

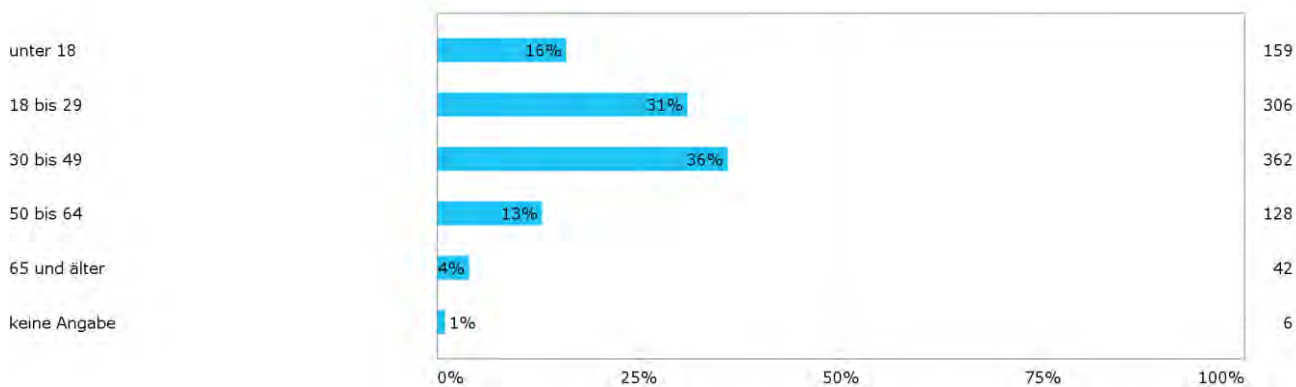
Ergebnisse der repräsentativen Nutzerbefragung in der Stadtbibliothek Berlin-Mitte

Im Zeitraum von November 2013 bis Januar 2014 fand im Rahmen des berlinweiten EU-Projektes *NuMoB – Nutzungsmontoring für Bibliotheken* (<https://numobberlin.wordpress.com/>) auch in allen Häusern der Stadtbibliothek Mitte eine repräsentative Kundenbefragung statt. Befragt wurden 1004 Besucherinnen und Besucher. Kinder und Jugendliche unter 14 Jahren, die rund ein Drittel der Benutzer ausmachen, wurden aus methodischen Gründen nicht befragt. Die wichtigsten Ergebnisse werden im Folgenden vorgestellt.

1. Wer nutzt die Stadtbibliothek Berlin-Mitte?

Die Stadtbibliothek Berlin-Mitte bedient mit ihren Angeboten und Dienstleistungen alle Altersgruppen. 16% der Befragten sind zwischen 14 und 18 Jahren, 31% 18 bis 29 Jahre, 36% 30 bis 49 Jahre, 17% gehören zur Generation 50plus.

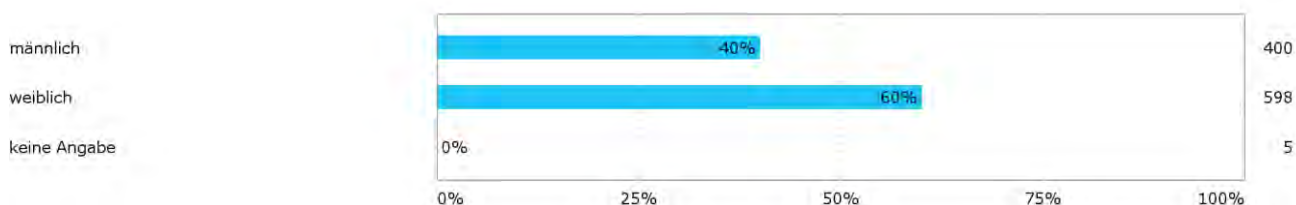
Altersgruppe



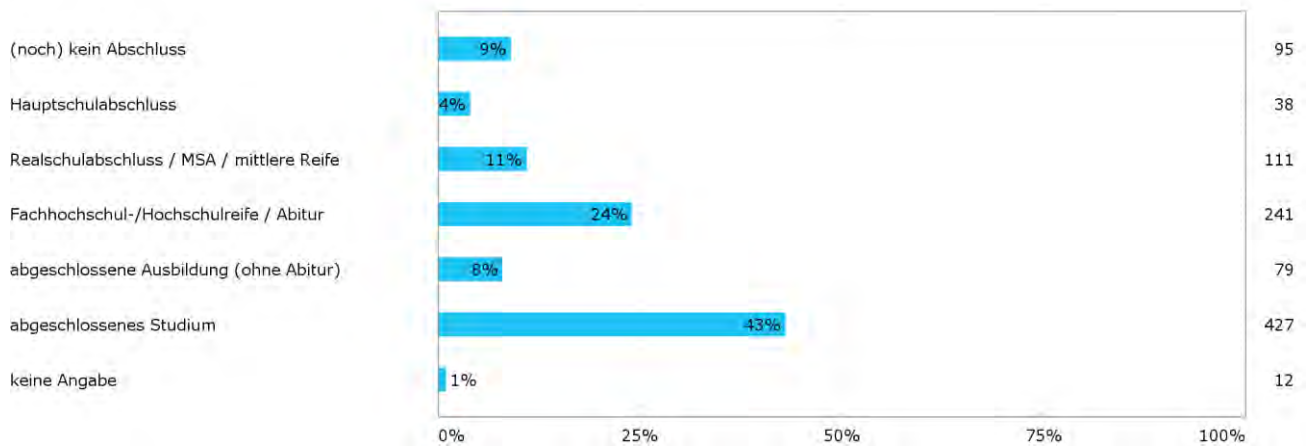
Anm.: „unter 18“ bedeutet 14 – 17 Jahre

Die Nutzerinnen und Nutzer sind häufiger weiblich (60%) und gehören mehrheitlich den mittleren und höheren Bildungsschichten an. 45% der Befragten stehen im Beruf. Mit 37% sind Schülerinnen und Schüler, Auszubildende und Studierende die zweitstärkste Nutzergruppe. 38% der Befragten haben einen Migrationshintergrund.

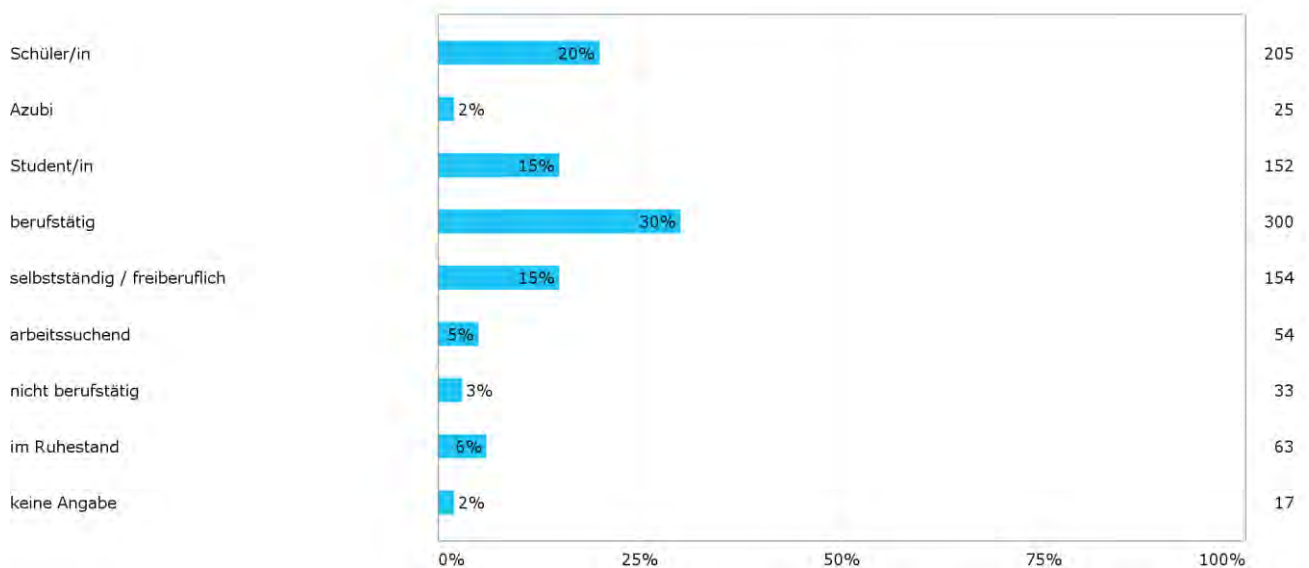
Geschlecht



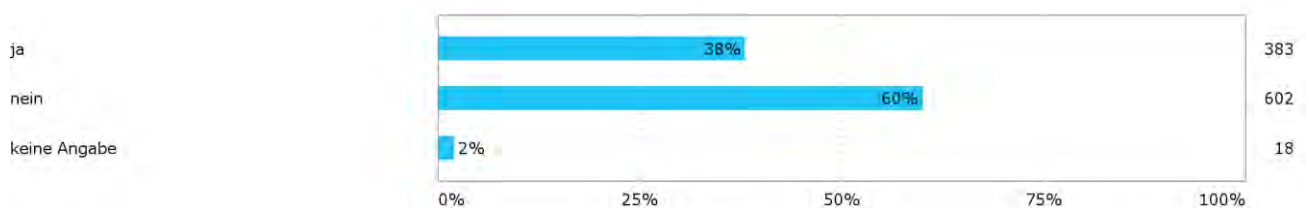
Höchster Bildungsabschluss



Derzeitige Tätigkeit



Haben Sie oder mindestens ein Elternteil einen Migrationshintergrund?



Anm.: Migrationshintergrund heißt, dass Sie selbst bzw. mindestens ein Elternteil - nach 1949 aus einem anderen Land nach Deutschland zugewandert ist

- eine nichtdeutsche Nationalität hat
- eingebürgert ist

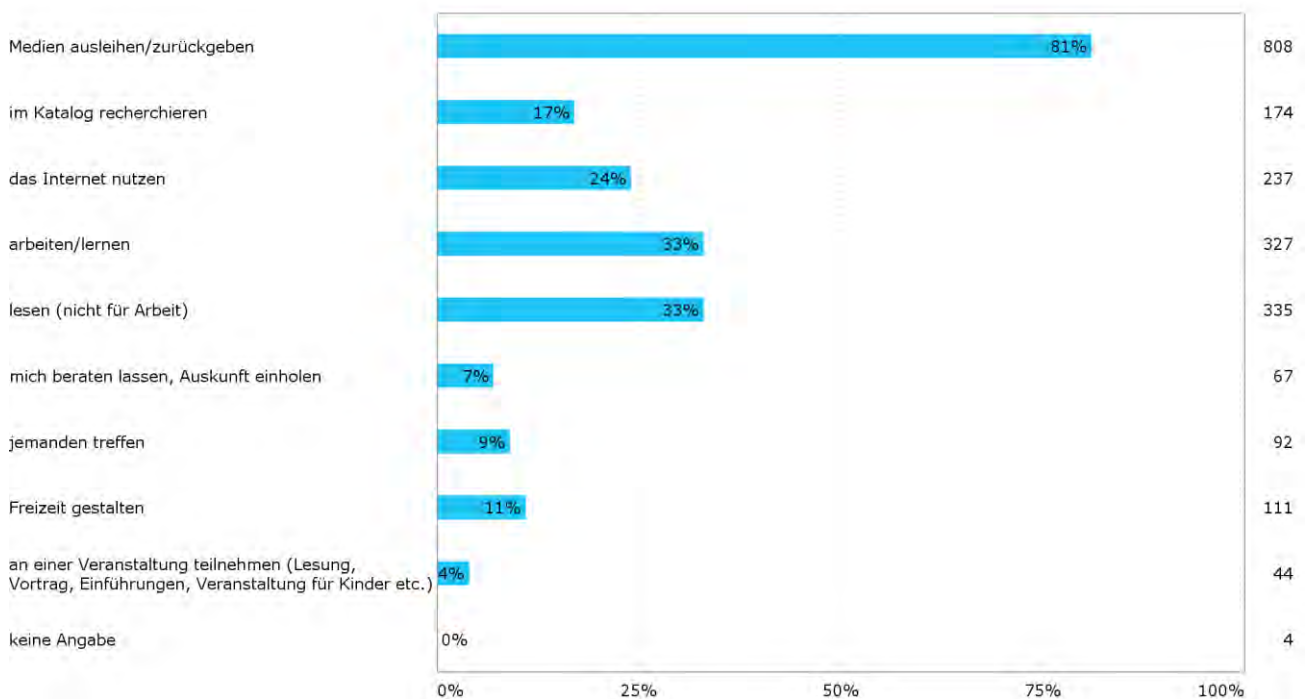
2. Nutzungsgründe und Aktivitäten vor Ort

Die Stadtbibliothek Berlin-Mitte ist ein wichtiger Begleiter in allen Lebenslagen. Schule, Studium, Beruf sowie Aus- und Weiterbildung machen mit insgesamt 60% das Gros der Nutzungsgründe aus. 52% nutzen das Angebot auch für Hobby und Freizeitgestaltung, 48% für Unterhaltung und Entspannung.

Aus welchem Grund nutzen Sie die Bibliothek bzw. das Bibliotheksangebot hauptsächlich? (Mehrfachnennungen möglich)

Bei den Aktivitäten vor Ort liegt die Medienausleihe und Rückgabe mit 81% der Nennungen ganz weit vorn. Gleichzeitig haben die Bibliotheken eine wichtige Rolle als Lern- und Aufenthaltsorte: 33% der Befragten arbeiten und lernen in der Bibliothek, 33% lesen in der Bibliothek, 24% nutzen das Internet-Angebot.

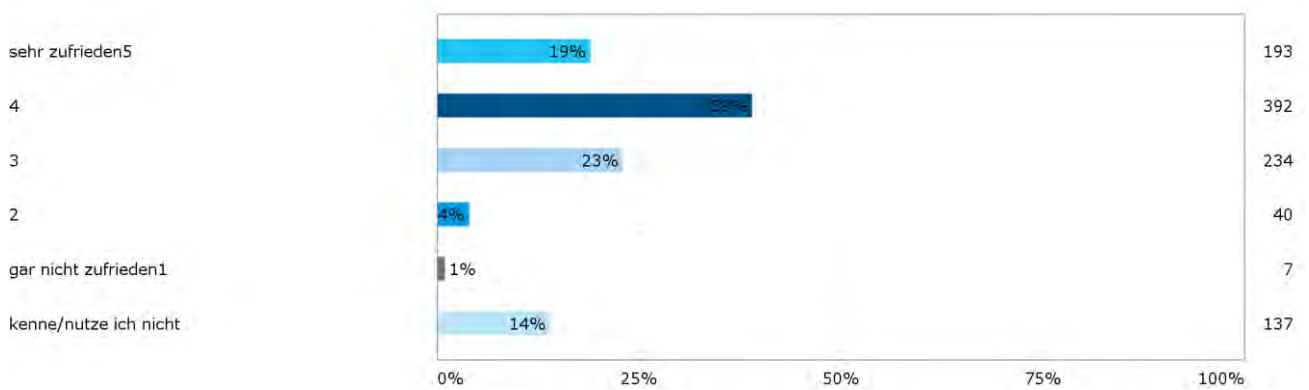
Was tun Sie konkret vor Ort? (Mehrfachnennungen möglich)



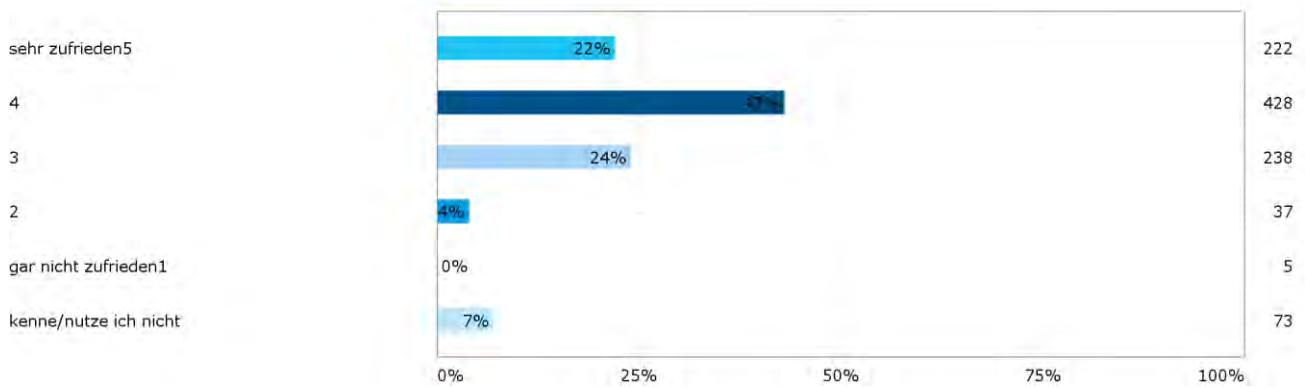
3. Zufriedenheit mit den Angeboten und Serviceleistungen

Mit dem Medienangebot sind die Befragten mehrheitlich zufrieden bis sehr zufrieden. Dabei ist die Zufriedenheit mit der Aktualität der Medien am schwächsten ausgeprägt, was an den Kürzungen des Medienetats in den letzten Jahren liegen dürfte.

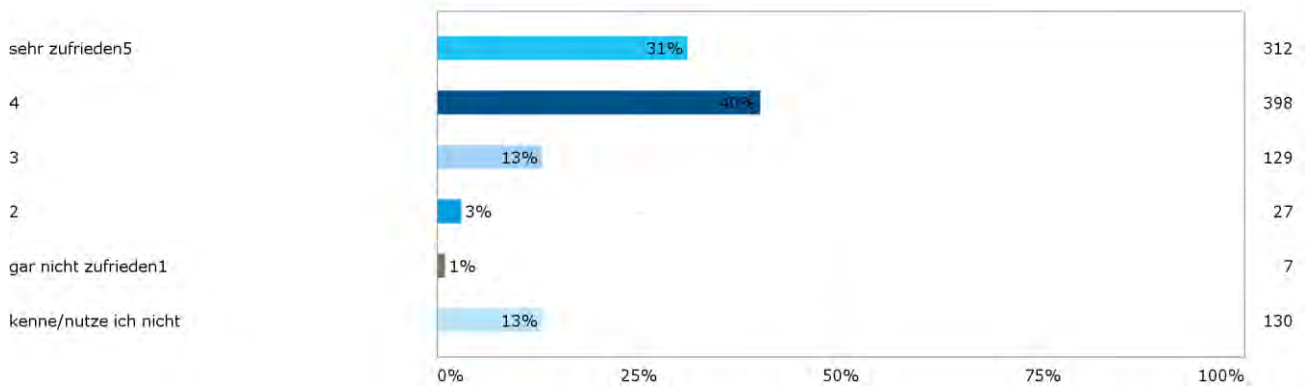
Aktualität der Medien



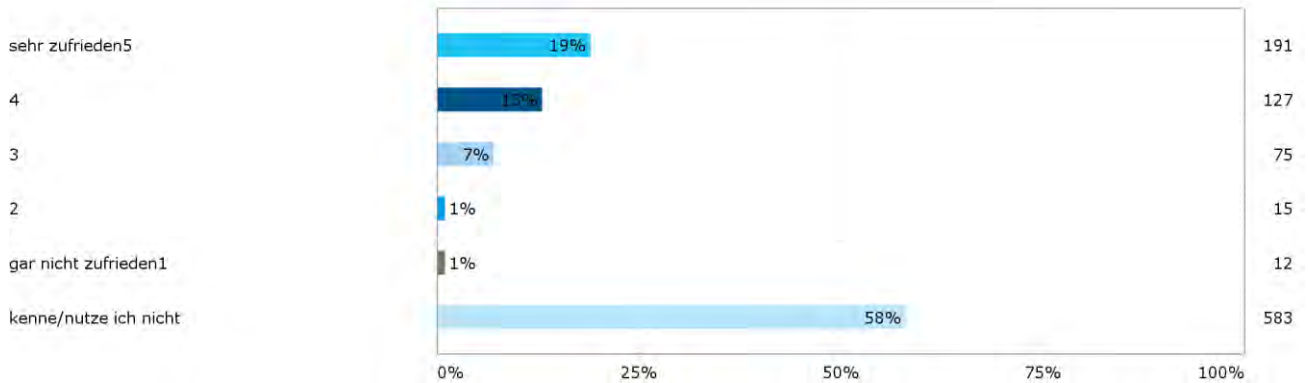
Medienangebot/ -auswahl



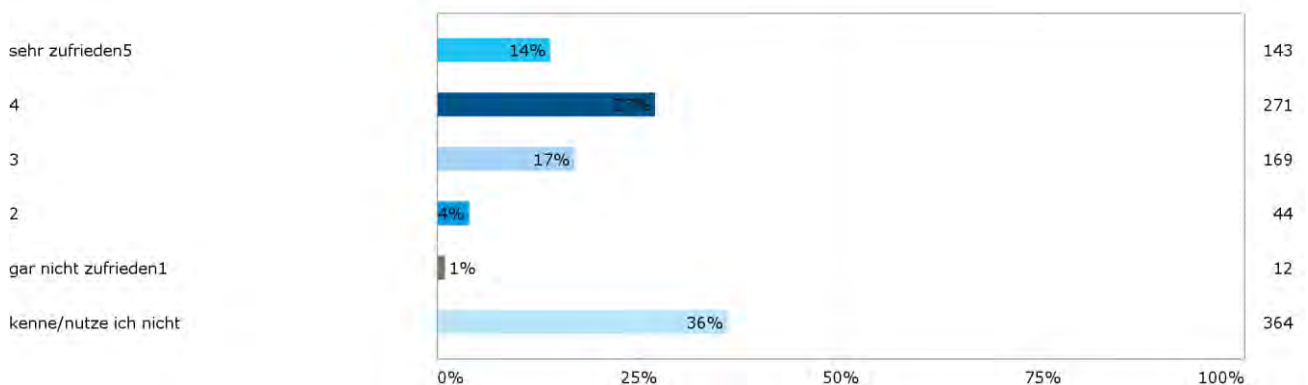
Ausleihe vor Ort (Verfügbarkeit/Bereitstellung)



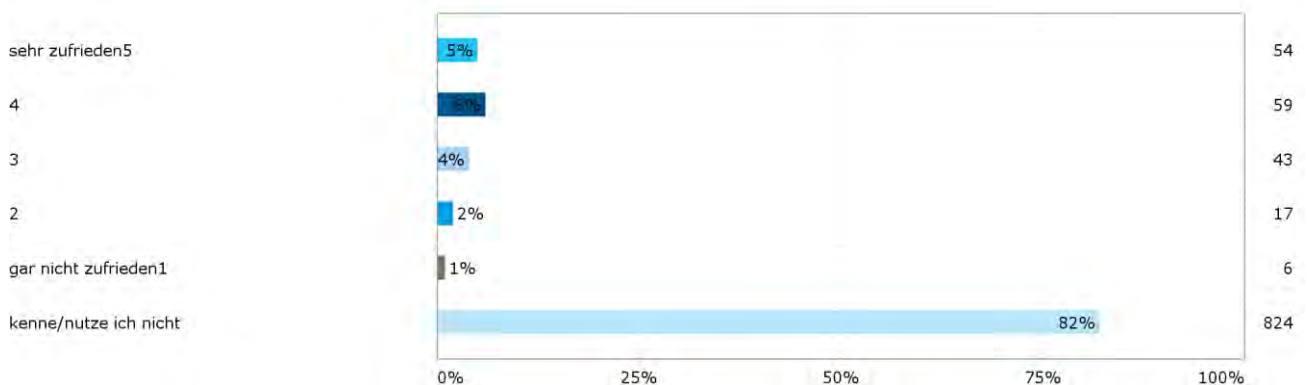
Ausleihe online (Verfügbarkeit über VoeBB24)



Medienempfehlungen (Präsentation von Bestandsmedien)



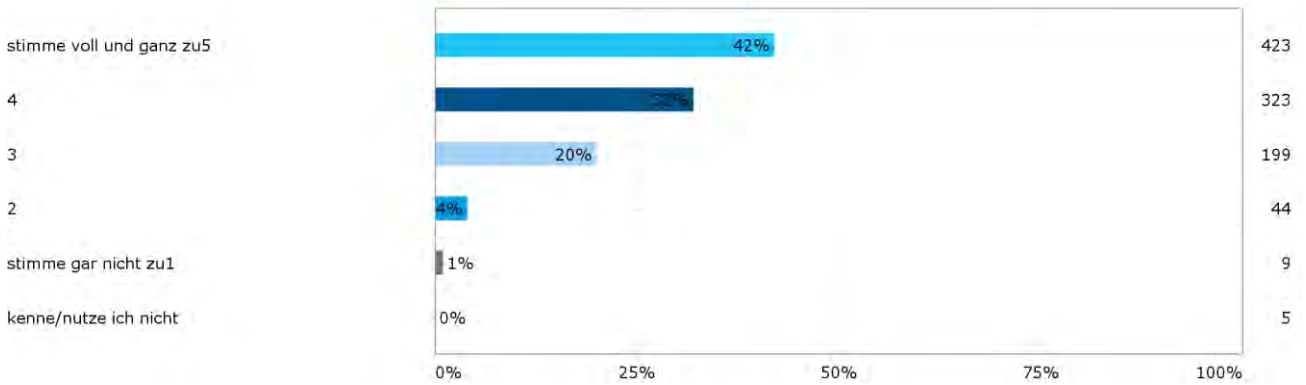
Veranstaltungen (z.B. Lesungen, Vorträge oder Einführungen, Veranstaltungen für Kinder)



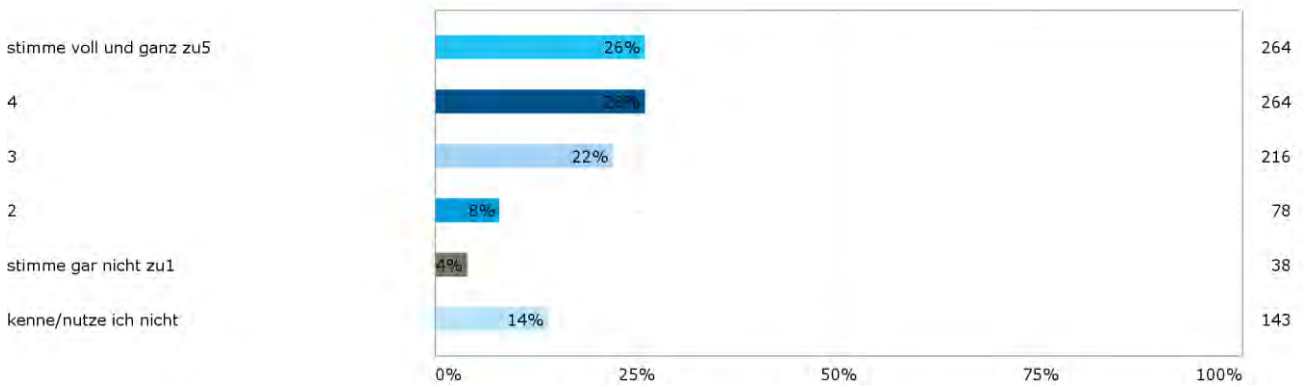
4. Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten

Die Befragten schätzen die Atmosphäre der Räumlichkeiten und finden sich mehrheitlich gut zurecht. Als entwicklungsfähig werden die Möglichkeiten der Bibliotheken als Lern- und Arbeitsorte eingeschätzt. Hier wird mit dem Neubau der Schillerbibliothek und einer Erweiterung der Nutzfläche von 300 qm auf 1780 qm bereits ein deutlicher Akzent zur Verbesserung gesetzt, ebenso wie mit dem Prüfauftrag der BVV zur Erweiterung der Bruno-Lösche-Bibliothek.

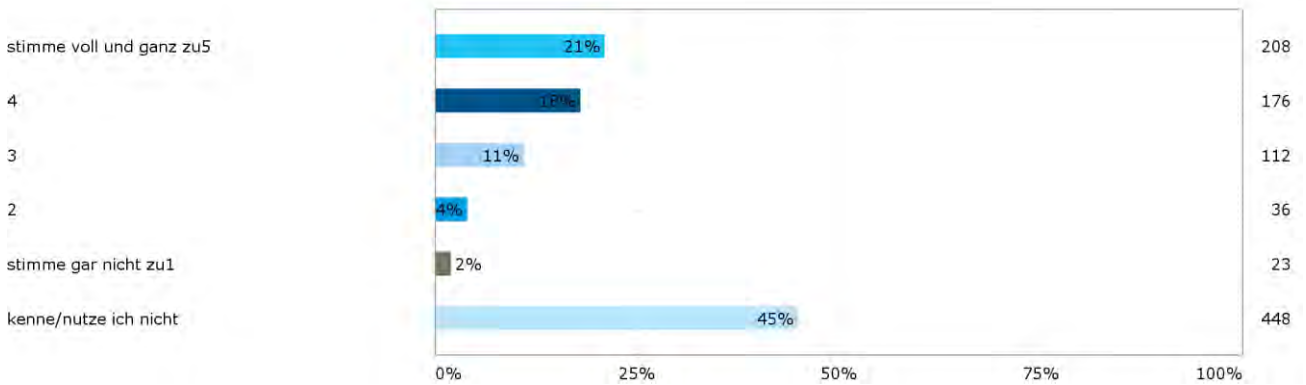
Die Bibliothek hat angenehme Räumlichkeiten.



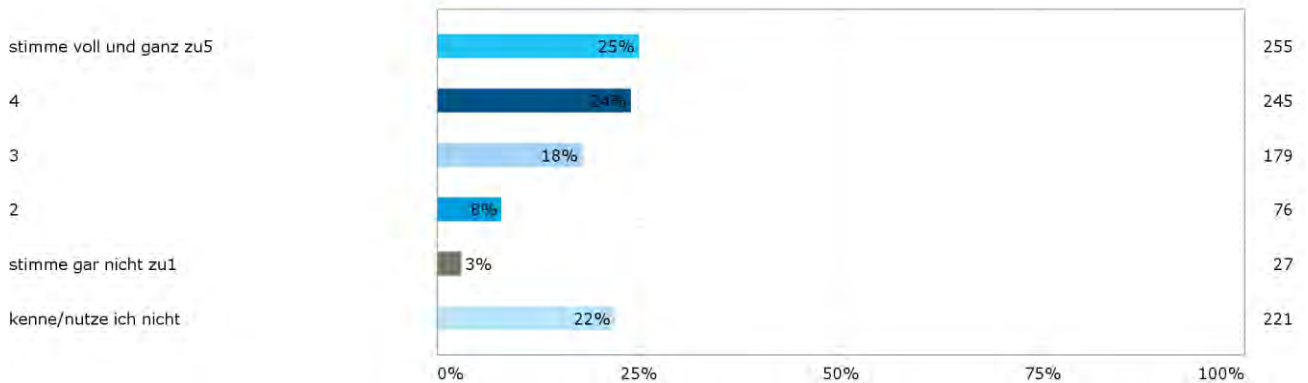
Es gibt in der Bibliothek gute Möglichkeiten, sich zu konzentrieren oder zu lesen.



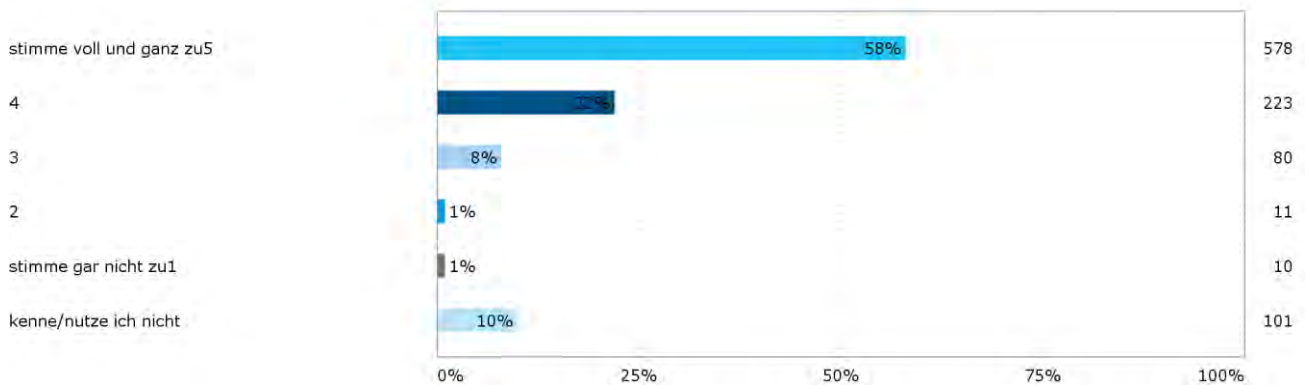
Die Computer und der Internetzugang der Bibliothek erfüllen meine Bedürfnisse.



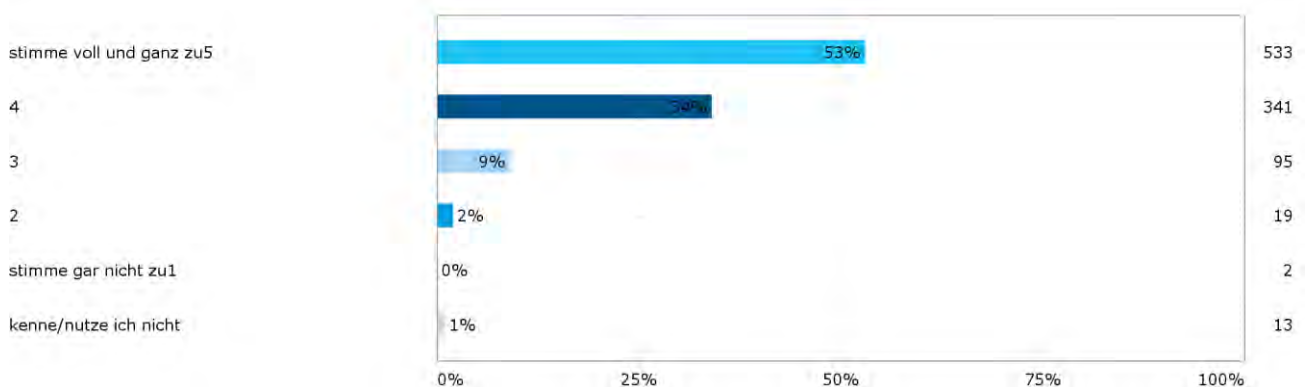
Wenn ich einen Sitz- oder Arbeitsplatz benötige, so finde ich diesen normalerweise auch.



Die Bibliothek verfügt über eine gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr.



Ich finde mich in meiner Bibliothek gut zurecht.



5. Zufriedenheit mit dem Service

68 % der Befragten geben an, dass ihre Bibliothek dann geöffnet ist, wenn sie es benötigen; rund 30% sehen hier Verbesserungsbedarf.

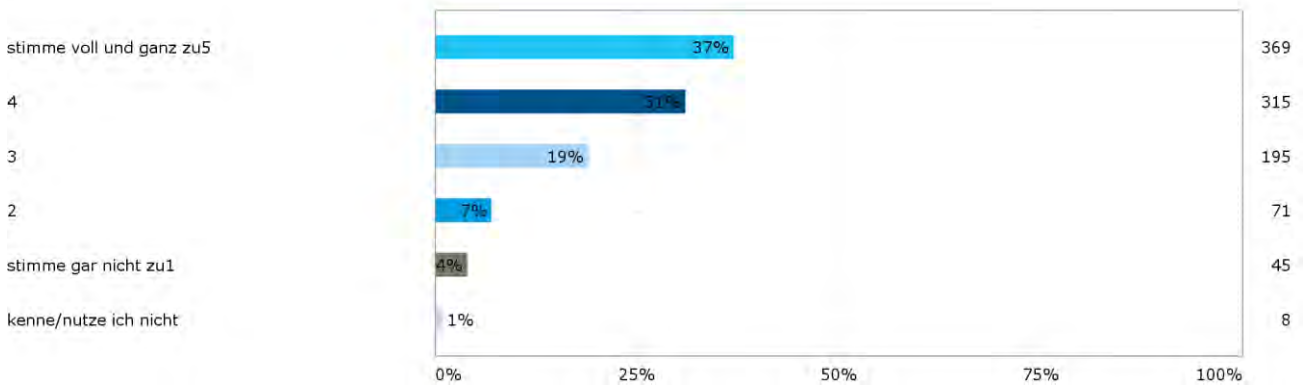
In dem Ergebnis schlagen sich auch die temporären Kürzungen der Öffnungszeiten aufgrund von Personalknappheit in der Kurt-Tucholsky-Bibliothek und der Bibliothek Tiergarten-Süd nieder, die inzwischen zurückgenommen werden konnten. Seit Januar 2014 konnte in beiden

Bibliotheken in Kooperation mit Partnern sogar eine Erweiterung der Öffnungszeiten realisiert werden.

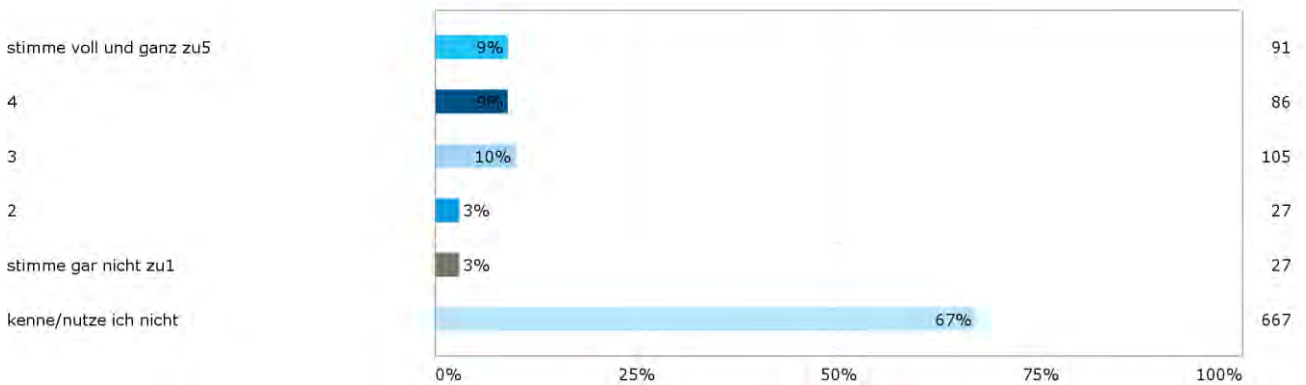
Mit den neu installierten RFID-Außenrückgabestationen in der Philipp-Schaeffer-Bibliothek, der Bibliothek am Luisenbad, der neuen Schiller-Bibliothek und perspektivisch auch der Hansabibliothek, die eine Rückgabe rund um die Uhr erlauben, ist ab 2015 eine deutliche Verbesserung gegeben.

Mit der elektronischen Selbstausleihe (RFID) kommen die Befragten gut zurecht. 74% stimmen der Auffassung zu, sie sei leicht zu bedienen.

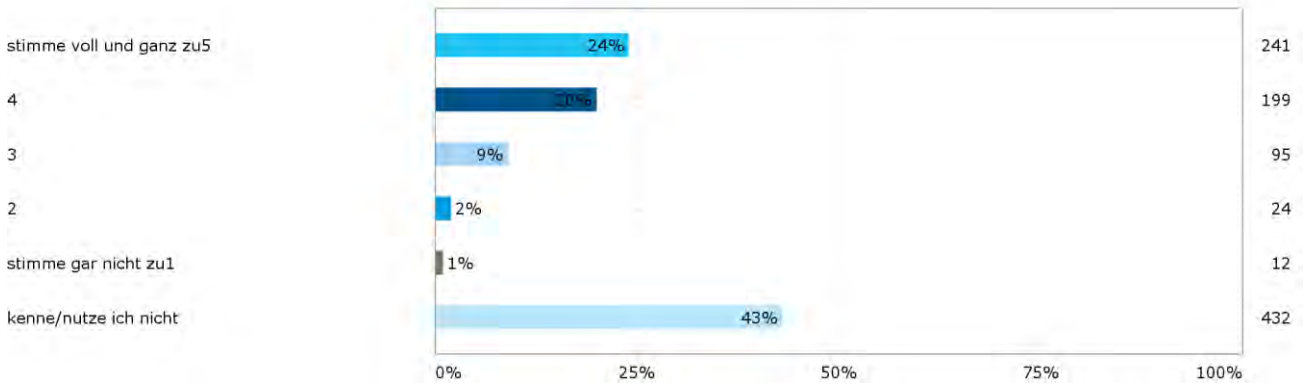
Die Bibliothek ist geöffnet, wenn ich es benötige.



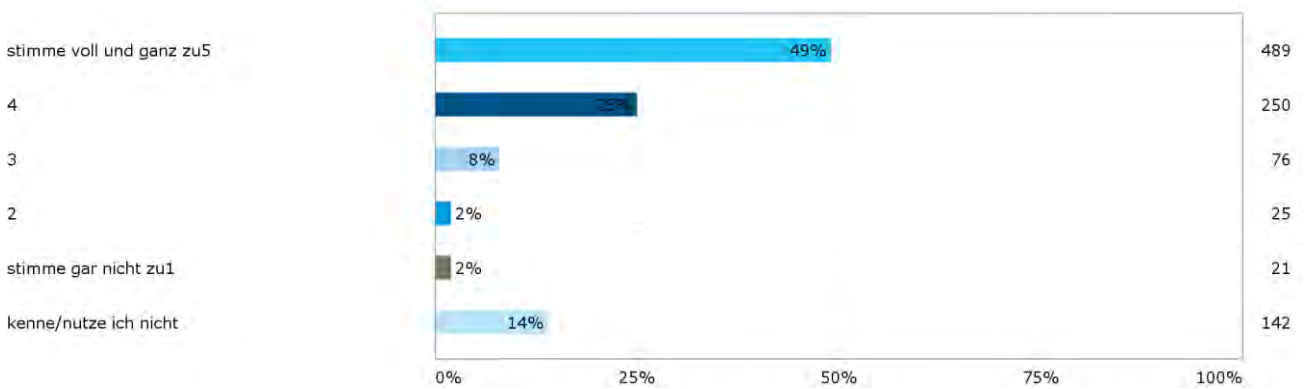
Meine Bestellungen aus anderen Bibliotheken sind meist binnen 24h für mich verfügbar. Meine Bestellungen aus anderen Bibliotheken sind meist zum nächstmöglichen Termin für mich verfügbar.



Der OPAC-Katalog ist leicht zu bedienen.



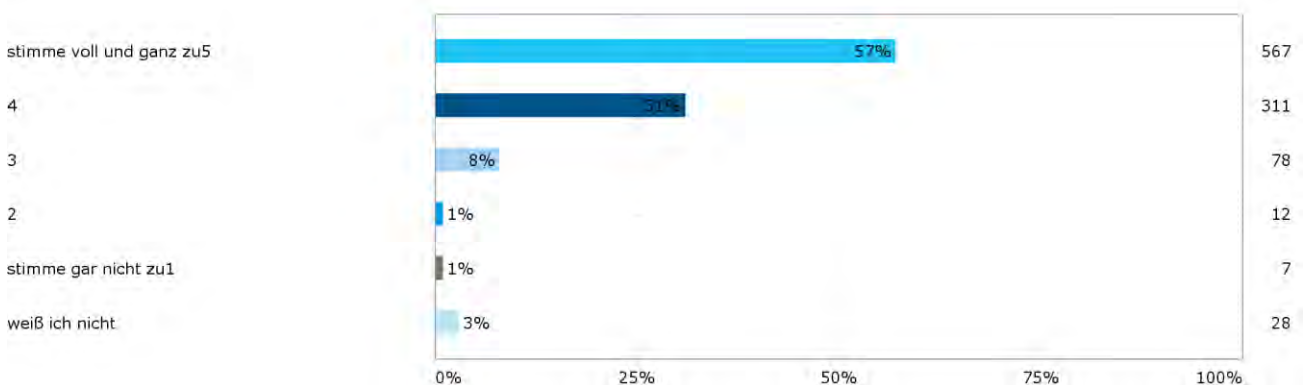
Die elektronische Selbstausleihe/-rückgabe ist leicht zu bedienen.



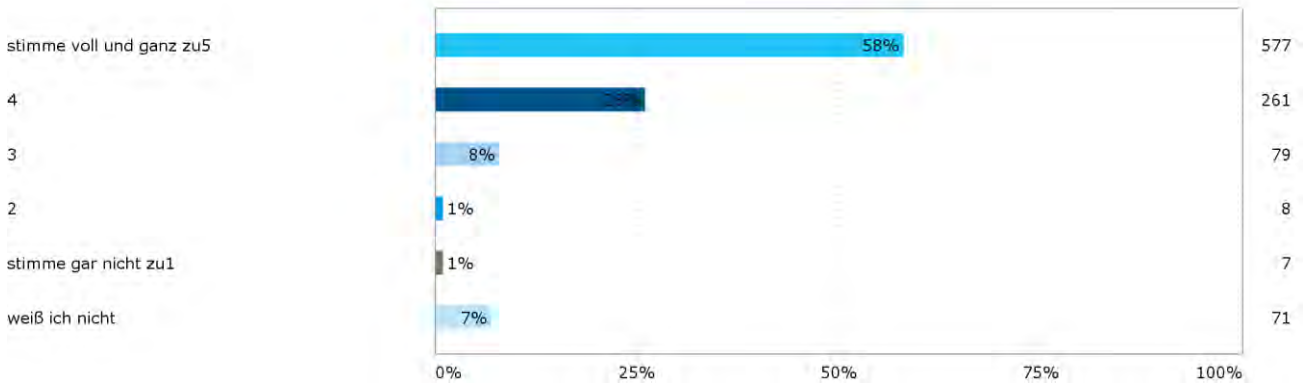
6. Zufriedenheit mit dem Personal

Die Bewertung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bereichen Aufmerksamkeit, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und Kompetenz ist positiv bis sehr positiv.

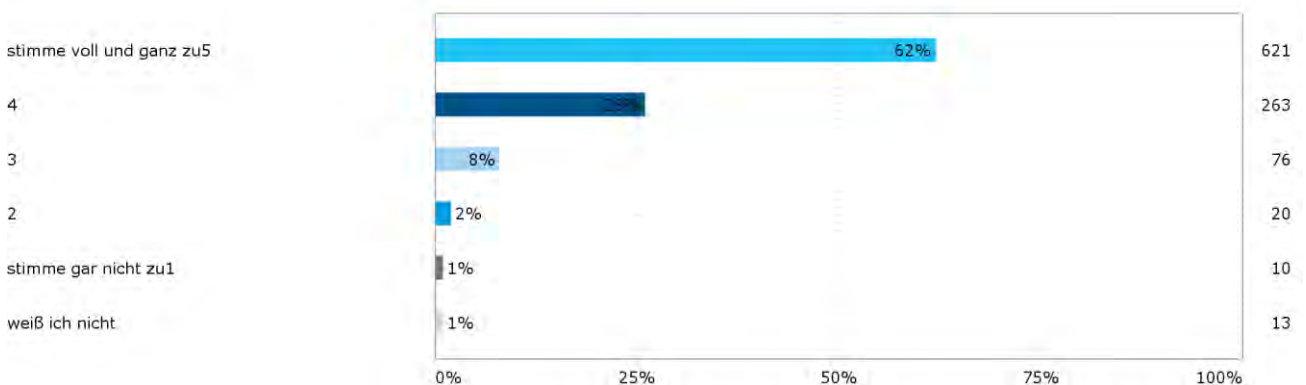
Das Personal ist auffindbar und aufmerksam.



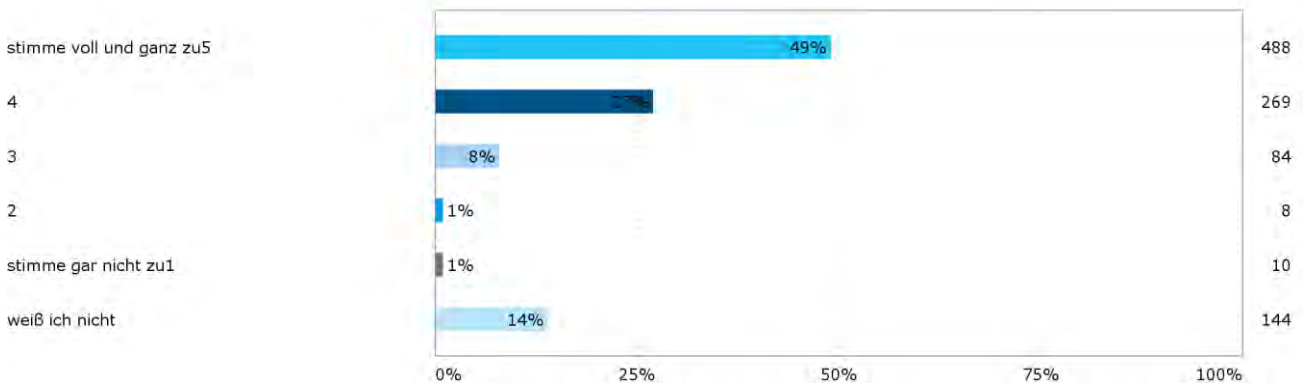
Das Personal bietet mir die Hilfe, die ich benötige.



Das Personal begegnet mir freundlich.



Das Personal kann kompetent Auskunft geben und beraten.

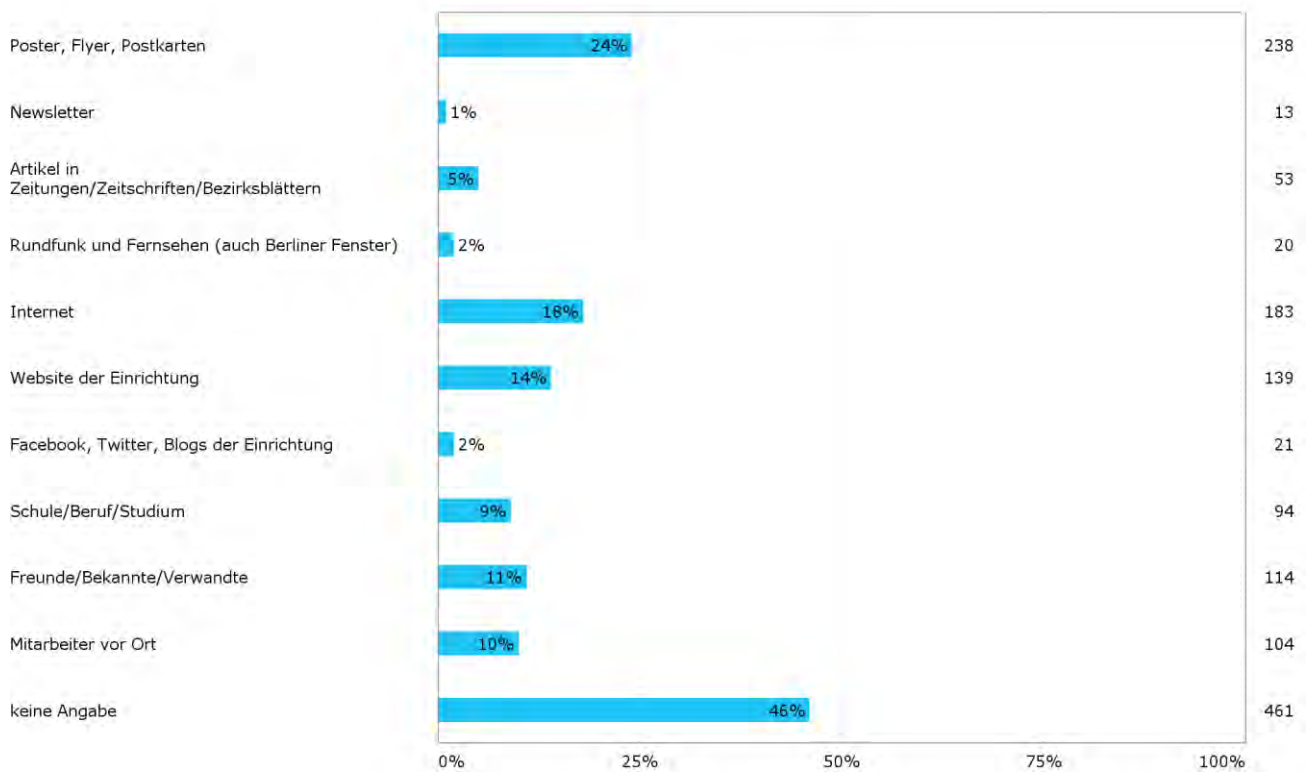


7. Kommunikation

Knapp die Hälfte der Befragten macht zum Thema Kommunikation keine Angaben. Die klassischen Informationsmedien Poster, Flyer, Postkarten werden von rd. einem Viertel der Befragten (24%) genutzt. Internet und Website folgen mit 18% bzw. 14%, was mit der relativ jungen Benutzerschaft korrespondiert

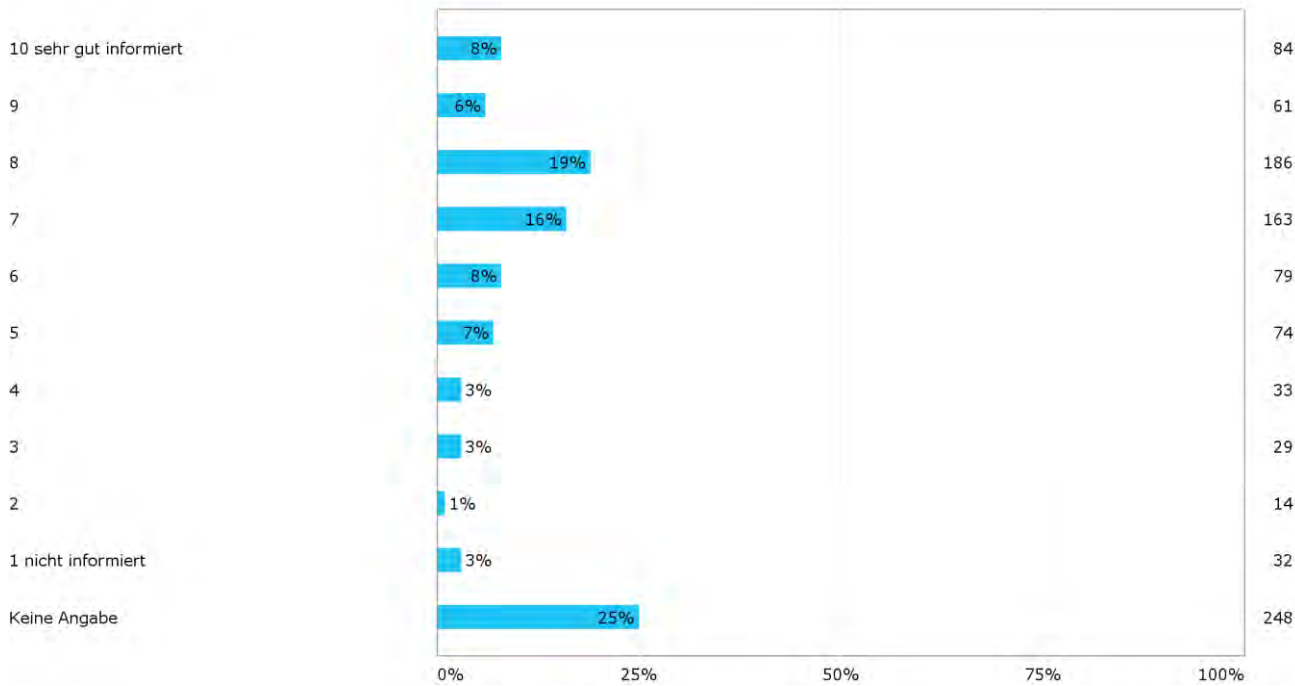
Auffallend ist der relativ hohe Anteil der „Mund-zu-Mund-Propaganda“. Persönliche Empfehlungen durch Familie und Freundeskreis, Schule, Studium und Beruf sowie durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort schlagen mit jeweils rund 10% zu Buche.

Wie werden Sie in der Regel auf das, was Ihnen Ihre Bibliothek bietet (Neuerwerbungen, Veranstaltungen etc.), aufmerksam? (Mehrfachnennungen möglich)



Bei den Informationen über die Bibliotheksangebote gibt es Verbesserungspotential. Nur 49% der Befragten fühlen sich über das Bibliotheksangebot gut bis sehr gut informiert. 25% machen keine Angabe. Den Entwicklungsmöglichkeiten sind jedoch aufgrund des geringen Werbeetats enge Grenzen gesetzt.

Wie gut fühlen Sie sich insgesamt über das, was Ihnen Ihre Bibliothek anbietet (Neuerwerbungen, Veranstaltungen etc.), informiert?

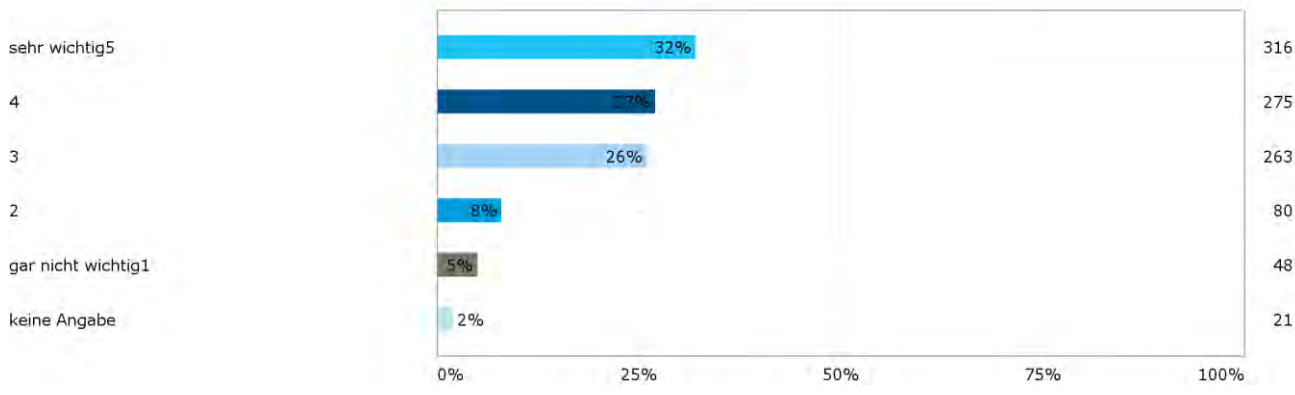


8. Wichtigkeit von Angeboten und Serviceleistungen

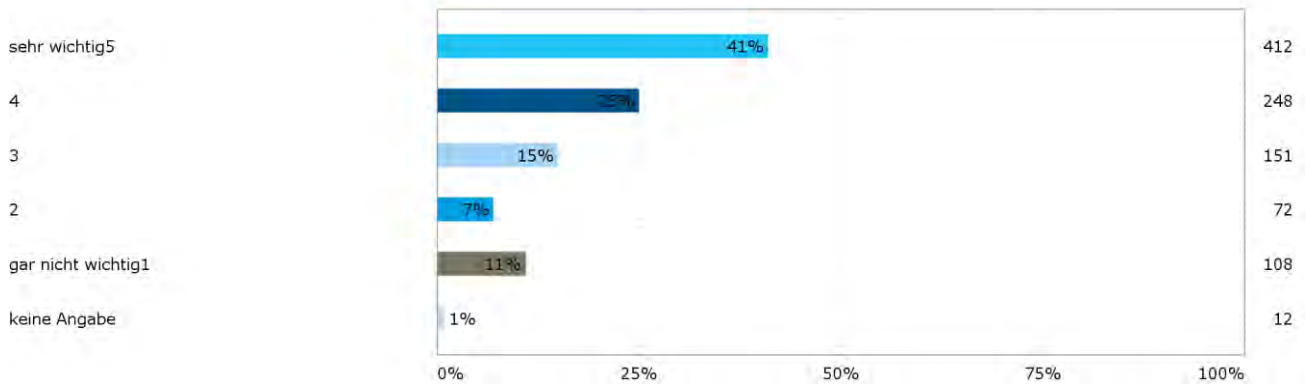
Spitzenreiter bei der Relevanz der Angebote und Serviceleistungen sind längere Öffnungszeiten, die für 66% der Befragten wichtig bis sehr wichtig sind. Auf Platz zwei liegt mit 65 % die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort, auf Platz 3 mit 59% die persönliche Beratung.

Für 50% ist die Bibliothek als Begegnungs- und Erholungsort zentral und 46% finden eine Cafeteria besonders wichtig. Doch auch die virtuelle Bibliothek gewinnt an Bedeutung: ein digitales Angebot zum Herunterladen wie VOeBB24 halten 38% für wichtig bis sehr wichtig.

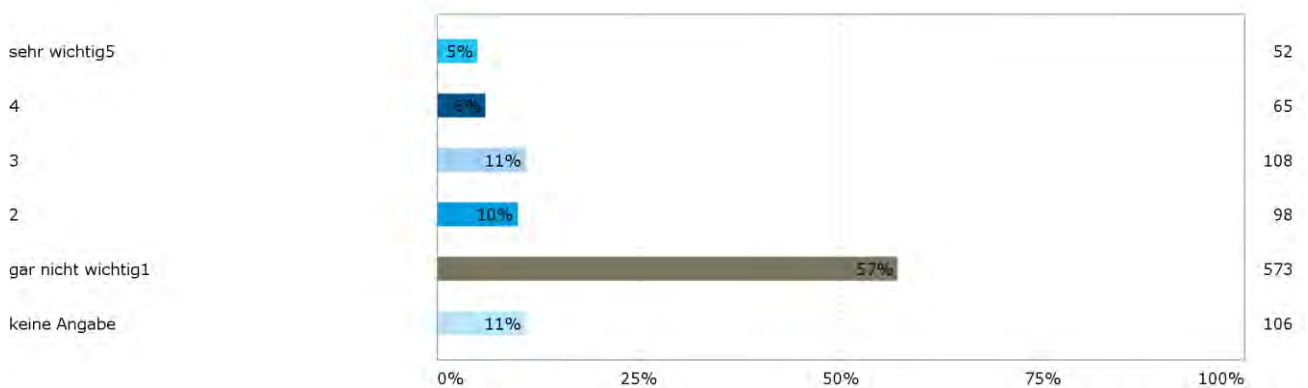
Angebote - Persönliche Beratung



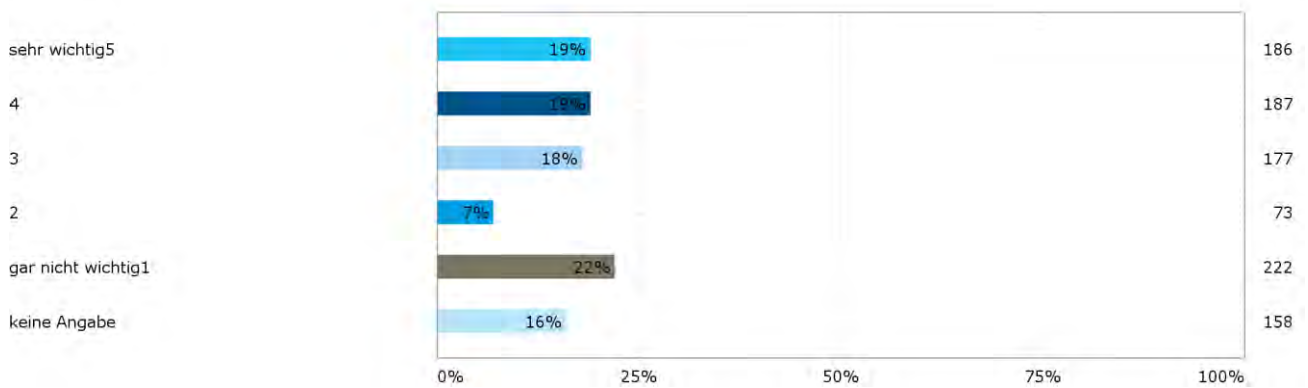
Angebote - Längere Öffnungszeiten (Erweiterung der Öffnungszeiten "früher auf" und/oder "später zu")



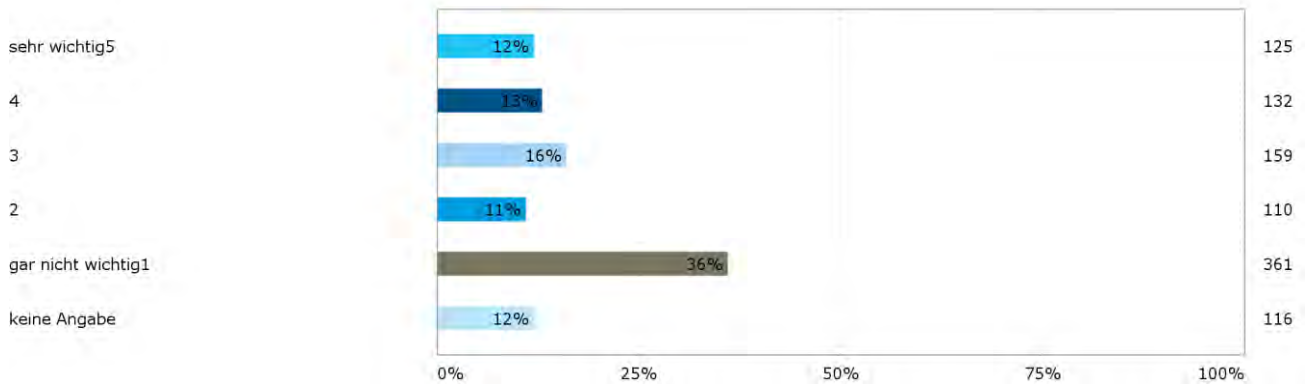
Angebote - Auftritt der Bibliotheken in sozialen Netzwerken, z.B. auf Facebook/ Twitter



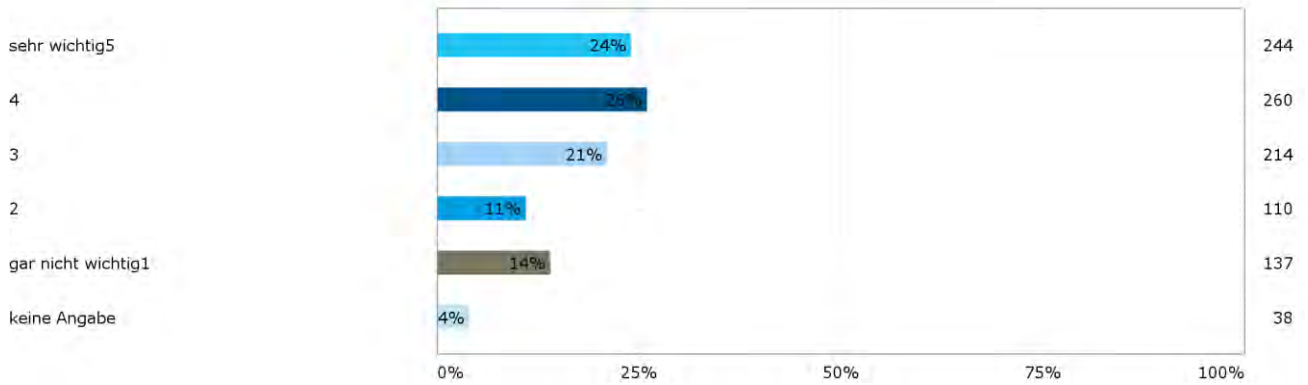
Angebote - Ein digitales Angebot zum Herunterladen wie VOeBB24



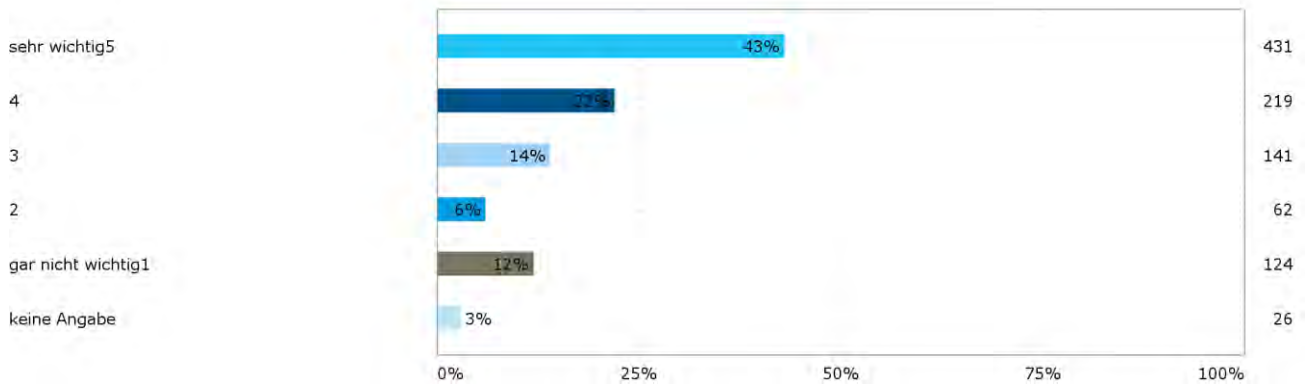
Angebote - Lesegeräte für elektronische Bücher (E-Reader) zur Ausleihe oder Vor-Ort-Nutzung



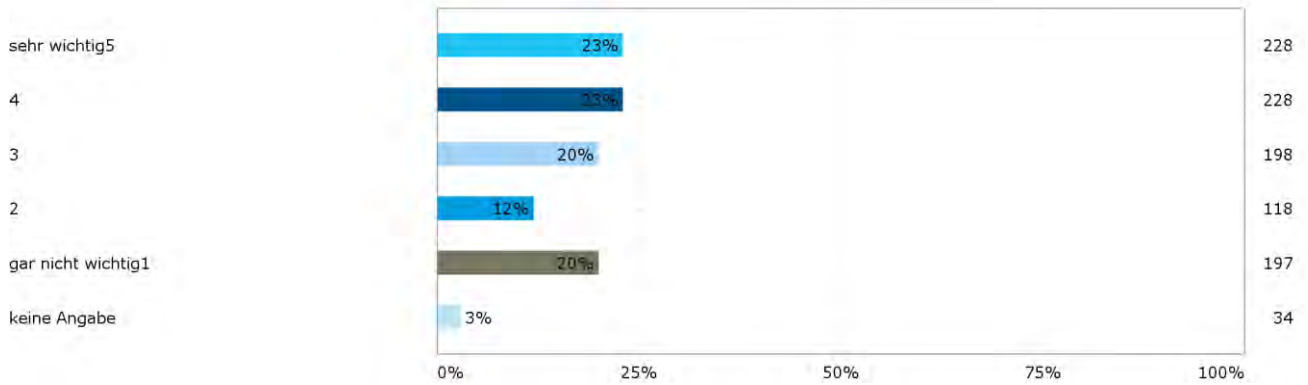
Angebote - Die Bibliothek als Begegnungs- und Erholungsort



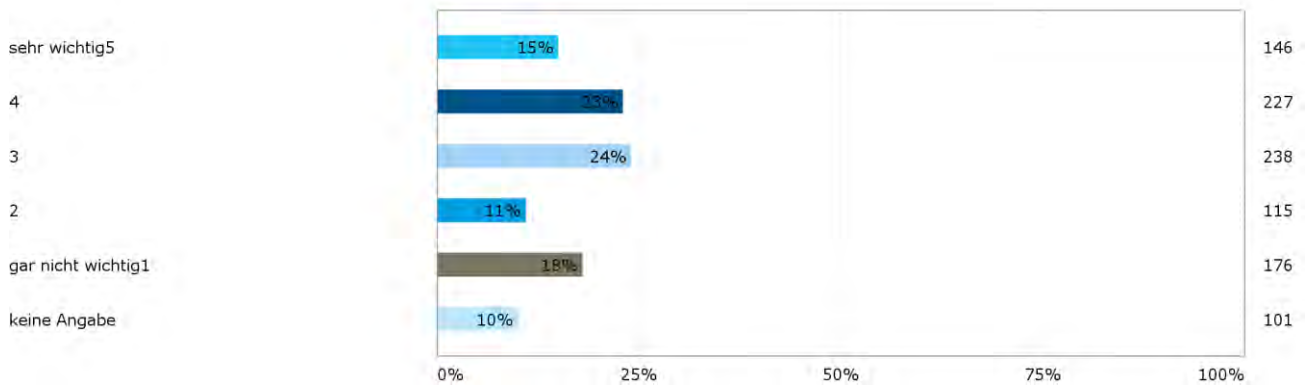
Angebote - Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort (z.B. internetfähige Arbeitsplätze, Gruppenarbeitsplätze)



Angebote - Eine Cafeteria



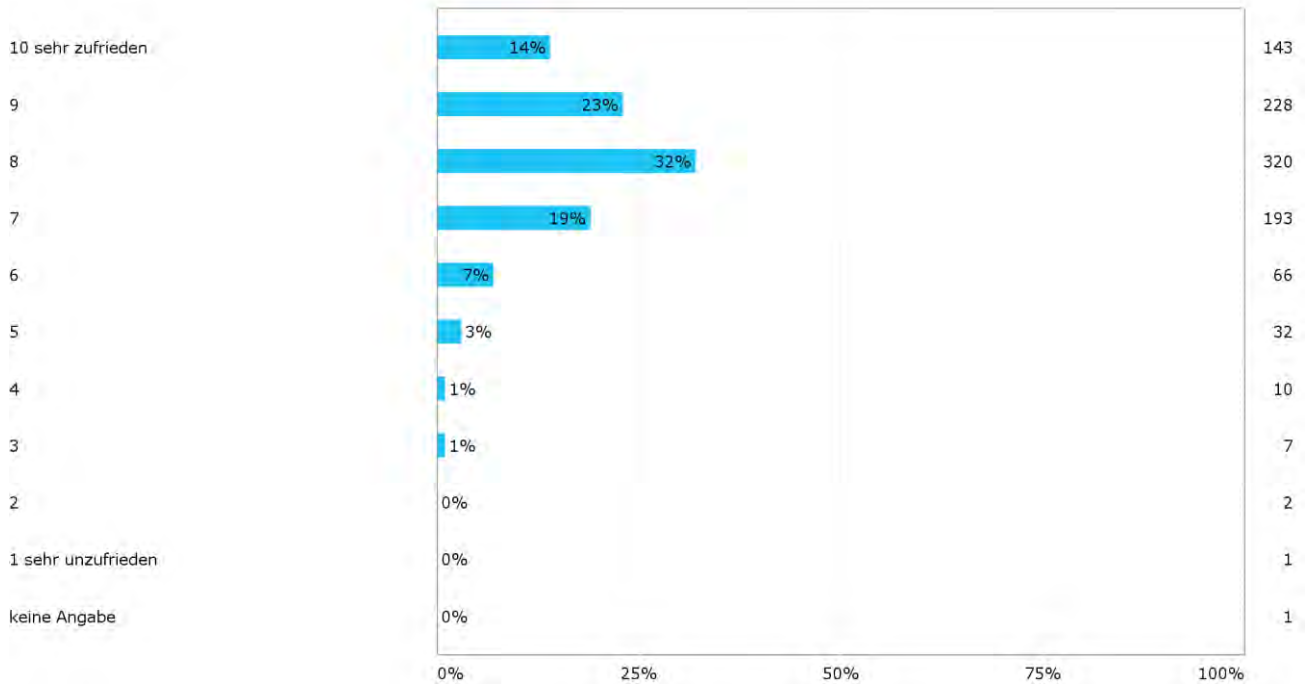
Angebote - Veranstaltungen



9. Gesamtzufriedenheit

88% der Nutzerinnen und Nutzer der Stadtbibliothek Berlin-Mitte sind mit Ihrer Bibliothek zufrieden bis sehr zufrieden.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Bibliothek insgesamt?



10. Die Bedeutung öffentlicher Bibliotheken

Die Wertschätzung von Bibliotheken ist groß. 83% der Befragten stimmen der Aussage zu:

"Die öffentlichen Berliner Bibliotheken sind die Orte der Stadt, die allen Bürgern freien Zugang zu Informationen, Kommunikation, Bildung und Medien, unter kompetenter Beratung bieten."

