

Eitorf, den 24.08.2011

Amt 40 - Kultur, Marketing und Tourismus

Sachbearbeiter/-in: Hermann Neulen

Bürgermeister

i.V. _____
Erster Beigeordneter

VORLAGE
- öffentlich -

Beratungsfolge

Ausschuss für Kultur, Sport, Tourismus und Marketing 28.09.2011

Tagesordnungspunkt:

Auswertung der Kundenbefragung der Gemeindebibliothek Eitorf in 05/2011

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Kultur, Sport, Tourismus und Marketing nimmt Kenntnis.

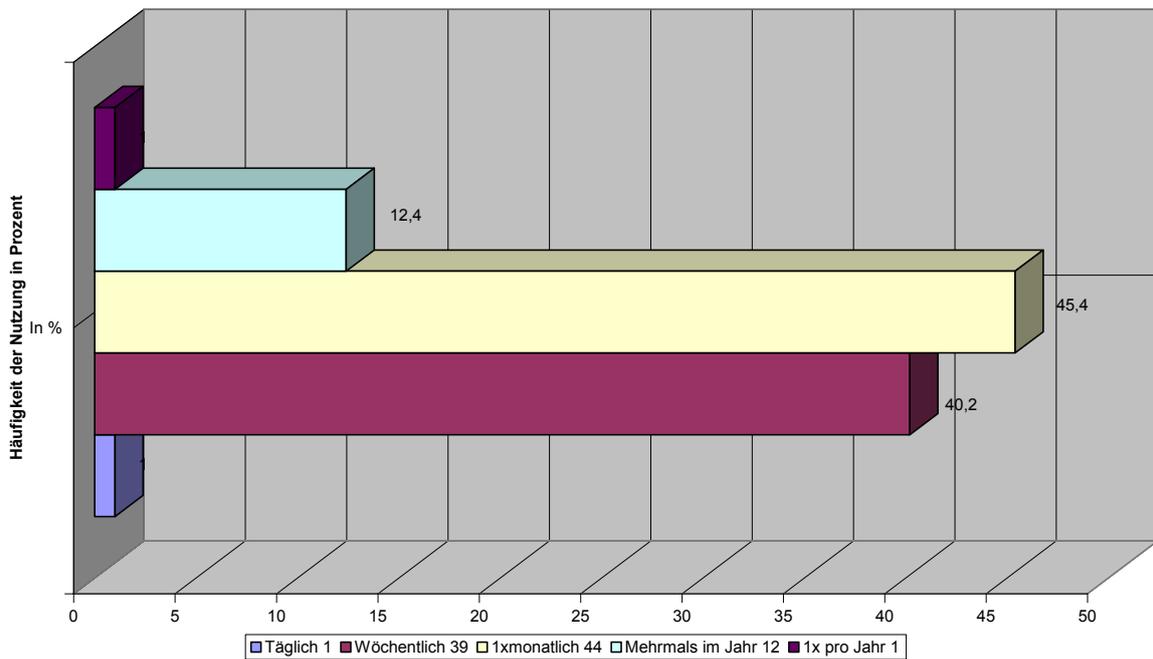
Begründung:

In den Monaten April/Mai 2011 führte die Gemeindebibliothek eine Kundenbefragung durch, um einen besseren Überblick über die Kundeneinschätzungen und –wünsche zu erhalten. Wissenschaftlichkeit war dabei nicht gegeben und auch nicht beabsichtigt, es ging einfach um ein Feedback mit den Bibliothekskunden.

Die Befragung wurde in Form von ausliegenden Fragebogen vorgenommen. Im Rahmen der Erhebung sollte die Einschätzung der Bibliothekskunden über Angebot, Präsentation der Medien, Räumlichkeit, Personal und Öffnungszeiten ermittelt werden. Es konnten dabei Noten zwischen 1 und 5 vergeben werden (wie Schulnoten). Von den 200 ausgeteilten Bögen wurden 97 ausgefüllt zurückgegeben.

80,4 % der befragten Personen waren weiblichen Geschlechts, zumeist im Alter zwischen 40 und 49 Jahren (34 %). Der größte Anteil der an der Befragung teilnehmenden Kunden nutzt die Bibliothek wöchentlich oder monatlich. 76 % nutzen ausschließlich die Gemeindebibliothek Eitorf.

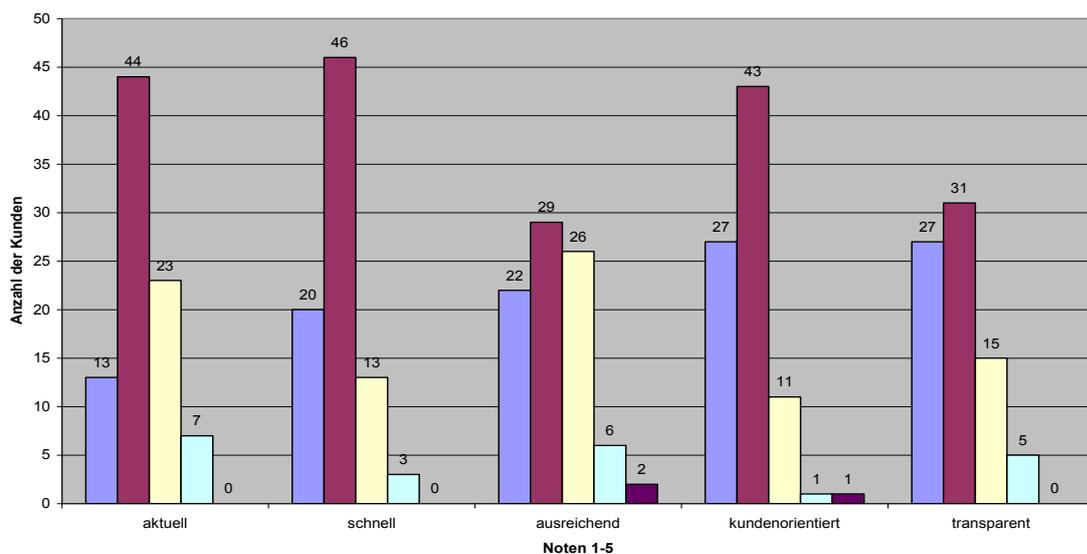
Häufigkeit der Nutzung der Gemeindebibliothek



Auf die Frage nach den mit der Bibliothek zu verbindenden Begriffen kreuzten immerhin 82,5 % „Bücher“ an, nur 44,3 % brachten die Bibliothek mit DVD oder CD in Verbindung. 75,3 % meinten, die Bibliothek sei unverzichtbar. 33 % der Kunden verbinden den Begriff Bibliothek mit Unterhaltung, aber 38,1 % mit Wissensvermittlung und 51,5 % mit Leseförderung.

Mit dem **Angebot** der Gemeindebibliothek sind die befragten Kunden zum großen Teil zufrieden. In Punkto Aktualität wurde die Gesamtnote 2,3 vergeben, Schnelligkeit bekam die Note 2,0. In Bezug auf den Umfang des Angebotes wurde die Note 2,3 erzielt. Die Kundenorientierung erhielt die Note 1,9, die Transparenz 2,0 (es wurde erfragt, ob die Kunden über unser Angebot und Dienstleistungen informiert sind).

Angebot und Service

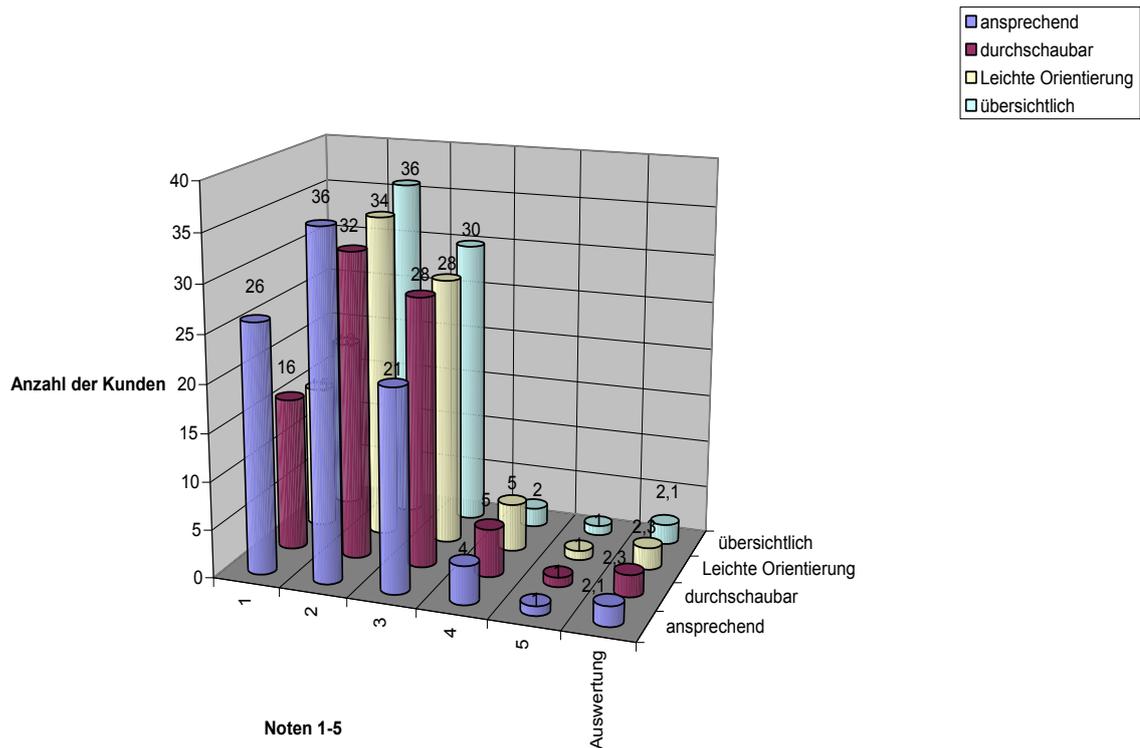


Auf die Frage, ob es wichtig sei, eine digitale Abteilung mit elektronischen Medien einzurichten, kreuzten 73,3 % der Kunden „wichtig“ an, „sehr wichtig“ 37,1 %, „eventuell“ 81,5 % und „unnötig“ 21,3 %. (Mehrfachnennung war möglich!).

Dies unterstreicht den Wunsch die Gemeindebibliothek Eitorf auch für den Verleih von E-Medien auszustatten. Daher ist beabsichtigt, an einem entsprechenden Projekt der Bibliotheken des Rhein-Sieg-Kreises für 2012 teilzunehmen. Unter Federführung der Stadtbibliothek Lohmar und einer 50 %-Förderung des Landes NRW soll in die sogenannte „Onleihe“ eingestiegen werden, d. h. „Ausleihe“ von E-Medien (Ebooks, E-Hörbücher etc.) – von zu Hause oder unterwegs aus auf einen PC, Notebook oder Ebook-Reader, Smartphone, I-Phone.

Die **Präsentation** der Medien empfinden einige Kunden als nicht optimal, die Orientierung als etwas schwierig. Dennoch gab es auch hier noch die Note 2,2.

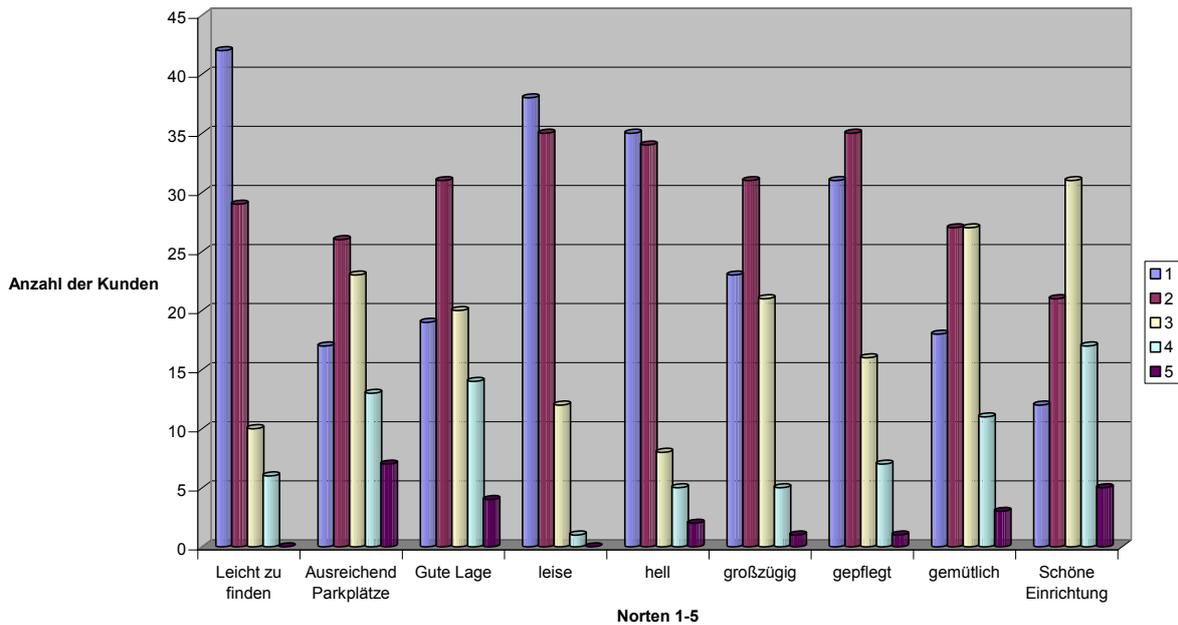
Wie beurteilen Sie die Präsentation der Medien?



Die **Lage** der Bibliothek wurde noch recht gut beurteilt, nur z. T. die zu geringe Anzahl an Parkplätzen bemängelt. Oft wurde die Bibliothekseinrichtung als zu veraltet und ungemütlich bewertet, die Kinderabteilung als zu klein bemängelt.

Eine neue Einrichtung der Bibliothek ist auch dringend vonnöten. Seit 1981 wurde – mit Ausnahme der Kinderabteilung – nichts wesentliches mehr daran geändert. Teilweise stammen die Regale noch aus der alten Bibliothek, die sich in der Asbacher Straße befand. So wie sie jetzt ist, verströmt die Bibliothek den verstaubten Charme der 80er.

Lage und Atmosphäre



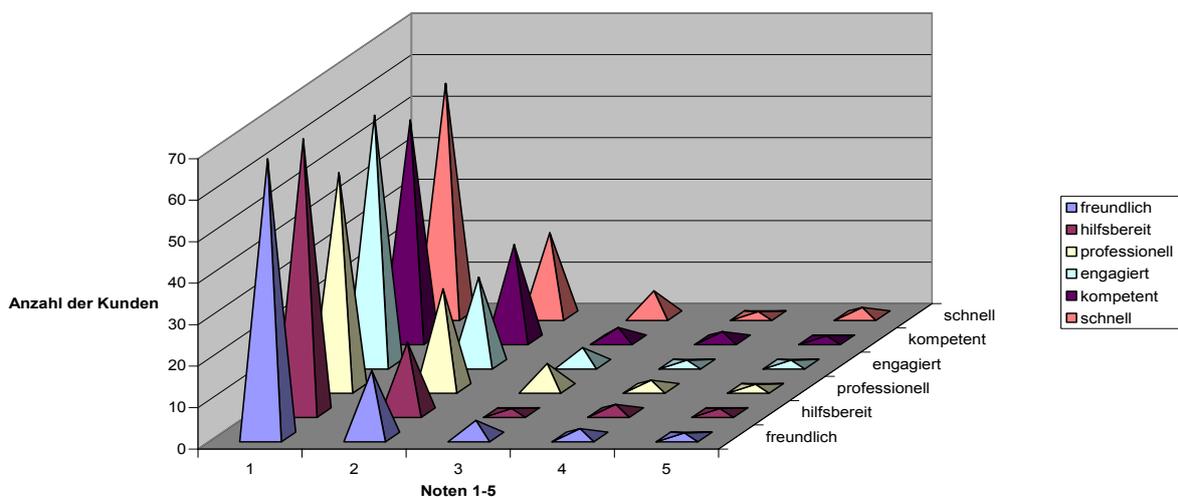
Die Öffnungszeiten halten viele Kunden für nicht ausreichend: 25,9 % wünschen sich abends, 39 % samstags längere Öffnungszeiten, sonntags wollen nur 7,6 % die Bibliothek besuchen.

Die Ausdehnung der Öffnungszeiten ist derzeit personell nicht leistbar. Mit dem vorhandenen Personal können nicht mehr als die aktuell 21 Öffnungsstunden abgedeckt werden..

Den **Förderverein** „Die Bücherfreunde“ kennen nur 50,6 % unserer Kunden, aber 95,1 % halten ihn für wichtig.

Die **Mitarbeiterinnen** der Bibliothek bekamen – von wenigen Ausnahmen abgesehen – durchweg gute Noten und schnitten mit der Gesamtnote 1,5 ab.

Bewertung des Personals



Gesamtauswertung Mitarbeiterverhalten:

	Auswertung
freundlich	1,4
hilfsbereit	1,3
professionell	1,5
engagiert	1,4
kompetent	1,5
schnell	1,7

Fazit:

Im Großen und Ganzen scheinen die Kunden mit ihrer Bibliothek also recht zufrieden zu sein. Die Mängel, die festgestellt wurden, liegen zum überwiegenden Teil an den Räumlichkeiten bzw. an dem vorgegebenen – zu geringen - finanziellen und personellem Rahmen.

Einige Verbesserungsvorschläge der Kunden wurden schon aufgenommen – so kann man nun die Hörbücher für 4 Wochen – statt wie bisher für 2 Wochen entleihen. Die Bilderbücher werden bald schon in angenehmer zu nutzenden Bilderbuchtrögen präsentiert werden. Um weiterhin mit den Kunden im Gespräch bleiben zu können, steht jetzt an der Theke ein Briefkasten für Wünsche, Vorschläge, Kritik. Außerdem wurde eine neue Email-Adresse mit bibliothek@eitorf.de eingerichtet. Diese ist jetzt Provider unabhängig Damit besteht die Möglichkeit einen leistungsfähigeren Internetanschluss für die Bibliothek zu beauftragen (DSL 6000 bisher 1000), der außerdem noch kostengünstiger ist.