“ und circa fünf Prozent waren weniger oder nicht zufrieden.

Für circa 42 Prozent der Befragten ist dieser Themenkreis unbekannt. Da sich die Anzahl der Bewertungen ohne „kenne ich nicht“ erneut auf unter 100 Personen reduziert, wird an dieser Stelle auf eine graphische Darstellung verzichtet.

Themenkreis „Romane von A bis Z“

Ein Anteil von 77 Prozent der Probanden gibt ein Urteil über seine Zufriedenheit mit diesem Romanangebot ab. Dies sind 163 Personen.

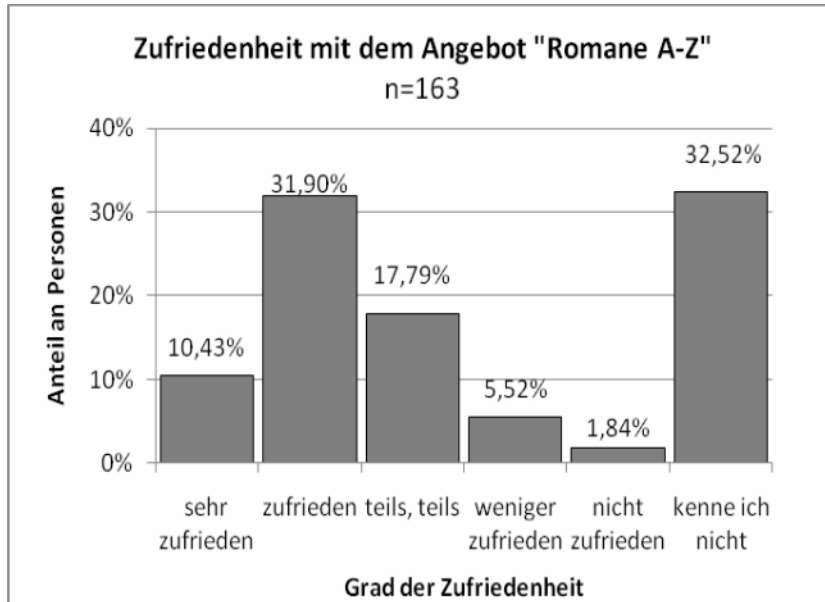


Abbildung 35: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Historisches“

Der Anteil der sehr zufriedenen bis zufriedenen Besucher liegt bei circa 42 Prozent, eine mittlere Zufriedenheit wird von circa 18 Prozent der Probanden abgegeben. Circa sieben Prozent der Befragten geben an, weniger oder nicht zufrieden mit dem Angebot „Romane von A-Z“ zu sein. Die größte Gruppe stellen hier erneut die Befragten dar, die das Angebot nicht kennen.

Untersucht man die Zufriedenheit ohne die Stimmen, die angeben das Angebot nicht zu kennen, ergibt sich die folgende Darstellung (siehe Abbildung 36).

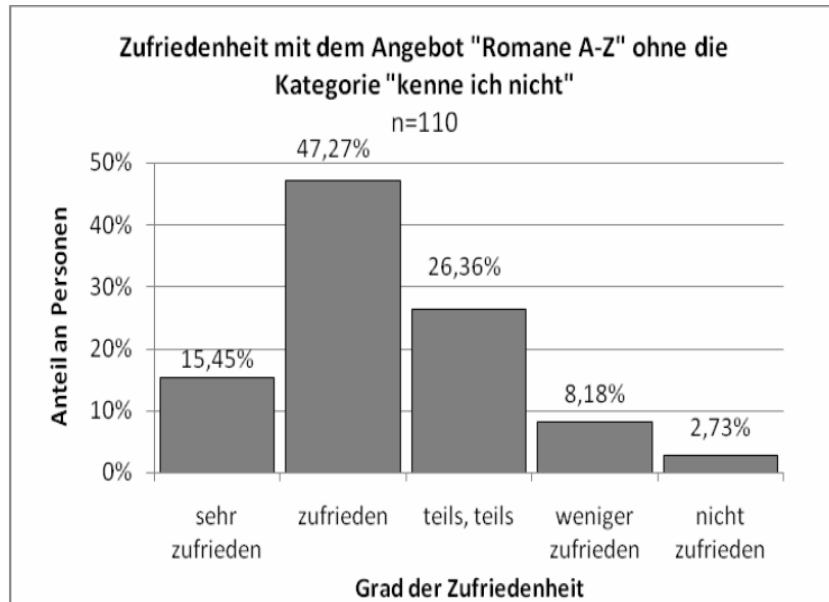


Abbildung 36: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Historisches“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Die Mehrheit ist für die Gruppe der sehr zufriedenen bis zufriedenen Besucher (63 %) zu verzeichnen. Eine mittlere Bewertung gaben circa 26 Prozent der Befragten durch die Kategorie „teils, teils“ ab. Circa elf Prozent sind unzufrieden mit dem Angebot. Sie entschieden sich für die Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“.

### Themenkreis „Thriller“

Ihre Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Thriller“ geben 164 Personen an.

Dies stellt einen Prozentanteil von circa 78 Prozent aller Befragungsteilnehmer dar.

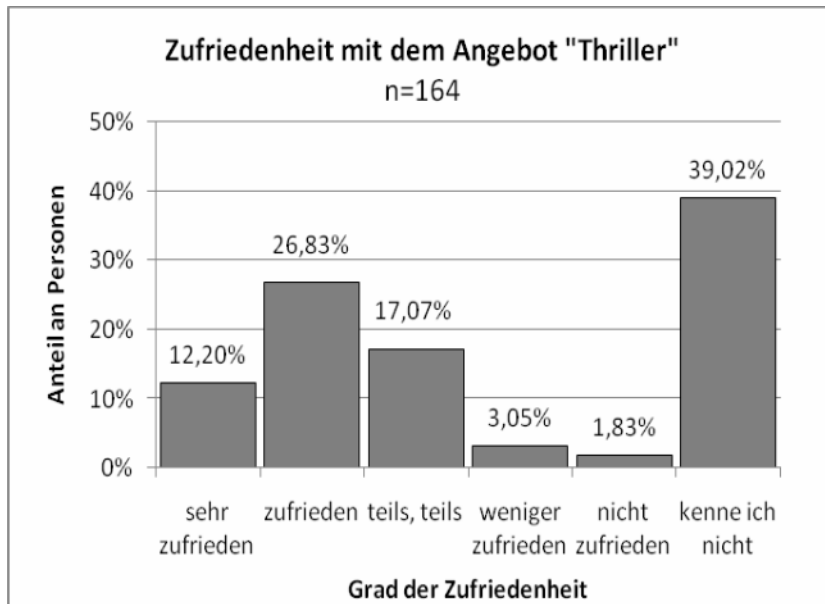


Abbildung 37: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Thriller“

„Sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ ist ein Anteil von circa 39 Prozent der Probanden. Etwas über 17 Prozent der Teilnehmer bewerten das Angebot „Thriller“ mit „teils, teils“ und knapp fünf Prozent sind unzufrieden und geben die Urteile „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ ab.

Eine Gruppe von circa 39 Prozent kennt das Belletristikangebot „Thriller“ nicht.

Die Abbildung 38 zeigt die Aufteilung der Zufriedenheit ohne die Kategorie „kenne ich nicht“.

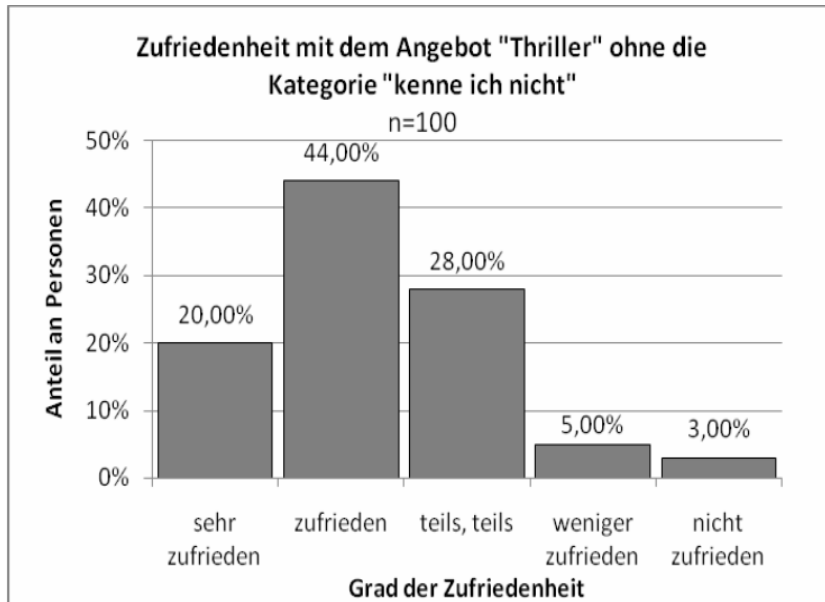


Abbildung 38: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Thriller“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Lässt man die Kategorie „kenne ich nicht“ unberücksichtigt, sind 64 Prozent der Befragten „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“, 28 Prozent stimmen mit „teils, teils“ und acht Prozent sind unzufrieden, denn sie wählen „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ als Bewertungskriterien aus.



### Themenkreis „Krimis“

170 Personen, dies sind circa 81 Prozent aller Befragten, beurteilen ihre Zufriedenheit mit dem Angebot „Krimis“.

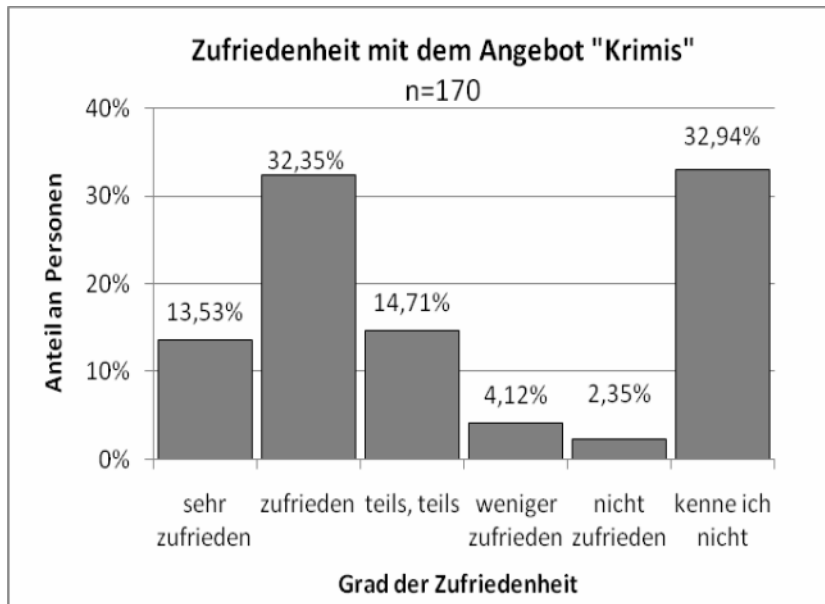


Abbildung 39: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Krimis“

Die Besucher sind zum größten Teil zufrieden mit dem Angebot, sie kreuzten zu circa 46 Prozent die Bewertungskriterien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ an. Die Antwort „teils, teils“ nutzen circa 15 Prozent. Für die Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ entscheiden sich circa sieben Prozent der Befragten. 33 Prozent kennen das Belletristikangebot „Krimis“ nicht.

Bezieht man die Gruppe der Befragten, denen das Angebot unbekannt ist, nicht mit in die Berechnungen ein, erhält man das in der Abbildung 40 dargestellte Resultat.

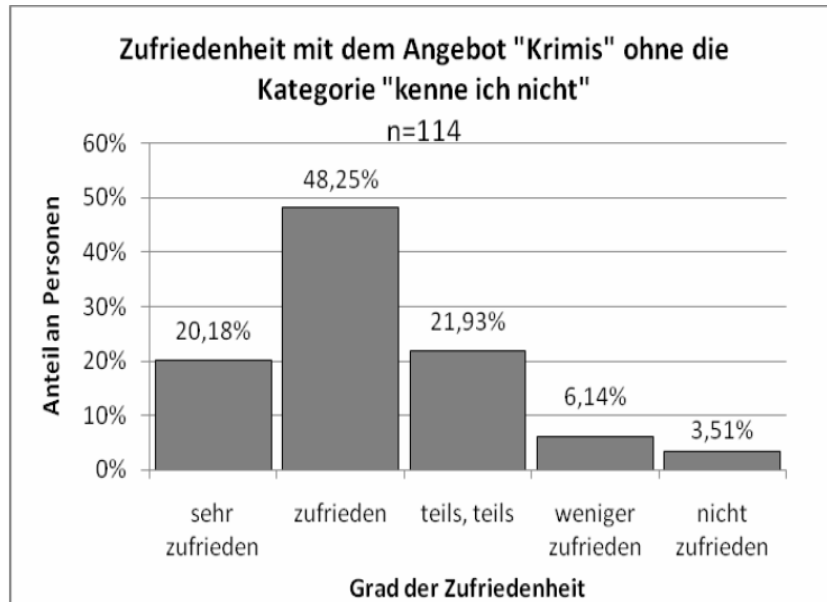


Abbildung 40: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Krimis“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Die meisten Besucher antworten mit „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, es kann ein Prozentwert von circa 68 Prozent festgehalten werden. Eine mittlere Bewertung teilen circa 22 Prozent der Befragten dem Angebot „Krimis“ zu und circa zehn Prozent sind weniger oder nicht zufrieden mit dem vorhandenen Angebot in dieser Bestandsgruppe.

### Themenkreis „Skandinavien“

Das Angebot an Literatur aus dem Themenkreis „Skandinavien“ erhält von 158 Befragten ein Urteil, dies ergibt ein Anteil von circa 75 Prozent aller Befragten.

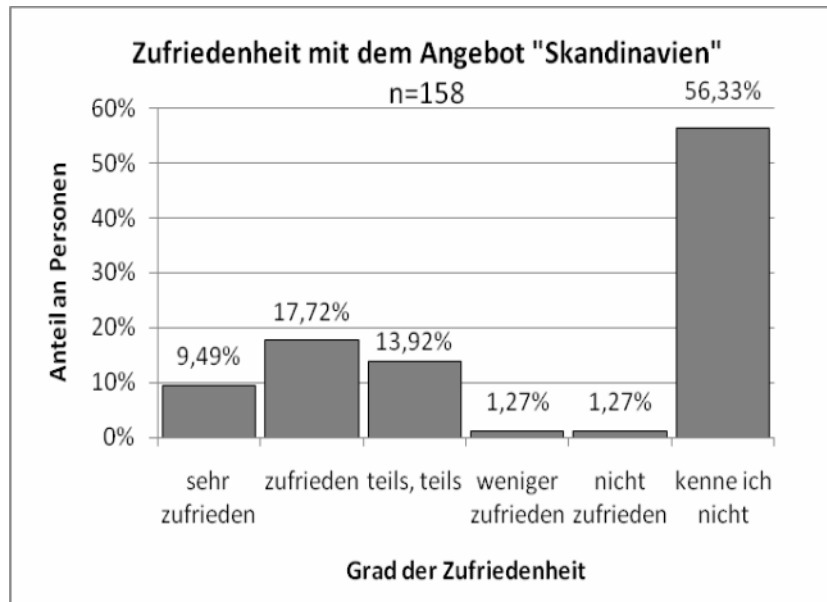


Abbildung 41: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Skandinavien“

In der Abbildung 41 sticht die Gruppe der Personen hervor, welche die Kategorie „kenne ich nicht“ ankreuzten. Sie stellt mit einem Anteil von circa 56 Prozent die Mehrheit der Befragten dar. „Sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ sind circa 27 Prozent aller Befragten, zu einer mittleren Bewertung tendieren circa 14 Prozent der Besucher und circa drei Prozent sind mit dem Angebot unzufrieden, sie wählen die Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“.

Der größte Teil der Befragten kennt das Angebot nicht. Möchte man die Bewertungen ohne diese Gruppe zeigen, lässt sich nur noch eine Grundgesamtheit von 69 Befragten errechnen. Der Richtwert für eine gesicherte Aussage ist aber immer eine Mindestanzahl von 100 Personen. Daher kann die Zufriedenheit für die Benutzer der Gruppe nicht einzeln dargestellt werden.

### Themenkreis „Neu“

Der Themenkreis „Neu“ umfasst neu erworbene Medien im Belletristikbereich der Nachbarschaftsbibliothek. Diese Bestandsgruppe wird von fast 75 Prozent aller Befragungsteilnehmer bewertet, dies entspricht einer Anzahl von 158 Personen.

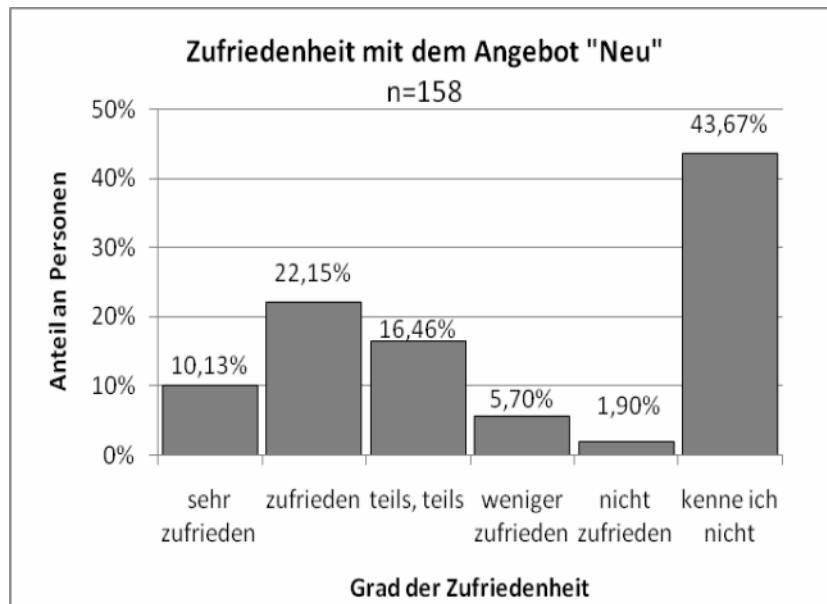


Abbildung 42: Zufriedenheit mit dem Belletristikangebot „Neu“

Die größte Gruppe stellt hier erneut der Anteil an Befragten, welcher die Kategorie „kenne ich nicht“ wählt (44 %). Nachfolgend sind die Probanden zu nennen, welche „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ sind (32 %). Für „teils, teils“ entscheiden sich circa 17 Prozent der Befragten und circa acht Prozent wählen „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ aus um ihre Bewertung des Bestandsangebotes auszudrücken.

In diesem Fall konnten erneut viele Befragte den Bestand nicht bewerten, da sie ihn nicht kennen. Bei Abzug dieser Gruppe kann keine ausreichend hohe Anzahl an Untersuchungspersonen betrachtet werden, um an dieser Stelle eine Darstellung der Zufriedenheiten ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ einzufügen.

### **CDs**

Im Bereich der CDs hatten die Probanden die Möglichkeit die Bestandsgruppen „Hörbücher“ und „Musik- CDs“ zu bewerten. Die Ergebnisse sind im folgenden Textabschnitt nachzulesen.

## Hörbücher

176 Besucher schätzen ihre Zufriedenheit für das CD- Angebot „Hörbücher“ ein. Dies ist mit einem Anteil von circa 83 Prozent an allen Befragten gleichzusetzen.

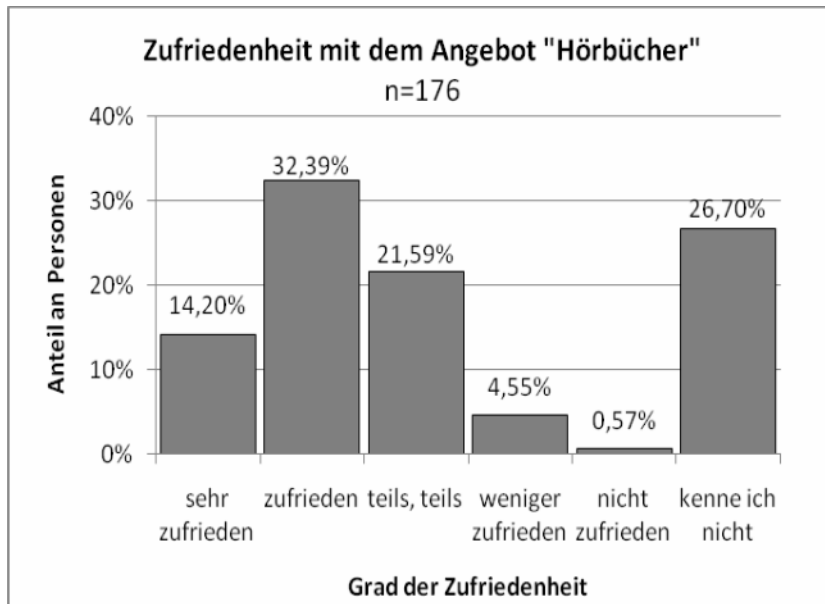


Abbildung 43: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Hörbücher“

Der größte Anteil der Befragten ist mit dem Angebot an Hörbüchern zufrieden, denn „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ wählen circa 47 Prozent aller Befragten. Das mittlere Bewertungskriterium „teils, teils“ wird von einem Anteil von circa 22 Prozent der Teilnehmer angekreuzt. Unzufrieden sind circa fünf Prozent der Befragten. Sie wählen entweder das Kriterium „weniger zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ aus.

Das Hörbuchangebot ist circa 27 Prozent der Besucher nicht bekannt. Blendet man diese Gruppe aus, ergibt sich die Abbildung 44.

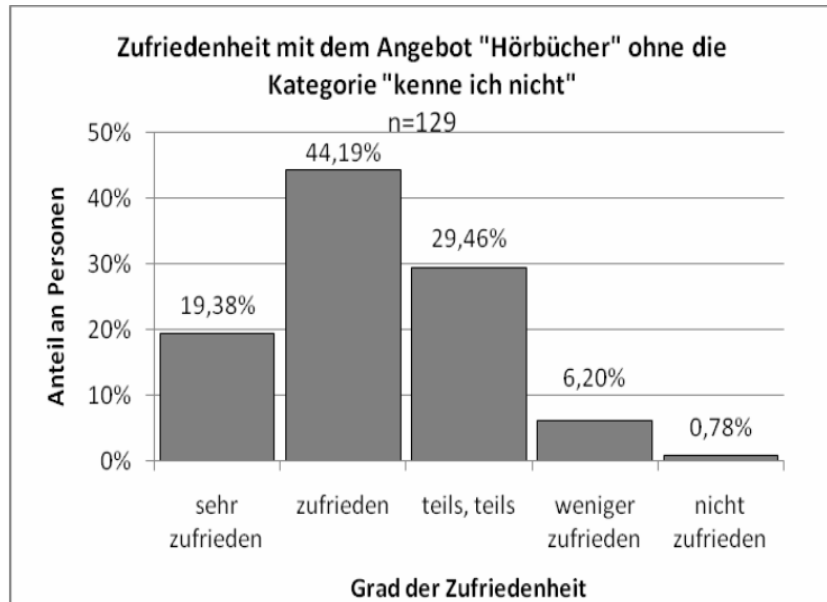


Abbildung 44: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Hörbücher“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Die Mehrheit wird in diesem Fall von den sehr zufriedenen oder zufriedenen Besuchern gestellt (64 %). Die mittlere Bewertung „teils, teils“ kreuzen circa 29 Prozent der Teilnehmer an. Unzufriedenheit herrscht bei circa sieben Prozent der Befragten.

### Musik- CDs

Ein Anteil von circa 78 Prozent aller Befragungsteilnehmer erklären ihre Zufriedenheit mit dem Angebot der Musik- CDs. Dies entspricht einer Personenzahl von 164.

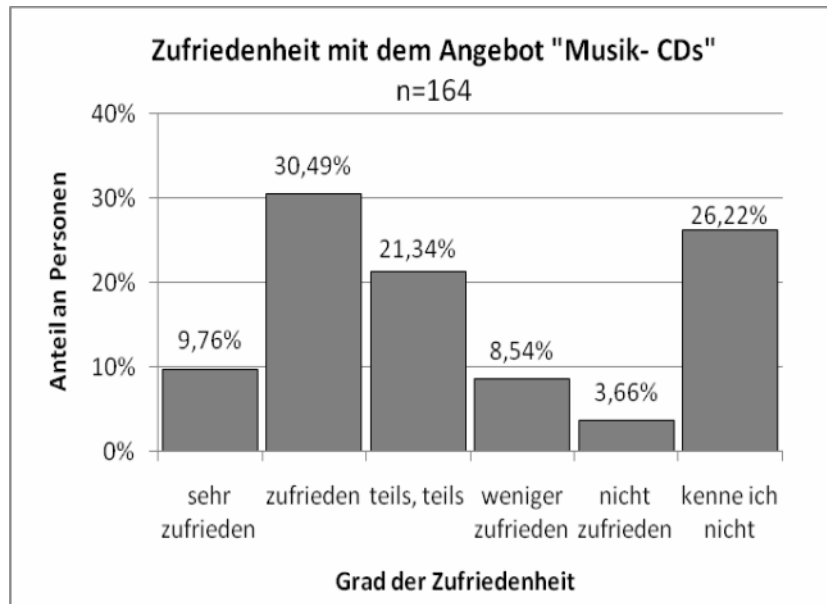


Abbildung 45: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Musik- CDs“

Etwas über 40 Prozent der Probanden bewerten das Angebot an Musik- CDs positiv, sie geben an „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ zu sein. Auf die Kategorie „teils, teils“ entfallen circa 21 Prozent der Stimmen. Der Anteil an unzufriedenen Befragten ist bei dem Angebot Musik- CDs im Vergleich zu den Ergebnissen der Meinungsumfragen bei den anderen Angeboten besonders hoch. Denn es stimmen circa zwölf Prozent mit den Aussagen „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ ab. Auf die Kategorie „kenne ich nicht“ entfallen circa 26 Prozent der Beurteilungen.

Ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ lassen sich die Beurteilungen wie folgt abbilden (siehe Abbildung 46).

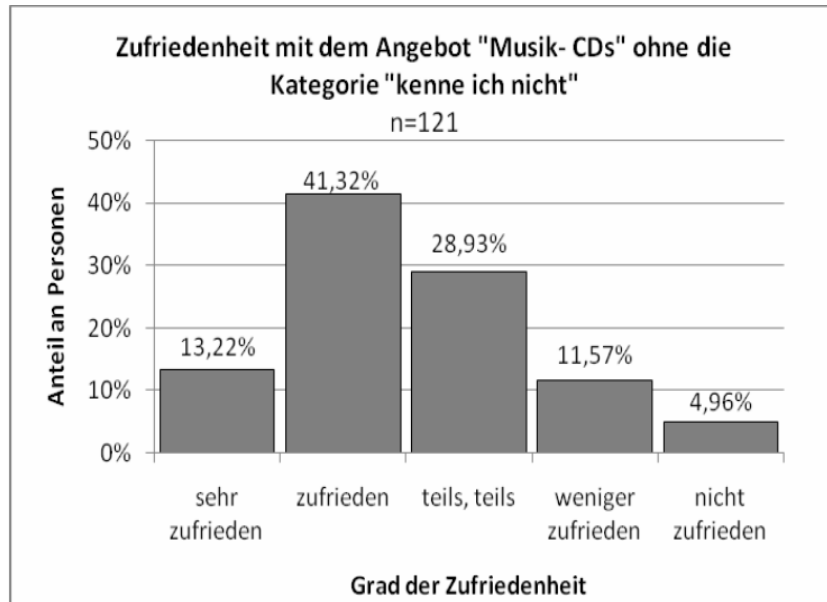


Abbildung 46: Zufriedenheit mit dem CD- Angebot „Musik- CDs“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Über die Hälfte der Befragten geben an „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit dem Musik- Angebot zu sein (55 %). Die nächstgrößere Gruppe stellen die Befragten dar, die das Kriterium „teils, teils“ wählen. Nach Addition der Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ ergibt sich ein Prozentsatz von fast 17 Prozent an unzufriedenen Befragten.



## Kinderliteratur

Das Angebot der Kinderliteratur wird von einer Anzahl von 190 Befragten bewertet. Dies kommt einem Prozentsatz von 90 Prozent gleich und ist damit das Angebot, welches von den meisten Befragten bewertet wurde.

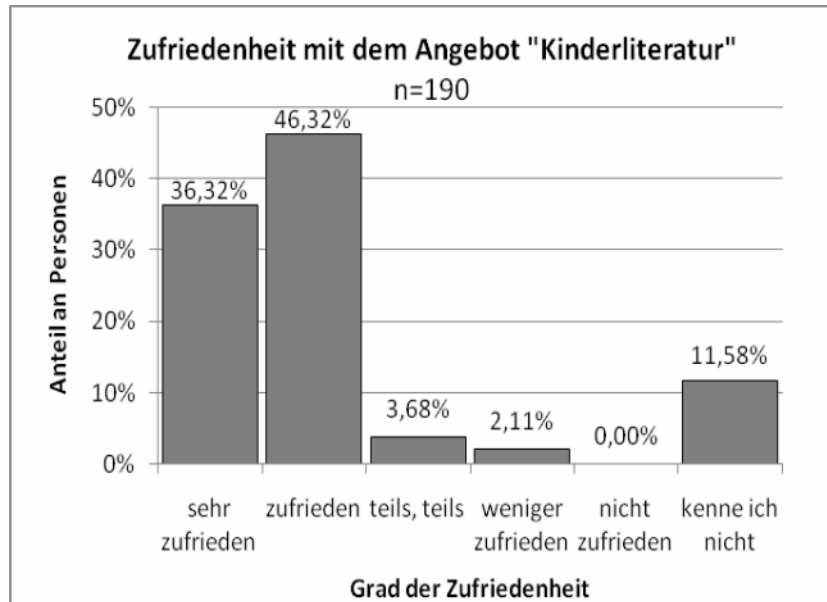


Abbildung 47: Zufriedenheit mit dem Angebot „Kinderliteratur“

Eine starke Mehrheit von circa 83 Prozent ist mit den Medien, die der Bereich Kinderliteratur bietet „sehr zufrieden“ und „zufrieden“. Hier fällt auf, dass über 36 Prozent der Personen „sehr zufrieden“ mit dem Angebot sind. Ein solch hoher Prozentwert kann für kein anderes Angebot der Nachbarschaftsbibliothek festgehalten werden. Für eine sehr positive Bewertung dieser Bestandsgruppe spricht auch die Kategorie „teils, teils“, die von lediglich circa vier Prozent der Besucher gewählt wurde. Unzufrieden sind noch weniger Befragte, denn für „weniger zufrieden“ entscheiden sich nur circa zwei Prozent.

Keine Kenntnis über das Angebot der Kinderliteratur weisen circa zwölf Prozent der Befragten auf. Diese werden in der folgenden Darstellung (siehe Abbildung 48) nicht berücksichtigt.

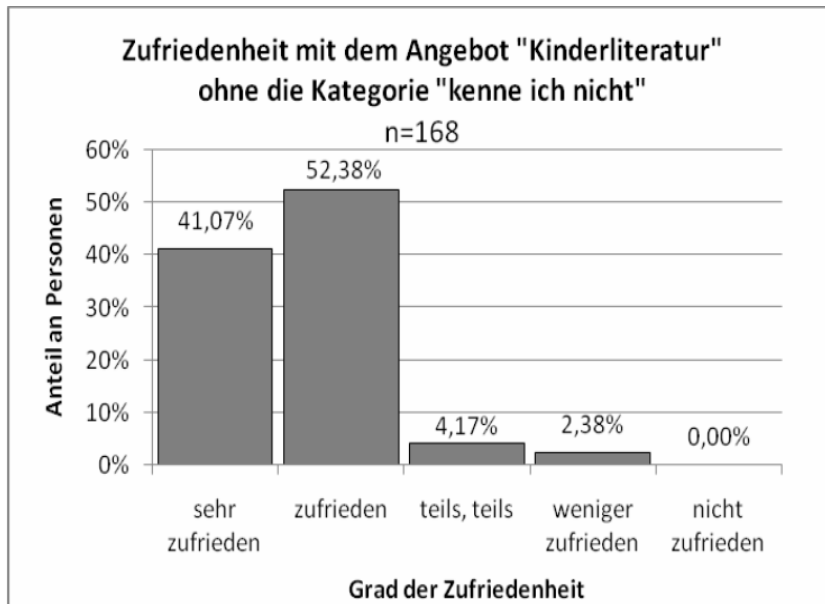


Abbildung 48: Zufriedenheit mit dem Angebot „Kinderliteratur“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Hier zeigt sich, dass fast alle Befragten „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit dem Angebot „Kinderliteratur“ sind, denn circa 94 Prozent wählen diese Kategorien. Die mittlere Kategorie „teils, teils“ nutzen circa vier Prozent und circa zwei Prozent sind mit dem Angebot unzufrieden und entscheiden sich für die Bewertung „weniger zufrieden“.

## Jugendliteratur

Den Bereich der Jugendliteratur ordnen 173 Befragte ein. Daraus errechnet sich ein Anteil von circa 82 Prozent aller Befragungsteilnehmer.

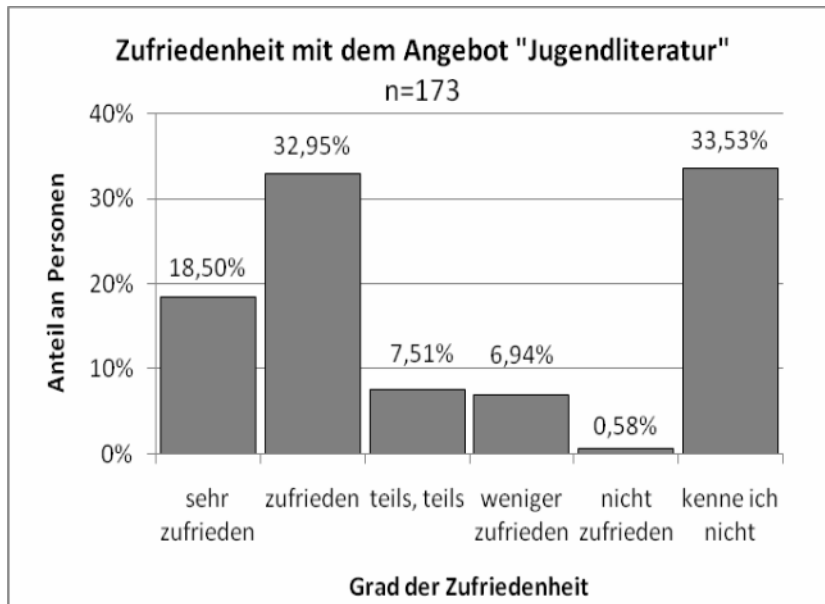


Abbildung 49: Zufriedenheit mit dem Angebot „Jugendliteratur“

Die Mehrheit der Befragten bewertet das Angebot „Jugendliteratur“ mit den Kriterien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ (51 %). Das Merkmal „teils, teils“ ordnen circa acht Prozent der Besucher dem Bestandsangebot zu und dieselbe Anzahl entscheidet sich dem Angebot die Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ zuzuordnen.

Eine größere Gruppe bildete der Anteil an Personen, die das Bestandssegment „Jugendliteratur“ nicht kennen, es ist ein Anteil von fast 34 Prozent abzulesen. Nachfolgend wird beschrieben, wie die Zufriedenheit sich aufteilt, wenn diese Kategorie außer Acht gelassen wird (siehe auch Abbildung 50).

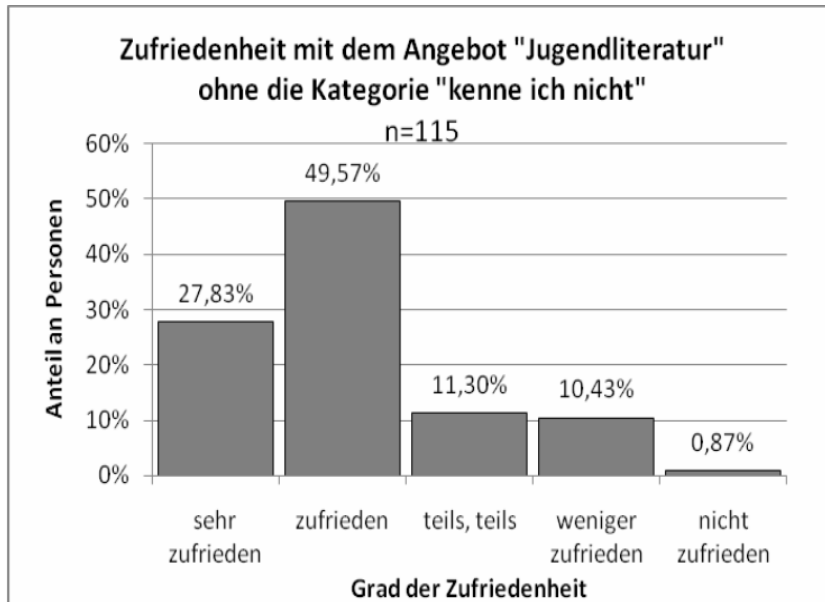


Abbildung 50: Zufriedenheit mit dem Angebot „Jugendliteratur“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

„Sehr zufrieden“ und „zufrieden“ sind circa 77 Prozent der Befragten, circa elf Prozent bewerten das Angebot mit „teils, teils“. Der gleiche Anteil entfällt auch auf die Kriterien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“.

## Videos

177 Personen, das sind circa 84 Prozent aller Befragungsteilnehmer, beantworten die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Angebot an Videos in der Nachbarschaftsbibliothek.

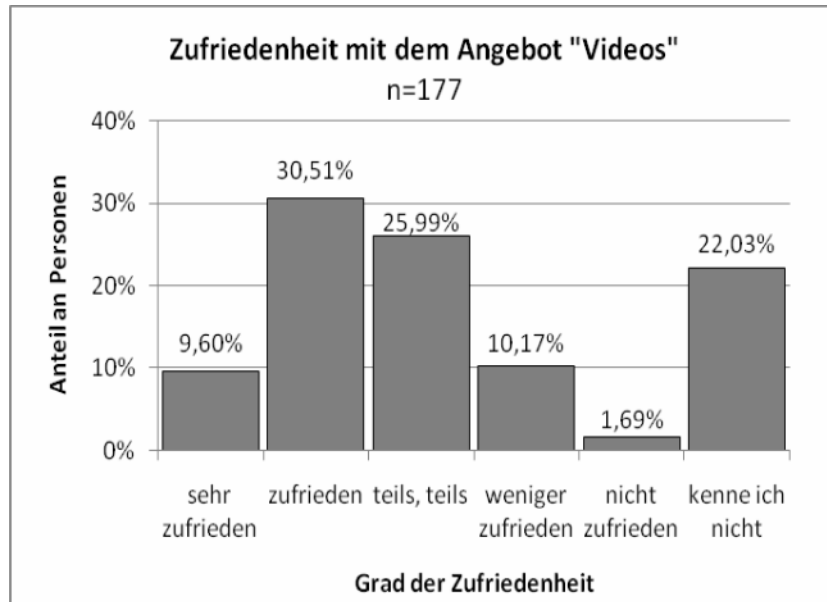


Abbildung 51: Zufriedenheit mit dem Angebot „Videos“

Die größte Gruppe, nämlich circa 40 Prozent, stellen hier die Besucher, die die Bewertungen „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ wählen. Nachfolgend sind die Befragten zu nennen, die sich für eine mittlere Bewertung entscheiden (26 %). Im Vergleich zu den übrigen Bewertungen der Angebote, zeigt sich bei der Bewertung des Angebotes „Video“ die größte Anzahl an Nutzern, welche nur teilweise zufrieden sind.

Unzufrieden sind circa zwölf Prozent, denn diese wählen die Kategorien weniger und nicht zufrieden.

Das Angebot an Videos ist bei circa 22 Prozent der Befragten nicht bekannt. Blendet man diese Ergebnisse aus, erhält man die folgenden Zahlen:



Abbildung 52: Zufriedenheit mit dem Angebot „Videos“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Die knappe Mehrheit der Befragten (51 %) ist „sehr zufrieden“ bis „zufrieden“ mit dem Angebot an Videos. Circa 33 Prozent sind nur teilweise zufrieden und circa 15 Prozent sind unzufrieden.

## CD-ROMs

Das CD-ROM- Angebot der Nachbarschaftsbibliothek wird von 166 Personen beurteilt, dies entspricht einem Prozentwert von circa 79 Prozent aller Befragten.

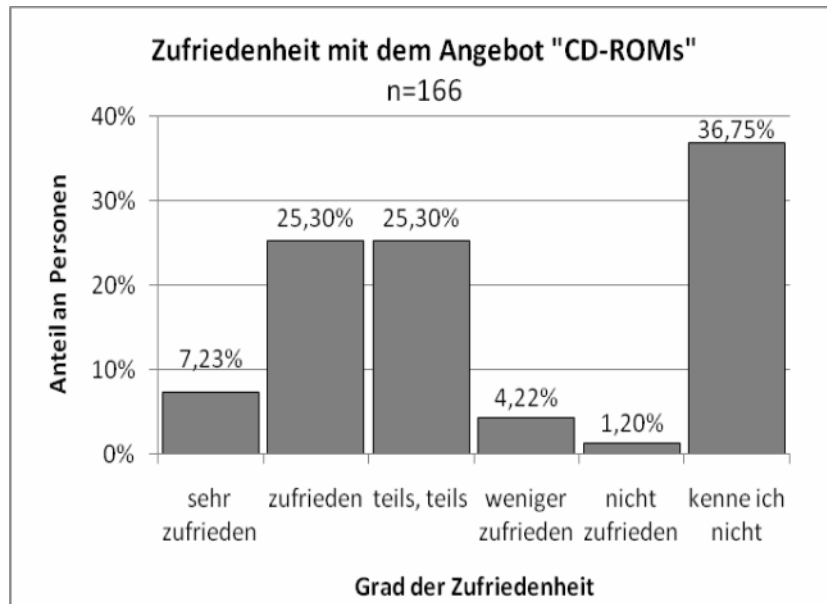


Abbildung 53: Zufriedenheit mit dem Angebot „CD-ROMs“

Circa 33 Prozent der Befragten sind mit dem Angebot „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, ein weiterer Anteil von circa 25 Prozent ist nur teilweise von dem vorhandenen Medien überzeugt und circa fünf Prozent sind unzufrieden, sie wählen die Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“.

Die größte Stimmenanzahl zeigt sich bei den Personen, welche das Angebot nicht kennen. Der Anteil beträgt circa 37 Prozent der Befragten. Bezieht man diese Gruppe bei der Analyse der Zufriedenheit nicht mit ein, ergibt sich die Abbildung 54.

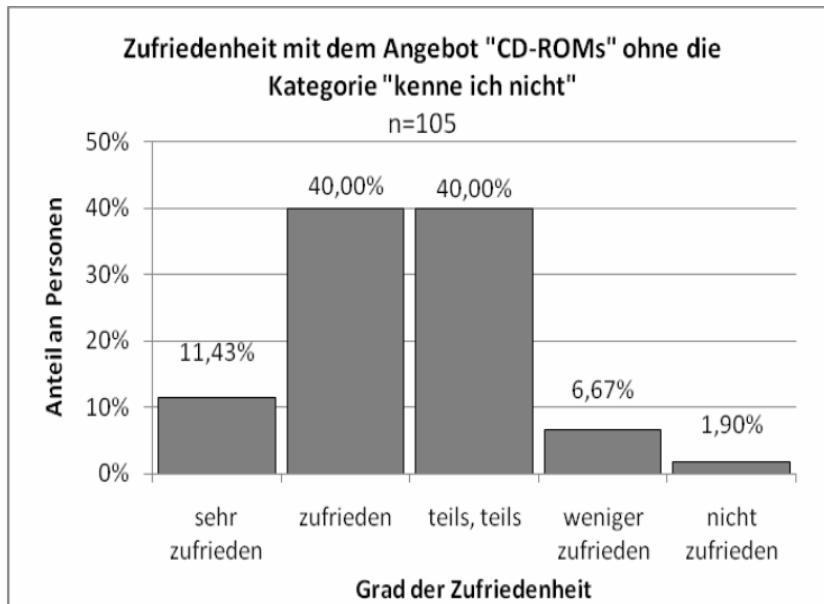


Abbildung 54: Zufriedenheit mit dem Angebot „CD-ROMs“ ohne die Bewertungskategorie „kenne ich nicht“

Eine knappe Mehrheit von circa 51 Prozent ist mit dem Angebot an CD-ROMs zufrieden, da sie sich für die Bewertungskategorien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ entscheiden. Die andere Hälfte der Befragten ist entweder nur teilweise zufrieden (40 %) oder unzufrieden (circa 9 %).



## Zeitschriften

Etwas über 80 Prozent der Befragten bewerten das Angebot an Zeitschriften. Die 169 Personen geben ihre Zufriedenheit wie folgt an (siehe Abbildung 55):

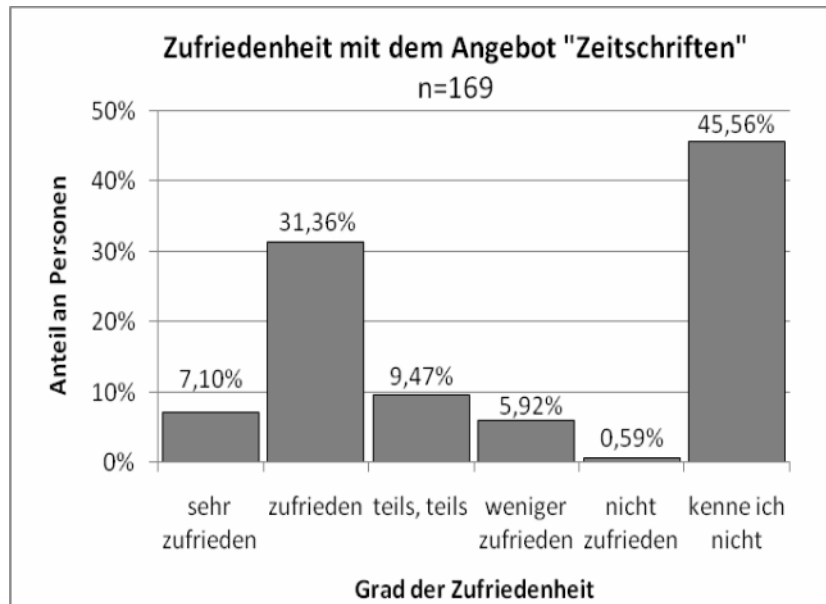


Abbildung 55: Zufriedenheit mit dem Angebot „Zeitschriften“

Circa 38 Prozent der Befragten sind „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ mit dem Angebot an Zeitschriften. Weitere neun Prozent bewerteten es mit „teils, teils“ und circa sieben Prozent entscheiden sich für die Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“. Die stärkste Gruppe stellen die Befragten dar, die das Angebot „Zeitschriften“ nicht kennen. Hier kreuzen circa 46 Prozent die Kategorie „kenne ich nicht“ an. Dies entspricht einer Anzahl von 77 Personen. Nach Abzug dieser Zahl kann keine ausreichend große Grundgesamtheit für eine gesicherte Aussage betrachtet werden, weswegen an dieser Stelle auf eine Darstellung ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ verzichtet werden muss.

## Zeitung

Das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek umfasst eine Tageszeitung. Ihre Zufriedenheit mit diesem Angebot geben 161 Personen, also circa 76 Prozent aller Befragten an.

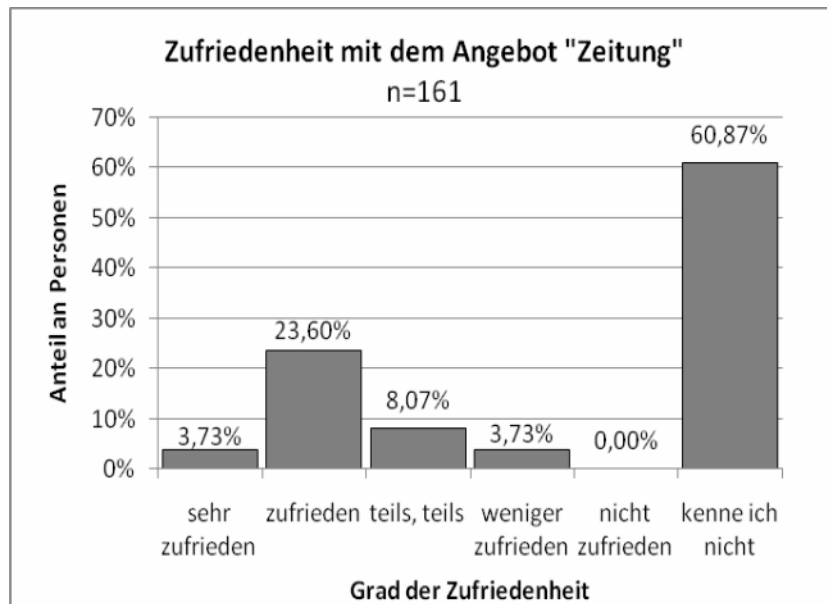


Abbildung 56: Zufriedenheit mit dem Angebot „Zeitung“

Die Mehrheit, nämlich circa 61 Prozent kennt das Angebot nicht und nutzt es dementsprechend auch nicht. Zufrieden mit dem Angebot sind circa 27 Prozent der Befragten, sie stimmen mit „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ für das Angebot. Circa acht Prozent sind teilweise zufrieden, „weniger zufrieden“ sind circa vier Prozent der Probanden.

Da nach Abzug der Kategorie „kenne ich nicht“ nur noch 63 Personen bleiben, können keine gesicherten Aussagen getätigt werden.

### 7.4.3.4 Unzufriedenheit mit dem Bestand

Der Frage vier schließt sich die Frage fünf mit dem Wortlaut „Wenn Sie mit einem Angebot weniger oder nicht zufrieden sind, warum nicht?“ an. Hier haben die Befragten die Möglichkeit die Gründe für ihre Unzufriedenheit anzukreuzen. Wenn der passende Grund nicht vorhanden ist, können die Probanden die offene Antwortmöglichkeit am Ende der Frage fünf nutzen („Anderes, und zwar...“).

Die Auswertung der Frage vier ergibt, dass 219-mal die Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ angekreuzt wird. Auf die Frage fünf können hingegen 177 angekreuzte Antworten ausgezählt werden. In diesem Kontext bleibt zu erwähnen, dass die Befragungsteilnehmer die Möglichkeit haben mehrere Antworten auszuwählen.

Die Untersuchung der Antworten ergibt das folgende Bild (siehe Abbildung 57):

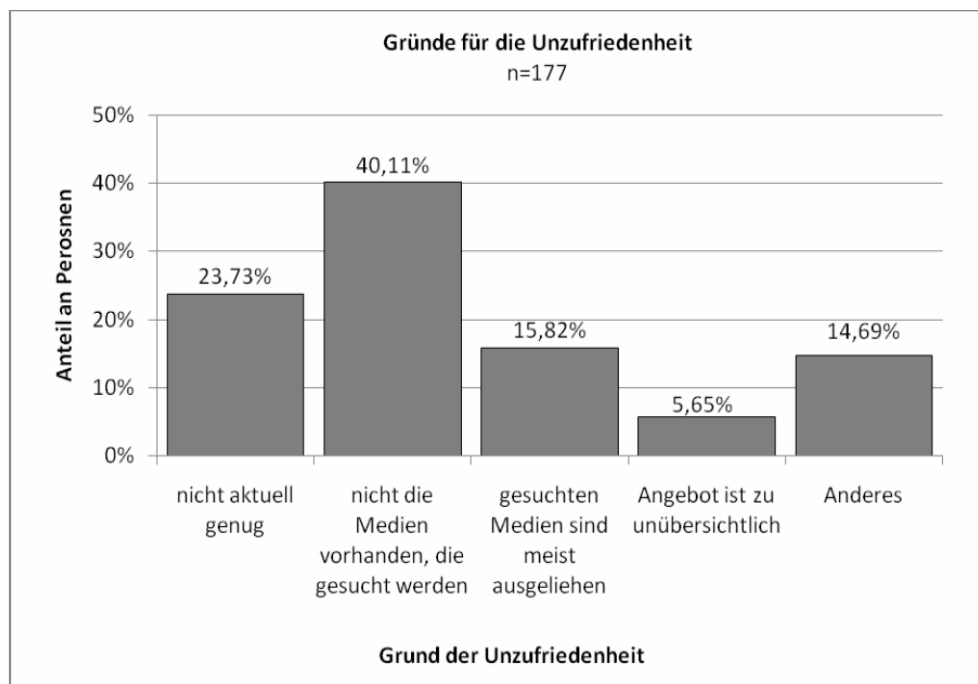


Abbildung 57: Gründe für die Unzufriedenheit der Besucher

Der größte Teil der Antworten entfällt auf die Antwortvorgabe „Es sind nicht die Medien vorhanden, die ich suche.“ mit circa 40 Prozent. In diesem Zusammenhang werden die Befragten außerdem mit der Aufforderung „Schreiben Sie hier bitte auf, zu welchen Themen Sie sich stattdessen Medien wünschen würden“ gebeten ihre Wünsche bezüglich eines in ihrem Sinne besseren Bestandsangebots niederzuschreiben. Insgesamt wird diese Antwort 71-mal angekreuzt, die Möglichkeit ihre Medienwünsche niederzuschreiben nutzen 53 Probanden.

Am häufigsten (sieben Personen) wünschen sich die Befragten ein größeres Bestandsangebot. Streng genommen beantwortet dies nicht die Frage nach den Medienwünschen, da keine konkreten Themen genannt werden. Ebenso häufig wird eine Verbesserung des Bestandsangebots „Reiseliteratur“ gefordert. Die Befragten

vermissen hier eine größere Auswahl an Medien. Des Weiteren werden mehr Fachbücher und Wissensgebiete im Bereich der Erwachsenenliteratur verlangt. Dieses Anliegen äußern sechs Personen, wobei teilweise keine deutlichen Thematiken bezeichnet werden. Konkret genannt werden aber z. B. die Inhalte „Finanzen“, „Computer“ und „Medizin“.

Ein breiteres und aktuelleres Angebot der Jugendliteratur wünschen sich drei Personen. Mehr Zeitschriften, z. B. die „Brigitte“ oder den „Stern“ nennen ebenfalls drei Personen. Englischsprachige Kinder- und Jugendliteratur sowie Hörbücher wünschen sich zwei Personen.

Weitere Wünsche beziehen sich auf konkrete Buchtitel oder -Reihen.

Fernerhin werden von einzelnen Befragten Themen genannt, zu denen sie gerne mehr Medien vorfinden würden. Beispielhaft sind die Folgenden zu nennen: Basteln, Handarbeit, Spiele mit Kindern, Reisen mit Kindern und Haustiere.

Den nächst größeren Anteil stellt die Gruppe der Befragten dar, die das Bestandsangebot als nicht aktuell genug einschätzt und deswegen unzufrieden ist. Diese Antwort kreuzen circa 24 Prozent der Befragten an.

Circa 16 Prozent entfallen auf die Angabe „die Medien, die ich suche sind meistens ausgeliehen.“, dicht gefolgt von der freien Antwortkategorie „Anderes, und zwar...“ mit circa 15 Prozent.

Die Auszählung letztere Antwortvorgabe ergibt 34 Kommentare von denen acht allerdings keine Gründe für die Unzufriedenheit mit den Bestandsangeboten enthalten. Stattdessen wird das Ausfüllen der Frage vier von den Befragten kommentiert.

Die restlichen 26 Kommentare lassen sich wie folgt zusammenfassen: 16 Probanden sind unzufrieden, weil sie das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek zu klein finden. Sie wünschen sich ein größeres Angebot von Erwachsenenliteratur. Hier werden von einigen Befragten explizit die Musik- CDs und die DVDs genannt. Vier Personen bemängeln, dass CDs und DVDs häufig beschädigt (zerkratzt) sind und daher nicht im vollen Umfang genutzt werden können. Weitere Gründe für die Unzufriedenheit sind die geringe DVD Auswahl in der Kinderabteilung (zwei Personen) und wenig Angebote für Jugendliche (eine Person).

Ein geringer Anteil der Befragten nutzt das Feld um Wünsche zu äußern. Es wird gefordert mehr Kinderromane, Lernmaterial für Kinder und Jugendliche sowie englische Hörbücher anzuschaffen.

Am seltensten, nämlich zehn Mal (circa 10%), wird die Antwort „ich finde das Angebot zu unübersichtlich, ich habe Probleme, das zu finden, was ich suche.“ ausgewählt.

### Unzufriedenheit mit einzelnen Bestandsangeboten

Damit die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen die Möglichkeit hat, die Unzufriedenheit ihrer Besucher zu beseitigen, ist es in einem folgenden Schritt wichtig die Unzufriedenheit auf die einzelnen Bestandsangebote umzulegen. Anschließend kann aufgezeigt werden, welche Gründe, je nach Bestandsangebot, für die Unzufriedenheit bei den Besuchern bestehen.

Die Abbildung 58 fasst noch einmal zusammen, wie sich die Bewertungsmöglichkeiten „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ auf die einzelnen Bestandsangebote verteilen. Insgesamt wird 170-mal die Antwort „weniger zufrieden“ gegeben, die Antwortkategorie „nicht zufrieden“ wird 49-mal genutzt.

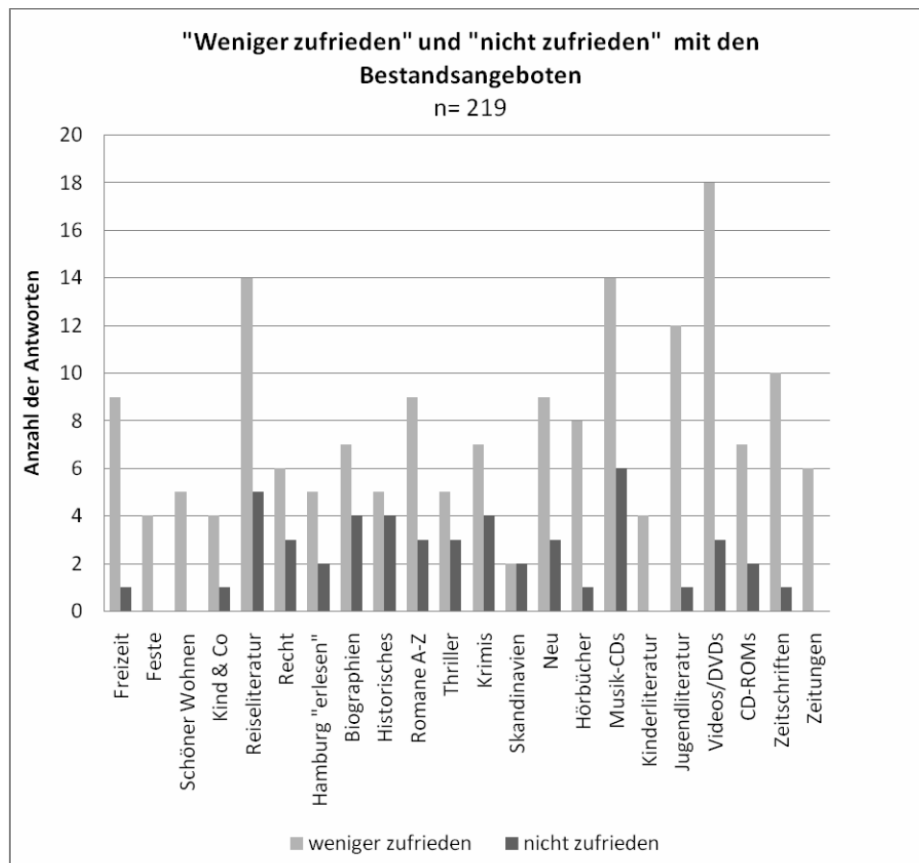


Abbildung 58: Verteilung der Antworten „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ auf die Bestandsangebote

Am unzufriedensten sind die Befragten mit dem Angebot an Videos, dieses Bestandsangebot wird von 21 Personen mit „weniger zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ bedacht. Nachfolgend sind die Musik-CDs zu nennen, die von 20 Personen mit

„weniger zufrieden“ oder schlechter beurteilt werden. Knapp dahinter liegt die Bestandsgruppe Reiseliteratur, welche von 19 Befragten die Einschätzung „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ erhält. Das Angebot der Jugendliteratur bekommt 13 negative Stimmen, die Bereiche „Romane von A bis Z“ und „Neu“ jeweils zwölf. Die Segmente „Biographien“, „Krimis“, und „Zeitschriften“ wurden jeweils von elf Personen mit „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ bewertet. Die weiteren Angebote werden von zehn oder weniger Personen negativ bewertet und werden daher an dieser Stelle nicht extra aufgeführt, können aber der Abbildung 58 entnommen werden.

In einem nächsten Schritt sollen die Gründe für die Unzufriedenheit der Befragten der jeweils angekreuzten Bestandsgruppe zugeordnet werden. Bei der Auswertung ist zu beachten, dass in der Frage vier mehrere Bestandsangebote mit „weniger zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ bewertet werden können. Dementsprechend können in Frage fünf auch mehrere Gründe für die Unzufriedenheit ausgewählt werden. Dies erschwert die Analyse der Daten, denn in einem solchen Fall sind die Gründe für die Unzufriedenheit eines Befragten nicht mehr eindeutig einem bestimmten Angebot zuzuordnen. Um dieses Problem bei einer zukünftigen Befragung zu umgehen, müsste darauf geachtet werden, dass jede Unzufriedenheit vom Befragten einzeln begründet wird. In dem vorliegenden Fall hätte ein Pretest das Problem aufdecken können.

Die Komplikation in der Auswertung wird umgangen, indem in der Tabelle 4 nur die Begründungen einer weniger oder nicht zufriedenen Antwort gezeigt werden, welche eindeutig einem Angebot zu zuordnen sind. Dabei wird in der letzten Spalte angegeben, wie viele negative Stimmen nicht eindeutig zuzuordnen sind.

<b>Angebot</b>	<b>inaktuell</b>	<b>nicht vorhanden</b>	<b>meist ausgeliehen</b>	<b>unübersichtlich</b>	<b>Anderes</b>	<b>keine Zuordnung</b>
Videos	4	5	1	-	2	10
Musik-CDs	3	9	2	-	1	7
Reiseliteratur	2	5	1	-	3	8
Jugendliteratur	2	2	-	-	1	9
Neu	1	3	-	-	1	7
Romane A-Z	-	3	-	-	3	6
Biographien	1	5	1	-	1	5
Krimis	1	3	-	-	1	6
Zeitschriften	2	4	-	-	-	5

Tabelle 4: Zuordnung der Gründe für die Unzufriedenheit auf die Bestandsangebote

Die Tabelle 4 enthält nur die Angebote, die jeweils von mindestens elf Personen als weniger oder nicht zufrieden stellend beurteilt werden. Es fällt auf, dass in allen Bereichen die Begründung „Es sind nicht die Medien vorhanden, die ich suche“ dominiert. Besonders deutlich tritt dies im Bereich der Musik- CDs, der Reiseliteratur und den Biographien hervor. Die jeweiligen Bestandsangebote kommen folglich nicht den Interessen einiger Besucher entgegen.

Fernerhin ist auffällig, dass die Begründung „Ich finde das Angebot unübersichtlich, ich habe Probleme, das zu finden, was ich suche“ keinem Bestandsangebot zugeordnet werden kann. Die Bestandspräsentation kann also als gelungen bezeichnet werden.



### **Verbesserungsvorschläge**

Dem Befragten wird im Anschluss an die Frage fünf die Gelegenheit gegeben Verbesserungsvorschläge anzubringen. Dieses Feld nutzen 38 Personen, das sind circa 21 Prozent der unzufriedenen Befragten.

Acht Personen, und damit der größte Anteil, schlagen vor mehr Öffnungstage anzubieten, damit das Angebot der Nachbarschaftsbibliothek besser genutzt werden kann. Konkrete Vorschläge sind z. B.: die Öffnungszeiten nachmittags ausweiten, einen weiteren Öffnungstag anzubieten oder Öffnungszeiten nur für die Rückgabe einzurichten.

Des Weiteren füllen sechs Personen das Feld mit dem Vorschlag mehr Medien anzuschaffen, um eine größere Auswahl in der Bücherhalle zu ermöglichen, aus. In diesem Zusammenhang werden die folgenden Verbesserungen niedergeschrieben: mehr aktuelle Medien (drei Personen), mehr Jugendbücher (zwei Personen), mehr englischsprachige Bücher (zwei Personen), ein größeres Angebot im Bereich des Erwachsenenbestandes (zwei Personen), mehr und wechselnde Titel im Sachbuchbereich (eine Person), englischsprachige Kinder- und Jugendbücher (eine Person), mehr Zeitschriften (eine Person), mehr „LearnPC Spiele“ (eine Person) und Bücher der „Antolin“-Linie anzuschaffen (eine Person).

Um die von einigen Probanden in Frage fünf beschriebenen Probleme mit beschädigten CDs, CD-ROMs und DVDs zu lösen, werden die Vorschläge angebracht, diese nach der Abgabe auf Kratzer zu kontrollieren (eine Person) oder kaputte Medien zu erneuern oder wegzuwerfen (eine Person).

Weitere Vorschläge sind z. B.: die Bücher mit anderen Bücherhallen zu tauschen um einen wechselnden Bestand anbieten zu können, bei häufig ausgeliehenen Medien mehrere Exemplare anzuschaffen und die Vormerkungen schneller auszuführen, indem die Benachrichtigungen nicht mehr per Post sondern per E-Mail verschickt werden. Eine Person schlägt außerdem vor, die Räumlichkeiten zu vergrößern.

### 7.4.3.5 Zufriedenheit mit der räumlichen Atmosphäre

Mit der Frage sechs haben die Befragten die Aufgabe die räumliche Atmosphäre in der Nachbarschaftsbibliothek zu beurteilen. Es sollen die Aspekte Einrichtung/ Möblierung, Gemütlichkeit, Sauberkeit, Lautstärke und die sanitären Anlagen bewertet werden. Ein Schulnoten ähnliches System mit fünf Kategorien von „sehr gut“ bis „schlecht“ wurde zur Beurteilung zur Verfügung gestellt. Die Kategorie „kann ich nicht beurteilen“ konnte gewählt werden, wenn man einen Aspekt nicht bewerten konnte. Die Ergebnisse werden geordnet nach den abgefragten Aspekten vorgestellt.

#### Einrichtung/ Möblierung

Die Einrichtung und Möblierung der Nachbarschaftsbibliothek beurteilen 202 Befragungsteilnehmer, dies entspricht einem Anteil von circa 96 Prozent aller Teilnehmer. Eine Person kann die Einrichtung nicht beurteilen (0,5 %).

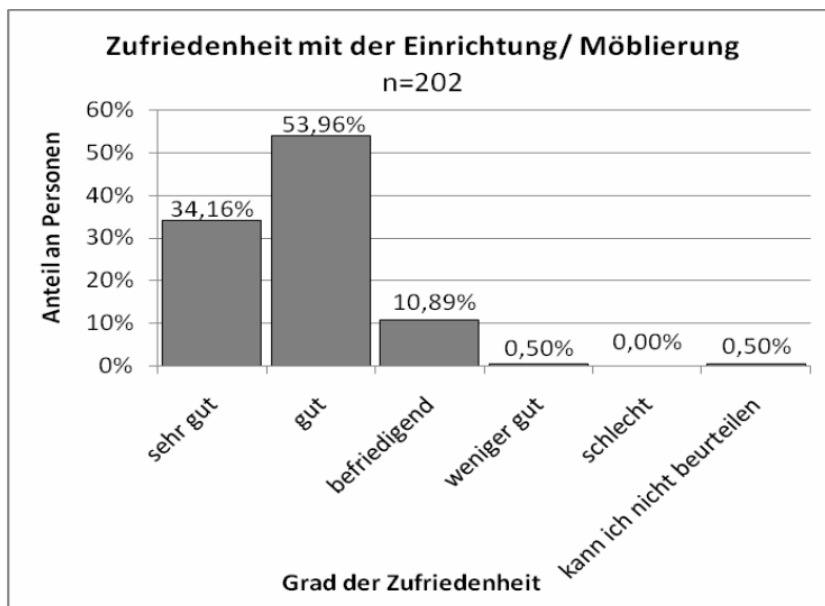


Abbildung 59: Beurteilung der Einrichtung/ Möblierung

Die Einrichtung wird sehr positiv bewertet. Knapp über 34 Prozent der Befragten urteilen mit „sehr gut“ und circa 54 Prozent mit „gut“. Die Note „befriedigend“ vergeben circa 11 Prozent der Probanden und ein geringer Anteil von 0,5 Prozent ist mit

der Einrichtung nicht zufrieden, hier fiel die Entscheidung auf die Kategorie „weniger gut“.

### Gemütlichkeit

203 Personen, also 96 Prozent der Befragten schätzen ihre Zufriedenheit mit der Gemütlichkeit in der Nachbarschaftsbibliothek ein. Eine Person kreuzt an die Gemütlichkeit nicht beurteilen zu können (0,5 %).

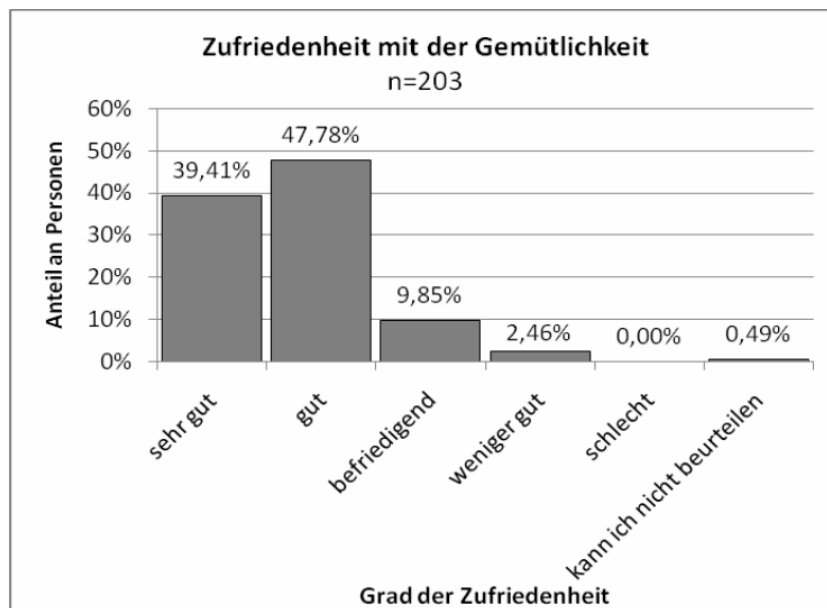


Abbildung 60: Beurteilung der Gemütlichkeit

Die Gemütlichkeit wird ebenfalls von einem großen Anteil der Befragten positiv eingeschätzt. Denn es stimmen circa 39 Prozent der Probanden mit „sehr gut“ und circa 48 Prozent mit „gut“ ab. Circa zehn Prozent entscheiden sich für die Kategorie „befriedigend“ und circa zwei Prozent für „weniger gut“.

## Sauberkeit

Über die Sauberkeit in den Räumen der Nachbarschaftsbibliothek geben 203 Personen ein Urteil ab, es errechnet sich also erneut ein 96-prozentiger Anteil aller Befragungsteilnehmer. Erneut gibt eine Person an, die Sauberkeit nicht beurteilen zu können (0,5 %).

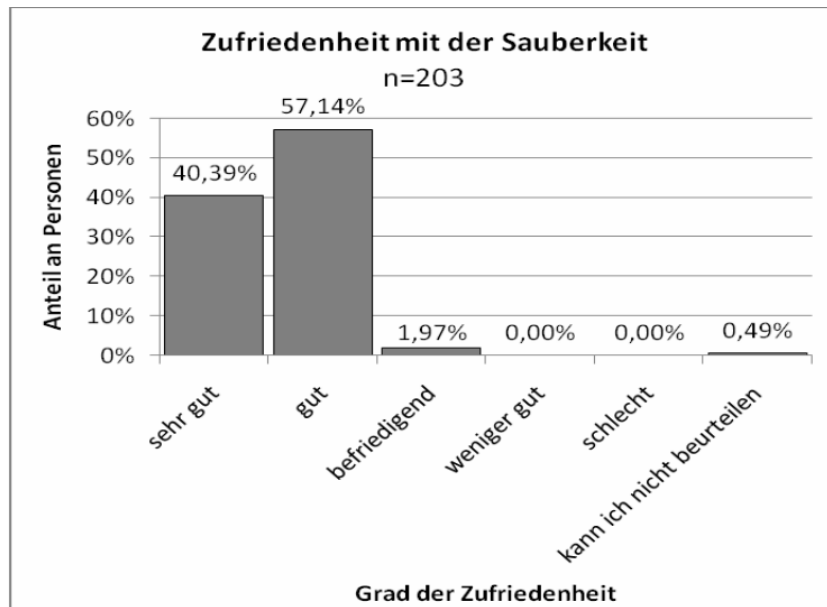


Abbildung 61: Beurteilung der Sauberkeit

Ein positives Bild über die Beurteilung der Sauberkeit in den Räumlichkeiten stellt die Abbildung 61 dar. Es ist zu erkennen, dass fast alle Befragten mit der Sauberkeit sehr zufrieden sind, denn mit „sehr gut“ (40 %) oder „gut“ (57 %) stimmen insgesamt circa 98 Prozent ab. Für das Kriterium „befriedigend“ entscheiden sich dementsprechend nur zwei Prozent der Befragungsteilnehmer.

## Lautstärke

An der Beurteilung der Lautstärke beteiligen sich circa 96 Prozent der Befragungsteilnehmer, das sind 203 Personen. Circa zwei Prozent geben an, die Lautstärke nicht beurteilen zu können.

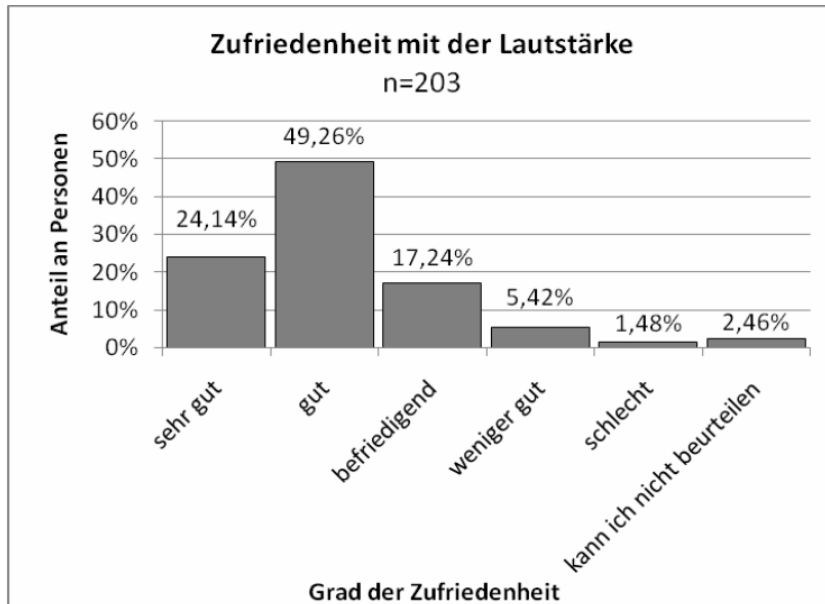


Abbildung 62: Beurteilung der Lautstärke

„Sehr gut“ beurteilen circa 24 Prozent der Probanden die Lautstärke, 49 Prozent entscheiden sich in diesem Zusammenhang für die Bewertungskategorie „gut“. Im Vergleich zu der Beurteilung der anderen räumlichen Aspekte der Nachbarschaftsbibliothek findet sich ein höherer Anteil an Stimmen für das Kriterium „befriedigend“ (17 %) und auch die Kategorien „weniger gut“ und „schlecht“ sind gemeinsam mit circa sieben Prozent der Befragten belegt.

### Sanitäre Anlagen

Die sanitären Anlagen werden von 191 Befragten bewertet, dies kommt einem Anteil von circa 91 Prozent aller Befragungsteilnehmer gleich. Es fällt auf, dass circa 43 Prozent der Probanden angeben die sanitären Anlagen nicht beurteilen zu können.

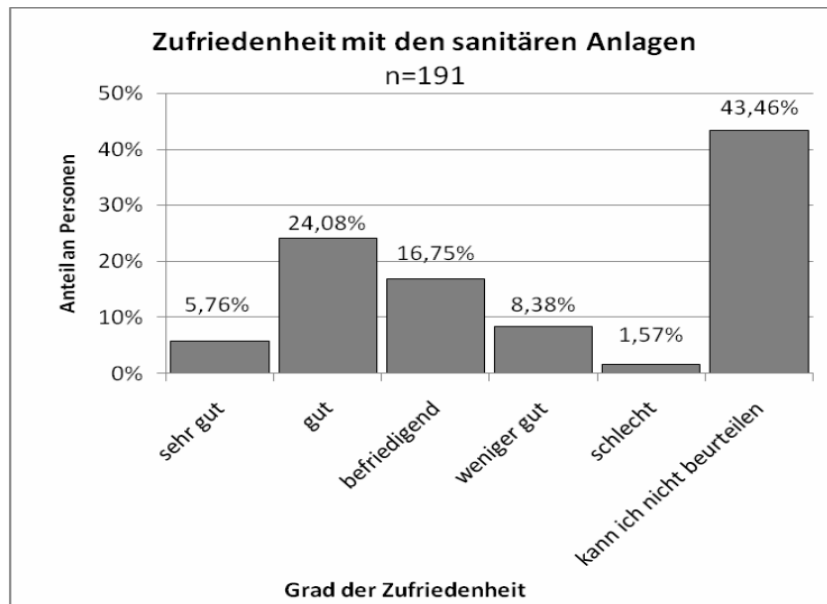


Abbildung 63: Beurteilung der sanitären Anlagen

Die Bewertung der Sanitäreinrichtung fällt nicht so positiv aus, wie die Beurteilung der anderen räumlichen Aspekte der Nachbarschaftsbibliothek.

Nur circa sechs Prozent schreiben ihr das Kriterium „sehr gut“ zu und circa 24 Prozent das Urteil „gut“. „Befriedigend“ finden circa 17 Prozent diesen Aspekt. Eine negative Bewertung geben circa zehn Prozent der Befragten ab, sie stimmen zu circa acht Prozent „weniger gut“ und circa zwei Prozent „schlecht“ über die sanitären Anlagen ab.

#### 7.4.3.6 Offene Bemerkungen

Am Ende des Fragebogens wird dem Untersuchungsteilnehmer mit dem Hinweis „Möchten Sie uns gerne noch etwas mitteilen? Dann haben Sie hier die Möglichkeit dazu“ die Gelegenheit gegeben dem Team der Nachbarschaftsbibliothek Kritik, Lob oder Wünsche zukommen zu lassen.

87 Teilnehmer, also circa 41 Prozent aller Befragungsteilnehmer, nutzen dies und schreiben eine Bemerkung in das Feld.

Am häufigsten werden die Mitarbeiter der Nachbarschaftsbibliothek gelobt, 33 Mal wird diesbezüglich eine Mitteilung in das offene Feld geschrieben. In diesem Zusammenhang wird unterstrichen, dass das Team der Bücherhalle besonders freundlich, hilfsbereit und kompetent ist.

Der Wunsch nach längeren und erweiterten Öffnungszeiten wird 26 Mal geäußert. Häufig wird dabei Bedauern über die lediglich zwei Öffnungstage ausgesprochen und Vorschläge zur Ausweitung der Öffnungstage gemacht. Es werden z. B. die durchgehende Öffnung der Nachbarschaftsbibliothek, ein weiterer Öffnungstag oder die Samstagsöffnung vorgeschlagen.

Weitere 24 Mal wird der Nachbarschaftsbibliothek ein allgemeines Lob über ihre Arbeit ausgesprochen. Es wird häufig erwähnt, dass eine gute Auswahl an Kindermedien besteht und dass trotz des verkleinerten Erwachsenenbestandes ein gutes Angebot präsentiert wird. Außerdem werden die Kinderfreundlichkeit und die Zusammenarbeit mit einem Kindergarten gelobt.

Kritik an dem reduzierten Erwachsenenbestand wird in neun Mitteilungen geäußert. Die Befragten wünschen sich eine größere Auswahl in diesem Bereich.

Weitere Aussagen werden nur je einmal verfasst und sollen hier exemplarisch festgehalten werden: In drei Fällen wird das Feld genutzt um Kritik an den Bücherhallen Hamburg anzubringen. Bemängelt werden hier z. B. der zu kurze Ausleihrhythmus von drei Wochen, die unübersichtliche Website und die zu hohen Gebühren für Erwachsene. Positiv wird die Möglichkeit der Online-Verlängerung und die Selbstausleihe in anderen Bücherhallen vermerkt.

Vereinzelt werden außerdem die angebotenen Veranstaltungen in der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen mit Lob bedacht.

Zusammenfassend kann angeführt werden, dass das freie Mitteilungsfeld größtenteils genutzt wird, um der Nachbarschaftsbibliothek ein Lob auszusprechen. Negativ erwähnt werden die geringen Öffnungstage- bzw. -zeiten und die geringe Auswahl an Medien im Erwachsenenbestand.

## **8. Die Stärken und Schwächen der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen**

Die Ergebnisse aus dem Bibliotheksportrait, der Stadtteilanalyse und der Untersuchung der Kundenzufriedenheit werden abschließend in einer Darstellung der Stärken und Schwächen der Nachbarschaftsbibliothek zusammengeführt.

### **8.1 Stärken**

Die Analysen und Untersuchungen zeigen folgende Stärken der Nachbarschaftsbibliothek auf:

#### **Verankerung im Stadtteil**

Eine eindeutige Stärke der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen ist ihre Verankerung im Stadtteil. Die Analysen zeigen, dass die Besucher der Bibliothek größtenteils, und zwar zu 86 Prozent, im Stadtteil Schnelsen wohnen. Von diesen geben wiederum 93 Prozent an, Kunden der Hamburger Bücherhallen durch die Zweigstelle Schnelsen geworden zu sein. 70 Prozent der Besucher nutzen zusätzlich zur Nachbarschaftsbibliothek noch andere Bücherhallen des Systems Hamburger Bücherhallen. In diesem Zusammenhang kann festgehalten werden, dass die Vorgabe der „Türöffner-Funktion“ von der Nachbarschaftsbibliothek erfüllt wird. Die Kunden bleiben ihrer Bücherhalle aber trotz Nutzung anderer, größerer Bücherhallen treu und besuchen weiterhin die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen.

Des Weiteren führt die Zusammenarbeit mit den Grundschulen und Kindertageseinrichtungen des Stadtteils ebenfalls zu einer Festigung der Position der Nachbarschaftsbibliothek im Stadtteil Schnelsen. Die Untersuchungen zeigen, dass die Bibliothek im Rahmen ihrer räumlichen und personellen Möglichkeiten viele Führungen und Veranstaltungen für ihre Kooperationspartner anbietet. Diese werden, wie es einigen Kommentaren in der Befragung zu entnehmen ist, positiv aufgenommen und lobend erwähnt.



### **Zielgruppe Kinder und deren Begleiter**

Die Analysen bestätigen außerdem, dass die Nachbarschaftsbibliothek ihre Zielgruppe Kinder und deren Begleiter erreicht. Denn die Befragten besuchen die Bibliothek größtenteils um Medien für Kinder auszuwählen oder auszuleihen. Diese können als die Zielgruppe „Begleiter von Kindern“ festgehalten werden. Dabei ist auffällig, dass die Mehrheit der Begleiter weiblich ist. Die weiblichen Kunden der Nachbarschaftsbibliothek haben eher die Möglichkeit die Nachbarschaftsbibliothek in ihren Öffnungszeiten zu besuchen, da 50 Prozent der Besucherinnen einer Teilzeitstelle nachgehen und 33 Prozent Hausfrauen sind.

Die Zielgruppe „Begleiter“ kann also folgendermaßen charakterisiert werden: Es handelt sich wahrscheinlich um Mütter, die mit oder für ihre Kinder die Nachbarschaftsbibliothek besuchen.

Die Bestandsgruppe „Kinderliteratur“ wird von ihnen besonders positiv bewertet, denn die Exploration der Kundenzufriedenheit zeigt, dass die Befragten dieses Angebot fast ausschließlich mit „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ bewerten.

Abschließend kann zu diesem Aspekt festgehalten werden, dass die Nachbarschaftsbibliothek die Zielgruppe Kinder und deren Begleiter/ Mütter erreicht und in einem hohen Maße zufriedenstellt. Diese Aussage gilt allerdings nur für die Bewertung der Kinderliteratur. Zusätzlich ist noch anzufügen, dass die Stadtteilanalyse Schnelsen als beliebten Familienwohrtort herausstellt und somit eine Konzentration auf die Zielgruppe „Kinder und deren Begleiter“ ebenfalls als eine Stärke der Nachbarschaftsbibliothek bezeichnet werden kann.

### **Räumliche Atmosphäre**

Die Besucher fühlen sich sehr wohl in den Räumen der Nachbarschaftsbibliothek, denn die räumliche Atmosphäre wird dementsprechend fast durchgängig positiv bewertet. Auch das Personal und deren Umgang mit den Kunden werden ausschließlich lobend erwähnt, hier fallen keine negativen Äußerungen. Besonders oft wird die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter in dieser Bibliothek genannt.

### **Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot**

Insgesamt kann außerdem erfasst werden, dass die Besucher mit dem Bestand der Bibliothek zufrieden sind. Von den 3.693 Beurteilungen können nur sechs Prozent den Kategorien „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ zugeordnet werden. Es kann als eine weitere Stärke festgehalten werden: Die Besucher der Nachbarschaftsbibliothek sind größtenteils zufrieden mit dem vorhandenen Medienangebot.

### **8.2 Schwächen**

Aus den verschiedenen Untersuchungen und Analysen ergeben sich die folgenden Schwächen:

#### **Schwerpunkte kommunizieren**

Eine Vorgabe der Nachbarschaftsbibliotheken ist es „elementare Freizeitbedürfnisse von Erwachsenen“ zu erfüllen. Aufgrund des Schwerpunktes „Kindermedien“ werden Erwachsene, wie die Befragung zeigt, nur teilweise mit dem vorhandenen Angebot zufriedengestellt. Die sechs Prozent negative Bewertungen werden besonders häufig mit einer „zu geringen Auswahl“ begründet.

Da das Profil der Nachbarschaftsbibliotheken allerdings den Schwerpunkt auf Medien für Kinder legt und den Medien für Erwachsene einen Anteil von einem Drittel am Bestand zugesteht, ist ein kleineres Angebot im erwachsenen Bereich die Konsequenz. Dieser Schwerpunkt müsste, in Anbetracht der oft geäußerten Wünsche nach einer größeren Auswahl im Bereich der Medien für Erwachsene, verstärkt kommuniziert werden.

Es ist zu ergänzen, dass die Ergebnisse der Befragung dazu beitragen, die Medienwünsche der erwachsenen Kunden zu erfassen. Diese sollen in einem nächsten Schritt auf den Bestand angewendet werden, um den verkleinerten Bestand genau auf die Wünsche der erwachsenen Besucher auszurichten.

#### **Unbekannte Bestandsangebote**

Viele Besucher kennen bestimmte Bestandsangebote nicht, so ist z. B. der Sachliteraturbereich „Recht“ bei über 60 Prozent der Besucher unbekannt. Ähnlich verhält es sich mit dem Belletristikangebot „Hamburg ,erlesen““. Diesen Bereich kennt ein

Anteil von über 50 Prozent der Besucher nicht. Ein Grund dafür könnte sein, dass vielen Besuchern diese Angebote bisher nicht aufgefallen sind. Zusätzlich liegt die Vermutung nahe, dass die wenig bekannten Bestandsbereiche dem Kundenbedürfnis nicht entgegenkommen und aufgrund dessen nicht nachgefragt werden.

Dementsprechend hoch ist der Anteil an Besuchern, welche den Bereich „Kinderliteratur“ kennt, fast 80 Prozent geben hierfür eine Beurteilung ab.

Zusammenfassend kann angeführt werden, dass der Angebotsschwerpunkt „Kinder“ gut angenommen wird, darunter aber einige andere Bestandsangebote „leiden“. Die erwachsenen Besucher, die kommen um Kindermedien auszuleihen und/ oder auszuwählen, verzichten in einigen Fällen auf die Nutzung der übrigen Bestandsangebote, entweder da ihnen die Auswahl zu gering ist, sie nicht ihr Interesse trifft oder sie ihnen bisher nicht aufgefallen sind.

#### **Zielgruppe „ältere Menschen“**

Die Zielgruppe „ältere Menschen“ ist als Besucher der Nachbarschaftsbibliothek nicht sehr häufig vertreten. Lediglich neun Prozent der Besucher sind 60 Jahre oder älter. Rechnet man nur die 65 Jahre und älteren Personen zu dieser Zielgruppe, beträgt der Anteil nur noch sechs Prozent.

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass die älteren Kunden unzufriedener mit der Lautstärke in der Nachbarschaftsbibliothek sind. Diese Untersuchung kann allerdings keine gesicherte Aussage liefern, da im Rahmen der Befragung nur 18 Personen der Untergruppe „Personen von 60 Jahren und älter“ erreicht werden konnten. Es deutet sich also lediglich eine Tendenz an. Des Weiteren fällt auf, dass die 18 älteren Besucher hauptsächlich die Bestandssegmente der Belletristik kennen und bewerten. Besonders genutzt werden die Angebote „Krimis“, „Romane von A bis Z“ und „Biographien“.

Hinsichtlich dieses Punktes bleibt anzuführen, dass die Stadtteilanalyse zeigt, dass in Zukunft wahrscheinlich mehr ältere Menschen in Schnelsen leben werden. Es sollte überlegt werden, ob die Bemühungen um diese Personengruppe noch verstärkt werden sollten. Dafür müsste als erster Schritt weitere Informationen über die Zielgruppe „ältere Menschen“ gesammelt werden. Denn die in dieser Arbeit erreichten 18

Personen reichen nicht aus, um gesicherte Aussagen über die Wünsche dieser Gruppe bezüglich des Angebotes der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen treffen zu können.

### **Fazit**

Aufgrund der Analysen und deren Auswertung können abschließend einige allgemeine Empfehlungen ausgesprochen werden:

- Die Aufgaben und Schwerpunkte der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen sollten zukünftig noch stärker kommuniziert werden, um Missverständnisse, Fehlannahmen und Informationsdefizite bezüglich der vorhandenen Bestandsangebote bei den Besuchern zu vermeiden.
- Da die Zielgruppe ältere Menschen nicht ausreichend in der Nachbarschaftsbibliothek vertreten ist, sollten Maßnahmen ergriffen werden, um diese besser zu erreichen. Eine geeignete Möglichkeit wäre z. B. eine Informationsveranstaltung in einem Schnelsener Altenheim oder Seniorentreff. Dort könnte ebenfalls Informationsmaterial ausgelegt werden, um auf das Angebot der Schnelsener Nachbarschaftsbibliothek hinzuweisen.
- Bestandsgruppen, die von den Besuchern der Nachbarschaftsbibliothek wenig nachgefragt werden, sollten zu Gunsten einer Erweiterung anderer Bestandsangebote reduziert werden.

Abschließend wird festgehalten, dass die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen, trotz einiger Schwächen, die Vorgaben im Rahmen ihrer begrenzten Möglichkeiten (Raum, Öffnungszeiten, Personal) gut erfüllt. Der Schwerpunkt „Kinder“ wird von den meisten Besuchern sehr gut angenommen, die Kunden sind größtenteils zufrieden und fühlen sich in „ihrer“ Bibliothek wohl.

## **Quellenverzeichnis**

### **BAEDEKER 2005**

Baedeker Allianz Cityplan : *Hamburg*. Ostfilden : Falk Verlag, 2005. – Maßstab 1:20.000 - 1:27.000. – ISBN 3-8297-1033-X

### **BEYERLEIN 1986**

Beyerlein, Bernhard: *Stadtteilanalyse : ein Leitfaden zur Erkundung von Stadtteilen*. Hamburg, 1986 (GSS-Veröffentlichungen 5)

### **BUECHERHALLEN.DE – MEDIENBOXEN 2008**

Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen: *Medienboxen für Kitas*. URL [http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/angebote\\_fuer\\_schulen/~qa/angebote\\_fuer\\_schulen\\_medienboxen\\_fuer\\_kitas/](http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/angebote_fuer_schulen/~qa/angebote_fuer_schulen_medienboxen_fuer_kitas/). – Geladen am 16.07.2008

### **DIEKMANN 2007**

Diekmann, Andreas: *Empirische Sozialforschung : Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. 18. Aufl., vollst. überarb. und erw. Neuausg.. Reinbek bei Hamburg : Rowohlt-Taschenbuch-Verl., 2007 (Rowohlts Enzyklopädie). – ISBN 978-3-499-55678-4

### **FREIZEITZENTRUM SCHNELSEN E.V. 2008**

Freizeitzentrum Schnelsen e.V.: *Das Stadtteilkulturzentrum*. URL <http://www.fz-schnelsenev.de/>. – Geladen am 24.07.2008

**FUCHS 2002**

Fuchs, Marek: Management und Marketing. In: Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.) ; Umlauf, Konrad (Hrsg.) ; Albers, Christoph (Mitarb.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hamburg : Dashöfer. – Losebl.-Ausg.. Stand: 2002. – ISBN 3-931832-46-5 (Grundw.)

**HAMBURG.DE 2008**

hamburg.de GmbH & Co. KG: *Eidelstedt, Schnelsen, Stellingen*. URL <http://www.hamburg.de/artikel.do?ok=21800&teaserId=39017&uk=30514&cid=3879897>. – Geladen am 16.07.2008

**HAMBURGER STADTTTEIL- PROFILE 2007**

Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig- Holstein (Hrsg.): *Hamburger Stadtteil- Profile 2007*. Band 3 : *NORD*.regional. Hamburg : Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig- Holstein, 2007. – ISSN 1863-9518

**HEISCHMANN und ROSEMANN 2004**

Heischmann, Günter ; Rosemann, Uwe: Bestandsvermittlung. Benutzungsdienste. In: Frankenberger, Rudolf (Hrsg.) ; Haller, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek: ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : K. G. Saur, 2004. – ISBN 3-598-11447-8, S. 262 – 300

**HENSCHEL- POSSEHN 2007**

Henschel- Possehn, Karen: Bücherhallen Schnelsen interaktiv. In: Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen: *Jahresbericht 2006*. Hamburg, 2007

**INFO-SCHNELSEN.DE - ALBERTINEN-HAUS 2008**

Kinder- und Familienzentrum Schnelsen: *Albertinen-Haus*. URL <http://www.info-schnelsen.de/gesundheit/albertinen-haus.htm>. – Geladen am 16.07.2008

**INFO-SCHNELSEN.DE – GESUNDHEIT 2008**

Kinder- und Familienzentrum Schnelsen (KiFaZ): *Gesundheit*. URL <http://www.info-schnelsen.de/gesundheit/gesundheit.htm>. – Geladen am 16.07.2008

**INFO-SCHNELSEN.DE – KINDER 2008**

Kinder- und Familienzentrum Schnelsen (KiFaZ): *Kinder*. URL <http://www.info-schnelsen.de/kinder/kinder.htm>. – Geladen am 16.07.2008

**INFO-SCHNELSEN.DE - KINDER- UND FAMILIENZENTRUM SCHNELSEN 2008**

Kinder- und Familienzentrum Schnelsen: *Kinder- und Familienzentrum Schnelsen (KiFaZ)*. URL <http://www.info-schnelsen.de/kinder/kifaz-portal.htm>. – Geladen am 16.07.2008

**INFO-SCHNELSEN.DE - STRABENSOZIALARBEIT SCHNELSEN 2008**

Kinder- und Familienzentrum Schnelsen: *Straßensozialarbeit Schnelsen*. URL <http://www.info-schnelsen.de/beratung/strassensozialarbeit.htm>. – Geladen am 16.07.2008

**KINTZEL 2000**

Kintzel, Melanie: *Die Bücherhalle Harburg : Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Befragung zur Kundenzufriedenheit*. Hamburg, Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Studiendepartment Information, Dipl.-Arb., 2000. – Bd. 2

**KOONTZ 2006**

Koontz, Christie: Using Customer Data for improved strategic Marketing Planning and Decisionmaking. In: Kolderup Flaten, Trine (Hrsg.) ; International Federation of Library Associations and Institutions: *Management, marketing and promotion of library services based on statistics, analyses and evaluation*. München : K. G. Saur, 2006. - ISBN 978-3-598-21848-4, S. 107 – 115

**NEUMANN 2007**

Neumann, Britta: *Entwicklung von Qualitätsstandards für die Nachbarschaftsbibliotheken der Bücherhallen Hamburg*. Hamburg, Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Studiendepartment Information, Dipl.-Arb., 2007

**POLL 2004**

Poll, Roswitha: Bibliotheksmanagement. In: Frankenberger, Rudolf (Hrsg.) ; Haller, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek: ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : K. G. Saur, 2004. – ISBN 3-598-11447-8, S. 93 – 116

**REITER 2000**

Reiter, Gerhard ; Matthäus, Wolf-Gert: *Marktforschung und Datenanalyse mit Excel : moderne Software zur professionellen Datenanalyse ; mit praxisbezogenen Beispielen und zahlreichen Übungsaufgaben*. 2., unwes. veränd. Aufl.. München : Oldenbourg, 2000 (Managementwissen für Studium und Praxis). – ISBN 3-486-25394-8

**SCHNELL u. a. 2005**

Schnell, Rainer ; Hill, Paul B. ; Esser, Elke : *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 7., völlig überarb. und erw. Aufl.. München : Oldenbourg, 2005. – ISBN 978-3-486-57684-9



### **STACHNIK 1995**

Stachnik, Ingeborg: *Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995 (Arbeitshilfen / Deutsches Bibliotheksinstitut). – ISBN 3-87068-482-8

### **STADTTEILDATENBANK HAMBURG 2006**

Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig- Holstein: *Stadtteildatenbank Hamburg*. URL <http://www.statistik-nord.de/fileadmin/regional/regional.php>. - Aktualisierungsdatum 2006

### **STATISTIK AMT NORD 2005**

Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig- Holstein: *Stadtteilprofile 2005*. URL [http://fhh1.hamburg.de/fhh/behoerden/behoerde\\_fuer\\_inneres/statistisches\\_landesamt/profile/profileka.htm](http://fhh1.hamburg.de/fhh/behoerden/behoerde_fuer_inneres/statistisches_landesamt/profile/profileka.htm). - Geladen am 27.07.2008

### **STATISTISCHE BERICHTE 2008**

Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig- Holstein (Hrsg.): *Bevölkerung in Hamburg am 31.12.2007*. URL [http://www.statistik-nord.de/fileadmin/download/statistische\\_berichte/bevoelkerung/A\\_I\\_S\\_1\\_j/A\\_I\\_S\\_1\\_j07\\_H.pdf](http://www.statistik-nord.de/fileadmin/download/statistische_berichte/bevoelkerung/A_I_S_1_j/A_I_S_1_j07_H.pdf). - Aktualisierungsdatum 17.04.2008

### **UMLAUF 2002**

Umlauf, Konrad: *Optimale Informationsdienstleistungen – Bestandspolitik*. In: Hobohm, Hans-Christoph (Hrsg.) ; Umlauf, Konrad (Hrsg.) ; Albers, Christoph (Mitarb.): *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen : Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare*. Hamburg : Dashöfer. – Losebl.-Ausg.. Stand: 2002. – ISBN 3-931832-46-5 (Grundw.)

**WILMSMEIER 1999**

Wilmsmeier, Silke: „... und was haben die Benutzer davon?“ : Kundenorientierung im Bibliotheks- und Informationswesen. In: *Bibliothek 23* (1999) 3, S. 277 - 317

## **Anhang**

## **Tabellenverzeichnis des Anhangs**

Tabelle A 1: Codes für die Hamburger Bücherhallen.....	- 136 -
Tabelle A 2: Codes für die Hamburger Stadtteile.....	- 137 -
Tabelle A 3: Geschlecht der Befragten .....	- 140 -
Tabelle A 4: Altersstruktur der Befragten.....	- 140 -
Tabelle A 5: Alter der Befragten nach Geschlecht .....	- 141 -
Tabelle A 6: Alter der Besucher aufgeteilt nach den Altersgruppen des Statistik Amts Nord .....	- 141 -
Tabelle A 7: Tätigkeitsstruktur der Besucher .....	- 142 -
Tabelle A 8: Tätigkeitsstruktur der Besucher nach Geschlecht.....	- 142 -
Tabelle A 9: Wohnort der Besucher .....	- 143 -
Tabelle A 10: Wohnort der Hamburger Besucher nach Bezirken .....	- 143 -
Tabelle A 11: Wohnort der Hamburger Besucher nach Stadtteilen.....	- 143 -
Tabelle A 12: Besuchshäufigkeit .....	- 144 -
Tabelle A 13: Besuchshäufigkeit nach Geschlecht.....	- 144 -
Tabelle A 14: Nutzung anderer Bücherhallen.....	- 145 -
Tabelle A 15: Nutzung der Zentralbibliothek .....	- 145 -
Tabelle A 16: Nutzung anderer Bücherhallen – Auflistung.....	- 146 -
Tabelle A 17: Welche Bücherhalle besuchten Sie als erstes?.....	- 146 -
Tabelle A 18: Zusammenhang zwischen erster Bibliothek Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen und dem Wohnort.....	- 147 -
Tabelle A 19: Besuchsabsicht .....	- 147 -
Tabelle A 20: Besuchsabsicht nach Geschlecht.....	- 147 -
Tabelle A 21: Besuchsabsicht Begleitperson mit/ohne Leseausweis .....	- 148 -
Tabelle A 22: Besuchszweck .....	- 148 -
Tabelle A 23: Besuchszweck nach Geschlecht.....	- 148 -
Tabelle A 24: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Freizeit“ .....	- 149 -
Tabelle A 25: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Feste“ .....	- 149 -
Tabelle A 26: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Schöner Wohnen“.....	- 150 -
Tabelle A 27: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Kind & Co“ .....	- 150 -
Tabelle A 28: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Reiseliteratur“.....	- 151 -
Tabelle A 29: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Recht“ .....	- 151 -
Tabelle A 30: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Hamburg ,erlesen“ .....	- 152 -
Tabelle A 31: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Biographien“.....	- 152 -
Tabelle A 32: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Historisches“.....	- 153 -
Tabelle A 33: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Romane von A bis Z“ .....	- 153 -
Tabelle A 34: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Thriller“ .....	- 154 -
Tabelle A 35: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Krimis“ .....	- 154 -
Tabelle A 36: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Skandinavien“.....	- 155 -
Tabelle A 37: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Neu“.....	- 155 -
Tabelle A 38: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Hörbücher“ .....	- 156 -

Tabelle A 39: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Musik- CDs“ .....	- 156 -
Tabelle A 40: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Kinderliteratur“ .....	- 157 -
Tabelle A 41: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Jugendliteratur“ .....	- 157 -
Tabelle A 42: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Videos“ .....	- 158 -
Tabelle A 43: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „CD-ROMs“ .....	- 158 -
Tabelle A 44: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Zeitschriften“ .....	- 159 -
Tabelle A 45: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Zeitung“ .....	- 159 -
Tabelle A 46: Zusammenfassung – Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot der Sachliteratur .....	- 160 -
Tabelle A 47: Zusammenfassung – Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot der Belletristik .....	- 160 -
Tabelle A 48: Gründe für die Unzufriedenheit einiger Besucher .....	- 161 -
Tabelle A 49: Verbesserungsvorschläge .....	- 161 -
Tabelle A 50: Anzahl der Bewertungen „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ für alle Bestandsangebote .....	- 162 -
Tabelle A 51: Aufteilung der Gründe für die Unzufriedenheit auf die Bestandsangebote .....	- 163 -
Tabelle A 52: Zufriedenheit mit der Einrichtung/ Möblierung .....	- 164 -
Tabelle A 53: Zufriedenheit mit der Gemütlichkeit .....	- 164 -
Tabelle A 54: Zufriedenheit mit der Sauberkeit .....	- 165 -
Tabelle A 55: Zufriedenheit mit der Lautstärke .....	- 165 -
Tabelle A 56: Zufriedenheit mit den sanitären Anlagen .....	- 166 -
Tabelle A 57: Anzahl der offenen Bemerkungen .....	- 166 -
Tabelle A 58: Kommentare zur Frage eins: .....	- 167 -
Tabelle A 59: Kommentare zu Frage zwei: .....	- 167 -
Tabelle A 60: Beantwortung der Frage drei: .....	- 167 -
Tabelle A 61: Kommentare zu Frage drei: .....	- 168 -
Tabelle A 62: Kommentare zur Frage vier: .....	- 168 -
Tabelle A 63: Beantwortung der Frage fünf: .....	- 169 -
Tabelle A 64: Beantwortung der Frage fünf: .....	- 171 -
Tabelle A 65: Verbesserungsvorschläge .....	- 172 -
Tabelle A 66: Kommentare zu Frage sechs: .....	- 173 -
Tabelle A 67: Kommentare zu Frage sieben: .....	- 174 -
Tabelle A 68: Eintragungen in das offene Feld am Ende des Fragebogens .....	- 174 -

## **Anhang I: Bestandspräsentation der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen**

### Bestandsangebote für Erwachsene

#### Sachliteratur

- Feste
- Schöner Wohnen
- Reiseliteratur
- Recht
- Freizeit
- Kind & Co

#### Belletristik

- Hamburg „erlesen“
- Biographien
- Historisches
- Romane von A – Z
- Skandinavien
- Neu
- Thriller
- Krimis

#### Audiovisuelle Medien

- Videos
- Hörbücher
- Musik- CDs

### Bestandsangebote für Kinder und Jugendliche

#### Sachliteratur

- Technik
- Freizeit und Sport
- Natur
- Tiere
- Erstes Wissen
- Welt früher & heute

#### Belletristik:

- Junge Erwachsene
- Comics
- Gruseln
- Krimis
- Pferde
- Mädchen
- Fußball
- Freunde/ Lustiges
- Indianer
- Fantasy
- Zum Vorlesen
- Märchen
- Kinderromane von A –Z
- Kinder Klassiker
- Bilderbücher
- Schoßkinder
- Leichter Lesen
- Erstes Lesen

#### Audiovisuelle Medien

- Kassetten
- CD-ROMs
- CDs
- Videos

## Anhang II: Anschreiben



Liebe Besucherinnen und Besucher der  
Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen,

wir wollen Ihre Wünsche in Zukunft noch besser erfüllen!

Deswegen würden wir uns sehr freuen, wenn Sie an unserer  
Fragebogenaktion teilnehmen. Hier können Sie uns mitteilen, wie  
zufrieden Sie mit unserer Leistung und unserem Service sind.

Dafür kreuzen Sie einfach die Antworten im anhängenden Fragebogen  
an, die Sie betreffen bzw. die Ihrer Meinung entsprechen.

Beachten Sie bitte auch die Hinweise zum Ausfüllen, welche kursiv unter  
einigen Fragen zu finden sind!

Wenn Ihnen Fragen unklar sind oder wenn Sie beim Ausfüllen Hilfe  
benötigen, wenden Sie sich an Frau Otte, die diese Befragung im  
Rahmen Ihrer Bachelorarbeit durchführt. Sie hilft Ihnen gerne weiter!

Die Fragebogenaktion ist selbstverständlich anonym!

**Vielen Dank für Ihre Mithilfe!**

Ihre

**Bücherhalle Schnelsen**

Wählingsallee 19, 22459 Hamburg

Do Fr 10 - 13:30 / 14:30 - 17 Uhr

Telefon: 040 / 550 92 93

Anhang III: Plakat

# Liebe Besucherinnen und Besucher!

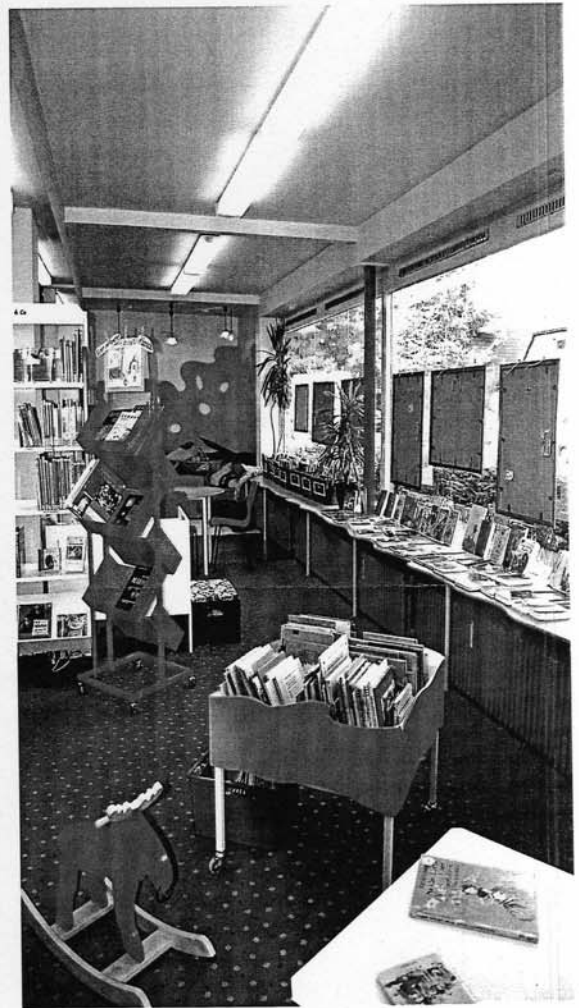
Ihre Bücherhalle Schnelsen möchte es genau wissen!

## *Sind Sie zufrieden mit uns und unseren Leistungen?*

Jetzt haben Sie die Gelegenheit **Ihre Meinung** zu äußern.

Um Ihre Wünsche und Meinungen zu erfahren, führt eine Studentin der Fachhochschule Hamburg eine **Fragebogenaktion** durch. Dabei sollen alle Besucher ab 14 Jahren befragt werden.

Wenn Sie also von unserer Interviewerin angesprochen werden, würden wir uns sehr freuen, wenn Sie einen Fragebogen ausfüllen und ihn ihr, bevor Sie die Nachbarschaftsbibliothek verlassen, wieder zurückgeben.



## Vielen Dank für Ihre Hilfe!

**Bücherhalle Schnelsen**

Wählingsallee 19 // 22459 Hamburg

Tel. 550 92 93 // Do Fr 10 - 13:30, 14:30 - 17 Uhr



## Anhang IV: Fragebogen

### 1. Wie oft besuchen Sie die Nachbarschaftsbibliothek in der Regel?

- Ich bin heute zum ersten Mal hier
- Mehrmals in der Woche
- Einmal in der Woche
- Mehrmals im Monat
- Einmal im Monat
- In größeren Abständen, aber mindestens einmal jährlich
- Unregelmäßig/ bei Bedarf

### 2. Mit welcher Absicht besuchen Sie heute die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen?

*Mehrere Antworten möglich.*

- Um Medien auszuleihen/ zurückzugeben
- Um in der Bibliothek zu lesen
- Um Information / Auskünfte zu bekommen
- Ich bin als Begleitperson hier und habe einen / keinen eigenen Leseausweis (*nicht zutreffendes bitte streichen!*)

### 3. Für welche Zwecke nutzen Sie die Nachbarschaftsbibliothek?

*Mehrere Antworten möglich.*

- Für Alltagsfragen (z.B. Ratgeber)
- Für Hobbys, Freizeitinteressen
- Zur Unterhaltung/ Lesen
- Medien für Kinder auswählen / ausleihen
- Für andere Zwecke, und zwar.....

**4. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten der Nachbarschaftsbibliothek?**

*Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen!*

	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	weniger zufrieden	nicht zufrieden	kenne ich nicht
<b>Sachbücher</b>						
Freizeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schöner Wohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kind & Co	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reiseliteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Belletristik</b>						
Hamburg „erlesen“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biographien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historisches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Romane von A-Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thriller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krimis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skandinavien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CDs</b>						
Hörbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musik- CDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kinderliteratur</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Jugendliteratur</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Videos / DVDs</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CD-ROMs</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Zeitschriften</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Zeitung</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Wenn Sie mit einem Angebot weniger oder nicht zufrieden sind, warum nicht?**

*Mehrere Antworten möglich.*

- Die Medien sind nicht aktuell genug.
- Es nicht die Medien vorhanden, die ich suche.

Schreiben Sie hier bitte auf, zu welchen Themen Sie sich stattdessen Medien wünschen würden: .....

.....

- Die Medien, die ich suche sind meistens ausgeliehen.
- Ich finde das Angebot zu unübersichtlich, ich habe Probleme, dass zu finden, was ich suche.
- Anderes, und zwar.....

.....

Verbesserungsvorschläge:

*Betrifft die Frage 5.*

.....  
.....  
.....  
.....

6. Wie beurteilen Sie die räumliche Atmosphäre hier in der Nachbarschaftsbibliothek?

*Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen!*

	sehr gut	gut	befriedigend	weniger gut	schlecht	kann ich nicht beurteilen
Einrichtung/ Möblierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemütlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sauberkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lautstärke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanitäre Anlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Besuchen Sie noch andere Hamburger Bücherhallen?

- Nein      ► *weiter mit Frage 8*
- Ja, und zwar:
- Zentralbibliothek
  - Bücherhalle .....
  - Bücherhalle .....

Wenn ja, welche Hamburger Bücherhalle besuchten Sie als erstes?

- Zentralbibliothek
- Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen
- Bücherhalle .....

**...und zum Schluss noch einige Fragen zu Ihrer Person (anonym!)**

*Bitte blättern Sie um →*

8. Tragen Sie bitte Ihr Alter ein: \_\_\_\_\_ Jahre

9. Geschlecht  Männlich  
 Weiblich

10. Welche Tätigkeit üben Sie zur Zeit aus?  SchülerIn  
 Auszubildende/ -er  
 StudentIn  
 Berufstätig, Vollzeit  
 Berufstätig, Teilzeit  
 Nicht berufstätig, Hausfrau, -mann  
 Arbeitslos/ -suchend  
 In Rente/ pensioniert

11. In welchem Stadtteil Hamburgs wohnen Sie?

- HH- ..... PLZ: .....
- Ich wohne nicht in Hamburg, sondern in PLZ.....

Möchten Sie uns gerne noch etwas mitteilen? Dann haben Sie hier die Möglichkeit dazu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Herzlichen Dank für Ihre Mühe und Unterstützung!**

## Anhang V: Codeplan des Fragebogens

### Codeplan

**A1 Nummer des Fragebogens** (wird nachträglich eingefügt, fortlaufenden Nummer)

1. Wie oft besuchen Sie die Nachbarschaftsbibliothek in der Regel?

**A2**

**0=**  Ich bin heute zum ersten Mal hier

**1=**  Mehrmals in der Woche

**2=**  Einmal in der Woche

**3=**  Mehrmals im Monat

**4=**  Einmal im Monat

**5=**  In größeren Abständen, aber mindestens einmal jährlich

**6=**  Unregelmäßig/ bei Bedarf

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze.**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

2. Mit welcher Absicht besuchen Sie heute die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen?

*Mehrere Antworten möglich.*

	trifft zu	trifft nicht zu	
<b>B1</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Um Medien auszuleihen/ zurückzugeben
<b>B2</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Um in der Bibliothek zu lesen
<b>B3</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Um Information / Auskünfte zu bekommen
<b>B4</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Ich bin als Begleitperson hier und
<b>B5</b>	1	0	habe einen / keinen eigenen Leseausweis ( <i>nicht zutreffendes</i> )

**97= trifft nicht zu, wegen einem Filter (Variable B5).**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

3. Für welche Zwecke nutzen Sie die Nachbarschaftsbibliothek?

*Mehrere Antworten möglich.*

	trifft zu	trifft nicht zu	
<b>C1</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Für Alltagsfragen (z.B. Ratgeber)
<b>C2</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Für Hobbys, Freizeitinteressen
<b>C3</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Zur Unterhaltung/ Lesen
<b>C4</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Medien für Kinder auswählen / ausleihen
<b>C5</b>	1	0	<input type="checkbox"/> Für andere Zwecke, und zwar.....

**99 = Frage nicht beantwortet.**

**4. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten der Nachbarschaftsbibliothek?**

*Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen!*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
	sehr zufrieden	zufrieden	teils, teils	weniger zufrieden	nicht zufrieden	kenne ich nicht
<b>Sachbücher</b>						
<b>D1</b> Freizeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D2</b> Feste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D3</b> Schöner Wohnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D4</b> Kind & Co	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D5</b> Reiseliteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D6</b> Recht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Belletristik</b>						
<b>D7</b> Hamburg „erlesen“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D8</b> Biographien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D9</b> Historisches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D10</b> Romane von A-Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D11</b> Thriller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D12</b> Krimis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D13</b> Skandinavien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D14</b> Neu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CDs</b>						
<b>D15</b> Hörbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D16</b> Musik- CDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D17</b> Kinderliteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D18</b> Jugendliteratur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D19</b> Videos / DVDs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D20</b> CD-ROMs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D21</b> Zeitschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D22</b> Zeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

**99 = Frage nicht beantwortet.**

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze in einer Zeile.**

5. Wenn Sie mit einem Angebot weniger oder nicht zufrieden sind, warum nicht?

*Mehrere Antworten möglich.*

	trifft zu	trifft nicht zu	
<b>E1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	Die Medien sind nicht aktuell genug.
<b>E2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	Es nicht die Medien vorhanden, die ich suche. <i>(Themen eintragen)</i>
<b>E3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	Die Medien, die ich suche sind meistens ausgeliehen.
<b>E4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	Ich finde das Angebot zu unübersichtlich, ich habe Probleme, dass zu finden, was ich suche.
<b>E5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	Anderes, und zwar.....
	<b>genannt</b>	<b>nicht genannt</b>	
<b>E6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	Verbesserungsvorschläge

**97= trifft nicht zu, wegen einem Filter.**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

6. Wie beurteilen Sie die räumliche Atmosphäre hier in der Nachbarschaftsbibliothek?

*Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen!*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
	sehr gut	gut	befriedigend	weniger gut	schlecht	kann ich nicht beurteilen
<b>F1</b> Einrichtung/ Möblierung <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F2</b> Gemütlichkeit <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F3</b> Sauberkeit <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F4</b> Lautstärke <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F5</b> Sanitäre Anlagen <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze in einer Zeile.**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

7. Besuchen Sie noch andere Hamburger Bücherhallen?

**G1**

**2=**  Nein            ▶ *weiter mit Frage 8*

**1=**  Ja, und zwar:

	trifft zu	trifft nicht zu	
<b>G2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<input type="checkbox"/> Zentralbibliothek
<b>G3</b>	<b>Code</b>	<b>97</b>	<input type="checkbox"/> Bücherhalle
<b>G4</b>	<b>Code</b>	<b>97</b>	<input type="checkbox"/> Bücherhalle
<b>G5</b>	<b>Code</b>	<b>97</b>	<input type="checkbox"/> Bücherhalle

**97= trifft nicht zu, wegen einem Filter.**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze.**

7.1 Wenn ja, welche Hamburger Bücherhalle besuchten Sie als erstes?

**G6**

**1=**  Zentralbibliothek

**2=**  Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen

**Code**  Bücherhalle

**97 = trifft wegen einem Filter nicht zu.**

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze.**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

8. Tragen Sie bitte Ihr Alter ein:    **H1**    \_\_\_\_\_ Jahre

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. wurde das Alter des Entleihers eingetragen, obwohl Mutter/ Vater den Fragebogen ausgefüllt haben.**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

9. Geschlecht

**H2**                            **1=**  Männlich

**2=**  Weiblich

**99 = Frage nicht beantwortet.**

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze oder es wurde das Geschlecht des Entleihers eingetragen, obwohl Mutter/ Vater den Fragebogen ausgefüllt haben.**



10. Welche Tätigkeit üben Sie zur Zeit aus?

**H3**

- 1=  SchülerIn
- 2=  Auszubildende/ -er
- 3=  StudentIn
- 4=  Berufstätig, Vollzeit
- 5=  Berufstätig, Teilzeit
- 6=  Nicht berufstätig, Hausfrau,-mann
- 7=  Arbeitslos/ -suchend
- 8=  In Rente/ pensioniert

**99 = Frage nicht beantwortet.**

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze.**

11. In welchem Stadtteil Hamburgs wohnen Sie?

**H4**

1=  HH- ... **H5= Stadtteilcode (s. Anhang Stadtteilcodes)...** PLZ: ... **H6= Postleitzahl**

2=  Ich wohne nicht in Hamburg, sondern in PLZ..... **H6= Postleitzahl**

**97 = trifft wegen einem Filter nicht zu (betrifft das Eintragen eines Stadtteil Codes, dies kann nicht eingetragen werden, wenn die befragte Person nicht in Hamburg wohnt.).**

**98 = Frage wurde falsch beantwortet, z.B. zwei Kreuze.**

**99 = Frage nicht beantwortet.**

12. Möchten Sie uns gerne noch etwas mitteilen? Dann haben Sie hier die Möglichkeit dazu:

	trifft zu	trifft nicht zu	
<b>J1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	Wurde eine Bemerkung gemacht?

## Anhang VI: Zuweisung von Codes für die Hamburger Bücherhallen

Tabelle A 1: Codes für die Hamburger Bücherhallen

<b>Bücherhalle</b>	<b>Code</b>
HOEB4U	4
Kinderbibliothek	5
Hamburger Bücherbusse	6
Alstertal	7
Altona	8
Barmbek	9
Bergedorf	10
Billstedt	11
Bramfeld	12
Dehnhaiide	13
Eidelstedt	14
Eimsbüttel	15
Farmsen	16
Finkenwerder	17
Fuhlsbüttel	18
Harburg	19
Holstenstraße	20
Horn	21
Iserbrook	22
Jenfeld	23
Kirchdorf	24
Langenhorn	25
Lokstedt	26
Mümmelmannsberg	27
Neuallermöhe	28
Neugraben	29
Niendorf	30
Osdorf	31
Rahlstedt	32
Rissen	33
Schnelsen	34
Steilshoop	35
Volkisdorf	36
Wandsbek	37
Wilhelmsburg	38
Winterhude	39

## Anhang VII: Zuweisung von Codes für die Hamburger Stadtteile

Tabelle A 2: Codes für die Hamburger Stadtteile

<b>Bezirk</b>	<b>Stadtteil</b>	<b>Code</b>
<b>Altona</b>	Altona-Altstadt	1
	Altona-Nord	2
	Bahrenfeld	3
	Blankenese	4
	Groß Flottbek	5
	Iserbrook	6
	Lurup	7
	Nienstedten	8
	Osdorf	9
	Othmarschen	10
	Ottensen	11
	Rissen	12
	Sternschanze	13
	Sülldorf	14
<b>Bergedorf</b>	Allermöhe	15
	Altengamme	16
	Bergedorf	17
	Billwerder	18
	Curslack	19
	Kirchwerder	20
	Lohbrügge	21
	Moorfleet	22
	Neuengamme	23
	Ochsenwerder	24
	Reitbrook	25
	Spadenland	26
	Tatenberg	27
<b>Eimsbüttel</b>	Eidelstedt	28
	Eimsbüttel	29
	Harvestehude	30
	Hoheluft - West	31
	Lokstedt	32
	Niendorf	33
	Rotherbaum	34
	Schnelsen	35
	Stellingen	36
<b>Hamburg-Mitte</b>	Billbrook	37
	Billstedt	38
	Borgfelde	39
	Finkenwerder	40
	HafenCity	41
	Hamburg-Altstadt	42
	Hamburg-Neustadt	43
	Hammerbrook	44
	Hamm-Mitte	45
	Hamm-Nord	46

	Hamm-Süd	47
	Horn	48
	Kleiner Grasbrook	49
	Rothenburgsort	50
	St. Georg	51
	St. Pauli	52
	Steinwerder	53
	Veddel	54
	Waltershof	55
	Wilhelmsburg	56
	Scharhörn-Nigehörn	57
	Neuwerk	58
<b>Hamburg-Nord</b>	Alsterdorf	59
	Barmbek-Nord	60
	Barmbek-Süd	61
	Dulsberg	62
	Eppendorf	63
	Fuhlsbüttel	64
	Groß Borstel	65
	Hoheluft-Ost	66
	Hohenfelde	67
	Langenhorn	68
	Ohlsdorf	69
	Uhlenhorst	70
	Winterhude	71
<b>Harburg</b>	Altenwerder	72
	Cranz	73
	Eißendorf	74
	Francop	75
	Gut Moor	76
	Harburg	77
	Hausbruch	78
	Heimfeld	79
	Langenbek	80
	Marmstorf	81
	Moorburg	82
	Neuenfelde	83
	Neugraben-Fischbek	84
	Neuland	85
	Rönneburg	86
	Sinstorf	87
	Wilstorf	88
<b>Wandsbek</b>	Bergstedt	89
	Bramfeld	90
	Duvenstedt	91
	Eilbek	92
	Farmsen-Berne	93
	Hummelsbüttel	94
	Jenfeld	95
	Lemsahl-Mellingstedt	96
	Marienthal	97

Poppenbüttel	98
Rahlstedt	99
Sasel	100
Steilshoop	101
Tonndorf	102
Volksdorf	103
Wandsbek	104
Wellingsbüttel	105
Wohldorf-Ohlstedt	106

---

### Anhang VIII: Tabellen zur Auswertung der Befragung

Tabelle A 3: Geschlecht der Befragten

<b>Geschlecht</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>relative Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
männlich	1	16	7,58%	7,73%
weiblich	2	191	90,52%	92,27%
missing	98, 99	4	1,90%	missing
Gesamt		211	100,00%	

Tabelle A 4: Altersstruktur der Befragten

<b>Altersgruppen</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>	<b>kum. gültige rel. Häufigkeit %</b>
14 bis unter 20	4	1,90%	2,05%	2,05%
20 bis unter 25	1	0,47%	0,51%	2,56%
25 bis unter 30	5	2,37%	2,56%	5,13%
30 bis unter 35	19	9,00%	9,74%	14,87%
35 bis unter 40	40	18,96%	20,51%	35,38%
40 bis unter 45	67	31,75%	34,36%	69,74%
45 bis unter 50	31	14,69%	15,90%	85,64%
50 bis unter 55	4	1,90%	2,05%	87,69%
55 bis unter 60	6	2,84%	3,08%	90,77%
60 bis unter 65	6	2,84%	3,08%	93,85%
65 bis unter 70	6	2,84%	3,08%	96,92%
70 und älter	6	2,84%	3,08%	100,00%
missing	16	7,58%	missing	missing
Gesamt	211	100%		

Tabelle A 5: Alter der Befragten nach Geschlecht

<b>Altersgruppe</b>	<b>männl.</b>	<b>weibl.</b>	<b>männl. %</b>	<b>weibl. %</b>	<b>gültig männl. %</b>	<b>gültig weibl. %</b>
14 bis unter 20	0	4	0,00%	2,05%	0,00%	2,22%
20 bis unter 25	0	1	0,00%	0,51%	0,00%	0,56%
25 bis unter 30	0	5	0,00%	2,56%	0,00%	2,78%
30 bis unter 35	1	18	6,25%	9,23%	6,67%	10,00%
35 bis unter 40	2	38	12,50%	19,49%	13,33%	21,11%
40 bis unter 45	5	62	31,25%	31,79%	33,33%	34,44%
45 bis unter 50	3	28	18,75%	14,36%	20,00%	15,56%
50 bis unter 55	0	4	0,00%	2,05%	0,00%	2,22%
55 bis unter 60	1	5	6,25%	2,56%	6,67%	2,78%
60 bis unter 65	1	5	6,25%	2,56%	6,67%	2,78%
65 bis unter 70	2	4	12,50%	2,05%	13,33%	2,22%
70 und älter	0	6	0,00%	3,08%	0,00%	3,33%
missing	1	15	6,25%	7,69%	missing	missing
Gesamt	16	195	100,00%	100,00%		

missing cases      1      15  
 valid cases        15      180

Tabelle A 6: Alter der Besucher aufgeteilt nach den Altersgruppen des Statistik Amts Nord

<b>Altersgruppe</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>	<b>kum. rel. Häufigkeit %</b>
12 bis unter 18	2	0,95%	1,03%	1,03%
18 bis unter 20	2	0,95%	1,03%	2,05%
20 bis unter 30	6	2,84%	3,08%	5,13%
30 bis unter 45	126	59,72%	64,62%	69,74%
45 bis unter 60	41	19,43%	21,03%	90,77%
60 bis unter 65	6	2,84%	3,08%	93,85%
65 und älter	12	5,69%	6,15%	100,00%
missing	16	7,58%	missing	missing
Gesamt	211	100,00%		

missing cases      16  
 valid cases        195

Tabelle A 7: Tätigkeitsstruktur der Besucher

<b>Tätigkeit</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige Häufigkeit %</b>	<b>kum. rel. Häufigkeit %</b>
Schüler	1	3	1,42%	1,49%	1,49%
Auszubildende/-er	2	2	0,95%	1,00%	2,49%
Student	3	1	0,47%	0,50%	2,99%
Berufstätig, Vollzeit	4	28	13,27%	13,93%	16,92%
Berufstätig, Teilzeit	5	90	42,65%	44,78%	61,69%
Nicht berufstätig, Hausfrau, -mann	6	58	27,49%	28,86%	90,55%
Arbeitslos/-suchend	7	1	0,47%	0,50%	91,04%
in Rente/ pensioniert	8	17	8,06%	8,46%	99,50%
FÖJ/ FSJ	9	1	0,47%	0,50%	100,00%
missing	99, 98	10	4,74%	missing	missing
<b>Gesamt</b>		<b>211</b>	<b>100,00%</b>		

missing cases 10  
valid cases 201

Tabelle A 8: Tätigkeitsstruktur der Besucher nach Geschlecht

<b>Tätigkeit</b>	<b>männl.</b>	<b>weibl.</b>	<b>männl. %</b>	<b>weibl. %</b>	<b>gültig männl. %</b>	<b>gültig weibl. %</b>
Schüler	0	3	0,00%	1,54%	0,00%	1,61%
Auszubildende/-er	0	2	0,00%	1,03%	0,00%	1,08%
Student	0	1	0,00%	0,51%	0,00%	0,54%
Berufstätig, Vollzeit	9	19	56,25%	9,74%	60,00%	10,22%
Berufstätig, Teilzeit	2	88	12,50%	45,13%	13,33%	47,31%
Nicht berufstätig, Hausfrau, -mann	1	57	6,25%	29,23%	6,67%	30,65%
Arbeitslos/-suchend	0	1	0,00%	0,51%	0,00%	0,54%
in Rente/pensioniert	3	14	18,75%	7,18%	20,00%	7,53%
FÖJ/FSJ (später hinzugefügt)	0	1	0,00%	0,51%	0,00%	0,54%
missing	1	9	6,25%	4,62%	missing	missing
<b>Gesamt</b>	<b>16</b>	<b>195</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		

missing cases 10  
valid cases 201



Tabelle A 9: Wohnort der Besucher

<b>Wohnort</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
Hamburg	1	197	93,36%	94,71%
außerhalb Hamburgs	2	11	5,21%	5,29%
missing	99,98	3	1,42%	missing
Gesamt		211	100,00%	

missing cases        3  
 valid cases         208

Tabelle A 10: Wohnort der Hamburger Besucher nach Bezirken

<b>Bezirk</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
Eimsbüttel	170	85,00%	97,70%
Hamburg-Nord	3	1,50%	1,72%
Wandsbek	1	0,50%	0,57%
missing	26	13,00%	missing
	200	100,00%	

missing cases        26  
 valid cases         174

Tabelle A 11: Wohnort der Hamburger Besucher nach Stadtteilen

<b>Stadtteile</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
Eidelstedt	28	6	3,00%	3,45%
Eimsbüttel	29	1	0,50%	0,57%
Lokstedt	32	1	0,50%	0,57%
Niendorf	33	13	6,50%	7,47%
Schnelsen	35	149	74,50%	85,63%
Barmbek-Nord	60	1	0,50%	0,57%
Groß Borstel	65	1	0,50%	0,57%
Langenhorn	68	1	0,50%	0,57%
Sasel	100	1	0,50%	0,57%
missing	99,98	26	13,00%	missing
Gesamt		200	100,00%	

missing cases        26  
 valid cases         174

Tabelle A 12: Besuchshäufigkeit

Häufigkeit des Besuches	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. gültige rel. Häufigkeit %
Zum ersten Mal	0	9	4,27%	4,39%	4,39%
Mehrmals in der Woche	1	5	2,37%	2,44%	6,83%
Einmal in der Woche	2	54	25,59%	26,34%	33,17%
Mehrmals im Monat	3	93	44,08%	45,37%	78,54%
Einmal im Monat	4	25	11,85%	12,20%	90,73%
In größeren Abständen (mind. 1x pro Jahr)	5	7	3,32%	3,41%	94,15%
unregelmäßig/ bei Bedarf	6	12	5,69%	5,85%	100,00%
missing	98,99	6	2,84%	missing	missing

Gesamt 211

missing cases 6  
valid cases 205

Tabelle A 13: Besuchshäufigkeit nach Geschlecht

Häufigkeit des Besuches	männl.	weibl.	männl.%	weibl. %	gültig männl. %	gültig weibl. %
Zum ersten Mal	1	8	6,25%	4,10%	6,25%	4,23%
Mehrmals in der Woche	0	5	0,00%	2,56%	0,00%	2,65%
Einmal in der Woche	3	51	18,75%	26,15%	18,75%	26,98%
Mehrmals im Monat	6	87	37,50%	44,62%	37,50%	46,03%
Einmal im Monat	3	22	18,75%	11,28%	18,75%	11,64%
In größeren Abständen (mind. 1x pro Jahr)	2	5	12,50%	2,56%	12,50%	2,65%
unregelmäßig/ bei Bedarf	1	11	6,25%	5,64%	6,25%	5,82%
missing	0	6	0,00%	3,08%	missing	missing

Gesamt 16 195 100,00% 100,00%

Tabelle A 14: Nutzung anderer Bücherhallen

<b>Kategorie</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
Nutzung anderer Bücherhallen	1	146	69,19%	70,87%
Keine Nutzung anderer Bücherhallen	2	60	28,44%	29,13%
missing	99, 98	5	2,37%	missing
Gesamt		211	100,00%	

missing cases            5  
 valid cases                206

Tabelle A 15: Nutzung der Zentralbibliothek

<b>Kategorie</b>	<b>trifft zu</b>	<b>trifft zu %</b>
Nutzung der Zentralbibliothek	33	22,60%
Nutzung anderer Bücherhallen	113	77,40%
Gesamt	146	100,00%

Tabelle A 16: Nutzung anderer Bücherhallen – Auflistung

<b>Bücherhalle</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>relative Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
HOEB4U	4	2	0,69%	0,91%
Kinderbibliothek	5	10	3,47%	4,55%
Alstertal	7	1	0,35%	0,45%
Altona	8	4	1,39%	1,82%
Billstedt	11	2	0,69%	0,91%
Bramfeld	12	1	0,35%	0,45%
Eidelstedt	14	46	15,97%	20,91%
Eimsbüttel	15	4	1,39%	1,82%
Holstenstraße	20	1	0,35%	0,45%
Langenhorn	25	1	0,35%	0,45%
Lokstedt	26	23	7,99%	10,45%
Neuallermöhe	28	1	0,35%	0,45%
Niendorf	30	121	42,01%	55,00%
Wandsbek	37	2	0,69%	0,91%
Winterhude	39	1	0,35%	0,45%
Gesamt		220		

Tabelle A 17. Welche Bücherhalle besuchten Sie als erstes?

<b>Bücherhalle</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
Schnelsen	82	55,78%	62,12%
Kinderbibliothek	1	0,68%	0,76%
Barmbek	1	0,68%	0,76%
Eidelstedt	9	6,12%	6,82%
Eimsbüttel	2	1,36%	1,52%
Lokstedt	4	2,72%	3,03%
Niendorf	30	20,41%	22,73%
Wilhelmsburg	1	0,68%	0,76%
Winterhude	2	1,36%	1,52%
missing	7	4,76%	missing
falsch beantwortet	8	5,44%	missing
Gesamt	147	100,00%	

missing cases 15  
 valid cases 132

Tabelle A 18: Zusammenhang zwischen erster Bibliothek Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen und dem Wohnort

<b>Wohnort</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
Eidelstedt	28	2	2,44%	2,86%
Niendorf	33	2	2,44%	2,86%
Schnelsen	35	65	79,27%	92,86%
Groß Borstel	65	1	1,22%	1,43%
missing	99, 98	12	14,63%	missing
Gesamt		82	100,00%	

missing cases            12  
 valid cases                70

Tabelle A 19: Besuchsabsicht

<b>Absicht</b>	<b>trifft zu</b>	<b>trifft zu %</b>	<b>gültige Häufigkeit %</b>
Medien Ausleihe/ Rückgabe	191	74,32%	75,49%
In der Bibliothek lesen	9	3,50%	3,56%
Informationen / Auskünfte	18	7,00%	7,11%
Begleitperson	36	14,01%	14,23%
missing	3	1,17%	missing
Gesamt	257	100,00%	

missing cases            3  
 valid cases                254

Tabelle A 20: Besuchsabsicht nach Geschlecht

<b>Absicht</b>	<b>männl.</b>	<b>weibl.</b>	<b>männl.%</b>	<b>weibl.%</b>
Medien Ausleihe/ Rückgabe	14	177	60,87%	75,64%
In der Bibliothek lesen	2	7	8,70%	2,99%
Informationen / Auskünfte bekommen	4	14	17,39%	5,98%
Begleitperson	3	33	13,04%	14,10%
missing	0	3	0,00%	1,28%
	23	234	100,00%	100,00%

Tabelle A 21: Besuchsabsicht Begleitperson mit/ohne Leseausweis

<b>Kategorie</b>	<b>Code</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>rel. Häufigkeit %</b>	<b>gültige rel. Häufigkeit %</b>
mit Leseausweis	1	10	27,78%	35,71%
ohne Leseausweis	0	18	50,00%	64,29%
missing		8	22,22%	missing
Gesamt		36	100,00%	

missing cases            8  
 valid cases                28

Tabelle A 22: Besuchszweck

<b>Besuchszweck</b>	<b>trifft zu</b>	<b>trifft zu %</b>	<b>gültige Häufigkeit %</b>
Alltagsfragen	67	14,02%	14,08%
Hobbys, Freizeit	90	18,83%	18,91%
Unterhaltung, Lesen	127	26,57%	26,68%
Medien für Kinder	164	34,31%	34,45%
andere Zwecke	28	5,86%	5,88%
missing	2	0,42%	missing
Gesamt	478	100,00%	

missing cases            2  
 valid cases                476

Tabelle A 23: Besuchszweck nach Geschlecht

<b>Besuchszweck</b>	<b>männl.</b>	<b>weibl.</b>	<b>männl. %</b>	<b>weibl. %</b>
Alltagsfragen	2	65	5,71%	14,67%
Hobbys, Freizeit	6	84	17,14%	18,96%
Unterhaltung, Lesen	11	116	31,43%	26,19%
Medien für Kinder	10	154	28,57%	34,76%
andere Zwecke	6	22	17,14%	4,97%
missing	0	2	0,00%	0,45%
Gesamt	35	443	100,00%	100,00%

Tabelle A 24: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Freizeit“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	15	7,11%	8,57%	8,57%	12,50%
zufrieden	2	73	34,60%	41,71%	50,29%	60,83%
teils, teils	3	22	10,43%	12,57%	62,86%	18,33%
weniger zufrieden	4	9	4,27%	5,14%	68,00%	7,50%
nicht zufrieden	5	1	0,47%	0,57%	68,57%	0,83%
kenne ich nicht	0	55	26,07%	31,43%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	36	17,06%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 36  
 valid cases 175

Tabelle A 25: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Feste“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	15	7,11%	8,77%	8,77%	14,15%
zufrieden	2	61	28,91%	35,67%	44,44%	57,55%
teils, teils	3	26	12,32%	15,20%	59,65%	24,53%
weniger zufrieden	4	4	1,90%	2,34%	61,99%	3,77%
nicht zufrieden	5	0	0,00%	0,00%	61,99%	0,00%
kenne ich nicht	0	65	30,81%	38,01%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	40	18,96%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 40  
 valid cases 171

Tabelle A 26: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Schöner Wohnen“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	16	7,58%	9,41%	9,41%	16,33%
zufrieden	2	55	26,07%	32,35%	41,76%	56,12%
teils, teils	3	22	10,43%	12,94%	54,71%	22,45%
weniger zufrieden	4	5	2,37%	2,94%	57,65%	5,10%
nicht zufrieden	5	0	0,00%	0,00%	57,65%	0,00%
kenne ich nicht	0	72	34,12%	42,35%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	41	19,43%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 41  
valid cases 170

Tabelle A 27: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Kind & Co“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	36	17,06%	20,69%	20,69%	30,25%
zufrieden	2	64	30,33%	36,78%	57,47%	53,78%
teils, teils	3	14	6,64%	8,05%	65,52%	11,76%
weniger zufrieden	4	4	1,90%	2,30%	67,82%	3,36%
nicht zufrieden	5	1	0,47%	0,57%	68,39%	0,84%
kenne ich nicht	0	55	26,07%	31,61%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	37	17,54%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 37  
valid cases 174



Tabelle A 28: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Reiseliteratur“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	4	1,90%	2,38%	2,38%	4,08%
zufrieden	2	45	21,33%	26,79%	29,17%	45,92%
teils, teils	3	30	14,22%	17,86%	47,02%	30,61%
weniger zufrieden	4	14	6,64%	8,33%	55,36%	14,29%
nicht zufrieden	5	5	2,37%	2,98%	58,33%	5,10%
kenne ich nicht	0	70	33,18%	41,67%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	43	20,38%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 43  
 valid cases 168

Tabelle A 29: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Recht“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	5	2,37%	3,11%	3,11%	8,47%
zufrieden	2	27	12,80%	16,77%	19,88%	45,76%
teils, teils	3	18	8,53%	11,18%	31,06%	30,51%
weniger zufrieden	4	6	2,84%	3,73%	34,78%	10,17%
nicht zufrieden	5	3	1,42%	1,86%	36,65%	5,08%
kenne ich nicht	0	102	48,34%	63,35%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	50	23,70%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 50  
 valid cases 161

Tabelle A 30: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Hamburg ,erlesen““

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	8	3,79%	4,94%	4,94%	10,13%
zufrieden	2	45	21,33%	27,78%	32,72%	56,96%
teils, teils	3	19	9,00%	11,73%	44,44%	24,05%
weniger zufrieden	4	5	2,37%	3,09%	47,53%	6,33%
nicht zufrieden	5	2	0,95%	1,23%	48,77%	2,53%
kenne ich nicht	0	83	39,34%	51,23%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	49	23,22%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            49  
 valid cases                162

Tabelle A 31: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Biographien““

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	6	2,84%	3,68%	3,68%	7,06%
zufrieden	2	47	22,27%	28,83%	32,52%	55,29%
teils, teils	3	21	9,95%	12,88%	45,40%	24,71%
weniger zufrieden	4	7	3,32%	4,29%	49,69%	8,24%
nicht zufrieden	5	4	1,90%	2,45%	52,15%	4,71%
kenne ich nicht	0	78	36,97%	47,85%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	48	22,75%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            48  
 valid cases                163

Tabelle A 32: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Historisches“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	10	4,74%	6,25%	6,25%	10,75%
zufrieden	2	53	25,12%	33,13%	39,38%	56,99%
teils, teils	3	21	9,95%	13,13%	52,50%	22,58%
weniger zufrieden	4	5	2,37%	3,13%	55,63%	5,38%
nicht zufrieden	5	4	1,90%	2,50%	58,13%	4,30%
kenne ich nicht	0	67	31,75%	41,88%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	51	24,17%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 51  
valid cases 160

Tabelle A 33: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Romane von A bis Z“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	17	8,06%	10,43%	10,43%	15,45%
zufrieden	2	52	24,64%	31,90%	42,33%	47,27%
teils, teils	3	29	13,74%	17,79%	60,12%	26,36%
weniger zufrieden	4	9	4,27%	5,52%	65,64%	8,18%
nicht zufrieden	5	3	1,42%	1,84%	67,48%	2,73%
kenne ich nicht	0	53	25,12%	32,52%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	48	22,75%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 48  
valid cases 163

Tabelle A 34: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Thriller“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	20	9,48%	12,20%	12,20%	20,00%
zufrieden	2	44	20,85%	26,83%	39,02%	44,00%
teils, teils	3	28	13,27%	17,07%	56,10%	28,00%
weniger zufrieden	4	5	2,37%	3,05%	59,15%	5,00%
nicht zufrieden	5	3	1,42%	1,83%	60,98%	3,00%
kenne ich nicht	0	64	30,33%	39,02%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	47	22,27%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            47  
 valid cases                164

Tabelle A 35: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Krimis“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	23	10,90%	13,53%	13,53%	20,18%
zufrieden	2	55	26,07%	32,35%	45,88%	48,25%
teils, teils	3	25	11,85%	14,71%	60,59%	21,93%
weniger zufrieden	4	7	3,32%	4,12%	64,71%	6,14%
nicht zufrieden	5	4	1,90%	2,35%	67,06%	3,51%
kenne ich nicht	0	56	26,54%	32,94%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	41	19,43%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            41  
 valid cases                170

Tabelle A 36: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Skandinavien“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	15	7,11%	9,49%	9,49%	21,74%
zufrieden	2	28	13,27%	17,72%	27,22%	40,58%
teils, teils	3	22	10,43%	13,92%	41,14%	31,88%
weniger zufrieden	4	2	0,95%	1,27%	42,41%	2,90%
nicht zufrieden	5	2	0,95%	1,27%	43,67%	2,90%
kenne ich nicht	0	89	42,18%	56,33%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	53	25,12%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            53  
 valid cases                158

Tabelle A 37: Zufriedenheit mit dem Themenkreis „Neu“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	16	7,58%	10,13%	10,13%	17,98%
zufrieden	2	35	16,59%	22,15%	32,28%	39,33%
teils, teils	3	26	12,32%	16,46%	48,73%	29,21%
weniger zufrieden	4	9	4,27%	5,70%	54,43%	10,11%
nicht zufrieden	5	3	1,42%	1,90%	56,33%	3,37%
kenne ich nicht	0	69	32,70%	43,67%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	53	25,12%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            53  
 valid cases                158

Tabelle A 38: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Hörbücher“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	25	11,85%	14,20%	14,20%	19,38%
zufrieden	2	57	27,01%	32,39%	46,59%	44,19%
teils, teils	3	38	18,01%	21,59%	68,18%	29,46%
weniger zufrieden	4	8	3,79%	4,55%	72,73%	6,20%
nicht zufrieden	5	1	0,47%	0,57%	73,30%	0,78%
kenne ich nicht	0	47	22,27%	26,70%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	35	16,59%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 35  
valid cases 176

Tabelle A 39: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Musik- CDs“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	16	7,58%	9,76%	9,76%	13,22%
zufrieden	2	50	23,70%	30,49%	40,24%	41,32%
teils, teils	3	35	16,59%	21,34%	61,59%	28,93%
weniger zufrieden	4	14	6,64%	8,54%	70,12%	11,57%
nicht zufrieden	5	6	2,84%	3,66%	73,78%	4,96%
kenne ich nicht	0	43	20,38%	26,22%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	47	22,27%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 47  
valid cases 164

Tabelle A 40: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Kinderliteratur“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	69	32,70%	36,32%	36,32%	41,07%
zufrieden	2	88	41,71%	46,32%	82,63%	52,38%
teils, teils	3	7	3,32%	3,68%	86,32%	4,17%
weniger zufrieden	4	4	1,90%	2,11%	88,42%	2,38%
nicht zufrieden	5	0	0,00%	0,00%	88,42%	0,00%
kenne ich nicht	0	22	10,43%	11,58%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	21	9,95%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 21  
 valid cases 190

Tabelle A 41: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Jugendliteratur“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	32	15,17%	18,50%	18,50%	27,83%
zufrieden	2	57	27,01%	32,95%	51,45%	49,57%
teils, teils	3	13	6,16%	7,51%	58,96%	11,30%
weniger zufrieden	4	12	5,69%	6,94%	65,90%	10,43%
nicht zufrieden	5	1	0,47%	0,58%	66,47%	0,87%
kenne ich nicht	0	58	27,49%	33,53%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	38	18,01%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 38  
 valid cases 173

Tabelle A 42: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Videos“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	17	8,06%	9,60%	9,60%	12,32%
zufrieden	2	54	25,59%	30,51%	40,11%	39,13%
teils, teils	3	46	21,80%	25,99%	66,10%	33,33%
weniger zufrieden	4	18	8,53%	10,17%	76,27%	13,04%
nicht zufrieden	5	3	1,42%	1,69%	77,97%	2,17%
kenne ich nicht	0	39	18,48%	22,03%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	34	16,11%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            34  
 valid cases                177

Tabelle A 43: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „CD-ROMs“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	12	5,69%	7,23%	7,23%	11,43%
zufrieden	2	42	19,91%	25,30%	32,53%	40,00%
teils, teils	3	42	19,91%	25,30%	57,83%	40,00%
weniger zufrieden	4	7	3,32%	4,22%	62,05%	6,67%
nicht zufrieden	5	2	0,95%	1,20%	63,25%	1,90%
kenne ich nicht	0	61	28,91%	36,75%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	45	21,33%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            45  
 valid cases                166



Tabelle A 44: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Zeitschriften“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	12	5,69%	7,10%	7,10%	13,04%
zufrieden	2	53	25,12%	31,36%	38,46%	57,61%
teils, teils	3	16	7,58%	9,47%	47,93%	17,39%
weniger zufrieden	4	10	4,74%	5,92%	53,85%	10,87%
nicht zufrieden	5	1	0,47%	0,59%	54,44%	1,09%
kenne ich nicht	0	77	36,49%	45,56%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	42	19,91%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            42  
 valid cases                169

Tabelle A 45: Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot „Zeitung“

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	1	6	2,84%	3,73%	3,73%	9,52%
zufrieden	2	38	18,01%	23,60%	27,33%	60,32%
teils, teils	3	13	6,16%	8,07%	35,40%	20,63%
weniger zufrieden	4	6	2,84%	3,73%	39,13%	9,52%
nicht zufrieden	5	0	0,00%	0,00%	39,13%	0,00%
kenne ich nicht	0	98	46,45%	60,87%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	50	23,70%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            50  
 valid cases                161

Tabelle A 46: Zusammenfassung – Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot der Sachliteratur

Kategorie	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. gültige rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	91	7,19%	8,93%	8,93%	15,17%
zufrieden	325	25,67%	31,89%	40,82%	54,17%
teils, teils	132	10,43%	12,95%	53,78%	22,00%
weniger zufrieden	42	3,32%	4,12%	57,90%	7,00%
nicht zufrieden	10	0,79%	0,98%	58,88%	1,67%
kenne ich nicht	419	33,10%	41,12%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	247	19,51%	missing	missing	missing
Gesamt	1266	100,00%			

missing cases 247  
 valid cases 1019  
 ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ 600

Tabelle A 47: Zusammenfassung – Zufriedenheit mit dem Bestandsangebot der Belletristik

Kategorie	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. gültige rel. Häufigkeit %	Häufigkeit % ohne "kenne ich nicht"
sehr zufrieden	115	6,81%	8,86%	8,86%	15,56%
zufrieden	359	21,27%	27,66%	36,52%	48,58%
teils, teils	191	11,32%	14,71%	51,23%	25,85%
weniger zufrieden	49	2,90%	3,78%	55,01%	6,63%
nicht zufrieden	25	1,48%	1,93%	56,93%	3,38%
kenne ich nicht	559	33,12%	43,07%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	390	23,10%	missing	missing	missing
Gesamt	1688	100,00%			

missing cases 390  
 valid cases 1298  
 ohne die Kategorie „kenne ich nicht“ 739

Tabelle A 48: Gründe für die Unzufriedenheit einiger Besucher

<b>Grund für Unzufriedenheit</b>	<b>trifft zu</b>	<b>trifft zu %</b>	<b>gültige Häufigkeit %</b>
nicht aktuell genug	42	21,54%	23,73%
nicht die Medien vorhanden, die gesucht werden	71	36,41%	40,11%
gesuchten Medien sind meist ausgeliehen	28	14,36%	15,82%
Angebot ist zu unübersichtlich	10	5,13%	5,65%
Anderes	26	13,33%	14,69%
missing	18	9,23%	missing
Gesamt	195	100,00%	
missing cases	18		
valid cases	177		

Tabelle A 49: Verbesserungsvorschläge

<b>Kategorie</b>	<b>Anzahl</b>	<b>in % von allen unzufriedenen Besuchern</b>
Verbesserungsvorschläge	38	19,49%

Tabelle A 50: Anzahl der Bewertungen „weniger zufrieden“ und „nicht zufrieden“ für alle Bestandsangebote

<b>Angebot</b>	<b>Häufigkeit „weniger zufrieden“</b>	<b>Häufigkeit „nicht zufrieden“</b>
Freizeit	9	1
Feste	4	0
Schöner Wohnen	5	0
Kind & Co	4	1
Reiseliteratur	14	5
Recht	6	3
Hamburg "erlesen"	5	2
Biographien	7	4
Historisches	5	4
Romane A-Z	9	3
Thriller	5	3
Krimis	7	4
Skandinavien	2	2
Neu	9	3
Hörbücher	8	1
Musik-CDs	14	6
Kinderliteratur	4	0
Jugendliteratur	12	1
Videos	18	3
CD-ROMs	7	2
Zeitschriften	10	1
Zeitungen	6	0
<b>Gesamt</b>	<b>170</b>	<b>49</b>

Tabelle A 51: Aufteilung der Gründe für die Unzufriedenheit auf die Bestandsangebote

Bestandsangebot	Gründe für Unzufriedenheit					
	inaktuell	nicht vorhanden	meist ausgeliehen	unübersichtlich	Anderes	Gesamt
Freizeit	4	7	3	0	3	17
Feste	1	2	1	0	1	5
Schöner Wohnen	3	3	3	0	0	9
Kind & Co	3	5	3	0	2	13
Reiseliteratur	8	9	2	0	5	24
Recht	4	5	2	0	3	14
Hamburg „erlesen“	3	5	2	0	1	11
Biographien	6	9	4	0	2	21
Historisches	2	8	2	0	2	14
Romane von A-Z	4	8	4	0	6	22
Thriller	2	4	2	0	4	12
Krimis	4	6	4	0	5	19
Skandinavien	1	2	2	0	2	7
Neu	8	10	4	0	3	25
Hörbücher	3	7	4	0	2	16
Musik- CDs	8	13	7	0	4	32
Kinderliteratur	1	4	2	2	2	11
Jugendliteratur	8	11	4	2	4	29
Videos	8	15	7	2	7	39
CD-ROMs	4	7	4	3	4	22
Zeitschriften	6	7	5	0	2	20
Zeitung	0	5	0	0	1	6
Gesamt	91	152	71	9	65	388

Tabelle A 52: Zufriedenheit mit der Einrichtung/ Möblierung

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	rel. Häufigkeit ohne "kann ich nicht beurteilen"
sehr gut	1	69	32,70%	34,16%	34,16%	34,33%
gut	2	109	51,66%	53,96%	88,12%	54,23%
befriedigend	3	22	10,43%	10,89%	99,01%	10,95%
weniger gut	4	1	0,47%	0,50%	99,50%	0,50%
schlecht	5	0	0,00%	0,00%	99,50%	0,00%
kann ich nicht beurteilen	0	1	0,47%	0,50%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	9	4,27%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 9  
valid cases 202

Tabelle A 53: Zufriedenheit mit der Gemütlichkeit

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	rel. Häufigkeit ohne "kann ich nicht beurteilen"
sehr gut	1	80	37,91%	39,41%	39,41%	39,60%
gut	2	97	45,97%	47,78%	87,19%	48,02%
befriedigend	3	20	9,48%	9,85%	97,04%	9,90%
weniger gut	4	5	2,37%	2,46%	99,51%	2,48%
schlecht	5	0	0,00%	0,00%	99,51%	0,00%
kann ich nicht beurteilen	0	1	0,47%	0,49%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	8	3,79%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 8  
valid cases 203

Tabelle A 54: Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	rel. Häufigkeit ohne "kann ich nicht beurteilen"
sehr gut	1	82	38,86%	40,39%	40,39%	40,59%
gut	2	116	54,98%	57,14%	97,54%	57,43%
befriedigend	3	4	1,90%	1,97%	99,51%	1,98%
weniger gut	4	0	0,00%	0,00%	99,51%	0,00%
schlecht	5	0	0,00%	0,00%	99,51%	0,00%
kann ich nicht beurteilen	0	1	0,47%	0,49%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	8	3,79%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 8  
valid cases 203

Tabelle A 55: Zufriedenheit mit der Lautstärke

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	rel. Häufigkeit ohne "kann ich nicht beurteilen"
sehr gut	1	49	23,22%	24,14%	24,14%	24,75%
gut	2	100	47,39%	49,26%	73,40%	50,51%
befriedigend	3	35	16,59%	17,24%	90,64%	17,68%
weniger gut	4	11	5,21%	5,42%	96,06%	5,56%
schlecht	5	3	1,42%	1,48%	97,54%	1,52%
kann ich nicht beurteilen	0	5	2,37%	2,46%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	8	3,79%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases 8  
valid cases 203

Tabelle A 56: Zufriedenheit mit den sanitären Anlagen

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %	gültige rel. Häufigkeit %	kum. rel. Häufigkeit %	rel. Häufigkeit ohne "kann ich nicht beurteilen"
sehr gut	1	11	5,21%	5,76%	5,76%	10,19%
gut	2	46	21,80%	24,08%	29,84%	42,59%
befriedigend	3	32	15,17%	16,75%	46,60%	29,63%
weniger gut	4	16	7,58%	8,38%	54,97%	14,81%
schlecht	5	3	1,42%	1,57%	56,54%	2,78%
kann ich nicht beurteilen	0	83	39,34%	43,46%	100,00%	nicht berücksichtigt
missing	99	20	9,48%	missing	missing	missing
Gesamt		211	100,00%			

missing cases            20  
 valid cases                191

Tabelle A 57: Anzahl der offenen Bemerkungen

Kategorie	Code	Häufigkeit	rel. Häufigkeit %
offene Bemerkung	1	87	41,23%
keine Bemerkung	0	124	58,77%
Gesamt		211	100,00%



### Anhang IX: Kommentare und offene Fragen

Anmerkungen wurden in eckigen Klammern innerhalb des Kommentars gemacht, um z.B. anzumerken, wenn ein Wort unlesbar war oder um aufzuzeigen auf welche Antwortmöglichkeit sich der Kommentar des Befragten bezog.

Tabelle A 58: Kommentare zur Frage eins:  
Wie oft besuchen Sie die Nachbarschaftsbibliothek in der Regel?

<b>Fragebogen</b>	<b>Kommentar</b>
63	unregelmäßig/ bei Bedarf, regelmäßig nicht möglich, wg geringer Öffnungszeiten + zu geringe Auswahl
146	Mehrmals in der Woche--> (?) dazu hat man hier kaum die Möglichkeit!
151	[Ich bin heute zum ersten Mal hier] --> zweiten
190	[Ich bin heute zum ersten Mal hier] sonst Eidelstedt

Tabelle A 59: Kommentare zu Frage zwei:  
Mit welcher Absicht besuchen Sie heute die Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen?

<b>Fragebogen</b>	<b>Kommentar</b>
62	Um Information/ Auskünfte zu bekommen für meine Schulklasse
151	Gedichte für Wichte
158	Gedichte für Wichte

Tabelle A 60: Beantwortung der Frage drei:  
Für welche Zwecke nutzen Sie die Nachbarschaftsbibliothek?

<b>Fragebogen</b>	<b>Für andere Zwecke, und zwar...</b>
1	Spielfilme + Zeichentrickfilme auf DVD
10	Unterrichtsmaterial suchen
28	Bücher für den Kindergarten ausleihen
41	Bücher kaufen
45	für Unterricht in der Schule
52	Schulinfo/Sachbücher
60	Flohmarktbücher erstehen
62	themenbezogene Buchauswahl für meine Klasse
63	Sachbücher, Hörbücher, Sach-CDs auszuleihen

74	Lesestunde für Kinder
90	Infomaterial einsehen/ mitnehmen
91	Musik/Filme ausleihen
109	Gruppenarbeit: Theater, Tanzen, Singen, Basteln
117	f. Referate i.d. Schule meiner Kinder
122	Vorlesestunde
132	Beruf (Lehrer)
135	PC- Spiele, Gesellschaftsspiele
136	Um Fachbücher auszuleihen
144	Büchermarkt
156	Wenn ich mehr als Do/Fr. in die Bücherhalle will
163	mit meiner Klasse
168	zum Lernen / Englisch + Französisch
174	Information
179	für Anregungen für meinen Beruf
185	Kindertagesstätte
195	für meine Arbeit
197	manchmal Flohmarktbücher erwerben

Tabelle A 61: Kommentare zu Frage drei:  
Für welche Zwecke nutzen Sie die Nachbarschaftsbibliothek?

<b>Fragebogen</b>	<b>Kommentar</b>
197	[Für Hobbys, Freizeitinteressen] evtl. Reiseführer
197	[Zur Unterhaltung/ Lesen] Medien für mich

Tabelle A 62: Kommentare zur Frage vier:  
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten der Nachbarschaftsbibliothek?

<b>Fragebogen</b>	<b>Kommentar</b>
10	Bin mit dem Schnelsener Angebot nicht so vertraut
46	leihe zur Zeit nur für /mit meinen Sohn (8J.) aus.
61	kann ich noch nicht beurteilen, bin erst zum 2. Mal da.
102	nur die Kinder haben Leseausweis, für einen eigenen Ausweis fehlt das Geld.
114	Leihe nur Kinderliteratur aus, da selbst keine Karte
151	Kann ich noch nicht beurteilen.

172	[Skalenpunkt: "Kenne ich nicht" in:]brauche ich nicht [umgeschrieben]
173	WAR BISHER MIT ALLEM ZUFRIEDEN WAS ICH AUSGELIEHEN HABE!
174	[drei Striche, quer über die Abfrage nach der Zufriedenheit mit den einzelnen Angeboten der Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen. Auf einem der Striche steht:] Angebot unzureichend Sachbücher
190	Bin zum ersten Mal hier und hab noch kein einziges Buch gesehen. Muss mich noch umschaun.[Befragter hat die Fragen 4 und 5 nicht ausgefüllt]
197	[Skalenpunkt: "Kenne ich nicht" in:] nutze ich nicht [umgeschrieben]
197	[Bewertung der Angebote "Hamburg "erlesen"", "Biographien", "Historisches" mit einer Anmerkung versehen:] leihe ich auch gerne fremd aus [in anderen Bücherhallen]

Tabelle A 63: Beantwortung der Frage fünf:

Wenn Sie mit einem Angebot weniger oder nicht zufrieden sind, warum nicht?

<b>Es sind nicht die Medien vorhanden, die ich suche. Schreiben Sie hier bitte auf, zu welchen Themen Sie sich stattdes- sen Medien wünschen würden:</b>	
<b>Fragebogen</b>	
1	Das Angebot an DVD mit Spielfilmen könnte größer sein.
2	Reisen mit Kindern
3	Thriller Bücher/ Romane zu wenig Auswahl
15	Hörbücher für Jugendliche + Erwachsene MP3
17	Insgesamt ist die Auswahl zu gering
20	Magisches Baumhaus Geschichten
22	Geburtstagsideen für größere Kinder ab 9
40	M.Walser, das letzte Buch
47	Religion, z.B. der ISLAM
48	BRIGITTE Zeitung Hörbuchangebot wird immer besser
52	Auswahl oft zu gering (Reisef.)
55	Handarbeit (Stricken), mehr aktuelle Hörbücher
57	Reiseführer sind fast nur vom ADAC da, andere Anbieter wie Reise Know how oder Michael Müller Verlag wären wünschenswerter
63	Historisches, Künstlerisches
65	Allgemein zuwenig Auswahl in Schnelsen, aber aufgrund der Größe

	sehr verständlich
67	Haustiere, z.B. Hund, Katze etc., aktuelle Reiseführer
76	Frauenliteratur, Ratgeber, Psychothriller
77	Reise, Gesundheit
87	aktuelle Reiseliteratur
92	Aktuelle Literatur- Neuerscheinungen
95	Spiele mit Kindern
97	Reiseberichte, Politik
101	Mehr neuere Medien! Z. Teil in Bücherhallen, wo zu weit weg sind, dann nur mit Gebühr und Wartezeit.
102	Klassiker der Kinderliteratur (z.b. Löwe ist los/ Black Beauty usw.) zu viel Fantasie und Magie, ist aber überall so und nicht das Problem der Bibliothek.
112	Computerbücher, Computerfachzeitschriften, mehr Zeitschriftenauswahl wie Stern etc.
114	zum Teil nicht vorhanden: Ich würde mir mehr englischsprachige Kinderliteratur wünschen (auch für Jugendliche)
117	Bastelangebot Bücher könnten vielseitiger sein (zu viel von einzelnen "Sorten")
120	Anstatt so vielen Hexen- und Monsterbücher und CD oder Videos auch mal christliche Literatur
125	Jugendliteratur: Mangas
127	Kinder- Antolinie ist nicht vorhanden, in der Schule aber gefordert.
128	Kinder/Jugendliche z.B. TKKG
130	zu wenig Reiseliteratur
133	Es gibt auch Kinder- Zeitungen / Zeitschriften, vielleicht könnte man die auch verleihen
135	Thema PEK:P Bücher ausländischer Schriftsteller zu wenig
137	mehr Hörbücher, Bastelbücher
153	Mehr aktuelle Jugendliteratur, mehr Hörbücher
154	Bei Reiseliteratur könnte die Auswahl größer sein, ebenso bei Hörbüchern u. Musik-CDs
158	Die Auswahl für die Schoßkinder ist zu klein
159	mehr Krimis, auch Videos/DVD
161	umfassende Jugendliteratur, Filme, mehr Romane (Neuere Literatur, aktuelle Bestseller)
164	Englische Hörbücher
165	breiter Auswahl an Jugendliteratur
174	Sachbücher diverser Thematik wie z.B. Finanzen, AT/ NT, Reiseberichte
176	Science- Fiction- Romane, Medizinische Ratgeber

179	CD sind sehr veraltet
192	Kunsthliteratur
195	Fachbücher
197	größeres Sortiment Romane A-Z, bisher <u>fast keine</u> Musik CD für Erwachsene, völlig überaltertes Angebot
203	Bereich Video / DVD/CD/Hörbuch: nicht genügend Auswahl
205	3 Fragezeichen Kid's
206	Aktuelle Bücher, Neuerscheinungen
207	Medien zu fit for school
210	mehr Biographien, mehr Wissensgebiete für Erwachsene

Tabelle A 64: Beantwortung der Frage fünf:  
Wenn Sie mit einem Angebot weniger oder nicht zufrieden sind, warum nicht?

<b>Fragebogen</b>	<b>Anderes, und zwar...</b>
2	mehr Kinder Romane
5	Wenig Auswahl für Jugendliche (mein Sohn ist 12)
10	es könnte ein größeres Angebot geben
26	habe bis jetzt nur das Angebot für Kinder angeschaut und kann die anderen Rubriken nicht beurteilen.
32	CD's oft mit Kratzern versehen (Kinder CD's oder CD-Rom's)
56	Die CD's sind oft beschädigt
67	zu wenig Medien (außer für Kinder)
78	Angebot könnte größer sein
86	Komme f.a. Kinder! Selten, dass ich für mich schaue
88	das Angebot an Romanen ist zu begrenzt. Diese Bücherhalle ist auf Kinderbücher umgestellt worden.
91	Das Angebot sollte größer sein
98	interessiere ich mich nicht für die Angebote, die ich mit "kenne ich nicht" beurteilt habe
100	Medien teils nicht in Ordnung (Video/ DVD)
114	DVD Auswahl für Kinder zu gering
115	häufig zerkratzte CD's + kaputte Hüllen
122	Ich interessiere mich hauptsächlich für die Kinderangebote. Über die anderen Angebote kann ich mir kein Urteil erlauben.
124	Landlust
126	Angebot zu klein, da ich das meiste schon gelesen habe
128	ich leihe für Kinder , habe selbst keinen Ausweis, schwierig, was sie ausleihen dürfen und was nicht.
146	die Auswahl an Musik-CDs ist zu klein; Gleiches gilt für DVDs (für

	Erwachsene)
148	etwas wenig Angebot für Erwachsene
157	wenig Auswahl, da Schwerpunkt bei Kindern
166	Der Bereich für Erwachsene ist zu klein
168	englische Hörbücher / bitte mehr Lernmaterial für Kinder + Jugendliche
176	zu wenig Literatur (Romane, Krimis) für Erwachsene
180	[Frage 4 wurde nicht beantwortet] insgesamt geringes Angebot, da eben Kinderbücherei --> ich muß oft in größere Bücherhallen ausweichen (Niendorf, Lokstedt)
181	kenne noch nicht alles
186	bin ich das erste mal hier
189	die Auswahl an Kinder CD's - DVDs könnte umfangreicher sein
204	habe ich noch nie in diesem Bereichen gesucht.
205	Unsere Jungs lesen sehr viel und hören gern CD's/ Kassetten, daher reicht das Angebot in einer Bücherhalle irgendwann nicht mehr
207	Die Bücherhalle ist zu klein! Zu wenig Medien [nicht lesbar]
209	Leider zu wenig Erwachsenenliteratur
210	Bereiche sind zu klein

Tabelle A 65: Verbesserungsvorschläge

<b>Fragebogen Verbesserungsvorschläge</b>	
5	mehr Jugendbücher
19	Häufigere Öffnungszeiten, um das vorhandene Angebot besser nutzen zu können
24	ausgeweitete Öffnungszeiten nachmittags an mehreren Tagen der Woche
32	CD's nach Abgabe besser kontrollieren
40	Wertvolle Bücher besorgen. Auch Sachbücher, die bewegte Themen beinhalten, z.B. "Mobilfunk - ein Freilandveruch bei Menschen" von Kotteder
52	größere Bandbreite wäre schön
56	Noch mehr Auwahl
63	etwas mehr und wechselnde Titel im Sachbuch- Sachhörbuch, Sach- CD -Bereich
76	mehr Aktuelles
87	Ich wünsche mir, das die Bücherhalle an <b>mehr</b> Tagen geöffnet wird.
97	Hier findet man grösstenteils nur noch Literatur Für Kinder - es ist praktisch eine "Kinderbibliothek"
101	- mehr neue Medien - kaputte Medien erneuern u. von Lesern kaputte Sachen wegtun

	(haben oft gehabt/ nicht anhörbare Sachen zurückgegeben) - Kinderbibliothek super - Grindel ganz viel Auswahl - zu weit - ganz toll - nachher in Stadt zu weit - evtl. hier Schnelsen erweitern Programm
114	s.o. Medien nicht vorhanden, Englische Kinder/Jugendliteratur
122	mehr learnPC Spiele. Mehr Englischsprachige Bücher-
126	Häufiger Wechsel der Bücher aus anderen Bibliotheken
127	Schule wünscht Antolinie -Bücher ausgezeichnet bei Wettbewerb im Internet.
128	etwas mehr Zeit, Öffnungszeiten, z.B. nur für Rückgaben
142	Schön wären mehr Zeitschriften, z.B. Stern, Focus, Gala
145	Noch mehr (vor allem aktuellere) Bücher
146	Mehr Auswahl an CD's, DVD's, Zeitschriften, wenn es der Platz zuläßt.
157	Etat für den Erwachsenenbestand aufstocken. In Schnelsen wohnen schließlich nicht nur Eltern von kleinen Kindern.
161	Bei häufig ausgeliehenen Medien / mehrere Exemplare zum Verleih
163	englischsprachige Literatur
165	mehr Jugendliteratur (Romane)
166	Die Bücherhalle vergrößern für Erwachsene
170	Ein weiterer Öffnungstag
176	Kinder- CDs oft so zerkratzt, dass sie nicht mehr abgespielt werden könne, besonders CD-ROM-Spiele
180	größeres Angebot geht aus strukturellen Gründen wahrscheinlich nicht?!
187	Vormerkungen schneller ausführen + "Karten" mit der Mitteilung, daß die Bücher in der Bücherhalle sind per email verschicken und nicht per Post (evtl. kostengünstiger)
188	Öffnungszeiten erweitern!
197	Schule Frohmestr. 3+4. Klassen über die Schule zur Förderung Kinder im Internet "Antolin angemeldet", seitdem verstärkte Nachfrage der Kinder
203	mehr Medien anschaffen, z.B. Altbestand günstig in Videotheken zu kaufen
207	Mehr Medien anschaffen, räumliche Vergrößerung, Häufiger öffnen
210	Erweiterte Öffnungszeiten!

Tabelle A 66: Kommentare zu Frage sechs:  
Wie beurteilen Sie die räumliche Atmosphäre in der Nachbarschaftsbibliothek?

<b>Fragebogen</b>	<b>Kommentar</b>
54	Sanitäre Anlagen nicht vorhanden
74	Anmerkung: die Räume sind oft zu warm (--> Winter!)
91	neue Fussboden wären schön

174	zu selten hier [Frage wurde nicht beantwortet]
190	[Sanitäre Anlagen] kenne ich nicht

Tabelle A 67: Kommentare zu Frage sieben:  
Besuchen Sie noch andere Hamburger Bücherhallen?

Fragebogen	Kommentar
19	[Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen] (netteres Personal + hilfsbereiter, als in Niendorf)
52	[Bücherhalle Niendorf] (nur selten, wenn ich etwas hier nicht bekomme)
163	[Nein] --> weil die in Sasel geschlossen wurde
172	[Bücherhalle Eidelstedt], arbeite in der Nähe
180	[Nachbarschaftsbibliothek Schnelsen] am liebsten (aber siehe 5)
209	[Welche Bücherhalle besuchten Sie als erstes? Bücherhalle] Bahrenfeld, als es sie noch gab Haydenstraße

Tabelle A 68: Eintragungen in das offene Feld am Ende des Fragebogens

Fragebogen	Möchten Sie uns gerne noch etwas mitteilen? Dann haben Sie hier die Möglichkeit dazu:
3	Mehr Auswahl an Romane, Thriller, Krimis!
9	Ich wünsche längere Öffnungszeiten z.B. bis 18 Uhr
10	Es ist <u>sehr</u> bedauerlich, dass Schnelsen nur 2x in der Woche geöffnet ist.
11	3- Wochen- Rhythmus oft sehr knapp! Sehr nette Mitarbeiter!
14	Das Personal hier ist super nett!
17	Die Atmosphäre in der Bücherhalle ist sehr gut. Das Personal ist sehr zuvorkommend. Meine Kinder kommen gern hierher. Für sie ist das Sortiment gut überschaubar. Für Jugendliche und Erwachsene ist der Bestand zu gering.
18	Der Bibliothekar hier in Schnelsen ist sehr nett! ☺ ☺
21	Die Mitarbeiterinnen + Mitarbeiter der Bücherhalle Schnelsen sind immer sehr freundlich, geduldig - besonders mit den Kindern! - und außerordentlich bemüht. Das kenne ich von anderen Bücherhallen (s. Frage 7) nicht, und finde es deshalb besonders erwähnenswert!!!
22	Ihre Mitarbeiter sind immer freundlich und hilfsbereit. Den Online-service zum Verlängern nutzen wir auch gerne. Sehr praktisch.
23	Sehr freundliche + hilfsbereite Mitarbeiter!!
24	Sehr nette Mitarbeiter gibt es hier großes Lob!



26	Ich bin sehr begeistert von den Angagemnt und der freundlichkeit der Mitarbeiter. Es gibt sehr schöne Veranstaltungen für Kinder.
29	- Schnelsen könnte größere Öffnungszeiten haben - Die Internetsuchmaschine ist relativ schlecht (langsam, wenige Treffer) verglichen mit z.B. Amazon - Die Ausleihfrist 3 Wochen ist etwas kurz Ganz wichtig ist es, daß ich Medien in jeder Bücherhalle abgeben kann
30	Die Mitarbeiter innen hier sind äußerst nett und hilfsbereit, die Öffnungszeiten viel zu kurz
36	Ich würde mir wünsche, das es die Schoßkinder wieder gibt. Das war sehr schön und ich würde mich mit einer kleinen Spende beteiligen.
41	Viel Spaß beim Auswerten!
47	Mehr Auswahl an Büchern von "Fear Street". In Eidelstedt gibt es ca. 50!Danke 1 Tag mehr in der Woche offen?!
48	Super Team hier bekommt man immer Hilfe wenn man etwas sucht!
49	Leider gibt es in Schnelsen kein vernünftiges Angebot für Erwachsene, weshalb ich auch kein eigenen Leseausweis mehr habe, Schade!!
50	Die Öffnungszeiten könnten deutlich häufiger sein (2x die Woche ist zu wenig) und durchgehend!
52	Wir lieben unsere Bücherei hier vor Ort, und möchten Sie auch in Zukunft nutzen können!
57	Für Ihre kleine Bücherhalle, haben Sie eine tolle Auswahl für die Erwachsenen -Romane, obwohl sie mehr auf Kinder spezialisiert sind
58	- sehr nettes engagiertes Personal, auch in arbeitsreichen Phasen! - sehr bemüht - gute Kinderangebote
60	Die Bücherhalle Schnelsen hat grade für Kinder ein tolles Angebot. Gut: die Nähe zur Schule Frohmestr.
62	Hier gibt es ein tolles Angebot für Kinder!
63	Ich hätte gerne eine 4-Wochen- Ausleihe als generelle Ausleihzeit
65	Ich bin sehr froh, daß es diese Bücherhalle gibt!
67	Längere Öffnungszeiten, waren kundenorientierter z.B. 4 Tage die Woche
69	Ich bin dankbar, für die gute Zusammenarbeit zwischen der Bücherhalle und dem Kindergarten. Es ist wichtig, dass es diese Bücherhalle gibt! Lesen ist wichtig für Kinder und Erwachsene!
74	Ich finde es schade, daß es hier "nur" eine Kinderbücherhalle ist!!
77	Personal sehr freundlich und hilfsbereit
79	Ich habe für meinen Sohn (8J.) geantwortet, daher auch nur die Rubriken angekreutz, die für ihn in Frage kommen.
80	Ich finden diese Bibliothek mit eins der attraktivsten Angebote für Kinder in Schnelsen. Das Angebot ist interessant - in vielerlei Mediensorten - und die Atmosphäre ist sehr entspannt (vielleicht

---

	könnten weitere Mitarbeiter auch für mehr Entspannung bei den Mitarbeitern sorgen) In Zeit von Reiz- und Medienüberflutung – gerade bei unseren Kindern- liefert diese Bibliothek eine reizvolle Alternative und die Möglichkeit der Medialität, die meistens über das Auge fordert, entgegenzuwirken durch Bücher, Hörcassetten, CD's usw.
81	Ich würde mich freuen, wenn die Bücherhalle Schnelsen erhalten bleibt!
82	Die Schnelsener Bücherhalle hat ein sehr nettes hilfsbereites Team.
85	Ich finde unsere Bücherhalle super!
89	Das Personal in Schnelsen ist immer sehr freundlich und hilfsbereit. Öffnungszeiten könnten besser sein (sprich mehr Tage in der Woche)
90	Diese Bücherhalle darf in absehbarer Zeit <u>nicht</u> geschlossen werden. Viele Schüler profitieren von dieser Bücherhalle, Wissen muss leicht erreichbar sein und bleiben.
91	Die Bücherhalle Schnelsen soll unbedingt bleiben!!! Zu zeitaufwendig nach Tibarg zu fahren; hier hin (Schnelsen) kann man auch mit Kind noch gut hinradeln -u. rollern. Die Mitarbeiter sind sehr nett (netter als in Niendorf)
98	Ich finde es sehr schade, daß diese Bücherhalle im Erwachsenenbereich vor einigen Jahren verkleinert wurde. Trotzdem verfügt sie immer noch über ein interessantes Angebot, besonders im Bereich Skandinavischer Literatur.
99	Nur zwei Tage mit Öffnungszeiten sind schwer einzurichten um auch die Kinder verstärkt an das Lesen heranzuführen zu können.
101	-Super Angebot Bücherhalle, bitte weiter lassen - man muß nicht alles kaufen u. kann mehr lesen, Informationen holen - bitte für ältere auch Angebot CDRom's etc. - mehr neue Romane, CD's, wenn möglich - kaputte Sachen wegtun - [?] gehen leider schlecht um mit CD's Sonst sehr gutes Angebot!!!
102	Wir fühlen und wohl hier und kommen gerne. Besonders freue ich mich über die sehr netten Menschen, die hier arbeiten und die auch im größten Chaos z.B. Klassen immer nett und freundlich bleiben. Super!
107	Ich finde die Bücherhalle von Schnelsen sehr kinderfreundlich. Wie schön!
109	- die Selbstaussleihe, wie es sie in Eidelstedt gibt, finde ich klasse - Bücher aus anderen Bücherhallen bestellen finde ich zu teuer und es dauert <u>viel</u> zu lange.
114	Ich hätte gerne noch einen oder zwei weitere Öffnungstage in der Woche. Personal ist hier ausgesprochen nett + hilfsbereit.
117	- Nette Leute - gute Atmosphäre - toller Service - gute Auskünfte - tolle Bücherhalle Vielen Dank und macht weiter so

---

	Schön wäre es, wenn die Bücherhalle öfters auf hätte
120	Ich finde die Strafgebühren für Videos und DVD zu hoch. Auch ist es schwer zu verstehen, dass Mahnbriefe so spät eingehen. Bei Kindern, die auch alleine losgehen und ausleihen, kann eine große Summe bei Vergessen zusammen kommen.
123	Bücher in anderer Sprache (Englisch, Persisch) zur Verfügung stellen. Die Auswahl der learn PC Spiele vergrößern. Mehr Music CD für Kinder
124	Die Öffnungszeiten lieber einen Tag länger bis in den Abend.
127	Es wäre schön die HH-Schulen mit ihren Programmen (Antolini - Auszeichnungen der Bücher) zu unterstützen.
128	War selber als Kind in Eidelstedt. Das Personal ist sehr nett und hilfsbereit.
135	Ich mag die Bücherhalle sehr gerne. Meine Kinder lieben vor allem <u>diese</u> Bücherhalle und ihre sehr freundlichen Mitarbeiter/innen. Engagement für Projekte (Theateraufführungen, Vorleseprojekte etc.) ist toll!!
136	Die Mitarbeiter sind nett und bemüht Bücher (Medien) ausfindig zu machen, auch wenn man z.B. Titel/ Autor nur unvollständig weiß.
138	Sehr nettes, kompetentes Personal
142	Die Mitarbeiter in Schnelsen sind die freundlichsten aus allen Bücherhallen, die ich kenne!
145	Öffnungszeiten an mehr Tagen wäre schön
146	- Positiv hervorheben möchte ich das nette, hilfsbereite Personal der Bücherhalle Schnelsen. - Leider hat die Bücherhalle mit 2 Tagen /Woche eindeutig zu wenig geöffnet. Schön wäre es, wenn man zumindestens noch den Dienstag oder Samstag öffnen würde. Außerdem haben Donnerstags andere Bücherhallen bis 18 Uhr geöffnet.
148	Bitte Angebot für Erwachsene und mehr Öffnungszeiten
149	zwei Tage der Woche ist zu wenig
155	Es wäre schön, wenn Die Bücherhalle öfter geöffnet wäre. Ansonsten ist das Personal hier sehr nett und freundlich!
157	2 Öffnungstage die Woche sind zu wenig! Wenn man für seine Interessen schon weiter fahren muss, kann man die ausgeliehenen Medien immerhin hier zurückgeben. Das Bibliotheksteam hat aus den vorgegebenen mageren Mitteln trotzdem eine abwechslungsreiche Bücherhalle gemacht.
159	Probleme hab ich mit der Webside - ziemlich unübersichtlich. Ausserdem: Ich finde das Angebot in der Zentralbücherei zwar toll, aber der Hühnerposten ist abgelegen, vom Hauptbahnhof aus schwer zu erreichen. Ich hoffe, die Zentralbücherei zieht bald wieder um, Domplatz wäre gut.
161	Bücherhallen sind ein unverzichtbarer Teil unserer "Alltagsbildung" im Familienleben.

---

	<p>Insbesondere die Kinder haben ihr Aufwachsen u. ihre Neugier auf die Welt durch den schnellen und kostengünstigen Zugang zu Literatur/ Film/ Cassetten etc. bereichern können. Ohne die Bücherhallen könnten wir aus Kostengründen nicht so umfassend und breit gefächert Literatur/ Medien nutzen. Bitte erhalten sie die Bücherhallen so kostengünstig und vielseitig. Eine "abhängige" Bücherhallennutzerin + Familie</p>
162	Sehr nettes hilfreiches Personal - Glückwunsch!!
165	Ich finde das auch Schulkinder lernen können, dass in einer Bibliothek nicht so doll rumgeschrien werden braucht. Deshalb komm ich oft nicht so gerne, weil ich mich nicht konzentrieren kann.
167	Schön, dass diese Bücherhalle jetzt am Freitag etwas länger geöffnet hat. Nur so ist es mir möglich, diese Bücherhalle überhaupt besuchen zu können, da ich sonst an den Öffnungszeiten selbst arbeite.
169	Öffnungszeiten sind in Schnelsen zu eingeschränkt. Für Rückgabe und Ausleihe müssen deshalb oft Eidelstedt oder Niendorf besucht werden.
173	ICH WÜRDTE ES SUPER FINDEN WENN DIE BÜCHERHALLE SCHNELSEN AN MEHREREN TAGEN ALS NUR (LEIDER) DO UND FR GEÖFFNET ZU HABEN:
176	Ich finde es sehr schade, dass die öffentl. Bücherhalle so wenig öffentl. Unterstützung kriegen. Ich hätte ein breiter gefächertes Angebot für Erwachsene, auch Sachliteratur und mehr Angebote an Lernliteratur für Kinder.
177	Es gibt auch schöne Kinderbücher aus dem Verlag Urachhaus
179	Das Bad ist sehr dunkel und wirkt sehr veraltet!
180	ich würde es sehr begrüßen, wenn Schnelsen wieder besser bestückt sein könnte
184	Ergänzung zu Frage 6: Die Mitarbeiter sind allesamt sehr freundlich und hilfsbereit!
188	längere Öffnungszeiten - z.B. Samstag vormittag wäre gut. Sie haben so schöne Angebote für Kinder, aber die Öffnungszeiten sind zu beschränkt.
189	Es wäre schön, wenn die Bücherhalle nachmittags auch noch an anderen Tagen geöffnet wäre, dann könnten meine Kinder sie noch häufiger nutzen.
191	<b>BITTE ÖFFNUNGSZEITEN ERWEITERN!</b>
195	Mit unserer Bücherhalle in Schnelsen bin ich sehr zufrieden u. die Mitarbeiter sind super nett u. behilflich!
196	Die Bücherhalle Schnelsen ist gerade für Kinder sehr gut sortiert! Weiter so!
197	- Selbstverständlich weiß ich um die räumliche Problematik / wenig Platz der Bücherhalle Schnelsen - im Rahmen der Möglichkeiten wird der Raum eigentlich gut genutzt, schließlich soll die Gemütlichkeit nicht leiden - Schwerpunkt soll Kinder + Jugend bleiben, wichtig überhaupt der

---

---

	Erhalt der Bücherhalle / Vor ca. 4 Jahren mussten wir hart um die Bücherhalle Schnelsen kämpfen!
198	Ich bin glücklich, dass es so tolle Bücherhallen gibt und man mehrere Anlaufpunkte in HH hat, wo man ausleihen kann. Dankeschön!
199	Gebühren für Kinder zu billig + für Erwachsene zu teuer
203	freundliche, hilfsbereite Mitarbeiter
205	Es wäre super, wenn diese Bücherhalle anstatt 2 Tage lieber 3 oder 4 Tage geöffnet hätte.
207	Es wäre toll, wenn die Bücherhalle Schnelsen häufiger geöffnet hätte, das Medienangebot größer wäre und mehr für Jugendliche vorhanden wäre.
208	Die Mitarbeiter sind <u>sehr</u> nett und sehr hilfsbereit
211	Für Kinder ist es wichtig eine "Bücherinsel" vor Ort zu haben. Hier in Schnelsen gibt es einen guten Umgang mit Kunden.

---

### **Eidesstattliche Erklärung**

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbständig 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.