

# BÜRGERMEINUNG

BÜRGERMEINUNG

## 2013

2013



Ergebnisse aus den Besucherbefragungen  
und der Bürgerbefragung 2013



# Beiträge zur Stadtentwicklung

Nr. 104

Herausgeber: Stadt Oberhausen, Der Oberbürgermeister

---

bearbeitet von: Manuela Stassen  
Reiner Rettweiler  
Patricia Scherdin

Redaktion: Ulrike Schönfeld-Nastoll

Herstellung & Druck: Oberhausener Gebäudemanagement GmbH  
Technisches Rathaus, Bahnhofstraße 66, 46145 Oberhausen

---

## Zentrale Information:

Stadtverwaltung Oberhausen  
Bereich 4-5, Statistik und Wahlen  
Essener Straße 66 (Eingang: Alte Walz 12), 46042 Oberhausen  
Tel.: 0208/825-2179, Fax: 0208/825-5120

e-mail: [statistik-und-wahlen@oberhausen.de](mailto:statistik-und-wahlen@oberhausen.de)

---

August 2014

ISSN 0940-5607 (Druckexemplar)  
ISSN 2190-4480 (Pdf-Dokument)

	Seite
<b>Wichtigste Ergebnisse</b>	<b>7</b>
<b>Teil A: Die Kundenbefragungen</b>	
<b>1 Konzeption und inhaltliche Schwerpunkte der Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Oberhausen</b>	<b>12</b>
<b>2 Kundenstruktur</b>	<b>13</b>
2.1 Geschlecht.....	13
2.2 Alter.....	13
2.3 Migrationshintergrund.....	15
2.4 Bildungsabschluss .....	16
2.5 Erwerbsstatus .....	17
2.6 Wohnort .....	18
<b>3 Kundenverhalten</b>	<b>20</b>
3.1 Nutzungshäufigkeit.....	20
3.2 Aufenthaltsdauer .....	23
3.3 Besuchsmotive .....	24
3.4 Nutzung der Service-Angebote.....	28
<b>4 Bewertung</b>	<b>29</b>
4.1 Das Informationsangebot.....	29
4.2 Bewertung des Bestandes und des Angebotes .....	31
4.3 Rückgabe und Ausleihe .....	33
4.4 Das Personal .....	33
4.5 Die Präsentation im Internet .....	34
4.6 Der Freizeitwert .....	35
<b>5 Öffnungszeiten</b>	<b>36</b>
5.2 Bewertung der Öffnungszeiten.....	38
<b>6 Bekanntheit der Einrichtungen der Stadtbibliothek</b>	<b>41</b>

**Teil B: Die Ergebnisse aus der Bürgerbefragung 2013**

<b>7</b>	<b>Konzeption und inhaltliche Schwerpunkte der Bürgerbefragung zur Stadtbibliothek Oberhausen</b>	<b>42</b>
<b>8</b>	<b>Struktur der Nichtnutzer/innen</b>	<b>44</b>
<b>9</b>	<b>Gründe für die Nichtnutzung</b>	<b>47</b>
<b>9.1</b>	<b>Image der Bibliotheken als Grund der Nichtnutzung .....</b>	<b>47</b>
<b>9.2</b>	<b>Genannte Gründe für die Nichtnutzung .....</b>	<b>52</b>
<b>9.3</b>	<b>Maßnahmen zur (Wieder)Gewinnung von Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen sowie ehemaligen Nutzern bzw. Nutzerinnen .....</b>	<b>53</b>

**Abbildungsverzeichnis**

<b>Grafik 1</b>	<b>Geschlecht der Befragten nach Standorten .....</b>	<b>13</b>
<b>Grafik 2</b>	<b>Alter der Befragten nach Standorten 2013 .....</b>	<b>14</b>
<b>Grafik 3</b>	<b>Einwohner/ innen nach Altersgruppen .....</b>	<b>14</b>
<b>Grafik 4</b>	<b>Migrationshintergrund der Befragten nach Standorten .....</b>	<b>15</b>
<b>Grafik 5</b>	<b>Einwohner/ innen nach Migrationshintergrund.....</b>	<b>16</b>
<b>Grafik 6</b>	<b>Bildungsabschluss der Befragten nach Standort.....</b>	<b>17</b>
<b>Grafik 7</b>	<b>Erwerbsstatus der Befragten nach Standorten.....</b>	<b>18</b>
<b>Grafik 8</b>	<b>Wohnort der Befragten nach Standorten 2013.....</b>	<b>19</b>
<b>Grafik 9</b>	<b>Nutzungshäufigkeit der Besucher/innen insgesamt.....</b>	<b>20</b>
<b>Grafik 10</b>	<b>Nutzungshäufigkeit der Besucher/innen nach Standorten .....</b>	<b>21</b>
<b>Grafik 11</b>	<b>Nutzungshäufigkeit der Befragten nach Standorten .....</b>	<b>21</b>
<b>Grafik 12</b>	<b>Nutzungshäufigkeiten nach ausgewählten Merkmalen .....</b>	<b>22</b>
<b>Grafik 13</b>	<b>Durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Besucher/innen insgesamt.....</b>	<b>23</b>
<b>Grafik 14</b>	<b>Durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Besucher/innen nach Standorten.....</b>	<b>24</b>
<b>Grafik 15</b>	<b>Aus welchem Grund*) besuchen Sie heute die Bibliothek?.....</b>	<b>25</b>
<b>Grafik 16</b>	<b>Aus welchem Grund*) besuchen Sie heute die Bibliothek nach Standort ...</b>	<b>26</b>
<b>Grafik 17</b>	<b>Welche der nachfolgenden Service-Angebote*) kennen Sie und welche nutzen Sie? .....</b>	<b>28</b>
<b>Grafik 18</b>	<b>Bewertung des Informationsangebotes ganz allgemein .....</b>	<b>29</b>
<b>Grafik 19</b>	<b>Ist die Informationsauffindung optimal geregelt oder müsste sie verbessert werden? .....</b>	<b>30</b>
<b>Grafik 20</b>	<b>Sie könnte verbessert werden und zwar.....</b>	<b>30</b>
<b>Grafik 21</b>	<b>Bewertung der Übersichtlichkeit des Bestandes insgesamt .....</b>	<b>31</b>
<b>Grafik 22</b>	<b>Sind die von Ihnen gesuchten Medien stets in der Bibliothek verfügbar? ..</b>	<b>32</b>
<b>Grafik 23</b>	<b>Bewertung des Bestandes insgesamt .....</b>	<b>32</b>

<b>Grafik 24</b>	<b>Bewertung der Rückgabe und Ausleihe insgesamt.....</b>	<b>33</b>
<b>Grafik 25</b>	<b>Bewertung des Personals hinsichtlich Freundlichkeit und Fachwissen.....</b>	<b>34</b>
<b>Grafik 26</b>	<b>Bewertung der Präsentation im Internet.....</b>	<b>34</b>
<b>Grafik 27</b>	<b>Bewertung des Freizeitwertwertes.....</b>	<b>35</b>
<b>Grafik 28</b>	<b>Bewertung der Öffnungszeiten nach Standort.....</b>	<b>39</b>
<b>Grafik 29</b>	<b>Wären veränderte Öffnungszeiten für Sie wichtig? .....</b>	<b>40</b>
<b>Grafik 30</b>	<b>Wäre eine Mittagsschließung für Sie akzeptabel? .....</b>	<b>40</b>
<b>Grafik 31</b>	<b>Durch was sind Sie auf die Stadtbibliothek aufmerksam geworden? .....</b>	<b>41</b>
<b>Grafik 32</b>	<b>Nutzung der Stadtbibliothek in Oberhausen 2013 .....</b>	<b>44</b>
<b>Grafik 33</b>	<b>Ehemalige Nutzer/innen nach Lebensabschnitten, in denen die Bibliothek genutzt wurde.....</b>	<b>45</b>
<b>Grafik 34</b>	<b>Nutzer/innen und Nichtnutzer/innen nach Altersgruppen im Vergleich .....</b>	<b>46</b>
<b>Grafik 35</b>	<b>Nutzer/innen und Nichtnutzer/innen nach ausgewählten Merkmalen im Vergleich .....</b>	<b>47</b>
<b>Grafik 36</b>	<b>Was verbinden Sie mit der Einrichtung ‚Stadtbibliothek Oberhausen‘? .....</b>	<b>49</b>
<b>Grafik 37</b>	<b>Welcher Aussage, stimmen Sie mit Blick auf die Stadtbibliothek Oberhausen völlig, eher, eher nicht oder überhaupt nicht zu? .....</b>	<b>50</b>
<b>Grafik 38</b>	<b>Gründe für die Nichtnutzung.....</b>	<b>52</b>
<b>Grafik 39</b>	<b>Was wäre für Sie ein Grund*), (wieder) einmal in eine Bibliothek zu gehen? .....</b>	<b>54</b>

**Tabellenverzeichnis**

<b>Tabelle 1</b>	<b>Nutzungszeiten im Bert-Brecht-Haus</b>	<b>36</b>
<b>Tabelle 2</b>	<b>Nutzungszeiten in Sterkrade</b>	<b>37</b>
<b>Tabelle 3</b>	<b>Nutzungszeiten in Osterfeld</b>	<b>37</b>
<b>Tabelle 4</b>	<b>Nutzungszeiten in Schmachtdorf</b>	<b>38</b>
<b>Tabelle 5</b>	<b>Stichprobenverteilung nach Alter und Geschlecht</b>	<b>43</b>
<b>Tabelle 6</b>	<b>Nutzerstruktur der Befragten nach Standort</b>	<b>55</b>
<b>Tabelle 7</b>	<b>Nutzungshäufigkeiten</b>	<b>56</b>
<b>Tabelle 8</b>	<b>Aufenthaltsdauer pro Besuch</b>	<b>57</b>
<b>Tabelle 9</b>	<b>Besuchsmotive</b>	<b>58</b>
<b>Tabelle 10</b>	<b>Welche der nachfolgenden Service-Angebote nutzen sie?</b>	<b>60</b>
<b>Tabelle 11</b>	<b>Bewertung des Informationsangebotes</b>	<b>61</b>
<b>Tabelle 12</b>	<b>Bewertung der Übersichtlichkeit des Bestandes</b>	<b>62</b>
<b>Tabelle 13</b>	<b>Bewertung des Bestandes</b>	<b>63</b>
<b>Tabelle 14</b>	<b>Bewertung Der Rückgabe und Ausleihe</b>	<b>64</b>
<b>Tabelle 15</b>	<b>Bewertung des Personals hinsichtlich Freundlichkeit und Fachwissen</b>	<b>65</b>
<b>Tabelle 16</b>	<b>Bewertung der Präsentation im Internet</b>	<b>66</b>
<b>Tabelle 17</b>	<b>Bewertung des Freizeitwertes</b>	<b>67</b>
<b>Tabelle 18</b>	<b>Bewertung der Öffnungszeiten im Bert-Brecht-Haus</b>	<b>68</b>
<b>Tabelle 19</b>	<b>Bewertung der Öffnungszeiten in Sterkrade</b>	<b>69</b>
<b>Tabelle 20</b>	<b>Bewertung der Öffnungszeiten in Osterfeld</b>	<b>70</b>
<b>Tabelle 21</b>	<b>Durch was sind Sie auf die Stadtbibliothek aufmerksam geworden?</b>	<b>71</b>

## Wichtigste Ergebnisse

### Teil A: Die Kundenbefragung

#### *Kundenstruktur*

Mehr als zwei Drittel der Kunden sind weiblich. Im Bert-Brecht-Haus in der Zentralbibliothek liegt der Anteil bei knapp 64 %.

Die Altersverteilung ist sehr stark vom Standort abhängig. Der hohe Anteil der unter 20-Jährigen in Osterfeld verdeutlicht einmal mehr, dass dieser Standort sowohl als Schul- als auch als Stadtteilbibliothek fungiert.

Insgesamt ergibt der Vergleich der Altersverteilung mit der tatsächlichen Bevölkerung von Oberhausen, dass die Angebote der Stadtbibliothek von den Oberhausenern entsprechend ihrer Anteile genutzt werden.

Dies gilt auch für das Merkmal Migrationshintergrund. Während knapp 22% der 14-Jährigen und älteren Bevölkerung einen Migrationshintergrund in Oberhausen aufweisen, haben fast 28 % der Kunden im Bert-Brecht-Haus und gut 26 % der Nutzer/innen in Osterfeld einen Migrationshintergrund.

Der Bildungsabschluss der Kunden ist vergleichsweise hoch. Mehr als die Hälfte der Befragten verfügt mindestens über eine Fachhochschulreife oder eine Fachoberschulreife. In der Zentralbibliothek liegt dieser Anteil nochmals etwas höher als an den anderen Standorten.

Jede Zweite bzw. jeder Zweite ist erwerbstätig. Den höchsten Anteil an Rentner/innen bzw. Pensionären bzw. Pensionärinnen gibt es in Schmachtendorf. Dabei muss berücksichtigt werden, dass hier die Befragung nur in den Nachmittagsstunden während der öffentlichen Öffnungszeiten stattfand.

Die Auswertung nach dem Wohnort der Kunden zeigt, dass je nach Standort der Stadtbibliothek auch der überwiegende Teil der Nutzer/innen aus den entsprechenden Stadtteilen kommt.

Die Zentralbibliothek im Bert-Brecht-Haus nutzen noch am ehesten Oberhausener aus den anderen Stadtbezirken.

### **Kundenverhalten**

Zwei Drittel der Nutzer/innen gehören zur Gruppe der Stammkunden, wobei 28 % mindestens einmal pro Woche die Bibliothek aufsuchen. In Osterfeld liegt dieser Anteil am höchsten. Im Bert-Brecht-Haus liegt dafür aber im Vergleich zu den anderen Standorten der Anteil der „Intensiv-Nutzer/innen“<sup>1</sup> mit fast 35 % am höchsten.

Mehr als die Hälfte der Kunden verbringen zwischen 30 und 60 Minuten in der Bibliothek. Eine höhere Verweildauer mit 60 Minuten und länger verbringen fast 20 % der Besucher/innen in der Zentralbibliothek. Dies spricht für eine höhere Aufenthaltsqualität im Bert-Brecht-Haus, die sowohl durch das größere Medienangebot als auch die Räumlichkeiten und auch die längeren Öffnungszeiten verursacht werden könnten.

### **Serviceangebote**

Die Bekanntheit bestimmter Service-Angebote ist in der Regel höher als ihre tatsächliche Nutzung. So kennen vier von fünf Kunden die telefonische bzw. Online-Leihfrist-Verlängerung, aber zwei Drittel nutzen diesen Service auch tatsächlich.

### **Besuchsmotive**

Wichtigster Grund, die Bibliothek auszusuchen, ist das Entleihen von Medien. An zweiter Stelle wird das Stöbern und Schmökern in den Angeboten genannt. Die Bibliothek als Ort, um sich Informationen aus Sachbüchern für Freizeit oder Schule und Ausbildung zu holen, ist auch ein nachgefragtes Angebot der Bibliothek.

---

<sup>1</sup> „Intensiv-Nutzer/innen besuchen die Bibliothek mindestens einmal oder mehrmals pro Woche



**Bewertung**

Das Informationsangebot wurde mit einer Durchschnittsnote von 1,9 als gut bewertet. Drei Viertel der Befragten sagen, das die Informationsauffindung optimal geregelt ist.

Die Übersichtlichkeit des Bestandes erhält die Durchschnittsnote 2,0. Die beste Bewertung erhielt mit 1,9 die Stadtteilbibliothek in Osterfeld.

Die Bewertung des Bestandes erhält eine Durchschnittsnote von 2,4. Die besten Durchschnittsnoten mit jeweils 2,3 erhalten dabei die Zentralbibliothek und Osterfeld. Bei Verfügbarkeit der Medien wird von knapp zwei Drittel als positiv bewertet.

Die Rückgabe und Ausleihe erhalten insgesamt mit 1,7 eine recht gute Bewertung. Gegenüber den anderen Standorten erhält das Bert-Brecht-Haus mit 1,8 die schlechteste Bewertung.

Die beste Beurteilung erhält mit durchschnittlich 1,5 das Personal, was sowohl die Freundlichkeit und als auch das Fachwissen anbelangen.

**Die Öffnungszeiten**

Die Bewertung der Öffnungszeiten fällt insgesamt im Bert-Brecht-Haus mit 2,2 am besten aus. Ein knappes Viertel vergibt hier sogar die Note sehr gut. Die Bewertung schwankt sehr stark an den jeweiligen Standorten. Dies steht in engem Zusammenhang mit den jeweils angebotenen Öffnungszeiten. In Schmachtdorf mit den geringsten Öffnungszeiten fällt die Beurteilung mit 3,4 am schlechtesten aus.

Veränderte Öffnungszeiten wünschen sich ein knappes Drittel der Kunden. In Schmachtdorf ist es mehr als jeder Zweite bzw. jede Zweite.

Das Thema Schließung am Mittag wird je nach Standort unterschiedlich gesehen. In der Zentralbibliothek, die durchgängig geöffnet hat, finden nur ein Drittel eine Mittagsschließung akzeptabel. In Sterkrade sind es schon gut die Hälfte und an den beiden anderen Standorten schon fast drei Viertel der Kunden, die einer Mittagsschließung in Ordnung finden.

## Teil B: Bürgerbefragung 2013

### **Struktur der Nichtnutzer/innen**

Knapp 46 % haben bisher noch nie eine Einrichtung der Stadtbibliothek besucht. Bei 28 % lag der letzte Besuch mehr als 12 Monate zurück. 23 % der 18 bis 75-Jährigen Oberhausener Bürgerinnen und Bürger waren in den letzten 12 Monaten mindestens einmal in der Stadtbibliothek.

Nichtnutzer/innen sind mit 52 Jahren im Schnitt älter als aktive und ehemalige Nutzer/innen. Darüber hinaus verfügen sie über eine geringere Bildung sowie über ein geringeres Einkommen. Sie haben auch häufiger einen Migrationshintergrund.

### **Gründe für die Nichtnutzung**

Trotz unterschiedlicher Erfahrungen bzw. keine eigenen Erfahrungen verbinden alle drei Nutzertypen mit der Stadtbibliothek ähnliche Aspekte. Zu den drei meist genannten gehören die Ausleihe von Sachmedien, die Romanausleihe und das Schmökern und Stöbern.

Auch bei Bewertung von Aussagen zur Bibliothek kommen sowohl aktive wie ehemalige Nutzer/innen als auch die Nichtnutzer/innen zu ähnlichen Einschätzungen. Danach fällt das Urteil insgesamt für die Oberhausener Stadtbibliothek positiv aus, sodass das Image der Bibliothek kein zentrales Argument für die Nicht-Nutzung darstellt.

Bei den Nichtnutzer/innen werden an erster und zweiter Stelle persönliche Gründe für die Nichtnutzung genannt. Dazu gehören zum einen, dass fast 43 % Nichtnutzer/innen angeben, alle Bücher und Medien selbst zu kaufen. Der zweite Grund ist der Faktor Zeit mit 35 %. Erst an dritter Stelle wird auf das Angebot in der Bibliothek hingewiesen, indem man davon ausgeht, dass das, was man lesen möchte auf einem schnelleren Weg als über die Bibliothek bekommt (16,5 %). Nicht gerne zu lesen sagen auch noch 16 % der Nicht-Nutzer/innen.

**Gründe, um (wieder) in eine Bibliothek zu gehen**

Da die Mehrzahl der Nichtnutzer/innen und ehemaligen Nutzer/innen mit Bibliotheken keine intensiven negativen Vorstellungen verbinden, ist das Image kein zentraler Grund für die Nichtnutzung. Dies bedeutet, dass eine Kampagne zur Verbesserung des Images nur wenige ehemalige Nutzer/innen zurückbringen bzw. Nichtnutzer/innen dazu bringen wird, Angebote der Bibliothek zu wahrzunehmen.

Auf die Frage, was könnte ein Grund sein die Bibliothek aufzusuchen, sagten knapp 16 % Nichtnutzer/innen und 33 % der ehemaligen Nutzer/innen, dass mehr Veranstaltungen und Ausstellungen für Leute in meinem Alter angeboten werden müsste. Aktuellere Medien sowie Downloadmöglichkeiten von e-Books, Musik, Hörbüchern und Filmen wurden fast ebenso häufig angesprochen.

Insgesamt scheint das Potential der Nichtnutzer/innen allerdings deutlich geringer zu sein, den ehemaligen Nutzer/innen wieder für einen Besuch zu gewinnen.

## Teil A: Die Kundenbefragungen

### 1 Konzeption und inhaltliche Schwerpunkte der Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Oberhausen

Die diesem Bericht zugrunde gelegten Kundenbefragungen wurden gemeinsam mit dem Bereich Statistik und Wahlen und der Bibliothek Oberhausen durchgeführt. Hintergrund dieser Befragungen ist ein Auftrag aus dem Haushaltssicherungskonzeptes der Stadt Oberhausen zur Untersuchung der Nutzung und Bedeutung der Stadtteilbibliotheken für die Oberhausener Bevölkerung in den Stadtbezirken.

Aus diesem Grund wurden zunächst in den drei Stadtteilbibliotheken Sterkrade, Osterfeld und Schmachtdorf im März 2013 außerhalb der Ferienzeit jeweils eine Kundenbefragung während der regulären Öffnungszeiten durchgeführt.

Die letzte Kundenbefragung in der Zentralbibliothek fand 2003 statt, sodass auch hier keine aktuellen Informationen zu Kundenstruktur und Nutzerverhalten nach dem Umbau des Bert-Brecht-Hauses vorlagen. Aus diesem Grund wurde nach Abschluss der Befragungen in den Stadtteilbibliotheken das Befragungskonzept auf die Zentralbibliothek im Bert-Brecht-Haus Ende 2013 ausgeweitet.

An allen Standorten wurde ein Befragungszeitraum von jeweils zwei Wochen gewählt, um so auch unterschiedliche Frequenzzeiten an den Wochentagen ermitteln zu können. Die Fragebögen wurden von den Mitarbeiter/innen der Einrichtungen an die Besucher/innen verteilt. Die ausgefüllten Fragebögen wurden nach dem Verlassen der Bibliothek in dafür vorgesehene Behälter eingeworfen. Befragt wurden Kunden im Alter ab 14 Jahren, sodass das Angebot der Kinderbibliothek bei dieser Untersuchung nicht berücksichtigt werden konnte. Insgesamt wurden 1.198 Kunden befragt.

Der Fachbereich Statistik erhielt die Fragebögen, wo sie scannergestützt erfasst und anschließend ausgewertet wurden. Der Fragebogen umfasste drei Seiten mit insgesamt 23 Fragen einschließlich der demografischen Fragen (siehe Anhang).

Zentrale Themen waren dabei insbesondere:

- Die Kundenstruktur
- Das Kundenverhalten
- Die Bewertung des Bibliotheksangebotes
- Die Öffnungszeiten

Zeitgleich wurden darüber hinaus im Herbst 2013 Fragen zur Stadtbibliothek in der jährlich stattfindenden Bürgerbefragung aufgenommen, umso ein Gesamtbild der Stadtbibliothek für Oberhausen zu erhalten. Diese Ergebnisse werden im Teil B dieses Berichtes vorgestellt.

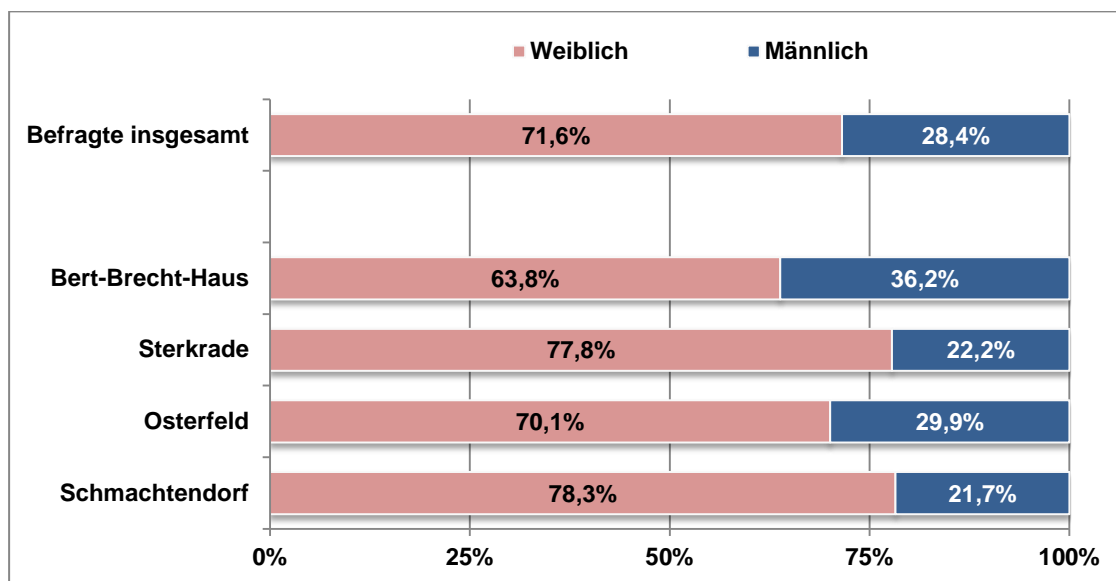
## 2 Kundenstruktur

Bei der Darstellung der Kundenstruktur wurden die demografischen Angaben wie Alter, Geschlecht, Schulbildung und Wohnort herangezogen und ausgewertet. 2003 fand die letzte Kundenbefragung in der Zentralbibliothek statt, sodass es für die Merkmale Alter, Schulbildung und Erwerbsstatus Vergleichszahlen gibt, die bei der Darstellung der jeweiligen Merkmale mit dargestellt werden.

### 2.1 Geschlecht

Insgesamt nahmen 853 Frauen und 339 Männer an der Umfrage teil. Dies bedeutet, dass über zwei Drittel der Befragten weiblich sind (71,6%). Dabei ist der Anteil der Besucherinnen besonders hoch in den Stadtteilbibliotheken (Grafik 1). Im Bert-Brecht-Haus liegt der Anteil bei den weiblichen Befragten nur bei 63,8 % und bei den männlichen Befragten bei 36,2 %.

**Grafik 1 Geschlecht der Befragten nach Standorten**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

### 2.2 Alter

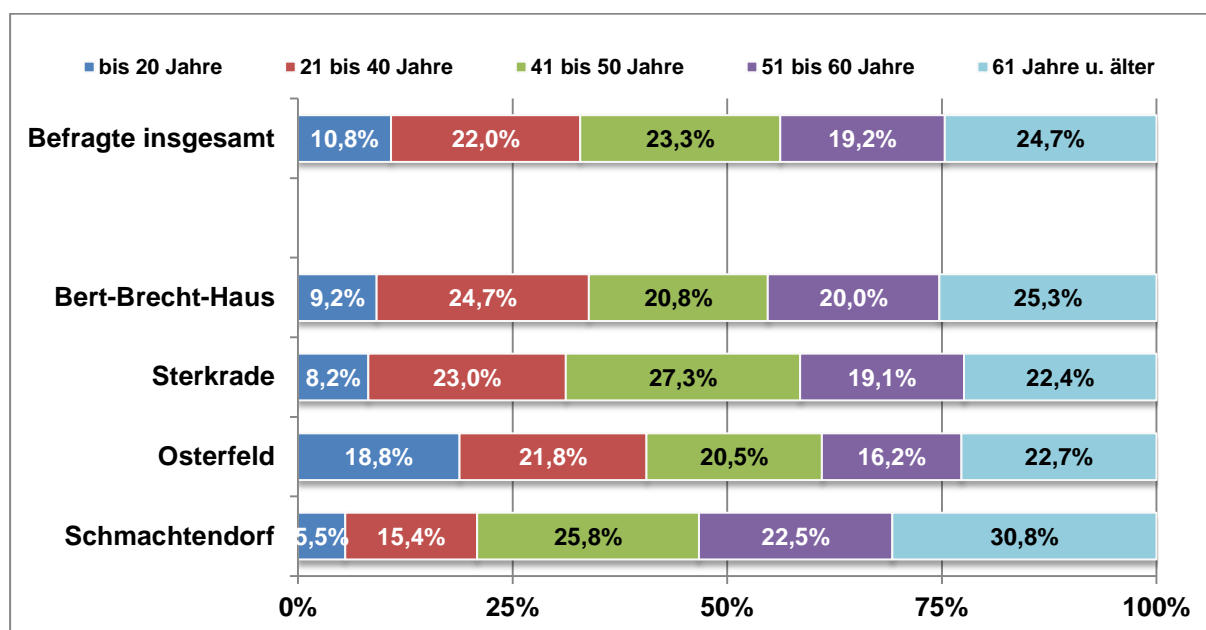
Zwei Drittel der Besucher/innen ist 41 Jahre und älter (Grafik 2). Gut 10 % sind danach 20 Jahre und jünger. Die stärkste Gruppe sind mit 24,7 % die über 60-Jährigen gefolgt von der Gruppe der 41- bis 50-Jährigen (23,3 %).

Die Altersverteilung sieht in den einzelnen Standorten unterschiedlich aus. Der besonders hohe Anteil der unter 20-Jährigen mit fast 19 % (Grafik 2) in Osterfeld verdeutlicht einmal mehr, dass dieser Standort in der Gesamtschule Osterfeld als Schul- und Stadtteilbibliothek fungiert.

Auch Schmachtendorf ist Standort einer Schulbibliothek. Die Befragung fand allerdings hier nur in den Nachmittagsstunden während der öffentlichen Öffnungszeiten statt. Daher erklärt sich der hohe Anteil der 60-Jährigen und älteren mit 30,8 % gegenüber den anderen Standorten.

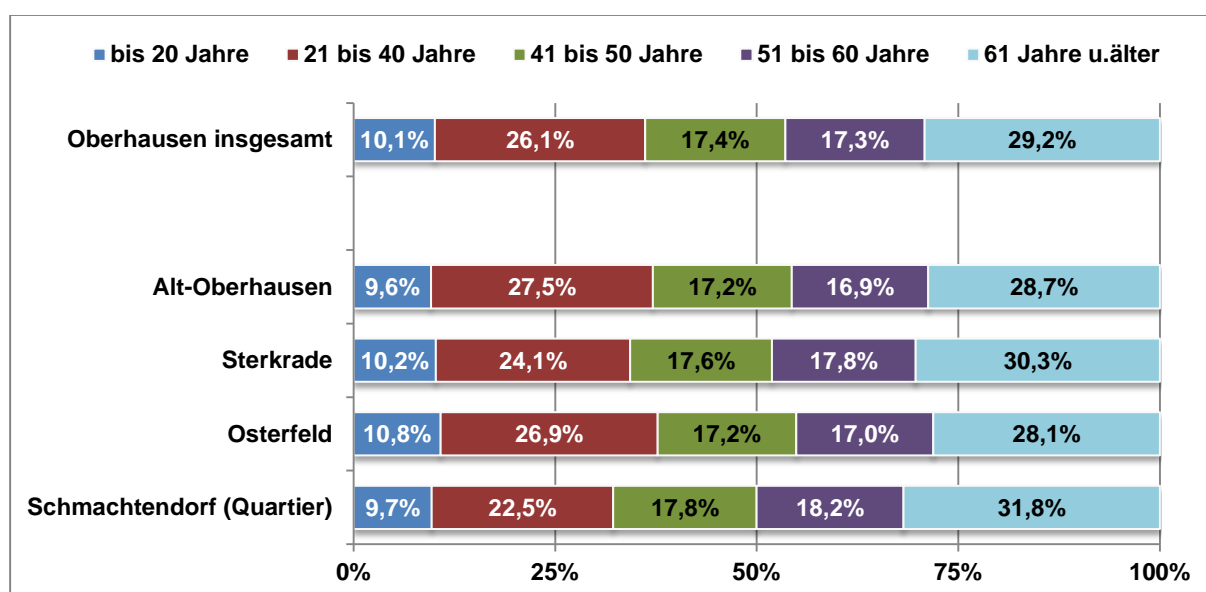
Ein Vergleich der Altersverteilung mit den Einwohnern und Einwohnerinnen macht deutlich, dass mit leichten Abweichungen die Oberhausener Bevölkerung entsprechend ihrer Anteile die Angebote der Stadtbibliothek nutzt (Grafik 3).

**Grafik 2 Alter der Befragten nach Standorten 2013**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

**Grafik 3 Einwohner/ innen nach Altersgruppen**



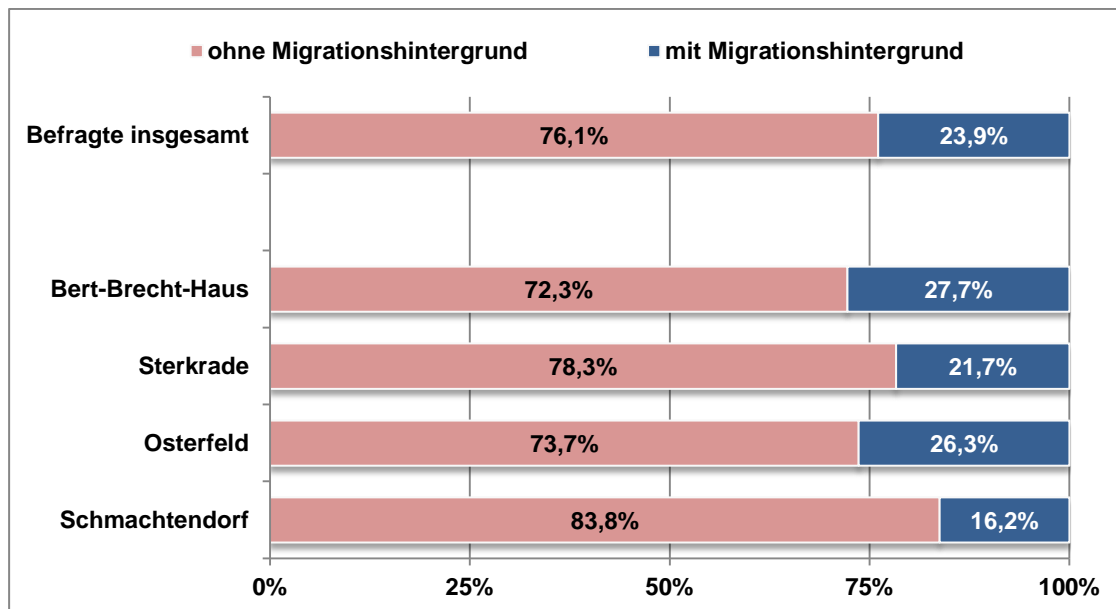
Quelle: Einwohnerbestand der Stadt Oberhausen am 31.12.2013

### 2.3 Migrationshintergrund

In der Kundenbefragung 2013 wurde erstmals auch nach dem Migrationshintergrund der Besucher/innen gefragt. Dabei wurde neben der Frage nach der Staatsangehörigkeit auch nach dem Geburtsland und der Muttersprache gefragt.

Knapp ein Viertel (23,9 %) der Befragten hatte danach insgesamt einen Migrationshintergrund. Dieser Anteil variiert je nach Standort stark. Insbesondere ist dieser Anteil im Bert-Brecht-Haus mit fast 28 % und in Osterfeld mit 26 % am höchsten. Mit nur 16 % liegt der Anteil in Schmachtendorf am niedrigsten (Grafik 4).

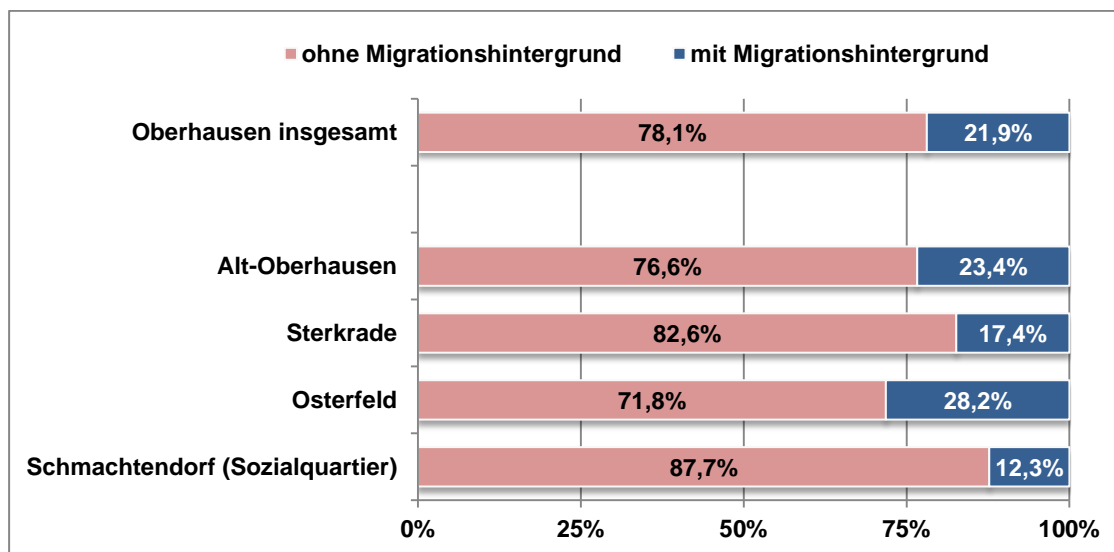
**Grafik 4 Migrationshintergrund<sup>2</sup> der Befragten nach Standorten**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

Der Vergleich des Anteils der Einwohner/innen mit Migrationshintergrund laut Einwohnerbestand, zeigt auch hier eine ähnliche Verteilung wie bei den Nutzerinnen und Nutzern an den unterschiedlichen Standorten. Mit anderen Worten erreicht die Stadtbibliothek mit ihrem Angebot die Oberhausener Bevölkerung entsprechend der tatsächlichen Verteilung

<sup>2</sup> Der Migrationshintergrund entspricht der Definition des Statistischen Bundesamtes. Danach gilt als Person mit Migrationshintergrund, wer eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzt, oder wer im Ausland geboren ist und nach 1949 zugewandert ist, oder wer mindestens ein Elternteil hat, das (seit 1960) zugewandert ist und/oder eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzt.

**Grafik 5 Einwohner/ innen nach Migrationshintergrund**

Quelle: Einwohnerbestand der Stadt Oberhausen am 31.12.2013

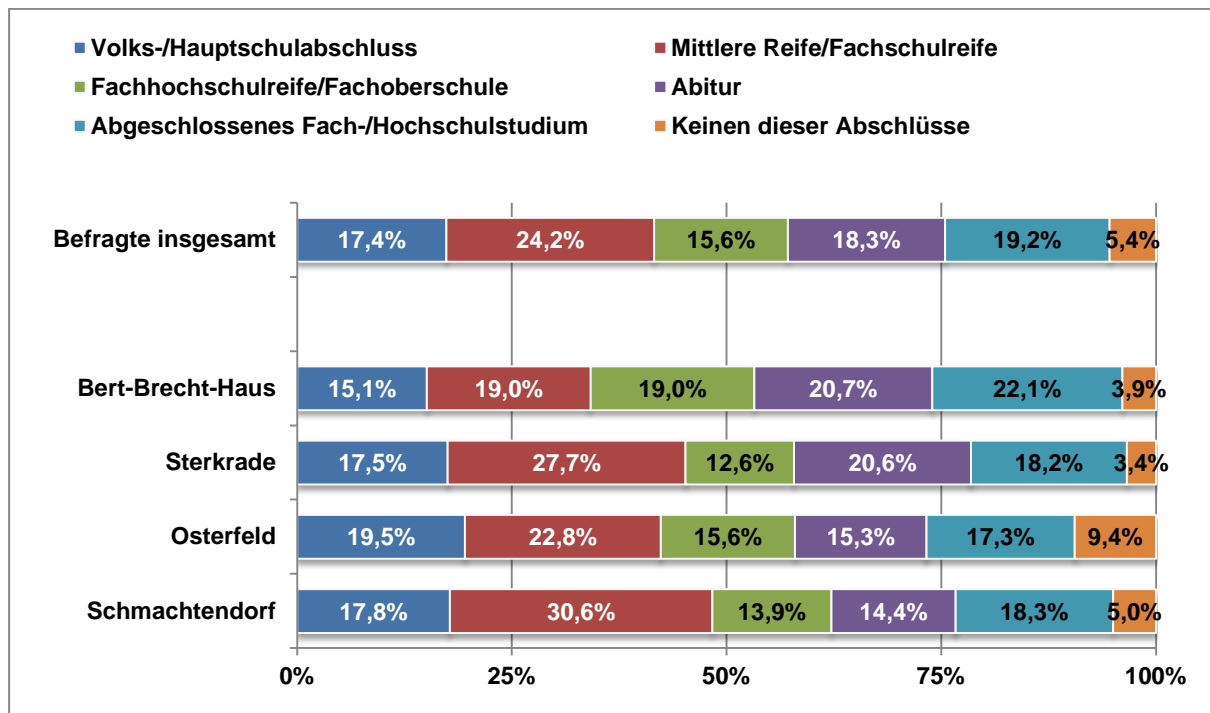
## 2.4 Bildungsabschluss

Der Bildungsabschluss der befragten Nutzer/innen ist vergleichsweise hoch. Mehr als jeder Zweite bzw. jede Zweite haben mindestens eine Fachhochschulreife oder einen Fachoberschulabschluss (Grafik 6). 19,2 % der Befragten verfügen darunter über ein abgeschlossenes Fach-, bzw. Hochschulstudium. 17,4 % haben einen Hauptschulabschluss und 24,2 % haben mittlere Reife.

Im Bert-Brecht-Haus liegt der Anteil der Nutzer/innen mit einem höheren Bildungsabschluss nochmals höher als an den anderen Standorten. Der höhere Anteil der Befragten mit keinem Abschluss in der Stadtteilbibliothek Osterfeld ist auf die Nutzung als Schulbibliothek zurückzuführen.



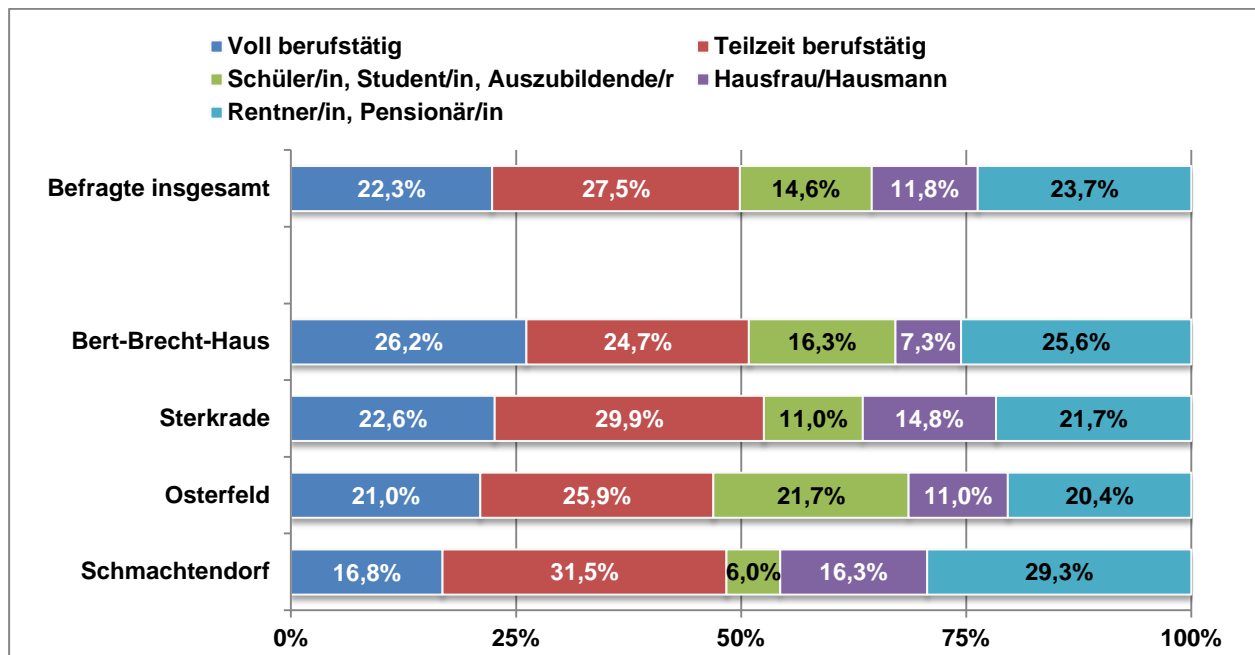
**Grafik 6 Bildungsabschluss der Befragten nach Standort**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

**2.5 Erwerbsstatus**

Die Auswertung über die Frage, welchen Erwerbsstatus man zurzeit hat, ergibt ein sehr unterschiedliches Publikum. Knapp die Hälfte der Befragten gibt an, Vollzeit bzw. Teilzeit beschäftigt zu sein. 14,6 % sind Schüler/innen oder in der Ausbildung oder Studium, 11,8 % sind Hausfrauen/-männer und 23,7 % sind Rentner/innen oder Pensionäre bzw. Pensionär-innen (Grafik 7).

**Grafik 7 Erwerbsstatus der Befragten nach Standorten**

Quelle: Kundenbefragungen 2013

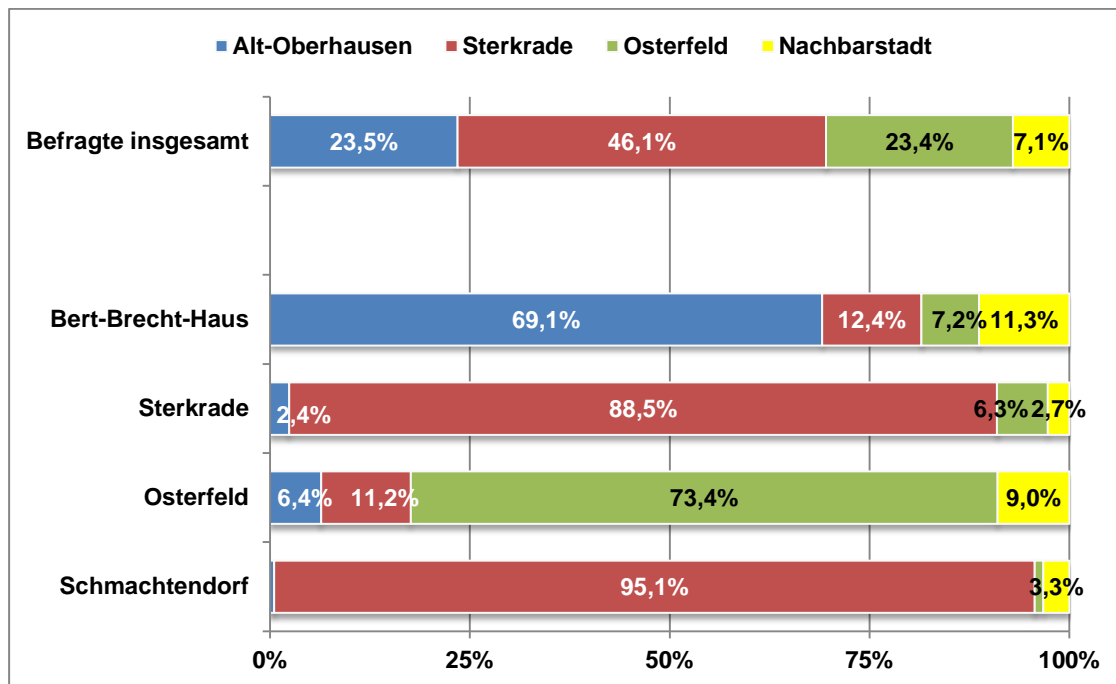
Hier gibt es allerdings deutliche Unterschiede an den verschiedenen Standorten. Im Bert-Brecht-Haus ist der Anteil der Vollzeitbeschäftigten mit 26,2% am höchsten und in Schmachtendorf mit 16,8 % am niedrigsten. Dafür ist in Schmachtendorf die Gruppe der sich im Ruhestand befindenden Befragten mit fast 30 % deutlich höher als an den anderen Standorten. Über dem Durchschnitt liegt der Schüleranteil zum einen in Osterfeld und zum anderen im Bert-Brecht-Haus.

## 2.6 Wohnort

Gut neun von zehn Nutzer/innen kommen aus Oberhausen. Nur 7,1 % kommen aus einer der Nachbarstädte (Grafik 8). Mit 11,3 % ist der Anteil der auswärtigen Kunden im Bert-Brecht-Haus am höchsten, gefolgt von Osterfeld mit noch 9 %.

Ansonsten ergibt die Auswertung des Wohnortes der Besucher/innen, dass je nach Standort der Stadtbibliothek der überwiegende Teil der Nutzer/innen auch in dem entsprechenden Stadtteil wohnt. Das Bert-Brecht-Haus als Zentralbibliothek nutzen noch am ehesten auch Befragte aus den anderen Stadtbezirken.

**Grafik 8 Wohnort der Befragten nach Standorten 2013**



Quelle: Kundenbefragungen 2003 und 2013<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Anteilswert unter 1,5% sind in den Grafiken nicht mehr ausgewiesen

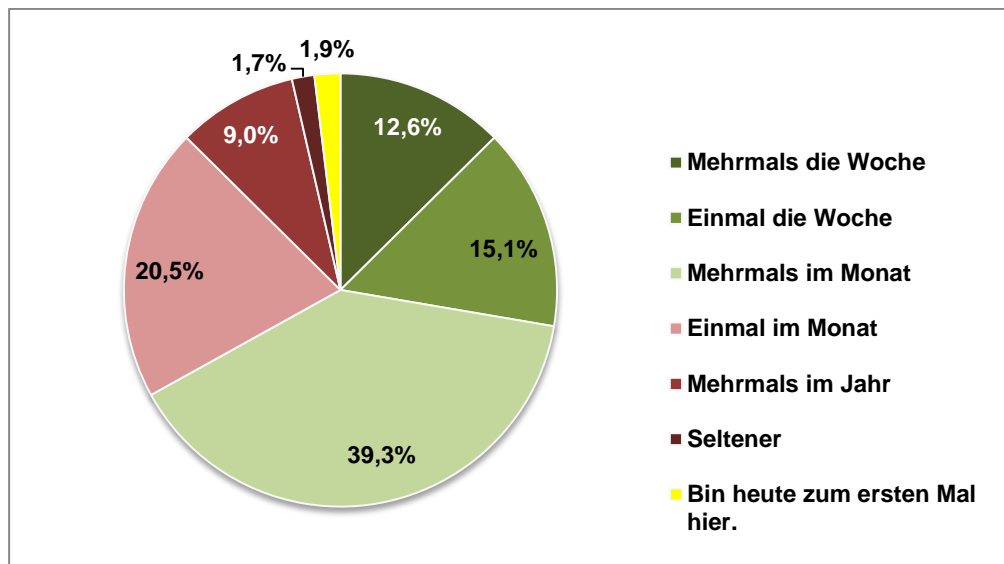
### 3 Kundenverhalten

#### 3.1 Nutzungshäufigkeit

12,6 % der Befragten nutzen die Stadtbibliothek mehrmals in der Woche (Grafik 9). Immerhin noch 15 % kommen einmal die Woche. Diese Gruppen gehören wohl zu den intensivsten Nutzergruppen. Knapp 40 % der Befragten geben an, mehrmals im Monat die Bibliothek aufzusuchen. Zusammengenommen gehören diese Gruppen zu den Stammkunden und machen damit insgesamt zwei Drittel (67 %) der Besucher/innen aus.

Ein Fünftel kommt immerhin einmal im Monat, während 9 % angeben, mehrmals im Jahr in der Bibliothek vorbeizuschauen. 1,7% kommen selten und 1,9% waren während der Befragungswochen zum ersten Mal in der Bibliothek.

**Grafik 9 Nutzungshäufigkeit der Besucher/innen insgesamt**



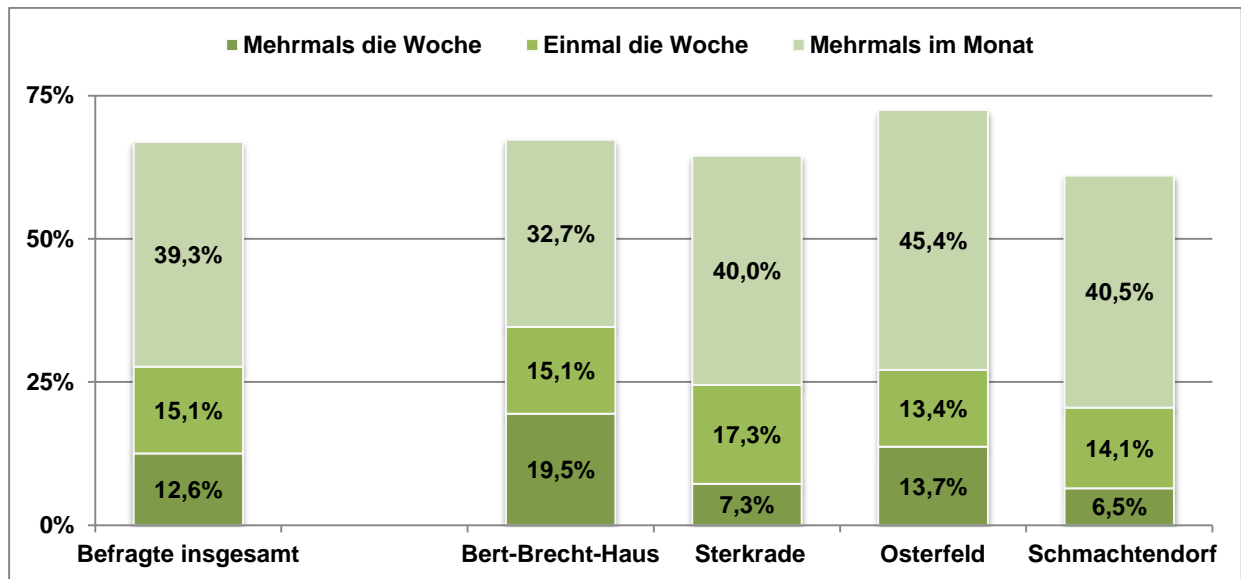
Quelle: Kundenbefragungen 2013

Der Anteil der Stammkunden, die mehrmals im Monat die Bibliothek aufsuchen, ist in Osterfeld mit 45,4 % am höchsten. Im Bert-Brecht-Haus ist dieser Anteil im Vergleich zu den anderen Standorten am niedrigsten und liegt bei 32,7 % (Grafik 10).

Dafür liegt der Anteil der „Intensiv-Nutzer/innen“ mit fast 35 % in der Zentralbibliothek am höchsten und in Schmachtendorf mit 20,6 % am niedrigsten.

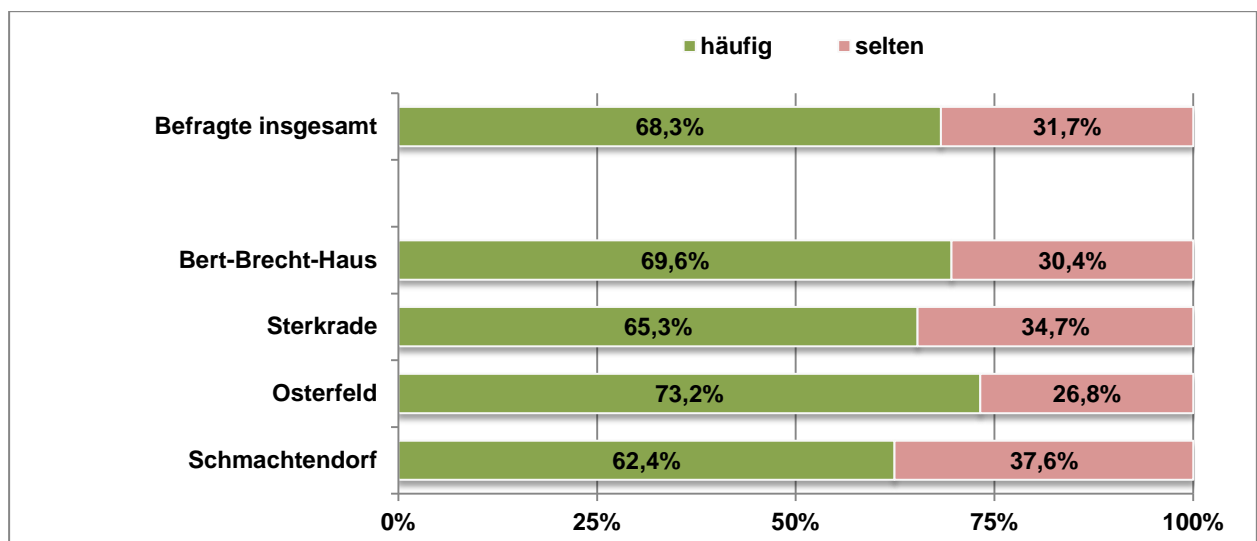
Beim Vergleich unter den Standorten werden das Bert-Brecht-Haus und Osterfeld am häufigsten von den Befragten aufgesucht (Grafik 11).

**Grafik 10 Nutzungshäufigkeit der Besucher/innen nach Standorten**



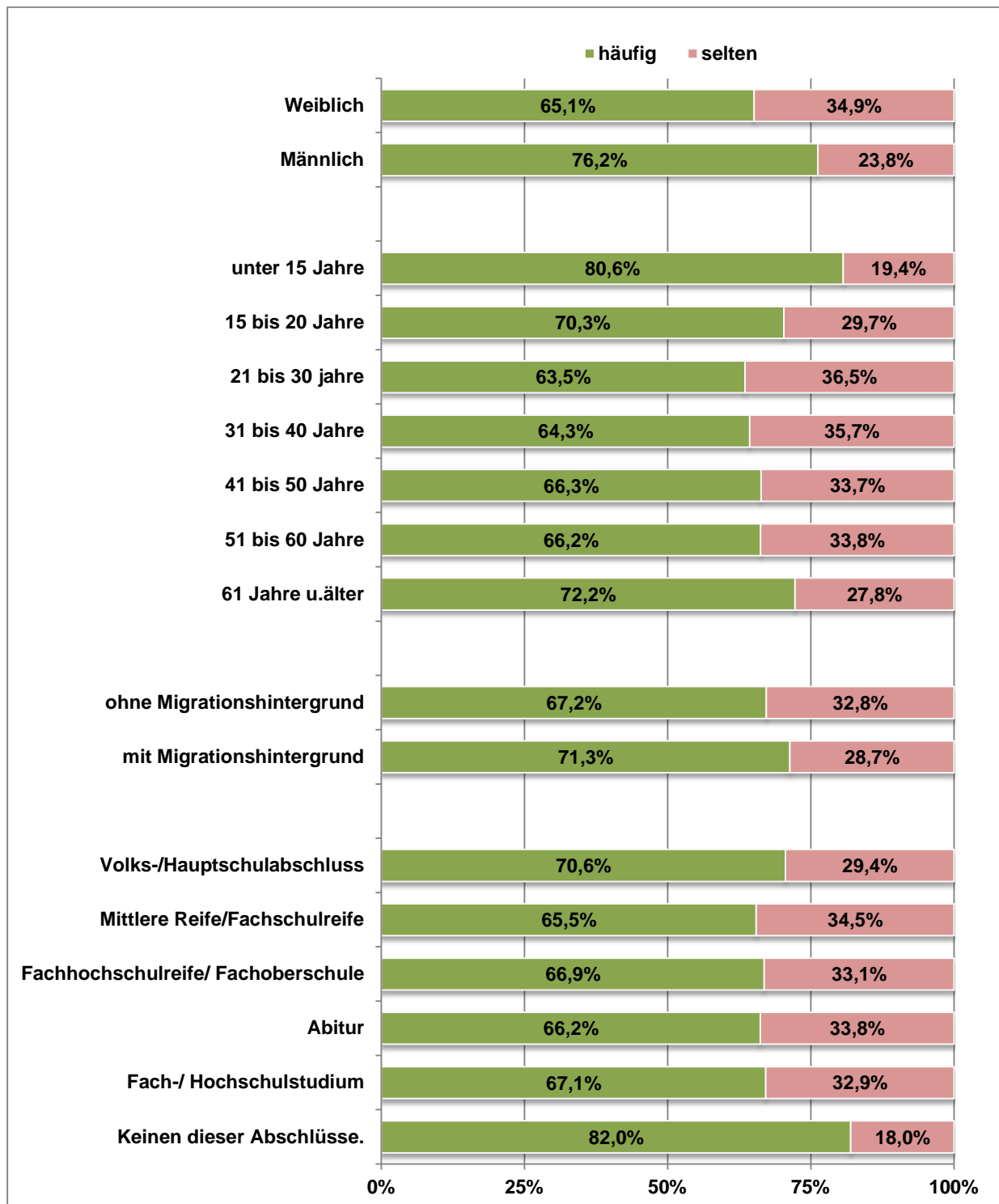
Quelle: Kundenbefragungen 2013

**Grafik 11 Nutzungshäufigkeit der Befragten nach Standorten<sup>4</sup>**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

<sup>4</sup> \*) **Häufige Nutzung:** Zusammenfassung der Kategorien „mehrmals in der Woche“, „einmal in der Woche“, „mehrmals im Monat“.  
**Seltene Nutzung:** Zusammenfassung der Kategorien „einmal im Monat“, „mehrmals im Jahr“, „seltener“.

**Grafik 12 Nutzungshäufigkeiten nach ausgewählten Merkmalen**

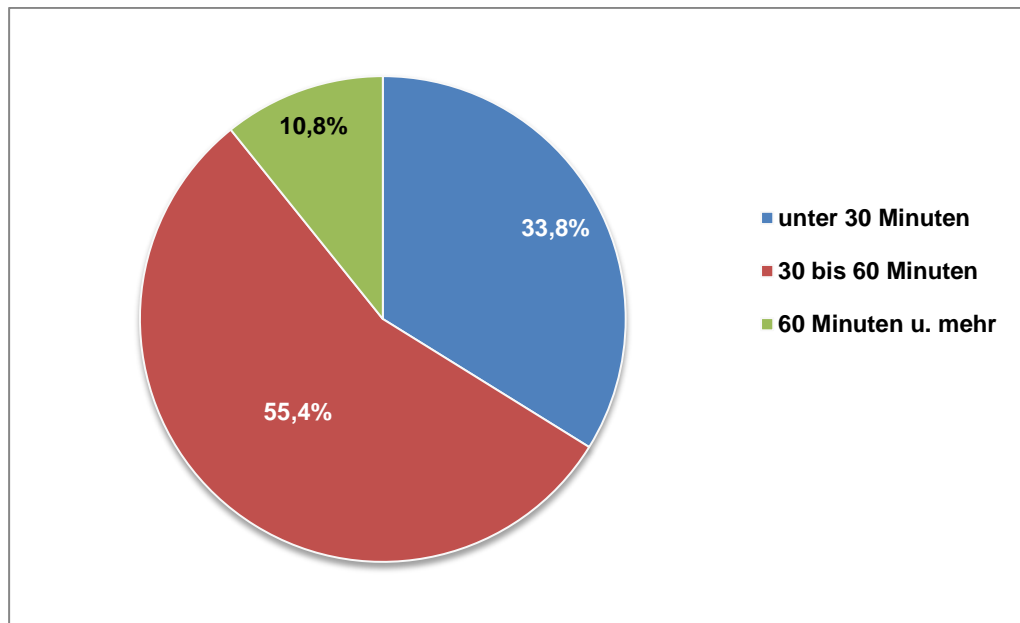
Quelle: Kundenbefragungen 2013

Eine Auswertung nach Merkmalen hinsichtlich der Nutzungshäufigkeit zeigt, dass die Männer, obwohl sie nicht zur typischen Nutzergruppe zählen, die Bibliothek intensiver nutzen (Grafik 12). Während drei Viertel der männlichen Befragten zu den häufigen Nutzern zählen, sind es bei den weiblichen Besuchern 11%-Punkte weniger (65,1 %). Zu den intensiven Nutzern bzw. Nutzerinnen gehören auch die jüngeren Befragten und die Befragten mit Migrationshintergrund.

### 3.2 Aufenthaltsdauer

Ein Drittel der Befragten verbringen durchschnittlich eine halbe Stunde in der Bibliothek. Mehr als die Hälfte der Besucher/innen verweilen zwischen 30 und 60 Minuten durchschnittlich dort. Knapp 11 % halten sich mehr als eine Stunde in der Stadtbibliothek auf.

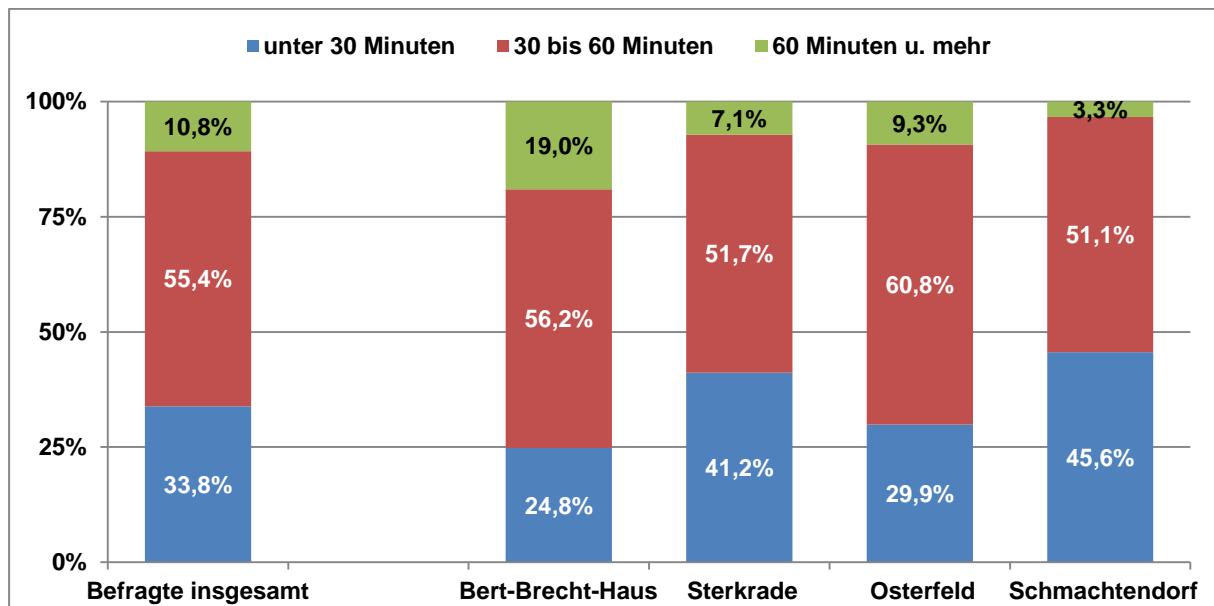
**Grafik 13 Durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Besucher/innen insgesamt**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

Untersucht man die Aufenthaltsdauer in den unterschiedlichen Standorten, so fällt auf, dass der Anteil derjenigen, die 60 Minuten und länger die Bibliothek benutzen mit 19 % im Bert-Brecht-Haus am höchsten ist (Grafik 14). Die höhere Verweildauer in der Zentralbibliothek lässt darauf schließen, dass die Besucher/innen die Medien nicht nur ausleihen, sondern diese auch in den Räumlichkeiten nutzen. Dies spricht für eine höhere Aufenthaltsqualität im Bert-Brecht-Haus, die sowohl das größere Medienangebot als auch die Öffnungszeiten wie auch die Räumlichkeiten selbst betreffen könnte.

Den höchsten Anteil bei einer Verweildauer von 30 bis 60 Minuten ist mit 60,8 % in der Stadtbibliothek Osterfeld festzustellen. In Schmachtendorf dagegen liegt der Anteil für einen Kurzaufenthalt bis zu 30 Minuten mit 45,6 % gegenüber den anderen Standorten am höchsten.

**Grafik 14 Durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Besucher/innen nach Standorten**

Quelle: Kundenbefragungen 2013

Bei der Auswertung nach demografischen Merkmalen ergibt sich, dass vornehmlich die Altersgruppe der 15-Jährigen bis 30-Jährigen eine deutlich längere Aufenthaltsdauer (60 Minuten und mehr) angeben als die anderen Altersgruppen. Entsprechend dazu spiegelt sich diese lange Aufenthaltsdauer auch bei der Schüler/innen und Studenten/innen sowie bei den Befragten, die zurzeit nicht erwerbstätig sind, wieder. Mit anderen Worten wird die Bibliothek in diesen Fällen als Ort zum Lernen oder zum Informieren genutzt.

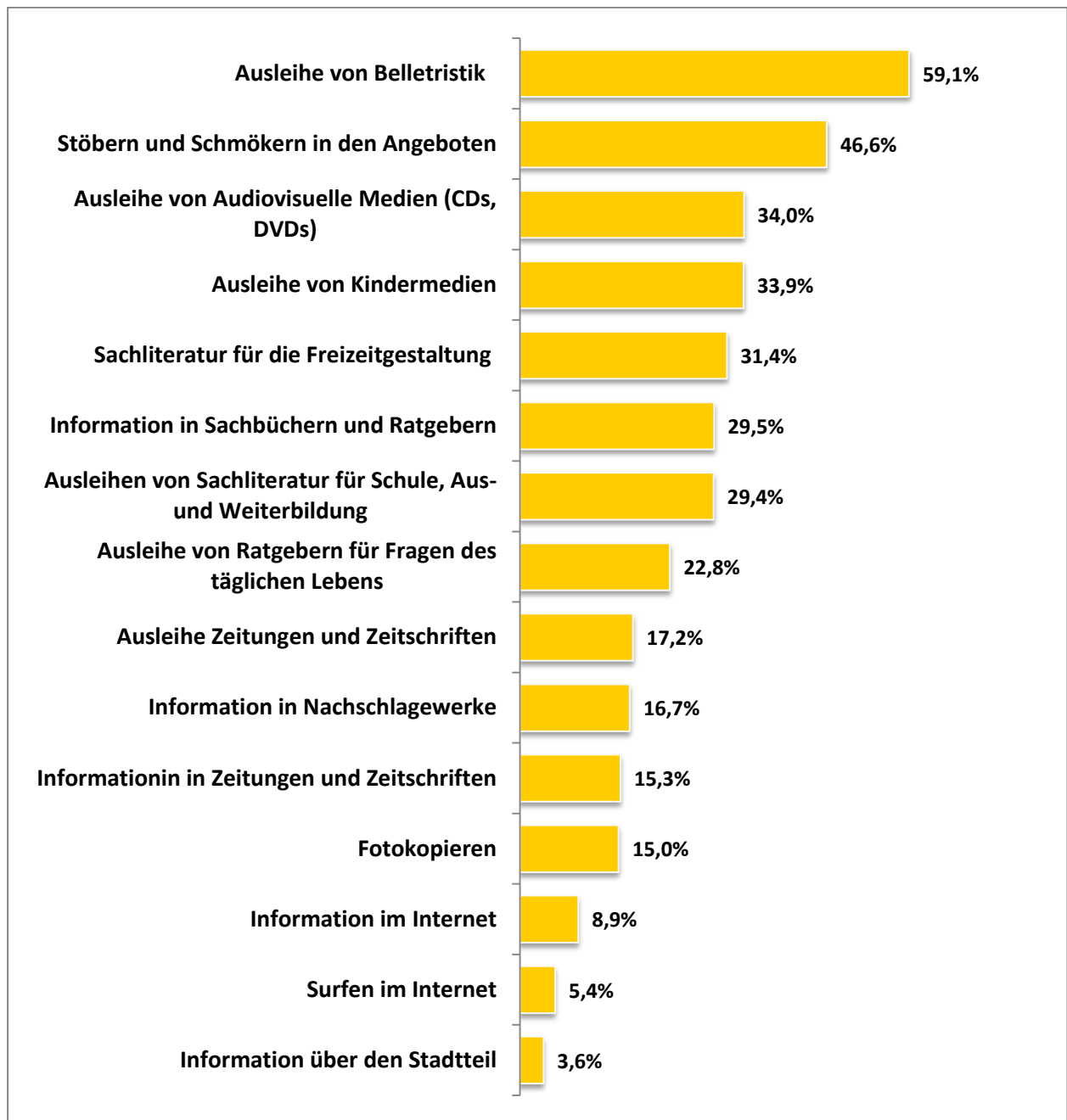
### 3.3 Besuchsmotive

Da die Stadtbibliothek von den Besucher/innen unterschiedlich genutzt wird, wurde bei der aktuellen Befragung nach den individuellen Gründen für den Bibliotheksbesuch gefragt. Bei der Beantwortung dieser Frage konnte mehr als eine Antwort gegeben werden, sodass sich die Prozentwerte auf über 100 % aufaddieren. Die Frage untergliederte sich in drei Bereiche: In den Bereich der Ausleihe von bestimmten Medien, in den Bereich der Information und in den Bereich, Stöbern, im Internet surfen usw.

Als wichtigster Grund wird nach wie vor das Entleihen von Medien angegeben. Hierbei steht die Ausleihe von Belletristik an erster Stelle, gefolgt von der Ausleihe von audiovisuellen Medien (Grafik 15).



**Grafik 15 Aus welchem Grund\*) besuchen Sie heute die Bibliothek?**



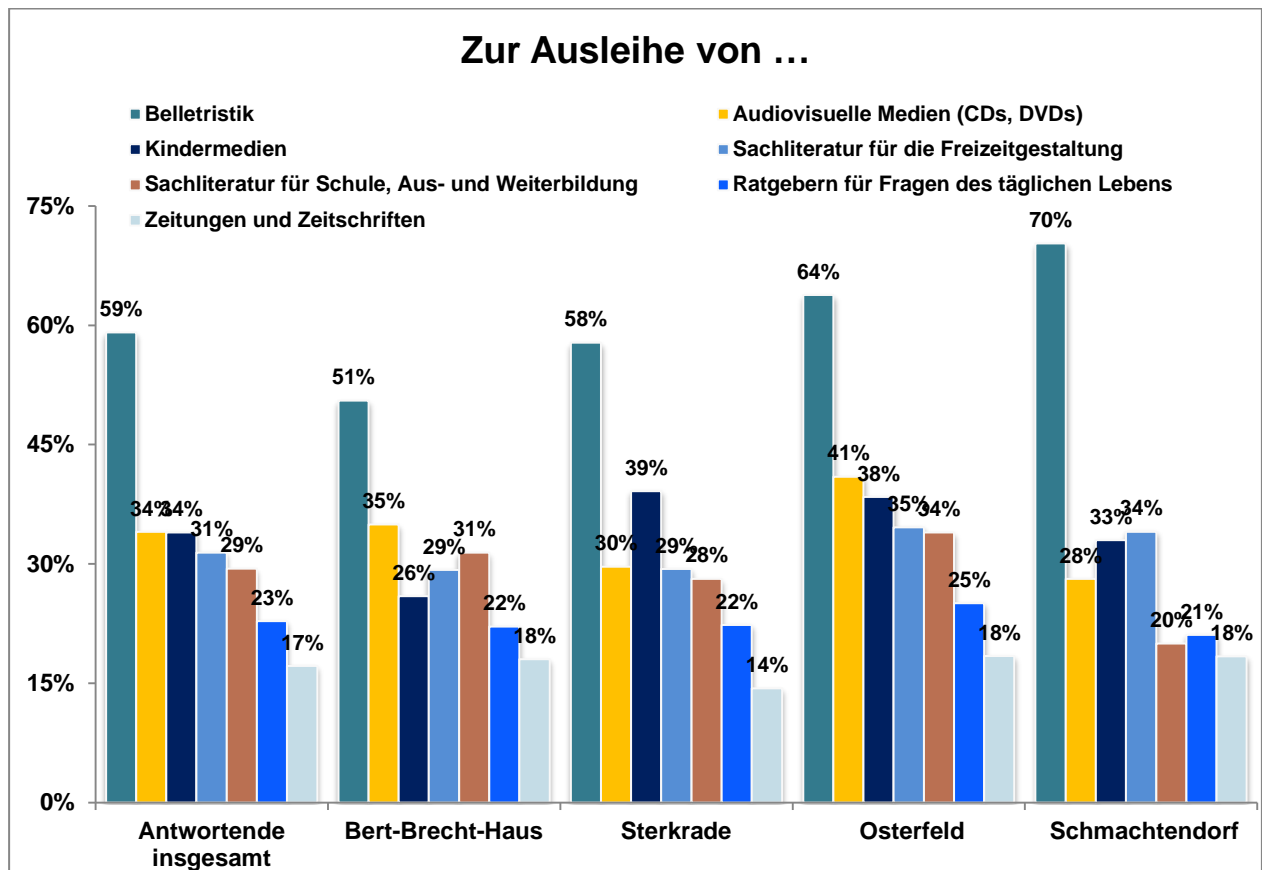
\*) Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Kundenbefragungen 2013

Als weiteres wichtiges Motiv wird das Stöbern und Schmökern in den Angeboten genannt. Die Bibliothek als Ort, um sich Informationen aus Sachbüchern für Freizeit oder Schule und Ausbildung zu holen, wird auch als nachgefragtes Angebot der Bibliothek angesehen.

Hier zeigen sich allerdings nicht sehr große Unterschiede an den unterschiedlichen Standorten. Audiovisuelle Medien werden etwas stärker im Bert-Brecht-Haus und in der Stadteilbibliothek Osterfeld nachgefragt. Ebenso wird in diesen beiden Einrichtungen das Angebot an Sachliteratur für Schule und Ausbildung stark genutzt. In Sterkrade dagegen haben Kindermedien ein hohes Interesse.

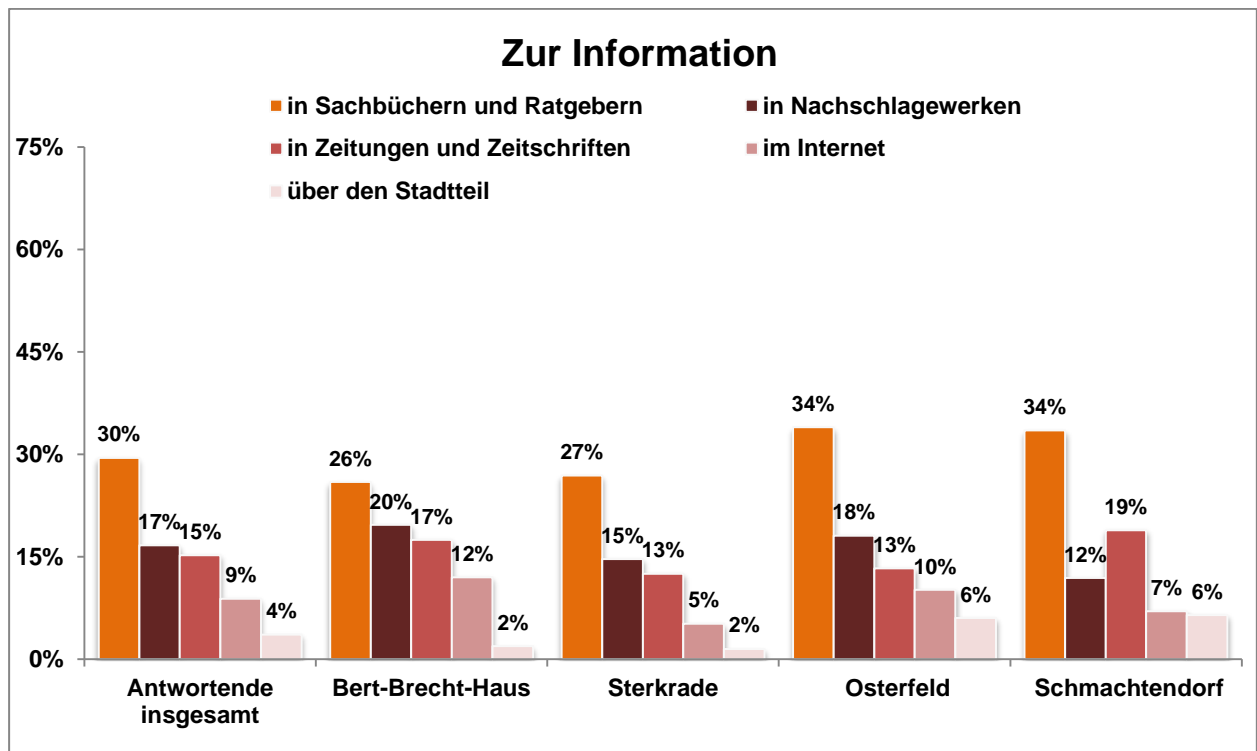
**Grafik 16 Aus welchem Grund\*) besuchen Sie heute die Bibliothek nach Standort**



\*) Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Kundenbefragungen 2013

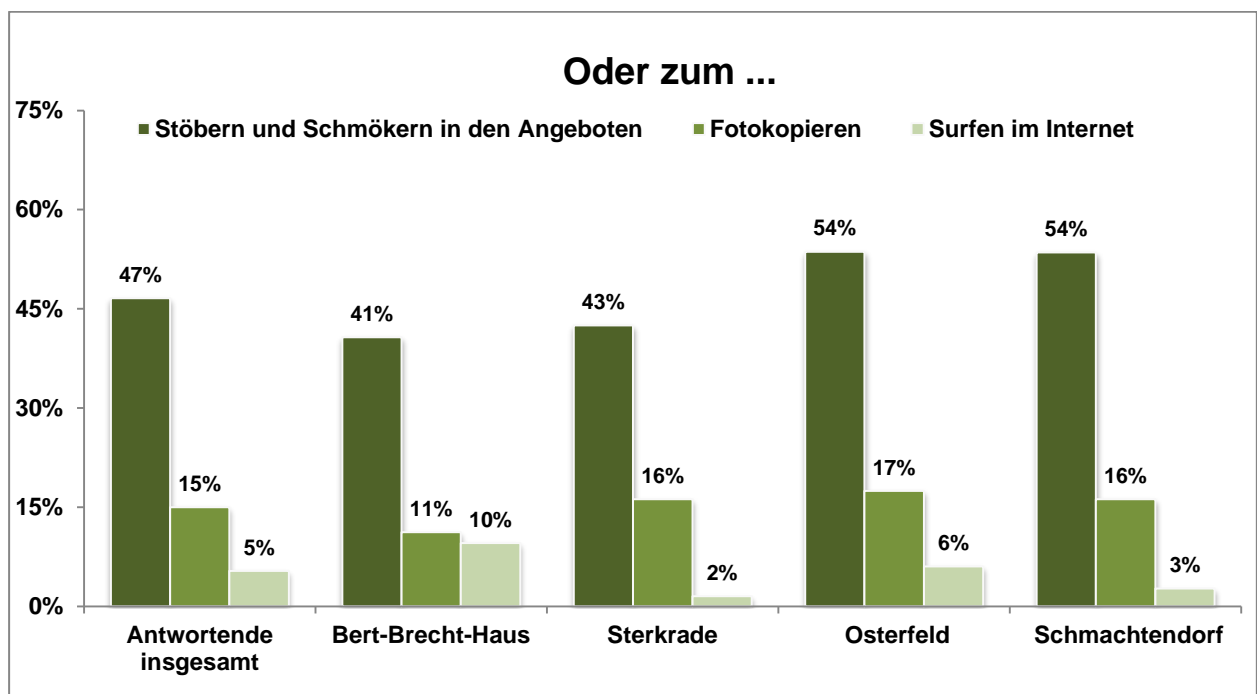
Noch Grafik 19



\*) Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Kundenbefragungen 2013

Noch Grafik 19



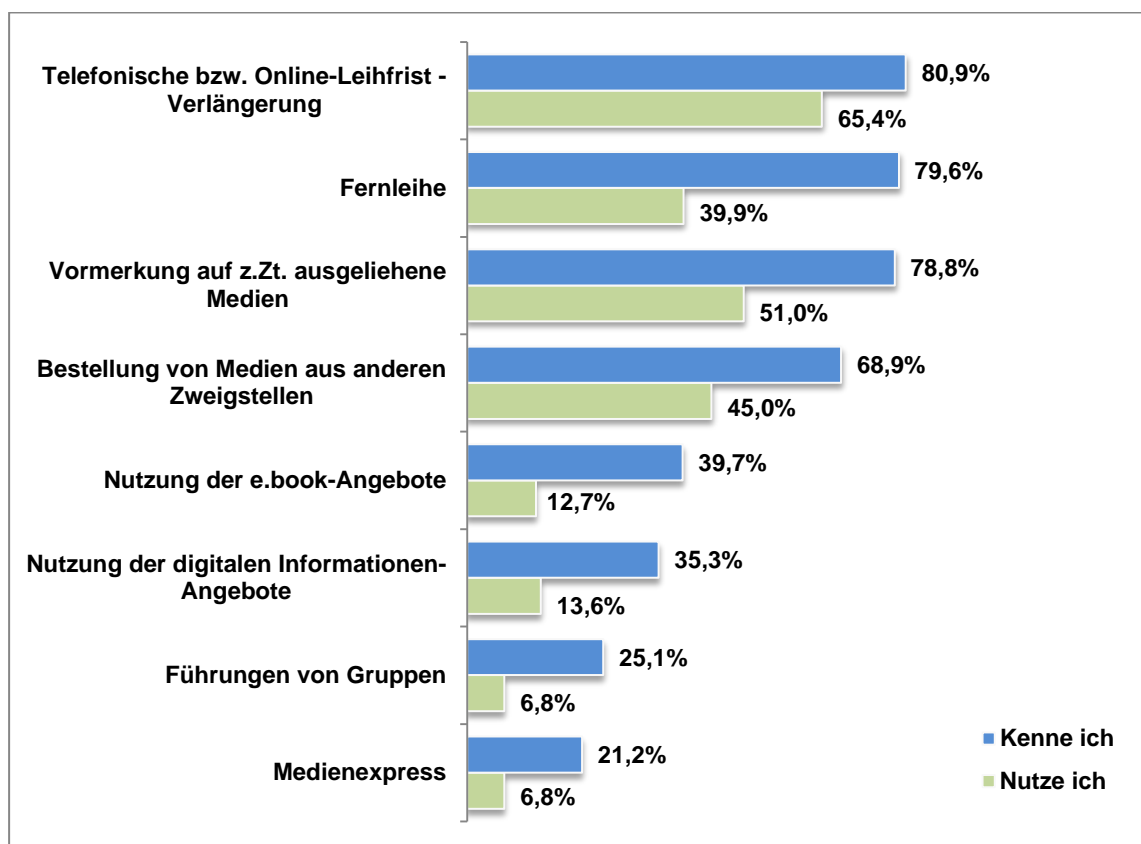
\*) Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Kundenbefragungen 2013

### 3.4 Nutzung der Service-Angebote

Die Bekanntheit bestimmter Service-Angebote ist insgesamt deutlich höher als ihre tatsächliche Nutzung. So kennen vier von fünf Nutzer/innen die telefonische bzw. Online-Leihfrist-Verlängerung, aber zwei Drittel nutzen diesen Service auch tatsächlich (Grafik 16). Ähnlich hohe Bekanntheit genießen sowohl die Fernleihe als auch die Vormerkung von ausgeliehenen Medien. Dabei werden die Fernleihe allerdings nur von knapp 40 % und die Vormerkung von jedem Zweiten / jeder Zweiten in Anspruch genommen.

**Grafik 17 Welche der nachfolgenden Service-Angebote\*) kennen Sie und welche nutzen Sie?**



Quelle: Kundenbefragungen

\*) Mehrfachnennungen möglich

Die telefonische bzw. Online-Leihfrist-Verlängerung und auch die Fernleihe werden vornehmlich von den älteren Kunden in Anspruch genommen. Dagegen nutzen sowohl die 15- bis 30-Jährigen als auch eher Männer die digitalen Informationsangebote mehr als doppelt so häufig wie die älteren Besucher/innen bzw. die Frauen.

Relativ altersunabhängig ist das e.book-Angebot. Dies wird insgesamt von 13,5 % der Nutzer/innen wahrgenommen. Start der e.book-Ausleihe war im Februar 2013. Damit war dieses Angebot zum Zeitpunkt der Befragung, insbesondere in den Stadtteilbibliotheken noch völlig neu.

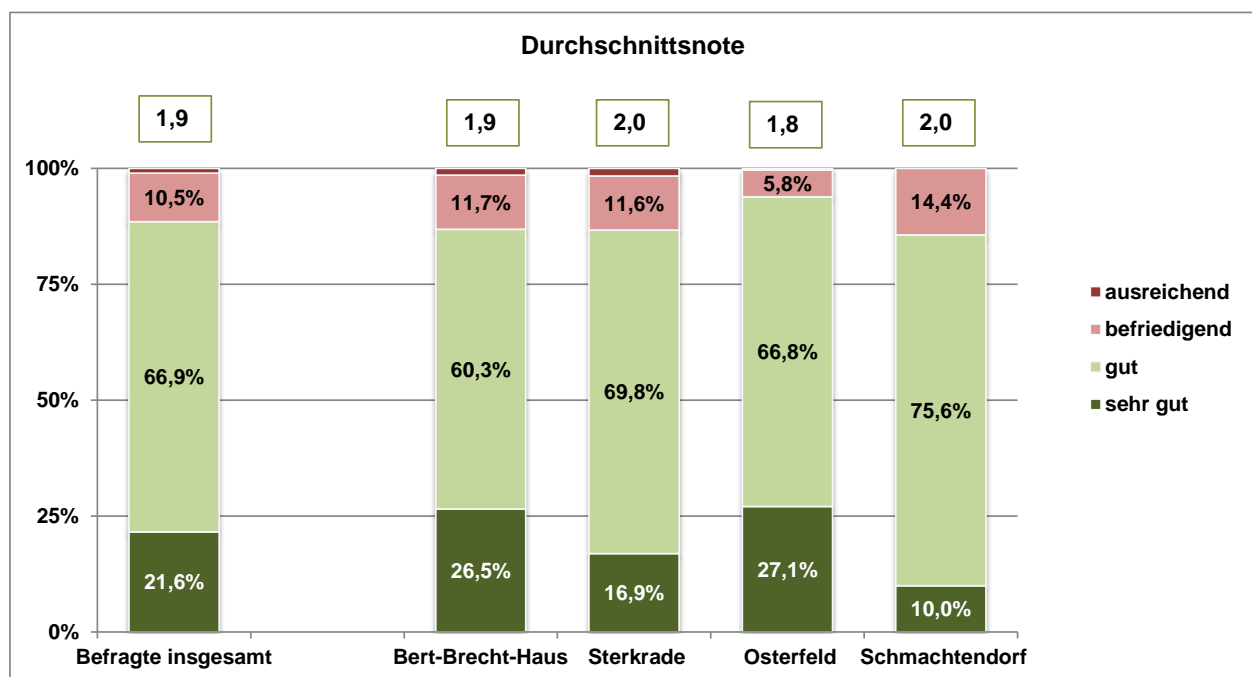
## 4 Bewertung

Im Rahmen der Befragung hatten die Besucher/innen auch die Möglichkeit das Informationsangebot, die Übersichtlichkeit und Verfügbarkeit des Bestandes sowie die Ausleihe und Rückgabe zu bewerten. Außerdem standen das Personal mit seiner Freundlichkeit und seinem Fachwissen sowie das Internetangebot und der Freizeitwert der einzelnen Einrichtungen zur Beurteilung an. Zur Bewertung der unterschiedlichen Bereiche wurden die Befragten gebeten Schulnoten zu vergeben. Dabei gingen in diese Bewertungen nur die Werte ein, die von den Befragten auch tatsächlich beurteilt wurden. Die Antworten von Befragten, die keine Angabe zu den unterschiedlichen Sachverhalten abgegeben haben, wurden nicht berücksichtigt.

### 4.1 Das Informationsangebot

Das Informationsangebot insgesamt wurde mit einer Durchschnittsnote von 1,9 als gut bewertet. Dabei schnitt die Stadtteilbibliothek Osterfeld mit 1,8 unter den Standorten am besten ab.

**Grafik 18 Bewertung des Informationsangebotes ganz allgemein<sup>5</sup>**

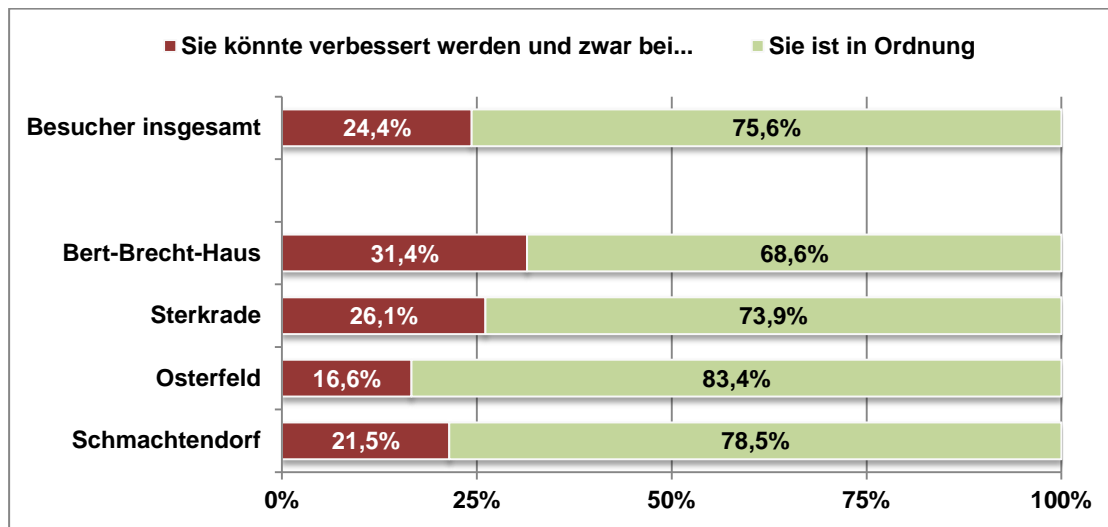


Quelle: Kundenbefragungen 2013

Es wurde zusätzlich danach gefragt, wie gut die Informationsauffindung geregelt ist. Drei Viertel der Befragten gingen davon aus, dass die Informationsauffindung optimal geregelt und in Ordnung ist (Grafik 19). Ein Viertel sah Verbesserungsbedarf. Im Bert-Brecht-Haus gaben über 30 % an, dass die Informationsauffindung noch verbessert werden könnte.

<sup>5</sup> Anteilswert unter 1,5% sind in den Grafiken nicht mehr ausgewiesen

**Grafik 19 Ist die Informationsauffindung optimal geregelt oder müsste sie verbessert werden?**

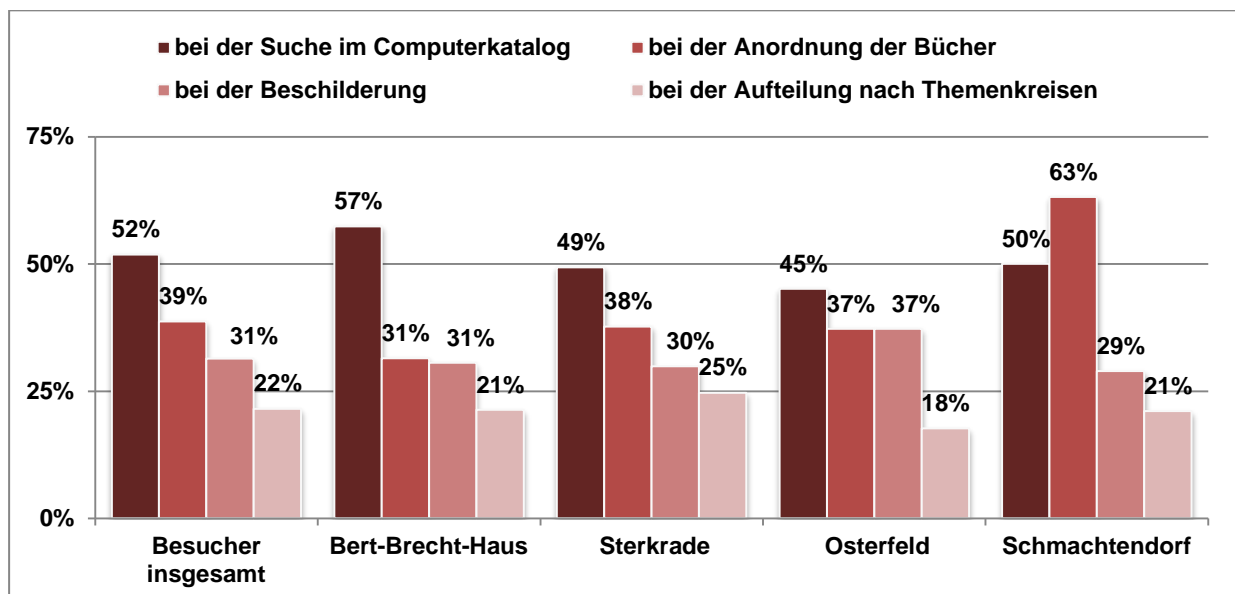


Quelle: Kundenbefragungen 2013

Bei gut der Hälfte, die Verbesserungsbedarf sahen, könnte die Suche im Computerkatalog optimiert werden (Grafik 20). Da der Computerkatalog in allen Einrichtungen gleich ist, muss die unterschiedliche Bewertung auf die jeweilige Kundenstruktur und die Vorort-Betreuung zurückgeführt werden.

Eine bessere Anordnung der Bücher wurde vor allem in Schmachtendorf vorgeschlagen, während in Osterfeld etwas häufiger die Ausschilderung angegeben wurde.

**Grafik 20 Sie könnte verbessert werden und zwar...\*)**



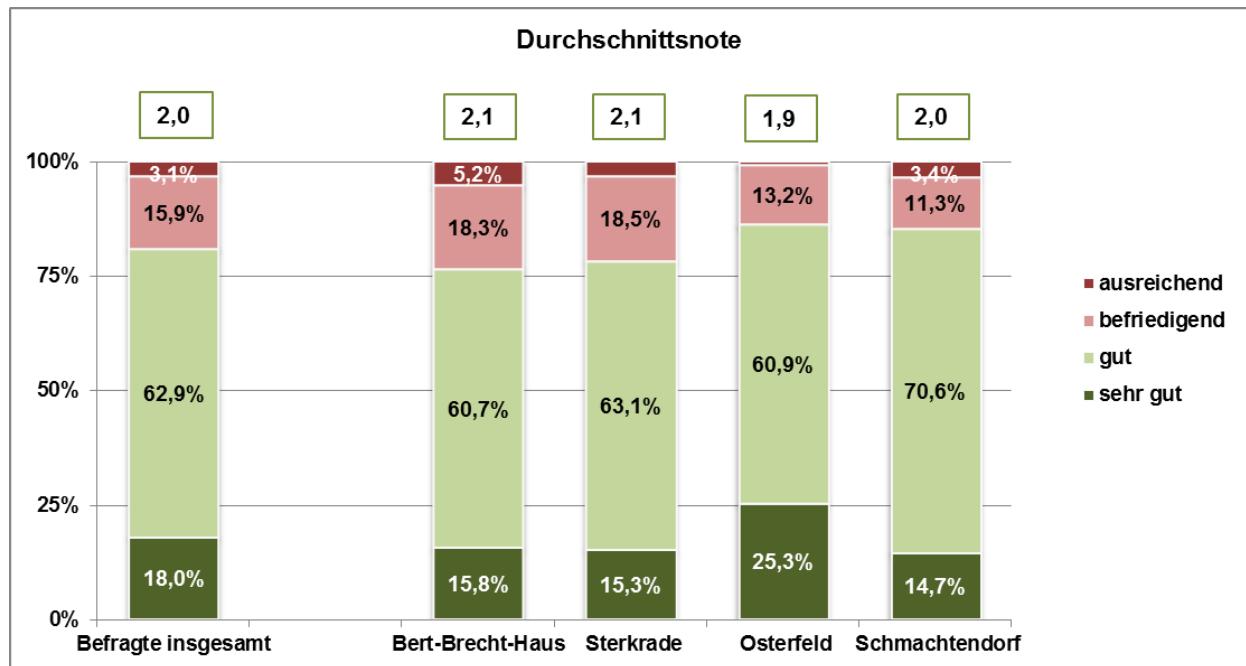
\*) Mehrfachnennungen

Quelle: Kundenbefragungen 2013

### 4.2 Bewertung des Bestandes und des Angebotes

Eine leicht schlechtere Bewertung mit insgesamt 2,0 erhielt die Bewertung der Übersichtlichkeit (Grafik 21). Auch hier fiel die Durchschnittsnote in Osterfeld mit 1,9 am besten aus. Die Standorte Bert-Brecht-Haus und Sterkrade kamen auf einen Durchschnittswert von 2,1.

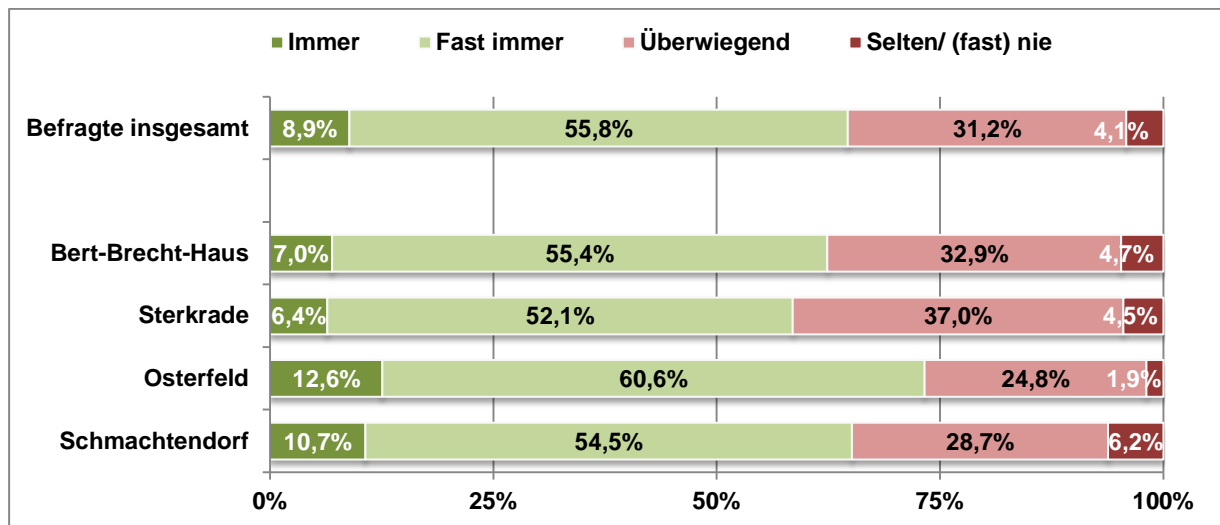
**Grafik 21 Bewertung der Übersichtlichkeit des Bestandes insgesamt**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

Auf die Frage, inwieweit die gesuchten Medien verfügbar sind, sagten knapp zwei Drittel der Befragten, dass sie immer bzw. fast immer vorhanden wären (Grafik 22). Deutlich positiver wurde die Verfügbarkeit in Osterfeld bewertet. Hier bemängelte nur gut ein Viertel, dass die gesuchten Medien selten bzw. fast nie vorlägen.

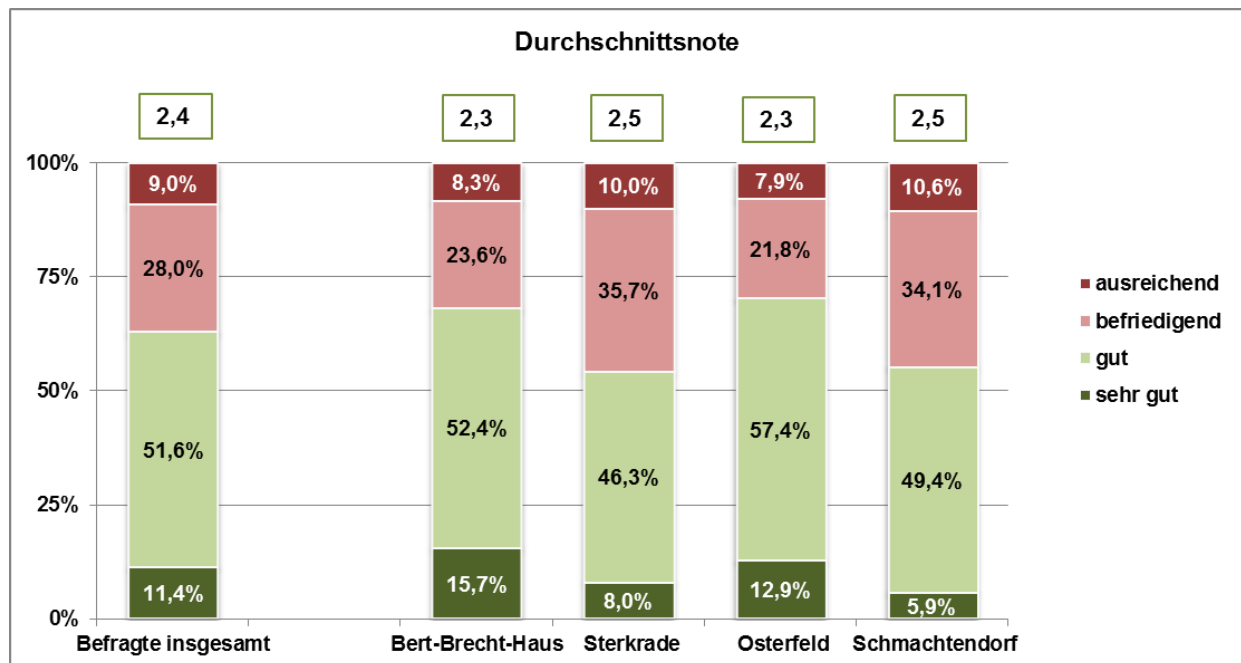
**Grafik 22 Sind die von Ihnen gesuchten Medien stets in der Bibliothek verfügbar?**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

Die Bewertung des Bestandes liegt insgesamt bei einem Durchschnittsnote von 2,4 (Grafik 23). Dabei erhalten die Standorte Bert-Brecht-Haus und Osterfeld mit 2,3 die beste Beurteilung. Etwas unzufriedener sind die Kunden in Sterkrade und Schmachtdorf.

**Grafik 23 Bewertung des Bestandes insgesamt**



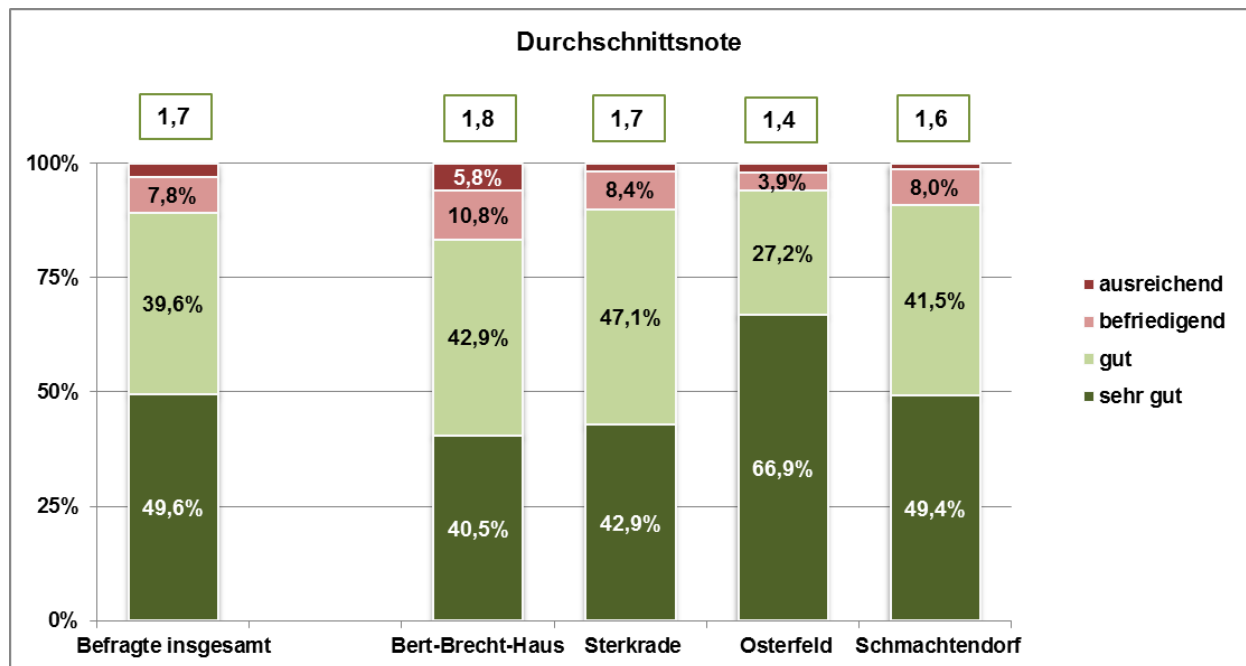
Quelle: Kundenbefragungen 2013



### 4.3 Rückgabe und Ausleihe

Die Rückgabe und Ausleihe erhalten mit 1,7 eine gute Beurteilung (Grafik 24). Hier fallen die Einschätzungen zwischen den einzelnen Standorten sehr unterschiedlich aus. Mit 1,4 äußern sich die Osterfelder Kunden am positivsten. Dagegen erhält die Zentralbibliothek zwar immer noch eine gute Beurteilung von 1,8, fällt aber im Vergleich zu den anderen Standorten am schlechtesten aus.

**Grafik 24 Bewertung der Rückgabe und Ausleihe insgesamt**

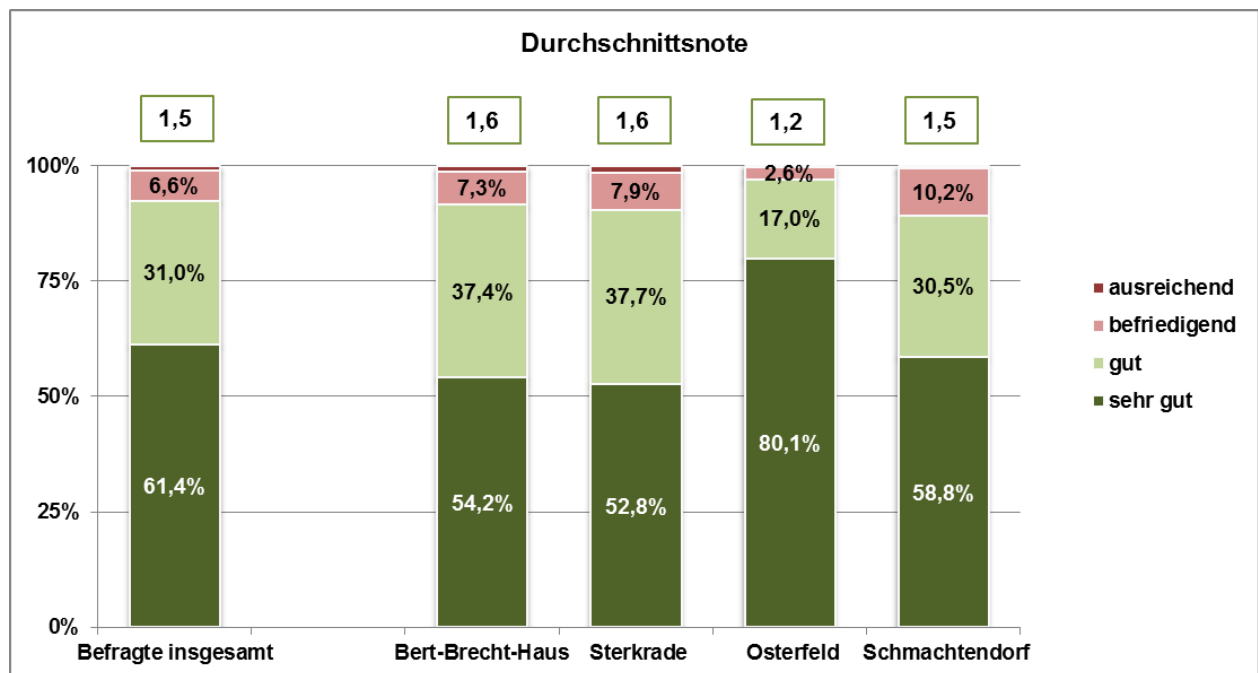


Quelle: Kundenbefragungen 2013

### 4.4 Das Personal

Die beste Beurteilung erhält das Personal, was sowohl die Freundlichkeit als auch das Fachwissen anbelangen. Über alle Standorte hinweg gab es eine Bewertung von 1,5 (Grafik 25). Auch hier fällt Osterfeld mit 1,2 durch seine besonders gute Beurteilung gegenüber den anderen Bibliotheken auf.

**Grafik 25 Bewertung des Personals hinsichtlich Freundlichkeit und Fachwissen**

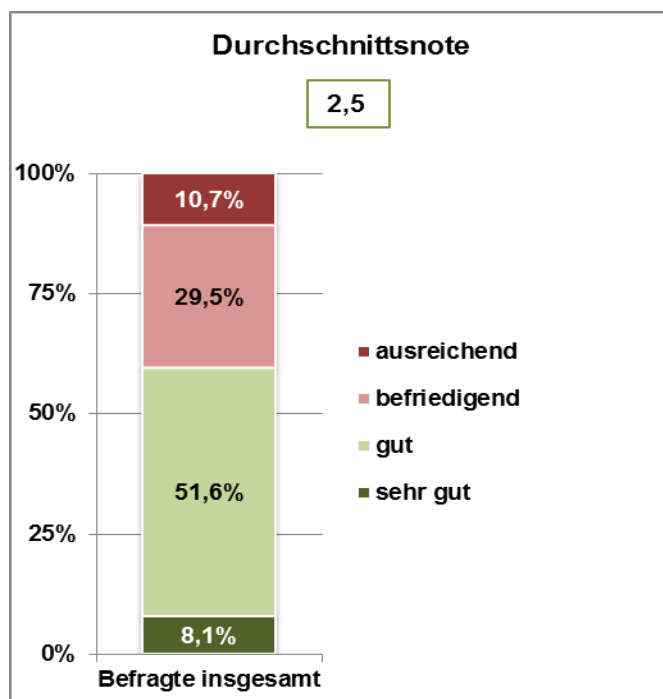


Quelle: Kundenbefragungen 2013

#### 4.5 Die Präsentation im Internet

Die Präsentation im Internet erhält einen durchschnittlichen Wert von 2,5 (Grafik 26). Eine Auswertung nach Standorten ist hier nicht sinnvoll, da es nur einen Internetauftritt für die Stadtbibliothek gibt.

**Grafik 26 Bewertung der Präsentation im Internet**

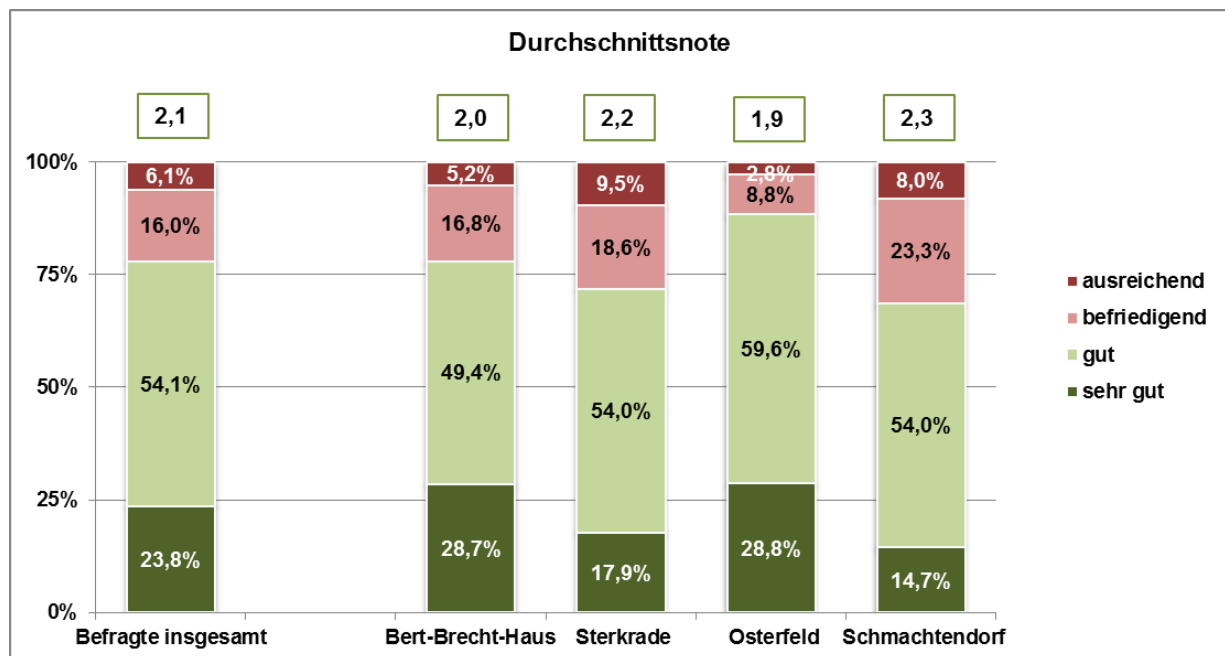


Quelle: Kundenbefragungen 2013

### 4.6 Der Freizeitwert

Auch der Freizeitwert der verschiedenen Einrichtungen liegt mit 2,1 bei einem guten Durchschnittswert (Grafik 27). Mit dem Anspruch nicht nur Medien auszuleihen, zeigt sich hier einmal mehr, inwieweit man den Erwartungen der Besucher/innen entgegen kommt. Für das Bert-Brecht-Haus gilt dies in besonderem Maße. Hier wurde durch die Sanierung des Hauses gerade versucht die Aufenthaltsqualität des Hauses zu verbessern. Das Bert-Brecht-Haus kommt hier auf eine Durchschnittsnote von 2,0. Sterkrade und Schmachtendorf erreichen hier nur den Wert 2,2 bzw. 2,3.

**Grafik 27 Bewertung des Freizeitwertwertes**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

## 5 Öffnungszeiten

### 5.1 Nutzungszeiten an den Standorten

Die Befragten wurden im Rahmen der Kundenbefragung gebeten anzugeben, zu welchen Zeiten sie überwiegend die Stadtbibliothek besuchen. Bei der Auswertung wurden die Angaben nach ihrer Häufigkeit sortiert und in vier gleich große Bereiche sog. Quartile unterteilt. Aus den sich daraus ergebenden Gruppen lassen sich Aussagen darüber machen, welche Zeiten zu den am häufigsten genutzten Öffnungszeiten gehören und welche nicht.

Die einzelnen Quartile sind farblich abgestuft in der Tabelle 1 bis 4 darstellt. Dabei markiert die dunkelste Abstufung, die am stärksten besuchten Öffnungszeiten.

**Tabelle 1 Nutzungszeiten im Bert-Brecht-Haus<sup>6</sup>**

Bert-Brecht-Haus								
Wochentag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Wochentag	Samstag	Wochentag
Uhrzeit						Uhrzeit		Uhrzeit
10:00 - 11:00						10 :00 - 11:00		10:30 - 11:30
11:00 - 12:00						11:00 - 12:00		11:30 - 12:30
12:00 - 13:00						12:00 - 13:00		12:30 - 13:30
13:00 - 14:00						13:00 - 14:00		
14:00 - 15:00						14:00 - 15:00		
15:00 - 16:00						15:00 - 16:00		
16:00 - 17:00						16:00 - 17:00		
17:00 - 18:00						17:00 - 18:00		
18:00 - 19:00						18:00 - 19:00		

Quelle: Kundenbefragungen 2013

Die stärksten Nutzungszeiten sind demnach im Bert-Brecht-Haus vor allem Montag, Dienstag und Donnerstag in den Abendstunden. Darüber hinaus sind der Montagvormittag sowie die Öffnungszeiten am Samstag ab 11:30 eine beliebte Nutzungszeit.

<sup>6</sup>

<b>Legende</b>	<b>1. Quartil</b> > 63 Besuche	<b>2. Quartil</b> 52 - 62 Besuche	<b>3. Quartil</b> 31 bi 51 Besuche	<b>4. Quartil</b> bis 30 Besuche	keine Öffnungszeiten
----------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	----------------------

**Tabelle 2 Nutzungszeiten in Sterkrade**

Sterkrade							
Wochentag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag
Uhrzeit							Uhrzeit
10:00 - 11:00							10:00 - 11:00
11:00 - 12:00							11:00 - 12:00
12:00 - 13:30							12:00 - 13:00
13:00 - 15:00							13:00 - 15:00
15:00 - 16:00							15:00 - 16:00
16:00 - 17:00							16:00 - 17:00
17:00 - 18:00							17:00 - 18:00
18:00 - 19:00							18:00 - 19:00

Quelle: Kundenbefragungen 2013

In Sterkrade liegen die stärksten Nutzungszeiten in der Zeit von 12:00 bis 13:30 Uhr und sowie am Donnerstag von 15:00 bis 17:00 Uhr. Auch hier gehören die Samstagszeiten zu den stark besuchten Zeiten.

**Tabelle 3 Nutzungszeiten in Osterfeld**

Osterfeld							
Wochentag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag
Uhrzeit							Uhrzeit
10:00 - 11:00							10:00 - 11:00
11:00 - 12:00							11:00 - 12:00
12:00 - 13:00							12:00 - 13:00
13:00 - 14:30							13:00 - 14:30
14:30 - 16:00							14:30 - 15:30
16:00 - 17:00							15:30 - 17:00
17:00 - 18:00							16:00 - 17:00
18:00 - 19:00							18:00 - 19:00

Quelle: Kundenbefragungen 2013

In Osterfeld ist der Montag- sowie der Dienstagnachmittag von 14:30 bis 17:00 Uhr beliebt bei den Kunden. Am Donnerstag gehört auch insbesondere die Öffnungszeit am Nachmittag bis 18:00 Uhr zu den starken Nutzungszeiten. Die schwächere Nutzungszeit am Samstagvormittag liegt darin, dass diese Stadtteilbibliothek nur einmal im Monat samstags geöffnet ist.

**Tabelle 4 Nutzungszeiten in Schmachtendorf**

Schmachtendorf							
Wochentag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag
Uhrzeit							Uhrzeit
10:00 - 11:00							10:00 - 11:00
11:00 - 12:00							11:00 - 12:00
12:00 - 13:00							12:00 - 13:00
13:00 - 14:00							13:00 - 14:00
14:00 - 15:00							14:00 - 15:00
15:00 - 16:00							15:00 - 16:00
16:00 - 17:00							16:00 - 17:00
17:00 - 18:00							17:00 - 18:00
18:00 - 19:00							18:00 - 19:00

Quelle: Kundenbefragungen 2013

In Schmachtendorf gibt es im Vergleich zu den anderen Standorten die geringsten Öffnungszeiten. Bei der Befragung wurden allerdings nur die öffentlichen Zeiten am Nachmittag berücksichtigt. Vormittags steht die Bibliothek den Schülerinnen und Schülern zur Verfügung. Die wichtigste Nutzungszeit ist in der Zeit von 15:00 bis 16:00 Uhr und hier jeweils an allen geöffneten Nachmittagen.

## 5.2 Bewertung der Öffnungszeiten

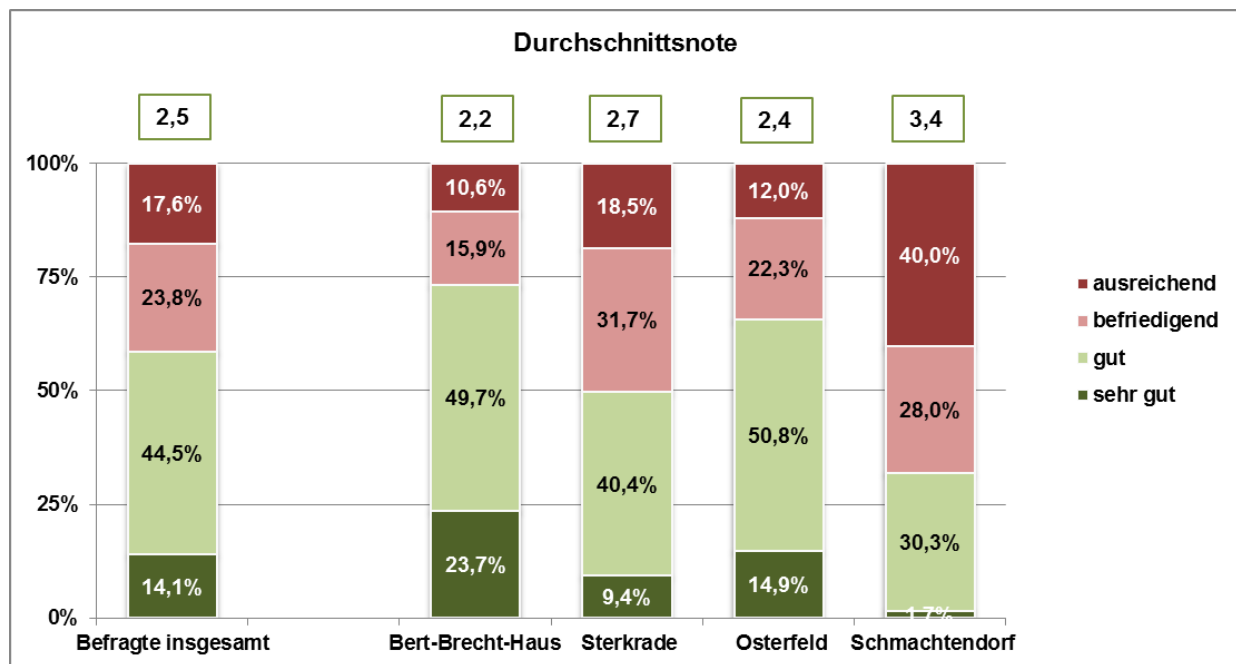
Bei dem zentralen Thema Öffnungszeiten steht auch die Bewertung der angebotenen Öffnungszeiten an den einzelnen Standorten im Mittelpunkt des Interesses.

Die Öffnungszeiten im Bert-Brecht-Haus werden von den Kunden mit dem Durchschnittswert von 2,2 am positivsten bewertet (Grafik 28). Ein knappes Viertel der Nutzer/innen vergibt sogar die Note sehr gut.

Bei den Stadtteilbibliotheken fällt die Beurteilung deutlich schlechter aus. In Osterfeld bewerten zwar noch Knapp 15 % die Öffnungszeiten als sehr gut und die Hälfte noch mit gut, dennoch kommen die Befragten zu einem Durchschnittswert von 2,4.

Bei der Stadtteilbibliothek Sterkrade liegt die Bewertung bei 2,7 und in Schmachtendorf werden die Öffnungszeiten mit 3,4 als nicht befriedigend eingestuft. Diese Stadtteilbibliothek weisen im Vergleich zu den anderen Einrichtungen auch die geringsten Öffnungszeiten aus.

**Grafik 28 Bewertung der Öffnungszeiten nach Standort**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

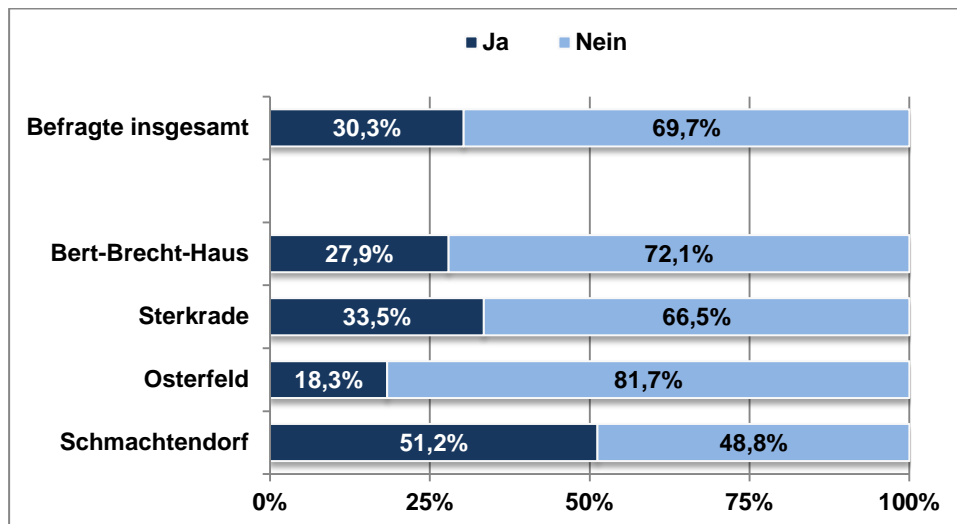
Eine Auswertung der Öffnungszeiten hinsichtlich der unterschiedlichen Altersgruppen ergibt kein einheitliches Bild. Die jüngeren Befragten unter 30 Jahre sind im Bert-Brecht-Haus mit den Öffnungszeiten zufriedener als die älteren Befragten. Dies bestätigen auch die Zufriedenheitswerte bei den Schüler/innen und Studenten/innen im Gegensatz zu den Rentner/innen und Pensionäre/ Pensionären. 30,4 % der jüngeren Kunden sind mit den Öffnungszeiten sehr zufrieden. Bei den Rentner/innen und Pensionäre/ Pensionären sind es dagegen nur 19,3 %. Hohe Zufriedenheitswerte zeigen in der Zentralbibliothek auch die Vollzeitbeschäftigten (Tabelle 18 im Anhang).

In Osterfeld äußert sich gerade die Gruppe der bis 15-Jährigen als sehr zufrieden, aber hier gehört auch die Gruppe der Rentner/innen und Pensionäre/ Pensionären zu den zufriedeneren Befragten. Ein ähnlicher Trend zeigt sich auch in Sterkrade (Tabelle 19 im Anhang).

Auf die Frage, inwieweit veränderte Öffnungszeiten aus Sicht der Befragten wichtig wären, halten 30 % der Kunden veränderte Öffnungszeiten für wichtig. Entsprechend der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten ergeben sich für die unterschiedlichen Standorte deutliche Unterschiede (Grafik 29).

Mit nur 18,3% wünschen sich die Kunden am Standort Osterfeld andere Öffnungszeiten. Am Standort Schmachtendorf hält jeder Zweite/ jede Zweite andere Öffnungszeiten für wünschenswert. Im Bert-Brecht-Haus liegt der Wert bei 27,9 %.

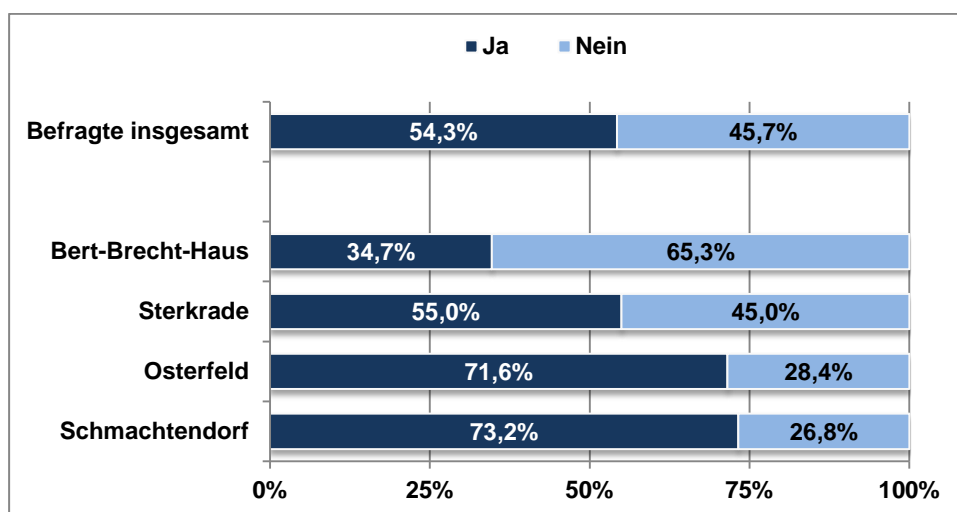
**Grafik 29 Wären veränderte Öffnungszeiten für Sie wichtig?**



Quelle: Kundenbefragungen 2013

Auch eine Schließung in den Mittagsstunden wird von den Kunden je nach Standort der Bibliothek beurteilt. In Osterfeld und Schmachtendorf halten mehr als 70 % eine Schließung für akzeptabel. In Sterkrade dagegen hält mehr als die Hälfte eine Schließung in der Mittagszeit für unkritisch, während im Bert-Brecht-Haus nur noch ein Drittel eine Mittagsschließung für annehmbar hält. Bei der Zentralbibliothek muss allerdings berücksichtigt werden, dass hier die Kunden eine durchgängig geöffnete Einrichtung vorfinden.

**Grafik 30 Wäre eine Mittagsschließung für Sie akzeptabel?**



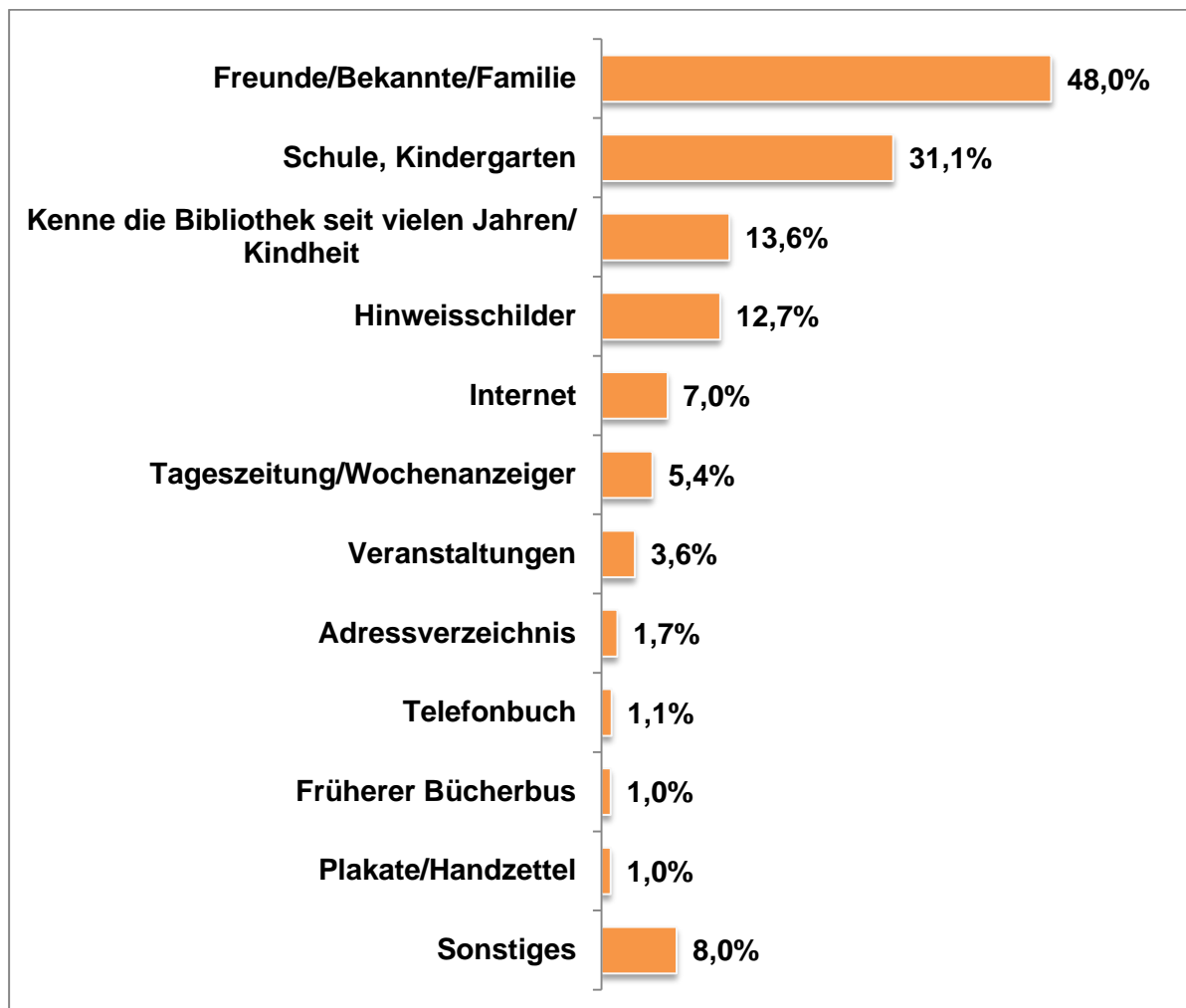
Quelle: Kundenbefragungen 2013



## 6 Bekanntheit der Einrichtungen der Stadtbibliothek

Die „Mund zu Mund“ Propaganda wird fast von jedem zweiten bzw. jeder zweiten Befragten genannt, wenn man danach fragt, wie sie auf die Bibliothek aufmerksam wurden. Schule und der Kindergarten sind die wichtigsten Institutionen durch die die Nutzer/innen zur Bibliothek gekommen sind. Dies wird auch nochmals bei den Auswertungen nach Alter und dem Erwerbsstatus deutlich. Von den Schüler/innen und den jüngeren Befragten bis 30 Jahre nennen mehr als die Hälfte diese beiden Bildungseinrichtungen. Auch für Migranten bzw. Migrantinnen werden diese Einrichtungen als wichtiger Zugang gesehen, die Bibliothek in Oberhausen zu kennen und damit auch ggfls. zu nutzen. Für die Senioren und Seniorinnen hat der Wochenanzeiger eine stärkere Bedeutung, während die jüngeren Kunden, aber auch auswärtige Nutzer/innen aus den Nachbarstädten das Internet als wichtige Informationsquelle für die Bibliothek angeben.

**Grafik 31 Durch was sind Sie auf die Stadtbibliothek aufmerksam geworden?\*)**



\*) Mehrfachnennungen

Quelle: Kundenbefragungen 2013

## **Teil B: Ergebnisse aus der Bürgerbefragung 2013**

### **7 Konzeption und inhaltliche Schwerpunkte der Bürgerbefragung zur Stadtbibliothek Oberhausen**

Neben den Kundenbefragungen wurde im Herbst des gleichen Jahres die Möglichkeit genutzt, in der allgemeinen Bürgerbefragung der Stadt Oberhausen als Themenschwerpunkt Fragen zur Stadtbibliothek aufzunehmen.

Bei den Herbstumfragen in Oberhausen handelt es sich um eine Mehrthemenumfrage, die einmal jährlich mündlich durchgeführt wird. Ein Interviewerstab von ca. 60 Personen, der sich zum Teil aus städtischen wie nichtstädtischen Interviewerinnen und Interviewern zusammensetzt, besucht die Bürger/innen zu Hause und befragt sie mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens.

Aus der aktuellen Einwohnermeldedatei wird jeweils eine Zufallsstichprobe der 18- bis 75-Jährigen mit erstem Wohnsitz in Oberhausen gezogen. Die ausgewählten Personen werden in einem Anschreiben der Stadtverwaltung von dieser Befragung in Kenntnis gesetzt und auf die Freiwilligkeit dieser Aktion und die Einhaltung des Datenschutzes hingewiesen.

Der Anteil der erreichten Bibliotheksnutzer/innen bei dieser Bürgerbefragung ist eher gering, sodass mit dieser städtischen Umfrage eher die Nichtnutzer/innen bzw. auch potentiellen Nutzer/innen oder frühere Nutzer/innen erreicht werden. Damit stehen bei dieser Befragung eher die Bedeutung und Einschätzung der Bibliothek aus der Sicht aller Oberhausener Bürgerinnen und Bürger im Mittelpunkt des Interesses.

Die Verteilung nach Geschlecht und Altersgruppen und Staatsangehörigkeit von Stichprobe und tatsächlicher Bevölkerung werden in Tabelle 5 gegenübergestellt.

Danach sind die Befragten mit erster oder zweiter Staatsangehörigkeit nicht-deutsch in der Stichprobe etwas unterrepräsentiert. Bei den Altersgruppen gibt es eine leichte Verschiebung bei den 18 – 24Jährigen sowie bei der Altersgruppe der 60 – 75Jährigen. Die anderen Altersgruppen wurden ihrem Anteil entsprechend gut erreicht. Die Stichprobe kann als repräsentativ betrachtet werden.

**Tabelle 5 Stichprobenverteilung nach Alter und Geschlecht<sup>7</sup>**

Merkmal	Gesamtbevölkerung (18 bis 75 Jahre)			Bürgerbefragung (gewichtet) (18 bis 75 Jahre)		
	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt
	in Prozent					
<b>Staatsangehörigkeit</b>						
Deutsch	81,7	82,7	82,2	86,9	87,4	87,1
Nicht-Deutsch (1. und 2. Staat.)	18,3	17,3	17,8	13,1	12,6	12,9
<b>Alter</b>						
18 - 24 Jahre	11,2	10,3	10,8	8,9	7,2	8,0
25 - 34 Jahre	15,9	15,9	15,9	13,9	15,0	14,5
35 - 44 Jahre	17,0	16,0	16,5	14,4	15,6	15,1
45 - 59 Jahre	32,8	32,5	32,6	33,5	33,6	33,6
60 - 75 Jahre	23,2	25,3	24,2	29,3	28,6	28,9
<b>Insgesamt</b>	<b>49,6</b>	<b>50,4</b>	<b>100,0</b>	<b>47,3</b>	<b>52,7</b>	<b>100,0</b>

<sup>7</sup> Bei der Umfrage 2013 wurden im Rahmen einer disproportionalen Stichprobenziehung mehr ausländische Personen einbezogen, als es ihrem tatsächlichen Anteil an der Gesamtbevölkerung entspricht. Mit diesem Verfahren können differenzierte Aussagen hinsichtlich der Personen mit Migrationshintergrund gemacht werden. Um Aussagen über die Gesamtbevölkerung machen zu können, müssen die Befragungsergebnisse entsprechend der tatsächlichen Verteilung von Deutschen und Ausländern nachträglich gewichtet werden.

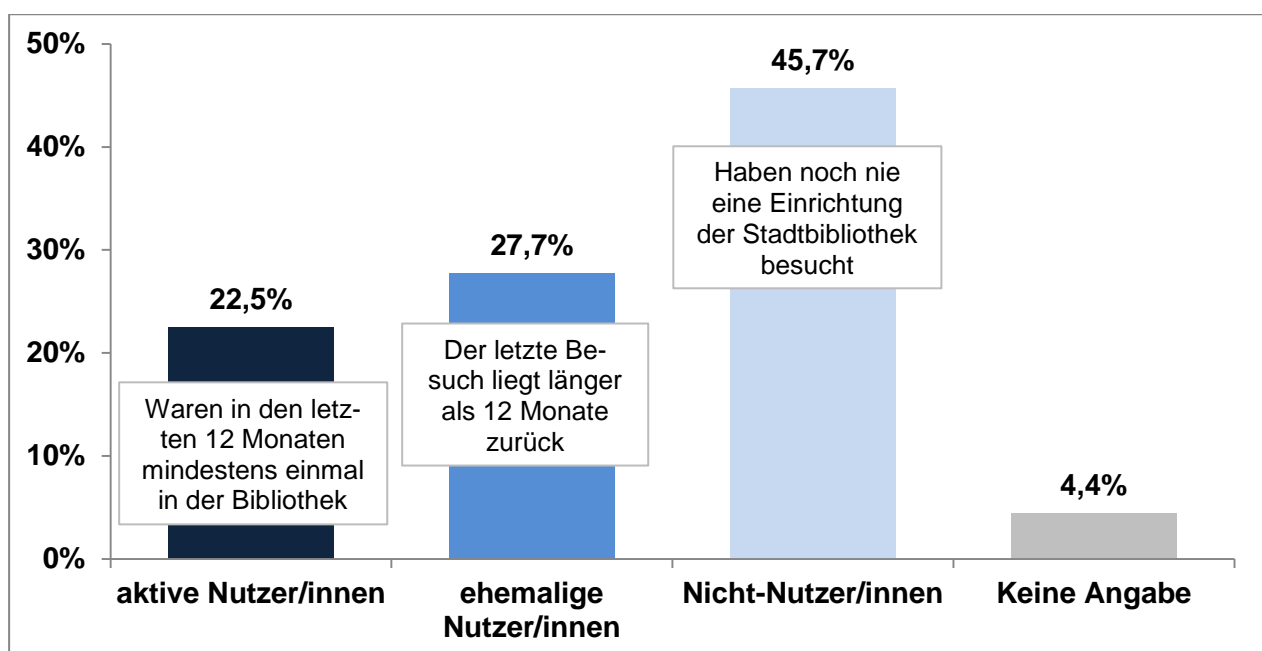
## 8 Struktur der Nichtnutzer/innen

Bibliotheken bilden eine bedeutende Anlaufstelle für lebenslanges Lernen. Mit dem vielfältigen Medien- und Veranstaltungsangebot öffentlicher Bibliotheken übernehmen sie eine zentrale Rolle als Bildungsakteur. Jedoch zeigt das Ergebnis der Oberhausener Bürgerbefragung 2013, dass etwa die Hälfte der Befragten (45,7 %/ n=519) nicht erreicht werden und noch nie eine Einrichtung der Stadtbibliothek in Oberhausen besucht haben. Zusätzlich zu denen, die angegeben haben, noch nie in einer Einrichtung der Stadtbibliothek in Oberhausen gewesen zu sein, haben weitere 316 / 27,7 % der Befragten gesagt, dass sie zwar schon einmal eine Bibliothek genutzt haben, deren letzter Besuch aber bereits länger als 12 Monate zurückliegt (Grafik 32).

Der Großteil dieser Gruppe gibt an, dass ihr letzter Besuch während der Schulzeit (54 %) bzw. während (23 %) und nach (32 %) der Ausbildungszeit bzw. des Studiums gewesen ist. 14 % haben während einer längeren Phase der Nichtbeschäftigung die Stadtbibliothek Oberhausen zuletzt besucht, 7 % nach Beginn des Ruhestandes und 4 % geben an, vor dem Beginn der Schulzeit zuletzt die Stadtbibliothek besucht zu haben. (vgl. Grafik 33)

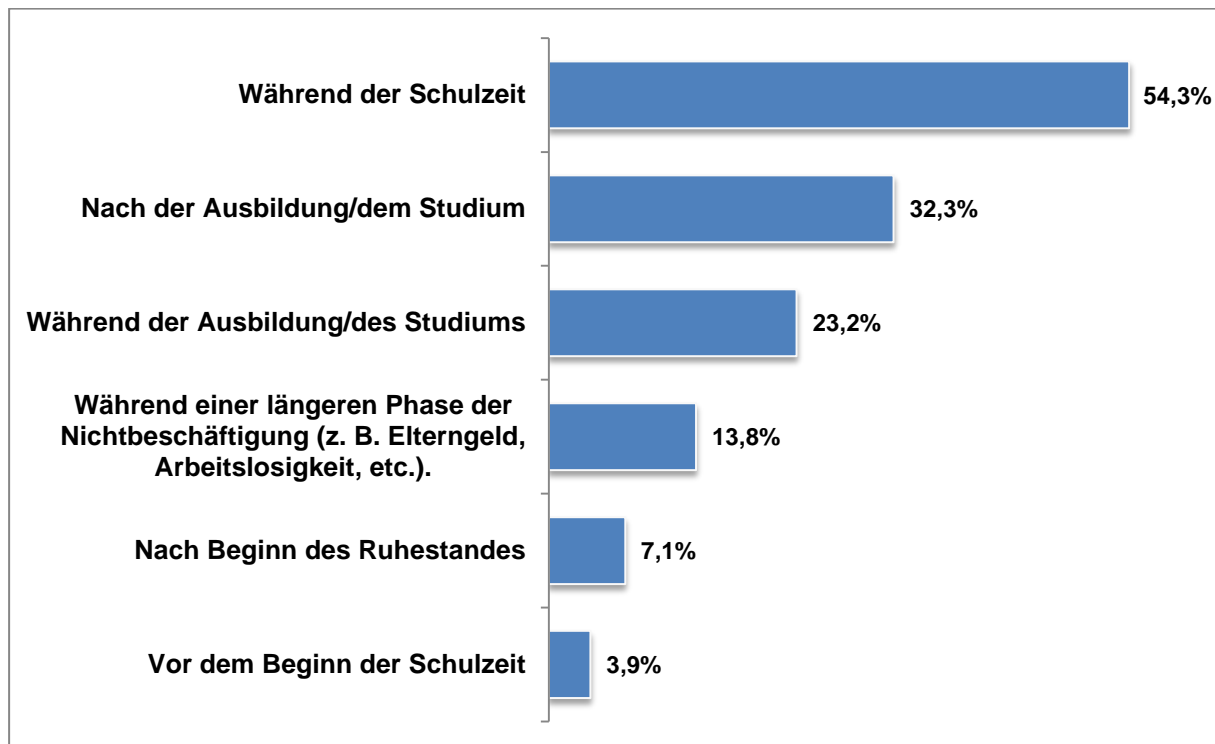
Insgesamt zeigt die Befragung somit, dass etwa drei Viertel der Befragten den Bibliotheken in Oberhausen aus unterschiedlichen Gründen fernbleiben und die Bibliotheken ihr Potenzial in bildungs- und kultureller Sicht nicht ausschöpfen. 22,5 % der Befragten im Alter von 18 bis 75 Jahren sind hingegen aktive Nutzer bzw. Nutzerinnen, d.h. sie haben in den letzten 12 Monaten mindestens einmal eine Einrichtung der Stadtbibliothek Oberhausen besucht. 4,4 % konnten keine Angabe darüber machen, wie lange ihr letzter Besuch zurück liegt.

**Grafik 32 Nutzung der Stadtbibliothek in Oberhausen 2013**



Quelle: Bürgerbefragung 2013

**Grafik 33 Ehemalige Nutzer/innen nach Lebensabschnitten, in denen die Bibliothek genutzt wurde**



Quelle: Bürgerbefragung 2013

Welche Bevölkerungsgruppen den Bibliotheken fernbleiben und aus welchen Gründen sie das Angebot der Bibliotheken nicht nutzen, soll in den nächsten Abschnitten dargestellt werden.

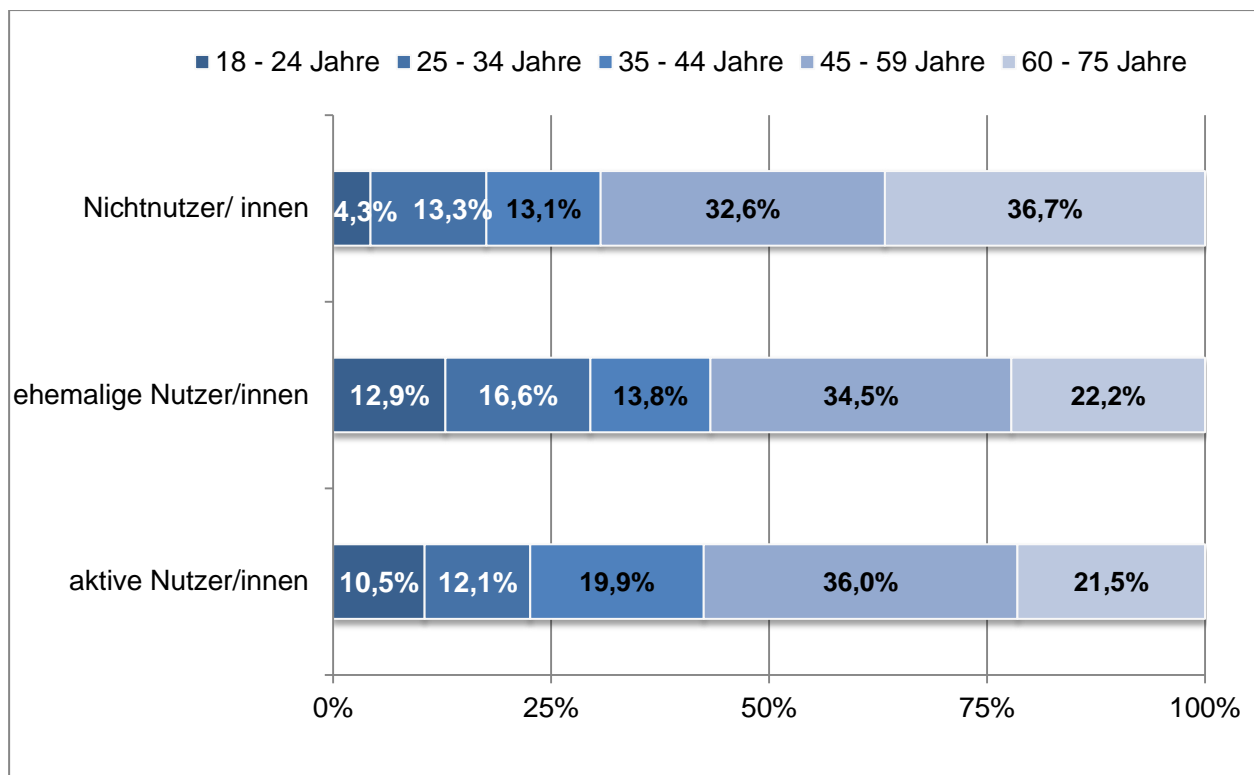
Unter den Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen ist der Anteil der Frauen mit 47,1 % etwas geringer als der Anteil der Männer mit einem entsprechenden Anteil von 52,9 %. Bei den Nutzern (57,3 %) und ehemaligen Nutzern (59,8 %) ist der Anteil der Frauen hingegen höher als der Anteil der Männer.

Differenziert nach Alter zeigt sich, dass Nichtnutzer/innen im Schnitt mit 52 Jahren älter sind als aktive und ehemalige Nutzer/innen (46 Jahre). Insbesondere der Anteil der 60 bis 75-Jährigen (36,7 %) ist bei den Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen gegenüber dem Anteil bei den aktiven und ehemaligen Kunden der Bibliothek deutlich höher. Die unteren Altersgruppen sind hingegen bei den Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen weniger vertreten als bei den Kunden.

Auch nach sozioökonomischen Kriterien zeigen sich Unterschiede zwischen Nutzern und Nichtnutzern. So haben Nichtnutzer/innen häufiger einen Migrationshintergrund, eine geringere Bildung und ein geringeres Einkommen.

Jeder fünfte Nichtnutzer bzw. jede fünfte Nichtnutzerin (20,0 %) hat einen Migrationshintergrund<sup>8</sup>. Knapp die Hälfte hat einen Hauptschulabschluss als höchsten schulischen Bildungsabschluss und lediglich 22,5 % weisen die Fachhochschulreife bzw. die allgemeine Hochschulreife auf. Im Hinblick auf das erzielte Einkommen liegt das durchschnittliche Äquivalenzeinkommen<sup>9</sup> bei den Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen unterhalb des Äquivalenzeinkommens der Nutzer/innen. 58,4 % der Nichtnutzer/innen steht ein Äquivalenzeinkommen von unter 1250 € zur Verfügung, bei den aktiven Kunden ist der Anteil mit 48,1 % und bei den ehemaligen Kunden mit 49,1 % geringer.

**Grafik 34 Nutzer/innen und Nichtnutzer/innen nach Altersgruppen im Vergleich**

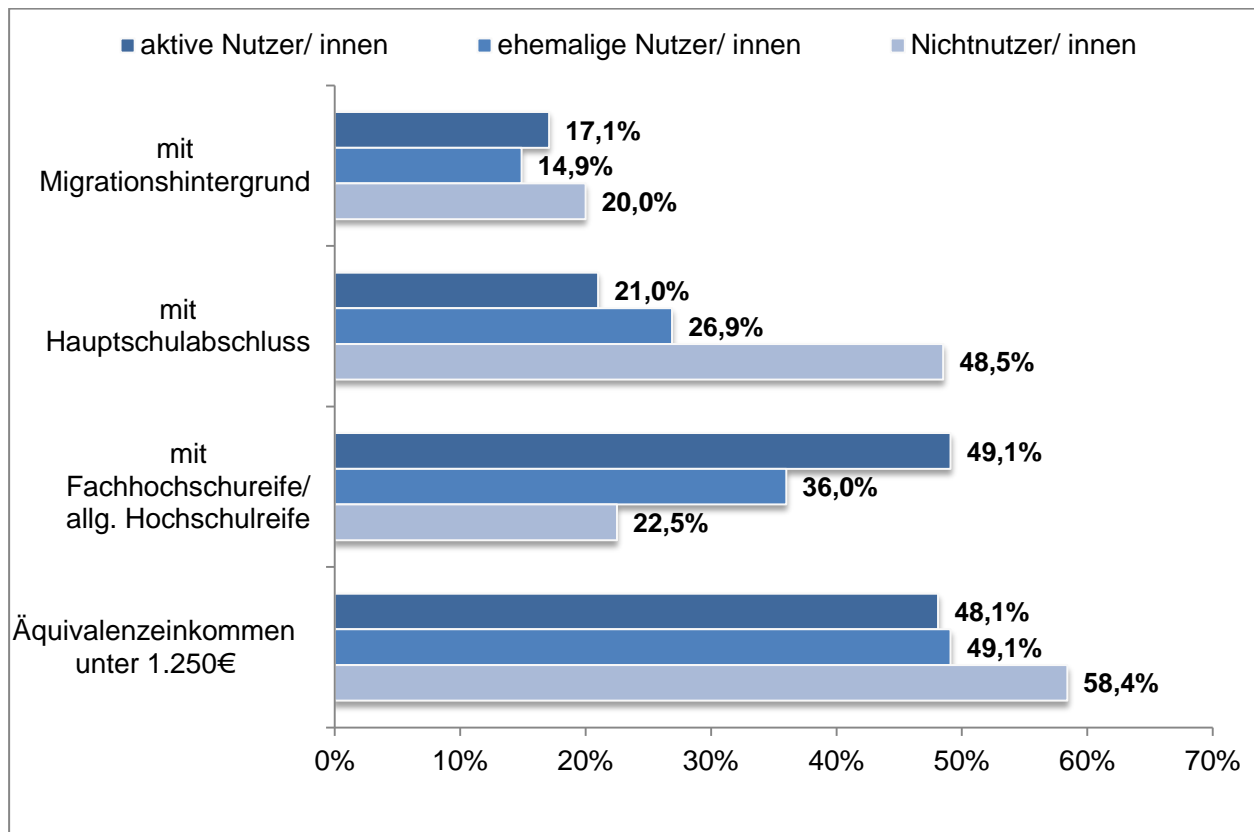


Quelle: Bürgerbefragung 2013

<sup>8</sup> Der Migrationshintergrund entspricht der Definition des Statistischen Bundesamtes. Danach gilt als Person mit Migrationshintergrund, wer eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzt, oder wer im Ausland geboren ist und nach 1949 zugewandert ist, oder wer mindestens ein Elternteil hat, das (seit 1960) zugewandert ist und/oder eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzt.

<sup>9</sup> Es handelt sich hierbei um ein bedarfs- bzw. äquivalenzgewichtetes Pro-Kopf-Einkommen, das sowohl die Anzahl und das Alter der im Haushalt lebenden Mitglieder als auch die Einsparungen größerer Familien berücksichtigt. Für die Berechnung der bedarfsgewichteten Familiengröße wurde auf die alte OECD-Skala zurückgegriffen.

**Grafik 35 Nutzer/innen und Nichtnutzer/innen nach ausgewählten Merkmalen im Vergleich**



Quelle: Bürgerbefragung 2013

## 9 Gründe für die Nichtnutzung

Im Folgenden sollen die Gründe für die Nichtnutzung der Oberhausener Bibliotheken eruiert werden. Zu hinterfragen ist zum einen, ob ein negatives Image der Stadtbibliothek Nichtnutzer/innen bzw. ehemalige Nutzer/innen zu einem Fernbleiben bewegt und zum anderen wurden speziell die Nichtnutzer/innen nach ihren genauen Gründen für ihr Fernbleiben , gefragt.

### 9.1 Image der Bibliotheken als Grund der Nichtnutzung

Sowohl Nutzer/innen, ehemalige Nutzer/innen als auch Nichtnutzer/innen haben bestimmte Meinungen von Bibliotheken. Im Rahmen der Bürgerbefragung wurde zum einen abgefragt, was die Befragten mit der Einrichtung der ‚Stadtbibliothek Oberhausen‘ verbinden und zum anderen die Meinungen über die Stadtbibliothek mit einem eher rationalen Blick („Bibliotheken bieten für jeden Etwas“, „Bibliotheken erweitern meinen Horizont“), mit dem Ziel das Image von Stadtbibliotheken zu erfahren. Dabei muss man berücksichtigen, dass sich dieses Image bei Nutzern bzw. Nutzerinnen aus eigenen aktuellen Erfahrungswerten speist, bei ehemaligen Nutzern bzw. Nutzerinnen geht es auf frühere Erfahrungen zurück, Nichtnutzer/innen hingegen können jedoch auf keinerlei eigene Erfahrungen zurückgreifen.

Bei Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen handelt es sich um Vorstellungen, die durch zahlreiche Faktoren wie Erzählungen anderer, Mediendarstellungen von Bibliotheken usw. bestimmt sein dürften.

Aktive, ehemalige Nutzer/innen und Nichtnutzer/innen verbinden mit der Stadtbibliothek ähnliche Aspekte. Die drei häufigsten genannten Aspekte sind die ‚Ausleihe von Sachmedien‘, ‚Romanausleihe‘ und ‚Ort zum Lernen, Stöbern, Schmökern und Sichtreffen‘. Nichtnutzer/innen haben bei allen Aspekten seltener geantwortet als die beiden anderen Gruppen (vgl. Grafik 36).

Zudem wurden die Befragten gebeten, auf einer 4-stufigen Skala Aussagen über die Stadtbibliothek zuzustimmen bzw. abzulehnen, um damit das Image der Stadtbibliothek einzuordnen.

Insgesamt ist das Image von Stadtbibliotheken überwiegend positiv. Bei der Unterscheidung nach Nutzer/innen, ehemalige Nutzer/innen und Nichtnutzer/innen zeigt sich aber, dass Nutzer/innen die Aussagen über die Bibliotheken grundsätzlich positiver bewerten.

Der ersten – positiv formulierten – Aussage ‚In Bibliotheken gibt es außer Büchern noch viele andere Medien‘ stimmen 62 % der Nutzer/innen völlig zu, 45 % der ehemaligen Nutzer/innen und lediglich ein Drittel (35 %) der Nichtnutzer/innen. Dieses Ergebnis der Nichtnutzer/innen, könnte auf eine Unkenntnis über das Medienangebot in Bibliotheken zurückzuführen sein.

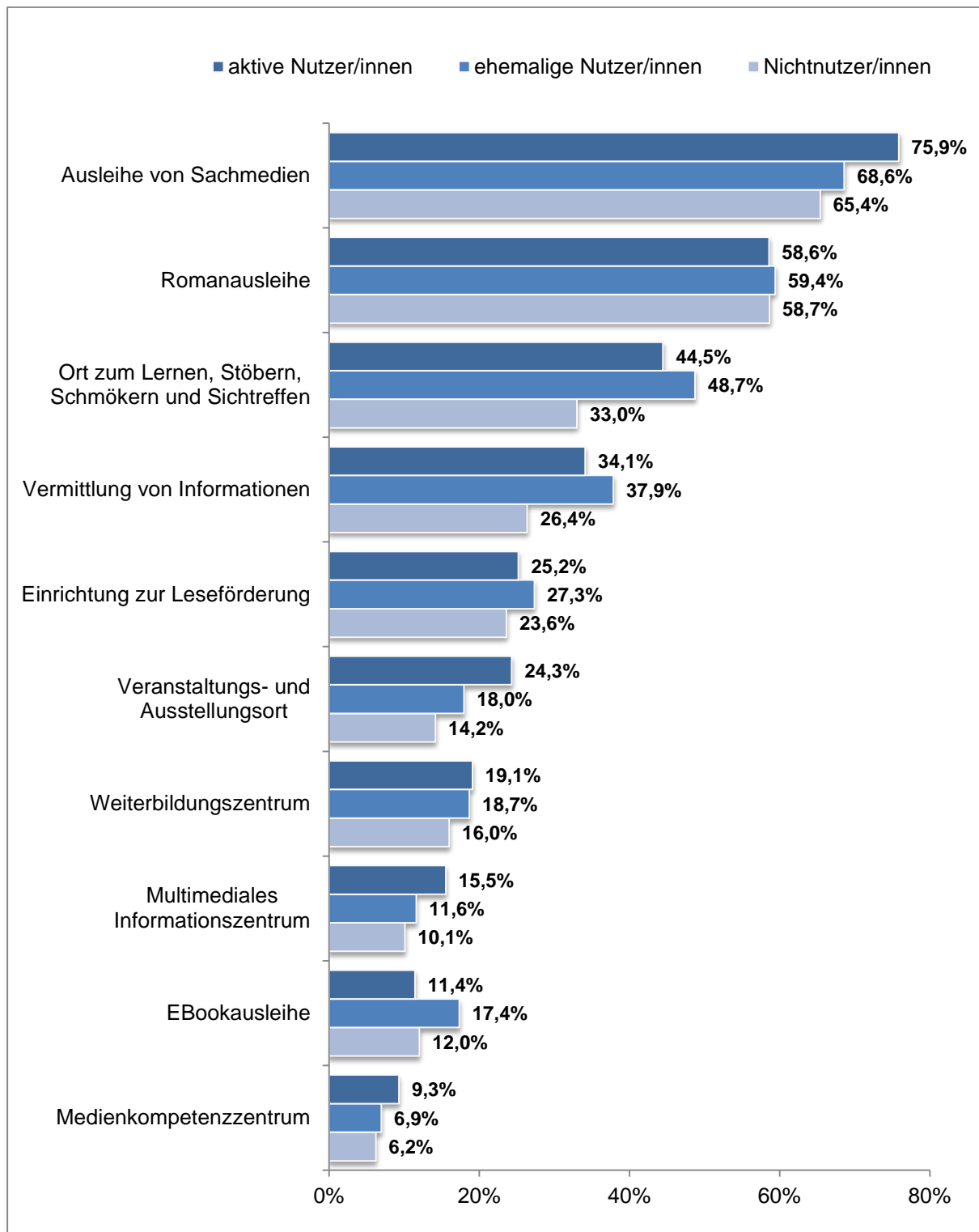
Hinzuzufügen ist, dass Nichtnutzer/innen bei allen Aussagen deutlich häufiger keine Einschätzung vorgenommen haben. Während bei den Kunden und ehemaligen Kunden der Bibliothek lediglich wenige auf eine Einschätzung verzichtet haben, sind es bei Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen je nach Aussage zwischen 26 und 41 % der Befragten. Bei den beiden weiteren positiv formulierten Aussagen ‚Bibliotheken bieten für jeden etwas‘ und ‚Bibliotheken erweitern meinen Horizont‘, ist eine ähnliche Struktur erkennbar.

Neben diesen Aussagen wurden den Befragten noch vier weitere eher negative bzw. eingeschränkte Aussagen vorgelegt. Aber auch hier zeigt sich ein insgesamt positives Bild. Aktive Nutzer/innen haben aber auch diese Aussagen wiederum positiver bewertet als Nichtnutzer/innen und ehemalige Nutzer/innen. (vgl. Grafik 37).

Insgesamt ergeben die Ergebnisse der Befragung, dass die Bedeutung einer Stadtbibliothek für das städtische Leben von den Oberhausener Bürgerinnen und Bürgern überwiegend positiv bewertet wird und die Stadtbibliothek in Oberhausen ein positives Image aufweist. Demnach ist das Image kein zentrales Argument für die Nichtnutzung.



**Grafik 36 Was verbinden Sie mit der Einrichtung ‚Stadtbibliothek Oberhausen‘?\*)**

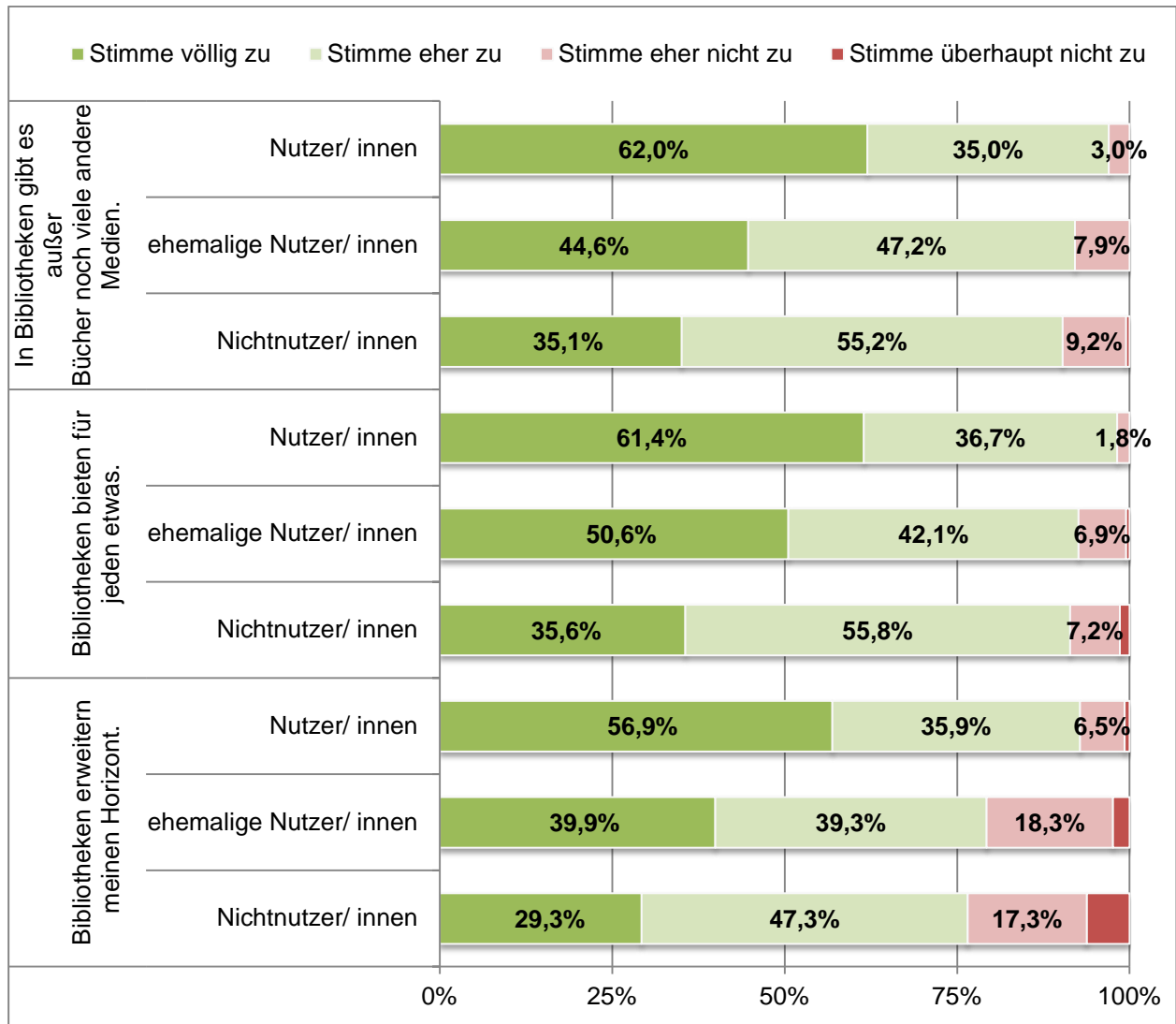


\*) Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Bürgerbefragung 2013

**Grafik 37 Welcher Aussage, stimmen Sie mit Blick auf die Stadtbibliothek Oberhausen völlig, eher, eher nicht oder überhaupt nicht zu?**

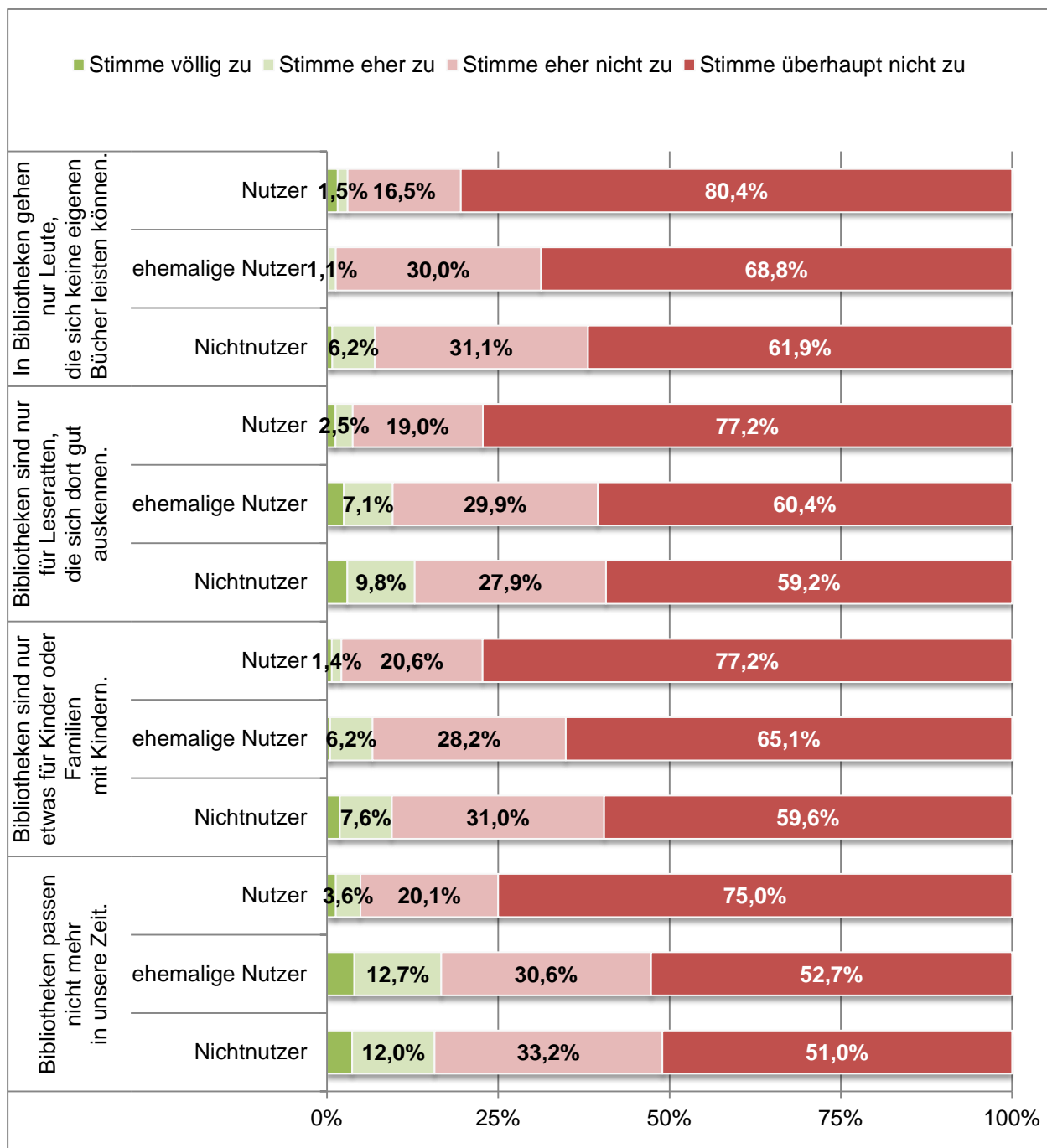
**Positive Aussagen**



Quelle: Bürgerbefragung 2013

noch Grafik 39: Welcher Aussage, stimmen Sie mit Blick auf die Stadtbibliothek Oberhausen völlig, eher, eher nicht oder überhaupt nicht zu?

**Eingeschränkte Aussagen**

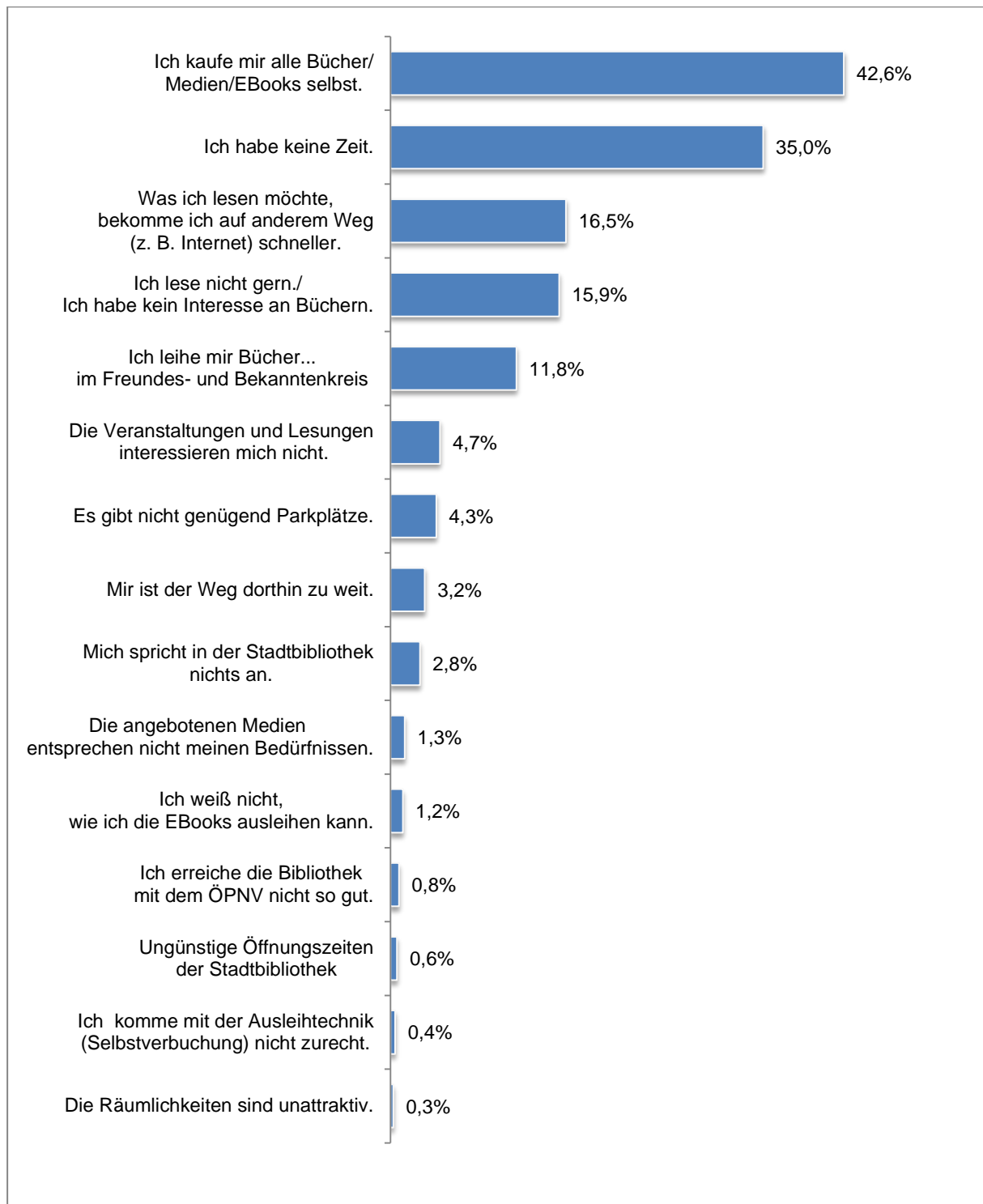


Quelle: Bürgerbefragung 2013

## 9.2 Genannte Gründe für die Nichtnutzung

Im Rahmen der Bürgerbefragung wurden zudem Nichtnutzer/innen gezielt nach ihren Gründen für die Nichtnutzung befragt.

**Grafik 38 Gründe für die Nichtnutzung\*)**



\*) Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Bürgerbefragung 2013

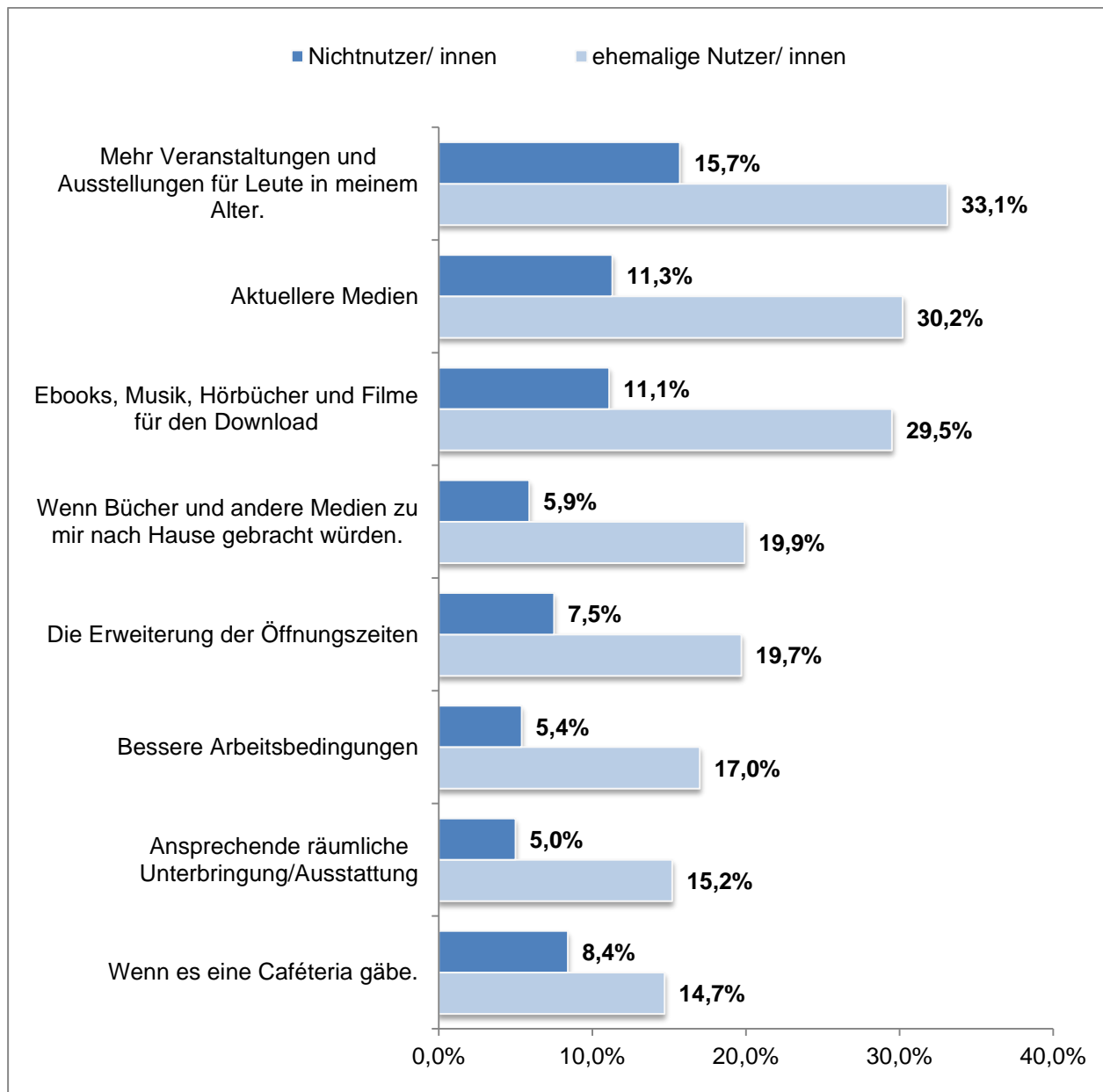
Der am häufigsten genannte Grund, warum die Einrichtungen der Bibliothek nicht genutzt wird, ist der, dass die benötigten Medien selbst gekauft werden. 42,6 % der Nichtnutzer/innen waren bereit Geld für die Anschaffung von Medien auszugeben, anstatt diese in einer Bibliothek zu leihen. Der Faktor Zeit ist für 35,0 % von großer Bedeutung. Erst an dritter Stelle, wird ein Grund genannt, der sich auf das Angebot von Bibliotheken beziehen. 16,5 % der Nichtnutzer/innen sagen, dass sie das, was sie lesen möchten, auf anderem Weg schneller bekommen (z.B. übers Internet).

Zu den fünf häufigsten genannten Gründen gehören zudem ‚Ich lese nicht gern‘ (15,9 %) und ‚ich leihe mir Bücher im Freundes- und Bekanntenkreis‘ (11,8 %). Neben diesen vorrangig persönlichen Gründen bzw. bibliotheksexternen Gründen, werden weitere Gründe, die vor allem das Angebot bzw. die Rahmenbedingungen der Bibliotheksnutzung betreffen, deutlich seltener genannt. (vgl. Grafik 38).

### **9.3 Maßnahmen zur (Wieder)Gewinnung von Nichtnutzern bzw. Nichtnutzerinnen sowie ehemaligen Nutzern bzw. Nutzerinnen**

Um möglicherweise Maßnahmen einzuleiten, die zu einer (Wieder)Gewinnung der Nichtnutzer/innen und ehemaligen Nutzer/innen führen könnten, wurden diese gefragt, was sie veranlassen könnte, (wieder) einmal in eine Bibliothek zu gehen?

Die Maßnahme, die von beiden Gruppen am häufigsten genannt wird, ist das Angebot an altersgerechten Veranstaltungen und Fortbildungen. 34,7 % der Befragten im Alter von 60 bis 75 Jahren, 32,9 % im Alter von 45 bis 59 Jahren und bei den jüngeren Altersgruppen nennen mit 32,4 % diesen Grund.

**Grafik 39 Was wäre für Sie ein Grund\*), (wieder) einmal in eine Bibliothek zu gehen?**

\*) Mehrfachnennungen möglich- Anteile ‚Auf jeden Fall‘ und ‚Möglicherweise‘ kumuliert –

Quelle: Bürgerbefragung 2013

Zweit- und dritthäufigster Grund sind die Downloadmöglichkeit von e-Books, Musik, Hörbüchern und Filmen, sowie generell aktuellere Medien. Veränderungen der Rahmenbedingungen (Erweiterung der Öffnungszeiten, bessere Arbeitsbedingungen, ansprechende räumliche Unterbringung, Cafeteria) werden von beiden Gruppen seltener als Anreiz für einen Bibliotheksbesuch genannt. Insgesamt ist das Potenzial dieser Maßnahmen unter den Nichtnutzern deutlich geringer (vgl. Grafik 39).

**Tabelle 6 Nutzerstruktur der Befragten nach Standort**

Merkmale	Befragungsort				Insgesamt	
	Bert-Brecht-Haus	Sterkrade	Osterfeld	Schmachten-dorf	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	63,8%	77,8%	70,1%	78,3%	853	71,6%
Männlich	36,2%	22,2%	29,9%	21,7%	339	28,4%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	2,5%	3,9%	11,0%	3,8%	63	5,3%
15 bis 20 Jahre	6,7%	4,2%	7,8%	1,6%	65	5,5%
21 bis 30 Jahre	8,6%	5,5%	4,5%	2,7%	68	5,8%
31 bis 40 Jahre	16,1%	17,6%	17,2%	12,6%	192	16,3%
41 bis 50 Jahre	20,8%	27,3%	20,5%	25,8%	275	23,3%
51 bis 60 Jahre	20,0%	19,1%	16,2%	22,5%	226	19,2%
61 Jahre u. älter	25,3%	22,4%	22,7%	30,8%	291	24,7%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne Migrationshintergrund	72,3%	78,3%	73,7%	83,8%	910	76,1%
mit Migrationshintergrund	27,7%	21,7%	26,3%	16,2%	286	23,9%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	15,1%	17,5%	19,5%	17,8%	203	17,4%
Mittlere Reife	19,0%	27,7%	22,8%	30,6%	283	24,2%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	19,0%	12,6%	15,6%	13,9%	182	15,6%
Abitur	20,7%	20,6%	15,3%	14,4%	214	18,3%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	22,1%	18,2%	17,3%	18,3%	224	19,2%
Keinen dieser Abschlüsse.	3,9%	3,4%	9,4%	5,0%	63	5,4%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	24,6%	22,0%	20,6%	16,8%	258	21,6%
Teilzeit erwerbstätig	23,2%	29,0%	25,4%	31,4%	318	26,6%
Schüler/in, Student/in	15,3%	10,7%	21,3%	5,9%	169	14,2%
Hausfrau/ Hausmann	6,8%	14,3%	10,8%	16,2%	136	11,4%
Rentner/in, Pensionär/in	24,0%	21,0%	20,0%	29,2%	274	22,9%
zur Zeit nicht erwerbstätig	6,0%	3,0%	1,9%	,5%	39	3,3%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	69,6%	65,3%	73,2%	62,4%	798	68,3%
selten	30,4%	34,7%	26,8%	37,6%	371	31,7%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	69,1%	2,4%	6,4%	,5%	279	23,5%
Sterkrade	12,4%	88,5%	11,2%	95,1%	548	46,1%
Osterfeld	7,2%	6,3%	73,4%	1,1%	278	23,4%
Nachbarstadt	11,3%	2,7%	9,0%	3,3%	84	7,1%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>1189</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 7 Nutzungshäufigkeiten

Merkmale	Nutzungshäufigkeit							insgesamt	
	Mehr- mals die Woche	Einmal die Woche	Mehr- mals im Monat	Einmal im Monat	Mehr- mals im Jahr	Selte- ner	Bin heute zum ersten Mal hier	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>									
Weiblich	9,5%	14,3%	39,9%	22,3%	10,5%	1,4%	2,1%	849	100,0%
Männlich	19,9%	17,5%	37,7%	15,7%	5,3%	2,4%	1,5%	337	100,0%
<b>Alter</b>									
unter 15 Jahre	27,0%	17,5%	34,9%	11,1%	1,6%	6,3%	1,6%	63	100,0%
15 bis 20 Jahre	23,1%	13,8%	32,3%	16,9%	6,2%	6,2%	1,5%	65	100,0%
21 bis 30 Jahre	14,7%	25,0%	19,1%	16,2%	16,2%	1,5%	7,4%	68	100,0%
31 bis 40 Jahre	9,4%	11,5%	41,4%	19,9%	13,1%	1,6%	3,1%	191	100,0%
41 bis 50 Jahre	8,8%	16,8%	39,1%	21,2%	10,6%	1,1%	2,6%	274	100,0%
51 bis 60 Jahre	9,4%	12,9%	43,3%	25,0%	7,6%	,9%	,9%	224	100,0%
61 Jahre u. älter	13,8%	15,2%	42,9%	20,8%	6,2%	,7%	,3%	289	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>									
ohne	10,6%	14,6%	40,7%	21,5%	9,5%	1,1%	2,0%	906	100,0%
mit	18,7%	16,9%	34,5%	17,3%	7,4%	3,5%	1,8%	284	100,0%
<b>Schulabschluss</b>									
Hauptschule	8,5%	12,4%	48,3%	21,9%	5,0%	2,0%	2,0%	201	100,0%
Mittlere Reife	12,0%	13,8%	38,5%	25,1%	7,8%	1,1%	1,8%	283	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	7,7%	14,3%	43,4%	17,0%	13,2%	2,2%	2,2%	182	100,0%
Abitur	11,3%	15,5%	37,6%	22,1%	9,9%	,9%	2,8%	213	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	14,9%	18,5%	32,9%	18,9%	12,6%	,9%	1,4%	222	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse	30,6%	22,6%	27,4%	9,7%	1,6%	6,5%	1,6%	62	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>									
Vollzeit erwerbstätig	10,5%	14,5%	38,3%	19,1%	13,7%	1,6%	2,3%	256	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	8,2%	12,3%	42,6%	26,5%	8,5%	,6%	1,3%	317	100,0%
Schüler/in, Student/in	23,7%	16,6%	33,7%	12,4%	5,3%	5,9%	2,4%	169	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	5,2%	16,3%	38,5%	23,0%	10,4%	1,5%	5,2%	135	100,0%
Rentner/in, zur Zeit nicht	13,2%	16,9%	41,5%	20,2%	7,0%	,7%	,4%	272	100,0%
<b>Wohnort</b>									
Sterkrade	7,5%	16,1%	39,6%	25,1%	9,2%	1,1%	1,5%	546	100,0%
Osterfeld	12,6%	12,3%	45,5%	19,5%	7,6%	1,4%	1,1%	277	100,0%
Alt-Oberhausen	21,9%	16,5%	34,5%	12,9%	9,0%	2,2%	2,9%	278	100,0%
Nachbarstadt	14,6%	14,6%	31,7%	20,7%	12,2%	3,7%	2,4%	82	100,0%
<b>Standort</b>									
Bert-Brecht-Haus	6,0%	4,6%	10,0%	4,9%	3,2%	,9%	1,0%	364	30,5%
Sterkrade	2,0%	4,8%	11,1%	5,7%	3,4%	,3%	,3%	330	27,7%
Osterfeld	3,6%	3,5%	11,9%	5,1%	1,4%	,4%	,3%	313	26,3%
Schmachtendorf	1,0%	2,2%	6,3%	4,8%	,9%	-	,3%	185	15,5%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>12,6%</b>	<b>15,1%</b>	<b>39,3%</b>	<b>20,5%</b>	<b>9,0%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1192</b>	<b>100,0%</b>



**Tabelle 8 Aufenthaltsdauer pro Besuch**

Merkmale	Durchschnittliche Aufenthaltsdauer			Besucher insgesamt	
	unter 30 Minuten	30 bis 60 Minuten	60 Minuten u. mehr	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>					
Weiblich	33,0%	57,5%	9,5%	840	100,0%
Männlich	35,7%	50,5%	13,8%	333	100,0%
<b>Alter</b>					
unter 15 Jahre	34,4%	55,7%	9,8%	61	100,0%
15 bis 20 Jahre	29,2%	47,7%	23,1%	65	100,0%
21 bis 30 Jahre	31,3%	44,8%	23,9%	67	100,0%
31 bis 40 Jahre	30,0%	57,4%	12,6%	190	100,0%
41 bis 50 Jahre	32,8%	58,4%	8,8%	274	100,0%
51 bis 60 Jahre	34,4%	57,1%	8,5%	224	100,0%
61 Jahre u. älter	37,5%	55,7%	6,8%	280	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>					
ohne	34,3%	56,5%	9,2%	892	100,0%
mit	32,3%	52,3%	15,4%	285	100,0%
<b>Schulabschluss</b>					
Hauptschule	39,9%	52,0%	8,1%	198	100,0%
Mittlere Reife	32,0%	59,0%	9,0%	278	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	25,0%	63,3%	11,7%	180	100,0%
Abitur	32,2%	54,7%	13,1%	214	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	39,3%	51,1%	9,6%	219	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse	36,1%	50,8%	13,1%	61	100,0%
<b>Erwerbsabschluss</b>					
Vollzeit erwerbstätig	35,2%	52,0%	12,9%	256	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	30,3%	61,5%	8,2%	317	100,0%
Schüler/in, Student/in	32,9%	49,1%	18,0%	167	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	36,8%	57,1%	6,0%	133	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	35,4%	56,3%	8,4%	263	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	35,9%	43,6%	20,5%	39	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>					
häufig	30,5%	56,7%	12,8%	783	100,0%
selten	40,8%	53,3%	6,0%	368	100,0%
<b>Wohnort</b>					
Alt-Oberhausen	25,0%	57,2%	17,8%	276	100,0%
Sterkrade	40,9%	52,1%	6,9%	535	100,0%
Osterfeld	29,3%	60,9%	9,8%	276	100,0%
Nachbarstadt	33,7%	51,8%	14,5%	83	100,0%
<b>Standort</b>					
Bert-Brecht-Haus	24,8%	56,2%	19,0%	363	100,0%
Sterkrade	41,2%	51,7%	7,1%	323	100,0%
Osterfeld	29,9%	60,8%	9,3%	311	100,0%
Schmachtendorf	45,6%	51,1%	3,3%	182	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	33,8%	55,4%	10,8%	1179	100,0%

Tabelle 9 Besuchsmotive

Merkmale	Besuchsmotive				
	Belletristik (Romane, Erzählungen, Dramen)	Stöbern und Schmökern in den Angeboten	Audiovisuelle Medien (CDs, DVDs)	Kinder- medien	Sachliteratur für die Freizeit- gestaltung
<b>Geschlecht</b>					
Weiblich	63,6%	49,3%	32,7%	39,3%	30,7%
Männlich	47,8%	40,4%	37,4%	20,2%	33,5%
<b>Alter</b>					
unter 15 Jahre	19,0%	42,9%	39,7%	38,1%	19,0%
15 bis 20 Jahre	43,1%	33,8%	21,5%	9,2%	13,8%
21 bis 30 Jahre	39,7%	44,1%	27,9%	42,6%	20,6%
31 bis 40 Jahre	42,3%	52,4%	41,3%	70,4%	23,3%
41 bis 50 Jahre	59,6%	55,3%	49,5%	49,8%	34,5%
51 bis 60 Jahre	73,9%	50,0%	35,4%	18,1%	38,9%
61 Jahre u. älter	75,8%	37,4%	16,6%	10,4%	37,4%
<b>Migrationshintergrund</b>					
ohne	64,3%	49,5%	34,1%	33,9%	31,9%
mit	42,3%	37,8%	33,6%	33,9%	29,7%
<b>Schulabschluss</b>					
Hauptschule	71,6%	48,3%	21,4%	20,9%	33,3%
Mittlere Reife	67,1%	42,4%	29,0%	32,9%	29,3%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	53,0%	54,7%	34,8%	39,2%	28,2%
Abitur	57,0%	50,0%	41,1%	39,3%	35,5%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	57,2%	43,7%	42,8%	35,6%	35,6%
Keinen dieser Abschlüsse	25,4%	41,3%	42,9%	36,5%	20,6%
<b>Erwerbsabschluss</b>					
Vollzeit erwerbstätig	59,1%	51,8%	50,2%	35,4%	37,4%
Teilzeit erwerbstätig	62,7%	52,8%	42,7%	51,6%	30,7%
Schüler/in, Student/in	32,5%	37,9%	29,0%	23,7%	17,2%
Hausfrau/ Hausmann	55,9%	50,0%	25,7%	53,7%	31,6%
Rentner/in, Pensionär/in	73,9%	39,3%	16,5%	9,2%	36,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	53,8%	43,6%	30,8%	30,8%	28,2%
<b>Besuchshäufigkeit</b>					
häufig	60,9%	48,5%	38,1%	34,3%	33,0%
selten	57,3%	42,4%	25,8%	32,3%	29,1%
<b>Wohnort</b>					
Alt-Oberhausen	50,9%	41,6%	35,5%	31,2%	29,4%
Sterkrade	60,8%	46,0%	28,9%	36,4%	32,2%
Osterfeld	64,6%	50,9%	38,6%	35,4%	30,3%
Nachbarstadt	59,5%	53,6%	45,2%	23,8%	35,7%
<b>Standort</b>					
Bert-Brecht-Haus	50,5%	40,7%	35,0%	26,0%	29,2%
Sterkrade	57,8%	42,5%	29,7%	39,1%	29,4%
Osterfeld	63,8%	53,7%	41,0%	38,4%	34,6%
Schmachtendorf	70,3%	53,5%	28,1%	33,0%	34,1%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>59,1%</b>	<b>46,6%</b>	<b>34,0%</b>	<b>33,9%</b>	<b>31,4%</b>

Noch Besuchsmotive:

Merkmale	Besuchsmotive				
	Informationen in Sachbüchern und Ratgebern	Ausleihe von Sachliteratur für Schule, Aus- und Weiterbildung	Ausleihe von Ratgebern für Fragen des täglichen Lebens	Ausleihe von Zeitungen und Zeitschriften	Information in Nachschlagewerke
<b>Geschlecht</b>					
Weiblich	29,1%	28,7%	23,9%	14,0%	15,9%
Männlich	30,3%	30,9%	20,2%	25,2%	19,0%
<b>Alter</b>					
unter 15 Jahre	22,2%	27,0%	4,8%	14,3%	14,3%
15 bis 20 Jahre	35,4%	63,1%	18,5%	6,2%	32,3%
21 bis 30 Jahre	26,5%	36,8%	8,8%	10,3%	17,6%
31 bis 40 Jahre	28,6%	31,2%	21,2%	11,1%	14,3%
41 bis 50 Jahre	31,6%	37,8%	28,0%	18,9%	17,8%
51 bis 60 Jahre	32,7%	25,2%	29,2%	23,5%	16,4%
61 Jahre u. älter	27,0%	15,2%	22,8%	19,0%	14,2%
<b>Migrationshintergrund</b>					
ohne	28,1%	25,2%	23,1%	17,8%	16,2%
mit	34,3%	42,7%	21,7%	15,4%	17,8%
<b>Schulabschluss</b>					
Hauptschule	30,3%	10,9%	24,4%	14,9%	17,9%
Mittlere Reife	31,1%	24,0%	24,7%	15,5%	17,7%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	34,3%	39,2%	24,9%	16,0%	18,2%
Abitur	29,4%	36,9%	24,8%	18,7%	18,7%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	26,6%	39,2%	20,3%	20,7%	10,8%
Keinen dieser Abschlüsse	17,5%	22,2%	11,1%	17,5%	17,5%
<b>Erwerbsabschluss</b>					
Vollzeit erwerbstätig	30,0%	35,0%	21,4%	17,9%	16,0%
Teilzeit erwerbstätig	27,8%	30,4%	26,6%	16,5%	16,8%
Schüler/in, Student/in	29,0%	45,0%	11,2%	12,4%	23,1%
Hausfrau/ Hausmann	34,6%	27,2%	26,5%	12,5%	16,9%
Rentner/in, Pensionär/in	29,0%	14,3%	23,2%	21,0%	12,5%
zur Zeit nicht erwerbstätig	30,8%	33,3%	35,9%	30,8%	23,1%
<b>Besuchshäufigkeit</b>					
häufig	31,8%	31,2%	25,4%	21,9%	19,2%
selten	24,2%	25,5%	17,4%	8,4%	11,4%
<b>Wohnort</b>					
Alt-Oberhausen	24,7%	29,4%	21,5%	18,3%	21,1%
Sterkrade	29,8%	25,7%	20,8%	16,9%	14,5%
Osterfeld	34,3%	33,9%	28,9%	16,6%	17,7%
Nachbarstadt	27,4%	39,3%	20,2%	16,7%	14,3%
<b>Standort</b>					
Bert-Brecht-Haus	26,0%	31,4%	22,1%	18,0%	19,7%
Sterkrade	26,9%	28,1%	22,3%	14,4%	14,7%
Osterfeld	34,0%	34,0%	25,1%	18,4%	18,1%
Schmachtendorf	33,5%	20,0%	21,1%	18,4%	11,9%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>29,5%</b>	<b>29,4%</b>	<b>22,8%</b>	<b>17,2%</b>	<b>16,7%</b>

Noch Besuchsmotive:

**Tabelle 10 Welche der nachfolgenden Service-Angebote nutzen sie?\*)**

Merkmale	Tel. bzw. Online-Leihfrist-Verlängerung	Vormerkung ausgeliehener Medien	Fernleihe	Bestellungen von Medien aus anderen Zweigstellen	e.book-Angebote
<b>Geschlecht</b>					
Weiblich	69,7%	52,5%	40,8%	47,3%	11,2%
Männlich	54,1%	47,2%	38,1%	39,4%	16,5%
<b>Alter</b>					
unter 15 Jahre	37,1%	54,3%	31,4%	48,6%	11,4%
15 bis 20 Jahre	55,3%	31,6%	28,9%	52,6%	15,8%
21 bis 30 Jahre	66,7%	51,3%	30,8%	30,8%	10,3%
31 bis 40 Jahre	70,7%	43,9%	41,5%	41,5%	13,8%
41 bis 50 Jahre	75,7%	49,1%	38,1%	46,8%	14,2%
51 bis 60 Jahre	72,7%	54,0%	46,6%	47,8%	12,4%
61 Jahre u. älter	51,7%	60,6%	41,7%	43,9%	10,6%
<b>Migrationshintergrund</b>					
ohne	67,9%	52,4%	39,5%	46,2%	12,3%
mit	56,0%	45,8%	41,0%	40,4%	14,5%
<b>Schulabschluss</b>					
Hauptschule	59,2%	50,0%	38,3%	41,7%	5,8%
Mittlere Reife	68,1%	63,7%	38,5%	49,5%	15,4%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	62,7%	49,1%	45,5%	47,3%	12,7%
Abitur	72,1%	44,8%	34,3%	41,9%	13,4%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	68,2%	46,2%	45,1%	42,8%	14,5%
Keinen dieser Abschlüsse	45,7%	51,4%	40,0%	48,6%	11,4%
<b>Erwerbsabschluss</b>					
Vollzeit erwerbstätig	68,4%	47,9%	41,6%	41,6%	13,7%
Teilzeit erwerbstätig	73,8%	55,4%	34,3%	48,9%	11,6%
Schüler/in, Student/in	45,5%	43,6%	34,7%	46,5%	15,8%
Hausfrau/ Hausmann	81,2%	44,7%	38,8%	49,4%	15,3%
Rentner/in, Pensionär/in	53,0%	56,1%	47,0%	42,1%	9,1%
zur Zeit nicht erwerbstätig	70,4%	48,1%	59,3%	33,3%	14,8%
<b>Besuchshäufigkeit</b>					
häufig	61,4%	54,6%	43,1%	48,1%	11,8%
selten	74,2%	42,5%	32,6%	37,8%	13,7%
<b>Wohnort</b>					
Alt-Oberhausen	58,5%	52,5%	41,5%	33,9%	10,4%
Sterkrade	64,0%	50,6%	37,6%	45,5%	14,3%
Osterfeld	73,3%	49,2%	40,0%	54,4%	10,8%
Nachbarstadt	69,2%	55,4%	47,7%	44,6%	15,4%
<b>Standort</b>					
Bert-Brecht-Haus	60,7%	51,0%	41,7%	34,4%	14,2%
Sterkrade	64,6%	48,6%	36,3%	42,5%	12,7%
Osterfeld	72,5%	53,6%	42,3%	58,1%	12,2%
Schmachtendorf	63,4%	50,4%	38,2%	47,2%	10,6%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>65,4%</b>	<b>51,0%</b>	<b>39,9%</b>	<b>45,0%</b>	<b>12,7%</b>

Mehrfachnennungen möglich

**Tabelle 11 Bewertung des Informationsangebotes**

Merkmale	Das Informationsangebot				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	23,3%	65,1%	10,4%	1,2%	776	100,0%
Männlich	17,5%	71,1%	10,8%	0,6%	315	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	23,0%	67,2%	8,2%	1,6%	61	100,0%
15 bis 20 Jahre	41,5%	46,2%	10,8%	1,5%	65	100,0%
21 bis 30 Jahre	31,3%	58,2%	10,4%	-	67	100,0%
31 bis 40 Jahre	22,3%	66,8%	10,3%	0,5%	184	100,0%
41 bis 50 Jahre	16,5%	70,8%	10,8%	1,9%	260	100,0%
51 bis 60 Jahre	19,3%	67,5%	11,8%	1,4%	212	100,0%
61 Jahre u. älter	20,6%	70,8%	8,6%		233	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	19,3%	68,9%	11,1%	0,7%	823	100,0%
mit	28,7%	60,7%	8,8%	1,8%	272	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	18,9%	70,4%	9,5%	1,2%	169	100,0%
Mittlere Reife	19,2%	71,4%	9,0%	0,4%	255	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	27,2%	66,3%	5,3%	1,2%	169	100,0%
Abitur	26,0%	61,5%	11,5%	1,0%	208	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	18,8%	63,5%	16,3%	1,4%	208	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	15,0%	76,7%	6,7%	1,7%	60	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	21,3%	67,2%	10,2%	1,2%	244	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	16,9%	70,4%	11,6%	1,0%	301	100,0%
Schüler/in, Student/in	32,7%	54,5%	11,5%	1,2%	165	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	20,3%	71,1%	7,0%	1,6%	128	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	21,1%	68,3%	10,6%	-	218	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	21,6%	64,9%	10,8%	2,7%	37	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	25,3%	63,8%	9,7%	1,2%	734	100,0%
selten	14,7%	73,3%	11,7%	0,3%	341	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	29,5%	57,1%	11,9%	1,5%	261	100,0%
Sterkrade	15,4%	71,3%	12,8%	0,6%	494	100,0%
Osterfeld	25,8%	68,0%	5,9%	0,4%	256	100,0%
Nachbarstadt	20,5%	69,2%	7,7%	2,6%	78	100,0%
<b>Standort</b>						
Bert-Brecht-Haus	26,5%	60,3%	11,7%	1,5%	343	100,0%
Sterkrade	16,9%	69,8%	11,6%	1,7%	301	100,0%
Osterfeld	27,1%	66,8%	5,8%	0,3%	292	100,0%
Schmachtendorf	10,0%	75,6%	14,4%	-	160	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>21,6%</b>	<b>66,9%</b>	<b>10,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1096</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 12 Bewertung der Übersichtlichkeit des Bestandes

Merkmale	Übersichtlichkeit des Bestand				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	19,3%	61,6%	15,8%	3,3%	818	100,0%
Männlich	14,9%	65,8%	16,5%	2,8%	322	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	36,1%	49,2%	14,8%	-	61	100,0%
15 bis 20 Jahre	27,7%	53,8%	12,3%	6,2%	65	100,0%
21 bis 30 Jahre	19,4%	67,2%	11,9%	1,5%	67	100,0%
31 bis 40 Jahre	18,4%	58,4%	20,0%	3,2%	185	100,0%
41 bis 50 Jahre	13,4%	66,4%	16,8%	3,4%	268	100,0%
51 bis 60 Jahre	18,2%	63,2%	15,0%	3,6%	220	100,0%
61 Jahre u. älter	14,9%	67,6%	15,6%	1,9%	262	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	16,1%	64,0%	16,2%	3,7%	870	100,0%
mit	24,2%	59,3%	15,0%	1,5%	273	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	17,1%	66,8%	12,8%	3,2%	187	100,0%
Mittlere Reife	13,3%	67,2%	16,6%	3,0%	271	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	19,9%	62,5%	15,3%	2,3%	176	100,0%
Abitur	21,2%	59,1%	14,9%	4,8%	208	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	13,5%	62,8%	20,9%	2,8%	215	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	37,7%	49,2%	13,1%	-	61	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	14,7%	60,3%	21,8%	3,2%	252	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	15,8%	65,8%	14,5%	3,9%	310	100,0%
Schüler/in, Student/in	30,3%	54,5%	12,1%	3,0%	165	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	18,2%	68,9%	11,4%	1,5%	132	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	15,2%	64,2%	17,7%	2,9%	243	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	23,7%	60,5%	10,5%	5,3%	38	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	20,1%	61,7%	15,2%	3,0%	768	100,0%
selten	13,5%	66,3%	17,1%	3,1%	356	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	18,0%	59,4%	16,9%	5,6%	266	100,0%
Sterkrade	15,8%	63,9%	17,2%	3,1%	524	100,0%
Osterfeld	21,9%	64,7%	11,9%	1,5%	269	100,0%
Nachbarstadt	19,2%	60,3%	19,2%	1,3%	78	100,0%
<b>Standort</b>						
Bert-Brecht-Haus	15,8%	60,7%	18,3%	5,2%	349	100,0%
Sterkrade	15,3%	63,1%	18,5%	3,2%	314	100,0%
Osterfeld	25,3%	60,9%	13,2%	0,7%	304	100,0%
Schmachtendorf	14,7%	70,6%	11,3%	3,4%	177	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>18,0%</b>	<b>62,9%</b>	<b>15,9%</b>	<b>3,1%</b>	<b>1144</b>	<b>100,0%</b>

**Tabelle 13 Bewertung des Bestandes**

Merkmale	Der Bestand				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	12,3%	53,2%	27,0%	7,5%	808	100,0%
Männlich	9,3%	47,5%	30,4%	12,7%	322	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	35,5%	41,9%	14,5%	8,1%	62	100,0%
15 bis 20 Jahre	25,4%	46,0%	25,4%	3,2%	63	100,0%
21 bis 30 Jahre	11,9%	50,7%	25,4%	11,9%	67	100,0%
31 bis 40 Jahre	13,8%	55,6%	22,2%	8,5%	189	100,0%
41 bis 50 Jahre	7,2%	47,9%	33,1%	11,8%	263	100,0%
51 bis 60 Jahre	8,4%	47,4%	33,5%	10,7%	215	100,0%
61 Jahre u. älter	6,9%	60,0%	26,9%	6,2%	260	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	9,1%	51,8%	29,7%	9,4%	866	100,0%
mit	18,7%	51,1%	22,8%	7,5%	268	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	10,4%	61,7%	24,6%	3,3%	183	100,0%
Mittlere Reife	10,6%	56,8%	25,3%	7,3%	273	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	15,6%	50,3%	25,4%	8,7%	173	100,0%
Abitur	10,6%	49,5%	28,8%	11,1%	208	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	4,7%	40,3%	38,9%	16,1%	211	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	32,8%	42,6%	18,0%	6,6%	61	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	8,8%	48,0%	31,2%	12,0%	250	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	7,7%	49,5%	33,5%	9,3%	313	100,0%
Schüler/in, Student/in	25,5%	47,9%	19,4%	7,3%	165	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	11,8%	61,4%	20,5%	6,3%	127	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	8,0%	58,0%	26,1%	8,0%	238	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	18,4%	36,8%	36,8%	7,9%	38	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	11,9%	52,1%	26,1%	9,9%	766	100,0%
selten	9,8%	51,4%	31,8%	6,9%	346	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	17,3%	53,4%	22,2%	7,1%	266	100,0%
Sterkrade	7,6%	49,7%	33,6%	9,1%	515	100,0%
Osterfeld	11,7%	55,6%	22,9%	9,8%	266	100,0%
Nachbarstadt	14,8%	43,2%	30,9%	11,1%	81	100,0%
<b>Standort</b>						
Bert-Brecht-Haus	15,7%	52,4%	23,6%	8,3%	351	100,0%
Sterkrade	8,0%	46,3%	35,7%	10,0%	311	100,0%
Osterfeld	12,9%	57,4%	21,8%	7,9%	303	100,0%
Schmachtendorf	5,9%	49,4%	34,1%	10,6%	170	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>11,4%</b>	<b>51,6%</b>	<b>28,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>1135</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 14 Bewertung Der Rückgabe und Ausleihe

Merkmale	Ausleihe und Rückgabe				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	51,5%	37,5%	8,2%	2,7%	813	100,0%
Männlich	45,3%	44,9%	6,3%	3,5%	316	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	72,6%	19,4%	4,8%	3,2%	62	100,0%
15 bis 20 Jahre	66,7%	27,0%	6,3%	-	63	100,0%
21 bis 30 Jahre	61,2%	31,3%	4,5%	3,0%	67	100,0%
31 bis 40 Jahre	48,1%	40,2%	7,9%	3,7%	189	100,0%
41 bis 50 Jahre	45,2%	43,0%	9,1%	2,7%	263	100,0%
51 bis 60 Jahre	47,2%	38,4%	11,1%	3,2%	216	100,0%
61 Jahre u. älter	45,3%	47,3%	5,0%	2,3%	258	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	47,3%	41,2%	8,3%	3,1%	864	100,0%
mit	57,2%	34,2%	6,3%	2,2%	269	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	47,0%	45,3%	6,6%	1,1%	181	100,0%
Mittlere Reife	48,1%	40,0%	8,9%	3,0%	270	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	53,4%	40,2%	4,0%	2,3%	174	100,0%
Abitur	47,3%	40,1%	9,7%	2,9%	207	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	46,5%	40,5%	8,8%	4,2%	215	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	70,5%	18,0%	6,6%	4,9%	61	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	47,8%	40,2%	8,0%	4,0%	249	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	44,8%	43,5%	9,4%	2,3%	310	100,0%
Schüler/in, Student/in	67,9%	22,4%	5,5%	4,2%	165	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	54,6%	36,9%	6,2%	2,3%	130	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	45,2%	46,0%	7,1%	1,7%	239	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	32,4%	48,6%	13,5%	5,4%	37	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	51,9%	37,6%	7,4%	3,2%	761	100,0%
selten	45,2%	43,5%	8,8%	2,5%	354	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	43,1%	42,3%	9,2%	5,4%	260	100,0%
Sterkrade	45,3%	44,9%	7,9%	1,9%	519	100,0%
Osterfeld	63,7%	28,1%	6,0%	2,2%	267	100,0%
Nachbarstadt	48,8%	37,8%	9,8%	3,7%	82	100,0%
<b>Standort</b>						
Bert-Brecht-Haus	40,5%	42,9%	10,8%	5,8%	343	100,0%
Sterkrade	42,9%	47,1%	8,4%	1,6%	310	100,0%
Osterfeld	66,9%	27,2%	3,9%	2,0%	305	100,0%
Schmachtendorf	49,4%	41,5%	8,0%	1,1%	176	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>49,6%</b>	<b>39,6%</b>	<b>7,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>1134</b>	<b>100,0%</b>



**Tabelle 15 Bewertung des Personals hinsichtlich Freundlichkeit und Fachwissen**

Merkmale	Personal				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	61,0%	30,6%	7,7%	0,7%	828	100,0%
Männlich	62,9%	32,2%	3,6%	1,2%	329	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	64,5%	27,4%	8,1%	-	62	100,0%
15 bis 20 Jahre	67,2%	23,4%	7,8%	1,6%	64	100,0%
21 bis 30 Jahre	65,7%	26,9%	6,0%	1,5%	67	100,0%
31 bis 40 Jahre	60,0%	30,0%	8,4%	1,6%	190	100,0%
41 bis 50 Jahre	57,6%	34,2%	7,4%	0,7%	269	100,0%
51 bis 60 Jahre	65,5%	26,8%	6,8%	0,9%	220	100,0%
61 Jahre u. älter	60,2%	35,4%	4,0%	0,4%	274	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	60,5%	31,8%	6,8%	0,9%	883	100,0%
mit	64,7%	28,1%	6,1%	1,1%	278	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	60,9%	34,9%	3,1%	1,0%	192	100,0%
Mittlere Reife	59,0%	32,7%	7,9%	0,4%	278	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	67,4%	26,4%	3,9%	2,2%	178	100,0%
Abitur	59,1%	28,4%	11,1%	1,4%	208	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	60,6%	33,5%	5,5%	0,5%	218	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	73,3%	16,7%	10,0%	-	60	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	59,1%	34,1%	6,0%	0,8%	252	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	60,3%	30,2%	8,3%	1,3%	315	100,0%
Schüler/in, Student/in	66,7%	24,2%	8,5%	0,6%	165	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	64,7%	28,6%	6,0%	0,8%	133	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	60,0%	34,5%	4,7%	0,8%	255	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	63,2%	31,6%	5,3%		38	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	64,7%	28,1%	6,0%	1,2%	779	100,0%
selten	54,6%	36,8%	8,0%	0,6%	361	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	58,6%	34,1%	6,2%	1,1%	273	100,0%
Sterkrade	55,4%	34,7%	8,6%	1,3%	525	100,0%
Osterfeld	75,2%	21,5%	2,9%	0,4%	274	100,0%
Nachbarstadt	62,7%	28,9%	8,4%	-	83	100,0%
<b>Standort</b>						
Bert-Brecht-Haus	54,2%	37,4%	7,3%	1,1%	356	100,0%
Sterkrade	52,8%	37,7%	7,9%	1,6%	318	100,0%
Osterfeld	80,1%	17,0%	2,6%	0,3%	311	100,0%
Schmachtendorf	58,8%	30,5%	10,2%	0,6%	177	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>61,4%</b>	<b>31,0%</b>	<b>6,6%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1162</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 16 Bewertung der Präsentation im Internet

Merkmale	Präsentation im Internet				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	9,0%	53,8%	27,6%	9,7%	569	100,0%
Männlich	6,1%	47,4%	33,6%	13,0%	247	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	24,5%	49,1%	18,9%	7,5%	53	100,0%
15 bis 20 Jahre	8,6%	39,7%	41,4%	10,3%	58	100,0%
21 bis 30 Jahre	6,6%	39,3%	31,1%	23,0%	61	100,0%
31 bis 40 Jahre	12,0%	48,7%	29,3%	10,0%	150	100,0%
41 bis 50 Jahre	7,7%	54,1%	25,8%	12,4%	209	100,0%
51 bis 60 Jahre	2,7%	56,0%	34,7%	6,7%	150	100,0%
61 Jahre u. älter	4,7%	59,8%	28,3%	7,1%	127	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	5,8%	53,2%	30,2%	10,7%	616	100,0%
mit	14,9%	47,0%	27,2%	10,9%	202	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	3,0%	55,6%	32,3%	9,1%	99	100,0%
Mittlere Reife	6,6%	52,5%	30,9%	9,9%	181	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	10,2%	51,6%	28,1%	10,2%	128	100,0%
Abitur	8,3%	47,3%	33,7%	10,7%	169	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	7,0%	53,8%	25,7%	13,5%	171	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	20,4%	46,3%	25,9%	7,4%	54	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	5,7%	50,0%	32,0%	12,4%	194	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	6,4%	54,5%	29,8%	9,4%	235	100,0%
Schüler/in, Student/in	14,1%	42,3%	30,9%	12,8%	149	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	7,8%	60,0%	24,4%	7,8%	90	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	5,7%	56,6%	30,3%	7,4%	122	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	18,5%	44,4%	14,8%	22,2%	27	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	8,4%	51,8%	28,5%	11,3%	550	100,0%
selten	7,9%	50,8%	31,7%	9,5%	252	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	14,2%	50,8%	24,9%	10,2%	197	100,0%
Sterkrade	4,8%	52,7%	29,9%	12,7%	355	100,0%
Osterfeld	8,6%	49,2%	33,5%	8,6%	197	100,0%
Nachbarstadt	4,6%	55,4%	30,8%	9,2%	65	100,0%
<b>Standort</b>						
Bert-Brecht-Haus	10,4%	47,8%	30,4%	11,5%	270	100,0%
Sterkrade	4,2%	56,9%	27,3%	11,6%	216	100,0%
Osterfeld	11,1%	51,8%	29,2%	8,0%	226	100,0%
Schmachtendorf	3,7%	50,5%	32,7%	13,1%	107	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>8,1%</b>	<b>51,6%</b>	<b>29,5%</b>	<b>10,7%</b>	<b>819</b>	<b>100,0%</b>

**Tabelle 17 Bewertung des Freizeitwertes**

Merkmale	Freizeitwert				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	24,1%	55,2%	15,8%	4,8%	726	100,0%
Männlich	23,1%	51,1%	16,6%	9,1%	307	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	45,2%	40,3%	11,3%	3,2%	62	100,0%
15 bis 20 Jahre	23,4%	39,1%	25,0%	12,5%	64	100,0%
21 bis 30 Jahre	21,2%	53,0%	15,2%	10,6%	66	100,0%
31 bis 40 Jahre	22,6%	50,8%	20,9%	5,6%	177	100,0%
41 bis 50 Jahre	19,9%	55,3%	17,1%	7,7%	246	100,0%
51 bis 60 Jahre	21,4%	58,9%	13,5%	6,3%	192	100,0%
61 Jahre u. älter	26,1%	60,6%	11,9%	1,4%	218	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	22,4%	55,9%	16,2%	5,5%	782	100,0%
mit	28,3%	48,8%	15,4%	7,5%	254	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	20,6%	62,6%	12,3%	4,5%	155	100,0%
Mittlere Reife	23,4%	56,2%	15,3%	5,1%	235	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	27,8%	52,5%	15,4%	4,3%	162	100,0%
Abitur	23,0%	50,5%	18,9%	7,7%	196	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	19,6%	53,4%	18,1%	8,8%	204	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	37,1%	46,8%	11,3%	4,8%	62	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	17,1%	56,8%	18,4%	7,7%	234	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	19,9%	56,4%	17,4%	6,4%	282	100,0%
Schüler/in, Student/in	33,3%	40,6%	17,6%	8,5%	165	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	25,0%	54,3%	16,4%	4,3%	116	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	27,6%	60,1%	9,9%	2,5%	203	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	30,3%	42,4%	18,2%	9,1%	33	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	27,4%	53,3%	13,1%	6,3%	704	100,0%
selten	16,9%	55,0%	22,0%	6,1%	313	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	31,3%	48,6%	14,9%	5,2%	249	100,0%
Sterkrade	18,5%	53,2%	20,0%	8,3%	459	100,0%
Osterfeld	27,6%	58,9%	10,2%	3,3%	246	100,0%
Nachbarstadt	20,0%	60,0%	14,7%	5,3%	75	100,0%
<b>Standort</b>						
Bert-Brecht-Haus	28,7%	49,4%	16,8%	5,2%	328	100,0%
Sterkrade	17,9%	54,0%	18,6%	9,5%	274	100,0%
Osterfeld	28,8%	59,6%	8,8%	2,8%	285	100,0%
Schmachtendorf	14,7%	54,0%	23,3%	8,0%	150	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>23,8%</b>	<b>54,1%</b>	<b>16,0%</b>	<b>6,1%</b>	<b>1037</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 18 Bewertung der Öffnungszeiten im Bert-Brecht-Haus

Merkmale	Öffnungszeiten				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	25,2%	50,9%	14,3%	9,6%	230	100,0%
Männlich	21,1%	47,7%	18,8%	12,5%	128	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	33,3%	22,2%	33,3%	11,1%	9	100,0%
15 bis 20 Jahre	33,3%	16,7%	37,5%	12,5%	24	100,0%
21 bis 30 Jahre	32,3%	41,9%	12,9%	12,9%	31	100,0%
31 bis 40 Jahre	22,4%	44,8%	20,7%	12,1%	58	100,0%
41 bis 50 Jahre	26,4%	44,4%	20,8%	8,3%	72	100,0%
51 bis 60 Jahre	16,7%	56,9%	11,1%	15,3%	72	100,0%
61 Jahre u. älter	21,8%	65,5%	6,9%	5,7%	87	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	21,2%	51,4%	15,8%	11,6%	259	100,0%
mit	30,6%	45,9%	16,3%	7,1%	98	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	25,0%	57,7%	9,6%	7,7%	52	100,0%
Mittlere Reife	26,9%	46,3%	16,4%	10,4%	67	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	22,7%	47,0%	19,7%	10,6%	66	100,0%
Abitur	24,3%	48,6%	16,2%	10,8%	74	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	20,5%	55,1%	12,8%	11,5%	78	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	30,8%	30,8%	30,8%	7,7%	13	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	27,0%	49,4%	16,9%	6,7%	89	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	20,2%	50,0%	16,7%	13,1%	84	100,0%
Schüler/in, Student/in	30,4%	28,6%	23,2%	17,9%	56	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	24,0%	52,0%	20,0%	4,0%	25	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	19,3%	63,9%	8,4%	8,4%	83	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	23,8%	47,6%	14,3%	14,3%	21	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	27,5%	47,5%	14,6%	10,4%	240	100,0%
selten	14,4%	54,8%	18,3%	12,5%	104	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	27,6%	46,5%	14,4%	11,5%	243	100,0%
Sterkrade	15,6%	55,6%	17,8%	11,1%	45	100,0%
Osterfeld	15,4%	50,0%	26,9%	7,7%	26	100,0%
Nachbarstadt	14,6%	63,4%	14,6%	7,3%	41	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>23,7%</b>	<b>49,9%</b>	<b>15,8%</b>	<b>10,7%</b>	<b>355</b>	<b>100,0%</b>

**Tabelle 19 Bewertung der Öffnungszeiten in Sterkrade**

Merkmale	Öffnungszeiten				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	9,0%	39,2%	33,9%	18,0%	245	100,0%
Männlich	11,3%	43,7%	25,4%	19,7%	71	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	-	76,9%	-	23,1%	13	100,0%
15 bis 20 Jahre	-	28,6%	42,9%	28,6%	14	100,0%
21 bis 30 Jahre	16,7%	38,9%	16,7%	27,8%	18	100,0%
31 bis 40 Jahre	16,1%	32,1%	33,9%	17,9%	56	100,0%
41 bis 50 Jahre	5,7%	35,2%	39,8%	19,3%	88	100,0%
51 bis 60 Jahre	9,5%	38,1%	31,7%	20,6%	63	100,0%
61 Jahre u. älter	10,6%	51,5%	27,3%	10,6%	66	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	7,7%	42,7%	31,0%	18,5%	248	100,0%
mit	15,5%	32,4%	33,8%	18,3%	71	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	12,0%	46,0%	32,0%	10,0%	50	100,0%
Mittlere Reife	10,0%	38,9%	35,6%	15,6%	90	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	7,5%	42,5%	25,0%	25,0%	40	100,0%
Abitur	9,4%	31,3%	39,1%	20,3%	64	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	8,8%	38,6%	29,8%	22,8%	57	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	-	72,7%	-	27,3%	11	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	12,7%	36,6%	33,8%	16,9%	71	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	5,3%	31,6%	40,0%	23,2%	95	100,0%
Schüler/in, Student/in	5,7%	48,6%	20,0%	25,7%	35	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	15,9%	52,3%	22,7%	9,1%	44	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	10,0%	46,7%	28,3%	15,0%	60	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%	10	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	10,0%	41,1%	29,7%	19,1%	209	100,0%
selten	8,3%	38,9%	36,1%	16,7%	108	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%	8	100,0%
Sterkrade	8,5%	40,2%	32,0%	19,2%	281	100,0%
Osterfeld	5,0%	50,0%	30,0%	15,0%	20	100,0%
Nachbarstadt	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%	9	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>9,4%</b>	<b>40,3%</b>	<b>31,8%</b>	<b>18,6%</b>	<b>318</b>	<b>100,0%</b>

Tabelle 20 Bewertung der Öffnungszeiten in Osterfeld

Merkmale	Öffnungszeiten				Insgesamt	
	sehr gut	gut	befriedigend	nicht befriedigend	Anzahl	%
<b>Geschlecht</b>						
Weiblich	15,0%	52,3%	22,0%	10,7%	214	100,0%
Männlich	13,8%	47,9%	23,4%	14,9%	94	100,0%
<b>Alter</b>						
unter 15 Jahre	27,3%	27,3%	24,2%	21,2%	33	100,0%
15 bis 20 Jahre	8,3%	41,7%	29,2%	20,8%	24	100,0%
21 bis 30 Jahre	14,3%	71,4%	7,1%	7,1%	14	100,0%
31 bis 40 Jahre	13,2%	58,5%	22,6%	5,7%	53	100,0%
41 bis 50 Jahre	17,5%	44,4%	25,4%	12,7%	63	100,0%
51 bis 60 Jahre	8,3%	52,1%	27,1%	12,5%	48	100,0%
61 Jahre u. älter	16,4%	58,2%	17,9%	7,5%	67	100,0%
<b>Migrationshintergrund</b>						
ohne	13,3%	54,0%	23,5%	9,3%	226	100,0%
mit	19,3%	42,2%	19,3%	19,3%	83	100,0%
<b>Schulabschluss</b>						
Hauptschule	17,2%	53,4%	19,0%	10,3%	58	100,0%
Mittlere Reife	14,7%	61,8%	14,7%	8,8%	68	100,0%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	14,6%	37,5%	33,3%	14,6%	48	100,0%
Abitur	19,1%	53,2%	19,1%	8,5%	47	100,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	7,5%	49,1%	26,4%	17,0%	53	100,0%
Keinen dieser Abschlüsse.	17,9%	46,4%	21,4%	14,3%	28	100,0%
<b>Erwerbsstatus</b>						
Vollzeit erwerbstätig	10,9%	48,4%	28,1%	12,5%	64	100,0%
Teilzeit erwerbstätig	10,1%	53,2%	24,1%	12,7%	79	100,0%
Schüler/in, Student/in	18,2%	36,4%	24,2%	21,2%	66	100,0%
Hausfrau/ Hausmann	17,6%	64,7%	11,8%	5,9%	34	100,0%
Rentner/in, Pensionär/in	20,0%	60,0%	15,0%	5,0%	60	100,0%
zur Zeit nicht erwerbstätig	16,7%	33,3%	50,0%	-	6	100,0%
<b>Besuchshäufigkeit</b>						
häufig	14,7%	48,9%	24,0%	12,4%	225	100,0%
selten	16,3%	55,0%	17,5%	11,3%	80	100,0%
<b>Wohnort</b>						
Alt-Oberhausen	15,8%	57,9%	21,1%	5,3%	19	100,0%
Sterkrade	14,3%	48,6%	20,0%	17,1%	35	100,0%
Osterfeld	14,2%	50,7%	23,1%	12,0%	225	100,0%
Nachbarstadt	18,5%	51,9%	18,5%	11,1%	27	100,0%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>14,7%</b>	<b>51,0%</b>	<b>22,2%</b>	<b>12,1%</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>

**Tabelle 21 Durch was sind Sie auf die Stadtbibliothek aufmerksam geworden?\*)**

<b>Merkmale</b>	<b>Freunde/ Bekannte Familie</b>	<b>Schule/ Kinder- garten</b>	<b>Hinweis- schilder</b>	<b>Internet</b>	<b>Wochenan- zeiger</b>
<b>Geschlecht</b>					
Weiblich	46,8%	33,3%	13,6%	5,7%	4,4%
Männlich	51,1%	25,2%	10,5%	10,2%	8,3%
<b>Alter</b>					
unter 15 Jahre	50,8%	47,6%	6,3%	7,9%	7,9%
15 bis 20 Jahre	56,9%	66,2%	9,2%	10,8%	3,1%
21 bis 30 Jahre	52,9%	50,0%	7,4%	13,2%	2,9%
31 bis 40 Jahre	52,4%	33,7%	15,0%	10,7%	4,3%
41 bis 50 Jahre	47,6%	34,7%	13,7%	7,3%	4,4%
51 bis 60 Jahre	42,6%	24,9%	12,4%	4,8%	3,8%
61 Jahre u. älter	47,0%	13,2%	13,5%	3,4%	9,4%
<b>Migrationshintergrund</b>					
ohne	49,9%	28,2%	12,4%	6,4%	5,9%
mit	42,0%	39,8%	13,5%	9,1%	4,0%
<b>Schulabschluss</b>					
Hauptschule	52,7%	21,2%	11,4%	4,3%	7,6%
Mittlere Reife	50,9%	30,5%	12,3%	5,2%	4,5%
Fachhochschulreife/ Fachoberschule	47,2%	31,8%	15,3%	8,5%	4,0%
Abitur	48,5%	39,5%	12,5%	7,0%	5,0%
Abgeschlossenes Fach- /Hochschulstudium	36,6%	28,7%	13,4%	10,9%	5,4%
Keinen dieser Abschlüsse	58,7%	41,3%	7,9%	6,3%	11,1%
<b>Erwerbsabschluss</b>					
Vollzeit erwerbstätig	47,4%	28,0%	9,9%	13,4%	3,9%
Teilzeit erwerbstätig	44,4%	33,1%	16,9%	5,6%	5,3%
Schüler/in, Student/in	57,4%	55,0%	7,7%	8,3%	3,6%
Hausfrau/ Hausmann	50,8%	34,4%	14,1%	5,5%	3,1%
Rentner/in, Pensionär/in	46,6%	12,3%	13,4%	2,8%	10,3%
zur Zeit nicht erwerbstätig	35,3%	38,2%	8,8%	8,8%	-
<b>Besuchshäufigkeit</b>					
häufig	47,0%	31,3%	14,1%	6,7%	5,8%
selten	48,7%	32,0%	10,1%	6,9%	4,6%
<b>Wohnort</b>					
Alt-Oberhausen	48,4%	20,9%	11,2%	7,4%	10,1%
Sterkrade	45,9%	34,0%	14,5%	4,7%	2,9%
Osterfeld	50,9%	37,4%	10,9%	9,1%	6,0%
Nachbarstadt	50,0%	25,6%	11,5%	14,1%	3,8%
<b>Standort</b>					
Bert-Brecht-Haus	49,9%	22,3%	9,2%	10,4%	8,3%
Sterkrade	44,2%	34,5%	11,9%	3,9%	3,5%
Osterfeld	48,2%	41,5%	12,0%	8,4%	5,4%
Schmachtendorf	50,6%	24,4%	21,6%	4,0%	3,4%
<b>Befragte insgesamt</b>	<b>48,0%</b>	<b>31,1%</b>	<b>12,7%</b>	<b>7,0%</b>	<b>5,4%</b>

Mehrfachnennungen möglich

